# POLÍTICA DE RELACIONAMENTO DA FUNPRESP-EXE COM PÚBLICOS DE INTERESSE

Brasília/DF

Aprovada pelo Conselho Deliberativo na 129ª Reunião Ordinária, de 17 de novembro de 2023, Resolução nº 613.

Vigência: 18/12/2023

## SUMÁRIO

**CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS** ..... 3
Seção I - OBJETIVOS ..... 3
Seção II - APLICAÇÃO ..... 3
Seção III - REFERÊNCIAS ..... 3
Seção IV - DEFINIÇÕES ..... 4
**CAPÍTULO II - PRINCÍPIOS E DIRETRIZES** ..... 6
Seção I - PRINCÍPIOS ..... 6
Seção II - DIRETRIZES ..... 7
**CAPÍTULO III - GESTÃO DO RELACIONAMENTO E DO ATENDIMENTO** ..... 8
Seção I - ORIENTAÇÕES GERAIS ..... 8
Seção II - RESPONSABILIDADES ..... 9
**CAPÍTULO IV - TRATAMENTO E SIGILO DE INFORMAÇÕES** ..... 9
Seção I - TRATAMENTO E SIGILO DOS DADOS ..... 9
Seção II - USO DE DADOS ..... 10
Seção III - RETIFICAÇÃO DE INFORMAÇÕES ..... 10
**CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS** ..... 10



Fundação de Previdência Complementar do Servidor Público Federal do Poder Executivo – Funpresp-Exe
SCN Quadra 2 Bloco A – Sala 203/204 – Ed. Corporate Financial Center – Brasília/DF - 70712-900 -
(061) 2020-9700 www.funpresp.com.br

**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, RESOLVE ESTABELECER OS PRINCÍPIOS, AS DIRETRIZES E AS ORIENTAÇÕES GERAIS PARA O RELACIONAMENTO E O ATENDIMENTO DA FUNDAÇÃO COM SEUS PÚBLICOS DE INTERESSE.**

## CAPÍTULO I

## DISPOSIÇÕES GERAIS

### Seção I

OBJETIVOS

Art. 1º A Política de Relacionamento da Fundação de Previdência Complementar do Servidor Público Federal do Poder Executivo – Funpresp-Exe com Públicos de Interesse norteará os princípios, as diretrizes e as orientações gerais para o relacionamento e o atendimento da Fundação com os públicos de interesse.

Parágrafo único. A Política terá o objetivo de fortalecer as relações entre a Fundação e seus públicos de interesse, propiciando o alcance da missão e do propósito da Funpresp-Exe, fundamentadas em seus valores.

### Seção II

APLICAÇÃO

Art. 2º Esta Política será aplicada a toda a estrutura organizacional e, no que couber, aos profissionais que prestam serviço de relacionamento e de atendimento, ou possuem participação neste processo, em nome da Funpresp-Exe.

### Seção III

REFERÊNCIAS



Fundação de Previdência Complementar do Servidor Público Federal do Poder Executivo – Funpresp-Exe
SCN Quadra 2 Bloco A – Sala 203/204 – Ed. Corporate Financial Center – Brasília/DF - 70712-900 -
(061) 2020-9700 www.funpresp.com.br

Art. 3º Serão utilizados como instrumentos de boas práticas técnicas e gerenciais as seguintes referências:

I - Constituição Federal, 05 de outubro de 1988;

II - Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990;

III - Lei nº 12.618, de 30 de abril de 2012;

IV - Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

V - Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014;

VI - Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

VII - Lei Complementar nº 109, de 29 de maio de 2001;

VIII - Resolução Previc nº 23, de 14 de agosto de 2023;

IX - Resolução CNPC nº 32, de 4 de dezembro de 2019;

X - Estatuto da Funpresp-Exe;

XI - Política de Comunicação;

XII - Política de Gestão e Segurança da Informação;

XIII - Política de Gestão de Integridade, Riscos e Controles Internos;

XIV - Política de Privacidade e de Proteção de Dados;

XV - Política de Responsabilidade Ambiental, Social e de Governança da Funpresp-Exe;

XVI - Norma de Comunicação;

XVII - Norma de Relacionamento com Patrocinadores e Entidades Representativas de Servidores Públicos Federais;

XVIII - Norma de Relacionamento e Atendimento aos Participantes, Assistidos, Patrocinadores, Representantes e demais públicos;

XIX - Norma de Ouvidoria;

XX - Regimento Interno da Funpresp-Exe;

XXI - Código de Conduta Ética e Disciplinar da Funpresp-Exe; e

XXII - Modelo de Política de Relacionamento para Entidades Fechadas de Previdência Complementar da ABRAPP.

## Seção IV

## DEFINIÇÕES

Art. 4º Para fins desta Política, serão considerados:



Fundação de Previdência Complementar do Servidor Público Federal do Poder Executivo – Funpresp-Exe
SCN Quadra 2 Bloco A – Sala 203/204 – Ed. Corporate Financial Center – Brasília/DF - 70712-900 -
(061) 2020-9700 www.funpresp.com.br

I - ÁREAS SOLUCIONADORAS: unidades organizacionais da Funpresp-Exe que possuem capacidade e conhecimento técnico para propor soluções às demandas;

II - ATENDIMENTO: é todo o suporte oferecido aos públicos de interesse, estabelecido por contatos receptivos ou ativos, que atendem necessidades, esclarecem dúvidas, fornecem orientações, recebem reclamações. Os atendimentos são caracterizados por processos orientados, que podem ser únicos ou não, e que seguem as práticas de experiência do usuário;

III - ASSISTIDOS: participantes ou seus beneficiários em gozo de benefício de prestação continuada;

IV - BANCO DE CONHECIMENTO: base de dados organizada e centralizada que contém informações relevantes sobre o funcionamento, normas, processos, serviços e demais aspectos relacionados à Fundação. Esse repositório contém fluxos, minutas e *scripts* para auxiliar os profissionais da Funpresp-Exe e demais envolvidos no atendimento às demandas inerentes ao relacionamento;

V - CANAIS DE ATENDIMENTO: são os diversos pontos de contato disponíveis para a comunicação da Funpresp-Exe com seus públicos de interesse;

VI - GECOM: Gerência de Comunicação e Relacionamento da Funpresp-Exe;

VII - GESTORES: gerentes e coordenadores da Funpresp-Exe;

VIII - PARTICIPANTES: pessoa física que aderir e permanecer filiada a um dos planos de benefícios administrados pela Funpresp-Exe;

IX - PATROCINADORES: órgãos da administração direta, autarquias e fundações dos Poderes Executivo e Legislativo Federais que celebrem convênio de adesão com a Funpresp-Exe;

X - PROFISSIONAL: empregado contratado sob o regime da CLT, empregado ou servidor público cedido à Funpresp-Exe, estagiário e profissional de empresa contratada para prestação de serviços à Funpresp-Exe;

XI - PÚBLICOS DE INTERESSE: participantes, assistidos, beneficiários, patrocinadores, servidores públicos federais, assessores e gestores, representantes das entidades de previdência complementar e dos servidores públicos, inclusive as instituições financeiras, culturais ou educativas que com eles interagem;

XII - RELACIONAMENTO: são conexões entre a Funpresp-Exe e os públicos de interesse com o objetivo de atender às demandas e estabelecer vínculos para transformá-los em promotores da Fundação; e

XIII - SISTEMA DE ATENDIMENTO: plataforma tecnológica que permite gerenciar e responder às demandas dos participantes e demais públicos de interesse. Este sistema facilita a comunicação, o registro e a resolução de solicitações, visando fornecer um serviço eficiente e passível de



Fundação de Previdência Complementar do Servidor Público Federal do Poder Executivo – Funpresp-Exe
SCN Quadra 2 Bloco A – Sala 203/204 – Ed. Corporate Financial Center – Brasília/DF - 70712-900 -
(061) 2020-9700 www.funpresp.com.br

monitoramento.

## CAPÍTULO II

## PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

### Seção I

PRINCÍPIOS

Art. 5° As estratégias e ações de relacionamento e atendimento da Funpresp-Exe estão fundamentadas nos valores da Fundação, nas boas práticas de relacionamento com públicos de interesse e nos princípios abaixo:

I - ACESSIBILIDADE: busca permanente de práticas que assegurem a todos os públicos, independentemente de suas capacidades físico-motoras e/ou perceptivas, o acesso a produtos, serviços e informações da Fundação;

II - EMPATIA: capacidade de compreender e de identificar-se, de forma individualizada, com as necessidades de outra pessoa;

III - INTEGRIDADE: condução da atividade profissional e pessoal de forma íntegra, com comportamento ético, preservando os valores da instituição;

IV - EXCELÊNCIA TÉCNICA: qualidade almejada nas informações e serviços prestados que garante a comunicação correta, objetiva e clara;

V - INOVAÇÃO: exploração de novas soluções, que visam a aperfeiçoar constantemente os canais, produtos e serviços de relacionamento;

VI - INTERATIVIDADE: escuta ativa, compreensão e interação, na busca pelo engajamento com os públicos de interesse;

VII - PRIVACIDADE: direito fundamental no tratamento de dados pessoais, de acordo com a legislação aplicável;

VIII - PROATIVIDADE: antecipação às necessidades e às aspirações dos públicos de interesse, bem como zelo pela imagem e reputação institucionais;

IX - URBANIDADE: capacidade de compartilhar informações com os públicos de interesse de forma agradável, simpática e aprazível;

X - TRANSPARÊNCIA: disponibilização de informações de interesse dos participantes, assistidos, patrocinadores e demais interessados, de forma contínua, ampla, tempestiva, clara e precisa; e

XI - TEMPESTIVIDADE: atendimento célere e adequado às características da demanda e do solicitante.



Fundação de Previdência Complementar do Servidor Público Federal do Poder Executivo – Funpresp-Exe
SCN Quadra 2 Bloco A – Sala 203/204 – Ed. Corporate Financial Center – Brasília/DF - 70712-900 -
(061) 2020-9700 www.funpresp.com.br

## Seção II

DIRETRIZES

Art. 6º As ações de relacionamento e atendimento da Funpresp-Exe terão como referência o Planejamento Estratégico da Fundação e as seguintes diretrizes:

I - Adotar linguagem humanizada, acessível, assertiva, eficiente, simples e adequada a cada público, gerando a melhor experiência possível;

II - Adotar padrão personalizado de contato, observando a jornada de cada público de interesse, e a sua interação com os processos da Fundação;

III - Contribuir para o desenvolvimento da cultura e da educação previdenciária dos públicos de interesse;

IV - Proporcionar uma boa experiência por meio da diversificação dos canais de relacionamento, garantindo alternativas de contato para os diversos públicos de interesse;

V - Simplificar o acesso às informações relevantes e aos documentos permitidos por lei, com base no princípio da transparência, observando a legislação vigente;

VI - Manter o relacionamento proativo e permanente com os públicos de interesse;

VII - Monitorar sistematicamente a qualidade do relacionamento por meio de indicadores e metas;

VIII - Participar das estratégias que visem a captação, a fidelização, a satisfação e o engajamento dos públicos de interesse com a Fundação;

IX - Primar pela valorização e pelo respeito à diversidade e às culturas organizacionais distintas dos diversos públicos de interesse;

X - Preservar a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade das informações advindas do relacionamento, garantindo os direitos legais;

XI - Solucionar tempestivamente as demandas dos públicos de interesse;

XII - Potencializar o relacionamento por intermédio de ferramentas e tecnologias inovadoras;

XIII - Valorizar os insumos trazidos pelos públicos de interesse para melhoria contínua de processos, serviços e para o desenvolvimento de novos produtos; e

XIV - Zelar pela imagem institucional e pela reputação da Funpresp-Exe.



Fundação de Previdência Complementar do Servidor Público Federal do Poder Executivo – Funpresp-Exe
SCN Quadra 2 Bloco A – Sala 203/204 – Ed. Corporate Financial Center – Brasília/DF - 70712-900 -
(061) 2020-9700 www.funpresp.com.br

## CAPÍTULO III

## GESTÃO DO RELACIONAMENTO E DO ATENDIMENTO

### Seção I

ORIENTAÇÕES GERAIS

Art. 7º A Funpresp-Exe manterá o relacionamento permanente com seus públicos de interesse, com o objetivo de informar, orientar, educar, captar e fidelizar os participantes, mantendo contatos contínuos, independentemente da fase e do tempo de permanência do mesmo na Fundação.

Art. 8º A Fundação deverá criar processos estruturados que contemplem:

I - Ferramentas adequadas;

II - Equipe de profissionais qualificados;

III - Banco de conhecimento com conteúdo customizado, atualizado e adequado aos diferentes públicos de interesse e canais de relacionamento; e

IV - Banco de dados dos participantes atualizado, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, e demais normativos internos e externos relevantes ao assunto.

Art. 9º Para intensificar a relação com os públicos de interesse, a Funpresp-Exe deverá realizar pesquisas e prospecção de novas estratégias do mercado, que permitam a otimização de ações voltadas ao relacionamento.

Art. 10. A Funpresp-Exe valorizará o demandante em seus processos de atendimento, recebendo e resolvendo as demandas, além de analisar e tratar as sugestões e reclamações apresentadas em qualquer canal de relacionamento.

Art. 11. A Fundação utilizará variados canais para prover um atendimento eficaz, considerando as necessidades dos públicos envolvidos e incorporando, sempre que fizer sentido e for operacionalmente viável, os avanços tecnológicos.

Art. 12. A Fundação deverá promover capacitação constante de todas as suas equipes, inclusive das áreas de negócio, para a realização dos atendimentos conforme as diretrizes dessa política, além de promover internamente a sensibilização do papel estratégico do relacionamento para o fortalecimento da imagem institucional.

Art. 13. As áreas solucionadoras deverão seguir as disposições dos normativos de relacionamento e da legislação vigente pertinentes ao tema.

Art. 14. O desempenho do relacionamento da Funpresp-Exe deverá ser monitorado por meio de indicadores, pesquisa de satisfação e análise de melhorias de processos, produtos ou serviços.



Fundação de Previdência Complementar do Servidor Público Federal do Poder Executivo – Funpresp-Exe
SCN Quadra 2 Bloco A – Sala 203/204 – Ed. Corporate Financial Center – Brasília/DF - 70712-900 -
(061) 2020-9700 www.funpresp.com.br

## Seção II

RESPONSABILIDADES

Art. 15. A responsabilidade pela interação da Funpresp-Exe com os diversos públicos de interesse será regida pelas atribuições definidas na matriz de competência de cada área da Fundação.

Parágrafo único. Outras unidades organizacionais poderão interagir com os públicos de interesse para fornecer informações complementares necessárias ao atendimento, desde que haja uma justificativa adequada da instância competente e esteja em conformidade com os normativos e legislações vigentes.

Art. 16. A Funpresp-Exe disponibilizará um canal de Ouvidoria com as seguintes finalidades:

I - Examinar e dar o devido encaminhamento às denúncias recebidas;

II - Tratar, em conjunto com as demais áreas, os elogios, sugestões, reclamações e solicitações, inclusive as de acesso à informação; e

III - Atender prioritariamente, em nível recursal, reclamações e solicitações não atendidas ou não satisfeitas na primeira instância.

# CAPÍTULO IV

# TRATAMENTO E SIGILO DE INFORMAÇÕES

## Seção I

TRATAMENTO E SIGILO DOS DADOS

Art. 17. Durante todo o processo de relacionamento com os públicos de interesse, as estratégias e ações deverão observar as disposições da Política de Gestão de Segurança de Informação, da Política de Privacidade e de Proteção de Dados, dos demais normativos internos e da legislação vigente.

## Seção II

USO DE DADOS

Art. 18. As ações de relacionamento e atendimento poderão utilizar informações coletadas pelos canais de atendimento, pelos dados fornecidos no momento da adesão,

voluntária ou automática, ou pelos patrocinadores, respeitando o disposto no Convênio de Adesão à Funpresp-Exe, os normativos internos e a legislação vigente.

Art. 19. As informações disponibilizadas aos profissionais da Funpresp-Exe, referentes ao art. 18, serão utilizadas para ações relacionadas aos interesses do demandante, em conformidade com os princípios da finalidade e necessidade, respeitando a legislação vigente de sigilo e proteção de dados, bem como os normativos da Fundação.

## Seção III

RETIFICAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Art. 20. As demandas com informações equivocadas ou imprecisas deverão ser retificadas tempestivamente, de acordo com estratégia definida pela área solucionadora em parceria com a área responsável pelo atendimento ao respectivo público de interesse.

Parágrafo único. As retificações deverão atender ao princípio da Transparência previsto no art. 5º, com justificativa da motivação e registro no Sistema de Atendimento vigente.

## CAPÍTULO V

## DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 21. Os princípios e as diretrizes desta Política deverão ser amplamente divulgados, visando a conscientização de seu conteúdo e aderência por todos os profissionais e parceiros da Funpresp-Exe.

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

Controle de versões

| Revisão | Data |
|---|---|
| 1.0 | 27/10/2023 |
| 2.0 | 18/12/2023 |



Fundação de Previdência Complementar do Servidor Público Federal do Poder Executivo – Funpresp-Exe
SCN Quadra 2 Bloco A – Sala 203/204 – Ed. Corporate Financial Center – Brasília/DF - 70712-900 -
(061) 2020-9700 www.funpresp.com.br