

Desde março, aumentou participação das instituições no Workplace e WhatsApp

Os associados se sentem mais bem informados a respeito das nossas atividades desde que a pandemia começou. É o que aponta pesquisa realizada em junho junto aos associados, incluindo membros de organismos – fóruns, comissões, grupos de trabalho e conselhos. Segundo o levantamento, 57% dos respondentes avaliaram como positivos os nossos esforços de comunicação durante a pandemia, enquanto apenas 14% não notaram diferença. Outros 29% não souberam dizer. Estes dados não são casuais, uma vez que mobilizamos esforços para aprimorar e melhorar a comunicação com esse público, além de promover uma aproximação da Associação com as instituições.

+Pesquisa com associados aponta preferência por reuniões virtuais

Outro fator analisado foi a qualidade do atendimento e da prestação de serviços durante o isolamento social. Mesmo com a ANBIMA trabalhando com toda a equipe em home office, 65% dos respondentes afirmaram não terem sentido alterações neste quesito. Outros 9% afirmaram que melhorou e apenas 3% deles afirmaram que piorou. Os mais de 2.600 atendimentos realizados pela área de Relacionamento com Associados neste período por meio de nossos canais - WhatsApp, Workplace, telefone e e-mail - foram decisivos para alcançar estes resultados.

A pandemia também consolidou o Workplace e o WhatsApp como ferramentas de comunicação com o Associado. Ambas as plataformas foram lançadas em 2019. Entre março e julho deste ano, o Workplace aumentou em 254% o número de participantes. O WhatsApp mostrou a sua força para temas urgentes: foram enviadas 138 mensagens de março a julho, volume maior do que o registrado ao longo de todo o ano de 2019, quando foram 101 envios. A ferramenta conta hoje com mais de mil associados cadastrados.

A pesquisa também mostrou os canais preferidos pelos membros de organismos para se informar sobre a ANBIMA. O e-mail ainda lidera com a preferência de 71% dos entrevistados, seguido pelas reuniões de fóruns, comissões e grupos de trabalho com 51% e depois pelo WhatsApp com 37%. O Workplace figura entre os mais acessados com 25% de preferência, abaixo apenas do nosso site, com 35%. Os canais menos utilizados para se informar sobre a ANBIMA são o telefone (10%), a imprensa (5%) e as reuniões com a área de relacionamento com associados (4%).

Os representantes ANBIMA também indicaram o e-mail como o principal meio de informações (58%). Em seguida, aparecem os canais WhatsApp (51%) e Workplace (37%). O portal e o SSM aparecem com a mesma representatividade (34%). Os meios menos utilizados por eles são telefone (5%), Telegram (3%) e imprensa (1%).

O novo canal lançado no final de maio deste ano, o Telegram, ainda figura com baixos índices entre os entrevistados, o que pode ser explicado pelo fato de a pesquisa ter sido realizada em junho, com menos de um mês de atividade o canal. Atualmente, no início de agosto, o Telegram conta com mais de 1.500 usuários cadastrados, entre associados e aderentes.

Fonte: ANBIMA, em 12.08.2020