

“O relacionamento com os participantes e, dentro disso, as informações que lhe são passadas, devem fazer parte dos valores da entidade e estar inseridos em seus objetivos e metas estratégicas”, disse ontem o Diretor (Sindapp) José Luiz Rauen, Coordenador da Comissão Mista de Autorregulação, da qual participam a Abrapp, ICSS e Sindapp e esteve reunida ontem. Ele completa: “e a alta gestão precisa participar ativamente, deve estar inteiramente comprometida com essa necessidade”.

Em matéria de informação ao participante é necessário ir além. “É preciso desenvolver e monitorar os passos dados e, acima de tudo, proteger a marca da entidade”. E tudo isso por uma muito boa razão, uma vez que, lembra ele, “a informação com qualidade reduz incertezas e, por isso mesmo, é um ativo de muito valor que precisa ser gerenciado com cuidado”.

“Organizações bem sucedidas possuem uma política de informação e estão certas de que ela facilita o planejamento e o controle”, assinala Rauen.

Diga-se que tudo isso pode se aplicar a entidades de todos os tamanhos. Rauen explica: o importante é fazer o certo, por exemplo, atender corretamente o participante, independentemente da ferramenta utilizada, que pode ser adaptada à dimensão da EFPC.

“Enfim, uma entidade de menor porte provavelmente não vai poder montar uma boa estrutura de ouvidoria, mas para funcionar basta que atenda bem ao participante”, resume Rauen.

Ele fala no intuito de dar o pontapé inicial ao debate que antecede a elaboração do “Código de Autorregulamentação de Informação ao Participante”, para o qual foi aprovada a criação de um Grupo de Trabalho específico.

**Fonte:** [ABRAPP](#), em 11.03.2015.