



PREVINORTE

# Política de **Atendimento**

---

Índice	Pág.
Introdução	03
Referencial Estratégico	04
Objetivos	05
Diretrizes	06
Estrutura	06
Públicos-alvo	07
Canais de Relacionamento	08
Requisitos para um Atendimento de Qualidade	09
Do Exercício de Direitos Por Titulares de Dados Pessoais	10
Monitoramento de Resultados	10
Considerações Finais	10

## INTRODUÇÃO

O atendimento ao participante é peça fundamental no processo de evolução e consolidação do segmento de previdência complementar.

A qualidade na prestação de serviços tem sido o grande diferencial no mercado. O conceito de qualidade considera a visão do cliente, isto é, como a qualidade dos serviços prestados é percebida pelo seu público e qual o valor que essa qualidade agrega aos serviços oferecidos. Este conceito incorpora fatores como a melhoria contínua e o bom relacionamento.

No sistema de previdência complementar o nível de exigência do participante é muito grande, devido à especificidade e à natureza de seu produto.

Por trabalhar com um bem intangível, um dos fatores primordiais no relacionamento entre entidade e participante é a confiança, pois a adesão ao plano de previdência complementar é feita hoje e o benefício usufruído depois de muitos anos. Faz-se necessária a confiança do participante não só no produto oferecido pela instituição, mas também nos profissionais que a representam.

Um atendimento de qualidade deve considerar o perfil do participante e, assim, estar ajustado ao seu comportamento e expectativas, estabelecendo uma relação de preferência e fidelização à Fundação.

O bom atendimento contém vários atributos, tais como: cordialidade, conhecimento, presteza nas informações, efetiva solução de problemas, entre outros. Cada pessoa valoriza de forma diferente os atributos de atendimento, em diferentes momentos e contextos.

A área de Relacionamento com Participantes – e os profissionais que nela atuam – constituem fator chave de êxito para a construção de uma sólida base que assegure a integração dos participantes à Previnorte, num relacionamento confiável e duradouro. As práticas de relacionamento tornam-se buscas constantes na promoção do diálogo, da transparência e da eficácia de atuação.

Desde 2002 a Previnorte realiza Pesquisa de Satisfação de Participantes de seu público – participantes ativos, assistidos, beneficiários e empregados não participantes, quando é aferido o nível de satisfação com:

- cordialidade dos atendentes;
- qualidade das informações prestadas;
- conhecimento dos atendentes;
- capacidade de solução de problemas;
- agilidade no atendimento;
- tempo de espera no atendimento telefônico.

A Política de Atendimento é o instrumento normativo que visa solidificar as relações entre participantes e Previnorte, aproximando, ouvindo, criando oportunidades e auxiliando no processo de educação financeira e previdenciária, pois a proximidade da Previnorte com o seu público fará com que ele efetivamente se envolva e conheça os produtos da Fundação.

A área de Relacionamento com o participante é o espelho da gestão e reflete a imagem da entidade, portanto todos devem se empenhar no seu aperfeiçoamento, na busca de um novo patamar de qualidade.

## REFERENCIAL ESTRATÉGICO

A Política de Atendimento possui total aderência à missão, visão e valores da Previnorte. Traduz a forma como a entidade atua, refletindo a transparência e o comprometimento com seu referencial estratégico, que são:

### **Missão**

*Oferecer soluções financeiras proporcionando rentabilidade e segurança no amanhã dos participantes.*

### **Visão**

*Estar entre as dez melhores Fundações do setor de previdência complementar e ser a melhor opção para o participante de planos, em rentabilidade e segurança de investimento*

### **Valores**

***Integridade*** *Inteireza de nossas palavras e ações alinhadas com as nossas crenças, valores e convicções por meio do cumprimento de regras, normas e diretrizes organizacionais.*

***Comprometimento*** *Envolvimento extremo que propicia esforço considerável em prol das entregas desejadas.*

***Respeito*** *Conduta que favorece as relações entre os indivíduos, excluindo o julgamento e a represália.*

***Busca da Excelência*** *Fazer as coisas sempre imaginando que pode ser feita de maneira melhor, perseguindo seus propósitos e buscando harmonia no relacionamento com todas as partes interessadas.*

## OBJETIVOS

A Política de Atendimento possui por objetivos:

- 👤 manter um relacionamento personalizado e sólido entre a Previnorte e seus participantes, proporcionando uma contínua aproximação de seu público, mesmo à distância;
- 👤 buscar a excelência dos serviços, assegurando a satisfação e o bem estar dos participantes como um compromisso social;
- 👤 identificar as melhores práticas de relacionamento por meio de tratamento efetivo e sistemático das sugestões e reclamações, na busca contínua de aperfeiçoamento;
- 👤 prestar informações precisas e fidedignas, com agilidade, garantindo sempre o retorno ao participante;
- 👤 evidenciar a importância e o papel do processo de atendimento e de seus profissionais, na busca da qualidade: serviço esperado x serviço oferecido.

Como compromisso da alta gestão, outros fatores são primordiais ao sucesso de um bom atendimento aos participantes, como:

- 👤 revisão sistemática de processos e normas;
- 👤 disponibilidade e atualização constante de informações;
- 👤 tecnologia da informação adequada, eficaz e integrada à organização;
- 👤 satisfação do participante como meta corporativa;
- 👤 esforço contínuo para fidelização dos participantes;
- 👤 o respeito à privacidade e proteção de dados dos participantes e assistidos.

## DIRETRIZES

Por ser uma ação estratégica, o processo de atendimento aos participantes deve ser uniforme, consistente e confiável, baseado na qualificação dos profissionais, sistema informatizado e estrutura adequada, seguindo as seguintes diretrizes:

- 👤 viabilizar o oferecimento dos planos de benefícios a todos os empregados dos patrocinadores;
- 👤 realizar atendimento consoante aos valores institucionais da Previnorte, aos preceitos do código de ética, à legislação vigente, Estatuto, Regulamento Básico e Regulamentos Complementares dos Planos de Benefícios;
- 👤 zelar pela imagem institucional da Previnorte;
- 👤 atuar com assertividade, o que pressupõe as características de proatividade, honestidade, empatia e sociabilidade;
- 👤 ter compromisso permanente com a excelência do atendimento, visando à satisfação do participante por meio da eficiência, eficácia e pelo

cumprimento de prazos;

- 👤 prestar o serviço com segurança, precisão e clareza, esclarecendo dúvidas e mantendo os participantes bem informados;
- 👤 preservar o sigilo das informações na relação atendente/participante.

## ESTRUTURA

A estrutura ideal para atendimento engloba:

- ✓ área de atendimento específica;
- ✓ pessoal capacitado e constantemente treinado;
- ✓ cadastro atualizado dos participantes e beneficiários;
- ✓ sistema de informática adequado;
- ✓ processos identificados, definidos e padronizados;
- ✓ interligação com os demais processos da Fundação.

Os profissionais devem estar permanentemente abastecidos de informações sobre a Previnorte e sua dinâmica diária para que possam, por todos os meios, atender as demandas por informação. Na impossibilidade de respondê-las de imediato, devem encaminhá-las aos processos competentes, que devem devolvê-las dentro de prazos acordados, para retorno conforme expectativas dos participantes.

E para que a Previnorte tenha de fato foco na satisfação do seu participante é necessário que a alta direção promova:

- 👤 revisão sistemática de processos e normas;
- 👤 disponibilidade e atualização constante de informações;
- 👤 monitoramento de resultados;
- 👤 atualização técnica e tecnológica sistemática; suporte e
- 👤 valorização da área;
- 👤 satisfação do participante como meta corporativa;
- 👤 desenvolvimento e capacitação da equipe.

A área de atendimento ao participante constitui uma imprescindível fonte de subsídios para o Planejamento Estratégico, em função da série de informações recebidas e compiladas no dia a dia, que servem como referencial para a implementação ou adequação de novos produtos.

## PÚBLICOS

### Interno

- 👤 Profissionais de atendimento;
- 👤 demais colaboradores da Previnorte;
- 👤 membros da Diretoria Executiva;
- 👤 membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal.

## Externo

- 👤 Participantes ativos e assistidos; beneficiários;
- 👤 empregados dos Patrocinadores e participantes em potencial;

## CANAIS DE RELACIONAMENTO

Podem-se resumir os serviços prestados pelo processo de atendimento como: adesão aos Planos de Benefícios, simulação de contribuições mensais dos participantes, alteração de percentuais de contribuições, procedimentos para contribuições adicionais, informações sobre recadastramentos de ativos e assistidos, simulação de empréstimos nas modalidades pré-fixado, pós-fixado, emergencial; simulação de cálculos de benefícios complementares, conforme estabelecidos nos Regulamentos e orientações sobre os pré-requisitos necessários para habilitação, opções pelos institutos e outras opções regulamentares, declarações, boletos, reclamações e outras solicitações.

O atendimento ao participante ganhou complexidade nas últimas décadas com a evolução tecnológica e a introdução de novos meios de comunicação.

Para fidelizar o participante, é necessário manter disponíveis diferentes canais de comunicação, compatibilizando as características da personalidade desejável que já é uma marca da Previnorte, às inovações tecnológicas.

### 👤 Atendimento Presencial

Atendimento aos participantes que se dirigem pessoalmente à sede da Previnorte em Brasília.

### 👤 Atendimento Telefônico

Atendimento disponível durante o horário de funcionamento da Previnorte, por intermédio de Unidade de resposta audível - URA, com gravação dos atendimentos, sendo estes atendimentos realizado via 0800, não gerando custos das ligações.

### 👤 Atendimento Eletrônico

Atendimento com serviços e consultas disponíveis para acesso via *site da Previnorte – Serviço exclusivo para participantes e Aplicativo Mobbille - Previnorte APP*

### 👤 Atendimento por Correspondência Eletrônica

Disponível para o recebimento e encaminhamento de mensagens eletrônicas, proporcionando a formalização do atendimento.

### 👤 Atendimento por Correspondência

Disponível para o encaminhamento de solicitações por meio de instrumentos diversos como: carta, fax, telegrama e outros.

### 👤 Canais Alternativos

Atendimento a demandas específicas por meio de palestra, videoconferência e outros.

### 👤 Atendimento Corporativo

Atendimento prestado diretamente aos representantes dos patrocinadores para formação de multiplicadores e esclarecimentos de dúvidas sobre os produtos e serviços oferecidos pela Previnorte e, quando necessário,

extensivo também aos próprios participantes.

## REQUISITOS PARA UM ATENDIMENTO DE QUALIDADE

- 👤 Assertividade: capacidade de interagir e acolher o participante, fornecendo o serviço com presteza e precisão.
- 👤 Comunicação: habilidade de conduzir o atendimento de maneira clara e objetiva para informar e orientar.
- 👤 Postura: cortesia na maneira de agir durante o atendimento prestado ao participante.
- 👤 Conhecimento: utilização de informações adquiridas pelo estudo, treinamento, material de apoio, experiência e ferramentas tecnológicas adequadas.
- 👤 Comprometimento: proatividade no atendimento das demandas dos participantes, buscando superar as expectativas.
- 👤 Disponibilidade: condição de se fazer presente por meio de diversos canais de relacionamento.

## DO EXERCÍCIO DE DIREITOS PELOS TITULARES DE DADOS PESSOAIS

Os participantes e assistidos, na condição de titulares de dados pessoais perante a Previnorte, poderão exercer o direito ao acesso à informação. Os pedidos devem ser dirigidos por meio de um dos canais de comunicação disponibilizados e podem incluir:

- ✓ confirmação da existência de tratamento e suas finalidades;
- ✓ dados pessoais coletados, utilizados ou armazenados;
- ✓ correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- ✓ anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos, exceto quando considerados indispensáveis para o cumprimento de contrato, obrigação legal ou outra situação previamente aplicável à relação mantida com a entidade;
- ✓ portabilidade dos dados a terceiros;
- ✓ eliminação dos dados pessoais tratados com base em consentimento;
- ✓ informação sobre entidades públicas e privadas com as quais a entidade realiza compartilhamento;
- ✓ informação sobre a possibilidade de o titular não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;
- ✓ revogação do consentimento, mediante procedimento próprio.

Recebido o pedido, a entidade deverá emitir resposta padrão contendo informação sobre o seu atendimento em até 15 (quinze) dias para confirmar a existência de dados pessoais do requerente ou razões pelas quais o pedido não pode ser atendido, se cabível.



O atendimento aos pedidos deverá ser facilitado, simplificado, gratuito e conter informações claras e completas, que indiquem a origem dos dados, a inexistência de registro, os critérios utilizados e a finalidade do tratamento.

O exercício de direitos pelo titular poderá ser, a seu critério, por meio eletrônico, seguro e idôneo para esse fim, ou sob forma impressa.

Caso o tratamento realizado pela entidade tenha por base legal o consentimento do titular ou contrato, poderá ser fornecida, se solicitada, cópia eletrônica integral de seus dados pessoais.

## MONITORAMENTO DE RESULTADOS

É necessário que a Previnorte faça contínuo monitoramento do funcionamento do processo de atendimento, de forma a auferir os resultados, especialmente por meio dos seguintes procedimentos:

- 👤 pesquisa de satisfação;
- 👤 relatórios de controle gerencial (desempenho, atendimento, reclamações e outros);
- 👤 indicadores de atendimento.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A conscientização, tanto dos dirigentes quanto de todos os profissionais que atuam na Previnorte, sobre a importância da área de Relacionamento com Participante, é fundamental para a manutenção de um vínculo cada vez mais forte entre a instituição e seu público – participantes e assistidos.

## APROVAÇÃO

Esta Política é aprovada pelo Conselho Deliberativo na 334ª Reunião ocorrida no dia 05/10/2020, observando-se que a primeira versão do documento foi aprovada inicialmente pela Diretoria Executiva, por meio da RD 088/2013.

## Referências

Este trabalho teve como subsídios: Modelo de Política de Relacionamento para Entidades Fechadas de Previdência Complementar, divulgado pela ABRAPP, visita a várias entidades fechadas de previdência complementar, participação em Encontro de Comunicação e Relacionamento com Participantes, pesquisa de sistemas informatizados de atendimento e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709/2018.