

RREL 01

RELACIONAMENTO

COM O PARTICIPANTE

Janeiro
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 janeiro de 2019 e em períodos de 12 meses.

1. Atendimento

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

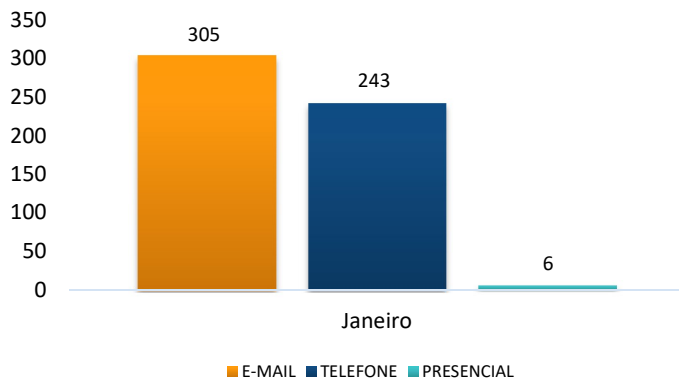


Gráfico 2. Atendimento por E-mail (últimos 12 meses)

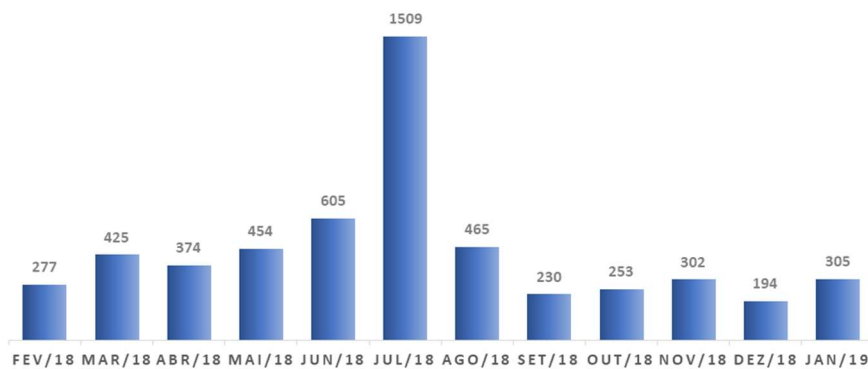


Gráfico 3. Atendimento por Telefone (últimos 12 meses)

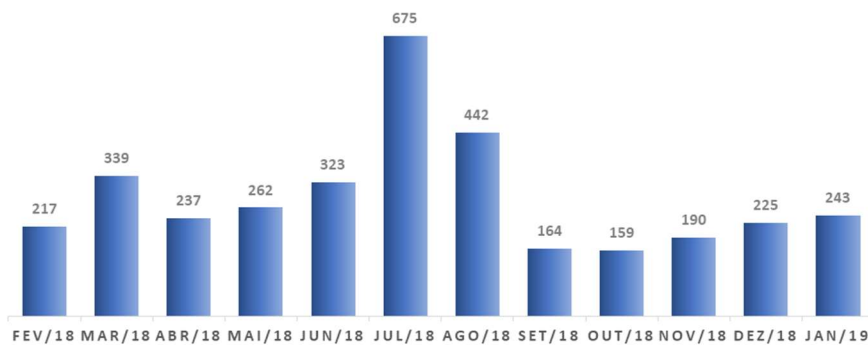


Gráfico 4. Atendimento Presencial (últimos 12 meses)

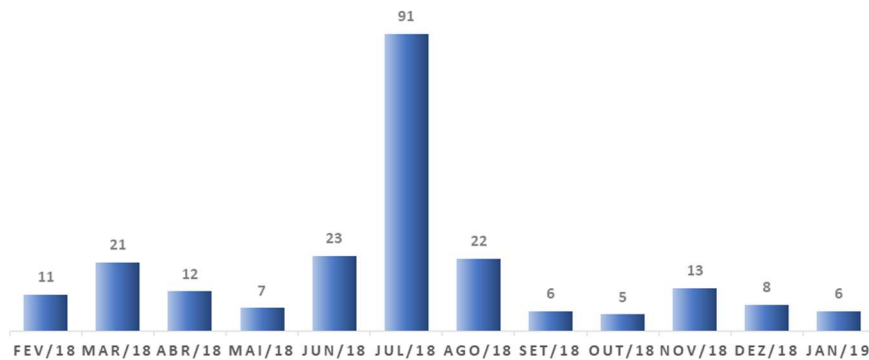


Gráfico 5. Atendimento por Tipo de Público (janeiro/2019)

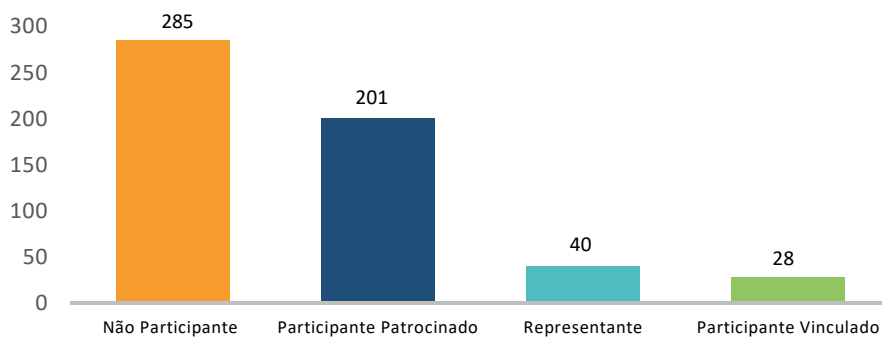


Gráfico 6. Atendimento a Não Participante (últimos 12 meses)

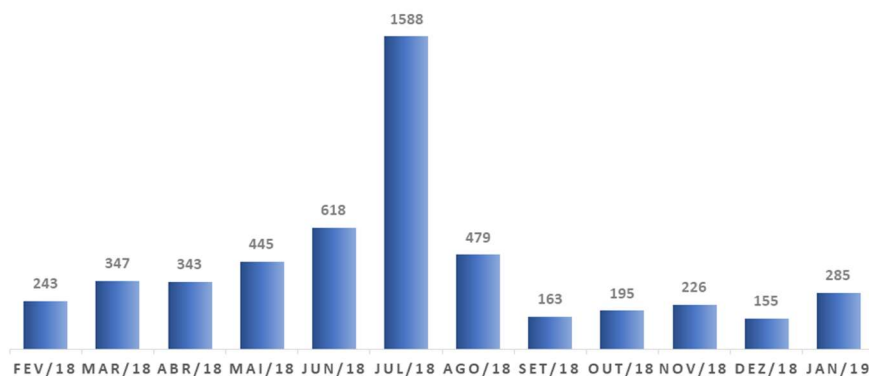


Gráfico 7. Atendimento a Participante Patrocinado (últimos 12 meses)

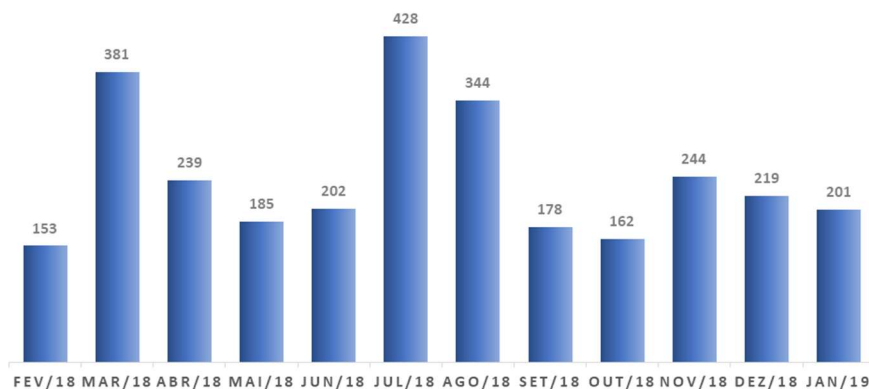


Gráfico 8. Atendimento a Representante (últimos 12 meses)

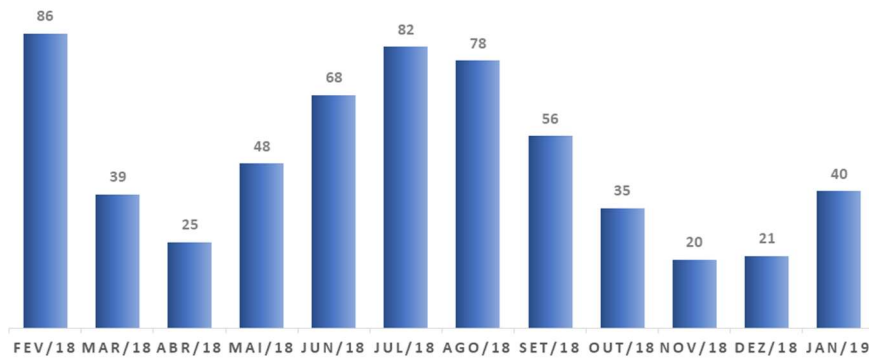


Gráfico 9. Atendimento a Participante Vinculado (últimos 12 meses)

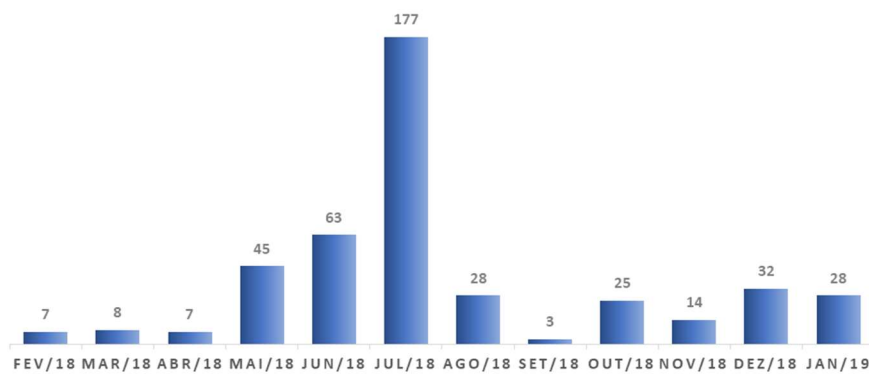


Gráfico 10. Tempo Médio de Resposta via E-mails (janeiro/2019)

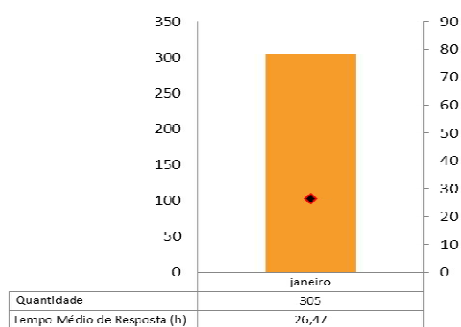
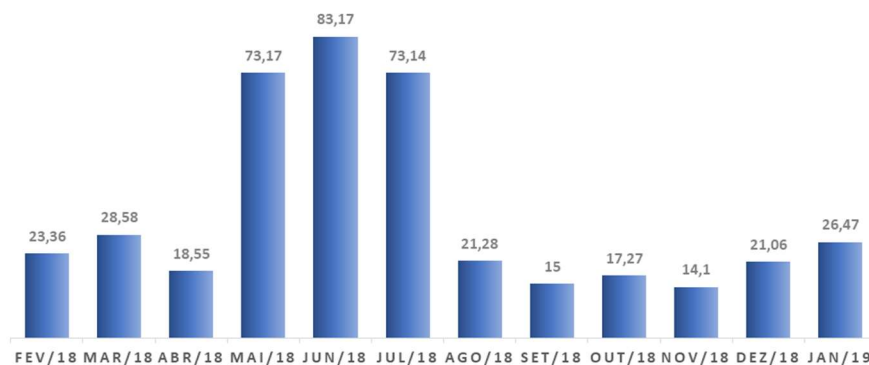


Gráfico 11. Tempo Médio de Resposta Via E-mail (últimos 12 meses)



Adicionalmente, no mês de janeiro de 2019, foram realizadas 135 simulações (migração de regime de aposentadoria e adesão ao Plano), 12 atendimentos referentes ao curso 'Noções básicas sobre o Regime de Previdência Complementar (RPC) do servidor público federal' e registrados 9.598 acessos ao Portal do Participante.

Ações promovidas pelo Diretor de Seguridade:

Órgão	Nº de Participantes
Escola Superior do Ministério Público da União: atendimento personalizado e esclarecimento de dúvidas sobre a migração de regime previdenciário/Adesão à Funpresp-Jud.	16
Ministério Público do Distrito Federal e dos Territórios: palestra e ambientação para novos membros e servidores.	34
Total	50

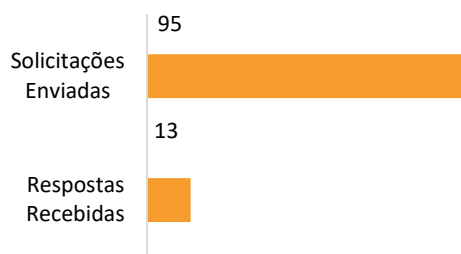
2. Pesquisa de qualidade do atendimento

2.1 Qualidade do Atendimento em janeiro de 2019

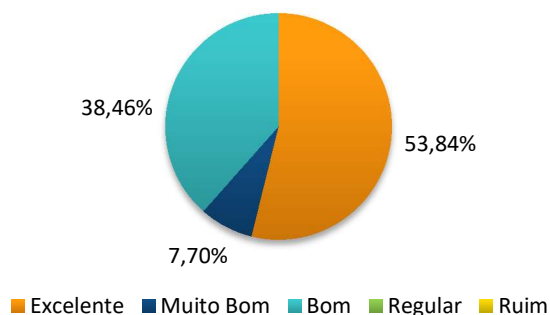
A RELPA realiza mensalmente uma pesquisa de opinião, por amostragem, sobre a qualidade do atendimento.

Foram encaminhadas 95 solicitações e recepcionadas 13 respostas. Segue o resultado:

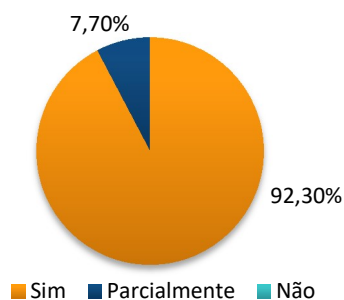
**Solicitações
enviadas X respondidas**



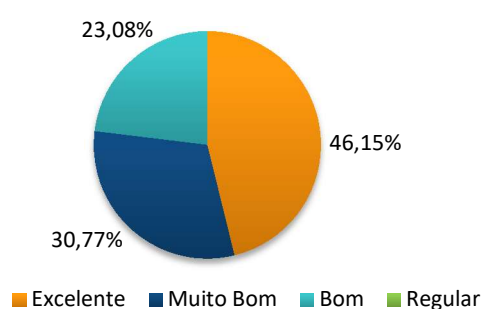
**Tempo de retorno para
seu atendimento foi?**



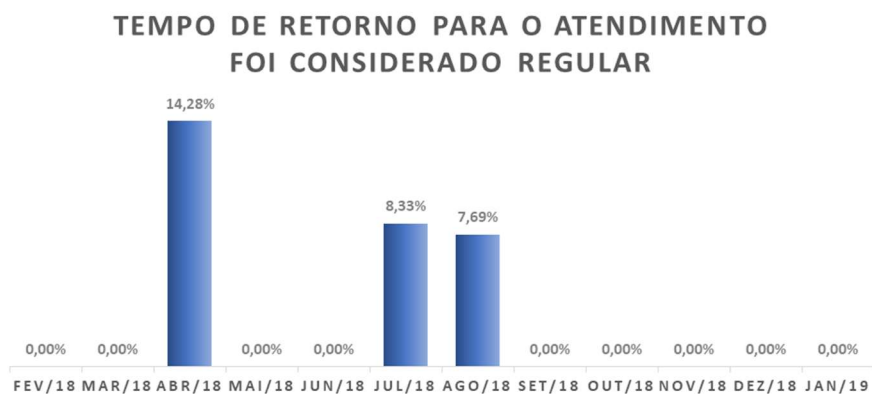
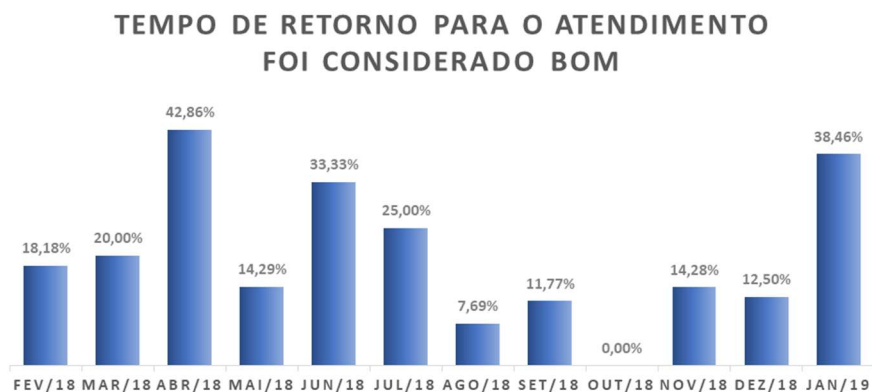
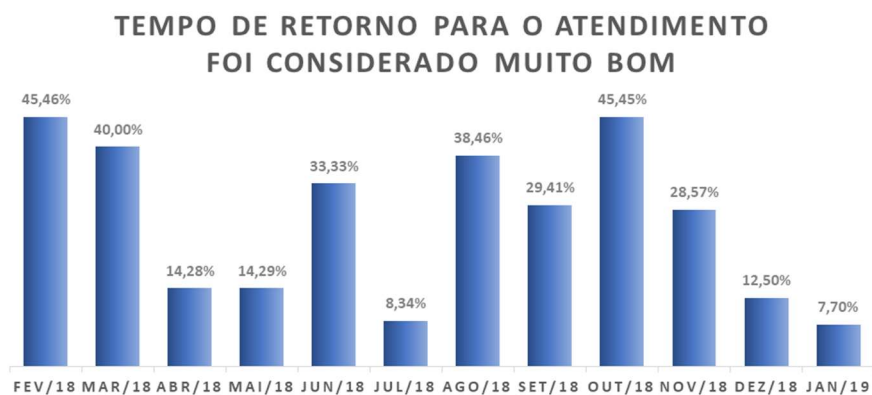
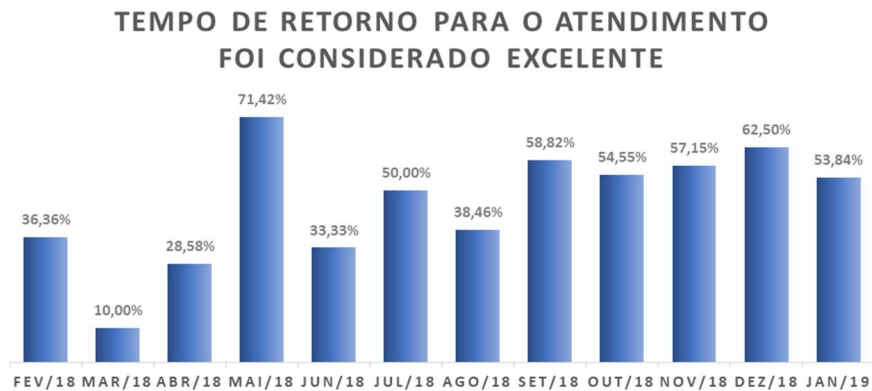
**Suas dúvidas foram
respondidas de forma clara?**



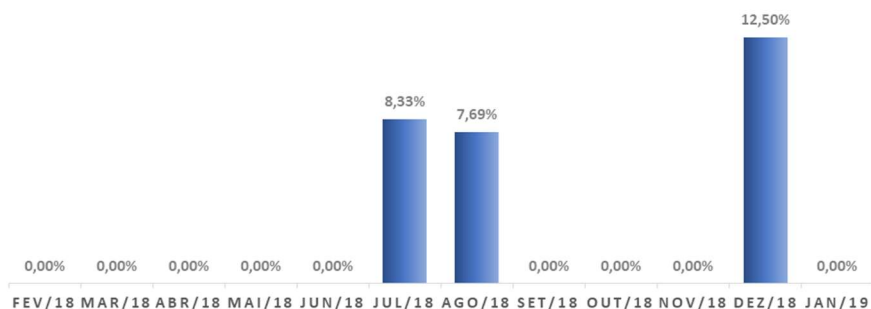
**Nossa equipe de relacionamento
prestou um atendimento?**



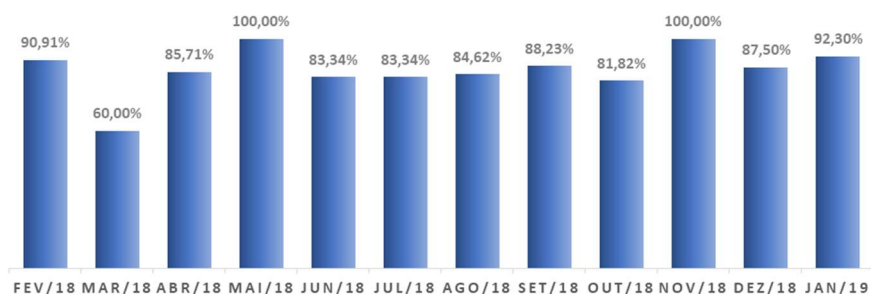
2.2 Gráficos da Qualidade do Atendimento (últimos 12 meses)



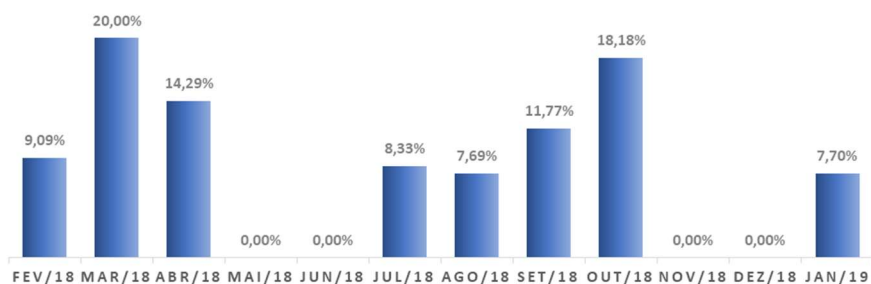
TEMPO DE RETORNO PARA O ATENDIMENTO FOI CONSIDERADO RUIM



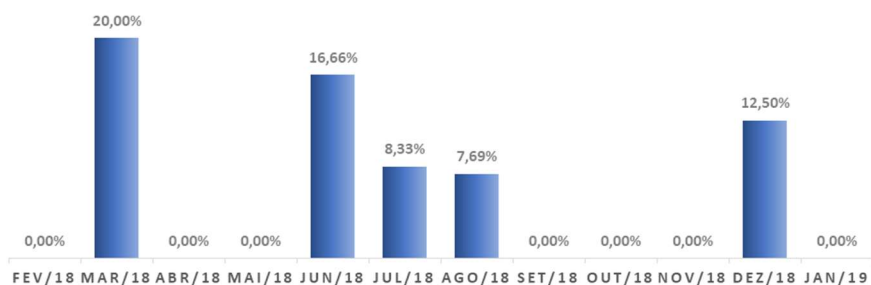
AS DÚVIDAS FORAM RESPONDIDAS DE FORMA CLARA



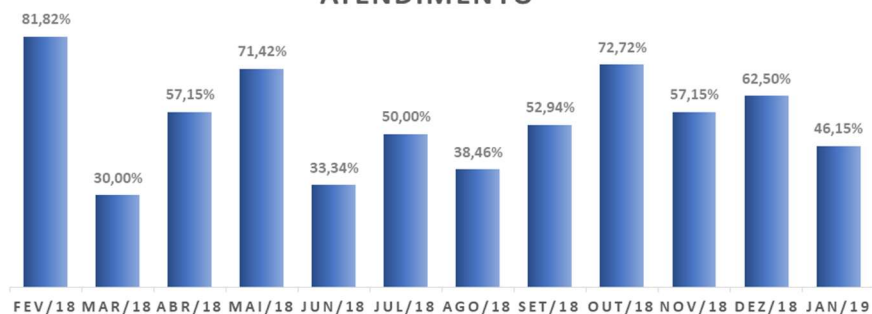
AS DÚVIDAS FORAM PARCIALMENTE ESCLARECIDAS



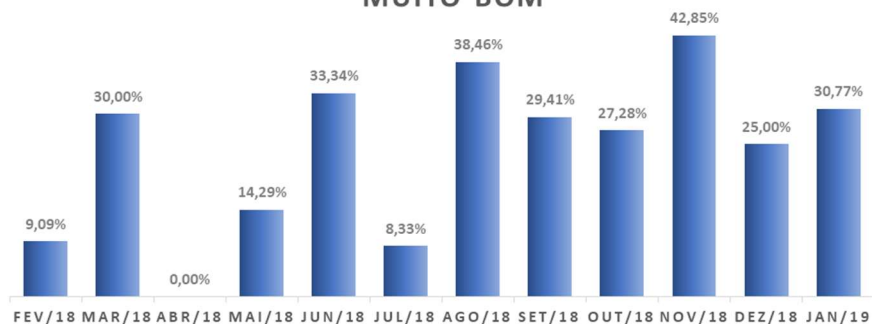
AS DÚVIDAS NÃO FORAM ESCLARECIDAS



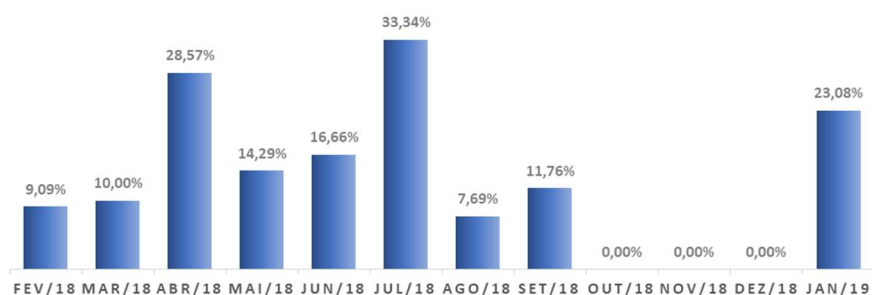
A EQUIPE PRESTOU UM EXCELENTE ATENDIMENTO



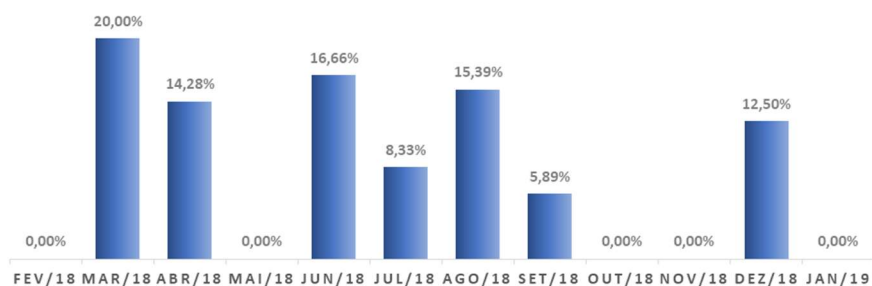
A EQUIPE PRESTOU UM ATENDIMENTO MUITO BOM



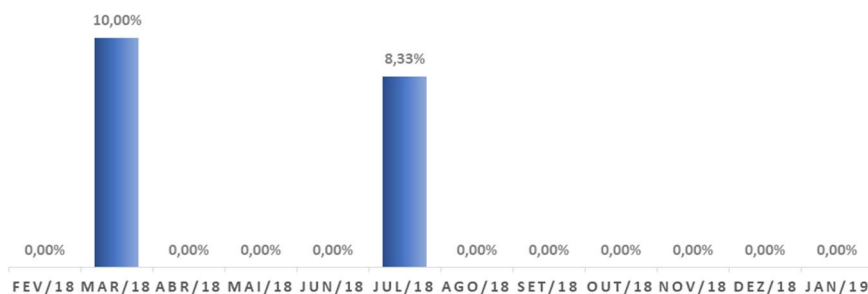
A EQUIPE PRESTOU UM BOM ATENDIMENTO



A EQUIPE PRESTOU UM ATENDIMENTO REGULAR



A EQUIPE PRESTOU UM ATENDIMENTO RUIM



3. Ações de Relacionamento

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

- Mensagem de boas-vindas para 149 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em janeiro/19 e 131 participantes das adesões em dezembro/18;
- Vídeo novo: Balanço Funpresp-Jud 2018;
- Pesquisa FATCA/Receita Federal; e
- Eleições 2019 - Chapas homologadas.

Mensagens e comunicados enviados em janeiro de 2019 para os patrocinadores e representantes:

- Vídeo novo: Balanço Funpresp-Jud 2018;
- Pesquisa FATCA/Receita Federal;
- Eleições 2019 - Chapas homologadas;
- Parciais da Campanha de Adesão do Prêmio Funpresp-Jud 2019; e
- Mensagem aos Representantes alertando do prazo para a escolha do regime de tributação, referente às adesões de dezembro/2018.

4. Dados sobre os participantes

Evolução mensal líquida das adesões

Considerando o fluxo de entradas e saídas de participantes em janeiro de 2019, houve acréscimo líquido de 199 participantes, que somados aos de dezembro de 2018, totalizaram 14.779.

Em janeiro de 2019, foram publicadas no Diário Oficial da União, 33 nomeações de membros e servidores do Poder Judiciário da União, do Ministério Público da União ou 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	Total
Saldo 2018	14.210	293	15	21	41	14.580
jan/19	207	-1	-1	2	-8	199
Acum. Total	14.417	292	14	23	33	14.779

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 janeiro de 2019 alcançamos o número de 14.417 participantes patrocinados, o que representa 62,16% da meta mensal estabelecida (207 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%

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 janeiro de 2019, considerando todas as entradas e saídas, houve redução líquida de 1 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 mensal (%)
jan/19	-1	15	-16	-6,67%

Fonte: COARC/DISEG

Taxa de Adesões x Cancelamentos (participantes patrocinados)

Em janeiro de 2019 foram realizadas 207 adesões de **participantes patrocinados** e 44 cancelamentos. Desse modo, a taxa de adesão mensal líquida foi de 82,47%.

Tabela 4. Adesões X Cancelamentos

Mês/Ano	Adesões	Cancelamentos	Taxa de Adesão Mensal (%)
jan/19	207	44	82,47%

Fonte: COARC/DISEG

Taxa de Crescimento

Em janeiro de 2019 foram contabilizadas 199 entradas líquidas de participantes no Plano de Benefícios. Desse modo, considerando o total de 14.580 adesões acumuladas até o mês anterior, a taxa de crescimento mensal foi de 1,36% (199 entradas líquidas / 14.580 adesões acumulados até o mês anterior).

Tabela 5. Taxa de Crescimento

Mês/Ano	Entradas líquidas	Saldo participantes	Taxa de crescimento mensal (%)
jan/19	199	14.580	1,36%

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” / 3.990 adesões meta ano);
- ✓ Cálculo (%): (207 novas adesões no mês de jan/19 / 3.990 adesões meta ano);
- ✓ Resultado: 5,19% da meta anual atingida.

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” / 333 adesões meta mês) ;
- ✓ Cálculo (%) = (207 novas adesões no mês de jan/19 / 333 adesões meta mês);
- ✓ Resultado = 62,16%.

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” / 184 adesões meta ano);
- ✓ Cálculo (%) = (-1 adesão no mês de jan/19 / 184 adesões meta ano)
- ✓ Resultado = - 0,54%

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 = (305/305 no mês de jan/19);
- ✓ Resultado = 100%

Brasília, 18 de julho de 2019.

RELPA
Diretoria de Seguridade