

Canal recursal responde às demandas em até dois dias em média



iStock.com/Comunicação FUNCEF

A Ouvidoria da FUNCEF comemorou, no dia 18 de agosto, 14 anos, marcando em sua trajetória alinhamento com a integridade, a evolução constante, agilidade no atendimento e o compromisso com a transparência.

O presidente da Fundação, Ricardo Pontes, destacou a evolução da Ouvidoria desde sua criação. “São 14 anos de muitas conquistas. O Painel da Ouvidoria, disponível no site da FUNCEF, que contém informações públicas dos atendimentos da área é um exemplo de nossa busca constante por aprimoramento. Que possamos cada vez mais evoluir. Não só a FUNCEF, mas a CAIXA, nossa patrocinadora, tem muito orgulho do que a Ouvidoria está construindo”, afirmou Ricardo Pontes.

A Ouvidoria nasceu em 2011 como canal recursal e, desde o início, carrega, em seu DNA, o sentido de evolução e futuro que a Fundação tem entre seus princípios. A FUNCEF foi o primeiro fundo de pensão do Brasil a fazer desse setor um órgão estatutário e estratégico. A área também integra e coordena o Fórum de Ouvidorias das Entidades Fechadas de Previdência Complementar (EFPC) e o Comitê de Ouvidoria da Abrapp.

Retorno rápido

Todas as manifestações, sejam reclamações, sejam denúncias, são tratadas pela Ouvidoria o mais rápido possível. Em 2025, a Ouvidoria da FUNCEF respondeu às manifestações em até dois dias, em média. Em 2021, o tempo médio era de 16 dias. O prazo foi reduzido com uma série de ajustes na gestão e nos processos da Fundação.

“Foi ajustes de processo, a implantação de novo sistema de gestão, o alinhamento com as áreas internas, a capacitação e o aperfeiçoamento das equipes, o que contribuiu para o avanço da governança da Fundação”, explica Patrícia Motta Fagundes, ouvidora da FUNCEF.

“Nosso esforço foi para consolidar a imagem da FUNCEF, evitar a judicialização e contribuir para o programa de integridade da Fundação. Também nos aproximamos das áreas técnicas, nossos maiores parceiros”, acrescentou Patrícia.

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

Transparência e avanços

A Ouvidoria da FUNCEF mantém uma página com dados de sua atuação. No espaço, aberto a todos no [site da Fundação](#), é possível saber quais são os assuntos mais solicitados pelos participantes, o número de manifestações, o perfil dos usuários e os indicadores da área. O setor foi pioneiro, entre os grandes fundos de pensão, em tornar essas informações públicas.

Entre as ações que têm contribuído para o aperfeiçoamento constante da Ouvidoria, está a integração com a Coordenação de Conformidade e Integridade Corporativa. A união solidifica a aplicação do Programa de Integridade, reforçando o compromisso com a ética, a responsabilidade e a governança. É, ainda, importante aliada no combate à corrupção e à lavagem de dinheiro, como exige a legislação. [Conheça aqui](#) a Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, ao Financiamento do Terrorismo e à Proliferação de Armas de Destruição em Massa.

Outro avanço significativo na FUNCEF foi a criação do Canal de Denúncias, em 2020. A ferramenta

foi desenvolvida por uma empresa especializada e independente, em conformidade com as melhores práticas de mercado. É exclusiva para registros de fraude e corrupção, violência no trabalho, violação de políticas, do Código de Conduta e Ética, da legislação e de assédio moral ou sexual, entre outras irregularidades relacionadas à Fundação.

[O Canal de Denúncias](#) oferece a garantia de anonimato, bem como sigilo e confidencialidade no tratamento dos relatos. De acordo com pesquisas realizadas pela área de Integridade, o Canal de Denúncias tem a confiança de 66% daqueles que o conhecem. A confiança é um termômetro importante no ambiente organizacional, indicando que a FUNCEF dispõe de mecanismos legítimos para prevenir irregularidades e melhorar os processos internos.

Para saber mais, acesse o [Guia do Canal de Denúncia e Proteção ao Denunciante de Boa-Fé](#). Em sua 4ª edição, o documento traz informações relevantes sobre o uso adequado da plataforma de registro de denúncias e os instrumentos normativos para combater a retaliação.

Fonte: [Funcef](#), em 22.08.2025.