




MANUAL OPERACIONAL DE PROCESSO

Macro processo: NEGÓCIO

Processo: GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM PARTICIPANTES


Este documento é de uso exclusivo do SEBRAE PREVIDÊNCIA. Qualquer divulgação não autorizada, de qualquer natureza, está sujeita as penalidades cabíveis por Lei. Autorizações para cópia, divulgação, apresentação ou qualquer outra finalidade devem ser obtidas junto ao SEBRAE PREVIDÊNCIA.

	SEBRAE PREVIDÊNCIA		CÓDIGO MO.PROC.003
	Macro processo: NEGÓCIO		Emissão: 30/09/2011
	Processo: GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM PARTICIPANTES		Versão: 01

CLASSIFICAÇÃO:	MANUAL OPERACIONAL DE PROCESSO DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM PARTICIPANTES
FINALIDADE:	Descrever as etapas do processo garantindo a sua uniformidade na execução e compreensão das atividades.
REGULAMENTAÇÃO:	Regulamento do Plano de Benefícios SEBRAEPREV
ELABORADOR:	Gestor do Processo (Diretoria de Seguridade)
APROVAÇÃO:	Ata de aprovação da Diretoria Executiva - DIREX número XX


CONTROLE DE VERSÃO

VERSÃO	ELABORADO POR	DATA	REVISADO POR	DATA	APROVADO POR	DATA
001	Área de Atendimento	31.08.2011	Diretor de Seguridade	DD/MMAA	DIREX	DD/MM/AA

	SEBRAE PREVIDÊNCIA	CÓDIGO MO.PROC.003
	Macro processo: NEGÓCIO	Emissão: 30/09/2011
	Processo: GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM PARTICIPANTES	Versão: 01

SUMÁRIO

1. OBJETIVO DO PROCESSO	4
2. ENVOLVIDOS NO PROCESSO	4
3. REFERÊNCIAS.....	4
4. DEFINIÇÕES E CONTROLES INTERNOS	4
5. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCESSO	6
6. OBSERVAÇÕES.....	7
7. INDICADORES DO PROCESSO	8
8. REVISÃO DO MANUAL OPERACIONAL DO PROCESSO	8
9. ANEXOS.....	8
10. GLOSSÁRIO DE TERMOS.....	9
11. FLUXOGRAMA DO PROCESSO	11

	SEBRAE PREVIDÊNCIA	CÓDIGO MO.PROC.003
	Macro processo: NEGÓCIO	Emissão: 30/09/2011
	Processo: GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM PARTICIPANTES	Versão: 01

1. OBJETIVO DO PROCESSO

Definir e padronizar as atividades relacionadas ao Processo de Gestão de Relacionamento com os Participantes do Plano SEBRAEPREV, de forma a sistematizar o atendimento às demandas de serviços e/ou reclamações por meios de padrões de atendimento de 1º e 2º nível para resolução rápida e eficaz das demandas.

2. ENVOLVIDOS NO PROCESSO

- Diretoria de Seguridade;
- Área de Seguridade;
- Área de Suporte Documental;
- Secretaria; e
- Representante SEBRAEPREV.

3. REFERÊNCIAS

Regulamento do Plano SEBRAEPREV.

4. DEFINIÇÕES E CONTROLES INTERNOS

- O módulo Atendimento do Sistema Trust Prev é um importante instrumento para suportar os dados de solicitações e reclamações geradas pelos participantes. O acesso é feito pelos técnicos de atendimento devidamente habilitados mediante senha de acesso.

- O Sistema de Protocolo efetua os registros de dados específicos de solicitações de atendimento dos participantes, por exemplo:

- tipo do documento;
- nome do solicitante;
- CPF;
- Nome da patrocinadora;
- Data e hora da solicitação.


- Guia de Atuação do Representante SEBRAE - Previdência, documento que descreve todas as etapas de apoio operacional de atendimento prestado pelo Representante ao participante.

- Os padrões de qualidade do atendimento são compromissos assumidos publicamente pelo SEBRAE – Previdência. Em relação aos serviços oferecidos aos seus participantes.

Nossos padrões de atendimento:

"Nós apresentamos uma solução para todas as reclamações em até Dois dias úteis após o seu recebimento".

"Nós pagaremos o valor correto de seu benefício e na data prevista"

	SEBRAE PREVIDÊNCIA	CÓDIGO MO.PROC.003
	Macro processo: NEGÓCIO	Emissão: 30/09/2011
	Processo: GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM PARTICIPANTES	Versão: 01

"Os telefonemas serão atendidos de forma tempestiva"

"O atendimento telefônico será padronizado".


"Se o Participante comparecer pessoalmente à nossa Sede, será atendido no máximo em 05 minutos após a sua chegada".

Adotamos como parâmetros de qualidade as seguintes diretrizes:

- I. Atenção, respeito e cortesia no tratamento aos participantes e assistidos;
- II. Prioridades consideradas no atendimento;
- III. Tempo de espera para o atendimento;
- IV. Prazos para cumprimento dos serviços;
- V. Mecanismos de comunicação com os clientes;
- VI. Procedimentos para atender a reclamações;

Monitoramos permanentemente a melhoria da qualidade do atendimento do SEBRAE – Previdência, mediante indicadores que sejam:

- a sua performance no cumprimento dos padrões sistematicamente;
 - leva em consideração a avaliação dos participantes sobre o seu desempenho;
 - torna públicos os resultados obtidos;
 - planeja e executa ações para corrigir os problemas verificados.
- O SEBRAE – Previdência institui Padrões de Atendimento para seus Participantes, o **Padrão de Atendimento 1º nível** é realizado para demandas mais simples e de baixa complexidade, que possam ser solucionadas de forma rápida ao solicitante, por exemplo, para as seguintes demandas:
- O solicitante que saber sobre os requisitos para elegibilidade a aposentadoria;
 - Informação sobre quais as regras para a solicitação e pagamento de Resgate;
 - Qual o calendário de datas de liberação de empréstimos; e
 - Informações sobre alterações de cadastro de participantes.
- O **Padrão de Atendimento 2º nível** será adotado para demandas com características mais complexas que exijam o atendimento especializado do técnico de seguridade alocado para tratamento do problema, por exemplo:
- Questões relacionadas a simulações de cálculos de benefícios/resgate/portabilidade;
 - Informações e simulações de empréstimos;
 - Informações sobre valores e percentuais de contribuição;
 - Questões jurídicas e legais suscitadas em relação ao regulamento do plano;
 - Consultoria Previdenciária realizada na pré-adesão de Participantes.
- As demandas dos Participantes serão direcionadas preferencialmente para o canal de relacionamento na INTERNET, devendo o participante efetuar informar sua demanda, informando os seguintes dados no registro de demanda, mantido no site www.sebraeprev.org.br

	SEBRAE PREVIDÊNCIA	CÓDIGO MO.PROC.003
	Macro processo: NEGÓCIO	Emissão: 30/09/2011
	Processo: GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM PARTICIPANTES	Versão: 01

Perfil do Técnico que presta o atendimento aos participantes no padrão de atendimento 1º nível:

- Possuir de 2 a 3 anos de experiência em Fundos de Pensão;
- Capacidade para trabalhar em equipe;
- Conhecimento do Regulamento do Plano; e
- Capacidade de atender o público com cortesia e presteza.


Perfil do Técnico que presta o atendimento aos participantes no padrão de atendimento 2º nível:


- Acima de Cinco anos de experiência em Fundos de Pensão;
- Capacidade para trabalhar em equipe;
- Capacidade de atender o público com cortesia e presteza;
- Visão Sistêmica da Organização;
- Domínio do Regulamento do Plano; e
- Certificação em Gestão de Fundos de Pensão.

5. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCESSO

Envolvidos	Sistemas / Aplicativos	Periodicidade / Duração
<ul style="list-style-type: none"> - Diretoria de Seguridade; - Área de Seguridade; - Área de Suporte Documental; - Secretaria; e - Representante SEBRAEPREV. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trust Prev Modulo Atendimento ✓ Sistema de Protocolo de Documentos ✓ Correio Eletrônico Outlook 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por demanda


A1.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A partir da demanda gerada pelo Participante com respectivo código de atendimento e registrada no Site do SEBRAE PREVIDÊNCIA, contendo os seguintes dados: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nome do solicitante; ✓ CPF, ✓ Telefone; ✓ E-mail; ✓ Tipo de solicitação (dúvida/reclamação) ▪ É REALIZADO o Direcionamento pelo Atendente para tratamento nas respectivas áreas: Cadastro, Benefícios, Resgate, Empréstimo, Instituto, com a descrição da solicitação e preferência de resposta informada pelo solicitante (por telefone ou e-mail). ▪ A demanda registrada vai para recepção de atendimento de 1º nível, onde o técnico de atendimento REALIZA o tratamento da demanda, conforme padrão de atendimento.
A2.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A partir da demanda gerada por telefone pelo Participante, detalhadas com os seguintes dados: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nome do solicitante;

	SEBRAE PREVIDÊNCIA	CÓDIGO MO.PROC.003
	Macro processo: NEGÓCIO	Emissão: 30/09/2011
	Processo: GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM PARTICIPANTES	Versão: 01

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ CPF, ✓ Telefone; ✓ E-mail; ✓ Tipo de solicitação (dúvida/reclamação) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Caso o atendimento da demanda seja realizado no 1º nível é utilizado como referência o regulamento do Plano e o Padrão de Atendimento para tratamento da demanda. Sendo utilizado como suporte o módulo de Atendimento do Trust Prev, onde os dados requeridos são informados: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Data, ✓ Hora e situação da solicitação (atendida dentro do prazo, atendida fora do prazo, encaminhado para o 2º nível de atendimento).
A3.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ O técnico GERA e EMITE o relatório gerencial com os indicadores do processo operacional de Relacionamento com Participantes, de atendimento aos participantes no 1º nível de atendimento, conforme modelo estabelecido.
A4.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Caso a demanda de atendimento por telefone, site ou e-mail no 1º nível não seja resolvida, o Atendente deve DIRECIONAR código de atendimento para o 2º nível.
A5.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ O Técnico do 2º nível de atendimento RECEBE as demandas por telefone, site, e-mail, presencial ou atendimento local, solicitação do representante estadual e de 1º nível não solucionadas. ▪ Com base no Padrão de Atendimento de 2º nível, o Técnico efetua o tratamento de cada solicitação conforme padrão estabelecido. ▪ O Técnico do 2º nível das áreas (Cadastro, Benefícios, Institutos e Empréstimos), informa a solução ao solicitante e providencia o registro da conclusão do atendimento.
A7.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ O Técnico de 2º nível GERA e EMITE o relatório gerencial com os indicadores do processo operacional de Relacionamento com Participantes, conforme modelo estabelecido e gera os comentários de avaliação.
	FIM DO PROCESSO – atendimentos realizados e relatório gerencial emitido.

6. OBSERVAÇÕES

Este Manual do processo de Gestão de Relacionamento com Participantes serve como principal instrumento para apoiar a execução de atividades e prover o treinamento a empregados que venham a executar as atividades de suporte no 1º e 2º nível, bem como as atividades conduzidas pelos representantes do SEBRAE - Previdência nos SEBRAE estaduais.

	SEBRAE PREVIDÊNCIA	CÓDIGO MO.PROC.003
	Macro processo: NEGÓCIO	Emissão: 30/09/2011
	Processo: GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM PARTICIPANTES	Versão: 01

7. INDICADORES DO PROCESSO

NOME	FORMA DE CÁLCULO	UNIDADE	PERIODICIDADE	META	FONTE	GESTOR

% de clientes muito satisfeitos na pesquisa anual.

Índice de satisfação de clientes

Índice de resolução no 1º nível de atendimento: Número total de solicitações no 1º nível / número de atendimentos realizados X 100.

Índice de resolução no 2º nível de atendimento: Número total de solicitações no 2º nível / número de atendimentos realizados X 100.

8. REVISÃO DO MANUAL DE OPERACIONAL DO PROCESSO

Periodicidade: Anual, ou na ocorrência de eventos que demandem realização de revisão.


Eventos que podem demandar a revisão do manual:

- Alterações decorrentes de apontamentos da área de Risco.
- Alterações decorrentes de apontamentos da área de Auditoria e Controles Internos.
- Alterações decorrentes de apontamentos da área de Processos.
- Alterações do processo de relacionamento com Participantes.

9. ANEXOS

Modelo de Relatório Gerencial de acompanhamento

Modelo de Registro de demanda de atendimento

	SEBRAE PREVIDÊNCIA	CÓDIGO MO.PROC.003
	Macro processo: NEGÓCIO	Emissão: 30/09/2011
	Processo: GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM PARTICIPANTES	Versão: 01

10. GLOSSÁRIO DE TERMOS

Participante: Pessoa física inscrita no Plano SEBRAEPREV, nos termos deste Regulamento, e que não esteja em gozo de benefício oferecido pelo Plano;

Participante Fundador: Aquele Participante que ingressou no Plano em até 90 (noventa) dias da Data Efetiva do Plano ou da data de início de vigência do Convênio de Adesão de seu Patrocinador, o que tiver acontecido por último.

Participante Patrocinado: O Participante que mantém vínculo empregatício com Patrocinador e desde que este efetue contribuição em seu nome, de acordo com as disposições deste Regulamento;

Participante Mandatário: O Participante que mantém vínculo com Patrocinador, decorrente de mandato para os cargos de Diretor ou Conselheiro, e desde que o respectivo Patrocinador efetue contribuição em seu nome, de acordo com as disposições deste Regulamento;

Participante Autopatrocinado: o Participante que, quando da cessação do seu vínculo empregatício ou mandatário, conforme o caso, opte pelo instituto do Autopatrocínio, nos termos previstos neste Regulamento;

Participante Sem Remuneração em Autopatrocínio: o Participante que tenha perda total de sua remuneração perante o Patrocinador, em virtude de suspensão ou interrupção do contrato de trabalho, e que opte pelo instituto do Autopatrocínio;


Participante com Direitos Suspensos: o Participante que, estando com seu contrato de trabalho suspenso ou interrompido sem remuneração, opte pela suspensão de suas contribuições ao Plano SEBRAEPREV, situação em que ficará com seus direitos e obrigações frente ao Plano suspensos, pelo período de vigência da suspensão ou interrupção do contrato de trabalho;

Participante Vinculado: o Participante que, quando da cessação do seu vínculo empregatício ou mandatário, conforme o caso, opte pelo instituto do Benefício Proporcional Diferido, nos termos previstos neste Regulamento;

PLANO DE PREVIDÊNCIA: O SEBRAEPREV é um Plano de benefícios voltado especificamente para você, empregado, gerente, diretor, conselheiro ocupante de cargo eletivo e dirigente das Unidades que compõem o Sistema SEBRAE, e tem por objetivo proporcionar uma renda mensal complementar ao benefício de aposentadoria que é pago pelo INSS, proporcionando mais segurança e qualidade de vida a você e seus familiares.

Aposentadoria Normal: O Benefício Programado concedido ao Participante que tenha cumprido integralmente todas as condições exigidas neste Regulamento;

Assistido: O Participante ou o respectivo Beneficiário em gozo de benefício de prestação continuada oferecido pelo Plano SEBRAEPREV;

	SEBRAE PREVIDÊNCIA	CÓDIGO MO.PROC.003
	Macro processo: NEGÓCIO	Emissão: 30/09/2011
	Processo: GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM PARTICIPANTES	Versão: 01

Autopatrocínio: Instituto que faculta ao Participante, que tenha reduzido, parcial ou totalmente, o seu Salário de Contribuição em decorrência ou não de cessação do vínculo empregatício ou mandatário com seu Patrocinador, manter o valor das contribuições necessárias para assegurar a percepção dos Benefícios correspondentes ao seu Salário de Contribuição vigente no período imediatamente anterior à referida redução;

Beneficiário: Pessoa física inscrita no Plano SEBRAEPREV pelo Participante em atividade ou na condição de Assistido, observado o disposto neste Regulamento;

Benefícios: As prestações de caráter previdenciário asseguradas aos Assistidos, nos termos previstos neste Regulamento;

Benefício de Prestação Continuada: Aqueles Benefícios oferecidos pelo Plano SEBRAEPREV que venham a ser pagos, em prestações mensais, aos Assistidos;

Benefício de Risco: O benefício decorrente de evento não programado, originado pela morte antes da aposentadoria ou invalidez do Participante;

Benefício Programado: O benefício decorrente de evento programado, cuja concessão depende do cumprimento dos requisitos de elegibilidade previstos neste Regulamento;


Benefício Proporcional Diferido: Instituto que faculta ao Participante optar por receber, em tempo futuro, nos termos previstos neste Regulamento, de forma proporcional, o benefício de Aposentadoria Normal, assumindo, para tanto, a qualidade de Participante Vinculado;

Herdeiro Legal: herdeiro do Participante em atividade ou na condição de Assistido, observados os ditames do Código Civil Brasileiro, na parte que trata do Direito das Sucessões;

Portabilidade: Instituto que faculta ao Participante transferir os recursos financeiros permitidos no Regulamento do Plano de Benefícios Originário para o Plano de Benefícios Receptor;

Regime Geral de Previdência Social – RGPS: Previdência oficial, administrada pelo Instituto Nacional do Seguro Social – INSS;

Resgate: Instituto que faculta ao Participante o recebimento do valor, conforme disposto neste Regulamento, decorrente do seu desligamento do Plano SEBRAEPREV;

	SEBRAE PREVIDÊNCIA	CÓDIGO MO.PROC.003
	Macro processo: NEGÓCIO	Emissão: 30/09/2011
	Processo: GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM PARTICIPANTES	Versão: 01

11. FLUXOGRAMA DO PROCESSO

FOLHA EM
BRANCO