

Usar o canal correto agiliza a resposta às demanda



iStock.com/Comunicação FUNCEF

Você sabe a diferença entre uma reclamação e uma denúncia à Ouvidoria da FUNCEF? O uso do meio correto agiliza a resposta à demanda.

É bom lembrar que a Ouvidoria é um canal recursal e só deve ser acionada pelos participantes que ficaram insatisfeitos com a resposta de um [dos canais de relacionamento da Fundação](#), que são a Central de Relacionamento (0800 706 9000), o WhatsApp (61 2193-1050) ou o Fale Conosco. Vamos lá:

Reclamação

É a demonstração de insatisfação, queixa ou reivindicação quanto a processos, produtos ou serviços prestados pela Fundação. A identificação do participante é obrigatória.

O canal para registro das reclamações é o site da Ouvidoria ([acesse aqui](#)). Na página, é só clicar em Cadastrar manifestação, escrever a reclamação e informar os dados para receber o retorno da Fundação.

Um exemplo de reclamação seria o participante não ter recebido resposta a seu pedido em até 30 dias depois do registro em um dos canais de relacionamento e atendimento da FUNCEF ou ficar insatisfeito com a resposta enviada pela Fundação.

Denúncia

É a comunicação de atos ilícitos na FUNCEF, tais como práticas de assédio moral e sexual, infrações relativas à legislação, aos dispositivos estatutários, ao Código de Conduta Corporativa e aos normativos internos da Fundação.

Há um canal específico para o registro das denúncias ([acesse aqui](#)). A denúncia pode ser feita de forma anônima, ao contrário da reclamação. Por isso, guarde o protocolo para acompanhar e receber o retorno da FUNCEF. Também é permitido se identificar. O sigilo e a confidencialidade são garantidos.

Retorno rápido

Em 2025, a Ouvidoria da FUNCEF respondeu às manifestações em menos de três dias, em média. O tempo de resposta varia de acordo com o teor da demanda.

Somente as manifestações que necessitam de investigação ou pedido de dados complexos de outras áreas exigem mais tempo.

A apuração das denúncias é feita por meio do Comitê de Encaminhamento de Denúncia (CED). O denunciante é informado, no registro, que seu pedido foi recebido e será analisado.

Transparência

A Ouvidoria da FUNCEF disponibiliza [um painel com os principais dados da sua atuação](#). Ali os participantes podem saber quais são os assuntos mais solicitados, o número de manifestações, o perfil dos usuários e os indicadores da área.

“O Painel da Ouvidoria foi construído para tornar as informações mais simples aos participantes, ampliando a transparência da Fundação”, afirmou a ouvidora da FUNCEF, Patrícia Motta Fagundes.

O painel é o único aberto nas ouvidorias das Entidades Fechadas de Previdência Complementar (EFPC), tendo recebido o Prêmio Ouvidorias Brasil em 2023.

Fonte: [Funcef](#), em 24.06.2025.