

**RELPA 02**  
**ACOMPANHAMENTO**  
**DE AÇÕES DA ÁREA**  
**DE RELACIONAMENTO**  
**COM O PARTICIPANTE/**  
**PATROCINADOR**

Fevereiro  
2016

## Relatório – Período: 01/02/2016 a 29/02/2016

### Quadro – Quantitativo de atendimento e-mail e telefone

Mês	E-mail	Telefone	Total
Janeiro	212	5	217

- Tempo médio de resposta: 55h04min.
- Todas as solicitações foram respondidas dentro do prazo estipulado na meta (20 dias ou 480h).

### Quadro – Quantitativo de atendimento distribuído por assuntos

Assuntos	Quantidade
Participante - Patrocinado	114
Representante	33
Não participante – Patrocinado	16
Patrocinador	19
Participante – Vinculado	5
Não participante – Outros	2
Não participante	3
Não participante - Vinculado	10
Participante – Outros	1
Pesquisa	9
SAP	5
<b>TOTAL</b>	<b>217</b>

- atendimentos personalizados (Sede - Funpresp-Jud): 02 (dois).
- Foram realizadas 32 (trinta e duas) simulações.

## **Diretoria de Seguridade**

No mês de fevereiro/2016 não foram realizadas apresentações sobre o plano de benefícios da Funpresp-Jud.

### **E-mails enviados aos Representantes da Funpresp-Jud**

Em 24/02/2016 a Relpa encaminhou comunicado aos representantes da Funpresp-Jud informando sobre o lançamento da nova versão do Portal do Participante.

## Pesquisa de Qualidade

Em fevereiro 2016, prosseguindo com a pesquisa de qualidade dos atendimentos realizados no SAP, enviamos 54 (cinquenta e quatro) e-mails e obtivemos 26 (vinte e seis) respostas.

**Quadro 1 – Pesquisa de Qualidade no Atendimento**

Canal de Atendimento	Telefone	E-mail	Personalizado	Total
Quantitativo	7	19	0	26
Percentual	27%	73%	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	22	2	2	0	0	26
Percentual	84%	8%	8%	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	25	0	1	26
Percentual	96%	0%	4%	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	24	1	1	0	0	26
Percentual	92%	4%	4%	0%	0%	100,00

**Quadro 5 – Pesquisa de Qualidade no Atendimento**

Você quer deixar sua opinião?	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total
-------------------------------	--------	------------	----------	-------

<b>Quantitativo</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>Percentual</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100,00</b>