

Por Alexandre Sammogini



Merecer a máxima confiança dos participantes dos planos que administram, na maioria das vezes por muitas décadas, obriga as entidades fechadas a não só precisar mas especialmente saber ouvir. Algo que por isso mesmo só faz crescer a expectativa que cerca o lançamento ainda neste ano do **Guia de Canais de Relacionamento**, publicação da Abrapp cuja ênfase estará voltada para as auditorias.

“O guia será atualizado periodicamente e deverá se consolidar como uma importante ferramenta de orientação para participantes, assistidos e entidades, fortalecendo o relacionamento e a transparência em todo o sistema”, resume Luís Carlos Cotta, Diretor Vice-Presidente Regional Leste-Sudeste da Abrapp e responsável pelo acompanhamento do Comitê de Ouvidorias, que produz o guia. A previsão é que no próximo mês de novembro ocorra a entrega da publicação, através de plataforma da Abrapp.

Gisele Garuzi (foto no topo), Ouvidora da Petros e Coordenadora do Comitê de Ouvidoria da Abrapp, explica que o guia apontará os canais de atendimento de cada entidade, incluindo a Ouvidoria e o nome do Ouvidor(a), em um só lugar, permitindo desse modo rápidas consultas.

Seu principal objetivo será facilitar o acesso dos participantes e assistidos aos canais adequados para registro de dúvidas, solicitações, reclamações, sugestões, elogios e denúncias. “Com isso, buscamos simplificar a jornada do usuário, fortalecer a transparência e incentivar a utilização dos canais institucionais antes do acionamento de outras instâncias”, observa Gisele.

Nesse ponto, a Coordenadora do Comitê lembra ter o projeto do guia nascido a partir da constatação recorrentemente feita nas reuniões do Comitê de que muitas das queixas feitas pelos participantes à Previc não passaram previamente pelos canais de atendimento e Ouvidoria das entidades. Enfim, faltou uma oportunidade para que a pendência fosse resolvida antes de um conflito evitável.

Diante desse cenário, constatou-se que era fundamental fortalecer a divulgação e o conhecimento dos canais de relacionamento disponíveis aos participantes. Assim nasceu a proposta de construir, por meio da Abrapp, um guia consolidado que reunisse essas informações em um único ambiente, facilitando o acesso e incentivando a utilização das estruturas já existentes.

“A construção do guia, claro, ocorreu de forma colaborativa entre os integrantes do Comitê, aproveitando a experiência acumulada das entidades participantes em temas relacionados ao atendimento, relacionamento e Ouvidoria”, esclarece Gisele.

A propósito, a iniciativa também é vista com bons olhos pelo órgão supervisor, que identificou no projeto uma importante ferramenta de orientação aos participantes. Além disso, contribui para ampliar a transparência do sistema e fortalecer a comunicação entre entidades e seus públicos de interesse.

Experiência do cliente - Para entender melhor as raízes de todo esse esforço, vale lembrar que o guia está alinhado ao Projeto 12 do Planejamento Estratégico da Abrapp, inserido no eixo Experiência do Cliente e Engajamento. Uma caminhada que tem como propósito mais geral promover uma evolução na forma de relacionamento das entidades com seus públicos, priorizando uma comunicação mais próxima, personalizada e orientada por dados.

Um trabalho em busca do desenvolvimento de um modelo de relacionamento mais ativo e personalizado com os participantes; fortalecimento das relações com patrocinadores e instituidores; ao mesmo tempo em que a ampliação da comunicação que reforça a relação,

utilizando linguagem mais simples, acessível e centrada nas necessidades dos públicos de interesse.

O Comitê de Ouvidoria da Abrapp foi criado em 2024 e realiza desde então reuniões ordinárias bimestralmente, explica Gisele, que se diz orgulhosa com a forte integração e colaboração entre os profissionais que compõem o colegiado. Qualidades que aliás serão mais uma vez testadas em um novo provável desafio, o de mapear junto às entidades o estágio de maturidade de suas Ouvidorias.

Fonte: [Abrapp em Foco](#), em 21.08.2026.