

Classificação: Corporativo

## Política de Relacionamento com Participantes e Assistidos

POL.GES-ATE.IN.001

<b>Título/Assunto</b>	Política de Relacionamento com Participantes e Assistidos
<b>Identificador</b>	POL.GES-ATE.IN.001
<b>Revisão</b>	01
<b>Sigla e nome da unidade elaboradora</b>	CAP/GRP – Coordenação de Atendimento ao Participante / Gerência de Relacionamento com Participante
<b>Sigla e nome da unidade aprovadora</b>	COD - Conselho Deliberativo
<b>Processo e/ou Subprocesso Vinculado</b>	Gestão de Atendimento
<hr/>	
<b>Distribuição</b>	POSTALIS
<hr/>	
<b>Relação com outras normas</b>	Código de Conduta e Ética do Postalis.
<hr/>	
<b>Regulamentação Utilizada</b>	Não se aplica.
<b>Vigência e ato formal de aprovação</b>	29/03/2022.  Deliberação do Conselho Deliberativo nº 01.03.DEL/2022-0008 de 29/03/2022.
<b>Ato Revogado</b>	Política de Relacionamento com Participante (POL.GES-ATE.IN.001) Revisão 00.
<b>Temporalidade</b>	Indeterminada.
<b>Alteração em relação à edição anterior</b>	Alterações gerais. Recomenda-se leitura do inteiro teor da norma.

## 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 .....	6
3.4.4. Treinamento .....	7
3.4.5. Comunicação .....	7
3.4.6. Disposições Gerais .....	8
4. 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 Postalís; e
- 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 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 Postalís 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

A Gerência de Relacionamento com participante, em cumprimento de obrigação funcional, observará os princípios da finalidade, adequação, necessidade, acesso, qualidade dos dados e transparência durante o tratamento de dados pessoais, em conformidade à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

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

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

O Postalís 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; e
- 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 Postalís. 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 879 0300, 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 Postalís 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 Postalís 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 Postalís 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. Anexos**

Não se aplica.