Fundação Previdenciária IBM

Você, hoje, investindo no amanhã.

POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO

Diretrizes para comunicação, atendimento, transparência e monitoramento

Responsável: Diretoria de Seguridade

Data da aprovação pelo Conselho Deliberativo: 29/10/2026

Fundação Previdenciária IBM | Uso institucional

CAPÍTULO I – CONTROLE DO DOCUMENTO

Documento	Política de Comunicação
Responsável	Diretoria de Seguridade
Aprovação	Conselho Deliberativo
Revisão	A cada dois anos ou quando necessário
Abrangência	Fundação Previdenciária IBM e seus públicos de relacionamento

CAPÍTULO II – OBJETIVO E BASE NORMATIVA

Estabelecer diretrizes, responsabilidades e controles para a comunicação e o atendimento da Fundação Previdenciária IBM, assegurando informações assertivas, claras, acessíveis, tempestivas, seguras, humanizadas e orientadas à solução.

Esta Política observa a legislação aplicável às Entidades Fechadas de Previdência Complementar, em especial a Resolução CNPC nº 32/2019 e demais resoluções vigentes.

CAPÍTULO III – ABRANGÊNCIA E PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

Aplica-se aos órgãos estatutários, colaboradores e prestadores de serviços envolvidos na elaboração, aprovação, divulgação, atendimento, registro, monitoramento ou guarda das comunicações relacionadas aos planos administrados pela Fundação.

Abrange participantes ativos, assistidos, ex-participantes, participantes em Benefício Proporcional Diferido, autopatrocinados, patrocinadoras, órgãos reguladores e fiscalizadores, prestadores de serviços e demais públicos de relacionamento.

CAPÍTULO IV - DOS PRINCÍPIOS

Transparência: divulgação proativa de informações relevantes, observados os requisitos legais, regulatórios e de governança.

Comunicação assertiva, clareza e acessibilidade: uso de linguagem simples, objetiva, compreensível e adequada ao perfil e à complexidade do tema.

Humanização, acolhimento e resolutividade: tratamento ético, respeitoso, não discriminatório e orientado à solução.

Equidade informacional: informações consistentes, atualizadas e adequadas aos diferentes públicos.

Tempestividade: cumprimento dos prazos aplicáveis à divulgação, à análise e à resposta.

Rastreabilidade: registro eletrônico, identificação, acompanhamento e preservação do histórico das interações, quando aplicável.

Direitos e reputação: reconhecimento dos participantes e assistidos como sujeitos de direitos e zelo pela imagem institucional e pela reputação da Fundação.

Privacidade e segurança: proteção dos dados pessoais e das informações, conforme as regras aplicáveis.

Governança e melhoria contínua: definição de responsabilidades, controles, indicadores, prestação de contas e aperfeiçoamento dos canais e conteúdos.

CAPÍTULO V – CANAIS OFICIAIS DE COMUNICAÇÃO E ATENDIMENTO

A Fundação utilizará canais multimídia compatíveis com a natureza da informação e as necessidades de acessibilidade dos seus públicos, preservando acesso, identificação, registro, segurança e qualidade. O atendimento será prestado de forma escalonada: as demandas serão recebidas pelos canais de primeiro atendimento e, quando necessário, encaminhadas às áreas responsáveis e à Diretoria competente para análise e resposta.

- Portal e Área do Participante: informações institucionais e dos planos, documentos, extratos, orientações, formulários, serviços e acompanhamento de solicitações.
- Call Center: atendimento por voz, em horário divulgado, com registro e monitoramento.
- E-mails e formulários eletrônicos: recebimento e tratamento de dúvidas, solicitações e comunicações institucionais.
- Chatbot e atendimento digital: orientações, esclarecimento de dúvidas e direcionamento para atendimento humano ou análise especializada.
- Canais das patrocinadoras e publicações oficiais: divulgação de conteúdos e documentos aos públicos aplicáveis.
- Canal de privacidade: tratamento de assuntos relacionados a dados pessoais e segurança da informação.

CAPÍTULO VI – EDUCAÇÃO FINANCEIRA E PREVIDENCIÁRIA

Serão divulgadas, conforme a legislação e pelo canal adequado, informações dos planos, financeiras, contábeis, atuariais, de investimentos e governança, documentos obrigatórios, orientações previdenciárias, prazos, serviços, direitos, deveres e canais de atendimento.

A Fundação promoverá ações periódicas de educação financeira e previdenciária, com conteúdo adequado aos diferentes públicos, para ampliar o conhecimento sobre os planos, apoiar decisões conscientes e incentivar o acompanhamento de direitos, deveres e benefícios.

CAPÍTULO VII – DIRETRIZES DE COMUNICAÇÃO E ATENDIMENTO

- As informações devem ser corretas, claras, acessíveis, coerentes entre canais e proporcionais à natureza e à complexidade do tema.
- As comunicações deverão considerar os diferentes perfis dos públicos e acessibilidade.
- As respostas deverão ser completas, respeitosas, humanizadas e orientadas à solução.
- As demandas deverão ser respondidas em até 4 (quatro) dias úteis, ressalvados os prazos específicos previstos na legislação, observadas as justificativas e comunicações aplicáveis em caso de necessidade de análise adicional.
- Em caso de negativa de acesso à informação, a Fundação informará ao interessado os motivos da negativa e a possibilidade de apresentar pedido de reconsideração, na forma e no prazo previstos na regulamentação. Mantida a negativa, o interessado será orientado sobre a possibilidade de encaminhar a demanda à PREVIC.

- Reclamações, desvios e falhas recorrentes deverão ser registrados, analisados e tratados por meio de ações corretivas, preventivas ou de melhoria.

CAPÍTULO VIII – MONITORAMENTO E PRESTAÇÃO DE CONTAS

A Diretoria de Seguridade acompanhará a qualidade do atendimento e a efetividade dos canais com base nos relatórios e indicadores dos prestadores de serviços e em outras fontes disponíveis.

O monitoramento abrangerá, quando aplicável, volumes, temas, pendências, prazos, níveis de serviço, reclamações, desvios, riscos e planos de ação.

Informações adicionais poderão ser solicitadas aos prestadores. Resultados relevantes e planos de ação serão apresentados ao Conselho Deliberativo e ao Conselho Fiscal, conforme a competência e a materialidade do tema.

CAPÍTULO IX - DAS RESPONSABILIDADES

Compete à Diretoria de Seguridade implementar e manter esta Política, coordenar os canais, validar as comunicações, monitorar indicadores e riscos, definir melhorias, preservar registros e reportar temas relevantes aos órgãos estatutários.

Compete aos prestadores de serviços cumprir os padrões, prazos e controles, manter evidências, fornecer indicadores, comunicar desvios, executar planos de ação e observar as regras de privacidade e segurança.

Compete às demais áreas da Fundação fornecer informações corretas e tempestivas, apoiar a validação técnica e o tratamento das demandas de sua competência.

Os órgãos estatutários exercerão supervisão, aprovação e acompanhamento conforme suas competências. O Conselho Deliberativo aprova esta Política e o Conselho Fiscal acompanha os indicadores e controles.

CAPÍTULO X - DA GOVERNANÇA, REVISÃO E VIGÊNCIA

A Diretoria de Seguridade manterá esta Política atualizada. A revisão ocorrerá a cada dois anos ou antes, em caso de alteração normativa, mudança relevante de processo, canal ou prestador, identificação de risco ou oportunidade de melhoria ou determinação de órgão estatutário.

Situações não previstas serão avaliadas pela Diretoria de Seguridade e, quando necessário, submetidas à instância competente.

Esta Política entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Deliberativo e permanece vigente até sua substituição ou revogação.