

Ouvidoria da FUNCEF comemora 13 anos com atuação estratégica

Equipe da Fundação recebeu o Prêmio Ouvidorias Brasil nos últimos três anos

iStock.com/Comunicação FUNCEF

A FUNCEF realiza, até sexta-feira (23/8), a 2ª Semana da Ouvidoria, um evento que destaca os avanços alcançados e os desafios da área, que atua como um canal recursal dos participantes. A iniciativa também faz parte das comemorações do aniversário de 13 anos da ouvidoria e dos 47 anos da Fundação.

“O trabalho da ouvidoria é parte do nosso compromisso com governança, integridade e atenção aos nossos participantes, com a escuta ativa do nosso canal recursal”, afirmou o presidente da FUNCEF, Ricardo Pontes.

A ouvidora da Fundação, Patrícia Motta Fagundes, diz que a atuação da área permite aos participantes o conforto para fazer os seus relatos quando consideram que as demandas deles não foram totalmente atendidas pelos canais de relacionamento.

“Por ter uma visão ampliada, olhando a FUNCEF de dentro para fora, por meio dos processos, e de fora para dentro, pela visão dos participantes, a ouvidoria pode mapear as fragilidades e as oportunidades do negócio”, acrescenta Patrícia.

Segundo ela, a ideia da 2ª Semana da Ouvidoria é reforçar e dar visibilidade às ações de integridade que reforçam a governança da Fundação.

Entre as atividades previstas, estão a atualização do Guia Canal de Denúncia e proteção ao denunciante de boa-fé, o lançamento de videocast sobre uso o adequado do canal de denúncia e a promoção de ações de engajamento com os atletas nos Jogos da FenaE, em João Pessoa (PB).

Trajetória e avanços

A ouvidoria da FUNCEF nasceu em 2011 como canal recursal. A Fundação foi o primeiro fundo de pensão do Brasil a fazer desse setor um órgão estatutário e estratégico. A área também integra o Fórum de Ouvidorias das EFPC e o Comitê de Ouvidoria da Abrapp.

Em 2022, a ouvidoria da FUNCEF criou um painel ([acesse aqui](#)) que registra os dados das demandas recebidas, os principais assuntos, a origem dos pedidos e os principais indicadores da área. Por ser um painel público, disponível na página da Ouvidoria, no site da FUNCEF, pode ser acessado por todos os públicos que interagem com a Entidade.

Prova de evolução da área é que a ouvidoria da FUNCEF foi premiada por três anos consecutivos no Prêmio Ouvidorias Brasil. Em 2021, o case vencedor foi Como a ouvidoria da FUNCEF conseguiu se fortalecer e ampliar a atuação estratégica na Organização.

Em 2022, o case premiado descreveu a atuação ativa da ouvidoria para o aperfeiçoamento dos processos e a melhoria dos sistemas de gestão da FUNCEF, transformando os dados recebidos em informação relevante para diversas áreas da Fundação.

Em 2023, o tema ganhador foi A ouvidoria e as diretrizes de transparência e de compartilhamento da informação - o Painel da Ouvidoria da FUNCEF.



Fonte: [Funcef](#), em 20.08.2024.