

Pesquisa de Satisfação PREVIG 2019

Em 2019 a Pesquisa de Satisfação foi realizada em um formato mais moderno. Diferente dos anos anteriores, em que o questionário era feito por telefone, este ano o envio do link do formulário foi realizado por e-mail. Desta forma, somente aqueles que optaram por participar e expressar sua opinião responderam.

Confira o resultado do índice NPS (Net Promoter Score):



Início: 01/10/2019

Envios de comunicação: 3

Final: 25/10/2019



Metodologia

Promotores (ativamente satisfeitos ou encantados): Nota de 9 e 10 – Cliente externo: maiores taxas de recompra / sucesso e responsáveis por mais de 80% das recomendações;

Neutros (passivamente satisfeitos): Notas de 7 e 8 – Cliente externo: taxas de recompra /sucesso e recomendações menores que 50%;

Detratores (insatisfeitos): Notas de 0 a 6 – Clientes externos: responsáveis por mais de 80% da propaganda negativa. É o “lucro podre”;

Escala ISGE e ISGI

90 a 100%

Excelente/Forças

80 a 89%

Conforme/Oportunidades

00 a 79%

Não Conforme/Fraquezas ou ameaças

Escala NPS

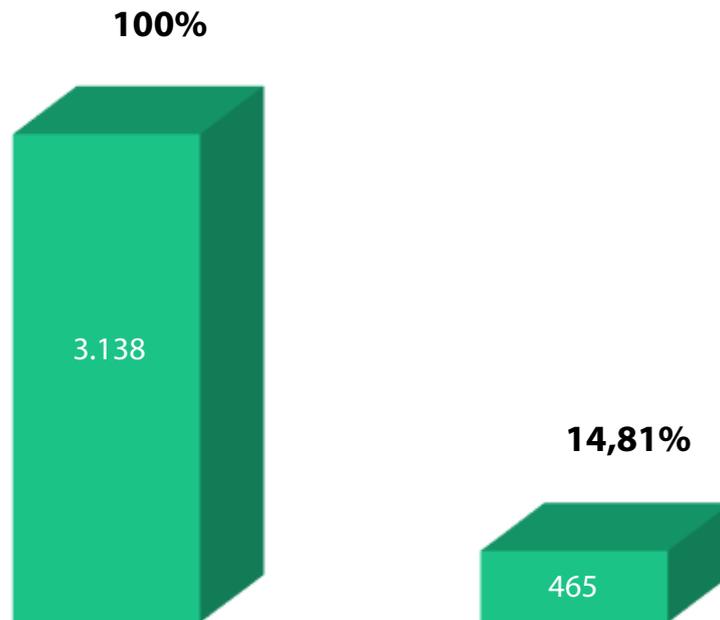
< 29

≤ 30 ≤ 59

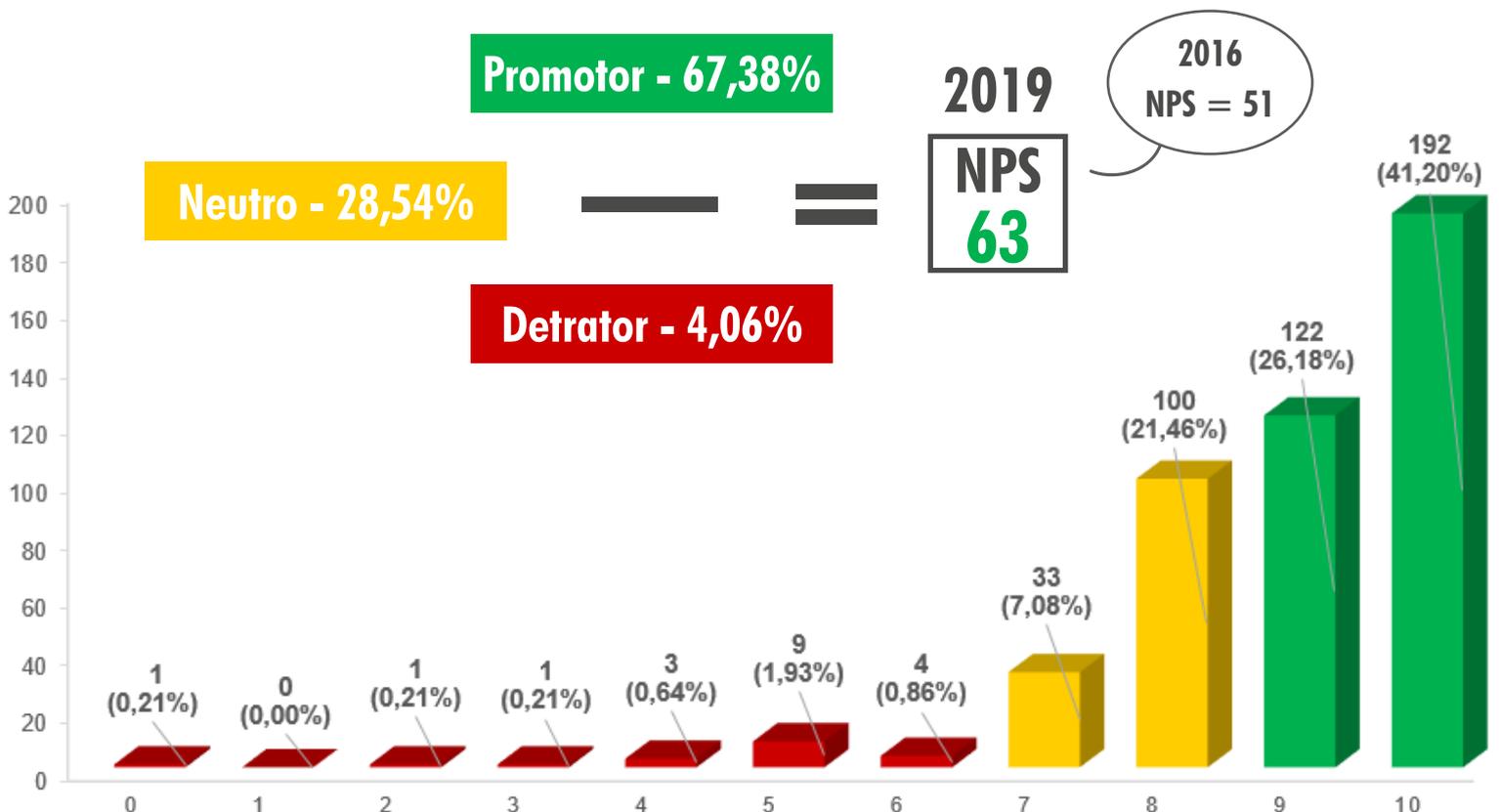
≥ 60



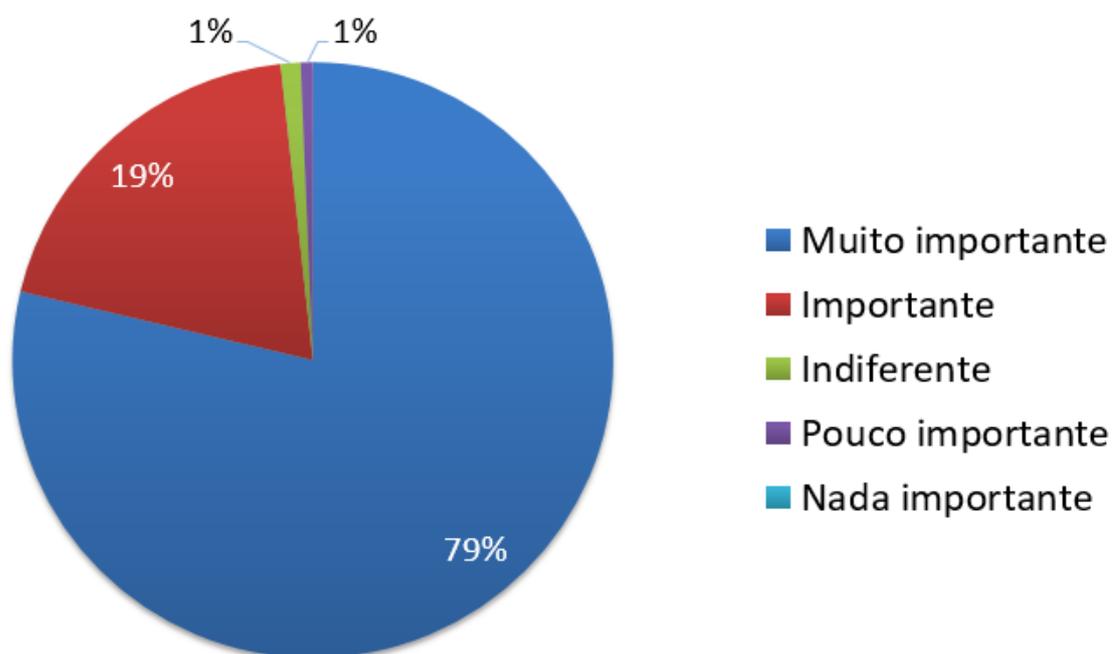
Participação na Pesquisa



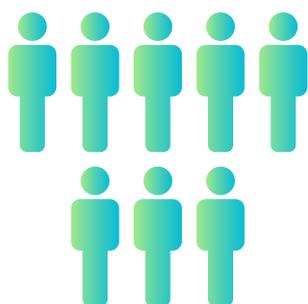
Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria a PREVIG para alguém?



Qual a importância a PREVIG tem para sua vida?

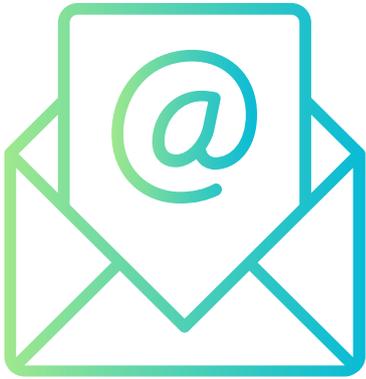


De maneira geral, você está satisfeito com a PREVIG?



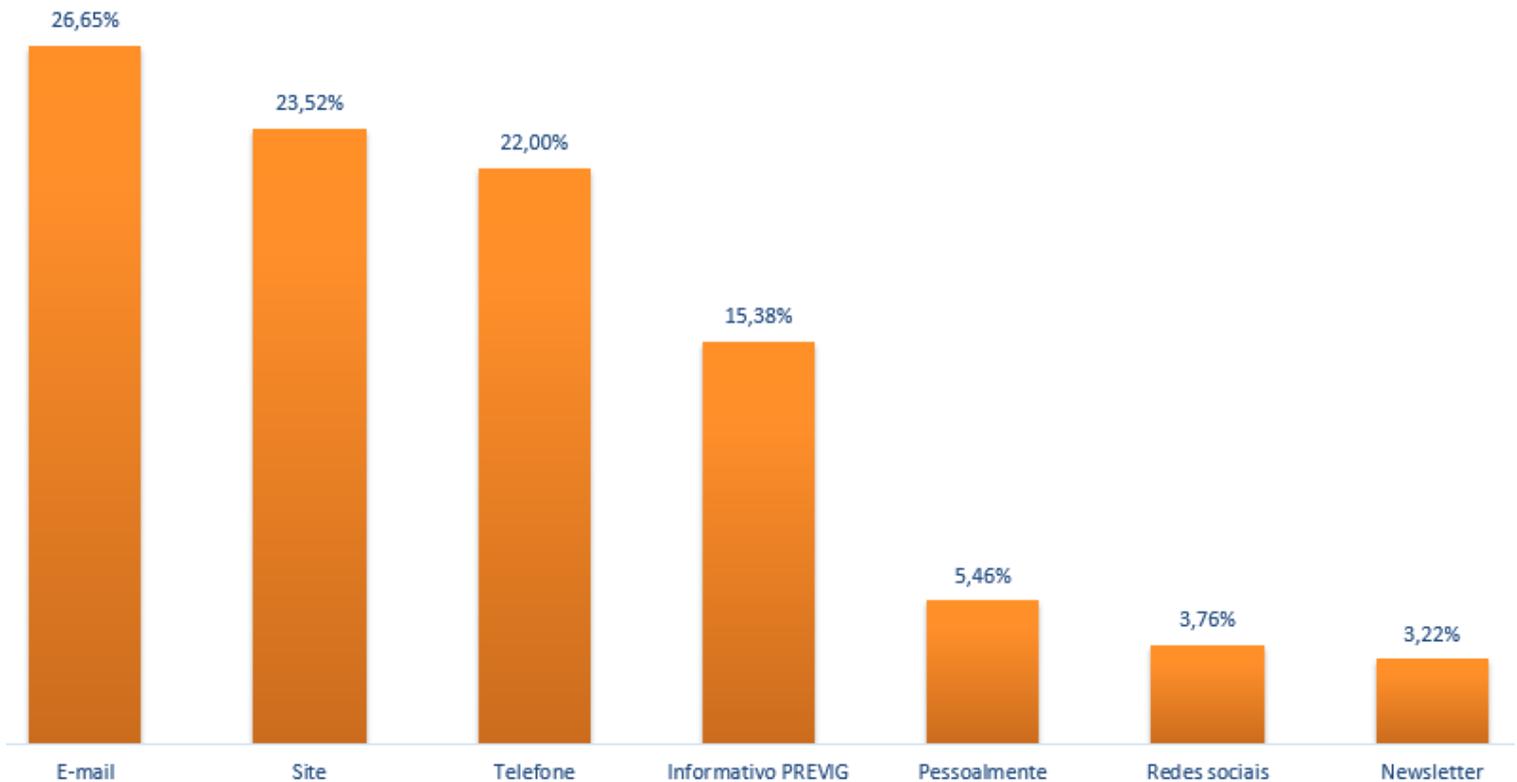
90% Estão satisfeitos

Qual seu canal preferido para receber comunicações da PREVIG



82% preferem email

Marque quais meios de comunicação você utiliza:



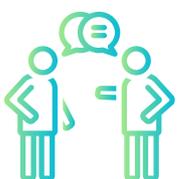
Satisfação em relação ao atendimento por:



Email: 84% de satisfação



Telefone: 82% de satisfação



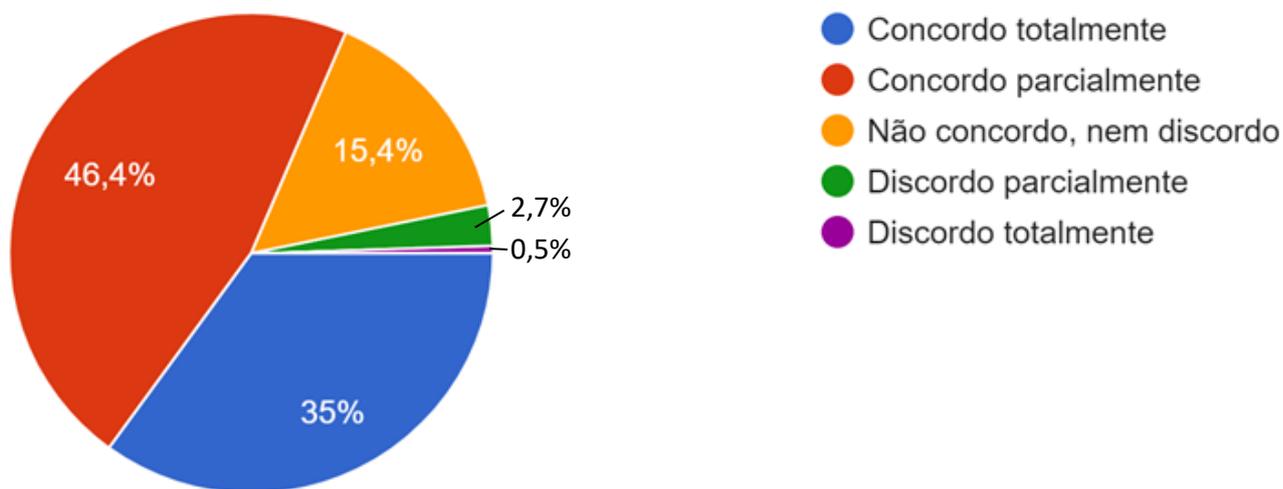
Pessoal: 84% de satisfação

Você tem conhecimento sobre as regras do seu plano de previdência complementar na PREVIG

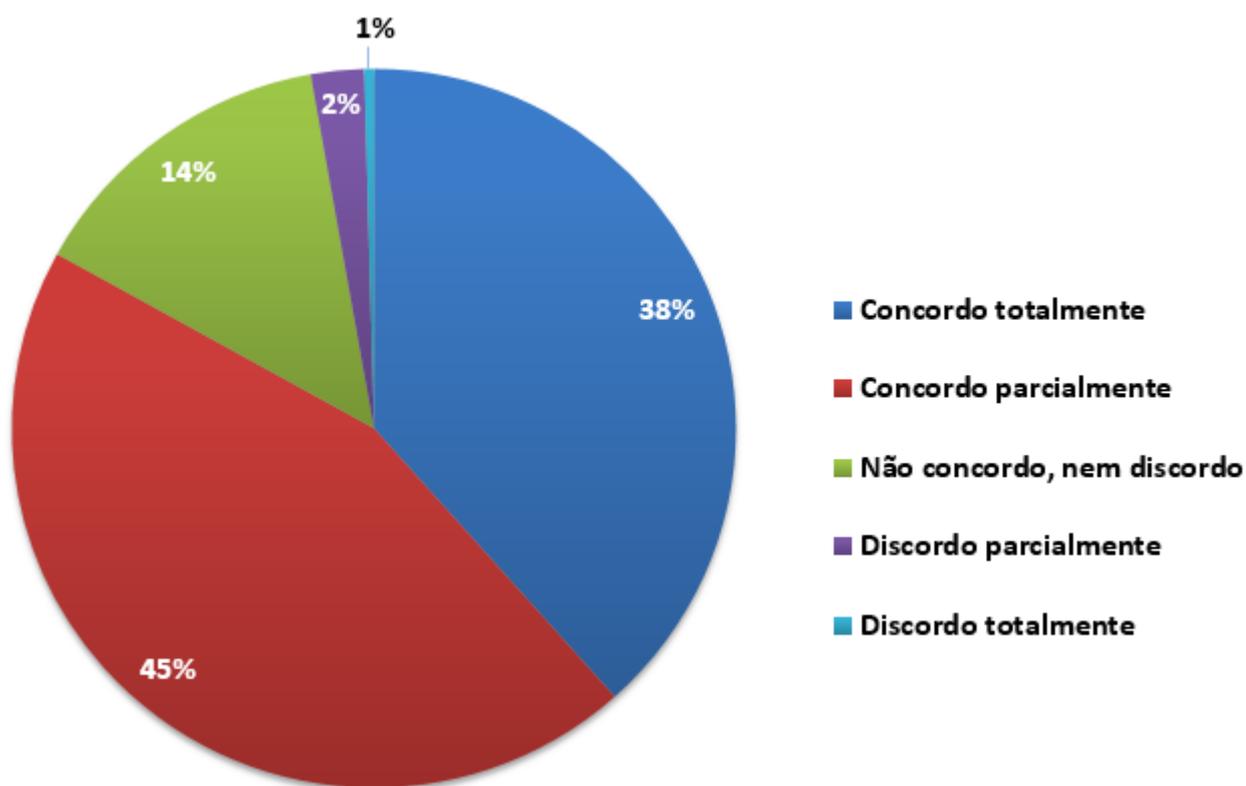


65% têm conhecimento

O Regulamento do Plano atende as suas necessidades?



A PREVIG faz uma boa gestão do seu Plano de Previdência Complementar?



Investimentos



84%

acreditam que a rentabilidade do seu Plano/Modalidade de Investimentos tem atendido as suas expectativas



85%

acreditam que a quantidade de modalidades de investimento é suficiente



66%

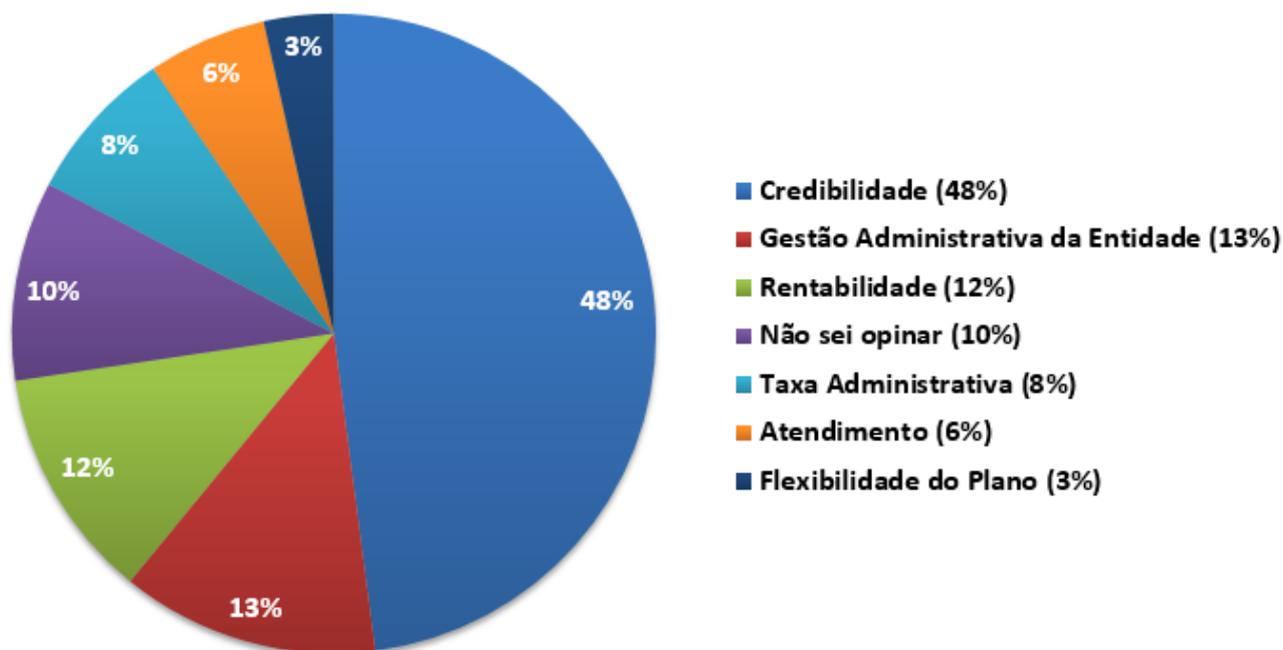
consideram que a troca anual da modalidade de investimento é suficiente

Qual o seu grau de confiança (credibilidade) na PREVIG como administradora do seu plano de previdência?



92% de confiança

Para você, qual o diferencial da PREVIG?



PREVIG

Sociedade de Previdência Complementar

FRENTE 12 ANOS
COMUNICAÇÃO

www.frentecom.com.br

 /frentecom  /frentecomunicacao

