

Por Fernando Henrique Silva da Costa e Paulo Henrique (*)

Não é novidade que as Entidades Fechadas de Previdência Complementar devem observar a legislação vigente, acerca da divulgação de informações relacionadas ao plano de benefícios que gerencia para os participantes e assistidos. Podemos citar a Resolução MPS/CGPC nº 23/2006 e a [Instrução MPS/PREVIC nº 13/2014](#), as quais disciplinam procedimentos a serem observados pelas EFPC quanto ao presente tema.

Em edições pretéritas, chamamos atenção para o aumento do número de ações judiciais movidas por participantes e assistidos de planos de benefícios no Brasil. Não obstante a elevada judicialização e o grande volume de reclamações envolvendo EFPC, parece-nos que há diversas providências passíveis de serem adotadas pelas entidades, de modo a mitigar esse risco e com isto reduzir de forma significativa um quadro não desejável.

Nos noticiários brasileiros de grande circulação, foi mencionado que dentro de alguns Fundos de Pensão estatais proliferaram negócios duvidosos, inclusive, sendo autorizada a criação de CPI (Senado) no ano passado para investigar supostas irregularidades e prejuízos na administração de recursos financeiros. Disseram os periódicos, ainda, que os investimentos fracassados com o dinheiro dos participantes e das patrocinadoras corroeram expressivamente o patrimônio de tais Fundos.



Você deixou a informação chegar por terceiros?

Zelando pela imagem da Entidade junto aos participantes e assistidos

Pois bem, um sistema importante como é o de previdência complementar não pode ter sua imagem maculada por questões específicas e, muitas vezes, exploradas por razões de interesses políticos ou por segmentos sensacionalistas, que não buscaram aprofundar o conhecimento sobre os fatos e, ainda assim, divulgaram informações a participantes e assistidos da forma que lhes foram convenientes. Logo, a repercussão em nível nacional não poderia ser outra.

De um modo geral, ninguém espera receber informações de seu interesse por terceiros e, muitas vezes, de forma truncada. Na administração de planos de benefícios de caráter previdenciário, isto não é diferente. O participante/assistido espera ter ciência de tudo o que for relacionado ao seu plano de benefícios diretamente da entidade que o opera. É hora de mudar!

Listamos abaixo pontos que carecem de maior cautela por parte dos Fundos, com a preocupação de não exceder os custos da EFPC, especialmente, àqueles que pretendem cumprir apenas o que está disposto em lei, no tocante à sua comunicação com os participantes/assistidos.

Vejamos:

- Publicar/comentar as novas leis de aplicabilidade ao sistema;
- Publicar eventuais trocas de diretores/conselheiros ou, até mesmo, os principais agentes dentro da EFPC;
- Esforçar-se para que os participantes/assistidos conheçam bem a entidade que investe e gerencia as contribuições por eles vertidas;
- Esforçar-se para que participantes/assistidos conheçam bem o regulamento do seu plano (direitos e deveres);
- Sugerir aos participantes/assistidos maneiras para usufruir dos benefícios ofertados pela Entidade (convênios, atendimento agendado, cursos/treinamentos, etc.);
- Assessorar os participantes na escolha do regime tributário, declaração do imposto de renda, nível de contribuição, melhor época para se aposentar, como usar os institutos previstos no plano, entre outros;
- Divulgar a rentabilidade do plano de benefícios periodicamente;
- Implementar e utilizar uma ouvidoria;
- Divulgar a composição da carteira de investimentos;
- Implementar um simulador de aposentadoria;
- Incentivar a educação financeira e previdenciária dos participantes/assistidos;
- Promover a inclusão digital de seus participantes e assistidos (aplicativo móvel, redes sociais).

Informe da maneira correta

Manter a comunicação diária com os participantes/assistidos e, também, com os patrocinadores do plano de benefícios é a melhor forma de se aproximar e minimizar ao máximo, eventuais questionamentos e/ou divulgações maliciosas. Saber o porquê de um indivíduo não ter ingressado no plano, propiciar ao participante/assistido sobre o que ele pensa e espera da Entidade, além de abrir um canal constante de comunicação, em que há possibilidade de opinar sobre diversos assuntos, é algo não distante e plenamente passível de ser implementado pelas EFPC.

A entidade precisa se comprometer em manter o participante/assistido ciente de assuntos importantes sobre o seu plano de previdência complementar, mas é necessário tomar algumas medidas, a fim de garantir que a mensagem seja entregue e interpretada de forma correta, evitando interpretações errôneas e transtornos desnecessários.

Para isso, elencamos alguns itens importantes na hora de redigir o material a ser disponibilizado:

Seja claro e objetivo

Ao repassar uma informação, é preciso que o conteúdo seja claro e objetivo o suficiente para que o leitor não tenha interpretações diferentes daquilo que é proposto, lembre-se que grande parte dos participantes/assistidos não tem conhecimento de jargões e termos técnicos.

Seja esclarecedor

Como o conteúdo enviado irá interferir na vida do participante/assistido? O que ele precisa fazer após ler o material?

O formato do texto precisa deixar claro para o leitor quais os impactos aquela informação irá causar em seu cotidiano e o que ele deve providenciar após ler o material. Invista no seu corpo

técnico do canal de relacionamento.

Seja confiável

A confiabilidade é criada através da periodicidade. O participante/assistido deve confiar que será informado sempre que for preciso e que as fontes da entidade são seguras.

Seja abrangente

A mensagem pode ser entregue de diversas maneiras, site, e-mail, aplicativo móvel e redes sociais, são atualmente as ferramentas mais comuns para repassar informações ao participante/assistido. Mas, dependendo do perfil dos participantes/assistidos, as mídias tradicionais como mala direta, jornal, cartilha e revista, ainda são bastante úteis, pois, parte deles não têm intimidade ou familiaridade com a tecnologia atual.

Seja informado antes de informar

Para repassar uma informação, a entidade precisa garantir que está atenta às novidades do mercado e tem fontes confiáveis. Comece assinando newsletters semanais, especialmente as que não têm custo algum para a entidade, tais como, por exemplo, as da Mercer GAMA (circula toda 3ª feira), assim como acesse periodicamente sites que tratem do assunto para adquirir conhecimento. Outra forma de garantir repasse de conteúdo pertinente ao participante/assistido é contratando consultorias focadas em gestão operacional e relacionamento com o participante/assistido.

A aproximação com patrocinadores, não participantes e participantes/assistidos pode melhorar a qualidade das informações prestadas, facilitar o esclarecimento de dúvidas, elevar o número de adesões ao plano, assim como mostrar que o Fundo de Pensão está totalmente preocupado com a gestão dos recursos lhe confiados, proporcionando melhor organização e clareza em sua administração. Os participantes/assistidos precisam confiar na EFPC, saber que se preocupam com ele. Afinal, é um investidor porque ingressou no plano e pode muito bem recomendar que parentes, colegas e amigos façam o mesmo.

(*) **Fernando Henrique Silva da Costa** é Advogado, graduado em Direito pela Universidade Potiguar - Natal/RN, membro da OAB/DF e pós-graduando em Direito da Previdência Complementar pela Universidade Cruzeiro do Sul/UDF. É Supervisor Jurídico da MERCER GAMA.

(*) **Paulo Henrique** é Publicitário, graduado em comunicação social pelo Instituto de Educação Superior de Brasília/IESB. É Analista de Comunicação e Marketing da MERCER GAMA.

Fonte: [MERCER GAMA](#), em 26.07.2016.