

Nº 10

LUIZ CARLOS BEZERRA LIMA

MINICURRÍCULO



Graduado em Pedagogia, com habilitação em Psicologia, Sociologia e Administração Escolar, pela Faculdade de Filosofia do Ceará, e em Ciências Jurídicas, pela Universidade Federal do Ceará. Foi funcionário do BNB, exercendo os cargos/funções de Chefe de Seção, Chefe de Setor, Chefe de Divisão e Auditor, sendo ainda Diretor Eleito da Camed no período de 2003 a 2007 e da AABNB em diversos períodos a partir de 2000. É Participante Assistido do Plano BD há 25 anos.

PROPOSTAS

1. Ouvidoria e Ouvidor proativos, tomando atitudes com a finalidade de resolver problemas antes que eles aconteçam;
2. Desenvolver os atributos básicos de um Ouvidor: discrição; bom ouvinte; conhecimento; bom-senso; autonomia e liderança;
3. Saber ouvir e procurar maximizar a satisfação, com tempestividade e estar sempre à disposição de todos, procurando reduzir o número de processos, quer administrativos, quer judiciais;
4. Usar o atendimento em horário corrido de 09 às 17 horas, aproximando ainda mais as partes envolvidas, como mediador, bem como conduzir os problemas com tempestividade, ética, imparcialidade e autonomia;
5. Manter intensa comunicação com outras ouvidorias, mormente a do Banco, da CAMED e onde se fizer necessário;
6. Criação da “Coluna do Ouvidor”, incrementando o relacionamento entre as partes.

Nº 20

MARIA AUXILIADORA BEZERRA

MINICURRÍCULO

Especialista em Gestão Pública pela UECE, graduada em Administração de Empresas, pela mesma instituição, e em Contabilidade pela UFC. Exerceu diversas atividades no BNB entre 1974 e 2005, dentre as quais destacam-se Analista de Sistemas, Auditora Interna, Coordenadora do trabalho dos Agentes de Desenvolvimento e Gerente da Célula de Desenvolvimento Territorial na Superintendência CE-RN. Foi ainda Assessora do Conselho Estadual de Desenvolvimento Rural na Secretaria de Desenvolvimento Agrário - CE e Auditora Interna da CAMED. É Assistida do Plano BD desde 2005.



PROPOSTAS

1. Fundamentar a atuação da Ouvidoria num conjunto de valores morais e em princípios éticos para que a imparcialidade, a solidariedade e o senso de justiça prevaleçam.
2. Disseminar a cultura de bom atendimento com o foco no participante (ativo e assistido).
3. Ouvir com atenção, respeito e transparência todos os que buscarem a Ouvidoria, pautando a atuação pela coerência, compromisso, cumprimento de prazos e solução efetiva das demandas.
4. Procurar transformar as manifestações legítimas em soluções práticas, com orientação segura aos participantes, melhoria contínua dos processos de trabalho e desenvolvimento de novas práticas de gestão.
5. Contribuir para a constante revisão dos planos de benefícios da CAPEF, com foco no bem coletivo e na justiça, sem descuidar da sustentabilidade patrimonial da CAPEF, com estímulo a novas adesões aos planos.
6. Fortalecer o relacionamento, interagindo com os diversos públicos (interno e externo), especialmente as entidades representativas (AFBNB, AABNB e Sindicatos) privilegiando processos de negociação, diálogo e franca comunicação.
7. Agir com a imprescindível autonomia com trânsito e acesso às informações necessárias para a condução das atividades da Ouvidoria e para a formulação de proposições de melhorias.
8. Articular-se com ouvidorias de entidades patrocinadoras e de órgãos de fiscalização para solução de atendimento dos interesses dos participantes (ativos e aposentados).
9. Dar continuidade e amplitude ao trabalho de interlocução com os participantes em toda área de atuação da CAPEF.
10. Tornar a Ouvidoria um efetivo instrumento de governança da CAPEF, sinalizando modificações e motivando os gestores a tomarem decisões adequadas para o atendimento ao participante.

Nº 30

TATIANA DE SOUZA FERREIRA

MINICURRÍCULO



Mestre em Economia pela Universidade Federal do Ceará, Especialização em Administração Financeira pela UVA, Graduação em Administração de Empresas pela Universidade Estadual do Ceará, Graduanda em Direito pela Universidade de Fortaleza. É profissional da Gerência de Previdência da Capef há onze anos, onde exerce a função de Analista Técnica Especializada, tendo experiência em gestão, atendimento, projetos, controles internos, implantação de sistemas e modelagem de processos. É Participante Ativa do Plano CV I desde 2010.

PROPOSTAS

1. Continuidade e ampliação dos Encontros Estaduais da Capef, promovendo inclusive a interiorização, com a missão de sensibilização e de estratégia para desempenhar a função de mediador;
2. Ouvidoria itinerante: periodicamente, realizar visitas às Entidades a fim de tirar dúvidas sobre a Capef e seus planos de benefícios;
3. Participar de ações que tragam melhoria nos planos de benefícios, dos processos internos e dos canais de atendimento da Capef;
4. Encontro com ouvidorias da Capef, BNB e Camed para troca de experiências e ações em conjunto para o aprimoramento do atendimento organizacional;
5. Fortalecimento da ouvidoria como meio participativo e democrático dos participantes da Capef.

Vantagens de minha candidatura

1. Ampla experiência em Previdência Complementar e conhecimento dos planos de benefícios, dos processos e dos sistemas da Capef;
2. Utilizar a experiência adquirida para dar mais celeridade às solicitações e lutar por melhorias nos planos de benefícios.

Vote consciente. Vote em quem entende!!!!

Nº 50

FRANCISCO DE ASSIS ARANHA



MINICURRÍCULO

Paraibano de 72 anos, da cidade de Areia, foi funcionário do BNB por 30 anos, tendo percorrido toda a pirâmide de funções de comissão, iniciando como ajudante de Seção e aposentando-se como Chefe de Divisão da Direção Geral. Além disso, foi administrador do BNB Clube Fortaleza e Sócio-Gerente instalador da Camed Corretora. É Participante Assistido do Plano BD há 22 anos.

PROPOSTAS

Conceito de Ouvidoria - É uma instituição que representa os legítimos interesses dos cidadãos no ambiente em que atua na busca de soluções efetivas. Esse conceito quer dizer que a Ouvidoria representa a voz do cidadão na organização, recomendando ações de melhorias, fidelizando participantes e pensionistas e gerando valores que antes eram obtidos em pequenas e difusas interações com o cidadão.

A Ouvidoria não tem o condão de mandar fazer ou desfazer atos da gestão praticados no âmbito da organização. Todavia, a partir das manifestações recebidas, deve atuar junto às áreas da organização no sentido de induzir as mudanças necessárias nos processos de trabalho, com vistas ao aperfeiçoamento da qualidade dos serviços.

Isso se reflete em benefícios para os participantes e pensionistas, que passa a contar com melhores serviços, bem como para a organização que, ao atuar diretamente no foco do problema aumenta as condições de sustentabilidade da instituição e, para ambos ao mesmo tempo, tendo em vista o fortalecimento da cidadania.

A essência da Ouvidoria é ajudar a transformar em oportunidades as ameaças surgidas do relacionamento da organização com o cidadão, humanizando a relação e perseguindo o equilíbrio nesse processo.

Enfim, essa é a Ouvidoria que precisa ser cada vez mais consolidada e fortalecida por todos e em todos os segmentos da sociedade.

Pretensa “Postura como Ouvidor” Ser algodão entre cristais. O Ouvidor, na nossa modesta opinião, não pode ser metal entre cristais.

Nº 60

FRANKLIN JOSÉ OLIVEIRA ALVES

MINICURRÍCULO



Graduado em Economia, pela Universidade Federal do Ceará, ingressou no BNB em 1968, participando da 1ª Turma do 1º Curso de Habilitação Bancária. Fez parte da turma do DECAD de 1976. Foi professor de Estatística, Matemática Financeira e Crédito Industrial no BNB. Criou o primeiro sistema de análise de crédito industrial em computador, o Sistema Computadorizado de Análise de Projetos. Foi analista de projetos de 1976 até sua aposentadoria, em 1997. É Participante Assistido do Plano BD há 15 anos.

PROPOSTAS

Como todos sabemos, a função de ouvidor restringe-se a servir de elo de ligação entre os pleitos, queixas e sugestões dos participantes e a diretoria e o conselho administrativo da Entidade. Não dispõe de poder de decisão, embora possa utilizar seu poder de convencimento para obter desses colegiados uma decisão que considere justa e correta.

O Ouvidor não assume responsabilidades administrativas.

Diante disso, não podemos nos comprometer com a implementação de ações sobre as quais não dispomos de poder de ingerência ou de decisão. No entanto, comprometemo-nos a dedicar toda atenção e carinho às reivindicações dos colegas e de defendê-las junto aos níveis decisórios, mantendo um canal de informações tempestivas quanto aos resultados obtidos ou as promessas de solução para cada problema apresentado.

Consideramos da maior importância manter o contato constante com os participantes, deixando-lhes a par de todos os acontecimentos na CAPEF, sem ocultá-los por questões de conveniência. Procuraremos manter o atual sistema de reuniões com os participantes, ampliando sua abrangência e ocorrências no máximo que for possível.

Enfim, é nosso compromisso manter uma relação de absoluta lealdade com todos, indiscriminadamente.

Nº 70

ANTÔNIO ROBERTO ALBUQUERQUE SILVA



MINICURRÍCULO

Mestre em Administração Contábil e Financeira pela Fundação Getúlio Vargas e graduado em Geografia, com ênfase em Planejamento Regional, pela Universidade Estadual do Ceará. É funcionário do BNB desde 1975, esteve cedido ao Ministério da Integração Nacional, onde ocupou a função de Diretor do Departamento de Gestão de Fundos de Desenvolvidimentos Regional de mar/2005 a jan/2011. Atualmente exerce a função de Gerente Executivo da Célula de Gestão dos Riscos de Mercado e de Liquidez. Participante Ativo do Plano CV I desde 2010 e do Plano BD desde 1975.

PROPOSTAS

1. Conhecer as demandas e reivindicações de participantes e beneficiários e contribuir para a melhoria dos planos de Benefícios e dos processos da CAPEF;
2. Contribuir para ampliar e aperfeiçoar os canais de comunicação da CAPEF com os participantes e beneficiários;
3. Atuar para disseminar a cultura do bom atendimento e a transparência no relacionamento entre a CAPEF, os participantes e beneficiários;
4. Contribuir para a melhoria do desempenho e mitigação dos riscos da CAPEF.