

RELATÓRIO

GECOR

10 | 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 outubro de 2025, destacando o desempenho, as ações implementadas e os resultados alcançados.

2. Relacionamento/ Atendimento

Foram registrados 1.925 atendimentos, sendo que 89,73% dessas demandas foram resolvidas no primeiro nível e 10,27% foram encaminhadas às áreas técnicas, devido à necessidade de detalhamentos mais específicos ou ao tratamento inerente às áreas responsáveis.

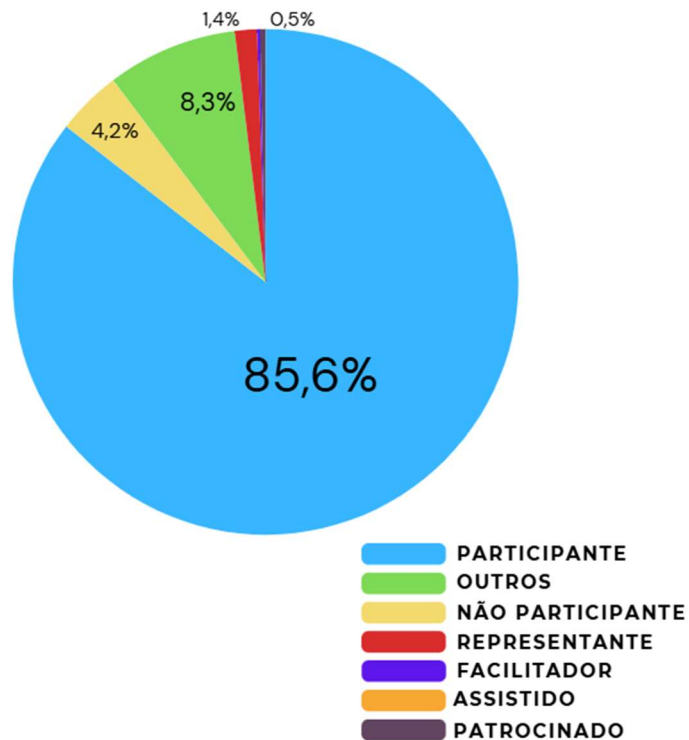
2.1 O canal de atendimento mais demandado foi o e-mail, com 989 atendimentos, representando 51,38% de todos os atendimentos realizados pelos diversos canais disponíveis. O WhatsApp ocupou o segundo lugar, com 627 solicitações, seguido pelo Telefone, que ficou em terceiro lugar com 237 protocolos registrados. 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 2 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 contribuição.

Gráfico 3: Atendimento por temas abordados.



3. Histórico de atendimentos realizados em 2025.

No acumulado até outubro de 2025, foram registrados 17.494 atendimentos.

Gráfico 4: Histórico de atendimentos em 2025.

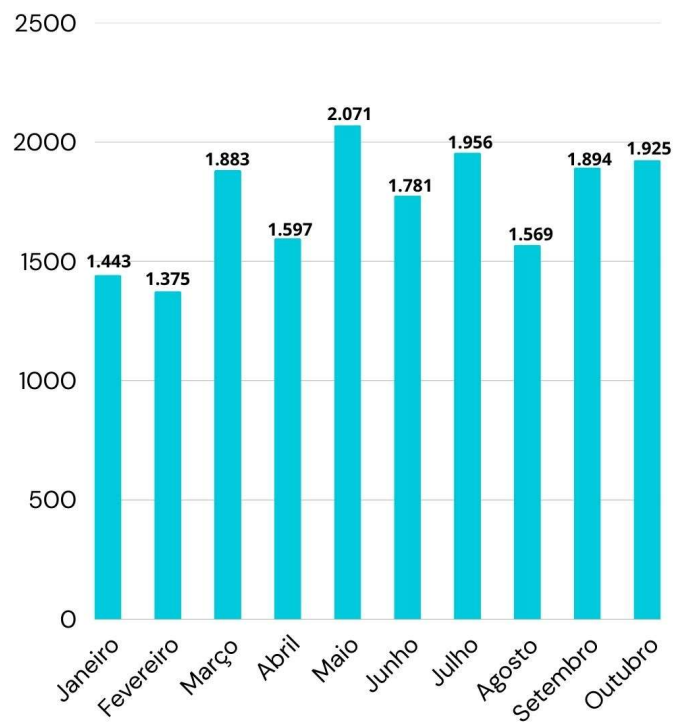
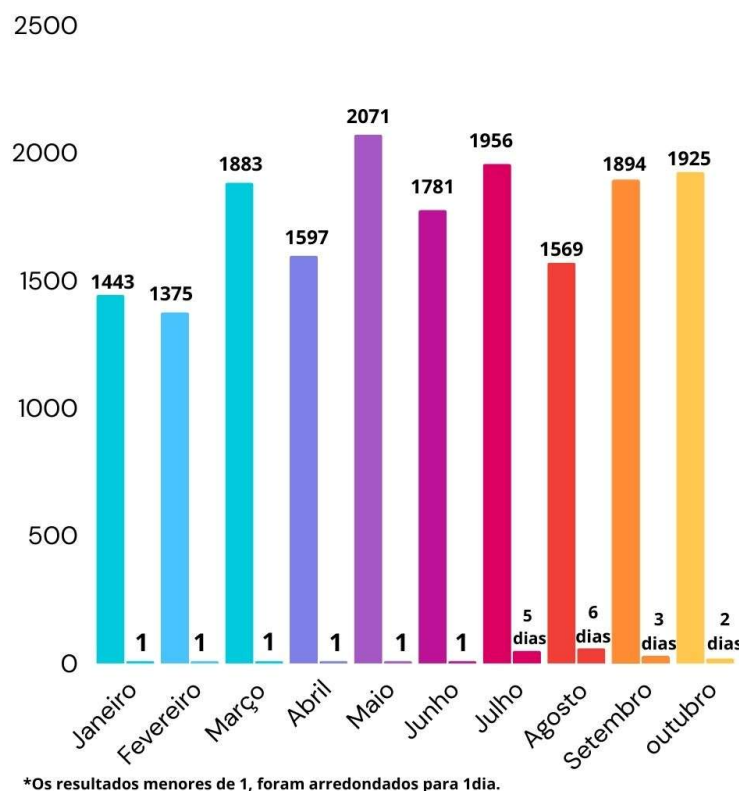


Gráfico 5: Histórico de TMR (Tempo médio de resposta) em 2025.



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".

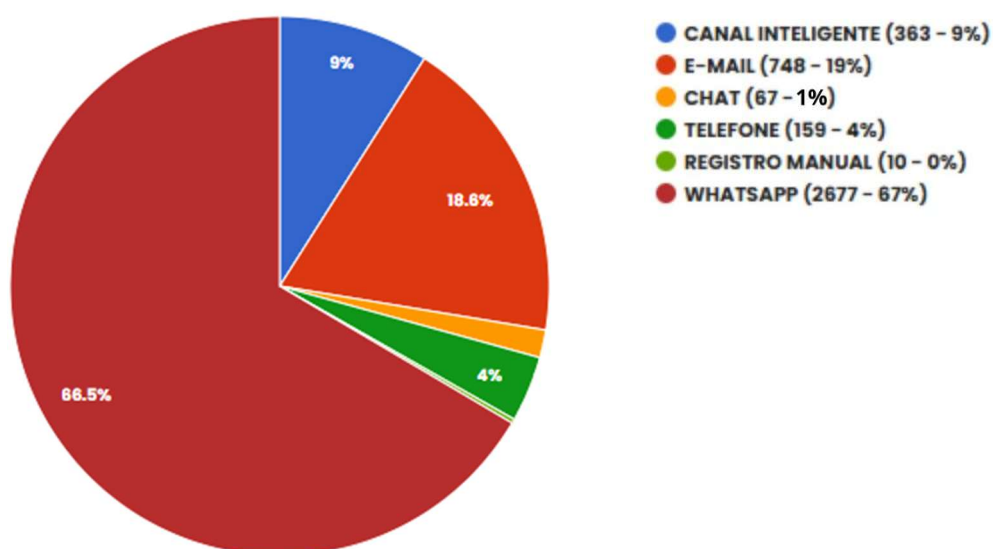


Gráfico 6: Representatividade do Atendimento Inteligente em relação a outros canais

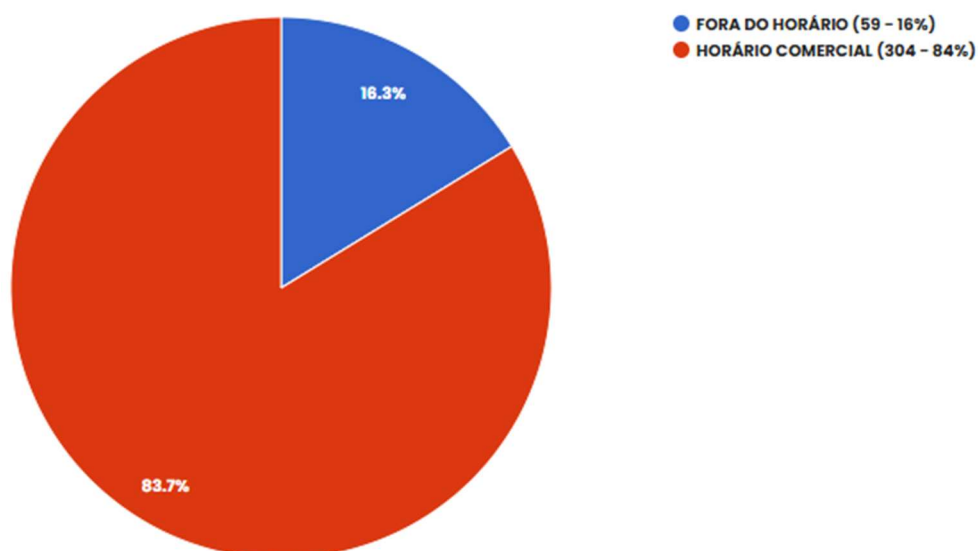
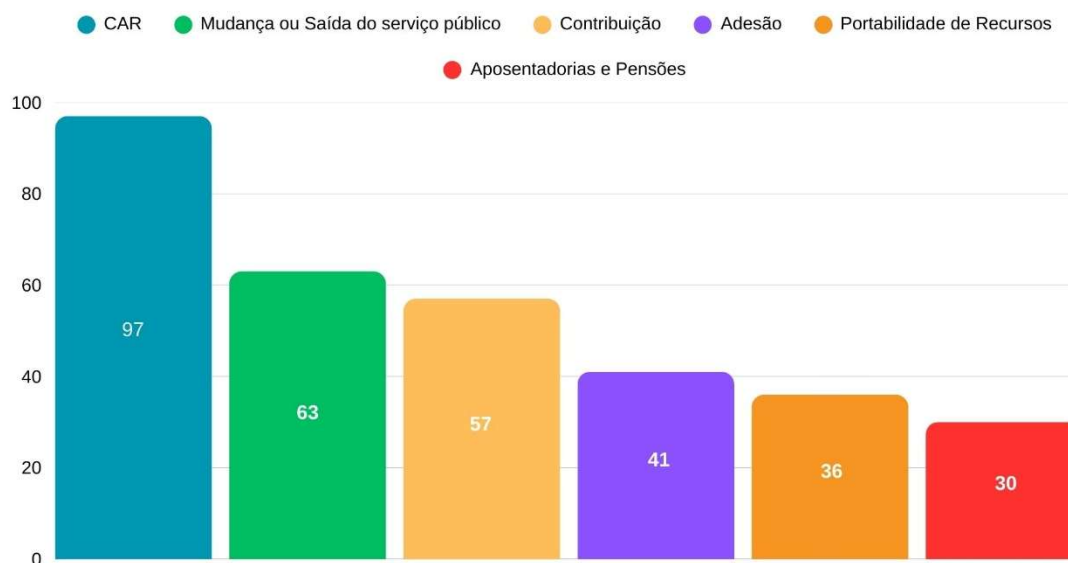


Gráfico 7: Assuntos mais acessados no Atendimento Inteligente:



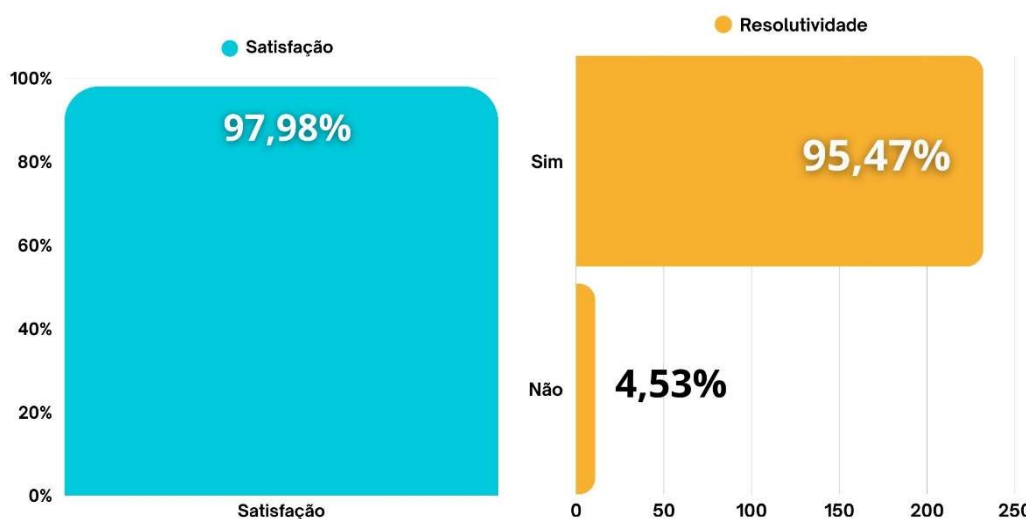
5. Pesquisa de Satisfação

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 **97,98%** e a taxa de resolutividade foi de **95,47%**.



5.1 Satisfação por canal

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

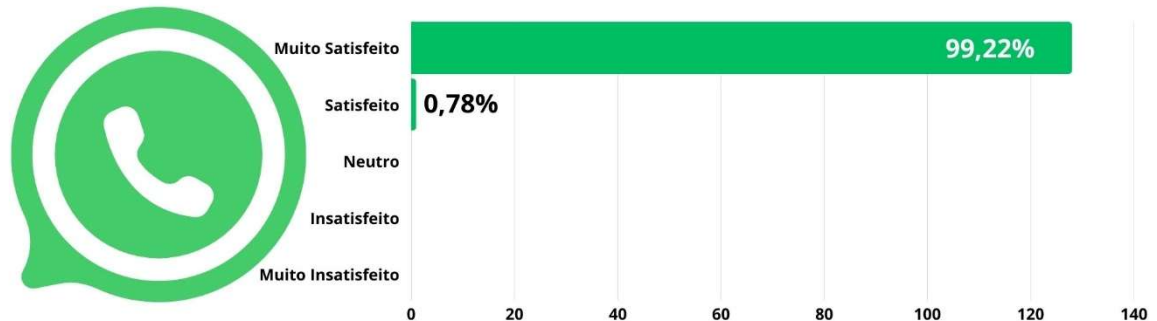


Gráfico 9: Taxa de resolatividade no WhatsApp.

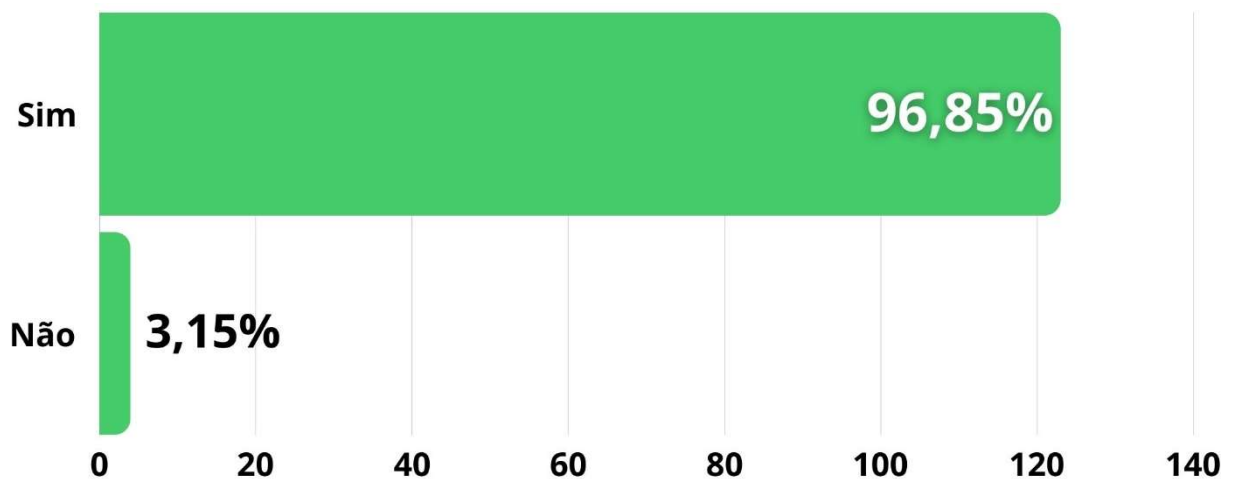


Gráfico 10: 97,47% de satisfação com o atendimento realizado através do Telefone somando as notas 4 e 5.

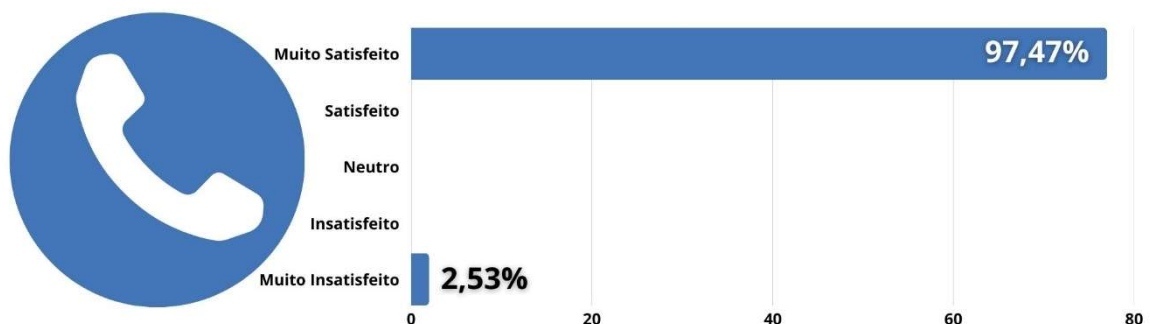


Gráfico 11: Taxa de resolatividade no Telefone.

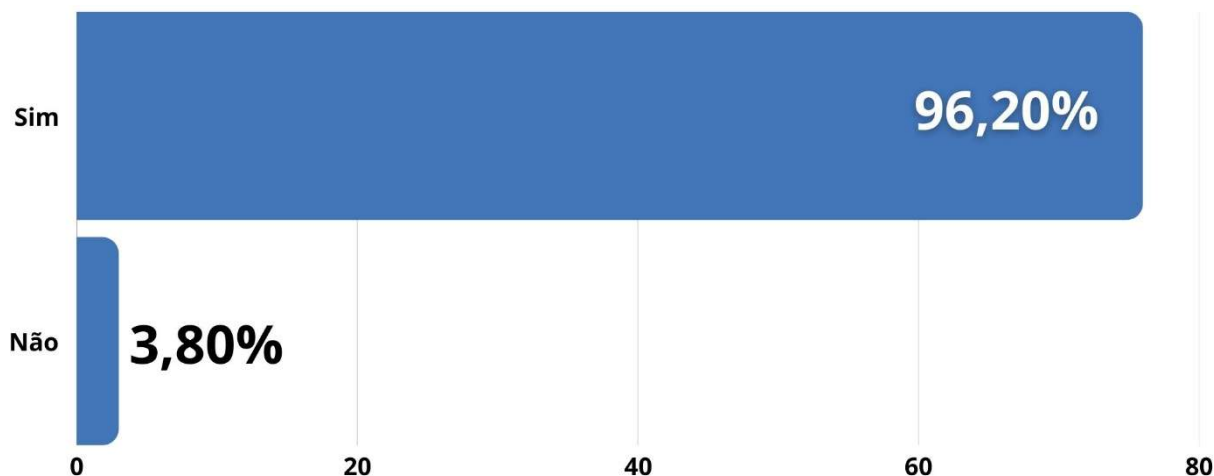


Gráfico 12: 97,30% de satisfação com o atendimento realizado através do e-mail considerando as notas 4 e 5.

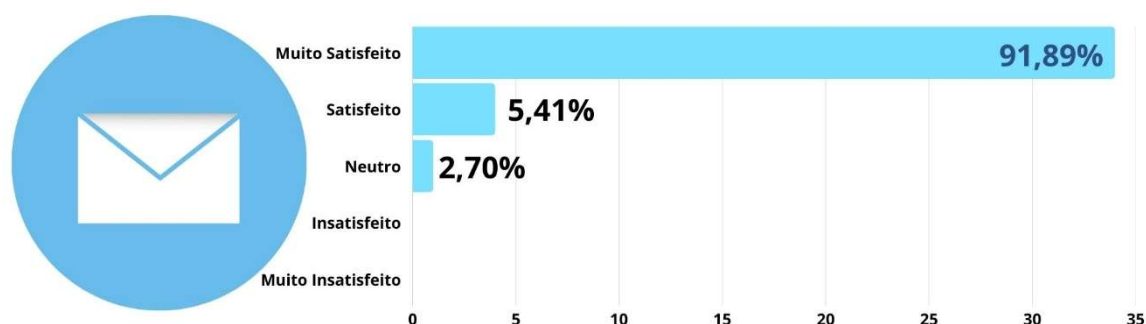
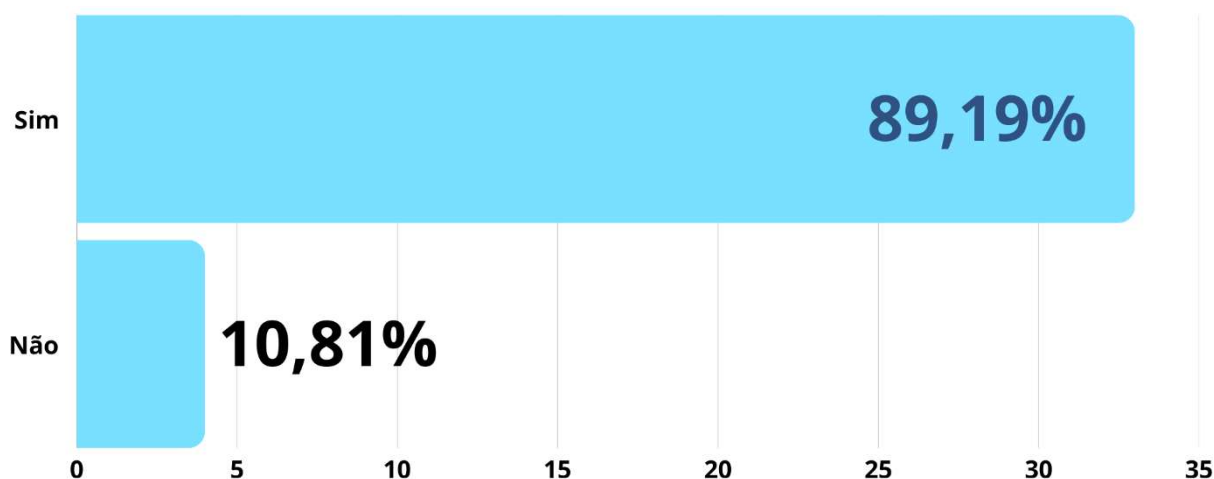


Gráfico 13: Taxa de resolatividade no e-mail.



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.

O relacionamento próximo com os Representantes da Funpresp-Jud, que atuam diretamente nos órgãos patrocinadores, é uma prioridade para a área comercial. Esse contato frequente permite que a equipe se mantenha alinhada com as necessidades e expectativas dos participantes e demais servidores, assegurando uma comunicação clara e eficaz sobre o plano de benefícios e demais produtos e serviços.

Além disso, o relacionamento com os Órgãos Patrocinadores e Entidades Representativas busca estabelecer parcerias institucionais que incentivem ações de educação financeira e previdenciária, promovendo maior colaboração e engajamento entre todas as partes e beneficiando diretamente os participantes.

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, reuniões estratégicas e visitas institucionais em outubro/2025.

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

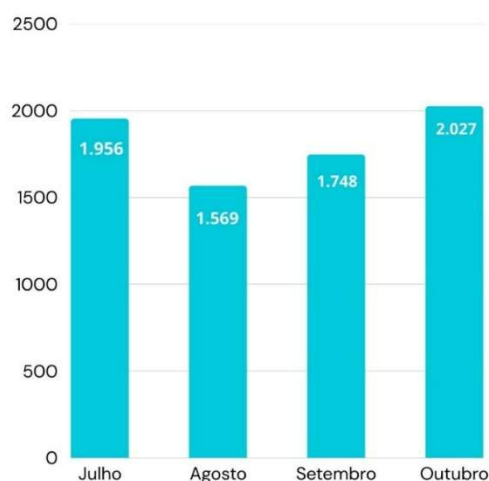
Durante essas ações, também abordamos temas como a contrapartida do patrocinador, os incentivos fiscais relacionados às contribuições e a diversificação dos perfis de investimento disponíveis, além de esclarecer dúvidas dos servidores.

1. A Gerência Comercial e de Relacionamento realizou eventos, palestras, ambientações e treinamentos em **seis órgãos patrocinadores**, além de dois Conexão Funpresp-Jud, alcançando mais de **900 servidores** e participantes:

Órgão	Formato	Tipo	Data do evento
SJDF	Presencial	Plantão de Atendimento	01/10/2025
SJES	Online	Palestra	13/10/2025
TRF 3	Online	Ambientação	13/10/2025
TRT 1	Online	Ambientação	21/10/2025
ANAMATRA	Presencial	Palestra	24/10/2025
Funpresp-Jud	Online	Conexão Funpresp-Jud	28/10/2025
TJDFT	Presencial	plantão de Atendimento	28/10/2025
Justiça Militar	Online	Palestra	30/10/2025
Funpresp-Jud	Online	Conexão Funpresp-Jud	30/10/2025

6.2 Prospecção

Em outubro, foram realizados **2.027** 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 o benefício e incentivar a adesão à proteção extra oferecida pela Funpresp-Jud.



6.3 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 outubro de 2025 foram realizadas **282** adesões de participantes, porém, devido às saídas ocorridas no período, o total de adesões líquidas foi de **212**, o que corresponde a **72,60%** da meta mensal de adesões.

6.4 Indicadores

a) Indicador 1: Adesão anual de Participantes Patrocinados

Meta: atingir 37.879 participantes patrocinados em 2025.

Até dezembro/2024	Meta para outubro/2025	Adesões líquidas acumuladas em 2025 (até outubro)	% alcançado
34.379	37.299	2.133	60,94%

b) Indicador 2: Adesão Mensal de Participantes Patrocinados

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

Adesões líquidas em outubro/2025	Meta mensal de adesão	Resultado (%)
212	292	72,60%

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