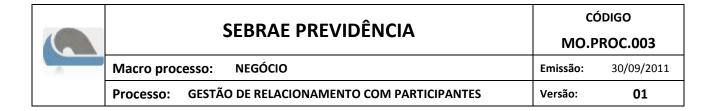


MANUAL OPERACIONAL DE PROCESSO

Macro processo: NEGÓCIO

Processo: GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM PARTICIPANTES



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:

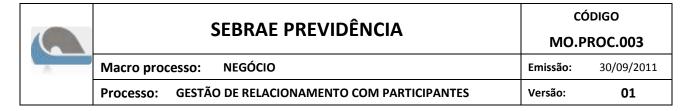
GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM PARTICIPANTES

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 FILIXOGRAMA DO PROCESSO	11



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

01

Versão:

Macro processo: NEGÓCIO Emissão: 30/09/2011

Processo: GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM PARTICIPANTES

"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 meçam:

- 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		
SEBIAL I REVIDERGIA		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 publico 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 publico com cortesia e presteza;
- Visão Sistêmica da Organização;

A2.

- Domínio do Regulamento do Plano; e
- Certificação em Gestão de Fundos de Pensão.

5. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCESSO

seguintes dados:

✓ Nome do solicitante;

Envolvidos	Sistemas / Aplicativos	Periodicidade / Duração		
Diretoria de Seguridade;Área de Seguridade;Área de Suporte Documental;	✓ Trust Prev Modulo Atendimento ✓ Sistema de Protocolo de	✓ Por demanda		
- Secretaria; e - Representante SEBRAEPREV.	Documentos ✓ Correio Eletrônico Outlook			

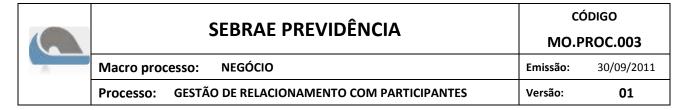
A partir da demanda gerada pelo Participante com respectivo código de atendimento e registrada no Site do SEBRAE PREVIDÊNCIA, contendo os seguintes dados: ✓ Nome do solicitante; ✓ CPF, ✓ Telefone; ✓ E-mail: **A1.** ✓ Tipo de solicitação (duvida/reclamação) É REALIZADO o Direcionamento pelo Atendente 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 email). 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. A partir da demanda gerada por telefone pelo Participante, detalhadas com os

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

	✓ CPF,
	✓ Telefone;
	✓ E-mail;
	✓ Tipo de solicitação (duvida/reclamação)
	■ 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: ✓ Data,
	✓ Hora e situação da solicitação (atendida dentro do prazo, atendida fora do prazo, encaminhado para o 2º nível de atendimento).
А3.	■ 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.	■ 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.	 O Técnico do 2º nível de atendimento RECEBE as demandas por telefone, site, email, 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
А5.	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.	 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.
0	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.



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

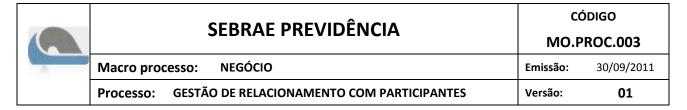
Periodicidade: Anual, ou na ocorrência de eventos que demandem realização de revisão.

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



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;

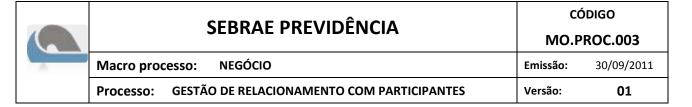
Participante com Direitos Suspensos: o Participante que, estando com seu contrato de trabalho suspenso ou interrompido sem remuneração, opte pela suspensão de suas contribuições ao Plano SEBRAEPREV, situação em que ficará com seus direitos e obrigações frente ao Plano suspensos, pelo período de vigência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



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;

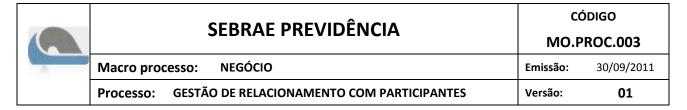
Benefício Proporcional Diferido: Instituto que faculta ao Participante optar por receber, em tempo futuro, nos termos previstos neste Regulamento, de forma proporcional, o benefício de Aposentadoria Normal, assumindo, para tanto, a qualidade de Participante Vinculado;

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;



11. FLUXOGRAMA DO PROCESSO

FOLHA EM BRANCO