

**RREL 06**  
**RELACIONAMENTO**  
**COM O PARTICIPANTE**

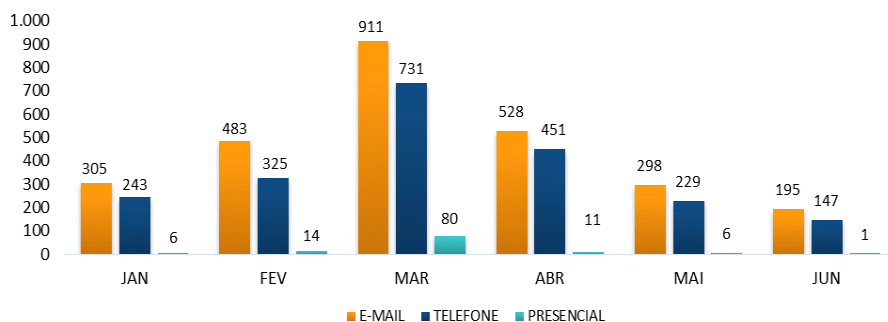
Junho  
2019

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

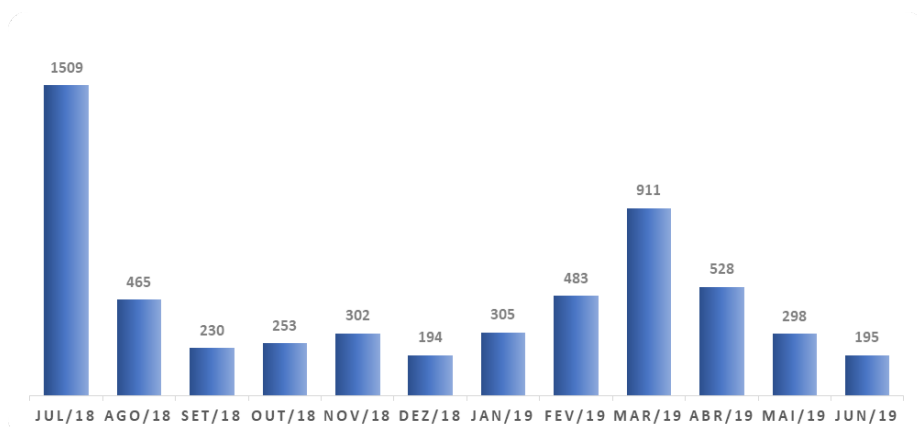
O presente relatório disponibiliza os dados das ações realizadas pela área de Relacionamento com o Participante (RELPA), relativos ao mês de junho de 2019 e em períodos de 12 meses.

## 1. Atendimento

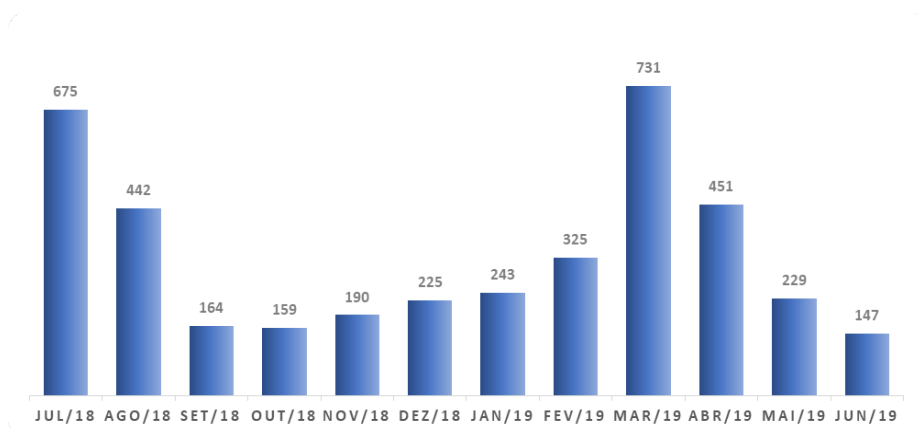
**Gráfico 1. Atendimento por Tipo de Canal (junho/2019)**



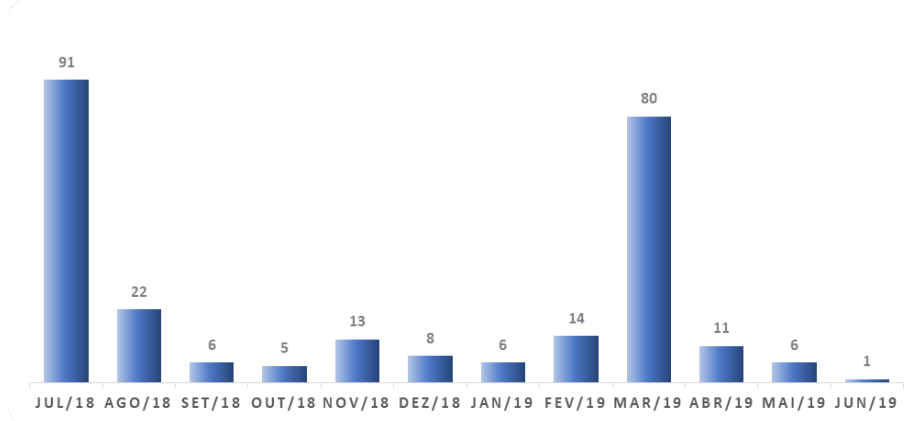
**Gráfico 2. Atendimento por E-mail (últimos 12 meses)**



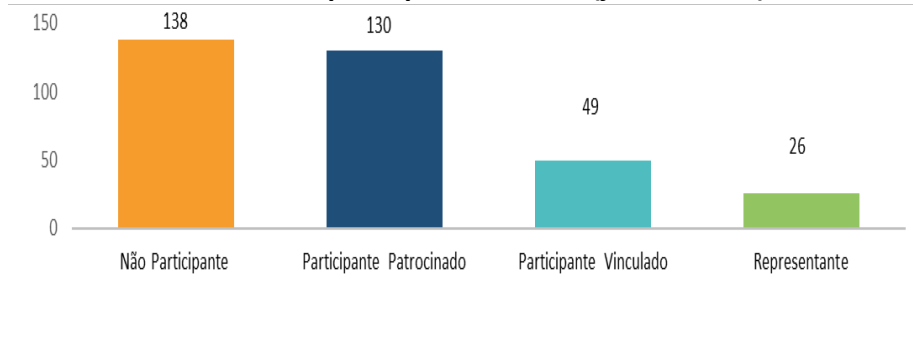
**Gráfico 3. Atendimento por Telefone (últimos 12 meses)**



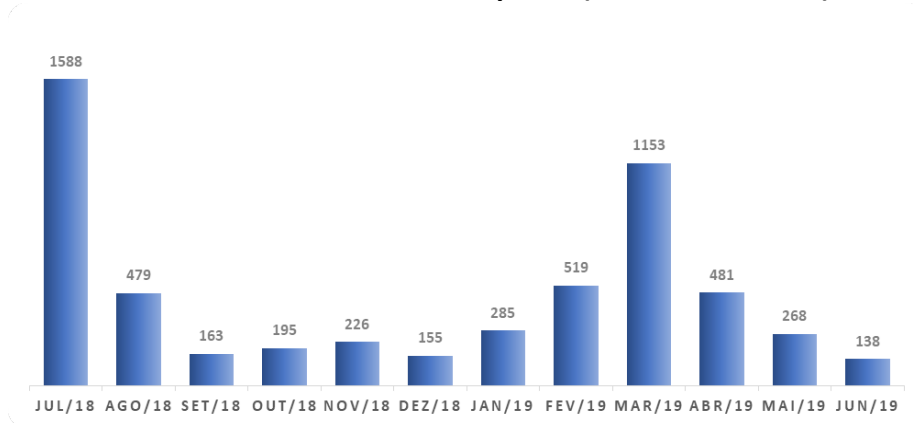
**Gráfico 4. Atendimento Presencial (últimos 12 meses)**



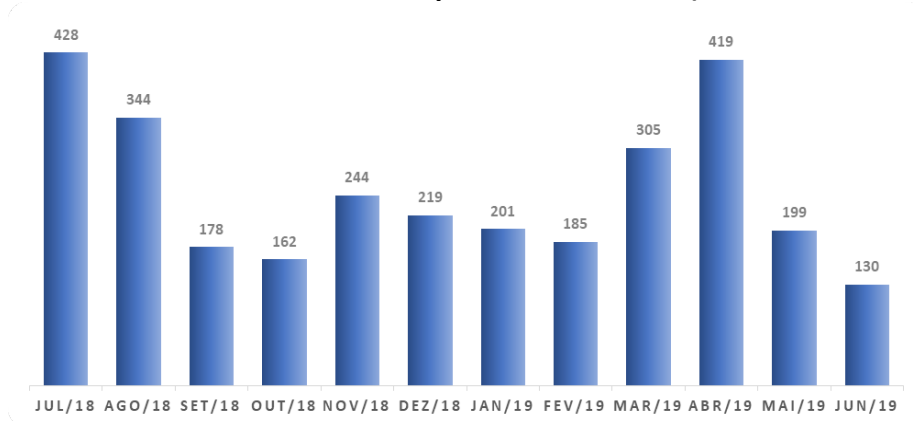
**Gráfico 5. Atendimento por Tipo de Público (junho/2019)**



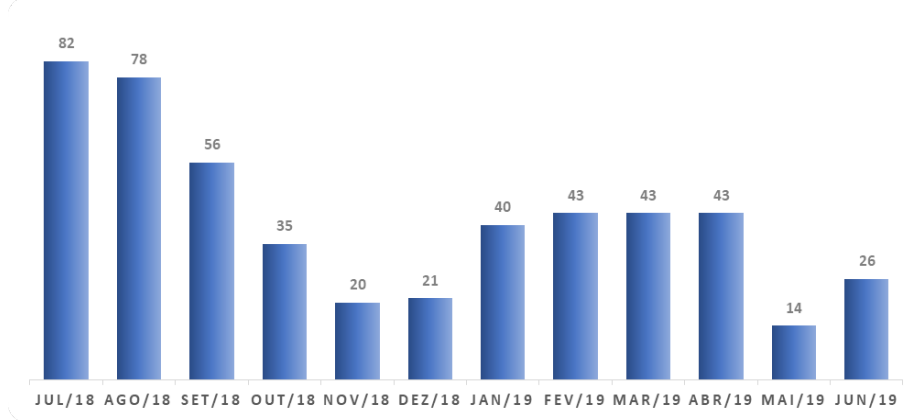
**Gráfico 6. Atendimento a Não Participante (últimos 12 meses)**



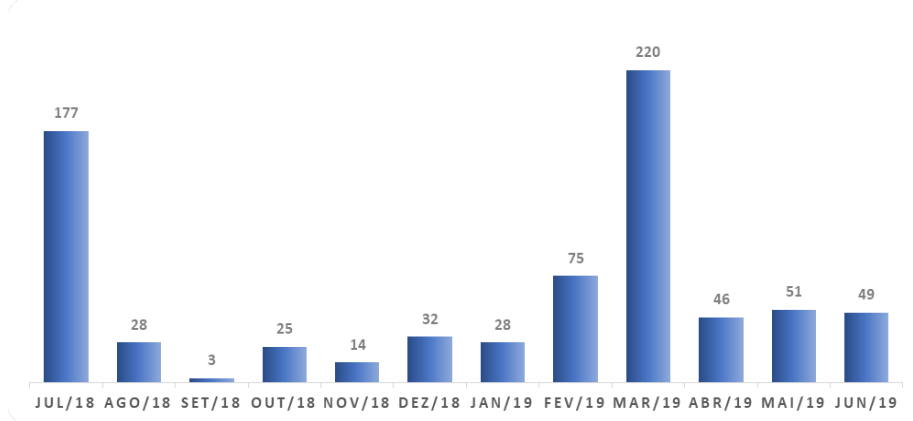
**Gráfico 7. Atendimento a Participante Patrocinado (últimos 12 meses)**



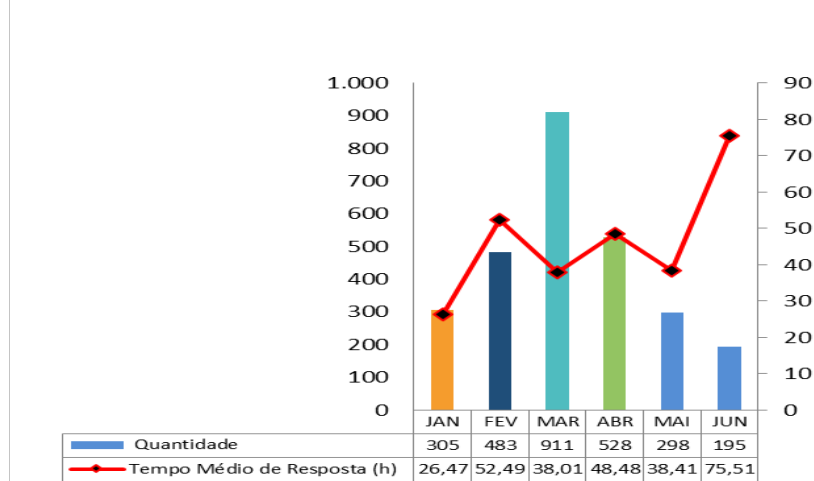
**Gráfico 8. Atendimento a Representante (últimos 12 meses)**



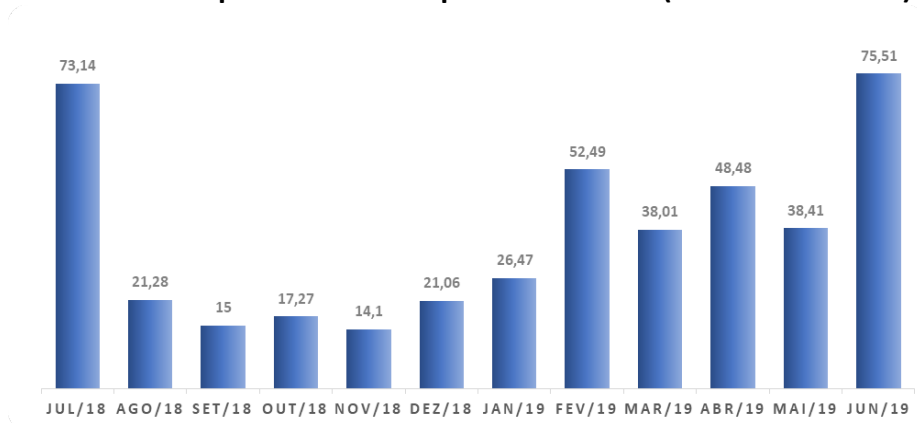
**Gráfico 9. Atendimento a Participante Vinculado (últimos 12 meses)**



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



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



Adicionalmente, no mês de junho de 2019, foram realizadas 253 simulações, atendimentos referentes ao curso 'Noções básicas sobre o Regime de Previdência Complementar (RPC) do servidor público federal' e registrados 9.789 acessos ao Portal do Participante.

## 2 Pesquisa de qualidade do atendimento

### 2.1 Qualidade do Atendimento em junho de 2019

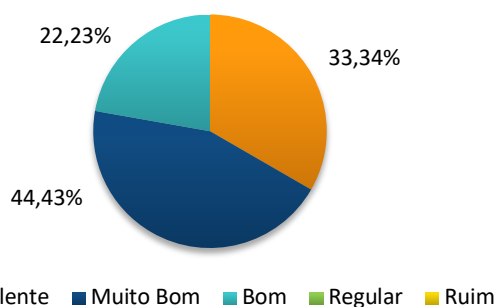
A RELPA realiza mensalmente uma pesquisa de opinião, por amostragem, sobre a qualidade do atendimento.

Foram encaminhadas 50 solicitações e recepcionadas 09 respostas. Segue o resultado:

#### Solicitações enviadas X respondidas

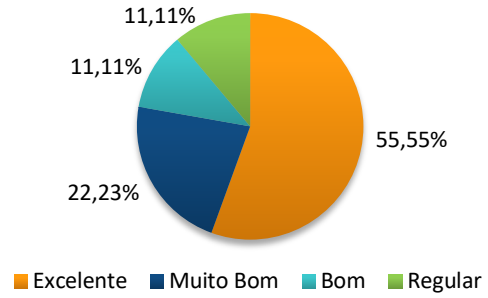
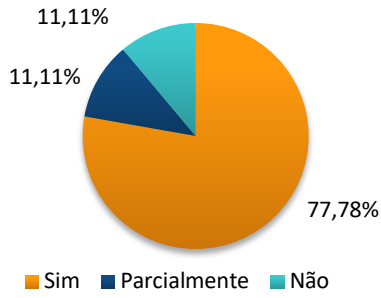


#### Tempo de retorno para seu atendimento foi?



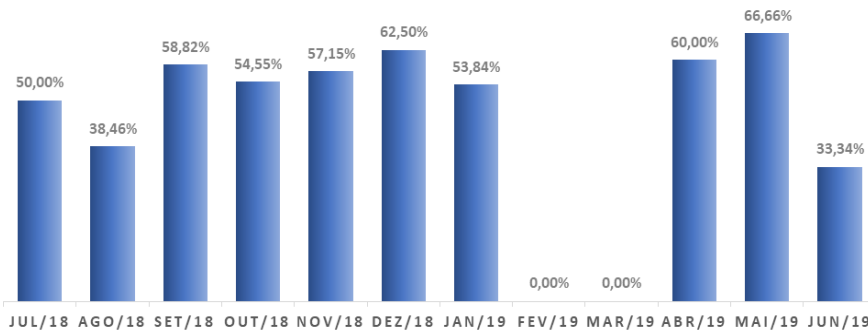
**Suas dúvidas foram respondidas de forma clara?**

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

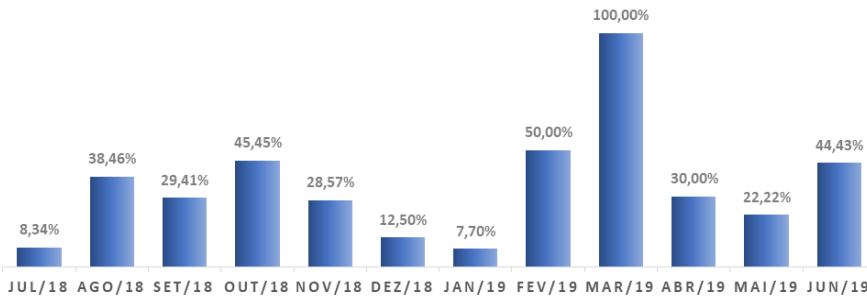


## 2.2 Gráficos da Qualidade do Atendimento (últimos 12 meses)

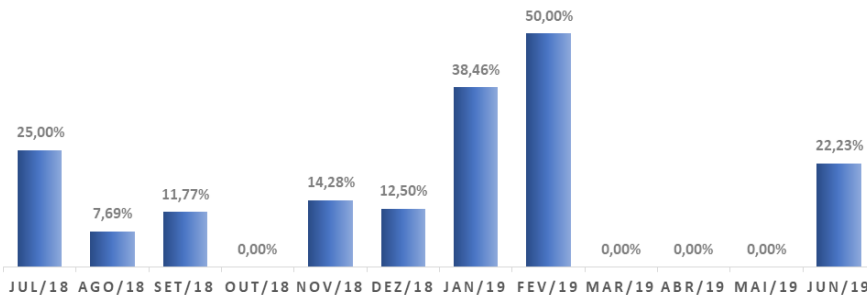
O TEMPO DE RETORNO PARA O ATENDIMENTO FOI CONSIDERADO EXCELENTE



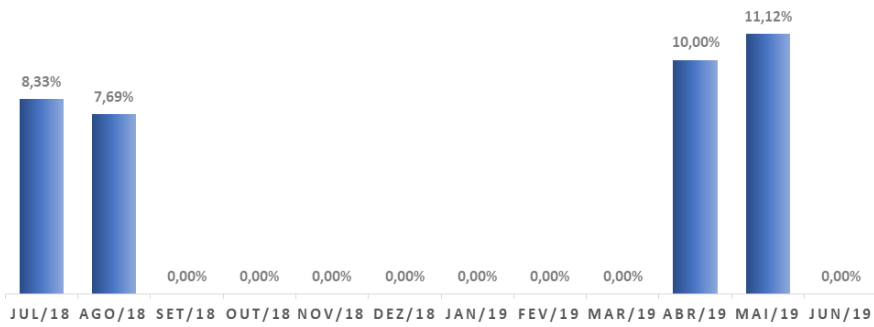
O TEMPO DE RETORNO PARA O ATENDIMENTO FOI CONSIDERADO MUITO BOM



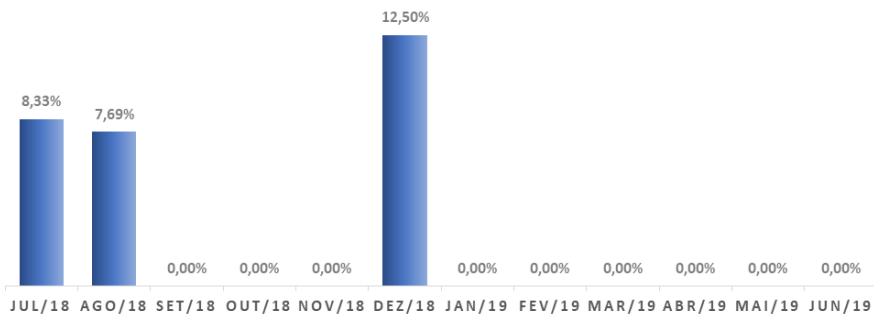
O TEMPO DE RETORNO PARA O ATENDIMENTO FOI CONSIDERADO BOM



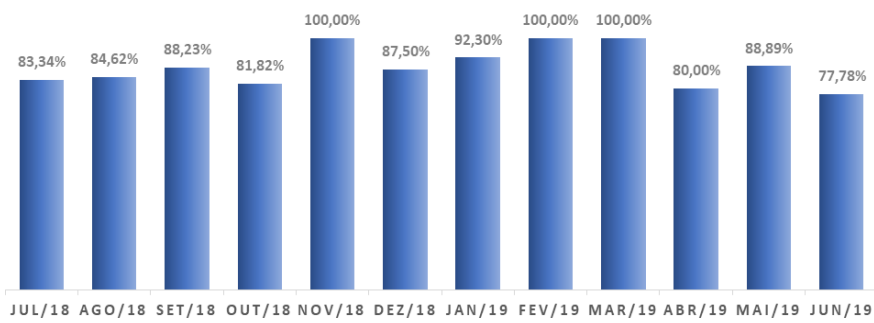
**O TEMPO DE RETORNO PARA O ATENDIMENTO FOI CONSIDERADO  
REGULAR**



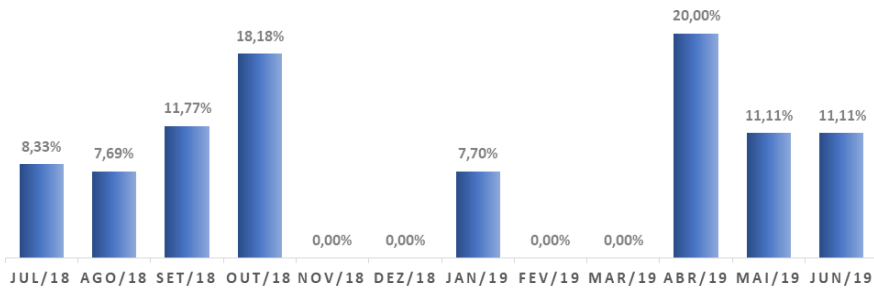
**O TEMPO DE RETORNO PARA O ATENDIMENTO FOI CONSIDERADO  
RUI M**



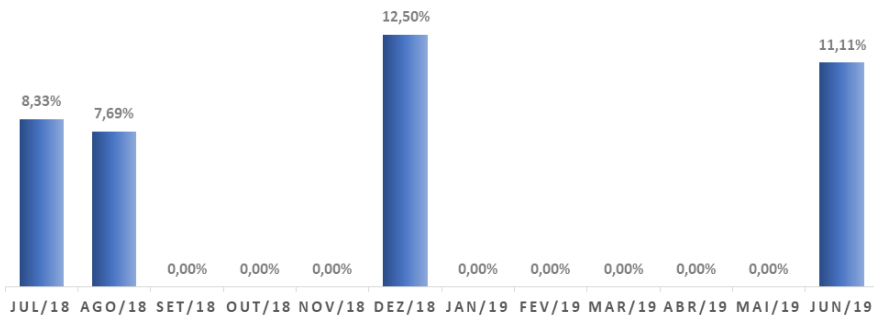
**AS DÚVIDAS FORAM ESCLARECIDAS DE MANEIRA CLARA?  
SIM**



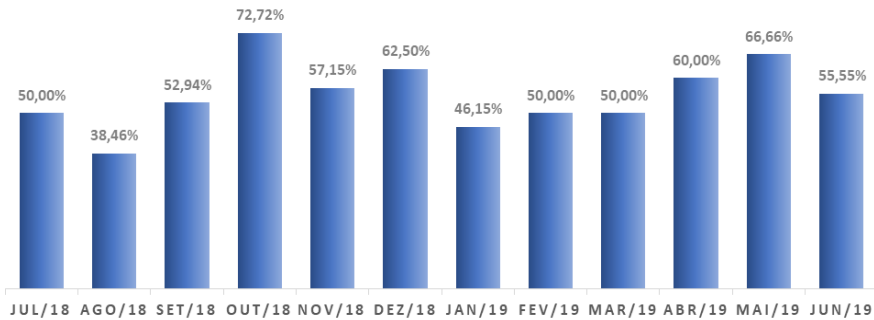
**AS DÚVIDAS FORAM ESCLARECIDAS DE MANEIRA CLARA?  
PARCIALMENTE**



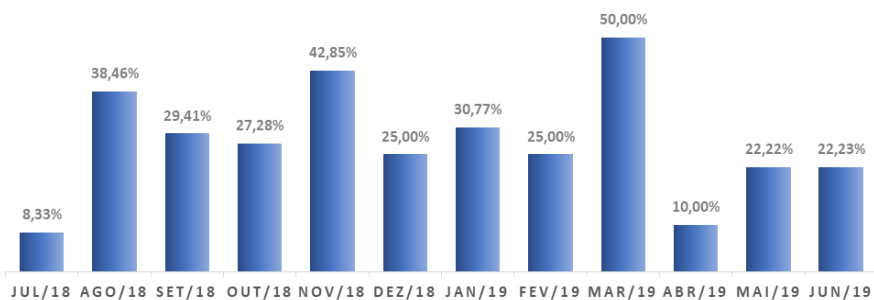
**AS DÚVIDAS FORAM ESCLARECIDAS DE MANEIRA CLARA?  
NÃO**



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

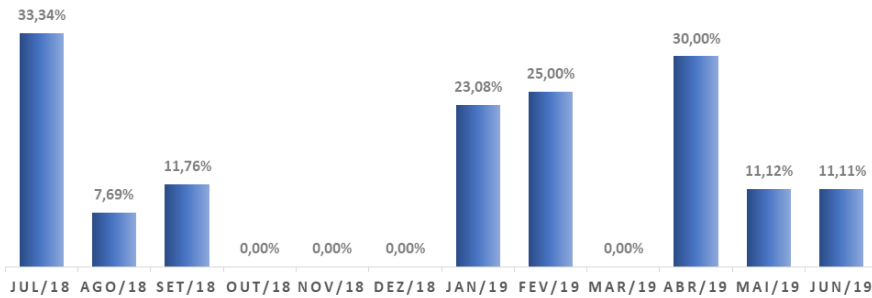


**NOSSA EQUIPE DE RELACIONAMENTO PRESTOU UM ATENDIMENTO  
MUITO BOM**

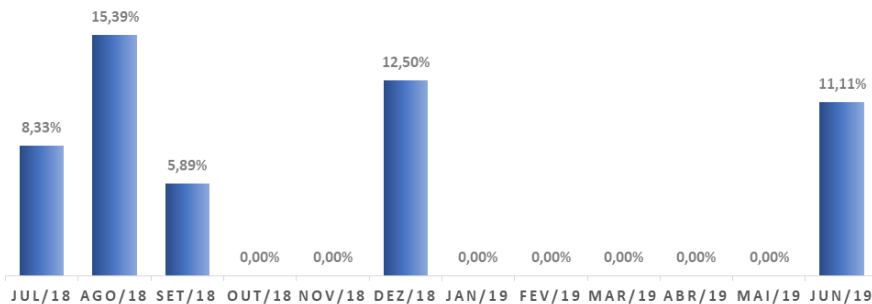




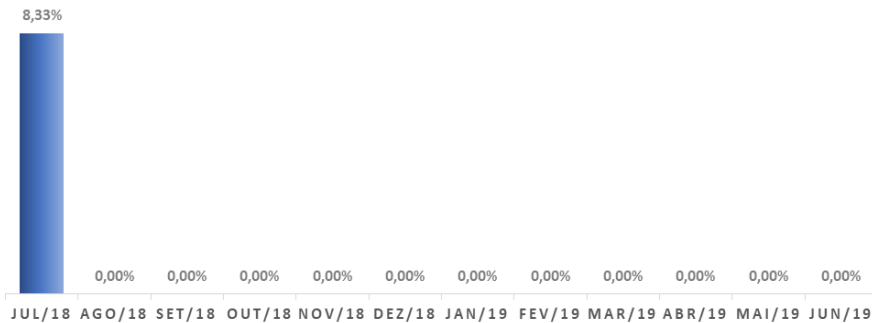
### NOSSA EQUIPE DE RELACIONAMENTO PRESTOU UM ATENDIMENTO BOM



### 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 junho de 2019 para os participantes:

- Mensagem de boas-vindas para 133 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em junho/19 e 81 participantes da adesão de maio/19;
- Procedimentos para contratação de seguro e novo Portal do Patrocinador; e
- Funpresp-Jud presta informações sobre seguro adicional e último vídeo da série Seu futuro começa aqui.

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

- Procedimentos para contratação de seguro e novo Portal do Patrocinador - retificação do ofício Procedimentos para contratação de seguro;
- Procedimentos para contratação de seguro e novo Portal do Patrocinador; e
- Funpresp-Jud presta informações sobre seguro adicional e último vídeo da série Seu futuro começa aqui.

### 4. Dados sobre os participantes Evolução mensal líquida das adesões

Considerando o fluxo de entradas e saídas de participantes em junho de 2019, houve acréscimo líquido de 162 participantes.

Em junho de 2019 foram publicadas no Diário Oficial da União, 43 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
<b>Saldo 2018</b>	<b>14.210</b>	<b>293</b>	<b>15</b>	<b>21</b>	<b>41</b>	<b>14.580</b>
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
mai/19	510	1	0	1	-6	506
jun/19	159	4	1	0	-2	162
<b>Acum. 2019</b>	<b>4.472</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>-21</b>	<b>4.464</b>
<b>Acum. Total</b>	<b>18.682</b>	<b>294</b>	<b>16</b>	<b>32</b>	<b>20</b>	<b>19.044</b>

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 junho de 2019, considerando 159 adesões de participantes patrocinados, o que representa 47,74% da meta mensal estabelecida (159 novas adesões mês / 333 adesões meta mês).

**Tabela 2. Adesões Patrocinados Mês x Meta Mens**

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	47,74%
<b>Acum. 2019</b>	<b>4.472</b>	<b>1.998</b>	<b>2.474</b>	<b>223,82%</b>

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 junho 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%
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%
<b>Acum. 2019</b>	<b>1</b>	<b>90</b>	<b>-89</b>	<b>1,11%</b>

Fonte: COARC/DISEG

## Taxa de Adesões x Cancelamentos (participantes patrocinados)

Em junho de 2019 foram realizadas 159 adesões de **participantes patrocinados** e 27 cancelamentos. Desse modo, a taxa de adesão mensal líquida foi de 83,01%.

**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%
mai/19	510	34	93,33%
jun/19	159	27	83,01%
<b>Acum. 2019</b>	<b>4.472</b>	<b>207</b>	<b>95,37%</b>

Fonte: COARC/DISEG

## Taxa de Crescimento

Em junho de 2019 foram contabilizadas 162 entradas líquidas de participantes no Plano de Benefícios. Desse modo, considerando o total de 18.882 adesões acumuladas até o mês anterior, a taxa de crescimento mensal foi de 0,85% (162 entradas líquidas / 18.882 adesões acumulados até o mês anterior).

**Tabela 5. Taxa de Crescimento**

<b>Mês/Ano</b>	<b>Entradas líquidas</b>	<b>Saldo participantes</b>	<b>Taxa de crescimento mensal (%)</b>
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%
mai/19	506	18.376	2,75%
jun/19	162	18.882	0,85%
<b>Acum. 2019</b>	<b>4.464</b>	<b>18.882</b>	<b>30,61%</b>

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 (%): (4.472 novas adesões acumuladas até junho de 2019 / 3.990 adesões meta ano);
- ✓ Resultado: 112,08%

### 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 (%): (159 novas adesões em junho de 2019 / 333 adesões meta mês);
- ✓ Resultado: 47,74%

### 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 (%): (1 nova adesão até junho de 2019 / 184 adesões meta mês)
- ✓ 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: (191 / 195 em junho de 2019);
- ✓ Resultado: 97,94%

Brasília, 29 de agosto de 2019.

RELPA  
Diretoria de Seguridade