

RELATÓRIO

GECOR

09 | 2025

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 (EFPC).

O objetivo principal é apresentar as informações gerais da Gecor referentes ao mês de setembro de 2025, destacando o desempenho, as ações implementadas e os resultados alcançados.

2. Relacionamento / Atendimento

Foram registrados 1.894 atendimentos, sendo que 88,86% dessas demandas foram resolvidas no primeiro nível e 11,14% foram encaminhadas às áreas técnicas, devido à necessidade de detalhamentos mais específicos ou ao tratamento inerente ao setor.

2.1 O canal de atendimento mais demandado foi o e-mail, com 1.017 atendimentos, representando, em média, 53,70% de todos os atendimentos realizados pelos diversos canais disponíveis. O WhatsApp ocupou o segundo lugar, com 559 solicitações, seguido pelo Telefone, que ficou em terceiro lugar com 274 protocolos registrados. Além desses canais, a Funpresp-Jud também realiza atendimentos pelo autoatendimento disponível no site, bem como atendimentos presenciais e online, mediante agendamento. O tempo médio de resposta dessas demandas foi de até 3 dias.

Gráfico 1: Atendimento por tipo de canal

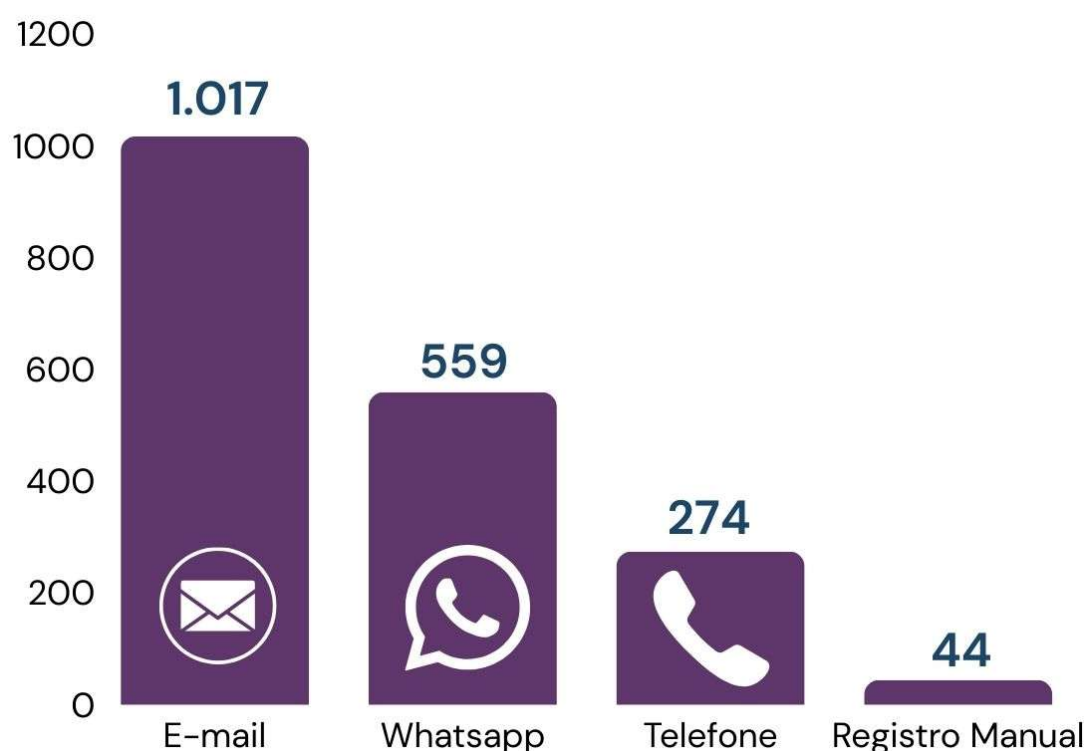
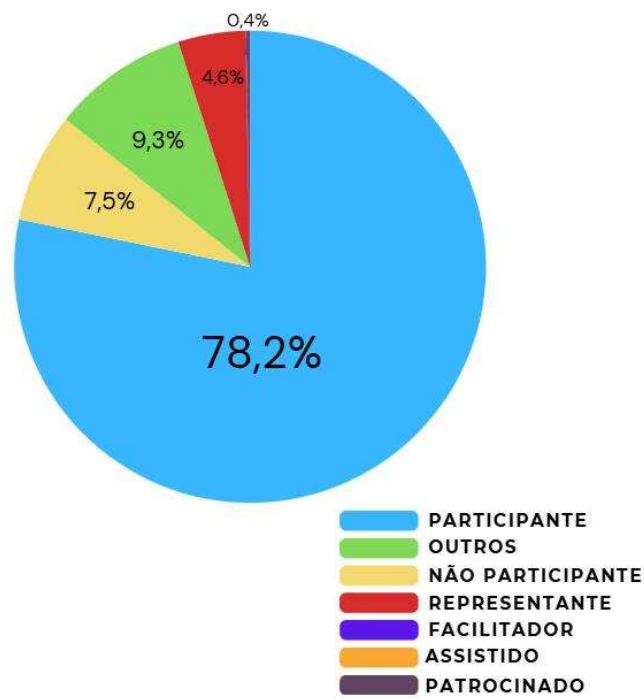


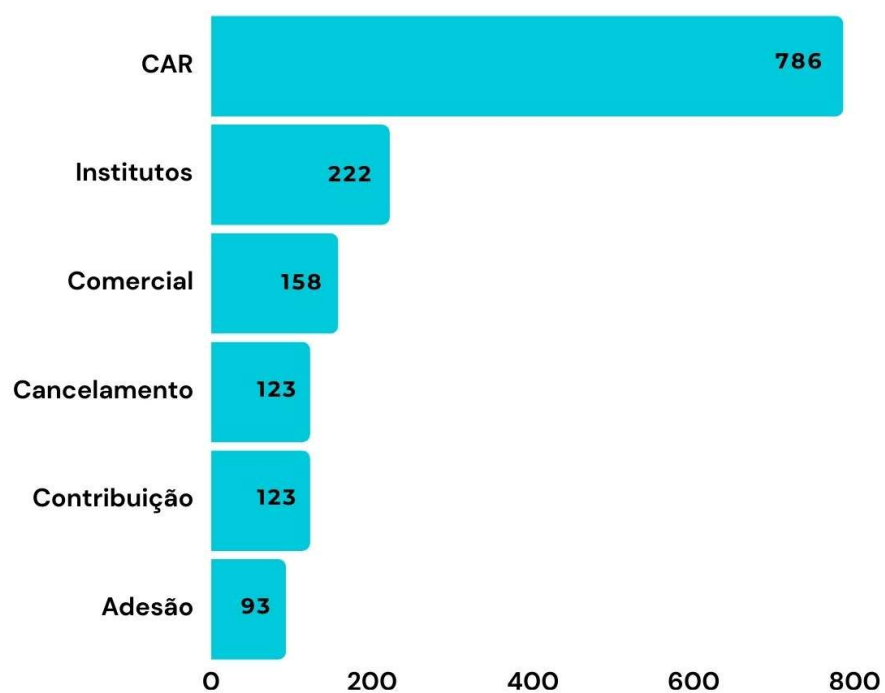
Gráfico 2: Atendimento por tipo de público.

2.2 O maior número de atendimentos realizados foi destinado aos participantes ativos.



2.3 Os principais temas abordados foram: detalhes sobre a Cobertura Adicional de Risco (CAR), institutos do plano e comercial.

Gráfico 3: Atendimento por temas abordados.



3. Histórico de atendimentos realizados em 2025.

No acumulado até setembro de 2025, foram registrados 15.569 atendimentos.

Gráfico 4: Histórico de atendimentos em 2025.

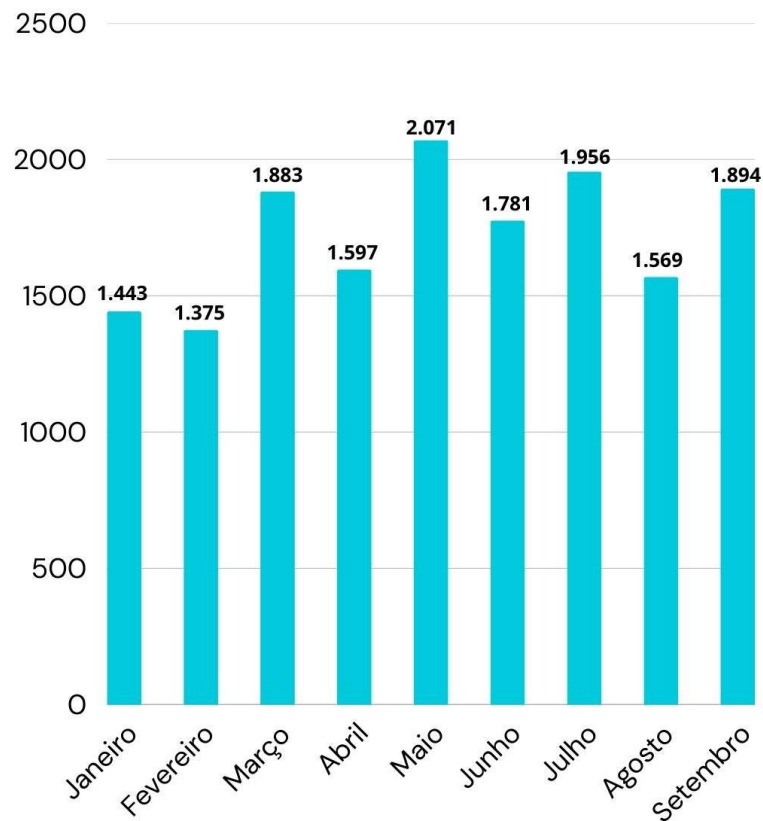
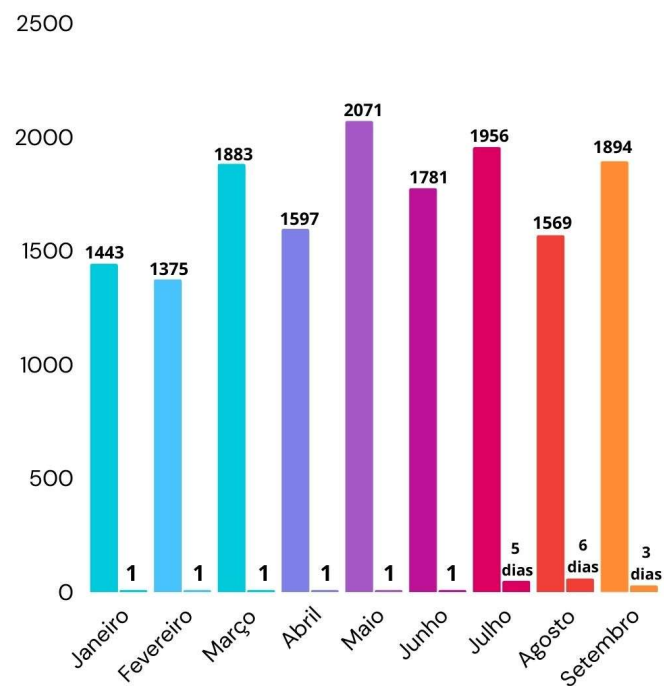


Gráfico 5: Histórico de TMR (Tempo médio de resposta) em 2025.



4. Autoatendimento

Alinhados ao Planejamento Estratégico da Fundação e com o compromisso de aprimorar nossos canais de atendimento, foi implantado o Atendimento Inteligente, solução de autoatendimento. O Atendimento Inteligente funciona como uma FAQ, porém possui tecnologia avançada de Central de Ajuda, que utiliza algoritmos de processamento de linguagem natural para interpretar termos semelhantes e fornecer respostas precisas, mesmo diante de erros de digitação ou variações nas perguntas formuladas.

Essa solução oferece mais uma alternativa para participantes e servidores esclarecerem dúvidas gerais, estando disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. O acesso é fácil e pode ser feito diretamente no site da Fundação, na aba "Atendimento", em "Tópicos Frequentes".

Gráfico 6: Representatividade do Atendimento Inteligente em relação a outros canais

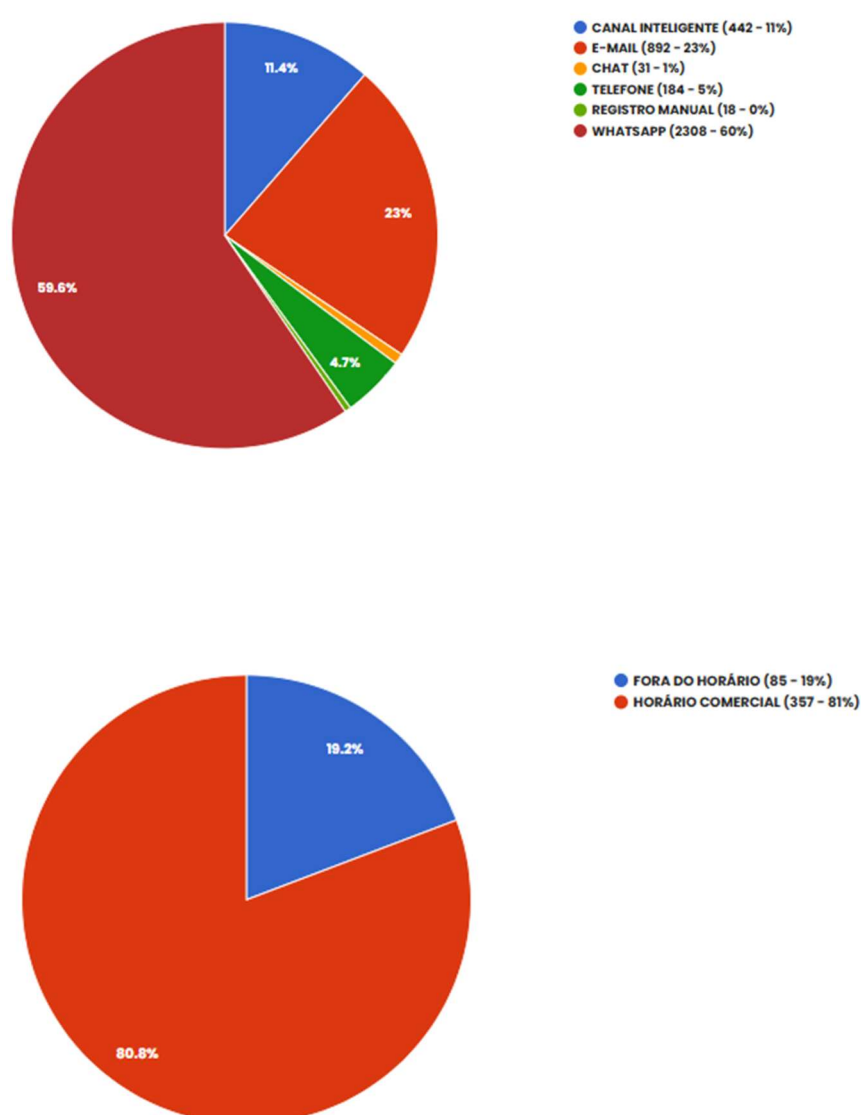
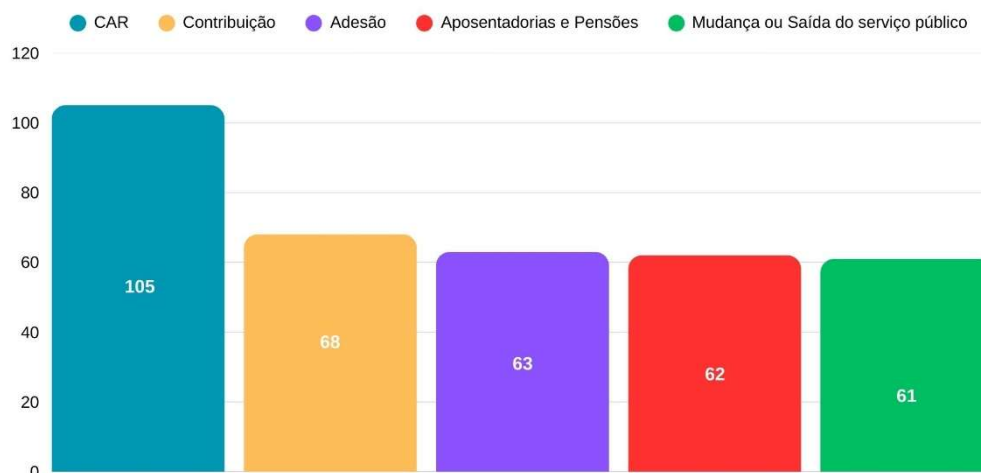


Gráfico 7: Assuntos mais acessados no Atendimento Inteligente:



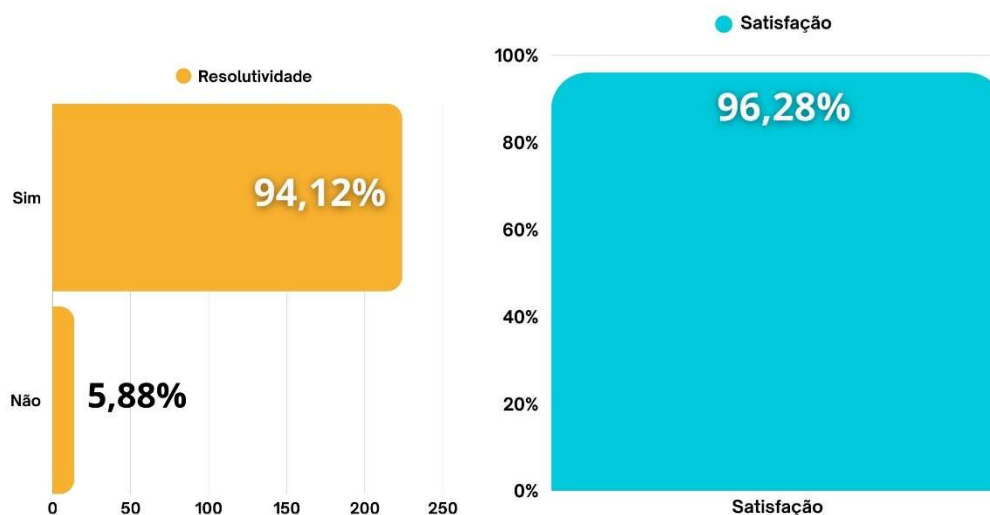
5. Pesquisa de Satisfação

A primeira pergunta avalia a qualidade do atendimento e nível de conhecimento dos atendentes. O resultado demonstrou um nível de satisfação de 97,98%, o que 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.

O índice de satisfação considerando todos os canais foi de **96,28%** e a taxa de resolutividade foi de **94,12%**.



5.1 Satisfação por canal

Gráfico 8: 100% de satisfação com o atendimento realizado através do WhatsApp somando as notas 4 e 5.

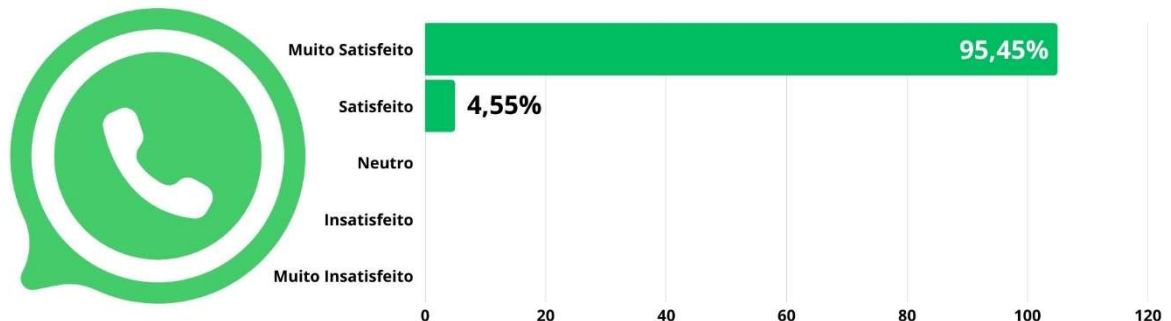


Gráfico 9: Taxa de resolatividade no WhatsApp.

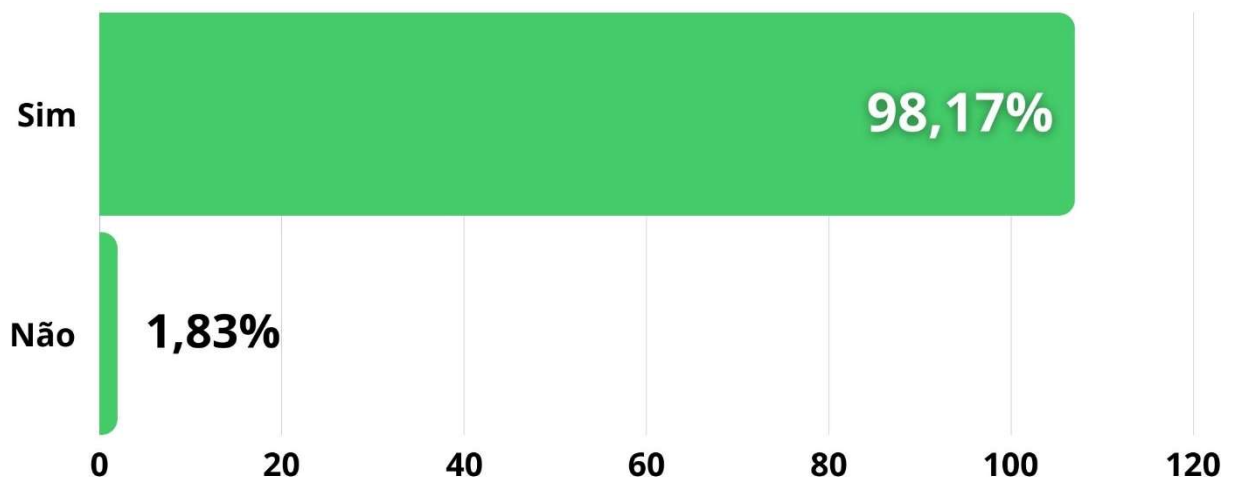


Gráfico 10: 100% de satisfação com o atendimento realizado através do Telefone somando as notas 4 e 5.

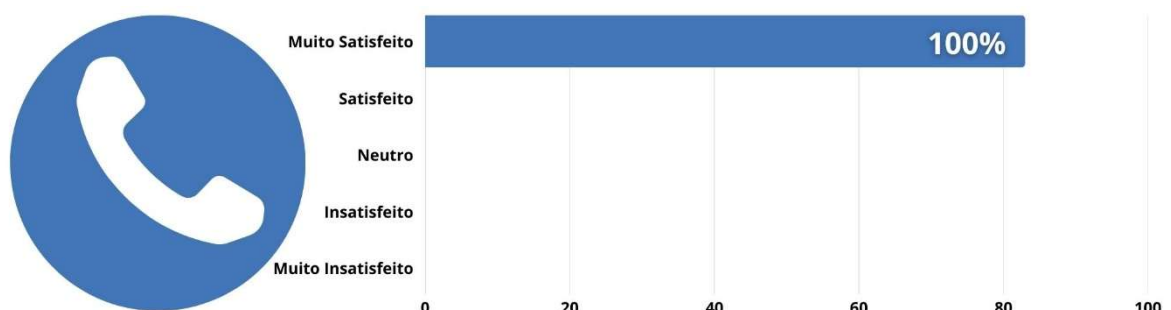


Gráfico 11: Taxa de resolatividade no Telefone.

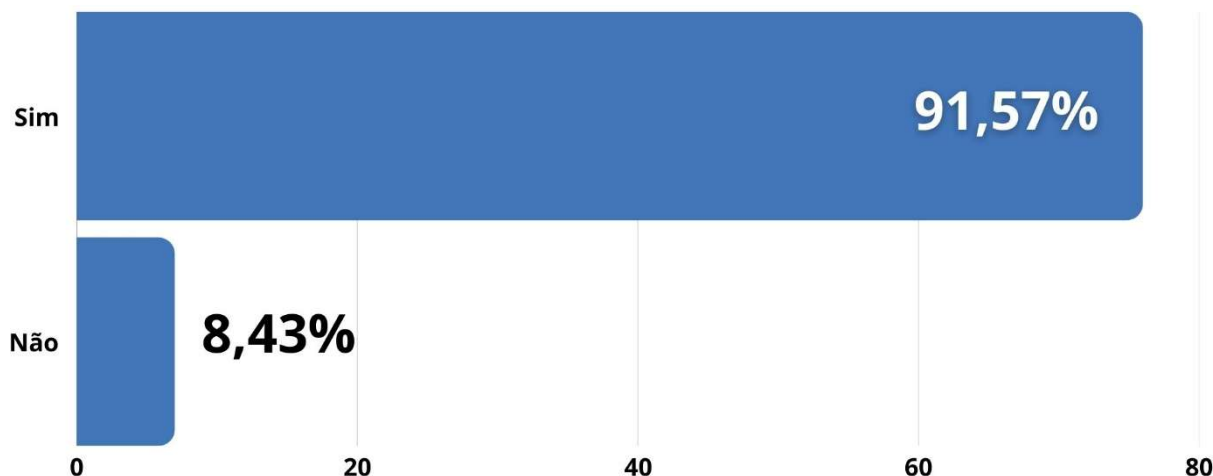


Gráfico 12: 86,96% de satisfação com o atendimento realizado através do e-mail considerando as notas 4 e 5.

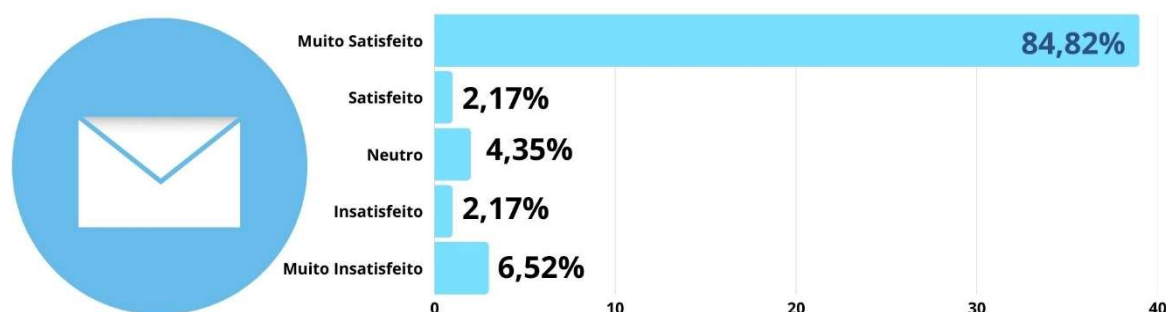
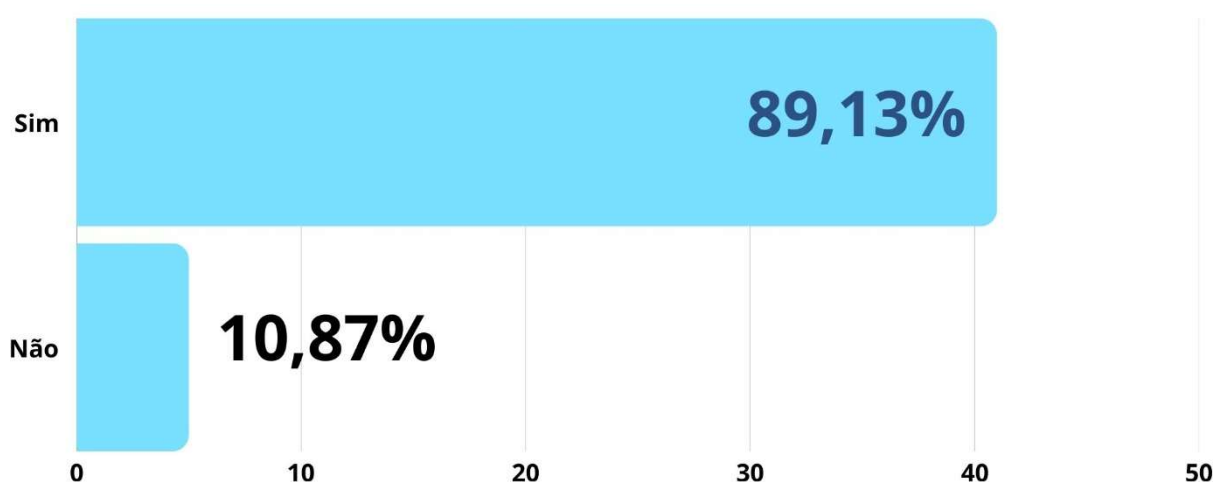


Gráfico 13: Taxa de resolatividade no e-mail.



6. Comercial

A área comercial da Funpresp-Jud envolve diversas ações estratégicas e operacionais voltadas para o crescimento e fortalecimento da Fundação. Assim, concentra seus esforços na captação de novos participantes, relacionamento com Representantes Funpresp-Jud, Órgãos Patrocinadores e Entidades Representativas, buscando parcerias e promovendo ações conjuntas que visam potencializar a disseminação do plano de benefícios e divulgação dos demais produtos oferecidos.

A GECOR vem ampliando e intensificando suas ações de captação, retenção e fidelização, por meio de iniciativas ativas, participação em eventos estratégicos e fortalecimento do relacionamento com os públicos de interesse, o que tem gerado resultados consistentes ao longo do período.

Portanto, a área comercial atua como uma ponte essencial entre a Funpresp-Jud e seus diversos públicos, contribuindo diretamente para o crescimento e fortalecimento da Fundação.

6.1 Participação em palestras, treinamentos, eventos, ambientações, reuniões estratégicas e visitas institucionais em setembro/2025.

A participação da Funpresp-Jud nos eventos promovidos pelos órgãos possibilita apresentar o Plano de Previdência, a Cobertura adicional de Riscos - CAR, além de conscientizar e informar sobre as regras e as vantagens do plano, reforçando o compromisso da Fundação com o bem-estar de seus participantes.

Durante essas ações, também abordamos temas como a contrapartida do patrocinador, os incentivos fiscais relacionados às contribuições e a diversificação dos perfis de investimento disponíveis, além de esclarecer dúvidas gerais.

A Gerência Comercial e de Relacionamento realizou eventos, palestras, ambientações e treinamentos em **cinco órgãos patrocinadores**, alcançando mais de **600 servidores e participantes**:

Órgão	Formato	Tipo	Data
TRE-CE	Presencial	ambientação	02/09/25
TRF3	Online	Ambientação	03/09/25
MPF/PGR	Presencial	Palestra + Plantão de dúvidas	09/09/2025 10/09/2025

SJDF	Presencial	Palestra + Plantão de dúvidas	23/09/2025 24/09/2025 30/09/2025 01/10/2025
TRF3	Online	Ambientação	25/09/2025
TRE-RJ	Online	Ambientação	30/09/2025

6.2. Encontros Regionais 2025

Os Encontros Regionais com os Representantes Funpresp-Jud iniciaram em agosto de 2025 e tiveram edições no Rio de Janeiro (13 e 14/8, no Auditório do TRE-RJ), Recife (20 e 21/8, no Auditório do TRF-5), São Paulo (28 e 29/8, no Auditório da PR-SP), Porto Alegre (2 e 3/9, no Auditório do TRT-4) e Brasília (17 e 18/9, no Auditório do Conselho Nacional do Ministério Público - CNMP). No total, 179 pessoas participaram das palestras realizadas nos cinco Encontros promovidos, sendo que desse total, 127 eram Representantes Funpresp-Jud.

Os Encontros Regionais tiveram como objetivos fortalecer o relacionamento e a integração entre os Representantes Funpresp-Jud, promover a capacitação para atuação como multiplicadores, ampliar as adesões ao Plano JusMP-Prev e à CAR, e alinhar estratégias e metas institucionais por meio do diálogo, da troca de experiências e da coleta de feedbacks.

6.3. Promoção “Proteção Garantida” - Cobertura Adicional de Riscos (CAR)

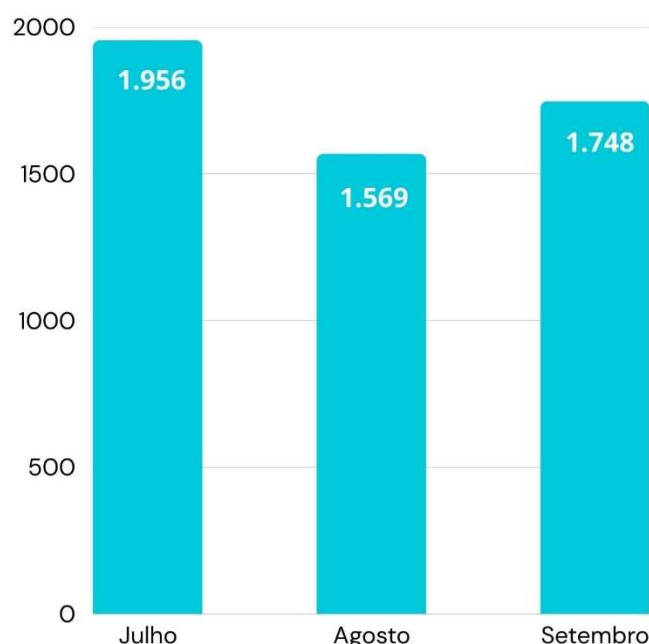
A promoção “Proteção Garantida” realizada entre 13 de agosto e 18 de setembro de 2025, a promoção ofereceu R\$ 100,00 em Cash Card a cada participante que contratasse a CAR durante o período. Os Representantes Funpresp-Jud que intermediaram as adesões receberam R\$ 50,00 em Cash Card por contratação efetivada.

O principal objetivo da iniciativa foi estimular novas adesões à CAR, reconhecendo tanto os participantes que realizaram a contratação quanto os representantes que contribuíram para a divulgação do benefício.

No total, foram recebidas **303 propostas**, resultando em aumento das adesões, maior engajamento dos representantes e ampliação da visibilidade da cobertura entre participantes e potenciais aderentes.

6.4 Prospecção

Em setembro, foram realizados **1.748** contatos ativos com o objetivo de divulgar a CAR aos participantes, por meio de e-mails e mensagens via WhatsApp. A ação buscou ampliar o conhecimento sobre a cobertura e incentivar a adesão à proteção extra oferecida pela Funpresp-Jud.



6.5 Jornada do Participante

Em setembro de 2025, a Gerência Comercial e de Relacionamento apresentou o trabalho final desenvolvido pela Consultoria Contratada, responsável pelo estudo e diagnóstico da jornada de experiência do Participante da Funpresp-Jud. O foco do trabalho foi identificar os principais desafios relacionados ao relacionamento, à adesão e ao acompanhamento dos planos previdenciários.

O relatório detalha todas as etapas do projeto, desde a contextualização inicial do problema e a metodologia empregada até a formulação de recomendações estratégicas. O objetivo central é oferecer subsídios para o aprimoramento da Jornada do Participante, o fortalecimento da atuação dos Representantes e Facilitadores e a construção de uma experiência mais integrada, acolhedora, fluida e eficiente.

Entre os resultados esperados, destacam-se: o aumento da eficácia das ações de captação e retenção, a melhoria da comunicação com os públicos atendidos, a padronização dos processos de atendimento, o maior engajamento dos Representantes e a elevação do nível de satisfação dos participantes em suas interações com a Fundação.

Como resultado, o projeto consolidou um diagnóstico acionável, com recomendações estratégicas para otimizar processos, tornar a comunicação mais acessível, personalizada e segmentada, além fortalecer o papel dos Representantes e Facilitadores e ampliar o engajamento e a confiança dos Participantes.

6.6 Dados sobre as adesões

Para 2025 foi estabelecida a meta de **37.879** participantes patrocinados. A meta anual de adesões líquidas para 2025 é de **3.500**, que equivale à meta mensal de **292** adesões.

Em setembro de 2025 foram realizadas **398** adesões de participantes, porém, devido às saídas ocorridas no período, o total de adesões líquidas foi de **353**, o que corresponde a **120,89 %** da meta mensal de adesões.

6.7 Indicadores

a) Indicador 1: Adesão anual de Participantes Patrocinados

Meta: atingir 37.879 participantes patrocinados em 2025.

Até dezembro/2024	Meta para setembro/2025	Adesões líquidas acumuladas em 2025 (até setembro)	% alcançado
34.379	37.007	1.921	54,89%

b) Indicador 2: Adesão Mensal de Participantes Patrocinados

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

Adesões líquidas em setembro/2025	Meta mensal de adesão	Resultado (%)
353	292	120,89%

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