

Libertas celebra excelência em pesquisa de satisfação 2025: 89% dos beneficiários aprovam planos de saúde

Resultados reforçam confiança e destacam crescimento de 7,5 pontos percentuais em relação a 2024 (ano base 2023).

A Libertas, comprometida com a qualidade e a transparência, divulga os resultados da Pesquisa de Satisfação 2025 (ano base 2024), realizada pelo Instituto Brasileiro de Relacionamento com Cliente (IBRC). O levantamento, aplicado via telefone com beneficiários, revelando que 89% estão satisfeitos com o plano de saúde – um crescimento expressivo de 7,5 pontos percentuais em comparação ao ano anterior.

Melhoria contínua e reconhecimento

O estudo apontou avanços em 7 dos 10 quesitos avaliados, reflexo do trabalho dedicado da Equipe Libertas para aprimorar serviços, garantir cuidado integral e promover qualidade de vida aos beneficiários. Além disso, em todos os 10 quesitos, a Fundação superou a média de mercado.

Confiança que inspira indicações

74,3% dos beneficiários recomendariam os planos da Libertas a familiares e amigos – um salto de 11 pontos percentuais em relação a pesquisa anterior. O dado reforça não apenas a satisfação, mas a credibilidade conquistada pela marca no mercado de saúde suplementar.

Liderança em prevenção e promoção da saúde

A Fundação Libertas manteve-se como a operadora com melhor avaliação em campanhas preventivas, reconhecimento que comprova a eficácia de suas iniciativas. “Investir em prevenção é prioridade para entregar um cuidado completo e sustentável, alinhado às necessidades de quem confia em nós”, afirma Claudia Lima, Diretora de Seguridade.

Compromisso com o futuro

As respostas da pesquisa são analisadas minuciosamente pela equipe, servindo como base para novas ações de melhoria. “Cada feedback é valioso. Seguiremos evoluindo para superar expectativas e fortalecer nossa missão de cuidar das pessoas com excelência”, conclui Ualison Assis, Gerente Assistencial.

Com resultados que refletem esforço coletivo e inovação, a Libertas reafirma seu propósito: ser parceira de vida na jornada por saúde e bem-estar.

Sobre a pesquisa de satisfação

A pesquisa refere-se aos atendimentos realizados no ano de 2024 e foi conduzida com uma amostra aleatória de clientes selecionados de acordo com critérios demográficos, de idade e de gênero. A maioria dos entrevistados (56,8%) era composta por pessoas acima de 65 anos, mulheres (51,2%) e residentes em Belo Horizonte (85,3%).

O questionário abordou três aspectos principais: atenção à saúde, canais de atendimento e satisfação geral. Entre as perguntas é indagado se o beneficiário foi atendido quando fez alguma reclamação, se recebeu algum tipo de comunicado esclarecendo sobre a necessidade de realização de exames preventivos, a frequência com que utilizou o plano, entre outros.

A pesquisa de satisfação com os clientes dos planos de saúde é realizada de acordo com o padrão recomendado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), órgão regulador e fiscalizador das operadoras. Também por recomendação da ANS, a pesquisa contou com a validação de auditores independentes, cujo parecer também está disponível ao final da matéria.

Para saber mais detalhes, confira a pesquisa completa no link ao final da matéria ou acesse “Pesquisa de Satisfação” na página da Libertas Saúde no site.

Confira a pesquisa na Íntegra:

- [Pesquisa de satisfação com beneficiários 2025 \(ano base 2024\)](#)
- [Parecer de Auditoria Independente](#)
- [Nota Técnica](#)

Demonstrações Contábeis 2024 disponíveis para download

As demonstrações contábeis de 2024 dos planos de previdência e saúde estão disponíveis para consulta e download em nosso site. Os documentos foram aprovados pelo Conselho Deliberativo da Fundação e já receberam parecer da auditoria externa.

Nos documentos, é possível conferir detalhes como a situação patrimonial, bens consolidados, obrigações fiscais e provisões técnicas. Acesse o menu Institucional >> Documentos >> Transparência >> Demonstrações Contábeis >> Selecione “Previdência” ou “Saúde”.

Confira os documentos que integram as Demonstrações Contábeis 2024:

Planos de previdência:

Consolidado:

- Relatório da Auditoria Independente (parecer) PREVIC
- Parecer do Conselho Fiscal sobre as Demonstrações Contábeis
- Manifestação do Conselho Deliberativo com a aprovação das Demonstrações Contábeis
- Demonstrações Contábeis e Notas Explicativas Completas
- Demonstração do Plano de Gestão Administrativa Consolidado (DPGA)
- Demonstração da Mutações do Patrimônio Social Consolidado
- Balanço Patrimonial Consolidado

Por Plano:

- Demonstração da mutação do ativo líquido
- Demonstração do ativo líquido
- Demonstrações das provisões técnicas

Planos de saúde:

- Manifestação do Conselho Deliberativo e parecer do Conselho Fiscal;
- Relatório da Auditoria Independente (parecer) ANS;
- Relatório de Administração;
- Demonstrações contábeis e notas explicativas.

Fonte: [Fundação Libertas](#), em 10.04.2025.