



Sustentabilidade

OE1: Promover a sustentabilidade da Ceres e ser reconhecida por sua qualidade e credibilidade.

Preservar o equilíbrio financeiro dos planos de benefícios.

OT 1.1

- 100% da meta atuarial/índice de referência no acumulado de 3 anos.
- 60% de Atualização Cadastral dos Participantes e 90% dos Assistidos.

Otimizar a gestão operacional para aumentar a eficiência e a qualidade dos produtos/serviços

OT 1.2

- Adequar 100% dos contratos ao novo padrão de contratos
- Manter o índice de despesa administrativa/ativo em até 0,38%.

Expandir o patrimônio e a base de participantes.

OT 1.3

- 1.000 novos participantes na Ceres
- R\$15 mi de arrecadação anual no Família Ceres.
- Aumentar para 60% o % de cont. de acordo com limite patronal
- Atingir R\$2 mi de receita administrativa.



Sucesso do Cliente

OE2: Ser uma Entidade focada no sucesso do cliente, ampliando a satisfação e fidelidade.

Implementar comunicação contínua e acessível para os clientes.

OT 2.1

- Apresentar informações sobre investimentos e situação do plano de benefícios, semestralmente
- Implantar 2 soluções de comunicação digital .

Implementar ações para aprimorar a satisfação dos clientes.

OT 2.2

- Índice de satisfação part./assistido mín. de 85%
- Índice de satisfação patroc./instituidor mín. 85%

Oferecer soluções digitais personalizadas.

OT 2.3

- 31.000 acessos às soluções digitais
- Nova área do cliente para os planos patrocinados.



Governança

OE3: Fortalecer a governança corporativa integrando práticas de transparência, integridade, responsabilidade e excelência.

Promover a alta qualidade na gestão.

OT 3.1

- Selo de Governança Corporativa Abrapp em 2026.
- Certificação Great Place to Work em 2026
- Certificação ISO 9001 (Qualidade) em 2026.

Assegurar que as práticas operacionais sejam transparentes e em conformidade com as normas regulatórias aplicáveis.

OT 3.2

- Balancete até o dia 15 do mês consecutivo.
- 100% de conformidade com as normas.
- 100% de precisão nos pagamentos dos contratos.
- 100% de precisão nos pagamentos dos benefícios.
- 100% de precisão na indenização de seguros dos empréstimos.