

# Resultado da Pesquisa de Satisfação de Participantes



Como acontece todos os anos, a Fundação Itaúsa Industrial aplicou no primeiro trimestre deste ano a Pesquisa de Satisfação para conhecer as demandas e opiniões de seus participantes quanto aos processos e serviços oferecidos por ela.

A FII agradece aos 470 participantes que responderam à Pesquisa e aproveita a oportunidade para divulgar um resumo dos resultados obtidos.

## Satisfação Geral com a FII

2022 **8,9**

2021 **8,6**

## Principais Resultados

### Ações de Comunicação

2022 **8,9**

2021 **8,8**

2020 **8,9**

### Informações Contábeis e Demonstrações Financeiras

2022 **8,4**

2021 **8,3**

2020 **8,4**

### Gestão dos Investimentos

2022 **8,4**

2021 **8,1**

2020 **8,5**

### Atendimento ao Participante

2022 **8,9**

2021 **8,7**

2020 **8,7**



### Nível de satisfação com os canais de comunicação

Nesta edição da pesquisa, nota-se um aumento no nível de satisfação com vários canais de comunicação, como os **comunicados por e-mail (89%), site institucional (86%), Relatório Anual (68%) e Revista Pé-de-Meia (61%)**. Outros canais como o site do programa Parceiros do Futuro, o APP da Fundação, o podcast, o informativo Minuto Previdência e as redes sociais da FII se mostraram menos conhecidos ou acessados pelos participantes.



### Nível de satisfação com os canais de atendimento

Do total de respondentes, **66% utilizam ou já utilizaram um dos canais de atendimento** da FII, sendo que desse total, **85% consideram que as dúvidas são bem compreendidas** pelo atendimento.

Os canais bem avaliados foram **e-mail, com 83% de satisfação e o telefone com 62% de satisfação**. A agenda virtual e o atendimento presencial ainda são canais pouco utilizados pelos participantes.



### Perfil do público

Responderam à **Pesquisa 470 pessoas**, o que corresponde a 6% do total de participantes da FII.

#### Ativos

A maioria desse público tem entre **35 e 64 anos de idade, sendo que 78% é do sexo masculino**. Corresponde a 43% do total de respondentes.

#### Vinculados (Autopatrocinados e BPDs)

A maioria desse público tem entre **45 a 64 anos de idade, sendo que 83% é do sexo masculino**. Corresponde a 24% do total de respondentes.

#### Assistidos

A maioria desse público tem entre **55 a 84 anos de idade, sendo que 92% é do sexo masculino**. Corresponde a 33% do total de respondentes.

## Sugestões dos Participantes e o que temos feito

Nesta edição da pesquisa, como em outras anteriores, os participantes registraram sugestões de melhorias dos serviços prestados pela Fundação Itaúsa, as quais foram direcionadas para discussão e análise da Diretoria Executiva.

A Fundação sempre utiliza o feedback registrado para aprimorar os processos e serviços. Neste sentido, confira os avanços já implementados pela FII nos últimos tempos:

**Agenda virtual:** disponível no website da Itaúsa, a agenda possibilita marcar uma conversa com profissionais da FII, por videoconferência, e esclarecer dúvidas, de maneira rápida e objetiva.

[Clique aqui para acessar](#)

**Alteração on-line do perfil de investimento:** permite fazer migração entre perfis de investimentos, de acordo com o seu objetivo de vida. Disponível no site e no App da Fundação.

**Alteração on-line de beneficiários:** possibilita manter sempre atualizada a sua lista de beneficiários do plano.

**Empréstimo on-line:** permite fazer simulações e solicitações de empréstimo pessoal.

**Alteração on-line de Renda:** possibilita alterar, de maneira fácil e rápida, a sua forma de recebimento do benefício.

**Contribuição eventual on-line:** uma maneira rápida e sem burocracia de fazer aportes extras ao plano PAL.

**Aprimoramento do Simulador de Benefício** para tornar a ferramenta mais fácil e intuitiva.

**Relatório de desempenho dos investimentos:** com detalhamento dos fundos e das estratégias adotadas pela Itaú Asset.

**Assinatura digital pelo portal Gov.br:** para facilitar as assinaturas dos documentos e formulários. Com essa plataforma, você não precisa se deslocar até à FII ou reconhecer sua assinatura em cartório.

**Vídeos tutoriais e instruções de utilização das ferramentas:** para facilitar a utilização das ferramentas disponibilizadas, a FII criou vídeos e instruções digitais que estão no website, na seção Plano PAL.

[Clique aqui para acessar](#)

**Podcasts especiais** sobre temas importantes relacionados aos investidores da FII, como a política de investimento, desempenho do período, mudanças de estratégias, expectativas e muitos outros.

Todos esses serviços e informações estão disponíveis no site da Fundação Itaúsa: [www.fundacaoitausa.com.br](http://www.fundacaoitausa.com.br).

