

“Está na hora de o sistema de fundos de pensão tornar claros os seus valores diante de um mundo que vive profundas transformações sob vários aspectos e que, paralelamente, produz participantes cada vez mais exigentes”. A análise foi feita nesta quinta-feira pela coordenadora da CTN de Relacionamento com o Participante da Abrapp, Marisa Santoro Bravi durante o painel de debates sobre “Reposicionamento de Imagem: Estratégia de Comunicação e Relacionamento” no 36º Congresso Brasileiro dos Fundos de Pensão que acontece em Brasília. “O sistema precisa ser visto e compreendido como algo fundamental para ajudar a construir a vida de pessoas, de famílias e do país, o que exige a expansão de horizontes e a disposição para estar aberto ao novo, aprender sempre e transformar percepções”, afirmou Bravi.

O trabalho de construir relacionamentos duradouros é a melhor moeda de troca para a Entidade porque resulta em confiança e credibilidade dos participantes. Nesse sentido, a CTN publicou em um livro digital uma lista de nove valores pelos quais uma Entidade pode ser percebida por seus participantes. Entre eles, a transparência, a agilidade, o compromisso, o respeito, a eficácia e a customização do atendimento.

Oferecer informação com qualidade, agilidade, segurança e simplicidade é o melhor caminho para formar e transformar pessoas e conceitos. “O trabalho de relacionamento com o participante deve ser sinônimo de acolhimento e de confiança mas, para isso, é necessário que haja total integração das áreas dentro da própria Entidade e é essencial também que tanto os dirigentes quanto os conselheiros percebam a importância desse esforço”. A parceria entre relacionamento e comunicação é vital para cultivar relacionamentos duradouros, diz Bravi, num modelo que precisa passar pela revisão de processos e de sistemas mas principalmente precisa aprender a compreender as pessoas. “Temos que acolher as pessoas para ampliar a cultura previdenciária no país, promover o seu despertar e acima de tudo oferecer confiança e credibilidade mas isso exige coerência entre o discurso da Entidade e suas ações”, sublinhou a coordenadora.

Fonte: Abrapp, em 08.10.2015.