

RELATÓRIO
GECOR

02 | 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.

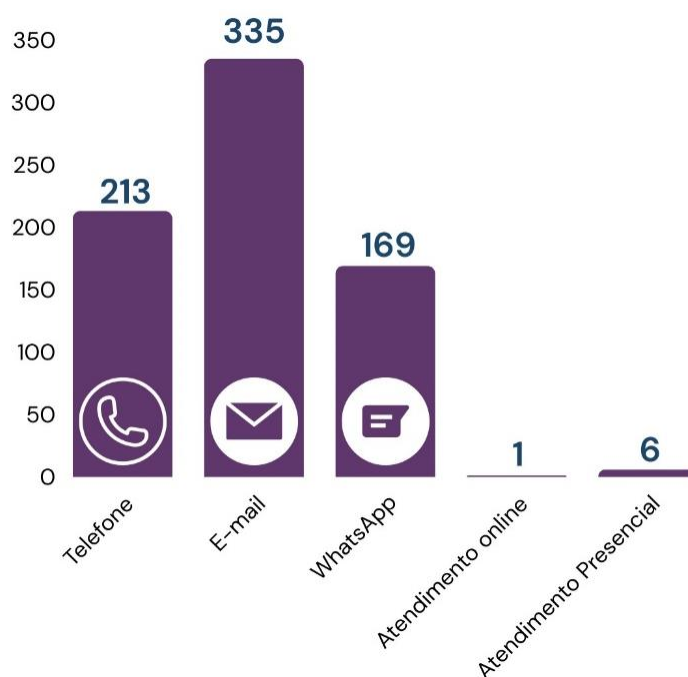
O objetivo principal é apresentar as informações gerais da Gecor referentes ao mês de fevereiro de 2024, destacando o desempenho, as ações implementadas e os resultados alcançados.

2. Relacionamento / Atendimento

Em fevereiro/2024 foram registrados 724 atendimentos. Sendo que 89,23% dessas demandas foram resolvidas no primeiro contato e 10,77% foram encaminhadas às áreas técnicas, devido à necessidade de detalhamentos mais específico.

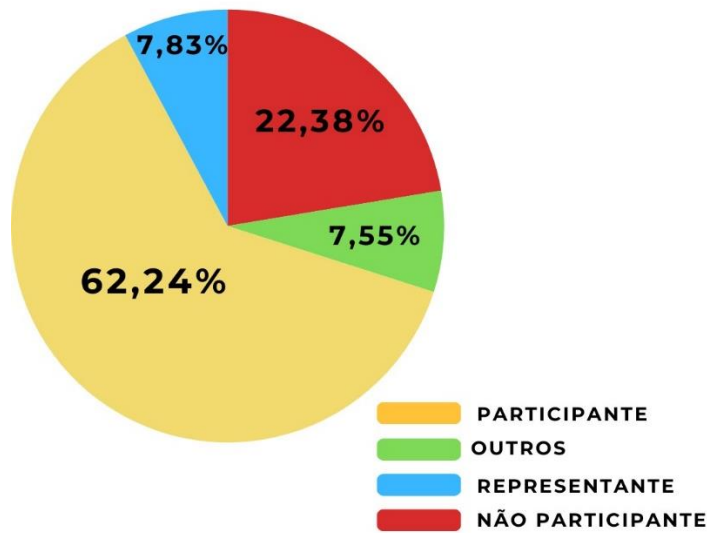
2.1 O canal de atendimento mais demandado em fevereiro/2024 foi o e-mail, com 335 atendimentos, representando, em média, 46,27% de todos os atendimentos pelos diversos canais disponíveis. O telefone ocupou o segundo, com 213 solicitações, seguido pelo WhatsApp, que ficou em terceiro lugar com 169 protocolos 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



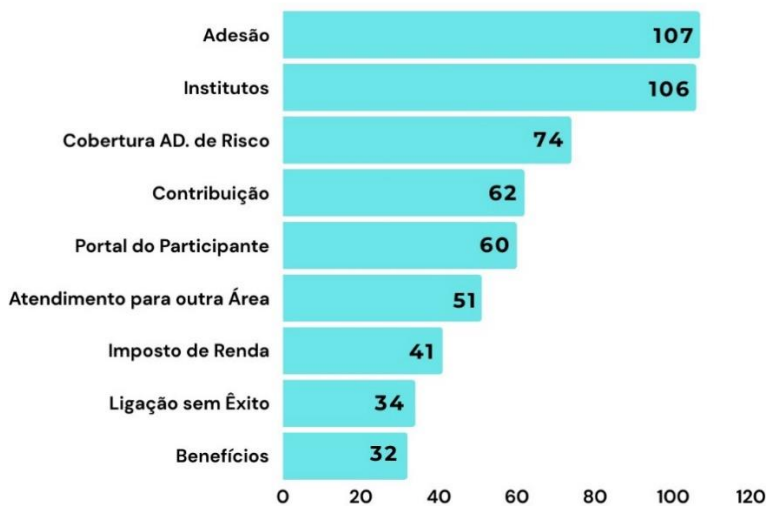
2.2 O maior número de atendimentos realizados em fevereiro/2024 foi destinado aos participantes ativos (445).

Gráfico 2: Atendimento por Tipo de Público



2.3 No mês de fevereiro, os assuntos mais demandados foram adesão, Institutos e Cobertura Adicional de Risco (CAR). O gráfico abaixo representa os dez assuntos mais demandados no referido mês:

Gráfico 3: Assuntos mais demandados



3. Dados histórico (2024)

3.1 Durante os primeiros meses de 2024, foram registrados um total de 1.772 protocolos em nossos canais de atendimento mantendo o tempo médio de resposta de até um dia.

Gráfico 4: Histórico de atendimentos em 2024

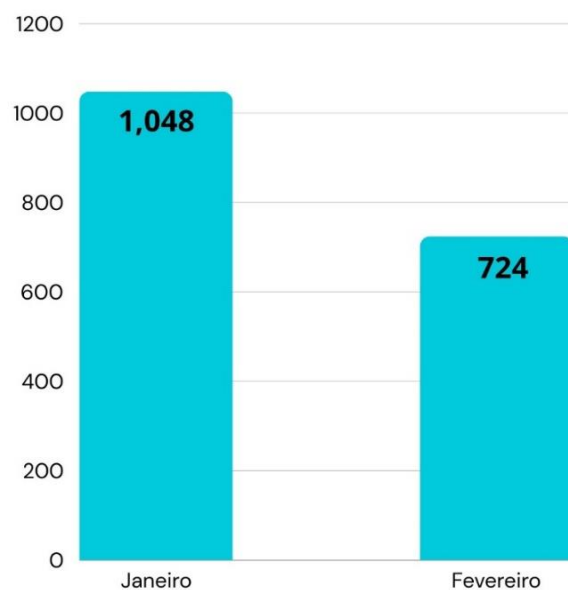
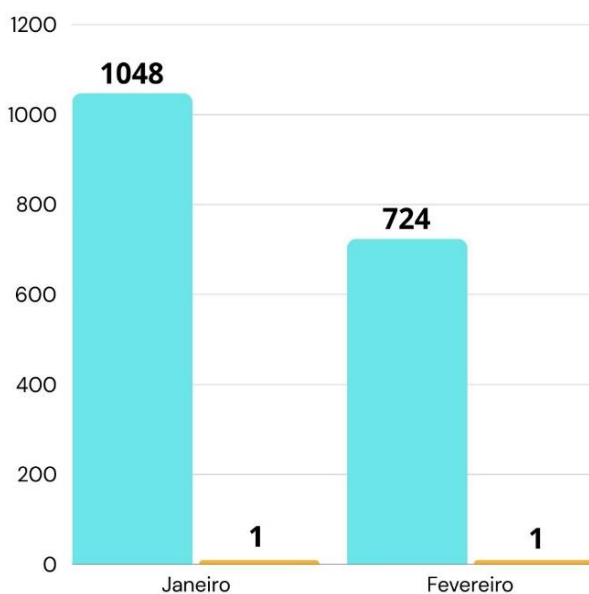


Gráfico 5: Histórico de TMR (Tempo médio de resposta) em 2024



*Os resultados menores de 1, foram arredondados para 1dia.

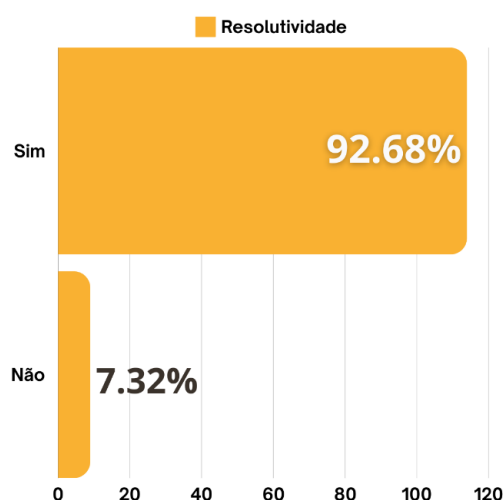
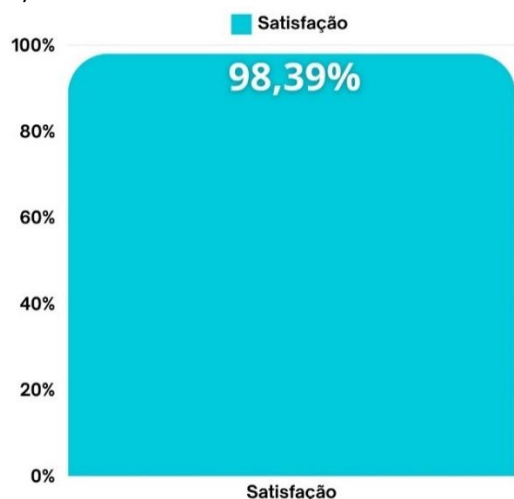
4 Pesquisa de Satisfação

A primeira pergunta avalia a qualidade do atendimento e nível de conhecimento dos atendentes. O resultado demonstrou um nível de satisfação de 98,39%, o que evidência 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.

No mês de fevereiro, o índice de satisfação considerando todos os canais foi de 98,39% e a taxa de resolutividade foi de 92,68%.



4.1 Satisfação por canal

Gráfico 6: 97% de satisfação com o atendimento realizado através do WhatsApp somando as notas 4 e 5.

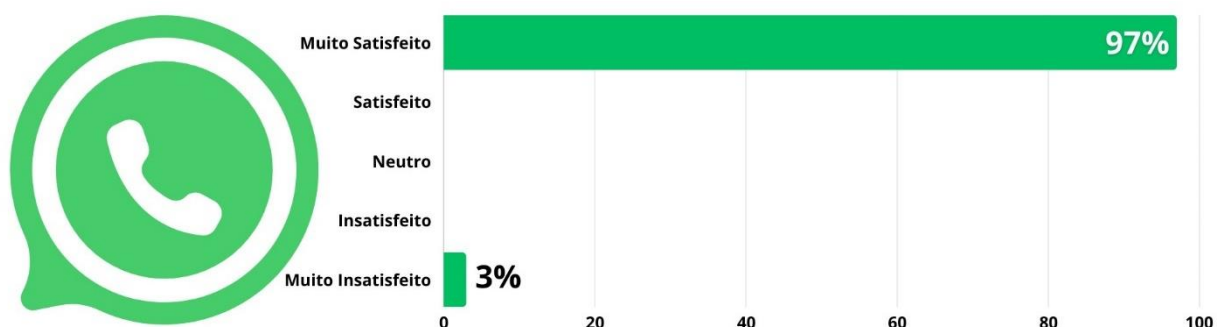


Gráfico 7: Taxa de resolutividade no WhatsApp

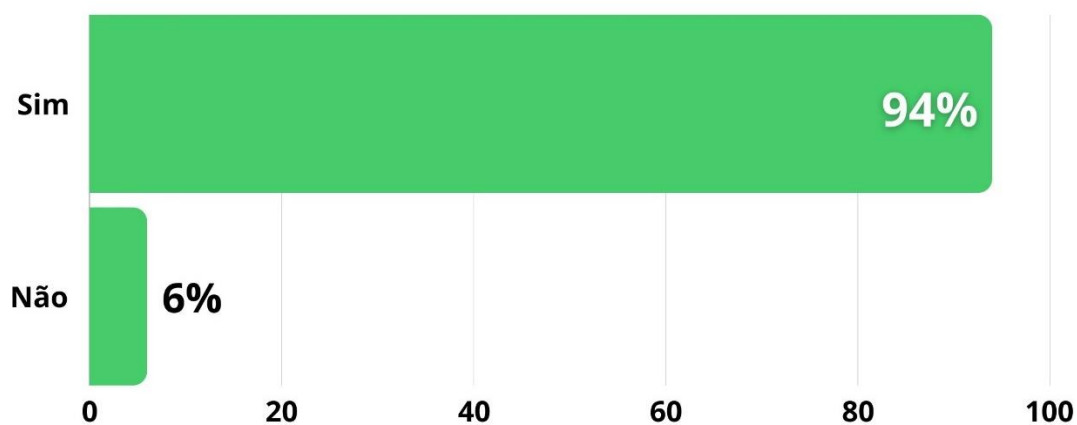


Gráfico 8: 98,59% de satisfação com o atendimento realizado através do Telefone somando as notas 4 e 5.

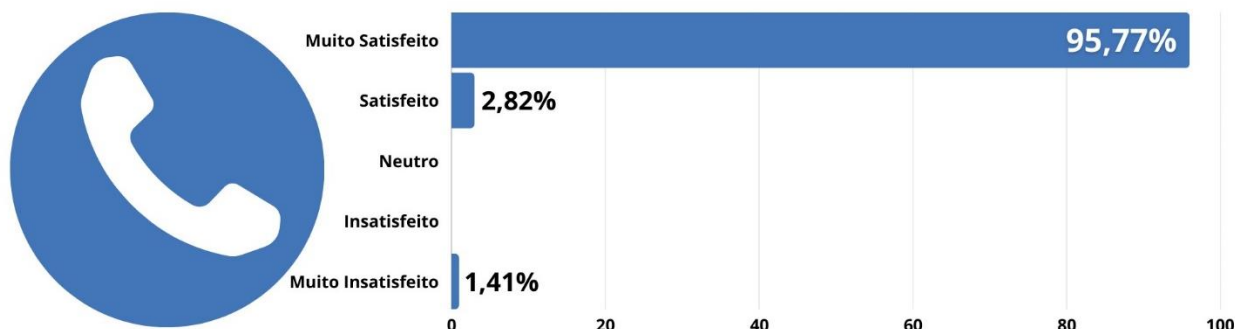


Gráfico 9: Taxa de resolutividade no Telefone

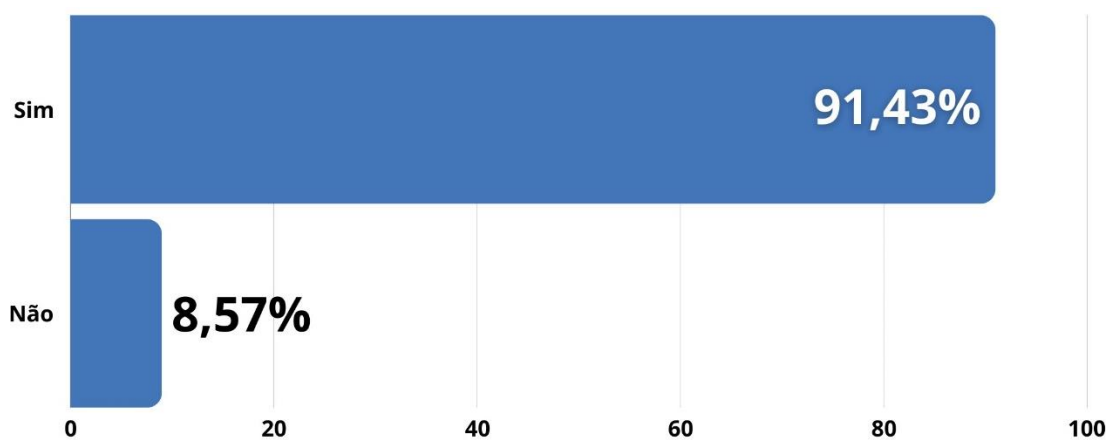


Gráfico 10: 100% de satisfação com o atendimento realizado através do e-mail somando as notas 4 e 5.

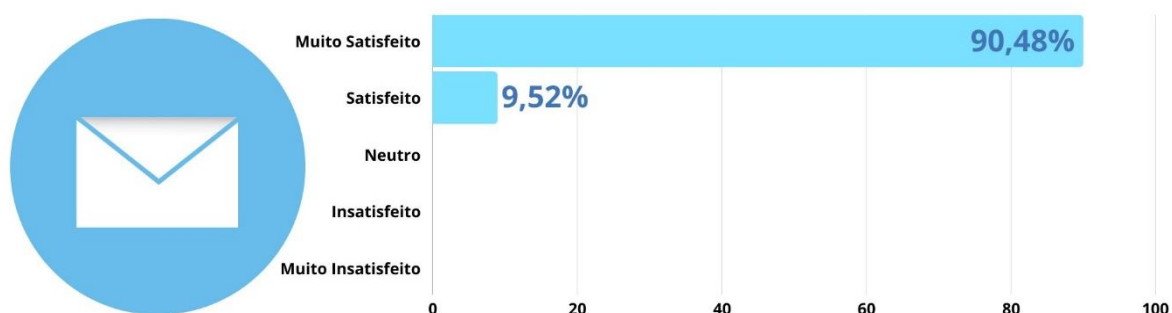
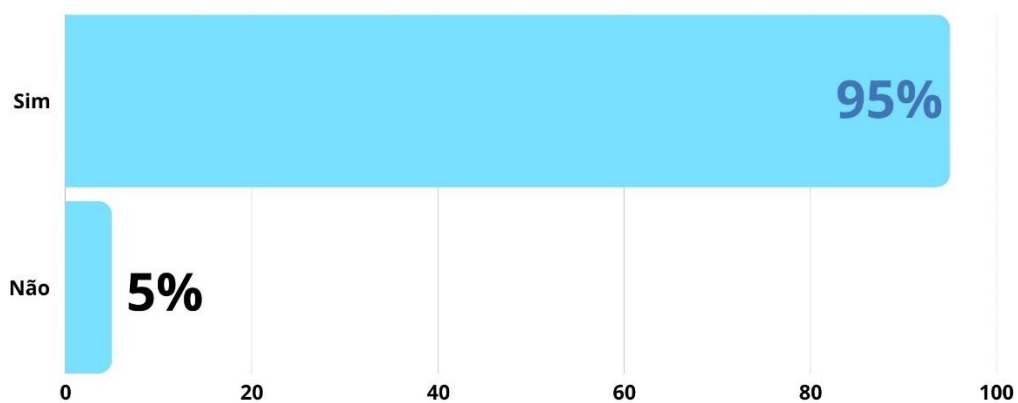


Gráfico 11: Taxa de resolutividade no e-mail



5. 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.

5.1 Participação em palestras, treinamentos, eventos e reuniões estratégicas:

1. Reunião de benchmark com a BRB Previdência.

5.2 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 **fevereiro** de 2024 foram realizadas:

- **170** adesões líquidas de participantes patrocinados, que corresponde a 81,33% da meta mensal de 209 adesões; e
- **4** adesões de participantes vinculados.

5.3 Indicadores

a) Indicador 1: Adesão Anual de Participantes Patrocinados

Meta: atingir 34.885 participantes patrocinados em 2024

Participantes Patrocinados (2023) (A)	Participantes Patrocinados (até fevereiro/2024) (B)	Meta Participantes Patrocinados (2024) (C)	% Meta Alcançada (B-A) / (C-A)
32.385	32.815	34.885	17,20%

b) Indicador 2: Adesão Mensal de Participantes Patrocinados

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

Adesões líquidas no mês de fevereiro/2024	Meta mensal de adesão	Resultado (%)
170	209	81,33%

Brasília, 04 de abril de 2024.

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