



POSTALIS

RELATÓRIO

**02 ANOS
DA INTERVENÇÃO**

Relatório de Dois Anos da Intervenção

Atividades desenvolvidas

No dia 04 de outubro, o processo de intervenção completou dois anos. Nesse período a equipe de funcionários, capitaneada pelo interventor Walter Parente, desenvolveu uma série de medidas com vistas à consecução dos objetivos traçados pelo agente fiscalizador (Previc), ao tempo que atuou em outras frentes que comprometiam a sustentabilidade da entidade.

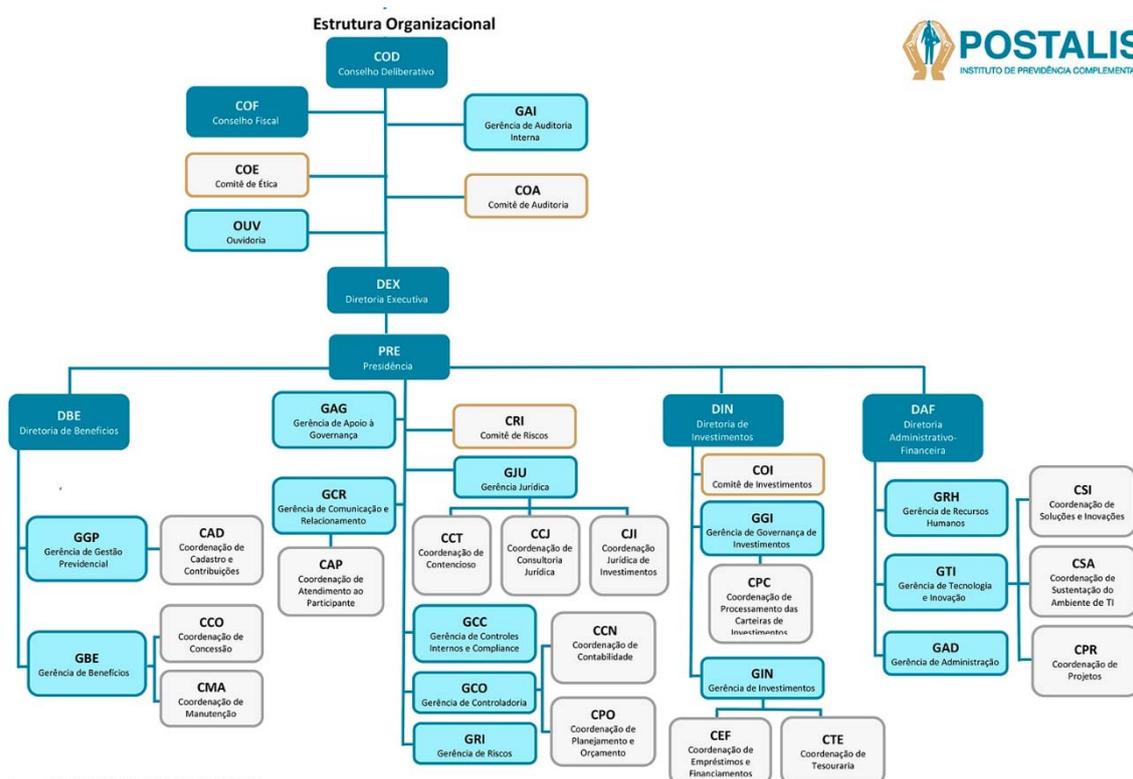
O presente relatório apresenta uma síntese dos resultados alcançados, que nesta versão traz a atualização de dados dos dois relatórios anteriores, publicados no site do Postalís em abril/2018 e fevereiro/2019. Por meio dele os participantes poderão conferir as principais ações desenvolvidas nesses últimos 24 meses, tais como: a redução do corpo funcional por meio da reorganização estrutural da entidade; a superação das metas atuariais e de rentabilidade dos planos de benefícios administrados, o que não acontecia desde 2008; a recuperação de prejuízos financeiros oriundos dos investimentos mal sucedidos; a redução significativa das despesas, o que torna o Postalís hoje um dos fundos de pensão mais econômicos do Brasil em termos de custo administrativo per capita (por participante); a criação de um novo formato de atendimento eficiente e sustentável (Central 0800); a revisão de todos os contratos; a melhoria dos processos operacionais; a evolução dos controles internos e de governança; a negociação de acordos com devedores; o encerramento de centenas de processos jurídicos contra o Postalís, com taxa de sucesso acima de 70%; a busca pela transparência e por manter os participantes bem informados; o esforço em manter a própria equipe de funcionários motivada, treinada e focada no objetivo da instituição.

Esses bons resultados têm contribuído para resgatar a imagem do Postalís perante os participantes e o mercado.

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);
- enviada aos Correios uma proposta de alteração do Estatuto Social;
- no decorrer de 2019, houve a movimentação de áreas entre as diretorias, gerências e coordenações, sem alteração na quantidade de gerências e coordenações, visando a melhoria contínua da segregação das atividades e dos processos de governança da entidade.



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 até o final de 2019.

Principais atividades desenvolvidas:

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;
- Até 30/09/2019- Plano BD: R\$ 39,1 milhões;
- Até 30/09/2019- Plano Postalprev: R\$ 13,6 milhões;
- Até 30/09/2019- Total: R\$ 52,6 milhões;
- **R\$ 137,8 milhões foi o valor total recuperado de ambos os planos** desde início da intervenção.

Obs.: Em duas operações de crédito em que o Postalís figurava como credor foram realizados acordos que culminaram com a recuperação de dois imóveis que constavam como garantias. Os imóveis serão avaliados e, posteriormente, alienados, impactando positivamente o resultado de recuperação.

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 Postalprev fechou 2018 com rentabilidade de 10,93% (2,38% acima da sua meta e 2,17% acima da média dos planos de mesmo perfil). O Plano BD fechou 2018 com rentabilidade de 14,65% (6,45% acima da meta e 5,35% acima da média dos planos de mesmo perfil).
- Até 30/09/2019 os planos BD e Postalprev apresentaram uma rentabilidade acumulada de 10,21% e 10,38%, respectivamente. O resultado parcial de 2019 já

superou a meta atuarial projetada para todo o ano em 1,67 p.p. e 1,79 p.p., para os planos BD e Postalprev, respectivamente, caso tudo continue ocorrendo conforme o previsto.

Gerência de Governança de Investimentos (GGI)

Principais atividades desenvolvidas:

- monitoramento, participação e propositura de votos em assembleias/reuniões representando o Postalís, acompanhamento *in loco* dos investimentos e elaboração de relatórios;
- elaboração do Relatório Mensal de Governança dos Investimentos;
- elaboração de notas técnicas;
- desenvolvimento de sistema próprio para monitoramento dos investimentos (Sistema de Governança de Investimentos), com a parceria da Gerência de Tecnologia e Inovação (GTI);
- implementação de melhorias no módulo de fundos do Sistema de Governança de Investimentos;
- desenvolvimento dos módulos de créditos privados, ações e imóveis com perfil de consulta no Sistema de Governança para as áreas relacionadas à gestão de investimentos;
- monitoramento da inadimplência dos ativos, bem como suas garantias.

Substituição de Administradores/Gestores de fundos de investimento:

- acompanhamento no processo de substituição de administradores e gestores de fundos de investimento que não estavam alinhados com a estratégia do Postalís 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 Postalís.

Denúncias na Comissão de Valores Mobiliários:

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

Atendimento às auditorias:

- disponibilidade de informações relacionadas ao monitoramento de investimentos às auditorias.

Gerência de Controladoria (GCO)

Principais atividades desenvolvidas:

- 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, COFINS, LFE ISS, PERD/COMP, DPREV, SISCOSEV);
- criação e registro no SE SUITE dos 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;
- treinamento junto a área administrativa (GAD) referente ao Controle de Contas a Pagar, 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;
- otimização na integração, parametrização e realização de testes relativos à inserção dos fatos contábeis no Sistema e-Xyon (Jurídico);
- revisão orçamentária permanente;
- migração dos relatórios de gestão orçamentária para o BI (junto às CPO e GTI);
- revisão periódica do regulamento do PGA e atualização dos critérios de rateio do plano (junto às CPO e CCN);
- revisão periódica do Manual Normativo de Gestão Orçamentária (junto à CPO);
- desenvolvimento da Política de Planejamento e Orçamento;
- atualização do Manual Normativo de Diretrizes Orçamentárias, do Manual Normativo de Gestão Orçamentária;
- desenvolvimento do Manual Normativo de Planejamento Estratégico (junto à CPO);
- desenvolvimento do "Painel de Desempenho", atual formato do boletim informativo 'Postalís em Números' (junto às CPO e GCR);
- unificação de informações gerenciais da GCO para o corpo diretivo, gestores e área de comunicação;
- 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);
- segregação dos ativos por plano de benefícios em conformidade com a CMN 4.661, para registro individualizado dos ativos por planos, em conformidade com o plano de contas atualizado da PREVIC;

- desenvolvimento do Manual Normativo do Processamento das Carteiras de Investimento.

Gerência de Controles Internos e *Compliance* (GCC)

Principais atividades desenvolvidas:

- proposição de mudanças estruturais para garantir a segregação de funções, com alteração do organograma da entidade;
- aculturação institucional sobre gestão de riscos e controles internos com a realização de palestras e treinamentos;
- implantação de comitês para ampliar a governança corporativa e trazer maior transparência;
- realização de sindicâncias para apurar possíveis irregularidades;
- criação, revisão e publicação de diversas normas institucionais como políticas, programas, regimentos, regulamentos, manuais normativos e manuais operacionais;
- mapeamento e elaboração da matriz de riscos originais (risco bruto) incidentes sobre a entidade no ano de 2018 com a realização do 1º ciclo de autoavaliação;
- mapeamento e elaboração da matriz de riscos originais (risco bruto) incidentes sobre a entidade, em 2019, com a realização do 2º ciclo de avaliação;
- apuração dos riscos residuais e elaboração de planos de ação para mitigar tais 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 da lista de pontos de auditoria (AUDIT) não solucionados (608 itens), desde 2007. Atualmente, 101 itens já foram extintos, enquanto 358 estão sendo respondidos ou encontram-se pendentes de análise da Previc ou dos órgãos da Justiça;
- 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;
- projeto de constituição da base de perdas capturadas nos processos operacionais;
- revisão anual da matriz de riscos;
- projeto de 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 externo e com a garantia do anonimato para o denunciante;

- criação de fluxo de análise reputacional para contratação de prestação de serviços e de novos empregados;
- desenvolvimento interno de ferramenta para monitoramento de movimentações suspeitas com objetivo de prevenção aos crimes de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo;
- reporte à Unidade de Inteligência Financeira do Brasil (antigo COAF) dos casos previstos na legislação;
- acompanhamento diário das movimentações financeiras e de investimentos realizadas pelo Postalís;
- análise de novos investimentos por meio de check-list de conformidade;
- gestão institucional de todos os documentos emitidos pela entidade por meio de ferramenta sistematizada de controle e acompanhamento.

Gerência de Riscos (GRI)

Para atendimento dos dispositivos da Resolução CMN 4.661, em 06 de fevereiro de 2019, por decisão do interventor (DEC-INT/2019-0004), houve a segregação da Coordenação de Riscos de Investimentos (CRI) da estrutura da Gerência de Controles Internos e Compliance (GCC), criando assim, por meio desse mesmo documento, a Gerência de Riscos e Apreçamento de Ativos (GRA), que mais tarde, através da decisão do interventor (DEC-INT/2019-0039) passou a chamar-se Gerência de Riscos (GRI).

Principais atividades desenvolvidas:

- atuação em Gestão de Riscos Financeiros;
- proposição de alterações na Política de Riscos dos Planos administrados pelo Postalís;
- gestão dos riscos de crédito, mercado e liquidez presentes nos planos BD e Postalprev;
- gestão/ otimização do processo de ALM;
- emissão de pareceres sobre as propostas de investimento, desinvestimentos e repactuações, no tocante a risco de crédito; mercado; liquidez, bem como a aderência das políticas de risco e do estudo de alocação (ALM/otimização);
- realização do Due Diligence (avalição de risco prévia) de prestadores de serviços (gestores e administradores) dos investimentos;
- emissão de relatórios informando os níveis de risco de crédito, mercado e de liquidez dos planos, enviando-os periodicamente ao Comitê de Riscos para análise e reporte, incluindo apontamentos de eventuais desenquadramentos;
- avaliação das operações realizadas pela mesa de operações (GIN), validando taxas praticadas, enquadramento e rating dos papéis.

Gerência de Auditoria Interna (GAI)

Principais 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;
- contratação de 2 profissionais para atuarem na GAI – Gerência de Auditoria Interna;
- contratação em andamento para aquisição de ferramenta que permita a realização de análise de dados de forma íntegra e precisa (Data Analytics);
- elaboração da matriz de risco da Auditoria Interna;
- definição dos critérios técnicos de seleção dos objetos auditáveis;
- elaboração e aprovação do Plano Anual de Auditoria Interna - PAAI de 2020;
- treinamento dos novos profissionais contratados para atuar na GAI;
- programação para elaboração e emissão de relatórios de auditoria em 2020, tendo como objeto as áreas de investimento, controles internos, controladoria e atuária;
- atuação na implantação do Programa de Integridade e no Manual de Crises do Postalís;
- atuação na criação do comitê de crises do Postalís;
- atuação na criação das normas e processos de apuração interna de responsabilidade;
- atuação na contratação de canal de denúncia externo;
- revisão da Política e das Normas de Auditoria Interna, com a inclusão de modelos de papéis de trabalho, programa de trabalho, modelos de solicitações e outros aplicáveis a condução do processo de auditoria interna;
- participação em comissões internas de apuração;
- coordenação do Comitê de Integridade;
- suporte técnico na condução de auditoria forense em alguns investimentos.

A Gerência de Auditoria Interna vem atuando conforme suas atribuições, dando conhecimento e reporte ao interventor na figura representativa do Conselho Deliberativo.

Gerência de Apoio à Governança (GAG)

Principais atividades desenvolvidas:

- secretariado de todas as reuniões do Comitê de Recuperação de Investimentos, desde o exercício de 2018, fornecendo 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.
- secretariado das reuniões do Comitê de Riscos (CRI) e do Comitê de Auditoria (COA), fornecendo os subsídios necessários à realização das reuniões e posterior divulgação às áreas competentes das análises e recomendações realizadas.

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 356 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 332 novos processos judiciais, desde o início da intervenção;
- encerramento de 600 processos, desde o início da intervenção, com percentual de sucesso acima de 70%, 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 e sentença 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;

- recuperação de aproximadamente R\$ 100 milhões referentes à CCI Indaiatuba;
- ingresso de diversas outras medidas legais de recuperação dos investimentos do Postalís, em conformidade com o Comitê de Recuperação;
- ingresso de arbitragem contra o BNY Mellon sobre o FIP ETB.

Gerência de Benefícios (GBE)

Principais atividades desenvolvidas:

- pagamento de 36.758 benefícios de auxílio-doença do plano Postalprev (out/2017 a set/2019);
- pagamento de 694.329 benefícios de aposentadoria do plano BD e Postalprev (out/2017 a set/2019);
- pagamento de 159.778 benefícios de pecúlio e pensão dos planos BD e Postalprev (out/2017 a set/2019);
- previsão de 2.543 extratos de BPS no período de junho a outubro/2019 em razão do PDV dos Correios;
- concessão de 2.947 benefícios de aposentadoria do plano BD e Postalprev no período de junho a outubro/2019, em razão do PDV dos Correios;
- apoio na implantação dos processos digitais de benefícios de auxílio-doença e aposentadoria do plano Postalprev no Postalís Online (em conjunto com a CAP e GTI);
- apoio na implantação dos requerimentos de pecúlio e pensão dos planos BD e Postalprev no Postalís OnLine (em conjunto com a CAP e GTI);
- concessão, prorrogação e alta de benefícios de auxílio-doença e aposentadorias dos planos BD e Postalprev com processo totalmente digital, por meio do sistema Postalís Admin, promovendo agilidade nas operações, rapidez no acesso à documentação referente ao processo, redução do custo em relação a digitalização e guarda dos processos físicos e a responsabilidade socioambiental na redução do consumo de papel (em conjunto com a GTI);
- automatização nas concessões dos benefícios de pecúlio e pensão dos planos BD e Postalprev, promovendo agilidade e eficiência nas operações (em conjunto com a GTI);
- em homologação o double-check na concessão de benefício de todas as espécies por meio do sistema Postalís Admin, promovendo eficiência e a redução de pagamentos indevidos;
- automatização dos encerramentos de benefícios de auxílios-doença que serão transformados em benefícios de aposentadorias por invalidez (BAI 2 anos) por meio do sistema Postalís Admin (em conjunto com a GTI);
- atendimento das solicitações de revisão de Benefício Proporcional Saldado (BPS) por meio da Central de Serviços;
- em implantação a revisão de Benefício Proporcional Saldado (BPS) com processo totalmente digital por meio do sistema Postalís ADMIN;

- em implantação nas folhas de benefícios a recuperação das contribuições extraordinárias em atraso;
- revisão de aposentadorias de empregados que retornaram à atividade após operação pente fino (Lei nº 13.457/2017);
- treinamento de colaboradores da Central de Atendimentos visando um melhor atendimento e agilidade nos processos;
- implantação de controle da retenção de cota familiar referente aos filhos universitários;
- disponibilização da carta de concessão dos benefícios de auxílio-doença e aposentadoria dos planos BD e Postalprev no Postalís Online, promovendo acesso rápido à informação, redução do custo financeiro e a responsabilidade socioambiental na redução do consumo de papel;
- geração semanal de folhas de concessão de todos os benefícios, resultando em conferência imediata de todos os processos;
- automatização do controle de pagamentos de benefícios com críticas bancárias;
- automatização dos reprocessamentos de pagamentos rejeitados.
- divulgação mensal ao Instituto do relatório quantitativo de concessão, prorrogação, alta, revisão de benefícios e dos valores das folhas de benefícios;
- em fase de revisão novas versões dos normativos e formulários;
- revisão dos fluxos de atividades objetivando automatizar os processos realizados manualmente e dirimir o retrabalho.

Gerência de Gestão Previdencial (GGP)

Principais atividades desenvolvidas:

- 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), inicialmente 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;
- parceria com a GCR – Gerência de Comunicação e Relacionamento, 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:

- 8.571 chamados atendidos (de 04/10/17 a 04/10/19), sendo que 94,68% foram encerrados em 5 dias;
- atuação contínua no fortalecimento da parceria entre a ouvidoria e as diferentes áreas do Postalís;
- realização de estudos para a estruturação do canal de denúncias com software específico com 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, em parceria com a coordenação de atendimento, na implementação dos processos digitais do postalís online;
- atuação em parceria com a coordenação de atendimento no desenvolvimento de soluções para o atendimento aos participantes do pdv dos correios;
- atuação em parceria com a gerência de comunicação e relacionamento no desenvolvimento de comunicações com os participantes;
- elaboração do manual operacional da ouvidoria;
- revisão do manual normativo da ouvidoria;
- atuação de destaque no processo de mudança de endereço da sede do Postalís;
- participação do grupo para desenvolvimento e implantação do programa de integridade.

Gerência de Comunicação e Relacionamento (GCR)

Em junho de 2019, por meio de decisão do interventor (DEC-INT/2019-0021), houve alteração da estrutura bem como da nomenclatura desta gerência, passando de Gerência de Relacionamento (GRE) para Gerência de Comunicação e Relacionamento (GCR), de modo que toda a área de atendimento do Postalís (Coordenação de Atendimento ao Participante-CAP/ Posto de Atendimento na sede/ Central 0800) que anteriormente estava subordinada à Gerência de Gestão Previdencial (GGP) passou para o comando desta GCR.

Principais atividades desenvolvidas:

- desenvolvimento e publicação das campanhas de comunicação anuais (Dia do Aposentado, Dia do Carteiro e Aniversário Correios, Aniversário do Postalís, 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, Outubro Rosa, Novembro azul, 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);
- atuação na desenvolvimento do “Painel de Desempenho”, próximo formato do boletim informativo 'Postalís em Números' (junto a CPO e GTI);
 - coordenação e alimentação do portal eletrônico (site) do Postalís com os respectivos conteúdos e atualizações;
 - realização de adequação dos conteúdos para o lançamento do novo site do Postalís;
 - desenvolvimento de notas explicativas para publicação no portal institucional;
 - desenvolvimento de textos em resposta às demandas da imprensa;
 - desenvolvimento da nova versão do portal de educação financeira e previdenciária;
 - publicação dos Relatórios Anuais de Atividades (RAI) – anos 2017 e 2018;
 - realização da Pesquisa de Satisfação 2017;
 - atuação no desenvolvimento do layout da nova sede e respectiva identidade visual do imóvel;
 - coordenação do Workplace (ferramenta digital de comunicação interna);
 - divulgação de notícias relevantes nos canais 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 Postalís e ao segmento de previdência;
 - produção de vídeos tutoriais para facilitar o uso do autoatendimento pelos participantes;
 - gravação de offs para utilização nas URAS e vídeos;
 - organização de pauta e coordenação das reuniões “Made in Postalís”;
 - revisão do layout, diagramação e produção de manual do participante e regulamento do Postalprev;
 - coordenação das reuniões do interventor com os dirigentes das entidades representativas dos participantes;
 - contratação de consultor especialista para atuação na gestão de imagem da entidade e desenvolvimento da campanha de divulgação da estratégia previdencial (alternativa ao plano BD);
 - expansão da Central de atendimento para 44 atendentes, reduzindo o tempo de espera das ligações e aumentando a satisfação dos participantes;
 - adequações à mudança de operadora de telefonia (55PBX/ Comunix) para um atendimento com mais qualidade e redução de custos com as ligações;
 - continuidade na implantação de novos processos digitais (Aposentadoria por tempo de contribuição, Aposentadoria por Invalidez, Institutos);
 - mudança da seguradora que oferece o seguro de vida, com redução de custo para os participantes e recebimento de pro-labore pelo Postalís;
 - implantação do agendamento: recurso adotado para melhoria do atendimento da Central 0800;
 - otimização da equipe voltada para necessidades específicas relacionadas aos planos de benefícios e serviços;

- criação do programa de treinamento para empregados da área de atendimento, padronizando e qualificando o atendimento ao participante.

Gerência de Recursos Humanos (GRH)

Principais atividades desenvolvidas:

- implementação do Sistema de Registro de Ponto Eletrônico em substituição ao 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 à 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;
- migração do sistema de gestão de RH para um modelo de Gestão do Capital Humano (HCM) integrado;
- realização da "Semana da Saúde", como uma das ações de promoção da Qualidade de Vida no Trabalho;
- elaboração do Programa de Desenvolvimento Individual (PDI) - 2020, como parte das políticas de educação corporativa;
- desenvolvimento de novas ações de integração dos empregados, tais como: "Comemoração Dia dos Pais"; "Comemoração Dia das Mães"; "Arraiá do Postalís"; "Dia das Crianças no Trabalho dos Pais"; "Campanha Outubro Rosa" e "Campanha Novembro Azul".

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;
- cumprimento de todas as medidas atinentes ao 2º Termo Aditivo do contrato de locação do Complexo Logístico de Cajamar (COL);
- 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;
- desenvolvimento e modernização dos seguintes normativos institucionais: Política de Viagens, Manual Normativo de Viagens e Reembolso de Despesas, Manual de Aquisição e Contratação de Fornecedores, Manual de Gestão de Bens Móveis e Permanentes do Postalís, Manual de Depreciação ou Amortização de Bens Patrimoniais e o Manual Normativo de Fornecimento e Uso de Celular Corporativo.

Gerência de Tecnologia e Inovação (GTI)

Principais atividades desenvolvidas:

- conclusão da primeira fase do Postalís Digital, que tornou DIGITAL todo o processo de solicitação e concessão de empréstimos (apenas 2 cliques para afetivar a contratação e a assinatura). 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 Postalís possibilitou uma redução dos gastos de aproximadamente 80%;
- renegociação dos contratos de telecomunicações, com economia de R\$ 166 mil/ano;



POSTALIS

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA
COMPLEMENTAR

- implantação das demais fases do Postalís 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-vírus, permitindo de forma automática atualizações de todo o parque tecnológico da entidade;
- atuação de destaque na mudança da sede do Postalís 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;
- implantação do Call Center em substituição aos Núcleos Regionais. Esta medida trouxe redução de despesas com salários, alugueis 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 Postalís Online, permitindo a consulta do extrato de benefício a partir do site institucional;
- desenvolvimento do hotsite “Portal do RH”;
- desenvolvimento da marca “Made In Postalís” (endomarketing);
- conclusão do desenvolvimento do “Portal dos Aposentados e Pensionistas”;
- repaginação do novo portal de educação financeira e previdenciária (Universo Postalís);
- 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 “Postalís 100% Digital”, já com 81% 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;
- desenvolvimento do chatbot com objetivo de desonerar a central de atendimento e reduzir custos em ligações;
- renovação do link de internet de 60 MB para 200 MB sem aumento do custo;
- execução de upgrade da caixa do firewall e atualização dos firmwares do firewall e antenas de wif-fi.

Processos digitais implantados:

- Solicitação de Alteração de Dados Bancários;
- Solicitação de Alteração de Beneficiários;
- Solicitação de Declaração de Pessoa Politicamente Exposta;
- Solicitações Diversas de Institutos Previdenciários Postalprev;



POSTALIS

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA
COMPLEMENTAR

- Solicitações Diversas de Institutos Previdenciários BD;
- Alteração da Taxa do Percentual de Contribuição Postalprev;
- Solicitação de Encerramento Plano BD;
- Solicitação de Encerramento Plano Postalprev;
- Solicitação de Benefício de Auxílio Doença;
- Solicitação da Alta Benefício de Auxílio Doença;
- Solicitação de Prorrogação Benefício de Auxílio Doença;
- 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;
- Solicitação de Empréstimo;
- Solicitação de Empréstimo – Renegociação;
- Solicitação de Empréstimo - Contrato de Abertura;
- Solicitação de Empréstimo - Suspensão de Parcelas;
- Solicitação de Alteração de Beneficiários;
- Requerimento de dados cadastrais dos funcionários do Instituto para E-Social;
- Conclusão da definição do layout do ERP Previdencial;
- Conclusão da implantação do modulo de informações gerenciais no ERP Previdencial;
- Conclusão da implantação do processo de concessão de benefício auxilio-doença digital, além do desenvolvimento do deferimento no novo ERP Previdencial.

Principais atividades em fase de implantação:

- desenvolvimento do robô Postalís no whatsapp, que irá facilitar o acesso dos participantes e pensionistas às informações;
- implementação de acesso aos pensionistas no Postalís Online;
- desenvolvimento do sistema de Fundos de Investimento (autonomia à GGI nas suas análises e tomadas de decisão);
- implantação da solicitação de pensão e pecúlio por morte de forma online (Postalís é o pioneiro nesta modalidade);
- desenvolvimento do módulo da Reinf (em substituição à Dirf);
- desenvolvimento do módulo E-financeira;
- implantação da hyperconvergência, que permitirá uma economia de manutenção do nosso parque de servidores e de energia, em virtude da eliminação de hardwares defasados;
- melhoria contínua dos processos de TI, revisando as metodologias usadas para governança, desenvolvimento, service desk e projetos;
- desenvolvimento de barramentos de API's visando melhores interações entre sistemas;
- estudo de nova arquitetura, visando a atualização de tecnologias usadas no Postalís Online;

- estudo de uma ferramenta omni channel, focando em um ponto único de contato e tratamento de demandas;
- estudo de uma nova solução para o site backup;
- otimização do processo de arrecadação (realizada pela CAD) pela fábrica de software.

Processos digitais em fase de implantação

- Solicitação de Pecúlio e Pensão Online;
 - Solicitação de Adesão ao Plano;
 - Solicitação de Não Adesão ao Plano.
-



POSTALIS

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA
COMPLEMENTAR

Brasília – Distrito Federal
Centro Empresarial Brasília Shopping
SCN, Quadra 05, Bloco A, Torre Sul – sala 401
Asa Norte – CEP 70.715 – 900

CNPJ: 00.627.638/0001-57

www.postalis.com.br

Telefone: (61) 3003-3669