

A Abrapp vai distribuir às associadas no início de 2015 exemplares da publicação Como Pensar, Criar e Aprimorar uma Área de Relacionamento, mas para assegurar uma leitura a mais disseminada possível, especialmente por parte dos profissionais da área, já a deixou disponível no endereço <http://sistemas.abrapp.org.br/apoio/guiarelacionamento/>. A iniciativa é importante por tratar-se de um verdadeiro passo a passo capaz de ajudar as entidades a avançar em algo visto por muitos como fundamental para o atingimento de seus objetivos.

“A leitura pelos profissionais da área ou com interesse nela é vital”, resume Marisa Santoro Bravi, Coordenadora da Comissão Técnica Nacional de Relacionamento com o Participante, expressando uma convicção que o grupo reafirmou em sua reunião da última terça-feira (16). Claro, é importante que os dirigentes se interessem pelo material, mas para que o impacto seja maior é necessário que dele tome conhecimento o conjunto dos colaboradores da associada.

A publicação tem como objetivo sugerir premissas para a 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 já existentes. Além da introdução e das considerações finais, são destacados quatro enfoques: 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: [Diário dos Fundos de Pensão](#), em 18.12.2014.