

O nível geral de satisfação dos participantes em relação ao Infraprev aumentou nos últimos dois anos. De forma geral, 93,5 % dos entrevistados avaliaram o Instituto como ótimo ou bom, um aumento de 1,5 ponto percentual na comparação com a pesquisa de 2017.

### **Metodologia**

A empresa Gestner realizou as entrevistas com os participantes em outubro e novembro de 2019. A amostra considerou 1.000 participantes, divididos proporcionalmente entre ativos (62%) e aposentados (38%) de todas as regiões do país. A margem de erro é de 3%.

### **Imagem**

Em relação aos atributos de imagem, na opinião dos participantes, o Infraprev é uma empresa eficiente (89%), moderna (87%), sólida (84%) e transparente (82%). O menor percentual de concordância foi em relação à segurança/sustentabilidade, ainda assim alcançando um percentual de 79%.

### **Gestão**

No quesito gestão, 83% concordam com a afirmação de que a administração do Instituto é voltada aos interesses dos participantes. Os mesmos 83% disseram confiar na gestão do Infraprev, enquanto 80% concordaram com o atributo transparência - levando-se em consideração os critérios acesso e clareza das informações.

### **Canais de atendimento**

A pesquisa também mediu o grau de satisfação quanto aos canais de atendimento do Instituto. De modo geral, 95% dos participantes avaliaram esses serviços como ótimo ou bom. Mas os canais também foram avaliados isoladamente. Na central de atendimento, o melhor desempenho foi no quesito educação/cordialidade dos atendentes (97% de citações ótimo e bom). Os outros destaques foram os itens domínio das informações pelos (96% ótimo e bom), prazo de respostas (95% ótimo e bom) e resolução efetiva do assunto (93% ótimo e bom).

Ainda de acordo com a aferição dos canais de atendimento, a ferramenta de e-mail do Instituto obteve 86% de avaliações ótimo e bom. Isoladamente os quesitos mais bem avaliados foram qualidade das informações fornecidas (87% ótimo e bom), resolução efetiva do assunto (86% ótimo e bom) e prazo de respostas (84% ótimo e bom).

### **Comunicação**

A pesquisa avaliou também os canais de comunicação. Dentre as opções disponíveis para os participantes, o Jornal Futuro apresenta o maior índice de aprovação, com 91% de citações ótimo e bom. Os perfis oficiais do Instituto nas redes sociais obtiveram 89% de avaliações positivas. Já o Jornal Futuro via aplicativo e as newsletters enviadas por e-mail aparecem empatadas com 88% de citações ótimo e bom. As mensagens via celular (SMS) aparecem com 86% referências positivas.

### **Benefícios**

Perguntados sobre avaliação dos benefícios oferecidos pelo Infraprev, de acordo com a pesquisa, os que obtiveram as melhores notas foram auxílio doença com 92%, pecúlio com 88% de avaliações ótima e boa e a aposentadoria com 87%.

### **Opções de desligamento**

A sondagem também quis medir o grau de conhecimento dos participantes em relação às opções

de desligamento do plano de previdência: 65% conhecem o resgate, 63% o instituto da portabilidade, 38% declararam estar por dentro do conceito de autopatrocínio e apenas 16% sabem o que é Benefício Proporcional Diferido.

#### **Empréstimos**

O empréstimo oferecido pelo Instituto, que tem uma das menores taxas do mercado, é muito familiar aos participantes. No que diz respeito às regras de concessão, 73% declararam ter conhecimento a respeito.

#### **Resultados dos investimentos**

Sobre o hábito de acompanhar os resultados do Infraprev, 77% se consideram informados sobre as principais decisões. Outros 57% afirmam acompanhar a rentabilidade, mesmo percentual que tem hábito de acessar o autoatendimento do portal.

**Fonte:** Infraprev, em 03.02.2020