

Em pesquisa realizada para apuração do NPS – índice de satisfação dos participantes, a Funpresp alcançou 18,4% em 2019, pontuação notavelmente maior do que a alcançada em 2018 (1,6%). O Net Promoter Score (NPS) é uma métrica que tem como objetivo medir a satisfação e lealdade dos clientes com instituições que se relacionam. A pesquisa foi realizada por uma empresa independente, a Ilumeo Data Science Company.

Para o diretor-presidente da Fundação, Ricardo Pena, o aumento reflete a credibilidade dos participantes na Entidade. “No último ano, a Funpresp passou por aperfeiçoamentos importantes, como reforço na governança, com a aprovação do [novo estatuto](#), adesão de quase 20 mil servidores públicos, fizemos a [devolução de R\\$ 20 milhões dos recursos adiantados](#) pelos patrocinadores e reduzimos a taxa de carregamento pela quarta vez. Tudo isso demonstra que a Entidade tem trabalhado para dar mais resultados, segurança e, como consequência, mais confiança aos nossos participantes”.

A partir de abril de 2020, a nova política de redução da taxa de carregamento entrará em vigor, reduzindo gradativamente o percentual para contemplar também os participantes com menos tempo na Fundação. A taxa passa de 7,00% para 6,25% já no segundo ano de adesão ao plano, atingindo 3,00% no oitavo ano, equivalendo no tempo de acumulação a uma taxa de administração de 0,14%a.a.

A rentabilidade foi um dos fatores de destaque da Funpresp. Atualmente, está em 112,50% no acumulado entre 4 de fevereiro de 2013 e 31 de dezembro de 2019. A marca consistente superou o índice de referência (IPCA + 4%a.a), definido pela Política de Investimentos da Fundação, que foi de 90,94% no mesmo período. Em 2019, o desempenho foi de 11,15%.

Além dessas ações, a Funpresp também atuou na melhoria do atendimento, com a ampliação do horário de atendimento da Central Multicanais, melhoria na Sala dos Participante com tempestividade na disponibilização do extrato. A nota da Entidade no Reclame Aqui, site de reputação das empresas, aumentou de 7,5 para 8,9.

O NPS da Funpresp em 2019 também foi medido em função da remuneração mensal, do letramento financeiro, do tempo de adesão e do envolvimento/contato do participante. “O resultado do NPS na Fundação é refletido pela percepção dos participantes no aperfeiçoamento da governança e da transparência das suas ações, o que torna desafiador a manutenção ou melhoria desse número num ambiente competitivo da previdência complementar advindo da EC nº 103, de 2019”, concluiu o diretor-presidente.

O que é Net Promoter Score - NPS

Durante a pesquisa, os entrevistados respondem a pergunta: “Qual é a probabilidade de você recomendar a Funpresp a um amigo ou um parente numa escala de 0 a 10?” e os respondentes são divididos em três segmentos, com base nas notas que dão: promotores, neutros e detratores.

Segundo a metodologia do índice NPS, os respondentes que dão as notas 9 ou 10 são denominados promotores – clientes que estão satisfeitos, querem continuar na relação com a marca e incentivam amigos para que também se envolvam. Os respondentes que dão notas 7 e 8 são neutros. E, por fim, os que dão notas de 0 a 6 são os detratores – pessoas insatisfeitas, que não tiveram uma boa relação.

O NPS é calculado subtraindo o percentual de detratores do percentual de promotores e desconsidera os neutros. Desse modo, a pontuação de 18,4% alcançada pela Funpresp indica que a porcentagem de participantes satisfeitos que deram notas 9 e 10 superou a porcentagem de participantes que deram notas de 0 a 6, proporcionando uma pontuação positiva para a Fundação.

Ilumeo Data Science Company – Fundada em 2011, a Ilumeo é uma empresa de inteligência,

com foco em análise de dados e atuação em áreas como big data e testing. Tem como proposta auxiliar gestores em decisões complexas, de risco e que exigem a leitura e análise de dados. A Ilumeo tem entre seus clientes montadoras de automóveis, seguradoras, multinacionais, empresas aéreas, instituições financeiras, dentre outras.

Fonte: Funpresp, em 31.01.2020