

Por Cesar Luiz Danieli (\*)

No artigo que publicamos em nossa Newsletter de 18/02/2015, [A necessidade de perícia técnica atuarial em processos judiciais](#), chamamos atenção para o aumento do número de ações judiciais movidas por participantes e assistidos de planos de benefícios no Brasil, que buscam a revisão dos valores dos benefícios pagos pelas respectivas Entidades Fechadas de Previdência Complementar – EFPC. Ainda mais, em muitas demandas judiciais sobre a matéria é possível observar decisões proferidas sem ter por base um posicionamento técnico para fundamentar o entendimento dos julgadores de 1ª Instância.

Não obstante a elevada judicialização e o grande volume de reclamações à EFPC no Brasil (ao contrário de muitos outros países, onde praticamente inexistem reclamações judiciais dessa ordem), há diversas providências que as Entidades podem adotar para mitigar esse risco e com isto reduzir de forma significativa esse quadro. Um deles, que descrevemos neste artigo, é a implantação e o uso da ouvidoria pelas Entidades.

Trago essa discussão pois, em rápida consulta na internet, encontramos várias discussões acerca dos benefícios da implantação de uma ouvidoria bem estruturada, em especial no mercado securitário, que introduziu a obrigatoriedade da ouvidoria em abril de 2013 pela [Resolução CNSP 279/13](#). Trata-se de estrutura que já vinha sendo proposta pela legislação do setor desde 2004, mas de forma voluntária. Também verificamos a implantação de ouvidoria no mercado financeiro (bancos), Planos de Saúde (ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar), entre outros setores. Apesar de não haver exigência legal de ouvidoria para EFPC, podemos encontrar tal estrutura instalada, de forma voluntária, em alguns Fundos de Pensão.

Em uma análise sobre o tema, podemos descrever:

### **O que é ouvidoria**

Define-se ouvidoria como sendo um órgão interno de uma entidade (ou empresa, ou instituição), que serve como um canal de comunicação direto entre o cliente e a entidade. Por meio da ouvidoria, o cliente pode registrar reclamações, reivindicações, denúncias ou realizar pedidos de informação sobre os diversos serviços ofertados ou disponíveis. A ouvidoria não substitui o serviço da central de atendimento ou serviço de atendimento ao cliente – SAC. A ouvidoria recebe, registra e responde os contatos feitos especificamente com o objetivo de aprimorar ou corrigir os serviços prestados pela Entidade.

### **O que fazem as ouvidorias**

As ouvidorias são árbitros neutros e não defendem as entidades e nem os seus consumidores, ou seja, são imparciais em relação aos clientes e as entidades.

As ouvidorias oferecem os seus serviços aos clientes / participantes da entidade de forma gratuita, às expensas da entidade que as mantém de forma voluntária ou obrigatória conforme legislação, e são, portanto, acessíveis a qualquer pessoa, evitando assim que estas prossigam com as suas reclamações através de ações judiciais, que podem levar anos para sua solução e envolver elevado dispêndio para as partes.

O ouvidor designado pode ser um colaborador próprio da entidade, desde que não acumule outro cargo (para preservar a isenção) ou pode haver subcontratação/terceirização do serviço junto a empresas especializadas, sendo fundamental que estas aliem o conhecimento técnico e jurídico específico do setor, neste caso, o de Previdência Complementar Fechada.

As ouvidorias devem estar empenhadas em fornecer respostas satisfatórias aos indivíduos, mas também, e muito importante, devem indicar necessidades de mudanças no trabalho das organizações quando identificam-se falhas sistêmicas.

Com base em uma única relação, e na investigação decorrente, realizada pela ouvidoria, geralmente é possível solucionar várias reclamações posteriores sobre o mesmo tema, evitando assim a duplicação e custos excessivos para o sistema de ouvidoria.

A ouvidoria, portanto, após receber, identificar, verificar e conferir com a área envolvida a reclamação recebida, e sempre que se observar injustiça ou erro, poderá colocar esse direito em prática e exercer o acompanhamento das ações e da atuação da entidade ou instituição, como meio de colaborar para o fortalecimento e o desenvolvimento da mesma.

### **Que benefícios pode-se obter com a instituição de ouvidoria em EFPC**

Pode-se obter queda no número dos processos julgados pelo Câmara de Recursos da Previdência Complementar – CRPC, considerando a resolução satisfatória dos casos analisados pelo ouvidor.

Mediar os conflitos de forma mais eficiente, entre um participante ou assistido em relação às ações tomadas pelas áreas da EFPC.

Redução do número de ações judiciais de participantes e assistidos contra a EFPC.

Identificar problemas operacionais na EFPC em relação ao plano de benefícios ou serviços e, em casos de julgamento no Conselho Deliberativo, que é a última instância dos processos administrativos na EFPC, oferecer fundamentos técnicos para melhorar a defesa das EFPC, ampliando as chances de êxito.

Propor ao Conselho Deliberativo ou à diretoria da EFPC medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas e deficiências identificadas.

Maior credibilidade e fortalecimento da imagem da EFPC junto aos participantes e assistidos.

Melhoria na comunicação e entendimentos dos planos de benefícios ofertados pelas EFPC.

### **Conclusão**

Entendemos, que um sistema de ouvidoria deverá ser compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, planos de benefícios, atividades, processos e sistemas de cada entidade; e constituída de forma autônoma e independente das demais áreas da EFPC. As EFPC deverão dar ampla divulgação sobre a existência da ouvidoria como forma de garantir o pleno acesso do participante e assistido. A ouvidoria deverá contar com canais ágeis de atendimento, bem como considerar os requisitos de acessibilidades e possuir uma equipe de especialistas multidisciplinares a seu lado para cumprir as múltiplas missões de sua competência, que poderá ser dentre outros especialistas os escritórios de Consultoria Atuarial com expertise nos aspectos técnicos e legais que revestem a matéria.

Desta foram, teremos os benefícios de redução de conflitos e da judicialização nas EFPC, em face da necessidade de aperfeiçoar seu atendimento aos participantes e assistidos, porque a repercussão de ações judiciais e dos erros tende a ser mais onerosa a partir da complexidade do negócio dos planos de benefícios.

(\*) **Cesar Luiz Danieli** é Atuário, e Diretor de Previdência, Saúde e Seguros da GAMA Consultores Associados.

**Fonte:** [GAMA Consultores Associados](#), em 23.02.2015.