



Encontro Sul-Brasileiro da ADCAP Núcleos RS, SC e PR.

RELATÓRIO DA PESQUISA DE AVALIAÇÃO

Elaborado pelo Núcleo RS | Maio de 2017

## 1. Apresentação da Pesquisa

Este relatório apresenta os resultados da pesquisa de avaliação do Encontro Sul-Brasileiro da ADCAP, organizado pelos Núcleos RS, PR e SC. O evento ocorreu na Praia do Santinho – Florianópolis/SC, entre os dias 29 de abril a 1º de maio de 2017.

A pesquisa buscou identificar o nível de satisfação e as oportunidades de melhorias, a partir das avaliações dos associados do Núcleo RS que participaram do encontro.

Optou-se por um método quantitativo, objetivo, que permitiu conhecer as opiniões dos participantes e validar estatisticamente as suas respostas.

Foi utilizado um instrumento de coleta de dados estruturado, elaborado no *software* de pesquisa eletrônica – *Survey Monkey* – Ferramenta gratuita de questionários via *web*.

O link para acesso ao questionário foi encaminhado para o *e-mail* dos associados, os quais tiveram o período de 12 a 19 de maio/2017 para responderem.

Dos 83 associados do Núcleo RS, que eram o público-alvo da pesquisa, 45 responderam o questionário, o que representa 54,22% de participação.

Conhecer a opinião dos participantes é fundamental para que a Diretoria Executiva organizadora do evento possa avaliar a organização, identificar os pontos fortes e os refinamentos necessários para os próximos encontros.

## 2. Resultados

### 1) Aspectos gerais da organização do evento

Para os itens a seguir, os participantes puderam escolher uma nota de 1 a 5, considerando a escala de 5 para muito satisfeito e 1 para muito insatisfeito. Ao final de cada item era possível registrar o comentário.

**Tabela 1 – Avaliação dos aspectos gerais da organização**

Apresentação dos itens avaliados, a quantidade de associados que atribuiu cada nota e a média das notas informadas.

Itens para avaliação	Notas					Média
	1	2	3	4	5	
<b>Comunicação</b> - As informações prévias sobre o evento foram suficientes para a sua organização?	-	-	-	9	36	4,80
<b>Local</b> - A escolha pela Praia do Santinho/Florianópolis para a realização do encontro da região sul.	-	-	-	1	44	4,98
<b>Hospedagem</b> - Acomodações oferecidas e atendimento dispensado pelo Resort Costão do Santinho.	-	-	2	1	42	4,89
<b>Alimentação</b> - Refeições e bebidas oferecidas durante o evento.	-	-	-	4	41	4,91
<b>Jantar de confraternização</b> - Integração entre os associados.	-	-	-	2	43	4,96

Todos os itens relacionados a organização do evento foram muito bem avaliados pelos associados. Destacamos o local do evento, onde 44 pessoas ficaram muito satisfeitas com a escolha da Praia do Santinho para a realização do encontro. Mesmo com 80% das avaliações com a maior nota, o item relacionado a comunicação foi o que apresentou a menor média entre todos. A hospedagem foi o único item que obteve uma avaliação com nota 3. Esta avaliação foi atribuída ao quesito de liberação do apartamento, pois alguns associados tiveram os quartos liberados para *check in* após 15h45, quando o horário acertado previamente era às 15h.

A seguir alguns comentários que ilustram a satisfação dos associados:

“Informações recebidas com boa antecedência. Informações úteis, claras e objetivas.”

“Lugar maravilhoso, paradisíaco, tenho certeza que a escolha não poderia ter sido melhor.”

“O local foi Maravilhoso!!! Valorizou muitos os associados!”

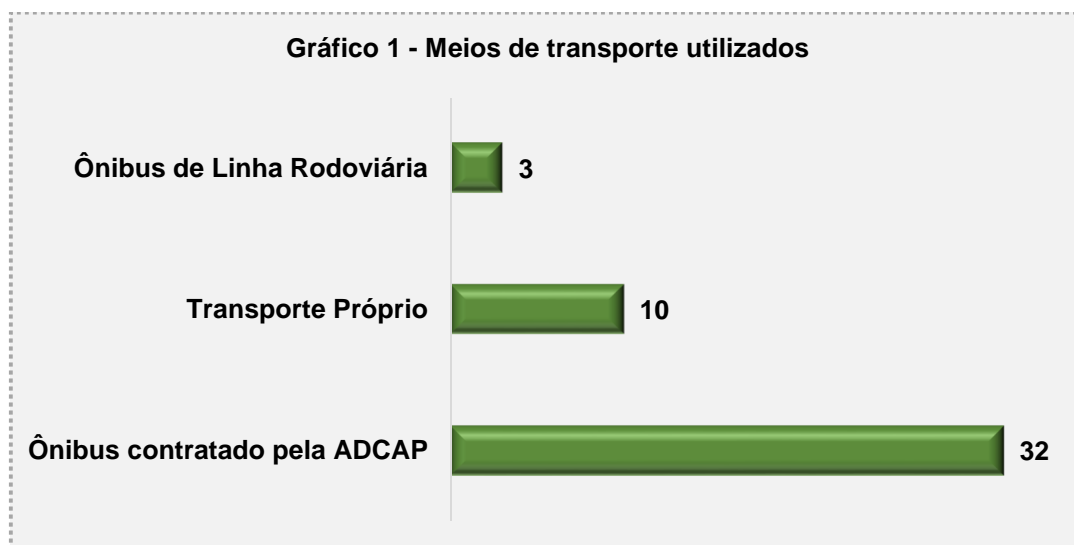
“Ótimas acomodações e ótimos atendimentos.”

“Refeições e bebidas de ótima qualidade, e abundantes.”

“Muito especial! reencontro de pessoas maravilhosas e com os mesmos objetivos e sonhos.”

## 2) Avaliação do transporte para o evento

Primeiramente os associados identificaram o meio de transporte utilizado para o evento:



Foi solicitado que os associados que utilizaram os ônibus de linha rodoviária e os ônibus contratados pela ADCAP que avaliassem o conforto e a segurança do seu deslocamento.

Para 97% dos participantes da pesquisa os ônibus ofereceram conforto e segurança necessários para eles e seus familiares, pois demonstraram através das notas atribuídas, que ficaram muito satisfeitos com os serviços prestados. Apenas dois comentários relataram situações que geraram desconforto:

- Em um dos ônibus alguns casais não puderam viajar próximos, pois a disposição dos bancos era de uma fila individual; e
- Reserva antecipada de lugares por parte de alguns associados, impedindo a escolha dos bancos.

No geral os comentários foram positivos, como o exemplo abaixo:

“Bastante conforto, e Motorista cauteloso e responsável.”

## 3) Avaliação dos conteúdos das palestras

Foi solicitado aos associados que avaliassem a relevância dos assuntos apresentados nas palestras realizadas. Ao final de cada item era possível registrar o comentário.

**Tabela 2 – Avaliação dos conteúdos das palestras**

Apresentação das instituições, seus representantes que realizaram as palestras, as avaliações e a quantidade de avaliações recebidas.

Instituições e Palestrantes	Grau de Relevância				Total de votos
	Irrelevante	Pouco Relevante	Relevante	Muito relevante	
<b>Adcap Nacional</b> - Maria Inês Capelli Fulginiti	-	-	4	41	45
<b>Conselho de Administração da ECT</b> - Marcos César Alves da Silva	-	-	9	35	44
<b>Postalis</b> - Luiz Alberto Menezes Barreto	-	-	7	37	44
<b>Postal Saúde</b> - Ariovaldo Aparecido da Câmara	-	6	8	29	43

O conteúdo das apresentações foram considerados, quase a totalidade das avaliações, como muito relevantes para o evento.

A palestra proferida pela Presidente da ADCAP Nacional foi a mais bem avaliada pelos participantes da pesquisa. Os comentários atribuídos destacaram a precisão dos esclarecimentos sobre momento atual da organização, bem como o carisma da palestrante.

A palestra sobre o Postalis também foi muito bem avaliada e atingiu o objetivo de esclarecer os fatos noticiados sobre o Instituto, de forma que os participantes resgassem a confiança no futuro da instituição. O comentário a seguir reforça a avaliação da palestra:

“Adorei! Mudou minha percepção frente ao Postalis! Agora voltei a defender esta causa!!!!”

Sobre a apresentação do representante dos empregados no Conselho de Administração da ECT, os associados informaram que atendeu as expectativas, especialmente no momento de incertezas sobre o futuro da empresa e que os empregados anseiam por maior participação, ações e informações por parte do representante eleito por eles. Um dos comentários sobre a palestra corrobora com a avaliação:

“Gostei muito, fiquei muito mais tranquila depois de ouvir nosso conselheiro a respeito da forma que estão trabalhando para defender o interesse dos funcionários dos Correios. Fiquei satisfeita de ter votado nele!”

A palestra sobre a Postal Saúde foi a que apresentou o menor número de avaliações de “muito relevante” e também foi a única que contou com a avaliação de “pouco relevante” por 6 associados que participaram da pesquisa. Dos 12 comentários registrados, 6 foram associados a falta de prestação de serviço pela UNIMED, o que caracterizou as avaliações de não relevância, pois os empregados do interior do RS estão enfrentando dificuldades para atendimento médico no Plano de Saúde. O comentário a seguir ilustra com propriedade o anseio dos associados:

“Informou na palestra que o Atendimento Unimed aqui no RS estaria liberado dia 02/05/2017 e até agora ainda está bloqueado. Estamos sem atendimento UNIMED a mais de 45 dias.”

De maneira geral os assuntos abordados atenderam às expectativas e os associados ficaram satisfeitos com os conteúdos, que nivelaram as informações e esclareceram as principais dúvidas sobre os temas do momento: Empresa, Plano de Previdência Complementar e o Plano de Saúde.

Foi perguntado aos associados quais temas sentiram falta de terem sido contemplados no evento e as respostas foram:

- ✓ Como estão as tratativas para o plano de saúde para os dependentes?
- ✓ Condições de trabalho dos técnicos (lotados em agências pequenas, ou sem função, realizando cumulativamente atividades de atendimento/distribuição/administrativas, sem preferência em promoções), enfim, a desvalorização do técnico na empresa.
- ✓ Mais detalhamento sobre o BD Postalis e sua situação Jurídica.

Ainda nesta questão, dois associados disseram que os temas apresentados foram muito relevantes para o momento e que não havia necessidade de abordar outros aspectos, porém, teria sido adequado ter estendido o tempo para cada palestrante falar mais e responder um número maior de perguntas.

Sobre a participação do candidato as Eleições do Postalis, O Sr. Edgard de Aguiar Cordeiro, a pesquisa não contemplou pergunta exclusiva para este item, por ter sido apenas um espaço aberto para pronunciamento do candidato, contudo, um associado relatou que as propostas apresentadas estavam desalinhadas com o perfil de atuação da ADCAP.

#### **4) Satisfação Geral com o Encontro Sul-Brasileiro da ADCAP**

Foi solicitado aos associados que registrassem uma avaliação geral do evento, utilizando a escala de satisfação em formato de estrelas.

Para 91% dos participantes da pesquisa o evento foi considerado 5 estrelas

**41 avaliações de 5 estrelas**



**03 avaliações de 4 estrelas**



**01 avaliação de 2 estrelas**



Foram registrados 17 comentários, sendo que 16 caracterizaram o evento como muito satisfeito.

“Evento ótimo” foi uma expressão que se repetiu 12 vezes. Destacamos os seguintes comentários:

“Excelente evento, tanto em termos de organização, assuntos envolvidos, palestrantes, como também o local escolhido, a participação dos familiares.”

“A minha classificação foi ótimo, isto já demonstra o quanto fiquei satisfeita! É muito bom ouvir pessoas com conteúdo, ainda mais quando estamos muito bem instalados! A ADCAP reforçou que quando trabalhamos focados e com honestidade o resultado supera os desafios e as expectativas!!!”

“O evento foi ótimo, brilhante ideia em integrar mais regionais, pena que participação de alguns foi pequena, mas valeu.”

## **5) Interesse em apoiar de forma voluntária o Núcleo/RS da ADCAP**

Para finalizar a pesquisa, foi disponibilizado um espaço para que os associados informassem o interesse e disponibilidade para fazer parte da equipe de apoio do Núcleo/RS da ADCAP, para atuação de forma voluntária e colaborativa em atividades e projetos, sob demanda eventual.

- 24 associados afirmaram o interesse, o que corresponde a 53% de intenção entre os participantes do evento e que responderam à pesquisa.

- Os nomes dos 14 interessados que se identificaram na pesquisa foram encaminhados para a ADCAP-Núcleo/RS. Os demais interessados entrarão em contato diretamente por e-mail.

### **3. Considerações Finais**

A realização da pesquisa propiciou o conhecimento do nível de satisfação dos associados do Núcleo/RS da ADCAP com o Encontro Sul-Brasileiro dos três núcleos da região sul. O evento atingiu os objetivos propostos de compartilhar as informações, estratégias, ampliar os debates e desfrutar de muita integração e diversão.

Os participantes do evento e que responderam à pesquisa demonstraram que ficaram muito satisfeitos em todos os aspectos: comunicação, organização, local, instalações, deslocamento, opções de lazer, integração e nivelamento das informações repassadas pelos palestrantes.

A proposta de manter a realização de um encontro dos três núcleos foi aprovada e sugerida a manutenção desta prática, bem como a pesquisa demonstrou que fazer um novo evento em alguma praia de Santa Catarina também será muito bem aceita pela maioria dos associados.

A pesquisa também sinalizou uma oportunidade de melhoria na organização do evento, no que tange a contratação dos ônibus e programação de horários que propicie conforto e tranquilidade para os participantes, o que será avaliado pela Diretoria Executiva.