



## OFÍCIO Nº 81/2023/PRESIDÊNCIA

São Paulo, 3 de agosto de 2023.

**ASSUNTO:** MANIFESTAÇÃO DA DIRETORIA EXECUTIVA DA PREVCOM SOBRE A ATA DA 48ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO COMITÊ GESTOR DO PLANO DE BENEFÍCIOS PREVCOM-RO

Prezados membros do Comitê Gestor,

Cumprimentando-os respeitosamente, vimos por meio deste manifestar a posição da Diretoria Executiva da PREVCOM sobre os assuntos registrados na Ata da 48ª Reunião Ordinária do Comitê Gestor do Plano de Benefícios PREVCOM-RO, realizada no dia 19 de julho de 2023.

Dos temas apresentados, comentamos os Assuntos 4, 5, 6, 7 e 8, que entendemos requerer resposta desta entidade.

### **ASSUNTO 4 - CANCELAMENTO DE ADESÃO DE NOVOS PARTICIPANTES**

Agradecemos o empenho deste Comitê em auxiliar-nos nas tratativas junto aos RHs parceiros. Para dar suporte à ação, anexamos a este ofício o fluxograma com o trâmite para cancelamento de adesão, acompanhado da ficha de solicitação de cancelamento de adesão automática.

Adicionalmente, a fim de complementar as informações contidas no fluxograma descrevemos abaixo o passo-a-passo do processo de tentativa de reversão de cancelamento de adesão automática:

- Para toda solicitação de cancelamento recebida em nossos canais (telefone, chat, WhatsApp, e-mail ou presencial) o Atendimento faz uma ação ativa para a primeira tentativa de reversão, com acolhimento e informação. A área de atendimento recebe treinamento periódico a fim de reforçar os argumentos de convencimento para que o servidor permaneça no plano.



- Caso o participante mantenha sua decisão em prosseguir com o cancelamento, ele será orientado a encaminhar a carta de cancelamento de adesão automática.
- Após o recebimento da carta, os contatos são encaminhados para nosso setor comercial para que haja uma segunda tentativa de reversão. Em paralelo o Atendimento ao Patrocinador faz contato com o RH para solicitar auxílio junto ao servidor com o intuito de conscientizar sobre a permanência no plano.
- As tentativas de contato ocorrem em até 4 dias úteis, apenas após esse período ou retorno do participante é dado prosseguimento ao cancelamento (exceção apenas para as datas de envio dos arquivos, alinhadas com os órgãos).

Sobre os contatos com o Atendimento, esclarecemos que devem ser feitos por meio dos canais oficiais disponibilizados pela Prevcom, informados a seguir:

Atendimento ao participante

Telefone: 0800-761-9999

WhatsApp (11) 3150-1944

E-mail: participante@prevcomro.com.br

Chat: prevcomro.com.br

Segundas às sextas-feiras, das 10h às 16h

Atendimento ao patrocinador

Telefone: (11) 3150-1977

E-mail: patrocinador@prevcomro.com.br

Segundas às sextas-feiras, das 9h às 18h

#### **ASSUNTO 5 - APRESENTAR UM PLANO DE AÇÃO PARA A RETENÇÃO DOS NOVOS PARTICIPANTES**

A Prevcom já trabalha no levantamento das contribuições com alíquota inferior a 3% e iniciou, em janeiro de 2023, uma abordagem ativa (por telefone) junto aos participantes com essa condição. Nestes casos, a equipe de atendimento entra em contato no mês de aniversário do servidor para conscientizar sobre a necessidade de ajuste do percentual e seu impacto na aposentadoria.



Além disso, disparamos e-mail automático, também no mês de aniversário do servidor, informando sobre a necessidade de adequação do percentual à alíquota limite do patrocinador e apresentando simulações que demonstram a perda do benefício ao longo do tempo.

Paralelamente, realizamos treinamentos periódicos junto à equipe comercial reforçando que adesões com percentuais abaixo de 3% devem ser evitadas.

A seguir, prestamos os devidos esclarecimentos acerca dos apontamentos que julgamos pertinentes:

#### 1. *Análise de Cenário*

O índice de cancelamento é um dos indicadores de gestão da fundação e, por isso, a retenção de participantes é considerada uma prioridade. Como estratégia para a consecução desse objetivo, a Prevcom desenvolve uma série de ações contínuas, entre elas: intensificação de ações de relacionamento com os RHs dos Entes, aprimoramento do relacionamento com participante, intensificação do Programa de Educação Financeira e treinamento da equipe de atendimento focado na retenção de participantes. Além disso, implantamos a ferramenta de CRM para melhoria do controle na reversão de cancelamentos.

*2. Metas e objetivos claros: Definir metas específicas e mensuráveis para a retenção de novos participantes, definindo os resultados que se esperam alcançar com o plano.*

Conforme mencionado, aumentar a fidelização e retenção dos participantes é um dos objetivos do planejamento estratégico da Fundação, cuja efetividade é medida por meio da taxa de cancelamento e do índice de satisfação dos participantes, que tem se apresentado abaixo de 3%.

Objetivo 2. Aumentar fidelização e retenção de participantes

**Taxa de cancelamento****Meta no curto prazo**Manter a taxa de cancelamento abaixo de **5%** em relação ao total de participantes**Resultado alcançado em 2021**De jan a dez/2021: **1.182** cancelamentos  
360 inadimplência + 822 a pedido  
Total de participantes (dez/2021): **37.228**  
Taxa de cancelamento: **3,1%****Meta no médio prazo**Manter a taxa de cancelamento abaixo de **3%** em relação ao total de participantes**Resultado alcançado**De jan a dez/2022: **1.075** cancelamentos  
93 inadimplência + 982 a pedido  
Total de participantes (dez/2022): **39.100**  
Taxa de cancelamento: **2,7%**

3. *Comunicação eficaz: Desenvolver uma estratégia de comunicação clara e transparente para atrair e informar os novos participantes sobre os benefícios e vantagens de permanecer no plano.*

A Diretoria de Relacionamento da Prevcom conta com profissionais especializados e capacitados, responsáveis pela definição das estratégias de comunicação e prospecção. Entre as principais ações destinadas aos servidores ingressantes por adesão automática, destacamos a produção de um folheto informativo exclusivo, que trata do funcionamento e benefícios do plano. O referido material impresso foi enviado aos RHs para distribuição no momento da posse, é utilizado pelos agentes nos plantões e também está disponível em versão digital no site do PREVCOM RO. Os servidores têm acesso ainda a folhetos e cartilha, que tratam de demais temas como benefícios de risco, dedução de IR, motivos para aderir, resgate, portabilidade, entre outros. ( [Informações do plano | PREVCOM RO - Qual seu projeto de vida?](#))

Quando somos informados sobre as posses pelos RHs, também realizamos palestras e plantões, virtuais ou presenciais, a fim de oferecer atendimento personalizado aos servidores.

4. *Processo de adesão: Tornar mais acessível o canal de comunicação e interação com os novos participantes e com os setores de RHs dos órgãos do Estado de Rondônia, visando facilitar o processo de adesão ao plano. Utilizar formulários claros e de fácil preenchimento e forneça suporte durante todo o processo aos novos participantes.*



Desde o início de funcionamento do plano temos enfrentado dificuldade nas tratativas com os RHs, tendo em vista que há uma alta rotatividade dos funcionários da área na maioria dos órgãos. Houve por parte do Atendimento ao Patrocinador da Prevcom diversos treinamentos, reuniões de alinhamento e palestras direcionadas a estes profissionais, entretanto, conforme dito anteriormente, eles são frequentemente substituídos. Ainda assim, permanecemos em constante contato para mantê-los sempre alinhados com os nossos procedimentos e fluxos de trabalho.

Com relação à adesão de servidores ao PREVCOM RO, é de suma importância que o Rh nos comunique de novas posses e nos permita realizar atendimento por meio de plantão aos demais servidores aptos a ingressar no plano. Infelizmente não estamos recebendo este apoio, o que compromete o trabalho de prospecção.

Por oportuno, reforçamos a importância da colaboração deste Comitê para resolução desta questão.

*5. Acompanhamento e avaliação: Estabelecer métricas para medir o sucesso do plano de ação e acompanhar com regularidade os resultados alcançados.*

A partir de julho de 2023 será apurado trimestralmente o índice de cancelamento individual do Plano Prevcom RO. Serão observados os números de pedidos de cancelamento, bem como os de reversão de solicitação.

*6. Feedback dos participantes: Estimular o feedback dos novos participantes. Para isso, poderão ser definidas formas de coletar informações sobre suas experiências e sugestões de melhoria. Um método simples consiste em utilizar questionários (Ex. Google Forms) para obter insights, buscando capturar os motivos reais pelo qual um participante opta por desistir do plano e compreender melhor suas necessidades e expectativas, possibilitando o plano realizar ajustes e ações corretivas com base no feedback recebido.*

A Prevcom realiza pesquisa de satisfação quantitativa anualmente e qualitativa a cada três anos. Além disso, já está em andamento um projeto para implantação de formulários

em vários momentos da jornada do participante/usuário, a fim de obter dados sobre suas experiências e percepções acerca das ferramentas disponíveis (site, simulador, área restrita e aplicativo), do processo de adesão e dos serviços como um todo.

Com relação aos motivos de cancelamento, quando da solicitação por meio da área restrita há um campo obrigatório para preenchimento pelo participante.

]

#### **ASSUNTO 6 - CERTIFICAÇÃO PROFISSIONAL**

O membro do Comitê Gestor precisa apresentar o certificado no prazo de até um ano da data de sua posse. Para este fim há previsão de que a inscrição para obtenção do certificado será paga pela Fundação. Com isso, cada membro pode eleger a certificadora autorizada de sua preferência (ICSS, ANBIMA, FGV etc.), seguindo com os detalhes e exigências da certificadora de sua escolha.

#### **ASSUNTO 7 - ACESSO AO E-MAIL CORPORATIVO E ÁREA DO GESTOR**

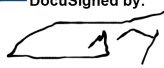
O acesso a área do gestor e o endereço de correio eletrônico corporativo foram solicitados à área técnica da Fundação e serão enviados assim que possível.

#### **ASSUNTO 8 – ESTUDO DE VIABILIDADE**

O arquivo em formato Excel foi solicitado e será encaminhado assim que disponível.

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

Respeitosamente,

DocuSigned by:  
  
F74601D8687F403...

**CARLOS HENRIQUE FLORY**  
Diretor Presidente

Ao  
Comitê Gestor do Plano PREVCOM-RO  
Via Digital