



**POSTALIS**

# RELATÓRIO

**01 ANO E 04 MESES  
DE INTERVENÇÃO PREVIC**

## **Um Ano e Quatro Meses de Intervenção (Atividades Desenvolvidas)**

O art. 44 da Lei Complementar 109/01 prevê que a intervenção em uma entidade de previdência complementar poderá ser decretada quando houver a necessidade de se resguardar os direitos dos participantes e assistidos. No dia 03 de outubro de 2017, a Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc) adotou essa medida extrema no Postalís. Os fatores motivadores foram amplamente abordados na Nota nº 1410/2017/PREVIC, que, em síntese se referem: (a) à gestão temerária dos recursos garantidores dos planos de benefícios administrados pela entidade; (b) a persistentes conflitos no âmbito do processo de governança; (c) a questões atinentes à administração da entidade nos seus vários aspectos, em especial o de registros contábeis; (d) ao elevado déficit atuarial do plano BD (Saldado), praticamente impagável. Se houvesse um ranking dos fatores motivadores específicos, este último estaria no topo. Os problemas de governança tiveram grande relevância nesse processo, pois trouxeram reflexos negativos no ânimo dos servidores e na imagem do Postalís perante o segmento de previdência, o mercado, as instituições públicas, e, principalmente, os participantes e suas entidades representativas.

Na primeira reunião realizada com membros das entidades representativas de participantes e assistidos, o interventor ouviu um pedido de forma uníssona: “não deixe o plano BD ser liquidado”. O dirigente recém-nomeado viu que, na verdade, os seus interlocutores, em especial os assistidos, estavam a pedir que fossem mantidos os seus benefícios previdenciários. Esse anseio veio ao encontro do que prescrevia o já citado motivo basilar da intervenção, a proteção dos direitos dos participantes e assistidos. Ato esse que a Previc recomendara que se fizesse de forma a minimizar os custos financeiros e sociais a serem arcados pela massa de beneficiários.

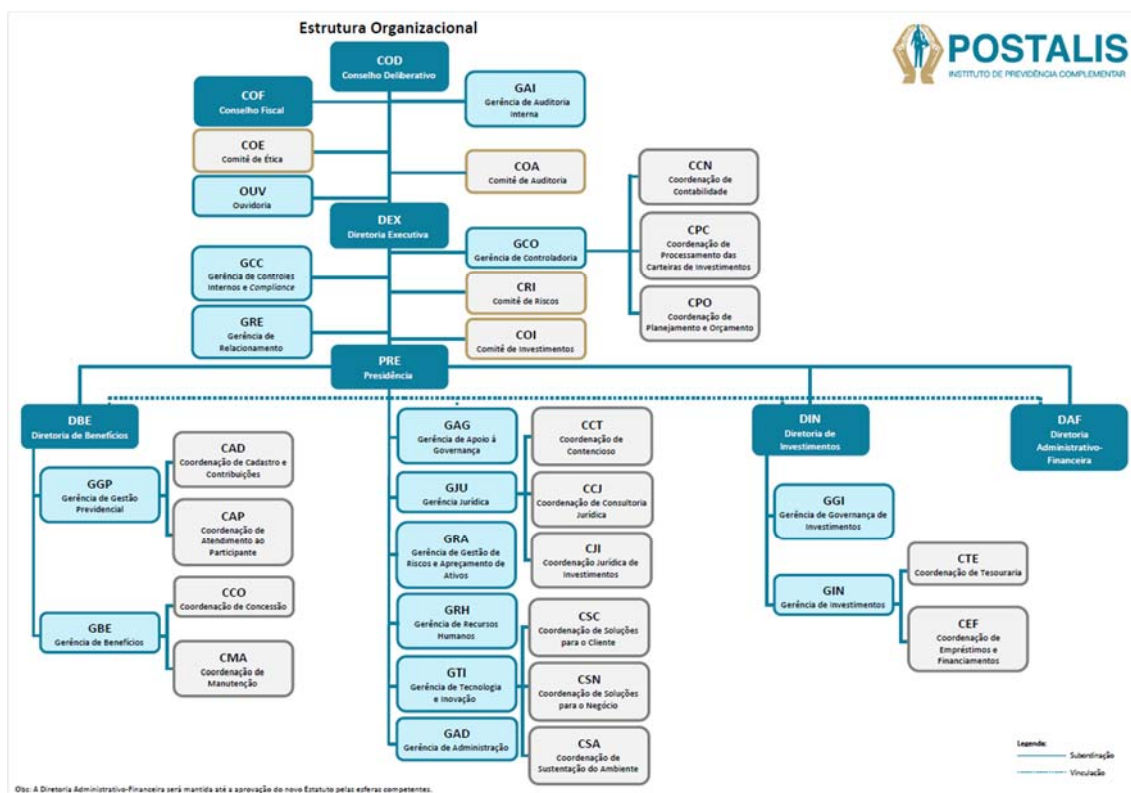
Foi nesse contexto que o interventor planejou e passou a executar seus trabalhos. A sua primeira tarefa foi organizar o processo de governança/gestão. De imediato, fez uma reestruturação organizacional; iniciou um trabalho de redução nas despesas administrativas, com resultados significativos advindos da redução do quadro de pessoal e da revisão dos contratos de serviços terceirizados; redefiniu processos, com foco na eficácia e na economicidade (logo nos seis primeiros meses, a redução das despesas administrativas foi na ordem de 28%); viabilizou a mudança da entidade para uma nova sede, dando início do processo de valorização dos empregados e da melhoria do atendimento aos participantes. O cumprimento das obrigações institucionais de forma tempestiva foi outro significativo resultado alcançado. Antes da intervenção, era, pois, prática comum o não encaminhamento das informações e relatórios aos órgãos competentes nos prazos legais estabelecidos.

O que se espera (objetivo) ao final da intervenção é ter-se um Postalís com capacidade plena de administrar de forma transparente e eficiente planos de benefícios saudáveis, atuarial e financeiramente, com o restabelecimento da confiança dos participantes e assistidos, dos seus empregados, do patrocinador Correios e do mercado. Para tanto, o interventor e todo o quadro de colaboradores da entidade têm trabalhado com tenacidade, de modo que bons resultados já foram alcançados ao longo desses dezesseis meses, sendo que os principais estão relacionados a seguir.

# Reestruturação Organizacional

## Nova estrutura:

- reduziu-se o número de gerências de 23 para 15 e estabeleceram-se 15 coordenações (com o objetivo de proporcionar uma maior sistematização dos processos no âmbito das gerências);
- em atendimento à legislação específica, implantaram-se os comitês de Auditoria e o de Riscos (Investimentos);
- envio aos Correios de proposta de alteração do Estatuto propondo a extinção da Diretoria Administrativo-Financeira.



## Gerência de Investimentos (GIN)

O trabalho que os técnicos da GIN têm desenvolvido está baseado em 4 pilares: Recuperação de Investimentos, Redução de Custos, Transparência e Resultados. Com isso, um valor significativo foi recuperado nesses últimos seis meses, com expectativa de elevação do montante no decorrer de 2019.

### Valores já recuperados:

- 2017- Planos BD e PostalPrev: R\$ 15,1 milhões;
- 2018- Plano BD: R\$ 53,8 milhões;
- 2018- Plano PostalPrev: R\$ 16,6 milhões
- 2018- Total: R\$ 70,5 milhões;
- **R\$ 85,6 milhões foi o valor total recuperado de ambos os planos desde início da intervenção.**

#### **Expectativa de recuperação:**

- **R\$ 116 milhões** do Plano BD;
- **R\$ 100 milhões** do Plano PostalPrev;
- **R\$ 216 milhões** é o valor total da expectativa de recuperação para 2019.

#### **Redução de Custos**

- atuação na redução da taxa de administração dos fundos de investimentos, na redução da inadimplência das operações de empréstimos com a contratação de empresas especializadas em cobrança e, ultimamente, redução de aproximadamente 50% do valor de tarifas bancárias;
- redução quanto ao custeio do capital humano da equipe (quantidade de técnicos e valor total de salários) o que gerou economia de aproximadamente R\$ 700 mil entre 2017 e 2018.

#### **Transparência**

- seleção de corretoras e de gestores de investimento, conforme indicações dos manuais normativos.

#### **Resultados**

- otimização dos investimentos;
- reversão na curva de rentabilidade dos planos. **O PostlaPrev fechou 2018 com rentabilidade de 10,53% (1,98% acima da sua meta e 1,77% acima da média dos planos de mesmo perfil). O Plano BD fechou 2018 com rentabilidade de 13,17% (4,97% acima da meta e 3,87% acima da média dos planos de mesmo perfil).**

## **Gerência de Governança de Investimentos (GGI)**

Principais atividades desenvolvidas e outras ações em andamento:

- monitoramento, participação e propositura de votos em assembleias/reuniões representando o Postalis, acompanhamento *in loco* dos investimentos e elaboração de relatórios;
- elaboração do Relatório Mensal de Governança dos Investimentos;
- elaboração de notas técnicas;
- elaboração de sistema próprio para monitoramento dos investimentos (Sistema de Governança de Investimentos);
- desenvolvimento de melhorias no módulo de fundos do Sistema de Governança de Investimentos;
- implementação do módulo de créditos privados e perfil de consulta para as áreas relacionadas à gestão de investimentos.

#### **Substituição de Administradores/Gestores de fundos de investimento:**

- atuação no processo de substituição de administradores e gestores de fundos de investimento que não estavam alinhados com a estratégia do Postalis por outros mais engajados.

**Execução judicial de devedores inadimplentes:**

- atuação no processo de seleção de escritórios de advocacia especializados na recuperação de ativos por meio de ações judiciais, buscando reverter os prejuízos causados ao Postalis.

**Denúncias na Comissão de Valores Mobiliários:**

- atuação no processo de denúncia na CVM contra administradores de fundos de investimentos dos quais o Postalis é cotista.

**Redução de custos com gestão terceirizada:**

- atuação na renegociação da taxa de administração e no resgate e liquidação de fundos de investimentos, o que gerou uma economia de aproximadamente R\$ 7 milhões/ano.

## **Gerência de Controladoria (GCO)**

Principais atividades desenvolvidas e outras ações em andamento:

- análise e desenvolvimento de sistemas internos na plataforma Sped, para: ECD, ECF, EFC Contribuições, EFD Reinf, e-Financeira e demais obrigações acessórias (DCTF, Dirf, ADE COFIS, LFE ISS, PERD/COMP, DPREV, SISCOSEV);
- elaboração de manuais de procedimentos (Política Contábil, Manual de Gestão Fiscal e Tributária, Manual de Gestão Previdencial, Manual de Gestão Administrativa, Manual de Investimentos, Consolidação);
- otimização do Cronograma de Encerramento das Demonstrações Contábeis;
- otimização do Cronograma de Fechamento Mensal dos Balancetes;
- Controle de Contas a Pagar (treinamento junto a área administrativa (GAD)), revisão de pagamentos e orientação junto aos usuários;
- apuração de Cota Contábil;
- acompanhamento de Demonstrativos e Relatórios Contábeis - BI;
- desenvolvimento de solução para diagramação de demonstrativos e relatórios;
- implementação de rotina para realização de teste de dados;
- integração, parametrização e realização de testes relativos à inserção dos fatos contábeis no Sistema e-Xon (Jurídico);
- atuação na revisão dos contratos do Postalis (junto a CPO e GAD);
- atuação na renegociação de contratos;
- atuação na extinção de contratos;
- atuação no processo de substituição de prestadores de serviço;
- atuação na Revisão Orçamentária;
- migração dos relatórios de gestão orçamentária para o BI (junto a CPO e GTI);
- revisão do regulamento do PGA e atualização dos critérios de rateio do plano (junto a CPO e CCN);
- revisão do Manual Normativo de Gestão Orçamentária (junto a CPO);
- atuação na criação do Manual Normativo de Planejamento Estratégico (junto a CPO);
- atuação na desenvolvimento do "Painel de Desempenho", próximo formato do boletim informativo 'Postalis em Números' (junto a CPO e GRE);

- unificação de informações gerenciais da GCO para o corpo diretivo, gestores e área de comunicação;
- atuação no processo de substituição do custodiante BNY Mellon pela Brasil Plural, pelo qual houve redução de custos para a entidade, somado ao cancelamento do serviço de administração fiduciária com a absorção interna de atividades, o que resultará numa **economia** aproximada de **R\$ 2 milhões/ano**, a partir de 2019;
- absorção gradativa de algumas atividades de controladoria, anteriormente de competência do BNY Mellon;
- produção mensal do Relatório de Enquadramento;
- produção e disponibilização à Previc da Árvore de CNPJs, relativa a todas as operações de aplicação inicial ou resgate total da entidade (Instrução PREVIC nº2);
- validação dos fluxos de pagamentos dos ativos recuperados, notificando as demais áreas do instituto em caso de inadimplência, atraso ou divergências;
- reprocessamento das carteiras de investimentos, refletindo os impactos resultantes dos testes de *impairments*;
- operacionalização do resgate dos ativos cedidos aos FIDCs NP, após a liquidação dos fundos;
- segregação dos ativos por plano de benefícios em conformidade com a CMN 4.661, para registro individualizado dos ativos por planos;
- desenvolvimento do Manual Normativo do Processamento das Carteiras de Investimento.

## Gerência de Controles Internos e Riscos (GCR)

Principais atividades desenvolvidas e outras ações em andamento:

- proposição de mudanças estruturais para garantir a segregação de funções, com alteração do organograma da entidade;
- implantação da 1ª fase de aculturação institucional sobre gestão de riscos e controles internos;
- implantação de comitês para ampliar a governança corporativa e trazer maior transparência;
- realização de sindicâncias para apurar possíveis irregularidades;
- alteração de diversos manuais organizacionais, com sugestão de melhorias em políticas institucionais;
- mapeamento dos riscos originais (risco bruto) incidentes sobre a entidade;
- avaliação da qualidade dos controles internos que mitigam os riscos;
- apuração dos riscos residuais;
- elaboração da matriz de risco e do relatório de gestão de riscos;
- elaboração de planos de ação para mitigar os maiores riscos apurados no Relatório de Gestão de Riscos;
- acompanhamento sob a visão de riscos e controles, mediante reuniões e relatórios, dos novos investimentos e dos desinvestimentos de ativos do Postalís;
- tratamento e resolução de diversos pontos da auditoria dos Correios (AUDIT). Foram tratados 250 pontos (50% da demanda);
- mapeamento dos controles de obrigações legais incidentes sobre a entidade;
- desenvolvimento de planos de ação para mitigar os maiores riscos apurados no Relatório de Gestão de Riscos;

- implementação de alçadas de deliberação e conclusão da revisão dos demais normativos internos da entidade;
- monitoramento da execução dos controles de obrigações legais incidentes sobre a entidade;
- monitoramento dos controles relevantes para os maiores riscos da entidade;
- constituição da base de perdas capturadas nos processos operacionais;
- revisão anual da matriz de riscos e certificação dos controles internos relevantes;
- desenvolvimento e ampliação da cultura de *compliance*, com a implantação do programa de integridade, revisão do Código de Ética, proposição de reestruturação do Comitê de Ética e criação do Canal de Denúncias.

Em 06 de fevereiro de 2019, por decisão do interventor (DEC-INT/2019-0004), houve alteração na estrutura organizacional da entidade e a GCR passou a ser Gerência de Controles Internos e Compliance (GCC). Por meio desse mesmo documento, se procedeu à instituição da Gerência de Riscos e Apreçamento de Ativos (GRA), com a conseqüente extinção da Coordenação de Riscos de Investimentos (CRI).

## Gerência de Auditoria Interna (GAI)

Principais atividades desenvolvidas e outras ações em andamento:

O Gerente de Auditoria foi nomeado pelo interventor como membro do Grupo de Apoio à Gestão, do Grupo de Recuperação de Ativos e do Comitê de Integridade. Listam-se as seguintes atividades desenvolvidas:

- elaboração da proposta de reestruturação organizacional do Postalís para aperfeiçoar o processo de Governança e de Controles da entidade, fortalecendo a Controladoria e a Gerência de Controles Internos e Riscos, com a finalidade de obter maior qualidade, eficiência, agilidade e independência na geração de informações relevantes para a tomada de decisões;
- atuação no processo de melhoria dos controles, na evolução da transparência e na segregação entre as atividades de gestão e de controle;
- supervisão no processo de eliminação dos assuntos pendentes, não resolvidos pela antiga presidência destituída;
- acompanhamento das atividades do Grupo de *follow-up* das recomendações da AUDIT;
- elaboração da proposta para a constituição de provisão, anulando o efeito da valorização das quotas dos FIDCs NP, com a finalidade de adequar as demonstrações contábeis dos planos de benefícios do Postalís, conforme proposto no tópico V da Nota nº 1390/2017/PREVIC, referente ao processo nº 44011.007490/2017-78;
- elaboração do edital para a contratação de empresa especializada na avaliação do dimensionamento da estrutura organizacional da Gerência de Tecnologia e reunião com os consultores;
- estudo da viabilidade de contratação de um escritório de advocacia com experiência em investigação forense independente, com o objetivo de apurar eventuais irregularidades cometidas por administradores e gestores dos Fundos de Investimentos da carteira do Postalís;
- consultoria às comissões de sindicância, quando solicitadas;
- participação fundamental na decisão da mudança da sede do Postalís;

- participação na contratação do *Controller* (GCO) da entidade;
- propositura de alteração do Estatuto do Postalís, visando ao fortalecimento da governança corporativa;
- atuação na negociação para recuperação dos ativos em “default” (inadimplentes);
- execução das atribuições do Comitê de Recuperação de Ativos;
- participação na revisão dos seguintes normativos: Descrição das Áreas subordinadas à Diretoria Executiva e da Auditoria Interna, Atribuições Gerência de Controles Internos, políticas de investimento e limites de alçada;
- contribuição ao grupo de seguros com a finalidade de reduzir os custos com o contrato do Seguro de Vida;
- elaboração da proposta do regimento de funcionamento do Comitê de Auditoria;
- participação na contratação dos membros do Comitê de Auditoria;
- participação e revisão na elaboração das demonstrações contábeis, das respectivas notas explicativas, bem como na definição dos critérios para apurar os valores justos dos ativos da entidade;
- acompanhamento dos trabalhos da Auditoria Interna da Patrocinadora e dos Auditores Independentes;
- desenvolvimento de auditoria do processo de Gestão de Concessão e pagamentos de benefícios;
- desenvolvimento de auditoria do processo de Gestão de Arrecadação e Contribuição;
- desenvolvimento de auditoria na gestão da Gerência de RH.

## **Gerência de Apoio a Governança (GAG)**

Principais atividades desenvolvidas:

- secretariado de todas as reuniões do Comitê de Recuperação de Investimentos, desde o exercício de 2018, fornecendo todos os subsídios necessários à realização das reuniões;
- secretariado de todas as reuniões do Grupo de Apoio à Gestão (GAG);
- monitoramento de demandas externas, desde o recebimento até o fechamento do assunto (resposta) aos órgãos solicitantes;
- suporte às demais áreas do instituto quanto ao atendimento de demandas externas;
- implantação e manutenção das melhores práticas de governança, alinhadas à legislação, normas internas, código de ética e conduta, bem como aos princípios gerais da boa governança;
- agilidade nos processos decisórios que envolvem documentação e divulgação das informações (transparência);
- atuação na melhoria contínua de interação das diversas áreas da entidade com a alta gestão.

Em 26/02/2019, por meio da decisão do interventor do interventor (DEC-INT/2019-0006), houve alteração da nomenclatura desta Gerência, de Assessoria de Órgãos Colegiados (AOC) para Gerência de Apoio à Governança (GAG), de modo a retratar a real função e responsabilidade da área para com os diversos agentes do sistema de apoio aos órgãos colegiados.

## **Gerência Jurídica (GJU)**

Principais atividades desenvolvidas:

- planejamento, definição e desenvolvimento de estratégias nos processos judiciais e administrativos da entidade;
- gestão de escritórios de advocacia terceirizados, sempre atenta à qualidade e aos prazos dos serviços;
- assegurar que a operação dos negócios do Postalís esteja sempre em conformidade com as leis e as determinações regulatórias;
- criação de 3 coordenações (Contencioso, Consultivo e Investimento), o que facilitou significativamente o fluxo operacional dos serviços e permitiu uma gestão mais transparente e eficaz;
- participação no Comitê de Recuperação (de investimentos);
- realização de 250 manifestações jurídicas formais, no decorrer da intervenção, sem contar as orientações jurídicas informais;
- assessoramento jurídico no encerramento dos FIDCs-NP Jive, Cadence I e II e Novero, que representavam um elevado custo de administração e gestão;
- estudos jurídicos e elaboração de documentos relativos à mudança para a nova sede da entidade;
- suporte jurídico para o encerramento das atividades dos Núcleos Regionais;
- análise jurídica da viabilidade de melhoria e renegociação do Seguro de Vida em Grupo;
- tratamento de 192 novos processos judiciais, desde o início da intervenção;
- encerramento de 450 processos, desde o início da intervenção, com percentual de sucesso acima de 80%, o que representou uma significativa redução nos custos da GJU;
- atuação efetiva no caso do BNY Mellon em território americano (única gestão a ingressar, de fato, com um processo judicial contra o banco americano nos EUA);
- obtenção de decisão judicial liminar que impediu a retirada precoce do cotista subordinado do FIDC-NP CJP, que possui grande impacto na carteira de investimentos do Postalís;
- obtenção de decisão liminar que permitiu a substituição do administrador do FIP Bioenergia;
- ingresso de diversas outras medidas legais de recuperação dos investimentos do Postalís, em conformidade com o Comitê de Recuperação.

## **Gerência de Benefícios (GBE)**

Principais atividades desenvolvidas:

### **Auxílio-doença**

- pagamento de 26.982 benefícios de auxílio-doença ;
- atuação na implantação dos processos de Benefício de Auxílio-Doença (BAD) por meio do Postalís OnLine (junto à GTI);
- implantação dos processos digitais de Concessão, Prorrogações e Alta (junto à GTI);
- implantação do sistema ADMIN, resultando em minimização do tempo de conferência da documentação e deferimento de concessões,, prorrogações e alta (junto à GTI);

- implantação do sistema ADMIN com encerramentos automáticos de Benefício de Auxílio-Doença (BAD) que serão transformadas em Benefício de Aposentadoria por Invalidez (BAI) - 2 ANOS (junto à GTI);
- implantação da rotina de dupla conferência para minimizar pagamentos indevidos;
- geração semanal de folhas de concessão, resultando em conferência imediata de todos os processos;
- implantação da emissão da Carta de Concessão no Postalis Online, gerando redução de custos (junto à GTI);
- revisão dos normativos.

#### **Pecúlio/pensão**

- pagamento de 107.419 benefícios de pecúlio e pensão;
- treinamento de colaboradores da Central de Atendimentos visando um melhor atendimento e agilidade nos processos;
- atuação na implantação dos Requerimentos no Postalis Online, em fase de homologação, para produção a partir de fevereiro/2019;
- implantação do sistema ADMIN, em fase de homologação, com previsão para produção no mês de fevereiro/2019;
- revisão dos requerimentos e formulários, visando a desburocratização;
- implantação de controle da retenção de cota familiar referente aos filhos universitários;
- revisão dos normativos.

#### **Aposentadorias**

- pagamento de 455.847 benefícios de aposentadorias (out/2017 a jan/2019) neste;
- implantação da Revisão de Benefício Proporcional Saldado (BPS), por meio de solicitação da Central de Serviços;
- revisão de aposentadorias de empregados que retornaram à atividade após operação pente fino (Lei nº 13.457/2017);
- emissão da Carta de Concessão no Postalis on-line, gerando redução de custos;
- revisão dos normativos.

## **Gerência de Gestão Previdencial (GGP)**

Principais atividades desenvolvidas e outras ações em andamento:

- elaboração da proposta do Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), cujo teor contou com a anuência dos Correios, estando sob análise da Previc, que contempla uma estratégia previdencial para o plano BD (PBD);
- elaboração da proposta de estratégia previdencial para solução alternativa ao déficit do PBD;
- elaboração do projeto de implantação da Central de Atendimento (dimensionamento, estruturação e capacitação dos colaboradores) e treinamento continuado da equipe;
- reestruturação do modelo de atendimento (redefinição dos canais de atendimento, padronização de procedimentos, implantação dos processos digitais e gerenciamento de métricas e indicadores);
- implantação da nova Central de Atendimento (0800) com 24 atendentes;
- encerramento das atividades dos 26 Núcleos Regionais;
- expansão da Central de Atendimento para 39 atendentes, para aumento da capacidade de atendimento e redução das chamadas perdidas;

- atuação no desenvolvimento dos processos digitais e expansão dos serviços disponíveis no autoatendimento (adesão, contratação, suspensão e renegociação de empréstimos, requerimento e prorrogação de auxílio-doença, alteração de contribuição, alteração de dados bancários; atualização de beneficiários e cancelamento dos planos). Essa ação permitiu aos participantes realizar operações online sem a necessidade de envio de documentos físicos;
- atuação, em parceria com a GRE, na produção de vídeos tutoriais para facilitar o uso do autoatendimento; atuação no tratamento da inadimplência de empréstimos, por meio de módulo com comandos, direto na folha dos Correios. Esta medida gerou economia de aproximadamente R\$ 4,5 milhões (junto à GIN e CEF);
- atuação na digitalização dos processos para o Postalís Online (Boletos de inadimplência, Extrato de Opções e Institutos, Adesão ao Plano, Reingresso ao Plano, Manutenção Salarial);
- atuação no desenvolvimento do Módulo Portabilidade CV, específico para pagamentos de portabilidade. Anteriormente o processo era feito de forma manual. Com o novo módulo, a atividade teve ganho em tempo de processamento de uma solicitação, rápido acesso aos valores pagos, redução de erros e maior controle nos registros de pagamentos efetuados;
- desenvolvimento do projeto “Arrecadação BD e CV”, para arrecadação de valores oriundos dos pagamentos realizados pelas folhas de benefícios, débitos em conta, boletos bancários e folhas Correios. Com o novo sistema a área diminuirá riscos, tempo e custos envolvidos;
- desenvolvimento do projeto para construir Base Atuarial única de consulta com os históricos de cada plano de benefício. Com este projeto teremos base única, o que evitará divergências em determinadas informações, além da possibilidade de serem criados diversos relatórios com seus indicadores associados para maior controle e gestão da área;
- desenvolvido o projeto “Migração Dados VAX” que permitiu a migração de dados cadastrais e financeiros da antiga plataforma VMS, consultas e exportação dos dados;
- desenvolvimento do novo modelo de cadastramento para assistidos “Atualização Cadastral de Ativos e Assistidos”, visando agilidade e facilidade aos participantes;
- desenvolvimento do novo modelo de cadastramento para participantes ativos;
- desenvolvimento dos novos “*dashboards* informativos e relatórios dinâmicos – BI”, sistema que disponibiliza relatórios relativos à área previdenciária da entidade para subsidiar tomadas de decisões, acompanhamento de indicadores e transparência das atividades executas;
- estudos para a construção de aplicativo para consumo de dados *online* dos Correios e um novo portal BI.

## Ouvidoria (OUV)

Principais atividades desenvolvidas:

- 3.761 chamados atendidos (de 04/10/17 a 30/01/19), sendo que 3.751 (99,73%) foram encerrados dentro do prazo de 5 dias;
- atuação no fortalecimento da parceria entre a Ouvidoria e as diferentes áreas do Postalís;

- estudos para a estruturação do canal de denúncias com *software* específico que ofereça proteção da identidade do denunciante e a confidencialidade necessária;
- sugestões de melhorias enviadas às diversas áreas da entidade, especialmente às áreas de benefícios, empréstimos, atendimento e comunicação; algumas já implementadas e outras em desenvolvimento;
- atuação na digitalização dos processos para o Postalis Online;
- elaboração do Manual Operacional da Ouvidoria;
- atuação de destaque no processo de mudança de endereço da sede do Postalis.

## Gerência de Relacionamento (GRE)

Principais atividades desenvolvidas:

- desenvolvimento e publicação das campanhas de comunicação anuais (Dia do Aposentado, Dia do Carteiro e Aniversário Correios, Aniversário do Postalis, Demonstrativo Anual de Rendimentos (IR), Últimos dias p/ declaração imposto de renda, Dia Internacional da Mulher, Recadastramento de Aposentados, Recadastramento de Pensionistas, Dia dos Pais, Dia das Mães, Dia do Trabalho, Dia Internacional da 3ª. idade, Dia Internacional de Combate a Violência contra o Idoso, Natal/Ano Novo, Importância da Contribuição Voluntária etc);
- publicação das edições mensais do informativo Postalis em Números;
- atuação na desenvolvimento do “Painel de Desempenho”, próximo formato do boletim informativo 'Postalis em Números' (junto a CPO e GTI);
- desenvolvimento da nova versão do portal de educação financeira e previdenciária;
- realização da Pesquisa de Satisfação 2017;
- publicação do Relatório Anual de Atividades (RAI) – anos 2017 ;
- desenvolvimento de notas explicativas para publicação no portal institucional;
- desenvolvimento de textos em resposta às demandas da imprensa;
- atuação no desenvolvimento do *layout* da nova sede e respectiva identidade visual do imóvel;
- coordenação e alimentação do portal eletrônico (site) do Postalis com os respectivos conteúdos e atualizações;
- coordenação do *Workplace* (ferramenta digital de comunicação interna);
- atuação na produção e envio de SMS e e-mails *marketing* de acordo com as demandas das áreas, aos participantes e entidades representativas;
- monitoramento de notícias relativas ao Postalis e ao segmento de previdência;
- divulgação de notícias relevantes nos canais de comunicação interna;
- produção de vídeos tutoriais para facilitar o uso do autoatendimento pelos participantes;
- gravação de *offs* para utilização nas URAS e vídeos;
- realização de estudos para a modernização do site;
- organização de pauta e coordenação das reuniões “Made in Postalis”;
- revisão do layout, diagramação e produção de manual do participante e regimento do PostalPrev;
- coordenação das reuniões do interventor com os dirigentes das entidades representativas dos participantes.

## **Gerência de Recursos Humanos (GRH)**

Principais atividades desenvolvidas:

- implementação do Sistema de Registro de Ponto Eletrônico em substituição do antigo formato de registro (manual), o que resultou em mais segurança nas informações e inteligência na gestão da frequência dos empregados;
- desenvolvimento da Oficina de Convivência em Ambiente Compartilhado de Trabalho. Foi uma ação em formato de treinamento específico, que visou promover a integração de toda equipe de colaboradores a nova sede;
- revisão de contratos e processos internos. Foram desenvolvidas diversas ações para redução de custos financeiros e para agilidade nos processos da área (contracheque online, contratação de vale TICKET para os empregados, pagamento quinzenal de férias, estudos de migração do plano médico, etc);
- revisão de políticas de recursos humanos. Essa ação mudou o formato de designação de funções gerenciais e de coordenação, promovendo o melhor aproveitamento de talentos internos;
- desenvolvimento de ações de Integração e Promoção da Qualidade de Vida dos Empregados, tais como: participação nas campanhas de Natal dos Correios, realização da Campanha de Vacinação 2018 para os empregados da entidade;
- aplicação de metodologia de Coaching como estratégia de desenvolvimento dos gestores.

## **Gerência de Administração (GAD)**

Principais atividades desenvolvidas:

- atuação de destaque na mudança de endereço da sede do Postalís. Trabalho de seleção dos imóveis compatíveis com o orçamento e o tamanho da equipe de funcionários, readequação de toda infraestrutura, além da contratação e coordenação de todos os serviços relativos a essa medida. A mudança proporcionou economia estimada de R\$ 800.000,00/ano;
- revisão de todos os contratos (juntamente com a controladoria), verificando a viabilidade financeira, com o objetivo de reduzir os custos administrativos da entidade. Esse trabalho proporcionou economia estimada de R\$ 9 milhões/ano;
- entrega dos imóveis dos extintos Núcleos Regionais, o que gerou economia de aproximadamente R\$ 650 mil/ano;
- desenvolvimento das compras e contratações relativas à infraestrutura, para implantação da nova Central de Atendimento (0800) do Postalís;
- desenvolvimento de diversas medidas visando atender ao 2º Termo Aditivo do contrato de locação do Complexo Logístico de Cajamar (COL). Todas as obras foram concluídas, restando apenas alguns pequenos ajustes apontados pelos Correios, que já se encontram em fase de atendimento;
- desenvolvimento de tratativas com a equipe dos Correios, na recuperação das quantias retidas dos aluguéis de Cajamar, relacionadas a tributação do Imposto de Renda. Economia de R\$ 954 mil;
- atuação no processo de automatização do fluxo de pagamentos, gerando significativa redução no custo de impressão de papéis e dando celeridade às áreas envolvidas no processo;

- implantação do Manual de Compras e Contratações, tornando os processos mais ágeis e transparentes;
- implantação da nova política de viagens, que proporcionará economia à entidade.

## Gerência de Tecnologia e Inovação (GTI)

Principais atividades desenvolvidas:

- conclusão da primeira fase do Postalis Digital, que tornou todo o processo de solicitação e concessão de empréstimos DIGITAL (com apenas 2 cliques, contratação e assinatura são efetivados). O processo traz economia de R\$ 116 mil/ano;
- substituição do fornecedor de guarda física de documentos, gerando economia estimada de R\$ 360 mil/ano;
- redução da mão de obra terceirizada em contratos de Suporte e Desenvolvimento, com economia estimada de R\$ 466 mil/ano;
- otimização dos recursos de impressão (equipamentos e insumos) com a redução imediata de 6% do custo. O novo *layout* das áreas a partir da mudança da sede do Postalis possibilitou uma redução dos gastos de aproximadamente 80%;
- renegociação dos contratos de telecomunicações, objetivando uma economia de R\$ 166 mil/ano;
- implantação das demais fases do Postalis Digital;
- implantação da filosofia *Lean*, da metodologia de desenvolvimento Ágil SCRUM e de técnica de *design thinking* para aumentar a velocidade de entrega de produtos, atividades e serviços através da maior sinergia entre as áreas;
- *upgrade* no servidor de anti-virus, permitindo de forma automática atualizações de todo o parque tecnológico da entidade;
- atuação de destaque na mudança da sede do Postalis para o novo endereço, permitindo melhor organização de toda infraestrutura;
- mudança do grupo gerador e *nobreak*, permitindo ganhos de eficiência com equipamentos mais novos e sem custos adicionais;
- atuação na implantação do Call Center em substituição aos Núcleos Regionais. Esta medida trouxe redução de despesas com salários, aluguéis e outros custos administrativos, gerando economia de R\$ 9 milhões/ano;
- revisão de todos os contratos dos prestadores de serviço pertinentes à GTI;
- desenvolvimento do “Portal do Planejamento”;
- desenvolvimento do Hotsite – “Dia do Aposentado”;
- integração do site institucional com o Postalis Online, permitindo a consulta do extrato de benefício a partir do site institucional;
- desenvolvimento do hotsite “Portal do RH”;
- desenvolvimento da marca “Made In Postalis” (endomarketing);
- desenvolvimento do “Portal dos Aposentados e Pensionistas”;
- desenvolvimento do novo portal de educação financeira e previdenciária;
- desenvolvimento da plataforma interna “Base de Conhecimento” contendo informações e dados disponíveis aos atendentes da Central de Atendimento, visando a rápida identificação de respostas na solução das demandas ;
- desenvolvimento do processo “Postalis 100% Digital”, já com 75% dos processos digitais concluídos e funcionais, representando ganhos em termos de custos operacionais, otimização dos processos internos, economia com emissão de papel que resultou na

reavaliação dos contratos com empresa de impressão devido redução de aproximadamente 80% dessas demandas.

#### **Processos digitais implantados:**

- solicitação de Alteração de Dados Bancários;
- solicitação de Alteração de Beneficiários;
- solicitação de Declaração de Pessoa Politicamente Exposta;
- solicitação de Alteração da Taxa do Percentual de Contribuição – PostalPrev;
- solicitação de Encerramento do Plano BD;
- solicitação de Encerramento do Plano PostalPrev;
- solicitação de Benefício de Auxílio Doença;
- solicitação de Alta do Benefício de Auxílio Doença;
- solicitação de Prorrogação do Benefício de Auxílio Doença;
- solicitação de Empréstimo;
- solicitação de Renegociação de Empréstimo;
- solicitação de Contrato de Abertura do Empréstimo;
- solicitação de Suspensão de Parcelas do Empréstimo;
- desenvolvimento das demais fases do Postalis Digital.

#### **Processos digitais em fase de implantação:**

- solicitação de Pecúlio e Pensão Online
- solicitação de Adesão ao Plano
- solicitação de Não Adesão ao Plano
- solicitação de Institutos Previdenciários BD
- solicitação de Institutos Previdenciários PostalPrev
- solicitação de Benefício de Aposentadoria Normal
- solicitação de Benefício de Aposentadoria Antecipada
- solicitação de Benefício de Aposentadoria por Invalidez
- solicitação de Benefício Proporcional Saldado
- solicitação de Benefício Proporcional Saldado
- Aposentadoria por Invalidez
- desenvolvimento do *chatbot* com objetivo de desonerar a central de atendimento e reduzir custos em ligações;
- desenvolvimento do robô Postalis no *whatsapp*, que irá facilitar o acesso dos participantes e pensionistas às informações;
- implementação de acesso aos pensionistas no Postalis Online, dando mais autonomia ao acesso às informações;
- implantação do módulo de informações gerenciais no ERP Previdencial;
- definição do *layout* do ERP Previdencial;
- implantação do processo de concessão de benefício auxílio-doença digital, além do desenvolvimento do deferimento no novo ERP Previdencial;
- desenvolvimento do sistema de Fundos de Investimento, dando autonomia à GGI nas suas análises e tomadas de decisão;
- implantação da solicitação de pensão e pecúlio por morte de forma *online* (somos o pioneiro nessa modalidade);
- desenvolvimento do levantamento de requisitos para a otimização do processo de arrecadação realizada pela CAD;
- desenvolvimento do módulo da Reinf (em substituição à Dirf);
- desenvolvimento do módulo E-financeira;
- renovação do link de internet de 60MB para 200 MB sem aumento do custo;

- *upgrade* da caixa do *firewall* e atualização dos *firmwares* do *firewall* e antenas de *wif-fi*;
- prospecção para implantação da *hyperconvergência*, que permitirá uma economia de manutenção do nosso parque de servidores, e de energia em virtude da eliminação de *hardwares* defasados.

Por fim, ressalta-se que se mostram cruciais, para a consecução dos objetivos da intervenção, as ações judiciais e as estratégias adotadas com vistas à recuperação dos prejuízos causados pelo BNY Mellon e os procedimentos que estão sendo adotados para o devido recebimento da dívida do patrocinador Correios a título de Reserva Técnica de Serviço Anterior (RTSA). No caso do Mellon, as decisões têm sido tomadas de forma racional, consubstanciadas nos seguintes atos: (a) opinião prévia de entidades representativas dos participantes e assistidos; (b) em pareceres de bancas de advogados especializadas; (c) em conversações com a Previc e o Ministério Público Federal (MPF). Já no tocante à Reserva Técnica de Serviço Anterior (RTSA), por determinação do interventor, a assessoria de atuária, a Mercer Gama, já procedeu ao cálculo do valor (R\$ 1,30 bilhão). No momento, esse valor está sendo checado por aquele patrocinador. Após essa checagem, será a vez de se conversar com as instituições governamentais SEST, STN e Previc.



**POSTALIS**  
**Instituto de Previdência Complementar**

Centro Empresarial Brasília Shopping  
SCN, Quadra 05, Bloco A, Torre Sul - sala 401  
Asa Norte - Brasília/DF  
CEP 70.715-900  
Fone: 4003-3669.