



FUNPRESP-JUD

Fundação de Previdência Complementar do
Servidor Público Federal do Poder Judiciário

RELPA 03
ACOMPANHAMENTO
DE AÇÕES DA ÁREA
DE RELACIONAMENTO
COM O PARTICIPANTE/
PATROCINADOR

Março
2016

Diretoria de Seguridade
Brasília, março de 2016.

Relatório – Período: 01/03/2016 a 31/03/2016

Quadro – Quantitativo de atendimento e-mail e telefone

Mês	E-mail	Telefone	Total
Março	346	55	401

- Tempo médio de resposta: 19h32min.
- 399 (trezentos e noventa e nove) solicitações foram respondidas dentro do prazo estipulado na meta (20 dias ou 480h). 02 (duas) solicitações foram respondidas fora do prazo estipulado na meta (32 e 30 dias).

Quadro – Quantitativo de atendimento distribuído por assuntos

Assuntos	Quantidade
Participante - Patrocinado	291
SAP	39
Representante	16
Não participante - Patrocinado	14
Patrocinador	10
Participante - Vinculado	9
Não participante - Outros	7
Pesquisa	5
Não participante	3
Não participante - Vinculado	2
Participante - Outros	2
Participante - Autopatrocinado	2
Personalizado	1
TOTAL	401

- Atendimento personalizado (Sede – Funpresp-Jud): Nenhum atendimento.
- Foram realizadas 18 (dezoito) simulações.
- 130 (cento e trinta) demonstrativos de Contribuições 2015 (IRPF) solicitados e enviados aos participantes.

Diretoria de Seguridade

No mês de março/2016 foram realizadas 06 (seis) apresentações sobre o plano de benefícios da Funpresp-Jud para 127 participantes.

Quadro 1 – Apresentações realizadas pelo DISEG

Mês	Órgão	Palestra	Participantes
04/03/2016	TRE-AC	Gestão de Pessoas	9
04/03/2016	TRE-AC (manhã)	Membros e Servidores	15
04/03/2016	TRE-AC (tarde)	Membros e Servidores	20
10/03/2016	MPDFT	Ambientação	40
10/03/2016	MPDFT	Membros	02
16/03/2016	TSE	Ambientação	41
TOTAL			127

Neste mês enviamos comunicado para 117 (cento e dezessete) participantes que entraram em exercício em novembro/2015 informando sobre o término do prazo legal de 31/3/2016 para escolha do regime de tributação.

Para os representantes da Funpresp-Jud, com exercício nos órgãos patrocinadores, destacamos o envio dos seguintes e-mails informativos:

- Lançamento do Prêmio Funpresp-Jud 2016; e
- Tutorial para declaração do IRPF.

Adicionalmente, enviamos aos representantes da Funpresp-Jud e-mail desejando Feliz páscoa.

Pesquisa de Qualidade

Pesquisa de qualidade referente aos atendimentos realizados no SAP em março/2016, enviamos 59 (cinquenta e nove) 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	9	17	0	26
Percentual	35%	65%	0%	100%

Quadro 2 – Pesquisa de Qualidade no Atendimento

O tempo de retorno para seu atendimento foi?	Excelente	Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Total
Quantitativo	16	8	2	0	0	26
Percentual	62%	31%	7%	0%	0%	100%

Quadro 3 – Pesquisa de Qualidade no Atendimento

Suas dúvidas foram respondidas de forma clara?	Sim	Não	Parcialmente	Total
Quantitativo	25	0	1	26
Percentual	97%	0%	3%	100%

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	16	7	3	0	0	26
Percentual	62%	27%	11%	0%	0%	100%

Quadro 5 – Pesquisa de Qualidade no Atendimento

Você quer deixar sua opinião?	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total
Quantitativo	5	1	0	6
Percentual	84%	16%	0	100%