

Fundação participou de evento com outras 12 entidades que visa a troca de experiências

A ouvidoria é um canal que recebe elogios e sugestões, e também é a segunda instância para manifestações que não foram atendidas a contento em outros canais de relacionamento com clientes. Por isso, é uma área estratégica para orientar melhorias contínuas no atendimento a participantes, assistidos e beneficiários. Para contribuir com o aperfeiçoamento deste serviço, a FAPES participa de um grupo com outras 12 Entidades Fechadas de Previdência Complementar (EFPCs) que discute o tema junto ao órgão fiscalizador do segmento, a Previc.

A primeira reunião ocorreu no dia 14 de abril e a representante foi a ouvidora da FAPES, Karla Alfradique, que também é gerente executiva Jurídica da Fundação. “Buscamos a troca de experiências entre os ouvidores e também estreitar a interação com a Ouvidoria da Previc, a fim de colaborar para o aperfeiçoamento da regulação do segmento sobre o tema”, conta. Um dos primeiros objetivos do grupo será contribuir para a elaboração de um Guia de Melhores Práticas em Ouvidoria para as EFPCs, a ser editado pelo órgão governamental.

A Ouvidoria da FAPES recebeu 227 manifestações ao longo do ano passado. Entre 2019 e 2021, o número de manifestações neste canal caiu 38%, indicando que a solução aos problemas tem sido mais eficaz nos canais de atendimento. Além disso, houve redução no percentual de reclamações e aumento do número de elogios e sugestões.

Fonte: [Fapes](#), em 02.05.2022.