

Brasília, outubro de 2013.

INSTITUTO SEBRAE DE SEGURIDADE SOCIAL

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO



INTRODUÇÃO

A Política de Relacionamento do Instituto SEBRAE de Seguridade Social - SEBRAE PREVIDÊNCIA é, fundamentalmente, a tradução da forma como a Entidade atua, refletindo a transparência e o comprometimento do Instituto e demonstrando os esforços que realiza para prestar um atendimento de excelência e colocar sua missão, sua visão e seus valores em prática.

MISSÃO

Administrar os recursos previdenciários com segurança e rentabilidade, de forma transparente e socialmente responsável, contribuindo para melhor qualidade de vida de seus participantes.

VISÃO

Ser referência no mercado de previdência complementar, primando pela excelência de resultados na gestão de produtos previdenciários para seus participantes, patrocinadores e instituidores.

VALORES

Honestidade, Equidade, Transparência, Responsabilidade, Justiça, Imparcialidade e Discrição.

OBJETIVO

A Política de Relacionamento tem como principal objetivo estabelecer as diretrizes e normatizar as práticas de atendimento aos públicos estratégicos da Entidade, com vistas a aumentar o grau de satisfação e proporcionar relacionamentos duradouros.

Tem por finalidade, também, criar e prover uma Área de Relacionamento de instrumentos e metodologias para atuar frente aos desafios contemporâneos (novos perfis de participantes, novas regras, novas alternativas de canais de atendimento, diferentes formas de atuação, entre outros).

A QUEM SE APLICA

- aos profissionais de atendimento;
- aos demais empregados da Entidade;
- aos diretores e conselheiros deliberativos e fiscais;
- aos gestores do Plano SEBRAEPREV;
- aos participantes ativos, assistidos, beneficiários, autopatrocinados e vinculados;
- às patrocinadoras e instituidoras;
- aos empregados das patrocinadoras e instituidoras ainda não participantes;
- à sociedade em geral, em qualquer contato com a Entidade.

DIRETRIZES

O atendimento requer uma série de outras ações que vão além da cordialidade, simpatia ou presteza nas informações, aliás, práticas estas que são inerentes a esse serviço. Por não entregar um bem tangível, um dos fatores imprescindíveis neste contexto é a confiança do participante não apenas nos serviços ou produtos, mas também nos profissionais e, principalmente, na Entidade.

Daí a importância de o SEBRAE PREVIDÊNCIA estruturar uma área própria para tal finalidade, dotada de profissionais com perfil específico e capacitados para assegurar um atendimento de qualidade.

FATORES ESSENCIAIS À ÁREA DE RELACIONAMENTO

- processos identificados, definidos e padronizados;
- rotinas estabelecidas;
- cadastro atualizado;
- informação sistematizada e disponibilizada;
- sistemas integrados: CRM – *Customer Relationship Management*;
- treinamento técnico e comportamental contínuo;
- Plano de Continuidade dos Serviços (incêndio, falta de energia elétrica, queda de rede, situações adversas) estabelecido.

Por ser essa uma área estratégica, diretrizes essenciais devem ser seguidas por seus profissionais:

- **Realizar atendimento atrelado aos valores institucionais da Entidade, preceitos do código de ética, legislação vigente, estatuto e regulamentos.**
- **Ter compromisso permanente com a excelência do atendimento, visando a qualidade dos serviços, com eficiência e eficácia.**
- **Zelar pela imagem institucional da Entidade.**
- **Exercer atuação direta nas necessidades dos participantes com objetividade, viabilizando alternativas para atendê-los.**
- **Prestar o serviço com segurança, precisão e clareza, esclarecendo os participantes e mantendo-os bem informados.**
- **Buscar continuamente resultados que visem a satisfação dos participantes.**
- **Preservar o sigilo das informações na relação profissional de atendimento aos participantes.**
- **Assegurar a qualidade do atendimento conforme os requisitos e a estrutura sugeridos nesta Política e estabelecidos pela Entidade.**

CANAIS DE ATENDIMENTO

O relacionamento com o participante ganhou complexidade nas últimas décadas, com a evolução tecnológica e a introdução de novos meios de comunicação. Para cativar e conquistar o participante, o SEBRAE PREVIDÊNCIA manterá disponíveis diferentes canais de atendimento, adequando-os às características e necessidades da Entidade e de seus públicos estratégicos.

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Atendimento disponibilizado aos participantes por meio de um número de telefone específico e amplamente divulgado, que permite a realização de chamadas, onde podem ser esclarecidas dúvidas sobre os planos e serviços oferecidos pela Entidade, acolhimento de reclamações, sugestões e solicitações diversas.

ATENDIMENTO PRESENCIAL

Atendimento aos participantes que se dirigem pessoalmente à Entidade.

ATENDIMENTO ELETRÔNICO

Atendimento com serviços e consultas disponíveis para acesso via internet ou chat.

ATENDIMENTO POR CORRESPONDÊNCIAS

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

MÍDIAS SOCIAIS

Atendimento que se efetiva por redes sociais.

ATENDIMENTO DESCENTRALIZADO

Proporciona atendimento por meio de Gestores de Plano, normalmente localizados nas patrocinadoras e instituidoras.

É importante destacar que alguns canais, além de prestar atendimento, permitem a criação de laços efetivos que potencializam a construção de relacionamentos duradouros. São eles:

CANAIS ALTERNATIVOS

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

ATENDIMENTO CORPORATIVO

Atendimento prestado diretamente aos profissionais de Recursos Humanos/ Gestão de Pessoas das patrocinadoras e instituidoras para formação de multiplicadores e esclarecimento de dúvidas sobre os produtos e serviços oferecidos pela Entidade e, quando necessário, extensivo também aos próprios participantes.

ATENDIMENTO A ÓRGÃOS DE CLASSE / ASSOCIAÇÕES DE PARTICIPANTES

Canal de relacionamento entre a Entidade e os órgãos de classe e associações de participantes visando esclarecer e dar suporte a informações sobre produtos e serviços.

REQUISITOS SEBRAE PREVIDÊNCIA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

ASSERTIVIDADE

Qualidade que reúne várias competências técnicas e emocionais por meio de um comportamento ativo, direto, transparente e competente. Transmite segurança, autorrespeito e também respeito pelos outros.

COMPROMETIMENTO

Pró-atividade no atendimento das demandas dos participantes, buscando superar as expectativas.

COMUNICAÇÃO

Habilidade de conduzir o atendimento de maneira clara e objetiva, procurando entender a demanda do participante para informar, esclarecer e orientar.

CONHECIMENTO E CAPACITAÇÃO

Informação adquirida pelo estudo, treinamento, material de apoio, experiência e ferramentas tecnológicas adequadas.

DISPONIBILIDADE

Condição de se fazer presente por meio de diversos canais de relacionamento.

POSTURA

Reação ou maneira de agir durante o atendimento prestado, atuando de forma assertiva e com total respeito aos questionamentos propostos.

RELACIONAMENTO

Capacidade de ouvir, interagir e acolher o participante.

RESILIÊNCIA

Capacidade humana para enfrentar, vencer e ser fortalecido ou transformado por experiências de adversidade.

DIFERENCIAIS DO RELACIONAMENTO SEBRAE PREVIDÊNCIA

PADRÕES DE ATENDIMENTO

- Atendimento personalizado, padronizado e qualificado, mesmo a distância.
- Informações transparentes, precisas, corretas e conclusivas.
- Compromisso social refletido na continuidade e na qualidade dos serviços, assegurando a satisfação e o bem-estar do participante.
- Compartilhamento das informações com responsabilidade, agilidade, ética, lealdade e organização.
- Tratamento efetivo e sistemático das sugestões e reclamações recebidas para garantir o retorno das informações ao participante, visando um processo de melhoria contínua.

EXCELÊNCIA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

CONFIABILIDADE/CREDIBILIDADE

Habilidade em fazer o serviço prometido com precisão e confiança.

EMPATIA

Cuidado em oferecer atenção individualizada e entender as necessidades do solicitante.

GARANTIA

Conhecimento, cortesia e habilidade em transmitir segurança.

RECEPTIVIDADE

Disposição para ajudar e fornecer um serviço com presteza e rapidez de resposta.

TANGIBILIDADE

Facilidades e adequação física das instalações, equipamentos, tecnologias e material de comunicação.

COMPROMISSO DA ALTA DIREÇÃO

A satisfação do participante não é responsabilidade exclusiva da Área de Relacionamento. Portanto, para que a instituição tenha de fato foco na satisfação do participante, a alta direção da Entidade se compromete com este objetivo, promovendo:

- **Envolvimento dos dirigentes e gestores.**
- **Revisão sistemática de processos e normas.**
- **Disponibilidade e atualização constante das informações.**
- **Suporte, valorização e treinamento dos profissionais da Área de Relacionamento.**
- **Satisfação do Participante como meta corporativa.**
- **Garantia à qualidade do atendimento, com monitoramento e avaliação de resultados.**

CAPACITAÇÃO DA EQUIPE

- **Atualização técnica e tecnológica sistemática.**
- **Disseminação e aperfeiçoamento contínuo de padrões em processos de trabalho.**
- **Avaliação e capacitação para a qualidade dos comportamentos e posturas no atendimento.**
- **Incentivo à motivação e ao desenvolvimento humano.**
- **Transformação de informação em conhecimento.**

RECURSOS TECNOLÓGICOS PARA MONITORAMENTO E INDICADORES DE DESEMPENHO

Para atender aos objetivos, a Área de Relacionamento precisa dispor de recursos que permitam o monitoramento de suas atividades, tais como:

- **Processos e mecanismos de aferição de resultados.**
- **Pesquisa de Satisfação do atendimento, realizada com periodicidade anual.**
- **Relatórios de Controle Gerencial (desempenho, atendimento, reclamações e outros).**
- **Avaliações técnicas periódicas da equipe de atendimento.**
- **Indicadores de Desempenho (acompanhar referenciais do segmento).**

FATOR HUMANO

O profissional escolhido para atuar na área de Relacionamento precisa ter o perfil adequado para o exercício de tão importante função. É fundamental que este profissional tenha como característica principal gostar de interagir com pessoas. Para tanto, deve ter ciência das mais diversas e adversas condições em que essas interações podem ocorrer. Por isso, mais do que atender, ele deverá ser capaz de Acolher.

Portanto, entende-se como necessário que o profissional de atendimento tenha as seguintes características:

- Afetividade
- Competência na comunicação verbal e escrita
- Dinamismo
- Espírito de equipe
- Pró-atividade e Iniciativa
- Capacidade de relacionamento interpessoal
- Comprometimento
- Equilíbrio emocional
- Flexibilidade
- Resistência à pressão

FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

Em complemento a esta Política - e com base no mapeamento já efetuado dos processos que envolvem o atendimento – serão desenvolvidos:

- Os scripts que nortearão as respostas para os principais questionamentos (FAQ).
- Os SLAs - Service Level Agreement, que são os Acordo de Nível de Serviço, ou seja, o acordo operacional com as áreas internas e com os participantes que trata das prioridades, responsabilidades e garantias de cada atendimento.
- Os indicadores de desempenho, qualitativos e quantitativos, mensurados a partir dos índices apurados.

Tais procedimentos deverão ser descritos e regulamentados em normativas internas, aprovados em reunião de diretoria e registrados em atas, conforme exigido pelo Órgão Regulador.

VIGÊNCIA, VALIDADE E ATUALIZAÇÕES

A presente Política passa a vigorar a partir da data de sua aprovação pelo Conselho Deliberativo, sendo válida por tempo indeterminado.

Esta Política norteará a Norma de Relacionamentos com os públicos estratégicos do SEBRAE PREVIDÊNCIA e deverá ser submetida a avaliações periódicas, com o objetivo de aprimorá-la e/ou atualizá-la.

EXPEDIENTE:

— Conselho Deliberativo

José Claudio Silva dos Santos
Presidente

Vitor Roberto Tioqueta
Vice-presidente

Maria Eulália Franco
Nelson Luiz Gomes Vieira da Rocha
Airton Gonçalves Junior
Manoel Antonio Vieira Alexandre
José Paulo de A. Cunha
Clarice Maria Veras Batista

— Conselho Fiscal

Antônio Carlos Campos dos Santos
Presidente

David Hulak
Vice-presidente

Leide Garcia Novaes Katayama
Paulo Eduardo S. de Arruda

— Diretoria

Edjair de Siqueira Alves
Diretor-presidente

Nilton Cesar da Silva
Diretor de Seguridade

George Carvalhães Gonçalves Mota
Diretor de Administração
e Investimentos

— Comissão de Comunicação e Marketing

Clarice Maria Veras Batista
Maria Eulália Franco
Jorge C. Fernandez Rincon

— Equipe técnica

Luciana Ribeiro
Victor Moreira
Viviane Araújo

— Assessoramento e projeto gráfico

Fina Ideia Comunicação

SEBRAE PREVIDÊNCIA

SEPN Quadra 515, Bl. C, Loja 32, 1º andar, CEP: 70.770-503
Brasília/DF

www.sebraeprevidencia.com.br

sebraeprev@sebraeprev.com.br

(61) 3327-1226

