

Por Bruna Chieco

Atuando na mediação de conflitos, no tratamento de denúncias e no acolhimento de temas com potencial de judicialização, as ouvidorias têm o papel de promover um ambiente de transparência e confiança nas empresas, e isso não é diferente no ambiente das Entidades Fechadas de Previdência Complementar (EFPC). Fazendo a ponte entre participantes e colaboradores internos com a alta gestão, as ouvidorias são um pilar da governança das entidades.

O tema foi discutido em Palestra Técnica realizada na manhã desta quarta-feira, 16 de outubro, durante o 45º Congresso Brasileiro de Previdência Privada (CBPP). O maior evento mundial do setor tem sua realização nos dias 16, 17 e 18 de outubro, no Transamérica Expo Center, em São Paulo.

As ouvidorias são capazes de minimizar potenciais de judicialização e dar apoio à governança das entidades por meio dos insumos fornecidos pelos participantes. Para tornar essa atuação mais robusta no setor, algumas EFPC formaram, em 2022, o Fórum de Ouvidorias para troca de experiências, tendo ainda a ouvidoria da Previc como participante.

Reforçando ainda mais essa prática, foi criado, em 2024, o Comitê de Ouvidoria da Abrapp, formado por nove entidades, além da Previc, sem perder a atuação do fórum, que segue com seu trabalho e já congrega mais de 30 entidades, tendo ainda o apoio da autarquia.

Tanto o comitê quanto o fórum realizam reuniões periódicas, fazem o mapeamento de boas práticas, e tem participação ativa e colaborativa entre os membros, não concorremos, somos parceiros, colocamos entre 5 e 6 e hoje somos mais de 30. Danielle Ventura, Ouvidora da Petros, coordenadora suplente do comitê e uma das idealizadoras do fórum, destacou que todo esse trabalho é fruto de um modelo de maturidade nas ouvidorias. “Não se inova sem ouvir”, disse.

Além de minimizar potenciais de judicialização, as ouvidorias dão apoio à governança por meio dos insumos fornecidos pelos participantes, conforme explicou Patrícia Motta Fagundes, Ouvidora da Funcef e coordenadora do comitê e do fórum de ouvidorias. Por conta desse trabalho de extrema importância e confiança, o grupo apoiou o Guia Previc de Melhores Práticas de Ouvidoria, lançado no 44º CBPP, em 2023.

“A partir disso, a Abrapp entendeu como oportuno criar o comitê, em 2024, e estamos pensando em produtos para contribuir com as ouvidorias de todo o segmento”, disse Motta. Ganhando ainda mais visibilidade, 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 - [leia mais](#).

“Temos um compromisso com integridade, ética, conformidade regulatória, satisfação do participante, e fortalecimento da confiança transmitida pelas EFPC no que tange a gestão dos planos de benefícios e da própria entidade”, pontuou Motta.

**Função do ouvidor** - Cyntia Ramos de Lima, Ouvidora da Previ, destacou que a função deste profissional vem consistentemente evoluindo junto com as ouvidorias. “Há mais de 20 anos temos ouvidorias nas EFPC, e também durante esse período, essa ferramenta vem evoluindo dentro do segmento”, disse.

Segundo ela, o papel que era mais receptivo, aguardando demandas e respondendo às demandas, se tornou mais ativo, se debruçando sobre elas e apontando melhorias de processos e comunicação nas entidades, com proposições de melhorias ao coletivo.

“Hoje pensamos em novas possibilidades, como criação de parcerias, sendo mais participativos nas decisões como um instrumento de harmonização entre direitos e deveres. Buscamos um espaço de

acolhimento, de mediação de conflitos e conformidade regulatória, além de proporcionar melhorias na sua própria atuação”, contou.

Mayara Seghetto Martins de Souza, Analista de Experiência do Cliente da Visão Prev, reforçou que a ouvidoria tem um espaço de acolhimento, e é importante que todas as pessoas sejam ouvidas. “Assim, temos um alcance de 360º, pois para fazer parte dessa estrutura, precisamos de um olhar estratégico, analítico, atendendo a todas as demandas, atingindo público externo e interno”.

Segundo ela, com os colaboradores internos, é preciso olhar para diversidade e inclusão, proporcionando um espaço seguro para toda a organização no recebimento de demandas. “Tudo isso gera maior retenção de talentos”. Já no externo, é preciso ter sensibilidade para evitar judicialização de casos, gerar fidelização do participante, dar um atendimento personalizado e direcionado, com sensibilização, garantido imagem e reputação preservada. “A ouvidoria é a ponte que liga nossos participantes com a alta gestão”, completou.

**Ouvidoria na saúde** - As ouvidorias das EFPC também tem importante atuação para aquelas que atuam com a gestão de saúde. Adiléia Fagundes Leite, Ouvidora da Vivest, destacou que no mercado de previdência complementar há cerca de 20 entidades que também prestam assistência à saúde aos participantes.

Segundo ela, desde 2013, essas EFPC têm a obrigação legal de ter uma ouvidoria. Ela destaca que essa área está sujeita a outra regulação, que determina que é um direito do beneficiário recorrer em segunda instância para este canal. “É um trabalho muito delicado. Há uma gama de atividades que a ouvidoria tem a percorrer”, disse.

Ela destacou que a área de saúde tem um elevado número de demandas, sendo que na Vivest, cerca de 80% são referentes à saúde. “É importante ter uma estrutura multidisciplinar que atenda às demandas. Temos prazos regulatórios, sendo que as de saúde tem obrigação de dar respostas em até 7 dias úteis”, ressaltou.

As palestrantes reforçaram o incentivo para que entidades que ainda não contam com esse canal, o implementem, já que são inúmeras ações devolvidas pelas ouvidorias que abrem um leque de possibilidades dentro das melhores práticas do segmento.

**Sobre o 45º CBPP** - Realizado nos dias 16, 17 e 18 de outubro, no Transamérica Expo Center, em São Paulo, o congresso conta com uma rica programação, trazendo temas, palestras e provocações que visam despertar ideias inovadoras e ajudar a superar os desafios do mercado na atualidade.

[Clique aqui](#) para mais informações.

O 45º CBPP é uma realização da Abrapp, UniAbrapp, Sindapp, ICSS e Conecta. Patrocínio Diamante: Evertex + Sinquia, Itajubá Investimentos AI. Patrocínio Ouro: Aditus, Aon, BB Asset, BNP Paribas Asset Management, Bradesco Asset Management, Galápagos Capital, Genial Investimentos, HMC Capital, Itaú Investidores Institucionais, MAG Seguros, Safra, Santander Asset Management, Spectra Investments, SulAmérica Investimentos, XP. Patrocínio Prata: ASA, AZ Quest, Fator Seguradora, Mapfre Investimentos, MarketAxess, Matera, Navi Capital, PFM Consultoria e Sistemas, Principal Asset Management, Trígono Capital, Velt Partners, Vinci Partners. Patrocínio Bronze: Anbima, Apoena, Carbyne Investimentos, Consepro, Constância Investimentos, Maps + Data A, Fram Capital, HSI, Inter, Investira, Marsche, Mestra Informática, Mirae Asset, Opportunity, Patrimonial Gestão de Recursos, Polo Capital Management, Porto Asset, PRI, PRP Soluções Contábeis, Real Investor, Rev Corretora de Seguros, RJI Investimentos, Tivio Capital, Wedan.

**Fonte:** [Abrapp em Foco](#), em 16.10.2024.