



Governo do Estado de São Paulo  
Fundação de Previdência Complementar do Estado de São Paulo  
Assessoria Jurídica

## PORTARIA

### Portaria Prevcom nº 10 de 14 de maio de 2025

Institui a Comissão Permanente de Sucesso do Cliente da PREVCOM e dá outras providências.

O Diretor-Presidente da Fundação de Previdência Complementar do Estado de São Paulo – PREVCOM, no uso das atribuições previstas no artigo 45 do Estatuto Social da Fundação, aprovado pelo Decreto Estadual nº 57.785, de 10 de fevereiro de 2012,

CONSIDERANDO o Planejamento Estratégico da PREVCOM para o quadriênio 2025-2028 e os Planos de Ação desenvolvidos pela Diretoria Executiva;

CONSIDERANDO a necessidade de criação de um ambiente multidisciplinar, colaborativo e estratégico voltado ao aprimoramento contínuo da experiência dos públicos de interesse da Entidade; bem como a decisão da Diretoria Executiva da Fundação, devidamente registrada na ata de sua 642ª reunião ordinária, realizada em 15 de abril de 2025;

#### RESOLVE:

**Artigo 1º.** Fica instituída, no âmbito da PREVCOM, a Comissão Permanente de Sucesso do Cliente, com a finalidade de promover análises contínuas da adequação das jornadas, processos, sistemas, produtos e regras de negócio da Entidade às melhores práticas de mercado sob a ótica do sucesso do cliente.

**Artigo 2º.** A Comissão terá como escopo macro e permanente a análise de todos os aspectos que impactem, direta ou indiretamente, na experiência do cliente, assim considerados os participantes, assistidos, patrocinadores e demais públicos de interesse da PREVCOM.

**Artigo 3º.** Compete à Comissão:

I – Propor melhorias e ajustes em processos, sistemas, produtos e regras de negócio com foco na simplificação, otimização e geração de valor para os clientes;

II – Monitorar e acompanhar a implementação das ações previstas nos Planos de Ação da Diretoria Executiva, contribuindo para o atingimento das metas estratégicas da Entidade;

III – Desenvolver, aprovar e aplicar metodologias para aferição de índices de satisfação e engajamento;

IV – Propor treinamentos internos e iniciativas de cultura organizacional com foco no cliente;

V – Apresentar relatórios e resultados dos ciclos de melhoria à alta administração.

**Artigo 4º.** A Comissão será composta pelos seguintes membros, indicados pelas respectivas Diretorias:

I – dois representantes da Diretoria de Relacionamento Institucional, sendo um designado como Coordenador da Comissão;

II – um representante da Presidência;

III – um representante da Diretoria de Seguridade;

IV – um representante da Diretoria de Investimentos;

V – um representante da Diretoria de Tecnologia;

VI – um representante da Diretoria de Administração.

**Artigo 5º.** A Comissão terá autonomia para definir suas pautas e convidar, conforme necessário, colaboradores internos e representantes de fornecedores, mediante alinhamento prévio com os gestores responsáveis, observados o objeto e escopo de sua atuação.

**Artigo 6º.** As atividades da Comissão deverão estar alinhadas aos objetivos e metas definidos no Planejamento Estratégico da PREVCOM para o quadriênio 2025-2028, especialmente no que se refere às seguintes diretrizes estratégicas:

### **I – Fortalecer o Relacionamento com o Cliente**

a) construção do Índice de Satisfação do Participante e do Patrocinador, incluindo definição de cronograma, metodologia de pesquisa e composição do índice.

b) construção do Índice de Satisfação do Patrocinador, com definição de metodologia e composição do índice.

c) validação de iniciativas específicas voltadas à melhoria da experiência do patrocinador, como a proposta de Página do Patrocinador.

d) realização de treinamentos internos para atendimento, com foco em cultura organizacional centrada no cliente.

e) estabelecimento e monitoramento de metas de performance com base nos resultados das pesquisas.

f) apresentação de resultados ao final dos ciclos de melhoria.

### **II - Aprimorar o Portfólio de Produtos**

a) criação do Índice de Valor e Engajamento do Clube (IVEC), com definição de composição, metodologias e análise comparativa com clubes similares.

b) elaboração e execução de plano de trabalho para melhorias de jornada, processos e produtos com base nos resultados aferidos.

c) construção do Índice de Preparo para a Longevidade, com definição de metodologia, metas de incremento e plano de ação.

d) atingimento de 30% de alcance na trilha básica de educação financeira, incluindo a reestruturação do programa Conta Comigo e acompanhamento dos resultados.

e) monitoramento contínuo dos índices desenvolvidos.

f) visão de futuro em Experiência do Cliente (CX) com elaboração e aprovação de proposta metodológica e de indicadores para avaliação de satisfação em experiência do cliente.

g) elaboração e aplicação de plano de ação para atingir patamares satisfatórios de experiência percebida pelos públicos de interesse.

**Artigo 7º.** A Comissão deverá apresentar relatórios periódicos de acompanhamento à Diretoria Executiva, contendo análises, recomendações e resultados das ações implementadas.

Artigo 8º. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

**Sylvio Eugenio**  
**Diretor-Presidente**



Documento assinado eletronicamente por **Sylvio Eugenio De Araujo Medeiros, Diretor Presidente**, em 16/05/2025, às 16:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.sp.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0067087291** e o código CRC **BFE79BB0**.

---



# DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

Publicado na Edição de 21 de maio de 2025 | Caderno Executivo | Seção Atos Normativos

## PORTARIA PREVCOM Nº 10, DE 14 DE MAIO DE 2025.

Portaria do Diretor Presidente, de 14 de maio de 2025.

**Institui a Comissão Permanente de Sucesso do Cliente da PREVCOM e dá outras providências.**

O Diretor-Presidente da Fundação de Previdência Complementar do Estado de São Paulo – PREVCOM, no uso das atribuições previstas no artigo 45 do Estatuto Social da Fundação, aprovado pelo Decreto Estadual nº 57.785, de 10 de fevereiro de 2012, CONSIDERANDO o Planejamento Estratégico da PREVCOM para o quadriênio 2025-2028 e os Planos de Ação desenvolvidos pela Diretoria Executiva;

CONSIDERANDO a necessidade de criação de um ambiente multidisciplinar, colaborativo e estratégico voltado ao aprimoramento contínuo da experiência dos públicos de interesse da Entidade; bem como a decisão da Diretoria Executiva da Fundação, devidamente registrada na ata de sua 642ª reunião ordinária, realizada em 15 de abril de 2025;

### RESOLVE:

**Artigo 1º.** Fica instituída, no âmbito da PREVCOM, a Comissão Permanente de Sucesso do Cliente, com a finalidade de promover análises contínuas da adequação das jornadas, processos, sistemas, produtos e regras de negócio da Entidade às melhores práticas de mercado sob a ótica do sucesso do cliente.

**Artigo 2º.** A Comissão terá como escopo macro e permanente a análise de todos os aspectos que impactem, direta ou indiretamente, na experiência do cliente, assim considerados os participantes, assistidos, patrocinadores e demais públicos de interesse da PREVCOM.

**Artigo 3º.** Compete à Comissão:

I – Propor melhorias e ajustes em processos, sistemas, produtos e regras de negócio com foco na simplificação, otimização e geração de valor para os clientes;

II – Monitorar e acompanhar a implementação das ações previstas nos Planos de Ação da Diretoria Executiva, contribuindo para o atingimento das metas estratégicas da Entidade;

III – Desenvolver, aprovar e aplicar metodologias para aferição de índices de satisfação e engajamento;

IV – Propor treinamentos internos e iniciativas de cultura organizacional com foco no cliente;

V – Apresentar relatórios e resultados dos ciclos de melhoria à alta administração.

**Artigo 4º.** A Comissão será composta pelos seguintes membros, indicados pelas respectivas Diretorias:

I – dois representantes da Diretoria de Relacionamento Institucional, sendo um designado como Coordenador da Comissão;

II – um representante da Presidência;

III – um representante da Diretoria de Segurança;

IV – um representante da Diretoria de Investimentos;

V – um representante da Diretoria de Tecnologia;

VI – um representante da Diretoria de Administração.

**Artigo 5º.** A Comissão terá autonomia para definir suas pautas e convidar, conforme necessário, colaboradores internos e representantes de fornecedores, mediante alinhamento prévio com os gestores responsáveis, observados o objeto e escopo de sua atuação.

**Artigo 6º.** As atividades da Comissão deverão estar alinhadas aos objetivos e metas definidos no Planejamento Estratégico da PREVCOM para o quadriênio 2025-2028, especialmente no que se refere às seguintes diretrizes estratégicas:

#### **I – Fortalecer o Relacionamento com o Cliente**

a) construção do Índice de Satisfação do Participante e do Patrocinador, incluindo definição de cronograma, metodologia de pesquisa e composição do índice.

b) construção do Índice de Satisfação do Patrocinador, com definição de metodologia e composição do índice.

c) validação de iniciativas específicas voltadas à melhoria da experiência do patrocinador, como a proposta de Página do Patrocinador.

d) realização de treinamentos internos para atendimento, com foco em cultura organizacional centrada no cliente.

e) estabelecimento e monitoramento de metas de performance com base nos resultados das pesquisas.

f) apresentação de resultados ao final dos ciclos de melhoria.

#### **II - Aprimorar o Portfólio de Produtos**

a) criação do Índice de Valor e Engajamento do Clube (IVEC), com definição de composição, metodologias e análise comparativa com clubes similares.

b) elaboração e execução de plano de trabalho para melhorias de jornada, processos e produtos com base nos resultados aferidos.

c) construção do Índice de Preparo para a Longevidade, com definição de metodologia, metas de incremento e plano de ação.

d) atingimento de 30% de alcance na trilha básica de educação financeira, incluindo a reestruturação do programa Conta Comigo e acompanhamento dos resultados.

e) monitoramento contínuo dos índices desenvolvidos.

f) visão de futuro em Experiência do Cliente (CX) com elaboração e aprovação de proposta metodológica e de indicadores para avaliação de satisfação em experiência do cliente.

g) elaboração e aplicação de plano de ação para atingir patamares satisfatórios de experiência percebida pelos públicos de interesse.

**Artigo 7º.** A Comissão deverá apresentar relatórios periódicos de acompanhamento à Diretoria Executiva, contendo análises, recomendações e resultados das ações implementadas.

**Artigo 8º.** Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.