

Relacionamento com Participante

- 14 Participantes e assistidos
- 16 Inovações nos canais de relacionamento
- 18 Como acessar nossos canais de atendimento
- 19 Satisfação dos nossos canais

Participantes e assistidos

Nosso relacionamento com participantes e assistidos tornou-se ainda mais assertivo em 2023, com a adoção de medidas que facilitaram o monitoramento das demandas desses públicos para estarmos cada vez mais próximos de suas necessidades, oferecendo um atendimento mais personalizado.

Prevenimos e mitigamos os riscos de impactos negativos dos relacionamentos com participantes e assistidos, através de uma gerência dedicada a centralizar os atendimentos das demandas, que são monitoradas por um time especializado, com treinamento periódico.

Além de observar a legislação vigente e as boas práticas de atendimento, a Fundação pauta suas ações de relacionamento na Política Interna e no Procedimento de Comunicação e Relacionamento. Ambos os documentos foram atualizados ao longo de 2023 para incorporar novas medidas, visando sempre o aperfeiçoamento dessas atividades.



Andreia Pedroso
Superintendente de Seguridade

“Nossos participantes e assistidos são nossa razão de ser. É por eles e para atender suas necessidades que nossas equipes trabalham diariamente. Aqui na Seguridade, as células de arrecadação e benefícios, atuarial, de cadastro e relacionamento focam em proporcionar a esse público praticidade, simplificação e atendimento personalizado. Tudo que fazemos é norteado por esses direcionadores e as ações conduzidas em 2023 não poderiam deixar essas premissas de lado.”

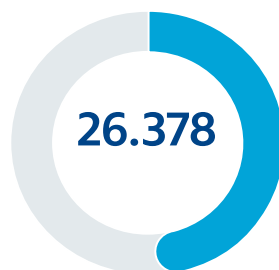
Perfil dos nossos participantes e assistidos

Data base set/2023

Participantes

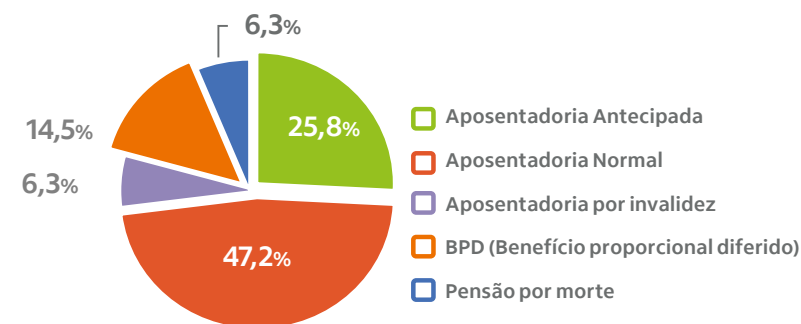
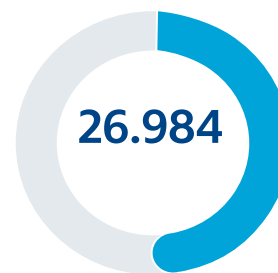
inclui ativos, autopatrocinados e Benefício Proporcional Diferido (BPD).

53.362
Participantes
e assistidos

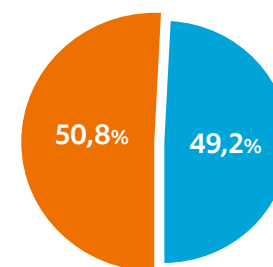
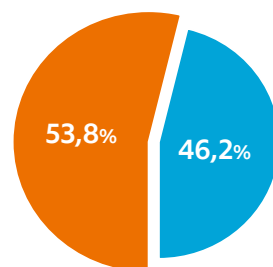


Assistidos

inclui pensionistas.

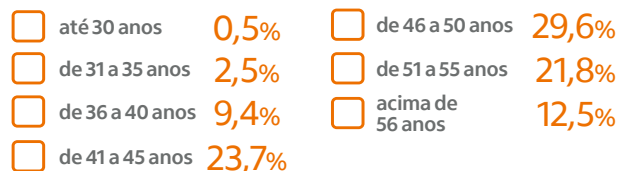


Distribuição por gênero



■ Feminino
■ Masculino

Distribuição por faixa etária



Inovações nos canais de relacionamento

Em 2023, ampliamos nossas modalidades de atendimento aos assistidos e participantes, desenvolvidas a partir do monitoramento das demandas para oferecer a melhor experiência de relacionamento. Entre elas:



Atendimento presencial com agendamento prévio

Retomamos o atendimento presencial com agendamento prévio, no qual nossos especialistas podem proporcionar um acompanhamento mais célere e humanizado. Desse modo, ampliamos nossa cobertura e a escolha pelo presencial ou digital fica disponível, conforme as necessidades específicas dos participantes e assistidos.

Essa novidade permitiu antecipar muitas soluções para as demandas desse público, uma vez que, já no momento de agendar o atendimento presencial, é possível planejar um atendimento com base no seu perfil, histórico e na demanda específica.



Por vídeo via chamada Teams

Os participantes e assistidos podem agendar um horário para serem atendidos por nossos especialistas via chamada pelo Teams. Para realizar o seu agendamento, basta entrar em contato com o **atendimento telefônico** e, da mesma forma, proporcionar um atendimento mais assertivo.



Novo sistema de gestão de relacionamento com os participantes (software CRM)

Pensando em ganhos de produtividade, na eficiência da redução de custos e, principalmente, na personalização do nosso atendimento, implementamos um novo sistema de gestão de relacionamento (CRM - *Customer Relationship Management*).

A iniciativa promoveu a integração da gestão de todos os canais de atendimento, aumentando a velocidade na obtenção de dados, promovendo maior controle na gestão dos prazos, o que reduziu o tempo para a solução das necessidades dos participantes, além de possibilitar uma visão 360° em relação a todas as atividades que estão sob gestão da Fundação. A ferramenta nos permitiu, ainda, por meio dos relatórios gerados, criar indicadores de qualidade que nos auxiliam na tomada de decisões estratégicas, de modo que nos antecipemos às demandas dos nossos participantes e assistidos.



WhatsApp e Webchat

Também iniciamos o atendimento via WhatsApp e Webchat. O WhatsApp está programado para responder de forma automática as dúvidas mais comuns que, caso não sejam sanadas na sua totalidade, permite a transferência para um analista de atendimento.

Já a opção pelo atendimento via Webchat está disponível dentro do Acesso dos Participantes (acesso restrito via senha) e tem por objetivo esclarecer dúvidas específicas por plano. A ferramenta foi desenhada para responder de forma automática aos questionamentos realizados pelos participantes e assistidos. As respostas que compõem o Webchat foram estrategicamente elaboradas tendo como norteador as dúvidas mais comuns recebidas por meio dos nossos canais de relacionamento.



Internalização Atendimento Telefônico

O segundo semestre de 2023 foi marcado por entregas e mudanças significativas na área de Relacionamento com o Participante. A concretização de projetos estratégicos, em especial a internalização do atendimento telefônico, torna a área ainda mais consolidada e nos proporciona uma gestão de relacionamento 100% interna, o que nos permite maior aproximação e qualidade nas informações prestadas aos nossos participantes e assistidos.

Adicionalmente, para melhor compreender, solucionar e esclarecer dúvidas e solicitações dos assistidos, estabelecemos convênios de cooperação técnica com as associações de aposentados, com as quais mantemos uma agenda recorrente. Para reforçar e aprimorar ainda mais essa parceria, promovemos os plantões “Fundação na Associação”, para solucionar dúvidas, em Goiânia (GO), Belo Horizonte (MG), e em São Paulo (SP).

Como acessar os nossos canais de atendimento



Por telefone

De 2ª a 6ª feira, das 9h às 18h

Capitais e Regiões Metropolitanas: **4002 1299**

Demais localidades: **0800 770 2299**



Pelo site

Acesse o “Fale Conosco”



WhatsApp

Envie sua mensagem para: **11 4002 1299**



Webchat

Disponível através do [Acesso dos Participantes](#)



Por vídeo via chamada Teams

Entre em contato com o **Atendimento Telefônico** para agendar.



Atendimento presencial*

São Paulo (SP)

Avenida Doutor Hugo Beolchi, nº 445, Conjuntos 141 e 142,
Jabaquara - CEP 04310-030

Curitiba (PR)

Alameda Dr. Carlos de Carvalho, 373, Conj. 1102 - Condomínio
Comercial Felipe M. Zenedin - Centro - CEP 80410-180

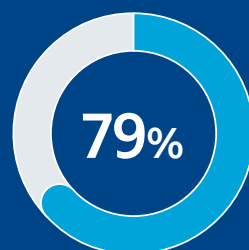
*Necessário entrar em contato por telefone para agendar.

Satisfação dos nossos canais de atendimento

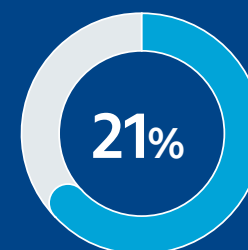
A qualidade do atendimento a participantes e assistidos é mensurada através de pesquisa de satisfação e indicadores de desempenho dos canais de atendimento presencial e telefônico. Os resultados servem como direcionadores do planejamento, visando aprimorar os serviços oferecidos e as ações de relacionamento.



Tipos de serviços



autosserviço

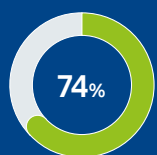


canais interativos

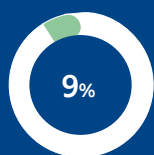
Mais de 37.000 atendimentos telefônicos

Satisfação do atendimento telefônico

Atendimento terceirizado: (02 de janeiro a 12 de novembro)



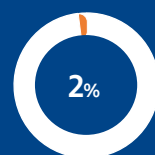
muito satisfeito



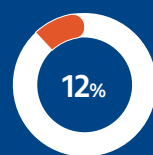
satisfeito



neutro

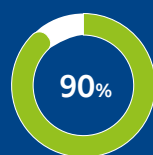


insatisfeito

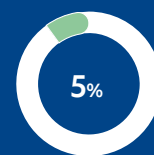


muito insatisfeito

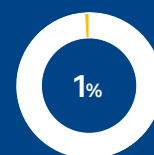
Atendimento internalizado: (13 de novembro a 29 de dezembro)



muito satisfeito



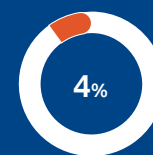
satisfeito



neutro



insatisfeito



muito insatisfeito