

# Comunicação e Relacionamento



FUNBEP

2021

iD



# Comunicação e Relacionamento

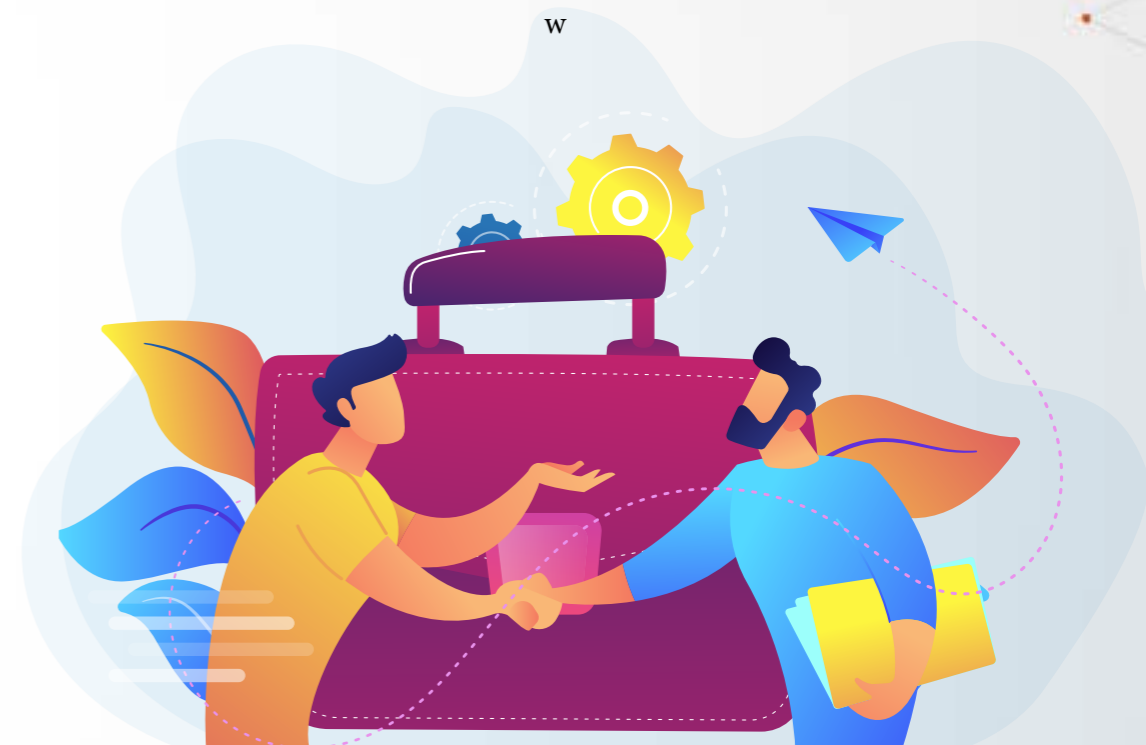
GRI 102-10, 102-12, 102-13, 102-43

As formas como o Funbep se comunica e se relaciona com seus públicos de interesse refletem o jeito de ser da organização: transparente, direta e eficaz. Buscamos estabelecer conexões frequentes com os participantes e assistidos, diretamente ou por meio de seus representantes, mantendo a entidade sempre próxima e presente. Além disso, interagimos de maneira construtiva com órgãos governamentais e associações do segmento de previdência complementar fechada.

## Relacionamento com instituições

O relacionamento do Funbep com os reguladores abrange o atendimento a fiscalizações, obrigações periódicas, pedidos de informações e documentações relacionadas aos planos administrados, entre outros, observada a regulamentação vigente e conforme demandado pelo órgão, tais como:

- **Banco Central do Brasil - BACEN;**
- **Conselho Nacional de Previdência Complementar – CNPC;**
- **Comissão de Valores Mobiliários – CVM;**
- **Ministério Público do Trabalho – MPT;**
- **Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil – SRFB; e**
- **Superintendência Nacional de Previdência Complementar – PREVIC.**



## Entidades de Representação

Nas associações que representam o segmento de Entidades Fechadas de Previdência no Brasil, o Funbep participa das discussões mais relevantes junto a dirigentes de outras entidades, em busca do desenvolvimento contínuo do segmento.

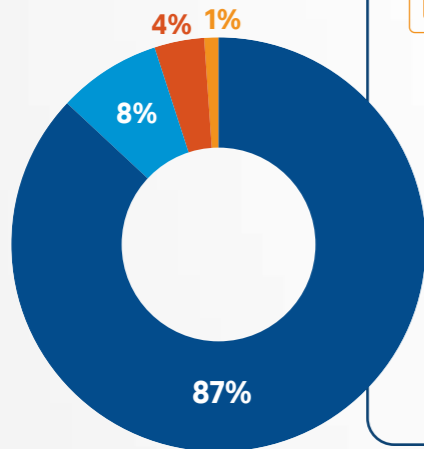
## Associação de Aposentados

Atuamos em parceria com os representantes da Associação dos aposentados e pensionistas, por meio de encontros com as lideranças representativas deste público.

## Atendimento

Estamos disponíveis aos participantes e assistidos para contatos via telefone pela Central de Atendimento e por e-mail, no campo Fale Conosco do site. O atendimento presencial está suspenso desde março de 2020 devido à pandemia de Covid-19, porém sem prejuízo às solicitações nos demais canais, que foram mantidos sem interrupções.

Oferecemos também canais de autoatendimento, como o aplicativo do Funbep e a área de acesso dos participantes, por meio de senha. De forma online, é possível consultar saldos e extratos dos planos, informações cadastrais e de beneficiários, além de ter acesso ao Informe de Rendimentos e Informativo de Contribuições.



- **Muito satisfeito**
- **Satisfeito**
- **Insatisfeito**
- **Muito insatisfeito**

Ao encerrar o atendimento por telefone, o usuário é convidado a responder uma pesquisa de satisfação. Em 2021, aqueles que escolheram as opções “satisfeitos” ou “muito satisfeitos” somaram 95%, ante 5% de “insatisfeitos” ou “muito insatisfeitos.” Embora os dados sejam positivos, mantemos a perspectiva de melhoria contínua.

\*Em 2021, a sede da entidade mudou para um novo endereço em Curitiba.

### Nossos Canais



#### Atendimento telefônico

De 2ª a 6ª feira, das 9h às 18h  
Capitais e Regiões Metropolitanas:  
4090 1640  
Demais localidades:  
0800 722 8040  
Deficientes auditivos ou de fala:  
0800 770 2399



#### Acesso do participante

Área restrita de cada plano, [acesse aqui](#)



#### App Funbep

Acessos via smartphones, para sistemas Android e iOS



#### Fale Conosco

Disponível no site, [acesse aqui](#)



#### Atendimento presencial\*

Em Curitiba. Suspenso durante a pandemia

## Comunicação

Nossa comunicação com os participantes e assistidos prioriza a prestação de serviços e a disseminação de conhecimento sobre seus planos de previdência. Para chegar ao público de forma ágil, utilizamos diferentes ferramentas digitais, como e-mail, SMS, informativo e o site da entidade.

O site do Funbep é um meio fundamental de informação e comunicação com os participantes, sendo um dos principais veículos de divulgação das iniciativas e projetos.

Em 2021, foi totalmente reformulado para tornar a experiência de navegação ainda mais agradável e intuitiva. Com um visual mais leve, as mudanças deixaram o site mais responsivo, se adequando automaticamente a qualquer tipo de tela (em *tablets*, celulares, *laptops* e *desktops*).

Em atendimento às regras de acessibilidade para deficientes visuais, as páginas foram adaptadas considerando as fontes dos textos, cores e adequação das imagens.

Em 2022, o conteúdo do site também já está disponível em Libras – Língua Brasileira de Sinais, ampliando a acessibilidade para a comunidade surda, assim como já ocorre nos eventos transmitidos em vídeo pelo Funbep.

### Destaques das melhorias no site

O site do Funbep recebeu melhorias durante o ano e recebeu mais de 13,9 mil acessos em 2021.

- Visualização mais leve e navegação simplificada.
- Adequações à acessibilidade: site acessível aos deficientes visuais; legendas nas transmissões dos eventos e vídeos disponíveis no site.
- 100% responsivo: tela se adequa automaticamente ao computador, *tablet* ou *smartphone*.

- Alteração de formato da sessão Dúvidas Frequentes: os participantes passaram a ter um menu exclusivo para esclarecimento de suas dúvidas, com segmentação por assunto para facilitar a localização.
- O Fale Conosco ganhou um campo para busca que direciona para as perguntas mais frequentes disponíveis no site, além da otimização de assuntos e possibilidade de envio de documentação.

## Educação Financeira e Previdenciária

O Funbep sempre se empenhou em ampliar o conhecimento de seus participantes sobre previdência complementar, investimentos e a gestão dos seus planos de benefícios.

No site, estão disponíveis conteúdos como o Certificado do Plano, que tem por objetivo manter os participantes informados quanto a manutenção de sua inscrição, regras de elegibilidade e cálculo dos benefícios. Nele, também é possível acessar o Guia do Plano que aborda com linguagem clara e explicações objetivas as regras dos regulamentos, além de dicas para cuidar bem de sua saúde financeira.

O Guia Proteja sua Família conta com um menu exclusivo no site, abordando os procedimentos recomendados para lidar com imprevistos.

Há, ainda, conteúdos em vídeo dos eventos realizados, bem como informativos “com você”, publicados bimestralmente, que trazem matérias recorrentes para disseminação do tema Educação Financeira e Previdenciária.

## Eventos

Diante do distanciamento exigido pela pandemia, os eventos online se mostraram ainda mais necessários. A participação de públicos de diversas localidades, e a possibilidade de interagir com gestores, que responderam ao vivo às perguntas enviadas, confirmam o sucesso deste formato. Em 2021, o Funbep esteve em seis eventos, dos quais promoveu cinco:

- **Semana do Aposentado (26 a 29/01)**

Todos os anos, o Funbep participa da cerimônia da Abrapp, com a indicação de homenageados, representando todos os demais assistidos e pensionistas da entidade, que desde 2020 vem sendo realizada apenas virtualmente. Em 2021, foram quatro dias de palestras gratuitas.

- **Encontro da Associação e Conselhos (28/10)**

Realizado anualmente pelo Funbep desde 2006, em 2021 teve dois temas: “O que mudou? Impactos no sistema e expectativas pós-crise” e “Reinvenção da terceira idade em tempos disruptivos”.

- **Proteja seu Dinheiro (08/11)**

Como parte do Programa de Educação Financeira e Previdenciária, o Funbep orientou os participantes sobre planejamento financeiro e explicou o modelo de gestão de investimentos de seus planos.

- **Seminário Jurídico (25 e 26/11)**

Em sua 15ª Edição, o antigo Workshop Jurídico passou a ter dois dias de programação e a se chamar Seminário Jurídico. O evento teve a abertura do diretor superintendente da Previc e contou com palestras de representantes de seis renomados escritórios de advocacia abordando questões previdenciárias.

- **Transformação digital (15/12)**

As inovações tecnológicas do Funbep em prol de seus participantes e assistidos, juntamente com uma visão de futuro das oportunidades trazidas pelo universo digital, foram abordadas neste evento.

- **Workshop Colaboradores (17/12)**

Desenvolvido anualmente, o workshop busca alinhar as práticas de governança, estimular a melhoria dos fluxos de trabalho e reforçar os conhecimentos em previdência, bem como incentivar o trabalho em equipe com foco em performance, comunicação e confiança.

Acesse o Relato Integrado na íntegra,  
disponível no site.

**Conte com a gente!**



**FUNBEP**