

Certificação é referencial de excelência na gestão de serviços



O Sistema de Gestão da Qualidade da Fundação Família Previdência, certificado com a ISO 9001, versão 2015, passou por uma auditoria interna realizada no período de 16 a 19 de maio. A auditoria interna é uma prévia para a auditoria de manutenção da Certificação ISO 9001 que será realizada nos dias 19 e 20 de junho pelo Bureau Veritas. Novas auditorias interna e de manutenção da certificação serão realizadas em outubro e novembro deste ano, respectivamente.

Nesta avaliação, a auditora da empresa In.Fluência Consultoria e Gestão analisou uma série de processos de trabalho da Fundação relacionados aos planos previdenciários, acompanhamento atuarial, cadastro e informações de clientes, atendimento ao participante, financeiros, contábeis, tributários, jurídicos, gestão de pessoas, fiscalizações e auditorias, comunicação, gestão de sistemas da informação e planejamento estratégico. Além da análise dos processos, a auditora avaliou os resultados de indicadores de performance, atestando o atendimento dos requisitos da norma, que incluem as medidas adotadas pela Fundação na gestão de riscos.

Há mais de 20 anos, a Fundação Família Previdência investe no aprimoramento de seu Sistema de Gestão da Qualidade, mantendo a certificação ISO em seus processos. O primeiro passo foi na área de investimentos, certificada desde 1997 com a ISO 9002. Em 2004, todos os processos foram certificados com a ISO 9001, atendendo a gestão de planos previdenciários.

A certificação ISO é uma forma de comprovar a capacidade da organização de fornecer produtos e serviços que atendam às necessidades dos participantes, além dos requisitos legais e regulatórios

aplicáveis às suas atividades. Os requisitos da norma visam a melhoria contínua dos processos com o objetivo de aumentar a satisfação dos clientes. A versão 2015 da norma, obtida pela Fundação em 2018, é mais criteriosa e com foco estratégico, incluindo controles que a organização possui para a gestão de riscos de seus processos.

“O atendimento aos requisitos da Norma ISO 9001 é um importante referencial que traz reflexos positivos nos serviços prestados aos nossos participantes e nos torna mais competitivos para atingir as metas de crescimento no mercado previdenciário”, destaca Rodrigo Sisnandes, Diretor-Presidente da Fundação Família Previdência.

Fonte: [Fundação Família Previdência](#), em 22.05.2023.