

Com você

Informativo bimestral da Banorte – Fundação Manoel Baptista da Silva • março/abril 2014 ano6 nº30

Nova pesquisa avalia satisfação dos assistidos

A Banorte realizou, de 4 a 20 de dezembro, sua 3ª Pesquisa de Satisfação. Por meio de amostragem, o levantamento foi desenvolvido através de entrevistas telefônicas, nas quais os assistidos puderam avaliar diversas variáveis ligadas ao seu plano e ao relacionamento com a fundação, como conhecimento das regras do plano, administração da entidade, gestão dos recursos, continuidade da boa gestão durante a aposentadoria, fornecimento de ferramentas para planejamento pessoal para aposentadoria, atendimento e comunicação.

“Os resultados analisados já estão servindo de base para o planejamento das ações de 2014. Com a pesquisa, conseguimos monitorar a satisfação e responder às principais demandas dos assistidos”, explica Arnaldo Serighelli, diretor da Banorte. “O objetivo, agora, é aprimorar ainda mais a comunicação e dar maior foco ao atendimento e à divulgação das regras dos planos, conforme as necessidades identificadas nesta terceira edição da pesquisa.” Você acompanha, a seguir, os principais resultados.

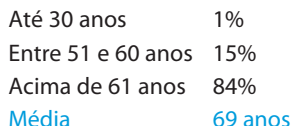
relacionamento

Os resultados da 3ª Pesquisa de Satisfação

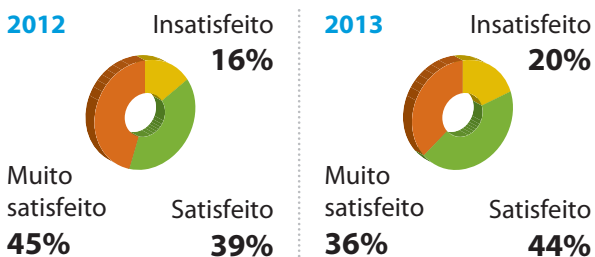
A amostragem por sexo...



... e por idade

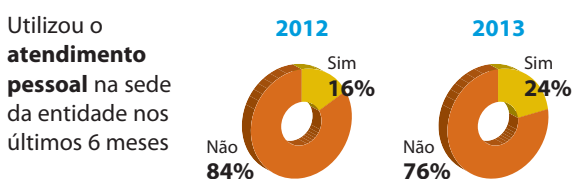


Satisfação Geral



■ Insatisfeito (1 a 7) ■ Satisfeito (8 e 9) ■ Muito satisfeito (10)

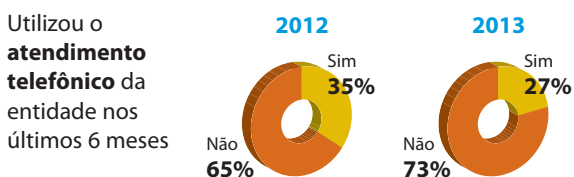
Satisfação com o atendimento pessoal e telefônico



Grau de satisfação geral com o atendimento pessoal *

	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
2013	0%	6%	94%

* Em 2012, não foi feita essa medição.



Grau de satisfação geral com o atendimento telefônico

	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
2013	6%	22%	72%
2012	6%	12%	82%

Concordância com as frases

Confira abaixo o resultado de cada tema:

	D	C	CT
Conhecimento das regras			
2013	46%	40%	14%
2012	29%	30%	41%

	D	C	CT
Boa administração do plano			
2013	20%	44%	36%
2012	24%	20%	56%

	D	C	CT
Boa gestão dos recursos			
2013	16%	53%	31%
2012	22%	26%	52%

	D	C	CT
Continuidade da boa gestão durante aposentadoria/pensão			
2013	11%	45%	44%
2012	18%	32%	50%

	D	C	CT
Satisfeito com o atendimento			
2013	11%	43%	46%
2012	18%	15%	67%

D - Discorda (1 a 7) C - Concorda (8 e 9) CT - Concorda Totalmente (10)

Satisfação com a comunicação

Onde busca informações sobre o plano		Meio preferido para receber informações	
Site	6%	E-mail	11%
Informativo	53%	Informativo	33%
Telefone	28%	Site	8%
Outros	13%	Correio	28%
		SMS	4%
		Telefone	13%
		Relatório Mensal	3%

	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Relatório Anual			
2013	10%	46%	44%
2012	9%	31%	60%

	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Informativo "Com você"			
2013	5%	50%	45%
2012	5%	34%	61%

Insatisfeito (1 a 7), Satisfeito (8 e 9), Muito satisfeito (10)

acontece

Imposto de Renda

A Banorte, juntamente com a ANAB (Associação dos Aposentados do Banorte), promoveu uma palestra sobre Imposto de Renda em fevereiro, na cidade de Recife. O consultor Marco Antonio Boni Mazini, especialista no tema falou aos convidados sobre a Declaração de Ajuste Anual de Imposto de Renda, com informações e dicas para o preenchimento principalmente dos campos relativos à previdência complementar. Consulte o link Imposto de Renda 2013/2014 no site www.fundacaobanorte.com.br.

Ouvindo você

A Banorte está pronta a ouvir os participantes, atender suas necessidades e aperfeiçoar seu atendimento. Para contatar a entidade, você pode utilizar o canal de relacionamento de sua preferência:

Pessoalmente

De 2ª a 6ª feira das 10h às 17h*
Avenida Rui Barbosa, 251 – 4º andar – Edifício Parque Amorim
Bairro Graças – CEP 52011-040 – Recife – PE
* Horário de Brasília



Por telefone ou fax

De 2ª a 6ª feira das 10h às 17h*
Fone: 81 3413-4869 / 3413-4859 – Fax: 81 3413-4868

* Horário de Brasília

Pela internet

www.fundacaobanorte.com.br – Canal "Fale Conosco"

Envie sua sugestão de matéria para o Canal "Fale Conosco". **Participe!**

Atenção:

a partir de 5 de maio, o atendimento pessoal e telefônico passará a ser realizado das 10h às 17h.

Mês de aniversário, mês de recadastramento!



O mês de seu aniversário é o período de referência para seu recadastramento junto à Banorte. A entidade envia correspondência no mês anterior, explicando o que precisa ser feito para realizar o procedimento que garante a atualização constante dos dados cadastrais. É preciso ficar atento ao prazo do seu recadastramento para que não ocorra a suspensão de benefícios.

► Vale lembrar que é possível, sempre que necessário, alterar dados residenciais, de telefone e e-mail diretamente na "Área do Participante" no site da Banorte. Para isso, você deve usar seu login (número do seu CPF) e senha.

Caça-palavras

A 3ª edição da Pesquisa de Satisfação trouxe informações muito importantes para a Banorte quanto à percepção de seus assistidos através de uma série de atributos. Confira a matéria a respeito na capa e na página 2 desta edição e procure, no quadro ao lado, as palavras relacionadas com o tema. Elas podem estar tanto na horizontal quanto na vertical.

1. Atendimento
2. Comunicação
3. Regras
4. Gestão
5. Planejamento
6. Melhoria
7. Relacionamento
8. Administração
9. Ações
10. Conhecimento

A	Ç	Ã	O	Q	S	O	A	R	I	T	G	L	R	S	C	M	A	T	E	N	
K	G	E	L	H	O	R	A	E	D	E	R	E	G	R	Ã	E	Q	D	X	D	
V	E	A	M	Z	C	O	M	U	N	I	C	A	Ç	O	E	B	V	A	T	I	
C	S	L	O	A	A	C	O	N	H	E	C	I	M	E	N	T	O	U	V	M	
O	T	S	Ç	D	Z	J	S	P	A	I	V	Ã	A	P	L	A	N	E	J	A	
N	Ã	J	N	M	O	G	R	E	L	A	C	I	O	N	A	M	E	N	T	O	
H	O	D	I	I	T	E	A	Ã	N	L	O	T	T	N	S	O	D	L	C	R	
E	O	P	J	N	E	S	M	T	R	A	Ç	Ã	O	R	S	E	M	M	O	S	
C	X	L	B	I	F	T	E	I	J	G	R	M	Õ	G	A	D	I	D	M	O	
I	I	A	U	S	U	Ã	R	M	A	B	R	E	G	R	A	S	N	F	U	L	
M	C	N	V	T	R	A	T	D	I	F	R	L	S	A	T	R	I	N	N	A	
E	U	E	T	R	N	A	Ç	Õ	E	S	M	H	S	S	N	T	S	G	I	M	
T	V	J	H	A	I	Ã	P	S	S	O	U	O	A	T	R	S	T	H	C	P	
O	T	A	R	Ç	C	O	B	O	S	A	H	R	M	Ã	R	A	R	A	A	O	
R	B	M	C	Ã	E	E	I	T	O	R	C	I	U	O	U	O	A	O	I	Ç	S
I	R	E	R	O	G	R	A	R	A	T	D	A	S	M	I	I	R	M	Ã	T	
S	N	N	E	E	S	A	O	A	R	D	E	I	L	P	Ç	Õ	E	R	O	D	
A	A	T	E	N	D	I	M	E	N	T	O	M	B	E	M	S	R	U	L	A	
Q	M	O	S	M	M	U	L	A	N	I	M	C	A	M	E	N	T	O	S	S	



Como consumir sem se consumir

Angústia? Estresse? Nada como ir às compras para aliviar as dificuldades do dia a dia. As sacolas cheias parecem ajudar a esquecer os problemas, certo? Na prática, não é bem assim: além de lotar gavetas e armários com itens desnecessários, as compras impensadas, usadas em algumas situações como uma forma de escape, podem desequilibrar seu orçamento de maneira radical.

Segundo dados do SPC Brasil, 38% das pessoas inadimplentes têm dívidas com cartões de crédito ou cartões de loja. Outros 19% estão sem pagar cheques pré-datados ou carnês de loja. Essas dívidas geralmente são provenientes de compras a prazo feitas sem planejamento.

Vale lembrar que os financiamentos e o crédito oferecido por lojas não podem ser vistos como um “dinheiro extra” que se soma ao seu salário. Ele exige atenção, pois não é parte da sua renda e precisa ser devolvido. Parece simples, mas muita gente conta com esses instrumentos de financiamento como complemento de seus rendimentos mensais e aí está o risco. Também

segundo o SPC Brasil, 90% dos endividados admitem que estão com mais de três meses de atraso. Ou seja, já perderam o controle das suas contas.

É bom, então, respirar fundo e começar a colocar as finanças em dia. É importante cortar ao máximo as despesas e procurar liquidar primeiro as dívidas maiores e com juros mais altos. Pouco a pouco, o equilíbrio vai chegar. Saiba mais sobre esse assunto nas próximas edições.

Que tipo de consumidor você é?

Você tem coisas recém-compradas que não usa mais ou nunca usou? sim não

Você vai às compras sem ter feito uma lista do que precisa ou volta com mais itens do que previu? sim não

Você sai para comprar algo e, se não encontra, traz outras coisas para não voltar sem nada? sim não

Você sente um misto de prazer e arrependimento quando pensa nas últimas compras que fez? sim não

Se você marcou mais respostas “sim”, é importante refletir sobre seu modo de consumir. Mesmo que seja gratificante, fazer comprar não é lazer nem passatempo. É apenas um meio de satisfazer necessidades ou facilitar a realização de um plano.

Fonte: Uso Consciente do Dinheiro/Banco Itaú

A Banorte em números

em milhões de reais - fevereiro 2014

Participantes (02/2014)

Total	
Ativos	3
Assistidos *	538

* Inclui pensionistas

Total **541**

Posição Patrimonial (02/2014)

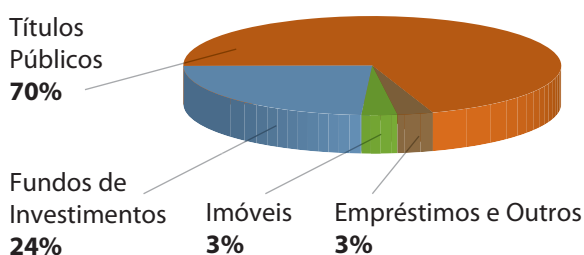
Ativo		Passivo	
Realizáveis	0,2	Exigíveis	2,2
Investimentos	77,9	Operacional	1,3
Outros	0,7	Contingencial	0,9
		Passivo Atuarial	170,0
		Equilíbrio Técnico	(93,4)
		Déficit Acumulado	(0,2)
		Déficit Equacionado	(93,2)

Total **78,8**

Resultado Acumulado no Período (02/2014)

Descrição	
Contribuições Recebidas	0,2
Benefícios Pagos	(2,6)
Resultado dos Investimentos	1,7
Despesas Administrativas	(0,2)
Provisões Matemáticas	0,7
Provisões para Contingências	-
Resultado do Período	(0,2)

Composição dos Investimentos (02/2014)



Informativo bimestral da Banorte (Fundação Manoel Baptista da Silva de Seguridade Social) Avenida Rui Barbosa, 251, 4º Andar, Ed. Parque Amorim, Bairro Graças, CEP 52011-040, Recife, PE, tel (81) 3413-4869 e 3413-4859 • Elaboração: Palavra. Oficina de Textos, tel. (11) 3034-0007 • Jornalista responsável: Beth Leites (MTB 20.273) • Projeto gráfico: Hiro Okita • A Banorte não se responsabiliza por decisões tomadas com base nas matérias divulgadas nesta publicação. Tiragem: 570 exemplares

