*Edição nº 464 (maio e junho de 2026) da Revista da Previdência Complementar – publicação da Abrapp, ICSS, Sindapp, UniAbrapp e Conecta.

Artigo elaborado por Ana Cristina Nogueira Dias e Comitê de Ouvidoria da Abrapp

As Entidades Fechadas de Previdência Complementar (EFPC) ocupam um papel estratégico no sistema previdenciário brasileiro, sendo responsáveis pela gestão de recursos que garantem o futuro de milhões de brasileiros. Em um contexto cada vez mais marcado por exigências de governança, integridade, responsabilidade social e foco no associado, torna-se indispensável refletir sobre o papel das Ouvidorias nessas entidades — não apenas como um canal de atendimento, mas como um espaço institucional de escuta qualificada, acolhimento, transparência, fortalecimento da confiança, configurando a humanização nas relações com lucidez.

A Ouvidoria é, por excelência, um local de diálogo entre a EFPC e seus associados. Vai além do atendimento de primeiro nível ou da simples recepção de reclamações: trata- -se de uma instância independente, imparcial e estratégica, capaz de captar percepções, identificar fragilidades nos processos internos, prevenir conflitos e contribuir efetivamente para o aprimoramento da gestão. Ao acolher manifestações que muitas vezes não foram solucionadas nos canais tradicionais, a Ouvidoria fortalece a legitimidade institucional e reafirma o compromisso da entidade com a boa-fé, a ética e o respeito ao associado.

Nesse cenário, a transparência ativa desponta como um dos pilares fundamentais da atuação das Ouvidorias. Mais do que responder demandas individualmente, as Ouvidorias têm a oportunidade de fomentar junto aos associados uma cultura de clareza e prestação de contas, difundindo informações relevantes sobre direitos, deveres, processos decisórios e funcionamento dos planos de benefícios. Além disso, os relatórios, os indicadores consolidados, a divulgação de temas recorrentes e as recomendações emitidas são exemplos de ferramentas das Ouvidorias que contribuem para ampliar a compreensão dos órgãos de governança sobre os desafios enfrentados e as melhorias implementadas. Isso se traduz em transparência ativa!

A transparência, quando exercida de forma ativa, reduz assimetrias de informação e promove maior segurança jurídica. Nas EFPC, onde a relação é de longo prazo e baseada na confiança, esse aspecto é ainda mais relevante. A Ouvidoria, ao sistematizar e comunicar aprendizados derivados das manifestações recebidas, contribui diretamente para uma gestão mais responsável, preventiva e alinhada às melhores práticas de governança.

Para que a Ouvidoria cumpra plenamente sua função estratégica, é fundamental que atue com independência, autonomia e respaldo institucional. A existência de fluxos claros de atuação, acesso direto aos órgãos de governança e proteção contra interferências indevidas são fatores essenciais para garantir sua credibilidade perante os associados. Uma Ouvidoria independente fortalece a confiança, assegura a imparcialidade das análises e amplia a efetividade de suas recomendações.

(Continua...)

Clique aqui **para ler o artigo completo na íntegra.**

Fonte: Abrapp em Foco, em 30.06.2026.