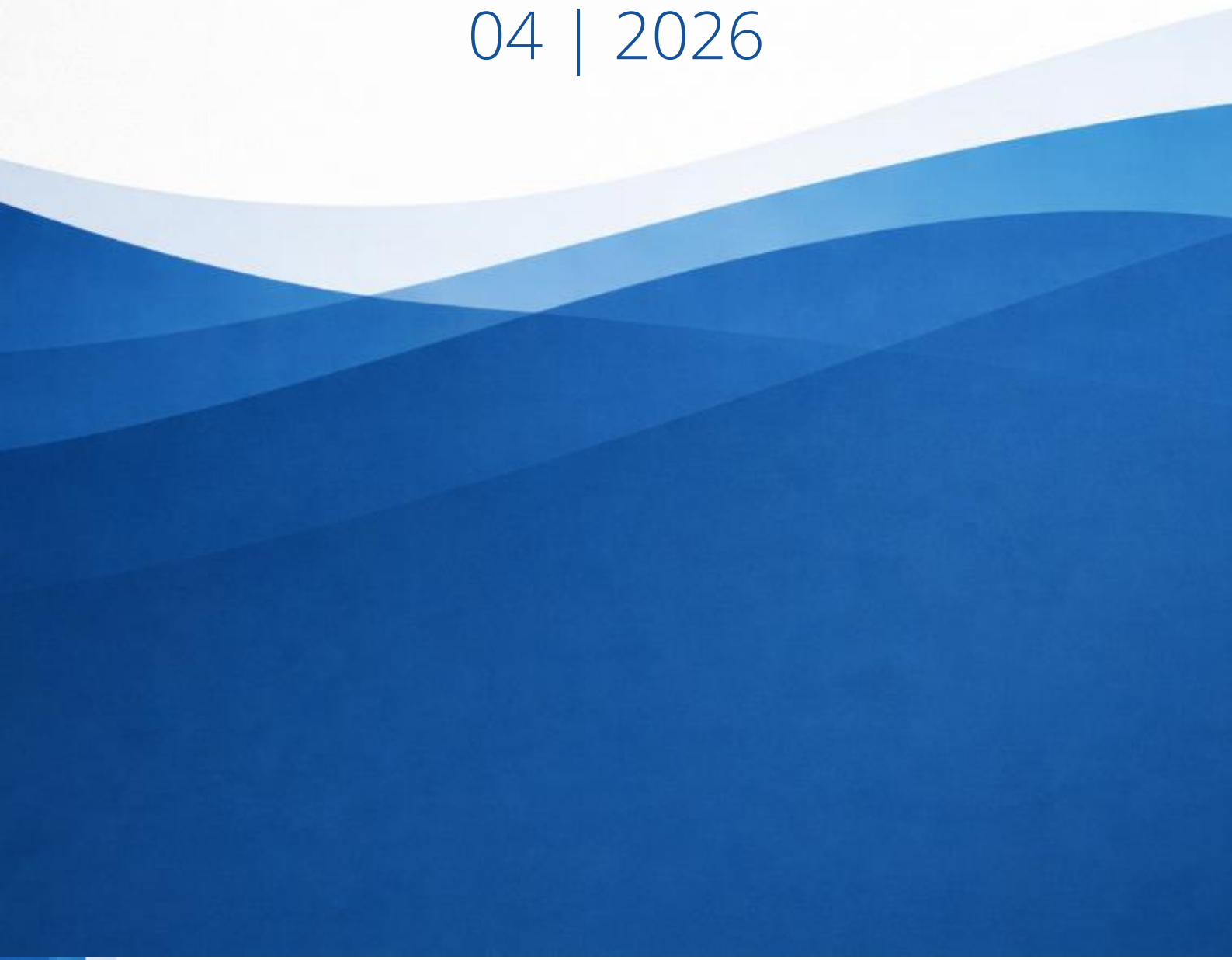


RELATÓRIO DE
AÇÕES
COMERCIAIS E DE
RELACIONAMENTO

04 | 2026

The bottom half of the page features a decorative graphic consisting of several overlapping, wavy bands of different shades of blue, creating a sense of depth and movement. The colors range from a very light, almost white blue at the top to a deep, solid blue at the bottom.

Introdução

Este relatório, elaborado pela Gerência Comercial e de Relacionamento (Gecor), apresenta as principais informações referentes ao mês de abril de 2026, incluindo análises, indicadores, gráficos e resultados alcançados, em alinhamento às Melhores Práticas de Relacionamento com participantes aplicáveis às Entidades Fechadas de Previdência Complementar (EFPC) e ao Planejamento Estratégico da Funpresp-Jud. O documento tem como objetivo dar transparência às ações desenvolvidas no período, evidenciando o desempenho da área na gestão do relacionamento com participantes e potenciais participantes.

No período, foram desenvolvidas ações voltadas à qualificação da experiência do cliente, com foco no fortalecimento do vínculo com os participantes, no estímulo ao engajamento e na ampliação da compreensão sobre as soluções oferecidas pela Fundação.

1. Relacionamento/Atendimento

Foram registrados 2.539 atendimentos, sendo que 90,67% dessas demandas foram resolvidas na Gecor, sem necessidade de encaminhamento às áreas técnicas, enquanto 9,33% demandaram análise ou tratamento especializado por outras áreas da Fundação.

1.1 O canal de atendimento mais demandado foi o e-mail, com 1.192 atendimentos, representando 46,78% de todos os atendimentos realizados pelos diversos canais disponíveis. O WhatsApp ocupou o segundo lugar, com 1.003 solicitações, seguido pelo Telefone, com 269 protocolos, e o Chat, com 72 registros. Além desses canais, a Funpresp-Jud também realiza atendimentos pelo autoatendimento disponível no site, bem como atendimentos presenciais e online, mediante agendamento.

Gráfico 1: Atendimento por tipo de canal

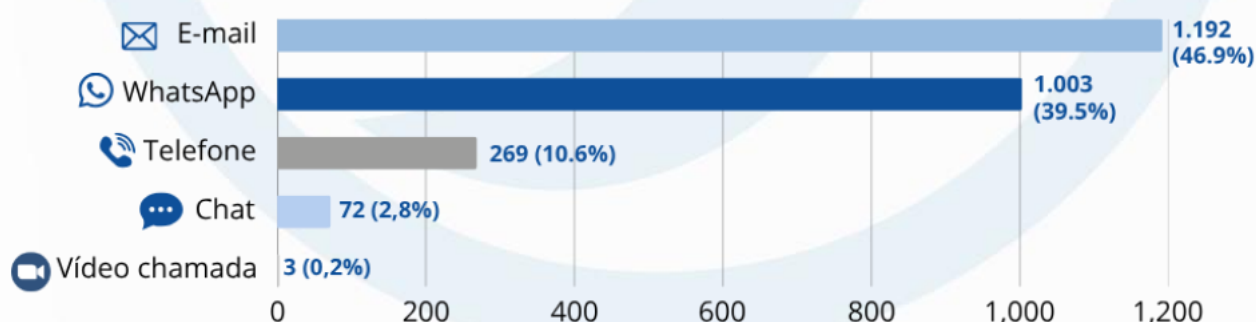


Gráfico 2: Atendimento por tipo de público.

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

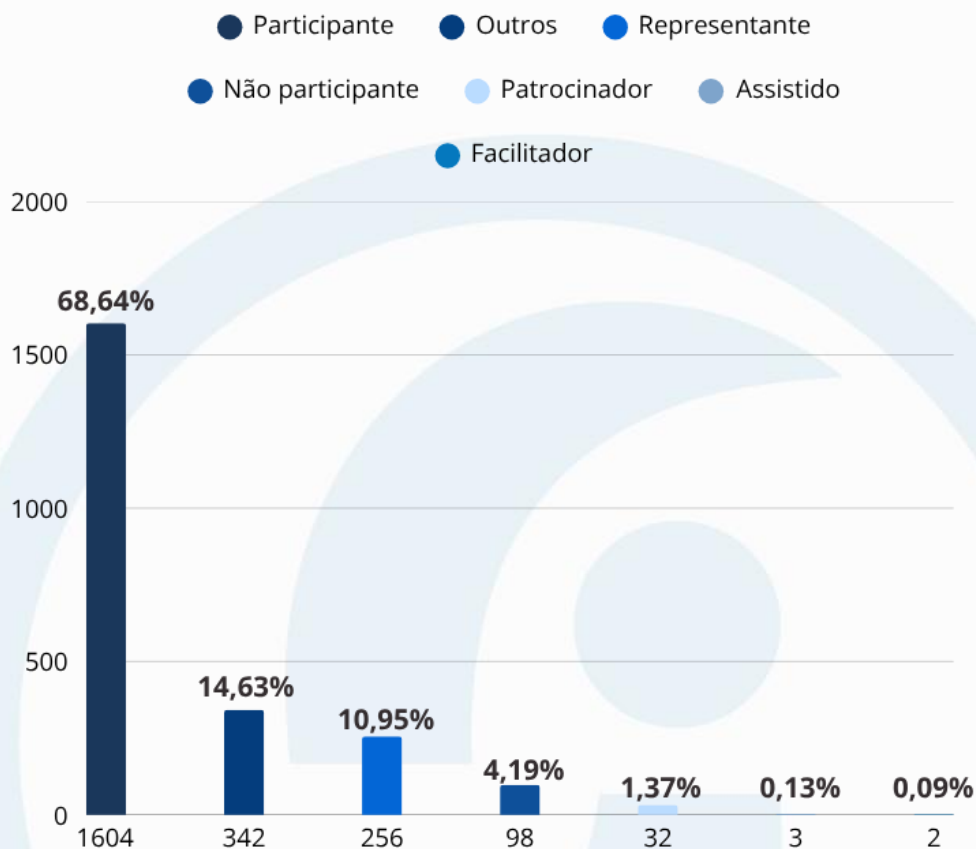
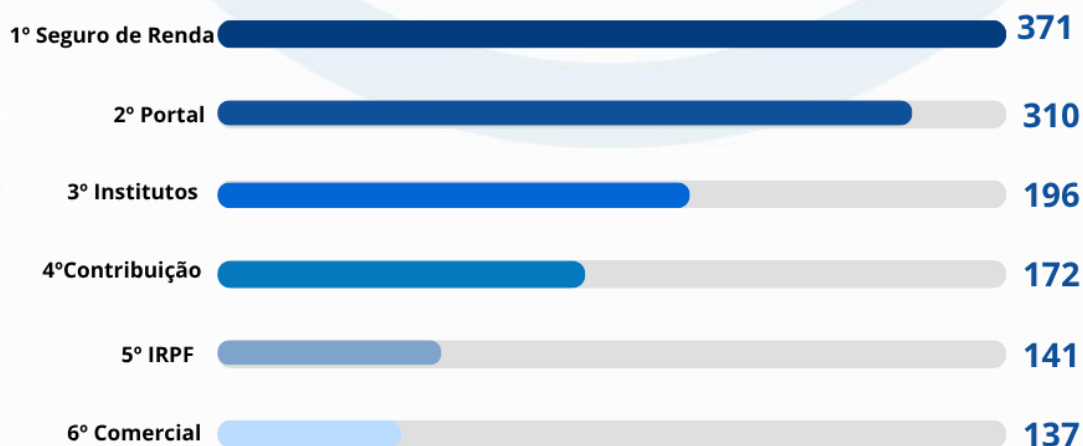


Gráfico 3: Atendimento por temas abordados.

Os principais temas abordados foram: detalhes sobre o Seguro de Renda, Institutos do plano e contribuição.



2. Histórico de atendimentos realizados em 2026.

No acumulado até abril de 2026, foram registrados **7.629** atendimentos.

Gráfico 4: Histórico de atendimentos em 2026.

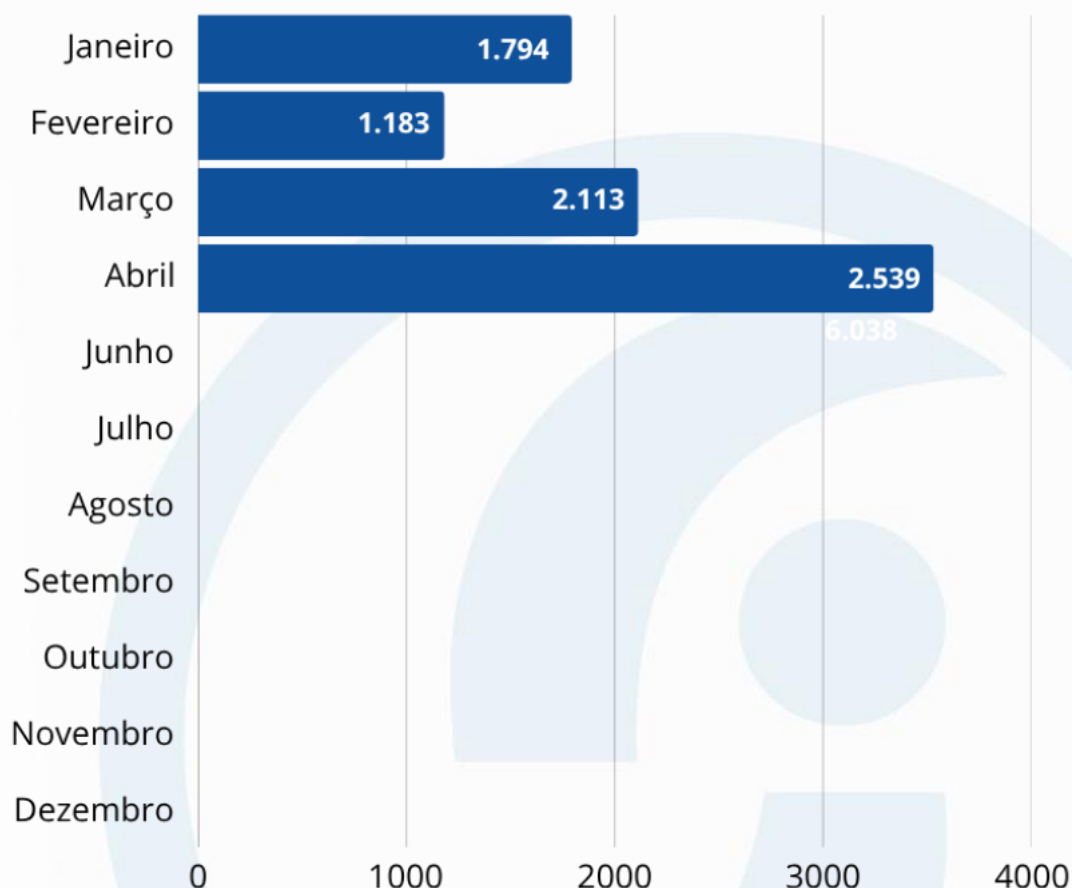
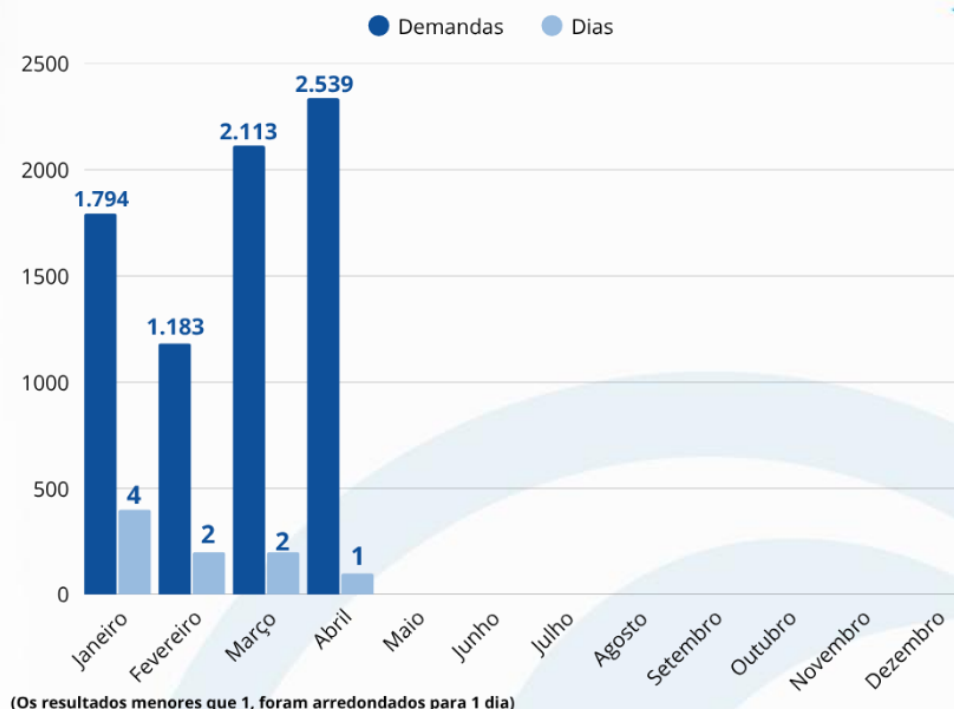


Gráfico 5: Histórico de TMR (Tempo médio de resposta) em 2026.

O TMR representa o tempo total decorrido desde a abertura de uma demanda (data de criação do protocolo) até a sua conclusão definitiva (data de resolução). Trata-se de um indicador que busca equilibrar agilidade e qualidade, contemplando todo o ciclo de atendimento: desde o primeiro contato, passando pelas tratativas internas com áreas técnicas, até o retorno final ao participante.

No mês de abril, o tempo médio de primeira resposta ao participante, a partir do momento do contato, foi de **05:33:52**. Já o tempo médio de resolução definitiva das demandas foi de **1 dia**.

Quando comparado ao benchmarking do setor, cujo TMR médio é de aproximadamente **1 dia**, o resultado está alinhado à média observada no segmento.

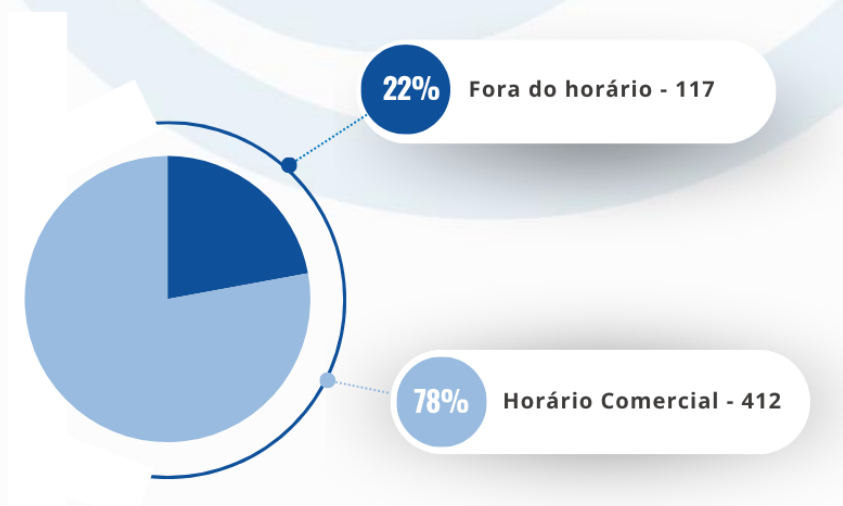


3. Autoatendimento

Alinhado ao Planejamento Estratégico da Fundação e ao compromisso de aprimorar continuamente os canais de atendimento, a Funpresp-Jud disponibiliza o Atendimento Inteligente, uma 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, 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



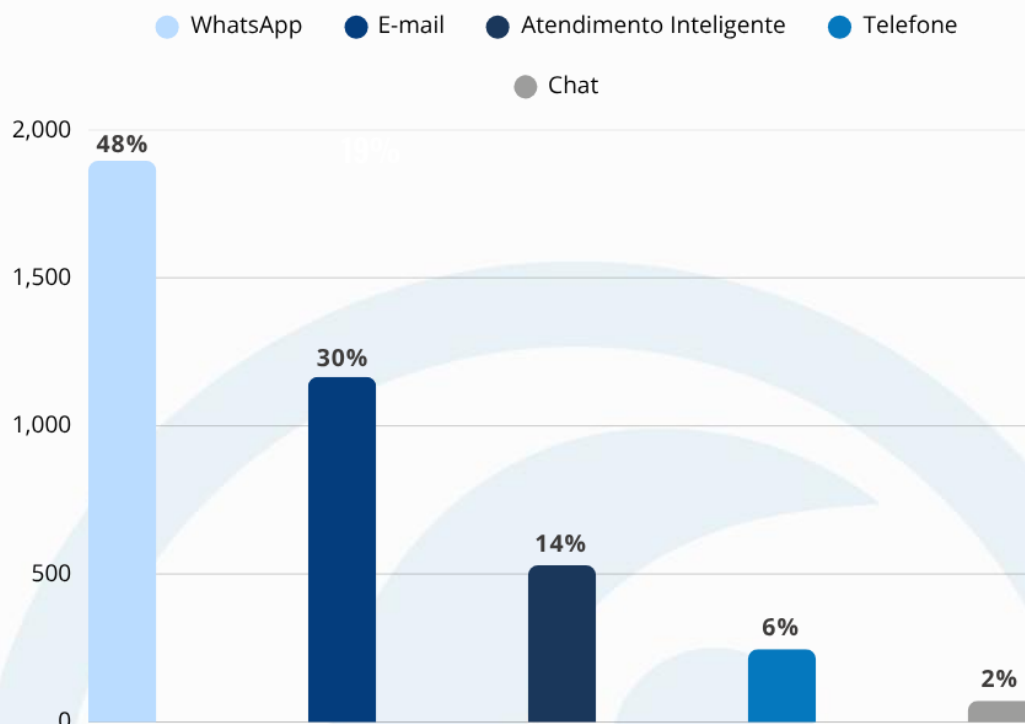
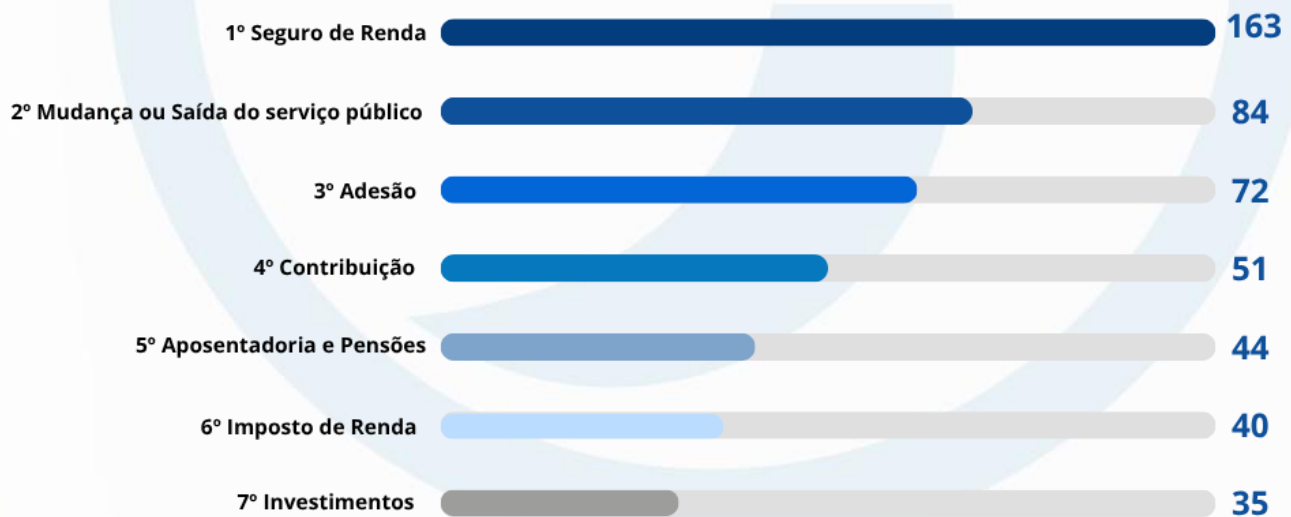
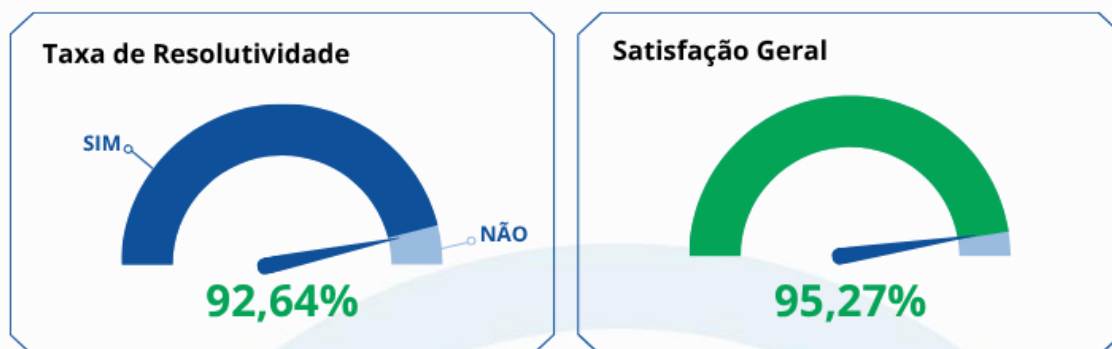


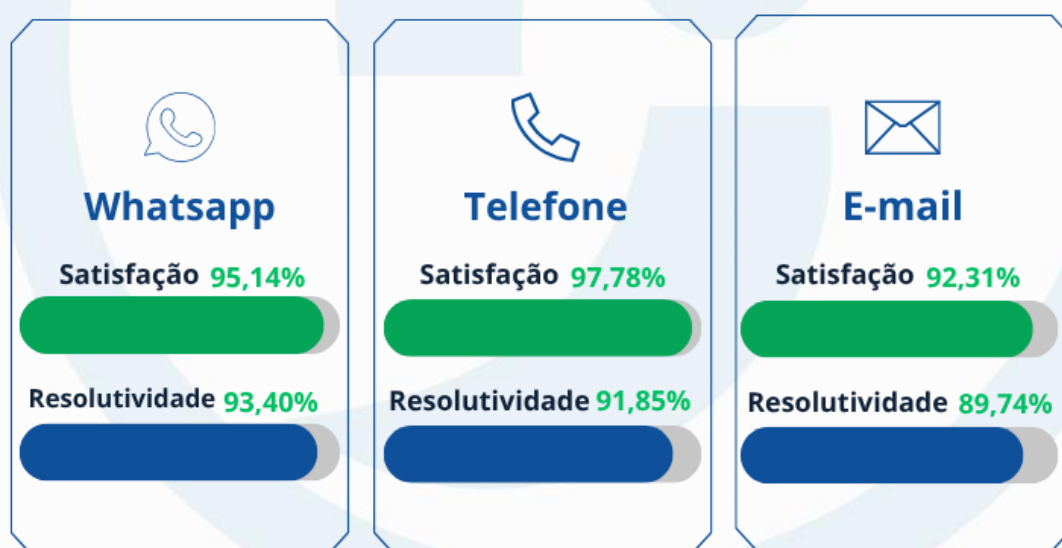
Gráfico 7: Assuntos mais acessados no Atendimento Inteligente:



4. Pesquisa de Satisfação



A primeira pergunta avalia a qualidade do atendimento e o nível de conhecimento dos atendentes. O resultado demonstrou um nível de satisfação de **97,28%**, o que evidencia um alto grau de satisfação dos participantes em relação ao atendimento e aos serviços prestados pela Funpresp-Jud. Em relação à nota média, considerando o CSAT em escala de 1 a 5 — sendo 1 “muito insatisfeito” e 5 “muito satisfeito” — o resultado apurado foi de **4,8**. Quando comparado ao *benchmarking* do setor, que apresenta média de **4,4**, o desempenho observado mostra-se compatível, e superior, ao praticado pelo segmento.



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.

Ela é calculada com base nas respostas dos participantes que preencheram a pesquisa de satisfação. Entre os que responderam à pesquisa, verifica-se quantos informaram que o seu problema foi resolvido e quantos disseram que não foi resolvido.

O índice de satisfação considerando todos os canais foi de **95,27%** e a taxa de resolutividade foi de **92,64%**.

Os resultados apresentados refletem as respostas recebidas pelos participantes que optaram por responder à pesquisa de satisfação ao final do atendimento.

5. Comercial

A área Comercial e de Relacionamento da Funpresp-Jud desempenha papel estratégico no crescimento, fortalecimento e sustentabilidade da Fundação, desenvolvendo ações integradas voltadas à captação de novos participantes, retenção e fidelização da base existente, bem como à ampliação do relacionamento com os diversos públicos de interesse. Sua atuação contempla a promoção do plano de previdência complementar, do Seguro de Renda e dos demais produtos e serviços ofertados pela Fundação, buscando ampliar a adesão do público-alvo e fortalecer a percepção de valor das soluções disponibilizadas.

A área também mantém relacionamento contínuo com os Representantes Funpresp-Jud, Órgãos Patrocinadores e Entidades Representativas, fortalecendo parcerias institucionais que possibilitam a realização de ações coordenadas de disseminação de conhecimento, conscientização previdenciária e engajamento. Essa atuação colaborativa amplia o alcance das iniciativas da Fundação e contribui para uma maior compreensão dos benefícios e oportunidades oferecidos ao longo da trajetória dos participantes.

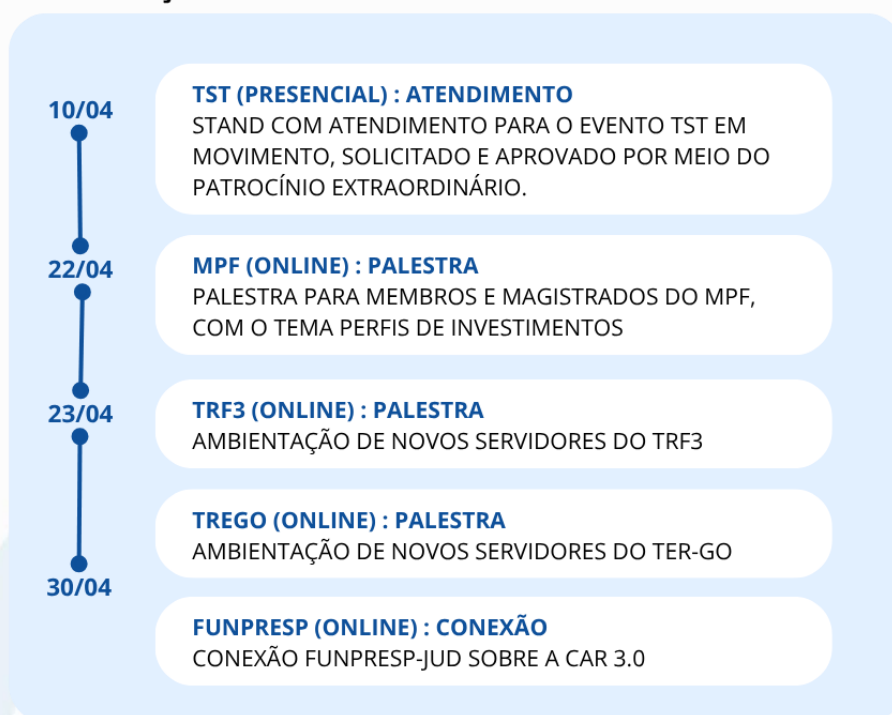
5.1 Participação em palestras, treinamentos, eventos, reuniões estratégicas e visitas institucionais em abril/2026.

A Gecor realizou ações presenciais e online, abrangendo palestras e ambientações de novos servidores.

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

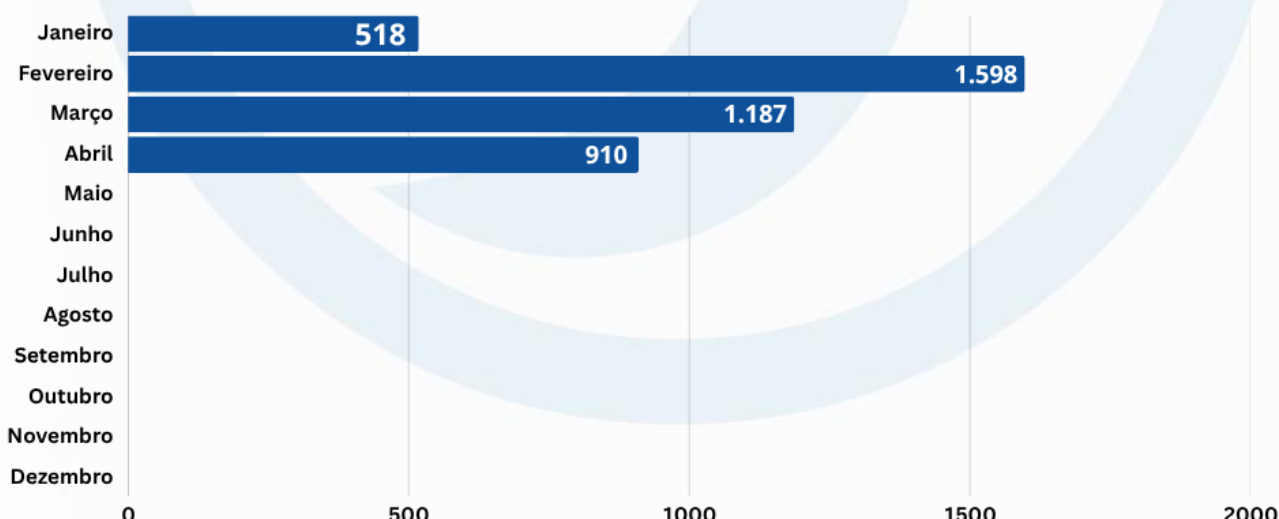
A Gecor realizou **cinco eventos**, alcançando mais de **900 servidores, participantes e potenciais participantes**:

PRESENÇA ESTRATÉGICA NOS ÓRGÃOS



5.2 Prospecção

Em abril, foram realizados 910 contatos ativos com o objetivo de divulgar o Seguro de Renda 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.



5.3 Dados sobre as adesões

Para 2026 foi estabelecida a meta de **39.543** participantes patrocinados. A meta anual de adesões líquidas para 2026 é de **2.500**, que equivale à meta mensal de **209** adesões.

Em abril de 2026 foram realizadas **230** adesões de participantes, porém, considerando as saídas registradas no período, o resultado líquido foi de **165**, o que corresponde a **78,95%** da meta mensal de adesões.

5.4 Em abril, a GECOR participou da exposição especial sobre Previdência Complementar realizada na Câmara dos Deputados, em Brasília, apoiando a iniciativa da Abrapp e reforçando o compromisso da Funpresp-Jud com a disseminação da educação financeira e previdenciária.

Durante o evento, a equipe atuou diretamente junto ao público, promovendo diálogos sobre planejamento financeiro e previdenciário, esclarecendo dúvidas e compartilhando informações relevantes sobre os benefícios da previdência complementar.

5.5 Indicadores

- **Adesão anual de Participantes Patrocinados**

Meta: atingir 39.543 participantes patrocinados em 2026.

Até dezembro/2025	Meta para abril/2026	Adesões líquidas acumuladas em 2026 (até abril)	% alcançado
37.043	37.879	634	25,36%

- **Adesão Mensal de Participantes Patrocinados**

Adesões líquidas em abril/2026	Meta mensal de adesão	Resultado (%)
165	209	78,95%

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