

**RELATÓRIO**  
**GECOR**

---

1 | 2024

---

## 1. Introdução

Este relatório, elaborado pela Gerência Comercial e Relacionamento (Gecor), consiste em um conjunto de informações, na forma de textos, indicadores, gráficos e tabelas, pautado nos princípios e orientações das Melhores Práticas de Relacionamento com o participante voltadas para Entidades Fechadas de Previdência Complementar.

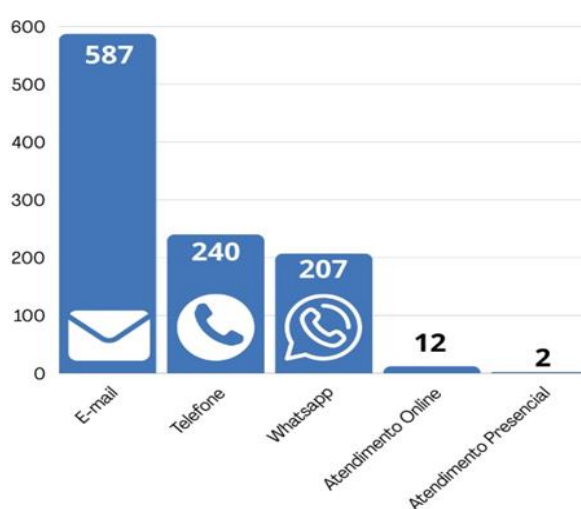
O objetivo principal é apresentar as informações gerais da Gecor referentes ao mês de janeiro de 2024, destacando o desempenho, as ações implementadas e os resultados alcançados.

## 2. Relacionamento / Atendimento

Em janeiro/2024 foram registrados 1.048 atendimentos. Sendo que 90,27% dessas demandas foram resolvidas no primeiro contato e 9,73% foram encaminhadas às áreas técnicas, devido à necessidade de detalhamentos mais específicos.

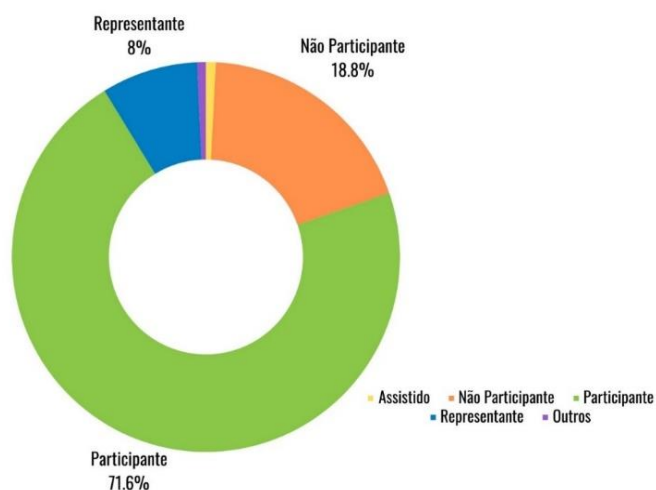
**2.1** O canal de atendimento mais demandado em janeiro/2024 foi o e-mail, com 587 atendimentos, representando, em média, 56,01% de todos os atendimentos pelos diversos canais disponíveis. O telefone ocupou o segundo, com 240 solicitações, seguido pelo WhatsApp, que ficou em terceiro lugar com 207 protocolos registrados. Além desses canais, a Funpresp-Jud também realiza atendimentos pelo autoatendimento disponível no site, bem como atendimentos presenciais e on-line, por meio de agendamento. O tempo médio de resposta dessas demandas foi de até 1 (um) dia.

**Gráfico 1: Atendimento por Tipo de Canal**

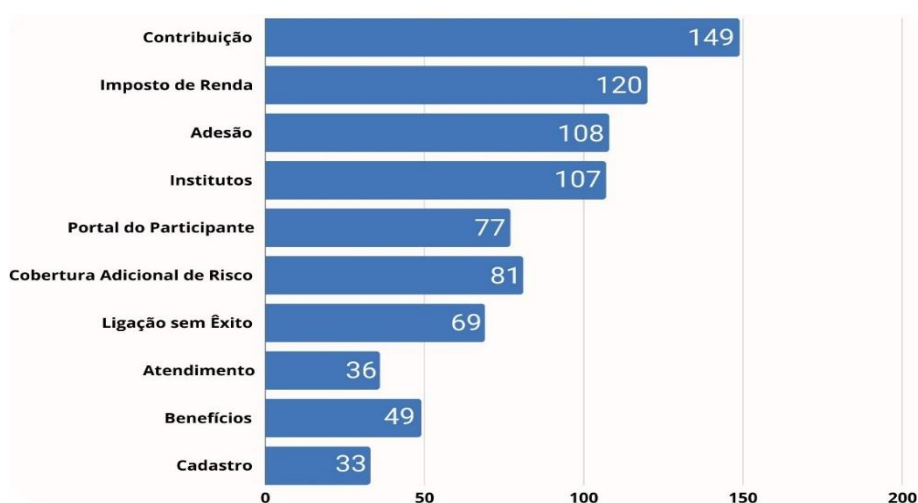


**2.2** O maior número de atendimentos realizados em janeiro/2024 foi destinado aos participantes ativos (695).

**Gráfico 2: Atendimento por Tipo de Público**



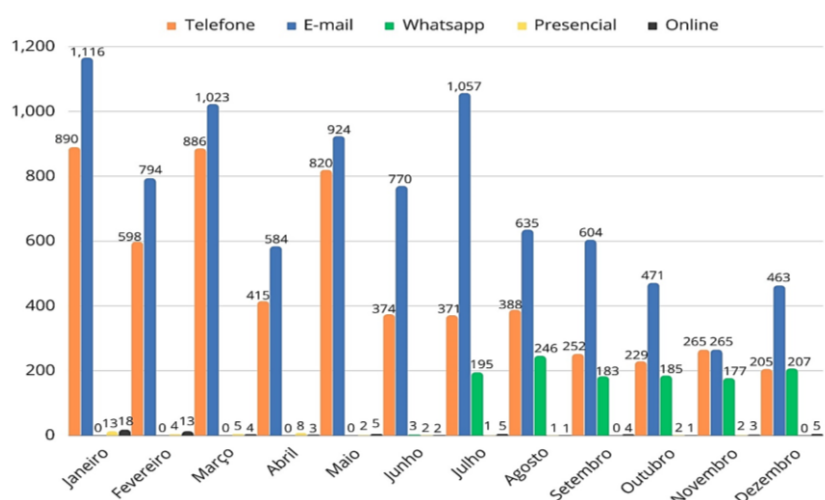
**Gráfico 3: Assuntos mais demandados**



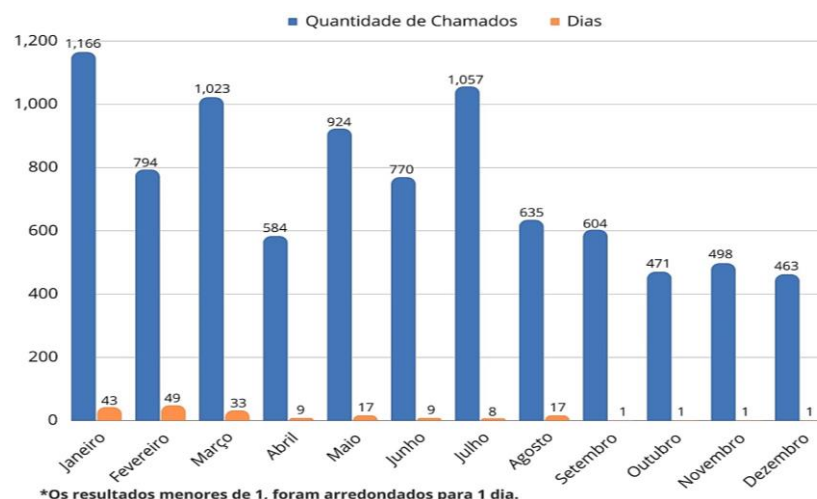
### 2.3 Atendimentos realizados nos últimos 12 meses

Nos últimos doze meses os atendimentos totalizaram 15.749 protocolos.

**Gráfico 4: Histórico de atendimentos em 2023**



**Gráfico 5: Histórico de TMR em 2023**



## 2.4 Pesquisa de Satisfação

A partir do mês de janeiro/2024 foi utilizada a metodologia CSAT (*Customer Satisfaction Score*).

A CSAT é utilizada para medir a satisfação do cliente em relação a um produto, serviço ou experiência específica, sendo geralmente coletada por meio de pesquisas rápidas e diretas, após uma interação com o cliente.

A avaliação do CSAT é feita por meio da seguinte pergunta:

**Figura 1: Em uma escala crescente de 0 a 5, qual nota você atribui ao atendimento recebido?**



A pesquisa realizada, para avaliar a qualidade do atendimento e nível de conhecimento dos atendentes, demonstrou um nível de satisfação de 92%. Esse resultado evidencia um alto grau de satisfação dos participantes em relação ao atendimento e aos serviços prestados pela Funpresp-Jud.

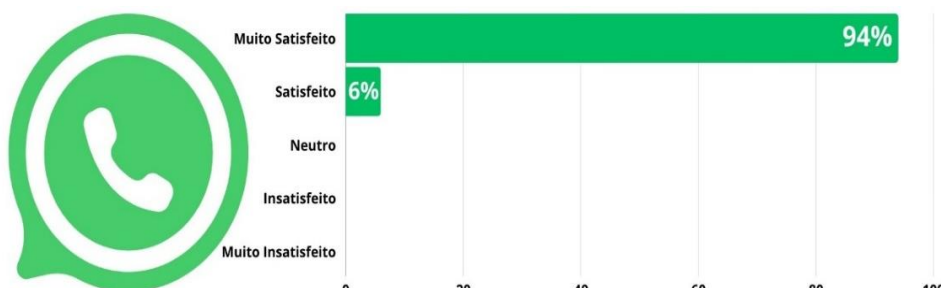
A segunda pergunta da pesquisa mede o grau de resolutividade. A taxa de resolutividade, é uma métrica usada para medir a eficácia do atendimento na resolução dos problemas ou solicitações dos participantes.

Essa métrica é geralmente calculada como a porcentagem de problemas ou solicitações que foram resolvidos com sucesso em relação ao total de problemas ou solicitações recebidos durante um determinado período de tempo.

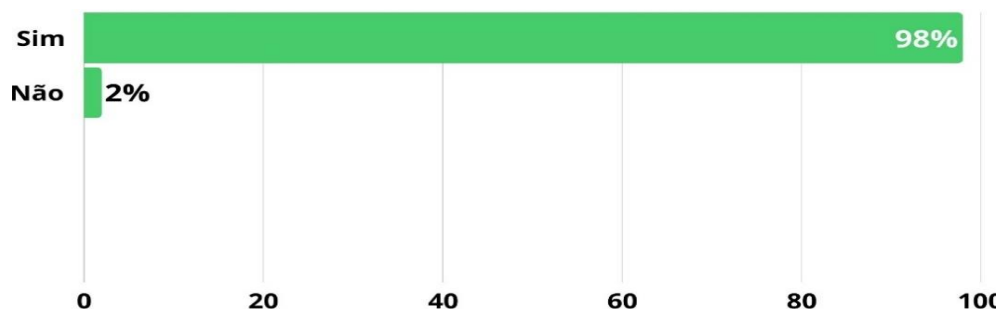
No mês de janeiro, o índice de satisfação considerando todos os canais foi de 92% e a taxa de resolutividade foi de 93,91%.

## 2.5 Satisfação por canal

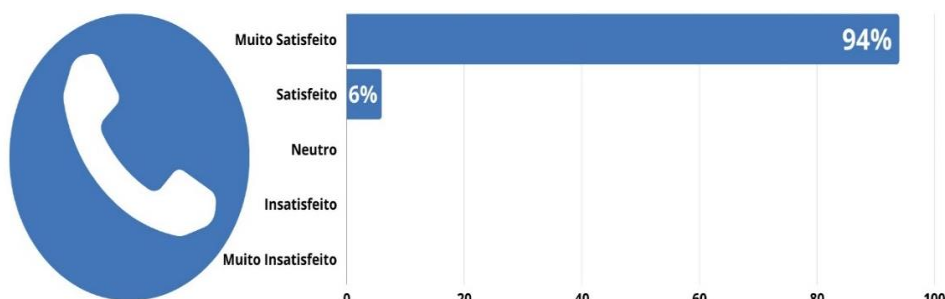
**Gráfico 6: 100% de satisfação com o atendimento realizado através do WhatsApp considerando as notas 4 e 5.**



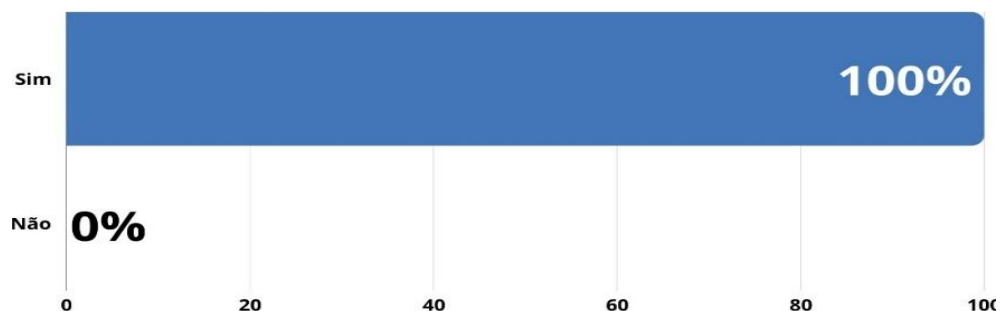
**Gráfico 7: Taxa de resolutividade no WhatsApp**



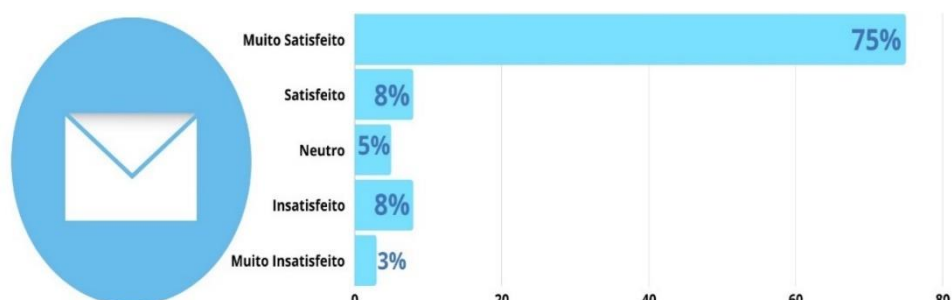
**Gráfico 8: 100% de satisfação com o atendimento realizado através do Telefone considerando as notas 4 e 5.**



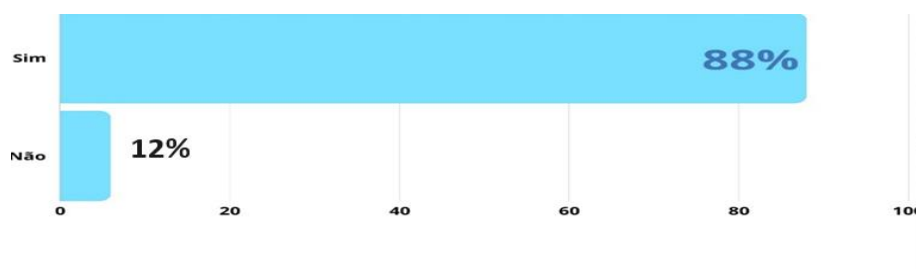
**Gráfico 9: Taxa de resolutividade no Telefone**



**Gráfico 10: 83% de satisfação com o atendimento realizado através do e-mail considerando as notas 4 e 5.**



**Gráfico 11: Taxa de resolutividade no e-mail**



### 3. Comercial

A área comercial tem como foco o impulsionamento de novas adesões, intensificação do relacionamento com os representantes e patrocinadoras, aprimoramento na experiência dos participantes e assistidos, contratação de produtos e serviços, atuação na retenção e reversão, possibilitando uma abordagem mais abrangente em vários aspectos do negócio e fortalecimento.

A área comercial atua de forma ativa para fidelização e melhoria contínua dos processos da Funpresp-Jud.

#### 3.1 Ações realizadas em janeiro/2024:

1. Participação do Grupo de Trabalho para contratação da Cobertura Adicional de Riscos (CAR).
2. Definição da estratégia inicial com cronograma das ações.
3. Seleção de estagiário para apoio à área comercial.
4. Reestruturação das atividades dos colaboradores da GECOR.

#### 3.2 Participação em palestras, treinamentos, eventos e reuniões estratégicas:

1. Participação da gerência comercial na palestra realizada pelo Diretoria de Seguridade aos 22 novos magistrados do TJDF.
2. Reunião de benchmarking com a Gerente e o Coordenador Comercial da Funpresp-Exe.

#### 3.3 Dados sobre as adesões

Para 2024 foi estabelecida a meta de 34.885 participantes patrocinados. Considerando o total acumulado de 32.385 participantes patrocinados em 2023, a meta anual de adesões líquidas para 2024 é de 2.500, que equivale a meta mensal de 209.

Em **janeiro** de 2024 foram realizadas:

- 262 adesões líquidas de participantes patrocinados, que corresponde a 125% da meta mensal de 209 adesões; e
- 5 adesões de participantes vinculados.

### 3.4 Indicadores

#### a) Indicador 1: Adesão Anual de Participantes Patrocinados

Meta: atingir 34.885 participantes patrocinados em 2024

Participantes Patrocinados (2023) (A)	Participantes Patrocinados (até janeiro/2024) (B)	Meta Participantes Patrocinados (2024) (C)	% Meta Alcançada (B-A) / (C-A)
32.385	32.647	34.885	10,48%

#### b) Indicador 2: Adesão Mensal de Participantes Patrocinados

Meta: atingir 91% de adesão de participantes patrocinados elegíveis no mês

Adesões líquidas no mês de janeiro/2024	Meta mensal de adesão	Resultado (%)
262	209	125%

### 3.5 Dados sobre a Retenção de participantes

Nos últimos doze meses, a média da taxa de retenção é de 88,36%.

Essa taxa de retenção indica uma boa experiência dos participantes, qualidade do produto ou serviço, estratégias de marketing eficientes, entre outros fatores.



Brasília, 12 de fevereiro de 2024.

**Gerência Comercial e Relacionamento (Gecor)**  
**Diretoria de Seguridade (Diseg)**