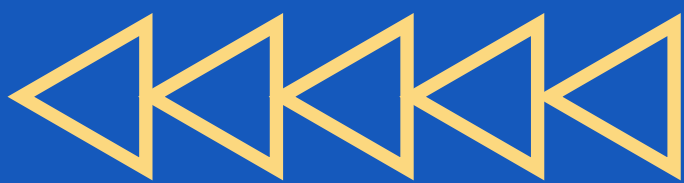


ABRIL | 2024



POLÍTICA DE

ATENCIÓN



01 Apresentação	4
02 Valores do Atendimento Fachesf	5
03 Estrutura da Central de Relacionamento Fachesf	5
3.1 Equipes que compõem a Central de Relacionamento Fachesf	7
3.2 Agências Fachesf	7
04 Canais de Atendimento Fachesf	8
05 Diretrizes	10
06 Público no Atendimento Fachesf	11
6.1 Perfis de Clientes no Relacionamento com a Fachesf	11

SUMÁRIO

01

Apresentação

Atender é entender o cliente; superar suas expectativas, trazendo soluções com eficiência e acolhimento. Num mundo dinâmico e em constante evolução, o cliente está cada vez mais atento aos seus direitos e exigente quanto à forma de comunicação que recebe das empresas. Obter a informação com agilidade e eficiência são expectativas esperadas. Atender, portanto, requer conhecimento, argumentação, clareza, credibilidade e empatia. Um atendimento de excelência constitui-se numa atuação estratégica, pois é a imagem da Fundação que está na linha de frente. E cada colaborador tem um papel fundamental.

UM CAMINHO PARA A EXCELÊNCIA

Esta Política tem o propósito de estruturar as ações de atendimento da Fachesf, com vistas a superar as expectativas na atuação de seus profissionais, baseado num projeto de gestão que contemplará a execução e o monitoramento das atividades em diversas etapas. Esta Política terá, como foco, a formação continuada e a análise sistemática dos critérios de qualidade dos seus profissionais de atendimento. Será implementada sempre primando:



pela **comunicação** eficiente;



apresentação pessoal e postura no ambiente de trabalho;



atendimento ao telefone e presencial mais assertivos;



organização em todas as etapas do processo;



defesa dos valores da Fachesf;



Participantes e colaboradores **satisfeitos**

É nesse contexto que a Política de Atendimento vem a ser elaborada, objetivando a adoção de um conjunto de normas e boas práticas no relacionamento da Fachesf com os seus Participantes, Pensionistas, Beneficiários, potenciais clientes e Credenciados.

A implementação, atualização e revisão desta Política foram construídas numa atuação conjunta por todos os profissionais de atendimento da Fachesf, gestores, com o apoio da ARH, e aprovadas pela Diretoria Executiva e pelo Conselho Deliberativo.

02

Valores do Atendimento Fachesf



Tratar o cliente de forma adequada, compreendendo suas necessidades



Dar voz aos clientes e transformar feedbacks em melhorias de processos



Diversidade de canais de atendimento



Foco no Participante



Métricas de desempenho, visando ações de melhorias



Qualificação continuada da equipe de atendimento



Desburocratização do atendimento



Inovação nos processos

CADEIA DE VALOR DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO



Atividades Primárias: representam qualquer ação que produza benefícios e geram valor diretamente para os clientes.

Atividades de Apoio: representam um impacto direto na experiência dos clientes e geram valor de maneira indireta.

03

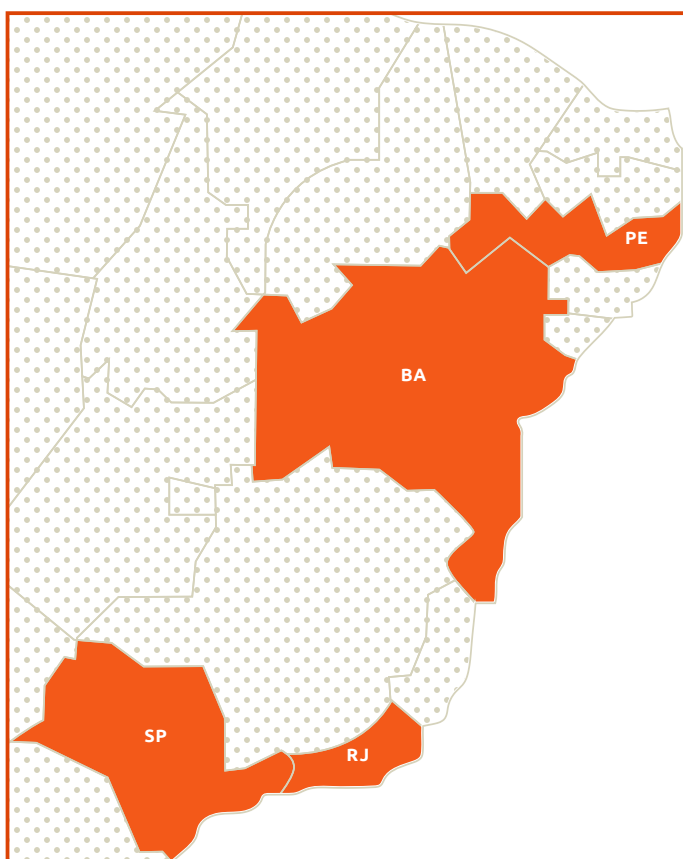
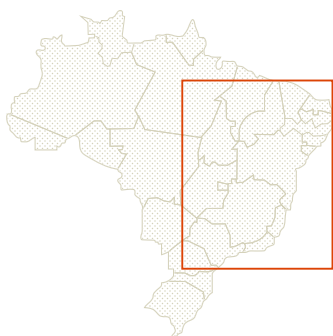
Estrutura da Central de Relacionamento Fachesf

3.1. EQUIPES QUE COMPÕEM A CENTRAL DE RELACIONAMENTO FACHESF

- ▶ Gerência de Atendimento
- ▶ Agências Fachesf
- ▶ Equipe de Suporte ao Atendimento
- ▶ Equipe de Serviço Social
- ▶ Equipe de Atendimento Presencial
- ▶ Equipe de Teleatendimento ao Participante
- ▶ Equipe de Teleatendimento ao Credenciado

3.2. AGÊNCIAS FACHESF

- ▶ Sede – Recife – PE
- ▶ Paulo Afonso – BA
- ▶ Salvador – BA
- ▶ Rio de Janeiro – RJ
- ▶ São Paulo – SP



04

Canais de atendimento Fachesf



Teleatendimento ao Participante
0800 281 7533 ou
629 7533 (Hicom)



Teleatendimento ao credenciado
0800 281 7540



Fale Conosco Fachesf
Preenchimento do formulário via Site Fachesf (www.fachesf.com.br) ou enviando e-mail para faleconosco@fachesf.com.br



Atendimento presencial
Sede da Fachesf e Agências

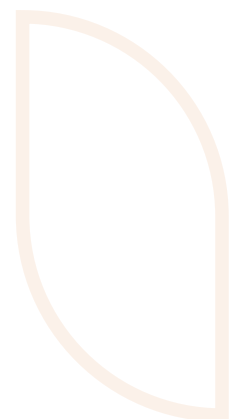
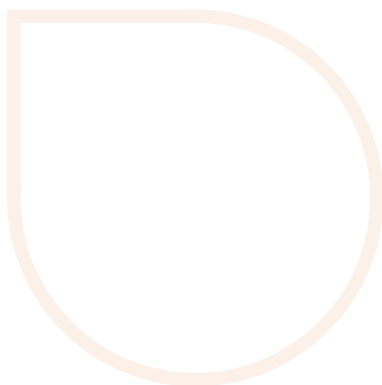


Serviço Social
Atendimento Presencial e Visitas

05

Diretrizes

O atendimento Fachesf deverá atingir o mesmo nível de excelência e eficiência na comunicação aos diferentes clientes (Ativos, Aposentados e Pensionistas, Credenciados, Dependentes e Novos Participantes).



06

Público no atendimento Fachesf

6.1. PERFIS DE CLIENTES NO RELACIONAMENTO COM A FACHESF

Participantes ativos	Clientes que contratam o plano de previdência
Assistidos	Aposentados que recebem benefícios da previdência Fachesf
Pensionistas	Beneficiários dos planos de previdência que recebem benefícios da previdência decorrente da morte dos titulares
Beneficiários	Clientes que contratam o plano Fachesf-Saúde
Credenciados	Parceiros que atendem os beneficiários do plano de saúde Fachesf
Prospect	Potenciais clientes para os planos de Previdência e Saúde





Ficha Técnica

GERENTE DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO

Jorge Cavalcanti

PRESIDENTE

Armando Barros

PRESIDENTE DO CONSELHO DELIBERATIVO

Antonio Carlos Reis de Souza

DIRETOR DE BENEFÍCIOS

Fernando Neves Souza

1ª VERSÃO

Abril de 2024



