

Por Bruna Chieco



O Comitê de Ouvidoria da Abrapp esteve entre os 34 expositores que apresentaram suas iniciativas inovadoras em âmbito nacional durante o XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores, realizado dos dias 2 a 4 de setembro pela Associação Brasileira de Ouvidores, no Rio de Janeiro, com o tema “A Ouvidoria e o Compromisso Ético: Metas e Resolutividade”.

Na ocasião, o comitê apresentou o case de sucesso que foi, justamente, a criação de um grupo para discutir a ouvidoria com base no funcionamento das Entidades Fechadas de Previdência Complementar (EFPC).

O comitê foi instalado pela Abrapp este ano, mas a iniciativa aconteceu em 2022, quando algumas entidades formaram o Fórum de Ouvidorias das EFPCs para troca de experiências, tendo ainda a ouvidoria da Previc como participante.

Danielle Ventura, Ouvidora da Petros, coordenadora suplente do comitê e uma das idealizadoras do fórum, contou ao Blog Abrapp em Foco que o grupo evoluiu e decidiu apoiar o Guia Previc de Melhores Práticas de Ouvidoria. “Percebemos que nem toda entidade tem ouvidoria ou regulamentação para atuação da área, e as que têm contam com as melhores práticas para apoiar o guia”, disse.

O material foi lançado no 44º Congresso Brasileiro de Previdência Privada (CBPP) como forma de incentivar o funcionamento de ouvidorias nas entidades, estimulando-as a oferecer, assim, um atendimento dentro e fora da organização, conforme explicou Ventura.

“A partir desses encontros, enviamos uma proposta de formalização do grupo junto à Abrapp. Fizemos um estudo e endereçamos esse ofício à associação, que avaliou e acolheu essa iniciativa”, contou a ouvidora.

O comitê de Ouvidoria da Abrapp é formado por nove entidades, além da Previc. Já o Fórum de Ouvidoria das EFPCs segue com seu trabalho e já congrega mais de 30 entidades, tendo ainda o apoio da autarquia.

Congresso da ABO - A participação no Congresso Brasileiro de Ouvidores foi um grande marco para o comitê, que se cadastrou para apresentar seu case em abril, a partir de um edital de boas práticas junto à área científica da ABO.

No congresso, 34 expositores apresentaram suas iniciativas inovadoras em âmbito nacional, incluindo o novo comitê da Abrapp. “Levamos essa evolução das ouvidorias do setor, mostramos como fizemos o guia junto com a Previc e como criamos o comitê, além de apresentarmos o setor de previdência complementar para o maior evento de ouvidoria do país”, comentou Ventura.

Estiveram presentes no evento Adiléia Fagundes Leite, Ouvidora da Vivest; Isabel Tavares, Ouvidora da Fachesf; Cyntia Ramos de Lima, Ouvidora da Previ; e Danielle Ventura, da Petros, conforme mostra foto acima.

Ventura contou ainda que o tema de ouvidoria será abordado no 45º Congresso Brasileiro de Previdência Privada (CBPP). “Falaremos sobre a potência que podemos ter na entidade com esse instituto, equilibrando os interesses dos participantes, das instituições e do empregado. A ouvidoria é o pilar do relacionamento externo e interno das entidades”, completou.

Fonte: [Abrapp em Foco](#), em 12.09.2024.