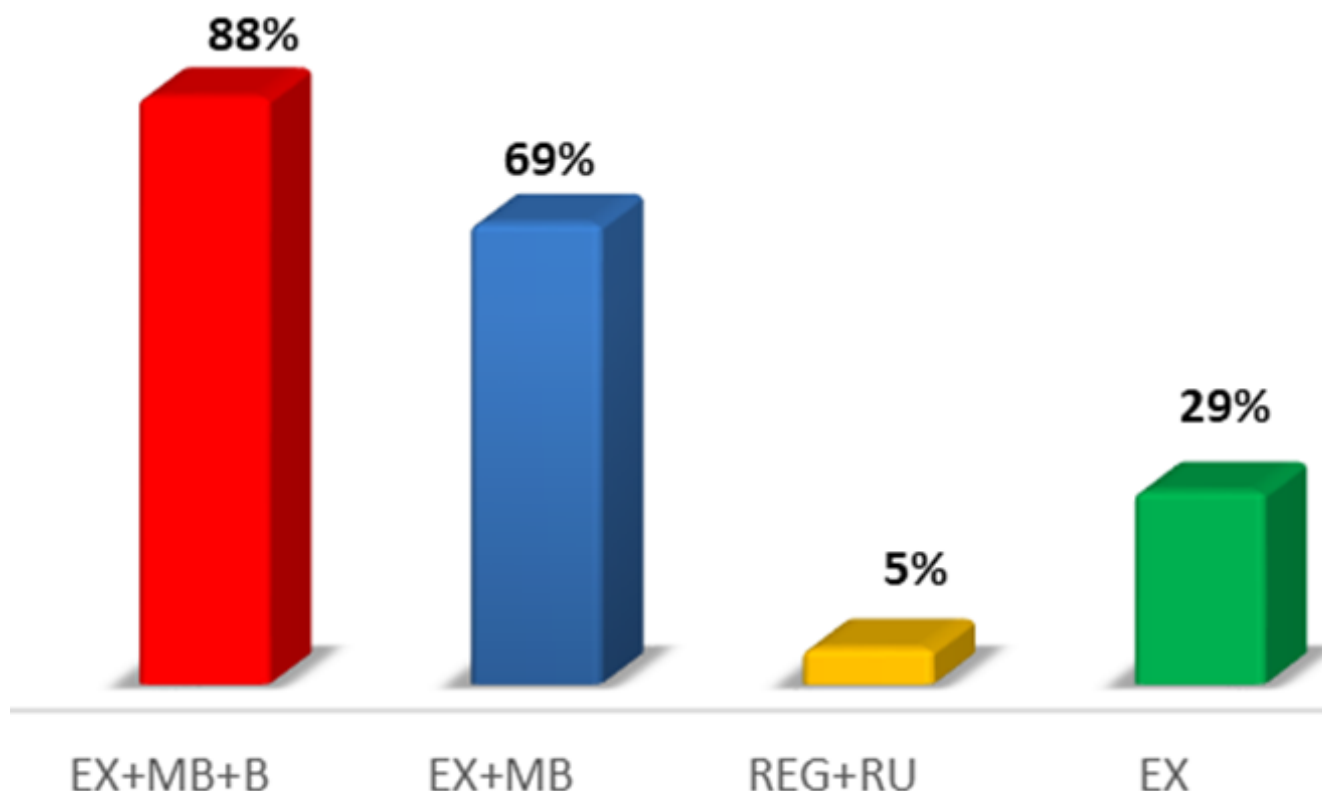


A Faelba disponibilizou do dia 25 de novembro a 23 de dezembro de 2019, a sua pesquisa de satisfação anual entre os Participantes, Assistidos e Pensionistas/Beneficiários da Fundação. O objetivo foi entender as expectativas e percepções dos públicos e identificar os pontos de melhorias.

A consolidação do diagnóstico faz parte do processo de manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade implantado na Faelba, seguindo os requisitos da Norma ISO 9001:2015. Dentro dessa perspectiva, do total de 520 respondentes, 88% dos Participantes estão satisfeitos com o desempenho da Entidade, para os recortes “Excelente”, “Muito Bom” e “Bom”

Satisfação Geral

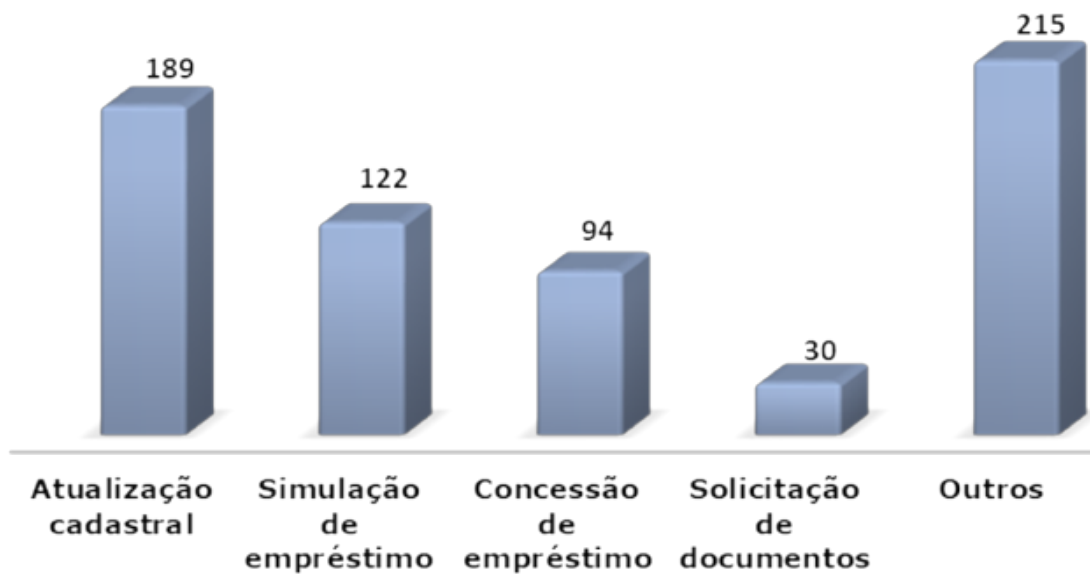


Das respostas recebidas pela Faelba, 40,77% foram dos Assistidos. Os Participantes Ativos registraram 37,50% e os Pensionistas/Beneficiários 21,73% dos questionários respondidos.

Os resultados dessa aferição nortearão as metas de melhoria dos processos da Entidade, da qualificação dos seus colaboradores e do atendimento disponibilizado, com o propósito de aprimorar a percepção dos Participantes e Assistidos em relação ao negócio da Fundação.

Confira os outros números da Pesquisa de Satisfação:

Quais os principais motivos de contato com a Faelba?



Fonte: Faelba, em 03.02.2020