

O Modelo da Política de Relacionamento dos fundos de pensão, criado em 2009 e atualizado em 2011 pelos integrantes da Comissão Técnica Nacional da Abrapp de Relacionamento com o Participante, está sendo submetido a uma revisão que irá aperfeiçoar suas diretrizes básicas para adaptá-las ao surgimento de novas mídias e práticas ao longo dos últimos seis anos. A meta é desenhar diretrizes claras de como deve ser o relacionamento da Entidade Fechada de Previdência Complementar com os seus públicos estratégicos, em especial com o participante. “O objetivo é ter esse material atualizado e divulgado para o sistema no Portal dos Fundos de Pensão até o mês de setembro. O ideal é que cada Entidade conheça o novo Modelo e possa adequá-lo à sua realidade, estrutura e características particulares”, informa a coordenadora da CTN, Marisa Santoro Bravi.

Ela destaca ainda que, com a criação do Código de Autorregulação – Informação ao Participante, as EFPCs aderentes precisarão ter, entre outras ações, uma Política de Relacionamento bem estabelecida. E, se tudo caminhar de acordo com o cronograma previsto, o Código - que está em audiência pública até o dia 03 de agosto - será lançado no 36º Congresso Brasileiro dos Fundos de Pensão, em outubro próximo. Uma Política de Relacionamento adequada, pondera Marisa, é fundamental para viabilizar a criação de vínculos com o participante como estratégia para fortalecer a imagem institucional da Entidade. A criação de vínculos é, inclusive, o foco do trabalho que está sendo discutido neste momento pelos integrantes da CTN e que será apresentado durante o Congresso. Essa, explica Marisa, é uma meta a ser perseguida constantemente, um dos grandes desafios para as EFPCs e um trabalho contínuo de conhecimento, percepção e alinhamento. “Afim, as Entidades precisam criar valor que seja percebido pelos participantes porque as pessoas mudam o grau de importância dos atributos de valor à medida que o relacionamento se fortalece”.

Por conta disso, o relacionamento precisa ser a grande base para a construção dessa jornada dos fundos de pensão, conclui a coordenadora: “A meta é atender para surpreender e para encantar”. Nesse sentido, procurando ressaltar o caráter estratégico do Relacionamento e ao mesmo tempo pensando em oferecer subsídios às EFPC, a Comissão Técnica Regional Sudeste começou a preparar estudo que irá definir as necessidades mínimas para a montagem de uma área de Relacionamento com o Participante que seja efetivamente atuante e consciente, explica a coordenadora da CTR, Karla Maia. “Pretendemos nesse trabalho apontar quais os indicadores a serem medidos e como mensurá-los, como por exemplo o tempo médio de atendimento ao participante, para dimensionar de modo real as necessidades”. O sistema, diz Karla acordou para o papel fundamental do participante e para avaliar o quanto de esforço precisará rever para manter essas pessoas nos planos de benefícios diante da crescente concorrência no mercado. “O cenário de concorrência produzido por fatores como a portabilidade, por exemplo, foi apresentado pela CTN ainda em 2013 e, de lá para cá ele evoluiu bastante, então tanto a CTN como as CTRs de Relacionamento passaram a se superar para obter indicadores de satisfação real, assim como as melhores formas de interação com o participante”, observa Karla Maia.

Fonte: [Diário dos Fundos de Pensão](#), em 21.07.2015.