



Gestão do Relacionamento

A Gestão do Relacionamento da FAPES tem como base a comunicação clara e assertiva a escuta ativa e o acesso aos canais de atendimento, assegurando que participantes e beneficiários recebam informações, orientações e respostas de forma adequada e tempestiva. Ao longo de 2025, as ações de relacionamento buscaram fortalecer o diálogo com os públicos, apoiar a compreensão dos serviços oferecidos e contribuir para o aprimoramento contínuo da experiência dos usuários.

Atendimento

Mais de 64 mil atendimentos foram feitos pela equipe FAPES em 2025, com destaque pela preferência dos participantes e beneficiários em receber informações por telefone ou e-mail, utilizando o serviço "Fale FAPES", disponível no aplicativo ou Portal de Serviços. O tema mais demandado segue sendo a saúde, com quase 78% do total. Além das solicitações recebidas, a equipe de saúde mantém contato proativamente com os beneficiários para acompanhamento da qualidade de vida deles e de seus familiares.

	Central de Atendimento (por telefone)	Fale FAPES, e-mails e correspondências	Presencial, com agendamento prévio	Total por tema
Saúde	29.408	20.717	13	50.138
Previdência	3.348	4.718	24	8.090
Empréstimos e Financiamentos	1.927	4.156	3	6.086
Investimentos*	0	63	7	70
Total por canal	34.683	29.654	47	64.384

* "Investimentos" foi segmentado e disponibilizado como tema para Fale FAPES a partir de novembro de 2025.

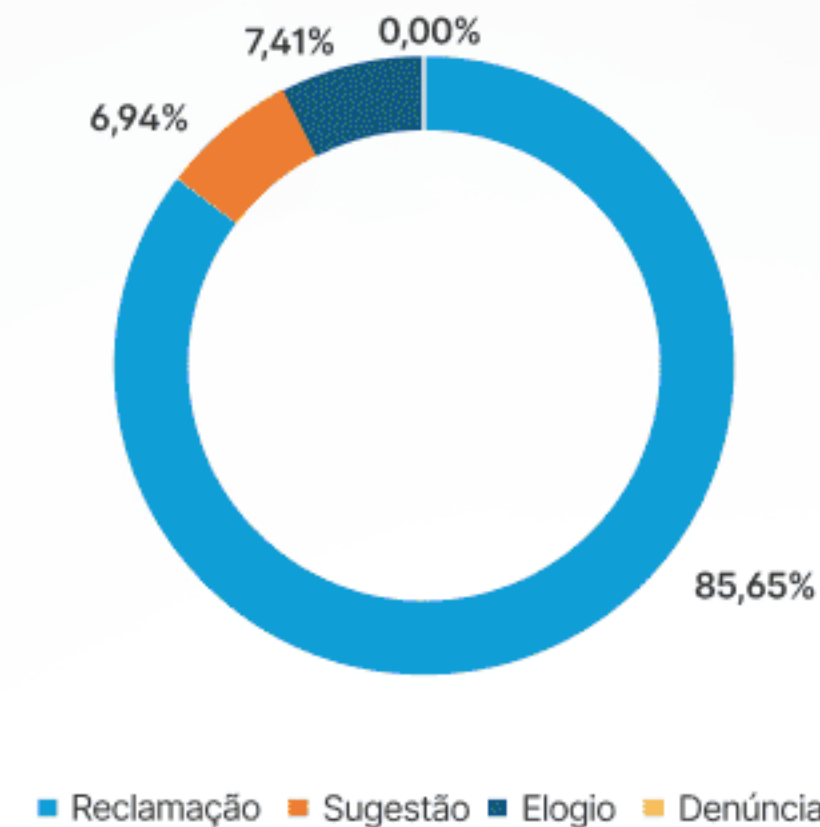
Ouvidoria

As manifestações registradas na Ouvidoria permaneceram em **patamares estáveis** em 2025, mantendo o perfil observado nos últimos anos. Do total de 216 registros, 85,6% corresponderam a reclamações, enquanto sugestões e elogios somaram 14,4%, proporção semelhante à verificada em 2024.

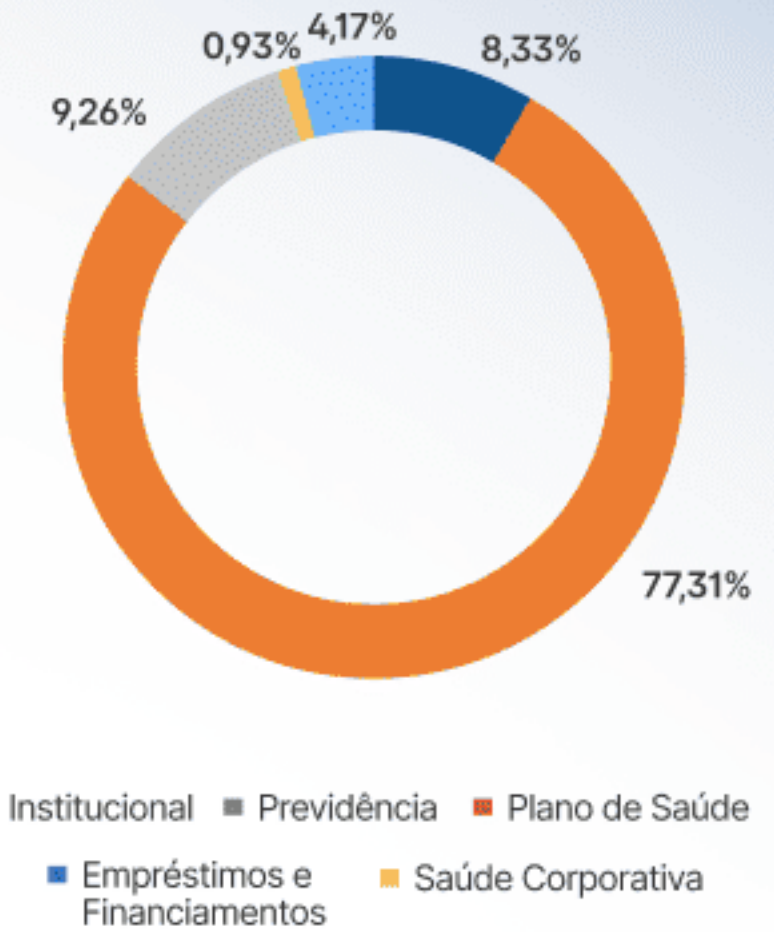
Assim como nos anos anteriores, o **Plano de Saúde** concentrou a maior parte dos contatos, representando 77,3% das manifestações, seguido por demandas de Previdência e temas institucionais.

A série histórica também indica estabilidade na natureza das demandas, com leve oscilação entre os percentuais de reclamações e manifestações positivas ao longo de 2020 a 2025. Todas as manifestações receberam resposta formal dentro dos prazos legais, reafirmando o compromisso da FAPES com a transparência, a escuta qualificada e a melhoria contínua dos serviços oferecidos.

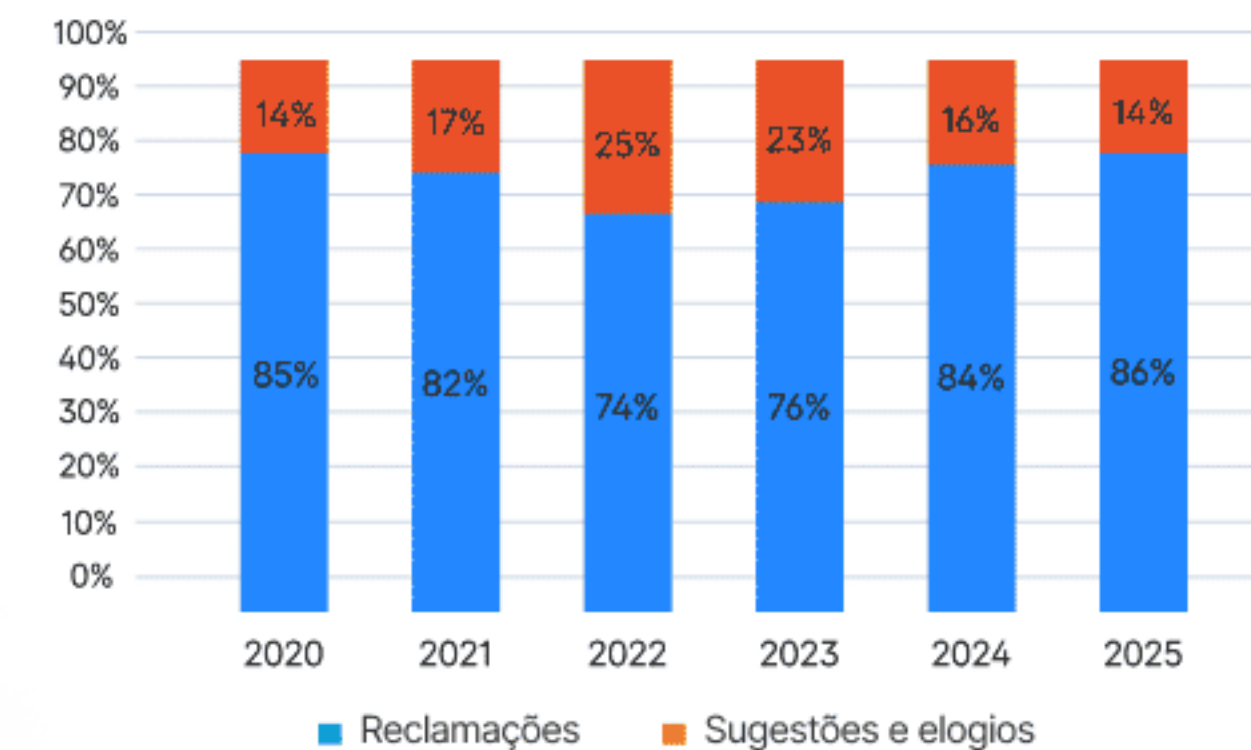
Ouvidoria
Tipo de Contato



Ouvidoria
Contatos por Tema



Manifestações
na Ouvidoria



Gerência de Relacionamento Institucional

O Relacionamento Institucional da FAPES tem como objetivo assegurar **clareza, transparência e acesso à informação**, apoiando o relacionamento com participantes, beneficiários e demais públicos. Em 2025, sua atuação esteve diretamente associada aos **principais desafios da Fundação**, com destaque para o **processo de migração do PBB para o PBB-CD** e para a entrada de **novos empregados do BNDES**, que demandaram ações estruturadas e comunicação contínua.

No âmbito da migração previdenciária, a área acompanhou todo o cronograma estabelecido, atuando na disseminação de informações, no esclarecimento de dúvidas e no apoio à compreensão das regras e dos impactos do processo pelos participantes, com especial destaque para a **série de lives “Conversa com a FAPES”**. Esse acompanhamento contribuiu para maior previsibilidade e transparência ao longo das diferentes etapas da migração.

A entrada dos novos empregados do BNDES originou um conjunto de **ações específicas de comunicação** sobre os **Planos de Previdência CD** e o **Novo Plano de Assistência e Saúde (Novo PAS)**, que demandou um formato específico de relacionamento com esse público. A recepção incluiu a realização de **lives institucionais**, seguidas de **eventos presenciais no BNDES**, com participação da FAPES, voltados à apresentação da Fundação e ao esclarecimento de temas relacionados à previdência e à saúde.

A Gerência de Relacionamento Institucional foi responsável pela **elaboração, organização e disponibilização dos materiais informativos**, bem como pelo envio de conteúdos e orientações aos grupos de novos empregados, que entraram em 4 turmas durante o ano de 2025, apoiando o processo de adesão e a aproximação dos novos empregados aos serviços oferecidos pela FAPES.

Para melhor compreensão do perfil desse público, foi realizado um **estudo por meio de pesquisa quantitativa**, cujos resultados subsidiaram o aprimoramento das estratégias de comunicação adotadas.

Ao longo do ano, a Gerência concentrou-se também na **modernização dos canais institucionais**, no fortalecimento do diálogo com seus públicos e na ampliação do acesso a informações relevantes sobre os **serviços, planos e iniciativas da Fundação**, apoiando as entregas institucionais e qualificando o relacionamento com participantes e beneficiários.

“O Relacionamento Institucional da FAPES tem como objetivo assegurar **clareza, transparência e acesso à informação**”

Principais Destaques do Período

Lançamento do novo site institucional, com estrutura reorganizada, navegação simplificada e melhoria no acesso às informações sobre previdência, saúde e relacionamento;

Criação de novas páginas temáticas, como Saúde Financeira, voltada ao apoio ao planejamento financeiro e previdenciário dos participantes, com conteúdos educativos, vídeos explicativos e materiais de orientação produzidos pela Fundação;

Reformulação da área de notícias, agora denominada **Fique por Dentro**, organizada nas seções:

- **Notícias** – atualizações institucionais sobre a FAPES e seus serviços;
- **Vídeos** – conteúdos audiovisuais com especialistas da Fundação;
- **Notas e Posicionamentos** – comunicados institucionais objetivos

Criação do canal institucional da FAPES no YouTube, ampliando o uso de formatos audiovisuais como apoio à comunicação institucional;

Implantação da Carta Mensal do Gestor, como instrumento regular de comunicação institucional, com foco em transparência, prestação de informações e alinhamento com participantes e beneficiários, incluindo a **versão trimestral**, com recorte analítico sobre cenário econômico, gestão dos planos e principais resultados do período.

Lançamento do Painel de Investimentos, seção interativa do site que reúne dados detalhados consolidados dos planos, como composição das carteiras, patrimônio, número de participantes, taxa de administração e metas de rentabilidade.