



OFÍCIO Nº 32/2024/PRESIDÊNCIA

São Paulo, 12 de abril de 2024.

ASSUNTO: Manifestação Diretoria Executiva – Ata da 56ª reunião ordinária do Comitê Gestor do plano PREVCOM RO

Prezados senhores,

Em atenção aos temas registrados na Ata da 56ª reunião ordinária do Comitê Gestor do plano PREVCOM RO, a Diretoria Executiva da Fundação de Previdência Complementar do Estado de São Paulo – SP-PREVCOM presta os seguintes esclarecimentos:

Assunto 2: “Treinamento destinado aos Recursos Humanos setoriais do Poder Executivo”

A SP-PREVCOM permanece à disposição para atendimento da demanda de treinamento direcionado aos servidores de Recursos Humanos do Poder Executivo. Sugerimos a realização de palestra dividida entre regras gerais do Plano e parte técnica (processos e fluxos) com espaço para esclarecimentos de dúvidas ao final. A recomendação é o formato virtual (via Teams), de modo a viabilizar a ação o mais breve possível, podendo realizar-se na primeira semana de maio (entre os dias 7 e 10), em data e horário a serem acordados posteriormente com o organizador.

Quanto à divulgação, o ideal é enviarmos comunicado via correio eletrônico diretamente aos servidores de Recursos Humanos e, paralelamente incentivar os responsáveis a convocar suas equipes. A palestra poderá ser gravada para uso interno dos órgãos participantes.



Assunto 3: “Aporte anual e viabilidade financeira do Plano”

Em razão das ponderações do Comitê Gestor, a Diretoria Executiva solicitou à sua consultoria contábil a análise do caso para apresentação do estudo técnico ao Comitê assim que finalizado.

Assunto 4: “Balancetes”

A assessora de contabilidade da SP-PREVCOM, responsável pela elaboração e envio dos balancetes contábeis dos planos de benefícios administrados pela entidade, participou da reunião agendada pelo Comitê Gestor do plano PREVCOM RO, no dia 04.04.2024 como solicitado, para prestar informações e esclarecer as dúvidas.

Assunto 5: “Comunicação entre Participantes e o Plano PREVCOM-RO”

A área de atendimento ao participante não identificou pendências no atendimento relacionadas ao plano PREVCOM RO.

Com relação ao atendimento por telefone, constatamos média de espera de 00:01 (um segundo) após acesso a URA (via 0800). No mês de março tivemos sete ligações de participantes do plano, sendo seis devidamente atendidas e uma fora do horário.

O atendimento via *e-mail* possui a prática de resposta em até 48 horas. O *WhatsApp* e o *Chat* disponível em nosso site também contam atendimento imediato. Importante ressaltar que o horário de atendimento é das 10 horas às 16 horas (horário de Brasília), de segunda a sexta-feira.

Também não foi identificado caso do plano PREVCOM RO pendente junto à Ouvidoria da entidade. Se possível, gostaríamos de ter acesso a alguns destes apontamentos para verificarmos pontualmente.

A SP-PREVCOM reforça seu compromisso de constante aprimoramento do processo de comunicação, assegurando que todas as dúvidas e demandas sejam atendidas de maneira satisfatória e no menor tempo possível.



PRESIDÊNCIA

Av. Brigadeiro Luís Antônio, 2701, 10º andar – São Paulo/SP – 01401-000 (11) 3150-1906/1907

Sendo o que nos cumpria para o momento, aproveito a oportunidade para apresentar protestos de elevado apreço e distinta consideração.

KARINA DAMIÃO HIRANO
Diretora-Presidente interina

Ao Comitê Gestor do Plano PREVCOM RO

Via Digital