



# Pesquisa de Satisfação AFFESC 2020

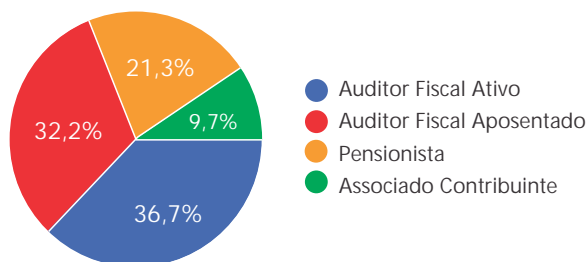
## AFFESC DO AMANHÃ | Gestão 2020-2023

Aos que responderam a Pesquisa de Satisfação externamos os nossos mais sinceros agradecimentos. Esse gesto contribui para que possamos nos orientar e adotar estratégias possíveis a serem implementadas, bem como as ações futuras atendendo dessa forma aos anseios dos nossos associados.

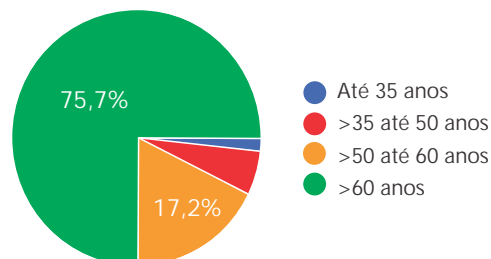
### Dados Técnicos

Participantes: 267 associados

#### Categoria dos Associados:



#### Faixa Etária:



Forma de coleta dos dados: Formulário Online | Taxa de resposta: 48%

## Carta do Presidente

Caros Associados,

Com muito orgulho damos publicidade ao resumo da pesquisa de satisfação realizada entre dezembro/2020 e janeiro/2021. As 267 respostas recebidas representam a opinião de 48% dos associados. Uma representatividade considerável que nos permite mensurar a evolução do nível de satisfação com relação aos serviços e atendimento da AFFESC.

A conservação e limpeza recebeu 3.105 aprovações e 64 insatisfações o que demonstra a necessidade de revisar a forma de execução da atividade. Os serviços e equipamentos receberam 2.965 aprovações e 77 respostas negativas que chamam nossa atenção especial.

O atendimento é aprovado por 1.348 respostas enquanto 17 sinalizam para a necessidade de atenção e reação. A comunicação recebeu a aprovação de 1.090 respostas, mas 29 respostas demonstram a necessidade de reavaliar nossa forma de contatar o associado.

O resultado, incluindo as manifestações apresentadas, demonstram que a AFFESC necessita empreender esforços adicionais visando atender os anseios dos associados. Nosso compromisso por melhoria constante, pela busca por um atendimento de excelência e confiável fica mais evidente. As respostas deverão orientar nosso plano estratégico de ação.

Muito obrigado aos que participaram, e aos demais fica um convite a participar do próximo levantamento, ainda no final do presente ano.



Ari José Pritsch  
Diretor Presidente

## » Importância dos serviços e equipamentos para a AFFESC

A utilização da AFFESC consiste em:

- » Plano de saúde 74,2%
- » Hospedagem fora da temporada 54,7%
- » Restaurante 52,8%
- » Hospedagem na temporada 51,7%
- » Áreas de lazer 46,8%
- » Participação em Eventos 36%
- » Realiza eventos familiares 30%
- » Quadras e Equipamentos Esportivos 25,8%
- » Seguros 20,6%

## » Avaliação sobre a conservação e limpeza

Descrição	Ótimo	Bom	Regular	Insatisfatório
Apartamentos e Quitinetes	117	85	11	2
Restaurante	110	99	9	9
Jardins e Pomar	134	83	14	4
Piscinas	135	80	4	2
Quadras esportivas	89	91	18	6
Churrasqueiras	121	84	7	3
Sala de eventos	116	81	7	2
Mini zoológico	106	93	9	4
Biblioteca	94	76	12	2
Capela	110	81	11	4
Pista de caminhada	90	98	17	8
Banheiros coletivos	84	106	17	4
Salão do camping	80	94	13	3
Estacionamento e circulação	125	98	7	3
Compostagem	95	76	8	4
Salão jogos de mesa	91	83	12	4

## » Avaliação sobre o atendimento

Descrição	Ótimo	Bom	Regular	Insatisfatório
Portaria	168	74	6	0
Administração	186	67	7	1
Restaurante	99	97	19	8
Gerência	146	69	8	5
Manutenção	124	89	11	2
Limpeza	129	93	8	1

## » Avaliação sobre a comunicação

Descrição	Ótimo	Bom	Regular	Insatisfatório
Informativo Mensal	136	113	8	3
website	105	105	20	7
Área restrita	86	100	18	10
Whatsapp	139	88	11	5
E-mail marketing	112	106	10	4

Descrição	Importante	Não Importante
<b>Hospedagem</b>		
Hospedagens nos Apartamentos	235	4
Hospedagem nas quitinetes	228	5
<b>Lazer</b>		
Camping	148	35
Piscinas	226	7
Redário	143	52
Biblioteca	166	40
Churrasqueiras	221	8
<b>Esporte</b>		
Quadras esportivas	202	18
Sala de Jogos	191	23
Bocha	163	35
<b>Entretenimento</b>		
Encontro dos Aposentados	176	20
Jogos Fazendários	182	22
Terça da Convivência	132	40
Festa Junina	132	46
Révellon	154	35
Dia das Crianças	138	39
<b>Serviços</b>		
Restaurante	225	9
Plano de Saúde Unimed	236	12
Internet wi-fi	234	6
Informativo mensal	233	19
Website	222	14
Área restrita	203	11
Whatsapp	243	10
E-mail marketing	207	26
<b>Estruturas</b>		
Regularização das construções	245	6
Energia Fotovoltaica (solar)	250	4
Captação de água da chuva	248	5
Masterplan	175	26
Área para Eventos	170	52
Novos Apartamentos	163	61
Novo Acesso e Pórtico	163	64
SPA espaço vida	146	53

## » Avaliação sobre projetos para o futuro da AFFESC

Descrição	Ótimo	Bom	Regular	Insatisf.
Regularização das construções	177	60	4	0
Energia Fotovoltaica (solar)	211	36	2	0
Captação de água da chuva	214	35	2	0
Masterplan	134	54	14	1
Área para Eventos	132	68	18	6
Novos Apartamentos	120	69	28	9
Novo Acesso e Pórtico	111	71	25	12
SPA Espaço Vida	111	66	22	9

## Respostas as Manifestações

### » Gerência e Diretoria Executiva

#### Melhorias, conforto e outras questões administrativas.

A partir das manifestações advindas dos Associados a gerência da AFFESC juntamente com a Diretoria Executiva iniciou algumas melhorias e também colocou em pauta outros itens que precisarão de avaliação em virtude do alto custo e mudanças acentuadas inclusive no Estatuto da AFFESC. Passamos a tecer considerações sobre uma boa parte das observações apresentadas.

Enfatizado por alguns associados o Wi-fi estava com baixa potência então foi feita a troca dos aparelhos de transmissão de Megabyte para Gigabyte (de 100 para 1000) e a contratação de um segundo plano de internet. Estamos disponibilizando 800 Mb de velocidade, prevenindo assim os problemas de conexão.

Nosso maior patrimônio são nossos associados e para isso visamos o conforto melhorando nossas instalações, as acomodações, os equipamentos de suporte e apoio, bem como a estrutura para os campistas.

Temos como prioridade a manutenção dos espaços e por sugestão estaremos avaliando, aos poucos, a possibilidade orçamentaria para trocar as televisões dos apartamentos para tecnologia smart e a instalação de ar condicionado nas salas dos Ap's.

No quesito acessibilidade vamos analisar a possibilidade de fixar barras de proteção nos banheiros além dos apartamentos (A-01 e A-02) e vagas adaptadas para pessoas portadoras de necessidades especiais.

Temos disponível também uma cadeira de rodas e uma cadeira de banho. Aos poucos vamos facilitando o acesso a todos.

Em um projeto futuro temos o grande interesse em disponibilizar piscina aquecida; reformar as quadras esportivas, melhorar as ruas, as áreas de lazer, porém tudo em momento oportuno levando em consideração os custos das obras.

Pelo princípio ecológico e diminuição dos custos optamos por deixar as quadras desportivas sem iluminação noturna, porém lembramos que ficam disponíveis para uso e caso precisem de iluminação basta solicitar na portaria da AFFESC. Tratamos nosso esgoto, temos coleta seletiva de lixo, temos uma estação de compostagem, coletamos (tratamos e utilizamos) água da chuva e geramos um terço da nossa energia elétrica pelo sistema fotovoltaico.

Infelizmente, estamos localizados em uma área de muita umidade e apesar de deixamos constantemente as janelas abertas e periodicamente fazemos higienização e limpeza nos apartamentos mesmo assim ainda ocorrem focos de mofo.

Nossas acomodações estão equipadas com utensílios básicos. Peças adicionais poderão ser solicitadas na portaria da AFFESC.

Quanto as demais manifestações, embora não especificamente mencionadas, foram anotadas e deverão merecer análise e considerações em momento oportuno.

### » Comunicação

Analisando as manifestações dos associados referentes ao setor de comunicação vamos aqui expressar as nossas considerações. Está sendo avaliada a possibilidade em reduzir os impressos além de proceder a atualização das imagens do site.

O acesso às reservas instantâneas na Área Restrita já está em andamento sendo necessários alguns ajustes que competem à operadora. A atualização cadastral já se encontra na pauta como item de suma relevância. Houve sugestão para a inclusão da foto do titular para melhor identificação. Conforme solicitado, logo estaremos enviando o passo a passo para facilitar o acesso a área restrita.

Quanto a rede Wi-Fi informamos que foi instalada em junho/20 e aumentou sobremaneira a conexão em toda a extensão da Rede.

### » Eventos

A Diretoria de Eventos está ciente de que as atividades, antes tão prazerosas, foram prejudicadas nesse período de pandemia. Assim, traremos aos associados as informações pertinentes sobre os itens elencados.

Com relação aos pontos anotados e identificados, tais como: Aulas de pilates, yoga e alongamento, informamos que tão logo seja normalizada a questão da pandemia, estaremos verificando a possibilidade de implantação destas atividades. Informamos, no entanto, que estamos realizando aulas de natação e hidroginástica, respeitando os protocolos definidos pelas autoridades sanitárias. Com relação às atividades externas como, excursão para os idosos ou passeios locais, também poderemos colocar em prática após a normalização da referida pandemia.

Outras atividades de integração, tais como: Encontros semanais para jogos de mesa, realização de cafés de integração, jantares e outras atividades de lazer e integração, serão realizados em momento oportuno.

## » Planos de Saúde

**Custo do Plano de Saúde:** Não é segredo para ninguém, que os valores cobrados pelos planos de saúde têm tido reajustes acima da inflação continuamente. Estudo publicado na revista Exame Invest, estima que no Brasil, os custos médicos subam 10,6% em 2021, sem considerar a inflação do período. Na média em 2020, os reajustes dos planos de saúde no Brasil, superam em 4 vezes o IPCA. Mas esta situação é uma tendência mundial. A pandemia deve trazer mais ônus aos segurados.

Na realidade os custos dos serviços médicos não seguem a mesma proporcionalidade de outras atividades econômicas. As inovações tecnológicas, novos exames e medicamentos mais sofisticados aumentam os custos reais. A cada dois anos o rol de procedimentos é revisto pela ANS - Agência Nacional de Seguridade, incorporando novos custos.

O contrato dos planos de saúde que a Affesc mantém com a Unimed, é um plano coletivo de mutualismo. Isto significa que os custos são divididos percentualmente entre todos. Caso os gastos dos segurados ultrapassem o limite, o custeio é repartido entre todos os segurados.

Uma das dificuldades dos nossos planos é que o grupo da Associação é composto por uma grande parcela de pessoas da terceira idade, onde a utilização dos serviços de saúde é mais intensa, aumentando assim os gastos e por consequência a sinistralidade. Mas podemos fazer a nossa parte, fazendo com regularidade consultas e exames preventivos, evitando assim, os casos mais graves das doenças.

**Acompanhamento dos custos dos planos:** No acompanhamento mensal dos relatórios dos planos de

saúde notamos em 2020 um aumento significativo dos gastos dos segurados, extrapolando os limites estabelecidos para a sinistralidade. Diante deste quadro a AFFESC contratou uma auditoria externa para analisar os relatórios e as contas apresentadas pela empresa. Algumas inconsistências foram encontradas o que proporcionou uma redução significativa do reajuste.

**Desativação da Agemed:** Objetivando ter uma alternativa mais econômica e com maior abrangência para os familiares, a Affesc mantinha também planos de saúde com a Agemed. Esta empresa teve sua autorização de funcionamento cancelada pela ANS e, por consequência seus planos foram extintos.

A Associação está pesquisando o mercado, visando oferecer outra alternativa aos Associados.

**Inclusão de Familiares:** Os planos da Unimed, permitem a inclusão do cônjuge, filhos e netos até 33 anos. Esta é uma regra estabelecida pela Unimed Grande Florianópolis para seus planos. Alegam que os segurados utilizavam a regra da ANS que permite a inclusão de ascendentes e descendentes, para incluir os mais idosos e por consequência aumentavam o custeio dos planos.

## » Extratos de Imposto de Renda

**UNIMED:** Todos os extratos de imposto de renda referente ao ano de 2020, foram enviados via e-mail dia 12/02/21. Para optantes por correspondências foram enviados junto com o informativo de janeiro/2021.

**UNIODONTO:** Todos os extratos de imposto de renda referente ao ano de 2020, foram enviados dia 18/02/21 via e-mail e via correios (para optantes de correspondência).

-- Quem não recebeu pode acessar na **ÁREA RESTRITA**, baixar e imprimir o seu extrato.

## » Setor de Meio Ambiente

A Diretoria de Meio Ambiente tem o maior prazer em esclarecer aos associados sobre seus comentários, dúvidas e questionamentos realizados na Pesquisa de Satisfação.

Houveram dois questionamentos sobre a grama alta. Como no ano passado ampliamos o gramado, o responsável pela jardinagem não conseguiu mantê-lo aparado. Para melhorar a prestação dos serviços o terceirizado adquiriu neste ano um trator cortador de grama. O resultado tem sido ótimo.

A conservação dos espaços que permeiam os blocos de apartamentos e estacionamento foi prejudicada devido às chuvas excessivas. Providências paliativas já foram tomadas com a desobstrução das tubulações. Constatou-se a presença de grande

quantidade de raízes que nesse primeiro momento não foi possível retirar.

Oportunamente será realizado esse serviço para, a longo prazo, não ocasionar mais transtornos.

A pista de corrida/caminhada ficou praticamente intransitável devido a queda de eucaliptos que obstruíram a passagem por ocasião de fortes ventos. Isso já foi solucionado. Houve desobstrução da pista e, para sua melhor conservação, serão cortadas as árvores do terreno vizinho que atravessam para o lado da Sede.

Quanto à fabricação de pomadas e cremes que eram produzidos na AFFESC vale um esclarecimento: mesmo sendo produtos considerados naturais por serem extraídos de plantas não deixam de ser medicamentos. Para que esse setor funcione é necessário a contratação de um(a) farmacêutico(a) responsável. Requer mais um ou dois assistentes tornando inviável pelo custo elevado.

# Aniversários

## AFFESC

ASSOCIAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS FISCAIS  
DO ESTADO DE SANTA CATARINA

### Caros Associados,

O Informativo neste mês de Fevereiro aborda os esclarecimentos relativos à **Pesquisa de Satisfação**. Assim, a lista dos aniversariantes está sendo encaminhada separadamente visto ser um evento social.

**ERRATA:** Pedimos desculpas e parabenizamos os **aniversariantes de janeiro** que não foram relacionados no informativo de Dezembro.

#### ANIVERSÁRIOS de JANEIRO

- 01 ALMIR JOSE GORGES
- 01 MARLENE MARIA BENETON SOUZA
- 02 INGE MARGARIDA WARKEN KOENIG
- 02 OLANDIO HORNBURG
- 03 LIDIA ARAUJO WIETHORN
- 04 ARY DA LUZ PEREIRA
- 04 CASSIO VOGEL DORNELES
- 05 ODAIR COMEL PERIOLO
- 06 EDEN RICARDO ZANATO
- 06 MELCHIOR OSCAR ZUCCHETTI
- 06 SELENITA NEIS REBELO
- 08 FRANCISCO MANOEL R DE O SILVA
- 08 MARCIA SOUZA DE SANT'ANNA
- 10 MARINEUZA CANANI
- 11 NANCI ARAUJO SILVA
- 12 CARLITO COELHO
- 12 WILSON JORGE DIENER
- 13 LEANDRO LUIS DAROS
- 13 VALQUIR DOS SANTOS MARQUES
- 14 ERNA HACK BARRETO
- 15 JOAO PAULO MOSENA
- 19 CLOCY PASQUALIN
- 19 MARIA GORETI LUZ VIEIRA
- 20 MARLENE DO CARMO WANDREY
- 20 SEBASTIAO PEREIRA
- 21 ANTONIO PRADI
- 21 BRUNO KUNTZE
- 21 LUIZ CARLOS DE LIMA FEITOZA
- 22 HUMBERTO SANTANA DOS SANTOS
- 22 MARIA DA GLORIA LIMA
- 23 ANASTACIO MARTINS
- 23 JULIO HIROSHI FUJII
- 24 TIMOLAU ADADA
- 26 SERGIO HENRIQUE MOURA
- 27 PEDRO HERMINIO MARIA
- 28 MARILUZ CANANI DE SIQUEIRA
- 29 JAMIL SILVA FURTADO
- 29 VALFREDO FRANCISCO ROSA
- 30 GILSONIR BENEDET AMORIM
- 31 CLAUDIO ANDRADE RAMOS

#### ANIVERSÁRIOS de MARÇO

- 01 LOURDES DOTTA SCHAZMANN
- 02 EDITE WILLE PORTO
- 02 NELIO SAVOLDI
- 02 PAULO YOITIRO KIRITA
- 02 VALLI GROHS CORREA
- 03 RICARDO DE ALMEIDA FINKELSTEIN
- 04 GRAZIELA PEIXOTO DOS REIS
- 04 HUMBERTO PEREIRA VECCHIO
- 04 VERA LUCIA ALMEIDA R DE M CAMARGO
- 05 VILMAR EVERLING
- 06 ALDEMAR VETTORI
- 06 CELSO PAZINATO
- 06 RUBENS MIGUEL DE SOUZA
- 06 VERA BEATRIZ DA SILVA OLIVEIRA
- 07 GENTIL SANTIN
- 07 RONALDO BORGES ESPINDOLA
- 07 TANIA MARIA SCHUBERT DE OLIVEIRA
- 07 WALTER CANTERMI
- 09 ALBA LUCIA BALSINI FRANCALACCI
- 09 FELIPE LUIZ CHRISTOFOLLI GIOTTO
- 09 HERCILIO MARTINS
- 09 ROBERTO TAVARES DE ALBUQUERQUE
- 11 EDSON AMARAL DE AZEREDO
- 14 ALMIRENA BRIZOLA DOS SANTOS
- 14 CLAUDIO ALBERTO BAUMGARTEN
- 14 MARIA WESENDONCK
- 15 ROSANGELA M DE ALBUQUERQUE
- 15 WALDOMIRO STEFENI
- 16 FERNANDA AREA DA SILVA FRANZONI
- 16 JOSE CELIO DE MELO BARROS
- 19 VILMAR JOSE ROSSETTO
- 20 ENEIDA MIRANDA LIMA ARAUJO
- 20 RUI JOSE HINNIG
- 23 MARCO AURELIO JOSE TACK
- 23 OSCAR JACINTO ZUCCHETTI
- 23 RENATO DIAS MARQUES DE LACERDA
- 23 RICARDO LAUX
- 27 EDNA DI BERNARDI DE ASSIS
- 27 PEDRO JACY DA SILVEIRA
- 29 CIRO SIDNEY DUARTE
- 30 ACQUELINO JOAO PIOVEZANA