

Além de participar de todas as decisões da Diretoria Executiva e de diversas Comissões, a Diretoria de Relações com Participantes também estará à disposição dos participantes, fazendo o atendimento em segunda instância, recebendo reclamações, sugestões e elogios em relação à Forluz. Saiba mais...

No último dia 1º de agosto, Cláudia Muinhos Ricaldoni, eleita pelos participantes para o próximo mandato à frente da Diretoria de Relações com Participantes, tomou posse. Ainda em processo de adaptação às novas funções, conversamos com ela para esclarecer como será a dinâmica da área daqui para frente.

### **Como irá funcionar o atendimento aos participantes?**

A Diretoria de Relações com os Participantes - DRP funciona também como uma Ouvidoria e, além de ser o olhar do participante na gestão da Forluz opera também no atendimento aos ativos e assistidos que necessitarem de uma análise mais profunda de sua demanda junto à Fundação.

Vale ressaltar ainda, que a DRP não substitui os serviços da área de Atendimento, que continua a prestar os atendimentos em primeiro nível, via 0800, e-mail ou atendimento presencial, mas receberá os casos mais complexos que não puderam ser resolvidos pelos demais canais de atendimento. Sua atuação se dá exatamente quando os canais de atendimento não conseguem dar resposta às necessidades específicas dos participantes.

As duas áreas têm funções importantíssimas para manter os canais abertos para tratar as demandas dos nossos participantes. O que as difere é que a Diretoria de Relacionamento com os Participantes - DRP trata dos casos mais sensíveis, em que há conflito entre o serviço oferecido e o percebido e que podem, a partir de sua análise, levar a alterações nos procedimentos adotados pela Fundação e mesmo em revisão dos Regulamentos dos Planos.

### **E o que muda no atendimento?**

Nada muda. Os participantes continuarão sendo atendidos pela equipe de atendimento da Fundação. Os participantes podem escolher o melhor canal para o seu primeiro atendimento seja através da Central de Atendimento, pelo número 0800 0909090, seja no atendimento presencial, realizado na sede da Fundação, ou pelo e-mail [atendimento@forluz.org.br](mailto:atendimento@forluz.org.br).

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

Apenas registrar minha alegria em voltar para a Forluz e reafirmar meu compromisso com a defesa dos participantes e de uma visão previdenciária do sistema fechado. Entendo que todo sistema de previdência tem por objetivo garantir a segurança e proteção aos participantes e seus dependentes no momento de maior vulnerabilidade, quer por velhice, invalidez ou morte.

Garantir que a Forluz cumpra com essa tarefa é missão de todos os representantes eleitos e, em particular, do DRP. Por isso, contem comigo para atendê-los sempre que desejarem ou precisarem.

**Fonte:** [Forluz](https://forluz.org.br), em 10.08.2022.