



POSTALIS
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA
COMPLEMENTAR

www.postalis.org.br

Setor Comercial Norte (SCN)
Quadra 5, Bloco A
Torre Sul, Sala 401
Brasília Shopping
70715-900 – Brasília/DF
(61) 4003-3669

Classificação: Corporativo

Política de Relacionamento com os

Participantes e Assistidos

POL.GES-ATE.IN.001

1. É proibida a reprodução deste documento sem prévia autorização do Postalís. 2. Este documento tem caráter normativo, cabendo única e exclusivamente ao usuário a responsabilidade por eventuais prejuízos decorrentes da utilização das informações nele contidas.

Título/Assunto	Política de Relacionamento com os Participantes
Identificador	POL.GES.ATE.NA-001
Versão	00
Sigla e nome da unidade elaboradora	CAP/GGP – Coordenação de Atendimento ao Participante / Gerência de Gestão Previdencial
Sigla e nome da unidade aprovadora	COD - Conselho Deliberativo
Processo e/ou Subprocesso Vinculado	Gestão de Atendimento
Distribuição	POSTALIS
Relação com outras normas	Código de Ética do Postalis
Regulamentação Utilizada	Não se aplica
Vigência /data de aprovação	10/06/2019 DEC-INT/2019-0019
Ato Revogado	Não Aplicável
Revisão da vigência	Até 24 meses ou nova versão
Alteração em relação à edição anterior	Não Aplicável



Sumário

1. Objetivo	4
2. Definições	4
3. Descrição	4
3.1. Introdução	4
3.2. Princípios	5
3.3. Canais de Relacionamento com o Participante	5
3.4. Diretrizes	6
3.4.1. Foco no participante	6
3.4.2. Garantia de Atendimento, Tratamento, Registro e Rastreamento das demandas	6
3.4.3. Monitoramento	7
3.4.4. Treinamento	7
3.4.5. Comunicação	7
3.4.6. Segurança da Informação	7
3.4.7. Disposições Gerais	8
4. Temporalidade	8
5. Anexos	8

1. Objetivo

- Construir um relacionamento sólido, confiável e sustentável com os participantes, atendendo suas necessidades ao que se refere à previdência complementar, fortalecendo assim, a relação entre as partes;
- Apresentar ao participante as estratégias e iniciativas que evidenciem a importância e o papel dele dentro do Postalis;
- Prover à Coordenação de Atendimento ao Participante de instrumentos e metodologias para enfrentar os desafios dos novos tempos (perfis de participantes, canais de atendimento, regras, formas de atuação).

2. Definições

Participante: para fins desta política, entende-se como participante os empregados ativos nas patrocinadoras, empregados em gozo de benefícios em um dos planos e pensionistas.

3. Descrição

3.1. Introdução

A Política de Relacionamento com os Participantes apresenta diretrizes que norteiam os empregados na execução de suas funções no Instituto, no que diz respeito ao relacionamento com o participante.

Esta Política se aplica a todas as áreas, uma vez que todos são corresponsáveis em promover suporte necessário para obtenção da satisfação do participante.

O Postalis entende que a confiabilidade e a credibilidade nos serviços prestados e em seus empregados são elementos essenciais no relacionamento com os participantes. Desta forma, norteia suas atividades observando altos padrões éticos e melhores práticas de mercado, com o intuito de alcançar a convergência de interesses

do Instituto e de seus participantes, e a consolidação da imagem institucional de segurança, solidez e eficiência.

3.2. Princípios

Os empregados, em seu relacionamento com os participantes, devem conduzir suas atividades com observância dos seguintes princípios:

- Ética;
- Responsabilidade;
- Transparência;
- Competência;
- Diligência;
- Excelência no atendimento.

O Postalis está comprometido em oferecer um atendimento de qualidade e na construção de relacionamentos produtivos e duradouros com os participantes. Portanto, consistentemente, busca:

- Promover uma cultura institucional que incentiva o relacionamento de qualidade com os participantes;
- Praticar um tratamento justo e equitativo;
- Garantir a conformidade e a legitimidade dos serviços com os normativos internos e a legislação aplicável;
- Manter programa de treinamento, orientação e capacitação de seus empregados, com o objetivo de proporcionar um atendimento ágil, eficiente, ético e transparente;
- Acolher as críticas e sugestões dos participantes como contribuição para o aperfeiçoamento dos produtos e serviços;
- Zelar pela sua reputação e credibilidade.

3.3. Canais de Relacionamento com o Participante

Entende-se por canais de relacionamento, as soluções disponibilizadas para que o participante possa trocar informações com o Postalis. Neste sentido, e para

proporcionar um relacionamento próximo com o participante, o Instituto mantém disponíveis diferentes canais de relacionamento:

- **Central de Atendimento:** disponível aos participantes, por meio do 0800 878 9880, onde podem ser esclarecidas dúvidas sobre os planos e serviços oferecidos pelo Postalis, acolhimento de reclamações, sugestões e solicitações diversas;
- **Atendimento Presencial** (somente em Brasília): atendimento aos participantes que se dirigem pessoalmente à sede do Postalis;
- **Atendimento Eletrônico/Postalis Online:** autoatendimento que contempla diversas operações, serviços e consultas;
- **Atendimento pelo Fale Conosco:** sistema ao qual o participante pode tirar suas dúvidas, enviar solicitações, elogios, sugestões, críticas ou reclamações. Disponível no site do Postalis e no Postalis *Online*;
- **Atendimento por Correspondências:** disponível para o encaminhamento de dúvidas, solicitações, elogios, reclamações e sugestões;
- **Ouvidoria:** canal para receber denúncias, solicitações, sugestões, reclamações e elogios referentes aos serviços prestados pelo Instituto.

3.4. Diretrizes

3.4.1. Foco no participante

O Postalis deve assegurar que a oferta de produtos e serviços, direta ou indireta, por meio de qualquer canal presencial ou remoto, seja adequada às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos participantes.

3.4.2. Garantia de Atendimento, Tratamento, Registro e Rastreamento das demandas

Todas as demandas, reclamações, sugestões e elogios de participantes devem ser devidamente registrados para sua identificação, análise e tratamento formal e adequado.

3.4.3. Monitoramento

O Postalis deve acompanhar métricas, estatísticas e indicadores, aferindo os resultados, avaliando, periodicamente, as pesquisas de satisfação, o desempenho, o atendimento, inclusive a qualidade das posturas dos empregados e o tratamento das reclamações dos participantes.

3.4.4. Treinamento

O empregado que atende e se relaciona com participantes deve ter habilidade de relacionamento interpessoal.

O Postalis deve fomentar o desenvolvimento das seguintes habilidades em seus empregados: proatividade, visão sistêmica, cordialidade, comprometimento, empatia, flexibilidade e adequada comunicação oral e escrita.

Todos os empregados devem ser continuamente treinados e qualificados em relação a esta Política, aos processos, aos normativos e manuais de boas práticas aplicáveis às suas áreas, de forma a assegurar a satisfação dos participantes em relação aos serviços prestados.

3.4.5. Comunicação

- O Postalis deve transmitir informações completas a respeito dos produtos e serviços por ele oferecidos ao seu participante;
- A comunicação institucional deve ser clara, objetiva, tempestiva e transparente, em conformidade com a legislação vigente.
- Segurança da Informação
- O Postalis deve manter o controle das informações fornecidas pelo seu participante, de forma a preservar sua integridade e obedecer aos padrões de segurança e confidencialidade, sempre em conformidade com as legislações vigentes;
- Depoimentos, divulgação de dados e da imagem do participante somente devem ser utilizados mediante a autorização prévia do participante;
- Todos os parceiros comerciais, fornecedores e empregados devem estar comprometidos em manter absoluto sigilo no tocante às informações, aos dados e aos documentos recebidos dos participantes;



- Em todos os contatos ativos feitos pelo Postalís devem ser prioritariamente realizados pela CAP;
- Eventual atendimento realizado por quaisquer outras áreas deve ser devidamente registrado.

3.4.6. Disposições Gerais

Esta Política entra em vigor na data de sua aprovação.

4. Temporalidade

Responsável pela publicação	Temporalidade	Arquivo digital
GCC	Até nova versão ou revogação	SE Suite

O presente normativo necessariamente será revisado após a conclusão do processo de alteração do Estatuto do Postalís.

5. Anexos

Não se aplica.