

Por Jorge Wahl

Nascida em 3 de março de 1978, menos de 1 ano depois do ato fundador da Previdência Complementar no País, a Lei 6.435, de julho de 1977, a Abrapp completou ontem 38 anos de vida. E a data ganhou uma comemoração imprevista na forma da divulgação dos resultados da pesquisa de satisfação das associadas, pelo Presidente do organismo que colheu e analisou os dados, Alexandre Diogo, do Instituto Iberoamericano de Relacionamento com o Cliente (IBRC). Diogo deu os parabéns e justificou: “Os resultados da pesquisa mostram uma realidade muito positiva”, resumiu.

Nada menos de 93% das associadas se declararam satisfeitas. Segundo Diogo, tal resultado ficou claramente acima da média obtida por associações representativas de segmentos de atividades também pesquisadas pelo IBRC, que atualmente trabalha para mais de uma centena de empresas e entidades em todo o País.

Há pontos para aprimoramento, claro, e a pesquisa, ao traçar um mapa bastante completo, oferece detalhes acerca dos aspectos que a Abrapp ainda precisa trabalhar melhor. “Mas a verdade é que os aspectos menos bem avaliados de forma alguma interferem na satisfação demonstrada pelas associadas”. Esse mapeamento oferecido pelo trabalho do IBRC vai, agora, servir de orientação ao esforço para melhorar.

Excelência nos serviços - A pesquisa mostra, entre as principais “forças” da Abrapp, na percepção das associadas, os produtos e serviços de excelência prestados, além das informações encontradas na Central de Notícias. Ao lado deles, completou Diogo, há muitos aspectos também favoráveis e arrolados como “oportunidades” para a partir daí oferecer ainda mais às associadas.

**Fonte:** [Diário dos Fundos de Pensão](#), em 04.03.2016.