

Por Débora Soares



Patricia Motta Fagundes, Ouvidora da Funcef, explica nesta entrevista como as Ouvidorias podem ter papel estratégico nas entidades fechadas de previdência complementar, contribuindo para a melhoria de processos. Ela também compartilha melhores práticas para essa área e como os profissionais podem participar do Fórum de Ouvidores das EFPC para compartilhar experiências.

Blog Abrapp em Foco: A Ouvidoria é uma área que tem o seu potencial bem aproveitado dentro das entidades?

Patricia Fagundes: Cada vez mais, a Ouvidoria tem espaço nas Entidades, pela compreensão do papel institucional e estratégico da área, no sentido de contribuir para a melhoria dos processos internos por meio das informações que são recebidas dos participantes, colaboradores e fornecedores, e, também atuando como agente nos programas de integridade, que visam construir um ambiente organizacional ético e íntegro.

Para esclarecermos conceitos, o que a Ouvidoria deveria fazer e o que não é seu papel?

Uma das dúvidas mais frequentes com relação às Ouvidorias diz respeito à apuração das denúncias. Cabe esclarecer que a Ouvidoria é um canal de acolhimento e análise preliminar das denúncias e não de apuração. A apuração é feita por estruturas específicas para essa finalidade que, normalmente, contam com profissionais das áreas jurídica, auditoria interna e compliance, por exemplo. Ou, em alguns casos, por escritórios independentes contratados para esse fim.

Como a Ouvidoria e a área de Relacionamento podem se complementar e agregar mais valor?

As duas áreas têm funções similares, no que diz respeito a manter canais abertos para o acolhimento das manifestações dos diversos públicos que interagem com a Entidade. O que as difere é que a Ouvidoria, por ser uma segunda instância de análise, trata dos casos mais sensíveis, em que há conflito entre o serviço oferecido e o percebido. Mas o ideal é que as duas áreas caminhem juntas, na busca da satisfação dos participantes e do fortalecimento da imagem institucional.

Poderia citar alguns exemplos de melhores práticas no âmbito de Ouvidoria das EFPC?

A melhor prática que a Ouvidoria pode realizar é manter um diálogo acolhedor, profissional, isento e imparcial com o público com o qual interage, traduzindo as sugestões em melhorias de serviços e produtos.

Sendo a Ouvidoria um canal de transformação, ela deve atuar na busca de soluções, recomendando mudanças em processos, influenciando e apoiando os gestores e sensibilizando os dirigentes, para que a entidade tome a decisão mais correta, maximizando a confiança e fortalecendo as relações institucionais.

O que motivou a criação do fórum para Ouvidores das EFPCs? Ele está no âmbito da Abrapp ou seria independente?

O Fórum de Ouvidores das EFPC nasceu de uma necessidade de troca de ideias, de informações e do compartilhamento de melhores práticas, com um grupo qualificado e especializado. Foi uma iniciativa da Ouvidoria da Funcef, que teve o apoio da Ouvidoria da Previc, e que se tornou realidade, com o engajamento de várias entidades, que também sentiam essa necessidade. Atualmente, é um fórum independente, mas que já participou de evento promovido pela Abrapp.

Como o Fórum funciona? Que tipos de trocas acontecem nele e com que regularidade?

O Fórum nasceu em abril deste ano, em um grupo de WhatsApp, por meio de convites individuais, e que tomou corpo, quando os Ouvidores começaram a trocar mensagens e compartilhar iniciativas e ideias. Para consolidar as trocas e possibilitar que todos se conhecessem, foi agendada uma reunião virtual, que foi tão produtiva que virou agenda mensal fixa, com pautas predefinidas.

Quantas entidades integram o Fórum e qual o caminho para que outras interessadas possam inscrever seus profissionais para participar?

Atualmente são 16 Entidades, mais a Previc. Mas a intenção é ter todas as Ouvidorias do sistema de previdência incluídas e engajadas, para que consigamos aprimorar ainda mais os trabalhos e desenvolver práticas ainda melhores, por meio do aprendizado coletivo.

Gostaria de acrescentar mais algum ponto não mencionado ou deixar uma mensagem final?

Um dos primeiros trabalhos do Fórum foi contribuir para o **Guia de Melhores Práticas de Ouvidoria**, que será lançado em breve pela Previc. Mas grandes ideias e novas maneiras de tratar as rotinas são pautas permanentes dos profissionais das Ouvidorias que compõem o grupo. O que se pode dizer é que, em pouco tempo, houve grandes e enriquecedoras trocas, que estão contribuindo para o aperfeiçoamento das Ouvidorias do sistema de previdência.

Fonte: [Abrapp em Foco](#), em 03.08.2022.