

Pronunciamento do diretor de Seguridade:

“Senhor presidente, do Conselho Deliberativo, advogado Marcelo Luiz Onida de Araújo, demais conselheiros desta egrégia Corte Deliberativa, Conselheiros Fiscais, prezados pares, engenheiro Manoel Geraldo Costa, diretor presidente e economista Carlos Alberto Pinto da Silva, diretor financeiro. Senhor chefe do Gabinete da Presidência, engenheiro Almir Gaspar, com quem de há muito desfrutamos de singular amizade, com especial destaque marcado pelo diálogo sobre seu completo conhecimento técnico previdenciário.

Estimados colaboradores do corpo técnico da Diretoria de Seguridade, aqui presentes. Demais companheiros securitários.

Mais uma vez, a trilha de nossa vida profissional traceja, nesse momento, o desempenho do melhor da nossa capacidade que nos fora conferida por Deus. Assim, foram outrora exercitadas várias outras diretorias, nos meios acadêmicos, da comunicação social, relações públicas e marketing, rabiscando-se, sobremaneira, a plenitude dos nossos anseios, com a conseqüente evolução dos nossos conhecimentos. Neste campo destaca-se nossa colaboração à Diretoria Cultural da Associação Cultural do Arquivo Nacional, no transcorrer de oito anos, onde tivemos a honra de desfrutar da convivência do douto amigo Lício Ramos de Araújo, na presidência da Instituição, coexistência essa que nos deixou marcas inapagáveis na consciência do dever cumprido e do aperfeiçoamento profissional, com a difusão erudita da cultura de nosso País.

Agora, no caminhar pela vida afora, nos deparamos com nova desafiadora provocação. A de servir através da Diretoria de Seguridade da Fundação REFER, aos ferroviários e metroviários participantes, incontestes donos desta Casa. O faremos com incondicional dedicação e o permanente propósito de melhor atender. Assim, o desafio que se inicia hoje, certamente, ao

chegarmos no término do mandato, trará importantes e significativas mudanças no acolhimento aos participantes que, como não poderia deixar de ser, mantém a expectativa de que terão o melhor atendimento às suas pretensões pelos empregados da REFER, na verdade remunerados por eles.

Senhores conselheiros e meus colegas dirigentes, com suas vênias, entendemos ser a Seguridade a principal diretoria da REFER por se tratar de atividade inicial, meio e fim. Sem desconsiderar as competências atribuídas às demais diretorias, a Seguridade é a razão de ser da REFER.

Em coerência com este entendimento nos propomos a repensar as suas funções e atuações, normas e comportamentos. Assim, a Gerência de Relacionamento, porta de entrada, que recebe o primeiro contato do participante, necessita modernizar-se com treinamentos voltados ao conhecimento técnico; relações humanas, noções de relações públicas e marketing social e institucional, de como formar imagem favorável à Fundação a partir do momento em que atende o público alvo, o que deve ser exercitado com atenção e paciência; melhores técnicas de orientação, ajuda e esmero; acompanhamento do processo até que o objetivo aventado seja concluído, com o indispensável retorno da informação ao participante. Serão, ainda, necessárias pesquisas de satisfação e enquetes, desenvolvidas em parceria com a Gerência de Comunicação Institucional, área da Diretoria Presidência, além de relatórios permanentes com registros dos atendimentos, possíveis dificuldades encontradas, críticas elogios e sugestões de melhor serviço, além de outras medidas a serem implementadas gradativamente, inclusive a possível dilatação do horário de atendimento, em pelo menos mais duas horas diárias.

Após passar pela Gerência de Relacionamento, o participante, concluído todos os estágios, fica a mercê da Gerência de Benefícios. A filosofia desenvolvida e aprimorada passará por cuidadosa revisão comportamental, onde o participante deverá ter garantida sua satisfação, seus direitos, sem qualquer imposição de

dificuldade, perda ou delongas, com a mesma paciência e boa vontade oferecida pela área de Relacionamento, independentemente, do que disponham a legislação específica e normas da Fundação, para que se pague o certo e justo e não se registrem perdas financeira em nossas reservas técnicas. Enfim, o participante é, indubitavelmente, o nosso mais importante cliente e razão de existência da REFER.

Segue-se a Gerência de Arrecadação. Pelo que consta, hoje com dificuldades de estruturação, por deficiência de profissionais o que carece de remanejamentos entre gerências, notadamente após o falecimento prematuro da nossa colega Maria Nilza. Essa Gerência é, portanto, o maior desafio a ser equacionado. Para tanto o seu gestor deverá ser escolhido entre os melhores e que detenha o perfil da competência, ímpeto e muita vontade de trabalhar.

A sua importância está relacionada ao segundo maior cliente da Fundação. As patrocinadoras além de outras fontes de arrecadação propulsoras de recursos, entre as quais os participantes mantidos e os tomadores de empréstimos.

A Gerência de Atuária, mola mestra dos estudos que apontam o Norte às decisões das diretorias como um todo, quanto as reservas projetadas e o acompanhamento da meta atuarial, que proporcionam o pleno compromisso de pagamento perene aos participantes assistidos. A Atuária desenvolve, também, a atualização cadastral dos participantes e muitas outras atividades, entre as quais o recadastramento através da indispensável comprovação de vida. Quanto a esse item a intenção da diretoria plena em promovê-lo, anualmente, à semelhança do que acontece com a Previdência Oficial.

Vêm ocorrendo estudos entre as gerências Atuarial e Jurídica, para que a Assistência Técnica Judicial aos advogados da Casa e aos Escritórios Contratados, quanto a revisão dos cálculos arbitrados nas ações judiciais, passe, a partir de agora, a ser

desenvolvida pelos atuários. Aprovados esses estudos caberá ao Assessor a ser designado para Diretoria DISEG assumir, também, essas atividades sem prejuízo à orientação técnica a ser dispensada ao diretor.

Finalmente, em rápidas considerações, traçamos alguns caminhos a serem percorridos a partir de agora. Que Deus proteja aos participantes da REFER e a todos nós. Obrigado pela atenção.”