

Atender bem para extrair disso o melhor relacionamento é hoje e cada vez mais um imperativo para as organizações, inclusive para aquelas sem finalidade de lucro como os fundos de pensão. Estes, na verdade, têm diante de si um desafio até maior, uma vez que estiveram acostumados durante muito tempo a ter um público pode-se dizer cativo, representado pelos empregados das empresas patrocinadoras de planos. De qualquer forma, isso mudou e as nossas entidades já estão percebendo, razão pela qual é uma boa notícia o lançamento, definido em reunião na última segunda-feira (18), da publicação **“Como Pensar, Criar e Aprimorar uma Área de Relacionamento”**.

A publicação, que será lançada no **35º Congresso Brasileiro dos Fundos de Pensão**, em novembro, em São Paulo, é diferente de um manual ou guia, pois ainda que tenha um forte conteúdo de orientação sobre como proceder, prevalece acima de tudo um aspecto mais conceitual, pode-se dizer “filosófico”. Ao lado disso, a Comissão Técnica Nacional de Relacionamento com o Participante levará também ao nosso maior evento um trabalho sobre “Relacionamento: O Desafio de Conectar a Entidade, as Patrocinadoras / Instituidoras e os Participantes”.

Quanto à publicação, Marisa Bravi, Coordenadora da CTN, explica que ela tem “como objetivo sugerir premissas para estruturação das áreas de relacionamento, que sejam compatíveis com o tamanho e as necessidades de qualquer entidade. As informações apresentadas também podem contribuir para o aprimoramento, melhoria contínua e gestão das áreas existentes”.

A ideia é ir fundo, dividindo a publicação em cinco partes. Marisa explica quais são: “Criação e Aprimoramento” (área estratégica / pessoas-processos-sistemas / uma estrutura para cada tamanho / canais de atendimento e relacionamento); “Boas Práticas de Relacionamento” (o que considerar / qualidades básicas / exercitando boas práticas / boas práticas diferenciadas); “Treinamento e Capacitação” (itens que devem compor o treinamento aos profissionais da área de relacionamento) e “Legislação” (que diz respeito às atividades específicas de informação aos participantes).

Fonte: [ABRAPP](#), em 20.08.2014