RREL 04
RELACIONAMENTO COM O PARTICIPANTE

Abril
2019

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

FUNPRESP-JUD

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

1. Atendimento

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

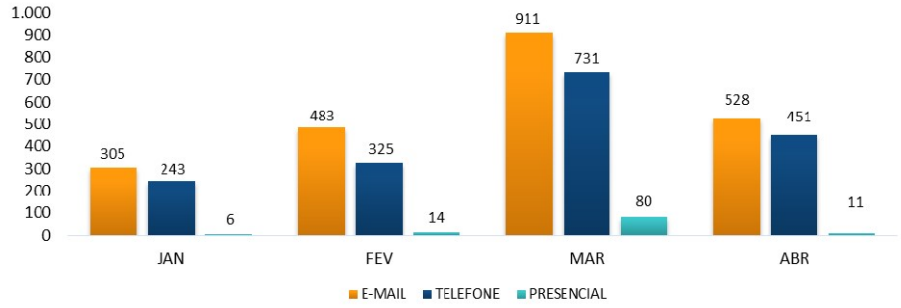


Gráfico 2. Atendimento por E-mail (últimos 12 meses)

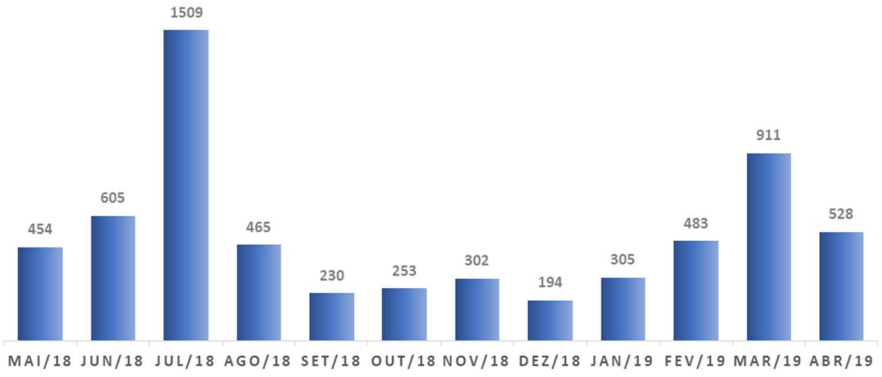


Gráfico 3. Atendimento por Telefone (últimos 12 meses)

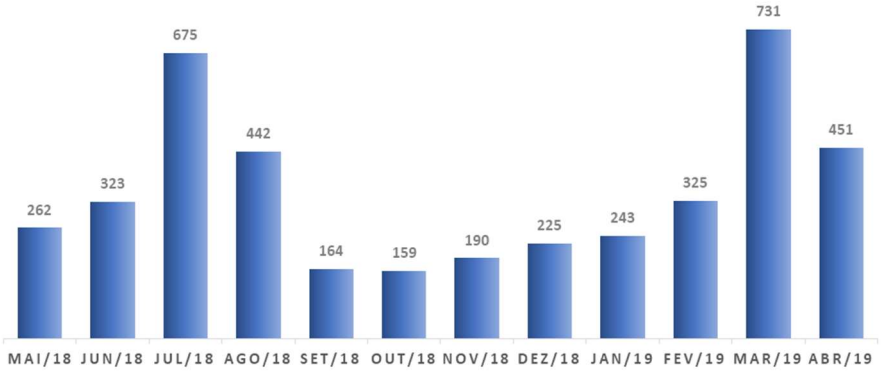


Gráfico 4. Atendimento Presencial (últimos 12 meses)

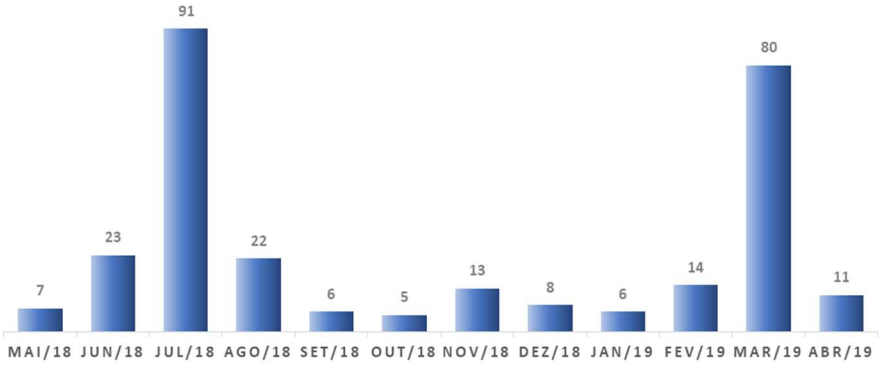


Gráfico 5. Atendimento por Tipo de Público (abril/2019)

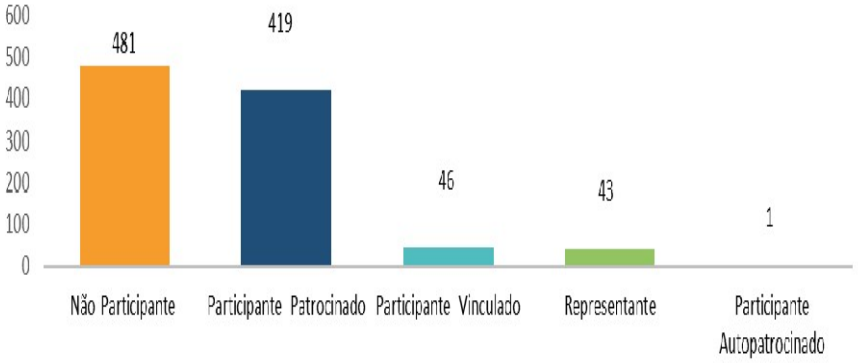


Gráfico 6. Atendimento a Não Participante (últimos 12 meses)

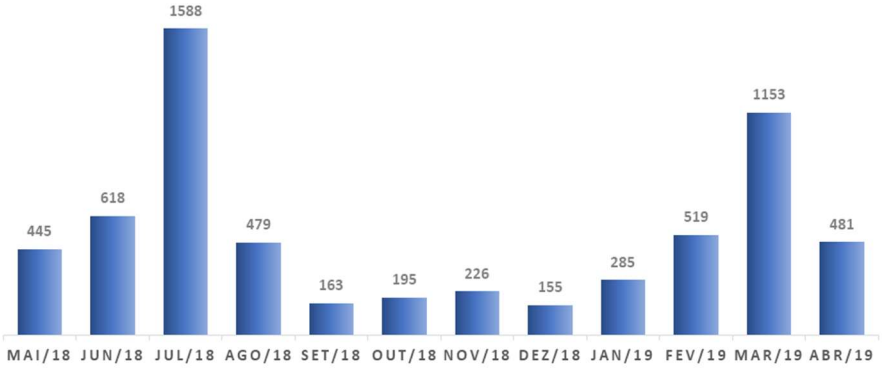


Gráfico 7. Atendimento a Participante Patrocinado (últimos 12 meses)

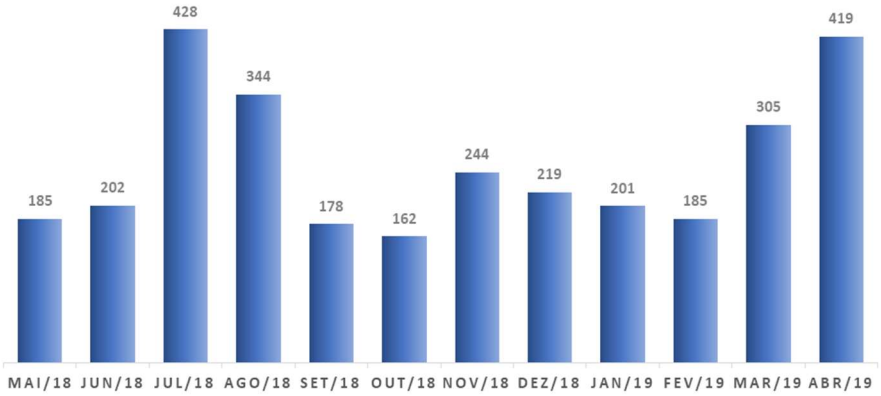


Gráfico 8. Atendimento a Representante (últimos 12 meses)

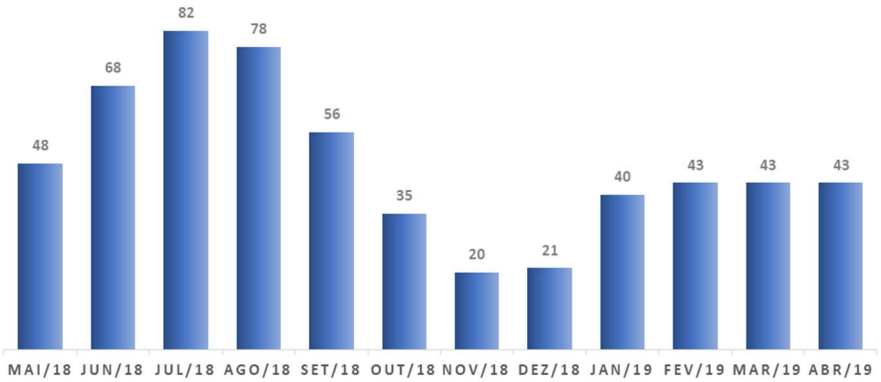


Gráfico 9. Atendimento a Participante Vinculado (últimos 12 meses)

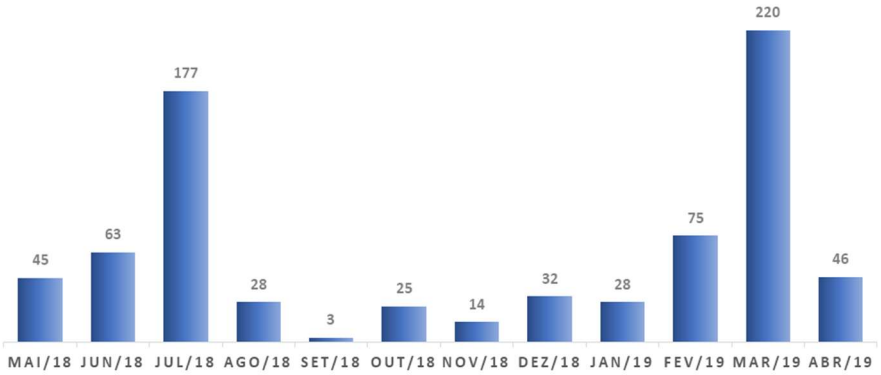


Gráfico 10. Tempo Médio de Resposta via E-mails (abril/2019)

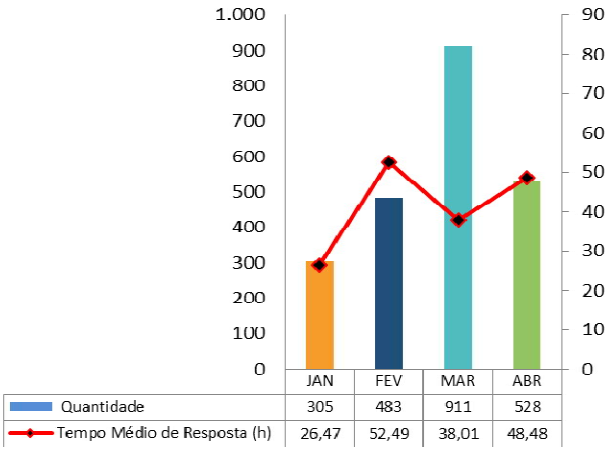
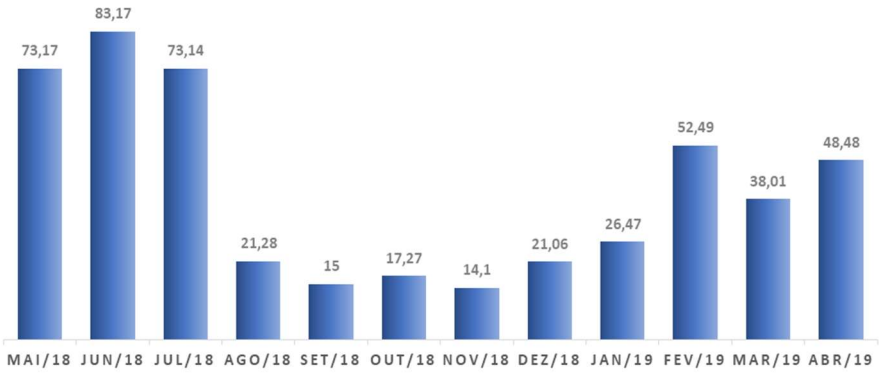


Gráfico 11. Tempo Médio de Resposta Via E-mail (últimos 12 meses)



Adicionalmente, no mês de abril de 2019, foram realizadas 205 simulações, 06 atendimentos referentes ao curso 'Noções básicas sobre o Regime de Previdência Complementar (RPC) do servidor público federal' e registrados 23.148 acessos ao Portal do Participante.

2 Pesquisa de qualidade do atendimento

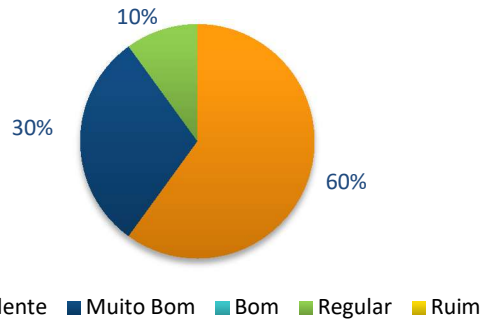
2.1 Qualidade do Atendimento em abril de 2019

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

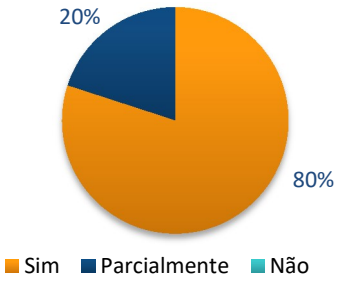
Foram encaminhadas 97 solicitações e recepcionadas 10 respostas. Segue o resultado:

Solicitações enviadas X respondidas

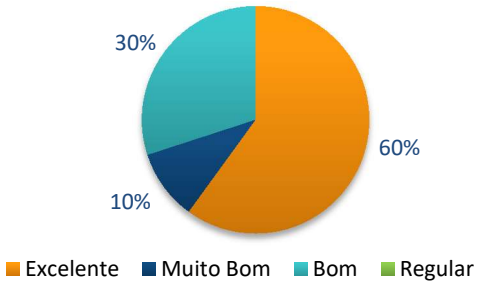
Tempo de retorno para seu atendimento foi?



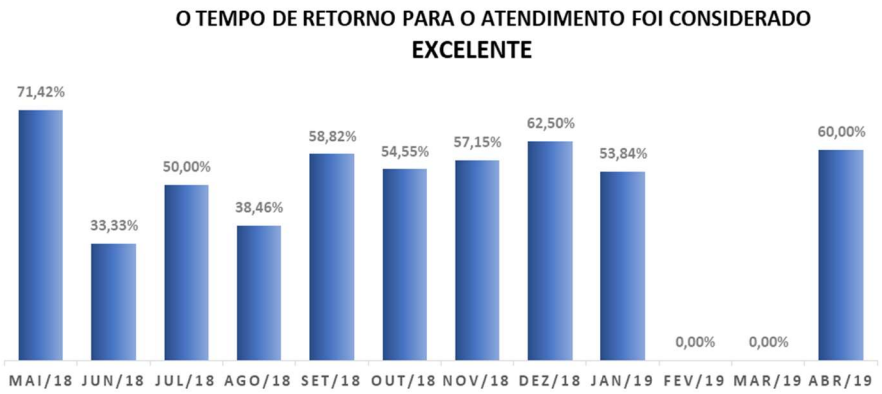
Suas dúvidas foram respondidas de forma clara?



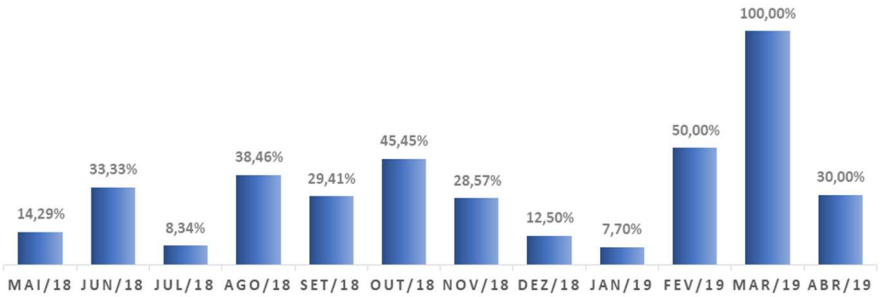
Nossa equipe de relacionamento prestou um atendimento?



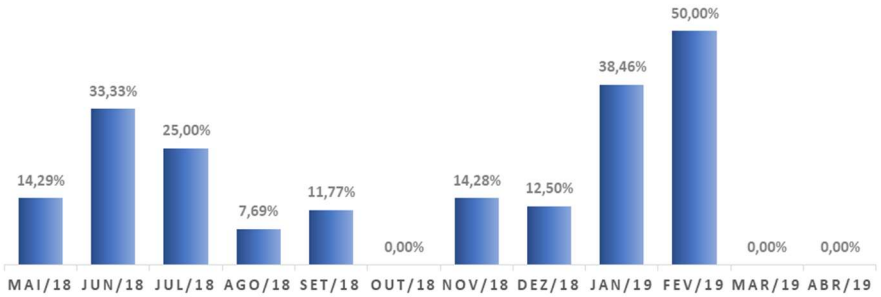
2.2 Gráficos da Qualidade do Atendimento (últimos 12 meses)



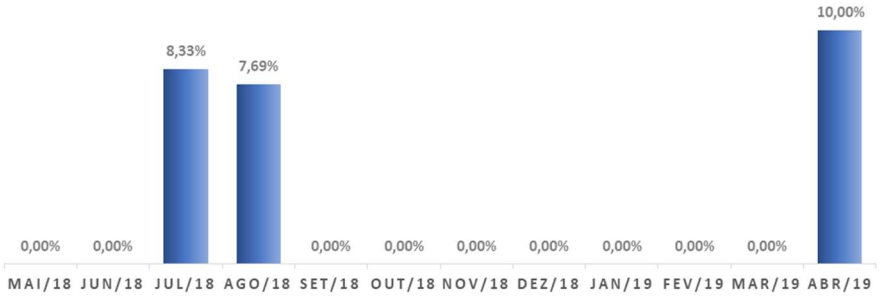
O TEMPO DE RETORNO PARA O ATENDIMENTO FOI CONSIDERADO
MUITO BOM



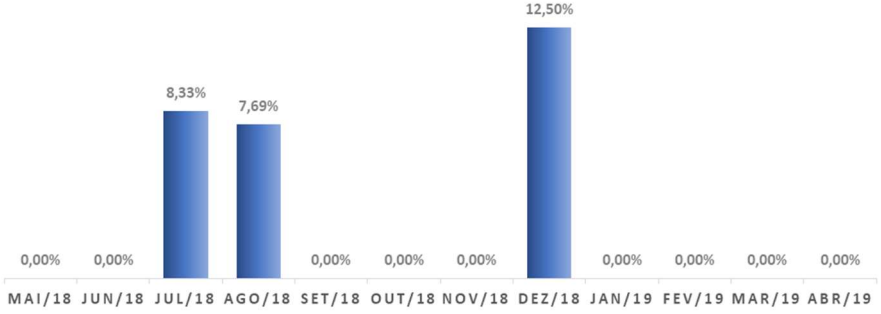
O TEMPO DE RETORNO PARA O ATENDIMENTO FOI CONSIDERADO
BOM



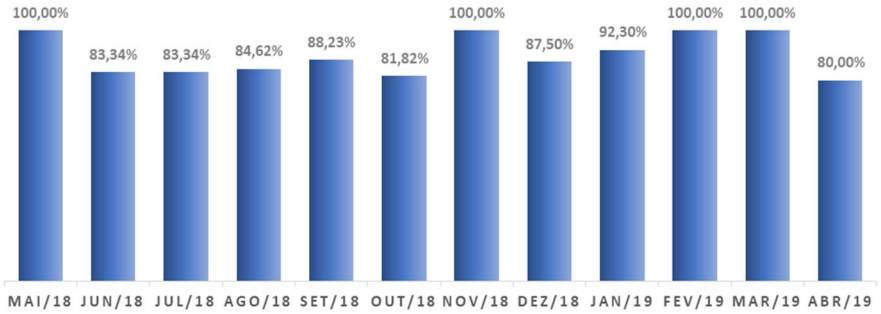
O TEMPO DE RETORNO PARA O ATENDIMENTO FOI CONSIDERADO
REGULAR



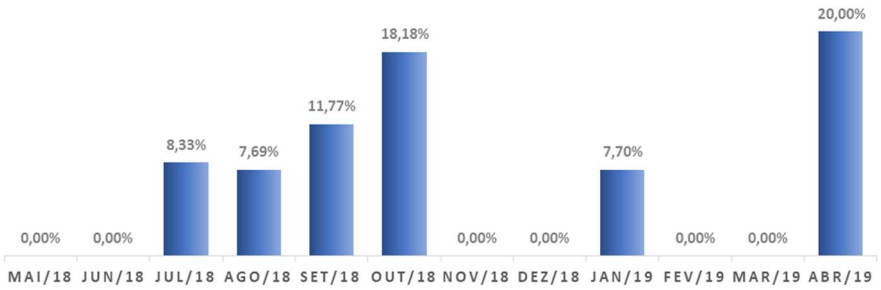
O TEMPO DE RETORNO PARA O ATENDIMENTO FOI CONSIDERADO
RUIM



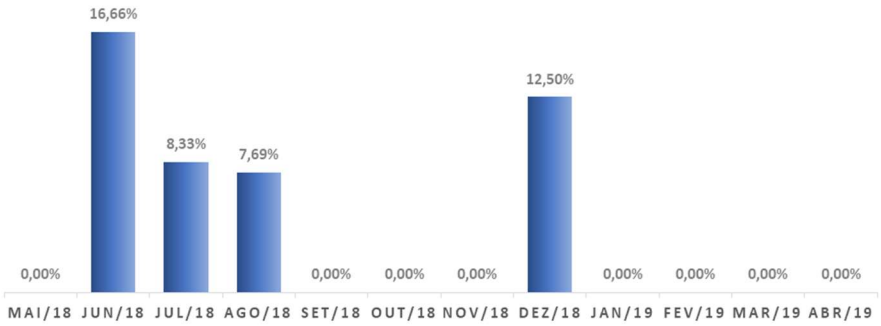
AS DÚVIDAS FORAM ESCLARECIDAS DE MANEIRA CLARA?
SIM



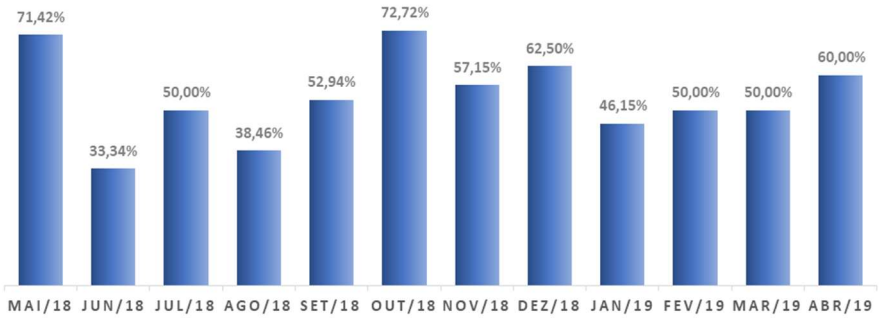
AS DÚVIDAS FORAM ESCLARECIDAS DE MANEIRA CLARA?
PARCIALMENTE



AS DÚVIDAS FORAM ESCLARECIDAS DE MANEIRA CLARA?
NÃO

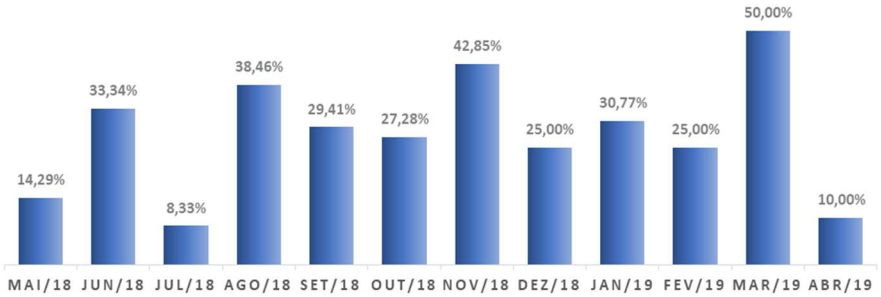


NOSSA EQUIPE DE RELACIONAMENTO PRESTOU UM ATENDIMENTO
EXCELENTE



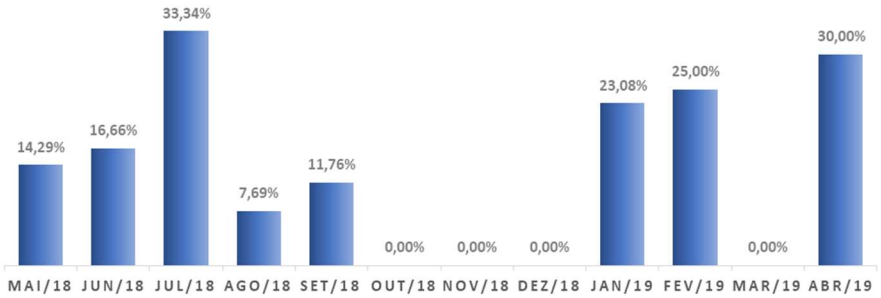
NOSSA EQUIPE DE RELACIONAMENTO PRESTOU UM ATENDIMENTO

Muito Bom



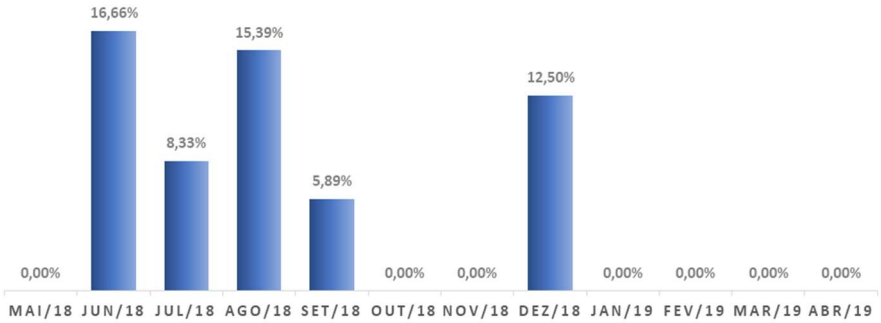
NOSSA EQUIPE DE RELACIONAMENTO PRESTOU UM ATENDIMENTO

BOM



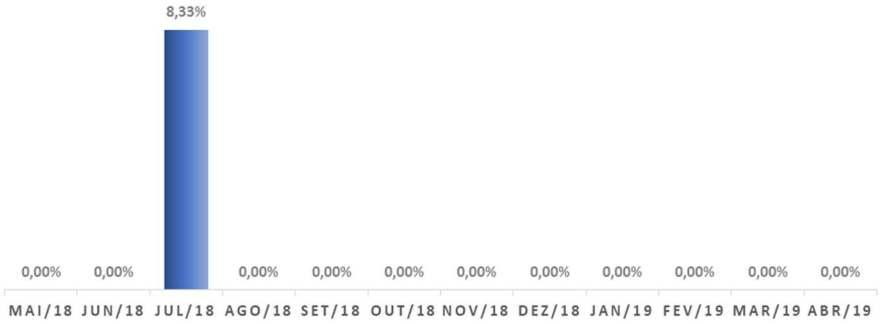
NOSSA EQUIPE DE RELACIONAMENTO PRESTOU UM ATENDIMENTO

REGULAR



NOSSA EQUIPE DE RELACIONAMENTO PRESTOU UM ATENDIMENTO

RUIM



3. Ações de Relacionamento

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

- Mensagem de boas-vindas para 1.679 participantes que aderiram ao Plano de benefícios em março e abril/19;
- Relatório Anual 2018;
- Rentabilidade até março de 2019;
- Vídeo novo: Você consulta seu extrato da Funpresp Jud?;
- Vídeo novo: Benefícios de risco oferecidos pela Funpresp-Jud; e
- Feliz Páscoa!

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

- Parciais de abril da Campanha de Adesão do Prêmio Funpresp-Jud 2019;
- Informativo do Patrocinador e vídeo sobre extrato da Funpresp-Jud;
- Relatório Anual 2018;
- Rentabilidade até março de 2019; e
- Feliz Páscoa!

4. Dados sobre os participantes
Evolução mensal líquida das adesões

Considerando o fluxo de entradas e saídas de participantes em abril de 2019, houve acréscimo líquido de 1.599 participantes.

Em abril de 2019 foram publicadas no Diário Oficial da União, 27 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
mar/19	1.842	-3	0	0	3	1.842
abr/19	1.604	-4	0	4	-5	1.599
Acum. 2019	3.803	-4	0	10	-13	3.796
Acum. Total	**18.013**	**289**	**15**	**31**	**28**	**18.376**

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 abril de 2019, considerando 1.604 adesões de participantes patrocinados, o que representa 481,68% da meta mensal estabelecida (1.604 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%
Acum. 2019	**3.803**	**1.332**	**2.471**	**285,51%**

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 abril de 2019, considerando todas as entradas e saídas, houve redução líquida de 4 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%
mar/19	-3	15	-18	-20,00%
abr/19	-4	15	-19	-26,67%
Acum. 2019	**-4**	**60**	**-64**	**-6,67%**

Fonte: COARC/DISEG

Taxa de Adesões x Cancelamentos (participantes patrocinados)

Em abril de 2019 foram realizadas 1.604 adesões de **participantes patrocinados** e 38 cancelamentos. Desse modo, a taxa de adesão mensal líquida foi de 97,63%.

Tabela 4. Adesões X Cancelamentos

Mês/Ano	Adesões	Cancelamentos	Taxa de Adesão Mensal (%)
jan/19	207	44	78,74%
fev/19	150	43	71,33%
mar/19	1.842	21	98,85%
abr/19	1.604	38	97,63%
Acum. 2019	**3.803**	**146**	**96,16%**

Fonte: COARC/DISEG

Taxa de Crescimento

Em abril de 2019 foram contabilizadas 1.599 entradas líquidas de participantes no Plano de Benefícios. Desse modo, considerando o total de 16.777 adesões acumuladas até o mês anterior, a taxa de crescimento mensal foi de 9,53% (1.599 entradas líquidas / 16.777 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%
mar/19	1.842	14.935	12,33%
abr/19	1.599	16.777	9,53%
Acum. 2019	**3.796**	**16.777**	**26,04%**

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 (%): (1.604 novas adesões no mês de abr/19 / 3.990 adesões meta ano);
✓ Resultado: 40,20% 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 (%) = (1.604 novas adesões no mês de abr/19 / 333 adesões meta mês);
✓ Resultado = 481,68%.

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 abr/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 = (525/528 no mês de abr/19);
✓ Resultado = 99,43%

Brasília, 15 de agosto de 2019.

RELPA
Diretoria de Seguridade