

PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2015

Maior participação na avaliação dos serviços da Fundação.



A Braslight acaba de receber os resultados da Pesquisa de Satisfação 2015 e a boa notícia é que a maioria dos indicadores se mantém similares aos do ano anterior com evolução favorável, demonstrando estabilidade nos serviços prestados pela Fundação aos participantes. O número de respondentes aumentou – totalizando 1002 entrevistas válidas – o que aponta para uma maior conscientização da importância de participar com opiniões, sugestões e críticas para o aperfeiçoamento da operação da entidade. A pesquisa foi realizada através de formulário na Internet e conduzida pela Gestner Consultoria no quarto trimestre de 2015.

Satisfação Geral

O total de participantes muito satisfeitos e satisfeitos com a Braslight aumentou 4,82% em relação a 2014, sendo que o número de participantes muito satisfeitos aumentou em 10%, demonstrando uma percepção de melhoria de desempenho significativa. A Fundação recebe com alegria esta notícia, considerando que os projetos para aperfeiçoamento operacional realizados em 2015 atingiram os resultados esperados a ponto de trazer um retorno imediato na avaliação deste importante quesito. A satisfação geral dos participantes com a entidade alcançou 94,22%.

Comunicação mantém bons resultados

A forma de comunicar da Braslight manteve os bons índices de avaliação de 2014 com ligeira elevação de 90,06% em 2014 para 91,51% em 2015. Vale ressaltar que o índice de insatisfeitos e muito insatisfeitos caiu de 3,94% para 2,32%, demonstrando a percepção de melhoria de qualidade mesmo entre o público mais crítico em relação ao tema.

Imagem da Braslight

Sobre os quesitos de imagem Solidez, Modernidade, Transparência e Eficiência,

os bons índices de 2014 sofreram ligeiras alterações que serão consideradas no planejamento de Fundação para 2016. O principal quesito do mercado previdenciário, ou seja, a Solidez, demonstrou uma elevação, saindo de 92,81 para 97,02%. Já os quesitos Modernidade, Transparência e Eficiência tiveram ligeira baixa, o que alerta para a necessidade de fornecer mais informações sobre investimentos em inovação e tecnologia, sobre resultados e também sobre aspectos operacionais da Fundação para os participantes.

Central de Atendimento continua em destaque

O grande destaque de 2014 foi o trabalho da equipe de atendimento que alcançou a média de 93,11% de notas entre excelente e bom para o seu desempenho. Em 2015, a equipe superou a façanha atingindo 94,25%, facilidade de contato, menu eletrônico, clareza, domínio sobre as informações prestadas e cordialidade foram os itens comportamentais avaliados.

Conhecimento sobre os benefícios aumenta

Embora ainda exista um grande desafio a ser cumprido, houve uma importante melhoria no índice de conhecimento dos

benefícios da entidade: os participantes que declararam conhecer totalmente e conhecer muito sobre os planos subiu de 33,08% para 44,81%, demonstrando a eficiência das ações realizadas ao longo de 2015. O acompanhamento da rentabilidade dos planos também continua surpreendentemente sendo um tema de baixo envolvimento com apenas 43,31% declarando interesse, menos do que os 45,30% do ano passado.

Certificações em alta

A grande maioria dos participantes já entendeu a importância das Certificações ISO 9001 (Qualidade) e 27000 (Segurança da Informação) para a entidade: 97,61% consideram o tema relevante.

Críticas e sugestões

Todos os comentários e sugestões informados espontaneamente pelos respondentes serão considerados no planejamento estratégico da Braslight. Entre os pontos positivos e negativos apontados espontaneamente, destacam-se positivamente a Solidez e a qualidade do atendimento e negativamente a taxa de juros dos empréstimos. Entre as sugestões, algumas já estão com soluções em andamento como a modernização do site, e outras serão avaliadas.

A Braslight agradece a colaboração de todos os respondentes e estima que no próximo ano o número de participantes da pesquisa seja ainda maior. Este envolvimento é fundamental para o aperfeiçoamento do nosso trabalho.