

RELATÓRIO
GECOR

04 | 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 abril de 2024, destacando o desempenho, as ações implementadas e os resultados alcançados.

2. Relacionamento / Atendimento

Em abril/2024 foram registrados 1.446 atendimentos. Sendo que 90,18% dessas demandas foram resolvidas no primeiro contato e 9,82% foram encaminhadas às áreas técnicas, devido à necessidade de detalhamentos mais específico.

2.1 O canal de atendimento mais demandado em abril/2024 foi o e-mail, com 690 atendimentos, representando, em média, 48% de todos os atendimentos pelos diversos canais disponíveis. O WhatsApp ocupou o segundo, com 386 solicitações, seguido pelo Telefone, que ficou em terceiro lugar com 359 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 foram de até 3 dias.

Um destaque especial do mês de abril foi que o WhatsApp, pelo segundo mês consecutivo superou o número de atendimentos realizados pelo telefone. Essa questão reforça a efetividade do canal de relacionamento, como também destaca a crescente importância dos canais digitais, proporcionando uma experiência rápida e direta.

Gráfico 1: Atendimento por Tipo de Canal.

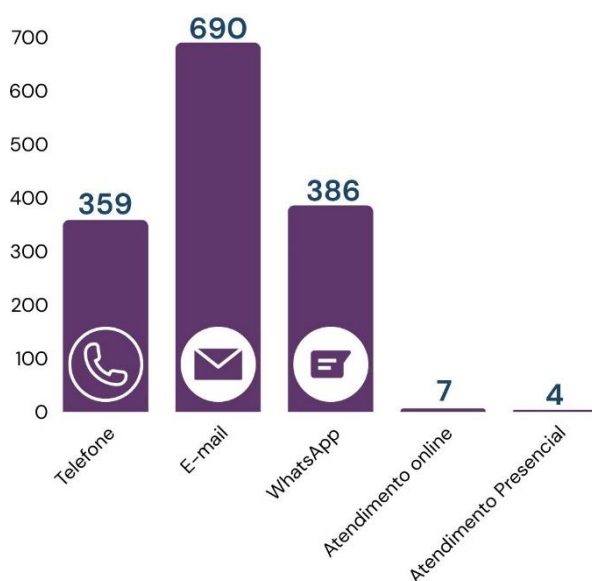
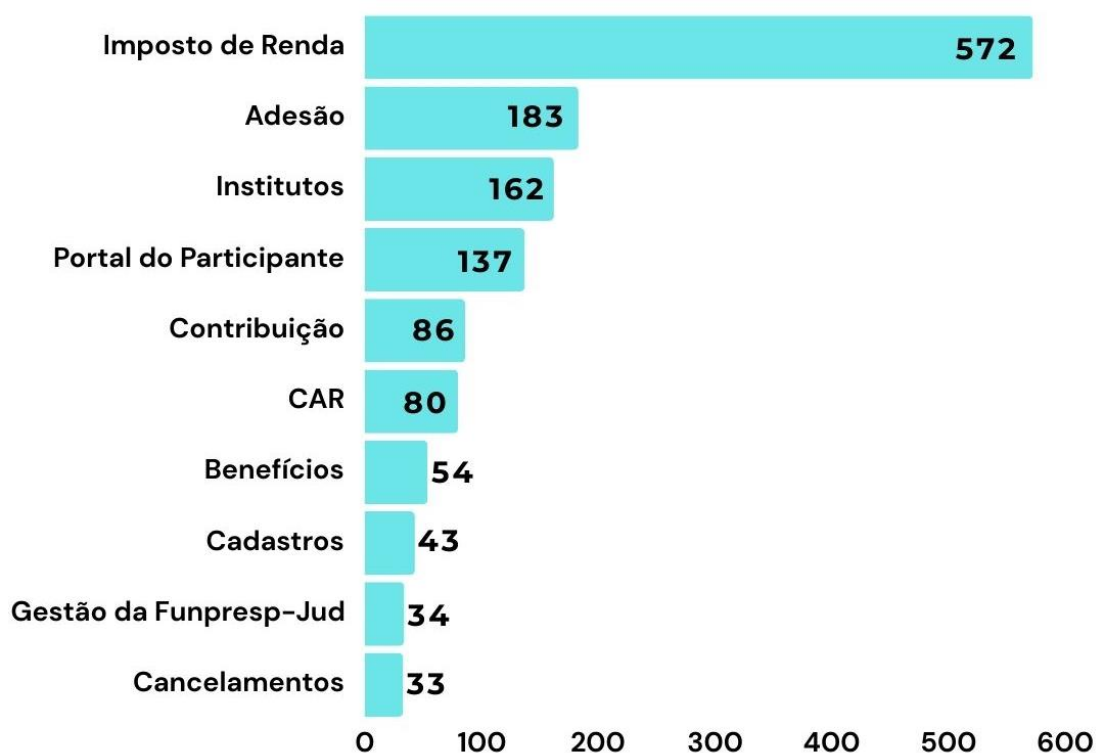


Gráfico 2: Atendimento por Tipo de Público.

2.2 O maior número de atendimentos realizados em abril/2024 foi destinado aos participantes ativos (1.106).



2.3 No mês de abril, os assuntos mais demandados foram: Imposto de renda, Adesão e Institutos. O gráfico abaixo representa os dez assuntos mais demandados no referido mês:



3. Histórico de atendimentos realizados em 2024.

Em 2024 os atendimentos já totalizaram 4.228 protocolos.

Gráfico 4: Histórico de atendimentos em 2024.

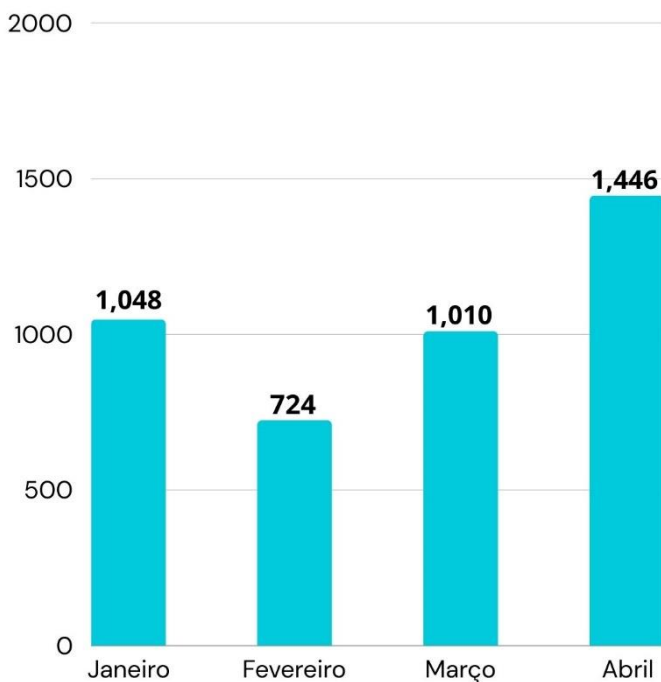
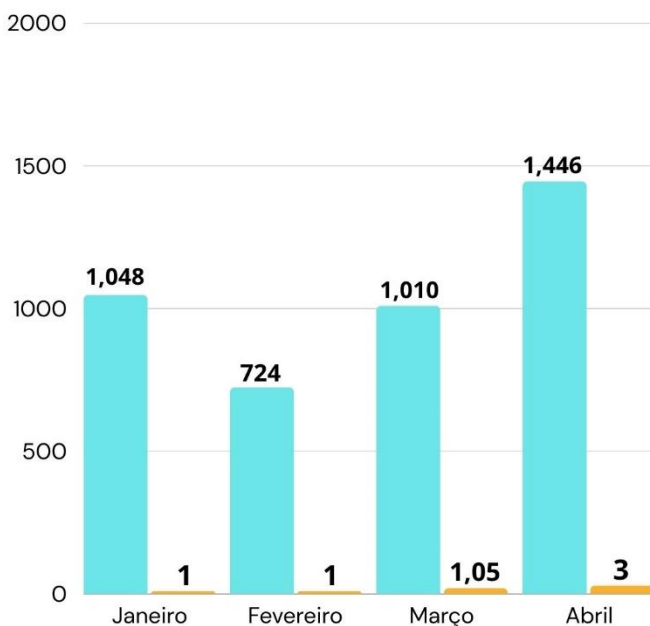


Gráfico 5: Histórico de TMR (Tempo médio de resposta) em 2024.



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

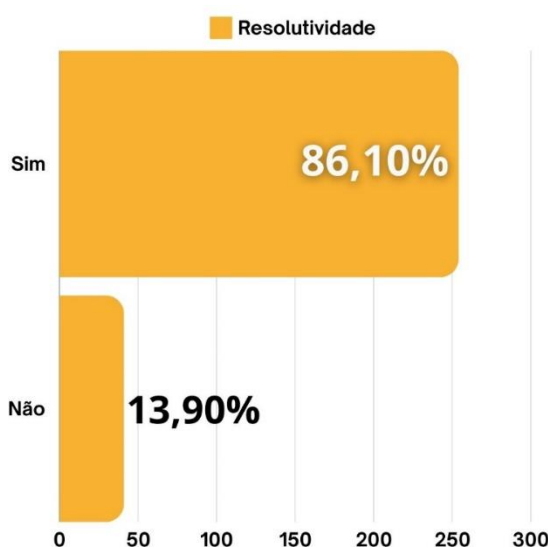
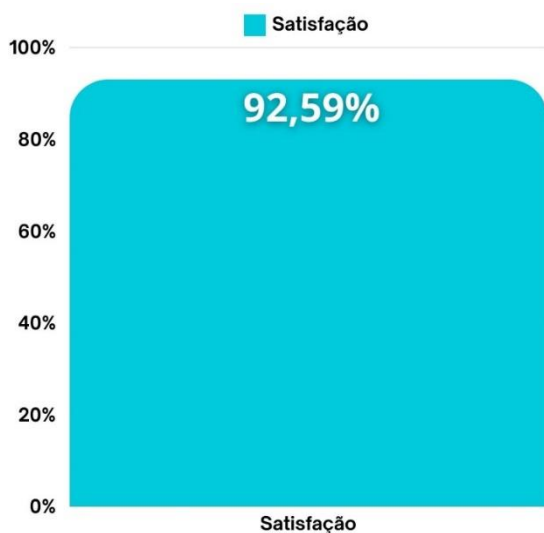
4. Pesquisa de Satisfação

A primeira pergunta avalia a qualidade do atendimento e nível de conhecimento dos atendentes. O resultado demonstrou um nível de satisfação de **92,59%**, 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 abril, o índice de satisfação considerando todos os canais foi de **92,59%** e a taxa de resolutividade foi de **86,10%**.



4.1 Satisfação por canal

Gráfico 6: 95,46% de satisfação com o atendimento realizado através do WhatsApp somando as notas 4 e 5.

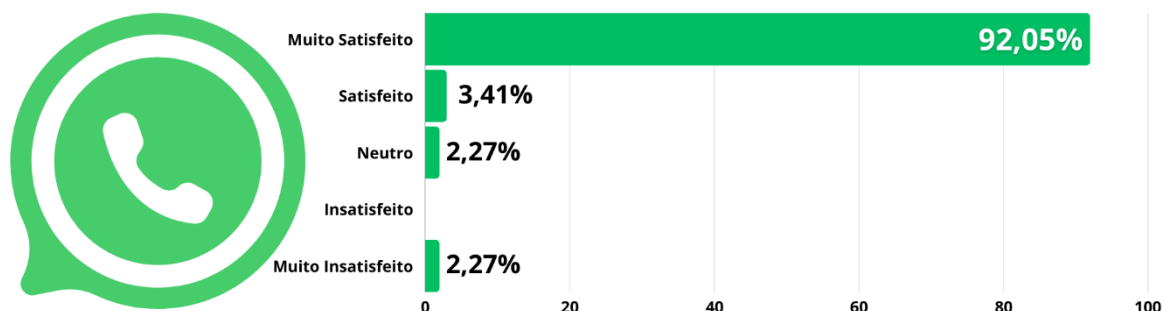


Gráfico 7: Taxa de resolutividade no WhatsApp.

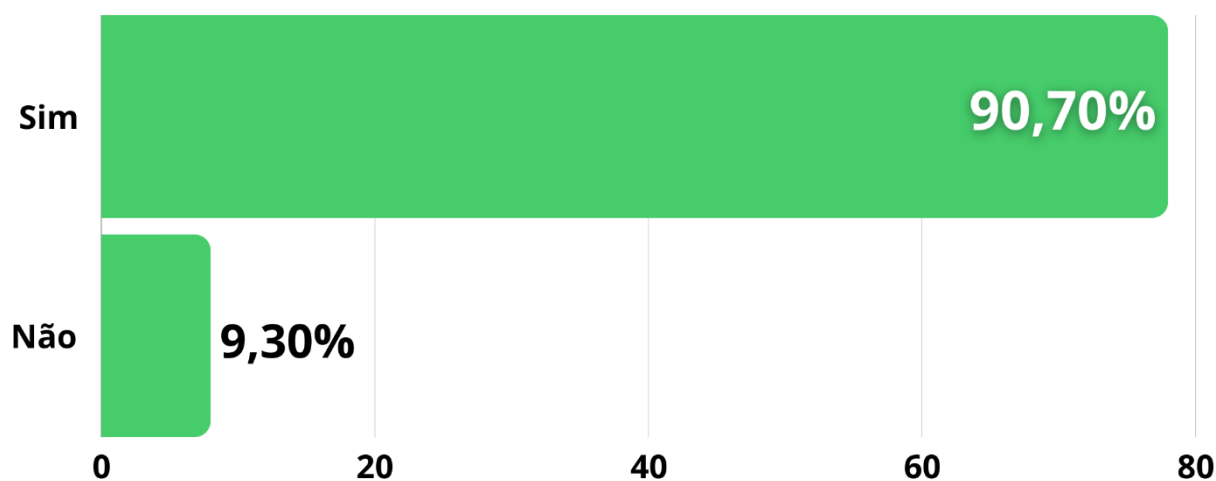


Gráfico 8: 95,12% de satisfação com o atendimento realizado através do Telefone somando as notas 4 e 5.

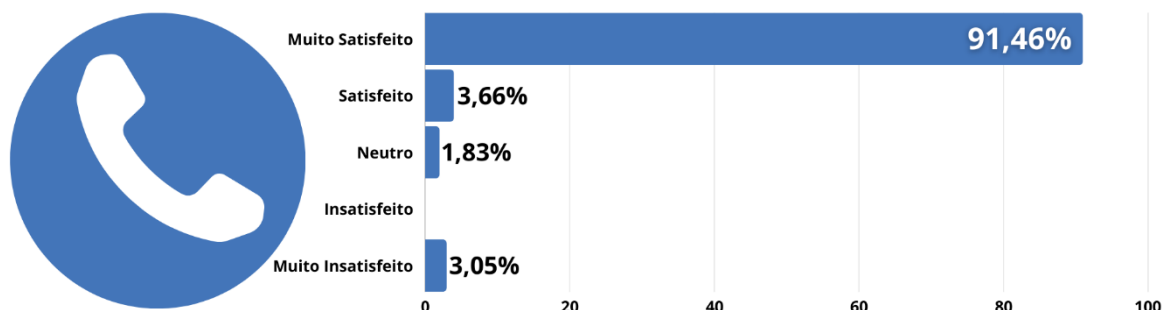


Gráfico 9: Taxa de resolutividade no Telefone.

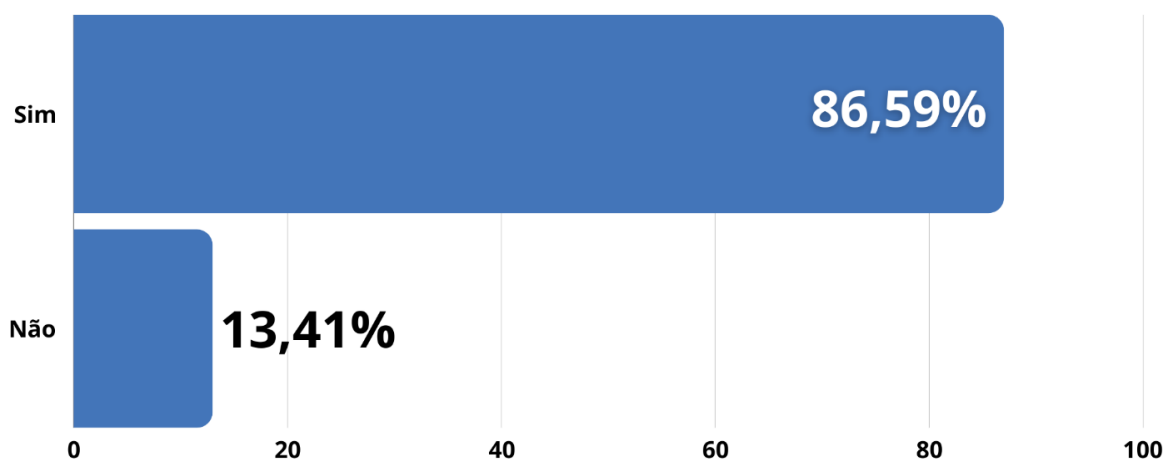


Gráfico 10: 77,78% de satisfação com o atendimento realizado através do e-mail considerando as notas 4 e 5.

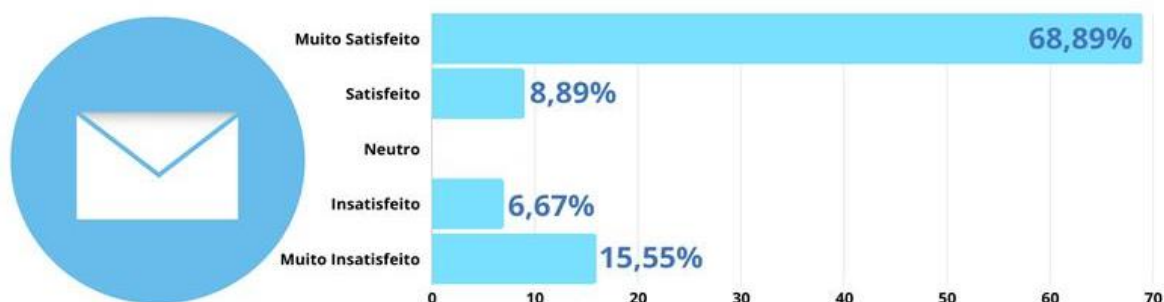
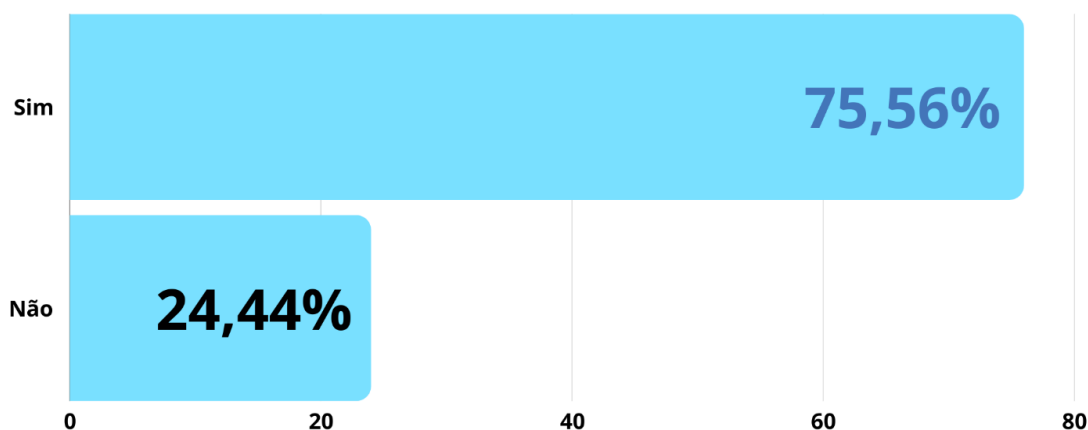


Gráfico 11: Taxa de resolutividade no e-mail.



5. Comercial

A área comercial concentra seus esforços em impulsionar novas adesões e intensificar o relacionamento com os Representantes Funpresp-Jud, Patrocinadores e Entidades Representativas. Além disso, busca aprimorar a experiência dos participantes e assistidos, contratar novos produtos e serviços, e atuar na retenção e reversão. Essa abordagem abrangente permite que a organização aborde diversos aspectos do negócio de maneira mais eficaz.

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

Em abril de 2024, houve a criação e divulgação de canais exclusivos (e-mail e WhatsApp) para os Representantes Funpresp-Jud. Além disso, foi criado um espaço dedicado no portal do patrocinador, com o objetivo de fornecer suporte personalizado sobre regras, benefícios, produtos e serviços

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

1. Em abril de 2024, a Gerência Comercial e de Relacionamento participou de diversos treinamentos junto às áreas internas da Fundação. O objetivo desses treinamentos foi aprimorar ainda mais a preparação da equipe para atuar com os participantes, de forma técnica e especializada.

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 **abril** de 2024 foram realizadas:

- **230** adesões líquidas de participantes patrocinados, que corresponde a 110,05% da meta mensal de 209 adesões; e
- **1** adesão de participante vinculado.

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 abril/2024) (B)	Meta Participantes Patrocinados (2024) (C)	% Meta Alcançada (B-A) / (C-A)
32.385	32.971	34.885	23,44%

b) Indicador 2: Adesão Mensal de Participantes Patrocinados

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

Adesões líquidas no mês de março/2024	Meta mensal de adesão	Resultado (%)
---------------------------------------	-----------------------	---------------

230

209

110,05 %

5.4 Dados sobre a Retenção de participantes

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

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

Brasília, 29 de maio de 2024.

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