




MANUAL OPERACIONAL DE PROCESSO

Macro processo: NEGÓCIO

Processo: RELACIONAMENTO COM O MERCADO


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.019
	Macro processo: NEGÓCIO	Emissão: 30/10/2011
	Processo: RELACIONAMENTO COM O MERCADO	Versão: 01

CLASSIFICAÇÃO:	MANUAL OPERACIONAL DE PROCESSO DE RELACIONAMENTO COM O MERCADO
FINALIDADE:	Descrever as etapas do processo garantindo a sua uniformidade na execução e compreensão das atividades.
REGULAMENTAÇÃO:	Estatuto do SEBRAE PREVIDÊNCIA artigo 13 inciso III e IX, artigo 23 inciso II e inciso X alínea F. Regulamentação da PREVIC
ELABORADOR:	Gestor do Processo (Diretor de Seguridade)
APROVAÇÃO:	Ata de aprovação da Diretoria Executiva - DIREX numero XX


CONTROLE DE VERSÃO

VERSÃO	ELABORADO POR	DATA	REVISADO POR	DATA	APROVADO POR	DATA
001	Diretor de Seguridade	30.10.2011	Diretoria Executiva	DD/MM/AA	DIREX	DD/MM/AA

	SEBRAE Previdência	CÓDIGO
		MO.PROC.019
	Macro processo: NEGÓCIO	Emissão: 30/10/2011
	Processo: RELACIONAMENTO COM O MERCADO	Versão: 01

SUMÁRIO

1. OBJETIVO DO PROCESSO	4
2. ENVOLVIDOS NO PROCESSO	4
3. REFERÊNCIAS.....	4
4. DEFINIÇÕES	5
5. DESCRIÇÃO DO PROCESSO	6
6. OBSERVAÇÕES.....	10
7. INDICADORES DO PROCESSO	10
8. REVISÃO DO MANUAL OPERACIONAL DO PROCESSO	10
9. ANEXOS.....	10
10. FLUXOGRAMA	11

	SEBRAE Previdência	CÓDIGO MO.PROC.019
	Macro processo: NEGÓCIO	Emissão: 30/10/2011
	Processo: RELACIONAMENTO COM O MERCADO	Versão: 01

1. OBJETIVO DO PROCESSO

Desenvolver uma forma estruturada para o relacionamento com o mercado, visando ampliar a atuação do SEBRAE PREVIDÊNCIA no mercado de previdência complementar. Gerando as informações sobre as necessidades e requisitos dos clientes futuros e o detalhamento do processo desde as etapas de negociação até a aprovação dos regulamentos dos novos planos (Patrocinador e Instituído), e sua operacionalização, de forma a atender ao objetivo estratégico e metas estabelecidas no planejamento estratégico, tais como: 1.2 Ampliar carteira de participantes, patrocinadoras e instituidores; 1.2.3 Conseguir 4 novos planos até dezembro/2014. Consoante ao atendimento aos requisitos regulamentares aplicáveis

2. ENVOLVIDOS NO PROCESSO

- Conselho Deliberativo-CD;
- Conselho Fiscal-CF;
- Diretor-Presidente;
- Diretoria de Seguridade;
- Diretoria de Administração e Investimentos;
- Patrocinador;
- Instituidor; e
- Órgãos Reguladores

3. REFERÊNCIAS

Estatuto do SEBRAE PREVIDÊNCIA artigo 13 inciso III e IX, artigo 23 inciso II e inciso X alínea F.

Regulamentação da PREVIC

Estatuto do SEBRAE Previdência:


Art. 7º - O SEBRAE-PREVIDÊNCIA tem a finalidade de executar e administrar Planos de Benefícios de caráter previdenciário, na forma da legislação aplicável e nas condições previstas nos Regulamentos Específicos.

Parágrafo Único - No cumprimento de sua finalidade, o SEBRAE PREVIDÊNCIA poderá celebrar acordos, contratos ou convênios com pessoas físicas ou jurídicas de direito público ou privado, nos termos permitidos pela legislação aplicável.

Art. 8º - São integrantes dos Planos de Benefícios administrados pelo SEBRAE PREVIDÊNCIA:

- I – Patrocinadores e Instituidores;
- II - Participantes;
- III – Assistidos; e
- IV – Beneficiários.

§ 1º - São Patrocinadores as pessoas jurídicas assim admitidas nos Planos de Benefícios administrados pelo SEBRAE-PREVIDÊNCIA, por meio de Convênio de Adesão, devidamente aprovado pelo órgão oficial competente, cujos termos e condições não devem conflitar com os princípios e disposições deste Estatuto, observado o disposto na legislação aplicável.

	SEBRAE Previdência	CÓDIGO MO.PROC.019
	Macro processo: NEGÓCIO	Emissão: 30/10/2011
	Processo: RELACIONAMENTO COM O MERCADO	Versão: 01

§ 2º - São Instituidores as pessoas jurídicas de caráter profissional, classista ou setorial admitidas nos Planos de Benefícios administrados pelo SEBRAEPREVIDÊNCIA, por meio de Convênio de Adesão, devidamente aprovado pelo órgão oficial competente, cujos termos e condições não devem conflitar com os princípios e disposições deste Estatuto, observado o disposto na legislação aplicável.

Art. 13 – Além de outras atribuições previstas neste Estatuto, compete privativamente ao Conselho Deliberativo:

III - aprovar o Regulamento Específico de cada Plano de Benefícios sob a administração do SEBRAE-PREVIDÊNCIA, bem como suas alterações;

IX - aprovar o ingresso de novo Patrocinador ou Instituidor e o teor do respectivo Convênio de Adesão, bem como suas eventuais alterações, sujeito à aprovação do órgão oficial competente;

X - aprovar a extinção ou a liquidação de Planos de Benefícios sob a administração do SEBRAE-PREVIDÊNCIA, sujeito à aprovação do órgão oficial competente;

XI - aprovar a retirada de Patrocinadores ou Instituidores dos Planos de Benefícios sob a administração do SEBRAE-PREVIDÊNCIA, sujeito à aprovação do órgão oficial competente;

XII - aprovar o plano de custeio e a política de investimentos, incluindo suas revisões, de cada um dos Planos de Benefícios administrados pelo SEBRAEPREVIDÊNCIA, bem como a política de investimentos, incluindo suas revisões, dos recursos do próprio SEBRAE-PREVIDÊNCIA;

Art. 23 - Competem à Diretoria-Executiva, especialmente, as seguintes atribuições:

II - executar os procedimentos necessários ao atendimento da finalidade do SEBRAE PREVIDÊNCIA, de acordo com as diretrizes do Conselho Deliberativo, das demais normas internas e, especialmente, da legislação aplicável; X - propor ao Conselho Deliberativo:

c) o plano de custeio e a política de investimentos, incluindo suas revisões, de cada um dos Planos de Benefícios administrados pelo SEBRAE PREVIDÊNCIA, bem como a política de investimentos, incluindo suas revisões, dos recursos do próprio SEBRAE PREVIDÊNCIA;


f) a admissão ou exclusão de Patrocinadores ou Instituidores;

4. DEFINIÇÕES E CONTROLES INTERNOS

Regulamentação e Normas da PREVIC



Regulamentação e Normas do CMN


Check list de documentação comprobatória dos Planos


	SEBRAE Previdência	CÓDIGO MO.PROC.019
	Macro processo: NEGÓCIO	Emissão: 30/10/2011
	Processo: RELACIONAMENTO COM O MERCADO	Versão: 01


5. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCESSO


Envolvidos	Sistemas / Aplicativos	Periodicidade / Duração
<ul style="list-style-type: none"> - Conselho Deliberativo-CD; - Conselho Fiscal-CF; - Diretor-Presidente; - Diretoria de Seguridade; - Diretoria de Administração e Investimentos; - Patrocinador; - Instituidor; e - Órgãos Reguladores 	✓ Sistema Trust Prev	✓ Anual


	Segmentação do Mercado
A1.	Os Diretores APLICAM a metodologia que apóia a definição de critério para o estudo, conhecimento e segmentação do Mercado Atual e Potencial, considerando o “cor business” de Fundo Fechado de Previdência Complementar. Visa também GERAR o modelo de segmentação do mercado com informações sobre requisitos e necessidades dos clientes, a serem utilizadas na negociação, criação e aperfeiçoamento de novos produtos e serviços destinados aos clientes e, conseqüentemente, gerar melhores resultados financeiros para a organização.
	FIM – Aprovação e aplicação do modelo de segmentação do mercado de atuação.
	Planejamento Operacional
A2	O Diretor de Seguridade ESTRUTURA o plano operacional para estruturação de ações de curto e médio prazo para absorção da operação dos novos planos (Instituído e Patrocinado) implantados no SEBRAE PREVIDÊNCIA.
A2.1	O Diretor de Seguridade EXECUTA o plano operacional para estruturação de ações de curto e médio prazo para absorção da operação dos novos planos (Instituído e Patrocinado) implantados no SEBRAE Previdência.
	FIM – Relatórios do plano operacional avaliados e geridos pela Diretoria Executiva.
	Ampliação de Adesões de Participantes
A3.1	<p>O Diretor de Seguridade com base no monitoramento das estratégias REALIZA a ação de Ampliar Adesões de Participantes prevista no planejamento estratégico aprovado, gerando um plano com desdobramento com as seguintes ações a serem realizadas pelos gestores responsáveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborar agenda de visitas técnicas as Patrocinadoras; - Criar material promocional dos Planos; e - Orientar participantes no esclarecimento de dúvidas e necessidades.

	SEBRAE Previdência	CÓDIGO MO.PROC.019
	Macro processo: NEGÓCIO	Emissão: 30/10/2011
	Processo: RELACIONAMENTO COM O MERCADO	Versão: 01


A3.2	O Diretor de Seguridade com base na agenda REALIZA as visitas técnicas às Patrocinadoras com o intuito de realizar apresentações elucidativas dos serviços e prestar esclarecimentos aos participantes e novos empregados sobre plano de benefício.
A3.3	O Diretor de Seguridade e os Técnicos de Atendimento EFETUAM o esclarecimento das dúvidas mais frequentes com base no regulamento do plano e por meio do Site do Instituto, Informativo SEBRAEPREV e notícias do SEBRAE PREVIDÊNCIA, etc...
A3.4	Com base no regulamento do plano e requisitos de conteúdo a Área de Comunicação ELABORA o material promocional definido com base nas necessidades verificadas junto aos Patrocinadores, como por exemplo: <ul style="list-style-type: none"> - Cartilhas; - Kit do Participante (Regulamento, Estatuto, Cartilha e Folders); - Vídeo Institucional; - Matérias e interações por meio do Site do SEBRAE PREVIDÊNCIA; - Novas mídias; - Jornais, Revistas e Informativos.
A3.5	Com base no cronograma de distribuição a Área de Comunicação EFETUA a gestão da distribuição do material promocional desenvolvido para as Patrocinadoras.
A3.6	As áreas de competência (Atendimento/Seguridade, Cadastro/Arrecadação, Empréstimos), EFETUAM os atendimentos às demandas dos participantes dando as orientações a serem prestadas com base nos regulamentos dos planos de benefícios e questões operacionais.
A3.7	As áreas de competência (Atendimento/Seguridade, Cadastro/Arrecadação, Empréstimos), EFETUAM novos esclarecimentos de dúvidas e informações adicionais sobre as questões levantadas sobre os processos operacionais ou questões relacionadas ao regulamento do plano.
	FIM – Orientações técnicas e operacionais para adesão de novos participantes com base no Regulamento do Plano de Benefícios.
Plano Patrocinado	
A4.1.	O Diretor de Seguridade com base no monitoramento das estratégias REALIZA o desenvolvimento de novo Plano/Patrocinado de forma a atender ao objetivo estratégico e metas definidas.
A4.2	O Diretor de Seguridade com base no monitoramento das estratégias DEFINE a modelagem do Plano/Patrocinado com as ações específicas de: <ul style="list-style-type: none"> - Discussão da proposta de Regulamento com a nova Patrocinadora junto a Assessorias Atuarial e Jurídica; - Elaboração do Convênio de Adesão; - Definição do Plano de Custeio.
A4.3	O Diretor de Seguridade SUBMETE a DIREX a aprovação do Regulamento do novo Plano/Patrocinado com os seguintes documentos: <ul style="list-style-type: none"> - Proposta para aprovação do Regulamento e do Convênio de Adesão e respectivo Plano de Custeio para o Conselho Deliberativo.

	SEBRAE Previdência	CÓDIGO MO.PROC.019
	Macro processo: NEGÓCIO	Emissão: 30/10/2011
	Processo: RELACIONAMENTO COM O MERCADO	Versão: 01

A4.4	O Diretor de Seguridade EXECUTA o plano de ações para implantação do Plano Patrocinado com as seguintes atividades: - Preparação do processo com o novo regulamento para análise e aprovação da PREVIC.
A4.5	O Diretor de Seguridade EFETUA o envio formal do processo do Plano Patrocinado para realização de análise pela PREVIC, considerando o cronograma de ações.
A4.6	O Diretor de Seguridade RECEBE e VERIFICA os aspectos técnicos e regulamentares apontados na análise prévia da PREVIC referente aos documentos do Plano Patrocinado, considerando o cronograma de atividades.
A4.7	O Técnico da área de seguridade PROVIDENCIA a emissão e envio para finalização dos documentos formais do Plano Patrocinado com base no cronograma de atividades e check list de documentação.
A4.8	O Diretor de Seguridade SOLICITA a estruturação do material de capacitação relacionado ao novo Plano/Patrocinado aprovado: - Desenvolvimento do Simulador via WEB; - Confeção de Material Gráfico; - Treinamento; e - Implantação do Plano.
A4.9	O Técnico da Área de Tecnologia da Informação RECEBE a solicitação para desenvolvimento do simulador com base nos requisitos e funcionalidades definidas para o respectivo Plano e DEFINE a demanda técnica junto ao fornecedor de Tecnologia da Informação e Comunicação.
A4.10	O Técnico da Área de Tecnologia da Informação EFETUA o teste no simulador desenvolvido com base nos requisitos técnicos definidos, caso esteja dentro das especificações HOMOLOGA o simulador informando para área de seguridade.
A4.11	Com base no novo regulamento do Plano a Área de Comunicação EFETUA a solicitação para confecção de material gráfico promocional para o Plano.
A4.12	O Técnico de Seguridade designado DESENVOLVE o conteúdo do treinamento para os gestores e técnicos que serão envolvidos na capacitação do novo Plano.
A4.13	O Técnico de Seguridade designado APLICA o conteúdo do treinamento aos novos gestores e técnicos que executarão o novo plano, tendo como referencia o planejamento de capacitação definido pelo Diretor de Seguridade.
A4.14	O Técnico de Comunicação designado EFETUA a divulgação do novo Plano e Regulamento, tendo como base os instrumentos de comunicação interna e externa disponíveis e o planejamento de divulgação definido pelo Diretor de Seguridade.
A4.15	Os Técnicos Capacitados no treinamento EFETUAM a campanha de adesão e implantação do novo Plano.
	FIM DO PROCESSO – Plano Patrocinado aprovado, divulgado, implantado pelas equipes capacitadas.
Plano Instituído	
A5.1	O Diretor de Seguridade com base no monitoramento das estratégias REALIZA o desenvolvimento de novo Plano/Instituído de forma a atender ao objetivo estratégico e metas definidas.

	SEBRAE Previdência	CÓDIGO MO.PROC.019
	Macro processo: NEGÓCIO	Emissão: 30/10/2011
	Processo: RELACIONAMENTO COM O MERCADO	Versão: 01

A5.2	<p>O Diretor de Seguridade com base no monitoramento das estratégias DEFINE a modelagem do Plano/Instituído com as ações específicas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Discussão da proposta de Regulamento com a nova Patrocinadora junto a Assessorias Atuarial e Jurídica; - Elaboração do Convênio de Adesão; - Definição do Plano de Custeio.
A5.3	<p>O Diretor de Seguridade SUBMETE a DIREX a aprovação do Regulamento do novo Plano/Instituído com os seguintes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proposta para aprovação do Regulamento e do Convênio de Adesão e respectivo Plano de Custeio para o Conselho Deliberativo.
A5.4	<p>O Diretor de Seguridade EXECUTA o plano de ações para implantação do Plano Instituído com as seguintes atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preparação do processo com o novo regulamento para análise e aprovação da PREVIC.
A5.5	<p>O Diretor de Seguridade EFETUA o envio formal do processo do Plano Instituído para realização de análise pela PREVIC, considerando o cronograma de ações.</p>
A5.6	<p>O Diretor de Seguridade RECEBE e VERIFICA os aspectos técnicos e regulamentares apontados na análise prévia da PREVIC referente aos documentos do Plano Instituído, considerando o cronograma de atividades.</p>
A5.7	<p>O Técnico da área de seguridade PROVIDENCIA a emissão e envio para finalização dos documentos formais do Plano Instituído com base no cronograma de atividades e check list de documentação.</p>
A5.8	<p>O Diretor de Seguridade SOLICITA a estruturação do material de capacitação relacionado ao novo Plano/Instituído aprovado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desenvolvimento do Simulador via WEB; - Confecção de Material Gráfico; - Treinamento; e - Implantação do Plano.
A5.9	<p>O Técnico da Área de Tecnologia da Informação RECEBE a solicitação para desenvolvimento do simulador com base nos requisitos e funcionalidades definidas para o respectivo Plano e DEFINE a demanda técnica junto ao fornecedor de Tecnologia da Informação e Comunicação.</p>
A5.10	<p>O Técnico da Área de Tecnologia da Informação EFETUA o teste no simulador desenvolvido com base nos requisitos técnicos definidos, caso esteja dentro das especificações HOMOLOGA o simulador informando para área de seguridade.</p>
A5.11	<p>Com base no novo regulamento do Plano a Área de Comunicação EFETUA a solicitação para confecção de material gráfico promocional para o Plano.</p>
A5.12	<p>O Técnico de Seguridade designado DESENVOLVE o conteúdo do treinamento para os gestores e técnicos que serão envolvidos na capacitação do novo Plano.</p>
A5.13	<p>O Técnico de Seguridade designado APLICA o conteúdo do treinamento aos novos gestores e técnicos que executarão o novo plano, tendo como referencia o planejamento de capacitação definido pelo Diretor de Seguridade.</p>
A5.14	<p>O Técnico de Comunicação designado EFETUA a divulgação do novo Plano e Regulamento, tendo como base os instrumentos de comunicação interna e externa disponíveis e o planejamento de divulgação definido pelo Diretor de Seguridade.</p>

	SEBRAE Previdência	CÓDIGO MO.PROC.019
	Macro processo: NEGÓCIO	Emissão: 30/10/2011
	Processo: RELACIONAMENTO COM O MERCADO	Versão: 01

A5.15

Os Técnicos Capacitados no treinamento **EFETUAM** a campanha de adesão e implantação do novo Plano.



FIM DO PROCESSO – Plano Instituído aprovado, divulgado, implantado pelas equipes capacitadas..

6. OBSERVAÇÕES

Este manual do processo serve de importante suporte para prover o acompanhamento e execução das ações do processo, além de prover o aprendizado para melhoria do processo vital para o negócio do SEBRAE Previdência.

7. INDICADORES DO PROCESSO

NOME	FORMA DE CÁLCULO	UNIDADE	PERIODICIDADE	META	FONTE	GESTOR
Plano Patrocinado implantado	Meta realizada/ meta estabelecida	Diretor de seguridade	Anual	100%	Relatório gerencial	Diretor de Seguridade
Plano Instituído implantado	Meta realizada/ meta estabelecida	Diretor de seguridade	Anual	100%	Relatório gerencial	Diretor de Seguridade
Ampliação da carteira de participantes	Meta realizada/ meta estabelecida	Diretor de seguridade	Anual	100%	Relatório gerencial	Diretor de Seguridade

8. REVISÃO DO MANUAL 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 dos Processos.

9. ANEXOS

- Modelo de Relatório de Acompanhamento do Plano Operacional

	SEBRAE Previdência	CÓDIGO MO.PROC.019
	Macro processo: NEGÓCIO	Emissão: 30/10/2011
	Processo: RELACIONAMENTO COM O MERCADO	Versão: 01

10. FLUXOGRAMA

FOLHA EM
BRANCO