

Relacionamento com Participante

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

Participantes e assistidos

GRI 3-3 do tema Relacionamento e atendimento aos 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 personalizado.

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

Além de observar a legislação vigente e as boas práticas de atendimento, o Funbep 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).

Assistidos

inclui pensionistas.

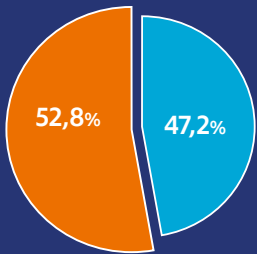
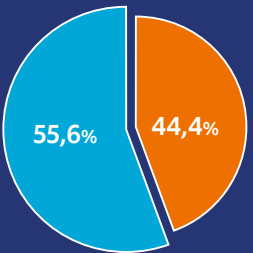
6.352
Participantes
e assistidos



Tipos de benefícios pagos:

Aposentadoria Antecipada	9,4%
Aposentadoria Normal	52,7%
Aposentadoria por invalidez	7,7%
BPD (Benefício proporcional diferido)	13,6%
Pensão por morte	16,6%

Distribuição por gênero



Feminino
Masculino

Distribuição por faixa etária

de 46 a 50 anos	1%
de 51 a 55 anos	31,3%
acima de 56 anos	67,7%

até 50 anos	0,5%	de 71 a 80 anos	31,5%
de 51 a 60 anos	17,9%	de 81 a 90 anos	7,9%
de 61 a 70 anos	41,5%	acima de 91 anos	0,7%



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 Teams. Para realizar o seu agendamento, basta entrar em contato através do 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 financeira a partir 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 demandas, além de possibilitar uma visão 360° em relação a todas as demandas que estão sob atuação do Funbep. 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 necessidades dos nossos participantes e assistidos.

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.

Como acessar os nossos canais de atendimento



Por telefone

De 2ª a 6ª feira, das 9h às 18h

Capitais e Regiões Metropolitanas: **4090 1640**

Demais localidades: **0800 722 8040**.



Pelo site

Acesse o “[Fale Conosco](#)”



Por vídeo via chamada Teams

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



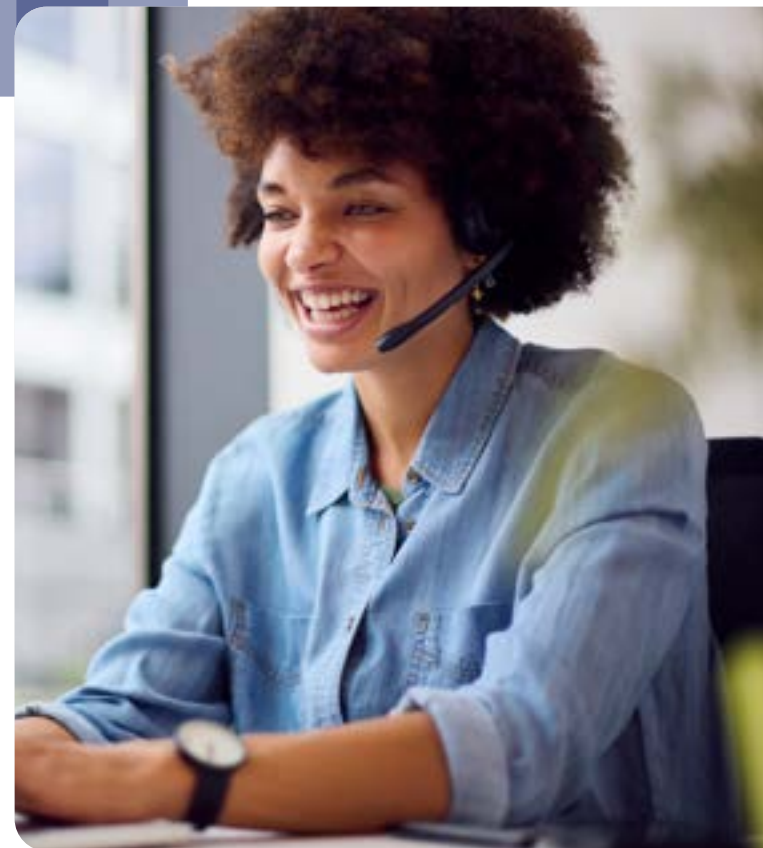
Atendimento presencial*

Alameda Dr. Carlos de Carvalho, 373, Conj. 1102

11º andar - Condomínio Comercial Felipe M. Zenedin

- Centro - Curitiba - PR - 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.

