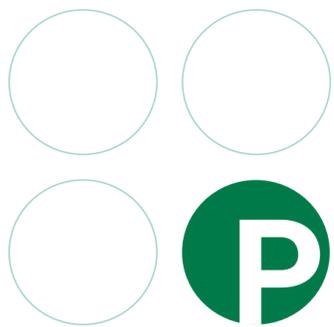




# Nossos Relacionamentos



**P**articipantes ativos e assistidos da previdência, beneficiários da saúde, patrocinadores, órgãos reguladores e fiscalizadores, associações de classe e setoriais são os públicos prioritários dos relacionamentos institucionais da FAPES. Pautamos estas relações pela ética e integridade, privilegiando a empatia, a agilidade, a clareza e a precisão, seja na comunicação proativa ou no atendimento de demandas.

Dada a importância do assunto, o Conselho Deliberativo aprovou, ainda em 2022, a criação de uma Gerência de Relacionamento Institucional, que iniciou sua atuação em 2023. Mais do que informar, a FAPES busca ouvir e dar voz a todos os públicos, para aumentar a eficiência e, como consequência, a satisfação com nossos produtos e serviços.

## Atendimento

Ao entrar em contato pelo telefone com a FAPES, os participantes e beneficiários recebem atendimento especializado, com profissionais da Previdência, Saúde, Empréstimos e Financiamentos que trabalham diretamente nestas áreas.

A Fundação também investe nos canais de autoatendimento, permitindo que o próprio usuário, no horário e local mais conveniente, acesse informações e faça solicitações pelo Portal de Serviços e pelo aplicativo da FAPES. Disponível para *smartphones* dos dois principais sistemas operacionais, é possível acessar a carteira do plano de saúde, consultar o contracheque da aposentadoria ou pensão do plano de previdência, simular empréstimos, solicitar e acompanhar o andamento dos pedidos de reembolso de despesas médicas e odontológicas, entre outros serviços, a qualquer hora, na palma da mão.

**A idade dos assistidos não é impedimento para a adesão aos mecanismos digitais: 95% dos assistidos acessaram o Portal de Serviços e, dentre os maiores de 60 anos, 94% estão satisfeitos.**

**Em 2022, o Portal de Serviços teve acessos que correspondem a 414 pessoas em cada um dos 365 dias do ano, uma alta capacidade de atendimento que só é possível com o uso da tecnologia.**

Lançado em 2021, o App FAPES ultrapassou 4 mil *downloads*, com 1.380 novos usuários apenas em 2022. Os números equivalem a quatro a cada dez beneficiários da saúde e oito a cada dez participantes da previdência.

O Portal de Serviços teve crescimento de 12,5% no total de visitantes entre 2021 e 2022. Os 151.117 acessos correspondem a 414 pessoas utilizando a ferramenta em cada um dos 365 dias do ano, uma alta capacidade de atendimento que só é possível com o uso da tecnologia.

A idade dos assistidos não é impedimento para a adesão aos mecanismos digitais. Em pesquisa realizada por uma instituição independente contratada pela FAPES, 95% dos aposentados e pensionistas da FAPES afirmam ter acessado o Portal de Serviços no ano e 94% dos que tem

mais de 60 anos de idade se declaram satisfeitos. Os percentuais superam os dos ativos, que foram de 91% nas duas respostas.



### Atendimentos por canal\*



Portal de Serviços  
(via site e APP FAPES)

**151.117**



Central de  
Atendimento

**40.782**



Fale FAPES, e-mails  
e correspondências

**18.351**

### Atendimentos por tema\*



Saúde

**50.998**



Previdência

**2.245**



Empréstimos e  
Financiamentos

**5.890**

Outras 38.925 chamadas foram realizadas proativamente pelos atendentes de Saúde

\* Não inclui dados do autoatendimento via Portal de Serviços ou App FAPES

## :: Pesquisas de satisfação

GRI 102-43, 102-44

A FAPES alcançou novamente 91% de satisfação de participantes e beneficiários com os serviços prestados, repetindo o resultado do ano anterior. A pesquisa, realizada por uma empresa independente, assegura a isenção sobre os dados apurados. O resultado manteve o nível de excelência e, ao mesmo tempo, trouxe insumos para a estratégia de negócios.

A opinião dos usuários passou a ser apurada a cada chamada na Central de Atendimento, principal canal de relacionamento com este público. Desde agosto de 2022, os participantes e beneficiários respondem se sua demanda foi ou não atendida e classificam a qualidade do atendimento recebido.

Nível de  
excelência

**91%**

É o percentual de  
satisfação dos  
participantes e  
beneficiários com  
a FAPES

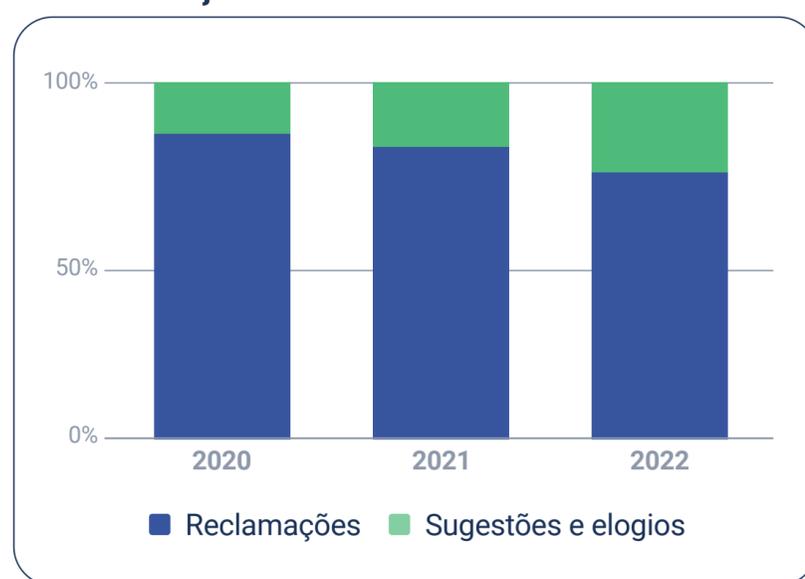
## Mais sugestões e elogios na Ouvidoria

Um sinal de que os canais de atendimento estão sendo eficazes na primeira resposta aos usuários é a redução do número de manifestações que chegam à segunda instância. A Ouvidoria da FAPES registrou em 2022 um total de 137 manifestações, ante 227 do ano anterior, uma queda de 40%. Outra boa notícia é que o percentual de reclamações, que já foi de 85% em 2020, passou a 74% em 2022. Sugestões e elogios agora somam 25%, um quarto do total de acessos à Ouvidoria, ante 14% dois anos antes.

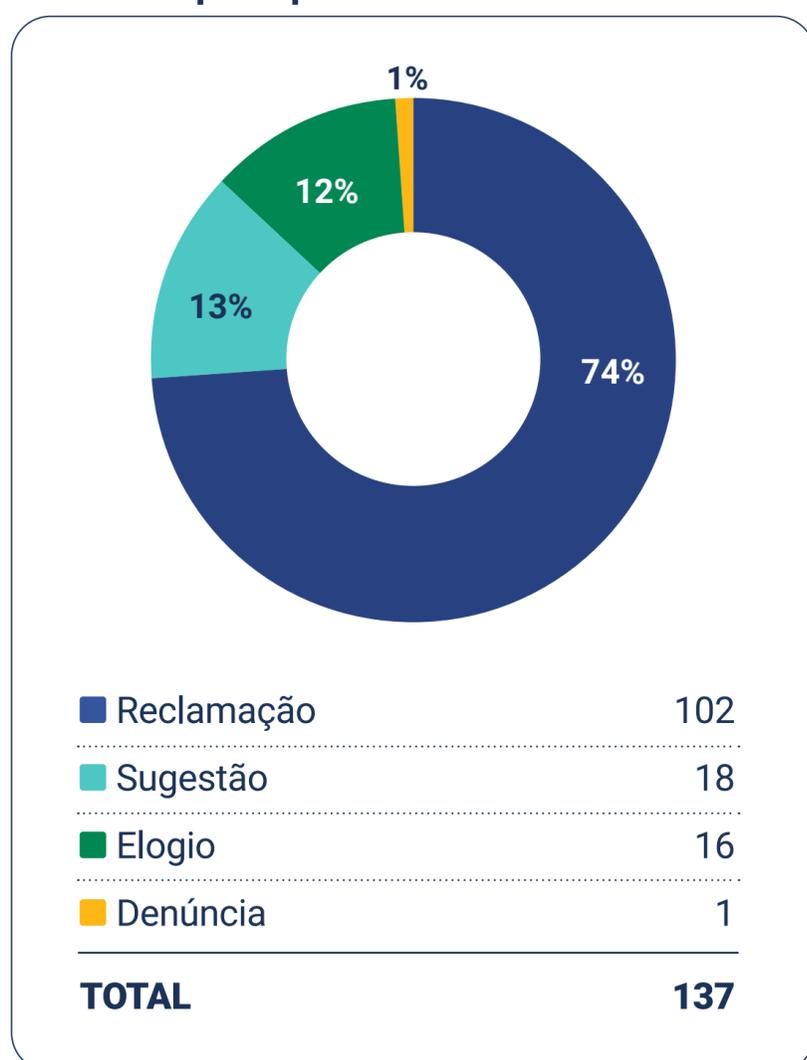
A Ouvidoria é considerada pela FAPES uma área estratégica para orientar melhorias contínuas no atendimento a participantes, assistidos e beneficiários. Para contribuir com o aperfeiçoamento deste serviço, a Fundação participa, desde abril de 2022, do Fórum de Ouvidorias das Entidades Fechadas de Previdência Complementar (EFPCs), um grupo com outras 22 entidades para discutir o tema em encon-

tros com a participação da Ouvidoria do órgão fiscalizador do segmento, a PREVIC. Um dos primeiros objetivos do grupo será contribuir para a elaboração de um Guia de Melhores Práticas em Ouvidoria para as EFPCs, a ser editado pelo órgão governamental.

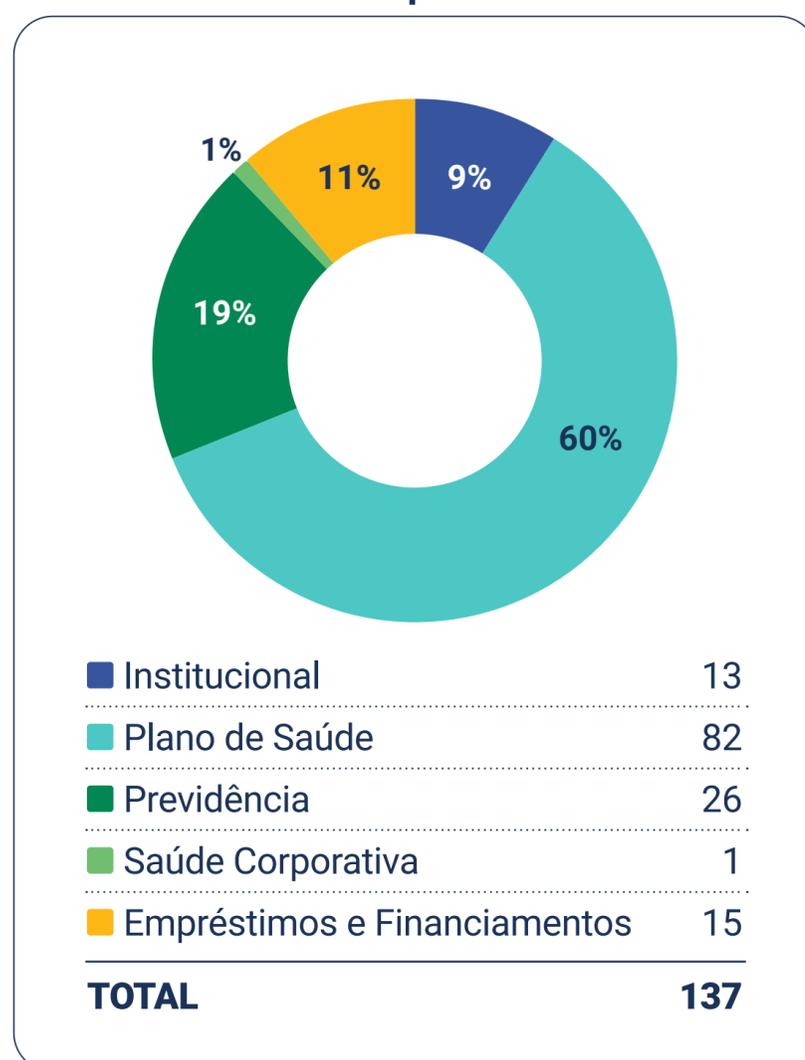
### Manifestações da Ouvidoria de 2020 a 2022



### Ouvidoria por tipo de contato



### Ouvidoria – Contatos por Tema





## Comunicação com participantes

GRI 103-2, 103-3

Levar informações claras e ágeis sobre os produtos e serviços foi considerado um dos temas mais relevantes na pesquisa realizada junto aos públicos de interesse da Fundação e, por isso, faz parte da nossa Matriz de Materialidade.

Utilizamos linguagem acessível nos diferentes canais de comunicação: passivos, que dependem do acesso do usuário, como notícias no site, notificações e documentos no Portal de Serviços, a transmissão de eventos pela internet (Lives FAPES) e as postagens na rede social LinkedIn; e canais proativos, que chegam diretamente aos usuários cadastrados, como o *e-mail marketing* e mensagens via WhatsApp. Além dos canais próprios, a FAPES mantém contato direto com veículos de comunicação das associações de participantes e com a imprensa.

O site da FAPES, acessível a todos os públicos internos e externos da Fundação, manteve em 2022 o número de visualizações de página

**A página da FAPES no LinkedIn ganhou mais de 3 mil novos seguidores em 2022, um crescimento de 32%.**

acima de 1 milhão, equivalente a uma média de 2,7 mil acessos por dia.

Atendendo a um pedido dos participantes, o site ganhou uma área específica que orienta como ter acesso aos benefícios do PBB. Assim, a lista de documentos e o passo a passo para requisitar aposentadoria, auxílio-doença, pensão e pecúlio por morte estão disponíveis em poucos cliques.

Na área de investimentos do site, foi atualizado o campo FAPES em Números, que agora, além de um resumo em forma de gráficos dos resultados mensais do PBB, passou a permitir a navegação no histórico de meses anteriores.

Nas redes sociais, houve significativos avanços. O WhatsApp FAPES ultrapassou em 2022 a

## :: Inscritos no WhatsApp FAPES

**76% dos aposentados** do PBB

**58% dos ativos** do PBB

**43% dos participantes** do FAPES Família



**WhatsApp FAPES**

**(21) 99451-8883**

marca de 3 mil usuários. Por meio dele, são enviadas notícias de interesse aos participantes dos planos de previdência e beneficiários da assistência e saúde que se cadastraram voluntariamente e gratuitamente para receber mensagens no celular. Com uma campanha realizada ao longo do ano visando ampliar as adesões, o número de participantes do PBB inscritos no serviço passou de 53% para 58% do total de ativos e de 68% para 76% dos aposentados. No plano FAPES Família, já são 43% dos participantes que recebem avisos pelo WhatsApp.

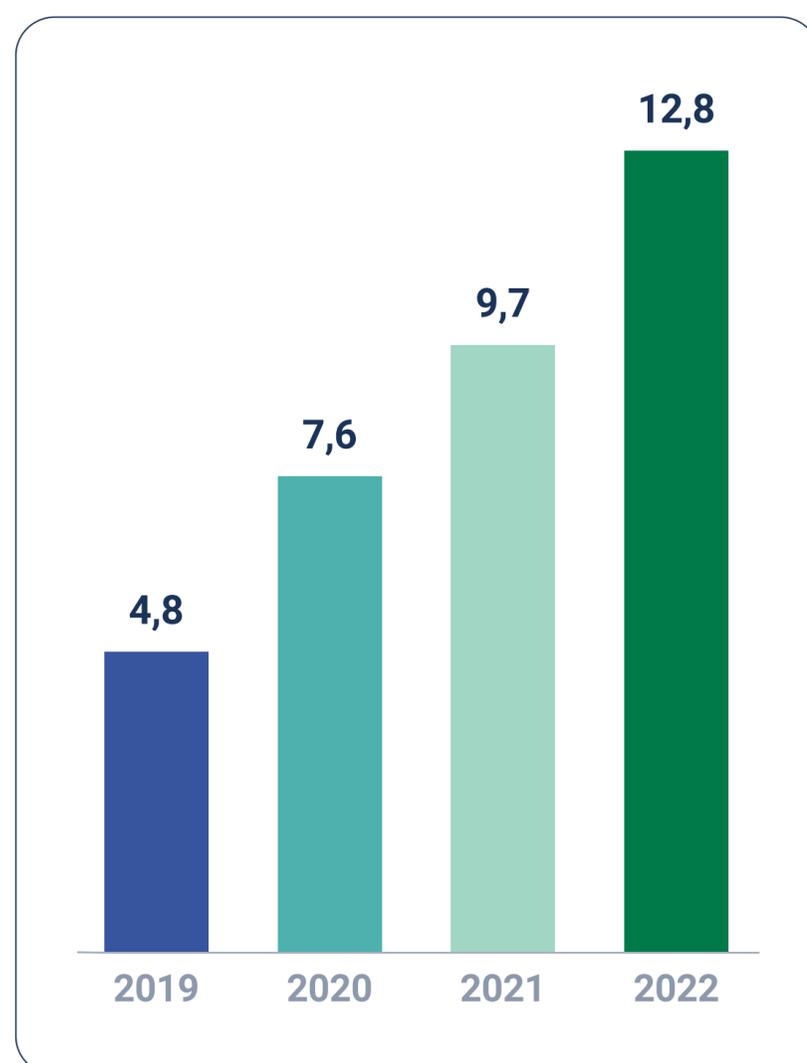
Já o LinkedIn é a rede social corporativa utilizada pela FAPES para manter conexão não apenas com participantes e beneficiários, mas também com profissionais do mercado, das áreas de previdência, investimentos, saúde e outras. As oportunidades de trabalho e estágio também são divulgadas na rede, que vem crescendo ano a ano sua rede de contatos.

Como era esperado no pós-pandemia, o interesse do público por transmissões ao vivo na internet regrediu. Foram somente duas Lives FAPES em 2022, com pouco mais de 400 acessos na soma dos eventos.

**O número de seguidores no LinkedIn da FAPES corresponde a **2,5 vezes** o total de participantes de nossos planos de previdência.**

### FAPES no LinkedIn

Número de seguidores (em mil)



## Lançamento do PBCD

GRI 102-2

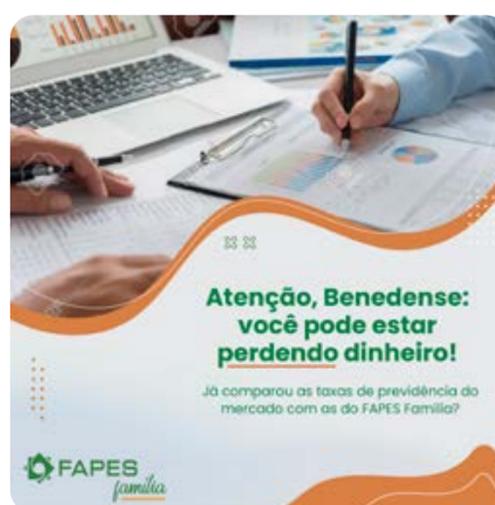
O mais novo plano da FAPES, oferecido aos empregados do Sistema BNDES que não participam do PBB, ganhou uma campanha de lançamento específica, que contou com peças de comunicação e apresentações presenciais e *online* aos públicos-alvo

do produto no mês de lançamento, em dezembro de 2022. Foi criada uma página no site da Fundação exclusiva sobre o plano, que conta com cartilha, simulador de benefícios previdenciários, calculadora de benefício fiscal e formulário de adesão 100% *online*.



## Campanhas de 2022

Utilizamos nossos canais de comunicação para realizar campanhas sobre os produtos e serviços disponíveis aos participantes e beneficiários. O objetivo é materializar ao participante que, embora a previdência complementar seja um produto de longo prazo, muitas das vantagens podem ser aproveitadas antes da aposentadoria, como obter descontos no Imposto de Renda, reduzir as taxas de administração dos investimentos e conquistar a independência financeira.



## Destaques na imprensa

Como uma das principais entidades de previdência complementar do País, responsável por um volume relevante de investimentos no mercado nacional, e ainda gestora de um plano de saúde com milhares de beneficiários, a FAPES, tendo seus diretores e gerentes como porta-vozes, é uma fonte procurada pela imprensa. A Fundação mantém relacionamento ético e cordial com jornalistas especializados nestes temas, além de profissionais de veículos de interesse geral e dos informativos de associações de empregados e aposentados de seus patrocinadores.



**Fapes cria Comitê de Sustentabilidade**  
Categoria: Fundos de Pensão | Publicado: 28 Janeiro 2022

A Fapes, fundo de pensão dos funcionários do BNDES, criou o Comitê de Sustentabilidade que atuará como facilitador para debates e criação de mecanismos que permitam disseminar a perspectiva ASG às estratégias da organização. O comitê será formado por uma equipe multidisciplinar, incluindo oito pessoas das áreas de gestão de pessoas, investimentos, tecnologia, saúde, previdência e atuação.

“A Fapes considera a sustentabilidade um tema central para os próximos anos. Sabemos que praticar os aspectos ASG exige integrar a equipe, disseminar uma cultura interna, repensar o modelo de negócios. Queremos construir bases sólidas para isso. A criação do Comitê vem nessa direção”, afirma o superintendente a entidade, Ruy Gomes.

A Fapes é, desde 2019, signatária do Princípios para os Investimentos Responsáveis (PRI) e do Pacto Global da ONU pelo desenvolvimento sustentável.

Fundo de fundos - FoFs: EFPCs

### Fundações buscam expertise

FoFs dão às EFPCs especialização e agilidade, sem exigir que elas abram mão de ter protagonismo no processo de definição das estratégias

Com três fundos de fundos exclusivos, criados em janeiro de 2020 para investir no exterior, a Fapes reduziu sua exposição aos mercados globais este ano mas entendeu a possibilidade de explorar o uso desse tipo de veículo para alocar também em ativos locais, visando as classes de renda variável e multirrendimentos, sem abrir mão do seu protagonismo como alocadora. “Os novos ativos FoFs foram mandados para investir no exterior porque entendemos que era importante contar com outros parceiros e ter uma ferramenta que visa ampliar a nossa capacidade de acesso a novos mercados. Sua performance foi bastante positiva entre 2020 e 2021”, avalia Leonardo Mandelblat, diretor de investimentos. Em 2007 esses fundos estão voltando por conta da performance dos mercados externos, com resultados acima do esperado, mas as estratégias têm sido consideradas vencedoras mesmo nesse cenário, tanto pela rentabilidade obtida quanto pela perspectiva de otimização das carteiras.

A decisão da entidade foi por realizar parte dos ganhos obtidos com esses FoFs em 2021 para reduzir sua exposi-



“Chegamos a ter 10% dos ativos locais alocados nos FoFs de exterior, o que bateu no limite permitido para legislação, mas estamos em fase de reavaliação diante de performance mais robusta no cenário externo”, diz Leonardo Mandelblat, da Fapes.

CITYWIRE

### FAPES tem nova gerente executiva de Compliance, Riscos e Controles Internos



Ana Paula Ghuu foi selecionada no mercado por meio de uma empresa de recrutamento de executivos.

PLANTÃO Abrappem Foco

### Fapes utiliza metodologia própria para definição de taxa de juros atuarial

Alexandre Samnoggi | Junho 24, 2022 | 8:09 am



**Fapes lança política de diversidade**  
Categoria: Fundos de Pensão | Publicado: 02 Novembro 2022

A Fapes, fundo de pensão dos funcionários do BNDES, elaborou uma Política de Diversidade, Inclusão e Direitos Humanos com o objetivo de combater formas de preconceito e discriminação, assim como orientar colaboradores e colaboradoras sobre condutas recomendadas com relação à raça, gênero, orientação sexual e outros aspectos individuais que devem ser respeitados no ambiente de trabalho.

“Precisamos transformar o mercado corporativo para que todos tenham oportunidades, sem obstáculos criados por características pessoais. A Fapes tem buscado cumprir o seu papel porque acreditamos que isso ajuda no desenvolvimento da Fundação e dos segmentos de previdência e saúde nos quais atuamos”, diz o superintendente da fundação, Carlos Frederico Rangel.



## Relacionamento com o setor

GRI 102-13

Os órgãos governamentais e associações com as quais a FAPES se relaciona de forma direta e frequente estão listados a seguir:

### ► CNPC e PREVIC

O Conselho Nacional de Previdência Complementar (CNPC) e a Superintendência Nacional de Previdência Complementar (PREVIC), ambos subordinados ao Governo Federal, são, respectivamente, o órgão regulador e o fiscalizador deste segmento no País. A FAPES se manteve na lista das 18 Entidades Sistemicamente Importantes (ESI), que são acompanhadas por fiscalização permanente e, como de hábito, atendeu a 100% das demandas e obrigações destes órgãos no ano de 2022.

### ► ANS

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), vinculada ao Ministério da Saúde, é o órgão regulador da autogestão do Plano de Assistência e Saúde (PAS), administrado pela FAPES. A ANS estabelece as obrigações das operadoras privadas relativas à rede credenciada, rol de procedimentos e atendimento, entre outras. Mais uma vez, em 2022, assim como em anos anteriores, a FAPES cumpriu todos os requisitos e não recebeu nenhuma autuação a respeito do PAS.

### ► Sistema BNDES

A FAPES mantém um relacionamento íntegro e produtivo com as empresas que formam o Sistema BNDES que são patrocinadoras de dois de seus planos de previdência: o Plano Básico de Benefícios (PBB) e o Plano Básico de Contribuição Definida (PBCD). O BNDES é também mantenedor do Plano de Assistência e Saúde (PAS). Como determina a legislação, o patrocinador indica representantes para os Conselhos Administrativo e Fiscal, além de ceder também os profissionais para compor a Diretoria-Executiva da FAPES.

### ► AFBNDES, APA, AFBNDESPar, AFFiname e AFJoia

A direção da FAPES mantém um contato estreito com associações representativas de seus participantes, tanto de empregados ativos das patrocinadoras quanto de aposentados e pensionistas do Sistema BNDES. Prezamos pela proatividade na comunicação de atos de gestão e no esclarecimento de dúvidas, ao mesmo tempo em que recebemos destas entidades insumos para a melhoria contínua da nossa prestação de serviços. Em acordo com a legislação da previdência complementar fechada, representantes dos participantes e assistidos também fazem parte dos Conselhos Deliberativo e Fiscal da entidade, por meio de eleição direta.

### ► Abrapp

A FAPES participa ativamente do desenvolvimento de seu segmento como membro da Associação Brasileira das Entidades Fechadas de Previdência Complementar (Abrapp), que representa 244 entidades, cerca de 90% das que estão em funcionamento no País. Além disso, nossos gerentes executivos representam a Fundação no Comitê de Sustentabilidade da associação e nas Comissões Técnicas de Assuntos Jurídicos, Contabilidade, Governança e Riscos, Inovação e Tecnologia, Investimentos e a de Planos Previdenciários, todas da região Sudeste.

### ► ABVCAP

Fazemos parte do Comitê de Investimentos da Associação Brasileira de Venture Capital e Private Equity (ABVCAP). Entidades de previdência complementar fechada, como a FAPES, estão entre os principais investidores institucionais na participação em empresas por meio de fundos de investimentos. O grupo visa debater e aperfeiçoar o processo de seleção e monitoramento de gestores destes ativos.

### ► Unidas

O desenvolvimento de empresas de saúde suplementar conta com a colaboração da FAPES como filiada à União Nacional das Instituições de Autogestão em Saúde (Unidas), associação sem fins lucrativos.