



*Edição nº 458 da Revista da Previdência Complementar – uma publicação da Abrapp, ICSS, Sindapp e UniAbrapp

Por Debora Diniz

Pesquisa de satisfação atesta liderança institucional da Abrapp - A Associação Brasileira das Entidades Fechadas de Previdência Complementar (Abrapp) alcançou índices de excelência na edição 2024 da Pesquisa de Satisfação das Associadas, realizada pelo Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente (IBRC). Com 1.191 profissionais convidados e 476 respostas coletadas em todo o País, a pesquisa revelou um alto grau de confiança na entidade, consolidando sua reputação como liderança institucional no setor. A aprovação espontânea (SSI) chegou a 96%, o índice de fidelização (NPS) subiu para 79 – entrando na faixa de excelência – e o indicador de jornada do cliente (CJI) atingiu 91% de satisfação. Já o nível de esforço para obtenção de respostas e serviços (CES) ficou em 82%, considerado positivo, embora ainda com espaço para evoluir.

Para Alexandre Diogo, Presidente do IBRC, os dados refletem uma trajetória clara de amadurecimento no relacionamento institucional. “De 2019 para cá, vemos uma escadinha de evolução. A Abrapp soube ouvir o que as associadas diziam e transformar isso em programas efetivos, como no caso da demanda das entidades de pequeno porte, que antes se sentiam pouco atendidas e hoje estão contempladas”, analisa.

Segundo Diogo, o sucesso da pesquisa está no rigor metodológico, que assegura representatividade regional e proporcionalidade entre entidades grandes, médias e pequenas. A análise se apoia em quatro indicadores complementares – SSI, CES, CJI e NPS – que permitem um retrato integrado da experiência dos associados. “É como uma salada de frutas: mesmo que o conjunto esteja ótimo, uma uva ruim pode ser lembrada e afetar a percepção final”, exemplifica.

Essa construção de vínculo e escuta ativa é reconhecida pelo Diretor-Presidente da Abrapp, Devanir Silva, que aponta o diálogo com as associadas como base do sucesso. “Melhoramos em todos os itens avaliados. O resultado é fruto de um esforço contínuo para ouvir nossos associados e traduzi-los em ações concretas. A pesquisa mostra uma Abrapp protagonista e comprometida com sua missão”, afirma. Para ele, o crescimento da satisfação está fortemente relacionado à interiorização das atividades e às ações itinerantes que levaram a Associação a diferentes regiões do País, ampliando o alcance e reforçando a proximidade com os diversos perfis de entidades.

A totalidade dos respondentes reconhece a Abrapp como autoridade no setor de Previdência Complementar Fechada. Entre os atributos mais valorizados estão a reputação confiável (97%), a acessibilidade dos serviços (95%), a qualidade dos cursos e treinamentos (92%) e a representatividade institucional (89%). O índice de atendimento às necessidades das entidades ficou em 87%, e o compromisso da Associação com a excelência, mesmo diante de contenção de gastos, foi reconhecido por 86% dos entrevistados.

(Continua...)

[Clique aqui](#) para ler a matéria completa na íntegra.

Fonte: [Abrapp em Foco](#), em 13.06.2025.