

Por Martha E. Corazza

Atender os participantes e assistidos dos planos de benefícios em tempos de crise é um desafio que começa a trazer mudanças importantes para a área de Relacionamento com o Participante das Entidades Fechadas de Previdência Complementar. O papel desses profissionais, particularmente daqueles que atuam diretamente no atendimento, ganha novos contornos e exige uma reinvenção total, inclusive da percepção que a alta direção das entidades tem dessa área.

O tema foi discutido no 2º Workshop promovido pela Comissão Técnica Regional Sudeste de Relacionamento com o Participante da Abrapp, que procurou identificar os principais obstáculos à eficiência dessa área diante das novas necessidades de seu público. O encontro colocou em debate as questões que afetam especificamente o atendimento.

“Crise financeira, dúvidas sobre o futuro, o que acontecerá com a previdência social, o problema do desemprego e todas as consequências desse ambiente exigem uma nova visão das entidades, é hora de descartar uma postura meramente quantitativa para humanizar o atendimento”, diz a coordenadora da CTR, Karla Maia. A humanização nas relações com as pessoas, portanto, tenderá a ser o grande diferencial do sistema fechado de previdência complementar diante das opções de mercado daqui para a frente.

Nas atuais circunstâncias do país, isso fica ainda mais evidente e é muito comum que as pessoas procurem o atendimento de seu plano porque, além de demandarem informações técnicas, precisam ser ouvidas, querem falar de sua experiência e de seus problemas. E isso é válido para todos, incluindo os altos executivos. “Nessa hora, as dúvidas, angústias e preocupações atingem a todos”, diz Karla. O que levará, necessariamente, a um reposicionamento da alta direção das entidades. “Hoje as EFPCs dizem ao seu participante: “você é importante, queremos ouvi-lo”, mas nem sempre quando ele fala encontra eco”.

Investir mais na importância da área de Relacionamento com o Participante e transformá-la em uma diretoria autônoma poderá ser o caminho, acredita a coordenadora da CTR. “Quem faz a entidade são os seus participantes”, nota.

A força dos argumentos - Em tempos de crise múltipla, com uma série de colapsos econômicos, políticos e sociais acontecendo em âmbito nacional e internacional, é essencial destacar a importância de ter bons argumentos quando se fala de previdência complementar. Isso é fundamental seja para incentivar adesões, seja para estimular contribuições mais elevadas. “Precisamos deixar claro para a nossa equipe no front, ou seja, os profissionais que fazem o atendimento, que é essencial ter bons argumentos”, explica a integrante da CTR e uma das responsáveis pela apresentação sobre os efeitos da crise, Denise de Oliveira Cunha Marins.

Essa argumentação precisa lembrar aos participantes, e também aos empregados dos patrocinadores que ainda não aderiram aos planos, que a poupança previdenciária foge de qualquer contexto imediatista. “Apesar dos problemas e apertos financeiros provocados pela crise no curtíssimo prazo, a equipe de atendimento tem que explicar às pessoas a importância da previdência como planejamento de vida, planejamento para o futuro e lembrá-las do aumento da longevidade”, observa Denise.

Nesse sentido, se por um lado a situação econômica do país dificulta as decisões de aderir ou de elevar o percentual de contribuições, a perspectiva de mudanças na previdência social abre espaço para que as pessoas enxerguem melhor a importância de planejar seu futuro com uma aposentadoria complementar.

Abrangência - A amplitude cada vez maior das demandas dos participantes e assistidos leva também a um papel mais abrangente do atendimento, como enfatizaram os palestrantes do workshop. “Estamos diante de uma crise múltipla no País e é preciso despertar o profissional de

atendimento para o seu papel nesse momento, não apenas para atender e informar mas para ser um intérprete das necessidades das pessoas atendidas”, pondera Karla. Nesse sentido, o workshop procurou utilizar todas as ferramentas que possam ser eficientes.

Até mesmo uma encenação teatral, com duas cenas sobre o tema, trouxe a questão da abrangência para o centro dos debates. Além de um atendimento mais humano e próximo das pessoas, é preciso conhecimento técnico sobre diversos assuntos e uma interação mais ágil com as demais áreas da entidade. “As áreas técnicas, por sua vez, também precisam compreender melhor a urgência das demandas colocadas pelo atendimento”, lembra Karla.

Repensar indicadores - Entre os aspectos que precisam ser repensados está a necessidade de atender a um público que vai desde o jovem “high tech”, aquele que cobra mais informações de todos os tipos nos websites, até os assistidos mais idosos que preferem um atendimento por meios físicos. “O público está em constante mudança e o atendimento precisa mudar com ele”.

A humanização do atendimento começa pela consciência de que a própria vida das pessoas está em jogo quando se discute aposentadoria, e isso exige múltiplos papéis dos profissionais que lidam com elas. “Empréstimos, pensões, adesões, questões relativas à previdência social, dúvidas sobre casos que envolvam familiares, enfim há todo um universo de assuntos abordados e a principal qualidade de um atendente precisa ser sua capacidade de lidar com o ser humano”, destaca a coordenadora.

Isso leva à necessidade de repensar os indicadores de desempenho utilizados pela área. Referências como o Tempo Médio de Atendimento (TMA) e o Tempo Médio de Espera (TME) são realmente válidos? Até que ponto esses indicadores são úteis de fato? Essas questões foram discutidas durante o workshop e são cada vez mais relevantes para humanizar o trabalho da área. “Precisamos inclusive repensar relatórios, olhar menos para números e mais para as pessoas”, diz Karla. Seguindo essa lógica, “a melhor forma de passar a informação às pessoas é a que elas quiserem”.

Poupar para a velhice - A conscientização sobre a necessidade de investir mais no papel do relacionamento, especialmente em momentos conturbados, não pode ser apenas dos profissionais que atuam nessa área, lembra Denise Marins: “É mais importante do que nunca que essa preocupação seja da entidade como um todo e de seus dirigentes”.

No painel que discutiu os impactos da crise, por sinal, um dos destaques foi a situação previdenciária brasileira frente a outros países. Os palestrantes lembraram que poupar para a velhice, para além do INSS, deveria poder ser algo oferecido a um número muito maior de brasileiros. Nesse esforço, a área de Comunicação das EFPCs precisa atuar em conjunto com a de Relacionamento para melhorar os percentuais de contribuições e elevar o nível das novas adesões.

Essa característica nacional de baixo índice de poupança previdenciária complementar só vem aumentar o desafio dos profissionais de relacionamento em períodos difíceis. “São esses profissionais que fazem a diferença na vida do participante porque ouvem diretamente suas necessidades, seus anseios, falam diretamente com ele e explicam como a entidade vai atuar”. São esses profissionais que transmitem com seu olhar, sua voz e no trato pessoal os valores de credibilidade, transparência e segurança financeira primordiais para a pessoa tomar uma decisão sobre o plano previdenciário.

Durante o evento, a coordenadora da Comissão Técnica Nacional de Relacionamento com o Participante da Abrapp, Marisa Bravi, relatou histórias que ilustram a importância da área e as ferramentas disponíveis para aprimorar esse trabalho. O profissional da área de Relacionamento, enfatizou a especialista, é um importante meio de interação entre os diversos setores da entidade para que os esforços de todos possam fluir melhor.

A pesquisa feita com os presentes aos dois dias do workshop apontou sugestões para que ele seja estendido também aos profissionais de outras áreas das EFPCs, refletindo uma demanda no sentido

de aperfeiçoar a interação dentro das entidades. “A pesquisa de satisfação com o evento teve 97,5% de nota máxima e zero em nota baixa, um índice muito revelante”, informa Karla Maia.

Fonte: [Diário dos Fundos de Pensão](#), em 29.08.2017.