

Por Alexandre Sammogini

2024

O Comitê de Ouvidoria da Abrapp promoveu a primeira reunião de seus membros nesta sexta-feira (5/04) por videoconferência. O novo âmbito tem o objetivo de realizar o debate, intercâmbio de experiências e elaboração de propostas para questões relacionadas às ouvidorias das entidades fechadas de previdência complementar (EFPCs). A composição do comitê tem como Coordenadora Titular, Patrícia Motta Fagundes (Funcef), e Coordenadora Suplente, Daniele Ventura de Souza, e mais oito membros (ver lista completa abaixo). O responsável da diretoria da Abrapp pelo acompanhamento dos trabalhos do grupo é o Diretor Vice-Presidente, Luiz Carlos Cotta (Capital Prev).

A reunião contou com uma exposição do Superintendente-Geral da Abrapp, Devanir Silva, que falou sobre as linhas gerais do planejamento estratégico da Associação. “A apresentação do planejamento estratégico foi fundamental para produzir o alinhamento dos trabalhos do novo comitê”, explica Luiz Cotta. Ele indica que o primeiro passo do grupo após sua instalação será a elaboração de um plano de trabalho, com a definição de uma agenda de reuniões e cronograma de entregas. Uma das primeiras iniciativas do comitê deve ser a realização de um evento no formato de webinar para discutir o tema das ouvidorias.

O Diretor Vice-Presidente lembra que a criação do âmbito foi proposta por um grupo de entidades – [leia mais](#) – com a intenção de avançar no aprimoramento da atuação de suas ouvidorias. “Temos de desmistificar que a ouvidoria é um órgão que serve apenas para receber reclamações. É muito mais que isso. As empresas e organizações estão utilizando as ouvidorias para receber também feedbacks positivos e sugestões para aprimorar sua governança e produtos”, comenta Cotta. E pode servir até para orientar e encaminhar questões demandadas por stakeholders e o público em geral.

Para Patrícia Fagundes, o Comitê representa um primeiro passo para consolidar as ouvidorias no segmento que, muitas vezes, são esquecidas, mas que atuam como um grande termômetro para as entidades. “A ouvidoria atua em dois pilares, o da integridade, por meio do canal de denúncias; e o da conformidade, por meio dos atendimentos recursais. Por isso, a ouvidoria acaba se consolidando como um instrumento de auxílio à governança”, diz a Coordenadora do Comitê da Abrapp.

A ouvidoria tem a capacidade de medir o grau de satisfação dos participantes e a identificação de processos por meio das demandas recebidas. “O objetivo do comitê em um primeiro momento é divulgar o importante papel de atuação da ouvidoria para que, a partir daí, possamos construir junto com a Abrapp e seu planejamento estratégico, um sistema mais eficiente e abrangente”, comenta Patrícia.

Confira a lista completa dos integrantes do Comitê de Ouvidoria da Abrapp:

- Luiz Carlos Cotta – Diretor Vice-Presidente da Abrapp
- Patrícia Mota Fagundes – Funcef
- Danielle Barreiros de Sousa – Petros
- Mayara Martins de Souza – Visão Prev
- Cecille da Mota Kuhl – Fusesc
- Adileia Fagundes – Vivest
- Adan Carvalho Reis – Funpresp-Exe
- Maria Isabel da Silva Tavares – Fachesf
- Karla Pereira Alfradique – Fapes
- Cyntia Ramos de Lima – Previ

Fonte: [Abrapp em Foco](#), em 05.04.2024.