



## Pesquisa de Satisfação

A Fundação São Francisco realizou uma pesquisa de satisfação institucional para entender a experiência dos participantes com os serviços prestados, avaliar a qualidade do atendimento e identificar oportunidades de melhoria. O levantamento foi feito de outubro a novembro de 2025, e os resultados refletem a percepção dos participantes ativos e assistidos da Fundação.

**8.45**

**Satisfação geral**  
Em escala de 1 a 10

**83,3%**

**Nível de confiança**  
(81,7% em 2024)

**8.74**

**NPS\***  
Em escala de 1 a 10

\*O NPS (Net Promoter Score) mede a satisfação do público com uma pergunta simples:

"De 0 a 10, quanto você recomendaria a Fundação São Francisco?". Sendo que 52,8% dos participantes atribuíram nota 10 na escala de recomendação do Plano.

## Quem participou da pesquisa?

**Total de respondentes: 510 participantes**

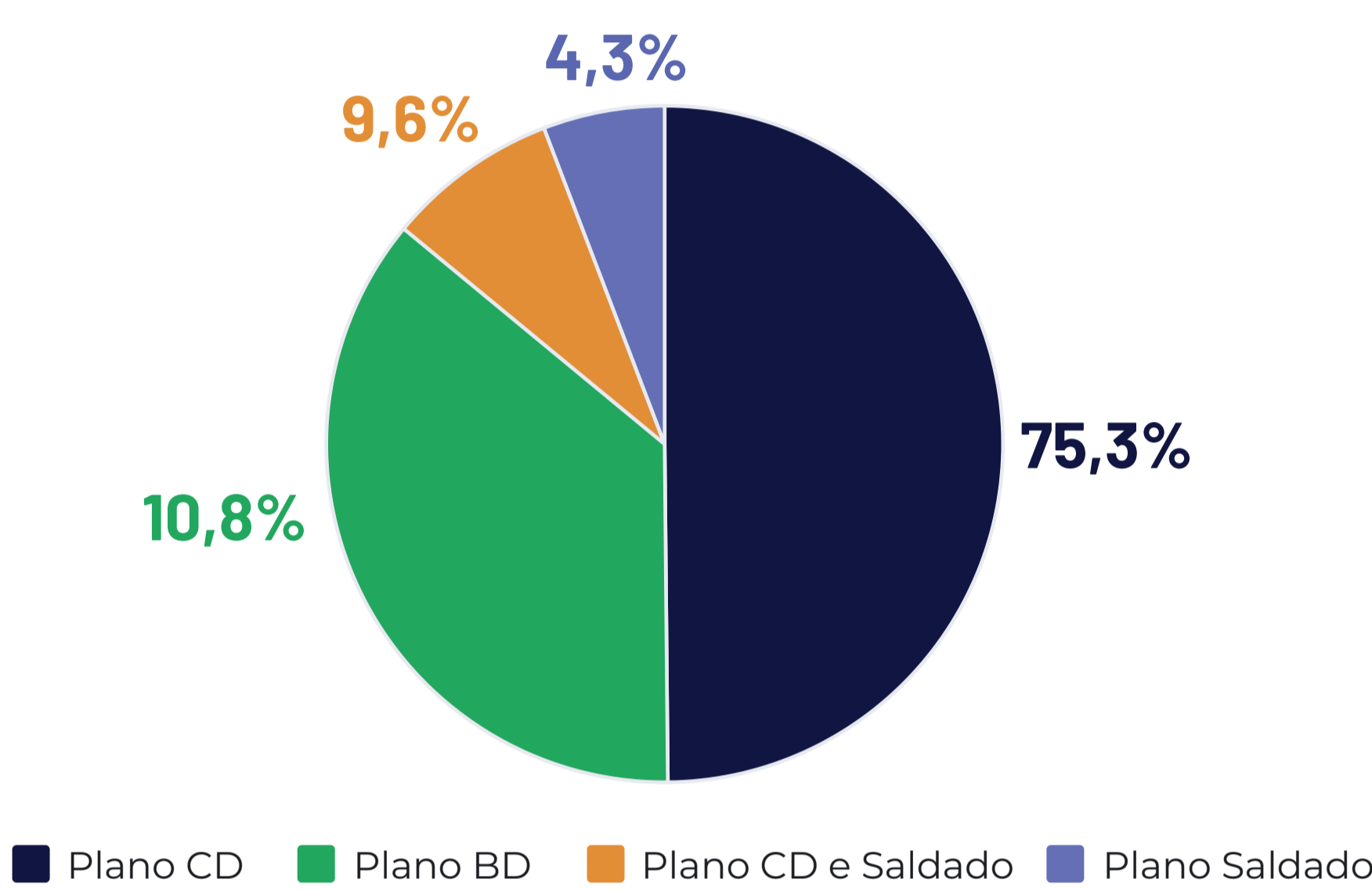
**Situação dos respondentes: Ativos e assistidos**

**Sexo masculino: 72,50%**

**Sexo feminino: 27,50%**

**Idade média: 52,3 anos**

## Distribuição por plano



■ Plano CD ■ Plano BD ■ Plano CD e Saldado ■ Plano Saldado

1

### Qualidade do Atendimento (escala de 1 a 5)

- Nota do atendimento: **4,23 (4,15 em 2024)**
- Eficiência da equipe: **4,11 (4,11 em 2024)**
- Tempo de atendimento: **3,90 (3,83 em 2024)**

2

### Comunicação e Informação (escala de 1 a 5)

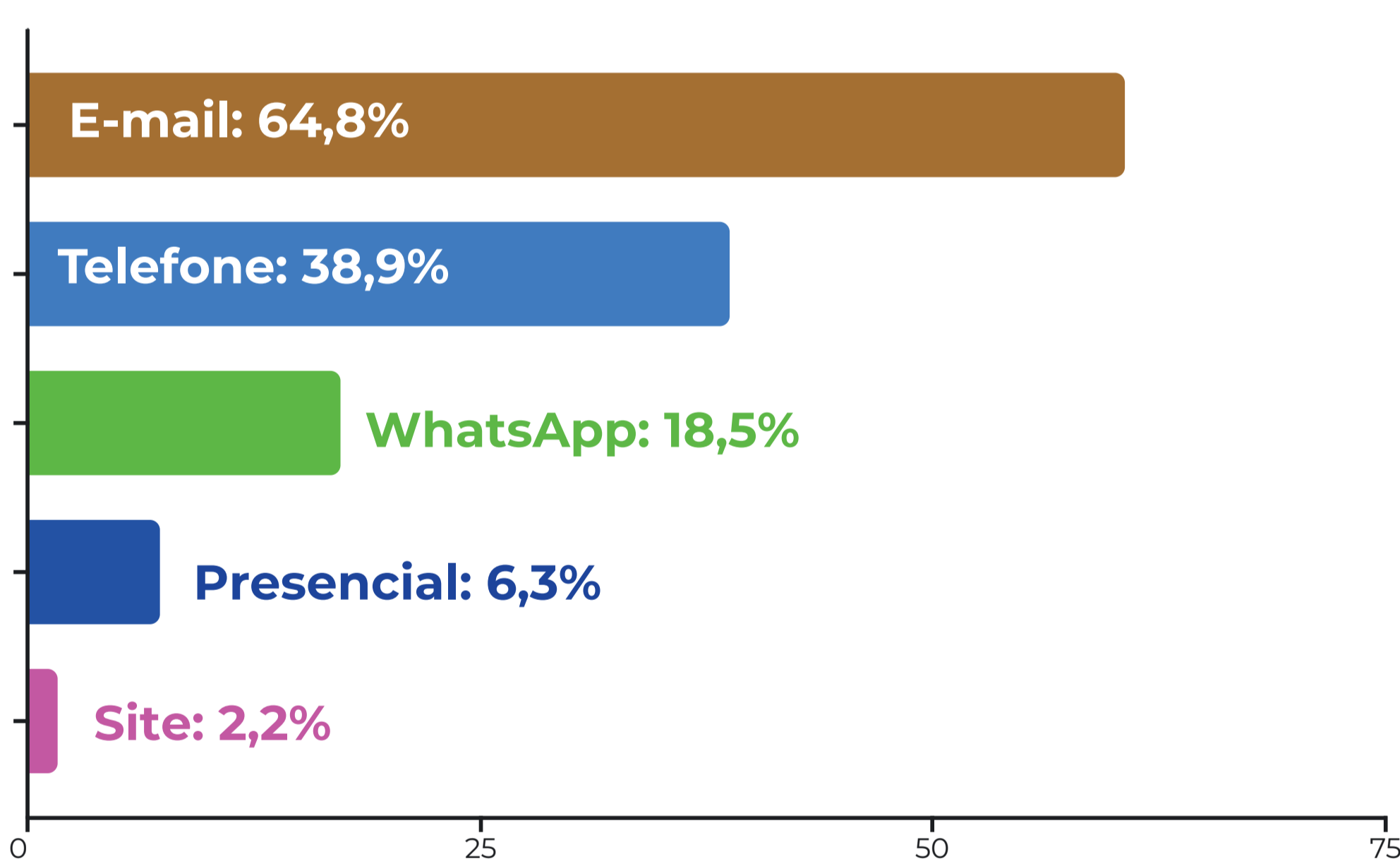
- Qualidade das informações recebidas: **4,11 (3,98 em 2024)**
- Avaliação do site: **4,12 (3,95 em 2024)**
- Avaliação dos informativos: **4,06 (3,95 em 2024)**

3

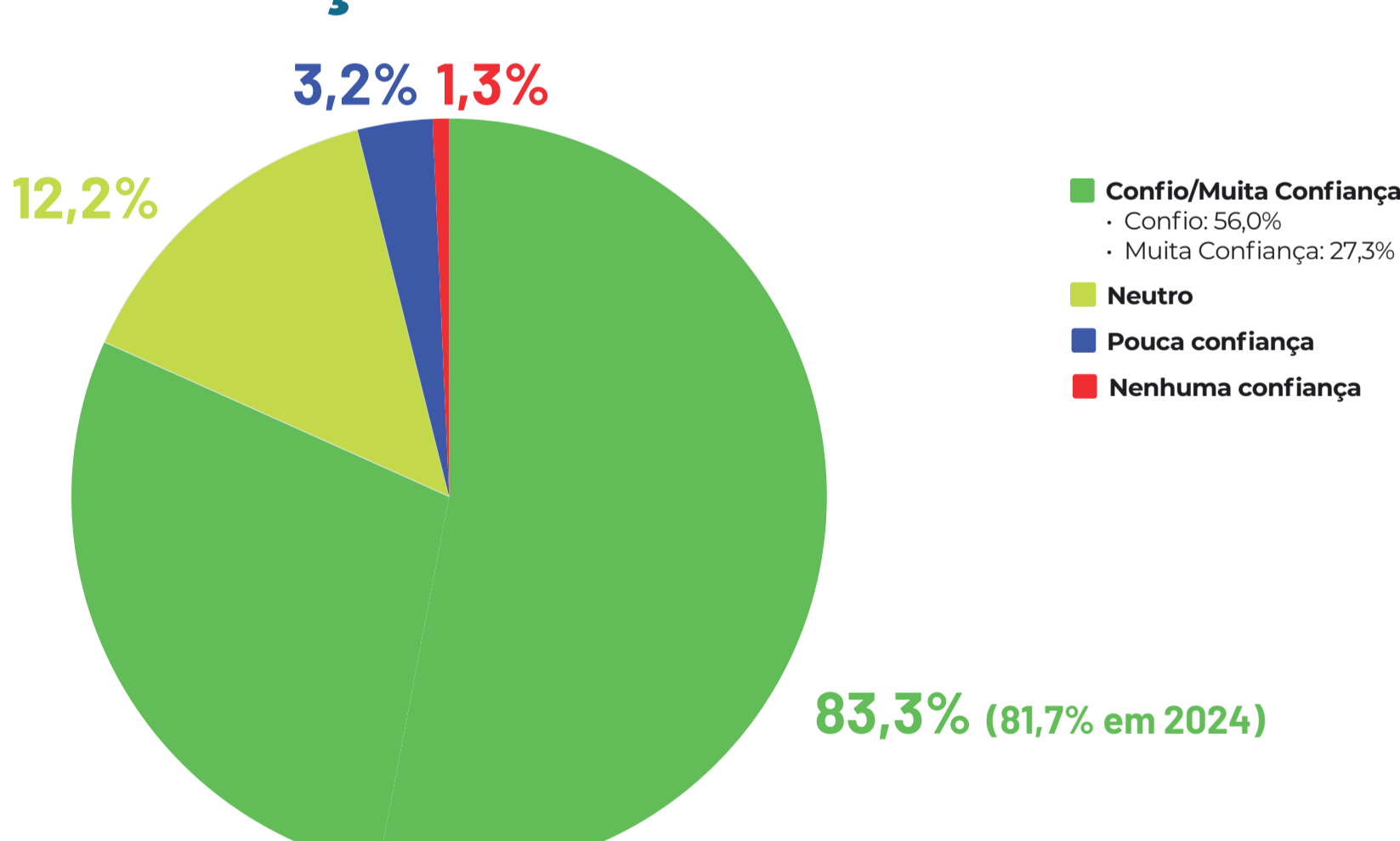
### Benefícios e Serviços (escala de 1 a 5)

- Avaliação dos benefícios do plano: **3,85 (3,82 em 2024)**
- Resultados de rentabilidade: **3,72 (3,56 em 2024)**
- Avaliação do serviço de empréstimos: **3,92 (3,80 em 2024)**

## Canais mais utilizados pelos participantes



## Nível de confiança na Fundação São Francisco



### Principais preocupações levantadas:

**Segurança previdenciária** percebida e confiança na Fundação como instrumento de proteção financeira no longo prazo.

**Contribuição paritária da patrocinadora:** contribuição paritária da patrocinadora (Codevasf), amplamente reconhecida como o principal diferencial competitivo do plano.

**Credibilidade institucional:** seriedade na gestão e cumprimento das obrigações assumidas.

### Respostas neutras ou críticas:

as respostas negativas são minoritárias, porém revelam pontos sensíveis, porém revelam oportunidades claras de melhoria em governança, comunicação e transparência econômica.

**As palavras positivas mais citadas foram:** segurança, confiança, futuro, solidez, transparência, responsabilidade, importante, confiável, organização.



### Como os participantes definem a Fundação São Francisco?

- 93,7%** escolheram palavras com sentido positivo
- 2,4%** usaram palavras neutras
- 3,9%** indicaram palavras negativas

## Sugestões e melhorias

As manifestações evidenciam elevado nível de satisfação com os serviços prestados pela Fundação São Francisco, com reconhecimento consistente da eficiência operacional, da confiabilidade institucional e da relevância dos serviços oferecidos aos participantes para a segurança financeira futura. Paralelamente, são apontadas oportunidades de aprimoramento concentradas sobretudo no aumento da transparência na gestão dos investimentos, na modernização dos canais digitais, na maior clareza das informações, no aperfeiçoamento das políticas de empréstimos e na revisão de custos administrativos. A incorporação dessas melhorias tende a fortalecer ainda mais a credibilidade da instituição e a ampliar o nível de confiança e satisfação dos participantes.

## Conclusão

De forma geral, os participantes demonstram elevada satisfação com o atendimento e com a atuação da equipe da Fundação São Francisco, reconhecendo sua competência, profissionalismo e evolução ao longo dos anos. As principais expectativas futuras concentram-se no fortalecimento da transparência, na modernização dos canais digitais, na melhoria da comunicação ativa e na ampliação de opções e informações sobre investimentos, reforçando ainda mais a confiança e legitimidade institucional.

