



# Relatório Anual Integrado 2024



Fundação  
**Itaú Unibanco**  
Previdência Complementar

# Relacionamento com participante

Participantes e assistidos > p. 70

Satisfação dos canais de atendimento > p. 76



# Participantes e assistidos

GRI2-2512-2913-31203-2

IMPLEMENTAMOS  
AÇÕES FOCADAS EM  
MANTER UM ELEVADO  
NÍVEL DE SATISFAÇÃO  
DOS PARTICIPANTES



Os mais de 52 mil participantes e assistidos são nossa razão de ser e estão sempre em primeiro lugar no foco de nossos esforços. Nosso compromisso é proporcionar a melhor experiência possível,

com um atendimento preciso e humanizado.

Em 2024, completamos três anos da reestruturação da área de Relacionamento com o participante. Desde então, estamos trabalhando em ações

que seguem sendo aprimoradas para que nossos canais de atendimento ofereçam cada vez mais eficiência e personalização.

Ao longo dessa jornada de aprimoramento, nosso grande marco, foi a internalização

**52.484** participantes e assistidos em 2024

□□ O participante é o centro de nossas ações. Em 2024, seguimos trabalhando em melhorias no nosso atendimento, proporcionando mais agilidade e eficiência. Também investimos em inovações como o aprimoramento do CRM e atualizações de outras funcionalidades, reforçando nosso compromisso em oferecer uma experiência de qualidade e humanizada, atendendo com excelência às necessidades de nossos públicos. □□

**Andreia Pedroso**  
Superintendente de Seguridade



Andreia Pedroso fala sobre os destaques das ações!  
Acesse o vídeo pelo QRCode ou [link](#)



do atendimento telefônico, que proporcionou aos nossos participantes e assistidos um contato mais humano, próximo e especializado. O atendimento presencial foi retomado em outra configuração (com agendamento prévio), de modo que o nosso time possa se preparar previamente com mais eficiência

e assertividade. Por fim, objetivando proporcionar maior comodidade, implantamos o atendimento via Teams (com agendamento prévio), e o atendimento via WhatsApp e WebChat, proporcionando maior autonomia ao participante, que pode buscar informações 24h por dia.

Entre as iniciativas de destaque desse processo de reestruturação

que nos conduz ao cenário de 2024, trabalhamos fortemente em ações de autosserviço como a repaginação do Acesso dos Participantes no site, proporcionando uma melhor experiência de navegação e opções de autosserviço, que incluem a solicitação de benefícios e institutos de forma on-line, alterações cadastrais e contratações de empréstimos.

Em 2024, ampliamos a aplicação da pesquisa de satisfação para mais canais interativos, para que possamos ter avaliação direta dos participantes e, assim, identificar oportunidades de aprimoramento em nossos processos. O objetivo da ampliação das nossas pesquisas é promover um diagnóstico do nosso trabalho e identificar necessidades. Essa evolução reflete nosso compromisso em manter um elevado nível de qualidade nos atendimentos.



**Continuaremos  
nossa trajetória  
de transformação  
e compromisso  
com a inovação e  
melhoria contínua,  
aprimorando as  
nossas soluções com  
inteligência artificial,  
com o cuidado  
e compromisso  
de manter o  
nosso padrão de  
atendimento.**



Participantes e assistidos

## Panorama

### participantes

| Inclui ativos, autopatrocinados e Benefício Proporcional Diferido - BPD |

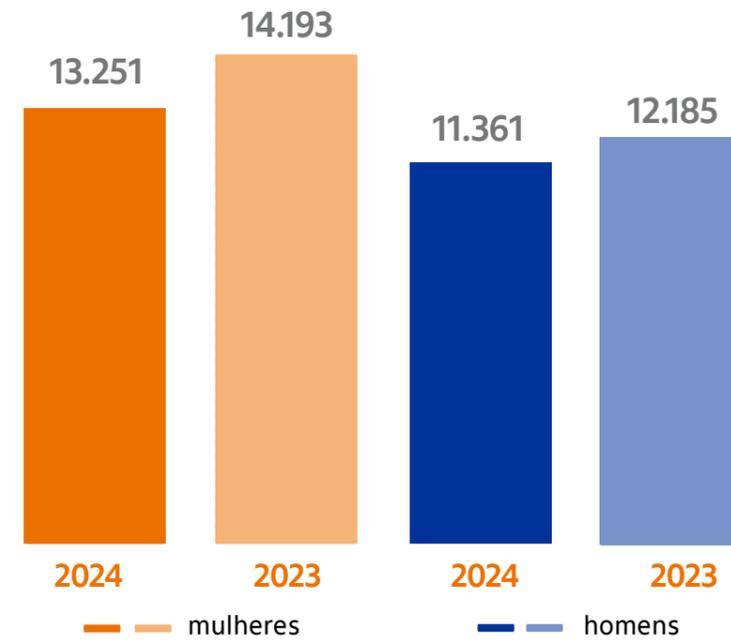


24.612 em 2024

26.378 em 2023



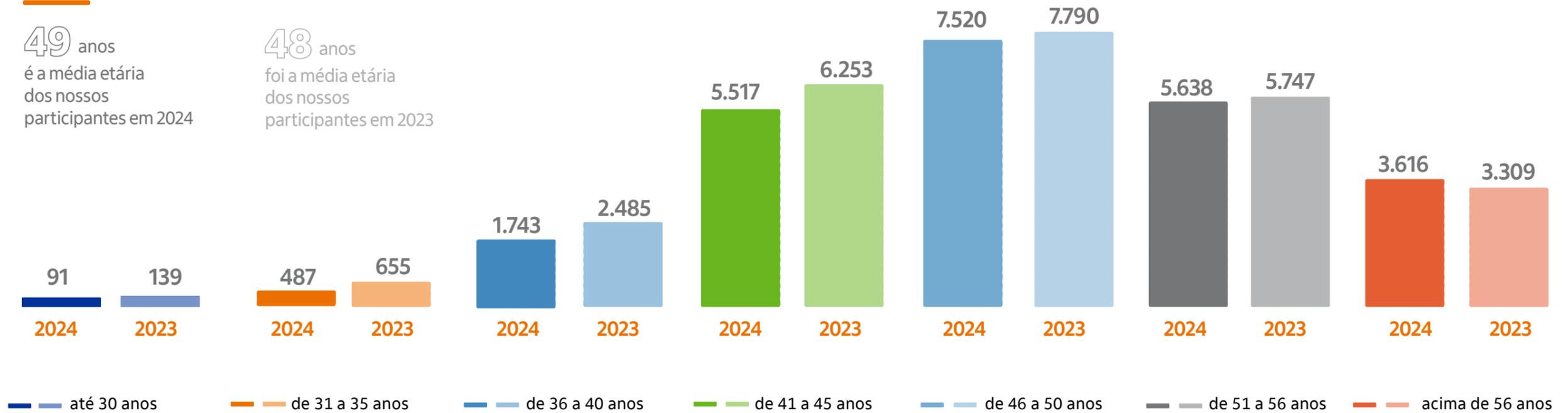
### gênero



### faixa etária

49 anos é a média etária dos nossos participantes em 2024

48 anos foi a média etária dos nossos participantes em 2023



Participantes e assistidos

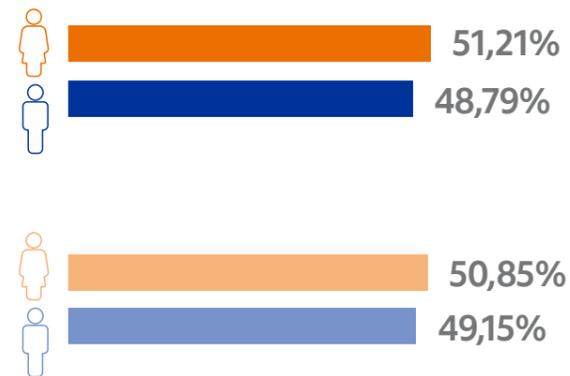
### assistidos

| inclui pensionistas |

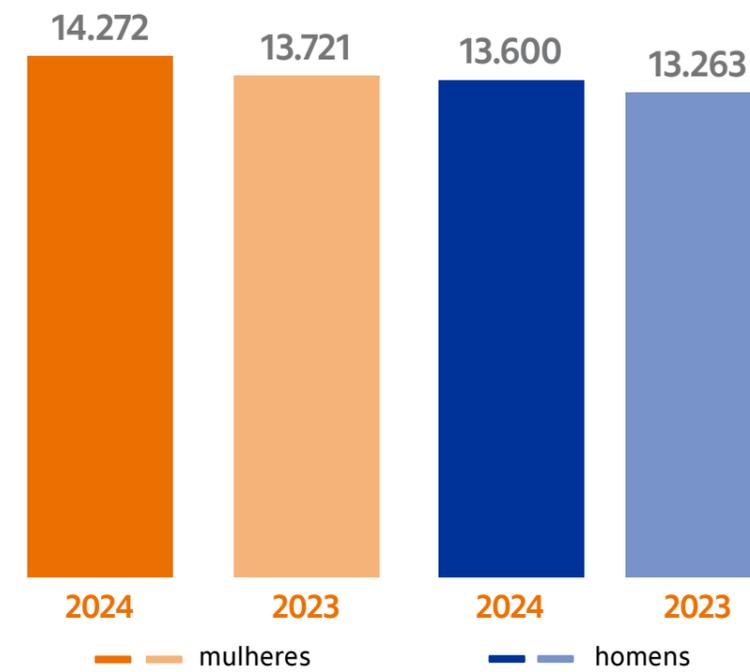


27.872  
em 2024

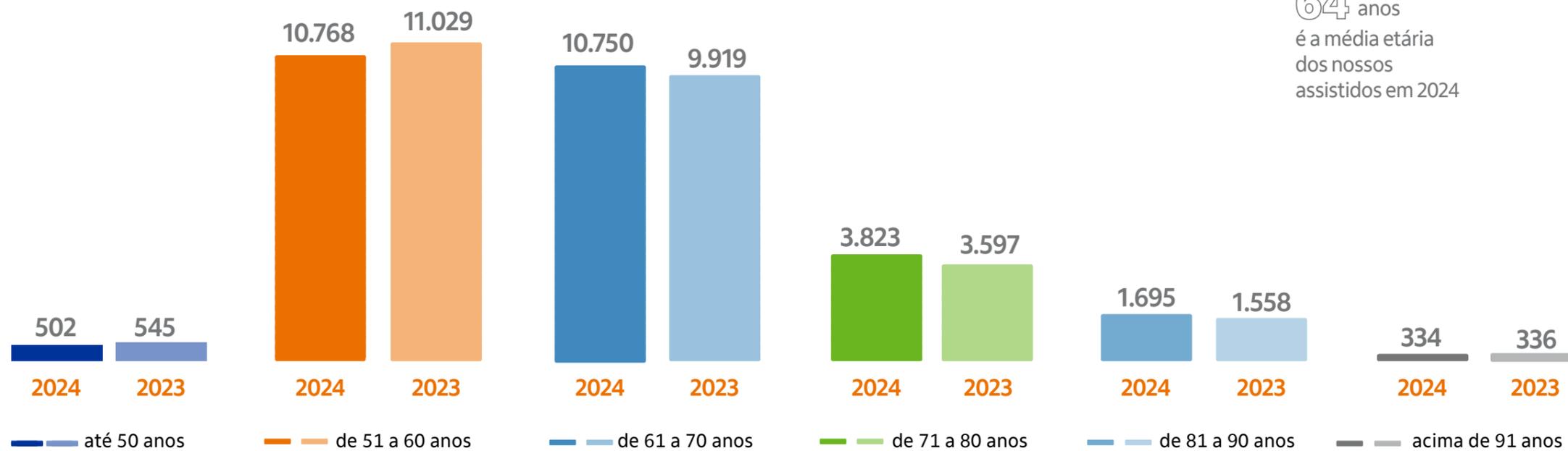
26.984  
em 2023



### gênero



### faixa etária



64 anos é a média etária dos nossos assistidos em 2024

64 anos foi a média etária dos nossos assistidos em 2023



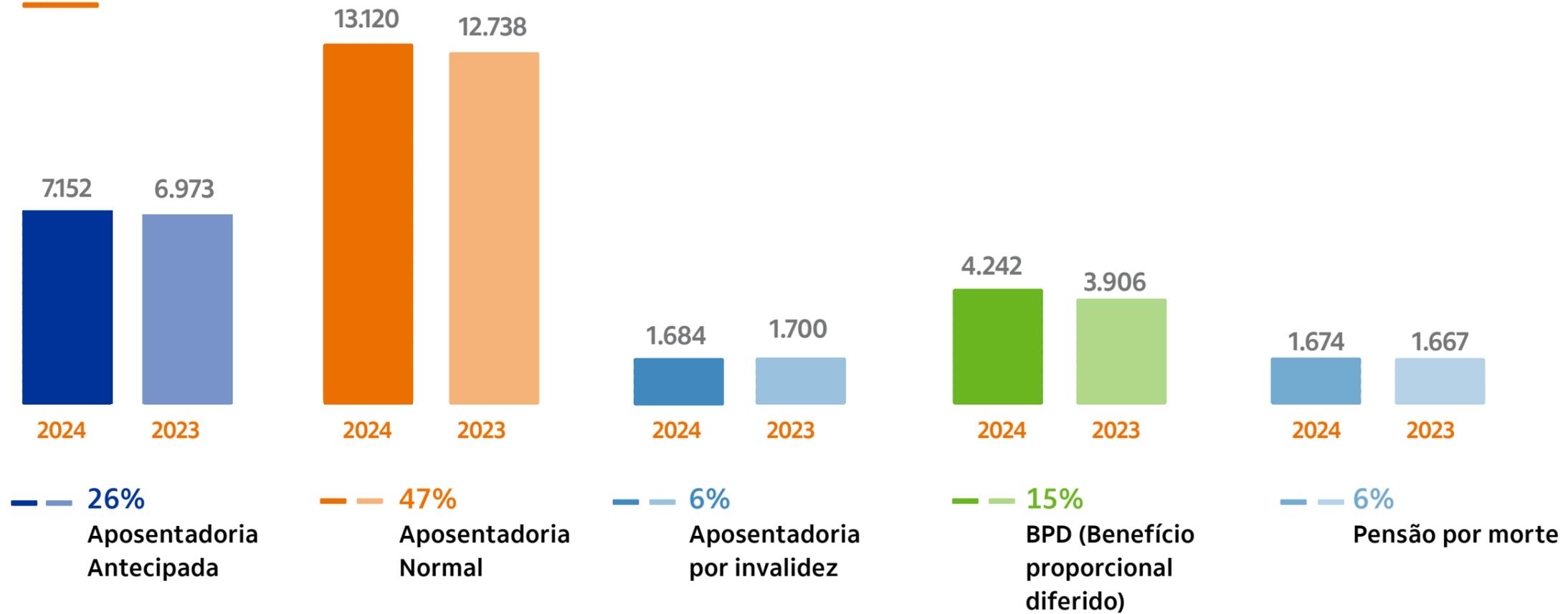
Participantes e assistidos

## assistidos

| inclui pensionistas |



### Tipo de benefício



Participantes e assistidos

## Inovações nos canais de relacionamento

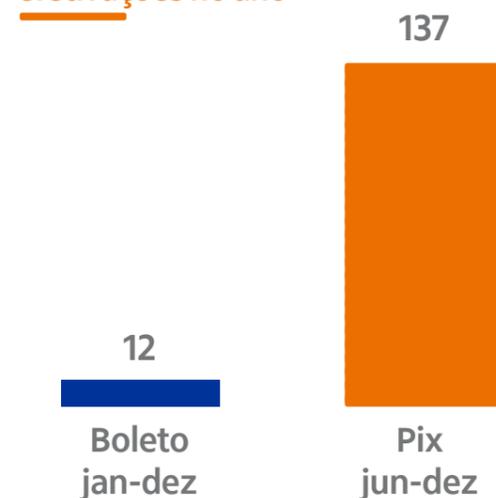
### Nova funcionalidade para Contribuição Esporádica



No mês de junho, lançamos um serviço digital para o pagamento da Contribuição Esporádica via PIX, disponível para os participantes dos planos Itaubanco CD, Itaubank e Redecard CD.

Dessa forma, ao longo do ano, pudemos incentivar a poupança previdenciária, permitindo contribuições esporádicas de forma prática e ágil, diretamente no Acesso dos Participantes.

### Quantidade de efetivações no ano

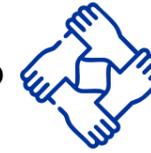


### Atualização do Simulador de Benefícios



A partir da Lei 14.803, sancionada em janeiro de 2024, adaptamos o nosso Simulador de Benefícios e Resgates para apoiar os participantes na análise e tomada de decisões sobre o regime de tributação. Dessa forma, passou a ser possível visualizar o benefício e o saque nos dois regimes de tributação, permitindo ao participante escolher a modalidade mais vantajosa e alinhada às suas necessidades e expectativas.

### Antecipação do abono



Devido às enchentes no estado do Rio Grande do Sul, realizamos o o adiantamento do pagamento do Abono Anual ou da Gratificação Semestral (nos casos dos planos Franprev e Itaubank), líquido de descontos obrigatórios, para aqueles que moram nos municípios afetados, conforme a portaria 1.379 de 5 de maio de 2024 do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional/Secretaria Nacional de Proteção e Defesa Civil.

### Aprimoramento do sistema de gestão de relacionamento (CRM)

Implementamos ações para uma maior centralização dos dados e históricos de atendimento.



Além disso, inovações em funcionalidades e automações do novo CRM aumentaram a produtividade dos analistas, melhorando a agilidade no atendimento e qualidade das análises nas demandas.

Essas ações refletem nosso compromisso contínuo com a qualidade e a personalização dos atendimentos, sempre colocando o participante no centro de nossas ações. Seguiremos inovando e aprimorando nossos serviços para garantir que cada interação seja positiva e eficiente.

### Programa de Atendimento Personalizado (PAP)



Estruturamos o Programa de Atendimento Personalizado (PAP), com o objetivo de apoiar os participantes a se prepararem para uma nova fase da vida, de forma transparente e com segurança.

O PAP oferece uma orientação personalizada sobre as regras dos seus planos de previdência, para que eles possam tomar decisões e realizar uma gestão consciente.



# Satisfação dos canais de atendimento

Anualmente, avaliamos a qualidade do atendimento aos participantes e assistidos por meio de pesquisas de satisfação e indicadores de desempenho dos nossos canais.

Em 2024, implantamos a pesquisa de satisfação nos atendimentos realizados via teams e presencial e, para 2025, a pesquisa abrangerá todos os canais onde há interação com o participante.

Os resultados obtidos orientam nosso planejamento e possibilitam o aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos, além de fortalecerem nossas ações de relacionamento.

Em 2024, registramos mais de  
**226.500** atendimentos:

**79%** autosserviços  
**21%** canais interativos

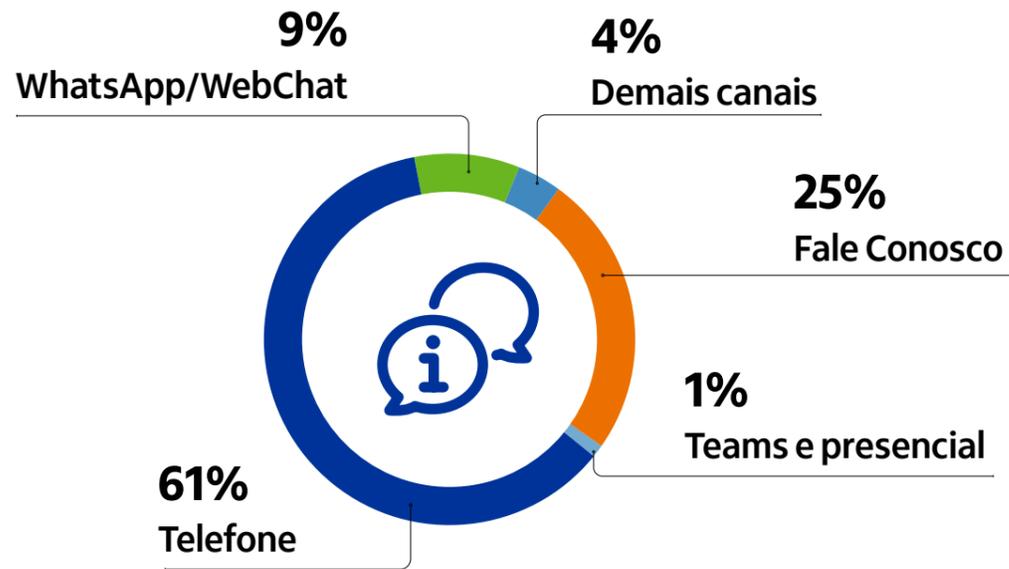
Uma redução positiva do volume frente ao ano anterior, **6%**, reflexo da evolução de nossas ações para que os participantes e assistidos tenham acesso claro, fácil e transparente às informações que precisam, diminuindo suas dúvidas e necessidade de atendimento e ampliando sua autonomia junto aos canais de relacionamento.



Satisfação dos canais de atendimento

### Panorama do atendimento em 2024

### Atendimento por categoria de canais



Em 2024, atingimos o nível de satisfação de **97%** em relação aos atendimentos realizados via telefone, WhatsApp/Webchat, teams e presencial, representando um aumento de **8%** em relação a 2023.



□ Satisfação dos canais de atendimento

Além de oferecer aos participantes e assistidos a possibilidade de uma jornada de informação e comunicação simplificada e autônoma, também seguimos sempre disponíveis para atendê-los em nossos canais:



### WhatsApp

11 4002 1299



### Contato pelo site

"Fale Conosco"



### Telefone

De 2ª a 6ª feira, das 9h às 18h

Capitais e Regiões Metropolitanas: **4002 1299**

Demais localidades: **0800 770 2299**



### Webchat

Disponível através do [Acesso dos Participantes](#)



### Chamada de vídeo via Teams

Agendamento realizado pelo Atendimento Telefônico.



### Atendimento presencial (mediante agendamento)

#### São Paulo (SP)

Av. do Café, nº 277 - 1º andar, bloco B - Conjunto 101B.  
Jabaquara, São Paulo - SP, CEP 04311-001

#### Curitiba (PR)

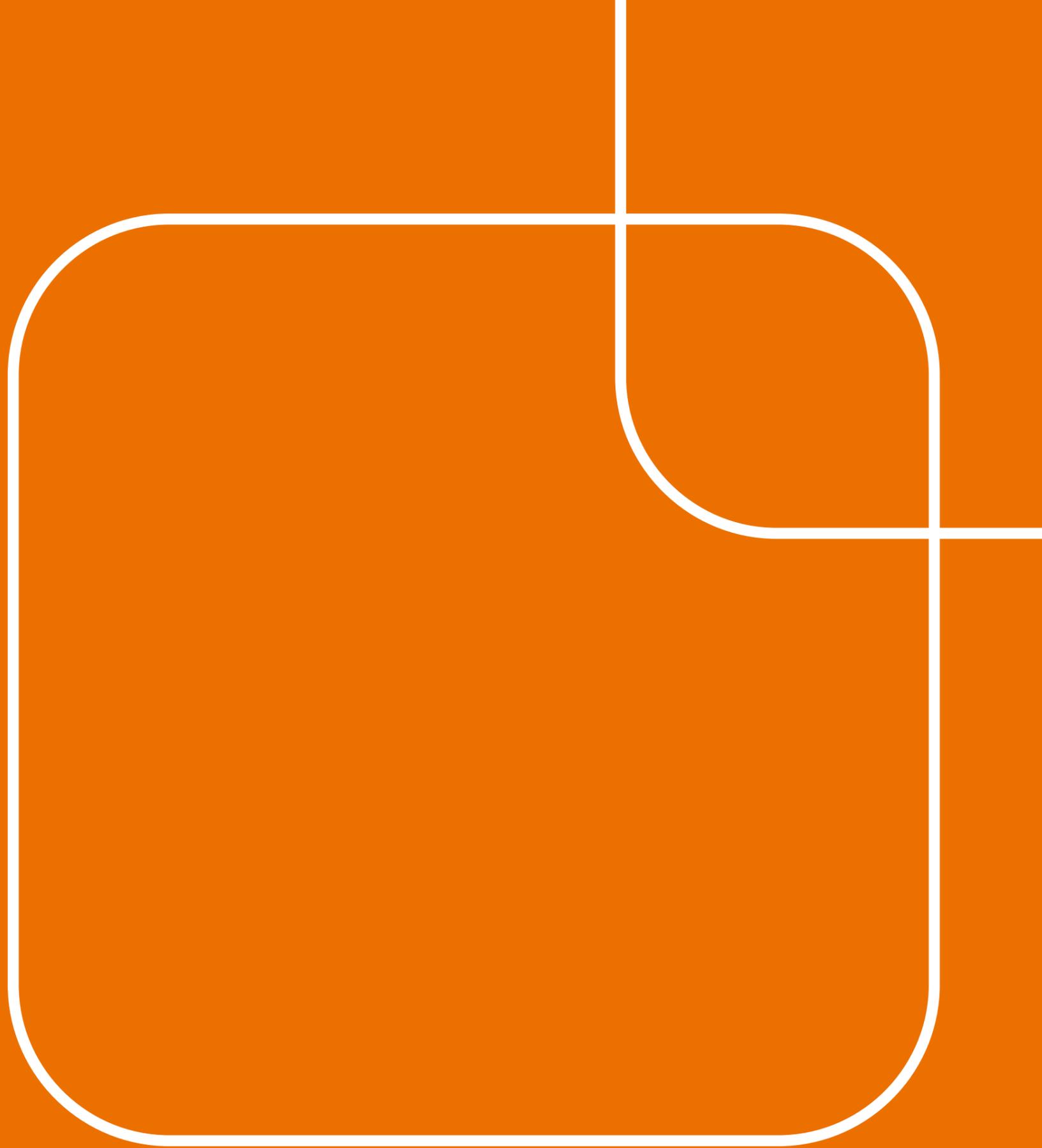
Alameda Dr. Carlos de Carvalho, 373, Conj. 1102  
Condomínio Comercial Felipe M. Zenedin  
Centro - CEP 80410-180



### Autosserviço

Disponível através do [Acesso dos Participantes](#), pelo site ou aplicativo.





[www.fundacaoitauunibanco.com.br](http://www.fundacaoitauunibanco.com.br)

