

Política de Comunicação

PREVCUMMINS – Sociedade de Previdência Privada

Histórico das Revisões

Histórico das Revisões				
Revisão	Data	Responsável		Descrição das Alterações
		Elaboração	Aprovação	
00	13/05/2019	Administração	Conselho Deliberativo	Implantação
01	28/04/2020	Adm/Comunicação	Conselho Deliberativo	Revisão
02	22/03/2021	Adm/Comunicação	Conselho Deliberativo	Revisão
03	28/06/2023	Diretoria	Conselho Deliberativo	Revisão
04	08/04/2024	Diretoria	Conselho Deliberativo	Revisão
05	29/04/2026	Diretoria	Conselho Deliberativo	Revisão

1. APRESENTAÇÃO

Esta Política estabelece as diretrizes para a comunicação interna e externa da Prevcummins, bem como para o atendimento aos participantes, assistidos, patrocinadoras e demais públicos de interesse.

Seu objetivo é garantir uma comunicação **clara, acessível, transparente, ética e resolutiva**, em conformidade com a legislação vigente, especialmente a Resolução CNPC nº 32/2019.

A comunicação é considerada um instrumento estratégico para fortalecimento da confiança, da reputação institucional e da relação com os participantes, sendo responsabilidade de todos os colaboradores e Dirigentes/Conselheiros do Plano.

2. VALORES PARA A POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO

Para definir os valores da Política de Comunicação é necessário considerar: Visão, Missão e Valores. Somente após essa análise, torna-se possível definir os valores que devem orientar a comunicação, como:

Missão

Gerir o Plano de Benefícios instituído exclusivamente para os funcionários das Patrocinadoras, objetivando a constituição de reservas individuais que proporcione aposentadoria digna aos Participantes.

Visão

Ser reconhecida por seus Participantes e Patrocinadoras como Entidade eficaz e transparente, contribuindo para o fortalecimento do segmento de previdência privada no país.

Valores e Princípios

- Integridade
- Diversidade e Inclusão
- Zelo
- Excelência no atendimento
- Trabalho em equipe
- Ética
- Transparência
- Credibilidade institucional
- Respeito aos participantes como sujeitos de direitos
- Clareza e objetividade
- Linguagem acessível e humanizada

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo Geral

Estabelecer diretrizes para assegurar comunicação eficaz e atendimento acolhedor, ético e resolutivo.

3.2 Objetivos Específicos

- Padronizar a comunicação institucional;
- Garantir o acesso à informação de forma clara e tempestiva;
- Fortalecer o relacionamento com os públicos de interesse;
- Assegurar conformidade com requisitos legais e regulatórios;
- Promover a melhoria contínua do atendimento;
- Estabelecer normas que disciplinem o relacionamento da Precvummins com seus públicos, internamente e externamente;
- Disseminar os valores que devem pautar a Comunicação da Entidade;
- Definir atribuições e responsabilidades no processo da Comunicação;
- Unificar o discurso institucional;
- Monitorar o atendimento às obrigações legais de fornecimento de informações, de acordo com calendário e normas específicas estabelecidas pela legislação vigente;
- Zelar pela integridade e preservação da identidade corporativa, orientando sobre padrões de aplicação e uso da marca;
- Conscientizar sobre a importância da Comunicação como ferramenta estratégica de gestão e de seu papel no processo de fortalecimento e preservação da imagem;
- Promover, consolidar e valorizar a imagem institucional da Precvummins junto aos seus públicos de interesse;
- Definir e disciplinar as práticas de comunicação, buscando a criação de um padrão de relacionamento reconhecido e valorizado nas suas diversas áreas de atuação;
- Favorecer o fluxo de informações entre a Precvummins e seus públicos, maximizando a transparência nas ações comunicativas e de relacionamento;
- Definir e disciplinar mecanismo de checagem de prazos de alteração de dados no portal, site e demais meios de comunicação e controle sistêmico de atualização, que emitam alertas de vencimento ou que avisem as datas de competência da informação;
- Definir e disciplinar ações em situações de crise e devidos acompanhamentos diante de problemas, entre outras práticas;
- Estabelecer prazo máximo de até 30 (trinta) dias para resposta às demandas recebidas por meio dos canais de comunicação, ressalvadas situações excepcionais devidamente justificadas;

- Definir e implementar mecanismos formais de monitoramento do cumprimento dos prazos de atendimento e da efetividade das respostas prestadas.

3.2.1 Para o Público Interno

- Conscientizar o Público Interno de que a comunicação eficaz e seu impacto na imagem institucional são responsabilidade de todos;
- Definir critérios gerais e orientações sobre padrões e procedimentos, qualificação da informação, formato e apresentação da comunicação;
- Estabelecer canais de comunicação internos que favoreçam o fluxo e o compartilhamento das informações e a troca de conhecimento.

3.2.2 Para as Patrocinadoras

- Fortalecer a interação e a parceria com as Patrocinadoras e Entidades representativas do segmento.

3.2.3 Para os Participantes e Assistidos

- Adequar os canais de comunicação e a linguagem às necessidades e expectativas dos Participantes, Aposentados e Pensionistas;
- Facilitar o acesso às informações e despertar o interesse e a participação na gestão da Prevcummins;
- Contribuir para elevar permanentemente o nível de satisfação dos Participantes e Assistidos/Beneficiários.

3.2.4 Para a Imprensa

- Estabelecer diretrizes internas de comunicação com a imprensa nas diversas ocasiões, como entrevistas coletivas, prestação de contas, elaboração de releases e em gerenciamento de crises.

3.2.5 Para os Órgãos Reguladores e Fiscalizadores

- Estreitar o relacionamento, criando ambiente propício para esses contatos;
- Unificar a área de envio e recebimento de documentos formais;
- Estabelecer formas de encaminhamento e respostas padrão das informações;
- Definir o fluxo de governança para atendimento às demandas de órgãos reguladores, incluindo o tratamento de ofícios, autos de infração e demais ações fiscalizatórias, com definição de prazos, responsáveis e níveis de aprovação interna das respostas.

4. RESPONSABILIDADES

A Diretoria Executiva é responsável pela gestão da comunicação institucional.

Compete aos colaboradores, Dirigentes e Conselheiros:

- Zelar pela qualidade e veracidade das informações;
- Seguir as diretrizes desta Política;
- Garantir registro e acompanhamento das demandas;
- Preservar a imagem da Prevcummins;
- Acompanhar e reportar indicadores de desempenho relacionados ao atendimento e comunicação, conforme diretrizes estabelecidas.

5. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

A Prevcummins disponibilizará canais integrados de comunicação, incluindo:

- Telefone
- E-mail
- Portal institucional
- Atendimento presencial
- Facebook, Instagram e Canal no Youtube

Os canais garantem o acesso facilitado, registro das interações e o monitoramento e melhoria contínua.

O engajamento de todos requer mudanças de comportamento e atitudes e, para isso, é necessário conhecimento e compreensão de todos sobre as políticas de comunicação e respectivos objetivos. Portanto, é fundamental o envolvimento e a participação do corpo funcional da Prevcummins, nos mais diferentes níveis e cargos.

É preciso sempre ressaltar que a comunicação é o conjunto de ações permanentes e integradas, destinadas a proporcionar um relacionamento eficaz entre a EFPC e seus públicos, fundamentado no correto entendimento dos objetivos.

O monitoramento será realizado por meio de indicadores de desempenho (KPIs), tais como prazo médio de resposta, definição de responsáveis e reporte à Diretoria Executiva para fins de acompanhamento e melhoria contínua.

6. PLANO DE COMUNICAÇÃO

Para o desenvolvimento do processo de comunicação é importante que a Diretoria Executiva elabore, um plano de ação de comunicação definido a partir das diretrizes de gestão e elaborado com a participação de todos os colaboradores da entidade.

No plano devem constar:

- O objetivo da Comunicação;
- Público-alvo a ser atingido;
- Ferramentas de comunicação a serem utilizados;
- Modo de avaliação da efetividade do processo de comunicação;
- Cronograma do plano;
- Previsão orçamentária.

As definições dos conceitos a serem adotados no processo de comunicação devem ser padronizadas, para um melhor entendimento de todos os envolvidos.

7. GESTÃO DE CRISE

A relação entre participantes, assistidos/beneficiários de uma Entidade de Previdência Complementar deve ser pautada pela confiança e transparência. Considerando ainda que essa relação é de longo prazo, a imagem, reputação e credibilidade da **Prevcummins** deve ser considerada como um ativo tão importante quanto o seu patrimônio e investimentos. Proteger esse ativo requer responsabilidade e participação de todos da Entidade, sem qualquer distinção de cargo ou função.

Qualquer situação ou falha que afete a imagem de uma Entidade pode provocar instabilidade, prejuízos e crises diversas. Por esse motivo, é importante enfatizar que o papel da comunicação é sempre voltado para a prevenção.

Caso uma crise venha a acontecer, será instalado um Comitê de Crise, formado por integrantes de cada área da Prevcummins, inclusive colaboradores, Diretores e Conselheiros Deliberativo e Fiscal. A participação dessas pessoas é fundamental para analisar medidas preventivas e planejar ações que possam lidar com a crise da melhor maneira possível. Quando necessário o grupo deve definir estratégias e desenvolver mensagens integradas aos valores da Prevcummins. Essa equipe também deve optar os veículos de comunicação adequados para divulgar essa mensagem, bem como planejar o momento certo de informá-la aos públicos.

É recomendado que os participantes, assistidos/beneficiários e patrocinadores estejam cientes da situação e/ou falha, e como a Entidade está lidando com o tema.

A liderança do Comitê de Crise deve ficar a cargo de um profissional da Entidade com autoridade e autonomia para tomar decisões sobre conteúdo de comunicados e textos a serem divulgados, bem como, delegar atribuições, estabelecer metas e prazos de ações e orientar o fechamento de contratos com assessorias terceirizadas.

Após solução da crise, é importante fazer uma avaliação criteriosa do ocorrido e avaliar melhorias possíveis para evitar situações e/ou falhas. O Comitê de Crise assume o papel de realizar essa avaliação interna, fazendo um levantamento das ações ocorridas, observando os pontos positivos e negativos, inclusive realizando, se necessário, pesquisa com os públicos da Entidade. Com base nestas informações, é possível trabalhar na recuperação da imagem da Entidade, reestruturando rotinas, processos, direcionando ações de comunicação que retomam e reforçam a confiança do público.

A identificação de uma situação de crise deverá ser comunicada imediatamente ao Conselho Deliberativo, garantindo alinhamento estratégico e suporte à tomada de decisão.

8. DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta Política será aprovada pelo Conselho Deliberativo, entrando em vigor após sua divulgação. Deverá ser revisada, no mínimo, a cada 2 anos ou sempre que necessário.

A PrevCummins reafirma seu compromisso com a proteção de dados pessoais, observando integralmente a legislação aplicável, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), adotando medidas para garantir a segurança, confidencialidade e adequada utilização das informações de participantes, assistidos, patrocinadoras e demais públicos de interesse.

Os demais detalhamentos ou itens aqui não tratados poderão ser tratados em outras normas ou procedimentos específicos se for julgado necessário.

Simone Pereira Jordão Colucci
Superintendente/AETQ/ARGR/ARC e PLD/FT

Conselho Deliberativo

Liliana Patricia Gugliano
Presidente do Conselho Deliberativo

Luiz Tadashi Yamashita
Presidente do Conselho Deliberativo