

RELATÓRIO

GECOR

11 | 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 novembro de 2025, destacando o desempenho, as ações implementadas e os resultados alcançados.

2. Relacionamento / Atendimento

Foram registrados 2.393 atendimentos, sendo que 89,75% dessas demandas foram resolvidas no primeiro nível e 10,25% 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 WhatsApp, com 1.134 atendimentos, representando, em média, 47,38% de todos os atendimentos realizados pelos diversos canais disponíveis. O E-mail ocupou o segundo lugar, com 961 solicitações, seguido pelo Telefone, que ficou em terceiro lugar com 259 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 1 dia.

Gráfico 1: Atendimento por tipo de canal.

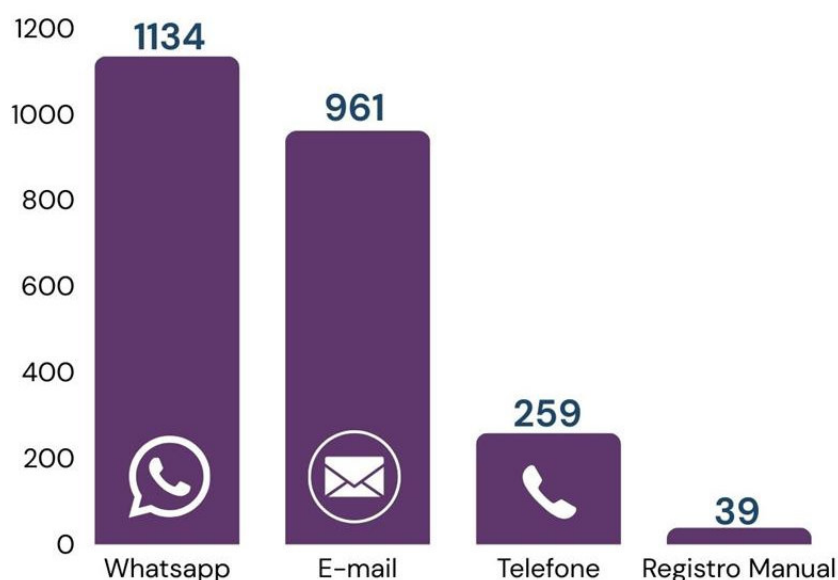
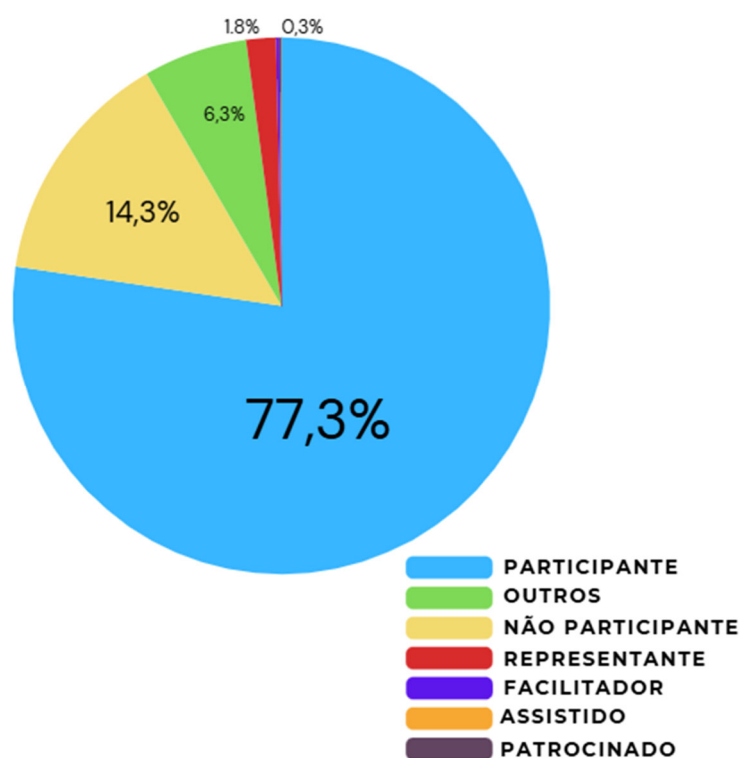


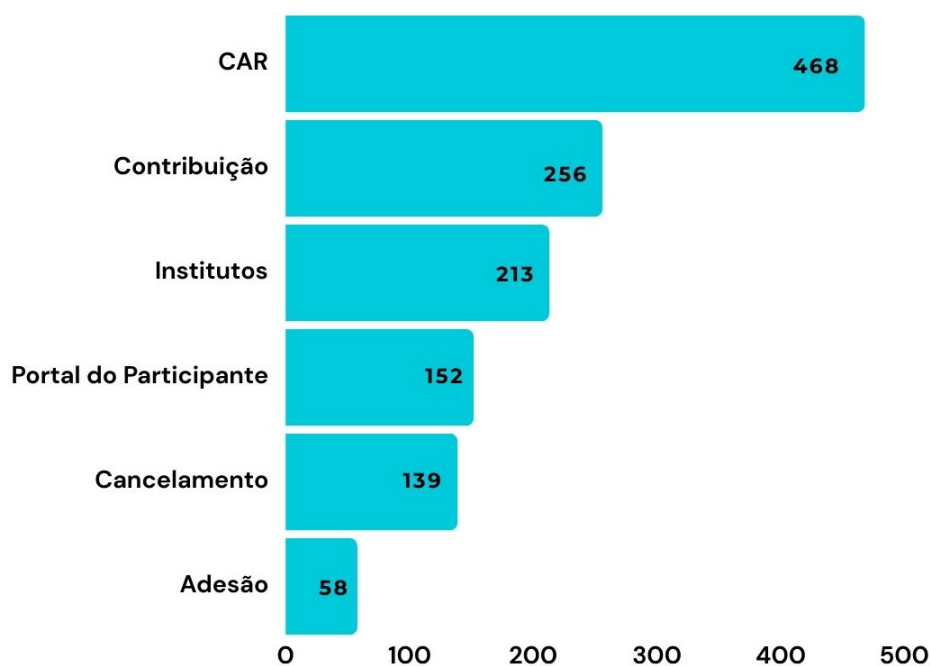
Gráfico 2: Atendimento por tipo de público.

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 novembro de 2025, foram registrados 19.887 atendimentos.

Gráfico 4: Histórico de atendimentos em 2025.

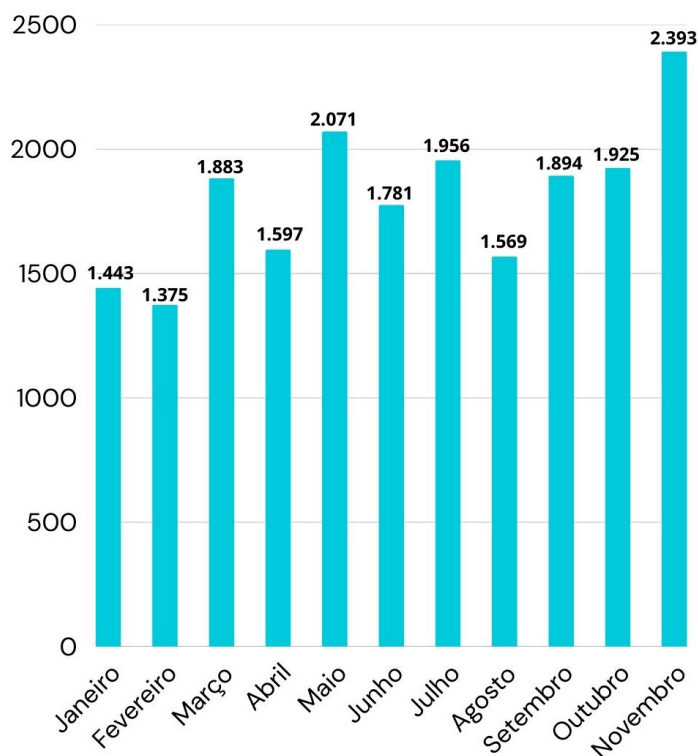
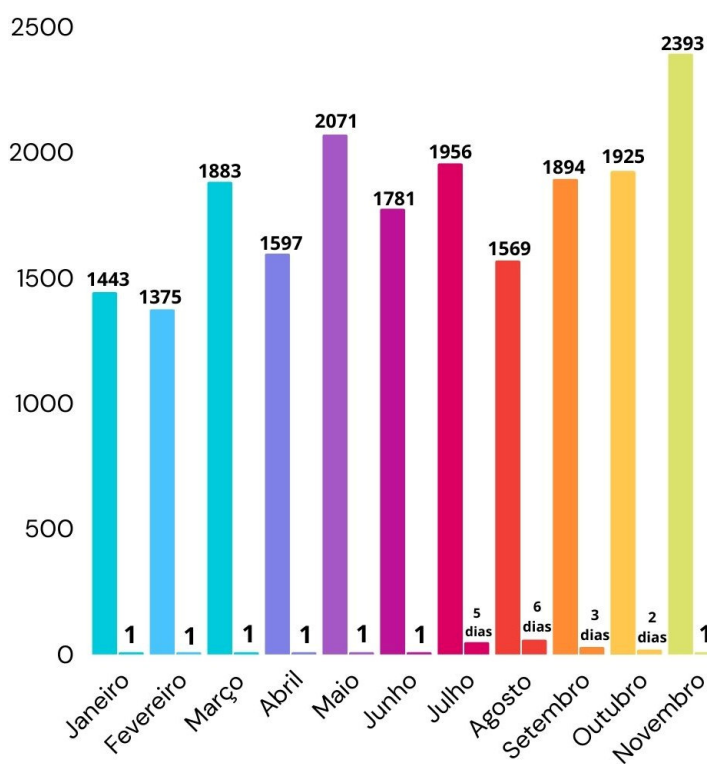


Gráfico 5: Histórico de TMR (Tempo médio de resposta) em 2025.



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

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.

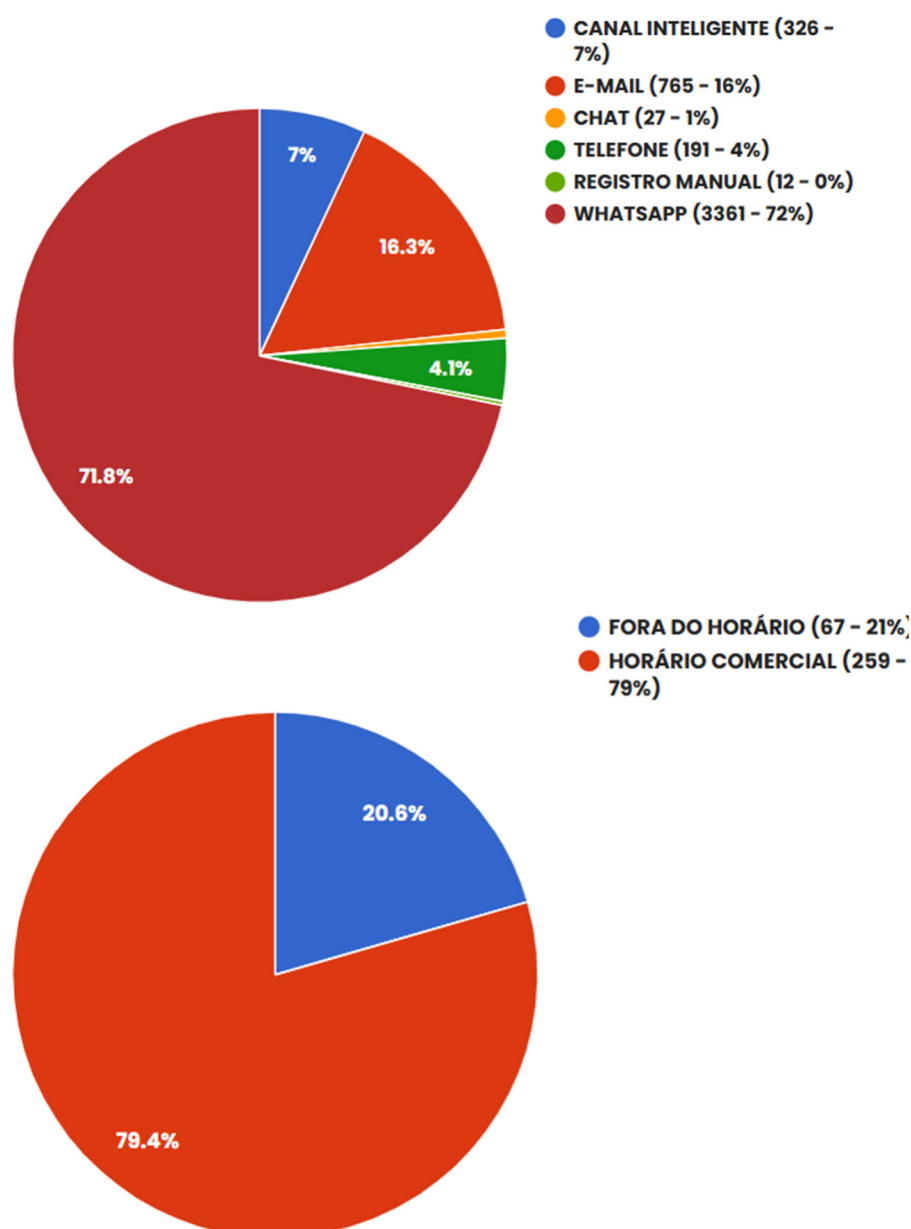
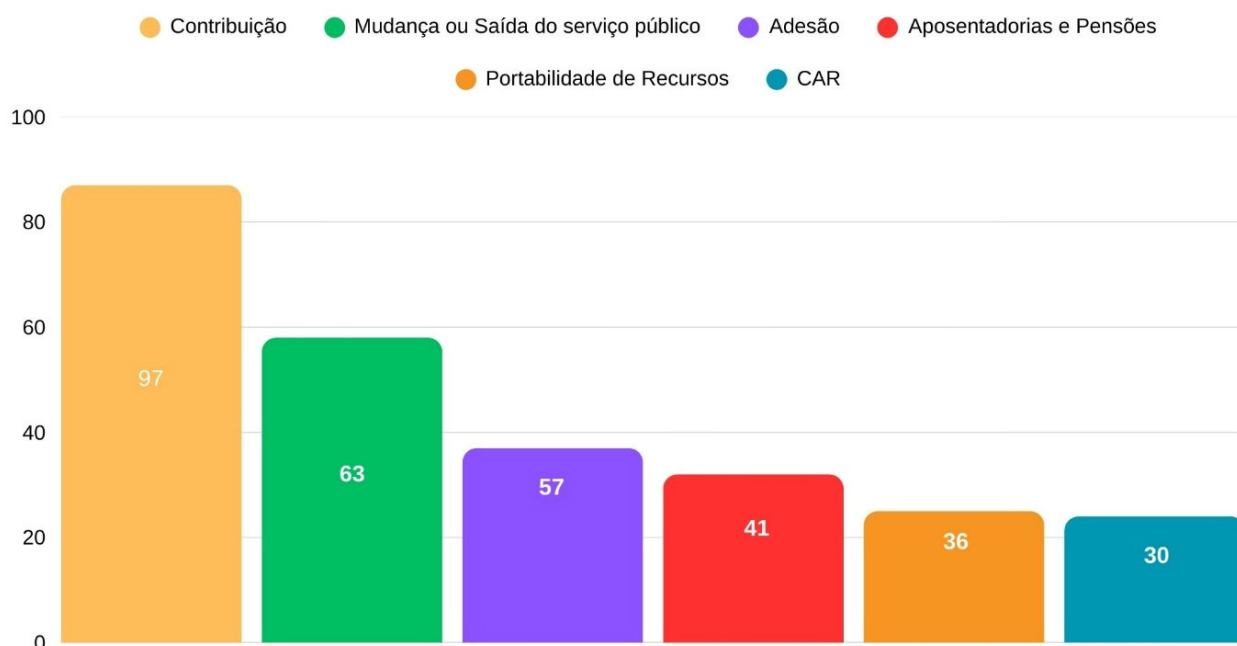


Gráfico 7: Assuntos mais acessados no Atendimento Inteligente.



5. Pesquisa de Satisfação

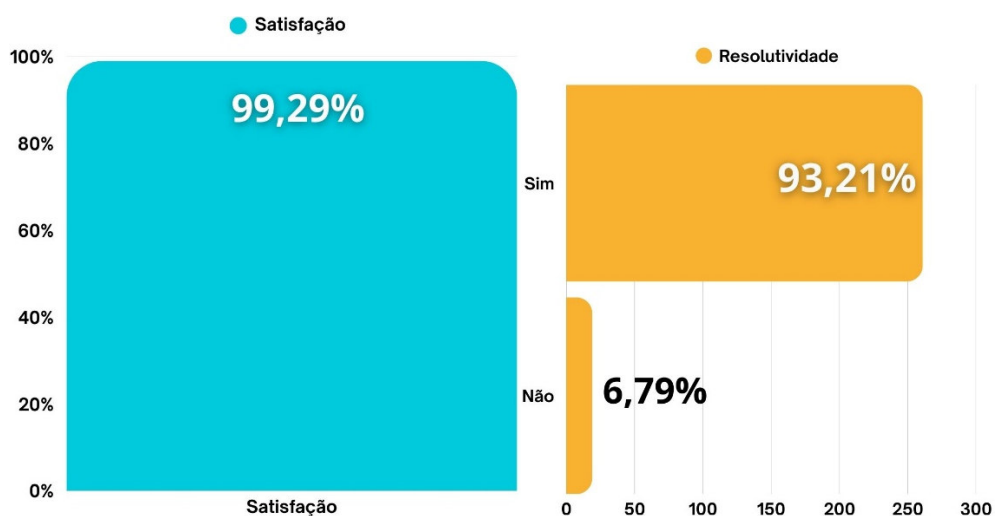
A primeira pergunta avalia a qualidade do atendimento e nível de conhecimento dos atendentes. O resultado demonstrou um nível de satisfação de **99,29%**, o que evidencia um alto grau de satisfação dos participantes em relação ao atendimento e aos serviços prestados pela Funpresp-Jud.

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 **99,29%** e a taxa de resolutividade foi de **93,21%**.

Gráfico 8: Pesquisa de satisfação.



5.1 Satisfação por canal

Gráfico 9: 98,57% de satisfação com o atendimento realizado através do WhatsApp somando as notas 4 e 5.

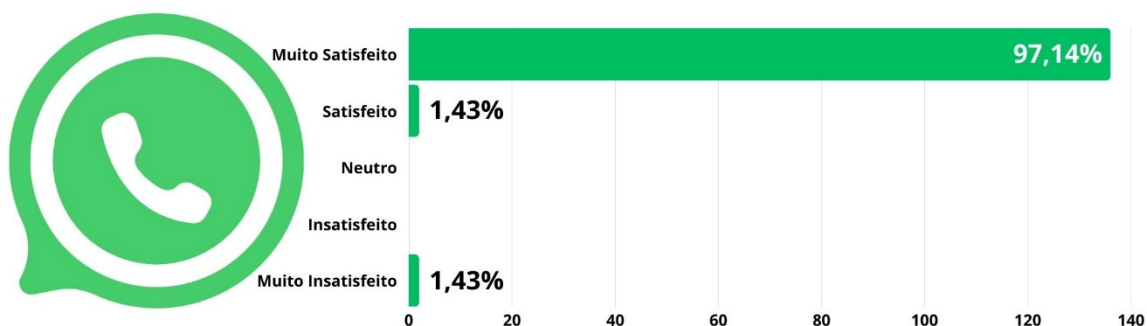


Gráfico 10: Taxa de resolutividade no WhatsApp.

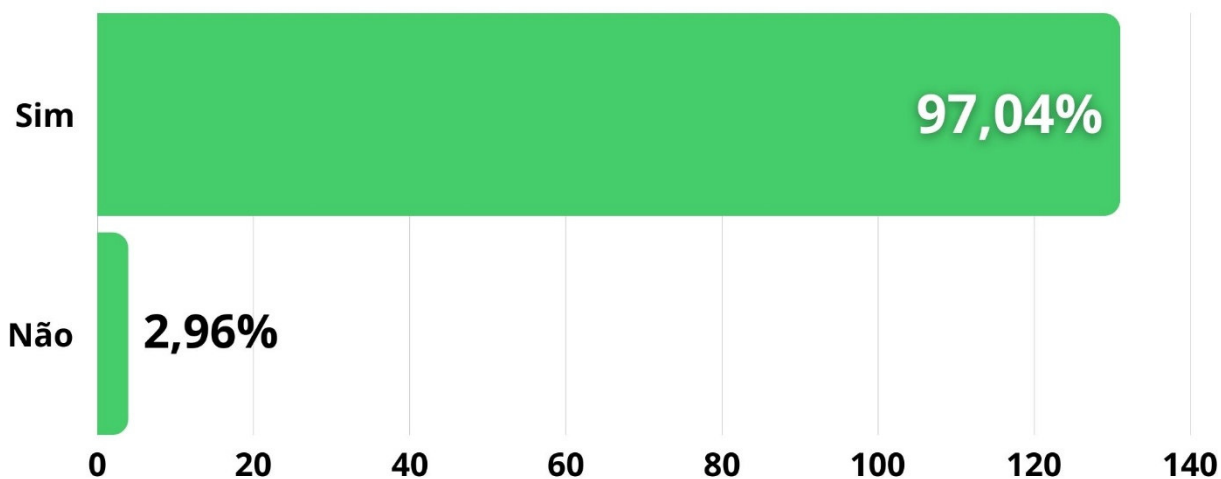


Gráfico 11: 98,11% de satisfação com o atendimento realizado através do Telefone somando as notas 4 e 5.

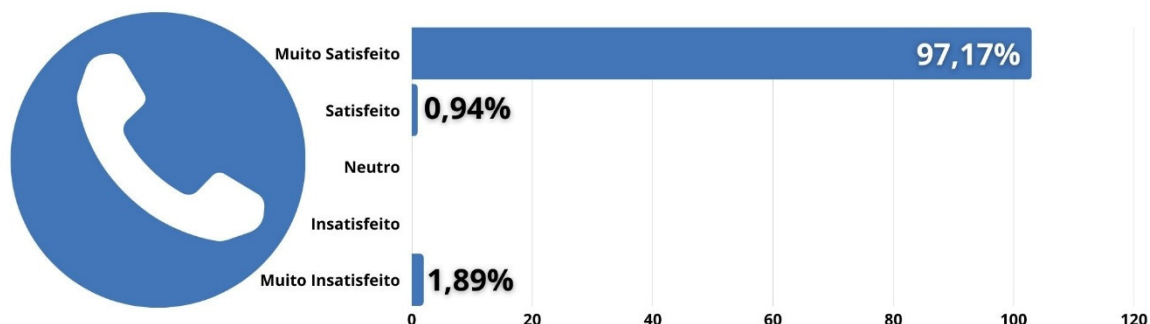


Gráfico 12: Taxa de resolatividade no Telefone.

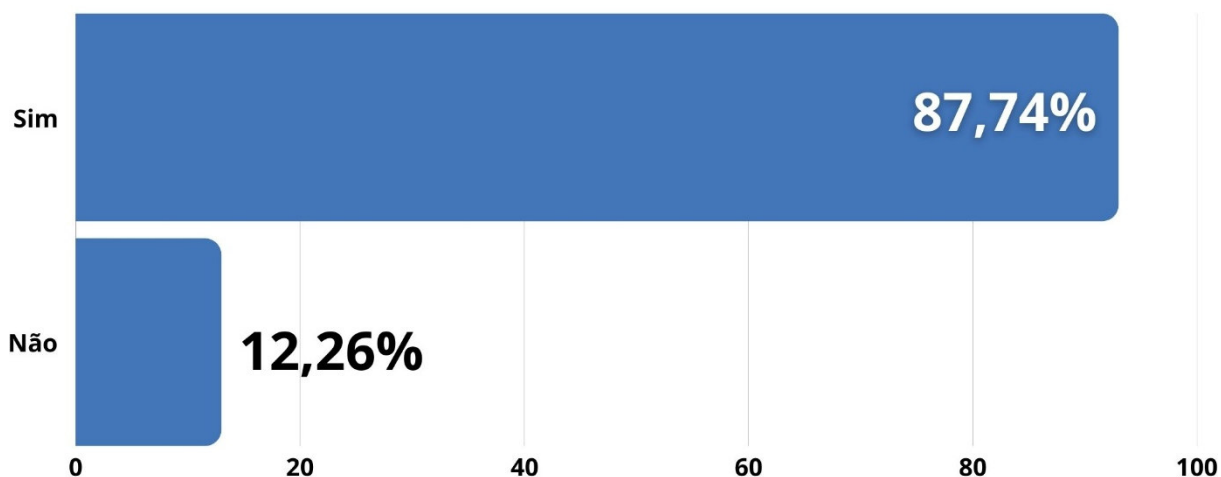


Gráfico 13: 97,44% de satisfação com o atendimento realizado através do e-mail considerando as notas 4 e 5.

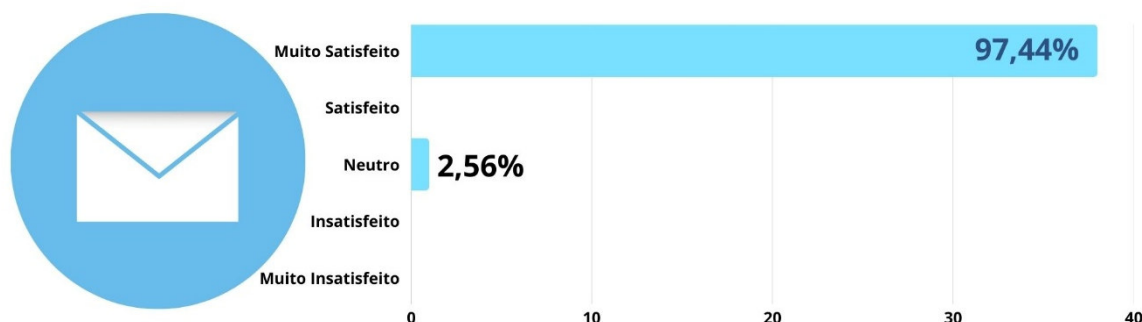
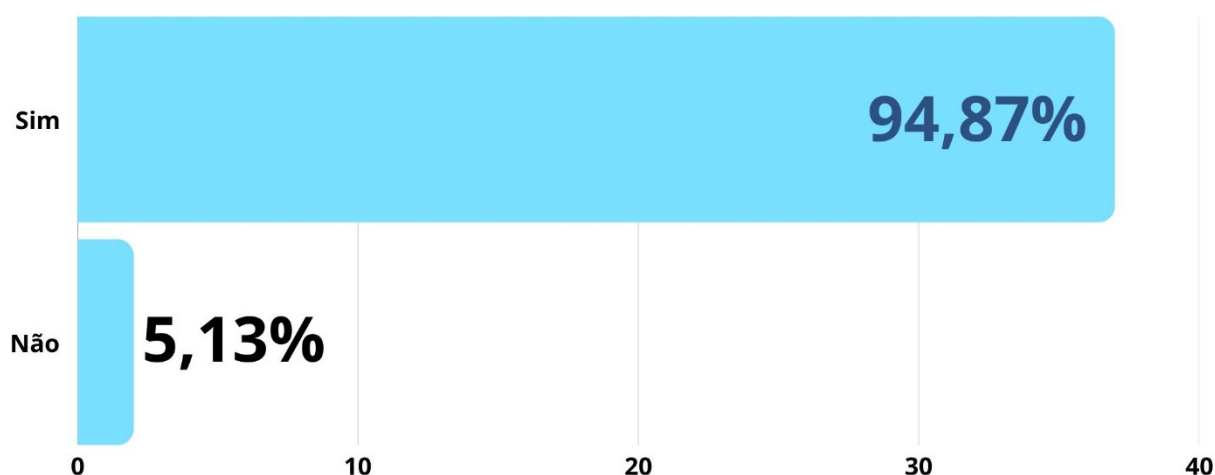


Gráfico 14: Taxa de resolatividade no e-mail.



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 novembro/2025.

A Gecor realizou ações presenciais e on-line, abrangendo palestras, plantões de atendimento, ambientações institucionais e campanhas específicas, além do fortalecimento de parcerias com Sindicatos e Associações, como os eventos realizados em parceria com a AMATRA e a ASTRE-DF, no mês de novembro.

Além disso, manteve atuação recorrente por meio de postos de atendimento nos órgãos patrocinadores, com o objetivo de estreitar o relacionamento com os participantes e alcançar também servidores ainda não vinculados ao plano, possibilitando o

esclarecimento de dúvidas, novas adesões e a contratação da Cobertura Adicional de Riscos (CAR).

Nos eventos on-line, a equipe prestou suporte aos palestrantes e participantes por meio do chat, promovendo o esclarecimento de dúvidas, o apoio técnico necessário, bem como aplicação de pesquisas de satisfação e a realização de sorteios, em alguns casos.

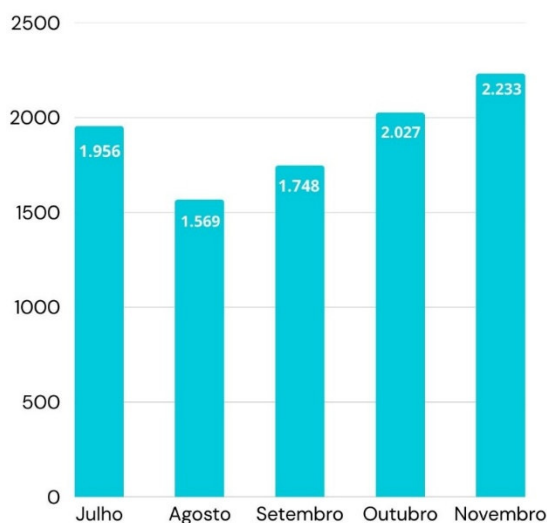
Tabela 1: A Gecor realizou **7 eventos**, alcançando mais de **180 servidores e participantes**:

Órgão	Formato	Tipo	Data
TRE-DF ASTRE-DF	Presencial	Palestra Plantão de Atendimento	05/11/2025 06/11/2025 07/11/2025
AMATRA3	Online	Palestra	07/11/2025
TRE-RS	Online	Ambientação	24/11/2025
Funpresp-Jud	Online	Campanha de Empréstimos Crédito inteligente: como o crédito consciente pode apoiar seu planejamento financeiro	25/11/2025
TRF3	Online	Ambientação	25/11/2025
TJDFT	Presencial	Plantão de Atendimento	25/11/2025 26/11/2025
TJDFT	Presencial	Abertura da Ambientação TJDFT	25/11/2025

6.2 Prospecção

Em novembro, foram realizados **2.233** 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.

Gráfico 15: Prospecção.



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 novembro de 2025 foram realizadas **302** adesões de participantes, porém, devido às saídas ocorridas no período, o total de adesões líquidas foi de **198**, o que corresponde a **67,81%** 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 novembro/2025	Adesões líquidas acumuladas em 2025 (até novembro)	% alcançado
34.379	37.591	2.331	66,60%

b) Indicador 2: Adesão Mensal de Participantes Patrocinados

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

Adesões líquidas em novembro/2025	Meta mensal de adesão	Resultado (%)
198	292	67,81%

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