

### ***Contatar a Entidade antes de ingressar na Justiça é a melhor maneira de prevenir conflitos***

No final de 2017, a Previ enfrentava 16,6 mil processos de natureza previdenciária. Um estudo recente sobre o ingresso de demandas judiciais contra a Entidade apontou que menos de 7% dos autores contataram os canais de atendimento da PREVI e menos de 2% recorreram à Ouvidoria antes de buscar a esfera judicial. Em contrapartida, de todas as reclamações levadas à Ouvidoria desde 2016, apenas 2,03% recorreram à Justiça após terem seus questionamentos respondidos.

Processos judiciais muitas vezes podem durar anos até que se chegue a uma decisão, o que pode gerar provisões de valores, além de despesas significativas. Como os temas previdenciários são complexos e o volume de ações é alto, a Previ contrata escritórios e assistência técnica especializados para a defesa de seus interesses em juízo.

### **Mutualismo**

Além disso, as despesas com os processos têm um alto custo, que é arcado por todos os associados. Isso acontece porque o regulamento dos planos de benefícios tem caráter mutualista. Ou seja, funciona como um contrato firmado entre a Previ e milhares de participantes, no qual os direitos e obrigações são rateados entre todos os associados e, à Entidade, cabe o papel de administrar os recursos de todas essas pessoas.

O mutualismo é especialmente marcante em um plano de Benefício Definido, como o Plano 1, mas também está presente no Previ Futuro, pois, apesar do mecanismo de saldo individual, as despesas judiciais continuam a ser rateadas por todos. Portanto, para preservar seus próprios interesses individuais, é importante que os associados tenham essa consciência.

A Previ defende os interesses da coletividade, tanto daqueles que recebem benefícios quanto daqueles que ainda irão receber. Se o Plano eventualmente perde uma ação judicial e são concedidos valores não previstos no regulamento, essa conta é paga por todos os associados.

Cada vez mais a Justiça tem reconhecido a importância de preservar os regulamentos previdenciários, como se vê na decisão do STJ sobre a cesta-alimentação, em que foram considerados indevidos os pedidos de incorporação do auxílio aos benefícios pagos pela Previ. Com isso, mais de 4,7 mil assistidos estão sujeitos à restituição de valores à Entidade, referentes às tutelas antecipadas e não confirmadas na decisão final, além dos custos do processo.

### **Em busca de solução**

Numa relação de longo prazo, é imprescindível para as partes buscar uma solução consensual e satisfatória. O diálogo entre a Previ e os participantes é o caminho mais ágil, eficiente e menos oneroso para tratar o conflito de forma verdadeiramente transparente.

A Previ tem entre seus objetivos estratégicos o “fortalecimento na relação com os associados com soluções adequadas a cada segmento”, que reflete a busca da Entidade por se aproximar de seus associados, oferecendo diálogo, educação previdenciária e serviços.

Entre essas iniciativas estão o Previ Itinerante, que presta atendimento presencial em eventos da Entidade ou nos quais ela está presente, como as apresentações de resultado, Cinfaabb, Jenaf; a Assessoria Previdenciária, um serviço especializado com foco no planejamento para a aposentadoria; o boletim de desempenho dos planos de benefícios, que traz informações detalhadas; entre outros.

## **Canais de relacionamento**

Além das iniciativas relacionadas ao objetivo estratégico, os associados também podem recorrer aos canais de relacionamento (Fale Conosco do site e Central de Atendimento, por meio do telefone 0800-729-0505 – de segunda a sexta-feira de 08 às 18h) para obter informações, esclarecer dúvidas e manifestar reclamações e sugestões.

E, quando o participante entender que sua reclamação não foi atendida em primeira instância, ele pode recorrer à Ouvidoria como instância recursal de caráter administrativo. O contato pode ser efetuado por meio do telefone 0800-729-0303 (de segunda a sexta-feira, das 10h às 16h) ou na Ouvidoria do site Previ. Ou seja, há várias formas de evitar o agravamento do conflito. E prevenir é sempre melhor do que remediar.

**Fonte:** Previ, em 24.08.2018.