



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

do IPREJUN

Apresentação dos resultados





PARA QUE SERVE A PESQUISA?

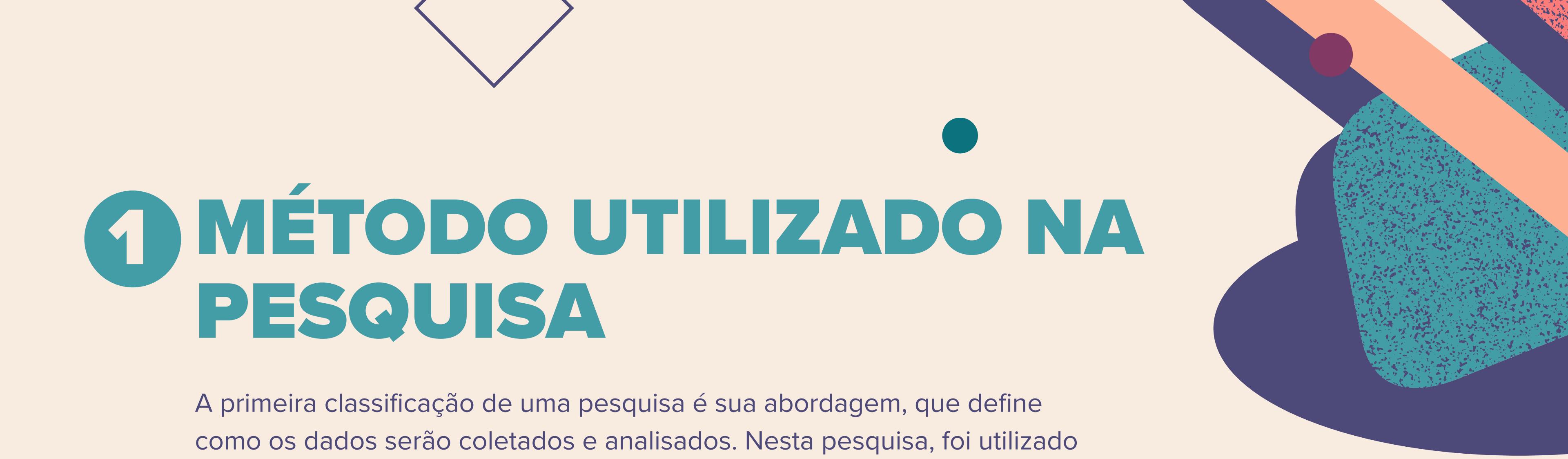
Medir a satisfação do cliente é fundamental para entender a experiência oferecida, identificar falhas e melhorar processos de atendimento e entrega.



É essencial para identificar pontos fortes e fracos da empresa.



As respostas permitem que a empresa possa melhorar suas estratégias e seu serviço.



1

MÉTODO UTILIZADO NA PESQUISA

A primeira classificação de uma pesquisa é sua abordagem, que define como os dados serão coletados e analisados. Nesta pesquisa, foi utilizado o NPS (Net Promoter Score), que é uma métrica que mede a lealdade. É uma pesquisa que utiliza dados quantitativos e qualitativos para avaliar o quanto os clientes estão satisfeitos com a experiência que tiveram (ou estão tendo) com uma determinada empresa.



PESQUISA MISTA:

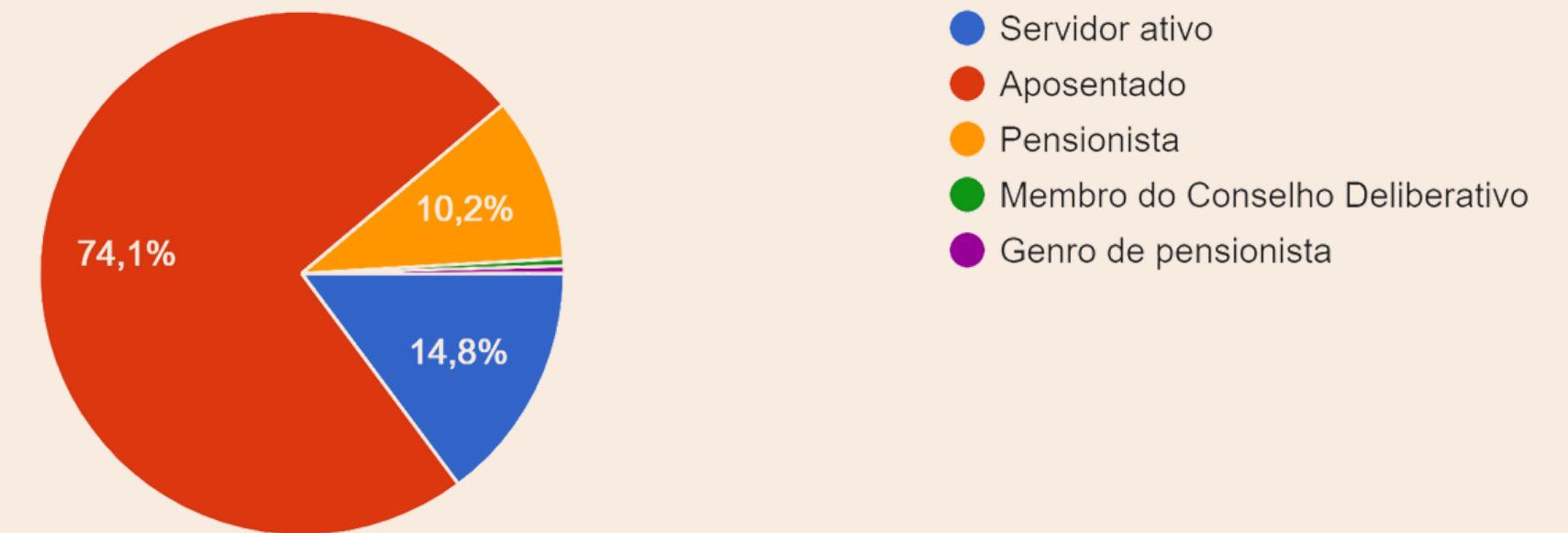
Foram utilizadas perguntas quantitativas e qualitativas

2

RESULTADOS: NO TOTAL, TIVEMOS 216 RESPOSTAS

Qual o seu vínculo com o IPREJUN?

216 respostas

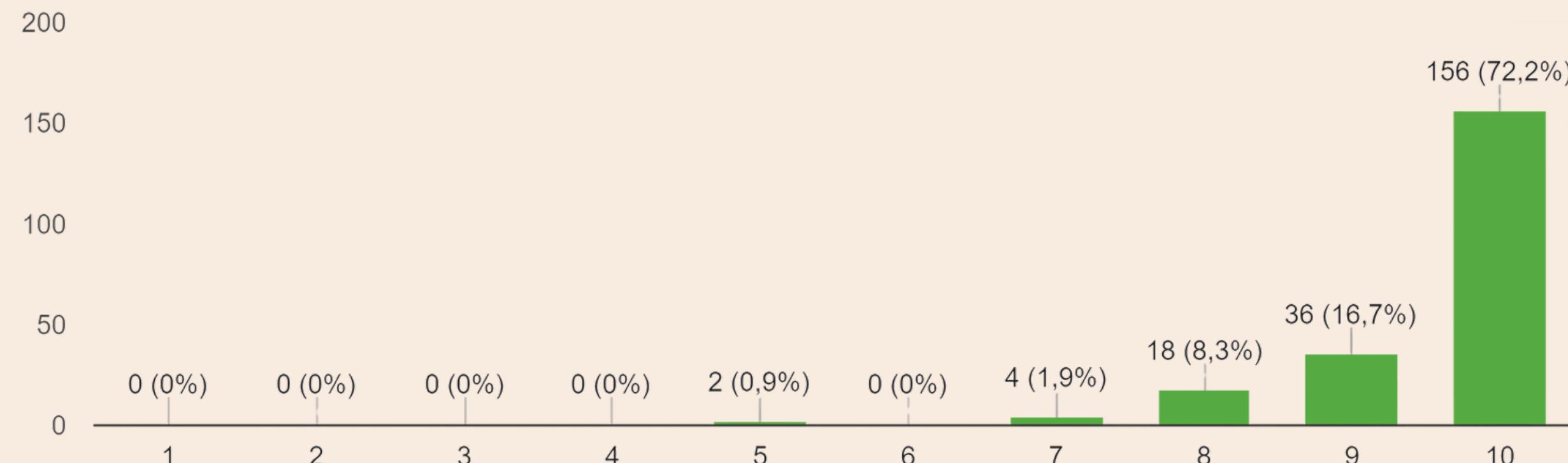


2

RESULTADOS:

Em uma escala de 1 a 10, o quanto você está satisfeito com o seu atendimento no IPREJUN? (1 = muito ruim; 10 = extremamente bom)

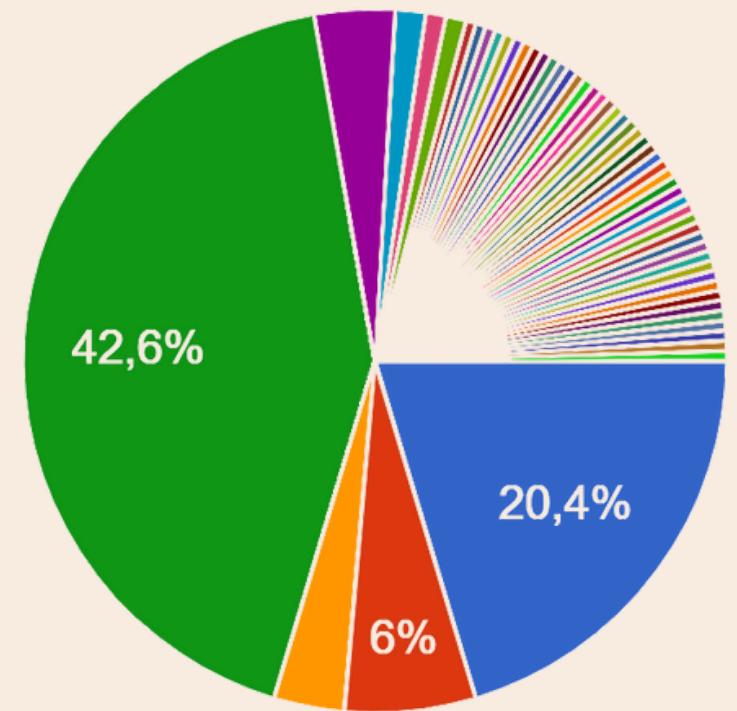
216 respostas



Segundo a metodologia NPS, após o cálculo, tivemos uma pontuação de 88. Isto significa um NPS excelente (Zona de Excelência - entre 75 e 100)

2 RESULTADOS:

O seu atendimento foi para
216 respostas



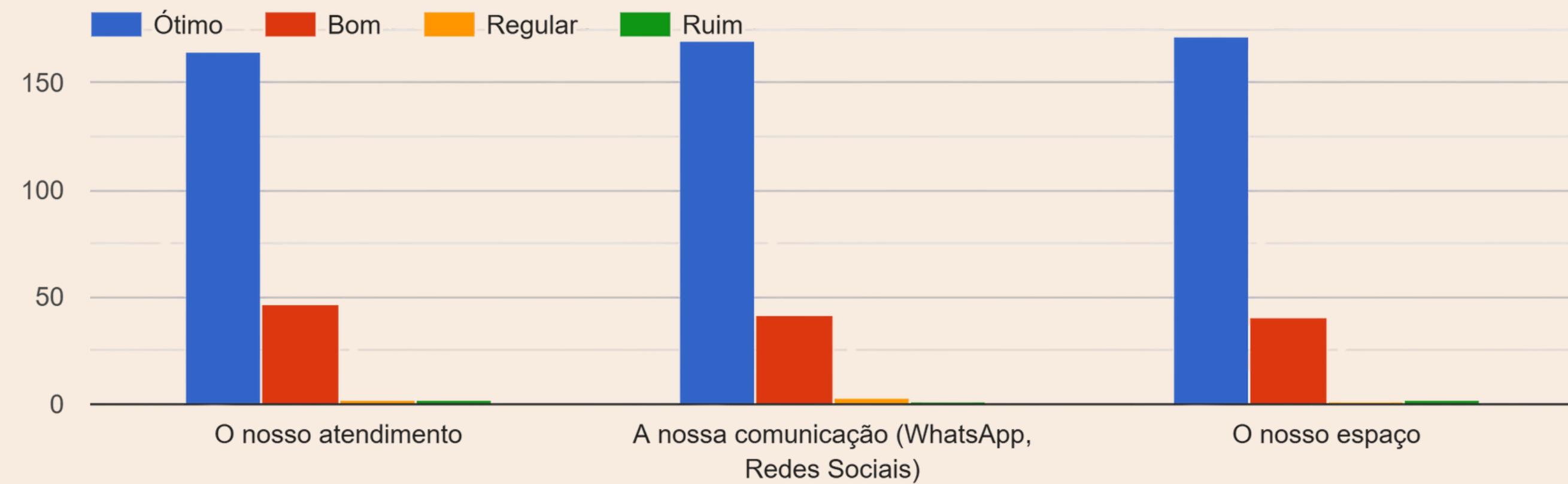
- falar sobre seu benefício de aposentadoria
- fazer simulações para aposentadoria
- esclarecer dúvidas sobre margem ou...
- solicitar holerites, informes ou outros...
- Prova de vida
- Recadastramento
- assinatura dos guardas
- Assinatura dos guardas

▲ 1/7 ▼

2

RESULTADOS:

Como você avalia?

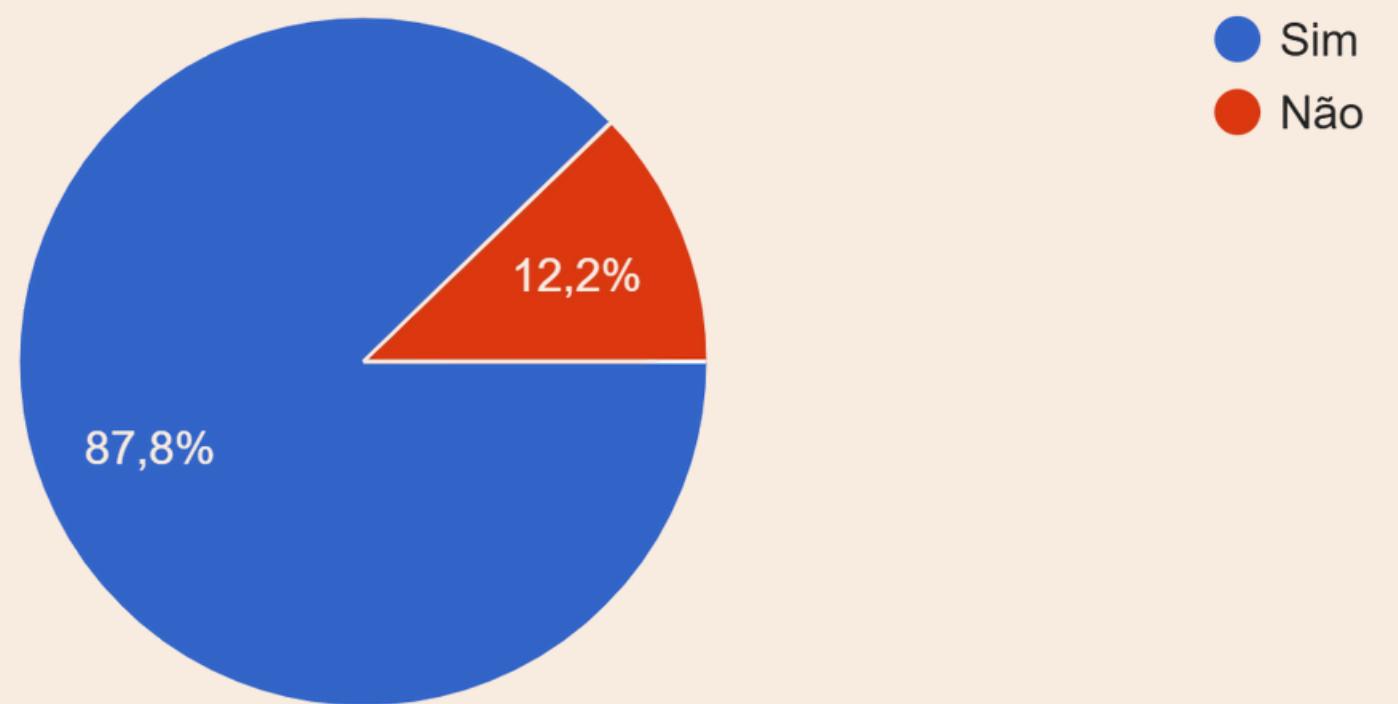


2

RESULTADOS:

Você tem conhecimento sobre os cursos/palestras e seminários oferecidos pelo IPREJUN?

213 respostas

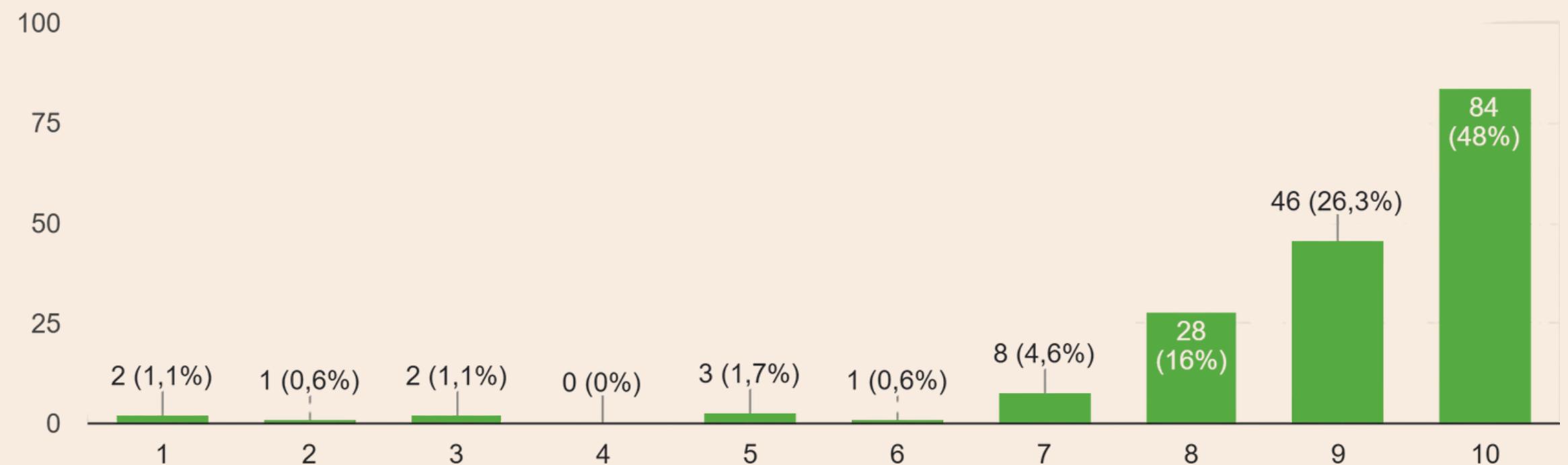


2

RESULTADOS:

Em uma escala de 1 a 10, o quanto você avalia os nossos cursos/palestras e seminários? (1 = muito ruim; 10 = extremamente bom)

175 respostas



O resultado do NPS foi de 68, revelando um NPS muito bom (zona de qualidade entre 50 - 74).

RESPOSTAS QUALITATIVAS:

Utilize este espaço para demais sugestões, críticas e comentários gerais sobre aspectos abordados ou não neste formulário.

- Equipe maravilhosa, não tenho que reclamar :);
- Sempre que precisei , fui atendida. Obrigada;
- Acho que seria muito.bom termos mais encontros culturais;
- Moro em outro estado,mas nunca deixei de ser informada sobre tudo , tanto aumento de salário,como cursos,fesras etc...Estou super satisfeita com a Iprejun;
- Convênios em farmácias médicos academia, etc;
- Gostaria que vcs trouxessem mais variedades de cursos, oficinas para nós;
- Acho que deveria ter mais atividades para os pensionista e aposentados, como as palestras que são realizadas quase que mensalmente;



(Atenção: estes são apenas alguns exemplos e não representam a totalidade das respostas qualitativas.)

RESPOSTAS QUALITATIVAS:

Utilize este espaço para demais sugestões, críticas e comentários gerais sobre aspectos abordados ou não neste formulário.

- Penso q deve haver uma pesquisa e interagir mais com os aposentados para saber seus desejos, necessidades, disponibilidade, anseios....maior aproximação/escuta;
- Nenhuma palestra, curso, seminário me atraiu... sugiro atividades que atraía a terceira idade como passeios, atividades físicas adaptada;
- Excelente em tudo só tenho que agradecer tenho participado de alguns encontros aí no iprejun só gente boa.
- Gostaria que a SindSerjun mandasse para Iprejun documentos solicitados, porque no Iprejun é tudo rápido e atendimento imediato.;
- Um cafézinho com pão de queijo (...);



(Atenção: estes são apenas alguns exemplos e não representam a totalidade das respostas qualitativas.)

AGRADECEMOS A PARTICIPAÇÃO DE TODOS

