

Por Bruna Chieco



A importância da representação da Abrapp no setor de Previdência Complementar Fechada, e sua reputação e credibilidade no mercado foram destaques da Pesquisa de Satisfação das Entidades Associadas – Edição 2024, com 99% e 97% de aprovação, respectivamente.

Conduzida pelo Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente (IBRC), a amostra contou com 476 respondentes, entre perfis estratégicos e táticos, e foi executada no período de outubro a dezembro do ano passado.

O desempenho global da Abrapp na pesquisa foi de 94%, e o índice de satisfação geral foi de 96%. Outros pontos de destaque do levantamento foram as oportunidades de networking oferecidas (90%); cursos e treinamentos (92%); flexibilidade virtual/presencial (97%); disponibilidade de produtos/serviços (95%); e o entendimento técnico em previdência complementar, com 100% de aprovação.



Resultados apresentados em percentual (%)

“A avaliação de 2024 revela um patamar de excelência consolidado na satisfação das entidades associadas à Abrapp, com melhorias relevantes em todos os indicadores principais”, disse o Superintendente Geral, Eduardo Lamers. Segundo ele, os números reforçam a confiança e legitimidade da associação na representação institucional, entrega técnica e suporte ao sistema.

Jornada do cliente e relacionamento - O índice da jornada do cliente aumentou 8 pontos percentuais em relação a 2022, atingindo 91% de satisfação, refletindo uma melhora significativa na consistência operacional e na padronização dos serviços.

Tanto os respondentes estratégicos quanto táticos demonstraram alta satisfação com a jornada em 2024 (90% e 91%, respectivamente).

Já em relação a canais de relacionamento, o e-mail foi o mais utilizado, com 40% de citações. O WhatsApp também se destacou com 22%, refletindo a crescente importância dos canais digitais. O índice de satisfação da Central de Atendimento da Abrapp foi de 85%.

Produtos e serviços - Os principais produtos e serviços citados pelos entrevistados na pesquisa foram congressos, seminários e encontros setoriais, seguidos pelos treinamentos UniAbrapp. Os eventos têm grande peso na percepção positiva da Abrapp, além de indicar um crescimento na presença digital, com destaque para a biblioteca digital e o blog.

O calendário de obrigações e certificações ICSS também são lembrados por seu papel prático no dia a dia dos profissionais da previdência.

Fidelidade, forças e oportunidades - O nível de fidelidade registrado foi de 79%, maior índice já computado na categoria, com aumento expressivo de 26 pontos em relação a 2022. O indicador reflete alta lealdade e forte recomendação da Abrapp pelas associadas.

As forças da Abrapp se destacam pela sua representação institucional, com 99% dos respondentes indicando a importância de contar com uma entidade representativa; 94% aprovando o relacionamento institucional com poderes e sociedade; 93% destacando o desenvolvimento do arcabouço regulatório; e 89% apontando que a representação da associação atende às expectativas.

“A manutenção desse cenário de excelência dependerá do contínuo aprimoramento de canais de relacionamento, personalização de serviços por perfil institucional e atenção às demandas de custo-benefício para todas as associadas”, completou Lamers.

Fonte: [Abrapp em Foco](#), em 24.04.2025.