

Levantamento vai embasar novas orientações da autarquia

A Superintendência Nacional de Previdência Complementar (PREVIC) realiza até o dia 18/9 a “Pesquisa sobre Atendimento ao Participante no Segmento da Previdência Complementar Fechada”. Por meio de Ofício Circular (nº 34/2024), a Ouvidoria da autarquia convida todas as EFPC a contribuírem com informações sobre o atendimento que realizam em suas entidades. O resultado comporá um diagnóstico a orientar o processo de aperfeiçoamento do atendimento a participantes e assistidos.

No documento encaminhado às entidades, dia 4/9, a Ouvidora da PREVIC, Nádia de Moura Chagas Souza, fala sobre a importância do atendimento aos participantes, como função estratégica que vai além da solução das demandas e expectativas. “As informações qualificadas, recebidas nessas instâncias, são insumos estratégicos que contribuem para a construção de um ambiente de integridade e conformidade, resultando no enriquecimento da imagem institucional de todo o segmento”, escreveu.

Esse é o primeiro levantamento da PREVIC junto às EFPC sobre o tema: Ouvidoria e canais de atendimento. A autarquia quer conhecer mais sobre a estrutura de ouvidorias ou setores que realizam a função de atendimento. As entidades preencherão um formulário simplificado, em meio digital, informando se dispõem de ouvidoria; ou qual a estrutura existente (para aquelas entidades que não têm ouvidoria), entre outras perguntas. Alguns quesitos são conceituais, onde a entidade apenas marca se concorda ou não concorda com a sentença formulada.

Os fundos de pensão estão sendo convidados a participar, preenchendo o formulário até o dia 18/9. O resultado será consolidado e levado ao conhecimento da Diretoria Colegiada. A ideia é que o conteúdo se transforme em orientações que venham a aperfeiçoar as ouvidorias e áreas correlatas, dentro de uma visão realista da situação existente e a desejada.

Caso a entidade não tenha recebido o Ofício Circular no e-mail cadastrado na PREVIC, envie mensagem para previc.ouvidoria@previc.gov.br. O importante é não ficar de fora. O levantamento é para todas as entidades, independente do porte e da complexidade.

Fonte: Previc, em 09.09.2024.