



FUNPRESP-JUD

Fundação de Previdência Complementar do
Servidor Público Federal do Poder Judiciário

RELPA 01

ACOMPANHAMENTO

DE AÇÕES DA ÁREA

DE RELACIONAMENTO

COM O PARTICIPANTE/

PATROCINADOR

Janeiro
2016

**Diretoria de Seguridade
Brasília, janeiro de 2016.**

Relatório – Período: 01/01/2016 a 31/01/2016

Quadro – Quantitativo de atendimento e-mail e telefone

Mês	E-mail	Telefone	Total
Janeiro	300	17	317

- Tempo médio de resposta: 32h52min.
- 01 (uma) solicitação foi respondida em 26 (vinte e seis) dias, portanto fora do prazo estipulado na meta (20 dias ou 480h).

Quadro – Quantitativo de atendimento distribuído por assuntos

Assuntos	Quantidade
Participante - Patrocinado	122
Representante	27
Não participante – Patrocinado	27
Patrocinador	40
Participante – Vinculado	6
Não participante – Outros	8
Patrocinador - Outros	15
Não participante	7
Não participante - Vinculado	12
Participante – Outros	4
Pesquisa	30
SAP	19
TOTAL	317

- atendimentos personalizados (Sede - Funpresp-Jud): 01 (um).
- Foram realizadas 24 (vinte e quatro) simulações.

Diretoria de Seguridade

No mês de janeiro/2016 o Diretor de Seguridade, Edmilson Enedino das Chagas, fez duas apresentações sobre o plano de benefícios da Funpresp-Jud para 187 (cento e oitenta e sete) participantes.

Quadro 1 – Apresentações realizadas pelo DISEG

Mês	Órgão	Palestra	Participantes
19/01/2016	STJ	Ambientação	141
20/01/2016	PGR	Ambientação	46
Total			187

Pesquisa de Qualidade

Em janeiro 2016, prosseguindo com a pesquisa de qualidade dos atendimentos realizados no SAP, enviamos 53 (cinquenta e três) e-mails e obtivemos 24 (vinte e quatro) respostas.

Quadro 1 – Pesquisa de Qualidade no Atendimento

Canal de Atendimento	Telefone	E-mail	Personalizado	Total
Quantitativo	13	11	0	24
Percentual	54%	46%	0%	100,00

Quadro 2 – Pesquisa de Qualidade no Atendimento

O tempo de retorno para seu atendimento foi?	Excelente	Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Total
Quantitativo	18	5	1	0	0	24
Percentual	75%	21%	4%	0,00	0,00	100,00

Quadro 3 – Pesquisa de Qualidade no Atendimento

Suas dúvidas foram respondidas de forma clara?	Sim	Não	Parcialmente	Total
Quantitativo	24	0	0	24
Percentual	100%	0%	0%	100,00

Quadro 4 – Pesquisa de Qualidade no Atendimento

Em sua opinião, nossa equipe de relacionamento prestou um atendimento?	Excelente	Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Total
Quantitativo	15	9	0	0	0	24
Percentual	63%	37%	0%	0%	0%	100,00

Quadro 5 – Pesquisa de Qualidade no Atendimento

Você quer deixar sua opinião?	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total
Quantitativo	2	0	0	2
Percentual	100%	0%	0%	100,00