



Nossos

Relacionamentos

GRI 2-27, 2-28, 2-29, 3-3

Tema material: Governança e transparência (inclui Informação sobre produtos e serviços)

A Gerência de Relacionamento Institucional iniciou suas atividades em 2023, com o propósito de estabelecer a gestão da marca FAPES, de estratégia e de comunicação institucional da Fundação. Ela passa a atuar como um catalisador essencial para fortalecer os laços e a interação da FAPES com os seus diversos públicos de interesse, marco significativo na trajetória da Fundação.

O ano de 2023 foi um ano de intensa atividade para a estruturação da gerência e para a construção de diretrizes de relacionamento institucional sólidas e abrangentes. Para tal, contou com uma consultoria estratégica que identificou as necessidades, expectativas e aspirações da FAPES, por meio de análises e pesquisas aprofundadas.

Além disso, foi desenvolvido o projeto de *rebranding* da Fundação, consolidando o DNA FAPES, com novidades na marca e nos materiais de comunicação. O lançamento aconteceu em janeiro de 2024.

Esses esforços não apenas fortalecem a posição da Fundação no mercado, mas também solidificam a sua reputação como uma instituição comprometida com a transparência, a ética e o respeito às partes interessadas.

Atendimento

O atendimento aos participantes e beneficiários também é objeto de revisão para melhorias da experiência FAPES, projeto em curso. Um novo olhar sobre a linguagem adotada nos contatos por telefone, e-mail e Fale FAPES busca privilegiar o acolhimento e a empatia, agregadas ao conhecimento dos especialistas em previdência, saúde, empréstimos e financiamentos que trabalham no atendimento a estes públicos.

A Central de Atendimento, acessível pelo telefone, passou a solicitar o número do CPF ou da matrícula do beneficiário titular para agilizar o serviço ao identificar os dados no sistema logo no início do processo.

Mais uma novidade, visando aproximar a FAPES dos participantes e beneficiários, foi a retomada, em outubro de 2023, do atendimento

Um novo olhar sobre a linguagem adotada nos contatos **privilegia o acolhimento e a empatia,** agregados ao conhecimento dos especialistas das áreas.

presencial na sede da Fundação, no Rio de Janeiro, suspenso desde março de 2020. O retorno busca facilitar ainda mais o acesso de todos, trazendo comodidade para os que desejam atenção presencial, embora a maior parte do público já utilize a tecnologia para agilizar suas necessidades. Isso porque a Fundação dispõe de canais de autoatendimento, pelo Portal de Serviços e aplicativo (App FAPES), com uma gama de serviços com segurança e rapidez, disponíveis para computadores e *smartphones*.

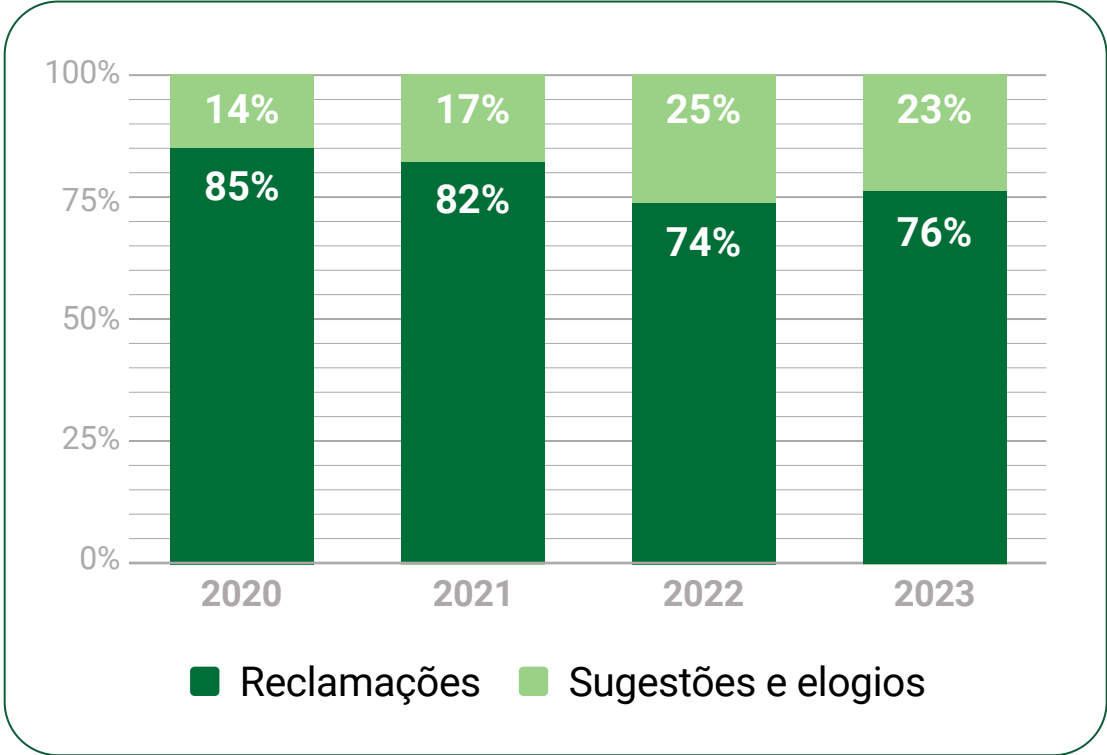
Atendimentos por canal*			
			
Portal de Serviços (via site e APP FAPES)	Central de Atendimento	Fale FAPES, e-mails e correspondências	Presencial com agendamento prévio
84	39.443	21.110	5
O atendimento presencial, suspenso desde março/2020, foi retomado em outubro/2023. * Não inclui dados do autoatendimento via Portal de Serviços ou App FAPES.			

Atendimentos por tema		
		
Saúde	Previdência	Empréstimos e Financiamentos
47.984	8.529	4.129
Outras 30.686 chamadas foram realizadas proativamente pelos atendentes de Saúde.		

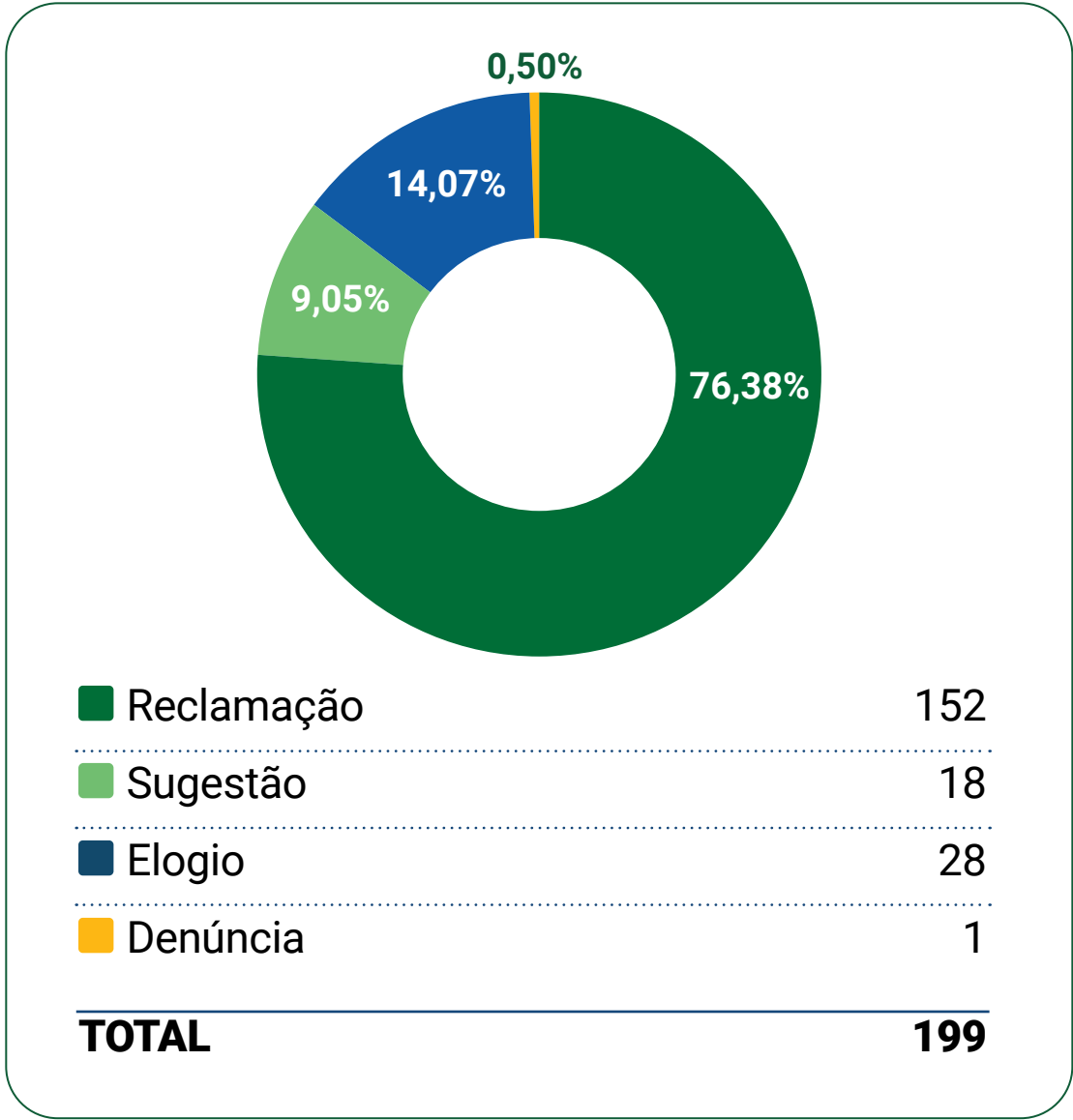
Ouvidoria

As manifestações recebidas na Ouvidoria, segunda instância para as demandas não solucionadas satisfatoriamente no atendimento, continuam em patamares inferiores aos apurados em anos anteriores. O percentual de elogios e sugestões, que era de 14% em 2020, ficou em 23% em 2023. Do total de 199 registros no ano, 76% foram reclamações. A saúde se manteve como o assunto mais demandado. Todas as manifestações são respondidas formalmente pela FAPES dentro do prazo legal, cumprindo seu dever de transparência e adequação às normas do segmento.

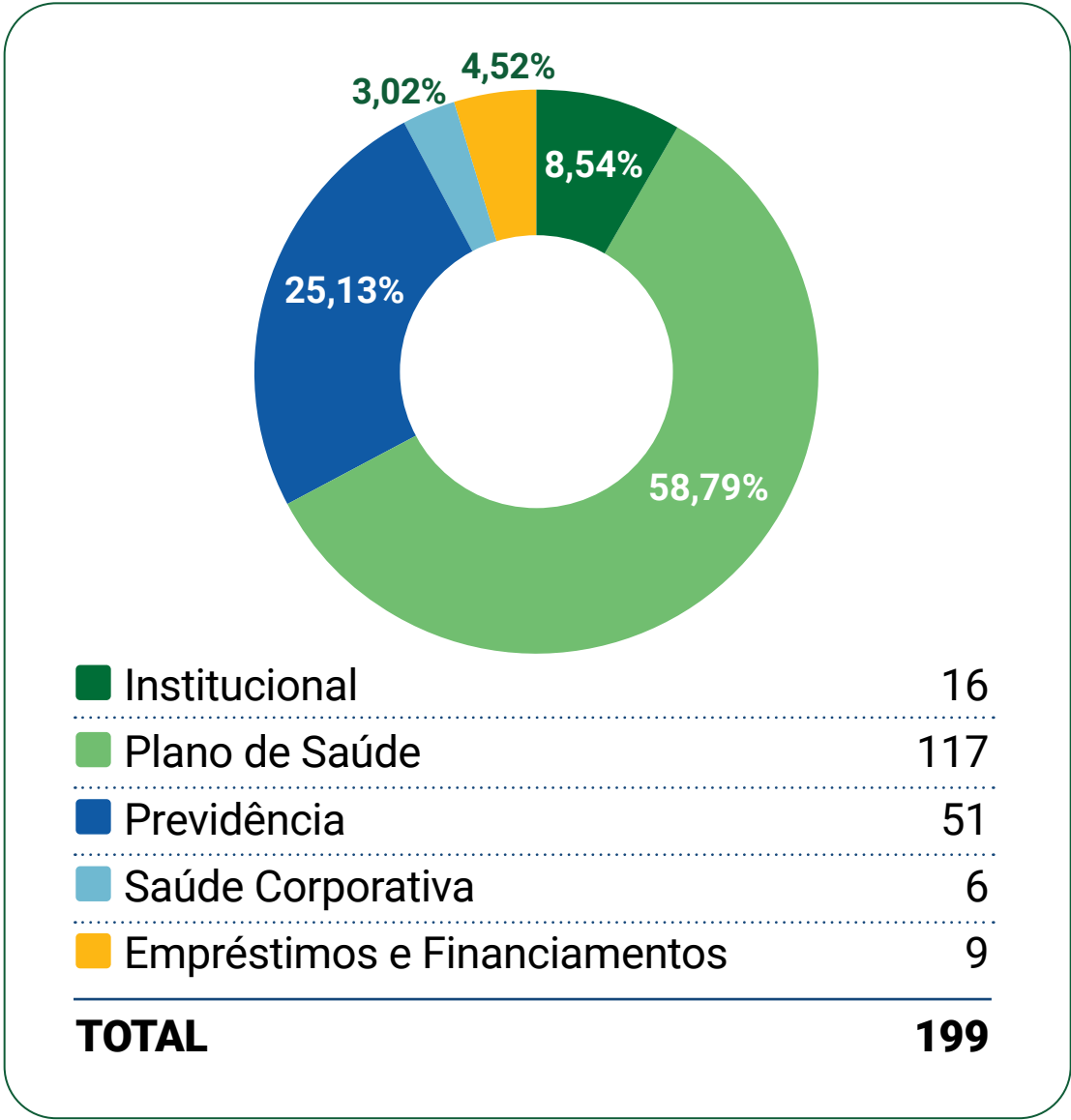
Manifestações da Ouvidoria de 2020 a 2022



Ouvidoria - Tipo de Contato



Ouvidoria – Contatos por Tema



Nova pesquisa de satisfação

Em dezembro, a FAPES lançou uma nova pesquisa, remodelada para ser online e rápida, para avaliar o grau de satisfação geral com a Fundação e a qualidade dos serviços de assistência à saúde, previdência, empréstimos e financiamento e, ainda, a transparência e acesso à informação da Fundação.

Não foram solicitados dados pessoais e específicos dos entrevistados, seguindo o

nosso compromisso em respeitar e preservar o sigilo e o anonimato dos respondentes.

Foram recebidas 660 respostas, 42% a mais do que em 2022. A pesquisa prossegue com uma fase qualitativa, em curso, com entrevistas em profundidade com participantes e beneficiários, buscando a excelência e melhor entendimento das percepções dos nossos públicos.

Comunicação externa

Para otimizar o relacionamento com os públicos externos, a Gerência de Relacionamento Institucional levantou, em parceria com as demais áreas da Fundação, os temas mais relevantes e de maior interesse dos públicos, para a construção de um Mapa da Comunicação, que embasará o planejamento integrado da área daqui por diante.



Canais de relacionamento	
Público externo e sociedade	Público externo exclusivo
 Site FAPES 1.023.468 acessos	 WhatsApp 3 mil inscritos 59% do total de participantes
 LinkedIn 15.250 seguidores 2.445 novos seguidores em 2023 (aumento de 19%)	 Portal de Serviços 163.182 acessos 447 acessos por dia em média
 Imprensa 38 notícias sobre a FAPES 9 veículos 2 matérias de capa	 App FAPES Downloads Apple = 2.509 Google = 1.980

O número de seguidores da FAPES no LinkedIn cresceu 19% em 2023 e já equivale a três vezes a quantidade de participantes da previdência da Fundação.

FAPES na mídia

A importância da Fundação para o segmento de previdência complementar fechada gera o interesse da imprensa em notícias sobre a FAPES, que mantém um relacionamento ético e cordial com diversos veículos da mídia nacional, mídia especializada e informativos de associações de funcionários e aposentados de seus patrocinadores.

Em 2023, a entidade ganhou o destaque em duas matérias que foram alçadas à capa das publicações, além de outras publicações, consolidando a imagem e a reputação de uma Fundação sólida e referência no mercado.



INVESTIDOR INSTITUCIONAL
Ano 28
Junho de 2023
Edição Nº 357
Ponto de Vista Netas

Carolina Tavares, gerente de auditoria interna da Fapes

GOVERNANÇA
Fundos de pensão começam a implantar estruturas independentes de auditoria, com vínculo direto às instâncias máximas da entidade

CRÉDITO
CEO da Quatá fala sobre oportunidades em crédito com atual nível de spreads

CIFRÃO
Fundo de pensão da Casa da Moeda terceiriza suas áreas não estratégicas

RPPS
Secretário dos RPPS quer projeto de lei para regularização previdenciária

Fundos de pensão: Auditoria interna

Mais controle em áreas sensíveis

Fapes, Postalis e Atlântico adotam iniciativas para fortalecer governança e colocar áreas sensíveis subordinadas diretamente às instâncias máximas

Aumentar o status e o tamanho da equipe de auditoria, adotar práticas de mercado e subordinar os órgãos de controle diretamente à presidência. Essas são algumas das medidas que vêm sendo adotadas pelos fundos de pensão ao longo dos últimos meses no sentido de aprimorar os níveis de governança corporativa no setor da previdência complementar fechada. As adesões das entidades ao código de autorregulação em governança corporativa da Abrapp também vêm nessa direção. Contudo, a associação dos fundos de pensão se posiciona de forma contrária a uma possível exigência do órgão regulador de tornar a tendência uma obrigatoriedade, uma vez que exigiria instâncias adicionais de auditoria na estruturação de todas as entidades.



"Criação da nova gerência evidencia a importância que o conselho deliberativo deposita na atividade de auditoria afirma a gerente da área na Fapes, Carolina Tavares

CITYWIRE BRASIL

NOTÍCIAS INVESTIMENTOS COMUNIDADE FIX THE FUTURE CARREIRA

EFPC 06 JUN, 2023

FAPES torna Auditoria Interna uma gerência para fortalecer governança

VÍNCULO on line

acontece

FAPES atende demandas dos beneficiários encaminhadas pela AFBNDES

AFBNDES 19 de setembro de 2023

Compartilhe o Post 10 min Tempo de leitura

Fundação abre credenciamento para novos profissionais de saúde e está cobrindo integralmente despesas com profissionais de instrumentação cirúrgica e anestesia

Marcelo Alves, diretor de Segurança da FAPES, e Arthur Kublitz, presidente da AFBNDES

REVISTA APA-FAPES/BNDES
Associação dos Empregados e Empregadores-Aposentados dos Participantes da FAPES/BNDES
Ano VII - edição número 10 - dezembro de 2023

Gestão FAPES

Em entrevista exclusiva, diretores da Fundação falam sobre Plano de saúde, sustentabilidade do PBB e carteira de investimentos.

As crônicas de Jober Rocha e Hugo Santos e o artigo de Arthur Garbayo

Coluna Previdenciária 88. O papel da intuição nos investimentos

Cuidadores de idosos Heróis invisíveis na era do envelhecimento

Os senhores para a direita: Leonardo Mandelblat, diretor de investimentos; Carlos Falcão Rangel, diretor Superintendente; e Marcelo Alves, diretor de Segurança

dados que devem ocorrer na zona fiscal, check os procedimentos que garantam a segurança jurídica, diferenciar os custos de operação, entre outros. Também orientamos a gestão e o controle e o tamanho da estrutura disponível no Portal de Serviços para saber as datas de crédito e valores a receber, já que os valores se pagam se equivalem ao crédito, desonerosidade que os valores recebem para os procedimentos.

de qualidade que ocorre em, ampliando a cobertura do PAS não apenas no Rio de Janeiro, mas também em São Paulo, Recife e Distrito Federal. No início de 2024, começamos a análise das solicitações e, em sequência, começamos os acordos para todos os beneficiários, sempre pelo Canal da FAPES.

É importante reforçar que a Fundação possui uma qualidade dos profissionais e pela adequação às necessidades do setor público com relação às especialidades e localidade, o que nos coloca ainda mais próximos aos usuários e gestores recebidos. E isso, já agradeço e apoio que estamos recebendo dos nossos usuários com indicações dos profissionais de sua confiança. Contamos com a ajuda dos associados da APA para dar mais visibilidade e reconhecimento.

"O PBB tem a particularidade de ser um dos últimos planos de benefício definido a ter fechado adesões, por isso possui um horizonte de compromissos mais longo do que outros planos, no mínimo até 2100"

A FAPES lançou um processo de credenciamento para novos profissionais de saúde. Como está caminhando este processo?

Já recebemos muitos cadastros e estamos até o momento e temos bons expectativas de validade e credenciamento de novos profissionais e estabelecimentos.

Revista APA-FAPES/BNDES

Investimento no exterior: EFPCs

Fundações recalibram exposição

Perdas com carteiras de investimentos no exterior no ano passado pressionaram fortemente a rentabilidade das EFPCs

Muito com menor abrangência, a tendência foi aprovada pela governança da entidade, que teve a ideia de reforçar os seus atuais mandatos de investimento sob o modelo de fundos exclusivos para refletir a nova orientação.

O modelo original, de 2018, que era restrito aos fundos exclusivos locais que aplicavam em grandes mercados internacionais, havia sido substituído em 2020 por mandatos mais abrangentes de soluções, em diversos mercados. A atual transição, explicou o executivo Mandelblat, diretos a investir nesse mercado, que ocorreu em 2018, a entidade tem feito ajustes graduais em sua estratégia e em 2023 dá início a uma nova fase de revisão, que pretende garantir uma posicionamento mais consistente com o atual cenário



"O exterior sempre foi uma parte importante da estratégia de investimento da FAPES, mas a volatilidade dos mercados internacionais nos levou a uma revisão da nossa estratégia de investimento no exterior, buscando uma abordagem mais consistente com o atual cenário econômico e de mercado."

que ajudará a simplificar e dar mais consistência ao acompanhamento das carteiras. "Em seguida, faremos um ajuste nos fundos de investimento para refletir a nova orientação.

O ajuste está sendo feito em paralelo ao ajuste nos fundos de investimento, o que é um processo contínuo. O objetivo é garantir que a FAPES esteja sempre alinhada com o melhor desempenho possível, considerando o risco e o retorno das carteiras de investimento. Além disso, houve também uma redução no tamanho da carteira total da FAPES, o que não reflete uma mudança na estratégia de investimento, mas sim uma otimização da estrutura de ativos.

Além disso, houve também uma redução no tamanho da carteira total da FAPES, o que não reflete uma mudança na estratégia de investimento, mas sim uma otimização da estrutura de ativos.

Na área de saúde, Daniel Brum dos Santos, que atua no gerenciamento do Plano de Assistência e Saúde (PAS), vai representar a Fundação durante o 28º Congresso Internacional da União Nacional dos Instituições de Autogestão em Saúde (Unisa). No evento, que ocorrerá de 4 a 8 de outubro, em Salvador, ele apresentará o trabalho do impacto assistencial e financeiro da integração de soluções digitais em um programa de atenção primária à saúde. O trabalho é baseado na experiência da Fundação com o Programa de Saúde da Família, que cobra o benefício no centro do cuidado com ações de prevenção e melhoria da qualidade de vida.

RONCARATI 50
50 Anos

Área do Assinante
Login Senha
Esqueceu sua senha? Esqueceu seu login?

Home Empresa Produtos Livros Opinião Seg Contato Cursos

Home Artigos e Notícias Trabalho da FAPES em previdência e saúde é reconhecido no mercado

Profissionais da Fundação são convidados para ministrar cursos e palestras em outubro

No próximo mês de outubro, dois profissionais da FAPES vão compartilhar seus conhecimentos e experiências em eventos nas áreas de previdência e saúde. Os convidados são Daniel Brum dos Santos, gerente do Plano de Assistência e Saúde (PAS), e Arthur Garbayo, gerente de Comunicação. Ambos serão convidados para ministrar cursos e palestras em outubro.

O Gerente Executivo de Previdência e Saúde, Rodrigo Uchida, vai ministrar curso sobre Metodologias e Variáveis da Tabela de Juros Atuarial, realizado pelo Instituto Brasileiro de Atuarialidade (IBA), no dia 3 de outubro, no Rio de Janeiro. O curso é destinado a profissionais dessa atividade essencial para os fundos de previdência. O mesmo tema será abordado por Uchida durante palestra no 48º Congresso Brasileiro da Previdência Privada, de 16 a 20 de outubro, em formato híbrido (presencial em São Paulo e pela internet para todo o Brasil). Este é o evento anual mais importante da associação Abrapp, que representa cerca de 240 entidades fechadas de previdência complementar (EFPCs) no Brasil.

Na área de saúde, Daniel Brum dos Santos, que atua no gerenciamento do Plano de Assistência e Saúde (PAS), vai representar a Fundação durante o 28º Congresso Internacional da União Nacional dos Instituições de Autogestão em Saúde (Unisa). No evento, que ocorrerá de 4 a 8 de outubro, em Salvador, ele apresentará o trabalho do impacto assistencial e financeiro da integração de soluções digitais em um programa de atenção primária à saúde. O trabalho é baseado na experiência da Fundação com o Programa de Saúde da Família, que cobra o benefício no centro do cuidado com ações de prevenção e melhoria da qualidade de vida.

Para a FAPES, é muito importante compartilhar as experiências e contribuir para que os segmentos de previdência complementar e saúde sejam cada vez mais eficientes.

Fonte: Fapes, em 11.09.2023.

Ações, eventos e campanhas

Na busca pela proximidade com participantes e beneficiários, visando ouvir e entender as suas necessidades, sempre com transparência e clareza, foi criado, em 2023, o inFAPES, evento presencial com toda a equipe da Diretoria de Investimentos, apresentando pela primeira vez os profissionais que lidam com os recursos do patrimônio da previdência. Este evento, além de outras campanhas e ações realizadas ao longo do ano, contribuíram para reforçar a imagem da Fundação pelo compromisso de transparência e pelo investimento em confiança.

Na área da saúde, o destaque foi para criação de um plano de comunicação integrado, valorizando o acolhimento e o cuidado da Fundação com o bem-estar de todos. Uma narrativa organizada e com foco em cuidados contemplou as ações, programas, campanhas e eventos de saúde em 2023, amplamente divulgados nos canais de comunicação.

Adicionalmente a essas iniciativas, nossos porta-vozes FAPES seguem compartilhando experiências em eventos nas áreas de previdência e saúde, uma vez que a liderança acredita na troca de conhecimento e na manutenção de relacionamentos e diretrizes de boas práticas, confiante na qualificação técnica dos colaboradores e gestores da Fundação, comprovada pelas certificações e prêmios conquistados.



Relacionamento com o setor

A FAPES se relaciona de forma direta e frequente com órgãos governamentais e associações relacionadas com suas áreas de negócios:

► 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. Deles, a FAPES recebe demandas de fiscalização que são atendidas dentro dos prazos e critérios legais e, mais uma vez, a entidade segue sem qualquer penalidade em 2023.

► 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 2023, 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 PBB e o PBCD. O BNDES é também mantenedor do PAS. Como determina a legislação, o patrocinador indica representantes para os Conselhos Deliberativo e Fiscal, além de ceder também os profissionais para compor a Diretoria Executiva da FAPES.

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

A direção da FAPES mantém contato estreito com associações representativas de seus participantes do Sistema BNDES. A Fundação preza pela

proatividade na comunicação de atos de gestão e pelo esclarecimento de dúvidas, ao mesmo tempo em que recebe insumos para a melhoria contínua da prestação de serviços.

► ABRAPP, SINDAPP E ICSS

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. O Diretor-superintendente da FAPES integra o Comitê de Ética da instituição e, em 2023, colaborou ativamente para a elaboração de um Código de Ética e Conduta destinado ao segmento. Além disso, no mesmo ano, gerentes executivos representavam a Fundação no Comitê de Sustentabilidade da ABRAPP e nas Comissões Técnicas de Assuntos Jurídicos, Contabilidade, Governança e Riscos, Inovação e Tecnologia, Investimentos e a de Planos Previdenciários. Junto à ABRAPP, a Fundação também mantém relacionamento com o Sindicato Nacional das Entidades Fechadas de Previdência Complementar (SINDAPP) e do Instituto de Certificação Institucional e dos Profissionais de Seguridade Social (ICSS).

► ABVCAP

A FAPES faz parte do Comitê de Investimentos da Associação Brasileira de *Venture Capital* e *Private Equity* (ABVCAP). Entidades de previdência complementar fechada 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.