

Libertas recebe 89% na satisfação geral dos participantes, de acordo com pesquisa

A Libertas encerra orgulhosa o ano de 2024 alcançando 89% na satisfação geral da Fundação, de acordo com pesquisa anual respondida pelos próprios participantes, aposentados e pensionistas dos planos de previdência. O resultado mostrou um aumento de quatro pontos percentuais em relação a 2023, quando atingiu 85% no mesmo quesito.

O avanço é um indicativo positivo da percepção dos entrevistados por melhorias implementadas ao longo do último ano e motiva, ainda mais, o corpo técnico para os desafios de 2025 em busca de qualidade e do aprimoramento contínuo de seus produtos e serviços.

A pesquisa trabalhou as respostas dos participantes de acordo com os seguintes aspectos: Avaliação Geral – Gestão/Governança – Investimentos – Plano de Previdência – Comunicação – Atendimento – NPS.

Durante a pesquisa, ao serem questionados sobre palavras que fazem associação à Fundação, 93,97% dos respondentes mencionaram termos como “satisfação”, “tranquilidade” e “confiança” – percepções que afirmam o forte vínculo com a marca.

A seleção de respondentes foi realizada de forma aleatória e a amostragem definida de acordo com o número total de participantes e assistidos. Os resultados possuem um intervalo de confiança de 95% e limite máximo de erro amostral de 2,34%.

Principais resultados da pesquisa de satisfação:**Atributos de imagem:**

- Transparência – 94%
- Solidez/Segurança – 96%
- Modernidade – 97%
- Eficiência – 97%
- Sustentável – 96%

Gestão:

- Atuação dos profissionais pautada em valores éticos – 97%
- Boa gestão do dinheiro dos participantes – 95%

Comunicação:

- Satisfação com a frequência do recebimento de informações – 94%

Canal de ética:

- Confiança e segurança para utilizar – 91%

Plano de previdência:

- Satisfação com o plano de previdência – 88%

Investimentos:

- Avaliação da gestão – 84%
- Considera as informações disponibilizadas suficientes – 71%

Resultados da pesquisa por cada uma das perspectivas:

Avaliação Geral

- O resultado da pesquisa mostrou um aumento na satisfação geral, alcançando 89% em comparação com 85% no ano anterior.
- Quando analisado por perfil de participante, observamos que os aposentados se destacam com uma satisfação de 96%, permanecendo como o grupo mais satisfeito. Os participantes ativos aparecem com 87% e os pensionistas com 81%.

Gestão/Governança

- Houve um salto perceptível em 2024 no grau de concordância em relação a afirmação “A Fundação Libertas faz boa gestão do meu dinheiro”. 95% dos participantes concordaram totalmente ou parcialmente, comparado a 81% em 2023, indicando uma crescente confiança na gestão financeira da Libertas.
- Os participantes expressaram 96% de satisfação em relação à solidez e segurança oferecidas pela Fundação em 2024. Em 2023 o resultado foi de 82%.
- No quesito transparência, a satisfação teve um aumento bastante significativo – de 81% para 94%. A confiança dos aposentados e pensionistas foi novamente evidente.
- A eficiência percebida foi outro ponto forte, saindo de 82% para uma percepção de 97%.
- A afirmação “A atuação dos profissionais é pautada em valores éticos e íntegros”, teve um aumento significativo nas respostas positivas em 2024 – reflexo de uma percepção cada vez mais favorável da atuação dos profissionais.

Investimentos

- Houve aumento significativo de 63% para 71% na satisfação dos participantes em relação às informações de investimentos disponibilizadas.
- Em relação à avaliação da gestão dos investimentos, há uma clara percepção positiva, com um aumento na satisfação de 80% em 2023 para 84% em 2024.

Plano de Previdência

- A pesquisa revelou um aumento considerável na satisfação com o plano de previdência, passando de 83% em 2023 para 88% em 2024. Este incremento de 5 pontos percentuais reflete um avanço significativo na percepção positiva dos participantes em relação ao plano.

Comunicação

- A newsletter mensal Fique Sabendo, com mais de 40 edições enviadas por e-mail, foi eleita o canal de comunicação preferido para recebimento de informações, superando o site, que liderava em 2023.
- A frequência do recebimento de informações foi outro ponto alto com 94% dos participantes expressando total satisfação.

Atendimento

- O contato telefônico continua sendo o método preferido para comunicação, mantendo o primeiro lugar tanto em 2023 quanto em 2024. Este canal é consistentemente preferido por todos os perfis de participantes, incluindo ativos, aposentados e pensionistas. No entanto, ao segmentar por faixa etária, observa-se uma preferência por WhatsApp entre os mais jovens (até 40 anos), enquanto os participantes com idades mais acentuadas preferem o contato telefônico.
- O autoatendimento e o e-mail seguem como segundo e terceiro métodos preferidos, respectivamente.

NPS

- O NPS geral apresentou um crescimento significativo, passando de 32 em 2023 para 42 em 2024.

Oportunidades de melhoria

Embora os resultados tenham sido amplamente positivos, a pesquisa também revelou áreas para aprimoramento. Entre os pontos de atenção, destacam-se a necessidade de reforçar temáticas sobre o VocêPrev, o programa de educação previdenciária e financeira e o canal de ética.

- Programa “Papo Certo”: 50% de conhecimento
- Plano VocêPrev: 58% de conhecimento
- Canal de ética: 64% de conhecimento

Sobre a pesquisa

A pesquisa de satisfação anual foi realizada entre 5 e 22 de novembro de 2024 pela Gestner Gestão e Consultoria e contou com a participação de 1.510 pessoas, sendo 76,62% ativos, 20,53% aposentados e 2,85% pensionistas. Foram utilizados questionários via web e ligações telefônicas para obtenção das respostas.

O objetivo da pesquisa é identificar o conhecimento e a satisfação dos participantes em relação à efetividade dos serviços oferecidos pela Fundação Libertas, a fim de apoiar na tomada de decisão e no planejamento da entidade.

A Libertas reforça seu compromisso em continuar oferecendo soluções de previdência e saúde com excelência, confiança e credibilidade, sempre ouvindo a voz dos seus participantes, que são parte fundamental da história de mais de 47 anos da Fundação.

Entenda como funcionam as linhas de cuidado para gestantes, crianças, portadores de diabetes e hipertensão

No modelo de atenção primária da Clínica Libertas Saúde, todo beneficiário e dependente recebe atendimentos personalizados de acordo com suas necessidades. Chamadas linhas de cuidado, esse itinerário assistencial consiste em uma série de protocolos que desenham uma trajetória clínica de acordo com uma atenção individual que cada paciente demanda.

Toda a equipe médica e administrativa participa regularmente de capacitações profissionais, garantindo atualização e aprimoramento constante no atendimento às novas demandas em saúde. Nesse contexto, a clínica expandiu suas linhas de cuidado, incorporando áreas como o pré-natal e a saúde da criança, que anteriormente não integravam seu escopo de atuação, reforçando seu compromisso com um atendimento mais abrangente e especializado.

Confira todas as linhas de cuidado da Clínica Libertas Saúde:

- Linha de cuidado à pessoa com sobrepeso e obesidade
- Linha de cuidado ao beneficiário idoso
- Linha de cuidado ao beneficiário com hipertensão arterial sistêmica
- Linha de cuidado ao beneficiário com Diabetes Mellitus
- Linha de cuidado à pessoa com transtorno mental
- Linha de cuidado à saúde da mulher
- Linha de cuidado à saúde do homem
- Linha de cuidado ao beneficiário com doença respiratória crônica (DRC)

Mapeamento das linhas de cuidado

Em toda primeira consulta é realizado um mapeamento de riscos e necessidades. Nela, constata-se em qual linha de cuidado o paciente se enquadra, para então ser elaborado um plano de cuidado

específico. Com os planos de cuidado é possível programar com exatidão com que frequência o paciente deve se consultar e quais exames devem ser feitos. Para que essa atenção seja integral, as consultas são realizadas por um médico de família, que se torna referência em seu acompanhamento.

Como funciona a seleção das linhas de cuidado

Os pacientes são elegíveis a pelo menos uma linha de cuidado, independentemente da existência ou não de enfermidades, doenças ou quaisquer riscos a saúde. Uma mulher de 30 anos, por exemplo, automaticamente se enquadra na linha de cuidado à saúde da mulher, podendo também ser acompanhadas em outras linhas caso seja identificado a necessidade.

Sem cobrança de coparticipação

Na Clínica Libertas Saúde os atendimentos são todos isentos de coparticipação, ou seja, não há cobrança por consulta.

A Clínica Libertas Saúde fica na Avenida Brasil, nº 719 - 14º andar, Santa Efigênia - Belo Horizonte

Ficou interessado?

Entre em contato e faça seu agendamento:

Telefone: 3347-8551

WhatsApp: (31) 9-8382-8047

Fonte: [Fundação Libertas](#), em 19.12.2024.