

Resultados da pesquisa de satisfação: Libertas comemora avaliação positiva geral dos clientes superior a 80%

A Libertas obteve um resultado considerado positivo na última Pesquisa de Satisfação, realizada com os seus clientes dos planos de previdência, entre os dias 7/12/21 e 7/1/22 por meio da empresa Gestner Gestão e Consultoria.

No índice de avaliação geral, principal indicador do estudo, 83% dos entrevistados avaliaram a Libertas como “Satisfatória” (entre 80% e 89,9%). O resultado mantém o índice da pesquisa anterior, realizada em 2018.

O objetivo do estudo foi avaliar a percepção que os clientes tiveram com as mudanças realizadas nos últimos anos, que envolveram processos internos de transformação cultural, novos canais de comunicação e atendimento (Newsletter Fique por Dentro, chat on-line e WhatsApp), novas ações de educação financeira, previdenciária e para a saúde (Programa Papo Certo), reformulação do plano VocêPrev, dentre outros.

Foram feitas 1.341 entrevistas válidas, sendo 822 com participantes ativos (61,30%); 322 com aposentados (24,01%) e 197 com pensionistas (14,69%). Inicialmente, foi aplicada via web e em uma segunda etapa por telefone. O questionário contava com 12 perguntas, algumas contendo possibilidades de respostas complementares abertas.

Principais resultados

Em uma visão geral, dos 23 itens avaliados:

- 8 (34,8%) foram classificados como “Excelentes (nível de satisfação entre 90% e 100%)”;
- 14 (60,9%) foram classificados como “Satisfatório (nível de satisfação entre 80% e 89,9%)”;
- 1 (4,3%) foram classificados em “Oportunidade de Melhoria (nível de satisfação entre 70% e 79,9%)”;
- Vale destacar que nenhum item foi pontuado como “Crítico (nível de satisfação abaixo de 70%)”.

Outro ponto de destaque é a avaliação do NPS, que indica a probabilidade do cliente indicar os planos de previdência da Libertas. Em 2018 o índice era 30, ou seja, estava em um nível de “Aperfeiçoamento” e em 2022 subiu para 47, colocando a Libertas no nível de “Qualidade”. O aumento, de mais 50%, foi maior na população de assistidos, que saiu do índice de 40 em 2018, para 61 em 2022.

Responsável pela realização da pesquisa, o Gerente de Relacionamento com o Participante, Willian Zanchetta, avalia que o resultado positivo mostra que a Libertas está no caminho certo. “Tivemos uma receptividade e adesão muito grande dos participantes no ano passado. Isso serve como combustível para agora, em 2022, a gente possa continuar nosso trabalho, colocando os clientes no centro das nossas ações”, disse.

Fonte: [Fundação Libertas](#), em 25.02.2022.