Avalie as propostas dos candidatos e vote nas Eleições FUNCEF

Primeiro turno começa na próxima terça (24/3)

Está chegando a hora das Eleições FUNCEF 2026. O primeiro turno começa na próxima terça-feira (24/3). A votação será realizada exclusivamente no Autoatendimento, que pode ser acessado pelo site ou app da Fundação.

Vagas em disputa

O pleito deste ano contempla a Diretoria de Benefícios, além de duas vagas titulares no Conselho Deliberativo e uma vaga no Conselho Fiscal, com respectivos suplentes. Todos os cargos têm mandato de quatro anos.

Já conhece os candidatos?

Para ajudar na escolha, a Fundação preparou uma página especial com a trajetória profissional e as principais propostas dos candidatos.

ACESSE AS PROPOSTAS

Quem pode votar

Estão aptos a votar todos os participantes ativos e assistidos maiores de 18 anos com benefício vitalício, que tenham se inscrito até 31 de janeiro de 2025 nos planos da FUNCEF. Para os casos em que houver mais de um beneficiário, o mais velho é considerado o eleitor.

FUNCEF lança novo sistema de atendimento

Nova plataforma integra canais, amplia a eficiência do atendimento digital e garante mais agilidade e qualidade na experiência dos participantes

A FUNCEF lançou na manhã desta terça-feira (17/3) um novo sistema de atendimento aos participantes, marcando uma mudança estrutural na forma como a Fundação se relaciona com seu público.

A iniciativa consiste na implantação de uma plataforma digital que integra, em um único ambiente, todos os canais de atendimento, como telefonia, WhatsApp, e-mail, consultoria previdenciária e atendimentos agendados. Com a nova plataforma, o sistema vai auxiliar no atendimento digital, com automação de tarefas e maior agilidade na resolução de solicitações. A medida garante uma visão completa do histórico de cada participante, promovendo mais eficiência e qualidade no relacionamento.

Com a centralização das informações, o sistema reduz o retrabalho e aumenta a eficiência no encaminhamento das demandas às áreas técnicas. A plataforma também automatiza atividades que antes eram totalmente manualmente, o que contribui para maior organização e padronização dos processos internos.

Os participantes que buscarem respostas mais simples poderão contar com o sistema de autoatendimento, enquanto casos mais complexos serão direcionados para análise especializada da equipe de atendimento da FUNCEF.

Para o presidente da FUNCEF, Ricardo Pontes, a iniciativa fortalece o compromisso da Fundação com a melhoria contínua dos serviços prestados. “Vamos proporcionar um atendimento mais rápido, eficiente e resolutivo, com informações concretas e corretas já no primeiro contato”, enfatizou.

Segundo ele, o novo sistema irá propor melhorias efetivas no atendimento aos participantes. “O objetivo é zerar a fila. Estamos muito felizes com essa implantação. Fizemos os testes nas plataformas e estão funcionando com sucesso”, comemorou o presidente.

A nova plataforma também traz ganhos operacionais para as equipes internas, como maior controle de prazos, rastreabilidade das demandas e adoção de fluxos estruturados para o tratamento dos atendimentos. Para os participantes, os benefícios incluem mais autonomia, redução do tempo de espera e uma experiência mais organizada. Mesmo com o avanço tecnológico, a equipe de atendimento segue à disposição para prestar esclarecimentos e orientar sobre os serviços oferecidos pela Fundação, garantindo equilíbrio entre inovação e atendimento humanizado.

Para a coordenadora da CORAP, Elaine Martins, “o novo relacionamento da FUNCEF está cada vez mais ágil e humanizado, reafirmando o compromisso de colocar o participante no centro de todas as ações”.

SofIA, a Inteligência Artificial de atendimento da FUNCEF

Além da integração de todos os canais de atendimento da Fundação, a ferramenta conta com uma Inteligência Artificial, preparada para atender às necessidades dos nossos participantes com agilidade e eficiência.

SofIA foi criada para atuar de forma integrada ao novo sistema, especialmente no canal WhatsApp. O nome foi escolhido com a participação direta dos participantes da Fundação, em um processo que recebeu mais de 3 mil votos, refletindo uma construção colaborativa e alinhada à identidade institucional.

A SofIA foi concebida para oferecer respostas rápidas, precisas e padronizadas, atuando principalmente na resolução de demandas mais simples, por meio de autoatendimento, e contribuindo para a coleta e análise de dados de atendimento. Além disso, o sistema terá disponibilidade 24h e contribuição na coleta e análise de dados.

Dessa forma, a IA apoia a qualificação do relacionamento com os participantes e libera a equipe humana para atendimentos mais complexos e estratégicos.

De acordo com Elaine, a Fundação tem adotado boas práticas que priorizam um atendimento resolutivo e próximo, permitindo que cada pessoa transite entre diferentes canais de forma integrada e conforme sua preferência.

Elaine também destacou que a Fundação conta com tecnologia e facilidades de acesso a diversos serviços, garantindo que todos possam encontrar soluções de maneira rápida e eficiente. “Para quem prefere um atendimento mais humano, temos profissionais capacitados e prontos para auxiliar, proporcionando um suporte completo e acolhedor”, afirmou.

Ouvidoria se consolida como canal estratégico de escuta da FUNCEF

Área tem papel importante no diálogo, na mediação de conflitos e na melhoria de processos

Celebrado em 16 de março, o Dia do Ouvidor reforça a relevância da Ouvidoria FUNCEF como um canal estratégico de escuta, mediação e aprimoramento institucional.

O tempo médio de resposta (TMR) das mais de 1,3 mil manifestações recebidas em 2025 foi de

apenas 2,8 dias, quase seis vezes menor do que os 16 dias registrados em 2021.

Principal indicador da área, o TMR sintetiza a evolução da Ouvidoria da Fundação, possibilitada por uma série de medidas de gestão.

Dentre elas se destacam o ajuste do sistema recebimento de manifestações às necessidades específicas da FUNCEF, o aperfeiçoamento dos processos internos, a qualificação técnica dos analistas da Ouvidoria e o alinhamento com as áreas internas.

Fortalecimento da confiança

“A Ouvidoria da Fundação faz 15 anos em agosto e, mais do que um espaço de recebimento de manifestações, contribui para o fortalecimento da confiança, transparência e governança”, explica a ouvidora interina Milena de Macedo.

O posicionamento da FUNCEF está alinhado às melhores práticas em Ouvidoria apontadas pela Previc, órgão de supervisão dos fundos de pensão. Para a autarquia, as Ouvidorias têm papel estratégico e atuam um elemento essencial da estrutura de governança das entidades fechadas de previdência.

Como Lembra Milena de Macedo, um avanço fundamental da Fundação foi incluir a Ouvidoria no Estatuto da Fundação em 2021.

Desde então, a área conquistou, por três anos consecutivos, o Prêmio Ouvidorias Brasil, concedido às melhores iniciativas implementadas por organizações públicas e privadas de destaque nacional como bancos, operadoras de saúde e seguradoras.

A importância da Ouvidoria

Normas que regem o sistema de previdência complementar fechada

Resolução Previc nº 23/2023	"Na elaboração do programa anual de fiscalização e monitoramento serão ponderados de forma positiva, podendo implicar fiscalização a partir de outros dispositivos da ação fiscal da Previc, as entidades que: [...] II – possuam Ouvidoria para o atendimento de seus participantes e assistidos; "
Resolução Previc nº 26/2025	"Às EFPC do segmento S1, recomenda-se constituir unidade de Ouvidoria, vinculada à alta administração e que desenvolva ações que busquem o reconhecimento e o respeito dos participantes e assistidos”

Fonte: Funcef, em 17.03.2026.