

Em entrevista exclusiva ao Blog Abrapp em Foco, o Diretor Presidente da Funcef, Renato Villela, mostra como a entidade implantou um plano de continuidade de negócios em que a comunicação tem exercido um papel essencial. Através de um Comitê de Continuidade de Negócios, a Funcef se preparou para manter o funcionamento normal no período de quarentena, com a equipe trabalhando em regime de home office.

Dois objetivos primordiais foram traçados para a comunicação da Funcef: assegurar aos participantes que não há nenhum risco quanto ao pagamento de pensões e benefícios e disseminar informações confiáveis sobre cuidados e prevenção ao coronavírus. A responsabilidade é muito grande uma vez que a fundação conta com 50 mil aposentados e pensionistas, 10,3% deles acima dos 72 anos.

Como alguns resultados positivos, o site teve 532 mil visualizações de páginas em março de 2020, o terceiro melhor resultado histórico e o maior para um mês sem eleições. Este desempenho superou em 42% o mês anterior (fevereiro de 2020) e em 39% o mesmo período de 2019. Apenas na primeira semana de abril, o site já tinha alcançado a expressiva marca de 253 mil visualizações de páginas.

### **Destaque no site**

Para centralizar todo o conteúdo relacionado ao enfrentamento do coronavírus, a equipe de comunicação criou uma área específica de destaque site. No período de 23 dias compreendido entre 16 de abril, quando divulgou a suspensão do atendimento presencial em Brasília, e 8 de abril, a Comunicação da Funcef publicou 26 notícias no site, 32 posts no Facebook e 12 no LinkedIn, disparou duas campanhas marketing por e-mail e SMS, além de produzir 11 vídeos.

### **Comitê de Continuidade**

No início da pandemia definimos que nossa prioridade era a continuidade dos negócios, ou seja, queríamos garantir o pagamento de benefícios e o atendimento aos participantes. Então criamos um Comitê de Gestão de Continuidade de Negócios. Na primeira reunião do grupo, na primeira semana de março, definimos o plano para continuidade de nossas atividades.

### **Medidas preventivas**

Antes mesmo da quarentena e do home office, tínhamos definido uma série de medidas preventivas para nossos colaboradores para aplicação imediata. Definimos algumas regras de convivência e a utilização de álcool gel. Ao mesmo tempo produzimos um vídeo com orientações para o público externo.

### **Importância da comunicação**

A comunicação exerce um papel fundamental. Desde o início também definimos que faríamos um esforço de comunicação para transmitir as informações e orientações para nossos participantes. A produção de um vídeo com a palavra do presidente (assista aqui), que foi uma proposta da área de comunicação, teve grande repercussão no site e em nossas redes sociais. A resposta à mensagem do vídeo foi expressiva: 9,2 mil acessos no site e 29 mil visualizações no Facebook, rede social em que a presença da Funcef tem maior número de seguidores.

### **Redes sociais**

Considerando Facebook, Twitter, LinkedIn e YouTube, a Funcef tem um capital social total de 70 mil seguidores. A divulgação de informações sobre cuidado e prevenção ao coronavírus começou, em 13 de março, na página no Facebook, que soma 58 mil seguidores. Desde então, as publicações são diárias no site da Fundação e nas redes sociais.

**Quarentena**

O Comitê de Continuidade organizou também as condições para o home office, providenciando a disponibilidade de equipamentos. Ampliamos a banda de internet para suportar o trabalho remoto. O último dia no escritório foi 20 de março. Fizemos dois testes de estresse do sistema. Vimos que alguns pontos precisavam de aperfeiçoamento e já providenciamos a correção. Tem funcionado muito bem. Temos disponibilizado cursos para os colaboradores e também apoio psicológico para aqueles que precisarem.

**Suspensão das parcelas dos empréstimos**

Depois de garantir o atendimento básico da estrutura operacional, passamos a olhar para o bem estar do participante. Vimos que seria importante aliviar a pressão dos financiamentos. Então a área de benefícios e a área de TI ajustaram o sistema em tempo recorde para adiar o pagamento de 3 meses das parcelas de abril, maio e junho dos empréstimos. Tudo foi feito pela internet. Houve grande nível de adesão, com mais de 23 mil participantes.

**Documentação eletrônica**

Implantamos o fluxo eletrônico de documentação, com validação em mudança de regulamento. Reproduzimos documentos em formato eletrônico, por e-mail, com assinatura eletrônica para facilitar os processos.

**Preocupação com impacto**

Claro que estamos preocupados com o impacto sobre os investimentos da entidade. Mas já estamos preparados, estamos realizando estudos técnicos. A ocorrência de novos déficits vai depender da duração da crise. é possível que ocorra recuperação de alguns ativos ainda este ano, mas não estamos prevendo a recuperando em todas as classes. Se houver prolongamento da crise, com certeza vai impactar todas as carteiras.

**Crise de saúde**

Não se trata de uma crise sistêmica. É uma crise de saúde com impactos na economia. Então, acreditamos que haverá uma recuperação. Só temos de avaliar a velocidade da recuperação. Pensando no longo prazo, faz sentido flexibilizar algumas regras para o equacionamento de déficits. Pois as perdas tenderão a se diluir ao longo dos anos. Faz sentido mudar regras ao estilo "taylor made" para não estressar excessivamente as fundações enquanto aguardam a retomada dos ativos.

**Admiração com a equipe**

Gostaria de ressaltar a admiração com toda a equipe da Funcef, que tem atuado com garra, empenho e disponibilidade. Estou muito agradecido e comovido com a força de todos.

**Fonte:** Abrapp em Foco, em 20.04.2020