

GUIA PREVIC
**MELHORES PRÁTICAS
EM OUVIDORIA**
2023

Melhores Práticas em Ouvidoria para Entidades Fechadas de Previdência Complementar



Orientações quanto à gestão em Ouvidoria e atendimento a participantes e assistidos

GUIA PREVIC
**MELHORES PRÁTICAS
EM OUVIDORIA**
2023

EXPEDIENTE

Guia PREVIC de Melhores Práticas em Ouvidoria

Publicação da Superintendência Nacional de Previdência Complementar - PREVIC

Diretor Superintendente

Ricardo Pena Pinheiro

Diretor de Fiscalização e Monitoramento

João Paulo de Souza

Diretor de Licenciamento

Guilherme Capriata Vaccaro Campelo Bezerra

Diretor de Normas

Alcinei Cardoso Rodrigues

Diretor de Administração

Leonardo Zumpichiatti de Campani Rodrigues

Procurador-Chefe Substituto da Procuradoria Federal da PREVIC

Leandro Santos da Guarda

Chefe da Assessoria de Comunicação Social e Parlamentar

Francisco José Freire Ribeiro

Coordenadora de Comunicação Social

Monyke Silva Castillo

Equipe Técnica

Ouvidora

Nádia de Moura Chagas Souza

Ouvidora Substituta

Larissa de Medeiros Pereira

Apoio Administrativo

Ivanilza Martins de Souza

Kamyla Maria de Jesus Oliveira

SUMÁRIO

Introdução.....	6
I - Missão e Conceito da Ouvidoria	7
II - Estrutura Física e Funcional.....	8
III - Ouvidoria para Plano Previdenciário e de Saúde	9
IV - Relacionamento Entre a Área de Atendimento e a Ouvidoria.....	9
V - Perfil do Ouvidor e Equipe.....	10
VI - Canais de Atendimento de Uma Ouvidoria	11
VII - Sistemas de Controle e Gestão da Ouvidoria.....	13
VIII - Tipos de Manifestação de Ouvidoria e de Respostas Conclusivas.....	14
IX - Princípios e Valores da Ouvidoria	15
X - Canal de Denúncia	16
XI - A Ouvidoria da PREVIC	17
XII - Mensagem Final.....	18
Referências	19



INTRODUÇÃO

- 1** Este Guia de Melhores Práticas de Ouvidoria, elaborado pela Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc) em parceria com as Ouvidorias das Entidades Fechadas de Previdência Complementar (EFPC), também conhecidas como Fundos de Pensão, e demais atores do sistema de previdência complementar, tem como objetivo difundir boas práticas, conhecimentos aplicáveis e úteis para as Ouvidorias das EFPC e para as unidades que, ainda que eventualmente, exerçam a atribuição de atendimento de seus participantes e assistidos.
 - 2** O intuito desse conjunto de informações é auxiliar as equipes e a governança da EFPC a maximizar a confiança e fortalecer o relacionamento com os destinatários dos planos de benefícios, potencializando o sistema de previdência complementar formador de poupança de longo prazo no país.
 - 3** Além disso, com o advento da Resolução Previc nº 23, de 14 de agosto de 2023, a Ouvidoria tomou um papel ainda mais importante, visto que a Entidade Fechada de Previdência Complementar que possuir Ouvidoria em sua estrutura será considerada de forma positiva no programa anual de fiscalização, conforme mencionado em seu Capítulo VII, destinado aos procedimentos de fiscalização.
 - 4** O guia traz, ainda, os assuntos entendidos como mais relevantes, podendo ser alterado em decorrência de eventuais mudanças na legislação ou de evoluções em sua interpretação.
 - 5** A utilização e interpretação deste material não é obrigatória e é de inteira responsabilidade dos usuários. Os textos podem ser reproduzidos, integral ou parcialmente, e sem fins comerciais, com citação da fonte.
-

I - MISSÃO E CONCEITO DA OUVIDORIA

6 A Ouvidoria é um canal de interação entre a EFPC e os participantes e assistidos para acolher as manifestações não solucionadas pelo primeiro atendimento, atuando como facilitadora e mediadora dessa comunicação. Dentre seus objetivos está a busca por soluções para os conflitos surgidos na primeira fase do atendimento, utilizando essas informações para mitigar as reclamações e subsidiando o aperfeiçoamento dos planos de benefícios, produtos, serviços prestados e sistemas da entidade.

7 A Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os participantes e assistidos e a entidade, bem como auxilia os gestores no aprimoramento constante da administração da EFPC. Nesse sentido, a Ouvidoria precisa ser estruturada em pilares consistentes de governança, legitimidade, autonomia e independência. Além disso, pode servir de canal de mediação e resolução de conflitos, evitando a judicialização de demandas e consequentemente reduzindo os riscos de imagem da EFPC.

8 A atuação da Ouvidoria não está orientada para soluções predefinidas ou contidas em scripts padronizados de respostas. Por esse motivo, os atendimentos da Ouvidoria não devem ser massificados, e sua análise deve permitir avaliar tendências e identificar oportunidades de melhorias, com foco no coletivo. Nesses termos, não é necessário que a Ouvidoria reúna volume representativos de demandas sobre determinado assunto para promover a avaliação acerca das necessidades de melhorias e atuar de forma corretiva e preventiva.

9 É recomendável que o regimento interno da EFPC agregue as atribuições da Ouvidoria, em especial sobre sua competência como eventual canal interno de denúncia e acerca de seu papel nos assuntos relativos à integridade.

10 É necessário que os normativos estabeleçam que a unidade de Ouvidoria, ou similar, desempenhe, no mínimo, as seguintes competências:

- receber, analisar e responder as manifestações encaminhadas pelos participantes e assistidos que não foram devidamente solucionadas pelo atendimento de primeiro nível, ou equivalente;
 - solicitar aos gestores a decisão final referente às manifestações, prezando por suas efetivas conclusões;
 - acompanhar o atendimento às manifestações, visando a garantir a qualidade e o cumprimento do prazo de resposta aos demandantes;
 - propor o aperfeiçoamento dos processos e procedimentos de trabalho das unidades da EFPC, com base nas manifestações recebidas;
-

- auxiliar a gestão na prevenção e correção dos procedimentos incompatíveis com a legislação regente do regime fechado de previdência complementar;
- elaborar, no mínimo anualmente, o relatório de gestão, que deve consolidar as informações das manifestações dos participantes e assistidos, e, com base nelas, apontar e sugerir melhorias na prestação de serviços pela EFPC;
- promover a adoção de mediação e de conciliação entre os participantes e assistidos e a EFPC;
- mitigar demandas judiciais;
- atuar como agente propagador da integridade e da ética, contribuindo para a credibilidade da EFPC; e
- ser um agente de mudança e melhoria contínua da cultura organizacional.

II - ESTRUTURA FÍSICA E FUNCIONAL

11 É recomendável que a unidade de Ouvidoria esteja vinculada à alta administração da EFPC. Essa orientação se justifica diante da necessidade de a Ouvidoria receber o suporte necessário para exercer suas funções com estrutura, autonomia, imparcialidade e legitimidade.

12 A EFPC, ao constituir a Ouvidoria, precisa considerar a estrutura de governança e seus objetivos estratégicos para definir a qual instância a unidade ficará vinculada. É certo que não há uma regra formal para definir o melhor desenho, que dependerá do porte, complexidade e maturidade de cada entidade fechada de previdência complementar.

13 Após a estruturação da Ouvidoria, ou unidade similar, é necessário escolher um local para sua instalação que esteja de acordo com os canais de atendimento que se pretende disponibilizar. É uma boa prática para as Ouvidorias que prestam atendimento presencial ficarem próximas à entrada da sede da EFPC, em local de fácil acesso, mas que possibilite o atendimento com a devida discrição.

14 Um aspecto relevante da estruturação de uma Ouvidoria é a definição da equipe de trabalho, que poderá ser mista, agregando profissionais de diversas formações profissionais, visto que constitui fator de enriquecimento para os atendimentos. É preciso analisar a composição da equipe de acordo com as modalidades de atendimento que serão adotadas e o porte e complexidade da EFPC.

15 A EFPC deve realizar ampla divulgação da existência da Ouvidoria com esclarecimentos suficientes sobre seu objetivo, importância, forma de atuação, bem como fornecer informações sobre suas atribuições, canais de acesso para registro e acompanhamento das demandas e prazos para resposta às manifestações.

III - OUVIDORIA PARA PLANO PREVIDENCIÁRIO E DE SAÚDE

16 Por vezes a EFPC, além do plano previdenciário, administra plano de saúde e precisa observar orientações específicas da Agência Nacional de Saúde – ANS relativamente à instituição obrigatória de Ouvidoria para atendimento de assuntos de saúde. O fato de ter uma Ouvidoria consolidada para atender as demandas do plano de saúde, não impede que as manifestações envolvendo os assuntos previdenciários sejam atendidas, considerando que as tratativas seguem uma rotina operacional muito semelhante.

17 Portanto, é recomendável que a Ouvidoria que já foi constituída para atender as demandas recursais em torno do plano de saúde, também atue nos assuntos do plano previdenciário. Neste modelo, a obtenção de insumos é ainda mais importante e permite que a EFPC alcance patamar elevado de monitoramento estratégico de sua atuação, aproveitando a estrutura já formalizada.

IV - RELACIONAMENTO ENTRE A ÁREA DE ATENDIMENTO E A OUVIDORIA

18 Por serem instâncias de acolhimento das manifestações vindas dos participantes e assistidos, a relação entre a área de atendimento de primeiro nível e a Ouvidoria deve ser a mais harmoniosa e complementar possível. Ao atuarem em conjunto e com objetivos comuns, as duas áreas ganham em performance, na missão de atender com precisão, tempestividade e clareza as demandas recebidas, visando obter melhores índices de satisfação dos participantes.

19 A Ouvidoria, ao recomendar melhorias nos processos, contribui para reduzir demandas do atendimento. De outro lado, a área de atendimento ao dar o suporte necessário ao participante, está trabalhando para reduzir demandas recursais. O trabalho conjunto entre essas duas áreas torna-se um círculo potencialmente virtuoso e complementar, contribuindo para o alcance do objetivo da EFPC que é o bom atendimento do seu público-alvo.

V - PERFIL DO OUVIDOR E EQUIPE

20 Considerando-se as peculiaridades do trabalho dos profissionais das áreas de atendimento, sejam Ouvidorias ou unidades similares, há algumas competências que devem compor o perfil desses profissionais e que podem contribuir para o desenvolvimento dos serviços prestados. Nesses termos, é importante que esses profissionais tenham compromisso com balizadores que norteiam a abrangência e a aplicabilidade do seu papel, tais como, no mínimo:

- visão do cliente;
- sensibilidade, paciência e boa capacidade de escuta;
- conhecimento do segmento da previdência complementar;
- proatividade, adaptação e flexibilidade;
- credibilidade e maturidade na prevenção e mediação de conflitos;
- relacionamento direto com a alta administração;
- capacidade analítica para identificar pontos críticos das demandas ou da organização que influenciem eventual insatisfação do(s) demandante(s);
- capacidade argumentativa e para levantar questionamentos assertivos;
- senso de justiça e de urgência;
- empenho para sugerir mudanças e melhorias; e
- capacidade de coordenação e de articulação com demais áreas da estrutura de governança da EFPC.

21 Tais habilidades e conhecimentos não devem ser considerados de forma rígida e definitiva, devendo ser identificada e organizada sua aplicabilidade, diante do contexto específico das suas atividades, que devem ser:

- Ouvir e compreender - Desenvolver ações de comunicação e mediação de conflitos para o atendimento dos participantes e assistidos, no âmbito de suas competências;
 - Reconhecer os participantes e assistidos como sujeitos de direitos - Desenvolver ações que busquem o reconhecimento e o respeito dos participantes e assistidos como sujeitos de direitos;
 - Qualificar as demandas dos participantes de forma adequada - Realizar, em conjunto com a equipe, atividades de triagem, análise crítica e registro das manifestações efetuadas pelos participantes e assistidos;
 - Responder aos participantes e assistidos - Realizar, em conjunto com a
-

equipe, atividades de discussão, encaminhamento e acompanhamento das manifestações dos participantes e assistidos, visando a disponibilizar respostas adequadas e tempestivas; e

- Demonstrar os resultados produzidos - Desenvolver, em conjunto com a equipe, atividades de diagnóstico e elaboração de recomendações sobre os serviços prestados, visando ao adequado atendimento dos participantes e assistidos e ao aperfeiçoamento da gestão da EFPC.

22 Há outras habilidades esperadas para a atuação que são passíveis de aprimoramento ao longo do percurso das Ouvidorias, tais como: habilidade para comunicar-se com clareza e de forma acolhedora e diplomática; ter espírito conciliador, persistência, postura e atitude pedagógicas (interesse pelo aprendizado contínuo e para atuar como disseminador de boas práticas e de construção de novos conhecimentos que contribuam para a evolução na forma de agir e de pensar da EFPC); resiliência e autorregulação (capacidade de se observar, reconhecer as próprias emoções e agir tempestivamente para manter o equilíbrio em situações críticas, de pressão ou de estresse).

23 Para promover as mudanças necessárias às soluções dos problemas identificados é imprescindível a aceitação do(a) Ouvidor(a) tanto pela alta gestão quanto pelos funcionários da EFPC. Por não possuir poderes coercitivos, o Ouvidor precisa ter o respaldo interno da organização, sob pena de ter sua aceitação, credibilidade e capacidade de resposta prejudicadas.

VI - CANAIS DE ATENDIMENTO DE UMA OUVIDORIA

24 A Ouvidoria deve atentar para os serviços prestados pela EFPC e para o perfil de seus participantes e assistidos para estabelecer os melhores canais de comunicação. Somente conhecendo esses aspectos será possível eleger os canais que garantam a maior efetividade no atendimento.

25 Independentemente do canal por meio do qual as manifestações cheguem à área, é muito importante que todas sejam adequadamente registradas em um sistema único de informação, com número de protocolo gerado automaticamente, de modo que não se perca o controle sobre o seu processo de tratamento e que se consiga, sempre que necessário, gerar informações relevantes e de acompanhamento para a gestão da EFPC.

26 O sistema de informação deve utilizar algumas das seguintes ferramentas para a geração e o controle das informações tratadas pela Ouvidoria:

- Formulário eletrônico: é um dos meios de comunicação mais utilizados pelas Ouvidorias das EFPC. Está normalmente vinculado a sistemas

eletrônicos, responsáveis pela gestão da informação e dos processos no ambiente corporativo;

- E-mail: por esse meio de comunicação o participante ou o assistido escreve livremente sua mensagem. Para que possa utilizá-lo, é preciso que a Ouvidoria tenha um endereço eletrônico próprio e que o participante ou o assistido tenham acesso à internet. É um meio de comunicação utilizado por muitas Ouvidorias, mas é importante que o participante e o assistido recebam um número de protocolo para que possa realizar o acompanhamento do andamento de sua manifestação;
 - Aplicativos para dispositivos móveis (smartphones, tablets e relógios inteligentes): Os participantes e os assistidos que possuem dispositivos móveis com acesso à internet podem instalar aplicativos desenvolvidos pela EFPC por meio dos quais haja a possibilidade de efetuarem registros e envio de demandas à EFPC. Os aplicativos tendem a permitir uma interação mais ágil com a entidade e simplificam o atendimento;
 - Atendimento presencial: em geral, ocorre nas dependências da EFPC, preferencialmente em espaço designado especificamente para essa finalidade, de forma a assegurar privacidade ao participante e com a acessibilidade necessária. Para além do atendimento nas dependências da instituição, existem, também, Ouvidorias que optam por estratégias de atendimento externo, por meio de Ouvidorias itinerantes ou ativas, mediante o deslocamento de parte de sua equipe para locais de trabalho dos participantes, para lá fazer a coleta das manifestações. Neste tipo de atendimento é bastante relevante a postura corporal e a descrição do profissional que realizará o atendimento. Se possível, recomenda-se que seja realizado por mais de um funcionário da área;
 - Telefone: o participante ou o assistido se comunica com um atendente da Ouvidoria por meio telefônico. Para isso, é preciso dimensionar o tamanho da estrutura a ser oferecida, ou seja, pode ser ligado a uma única linha direta ou pode fazer parte de uma central de telefonia. Por este canal é importante manter um tom de voz pacífico e acolhedor;
 - Redes sociais, chats e chatbots: a maior vantagem das redes sociais, como, por exemplo, o Twitter, o Facebook e o Instagram, é que elas são amplamente disseminadas entre a população brasileira, de tal maneira que o atendimento de Ouvidoria, quando feito por meio dessas plataformas, aproveita a familiaridade dos participantes e assistidos com este meio de comunicação. O maior cuidado da Ouvidoria ao usar as redes sociais é a adequação da linguagem e a existência de scripts adequados de atendimento, que permitam à equipe da Ouvidoria prestar um atendimento padronizado e adequado aos participantes que optam por esse tipo de canal. Em geral, o
-

relacionamento com os participantes em redes sociais se dá por meio de canais de “bate papo”, também conhecidos por chats. Esses canais podem ser operados por pessoas ou por sistemas que simulam o atendimento humano, os chamados chatbots;

- Formulário impresso: nessa modalidade, a Ouvidoria disponibiliza um formulário com campos pré-definidos para que o participante possa descrever sua manifestação. O formulário deve permitir que o participante ou o assistido realize sua manifestação anonimamente, nesta situação o manifestante não poderá acompanhar o tratamento da demanda, tampouco receberá o resultado de sua análise. Os formulários podem ser depositados em uma urna criada especificamente para esse fim ou enviados pelo serviço postal;
- Carta: o participante escreve livremente a sua mensagem e a envia para a Ouvidoria por meio dos serviços postais. Para viabilizar essa forma de comunicação, a unidade precisa divulgar seu endereço. Dependendo do dimensionamento da demanda, pode ser necessário criar uma caixa postal apenas para essa finalidade; e
- Naqueles canais onde são usados textos, recomenda-se que seja utilizada uma linguagem, clara, direta e objetiva, sempre com foco na pessoa para a qual se dirigirá a resposta.

VII - SISTEMAS DE CONTROLE E GESTÃO DA OUVIDORIA

27 O uso de sistema informatizado, por meio do qual a Ouvidoria da EFPC possa registrar as manifestações recebidas e acompanhar seus andamentos e respostas, é essencial para o atendimento rápido e seguro do participante e do assistido.

28 Um adequado sistema eletrônico de registro e controle deve conter dados sobre: a identificação do manifestante; o tipo de manifestação (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão ou elogio); o resumo do assunto tratado; a respectiva área solucionadora da EFPC, que será responsável por resolver e encaminhar a resposta à Ouvidoria; o prazo máximo de resposta; o protocolo específico para registro do atendimento realizado pela unidade; a resposta final ao manifestante, bem como a elucidação das providências adotadas pela Ouvidoria; os documentos ou outros anexos relativos à manifestação; e, por fim, a pesquisa de satisfação.

29 Um bom sistema de gestão de Ouvidoria é muito importante, também, para otimizar e facilitar a utilização das informações e dados para a elaboração do relatório de atividades, que, por sua vez, subsidiará o aprimoramento da gestão e dos serviços prestados pela EFPC.

30 A compilação dos dados em relatório gerencial periódico é uma das atividades mais relevantes da Ouvidoria, pois é capaz de realizar o registro de série histórica de informações, a identificação e mapeamento de problemas na gestão da EFPC em geral e, mais do que isso, é a maneira mais eficaz de demonstrar os resultados para a governança.

31 Diante da importância do relatório, é extremamente necessário que seja proporcionada sua publicação em transparência ativa, por meio de canais como site, e-mail etc; e, se possível, com painéis ou gráficos que facilitem seu entendimento.

32 O relatório deverá ser emitido periodicamente em intervalo de tempo de acordo com as necessidades da gestão da EFPC e deverá conter minimamente:

- Quantidade de manifestações, por tipo (solicitação, sugestão, elogio, reclamação e denúncia);
- Principais canais utilizados (carta, formulário, etc);
- Indicadores qualitativos e quantitativos (assuntos mais demandados, tempo médio de resposta, etc);
- Informações de impacto para a governança da EFPC; e
- Sugestões e recomendações de melhorias em processos, procedimentos e sistemas.

33 Por possuir dados pessoais, a Ouvidoria deve resguardar o sigilo das informações constantes em seu sistema eletrônico de registro e controle, observando as diretrizes da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).

VIII - TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E DE RESPOSTAS CONCLUSIVAS

34 As manifestações de Ouvidoria são aquelas que têm como objeto a prestação de serviços por parte da EFPC nos assuntos não solucionados pelo primeiro atendimento. São cinco os tipos de manifestações de Ouvidoria:

- Reclamação é a demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço. É quando o participante expressa descontentamento com um serviço prestado, na forma de críticas ou opinião desfavorável.
 - Solicitação é o pedido de providências por parte da EFPC. Deve conter um requerimento de atendimento ou serviço. Pode ser utilizada para comunicar problemas.
-

- Sugestão é a contribuição individual ou coletiva para o aperfeiçoamento de política, norma, padrão, procedimento, decisão, ato da EFPC ou serviço prestado.
- Elogio é a demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação com o serviço recebido ou prestado relacionados às atividades e às operações da EFPC.
- Denúncia é o ato que indica a prática de eventual irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação da EFPC. A investigação, saneamento ou repressão a esses atos ilícitos ou irregulares depende da atuação dos órgãos de apuração, a exemplo das auditorias, corregedorias e comissões de ética.

35 Resposta Conclusiva é a decisão final na qual a EFPC se manifesta acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade:

- A resposta conclusiva da reclamação ou da solicitação de providência deve conter informação objetiva acerca do fato apontado pelo participante ou assistido, da sua solução ou atendimento ou da sua impossibilidade.
- Na sugestão, a resposta conclusiva é aquela que informa ao interessado sobre a possibilidade, ou não, de sua adoção. Caso seja possível, deve-se, também, informar como e quando ocorrerá, bem como os mecanismos pelos quais o participante pode acompanhar o andamento. Se não for possível acatar a sugestão, deve-se justificar o fato.
- No elogio, a resposta conclusiva é a que informa sobre o seu encaminhamento e ciência à área ou ao colaborador responsável pelo serviço prestado, para o qual o elogio foi direcionado.
- Na denúncia, entende-se que é conclusiva a resposta que informa ao participante acerca do encaminhamento de sua manifestação aos órgãos competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou, ainda, sobre o seu arquivamento, caso não haja elementos mínimos indispensáveis à apuração. Não obstante, a EFPC tem o dever de atualizar o manifestante sobre o fim do processo da denúncia.

IX - PRINCÍPIOS E VALORES DA OUVIDORIA

36 A comunicação é a ferramenta central para o aprimoramento da qualidade no atendimento. Por isso é importante reconhecer os elementos que podem restringir ou impedir o perfeito entendimento das mensagens em um processo comunicacional, como as barreiras tecnológicas, psicológicas e de linguagem.

37 Conversar é a melhor estratégia. Os conflitos, portanto, devem ser trabalhados no campo da construção de alternativas e soluções pacíficas, apoiadas no diálogo e na comunicação eficiente entre as partes.

38 A empatia e a escuta ativa são fatores essenciais para a excelência no atendimento ao público. Esse é um tema muitas vezes negligenciado, mas a utilização adequada dessa habilidade é fundamental quando as pessoas interagem. Trata-se de uma resposta afetiva apropriada à situação de outra pessoa, e não à própria situação. É a capacidade de identificar-se com o sentimento ou a reação de outra pessoa e compreendê-la, imaginando-se nas mesmas circunstâncias. A adoção de uma postura empática durante o atendimento ao participante pode facilitar a comunicação, bem como possibilitar a resolução de conflitos.

39 As questões relacionadas à humanização das práticas de atendimento estão cercadas de complexidades e desafios. É um assunto que deve alcançar diversos campos do conhecimento e práticas profissionais, no âmbito da Ouvidoria. A ideia de humanização se contrapõe aos processos de discriminação, indiferença, desprezo e apatia diante do sofrimento do outro e demais formas de violência.

40 Sem comunicação não há humanização. A humanização depende da capacidade de falar e de ouvir, depende do diálogo com os semelhantes. Assim, é imprescindível que a Ouvidoria desenvolva essas habilidades em seus colaboradores.

41 O participante ou assistido deve contar com informação consistente, rápida e adaptada às suas necessidades. Nesse sentido, o uso adequado da linguagem permite a compreensão da mensagem transmitida e é indispensável para promover a efetiva comunicação entre ele e a EFPC. Esse papel é fundamental para adaptar a informação técnica fornecida pela área demandada, de modo a fornecer uma mensagem compreensível para o indivíduo que a procurou.

42 A linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto de seu destinatário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento, deve ser observada em todas as formas de atendimento, contribuindo assim para o estabelecimento de uma comunicação atenta às necessidades do participante, acolhendo-o adequadamente, sem renunciar à qualificação técnica necessária.

X - CANAL DE DENÚNCIA

43 Conforme dito anteriormente, a denúncia é caracterizada pelas condutas que não estão de acordo com o Código de Ética e de Conduta, os normativos, as Leis e os valores da EFPC. Nesse caso, cabe à Ouvidoria o acolhimento das informações recebidas e a análise preliminar de materialidade e admissibilidade da denúncia.

44 Por ser uma manifestação mais sensível, a denúncia necessita de profissionais capacitados para recepcioná-la, além de normativos internos que respaldem essa atuação, para que haja o devido tratamento e encaminhamento para apuração.

45 O canal de denúncia, nesse sentido, se apresenta como um instrumento de promoção da cultura da transparência, da ética e da integridade. Além disso, o canal serve para inibir condutas contrárias aos princípios e aos valores das EFPC e para manter um ambiente de trabalho livre de irregularidades.

46 Nas EFPC, normalmente a Ouvidoria administra o canal de denúncias, recebendo essas manifestações e fazendo os devidos encaminhamentos, quando passíveis de apuração. Embora o acolhimento de denúncias, observado o juízo de admissão, seja uma de suas funções precípuas, por vezes ela aparece como competência de outras áreas como, por exemplo, da comissão de ética.

47 É importante que a EFPC avalie a adequação das competências de suas unidades, visto que o canal de denúncia, por sua importância, deve permitir o anonimato, garantir sigilo absoluto ao denunciante, promover a proteção aos seus dados e, por fim, garantir a idoneidade e a imparcialidade na recepção e no encaminhamento das manifestações aos órgãos competentes.

XI - A OUVIDORIA DA PREVIC

48 A Ouvidoria da Previc tem como atribuição principal servir como canal de comunicação entre a autarquia, de um lado, e participantes, assistidos, entidades de previdência complementar fechada, instituidores e patrocinadores, de outro, na busca de soluções de conflitos na prestação ou execução dos serviços que se relacionem com as atividades da autarquia, após os devidos trâmites no ambiente da própria EFPC.

49 É um importante instrumento para entender as demandas do segmento de fundos de pensão e, principalmente, para reunir elementos necessários para auxiliar a governança na melhoria dos processos, procedimentos e sistemas e também se apresenta como um termômetro para subsidiar a gestão nos assuntos que precisam de uma ação estratégica da Previc. Com auxílio da unidade é possível agir de forma rápida e dinâmica em assuntos importantes para o sistema de previdência complementar.

50 Com a missão de contribuir para o aperfeiçoamento dos processos de trabalho da Previc e de captação de manifestações de participantes e assistidos de todo o segmento fechado de previdência complementar, a Ouvidoria da Previc protagoniza um papel relevante de aproximação das EFPC com seus respectivos participantes e assistidos, mediando a solução das manifestações em conjunto com as demais ouvidorias do segmento.

XII - MENSAGEM FINAL

51 A busca pelo equilíbrio e harmonia nas relações evidencia o desafio das EFPC para ampliar o diálogo com seu público-alvo, estabelecendo uma relação próxima, transparente e de confiança que resulte em uma gestão participativa, possibilitando ao participante contribuir com o processo de melhorias contínuas e com o desenvolvimento de novos produtos e serviços em sua respectiva entidade.

52 A Ouvidoria deve contribuir fortemente para estreitar essa relação, visto que realiza diálogo acolhedor, profissional, isento e imparcial, traduzindo as sugestões e críticas em melhorias. Vale destacar que sendo a Ouvidoria um canal de transformação e melhoria, ela atua na busca de soluções junto às áreas da organização, sensibilizando os dirigentes, recomendando mudanças em processos, influenciando e apoiando os gestores para que a EFPC tome a decisão mais correta e de acordo com os direitos dos participantes e assistidos.

53 As práticas adotadas pela Ouvidoria, na relação com seu público, fortalecem a imagem da EFPC junto ao participante e ao assistido e podem ser um fator de incentivo e fomento ao crescimento do sistema de previdência complementar, visto que tem a condição de viabilizar melhorias nos processos de gestão dos recursos para pagamento dos benefícios e a satisfação dos participantes e assistidos.

REFERÊNCIAS

- I Lasbeck, Luiz C. Assis (org) - Ouvidoria Mídia Organizacional – Porto Alegre, Ed. Sulina – 2012.
 - II Kalil, Eduardo – Como implantar Ouvidoria e atuar nessa área – São Paulo, Trevisan Editora – 2013.
 - III Manual de Ouvidoria Pública, Controladoria-Geral da União – 2019.
 - IV Manual de Boas Práticas Ouvidorias Brasil, Comitê de Ouvidorias ABRAREC.
 - V Manual de Ouvidoria ANS.
-



Superintendência Nacional de Previdência Complementar
Edifício Venâncio 3000 - Asa Norte
SCN Quadra 06 conjunto A, bloco A, 12º andar - CEP: 70.716-900
Telefone: (61) 2021-2000 | site: www.previc.gov.br



Acompanhe as decisões
sobre o setor