

**RELPA 04**  
**ACOMPANHAMENTO**  
**DE AÇÕES DA ÁREA**  
**DE RELACIONAMENTO**  
**COM O PARTICIPANTE/**  
**PATROCINADOR**

Abril  
2016

Este relatório oferece um panorama das ações realizadas pela Relpa para atendimento do participante/patrocinador.

Inicialmente, cabe ressaltar que todo atendimento ao participante/patrocinador realizado na Relpa, seja por e-mail, telefone ou atendimento presencial, gera uma solicitação registrada no sistema OTRS. Nos quadros I e II estão descritos os quantitativos de atendimento por canal de comunicação e público alvo.

**Quadro I – Quantitativo de atendimento e-mail e telefone**

Mês	E-mail	Telefone	Personalizado	Total
Abril	220	72	0	292

**Quadro II – Quantitativo de atendimento distribuído por público alvo**

Público alvo	Quantidade
Participante - Patrocinado	211
Patrocinador	21
SAP	17
Representante	11
Não participante - Outros	12
Não participante - Patrocinado	10
Não participante - Vinculado	4
Participante - Outros	3
Participante - Vinculado	2
Participante - Autopatrocinado	1
<b>TOTAL</b>	<b>292</b>

- Das 292 solicitações, apenas uma foi respondida fora do prazo estipulado na meta (20 dias ou 480h).
- O tempo médio de resposta foi de 14h35min.

No período foram realizadas 32 simulações de benefícios solicitadas pelos participantes e não participantes, e enviados 21 demonstrativos de Contribuições 2015 para declaração de imposto de renda dos participantes.

### Envio de mensagens

Neste mês solicitamos à Cotec o envio de comunicado, por meio do sistema PHP List, para 210 participantes que entraram em exercício em dezembro/2015 informando sobre o término do prazo legal de 30/4/2016 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:

- Convite e a programação do Encontro Nacional de Previdência Complementar do Poder Judiciário, MPU e CNMP para todos os Representantes Funpresp-Jud
- Parciais da Campanha de Adesão do Prêmio Funpresp-Jud 2016 e nova edição Informativo do Patrocinador

### **Pesquisa de Qualidade**

A Relpa realiza mensalmente a pesquisa de qualidade junto aos usuários com o objetivo de medir o grau de satisfação com relação ao atendimento e serviços prestados. Essa pesquisa procura identificar os aspectos que o usuário considera satisfatório e permite identificar pontos fracos e fortes do atendimento oferecido. Cabe ressaltar que foram enviados 52 formulários para e-mails de usuários escolhidos de forma aleatória, e desses obtivemos 21 respostas.

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

<b>Canal de Atendimento</b>	<b>Telefone</b>	<b>E-mail</b>	<b>Personalizado</b>	<b>Total</b>
<b>Quantitativo</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>21</b>
<b>Percentual</b>	<b>52%</b>	<b>44%</b>	<b>4%</b>	<b>100%</b>

#### **Quadro 2 – Pesquisa de Qualidade no Atendimento**

<b>O tempo de retorno para seu atendimento foi?</b>	<b>Excelente</b>	<b>Muito bom</b>	<b>Bom</b>	<b>Regular</b>	<b>Ruim</b>	<b>Total</b>
<b>Quantitativo</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>
<b>Percentual</b>	<b>65%</b>	<b>26%</b>	<b>9%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

#### **Quadro 3 – Pesquisa de Qualidade no Atendimento**

<b>Suas dúvidas foram respondidas de forma clara?</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>Parcialmente</b>	<b>Total</b>
<b>Quantitativo</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>21</b>
<b>Percentual</b>	<b>96%</b>	<b>0%</b>	<b>4%</b>	<b>100%</b>

**Quadro 4 – Pesquisa de Qualidade no Atendimento**

<b>Em sua opinião, nossa equipe de relacionamento prestou um atendimento?</b>	<b>Excelente</b>	<b>Muito bom</b>	<b>Bom</b>	<b>Regular</b>	<b>Ruim</b>	<b>Total</b>
<b>Quantitativo</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>
<b>Percentual</b>	<b>69%</b>	<b>22%</b>	<b>9%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

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

<b>Você quer deixar sua opinião?</b>	<b>Elogio</b>	<b>Reclamação</b>	<b>Sugestão</b>	<b>Total</b>
<b>Quantitativo</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
<b>Percentual</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

## **Diretoria de Seguridade**

Visando divulgar e promover a Funpresp-Jud e o Plano de Benefícios para membros e servidores, foram realizadas no mês de abril/2016 duas apresentações, conforme demonstrado no quadro abaixo

**Quadro 1 – Apresentação realizada pelo DISEG**

<b>Mês</b>	<b>Órgão</b>	<b>Palestra</b>	<b>Participantes</b>
12/04/2016	STF	Ambientação	30
26/04/2016	TSE	Ambientação	25
<b>Total</b>			<b>55</b>

Obs.: com a redução de posses no Poder Judiciário / MPU e CNMP a quantidade de apresentações ficou aquém do esperado.

Brasília, 16 de maio de 2015

À consideração superior

Maria Gorete Rodrigues  
Assistente – Relpa

À consideração da Sr<sup>a</sup> Diretora-Presidente.

Edmilson Enedino das Chagas  
Diretor de Seguridade

De acordo. Encaminhe-se para conhecimento do Conselho Deliberativo.

Elaine de Oliveira Castro  
Diretora-Presidente