

RELPA 10
RELACIONAMENTO
COM O PARTICIPANTE

Outubro
2019

Relatório de Relacionamento de informação
mensal sobre relacionamento com
participantes, patrocinadores e terceiros.

O presente relatório disponibiliza os dados das ações realizadas pela área de Relacionamento com o Participante (RELPA), relativos ao mês de outubro de 2019 e em períodos de 12 meses.

1. Atendimento

Gráfico 1. Atendimento por Tipo de Canal (outubro/2019)

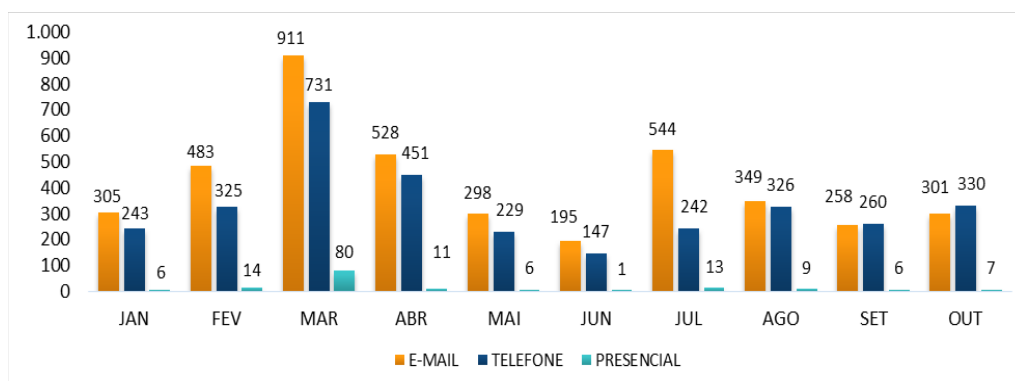


Gráfico 2. Atendimento por E-mail (últimos 12 meses)

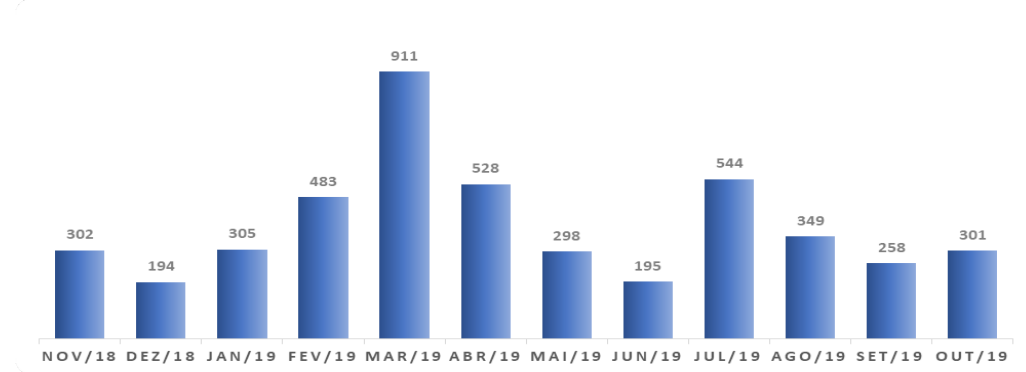


Gráfico 3. Atendimento por Telefone (últimos 12 meses)

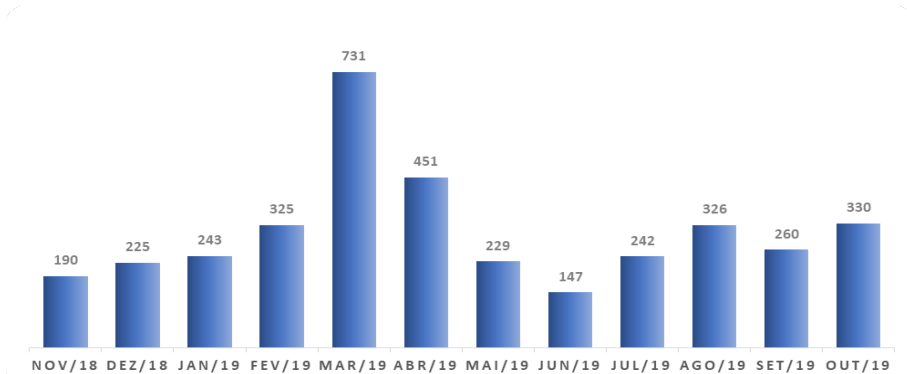


Gráfico 4. Atendimento Presencial (últimos 12 meses)

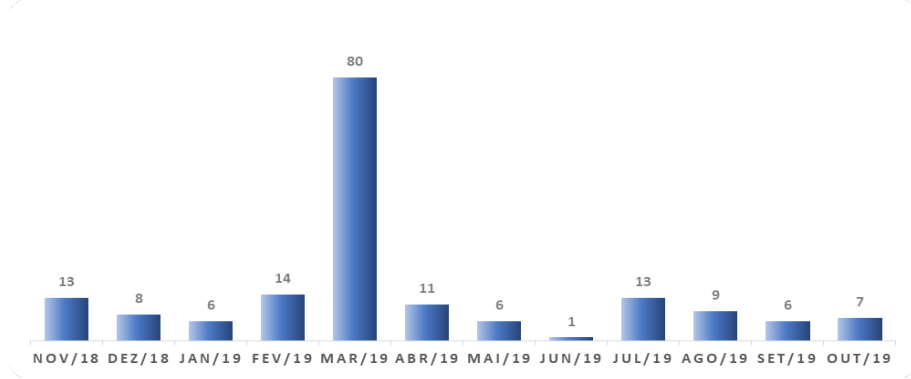


Gráfico 5. Atendimento por Tipo de Público (out/2019)

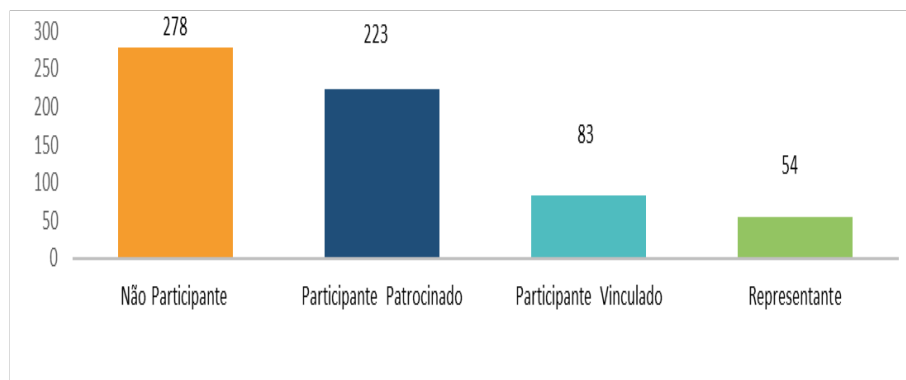


Gráfico 6. Atendimento a Não Participante (últimos 12 meses)

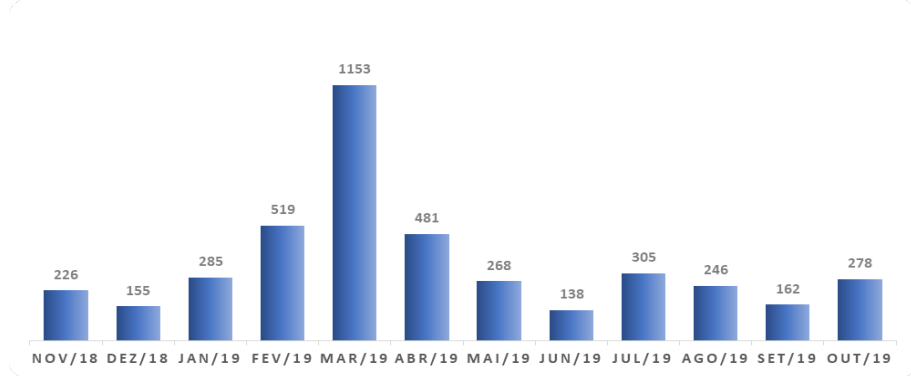


Gráfico 7. Atendimento a Participante Patrocinado (últimos 12 meses)

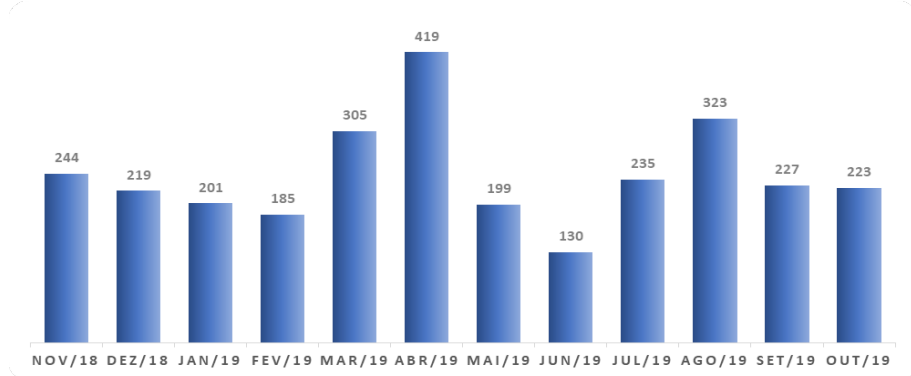


Gráfico 8. Atendimento a Representante (últimos 12 meses)

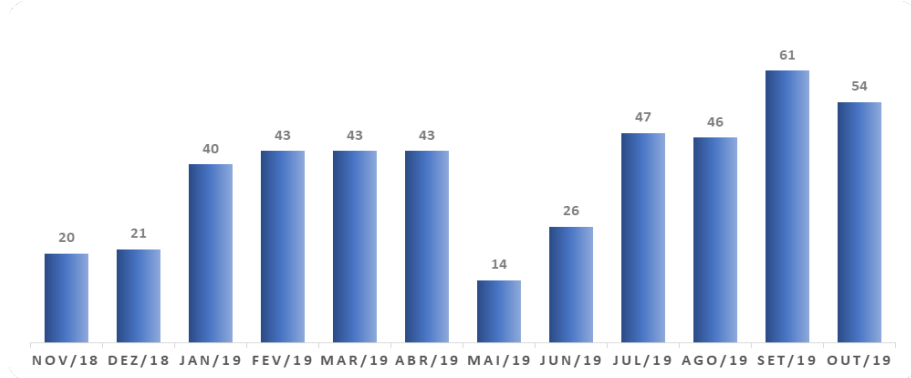


Gráfico 9. Atendimento a Participante Vinculado (últimos 12 meses)

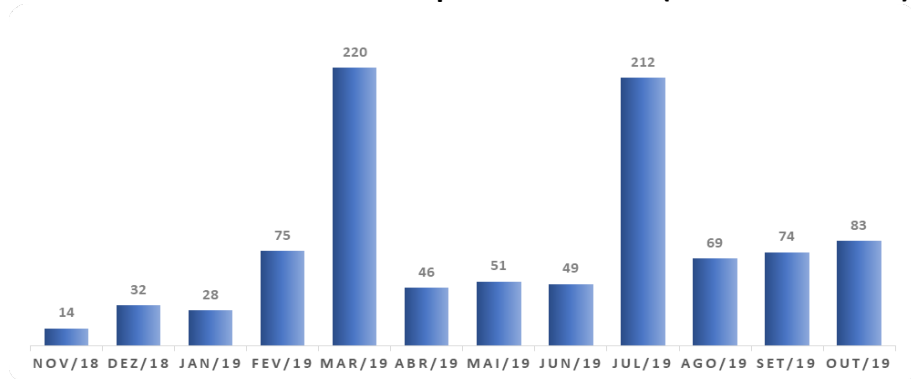


Gráfico 10. Tempo Médio de Resposta via E-mails (out/2019)

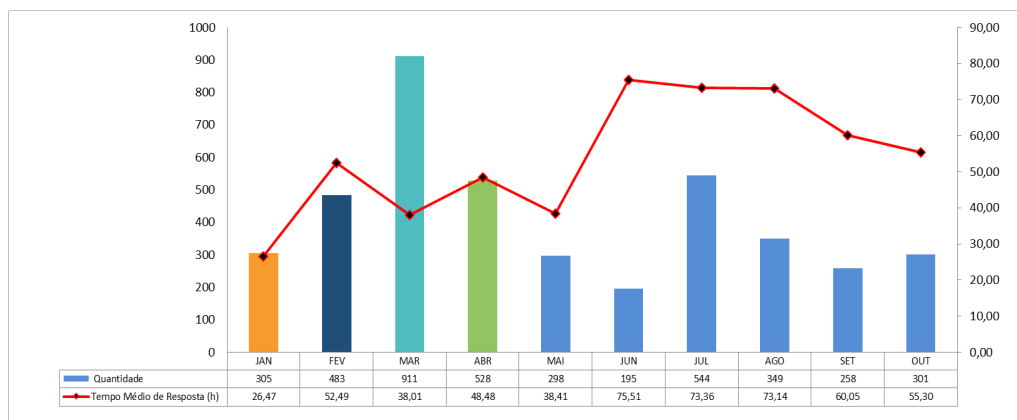
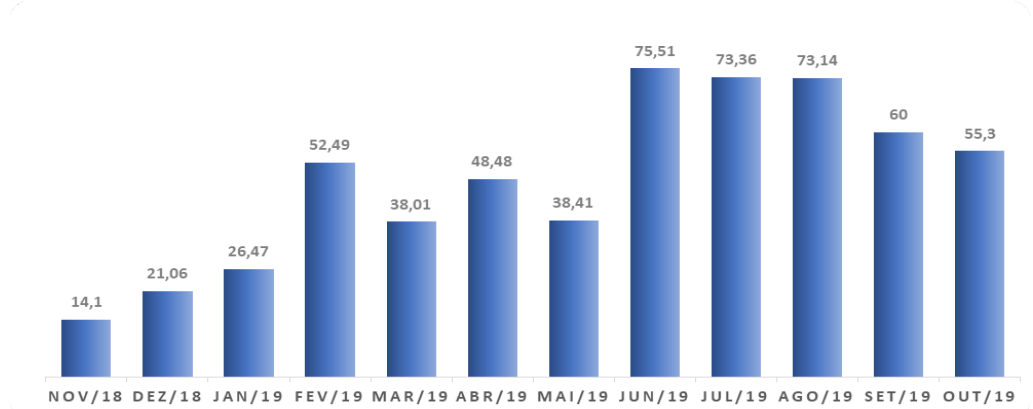


Gráfico 11. Tempo Médio de Resposta Via E-mail (últimos 12 meses)



Adicionalmente, no mês de outubro de 2019, foram realizadas 165 simulações, atendimentos referentes ao curso 'Noções básicas sobre o Regime de Previdência Complementar (RPC) do servidor público federal' e registrados 10.711 acessos ao Portal do Participante.

A Supervisora de Relacionamento e Atendimento realizou atendimento presencial no Tribunal Superior do Trabalho (TST), sobre a Cobertura Adicional de Risco (CAR) para servidores e participantes do Plano.

Ações promovidas pelo Diretor de Segurança:

- Atendimento personalizado e esclarecimentos de dúvidas sobre a migração de regime previdenciário/adesão à Funpresp-Jud e Cobertura Adicional de Risco (CAR):

| Órgão | Nº de Participantes |
|---------------------------------------|---------------------|
| Tribunal Regional Eleitoral de Manaus | 42 + transmissão |
| Seção Judiciária de Manaus | 8 |
| Total | 50 |

2 Pesquisa de qualidade do atendimento

2.1 Qualidade do Atendimento em outubro de 2019

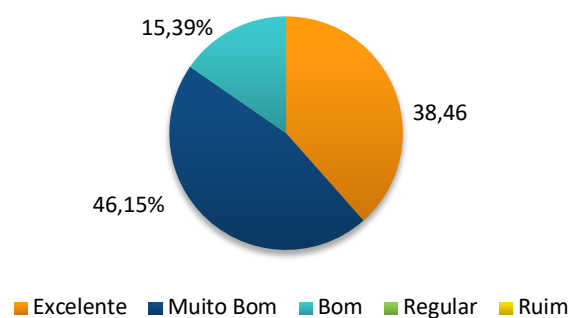
A RELPA realiza mensalmente uma pesquisa de opinião, por amostragem, sobre a qualidade do atendimento.

Foram encaminhadas 100 solicitações e recepcionadas 13 respostas. Segue o resultado:

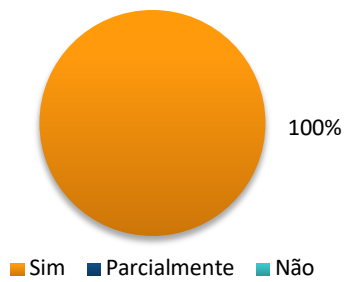
Solicitações enviadas X respondidas



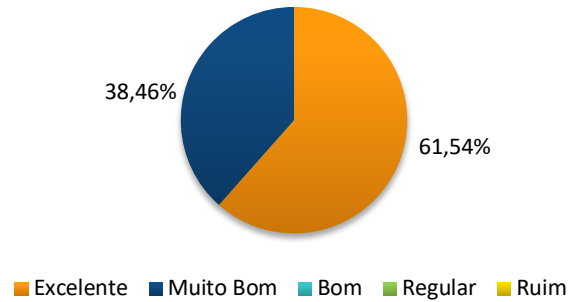
Tempo de retorno para seu atendimento foi?



Suas dúvidas foram respondidas de forma clara?

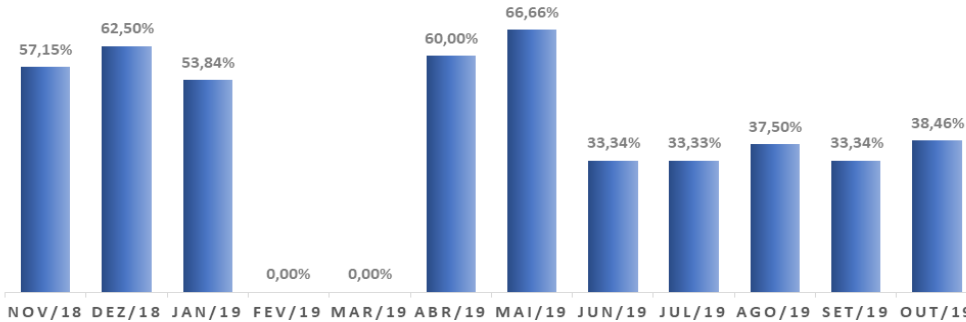


Nossa equipe de relacionamento prestou um atendimento?

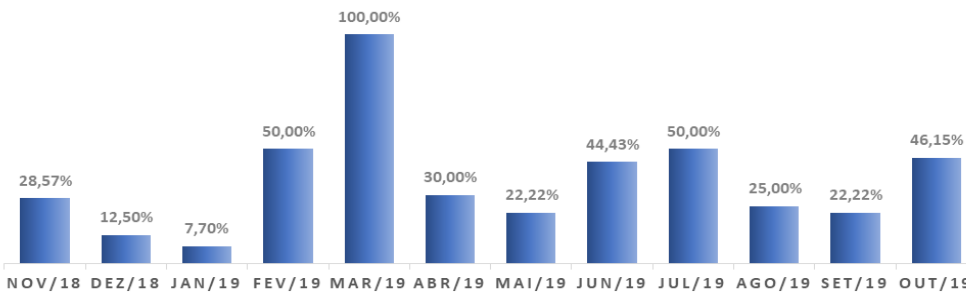


2.2 Gráficos da Qualidade do Atendimento (últimos 12 meses)

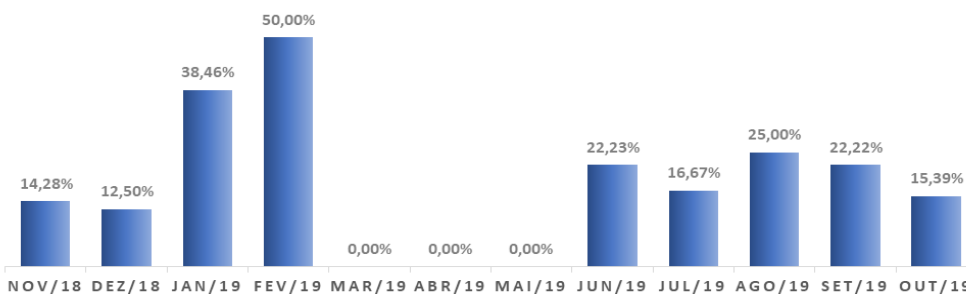
O TEMPO DE RETORNO PARA O ATENDIMENTO FOI CONSIDERADO EXCELENTE



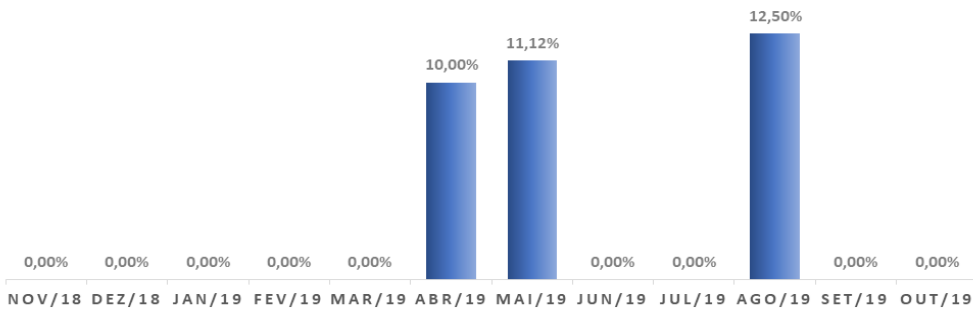
O TEMPO DE RETORNO PARA O ATENDIMENTO FOI CONSIDERADO MUITO BOM



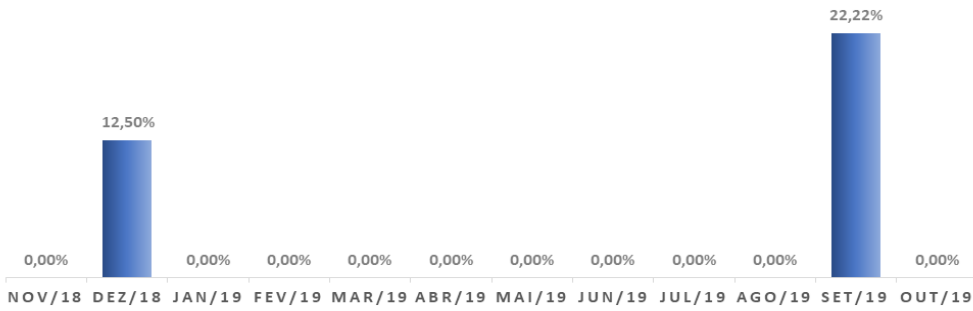
O TEMPO DE RETORNO PARA O ATENDIMENTO FOI CONSIDERADO BOM



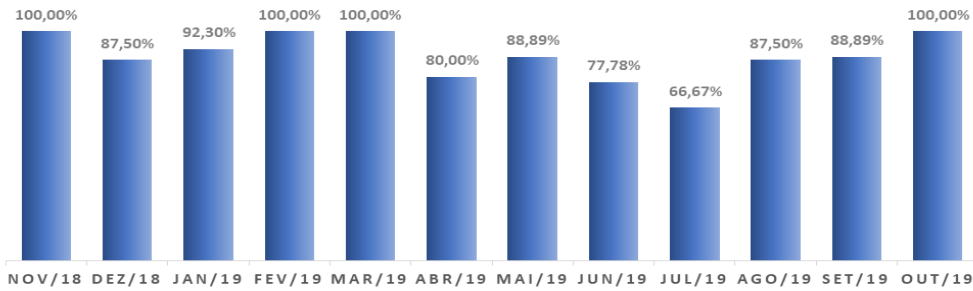
**O TEMPO DE RETORNO PARA O ATENDIMENTO FOI CONSIDERADO
REGULAR**



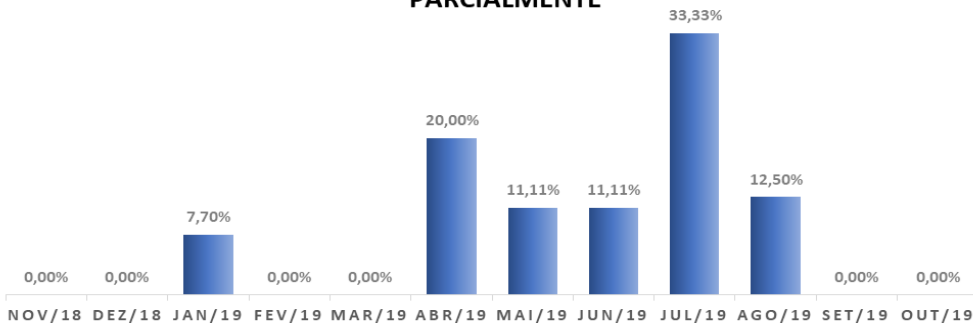
**O TEMPO DE RETORNO PARA O ATENDIMENTO FOI CONSIDERADO
RUI M**



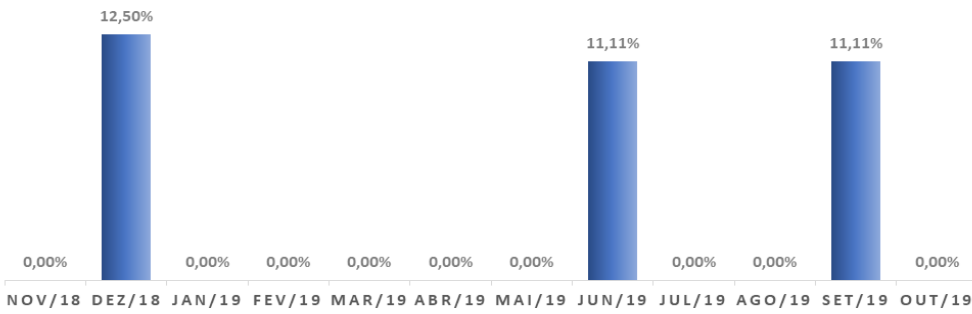
**AS DÚVIDAS FORAM ESCLARECIDAS DE MANEIRA CLARA?
SIM**



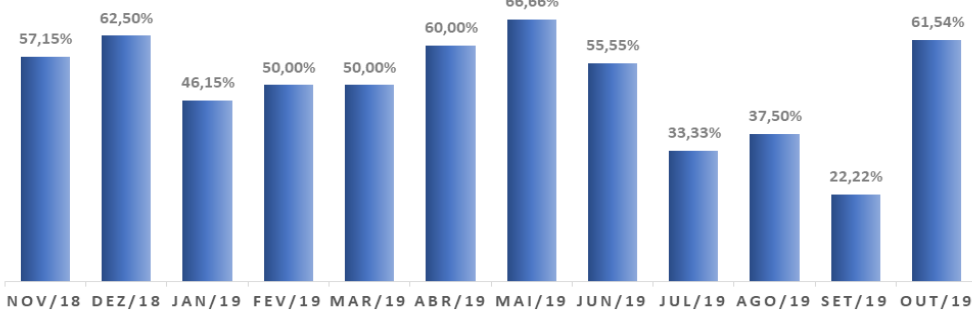
**AS DÚVIDAS FORAM ESCLARECIDAS DE MANEIRA CLARA?
PARCIALMENTE**



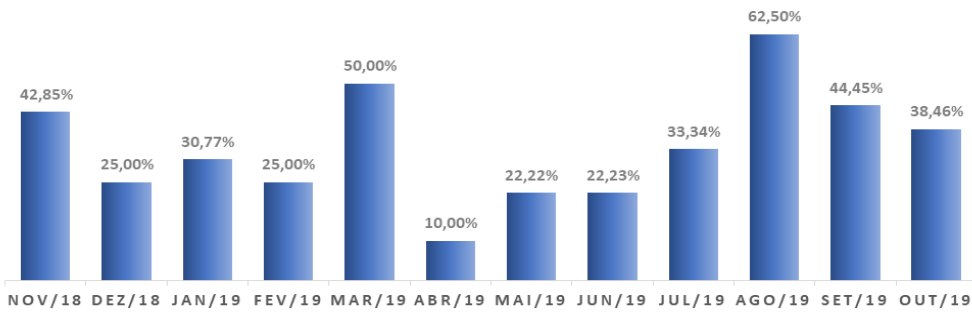
**AS DÚVIDAS FORAM ESCLARECIDAS DE MANEIRA CLARA?
NÃO**



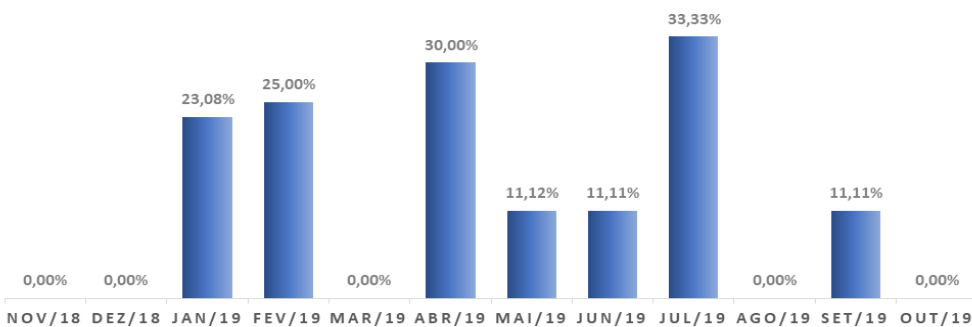
**NOSSA EQUIPE DE RELACIONAMENTO PRESTOU UM ATENDIMENTO
EXCELENTE**



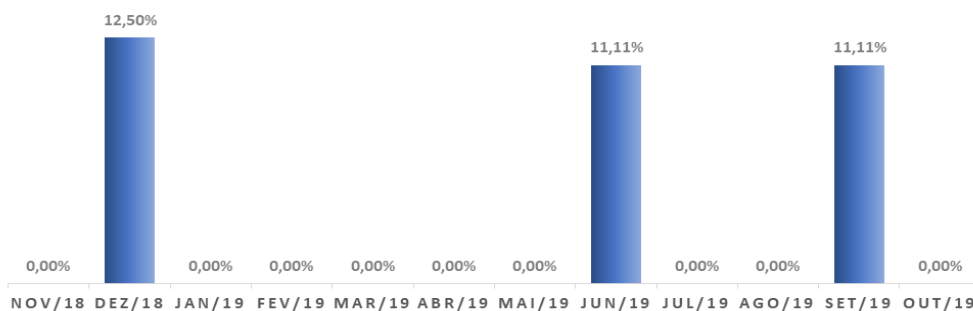
**NOSSA EQUIPE DE RELACIONAMENTO PRESTOU UM ATENDIMENTO
MUITO BOM**



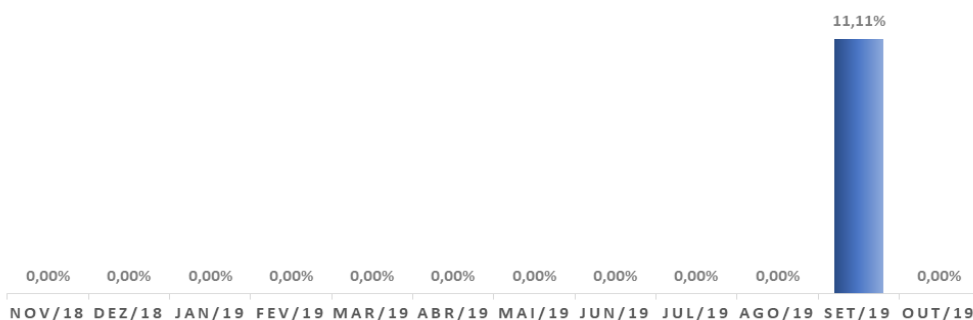
**NOSSA EQUIPE DE RELACIONAMENTO PRESTOU UM ATENDIMENTO
BOM**



NOSSA EQUIPE DE RELACIONAMENTO PRESTOU UM ATENDIMENTO REGULAR



NOSSA EQUIPE DE RELACIONAMENTO PRESTOU UM ATENDIMENTO RUIM



3. Ações de Relacionamento

Mensagens e comunicados enviados em outubro de 2019 para os participantes:

- Mensagem de boas-vindas para 103 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em outubro/19 e 60 participantes da adesão de setembro/19.

4. Dados sobre os participantes

Evolução mensal líquida das adesões

Considerando o fluxo de entradas e saídas de participantes em outubro de 2019, houve acréscimo líquido de 131 participantes.

Em outubro de 2019 foram publicadas no Diário Oficial da União, 162 nomeações de membros e servidores do Poder Judiciário da União, do Ministério Público da União e do Conselho Nacional do Ministério Público.

Tabela 1. Evolução mensal líquida das adesões (entradas - saídas)

| Mês/Ano | Adesões Patrocinados | Adesões Vinculados | Autopatrocínio | Benefício Proporcional Diferido (BPD) | No prazo de opção pelos institutos | Assistidos | Total |
|--------------------|----------------------|--------------------|----------------|---------------------------------------|------------------------------------|------------|---------------|
| Saldo 2018 | 14.210 | 293 | 15 | 21 | 41 | 0 | 14.580 |
| jan/19 | 207 | -1 | -1 | 2 | -8 | 0 | 199 |
| fev/19 | 150 | 4 | 1 | 4 | -3 | 0 | 156 |
| mar/19 | 1.842 | -3 | 0 | 0 | 3 | 0 | 1.842 |
| abr/19 | 1.604 | -4 | 0 | 4 | -5 | 0 | 1.599 |
| mai/19 | 510 | 1 | 0 | 1 | -6 | 0 | 506 |
| jun/19 | 159 | 4 | 1 | 0 | -2 | 0 | 162 |
| jul/19 | 99 | 2 | -1 | 4 | 5 | 1 | 110 |
| ago/19 | 123 | 0 | 1 | -1 | -5 | 2 | 120 |
| set/19 | 57 | 10 | 1 | -15 | 6 | 1 | 60 |
| out/19 | 129 | 1 | 0 | 3 | -2 | 0 | 131 |
| Acum. 2019 | 4.880 | 14 | 2 | 2 | -17 | 4 | 4.885 |
| Acum. Total | 19.090 | 307 | 17 | 23 | 24 | 4 | 19.465 |

Fonte: COARC/DISEG

Adesões x Meta

Para 2019 foi estabelecida a meta de 18.200 **participantes patrocinados**. Considerando que terminamos o ano de 2018 com 14.210, isso implica em uma meta anual de 3.990 novos participantes patrocinados, equivalente a uma média de 333 novos participantes patrocinados elegíveis a cada mês.

Em outubro de 2019, considerando 129 adesões de participantes patrocinados, o que representa 38,74% da meta mensal estabelecida (129 novas adesões mês / 333 adesões meta mês).

Tabela 2. Adesões Patrocinados Mês x Meta Mensal

| Mês/Ano | Adesões | Meta Mensal | Diferença | Meta mensal (%) |
|-------------------|--------------|--------------|--------------|-----------------|
| jan/19 | 207 | 333 | -126 | 62,16% |
| fev/19 | 150 | 333 | -183 | 45,05% |
| mar/19 | 1.842 | 333 | 1.509 | 553,15% |
| abr/19 | 1.604 | 333 | 1.271 | 481,68% |
| mai/19 | 510 | 333 | 177 | 153,15% |
| jun/19 | 159 | 333 | -174 | 47,75% |
| Jul/19 | 99 | 333 | -234 | 29,73% |
| ago/19 | 123 | 333 | -210 | 36,94% |
| set/19 | 57 | 333 | -276 | 17,12% |
| out/19 | 129 | 333 | -204 | 38,74% |
| Acum. 2019 | 4.880 | 3.330 | 1.550 | 146,55% |

Fonte: COARC/DISEG

Para os **participantes vinculados** foi estabelecida a meta de 477 adesões em 2019. Considerando que terminamos o ano de 2018 com 293, isso implica em uma meta anual de 184 novos participantes vinculados, equivalente a uma média de 15 novos participantes vinculados elegíveis a cada mês.

Em outubro de 2019, considerando 1 adesão de participante vinculado, o que representa 6,67% da meta mensal estabelecida (1 nova adesão mês / 15 adesões meta mês).

Tabela 3. Adesões Vinculados Mês x Meta Mensal

| Mês/Ano | Adesões | Meta Mensal | Diferença | Meta acumulada (%) |
|-------------------|-----------|-------------|-------------|--------------------|
| jan/19 | -1 | 15 | -16 | -6,67% |
| fev/19 | 4 | 15 | -11 | 26,67% |
| mar/19 | -3 | 15 | -18 | -20,00% |
| abr/19 | -4 | 15 | -19 | -26,67% |
| mai/19 | 1 | 15 | -14 | 6,67% |
| jun/19 | 4 | 15 | -11 | 26,67% |
| Jul/19 | 2 | 15 | -13 | 13,33% |
| ago/19 | 0 | 15 | -15 | 0,00% |
| set/19 | 10 | 15 | -5 | 66,67% |
| out/19 | 1 | 15 | -14 | 6,67% |
| Acum. 2019 | 14 | 150 | -136 | 9,33% |

Fonte: COARC/DISEG

Taxa de Adesões (participantes patrocinados)

Em outubro de 2019 foram realizadas 129 adesões de **participantes patrocinados** e 22 cancelamentos. Desse modo, a taxa de adesão mensal líquida foi de 85,43%.

Tabela 4. Adesões X Cancelamentos

| Mês/Ano | Adesões | Cancelamentos | Taxa de Adesão Mensal (%) |
|-------------------|--------------|---------------|---------------------------|
| jan/19 | 207 | 44 | 82,47% |
| fev/19 | 150 | 43 | 77,72% |
| mar/19 | 1.842 | 21 | 98,87% |
| abr/19 | 1.604 | 38 | 97,69% |
| mai/19 | 510 | 34 | 93,75% |
| jun/19 | 159 | 27 | 85,48% |
| jul/19 | 99 | 30 | 76,74% |
| ago/19 | 123 | 26 | 82,55% |
| set/19 | 57 | 14 | 80,28% |
| out/19 | 129 | 22 | 85,43% |
| Acum. 2019 | 4.880 | 299 | 94,23% |

Fonte: COARC/DISEG

Taxa de Crescimento

Em outubro de 2019 foram contabilizadas 131 entradas líquidas de participantes no Plano de Benefícios. Desse modo, considerando o total de 19.334 adesões acumuladas até o mês anterior, a taxa de crescimento mensal foi de 0,68% (131 entradas líquidas / 19.334 adesões acumulados até o mês anterior).

Tabela 5. Taxa de Crescimento

| Mês/Ano | Entradas líquidas | Saldo participantes | Tx crescimento mensal (%) | Tx crescimento acumulada (%) |
|-------------------|-------------------|---------------------|---------------------------|------------------------------|
| jan/19 | 199 | 14.779 | 1,36% | 1,36% |
| fev/19 | 156 | 14.935 | 1,06% | 2,43% |
| mar/19 | 1.842 | 16.777 | 12,33% | 15,07% |
| abr/19 | 1.599 | 18.376 | 9,53% | 26,04% |
| mai/19 | 506 | 18.882 | 2,75% | 29,51% |
| jun/19 | 162 | 19.044 | 0,86% | 30,62% |
| jul/19 | 110 | 19.154 | 0,58% | 31,37% |
| ago/19 | 120 | 19.274 | 0,63% | 32,19% |
| set/19 | 60 | 19.334 | 0,31% | 32,61% |
| out/19 | 131 | 19.465 | 0,68% | 33,50% |
| Acum. 2019 | 4.885 | 19.465 | 33,05% | 33,50% |

Fonte: COARC/DISEG

5. Indicadores

a) Indicador 1: Adesão Anual de Participantes Patrocinados

Meta: atingir 18.200 participantes patrocinados em 2019

- ✓ Forma de Cálculo (%): (novas adesões acumuladas até o mês "x" / adesões meta ano);
- ✓ Cálculo (%): (4.880 novas adesões acumuladas até outubro de 2019 / 3.990 adesões meta ano);
- ✓ Resultado: **122,31%**

b) Indicador 2: Adesão Mensal de Participantes Patrocinados

Meta: atingir 91% de adesão de participantes patrocinados elegíveis no mês

- ✓ Forma de cálculo (%): (novas adesões no mês "x" / adesões meta mês);
- ✓ Cálculo (%): (129 novas adesões em outubro de 2019 / 333 adesões meta mês);
- ✓ Resultado: **38,74%**

c) Indicador 3: Adesão Anual de Participantes Vinculados

Meta: atingir 477 participantes vinculados em 2019

- ✓ Forma de cálculo (%): (novas adesões acumuladas até o mês "x" / adesões meta ano);
- ✓ Cálculo (%): (14 adesões até outubro de 2019 / 184 adesões meta ano)
- ✓ Resultado: **7,61%**

d) Indicador 4: Tempo Máximo de Atendimento

Meta: não ultrapassar o tempo máximo de atendimento de 240 horas para 98% dos chamados por e-mail no mês

- ✓ Forma de cálculo (%) = (número de demandas por e-mail atendidas em até 240 horas / Total de demandas por e-mail recebidas no mês "x");
- ✓ Cálculo: (299/301 no mês de out/19);
- ✓ Resultado: **99,33%**

Brasília, 14 de novembro de 2019.

RELPA
Diretoria de Seguridade