

Volume cresceu 55% em comparação ao mesmo período de 2025, com resolução de 98% no primeiro contato



Focada em melhor atender os participantes de forma eficiente, a equipe de Relacionamento da FUNCEF realizou 201 mil atendimentos no primeiro semestre, um aumento de 55% em comparação ao mesmo período de 2025.

Além disso, a Fundação elevou o índice de resolubilidade de 95% para 98% no período. Este indicador mede a capacidade de atender às demandas dos participantes já no primeiro contato.

Segundo o presidente Ricardo Pontes, os números refletem o esforço, o cuidado e atenção de cada profissional de atendimento.

“Na FUNCEF, cada ligação, mensagem ou contato representa uma oportunidade para nossa equipe fazer a diferença na jornada do participante”.

Outra melhoria implementada pela equipe foi a adoção de um novo Sistema de Relacionamento, que integra diferentes canais e serviços e conta com o uso de Inteligência Artificial (IA) aplicada ao atendimento.

Com a [Sofia](#), IA da Fundação que passou a integrar a equipe de atendimento, as demandas de menor complexidade passaram a ser atendidas de forma automatizada. Como resultado, a jornada do participante obteve redução no tempo de resposta e aumento da resolutividade.

Dia do Profissional de Relacionamento

Para além dos números, a FUNCEF aproveitou a sexta-feira (3/7), para homenagear os mais de 40 profissionais da equipe de relacionamento da Fundação pelo dia do Profissional de Relacionamento, celebrado em 4 de julho.

Essa equipe oferece suporte no WhatsApp, Central 0800, Fale Conosco e atendimento presencial em Brasília, além dos serviços consultoria previdenciária e atendimento agendado.

Para o diretor de Benefícios Heitor Menegale, o papel do profissional de relacionamento evoluiu para o cuidado direto da experiência do participante, oferecendo orientações e soluções às suas necessidades.

“Cuidar dos 140 mil participantes é o que dá sentido ao nosso trabalho, e nosso contato direto vem sempre pelos profissionais de relacionamento”, afirmou ele.

Acolhe FUNCEF

Como parte dessa evolução, a FUNCEF criou, em 2025, o [Acolhe FUNCEF](#), um protocolo com diretrizes a serem seguidas pelo quadro funcional e participantes da Fundação como forma de garantir a segurança e proteção dos profissionais.

O protocolo foi idealizado pela Coordenação de Relacionamento e Atendimento aos Participantes para institucionalizar as boas práticas contra a discriminação, injúrias e importunação sexual aos empregados no ambiente de trabalho.

“Nossa equipe trabalha com dedicação para oferecer sempre o melhor, e o respeito e proteção são essenciais para manter um ambiente livre de qualquer forma de discriminação ou violência”, destacou a coordenadora de Relacionamentos e Atendimento, Elaine Martins.

Fonte: [Funcef](#), em 03.07.2026.

