

# POLÍTICA DE RELACIONAMENTO DA **FUNPRESP-JUD**

Texto aprovado pelo Conselho Deliberativo na 1ª Sessão Ordinária, de 9 de janeiro de 2021.

## Apresentação

A Política de Relacionamento da Fundação de Previdência Complementar do Servidor Público Federal do Poder Judiciário (Funpresp-Jud) tem o objetivo de proporcionar um atendimento de excelência ao público de interesse, levando-se em consideração a missão, visão e valores institucionais:

- **Missão:** proporcionar ao participante e ao assistido o melhor benefício previdenciário.
- **Visão:** ser reconhecida pela excelência em administração de planos de benefícios previdenciários até 2025.
- **Valores:** ética, transparência, excelência e responsabilidade.

## 1. Definições

### 1.1. Para fins da Política de Relacionamento, entende-se por:

- a. **Participante:** membro ou servidor público titular de cargo efetivo, vinculado aos patrocinadores, que se inscrever e permanecer filiado ao Plano de Benefícios do Judiciário da União (PJU), do Ministério Público da União (MPU) e do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), denominado Plano JusMP-Prev;
- b. **Produtos e Serviços:** aqueles oferecidos pela Funpresp-Jud ou pelo Plano JusMP-Prev ao público de interesse, por exemplo, aposentadoria normal, aposentadoria por invalidez, pensão por morte, benefício por sobrevivência, benefício suplementar, Cobertura Adicional de Risco (CAR), perfil de investimento, empréstimo consignado e ensino a distância (EAD);
- c. **Colaboradores:** empregados, independente de cargo, e estagiários da Fundação, bem como os terceirizados contratados para desempenhar funções afetas à área de relacionamento;
- d. **Patrocinador:** os órgãos do PJU, do MPU e do CNMP vinculados ao Plano JusMP-Prev mediante assinatura do convênio de adesão;
- e. **Representantes Funpresp-Jud:** servidor público designado pelo patrocinador para representar a Funpresp-Jud no respectivo órgão;

- f. **Assistido:** participante ou o seu beneficiário em gozo de benefício de prestação continuada;
- g. **Beneficiário:** dependente do participante, declarado para fins de recebimento de benefício previsto no regulamento do Plano JusMP-Prev.

## 2. Objetivos

- 2.1. A Política de Relacionamento da Funpresp-Jud tem como principal objetivo, estabelecer princípios e diretrizes que norteiem o atendimento ao público de interesse, propiciando a consolidação da imagem institucional de credibilidade e longevidade da Fundação.
- 2.2. Tais objetivos dependem da satisfação do público de interesse, que são ativos intangíveis da Funpresp-Jud. A confiabilidade e a credibilidade da Fundação são elementos importantes e essenciais nesse relacionamento.
- 2.3. Neste sentido, a Fundação conduz suas atividades e relacionamento com o público de interesse, observando um alto padrão ético e as melhores práticas do mercado de previdência complementar.

## 3. Princípios

- 3.1. O relacionamento deve ser construído levando-se em conta a transparência das informações e condutas responsáveis, que gerem maior credibilidade junto ao público de interesse.
- 3.2. A disponibilização de um atendimento de qualidade constrói vínculos duradouros com o público de interesse, assegura um tratamento justo e garante a conformidade com a legislação aplicável (leis, resoluções, instruções, políticas e normativos internos).
- 3.3. A Fundação deve avaliar detalhadamente as críticas, elogios e sugestões do público de interesse, para oferecer novos produtos ou serviços, adequar processos e aprimorar os serviços oferecidos.
- 3.4. A disponibilização de informações a respeito do Plano de Benefícios deve ser clara e objetiva, bem como o atendimento de demandas deve ser tempestivo e conclusivo.

- 3.5.** Para disponibilizar um atendimento de qualidade, é necessário que os colaboradores da área de relacionamento recebam capacitação e orientação, por meio de manuais de procedimentos e boas práticas, assim como possuam perfil adequado para o desenvolvimento de suas atribuições.

## **4. Diretrizes**

- 4.1.** A Funpresp-Jud oferece um plano de previdência que visa atender às necessidades de seus participantes no sentido de complementar sua renda no momento da aposentadoria. Para tanto, durante o processo de elaboração do Regulamento do Plano JusMP-Prev, foram considerados os requisitos de segurança e a legislação aplicável. Posteriormente, este Regulamento foi submetido à análise dos órgãos patrocinadores e à aprovação da Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc).
- 4.2.** O atendimento ao participante deve ser realizado de maneira apropriada e transparente, observando as regras disponíveis no Regulamento do Plano JusMP-Prev, informando e esclarecendo adequadamente e com base no perfil de cada um. Os esclarecimentos e informações devem ser precisos, corretos e fidedignos, possibilitando ao participante obter simulações de valores projetados para o momento de sua aposentadoria e informações a respeito dos Institutos aos quais tem direito.
- 4.3.** Os participantes devem ser informados sobre os benefícios oferecidos pelo Plano JusMP-Prev, conforme a categoria em que estejam enquadrados: participante Patrocinado, Vinculado, Remido e Auto patrocinado. Os valores de contribuição, reajustes, alterações ou mesmo cancelamento, devem ser esclarecidos de maneira clara e objetiva. Ou seja, os participantes devem ser informados no momento da adesão dos seus direitos e deveres e, posteriormente, de qualquer mudança ou alteração no Regulamento do Plano JusMP-Prev.
- 4.4.** Os canais de divulgação do Plano JusMP-Prev devem utilizar linguagem simples e clara, de fácil leitura, com informações direcionadas aos participantes e em especial, àqueles que ainda não conhecem a previdência

complementar. Nesta divulgação deve ser incluída a legislação aplicável e o Regulamento do Plano JusMP-Prev.

- 4.5.** Para garantir a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) é necessário observar a norma interna que trata da segurança das informações disponibilizadas pelos participantes. A LGPD deve ser aplicada por todas as áreas da Funpresp-Jud.
- 4.6.** A área de relacionamento deve realizar a gestão do atendimento, registrando todas as demandas, por meio de número de protocolo para sua identificação e tratamento adequado. Os colaboradores devem esclarecer dúvidas, recepcionar reclamações, elogios, sugestões, solicitações, mediar conflitos e transmitir informações garantindo solução adequada e providências necessárias às demandas do público de interesse.
- 4.7.** A Funpresp-Jud não deve impor barreiras ou impeditivos para o cancelamento de inscrição e transferência de reserva para outra instituição. O procedimento deve ser realizado de maneira cooperativa com os participantes, seguindo os princípios de ética, responsabilidade e transparência.
- 4.8.** A Área de Relacionamento com o Participante (Relpa) deve monitorar o cumprimento desta Política, acompanhar os resultados e indicadores, mensurando os resultados e avaliando o desempenho aferido por meio da pesquisa de satisfação.
- 4.9.** O colaborador que atende e se relaciona com os participantes deve ter habilidade de relacionamento interpessoal. Na seleção desses colaboradores, o responsável pela área de relacionamento deve priorizar candidatos que possuam:
  - a) habilidade para identificar os tipos de demanda, interpretar dados e informações apontados pelo público de interesse e conduzir o atendimento de forma que a demanda seja registrada adequadamente;
  - b) habilidade no atendimento ao público, com boa dicção, além de desenvoltura, clareza, formalidade e objetividade ao se expressar e transmitir ideias, passando informações sem distorções ou ruídos e sem imprimir juízo de valor ou opinião pessoal;

- c) habilidade redacional em língua portuguesa, com correção ortográfica e gramatical, clareza, coesão e coerência nas frases;
  - d) habilidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina, obedecendo aos procedimentos estabelecidos e conduzindo o atendimento para a finalização correta;
  - e) capacidade de se relacionar com pessoas e grupos, por meio de atitudes empáticas e profissionais, agindo com disciplina e urbanidade, mesmo diante de situações conflituosas e adversas;
  - f) capacidade de organização;
  - g) responsabilidade, formalidade e postura ética.
- 4.10.** A Política de Relacionamento da Funpresp-Jud, deve ser disponibilizada no site da Fundação, de forma que os colaboradores das áreas intervenientes tenham ciência das melhores práticas para a condução dos relacionamentos com os públicos de interesse e da postura a ser adotada de acordo com as diretrizes norteadas pelos princípios e valores da Entidade.
- 4.11.** É atribuição e responsabilidade da área de relacionamento secretariar os cursos de EAD oferecidos pela Funpresp-Jud.

## **5. A quem se aplica**

- 5.1.** Especialmente aos colaboradores do atendimento da Fundação.
- 5.2.** Aos demais empregados.
- 5.3.** Aos diretores e conselheiros.
- 5.4.** Aos participantes ativos, assistidos e beneficiários.
- 5.5.** Aos órgãos patrocinadores e Representantes Funpresp-Jud.
- 5.6.** Àqueles que entrarem em contato com a Fundação.

## **6. Público de interesse**

### **6.1 Participantes, assistidos e beneficiários**

**6.1.1.** É atribuição e responsabilidade da área de relacionamento:

- a. prestar informações sobre o Plano JusMP-Prev aos participantes, assistidos e beneficiários;
- b. acolher e realizar as tratativas de demandas dos participantes, assistidos e beneficiários;
- c. encaminhar às áreas específicas aquelas demandas que necessitarem de parecer técnico. Estas áreas deverão enviar a resposta à área de relacionamento no prazo de até dois dias úteis, salvo quando a situação específica demandar mais tempo, o qual deverá ser acordado entre as áreas envolvidas;
- d. orientar os participantes e assistidos no acesso às informações contidas em sua área restrita (Portal do Participante).

**6.1.2.** É responsabilidade das áreas da Fundação manter a área de relacionamento atualizada sobre as informações e processos de seu interesse, bem como apresentar as informações solicitadas no prazo de até dois dias úteis, salvo quando a situação específica demandar mais tempo, o qual deverá ser acordado entre as áreas envolvidas.

### **6.2. Não participantes**

**6.2.1.** É atribuição e responsabilidade da área de relacionamento:

- a. prestar informações sobre o Plano JusMP-Prev aos membros e servidores do PJU, do MPU e do CNMP;
- b. orientar quanto à adesão ao Plano JusMP-Prev e aos produtos oferecidos pela Funpresp-Jud;
- c. realizar simulações de contribuições, de valores projetados para a aposentadoria e relativas à CAR.

### **6.3 Representantes Funpresp-Jud e Patrocinadores**

- 6.3.1.** É atribuição e responsabilidade da área de relacionamento prestar informações aos patrocinadores e aos representantes Funpresp-Jud sobre o Plano JusMP-Prev.
- 6.3.2.** As demandas dos Representantes Funpresp-Jud deverão se recepcionadas, preferencialmente, pelo e-mail da Gerência de Arrecadação e Cadastro (Gearc) e pelo Portal do Patrocinador.

## **7. Canais de Relacionamento**

- 7.1.** Atendimento Telefônico: disponível ao público de interesse por meio de um número que permite a realização de chamadas para esclarecimento de dúvidas sobre o Plano JusMP-Prev e produtos oferecidos pela Fundação, bem como recebimento de reclamações, sugestões, elogios e solicitações diversas;
- 7.2.** Atendimento Presencial: disponível aos participantes, membros e servidores do PJU, do MPU e do CNMP, bem como aos Representantes Funpresp-Jud;
- 7.3.** Atendimento por e-mail e Fale Conosco (site da Fundação): disponível ao público de interesse, por meio de atendimento às demandas encaminhadas via correio eletrônico;
- 7.4.** Canais alternativos: atendimento às demandas específicas por meio de palestras, treinamentos, videoconferências, ensino a distância e mídias sociais.

## **8. Vigência e atualizações**

- 8.1.** A presente Política entrará em vigor a partir da data de sua aprovação pelo Conselho Deliberativo, após aprovação pela Diretoria Executiva.
- 8.2.** Poderão ser encaminhadas à Relpa, a qualquer tempo, sugestões visando ao aperfeiçoamento desta Política de Relacionamento. Essas sugestões poderão ser submetidas à Diretoria Executiva, e se aprovadas, serão encaminhadas ao Conselho Deliberativo.