

Um dos programas relatados no livro “Coletânea de Casos - Boas Práticas de Relacionamento”, lançado no mês de outubro pela Abrapp no formato de E-book (formato virtual) é o de “Acolhimento das Pensionistas”, da Fibra. O objetivo do programa é dar um atendimento diferenciado às pensionistas por se tratar de um momento delicado e de extrema fragilidade em suas vidas; e buscar facilitar e agilizar o processo de acesso aos benefícios de pensão na Fibra e na Previdência Social, bem como no seguro de vida. Após o comunicado do falecimento de um participante, a equipe da entidade auxilia a cônjuge na resolução de processos, assim como o acesso aos direitos adquiridos pelo beneficiário junto à Previdência Social e à seguradora.

É realizada no site da Previdência Social a solicitação do benefício ou agendamento e entregue à pensionista o processo juntamente com a documentação que será entregue na agência mais próxima a sua residência e posterior monitoramento. Como resultados, houve redução do tempo na tramitação dos processos e aumento da confiança no trabalho realizado pela área de Relacionamento. Em 2013, 39,3% das pensionistas consideravam bom o desempenho do atendimento, 3,6% consideravam regular e 57,1% consideravam ótimo. Em 2015, 89,3% das pensionistas consideraram ótimo o atendimento da entidade e 10,7% consideraram bom. Significando que o grau de satisfação atingiu 100% entre “bom” e “ótimo”. O case da Fibra foi apresentado no 38º Congresso Brasileiro da Previdência Complementar Fechada pela Gerente de Relacionamento da entidade, Malton Ferreira Munhoz. Elaborado pela Comissão Técnica Nacional de Relacionamento da Abrapp, o E-Book com o caso da Fibra e o de outras 21 entidades está disponível na biblioteca digital da Abrapp. [Clique aqui para baixar.](#)

Fonte: Abrapp Acontece, em 21.11.2017.