

Prêmio Ouvidorias Brasil reconhece as melhores iniciativas de organizações relevantes do país

iStock.com/Comunicação FUNCEF

A FUNCEF conquistou, pelo terceiro ano consecutivo, o Prêmio Ouvidorias Brasil 2023, desta vez com o case A Ouvidoria e as diretrizes de transparência e de compartilhamento da informação - O painel da Ouvidoria da FUNCEF.

Promovido pela Associação Brasileira da Relações Empresa Cliente (Abrarec), o prêmio é concedido às melhores iniciativas implementadas por organizações públicas e privadas de destaque nacional como bancos, operadoras de saúde e seguradoras. A cerimônia on-line de premiação ocorrerá no dia 21 de março, em São Paulo.

Para a Ouvidora da FUNCEF, Patrícia Motta Fagundes, a honraria consolida o atual modelo de gestão, baseado em indicadores de performance, sistemas informatizados e na alta capacitação da equipe.

“O tratamento das informações qualificadas recebidas na Ouvidoria, por meio das manifestações dos participantes, possibilita a análise ampliada dos processos e de alguns gargalos, resultando em recomendações de melhorias para as áreas. Mas esse processo só é possível porque há total parceria com as áreas técnicas”, afirmou ela.

O case de sucesso, ressalta a ouvidora, reflete o trabalho de aperfeiçoamento dos processos e a melhoria dos sistemas de gestão da Fundação. Como resultado, a Ouvidoria reduziu significativamente o tempo médio de resposta das manifestações, que passou de 27 dias para 3,4 dias.

O painel

Dinâmico e de fácil acesso, o Painel Ouvidoria apresenta as informações sobre as manifestações recebidas pela Ouvidoria da FUNCEF, como a quantidade de demandas, assuntos mais recorrentes, status e tempo de tratamento.

O participante que desejar consultar esses dados pode selecionar período, tipo de manifestação, região e outros quesitos desejados para verificar a quantidade de demandas recebidas e tratadas.

Para acessar o ambiente, basta [clique aqui](#), aba superior Painel Ouvidoria.

A ouvidoria

Nos últimos anos, a FUNCEF revisou normativos e processos relacionados à Ouvidoria e passou a considerá-la um órgão estratégico, incorporando as melhores práticas de mercado à sua governança corporativa.

Em 2021, a Fundação tornou-se o primeiro fundo de pensão do país a [fazer da Ouvidoria um órgão estatutário, com estrutura e principais funções regradas pelo Novo Estatuto](#).

Como resultado, a Ouvidoria passou a produzir dados que são utilizados para a definição de estratégias de comunicação e indicadores de gestão, além de ter uma atuação muito importante no planejamento corporativo da Fundação.

Fonte: [Funcef](#), em 26.02.2024.