FUNDAÇÃO Libertas

Política de Relacionamento

Novembro de 2026

SUMÁRIO

1. OBJETIVO 3
2. ABRANGÊNCIA 3
3. DEFINIÇÕES 3
4. RESPONSABILIDADES 4
4.1 Membros do Conselho Deliberativo 4
4.2 Membros da Diretoria Executiva 4
4.3 Unidade de Relacionamento e Comunicação 4
4.4 Unidade de Saúde 4
4.5 Demais Membros do Quadro Corporativo 5
5. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES GERAIS 5
5.1 Comprometimento da Alta Administração 6
5.2 Comprometimento com as Partes Interessadas 7
5.3 Transparência e Segurança nas Informações 7
5.4 Canais de Atendimento 8
5.5 Monitoramento dos Resultados 9
6. GESTÃO DE CONSEQUÊNCIA 9
7. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA 9
8. NOTAS EXPLICATIVAS 10
9. APROVAÇÃO E VIGÊNCIA 10
10. ANEXOS 10
11. CONTROLE DE VERSÃO 10

1. OBJETIVO

Estabelecer os princípios e diretrizes a serem observados pela Fundação Libertas, a fim de nortear suas ações referentes ao relacionamento com seu público, objetivando torná-los cada vez mais personalizado e duradouro.

2. ABRANGÊNCIA

As diretrizes estabelecidas neste documento devem ser observadas por todos os membros do quadro corporativo da Fundação Libertas, além de todas as Partes Interessadas e potenciais participantes.

3. DEFINIÇÕES

a. Beneficiários: pessoa dependente do Participante ou do Aposentado, para recebimento dos benefícios decorrentes do falecimento do Participante ou do Aposentado, na forma e condições estabelecidas em regulamento ou pessoa física inscrita nos planos de saúde administrados pela Fundação Libertas.
b. Instituidores: pessoa jurídica regularmente constituída de caráter profissional ou classista que aderir ao plano de previdência instituído da Fundação Libertas, mediante celebração de Convênio de Adesão.
c. Participante: pessoa física que adere ao Plano de Benefícios administrado por uma Entidade Fechada de Previdência Complementar ou pessoa física de Plano de Benefícios, ou seu beneficiário, em gozo de benefício de prestação continuada.
d. Patrocinadores: pessoas jurídicas que contribuem para o custeio dos planos de benefícios administrados pela Fundação Libertas, na forma estabelecida no respectivo convênio de adesão.
e. Público: colaboradores, participantes, beneficiários, patrocinadores e instituidores.
f. Quadro Corporativo: Conselho Deliberativo, Conselho Fiscal, Diretoria Executiva, empregados, estagiários e terceirizados.

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Membros do Conselho Deliberativo

a. Aprovar, observar e fazer cumprir esta Política que contempla os princípios básicos, diretrizes e responsabilidades do processo de Relacionamento da Fundação Libertas.

4.2 Membros da Diretoria Executiva

a. Garantir a implementação desta Política, zelando pela observância de seus princípios e diretrizes em todas as suas decisões.

4.3 Unidade de Relacionamento e Comunicação

a. Manter um relacionamento personalizado e sólido entre a Fundação Libertas e seus participantes, patrocinadores e instituidores, proporcionando uma contínua aproximação de seu público.
b. Identificar as melhores práticas de relacionamento por meio de tratamento efetivo e sistemático dos requerimentos, sugestões e reclamações, na busca contínua de aperfeiçoamento.
c. Buscar a excelência dos serviços, assegurando a satisfação e o bem-estar do seu público como um compromisso social.
d. Garantir a qualidade do atendimento dos planos previdenciais, com monitoramento de resultados.
e. Gerir os canais de relacionamento sob sua responsabilidade e definir, com as áreas competentes, padrões de atendimento, critérios de escalonamento e prazos internos.

4.4 Unidade de Saúde

a. Manter um relacionamento personalizado e sólido entre a Fundação Libertas e seus beneficiários, proporcionando uma contínua aproximação de seu público.

b. Identificar as melhores práticas de relacionamento por meio de tratamento efetivo e sistemático das sugestões e reclamações, na busca contínua de aperfeiçoamento.
c. Buscar a excelência dos serviços, assegurando a satisfação e o bem-estar do seu público como um compromisso social.
d. Garantir à qualidade do atendimento dos planos assistenciais, com monitoramento de resultados.
e. Gerir os canais de relacionamento sob sua responsabilidade e definir, com as áreas competentes, padrões de atendimento, critérios de escalonamento e prazos internos.

4.5 Demais Membros do Quadro Corporativo

a. Observar esta Política e atuar em seus processos de acordo com as diretrizes estabelecidas, visando a consolidação da imagem institucional e relacionamento com as partes envolvidas.
b. Fornecer à Unidade de Relacionamento e Comunicação informações completas, corretas, atualizadas e compreensíveis, dentro dos prazos internos definidos.
c. Comunicar previamente alterações em processos, regulamentos, sistemas, benefícios ou prazos que possam impactar os públicos da Fundação.

5. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES GERAIS

Os princípios norteadores desta Política estão diretamente ligados aos valores da Fundação Libertas. Todos aqueles que estão sujeitos às diretrizes estabelecidas nesta Política devem observar os seguintes princípios básicos:

a. Foco nos participantes, beneficiários, patrocinadores e instituidores: promover uma experiência positiva, por meio de atendimentos personalizados, conforme necessidades individuais do seu público.

b. Ética: observar os preceitos éticos e responsabilizar-se pelos atos e naquilo que nos é confiado, adotando medidas que contribuam com a perenidade da Fundação e protejam os interesses do seu público.
c. Foco em resultados sustentáveis: realizar avaliação contínua de seus processos e abordagens, com o propósito de fortalecer a confiança e assegurar o entendimento do público.
d. Inovação: otimizar a comunicação da Fundação, fornecendo informações e canais de atendimento que sejam adequados às necessidades do público.
e. Transparência: empregar linguagem clara e acessível a cada público, com assertividade, tempestividade, regularidade, confiabilidade e segurança.
f. Equidade: assegurar tratamento igualitário e acesso equânime às informações ao público.
g. Senso de equipe: fomentar um ambiente colaborativo, promovendo a comunicação interna e garantindo que todos os colaboradores estejam alinhados às informações relevantes e de interesse institucional.

5.1 Comprometimento da Alta Administração

A Diretoria Executiva, juntamente com os demais órgãos estatutários da Fundação Libertas, compromete-se em alocar recursos apropriados para a gestão do Relacionamento, tais como:

a. Pessoas habilitadas, capacitadas e competentes.
b. Processos, métodos e ferramentas para serem utilizados no gerenciamento do relacionamento com os participantes e beneficiários.
c. O respeito à privacidade e proteção de dados dos participantes e beneficiários.
d. Revisão sistemática de processos e normas.
e. Disponibilidade e atualização constante de informações; esforço contínuo para a fidelização dos participantes e beneficiários.

O Relacionamento consiste numa ação estratégica, dessa forma a Fundação assegurará que o processo seja uniforme, consistente e confiável, baseado na qualificação dos profissionais, em sistema informatizado e estrutura adequada. Buscar continuamente um relacionamento sólido, sustentável e de confiança entre a Fundação e seus participantes e beneficiários, legitimando essa relação por meio do atendimento responsável e transparente às suas necessidades.

5.2 Comprometimento com as Partes Interessadas

a. Assegurar o compromisso permanente com a excelência do atendimento, visando à satisfação dos participantes e beneficiários, por meio da eficiência, eficácia e pelo cumprimento de prazos.
b. Atuar com assertividade, demonstrando proatividade, honestidade, empatia e sociabilidade nas relações interpessoais e profissionais.

5.3 Transparência e Segurança nas Informações

a. Prestar informações precisas e fidedignas, com agilidade, garantindo sempre o retorno aos participantes e beneficiários, observando os prazos estabelecidos nas legislações vigentes, assegurando a sua ampla divulgação.
b. Realizar atendimento consoante aos valores institucionais da Fundação Libertas, aos preceitos do Código de Conduta e Ética, às legislações e normativos vigentes.
c. Prestar o serviço com segurança, precisão e clareza, esclarecendo dúvidas e mantendo as partes interessadas bem-informadas.
d. Preservar o sigilo das informações na relação atendente/participante/beneficiário.
e. Proteger os dados pessoais e informações sensíveis dos participantes e beneficiários, garantindo o sigilo e a confidencialidade nas interações e nos registros de atendimento, em conformidade com os controles e medidas de segurança da informação definidos pela Fundação.
f. Zelar pela imagem institucional da Fundação Libertas.

5.4 Canais de Atendimento

A Libertas manterá disponível diferentes canais de atendimento, que sejam compatíveis com as características da pessoalidade e às inovações tecnológicas, observando as legislações vigentes que versam a respeito do tema.

a. Atendimento telefônico: assegurar o recebimento de chamadas, constituindo o canal pelo qual podem ser esclarecidas dúvidas sobre os planos e serviços oferecidos pela Fundação Libertas, além do acolhimento de reclamações, sugestões e solicitações diversas.
b. Atendimento presencial: realizar o atendimento aos participantes, beneficiários e potenciais participantes que se dirigem pessoalmente à sede da Fundação Libertas, para esclarecimento de dúvidas sobre os planos e serviços, além do acolhimento de reclamações, sugestões e solicitações diversas.
c. Correspondência (Correios): disponível para esclarecer dúvidas, acolher solicitações, reclamações e sugestões, e receber documentos diversos enviados pelos participantes, beneficiários e potenciais participantes, por meio de carta.
d. E-mail: canal de atendimento destinado ao esclarecimento de dúvidas, acolhimento de solicitações, reclamações, sugestões e demais mensagens enviadas para o endereço eletrônico relacionamento@fundacaolibertas.com.br, para assuntos dos planos previdenciais, e para o endereço eletrônico saudelibertas@fundacaolibertas.com.br, para assuntos dos planos de saúde, ou por meio do formulário Fale Conosco, disponível no site da Fundação Libertas.
e. Libertas Com Você: atendimento realizado presencialmente nas patrocinadoras, aos participantes e potenciais participantes, para esclarecimento de dúvidas sobre os planos e serviços, além do acolhimento de reclamações, sugestões e solicitações diversas.
f. Redes Sociais: meio eletrônico de relacionamento utilizado para responder interações públicas e privadas do público em geral, efetuadas nos perfis oficiais da Fundação Libertas, a exemplo de Instagram e *LinkedIn*.

g. *WhatsApp:* canal eletrônico de atendimento, disponível por meio do aplicativo de mensagem para esclarecer dúvidas, acolher solicitações, reclamações e sugestões, e receber documentos diversos, enviados pelos participantes, beneficiários e potenciais participantes.

5.5 Monitoramento dos Resultados

A Fundação Libertas fará monitoramento contínuo do funcionamento do processo de atendimento, de forma auferir os resultados, especialmente por meio dos seguintes procedimentos:

a. Pesquisa de satisfação.
b. Relatórios de controle gerencial (desempenho, atendimento, reclamações e outros).
c. Indicadores de atendimento.

6. GESTÃO DE CONSEQUÊNCIA

Integrantes do quadro corporativo ou outros membros das Partes Interessadas que observarem quaisquer desvios às diretrizes deste normativo, poderão relatar o fato através do Canal de Ética, podendo ou não se identificar.

Internamente, o descumprimento das diretrizes deste normativo enseja a aplicação de medidas de responsabilização dos agentes que a descumprirem conforme a respectiva gravidade do descumprimento.

7. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

a. Modelo de Política de Relacionamento para Entidades Fechadas de Previdência Complementar, divulgado pela ABRAPP.
b. Código de Conduta e Ética.

8. NOTAS EXPLICATIVAS

Não aplicável.

9. APROVAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta norma entra em vigor a partir da data de sua aprovação, revogadas todas as disposições em contrário.

Casos omissos ou exceções relacionadas a este Normativo devem ser comunicados à Unidade de Relacionamento e Comunicação e, quando aplicável, à Unidade de Saúde e deliberados pelo Conselho Deliberativo.

10. ANEXOS

Não aplicável.

11. CONTROLE DE VERSÃO

CÓDIGO	VERSÃO	AUTOR	APROVAÇÃO	DATA	ALTERAÇÃO
PD.005.18	000	GERCO	DREX 628	14/08/2018	Criação do Documento
PD.005.18	001	GERCO	CODE 560	19/04/2024	Atualização do documento em conformidade com as boas práticas e relacionamento.

PD.005.18					Atualização de acordo com novos processos da Libertas e canais de atendimentos.
PD.005.18	002	GERCO	CODE 589ª	19/11/2025	Atualização anual de normativo.
PD.005.18			DREX 937ª	28/04/2026	Adequação e padronização de nomenclaturas.
PD.005.18	003	GERCO	CODE 620ª	05/11/2026	Atualização do normativo.