



Anualmente a CELOS realiza uma Pesquisa de Satisfação com os seus participantes, principalmente para entender onde está acertando e no que precisa mudar. Sendo assim, e tendo como base 2022, o resultado deste ano foi extremamente satisfatório, com uma avaliação positiva e estável, se comparada aos dados de edições anteriores.

Conforme o estudo, a Fundação recebeu nota geral de 8,2 dos Participantes, sendo que a central de atendimento e relacionamento recebeu nota 9,1, média dos beneficiários ativos e assistidos. Além disso, o estudo identificou que o site (Ativos) e o jornal impresso (Assistidos) estão entre os meios de comunicação mais utilizados para se manter informado sobre a Fundação.

A pesquisa tem como objetivo avaliar o grau de satisfação e confiança dos Participantes em relação aos serviços prestados. Da mesma forma que identificar como é vista a gestão de investimentos, o atendimento, os programas da CELOS, produtos e processos, bem como identificar se os canais de comunicação são eficientes.

Metodologia do estudo

O levantamento foi realizado pelo Instituto Lupi & Associados. Empresa com 27 anos de experiência em trabalhos realizados para grandes empresas do mercado. No total foram realizadas 704 entrevistas, sendo os entrevistados definidos através de sorteio. A participação ocorreu de forma livre e a coleta de dados foi realizada por telefone, no período de 08 a 29 de setembro de 2021.

Além de utilizar equipe com treinamento específico para a finalidade, a Lupi & Associados realizou conferência de amostra de cerca de 20% do material coletado. A margem de erro é de $\pm 5\%$ e o coeficiente de confiança é de 95,5%. O relatório completo está disponível no site www.celos.com.br, na aba 'Relatórios Anuais', e depois 'Pesquisa de Satisfação'.

Fonte: [Abrapp em Foco](#), em 09.02.2023.