

Por Rejane Rejo Tamoto

Estudo realizado pela consultoria terceirizada Gestner em 2022 indicou que o índice de satisfação com o plano de Previdência da Fundação Libertas teve incremento de 5 pontos percentuais em relação ao ano anterior, com a avaliação positiva atingindo 88% dos participantes ativos e assistidos (aposentados e pensionistas).

A Pesquisa Anual de Satisfação foi realizada de 25 de outubro a 11 de novembro de 2022, por meio de uma coleta e posterior contato telefônico, atingindo um total de 1.497 entrevistados, dos quais 59,52% ativos, 24,05% aposentados e 16,43% pensionistas.

Foram avaliados 23 itens, e a maioria dos respondentes afirmaram considerar a entidade moderna, sólida e segura, eficiente, transparente e sustentável. Também relataram satisfação com a frequência de comunicação recebida e com a condução da gestão dos recursos da entidade.

No entanto, destacaram ter pouco conhecimento sobre o canal de ética e o Programa de Educação Financeira, Previdenciária e para Saúde, Papo Certo, para os quais a entidade iniciou o desenvolvimento de um plano de ação.

“Essa pesquisa é realizada anualmente com objetivo central de avaliar nossa gestão e governança, os planos de previdência oferecidos, a qualidade no atendimento e na comunicação, entre outras atividades da Libertas, sendo uma maneira de monitorarmos a satisfação dos nossos clientes, além de servir de bússola para que possamos aprimorar cada dia mais os nossos processos e assim, atingir a excelência na qualidade e nos resultados”, explica o diretor-presidente da Fundação, Lucas Nóbrega.

IBRC: satisfação com o plano de saúde

Outra pesquisa, do Instituto Brasileiro de Relacionamento com Cliente (IBRC), apontou 90% de índice de satisfação com o plano de saúde da Libertas. O levantamento ouviu 362 pessoas em 2022 e abordou três aspectos: atenção à saúde, canais de atendimento e avaliação geral.

Com base nos resultados, a entidade informou em nota que pretende manter o nível de excelência na prestação de serviços para continuar evoluindo no índice de satisfação, com foco nos cuidados preventivos. A Libertas atende atualmente mais de 27 mil pessoas, por meio de 13 planos de previdência (12 patrocinados e 1 multi-instituído) e três planos de saúde autogeridos, com um total de recursos administrados de R\$ 4,2 bilhões.

Fonte: [Abrapp em Foco](#), em 05.05.2023.