

Por Jorge Roberto Wahl



Pesquisa conduzida pelo Grupo de Trabalho 4 (GT-4) da Abrapp, que investigou a percepção de valor dos participantes das EFPC, mostra a necessidade das entidades comunicarem com clareza aos seus participantes que valor está sendo adicionado aos planos. Foi o que explicou Élcio Júnior (à dir. na foto), Membro do Colégio de Coordenadores das Comissões Técnicas de Governança e Riscos da Abrapp, ao expor no início da noite na palestra técnica 7 voltada ao tema “Propostas de Valor aos Participantes: Visão Atual e Tendências” no primeiro dia do 46º Congresso Brasileiro de Previdência Privada (CBPP).

Para que o valor adicionado seja percebido, o profissional observou que para começar o atendimento ao participante deve ser feito em nível de “excelência” e ao lado disso esse padrão seja comunicado de forma a se fazer entender. “Precisamos melhorar a comunicação”, resumiu Élcio. Isso é o básico porque, afinal, confiança e segurança são sentimentos naturalmente cobrados de quem administra ativos e, especialmente no nosso caso, porque “temos uma relação longa com os nossos participantes, patrocinadores e instituidores”.

Sem esquecer, continuou, que antigamente um atendimento inadequado era objeto de comentários entre algumas pessoas, mas hoje, em tempos de redes sociais, as consequências sobre a imagem da organização podem ser bem mais nefastas.

Em tempos não só de redes sociais, mas também dos temidos e ao mesmo tempo bem vindo algoritmos, através dos quais as organizações passam a nos conhecer melhor e nossas preferências até daqueles que convivem conosco. O aprendizado e o uso das novas tecnologias tornou-se por isso mesmo imprescindível, para que as organizações consigam atender o seu público do jeito que este deseja.

E não é só tecnologia, havendo outras formas, algumas delas até importantes, de o participante perceber tal valor agregado. Por exemplo, reduzir o custo do plano elevando a receita com serviços. Pode-se pensar mesmo na criação de novos produtos e serviços complementares, a integração com áreas como saúde e educação financeira, e a adoção de práticas inovadoras de gestão.

Atuando como moderador da palestra, Marcelo Farinha (à esq. na foto), Diretor-Presidente da Petros, falou do compromisso de sua entidade com a experiência dos participantes e relacionamento com esse público. “Buscamos acrescentar ainda mais valor a um sistema que já é socialmente fundamental na vida do país”, disse. O dirigente sugeriu que se pode fazer mais em matéria de reduzir o peso para os participantes bancando parte dos custos com receitas advindas da prestação de serviços.

Fonte: [Abrapp em Foco](#), em 23.10.2025.