

# MANUAL DE MELHORES PRÁTICAS DE SEGURIDADE

COMISSÃO TÉCNICA NACIONAL DE SEGURIDADE – CTNS

outubro / 2012



associação brasileira das  
entidades fechadas de  
previdência complementar





## SUMÁRIO

<i>apresentação</i>	04
<i>introdução</i>	06
<i>adesão</i>	08
<i>cadastro e arrecadação</i>	11
<i>concessão e manutenção de benefício</i>	16
<i>desligamento</i>	20
<i>atuária</i>	21
<i>relacionamento com o participante (atendimento e comunicação)</i>	23
<i>relacionamento com patrocinadores e instituidores</i>	30
<i>considerações finais</i>	33



# APRESENTAÇÃO

Apresentamos às Entidades Fechadas de Previdência Complementar – EFPC, aos profissionais vinculados à área de Seguridade e demais interessados, o Manual de Melhores Práticas de Seguridade.

O Manual permite macrovisualização dos processos de trabalho, envolvendo as etapas que se apresentam desde a vinculação inicial do participante ao plano, com a sua inscrição, a manutenção dos seus dados para o acompanhamento dos resultados futuros relacionados ao objetivo, até obter os benefícios ou institutos.

Neste sentido, este Manual objetiva apresentar aos profissionais da área de seguridade das entidades e demais interessados *Recomendações e Orientações*, sobre as principais atividades relativas à área.

Sem a pretensão de esgotar o assunto, este instrumento deve estar alinhado com os demais manuais de gestão em previdência, proporcionados pela ABRAPP e, especialmente, deve estar condizente com a legislação, normativos e demais instruções expedidas pelos órgãos de supervisão, fiscalização e gestão, visando espelhar o correto procedimento de forma a controlar os riscos inerentes e evitar conflitos que possam onerar os planos.

Aplica-se este Manual também aos planos instituídos.

CTNS – COMISSÃO TÉCNICA NACIONAL DE SEGURIDADE

ABRAPP – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS ENTIDADES FECHADAS DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR

## MANUAL DE MELHORES PRÁTICAS DE SEGURIDADE

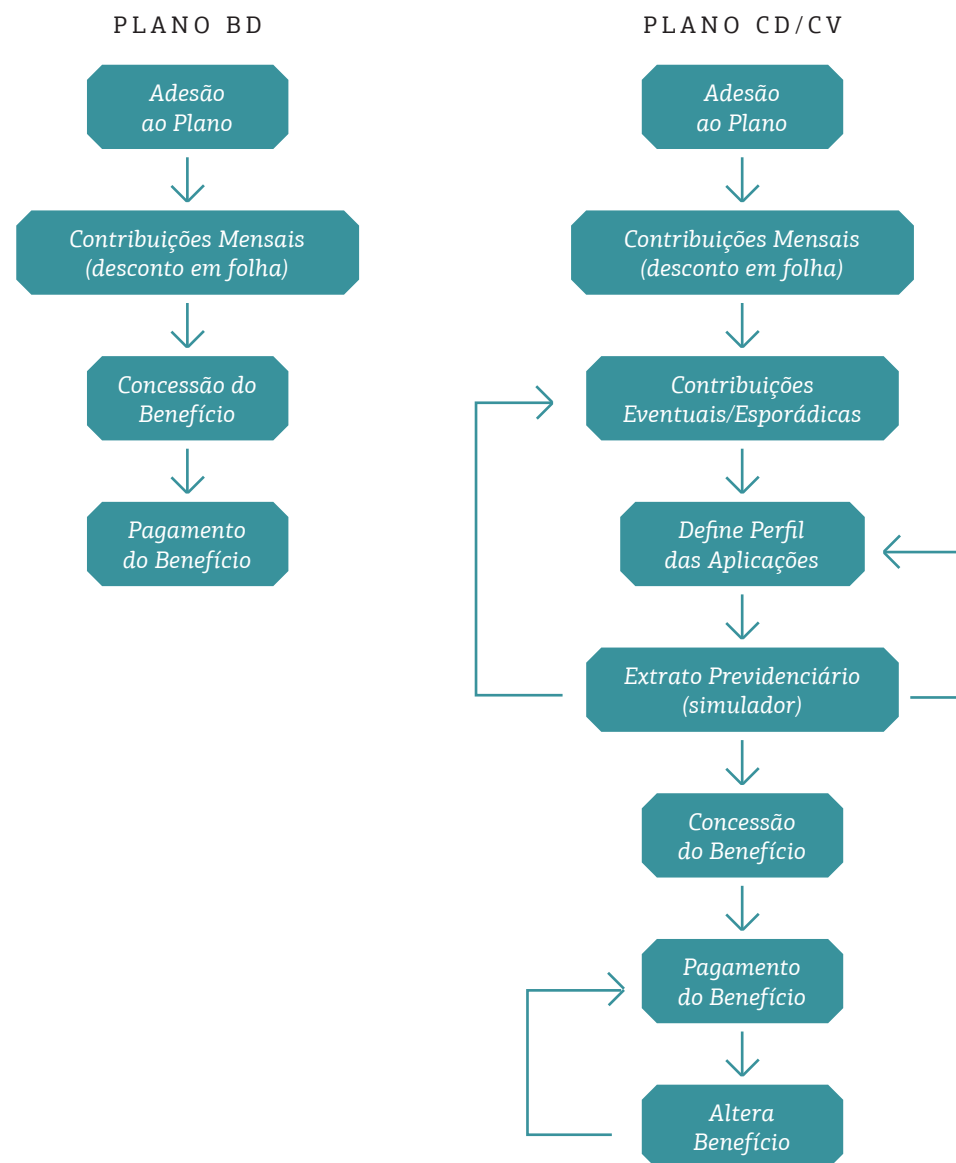
# INTRODUÇÃO

01\_ Os processos de trabalho que envolvem a área de seguridade exigem atenção e cuidado, de forma a evitar erros e deficiência no fornecimento dos documentos, informações, divulgação e comunicação aos participantes.

02\_ A seguir, serão apresentadas as principais etapas para a efetivação da inscrição do participante, sua manutenção no plano, o acompanhamento da gestão, o atingimento do objetivo em obter o benefício contratado ou mesmo a opção pelos institutos e o acompanhamento das informações relativas ao plano de benefícios.

03\_ Este Manual é um recurso que as entidades podem aplicar em sua estrutura interna de trabalho, conforme suas necessidades e condições, facilitando a implantação de processos de desenvolvimento aos profissionais que são inseridos no mercado de previdência, assim como o conhecimento de sua rotina.

## FLUXO OPERACIONAL DOS PLANOS DE BENEFÍCIO



# ADESÃO

## DO PARTICIPANTE E DO PATROCINADOR AO PLANO

04\_ Junto com a área de recursos humanos dos patrocinadores, buscar o estabelecimento de processo de comunicação estruturado para os novos contratados, disponibilizando no momento da contratação na empresa informações suficientes para a tomada de decisão quanto a sua adesão ao plano de benefícios da entidade. Sem deixar de executar ações periódicas a fim de alcançar os empregados não inscritos nos planos.

05\_ O requerimento de inscrição deve conter dados pessoais necessários à correta manutenção de cadastro e avaliação atuarial. Os dados cadastrais mais importantes são: nome, matrícula, data de admissão no patrocinador, sexo, data de nascimento, estado civil, nacionalidade, naturalidade, CPF, nome do patrocinador, se trabalha em área de risco, filiação, dependentes/beneficiários (grau de parentesco, data de nascimento, sexo, grau de instrução e inválidos), tempo de serviço anterior ao do patrocinador, percentual de contribuição, declaração de pessoas politicamente expostas – IN 26/2008 e termo de opção pelo regime de tributação e contatos (endereço, telefone e e-mail).

06\_ A Entidade Fechada de Previdência Complementar (EFPC) deve acompanhar permanentemente a situação de vínculo empregatício do participante e oferecer, no prazo legal determinado, quando de seu desligamento do patrocinador ou na cessação do vínculo, as opções relativas aos institutos previstos na legislação vigente, em especial visando garantir sua retenção e permanência no plano. Na hipótese de perda parcial da remuneração, é recomendável a orientação ao participante sobre o autoprocínio relativo à diferença de remuneração.

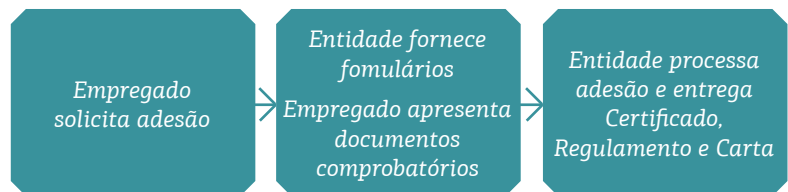
07\_ Observar a determinação legal de que a todo pretendente deve ser disponibilizado e a todo participante entregue, quando da sua inscrição no plano, o certificado de participante, cópia do regulamento do plano, material explicativo, cópia do contrato em caso de plano coletivo e outros documentos que visem a ser obrigatórios.

08\_ Disponibilizar simuladores de benefícios utilizando linguagem de fácil entendimento, possibilitando a realização de planejamento previdenciário, a fim de auxiliar a educação previdenciária dos participantes e proporcionar novas adesões.

09\_ Avaliar os resultados estimados de novas adesões versus metas alcançadas.

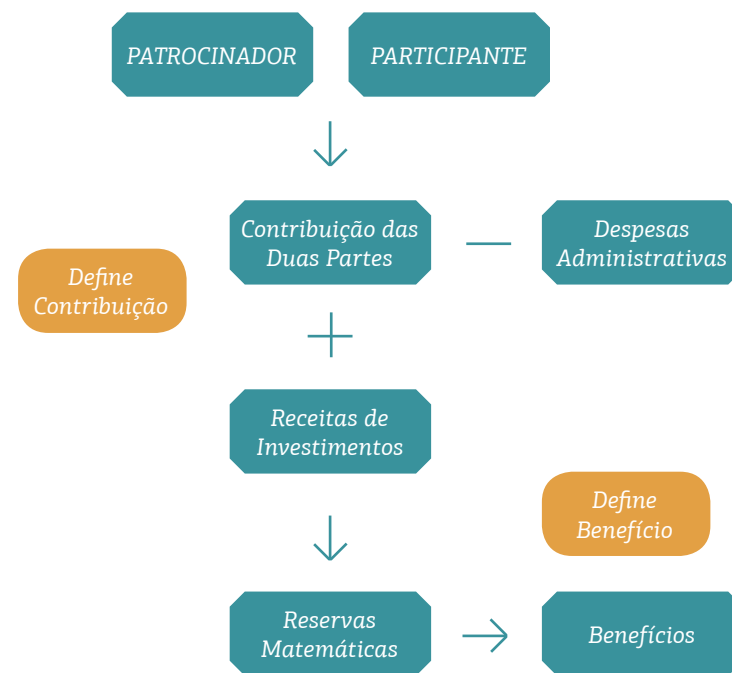
Assegurar que o patrocinador esteja oferecendo o plano de benefícios, indistintamente, a todos os seus empregados. Por ser, o oferecimento do plano, uma exigência legal, pode haver uma declaração expressa de que o empregado tomou conhecimento das regras e dos benefícios previstos no plano oferecido pela empresa e que, naquele momento, não teve interesse em aderir. Caso o participante expresse desejo em aderir, deverão ser disponibilizados os documentos legais sobre o plano e a entidade.

Promover uma agenda de encontros nas instalações do Patrocinador: as visitas presenciais servirão para divulgar a Entidade e o Plano junto aos Participantes potenciais, criando oportunidades para suas adesões ao Plano.



# CADASTRO E ARRECADAÇÃO

FLUXO OPERACIONAL DA ARRECADAÇÃO



10\_ A área de Seguridade deve acompanhar com rigor a consistência da base cadastral. A qualidade das informações cadastrais e as relativas às contas individuais dos participantes são fundamentais na administração dos Planos de Benefícios e nas avaliações atuariais.

- 11\_ É importante a adoção de sistemas de informação adequados e confiáveis no gerenciamento e controle do cadastro e das contribuições dos participantes ativos, de forma a assegurar a qualidade, a segurança e a agilidade desses processos.

A confidencialidade das informações referentes aos participantes deve ser garantida, no tocante aos seus dados cadastrais, contribuições, saldos de conta em planos de Contribuição Definida ou Contribuição Variável e valores de benefícios.

- 12\_ É recomendável que a EFPC mantenha trilhas de “auditoria” e/ou “log” com o objetivo de identificar alterações efetuadas no cadastro.

- 13\_ A EFPC deve manter os cadastros sempre atualizados. Assim, a adoção de medidas de conscientização e cobrança dos envolvidos, sempre documentadas, são ações importantes a serem adotadas com periodicidade.

- 14\_ É desejável que a EFPC mantenha estreito contato com os patrocinadores, de forma a mantê-los atualizados a respeito das rotinas cadastrais (inscrição, cancelamento, formulários, institutos, etc.) e tudo mais que for de interesse do patrocinador e de seus funcionários, participantes e assistidos do plano de benefício.

- 15\_ Promover a conciliação dos sistemas de cadastro com as demais áreas relacionadas.

Verificar constantemente atualização e treinamento dos profissionais responsáveis pelo cadastro.

Manter atualizado o cadastro dos participantes através de campanhas de recadastramento ou convênio com entidades que prestam o serviço.

Programar procedimentos de ajustes no processo para tratamento de inconsistências cadastrais identificadas, como acompanhamento mensal e verificações junto ao patrocinador.

- 16\_ Examinar, periodicamente, a arrecadação das contribuições vertidas pelos patrocinadores e participantes, adotando sistemas compatíveis e processos eficientes, visando garantir a acuracidade dos cálculos dos benefícios futuros.

Promover a conciliação dos sistemas financeiros, inclusive de arrecadação, com as demais áreas relacionadas a fim de programar procedimentos de ajustes no processo para tratamento das inconsistências verificadas.



17\_

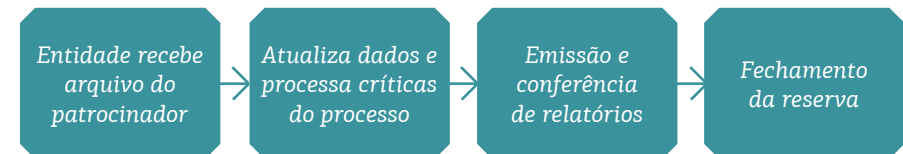
A Entidade deve esclarecer ao participante como se compõe o seu salário de participação, base de incidência do recolhimento das contribuições ao plano, bem como base de cálculo e simulação dos benefícios futuros, quando for o caso, informando através dos meios disponíveis sobre saldo de conta do participante, preservação do salário de participação, contribuições adicionais programadas e esporádicas.

Nos processos relativos à revisão do salário de participação por demanda judicial, a EFPC deve calcular seus impactos na arrecadação e viabilizar os meios de integrar ao plano os valores relativos às contribuições pessoais e patronais e à Reserva Matemática correspondente.

## MACROPROCESSO: CADASTRO



## MACROPROCESSO: ARRECADAÇÃO





# CONCESSÃO E MANUTENÇÃO DE BENEFÍCIO

18\_ A concessão dos benefícios do plano está relacionada à atividade fim das entidades, razão primordial para a criação dos planos de benefícios.

19\_ As rotinas de concessão e manutenção de benefícios têm alto impacto no grau de satisfação dos participantes, no atingimento dos objetivos da instituição dos planos pelo patrocinador, bem como vinculam todas as atividades à finalidade principal. Neste sentido, deve conferir segurança e espelhar clareza ao processo, dando ênfase aos seguintes procedimentos:

- Mapear e registrar as rotinas de concessão e manutenção dos benefícios mantendo-se o registro devidamente atualizado. Tais rotinas devem ter como alvo constante a confiabilidade nos cálculos concessórios, determinando o pontual e correto pagamento aos benefícios.
- Buscar sempre a pontualidade das informações fidedignas, com agilidade, transparência e automação.
- Realizar a conferência de todos os cálculos efetivados na concessão e pagamento de benefícios.

- Estabelecer rotina de recadastramento de assistidos com levantamento dos óbitos, através de metodologia segura, de forma a tornar ágil o processo de atualização, evitando os pagamentos indevidos.

- Efetuar procedimentos em processos bem definidos para suspensão e devolução, nos casos de benefícios pagos indevidamente, por conta de ausência de comunicação de falecimento de participante ou beneficiário.

20\_ Adotar ferramentas ou locais para a guarda dos dossiês dos participantes e assistidos, planos de contingência, visando à segurança e a confiabilidade em auditorias e verificações futuras dos processos de concessão.

21\_ Segregar as atividades entre os empregados que realizam rotinas de habilitação, concessão, cálculo, conferência e folha de pagamento atribuindo maior segurança ao processo.

Implantar sistema de rodízio entre os colaboradores, de forma que todos possam se familiarizar com as rotinas.

22\_ Trabalhar sempre com o intuito de tornar ágil a concessão e pagamentos dos Benefícios para seus Participantes, dentro dos prazos previamente estabelecidos.

23\_ Utilizar ferramentas ou rotinas que minimizem os riscos e os custos na concessão e manutenção dos Benefícios, oferecidos a seus Participantes, visando sempre à preservação do Plano e da Entidade.

Realizar pelos órgãos internos de gestão, periodicamente, revisões de benefícios já concedidos.

Efetuar periodicamente ou quando possível, de acordo com os controles internos, processo de auditoria externa dos benefícios concedidos em determinado período.

Programar procedimentos de ajustes no processo de concessão e manutenção de benefício para tratamento de inconsistências verificadas.

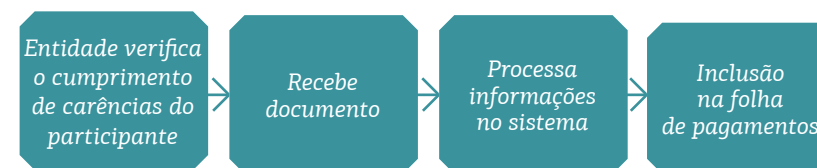
24\_ Realizar campanha de recadastramentos anuais ou levantamentos de óbitos de assistidos.

25\_ Monitorar permanentemente as operações, bem como as ferramentas de controle, visando minimizar os erros e riscos relacionados à área.

26\_ Fazer uma boa parametrização dos sistemas de benefícios, de forma a assegurar a inexistência de falhas nos cálculos da concessão e pagamento de benefícios, zelando pela manutenção permanente das respectivas tabelas.

27\_ Acompanhar as mudanças na legislação aplicável que gerem a necessidade de alterações nos regulamentos dos planos de benefícios, a fim de evitar preventivamente futuras demandas judiciais.

MACROPROCESSO: CONCESSÃO



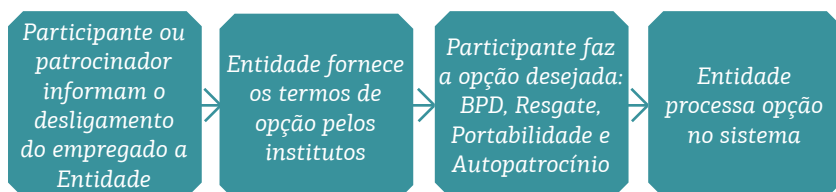
# DESLIGAMENTO

## DO PARTICIPANTE E DO PATROCINADOR AO PLANO

- 28\_ A EFPC deve ter um panorama das motivações que levam os participantes a se desligarem do plano, de forma a possibilitar ações de educação financeira e previdenciária, abrangendo a estes e aos demais interessados.
- 29\_ Motivar um estreitamento da parceria com o patrocinador criando condições de a EFPC participar de programas de desligamentos e de preparação para aposentadoria, auxiliando em tomadas de decisões e projetando benefícios futuros.
- 30\_ Quando do término de vínculo empregatício do participante com o patrocinador atentar para a obrigação da EFPC de emitir o extrato de opções pelos institutos e a entrega ao participante nos prazos definidos.

A EFPC deve avaliar de forma ampla as condições do participante que se desliga, em relação aos benefícios do plano, a fim de bem orientá-lo sobre os benefícios e institutos.

### MACROPROCESSO: DESLIGAMENTO



# ATUÁRIA

- 31\_ Levando em conta as características e modalidades dos planos de benefícios, devem ser feitas avaliações atuariais periódicas, preferencialmente por atuário externo independente.
- 32\_ A EFPC deve acompanhar a evolução dos parâmetros biométricos (morbidez, invalidez, mortalidade e grupo familiar), objetivando adotar tábuas compatíveis com o perfil da massa de participantes.
- 33\_ Acompanhar anualmente a evolução das hipóteses (biométricas, demográficas, econômicas e financeiras, de acordo com a modalidade de cada plano) adotadas na avaliação atuarial, objetivando referendá-las ou recomendar sua alteração, mantendo os representantes dos patrocinadores atualizados a respeito da evolução e suas possíveis consequências.
- 34\_ Efetuar a constante verificação das alterações nas políticas de RH dos patrocinadores para dimensionamento do impacto no custeio dos planos, bem como forma de manter atualizada a base de dados cadastrais, através de atualizações periódicas.



35\_ Fazer o acompanhamento da evolução mensal das Reservas Matemáticas, bem como dos registros contábeis dos Planos de Benefícios.

36\_ A confiabilidade da avaliação atuarial depende das informações adotadas na mesma, por esse motivo a análise dos dados utilizados para sua elaboração deve levar em conta:

- análise dos dados individuais dos participantes e beneficiários;
- análise da variação de salário de participação e do benefício em manutenção em relação à avaliação atuarial do ano anterior. Para os ativos recomenda-se tomar como base a variação registrada no acordo coletivo e para os assistidos o reajuste anual dos benefícios definido no regulamento do plano;
- movimentação dos participantes entre a avaliação anterior e a massa atual com base na análise da alteração da situação dos participantes e beneficiários e a identificação do motivo da entrada e saída de participantes e beneficiários.

## RELACIONAMENTO COM O PARTICIPANTE

### ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO

37\_ O relacionamento com o participante deve ser baseado nos princípios da transparência, respeito e excelência no cumprimento dos prazos e na qualidade das respostas às suas demandas.

38\_ É desejável que a entidade se empenhe para desenvolver um conjunto de ações voltadas para estreitar o relacionamento com o participante.

As ações devem estar em sintonia com a legislação, principalmente relacionadas às obrigações de atendimento às solicitações de informações dos participantes ou assistidos, bem como aos instrumentos de gestão e demais políticas internas, levando em conta os valores estabelecidos.

Essas ações podem atingir os participantes por meio dos vários canais de comunicação, devendo ser incentivados aqueles que abrangem o maior número e que tenham os menores custos administrativos para a entidade.

39\_ É importante o corpo de dirigentes e colaboradores da entidade empenhar-se para manter, por meio de variados canais, um relacionamento personalizado e sólido entre a EFPC e seus participantes, proporcionando uma contínua aproximação com seu público, mesmo à distância.

40\_ Participantes adequadamente informados e interessados no assunto ajudam a garantir a qualidade no gerenciamento de seus planos de benefícios. Por esse motivo, é importante que a entidade desenvolva um programa de Educação Financeira e Previdenciária.

41\_ Atuar por meio de ações permanentes como cursos e palestras, disponibilização de simuladores, jogos virtuais e outros instrumentos que permitam o desenvolvimento da educação financeira e previdenciária de seus participantes, com foco no esclarecimento e orientação para o conhecimento do plano previdenciário, suas escolhas e tomadas de decisões.

O engajamento permanente dos dirigentes da EFPC em debates, palestras e exposições de temas de interesse dos participantes propicia o fortalecimento dos laços com a entidade e reforça o vínculo com o plano previdenciário.

42\_ Como forma de conhecer melhor o seu público-alvo e aprimorar o atendimento é recomendável a realização periódica de pesquisas de satisfação com os participantes e assistidos, cabendo, conseqüentemente, a divulgação dos resultados dessas pesquisas, bem como o plano de ação para a correção dos problemas detectados.

### ATENDIMENTO

43\_ As atividades de atendimento ao participante, bem como a interação propiciada pelos meios de comunicação constituem fonte de subsídios para o Planejamento Estratégico da Entidade.

As informações recebidas e compiladas no dia a dia servem como referencial para desenhar novos produtos, serviços e adequações nos regulamentos dos planos.

44\_ Os canais de atendimento da EFPC devem ser amplamente divulgados, facilitando o acesso dos participantes.

45\_ Recomenda-se que o processo de atendimento aos participantes seja uniforme, consistente, confiável e baseado na qualificação dos profissionais, com sistema informatizado e estrutura adequada, na busca do atingimento da expectativa dos participantes: serviço esperado *versus* serviço oferecido.

- 46\_ A Entidade deve dispor e oferecer, no âmbito do seu porte, múltiplos canais de atendimento e relacionamento com o participante considerando sempre a diversidade de públicos existente no plano previdenciário, como ativos, aposentados, pensionistas e beneficiários, através de atendimento presencial, página na Internet, Fale Conosco, 0800, palestras, visitas aos locais de trabalho e campanhas itinerantes.
- 47\_ É recomendável que a Entidade implemente ações de abordagem ativa e de assessoria previdenciária aos seus participantes, visando oferecer de forma dirigida produtos e serviços assim como disponibilizar atendimento para temas de maior complexidade e de interesse específico.
- 48\_ Os profissionais de atendimento devem estar permanentemente abastecidos de informações sobre a EFPC e sua dinâmica diária para que possam atender as demandas ou encaminhá-las aos respectivos técnicos, no sentido de obter o retorno preciso e no prazo designado.

- 49\_ Os profissionais de atendimento devem ser orientados e capacitados previamente no sentido de:
- Realizar um atendimento tendo como referência os valores institucionais da Entidade, preceitos do código de ética, legislação vigente, estatuto e regulamento.
  - Ter compromisso permanente com a excelência do atendimento, visando à qualidade dos serviços, com eficiência, eficácia e cumprimento de prazos.
  - 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 à satisfação dos participantes.
  - Preservar o sigilo das informações na relação atendente/participante.
- 50\_ Com o intuito de garantir a qualidade no atendimento aos participantes, é recomendável estabelecer um processo de gestão da reclamação, com estabelecimento de metas e indicadores, e o acompanhamento por parte da direção da entidade.



51\_ O relacionamento com o participante deve ser registrado em ferramenta que proporcione o armazenamento do histórico de atendimentos e gere dados estatísticos para acompanhamento do desempenho da equipe.

52\_ No acompanhamento das manifestações e questionamentos dos participantes, elaborar as respostas sempre respeitando o prazo legal e, se necessário, elaborar as respostas com assessoria jurídica, de modo a mitigar riscos jurídicos.

### COMUNICAÇÃO

53\_ É fundamental a EFPC ter uma política de comunicação com os participantes alinhada com os seus objetivos estratégicos, construída internamente com apoio dos gerentes, diretores e colaboradores, e que considere também o tratamento adequado à comunicação interna, sem a qual o esforço junto ao público externo pode ser comprometido.

A política de comunicação deve levar em conta os valores estabelecidos em Código de Ética, em outros instrumentos ou diretrizes aprovadas pela entidade e que esteja alinhada à responsabilidade, proatividade, objetividade, clareza, adequação e transparência.

54\_ A transparência na gestão da EFPC deve ser sempre estimulada. Os participantes devem receber, rotineiramente, as informações sobre o desempenho da entidade bem como sobre suas contas e benefícios individuais e coletivos.

55\_ É recomendável que a EFPC ofereça os mais diversos meios de comunicação aos participantes, através de canais de mídia impressos (jornais, folders, cartilhas e folhetos) e também de mídias eletrônicas (site, celulares, e-mail), além de palestras e reuniões presenciais.

É importante trabalhar a comunicação de forma articulada, buscando a integração e interação de mídias e seguindo os objetivos estabelecidos no planejamento estratégico.

56\_ É recomendável promover o diálogo e estabelecer ações comuns e frequentes entre as áreas de comunicação e de atendimento dos fundos de pensão e as áreas de RH e gestão de pessoas dos patrocinadores, tendo em vista as possibilidades de sinergia e iniciativas conjuntas no relacionamento com o participante.

# RELACIONAMENTO COM PATROCINADORES E INSTITUIDORES

## **PATROCINADORES E ENTIDADE**

57\_ O relacionamento entre patrocinadores e EFPC deve estar previsto em convênio de adesão. Ademais, a parceria estabelecida entre ambos para bem administrar o plano deve estar alinhada com os objetivos da instituição do plano, o atendimento da operacionalização, o bom desempenho das finalidades estabelecidas e o cumprimento das rotinas.

É recomendável que os cuidados em relação à gestão do plano sejam compartilhados entre os participantes, patrocinadores e instituidores.

- Cumprir os convênios de adesão aos planos de benefícios administrados pela EFPC e prover os recursos correspondentes à sua execução, nas condições e prazos acertados.
- Manter em dia os compromissos contratados com a EFPC, particularmente os relativos ao repasse de contribuições para os planos de benefícios, pagamento da dívida e pagamento de aluguéis.
- Consultar a EFPC para avaliação dos impactos sobre decisões na área de gestão de pessoal, especialmente as referentes a programas de desligamento incentivado, grandes admissões de empregados, saúde e segurança no trabalho.
- Fornecer os dados cadastrais de seus empregados participantes dos planos de benefícios, comunicando desligamentos e afastamentos a qualquer título.
- Ser solidária à EFPC quanto aos preceitos e práticas de Governança Corporativa.

## **ENTIDADE E PATROCINADORES**

58\_ Administrar os recursos financeiros de forma prudente em relação aos riscos de mercado, liquidez, crédito e risco operacional, observando as normas legais e considerando que os resultados têm impacto direto sobre a responsabilidade dos Patrocinadores.

## **COMPROMISSO MÚTUO ENTRE PATROCINADORES E ENTIDADE**

59\_ A EFPC e os Patrocinadores, além de aprovação no Comitê de Investimentos e no Conselho Deliberativo da entidade, poderão avaliar a necessidade de contratação de empresa independente para verificar a viabilidade econômica de negócios em comum, inclusive sobre reavaliações de preços do aluguel de imóveis da entidade aos Patrocinadores e negócios referentes aos acionistas controladores destas, relativamente a aspectos de liquidez, rentabilidade, riscos e garantias.

60\_ É recomendável trocarem constantes informações a respeito de qualquer ato ou fato que tenha impacto nos planos de benefícios, tais como implantação de políticas de RH, contingências e bloqueios judiciais, alterações de premissas atuariais e políticas de investimento.

61\_ Realizar ações conjuntas visando à disponibilização e divulgação ao Participante, da forma mais simples e direta possível, a respeito do funcionamento e finalidades de um plano de benefícios de previdência complementar.

62\_ Promover uma agenda de encontros visando facilitar o atendimento local aos Participantes ativos e assistidos.

63\_ A EFPC deve manter um banco de dados com os empregados do Patrocinador que ainda não aderiram ao Plano e manter contato regular com este público visando a motivá-los a participar do plano.

Poderão ser criados mecanismos de entrega e recebimento de dados e informações encaminhadas ao patrocinador.

64\_ Manter a Patrocinadora atualizada com os procedimentos relativos às concessões dos benefícios, tais como: requisitos, carências e elegibilidades e preenchimento de formulários.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

65\_ É recomendável que a EFPC aproxime e integre permanentemente as áreas de seguridade, assessoria jurídica, de comunicação e de relacionamento com os participantes, visando aperfeiçoar a análise e o tratamento dos temas relativos ao contencioso judicial decorrente de ações reclamationárias, identificando o posicionamento das partes interessadas (entidade, participante e patrocinador), propiciando os meios de esclarecer e comunicar as responsabilidades envolvidas, e garantindo, dessa forma, a sustentabilidade e o equilíbrio do plano.

66\_ Realização periódica de acompanhamento técnico dos normativos dos sistemas de seguridade, com a finalidade de verificar os impactos de novas funcionalidades adicionadas nas rotinas.

67\_ Instituir mecanismo organizado de permissão de acesso aos sistemas da seguridade, de forma a minimizar os riscos das operações.

68\_ É obrigatória a adoção dos procedimentos e orientações estabelecidos na Instrução SPC nº 26, de 01/09/2008, com o objetivo de prevenir e combater os crimes de “lavagem” ou ocultação de bens, direitos e valores, sendo também obrigatório o acompanhamento de todas as operações realizadas por pessoas politicamente expostas.



- 69\_ É importante que as entidades que optarem pela terceirização de serviços conheça a estrutura interna dos prestadores de serviços e as pessoas que executam as tarefas, para garantir que as boas práticas, aqui descritas, sejam também por eles observadas, sendo recomendável a realização de avaliações periódicas do trabalho desempenhado.
- 70\_ Procedimentos, manuais e rotinas devem ser estabelecidos para garantir conformidade, seja em nível legal ou operacional na execução nos processos, reduzindo assim os riscos, retrabalhos e não atendimento às necessidades de todas as partes interessadas.
- 71\_ Avaliações e monitoramento dos principais processos devem ser feitos periodicamente para garantir que os trabalhos sejam executados de acordo com o preestabelecido nos procedimentos e também de acordo com a legislação aplicável.
- 72\_ É de grande importância estabelecer plano de contingência para o saneamento de quaisquer situações ou riscos possíveis ou identificados e relacionados à área de seguridade.

## GRUPO DE TRABALHO ABRAPP

### COMISSÃO TÉCNICA NACIONAL DE SEGURIDADE- CTNS

#### **Coordenadora**

Elisabete Maria Pedott (ATTILIO FONTANA)

Adelina Barroso Fernandes (PREVINORTE)

Elisabete Teixeira (VALIA)

Euzébio da Silva Bomfim (FUNDAÇÃO CESP)

Fábio Augusto Nogueira Noronha (SÃO FRANCISCO)

Lilia Coutinho Silva Maia (BASES)

Lira Maria Rodrigues Löffler (INDUSPREVI)

Lucio Valter Prieto Gonçalves (PREVI)

Lucy da Silva Brandão (SISTEL)

Maria Salete Cordeiro de Souza (FACHESF)

Orlando Orofino de Souza (SERPROS)

Rodolfo Gonçalves Sales (FUNDIÁGUA)

Rodrigo Santos (PREVIMINAS)

Wagner Luis Sales (FUNDAÇÃO ITAUSA)

Wilson Geraldo da Silva (FORLUZ)

#### **Diretora Responsável**

Jussara Salustino (ECOS)



**ABRAPP**

Associação Brasileira das Entidades Fechadas de Previdência Complementar

[www.portaldosfundosdepensao.org.br](http://www.portaldosfundosdepensao.org.br)


Tel.: (11) 3043.8777

Fax: (11) 3043.8778/3043.8780

Av. das Nações Unidas, 12551 – 20º andar – Brooklin Novo

04578-903 – São Paulo – SP

 @abrapp

 [www.facebook.com/abrapp](http://www.facebook.com/abrapp)