

PESQUISA DE SATISFAÇÃO FESR 2019





PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES - FESR 2019

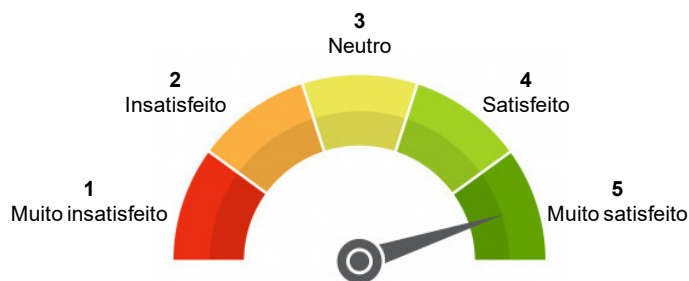
INTRODUÇÃO

Este relatório visa divulgar os resultados da Pesquisa de Satisfação de Clientes realizada com as seguradoras e resseguradoras atendidas pela ABGF durante o exercício de 2018, com o objetivo de avaliar o atendimento e os serviços prestados pela ABGF como gestora do FESR.

A pesquisa foi realizada no período de 1º de agosto a 30 de setembro de 2019 com link para acesso disponível no site da ABGF direcionando para a ferramenta “Formulário Google”, assegurando a confidencialidade e anonimato dos participantes.

O questionário foi elaborado de forma sucinta, com 8 (oito) perguntas, sendo 1 (uma) referente ao canal de atendimento realizado pela ABGF, 5 (cinco) com respostas direcionadas (marcar alternativa ou gradação) e as 2 (duas) últimas em aberto com a possibilidade de inserção de sugestões, comentários e/ou críticas.

As 5 (cinco) questões com respostas direcionadas consideraram a seguinte escala de gradação:



O nível de satisfação dos clientes, de acordo com a alternativa escolhida, considera as opções 1 e 2 como insatisfeitos, opção 3 neutro e as opções 4 e 5 satisfeitos.

Do universo de possíveis clientes do FESR estimulados a responder a pesquisa, a participação foi de 24,5%.

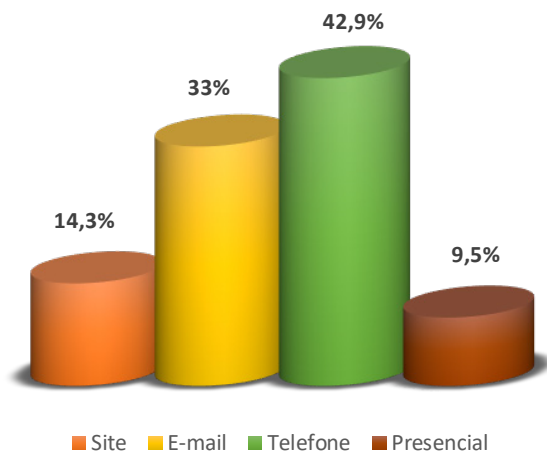
Os dados obtidos foram consolidados em gráficos, permitindo uma melhor visualização da percepção dos usuários no que se refere ao atendimento recebido, probabilidade de recomendação, conteúdo e facilidade de acesso às informações, acessibilidade do sistema de gestão do FESR (SGFESR), à clareza das instruções do manual de usuário do sistema e, por fim, a satisfação geral dos clientes.



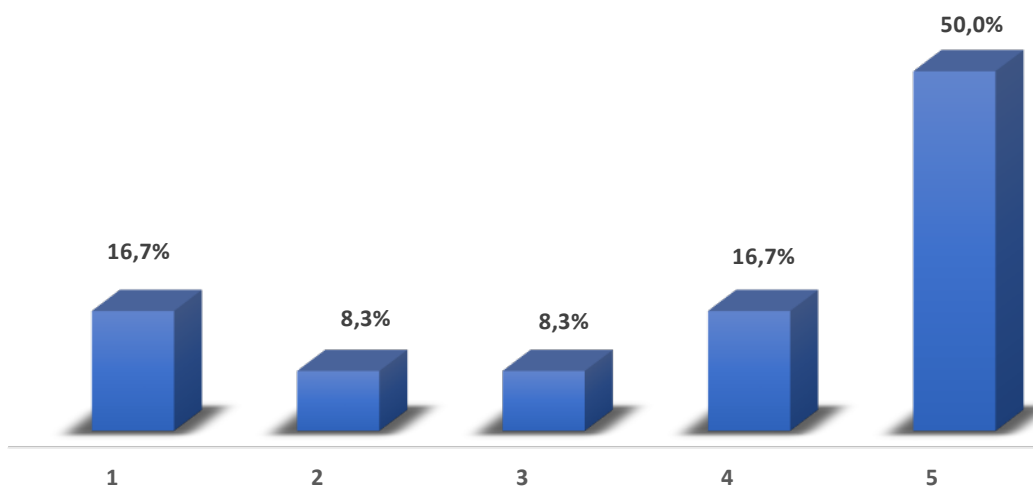
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES - FESR 2019

RESULTADOS

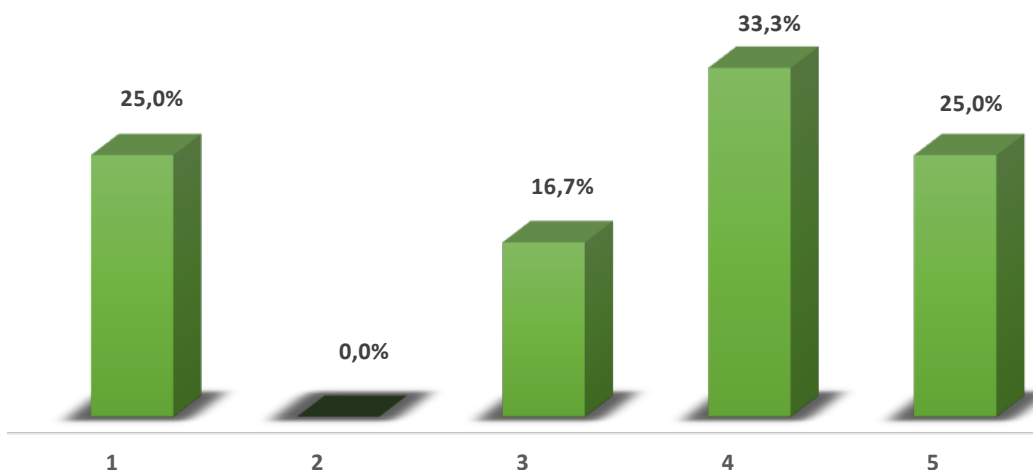
Por qual(is) canal(is) a sua empresa foi atendida pela ABGF?



VOCÊ FICOU SATISFEITO COM O ATENDIMENTO PRESTADO PELA ABGF?



QUAL A PROBABILIDADE DE VOCÊ RECOMENDAR OS SERVIÇOS DA ABGF

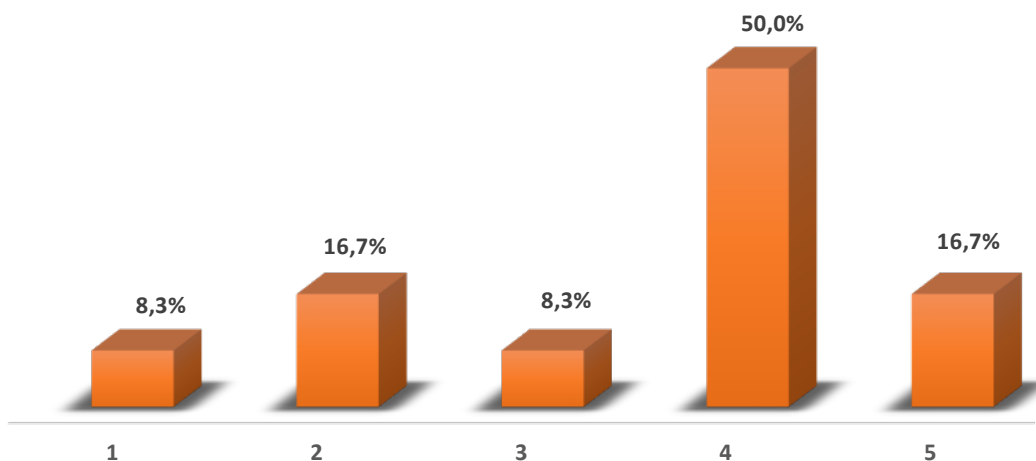




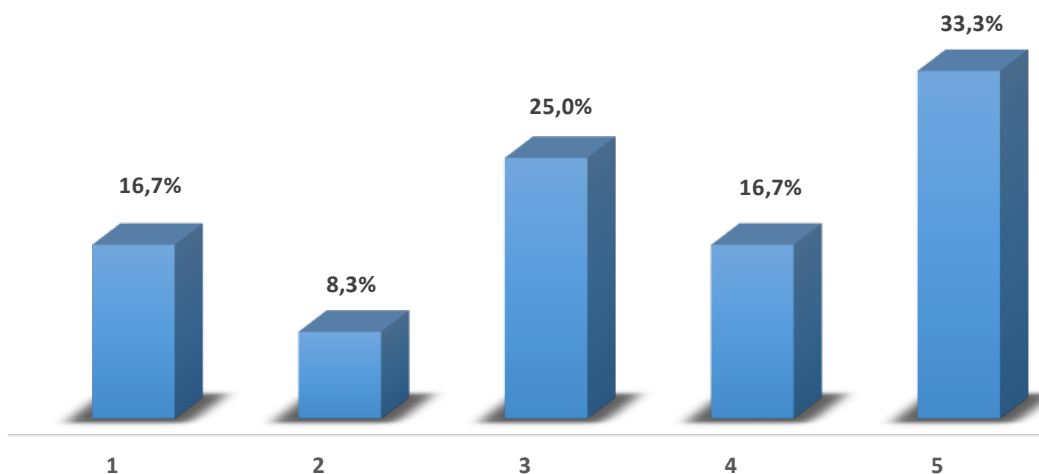
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES - FESR 2019

RESULTADOS

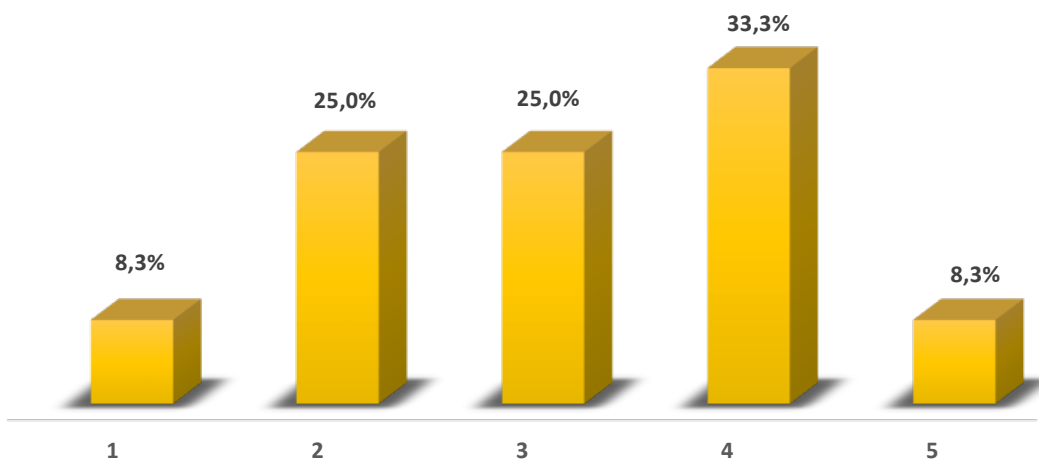
COMO VOCÊ AVALIA O SITE DA ABGF EM RELAÇÃO AO SEU CONTEÚDO E FACILIDADE DE ACESSO ÀS INFORMAÇÕES



COMO VOCÊ AVALIA A ACESSIBILIDADE DO SISTEMA DE GESTÃO DO FUNDO DE ESTABILIDADE RURAL - SGFESR



EM RELAÇÃO À CLAREZA DAS INSTRUÇÕES, COMO VOCÊ AVALIA O MANUAL DO USUÁRIO - MÓDULO SEGURADORA, DISPONÍVEL NO SITE DA ABGF?

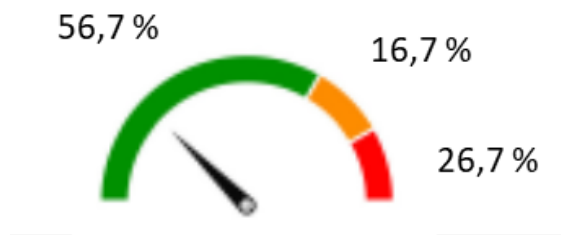




PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES - FESR 2019

CONSIDERAÇÕES

Verifica-se, de um modo geral, que o índice de satisfação dos clientes é positivo, apresentando o percentual de clientes satisfeitos em 56,7%, 16,7% neutros e apenas 26,7% de insatisfeitos.



Conclui-se que a gestão do FESR prestada pela ABGF é bem avaliada, tendo o percentual de clientes satisfeitos + neutros atingindo mais de 73%, demonstrando que a prestação de serviço é eficiente e atende sua finalidade.

Ainda assim, a ABGF continuará promovendo ações de melhorias para aumentar o nível de satisfação de seus clientes.



Setor Comercial Norte, Quadra 02, Bloco A, nº 190, 10º andar, sala 1002.

Edifício Corporate Financial Center

CEP: 70.712-900

Brasília - Distrito Federal.

Tel.: +55 (61) 3246-6200 / 6201