



Nossos

Relacionamentos

GRI 2-29, 3-3

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

A FAPES valoriza profundamente a importância fundamental do relacionamento com todos os seus públicos de interesse, com especial atenção aos participantes e beneficiários. A Fundação considera esse vínculo essencial para o fortalecimento contínuo de sua missão, garantindo uma instituição cada vez mais alinhada e responsiva às necessidades de seus diversos públicos.

Ao completar 50 anos de história em 2024, a Fundação segue em constante evolução, priorizando o cuidado humanizado, aliado à tecnologia, com uma escuta ativa e um diálogo genuíno, sempre com o objetivo de oferecer excelência em previdência e saúde. Esse compromisso com a melhoria contínua também se reflete na estratégia de revisitação da marca da FAPES, que, por meio de estudos aprofundados, identificou os diferenciais da instituição e permitiu uma renovação que preserva sua essência, sempre alinhada aos valores que a sustentam.

Lançada no cinquentenário da instituição, a nova marca incorpora a cor azul, simbolizando confiança, inovação e harmonia, e abraça os seus pilares: Institucional, Saúde, Previdência e Investimentos. Para reforçar a importância dessa renovação, a FAPES promoveu um treinamento interno, capacitando dezenas de colaboradores, tornando-os multiplicadores do conhecimento e guardiões da marca. Dessa forma, contribuem para garantir uma identidade visual e um tom coeso em todos os materiais institucionais da Fundação.

Além disso, a FAPES adotou uma linguagem mais moderna e próxima dos participantes e beneficiários, com um tom de voz acolhedor, empático e transparente, alinhado aos valores da instituição.



Aos 50 anos, a Fundação segue em constante evolução, priorizando o cuidado humanizado, aliado à tecnologia, com uma escuta ativa e um diálogo genuíno.



Campanhas

Principal tema do ano, o acordo do PBB exigiu da comunicação uma estratégia bem desenhada para levar informações precisas de uma forma didática e transparente. As comunicações na fase de negociação foram frequentes a cada etapa, respeitando os limites de sigilo obrigatório e, assim que aprovado, todos os detalhes foram reunidos em *hotsite*, que segue em constante atualização, para consulta permanente até que se concluam todas as etapas de implementação do acordo. O *hotsite* inclui notícias e vídeos, além de uma área de perguntas e respostas mais frequentes elaborada com a contribuição das demandas dos participantes ativos e assistidos. Para aproximar o público, a Fundação promoveu um evento com a presença da Diretoria Executiva visando o esclarecimento de dúvidas e uma apresentação formal sobre o tema. Durante o bate-papo, entre os presentes no auditório e na transmissão ao vivo pela internet, alcançou-se 840 pessoas, formando o maior público de um evento híbrido já realizado na Fundação, até aquele momento. A [gravação na íntegra](#) foi incluída no *hotsite* e segue disponível.

A FAPES se compromete a ouvir as preocupações e sugestões de todos os seus públicos, reafirmando seu compromisso com o cuidado contínuo e com a construção de soluções que atendam às necessidades de seus participantes ativos e assistidos de forma justa e eficaz. Essas reuniões não apenas reforçaram a importância do relacionamento institucional, mas também fortaleceram a confiança entre a Fundação e seus públicos, assegurando que o processo de evolução aconteça de forma colaborativa e construtiva.

Em cumprimento ao acordo, os participantes ativos e assistidos do PBB patrocinados pelo Sistema BNDES terão, dentro do prazo de dois anos, a oportunidade de migrar voluntariamente para um novo plano CD, atualmente em fase de elaboração, ou optar por permanecer no plano vigente. Para garantir uma tomada de decisão bem-informada, a FAPES tem disponibilizado todas as novidades a cada momento, sempre cuidando para que o conteúdo disponibilizado seja o mais atualizado possível, mantendo assim, os participantes em dia com todas as informações. Em 2025, novidades

estão sendo desenvolvidas como uma produção exclusiva de vídeos de saúde financeira, feitos com a participação de especialistas da Fundação e, ainda, eventos exclusivos para educação previdenciária e financeira – o Conversa com a FAPES. O objetivo é fornecer esclarecimentos detalhados sobre as opções disponíveis, ajudando os participantes ativos e assistidos a compreenderem os benefícios e características de cada plano, de modo a tomar a melhor decisão para o seu futuro.

As novas ações de educação previdenciária e financeira serão incorporadas às atuais, que já abordaram outros temas relevantes em 2024, como a [mudança na escolha de tributação](#) dos planos da modalidade CD, a orientação sobre melhor aproveitamento do [benefício fiscal sobre as contribuições](#) de previdência complementar para dedução no Imposto de Renda e a comunicação de alterações feitas pela Receita Federal sobre a [emissão de recibos médicos por pessoas físicas](#), para garantir o reembolso de beneficiários da saúde que utilizam serviços fora da rede credenciada.

O *hotsite* inclui notícias e vídeos, além de uma área de perguntas e respostas mais frequentes elaborada com a contribuição das demandas dos participantes ativos e assistidos.

Hotsite Acordo do PBB

[Clique aqui](#) para acompanhar todas as informações sobre o tema.



Evento do Acordo PBB

Canais de comunicação

Com o lançamento do App FAPES Saúde, os beneficiários da Fundação conquistaram mais um canal eficiente e acessível para gerenciar sua saúde e interagir com os serviços oferecidos. A ferramenta não apenas amplia as opções de comunicação, mas também se torna um ponto de apoio fundamental para o acompanhamento contínuo da saúde, promovendo um monitoramento mais próximo e personalizado.

Através do app, os beneficiários têm acesso facilitado a informações sobre seus cuidados médicos. Esse acompanhamento constante possibilita uma atuação mais proativa, permitindo a identificação precoce de potenciais riscos e facilitando ações preventivas que podem contribuir significativamente para a melhoria da qualidade de vida.

O App FAPES Saúde também se destaca pela sua abordagem inovadora, incorporando

elementos de *gamificação* para tornar o uso mais atrativo e engajador, criando uma experiência interativa que motiva os beneficiários a se comprometerem com hábitos saudáveis e práticas de prevenção. A *gamificação* não só torna o acompanhamento da saúde mais leve e envolvente, mas também estimula a adesão contínua aos programas de bem-estar, incentivando o cuidado pessoal de forma lúdica.

Com essas funcionalidades, o App FAPES Saúde se firma como uma ferramenta essencial na jornada de autocuidados dos beneficiários, não apenas como mais um canal de informação, mas como um aliado poderoso na promoção de uma saúde preventiva, monitorada e integrada ao dia a dia.

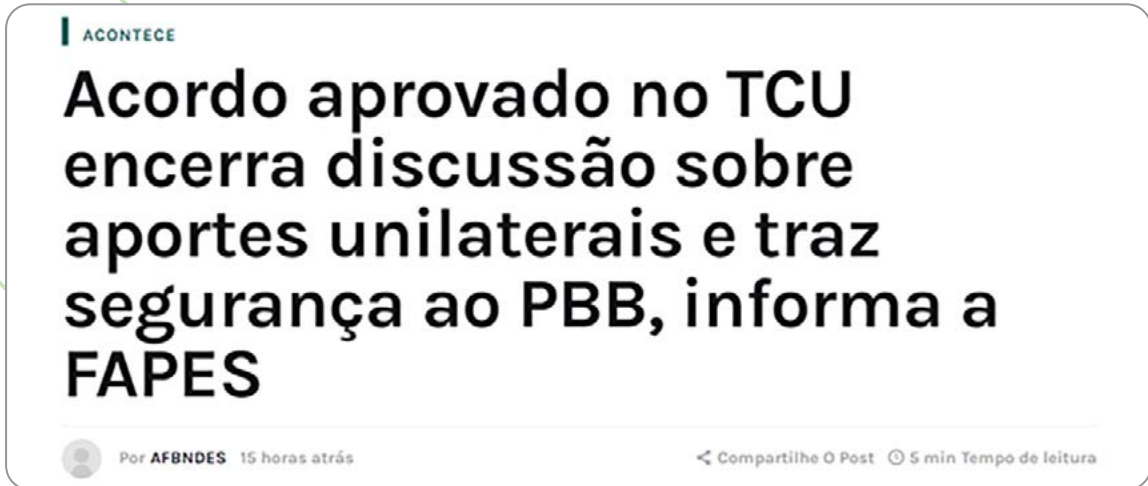
De agosto a dezembro de 2024, o aplicativo foi baixado por 2.146 usuários do Plano de Assistência e Saúde (PAS).

Canais de relacionamento			
Público externo - aberto		Público externo - fechado	
 Site FAPES	572.772 visualizações 397.144 sessões	 E-mail marketing	58 mil enviados 41 campanhas
 LinkedIn	17.242 seguidores 1.992 novos seguidores em 2024	 WhatsApp	2.745 inscritos* 54% do total de participantes 194 mensagens disparadas
 Imprensa	74 notícias sobre a FAPES 21 veículos	 Portal de Serviços	155.861 acessos 425 acessos por dia em média
 App FAPES Saúde	2.146 downloads	 App FAPES	3.381 downloads

* Em 2024 foi realizada uma atualização nos contatos no WhatsApp, excluindo da base números inativos e descadastrados

FAPES na mídia

A atuação da FAPES ganhou mais destaque na mídia espontânea em 2024, em função do acordo do PBB e, também, graças ao trabalho proativo de divulgação e atendimento a demandas da imprensa geral, especializada e veículos das associações de participantes ativos e assistidos. Ao longo do ano, foram 74 notícias em 21 veículos citando a FAPES, quase o dobro do total de publicações em 2023.



Eventos internos e externos

A proximidade do público com a FAPES foi uma das prioridades em 2024, com a realização de eventos destinados aos participantes e beneficiários. Os destaques foram o [bate-papo com os diretores sobre o acordo do PBB](#) e o [lançamento do App FAPES Saúde](#), ambos com bom envolvimento do público sobre os temas e retornos muito positivos sobre as iniciativas. Internamente, o evento de apresentação do Planejamento Estratégico reuniu todas as áreas da Fundação, fortalecendo a cultura interna e compartilhando com os colaboradores a visão de longo prazo da instituição.

Como forma de trocar experiências e conhecimentos com o mercado, além de representarem a FAPES, os porta-vozes da Fundação também estiveram presentes em eventos de suas áreas de atuação ao longo do ano. Contribuindo com palestras, recebendo reconhecimentos ou participando ativamente, a equipe da FAPES esteve presente em diversos encontros e debates sobre temas essenciais, como previdência complementar, governança corporativa, *compliance*, questões jurídicas, mercado de capitais e gestão de pessoas. Inclusive, a Fundação foi uma das convidadas para o 9º *Pension Funds Mission*, no Reino Unido, aprofundando o relacionamento dos maiores fundos de pensão do Brasil com gestores de investimentos europeus.

Essa participação constante reflete o compromisso da Fundação em se manter atualizada e participativa nas discussões mais relevantes para o setor, promovendo o aprendizado contínuo e a troca de experiências que contribuem para o aprimoramento de suas práticas e o fortalecimento de sua atuação institucional.



Gerente Executiva de Pessoas, Administração e Sustentabilidade, Cristina Alves, no 4º Congresso de Gestão de Pessoas da Abrapp



(Ao centro) Patricia Braga, Gerente Executiva de Economia e Macroalocação, no 9º Pensions Fund Mission, no Reino Unido



Lançamento do App FAPES Saúde



(À esquerda) Lorena Zeny Fernandes, Gerente Executiva de Planos CD e Performance em Seminário de Gestão de Investimentos nas EFPCs



Gerente Executiva Jurídica, Karla Alfradique (ao centro), e equipe no 19º Encontro Nacional de Advogados de EFPCs (ENAPC)



Diretor de Investimentos, Leonardo Mandelblatt (ao centro), durante o Brasil LP Summit



Congresso Internacional de Compliance com a participação da Gerente Executiva de Compliance, Riscos e Controles Internos, Ana Paula Ghiu



Priscila Zamponi e Ana Florêncio, Gerente de Relacionamento Institucional e Analista, no 45º Congresso Brasileiro da Previdência Complementar



Equipe e membros dos conselhos da FAPES no 45º Congresso Brasileiro da Previdência Complementar



Diretor Superintendente Carlos Frederico Rangel no evento de retrospectiva com Diretoria Executiva e equipe FAPES



Lançamento do novo modelo de IP e NT com a Gerente Executiva de Compliance, Riscos e Controles Internos, Ana Paula Ghiu, o Diretor de Seguridade, Marcelo Alves, e o Gerente Executivo de Governança Corporativa, Luiz Eduardo Rodrigues



Diretor de Investimentos, Leonardo Mandelblatt, e Diretor de Seguridade, Marcelo Alves, no Seminário de Investimentos, Governança e Aspectos Jurídicos da Previdência Complementar - SIGA 2024



FAPES 50 anos

Em 3 de dezembro de 2024, a FAPES celebrou seus 50 anos com grande importância e reconhecimento, marcando uma data histórica repleta de homenagens e agradecimentos. Ao longo de meio século, a Fundação não apenas construiu uma trajetória sólida, mas consolidou um legado de compromisso, responsabilidade e excelência. Como parte das comemorações, a FAPES implementou iniciativas para fortalecer a integração com seus públicos, criando um ambiente mais acolhedor e inovador. As ações continuaram a priorizar a transparência, o diálogo e a credibilidade, pilares que asseguram a confiança dos participantes e beneficiários.

A FAPES é feita de pessoas. Cada participante, aposentado, pensionista, beneficiário e colaborador desempenhou um papel fundamental na construção dessa história. São trajetórias individuais que se entrelaçam para formar uma comunidade unida, onde cuidado, escuta ativa e inovação caminham juntos.

A Fundação produziu a emocionante *websérie* “FAPES 50 Anos – Você Faz Parte dessa História”. Composta por quatro capítulos, a série estreou em dezembro de 2024, durante a festa de fim de ano dos colaboradores, com a presença de toda

a equipe, membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal e dos patrocinadores. Nos vídeos, vemos alguns dos personagens de ontem e de hoje, compartilhando as suas histórias na Fundação e as perspectivas para o futuro, refletindo a continuidade da missão da FAPES e seu compromisso com a evolução constante. [Assista aqui](#).



Atendimento

Mais de 55 mil atendimentos foram feitos pela equipe FAPES em 2024, com grande destaque pela preferência dos participantes e beneficiários em receber informações por telefone ou e-mail, utilizando o serviço Fale FAPES, disponível no aplicativo ou Portal de Serviços. O tema mais demandado segue sendo a saúde, com quase 80% do total. Além das solicitações recebidas, a equipe de saúde mantém contato proativamente com os beneficiários para acompanhamento da qualidade de vida deles e de seus familiares.

Atendimentos FAPES 2024				Total por tema
	 Central de Atendimento (por telefone)	 Fale FAPES, e-mails e correspondências	 Presencial, com agendamento prévio	
Saúde*	28.341	16.048	7	44.396
Previdência	3.447	3.638	10	7.095
Empréstimos e Financiamentos	2.239	1.951	0	4.190
Total por canal	34.027	21.637	17	55.681

* Outras 31.304 chamadas foram realizadas proativamente pelos atendentes de Saúde

Meus Fale FAPES

Um novo recurso foi lançado em 2024 para permitir recuperar o histórico de solicitações enviadas neste que é um dos principais canais de atendimento da Fundação: **Meus Fale FAPES**. A visualização da troca de mensagens foi uma sugestão feita pelos participantes

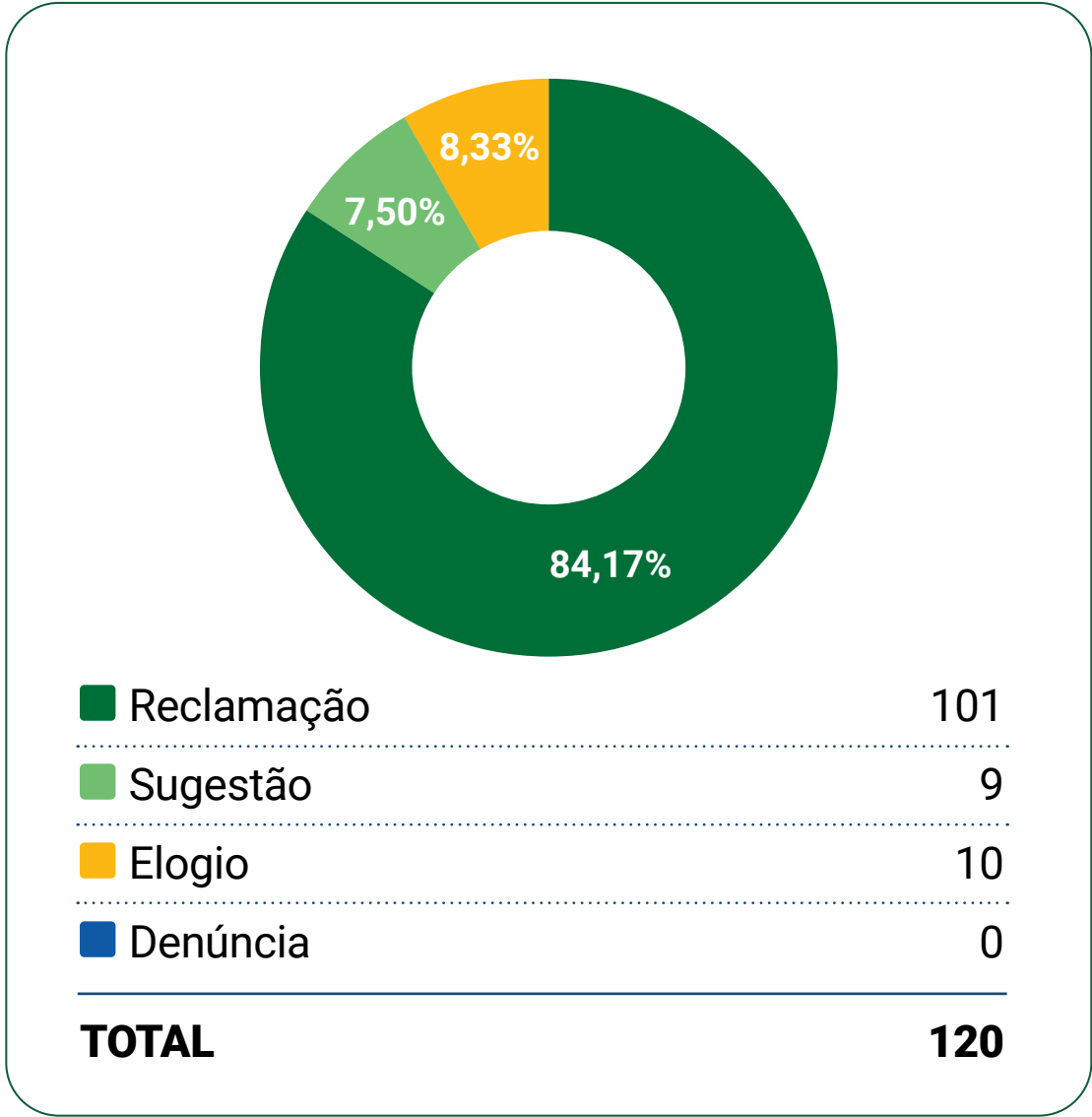
e beneficiários e acolhida pela Fundação. O histórico dos últimos 12 meses fica disponível para consulta diretamente, utilizando matrícula e senha para assegurar o sigilo dos dados. Para mensagens mais antigas, basta solicitar ao atendimento especificando período e assunto.



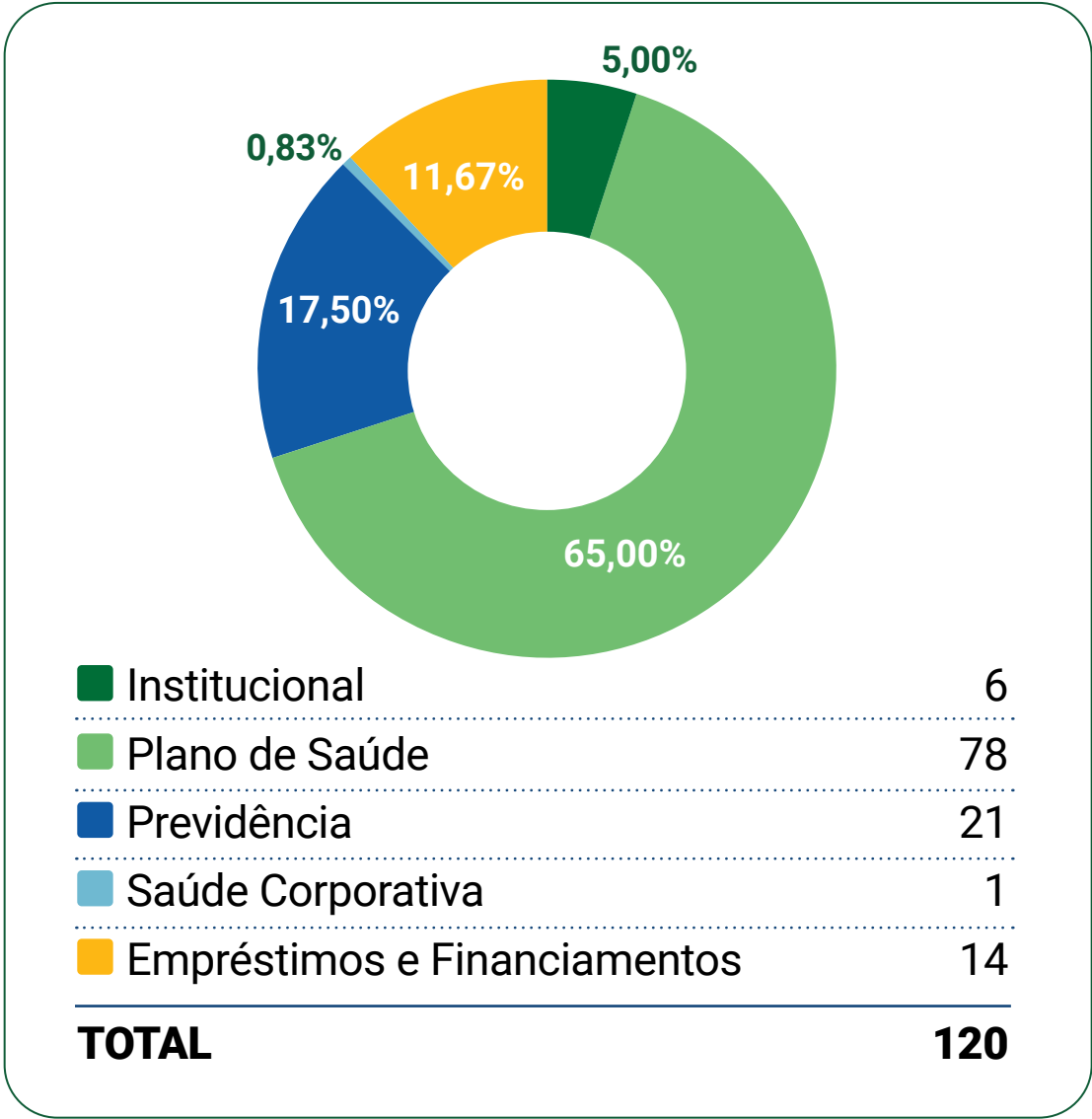
Ouvidoria

Segunda instância das manifestações feitas ao atendimento, disponíveis aos participantes e beneficiários quando não satisfeitos com as informações recebidas, a Ouvidoria recebe, trata e responde formalmente dentro do prazo legal a todos os registros. Em 2024, o número de manifestações recuou para 120 (ante 199 no ano anterior), sendo 101 reclamações, 10 elogios e nove sugestões. Temas sobre o plano de saúde continuam majoritários, com 65% dos registros na Ouvidoria.

Ouvidoria - Tipo de Contato



Ouvidoria – Contatos por Tema



Relacionamento com o setor

GRI 2-27, 2-28

Cultivar conexões no dia a dia faz parte do DNA da FAPES. Por isso, a entidade vem ampliando o seu leque de relacionamento com diferentes segmentos da sociedade.

Ministério da Previdência Social

O Diretor de Seguridade da FAPES passou a representar a entidade em dois subgrupos do Grupo de Trabalho criado pelo Ministério da Previdência Social em 2024, para discutir avanços para o segmento: o Grupo 4, de Entidades de Grande Porte vinculadas à Lei Complementar nº 108 e o Grupo 7, de Entidades de Grande Porte vinculadas à Lei Complementar nº 109.

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 não foi alvo de qualquer penalidade em 2024.

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. O responsável técnico pelo plano junto à Agência é o gerente executivo de Assistência da Fundação. Mais uma vez, em 2024, 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 PBB e o 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, AFJoia e AAPBB

A direção da FAPES mantém um relacionamento próximo e contínuo com as associações representativas de seus públicos, abrangendo tanto os empregados ativos das patrocinadoras quanto os aposentados e pensionistas do Sistema BNDES. A Fundação valoriza a proatividade na comunicação de ações de gestão, buscando sempre esclarecer dúvidas e promover a transparência. Ao mesmo tempo, a FAPES se dedica a ouvir as contribuições desses representantes, utilizando-as como insumos fundamentais para a melhoria constante de seus 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, Sindapp e ICSS

A FAPES desempenha um papel ativo no desenvolvimento de seu segmento, sendo membro da Associação Brasileira das Entidades Fechadas de Previdência Complementar (ABRAPP), que representa cerca de 90% das entidades em funcionamento no Brasil. O Diretor Superintendente da FAPES integra o Comitê de Ética da ABRAPP, com mandato até 2027, contribuindo para as práticas éticas e a governança do setor.

Além disso, gerentes e gerentes executivos da FAPES representam a Fundação em diversos comitês e comissões da ABRAPP, como os comitês de Gestão de Pessoas, Sustentabilidade, Ouvidoria, Inovação e Tecnologia e Profissionais de Auditoria, bem como nas comissões técnicas de Assuntos Jurídicos, Contabilidade, Governança e Riscos, Investimentos, Planos Previdenciários, Estratégias e Criação de Valor, todas da região Sudeste. A FAPES também mantém um relacionamento estreito com o Sindicato Nacional das Entidades Fechadas de Previdência Complementar (Sindapp) e com o Instituto de Certificação Institucional e dos Profissionais de Seguridade Social (ICSS), reforçando seu compromisso com a excelência e as melhores práticas do setor.

ABVCAP

A FAPES é associada da categoria membro investidor 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.

GRI Club

O GRI Club é uma organização que conecta líderes e empresas do setor imobiliário brasileiros. A FAPES é membro convidado da instituição.

Unidas e Cremerj

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. A partir de 2025, o gerente executivo de Assistência da Fundação será membro da Comissão de Atendimento e Ouvidoria da Unidas. Como responsável técnico pelo PAS e pelo ambulatório médico de saúde ocupacional, ele também representa a FAPES junto ao Conselho Regional de Medicina do Rio de Janeiro (Cremerj).

Já a gerente executiva Jurídica da FAPES passará, em 2025, a integrar a Comissões Jurídica da Unidas e, também, a Comissão de Atendimento e Ouvidoria da associação, na condição de Ouvidora da Fundação.

PRI

Desde 2019, a FAPES é membro voluntário do Princípios para o Investimento Responsável (PRI), iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU) que promove a integração de critérios de sustentabilidade Ambiental, Social e de Governança (ASG) nas decisões de investimento.

A adesão a esta iniciativa reflete o compromisso da Fundação com práticas responsáveis e com a busca constante por contribuir positivamente para a sociedade e o meio ambiente. A cada dois anos, a FAPES envia relatórios detalhados sobre o estágio de sua adesão, reforçando seu empenho em aprimorar continuamente seus processos de investimento, alinhando-os com as melhores práticas globais de sustentabilidade. A participação voluntária da Fundação no PRI destaca a seriedade de seu compromisso com a transformação sustentável no setor financeiro.

Instituto Brasileiro de Atuária (IBA)

Em 2024, o gerente executivo de Atuária da FAPES assumiu o cargo de Diretor Administrativo do Instituto Brasileiro de Atuária (IBA). Fundado em 1944, o IBA é uma sociedade civil sem fins lucrativos, dedicada a incentivar e promover a pesquisa, o desenvolvimento e o aperfeiçoamento das ciências atuariais, especialmente nas áreas econômica, financeira e biométrica. A missão do Instituto é colaborar com empresas, instituições e o Estado na implementação e aplicação da técnica atuarial, contribuindo para o avanço da ciência e a inovação no setor. Com a participação ativa da FAPES, a Fundação reforça seu compromisso com a excelência técnica e o desenvolvimento do campo atuarial no Brasil.

Fórum de Ouvidoria das EFPCS

Criado em 2022, o fórum foi instituído por iniciativa da Ouvidoria da entidade Funcef, com apoio da mesma área do órgão fiscalizador do segmento, a PREVIC. Atualmente, conta a participação de 41 ouvidores dos principais fundos de pensão do Brasil, entre eles a FAPES, por meio da gerente executiva jurídica e ouvidora da Fundação.

IIA Brasil

O Instituto dos Auditores Internos do Brasil (IIA Brasil) tem como missão defender, difundir e desenvolver a profissão de auditoria interna, assim como os profissionais que a exerçam para que possam ajudar no efetivo gerenciamento de riscos, governança corporativa e processos de controles internos das organizações, visando a defesa dos interesses dos acionistas, cotistas e grupos de interesse e da sociedade em seu conjunto. Em outubro de 2024, a gerente de Auditoria Interna da FAPES tornou-se membro do Comitê de Avaliação do Instituto, cujo objetivo é assessorar o Conselho de Administração no cumprimento de suas atribuições, observando regras e princípios de indicação e recrutamento de membros para os órgãos estatutários, assim como o processo de autoavaliação destes membros estatutários, conforme estabelecidos no Estatuto Social e no Código de Ética do IIA Brasil.

Compliance Women Committee

A gerente executiva de *Compliance*, Riscos e Controles Internos da FAPES é membro, desde fevereiro de 2024, do comitê que busca promover igualdade de gênero e o empoderamento da mulher, formando uma rede global de intercâmbio de informações e experiências entre as profissionais mulheres no *compliance*, capacitando e criando oportunidades para aumentar a representação delas na alta administração, em um ambiente de trabalho livre de discriminação e assédio.