

Com papel mais ativo, setor quer contribuir para a melhoria de processos

Quem entra na sala da ouvidoria da FUNCEF verá escrito no quadro branco um objetivo ousado: “Ser um dos canais institucionais que acolhe, ouve, encaminha e responde à comunidade de participantes, promovendo a melhoria contínua de processos, a prevenção de reclamações e contribuindo com a comunicação adequada e a promoção da transparência”.

Tendo por base este conceito, definido em maio, a ouvidoria da FUNCEF traçou uma estratégia que a levará a assumir um papel muito mais ativo. “A ouvidoria não pode ser uma mera repassadora de demandas aqui dentro da FUNCEF, nem uma mera coadjuvante. Nosso papel precisa ser de protagonismo e não reativo”, explica Lore Mânica Ribeiro, responsável pela ouvidoria da FUNCEF desde o início de maio.

Com uma carreira de 34 anos na CAIXA, mestrado em Administração com ênfase em Gestão de Pessoas pela UnB e certificação pela Associação Brasileira de Ouvidores, Lore está à frente do projeto de modernizar a ouvidoria da FUNCEF e torná-la uma referência entre os fundos de pensão do país.

A ideia central deste novo modelo é que a ouvidoria não apenas atende, como ajuda a identificação de pontos críticos. Neste caso, a informação serve de matéria-prima para alimentar uma revisão contínua de processos.

A ouvidoria é um canal de diálogo que recebe, analisa, orienta e encaminha manifestações, sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias feitas por participantes. São mais de 700 acionamentos por trimestre, embora metade deles tenha de ser redirecionada – o participante só chega a esta instância se considerar que a central de atendimento não resolveu seu problema ou não deu uma resposta satisfatória.

O ponto de partida para o redesenho da área foram as recomendações feitas em relatórios de auditoria interna e da Patrocinadora e o trabalho de consultoria realizado pelo Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente (IBRC), em 2014, que resultou em sugestões até então não totalmente implantadas pela FUNCEF.

Ouvidoria interna e denúncia anônima

Uma das primeiras tarefas foi zerar a fila de chamadas em atraso, que chegou a 56, aprimorando o fluxo de informações. Mais importante ainda: em maio, a FUNCEF implantou a sua ouvidoria interna e a possibilidade de empregados da Fundação e participantes encaminharem denúncias anônimas pelo site, um grande avanço na questão da transparência.

Para os participantes, o processo está ficando mais simples. As 51 categorizações possíveis de uma mensagem serão reduzidas a apenas seis. Também mudou a maneira encaminhar as denúncias. “Como não existia um rito de tratamento estabelecido em norma, a gente encontrava dificuldade para fazer essas denúncias caminharem”, observa Lore.

A questão foi resolvida com um normativo elaborado conjuntamente pela área jurídica, auditoria e ouvidoria, atualmente em trâmite interno de aprovação. O documento define, por exemplo, quais os critérios para classificar cada interação dos participantes e empregados a partir de sua complexidade – baixa, média ou alta criticidade.

“Chamamos de alta criticidade assuntos que não têm normatização ou quando a norma da Fundação não é esclarecedora e em linha com alguma legislação. O assunto também pode representar algum tipo de risco para a FUNCEF, seja de imagem, econômico-financeiro ou

trabalhista”, diz Lore.

Em casos assim, ouvidoria dá sequência ao processo a partir de recomendação do jurídico. A interação pode ser encaminhada ao Comitê de Ética da Fundação, resultar em subsídios para a atuação da auditoria ou ser levada ao conhecimento e deliberação do Conselho Deliberativo da FUNCEF, órgão ao qual a ouvidoria está ligada.

Sistema E-Ouv

Outro passo fundamental para tornar a ouvidoria da FUNCEF protagonista foi dado em junho: a Fundação tornou-se o primeiro fundo de pensão do país a aderir ao Programa Federal de Fortalecimento das Ouvidorias (Profort) do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União (CGU).

Por meio do programa, o ministério cedeu à FUNCEF, sem custo de aquisição, o código-fonte do sistema E-Ouv, um portal de ouvidoria já utilizado por mais de 130 órgãos federais, estados e municipais, entre eles a Previc.

Com a customização do sistema E-Ouv, a FUNCEF irá criar um portal exclusivo de ouvidoria, capaz de garantir o caráter de confidencialidade das informações ali disponíveis. Para os participantes, há um ganho em relação ao controle de prazos e facilidade de uso. Para a ouvidoria, o novo sistema representa eficiência.

Painel Dinâmico

Há mais inovações a caminho em julho e agosto. Este mês ainda, a ouvidoria da FUNCEF espera publicar seu primeiro manual operacional, garantido a normatização do novo modelo e todas as suas especificações.

Em julho e agosto também serão realizadas reuniões com todas as áreas da Fundação para esclarecer o papel da ouvidoria e reforçar a importância do participante para a FUNCEF.

Outro projeto em desenvolvimento é o lançamento de um painel dinâmico, que dará transparência ao trabalho da ouvidoria, permitindo o acompanhamento do trâmite das mensagens recebidas. “Se tivermos este protagonismo e conseguirmos levá-lo a todos os funcionários da FUNCEF, há muito expectativa que isso irá gerar uma energia positiva em torno da ouvidoria”, conclui Lore.

Fonte: FUNCEF, em 17.07.2017.