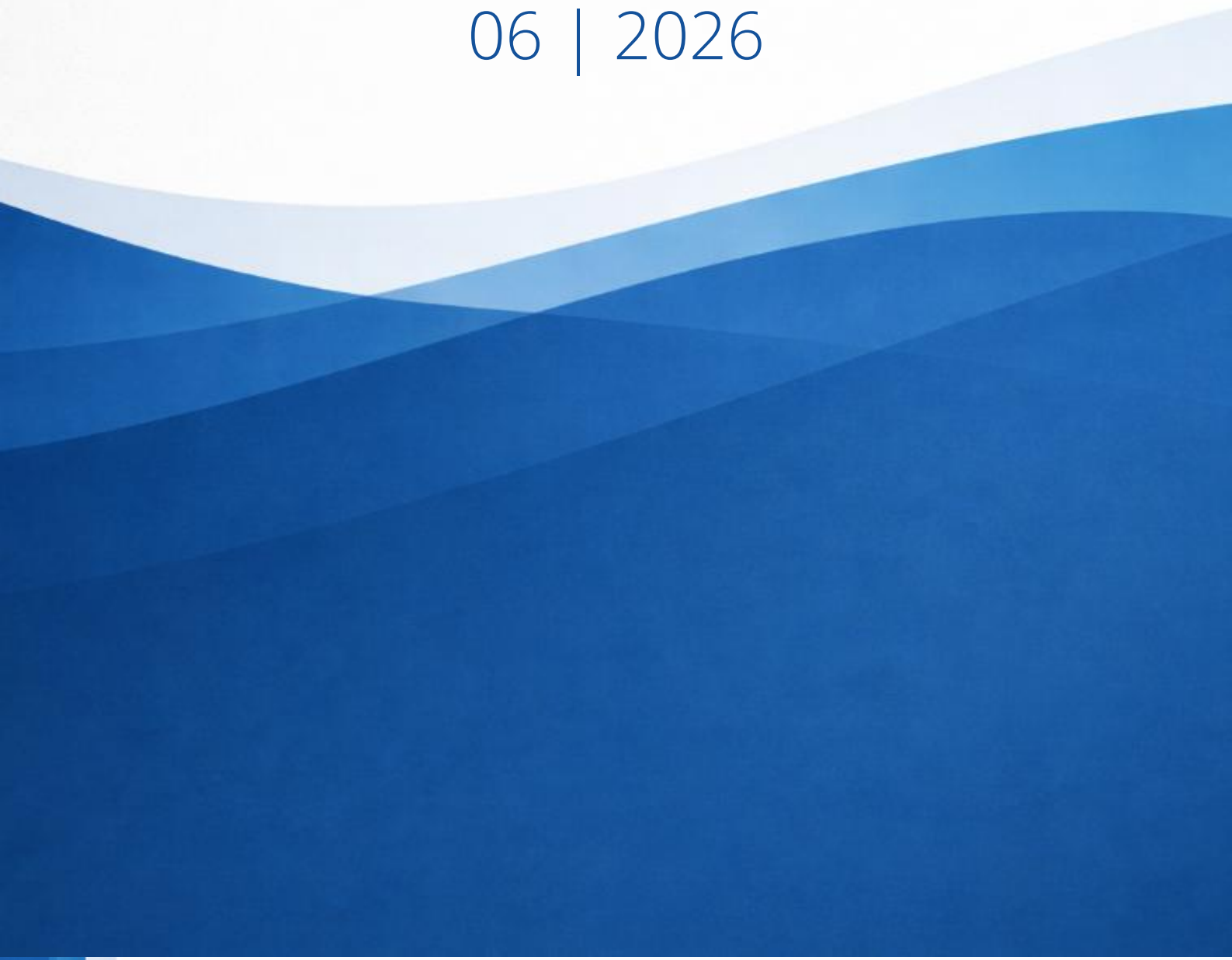


RELATÓRIO DE
AÇÕES
COMERCIAIS E DE
RELACIONAMENTO

06 | 2026

The bottom half of the page features a decorative graphic consisting of several overlapping, wavy, horizontal bands in various 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, dark blue at the bottom.

Introdução

Este relatório, elaborado pela Gerência Comercial e de Relacionamento (Gecor), apresenta as principais informações referentes ao mês de junho 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 registrados avanços na 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 2.369 atendimentos, sendo que 93,25% dessas demandas foram resolvidas na GECOR e apenas 6,75% foram encaminhadas às áreas técnicas, devido à necessidade de detalhamentos mais específicos ou ao tratamento inerente ao setor.

1.1 O canal de atendimento mais demandado foi o WhatsApp, com 1305 atendimentos, representando mais da metade (55,09%) de todos os atendimentos realizados pelos diversos canais disponíveis. O e-mail ocupou o segundo lugar, com 806 solicitações (34,02%), seguido pelo Telefone, que ficou em terceiro lugar com 212 (8,95%) protocolos registrados, o chat com 43 atendimentos (1,82%) e 3 registros manuais (0,12%). Além desses canais, a Funpresp-Jud também disponibiliza o autoatendimento no site da fundação, bem como atendimentos presenciais e online, mediante agendamento.

Gráfico 1: Atendimento por tipo de canal.

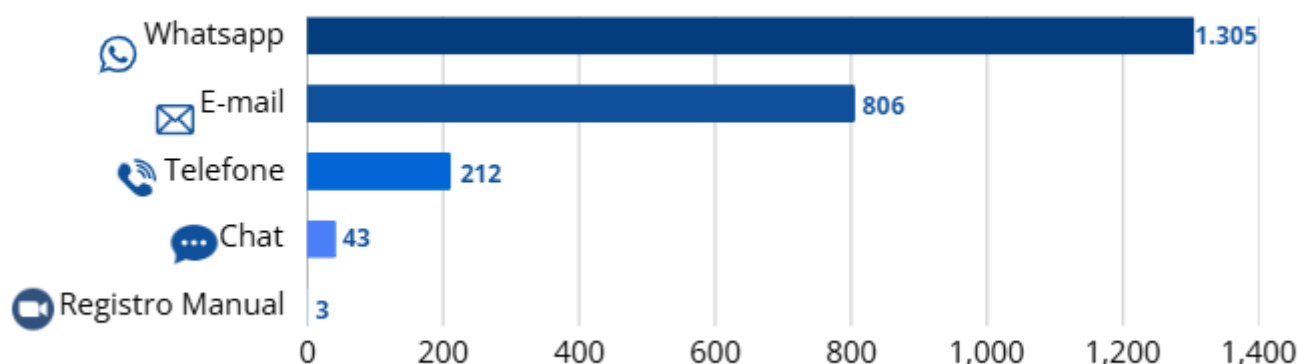


Gráfico 2: Atendimento por tipo de público.

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

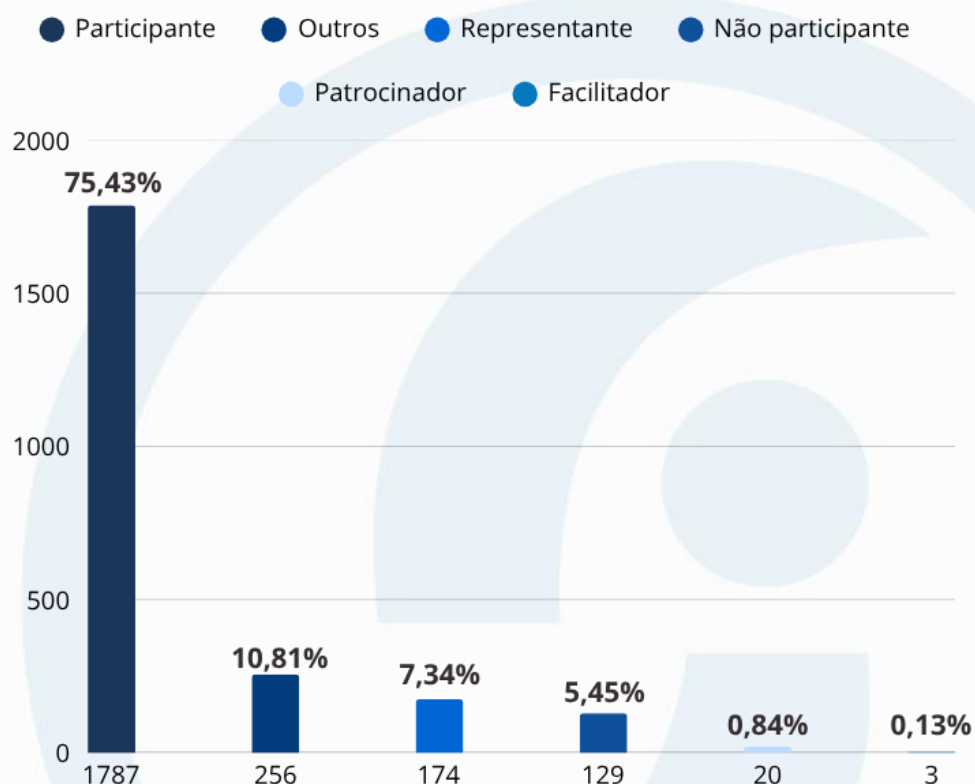
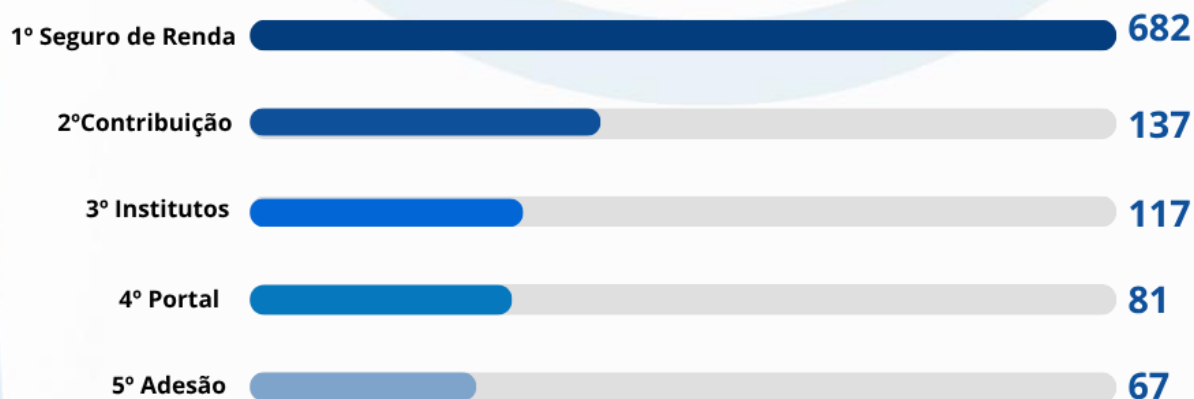


Gráfico 3: Atendimento por temas abordados.

Os principais temas abordados foram: Seguro de Renda, contribuição e Institutos.



2. Histórico de atendimentos realizados em 2026.

No acumulado até junho de 2026, foram registrados **12.386 atendimentos**.

Gráfico 4: Histórico de atendimentos em 2026.

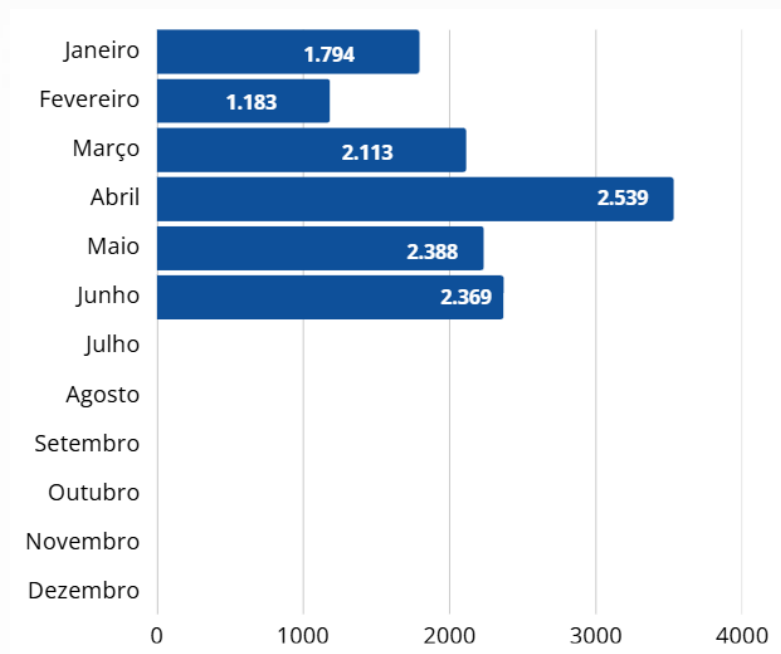
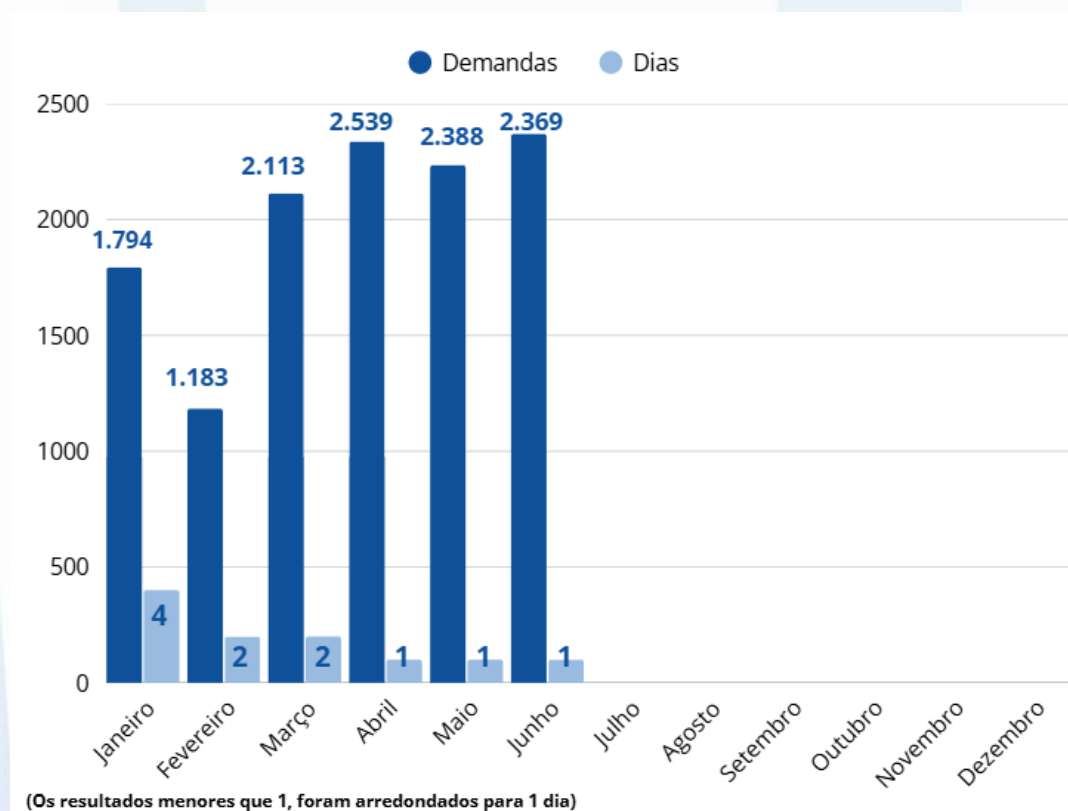


Gráfico 5: Histórico de TMR (Tempo médio de resposta) em 2026.



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 junho, o tempo médio de primeira resposta ao participante, a partir do momento do contato, foi de **03h53m11s**, enquanto o tempo médio de resolução definitiva foi de **20h26m37s**.

Quando comparado ao benchmarking do setor, cujo TMR médio é de aproximadamente 3 dias, o resultado observado evidencia um desempenho significativamente superior ao do segmento.

O resultado também se mostra bastante positivo quando comparado ao **prazo estabelecido pela Resolução CNPC nº 32, de 4 de dezembro de 2019**, que determina que as informações solicitadas por participante ou assistido sejam prestadas pela EFPC no prazo máximo de **30 dias**, contados a partir da data de formalização da solicitação.

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".

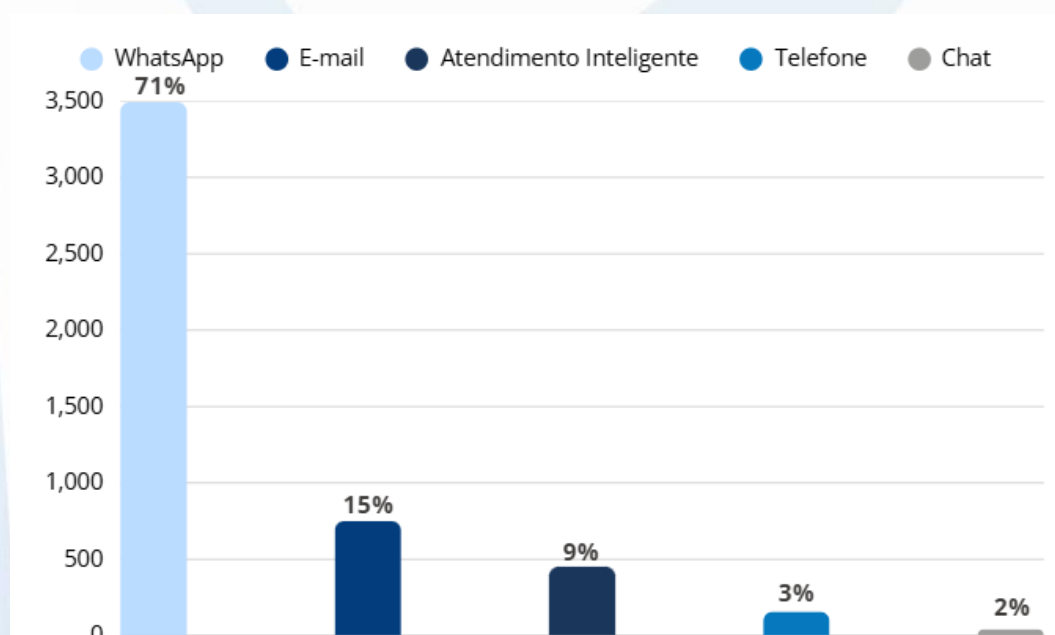


Gráfico 6: Representatividade do Atendimento Inteligente em relação a outros canais

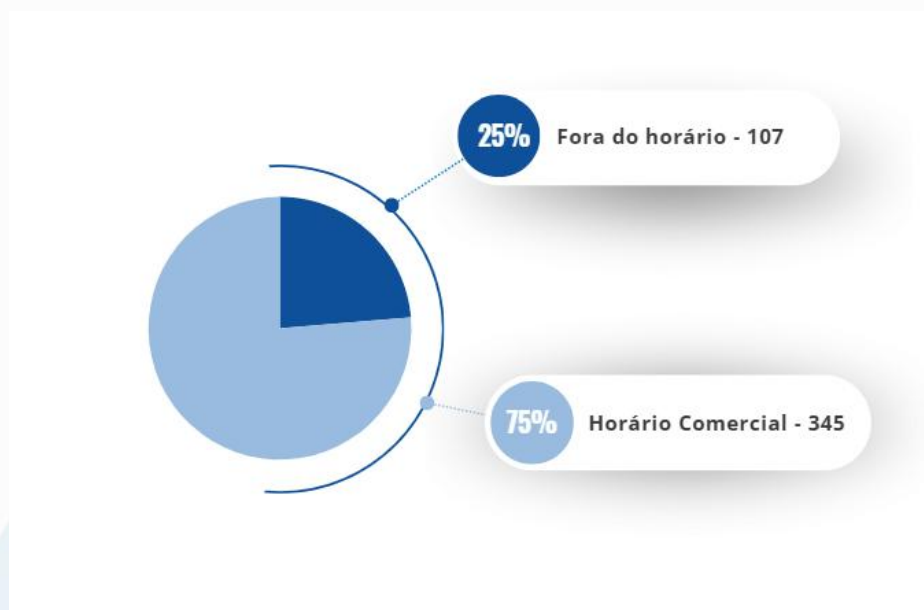
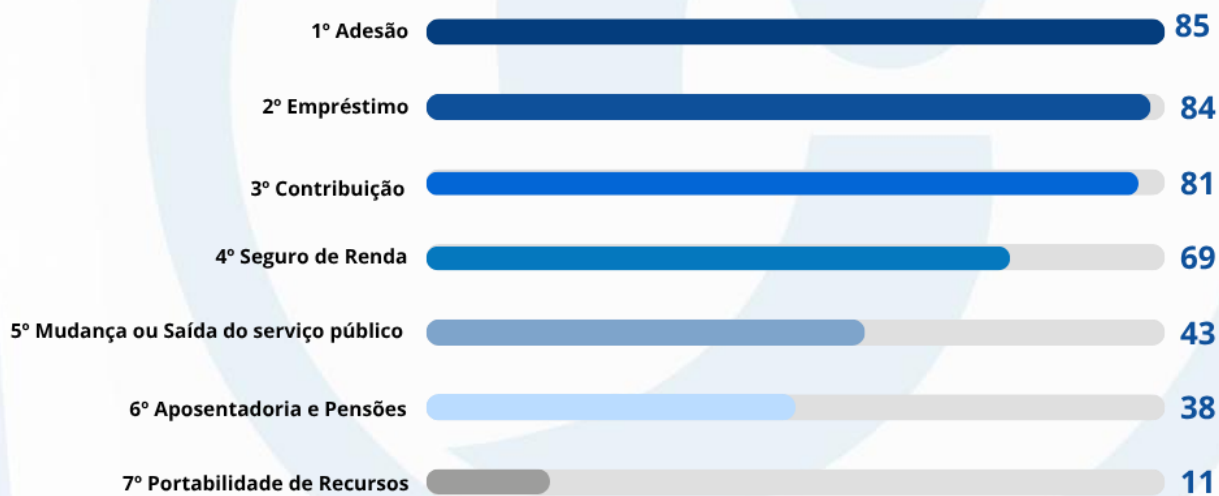
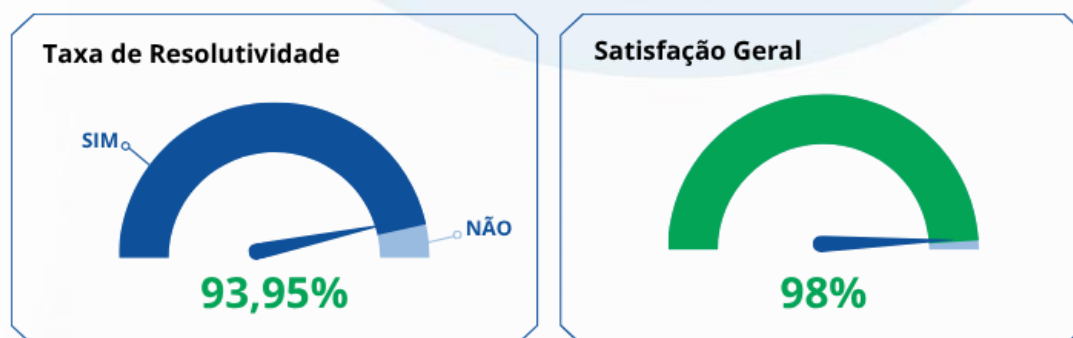


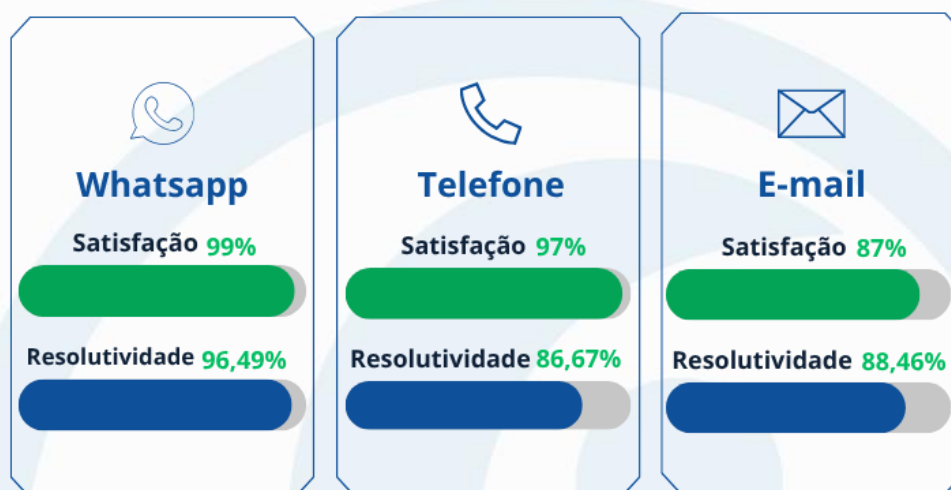
Gráfico 7: Assuntos mais acessados no Atendimento Inteligente:



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 **98%**, 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 **4,89**. Quando comparado ao *benchmarking* do setor, que apresenta média de **4,50**, o desempenho observado mostra-se 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 **98%** e a taxa de resolutividade foi de **93,95%**.

5. Comercial

A área Comercial da Funpresp-Jud atua de forma estratégica e integrada para promover o crescimento sustentável da Fundação, fortalecer o relacionamento com seus públicos e ampliar a geração de valor ao longo da jornada dos participantes. Sua atuação contempla a prospecção, adesão, retenção, reversão e fidelização de participantes, além do relacionamento com Órgãos Patrocinadores, Representantes Funpresp-Jud, Entidades Representativas e demais públicos estratégicos.

Nesse contexto, a Gerência Comercial define, implementa e monitora a estratégia comercial da Fundação, planejando e coordenando ações, campanhas, programas, eventos (presenciais e on-line) e iniciativas voltadas à expansão da base de participantes, ao fortalecimento do relacionamento e à divulgação dos produtos e serviços da Funpresp-Jud.

Outro eixo relevante é a promoção de uma experiência positiva e consistente para participantes, potenciais participantes e públicos de interesse. Desde o primeiro contato, especialmente no momento de ingresso dos servidores, até o relacionamento contínuo, a atuação comercial busca orientar, engajar, facilitar decisões e gerar valor em diferentes pontos da jornada, contribuindo para uma experiência mais fluida, clara e centrada no participante.

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

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

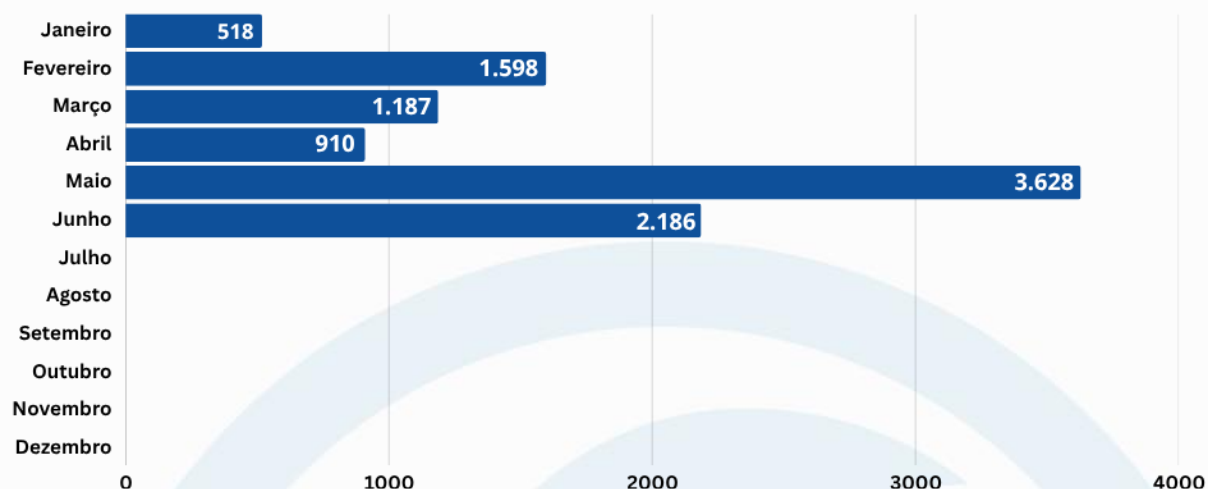
Nos eventos online, a equipe prestou suporte aos palestrantes e participantes por meio do chat, promovendo o esclarecimento de dúvidas, o apoio técnico necessário, bem como a aplicação de pesquisas de satisfação e a realização de sorteios, em alguns casos.

A Gecor realizou **seis eventos**, alcançando mais de **147 servidores, participantes e potenciais participantes**:

PRESENÇA ESTRATÉGICA NOS ÓRGÃOS

ÓRGÃO	UF	FORMATO	ATIVIDADE	DATA
TRERN	RN	ON-LINE	PALESTRA SOLICITADA PARA EXPLICAR MELHOR SOBRE OS PERFIS DE INVESTIMENTO E O PLANO JUSMP-PREV	19/06/2026
TRF3	SP	ONLINE	AMBIENTAÇÃO DE NOVOS SERVIDORES DO TRF3	23/06/2026
TREPE	PE	ONLINE	AMBIENTAÇÃO DE NOVOS SERVIDORES DO TRE PE	26/06/2026
ASTRIFE	DF	PRESENCIAL	EVENTO DE PATROCÍNIO DA ASTRIFE - Seminário Família Previdente	22/06/2026
FUNPRESPJUD	DF	ONLINE	CONEXÃO FUNPRESP-JUD SOBRE EAD	16/06/2026
TRF3	SP	ONLINE	AMBIENTAÇÃO DE NOVOS SERVIDORES DO TRF3	11/6/2026

5.2 Prospecção



Em junho, foram realizados 2.186 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 Funpresjud.

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 junho de 2026 foram realizadas **338** adesões de participantes, porém, devido às saídas ocorridas no período, o total de adesões líquidas foi de **237**, o que corresponde a **113,40%** da meta mensal de adesões.

5.4 Indicadores

- **Adesão anual de Participantes Patrocinados**

Meta: atingir 39.543 participantes patrocinados em 2026.

Até dezembro/2025	Meta para junho/2026	Adesões líquidas acumuladas em 2026 (até junho)	% da meta anual alcançado
37.043	38.297	1.016	40,64%

- **Adesão Mensal de Participantes Patrocinados**

Adesões líquidas em junho/2026	Meta mensal de adesão	Resultado (%)
237	209	113,40%

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