



# **Política de Relacionamento com Participantes, Assistidos e Patrocinadores**

**Brasília/DF**

**Aprovado pelo Conselho Deliberativo na 44ª Reunião Ordinária, de 27 de outubro de 2016, Resolução nº  
122.**

## SUMÁRIO

---

Capítulo I	3
<b>DISPOSIÇÕES GERAIS</b>	3
Capítulo II	5
<b>CANAIS DE ATENDIMENTO</b>	5
Capítulo III	6
<b>PÚBLICO-ALVO</b>	6
Capítulo IV	7
<b>DIRETRIZES</b>	7
Capítulo V	8
<b>RELACIONAMENTO</b>	8
Capítulo VI	9
<b>PADRÃO DE ATENDIMENTO</b>	9
Capítulo VII	10
<b>COMPROMISSO DA FUNPESP-EXE</b>	10
Capítulo VIII	10
<b>INDICADORES DE DESEMPENHO</b>	10
Capítulo IX	11
<b>DISPOSIÇÕES FINAIS</b>	11

O Conselho Deliberativo da Fundação de Previdência Complementar do Servidor Público do Poder Executivo Federal, no uso das atribuições que lhe confere o inciso I do art. 34 do Estatuto e o inciso I do art. 8º do Regimento Interno, resolve:

Art. 1º A Fundação de Previdência Complementar do Servidor Público do Poder Executivo Federal (Funpresp-Exe) implementará práticas pertinentes ao relacionamento com os Participantes, Assistidos e Patrocinadores.

## Capítulo I

### DISPOSIÇÕES GERAIS

#### OBJETIVO

Art. 2º A Política de Relacionamento com os Participantes, Assistidos e Patrocinadores, doravante denominada “Política de Relacionamento”, tem por objetivo construir relacionamentos sustentáveis e longevos com os participantes, assistidos e patrocinadores, atendendo suas necessidades e fortalecendo a relação entre as partes envolvidas.

#### APLICAÇÃO

Art. 3º Esta Política se aplica a todas unidades organizacionais e de governança da Funpresp-Exe.

#### REGULAMENTAÇÃO UTILIZADA

Art. 4º Foram utilizadas as seguintes referências:

- I – Constituição Federal: art. 202, §1º;
- II – Lei Complementar nº 109, de 2001: art. 3º, inciso IV;
- III – Lei nº 12.618, de 2012;
- IV – Resolução CGPC/MPS nº 23, de 2006;
- V – Código de Ética e de Conduta da Funpresp-Exe, aprovado pela Resolução do CD/Conselho Deliberativo da Funpresp-Exe nº 31, de 25 de abril de 2014, alterado pela Resolução nº 50, de 06 de novembro de 2014;

VI – Planejamento Estratégico Institucional, aprovado pela Resolução do CD nº91, de 08 de dezembro de 2015; e

VII – Manual de orientação ao empregado da Funpresp-Exe, aprovado pela Resolução da DE/Diretoria Executiva nº 66, de 1º de abril de 2014, alterado pela Resolução DE nº 471, de 31 de maio de 2015.

## DEFINIÇÕES

Art. 5º Para fins desta Política, considera-se:

I – **Assistidos:** são os participantes ou seus beneficiários em gozo de benefício de prestação continuada;

II – **Colaboradores:** são os empregados da Funpresp-Exe, empregados cedidos de outros órgãos e empregados terceirizados;

III – **Gestores:** são os gerentes e os coordenadores da Funpresp-Exe;

IV – **Órgãos de Governança:** são os membros do Conselho Deliberativo, do Conselho Fiscal e da Diretoria Executiva, bem como os membros dos Comitês de Assessoramento Técnico dos Planos de Benefícios;

V – **Parceiros de Negócios** – bancos de investimentos, seguradoras, instituições financeiras, prestadores de serviços, empresas de TI e outros;

VI – **Participantes:** são os servidores públicos titulares de cargo efetivo, que aderiram a um dos planos de benefícios administrados pela Funpresp-Exe, contratado na forma e nas condições previstas no Regulamento do respectivo plano de benefícios;

VII – **Patrocinadores:** são os patrocinadores dos planos de benefícios administrados pela Funpresp-Exe mediante a celebração do respectivo convênio de adesão;

VIII – **Representantes das Entidades de Previdência Complementar** - ABRAPP, SINDAPP, ANAPAR, FENAPREVI e outras; e

IX – **Representantes das Entidades Representativas dos Servidores Públicos** – Sindicatos, Associações de Servidores Públicos e outras.

## DA FINALIDADE

Art. 6º Esta Política tem por finalidade:

- I - Proteger, valorizar e promover a imagem da Funpresp-Exe a partir da excelência do relacionamento com seu público;
- II - Estabelecer princípios, diretrizes e normas às práticas de relacionamento da Funpresp-Exe com os seus diversos públicos;
- III - Facilitar e agilizar a recepção das demandas dos seus públicos, promovendo a interlocução com respeito e transparência;
- IV - Atender a totalidade das informações solicitadas com qualidade, agilidade e resolutividade; e
- V - Estabelecer mecanismos de monitoramento e mensuração do atendimento da Funpresp-Exe e da satisfação dos participantes, assistidos e patrocinadores.

## Capítulo II

### CANAIS DE ATENDIMENTO

Art. 7º Os canais de atendimento da Funpresp-Exe são:

- I – **Atendimento pelo Sítio Eletrônico** – Serviço de autoatendimento, disponibilizado no sítio eletrônico da Funpresp-Exe, para o público alvo desta Política poder realizar consultas e solicitações, possibilitando:
  - a) o autosserviço em área de acesso restrito ao participante, assistido ou patrocinador, com resguardo do sigilo de suas informações;
- II – **Atendimento Presencial** – Serviço de atendimento aos servidores públicos, participantes ativos e assistidos, que desejarem o atendimento pessoal na sede da Fundação, ou em seus locais de trabalho, nas cidades onde a Funpresp-Exe mantém representantes para orientação e informação sobre a Entidade e seus planos de benefícios;
- III – **Atendimento Telefônico** – Atendimento por meio de serviço DDG (Discagem Direta Gratuita) para o público-alvo, amplamente divulgado para esclarecer

dúvidas, acolher reclamações, sugestões e fazer agendamento de atendimento presencial;

IV – **Atendimento por Multicanais** – Interativo e imediato por meio de *SMS*, *Chats*, *WhatsApp*, vídeos, outras mídias digitais e redes sociais (*Twitter*; *Facebook*; sítio eletrônico da Funpresp-Exe e outros);

V – **Atendimento Alternativo** – Montagem de estandes de atendimento em eventos de posse, feiras, congressos de servidores públicos e outros;

VI – **Atendimento Corporativo** – Interativo com o público interno e com parceiros institucionais da Entidade;

VII – **Atendimento Eletrônico** – Serviço de atendimento pelo canal “Fale Conosco” por meio de troca de mensagens eletrônicas (e-mail), disponível no sítio eletrônico da Funpresp-Exe;

VIII – **Atendimento aos Patrocinadores** – Atendimento aos profissionais de Recursos Humanos dos patrocinadores, esclarecimentos de dúvidas sobre a Entidade e os planos de benefícios e treinamento/workshop para formação de multiplicadores;

IX – **Atendimento por Correspondência** – Atendimento aos participantes, assistidos e patrocinadores sobre esclarecimentos de dúvidas sobre a Entidade e os planos de benefícios por meio de carta, telegrama e outros; e

XI – **Atendimento a Entidades Representativas dos Servidores Públicos** – Atendimento aos Sindicatos e Associações dos Servidores Públicos sobre esclarecimentos de dúvidas sobre a Entidade e os planos de benefícios.

### Capítulo III

## PÚBLICO-ALVO

Art. 8º São públicos-alvo desta Política:

I – Prioritário:

- b) Participantes ativos, assistidos, beneficiários, autopatrocinados e vinculados;
- c) Patrocinadores (alta administração);

- d) Gestores de Recursos Humanos;
- e) Servidores Públicos;
- f) Membros dos colegiados da Funpresp-Exe;
- g) Órgãos Reguladores e Fiscalizadores; e
- h) Quadro de pessoal da Funpresp-Exe (empregados, cedidos e terceirizados).

II – Demais públicos:

- a) Entidades Fechadas de Previdência Complementares;
- b) Entidades Representativas de Servidores Públicos;
- c) Parceiros de negócios;
- d) Prestadores de serviços;
- e) Entidades Abertas de Previdência Complementar; e
- f) Seguradoras.

## Capítulo IV

### **DIRETRIZES**

Art. 9º A Gerência de Comunicação e Relacionamento (GECOM), vinculada à Presidência da Funpresp-Exe, é a área responsável pelo relacionamento da Funpresp-Exe e deve centralizar todo o atendimento para servidores, participantes, assistidos e áreas de RH dos patrocinadores, bem como dos demais cidadãos que desejarem esclarecimentos, orientações ou informações relacionadas à Fundação.

Parágrafo Único - As demandas endereçadas a outras áreas da Entidade, exceto de caráter operacional, devem ser redirecionadas para a GECOM para encaminhamento adequado.

### **DIRETRIZES GERAIS**

Art. 10 São Diretrizes Gerais desta Política:

- I – Zelar pela imagem institucional da Funpresp-Exe e contribuir para o desenvolvimento da cultura previdenciária perante seus públicos;

- II – Adotar uma linguagem acessível, clara e adequada aos diferentes públicos;
- III – Adotar um padrão uniforme de relacionamento de maneira a transmitir conhecimento, confiança e segurança;
- IV – Primar pela valorização e pelo respeito à diversidade e às culturas organizacionais distintas dos participantes e dos patrocinadores;
- V – Estreitar as relações com as áreas de gestão de pessoas dos patrocinadores;
- VI – Registrar e manter em sistema corporativo todas as demandas com o histórico de relacionamento; e
- VII – Preservar o sigilo das informações advindas do relacionamento com os públicos da Entidade, de caráter individual e personalizada.

## **DIRETRIZES ESPECÍFICAS**

Art. 11 São Diretrizes Específicas desta Política:

- I – Realizar atendimento com base nos valores institucionais da Fundação;
- II – Manter relacionamento proativo com os participantes, assistidos e patrocinadores;
- III – Ter compromisso com a excelência do atendimento;
- IV – Dar solução tempestiva às demandas com objetividade, segurança e agilidade;
- V – Coordenar o fluxo com as demais áreas da Funpresp-Exe para a solução de demandas específicas;
- VI – Valorizar o atendimento aos participantes como fonte de melhoria contínua e de excelência na oferta de produtos previdenciários;
- VII – Utilizar ferramentas e tecnologias inovadoras de atendimento; e
- VIII – Observar os prazos de atendimento estabelecidos na norma específica da Funpresp-Exe, tendo como referência os prazos estabelecidos pelo ente fiscalizador.

## **Capítulo V**

### **RELACIONAMENTO**

Art. 12 São requisitos para a excelência no Relacionamento da Funpresp-Exe:



- I – **Comprometimento:** compromisso com a solução das demandas dos participantes, com o objetivo de superar as expectativas;
- II – **Comunicação:** condução do atendimento de forma hábil, clara e objetiva, buscando o entendimento das necessidades com vistas a informar, esclarecer e orientar;
- III – **Assertividade:** qualidade que reúne competências técnicas e emocionais por meio de comportamento ativo, direto, transparente e competente que transmite segurança e respeito;
- IV – **Proatividade:** identificar situações problemáticas e atuar de forma a resolvê-las em tempo hábil, demonstrando competência e superando expectativas;
- V – **Conhecimento:** informação adquirida por treinamento, estudos orientados, material de apoio, tecnologia adequada e experiência para execução da tarefa de relacionamento;
- VI – **Disponibilidade:** condição de se fazer presente por meio de diversos canais de relacionamento, sempre prontos para atender às demandas do público;
- VII – **Receptividade:** capacidade de ouvir, entender e interagir com o público e gerar a percepção de confiança na relação;
- VIII – **Postura:** reação ou maneira de agir durante o atendimento prestado, demonstrando capacidade de enfrentar adversidades; e
- IX – **Agilidade:** tratamento tempestivo às demandas, observando sobretudo a expectativa de prazo do público-alvo.

## Capítulo VI

### **PADRÃO DE ATENDIMENTO**

Art. 13 Será adotado como padrão de atendimento da Funpresp-Exe:

- I - Cortesia, respeito, agilidade e padronização;
- II - Transparência, precisão, coesão e conclusão;
- III – Clareza, tempestividade e resolutividade;
- IV – Guarda, preservação e sigilo das informações; e

V - Efetividade no tratamento das sugestões e reclamações dos participantes, assistidos e patrocinadores.

## Capítulo VII

### **COMPROMISSO DA FUNPRESP-EXE**

Art. 14 A busca pela excelência no trato das relações com os participantes, assistidos e patrocinadores deve nortear toda a Fundação, em todos os níveis de gestão e áreas de atuação, de forma a gerar melhor experiência para o público a partir da eficiência no acesso e repasse das informações observando os prazos de resposta necessários para o bom atendimento.

Art. 15 Os membros dos Órgãos de Governança da Funpresp-Exe devem promover os seguintes processos:

- I – Fomento dos gestores e dirigentes para a excelência no relacionamento;
- II – Zelo pela manutenção e atualização de processos e normas;
- III – Disponibilidade e atualização constante de informações;
- IV – Inclusão da performance do atendimento e da satisfação dos Participantes, Assistidos e Patrocinadores como meta institucional da Funpresp-Exe;
- V – Suporte e valorização à área de Relacionamento e Atendimento; e
- VII – Garantir a qualidade do atendimento, com monitoramento dos resultados.

## Capítulo VIII

### **INDICADORES DE DESEMPENHO**

Art. 16 A performance do atendimento da Funpresp-Exe deve ser constantemente medida por meio de indicadores de desempenho.

Art. 17 Os indicadores de desempenho devem ter por base:

- I – Volumes de atendimento, bem como os assuntos mais demandados pela natureza do atendimento;
- II – Tempo Médio de Atendimento (TMA) geral e por canal de relacionamento;
- III – Pesquisa sistematizada para medir a satisfação do atendimento telefônico;
- IV – Pesquisa periódica de satisfação geral dos participantes, assistidos e patrocinadores com a Funpresp-Exe; e
- V – Avaliações técnicas periódicas da equipe de atendimento.

## Capítulo IX

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 18 Os membros dos Órgãos de Governança, os gestores e os colaboradores da Funpresp-Exe são responsáveis pela imagem da Fundação, devendo zelar em seus relacionamentos institucionais pela preservação da marca Entidade.

Art. 19 Enquanto a Ouvidoria, vinculada ao Conselho Deliberativo, não for instituída, o atendimento especializado relativo a reclamações, sugestões e elogios, advindos do público-alvo, será realizado pela Gerência de Comunicação e Relacionamento.

Art. 20 Esta Política será instrumentalizada por norma específica da Fundação, que irá nortear os processos operacionais envolvidos.

Art. 21 Os casos omissos desta Política serão decididos pelo Conselho Deliberativo da Fundação.

Art. 22 Esta Política entra em vigor na data de sua publicação.