POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM AS PATROCINADORAS

Unidades Gestoras: Diretoria Superintendente **– DISUP**
Diretoria de Seguridade – **DISEG**
Diretoria Administrativa e Financeira **- DIAFI**
Gerência de Seguridade **– GESEG**
Gerência de Investimentos **– GEINV**
Gerência de Tecnologia da Informação - **GETIN**

Aprovada pelo Conselho Deliberativo do SERGUS em 15/12/2023.

Sumário

1. INTRODUÇÃO 2
2. APLICABILIDADE 2
3. REGULAMENTAÇÃO 2
4. FINALIDADE 2
5. ÁREAS DE RELACIONAMENTO 2
6. PÚBLICO-ALVO 2
7. DIRETRIZES 3
8. PROCESSOS OPERACIONAIS 3
8.1. ADESÃO 3
8.2. ARRECADAÇÃO 3
8.3. ALUGUEIS 3
8.4. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO 3
9. RELACIONAMENTO 4
10. COMPROMISSO 4
11. DISPOSIÇÕES FINAIS 4

1. INTRODUÇÃO

A Política de Relacionamento com as Patrocinadoras é o documento que orienta e estabelece as diretrizes de relacionamento, priorizando a excelência no atendimento às demandas das patrocinadoras. Esta política deve, portanto, ser cumprida e aplicada por todas as áreas que possuem relacionamento com as patrocinadoras.

2. APLICABILIDADE

Esta política se aplica a todas unidades organizacionais e de governança do SERGUS.

3. REGULAMENTAÇÃO

Foram utilizadas as seguintes referências:

- ✓ Estatuto SERGUS;
- ✓ Regulamentos dos Planos SERGUS;
- ✓ Código de Ética e de Conduta do SERGUS; e
- ✓ Convênios de Adesão das Patrocinadoras.

4. FINALIDADE

Esta política tem por objetivo estabelecer diretrizes relativas aos processos de relacionamento, excelência no atendimento, além de fortalecer a relação entre as partes, conforme segue:

- ✓ Proteger, valorizar e promover a imagem do SERGUS a partir da excelência do relacionamento com as patrocinadoras;
- ✓ Estabelecer diretrizes e normas às práticas de relacionamento com as patrocinadoras;
- ✓ Atender e demandar informações solicitadas pelos patrocinadores, com qualidade, agilidade e resolutividade; e
- ✓ Estabelecer mecanismos de monitoramento e mensuração da qualidade do atendimento, além de promover a transparência.

5. ÁREAS DE RELACIONAMENTO

a) **Recursos Humanos:** dúvidas e/ou informações sobre adesão e arrecadação de contribuições relativas aos planos de benefícios;
b) **Área de Patrimônio:** informações relacionadas aos alugueis de imóveis; e
c) **Área de Tecnologia de Informação:** interação com as áreas de infraestrutura da patrocinadora, em função da utilização de alguns serviços disponibilizados por ela.

6. PÚBLICO-ALVO

- ✓ Diretoria das Patrocinadoras;
- ✓ Gestores de Recursos Humanos;
- ✓ Gestores de TI;
- ✓ Gestores de Patrimônio; e
- ✓ Demais áreas correlacionadas.

7. DIRETRIZES

O relacionando com as patrocinadoras deverá ocorrer de forma descentralizada, de acordo com o assunto a ser tratado, quais sejam:

- ✓ Zelar pela imagem institucional do SERGUS;
- ✓ Adotar uma linguagem acessível, clara e adequada nas tratativas com a patrocinadora;
- ✓ Adotar um padrão uniforme de comunicação, de maneira a transmitir conhecimento, confiança e segurança;
- ✓ Estreitar as relações com as áreas de gestão das patrocinadoras, em especial as de Recursos Humanos, Tecnologia da Informação, Patrimônio, etc;
- ✓ Preservar o sigilo das informações advindas do relacionamento entre as partes;
- ✓ Manter relacionamento proativo com as patrocinadoras;
- ✓ Dar solução tempestiva às demandas com objetividade, segurança e agilidade; e
- ✓ Atender as demandas das patrocinadoras, cumprindo as normas que regulamenta os planos de benefícios.

8. PROCESSOS OPERACIONAIS

8.1. ADESÃO

A entidade deverá receber dos RHs das patrocinadoras as informações relativas à contratação de novos funcionários. O SERGUS participará do processo de socialização destes, ofertando o plano de benefício CD, visando sua fomentação.

8.2. ARRECADAÇÃO

O SERGUS deverá receber dos RHs das patrocinadoras, as informações referentes ao repasse das contribuições e das taxas administrativas dos planos de benefício. Estas informações deverão ser validadas pela entidade e, em havendo inconsistências, deverão ser regularizadas em tempo hábil, com vistas ao atendimento o que preceitua os normativos.

8.3. ALUGUEIS

Mensalmente, o SERGUS encaminhará para a patrocinadora, Área de Gestão Patrimonial, a documentação necessária ao recebimento do aluguel dos imóveis a ela locados, para providências relativas ao pagamento dos imóveis em referência, junto a Área de Compras e Contratos, que providenciará o crédito em conta corrente do SERGUS, mantida no BANESE, relativa ao Plano de Benefício SERGUS Saldado – PBSS.

8.4. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O relacionamento com as patrocinadoras no âmbito tecnológico, ocorre através do nosso Patrocinador Principal, Banco do Estado de Sergipe – BANESE, com a utilização de toda infraestrutura de comunicação lógica da rede, links, *nuvemon-premises* e soluções de segurança na comunicação com a internet.

Além da infraestrutura, as licenças de **Software dos Servidores** e a de **Servidores e Usuários** também são utilizadas. A entidade utiliza-se também da sala cofre do patrocinador para armazenar fisicamente as fitas dos backups mensais.

9. RELACIONAMENTO

Requisitos para a excelência no Relacionamento:

- ✓ **Comprometimento**: compromisso com a solução das demandas das patrocinadoras, compatibilizando-as com a diretrizes desta política;
- ✓ **Comunicação:** condução do atendimento de forma hábil, clara e objetiva, buscando o entendimento das necessidades com vistas a informar, esclarecer e orientar;
- ✓ **Assertividade:** procurar explicitar suas necessidades com clareza, confiança, positividade, mantendo-se abertos a críticas e elogios;
- ✓ **Proatividade:** identificar situações problemáticas e atuar de forma a resolvê-las em tempo hábil, demonstrando competência e superando expectativas;
- ✓ **Disponibilidade**: se fazer presente por meio de diversos canais de relacionamento, sempre prontos para atender às solicitações;
- ✓ **Receptividade:** saber ouvir, entender e interagir com as patrocinadoras e gerar a percepção de confiança na relação;
- ✓ **Agilidade**: tratar tempestivamente as demandas, observando sobretudo a expectativa de prazo.

10. COMPROMISSO

A busca pela excelência no trato das relações com as patrocinadoras deverá nortear a entidade com um todo, em todos os níveis de gestão e áreas de atuação, onde a experiência possibilite uma melhor eficiência no acesso e repasse das informações, sendo observados os prazos de resposta necessários para o bom atendimento.

A área de Governança deve priorizar a qualidade do atendimento, com monitoramento dos resultados e fomentar os gestores e dirigentes para a excelência no relacionamento.

11. DISPOSIÇÕES FINAIS

A área de Governança, os gestores e os colaboradores do SERGUS são responsáveis pela imagem da Fundação, devendo zelar em seus relacionamentos institucionais pela preservação da Entidade.

Esta política entra em vigor na data de aprovação pelo Conselho Deliberativo do SERGUS.