

Por Jorge Wahl

“Esse trabalho foi muito importante para a nossa Entidade, até porque trouxe mais conforto para o Conselho e uma mudança de atitude da parte dos Conselheiros”. O comentário é de Rita de Cássia Pinheiro de Souza, Gerente de Relacionamento da FACHESF - Fundação Chesf de Assistência e Seguridade Social, feito ontem e se refere a um estudo intitulado **O Papel Fundamental do Relacionamento Potencializando a Confiança na Entidade**, produzido pela Comissão Técnica Nacional de Relacionamento com o Participante e exposto no 37º Congresso Brasileiro dos Fundos de Pensão, em setembro do ano passado. Várias outras associadas se manifestaram da mesma forma, ressaltando o impacto que o conteúdo então apresentado teve internamente nos meses seguintes em suas organizações, levando com isso a Abrapp a preparar graficamente o material para o estar divulgando ainda este mês em seu Portal.

Os nossos Congressos anuais, fruto da alta qualidade e do grau de especialização das apresentações e dos debates que se seguem, são um terreno profícuo para o plantio de conhecimento. A cada ano, o de Florianópolis no ano passado e o que virá em São Paulo em 2017 com certeza também, renovam o pensamento e clareiam o caminho a ser trilhado à frente, porque amplo e profundo é o acervo que produzem.

Mudar os caminhos - O trabalho sobre relacionamento com o participante é uma dessas jóias, uma vez que, pelos vários depoimentos chegados, mostrou ter o poder de mudar os caminhos seguidos até então ou, na ponta oposta, fazer as entidades continuar a trilhá-los só que agora com muito mais convicção e conforto. No caso da FACHESF, relata Rita de Cássia, ocorreu o segundo caso, uma vez que se pacificou o entendimento dos Conselheiros quanto à opção da Fundação por substituir no atendimento trabalho terceirizado por quadros próprios.

Karla Maia, Gerente de Relacionamento da ELETROS - Fundação Eletrobrás de Seguridade Social defende a humanização do atendimento, num nível muito além do discurso vago e radicalmente capaz de fazer o participante sentir que a entidade está efetivamente do seu lado, mesmo quando não pode atender a todos os seus pedidos. E o trabalho da CTN está exatamente conseguindo sensibilizar mais dirigentes nesse sentido.

É opção do participante - E, nota Karla, o dirigente deve se deixar sensibilizar não apenas porque é do interesse do trabalhador, mas também porque, diante de uma realidade que passa pela portabilidade e pela tributação regressiva, permanecer ou não no plano é uma opção do participante, que só continuará nele se receber um atendimento adequado.

Afinal, registra o trabalho, “a emoção durante anos foi ignorada no ambiente de negócios, enquanto a razão era priorizada. Entretanto, sabemos que inclusive o processo de decisão de compra, já comprovado pela neurociência, é influenciado por experiências e fatores emocionais”. Anota também “não podemos esquecer de que previdência complementar é um serviço adquirido pelo participante, mas que será usufruído somente anos depois, sendo assim um produto de longo prazo, cercado de varáveis que podem ao longo do tempo gerar insegurança, principalmente se o relacionamento entre o participante e a Entidade não for bem conduzido”.

A íntegra do trabalho pode ser encontrada em:

http://biblioteca.abrapp.org.br/asp/download.asp?codigo=171238&tipo_midia=0&iIndexSrv=1&iUsuario=0&obra=21437&tipo=1&iBanner=0&iIdioma=0

Fonte: [Diário dos Fundos de Pensão](#), em 17.01.2017.