

PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2014



Você ainda mais presente nos destinos da Braslight

A Braslight acaba de receber os resultados da Pesquisa de Satisfação 2014, cujo objetivo foi fazer com que a opinião e as sugestões dos participantes estejam presentes no planejamento da Entidade para melhoria constante de seus produtos e serviços. Foram ouvidos 637 participantes, sendo 437 através da resposta direta ao formulário de pesquisa publicado no site e 166 através de entrevistas telefônicas.

De acordo com a Gestner, instituto responsável pela pesquisa, este número corresponde a uma amostragem confiável do total de participantes dos planos de benefícios.

Satisfação geral em alta

Oitenta e nove por cento dos participantes da pesquisa responderam estar muito satisfeitos (22,30%) ou satisfeitos (67,10%) com a Entidade. A Braslight entende este resultado como um reconhecimento aos esforços realizados para atender cada vez melhor os participantes, mas vê também a oportunidade de trabalhar para alcançar os 100% de satisfação.

Qualidade da Central de Atendimento em destaque

O grande destaque foi o trabalho da equipe de atendimento que alcançou a média de 93,11% de notas entre excelente e bom para o seu desempenho. Facilidade de contato, clareza, domínio sobre as informações prestadas e cordialidade foram os itens comportamentais avaliados. A confiança dos participantes atribui a esta equipe ainda mais responsabilidade para manter os níveis de satisfação em 2015.

A comunicação é a segunda colocada em satisfação

A forma de comunicação da Braslight com seus participantes também obteve

um excelente resultado: 90,6% dos respondentes declararam estar muito satisfeitos (25,87%) ou satisfeitos (64,20%) com os veículos utilizados.

Site é o principal canal de comunicação

O site é apontado como o canal de comunicação mais usado (60,55%) e os meios eletrônicos como a preferência para o recebimento de informações sobre a Entidade (74,65%). É a Internet cada vez mais presente na vida de todos os cidadãos como fonte de informação e consulta.

Necessidade de maior conhecimento sobre os planos de benefícios

Um ponto que despertou a atenção em meio aos excelentes resultados alcançados foi o desconhecimento sobre as características dos planos da Entidade: apenas 4,95% dos respondentes declararam ter total conhecimento dos planos e 66,93% declararam ter pouco (59,51%) ou nenhum conhecimento sobre

o assunto (7,42%). Além disso, menos da metade dos participantes declararam acompanhar regularmente a rentabilidade dos investimentos. Em vista deste resultado a Braslight vai investir na maior divulgação das características dos planos e do resultado dos investimentos.

Reconhecimento, críticas e sugestões

Todos os comentários e sugestões informados espontaneamente pelos respondentes serão considerados no planejamento estratégico da Braslight. A atual administração se sente recompensada pelos resultados alcançados e mais uma vez se compromete a trabalhar para atender todas as demandas consideradas relevantes para a melhoria do relacionamento com os participantes. Agradecemos a todos que se engajaram na proposta da primeira Pesquisa de Satisfação realizada pela Entidade, sempre com a certeza de que a gestão compartilhada é o melhor caminho para uma administração eficaz e transparente.