

RREL 02
RELACIONAMENTO
COM O PARTICIPANTE

Fevereiro
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 fevereiro de 2019 e em períodos de 12 meses.

1. Atendimento

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

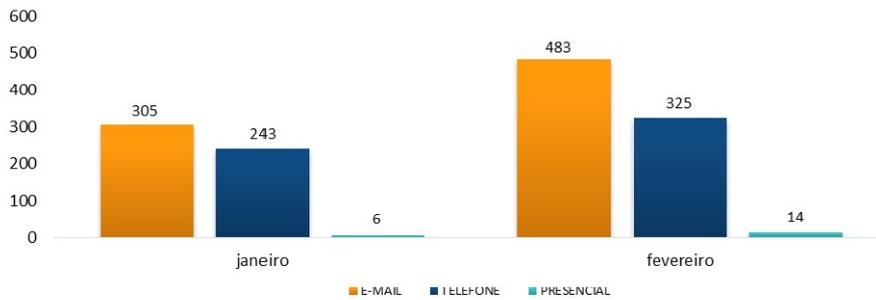


Gráfico 2. Atendimento por E-mail (últimos 12 meses)

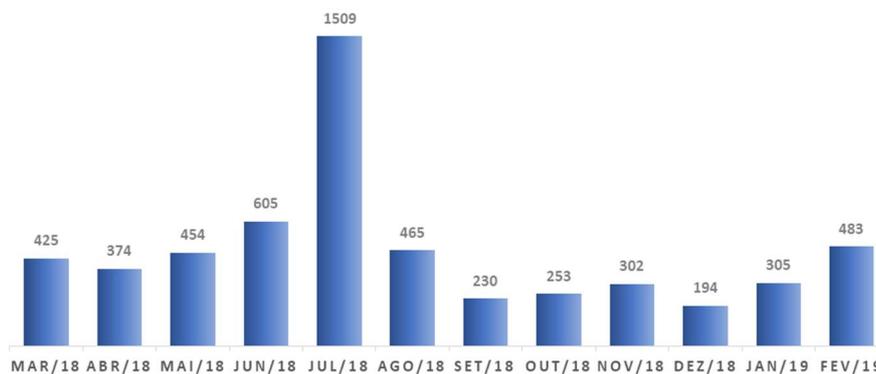


Gráfico 3. Atendimento por Telefone (últimos 12 meses)

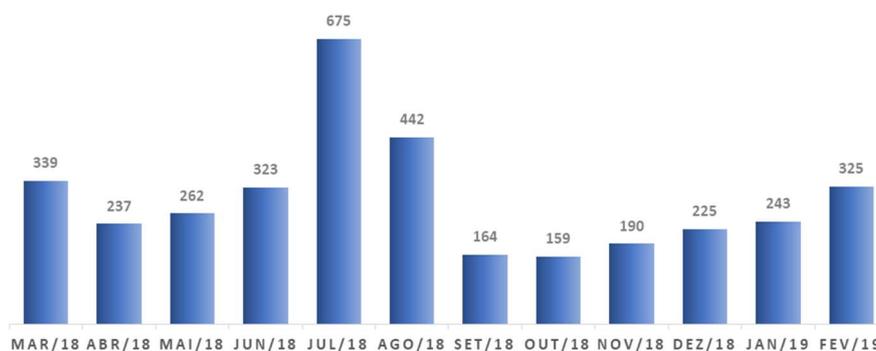


Gráfico 4. Atendimento Presencial (últimos 12 meses)

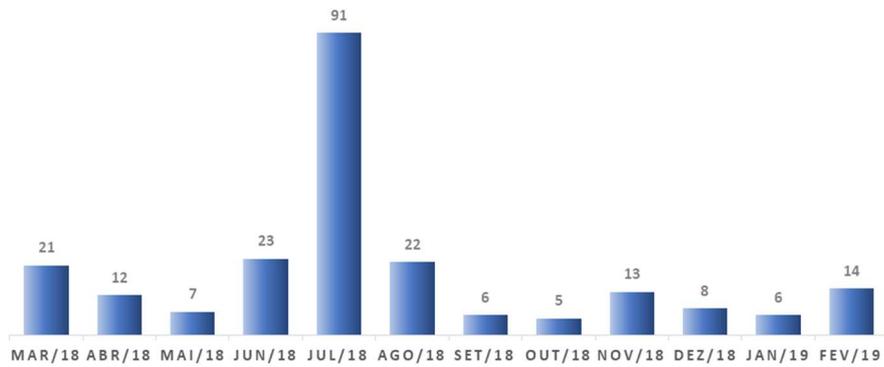


Gráfico 5. Atendimento por Tipo de Público (fevereiro/2019)

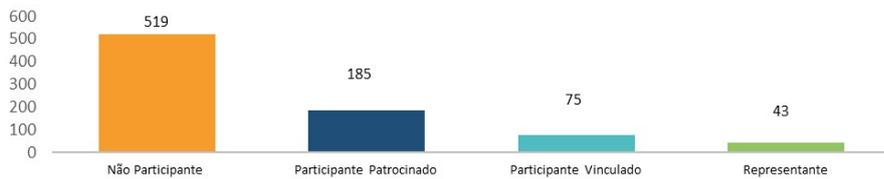


Gráfico 6. Atendimento a Não Participante (últimos 12 meses)

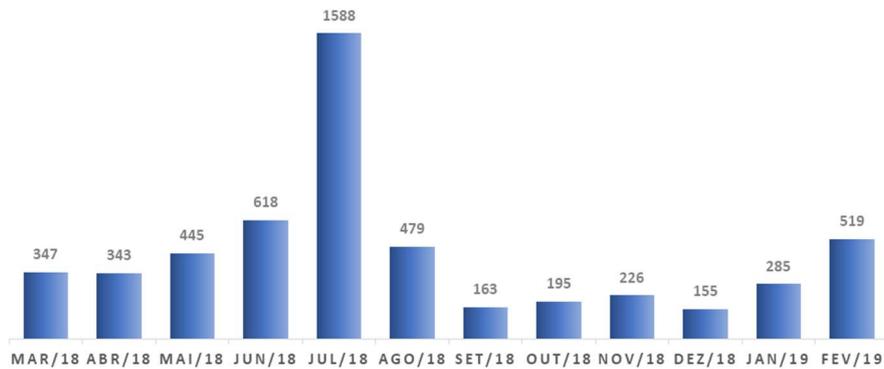


Gráfico 7. Atendimento a Participante Patrocinado (últimos 12 meses)

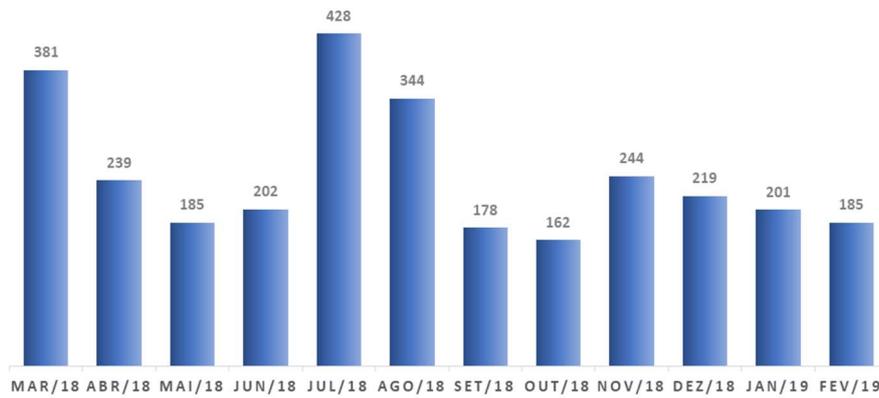


Gráfico 8. Atendimento a Representante (últimos 12 meses)

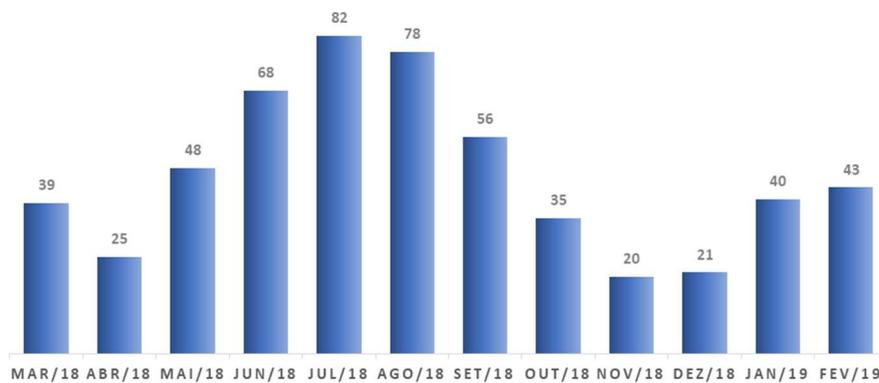


Gráfico 9. Atendimento a Participante Vinculado (últimos 12 meses)

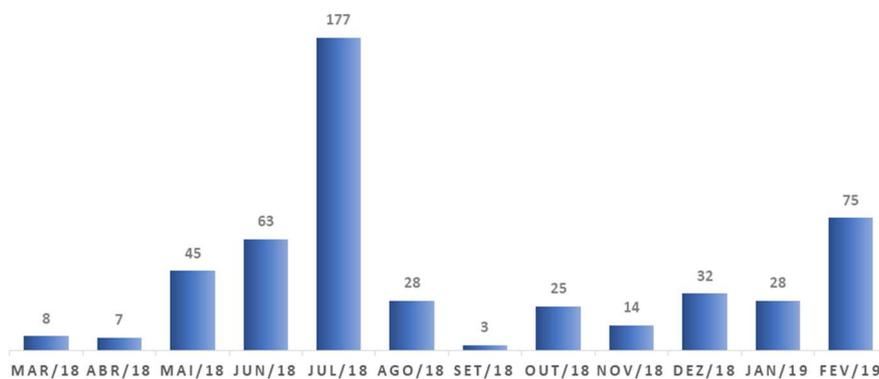


Gráfico 10. Tempo Médio de Resposta via E-mails (fevereiro/2019)

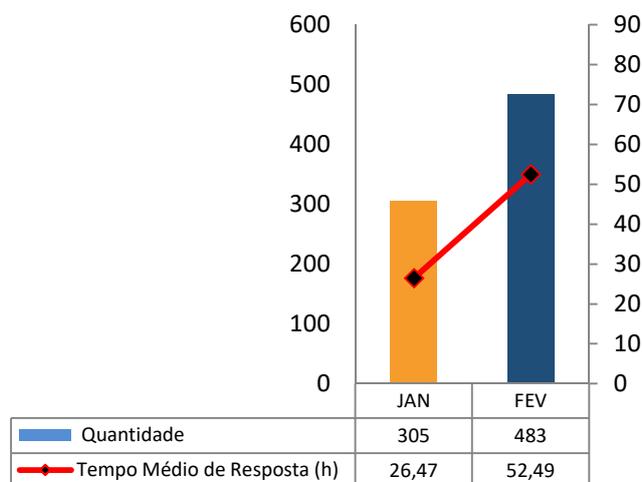
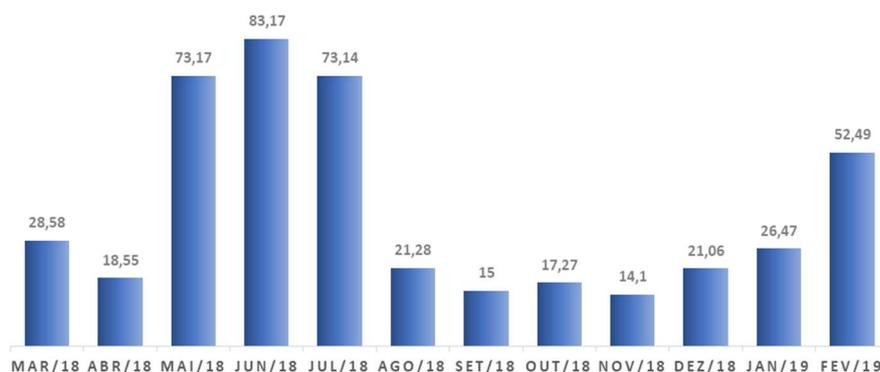


Gráfico 11. Tempo Médio de Resposta Via E-mail (últimos 12 meses)



Adicionalmente, no mês de fevereiro de 2019, foram realizadas 324 simulações (migração de regime de aposentadoria e adesão ao Plano), 09 atendimentos referentes ao curso 'Noções básicas sobre o Regime de Previdência Complementar (RPC) do servidor público federal' e registrados 10.860 acessos ao Portal do Participante.

Ações promovidas pelo Diretor de Seguridade:

atendimento personalizado e esclarecimentos de dúvidas sobre a migração de regime previdenciário/adesão à Funpresp-Jud.

Órgão	Nº de Participantes
Procuradoria da República do Distrito Federal - Ministério Público Federal (PR-DF):	55
Associação dos Magistrados do DF (AMAGIS)	50
Ministério Público do Distrito Federal e dos Territórios (MPDFT)	25
Total	130

2. Pesquisa de qualidade do atendimento

2.1 Qualidade do Atendimento em fevereiro de 2019

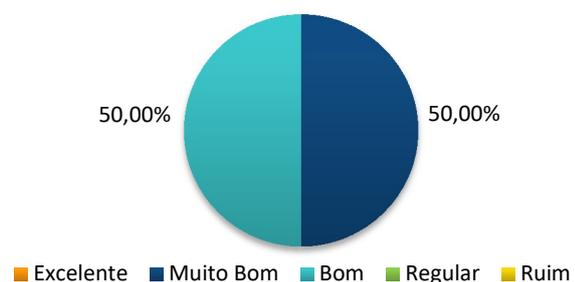
A RELPA realiza mensalmente uma pesquisa de opinião, por amostragem, sobre a qualidade do atendimento.

Foram encaminhadas 60 solicitações e recepcionadas 4 respostas. Segue o resultado:

Solicitações enviadas X respondidas



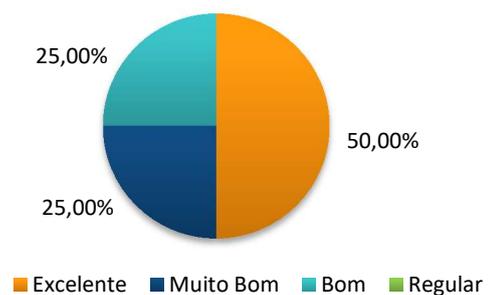
Tempo de retorno para seu atendimento foi?



Suas dúvidas foram respondidas de forma clara?

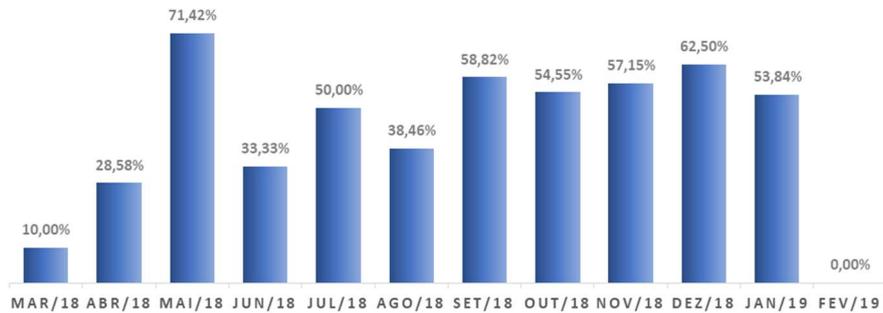


Nossa equipe de relacionamento prestou um atendimento?

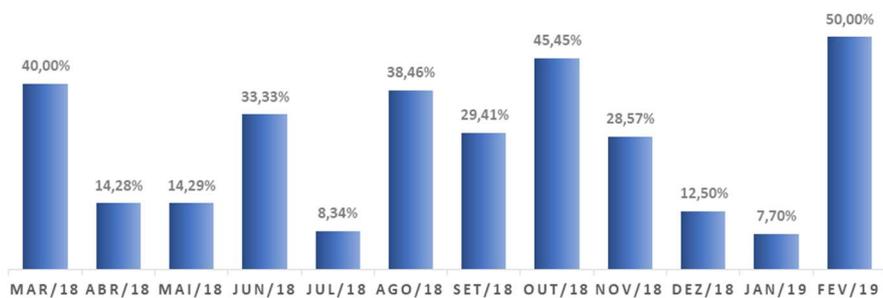


2.2 Gráficos da Qualidade do Atendimento (últimos 12 meses)

O TEMPO DE RETORNO PARA O ATENDIMENTO FOI CONSIDERADO EXCELENTE



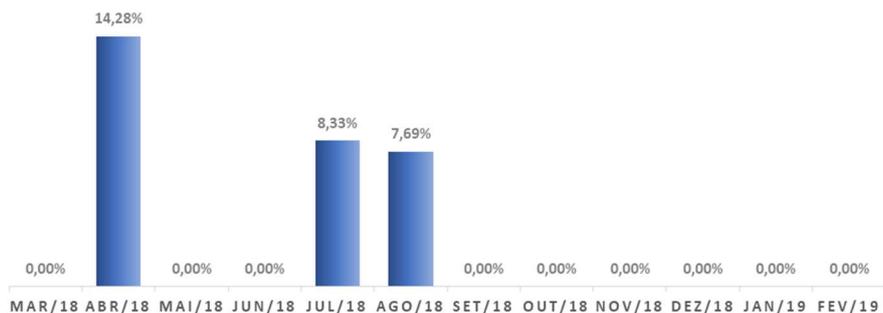
O TEMPO DE RETORNO PARA O ATENDIMENTO FOI CONSIDERADO MUITO BOM



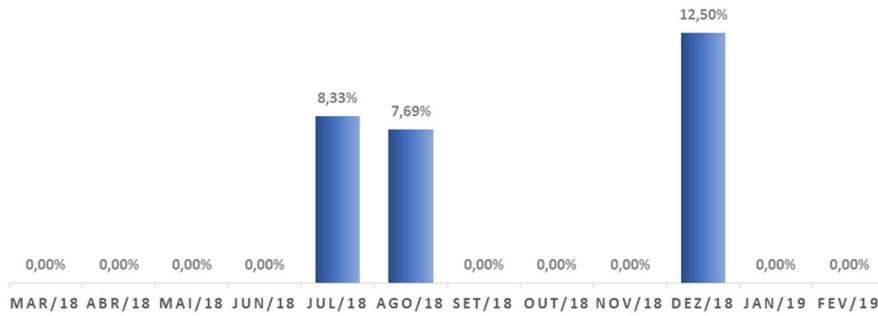
O TEMPO DE RETORNO PARA O ATENDIMENTO FOI CONSIDERADO BOM



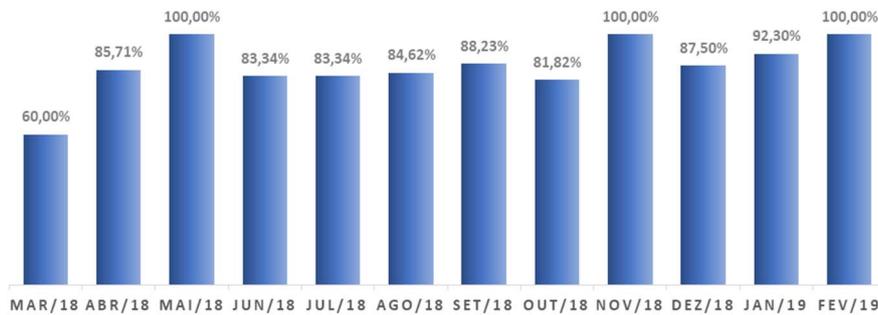
O TEMPO DE RETORNO PARA O ATENDIMENTO FOI CONSIDERADO REGULAR



O TEMPO DE RETORNO PARA O ATENDIMENTO FOI CONSIDERADO RUIM



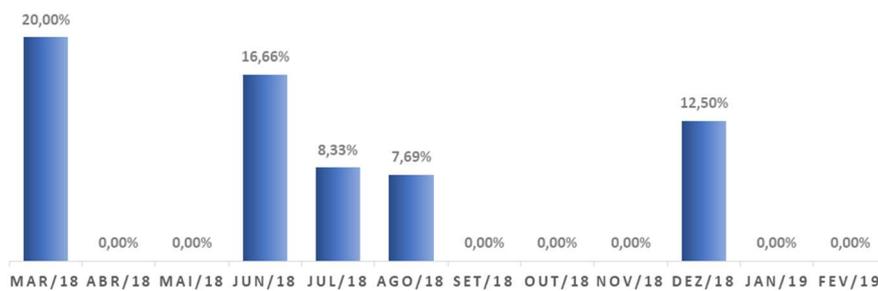
AS DÚVIDAS FORAM ESCLARECIDAS DE MANEIRA CLARA? SIM



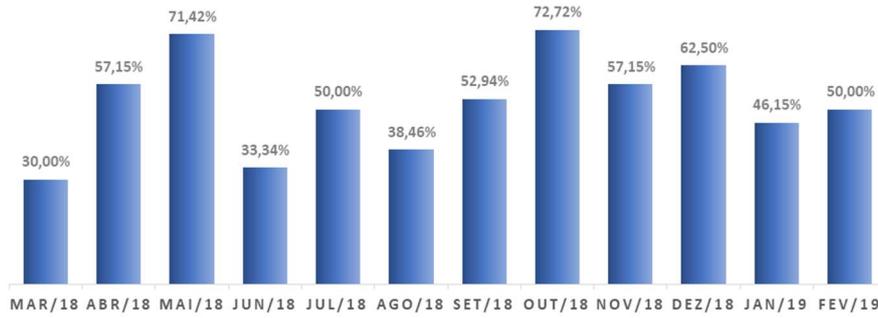
AS DÚVIDAS FORAM ESCLARECIDAS DE MANEIRA CLARA? PARCIALMENTE



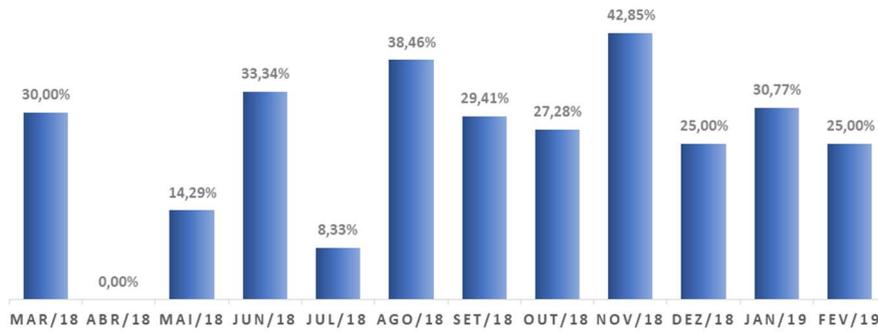
AS DÚVIDAS FORAM ESCLARECIDAS DE MANEIRA CLARA? NÃO



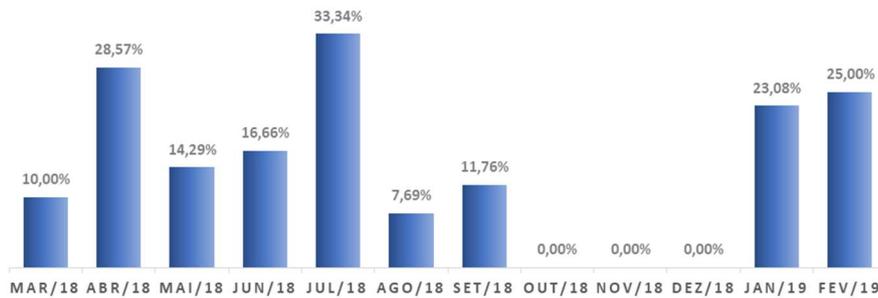
NOSSA EQUIPE DE RELACIONAMENTO PRESTOU UM ATENDIMENTO EXCELENTE



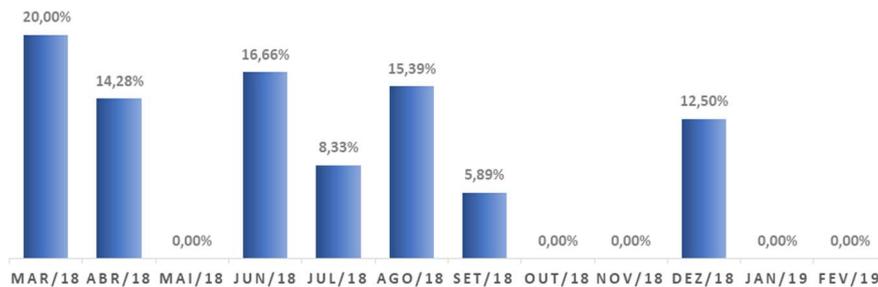
NOSSA EQUIPE DE RELACIONAMENTO PRESTOU UM ATENDIMENTO Muito Bom



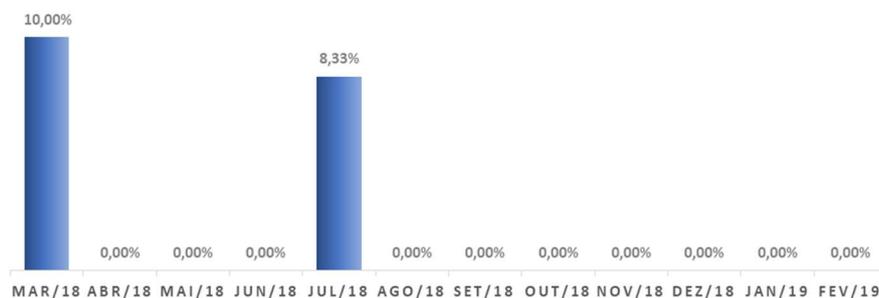
NOSSA EQUIPE DE RELACIONAMENTO PRESTOU UM ATENDIMENTO BOM



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 fevereiro de 2019 para os participantes:

- Mensagem de boas-vindas para 178 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em fevereiro/19 e 35 participantes das adesões em janeiro/19;
- Campanha Eleitoral das chapas já começou;
- Assista os vídeos das chapas concorrentes nas Eleições Funpresp-Jud;
- Funpresp-Jud realiza simulação do sistema de votação das Eleições 2019;
- Funpresp-Jud Notícias e rentabilidade acumulada em 2018;
- Eleição Funpresp-Jud termina hoje;
- Webinar sobre Reforma da Previdência e Migração de Regime e Receita Federal caracteriza Benefício Especial como de natureza compensatória;
- Resultado das Eleições Funpresp-Jud 2019; e
- Presente especial da Funpresp-Jud para o Dia da Mulher.

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

- Campanha Eleitoral das chapas já começou;
- Assista os vídeos das chapas concorrentes nas Eleições Funpresp-Jud;
- Funpresp-Jud realiza simulação do sistema de votação das Eleições 2019;
- Funpresp-Jud Notícias e rentabilidade acumulada em 2018;
- Eleição Funpresp-Jud termina hoje;
- Webinar sobre Reforma da Previdência e Migração de Regime e Receita Federal caracteriza Benefício Especial como de natureza compensatória;
- Parciais de fevereiro da Campanha de Adesão do Prêmio Funpresp-Jud 2019; e
- Resultado das Eleições Funpresp-Jud 2019.

4. Dados sobre os participantes

Evolução mensal líquida das adesões

Considerando o fluxo de entradas e saídas de participantes em fevereiro de 2019, houve acréscimo líquido de 156 participantes.

Em fevereiro de 2019 foram publicadas no Diário Oficial da União, 26 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	Total
Saldo 2018	14.210	293	15	21	41	14.580
jan/19	207	-1	-1	2	-8	199
fev/19	150	4	1	4	-3	156
Acum. 2019	357	3	0	6	-11	355
Acum. Total	14.567	296	15	27	30	14.935

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 fevereiro de 2019, considerando 150 adesões de participantes patrocinados, o que representa 45,05% da meta mensal estabelecida (150 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%
Acum. 2019	357	666	-309	53,60%

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 fevereiro de 2019, considerando 4 adesões de participantes vinculados, o que representa 26,67% da meta mensal estabelecida (4 novas adesões 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%
Acum. 2019	3	30	-27	10,00%

Fonte: COARC/DISEG

Taxa de Adesões x Cancelamentos (participantes patrocinados)

Em fevereiro de 2019 foram realizadas 150 adesões de **participantes patrocinados** e 43 cancelamentos. Desse modo, a taxa de adesão mensal líquida foi de 71,33%.

Tabela 4. Adesões X Cancelamentos

Mês/Ano	Adesões	Cancelamentos	Taxa de Adesão Mensal (%)
jan/19	207	44	82,47%
fev/19	150	43	71,33%
Acum. 2019	357	87	75,63%

Fonte: COARC/DISEG

Taxa de Crescimento

Em fevereiro de 2019 foram contabilizadas 156 entradas líquidas de participantes no Plano de Benefícios. Desse modo, considerando o total de 14.779 adesões acumuladas até o mês anterior, a taxa de crescimento mensal foi de 1,06% (156 entradas líquidas / 14.779 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%
fev/19	156	14.779	1,06%
Acum. 2019	355	14.779	2,40%

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 (%): (150 novas adesões no mês de fev/19 / 3.990 adesões meta ano);
- ✓ Resultado: 3,75% 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 (%) = (150 novas adesões no mês de fev/19 / 333 adesões meta mês);
- ✓ Resultado = 45,05%.

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 (%) = (4 adesões no mês de fev/19 / 15 adesões meta mês)
- ✓ Resultado = 26,67%

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 = (472/483 no mês de fev/19);
- ✓ Resultado = 97,72%

Brasília, 13 de agosto de 2019.

RELPA
Diretoria de Seguridade