



Política de Relacionamento

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
1. A QUEM SE APLICA	4
2. DIRETRIZES	4
3. CANAIS DE RELACIONAMENTO	5
4. REQUISITOS PARA UM ATENDIMENTO DE QUALIDADE	6
5. ESTRUTURA IDEAL	7
6. DIFERENCIAIS DESEJADOS	7
7. O FATOR HUMANO	9
8. REFLEXÃO	10

APRESENTAÇÃO

Vivemos em uma época marcada por incertezas que acarretam falta de credibilidade entre diferentes agentes e instituições de mercado.

Por isso, cada vez mais as práticas de relacionamento com os clientes tornam-se buscas constantes para promover o diálogo, a transparência e a eficácia de atuação, acrescentando competência às estratégias empresariais.

Contribuindo para a disseminação de informações que geram conhecimento, as Áreas de Relacionamento - e os profissionais que nelas atuam - constituem fator chave de êxito para a construção de uma sólida base de trabalho que assegure a integração dos clientes às empresas em prol de um relacionamento confiável e duradouro.

O conceito de qualidade passou a considerar a visão do cliente, isto é, como a qualidade dos serviços prestados era percebida pelos clientes e qual o valor que essa qualidade agregava aos mesmos. Dessa forma, o conceito de qualidade passou a incorporar outros fatores como a melhoria contínua dos serviços, o relacionamento com os clientes e o tratamento das suas solicitações.

No Sistema de Previdência Complementar a situação não é diferente. Se no passado os Participantes/Beneficiários eram considerados “cativos”, hoje a realidade é outra. Os “Institutos” - Benefício Proporcional Diferido, Portabilidade, Autopatrocínio e Resgate - previstos pelas Leis Complementares 108 e 109 e disciplinados pela CGPC nº 6, asseguraram aos Participante/Beneficiários prerrogativas para exercerem o direito de permanecerem ou não vinculados às suas Fundações, em caso de rompimento do vínculo empregatício com o Patrocinador. Por isso, a necessidade de “encantar” os Participantes/Beneficiários de modo a fidelizar sua permanência junto à Fundação.

No tocante aos Planos de Auto Gestão de Saúde, a forma de se relacionar com os Beneficiários tem se mostrado cada vez mais atuante e com resposta às demandas de forma imediata, pois saúde trata-se de um assunto imediato e de extrema delicadeza, pois afeta o bem estar do usuário.

Dentro desse novo cenário, considerando ainda ser esse um setor fortemente regulado, o relacionamento com os Participantes/Beneficiários torna-se fator estratégico, fundamental para consecução dos objetivos institucionais.

A Era do Relacionamento veio para solidificar as relações, aproximando, ouvindo, escutando, criando oportunidades e auxiliando no processo de Educação Previdenciária. O negócio das frentes de atendimento passa a ser o acolhimento. A proximidade com o Participante/Beneficiário fará com que ele, efetivamente, participe.

1. A QUEM SE APLICA

A Política de Relacionamento proposta não se limita a área de atendimento. Na verdade, destina-se a todos que fazem parte da EFPC:

- Aos profissionais de atendimento (quadro próprio e terceirizado);
- Aos demais empregados;
- Aos Diretores e Conselheiros;
- Aos Participante/Beneficiários (Ativos, Assistidos e Beneficiários);
- Ao(s) Patrocinador(es) e ao(s) instituidores.
- Aos Participante/Beneficiários em potencial (demais Empregados do Patrocinador e instituidor).

2. DIRETRIZES

O atendimento requer uma série de outras ações que vão além da cordialidade, simpatia ou presteza nas informações, aliás, práticas estas essenciais em qualquer situação. Por não vender algo tangível, um dos fatores imprescindíveis neste contexto é a confiança do Participante/Beneficiário não apenas nos serviços ou produtos, mas também nos profissionais e, principalmente, na Fundação.

Obviamente, afirmar que a satisfação do Participante/Beneficiário é responsabilidade de todos na instituição não significa eximir a área de atendimento do seu papel. Pelo contrário, por ser uma área estratégica existem diretrizes essenciais a serem seguidas por seus profissionais:

- Realizar atendimento atrelado aos valores institucionais da Fundação, preceitos do Código de Conduta Ética, legislação vigente, Estatuto e Regulamentos;
- Ter compromisso permanente com a excelência do atendimento, visando a qualidade dos serviços, com eficiência, eficácia e cumprimento de prazos;
- Zelar pela imagem institucional da Fundação;
- Exercer atuação direta nas necessidades dos Participantes/Beneficiários com objetividade, viabilizando alternativas para atendê-los;
- Prestar o serviço com segurança, precisão e clareza, esclarecendo os Participante/Beneficiários e mantendo-os bem informados;
- Buscar continuamente resultados que visem a satisfação dos Participantes/Beneficiários;

- Preservar o sigilo das informações na relação Atendente/Participante/Beneficiário;
- Assegurar a qualidade do atendimento conforme os requisitos e a estrutura sugeridos nesta Política e estabelecidos pela Fundação.

3. CANAIS DE RELACIONAMENTO

O relacionamento com o Participante/Beneficiário ganhou complexidade nas últimas décadas com a evolução tecnológica e a introdução de novos meios de comunicação. Para cativar e conquistar o Participante/Beneficiário é necessário manter disponíveis diferentes canais de relacionamento, adequando às características e necessidades da Fundação e seu público.

A CELOS possui os seguintes canais de atendimento:

- **Atendimento Telefônico (*Call Center*):** Atendimento disponível aos Participante/Beneficiários por meio de um número que permite a realização de chamadas, onde podem ser esclarecidas dúvidas sobre os Planos e serviços oferecidos pela Fundação, acolhimento de reclamações, sugestões e solicitações diversas. A CELOS possui dois canais de atendimento telefônico:
 - **0800 048 3030** (Planos Previdenciários e Empréstimos) – de Segunda a sexta-feira, das 08h00 às 17h30;
 - **0800 048 4040** (Planos de Saúde) – atendimento 24 horas, incluindo fins de semanas e feriados.
- **Atendimento Presencial:** Atendimento aos Participantes/Beneficiários que se dirigem pessoalmente à Fundação. O atendimento presencial da CELOS é disponibilizado na sede da Fundação, sito em Florianópolis, Centro, Rua Hercílio Luz, 639, 7º andar. O horário de atendimento é das 08h00 às 12h00 e das 13h00 às 17h30.
- **Atendimento Eletrônico / Portal / Site da Fundação:** Atendimento com serviços e consultas disponíveis para acesso via internet. O Atendimento é feito por meio de abertura de chamados via Fale Conosco em www.celos.com.br.
- **Canais Alternativos:** Atendimento a demandas específicas por meio de palestras ou eventos alternativos. A CELOS disponibiliza atendimento aos Participante/Beneficiários por meio de eventos como: Prestação de Contas, Palestra de Boas-Vindas e atendimentos agendados de aposentadoria. A

presença da CELOS nas Regionais está citada no item 3.1 – Programa: CELOS com você!

- **Atendimento a Órgãos de Classe / Associações de Participante/Beneficiários:** Canal de relacionamento entre a Fundação e os órgãos de classe e associações de Participante/Beneficiários, visando esclarecer, dar suporte e informações sobre produtos e serviços. A CELOS disponibiliza atendimento por meio de Sindicatos e Apcelesc.

3.1 Programa: CELOS com você!

Como forma de fortalecer o relacionamento com os participantes, a CELOS promove de forma quadrimestral, uma visita nas agências da Celesc e Apcelesc, visando prestar atendimento presencial aos participantes, beneficiários e agregados. Este programa de relacionamento, recebe o nome de CELOS com Você!

O programa tem como objetivo levar a os gerentes das Áreas de Relacionamento (DVGR), Assistencial (DVGS) e Previdenciária (DVGP), nas agências da Celesc e APCELESC, como forma de conhecer as necessidades e obter um feedback dos participantes sobre os planos administrados pela CELOS.

4. REQUISITOS PARA UM ATENDIMENTO DE QUALIDADE

- **Comunicação:** habilidade de conduzir o atendimento de maneira clara e objetiva para informar, esclarecer e orientar;
- **Postura:** maneira de agir durante o atendimento prestado ao Participante/Beneficiário;
- **Conhecimento e Capacitação:** informação adquirida pelo estudo, treinamento, material de apoio, experiência e ferramentas tecnológicas adequadas;
- **Relacionamento:** capacidade de interagir e acolher o Participante/Beneficiário;
- **Comprometimento:** proatividade no atendimento das demandas dos Participantes/Beneficiários buscando superar as expectativas; e

- **Disponibilidade:** condição de se fazer presente por meio de diversos canais de relacionamento.

5. ESTRUTURA IDEAL

- Área de relacionamento própria;
- Cadastro atualizado dos Participante/Beneficiários;
- Sistemas de informação para apoio ao atendimento;
- Processos identificados, definidos e padronizados;
- Suporte aos processos e demandas de atendimento (BackOffice e demais áreas da empresa);
- Infraestrutura adequada à NR 17 – Ergonomia e Recomendação DSST 01/2005, do Ministério do Trabalho.

6. DIFERENCIAIS DESEJADOS

É importante ressaltar que os requisitos, assim como os diferenciais desejados, apresentados nesta Política estão em consonância com a literatura acadêmica que aborda os fatores determinantes da qualidade dos serviços.

Posteriormente esses fatores foram condensados, pelos mesmos pesquisadores da seguinte forma:

- Tangibilidade – facilidades e aparência física das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação;
- Confiabilidade/Credibilidade – habilidade em fazer o serviço prometido com confiança e precisão;
- Receptividade – disposição para ajudar o usuário e fornecer um serviço com presteza e rapidez de resposta;
- Garantia – conhecimento e cortesia do funcionário e sua habilidade em transmitir segurança;
- Empatia: cuidado em oferecer atenção individualizada aos usuários.

a) Excelência na Prestação do Serviço

- Atendimento personalizado, padronizado e qualificado, mesmo à distância;

- Compromisso social refletido na continuidade e na excelência dos serviços, assegurando a satisfação e o bem-estar do Participante/Beneficiário;
- Informações transparentes, precisas, corretas e fidedignas;
- Compartilhamento das informações, com responsabilidade, agilidade, ética, lealdade e organização;
- Tratamento efetivo e sistemático das sugestões e reclamações recebidas, garantindo o retorno das informações ao Participante/Beneficiário;
- Qualidade no atendimento – serviço esperado X serviço oferecido.

b) Compromisso dos Gestores da Fundação

Conforme já mencionado, a satisfação do Participante/Beneficiário não é de responsabilidade exclusiva da Divisão de Gestão de Relacionamento com o Participante. Entretanto, para que a instituição tenha de fato foco na satisfação do seu Participante/Beneficiário é necessário que a alta direção da Fundação se comprometa com este objetivo, promovendo:

- Envolvimento da Direção;
- Revisão sistemática de processos e normas;
- Disponibilidade e atualização constante de informações;
- Garantia à qualidade do atendimento, com monitoramento de resultados;
- Suporte e valorização da área de Relacionamento;
- Satisfação do Participante/Beneficiário como meta corporativa.

É importante lembrar que a área de Relacionamento com o Participante/Beneficiário é o espelho da gestão e reflete a imagem da Fundação.

c) Capacitação da Equipe

- Atualização técnica e tecnológica sistemática;
- Disseminação e aperfeiçoamento contínuo de padrões em processos de trabalho;
- Avaliação da qualidade dos comportamentos e posturas no atendimento;
- Incentivo à motivação e ao desenvolvimento humano;
- Transformação de informação em conhecimento.

d) Recursos Tecnológicos para Monitoramento e Indicadores de Desempenho

Para atender aos seus objetivos, a área de atendimento dispõe de recursos que permitam o monitoramento de suas atividades, tais como:

- Processos e mecanismos de aferição de resultados;
- Pesquisa de Satisfação realizada com determinada periodicidade;
- Relatórios de Controle Gerencial (desempenho, atendimento, reclamações e outros);
- Avaliações técnicas periódicas da equipe de atendimento;
- Indicadores de Desempenho.

7. O FATOR HUMANO

Embora sejam essenciais, de nada valerá estabelecer uma Política, definir diretrizes e dispor de tecnologia de ponta se o profissional escolhido para atuar na área de atendimento não dispor do perfil adequado. É fundamental que este profissional tenha como característica principal gostar de interagir com pessoas. Ele deve ter ciência das mais diversas e, até mesmo, adversas condições em que essas interações podem se dar, como por exemplo, no momento da inclusão de um filho recém-nascido como beneficiário, e até mesmo, no delicado atendimento para concessão de um benefício de pensão por morte.

Por isso, mais do que atender, ele deverá ser capaz de acolher. Portanto, entende-se como necessário que o profissional tenha as seguintes características:

a) Pessoais

- Afetividade;
- Dinamismo;
- Proatividade e iniciativa;
- Comprometimento;
- Fluência na comunicação verbal e escrita;
- Capacidade de relacionamento interpessoal;
- Espírito de equipe;
- Flexibilidade;
- Equilíbrio emocional;
- Resistência à pressão

b) Escolaridade e Competências

- Ensino Médio Completo;
- Experiência em atendimento a clientes;
- Conhecimento de sistemas informatizados de atendimento;
- Conhecimento de ferramentas Windows (Word, Excel, Outlook, Power Point);
- Conhecimento Básico em Previdência Social e/ou Complementar (desejável).

8. REFLEXÃO

Neste cenário marcado por tão intensas mudanças é imperioso que façamos um esforço conjunto para evitar que a pior das crises aconteça: a crise da credibilidade. E, considerando que credibilidade gera confiança, há que se cultivar as boas relações embasadas no respeito pelo ser humano, pelo Participante/Beneficiário, pelo cidadão, pela Fundação, enfim, por todos que estão na busca de uma sociedade mais desenvolvida, justa e digna.