

RREL 07
RELACIONAMENTO
COM O PARTICIPANTE

Julho
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 julho de 2019 e em períodos de 12 meses.

1. Atendimento

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

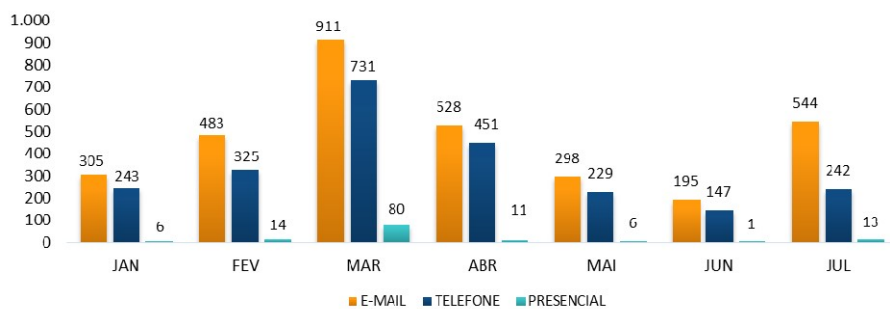


Gráfico 2. Atendimento por E-mail (últimos 12 meses)

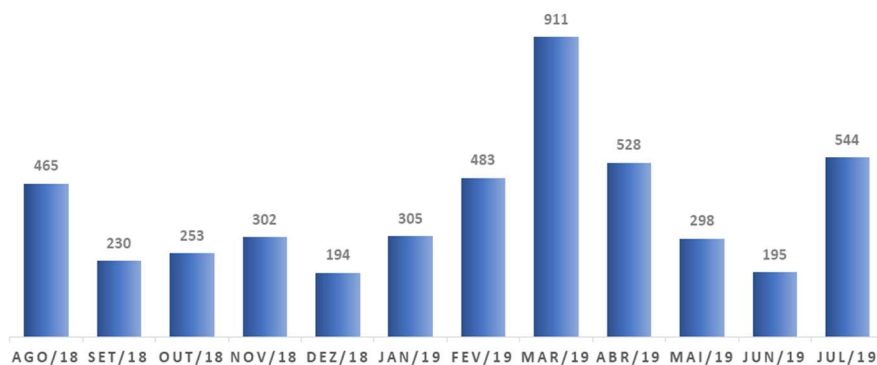


Gráfico 3. Atendimento por Telefone (últimos 12 meses)

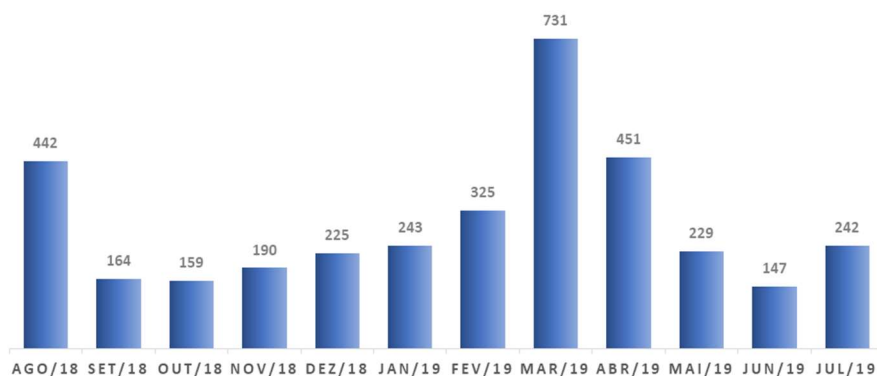


Gráfico 4. Atendimento Presencial (últimos 12 meses)

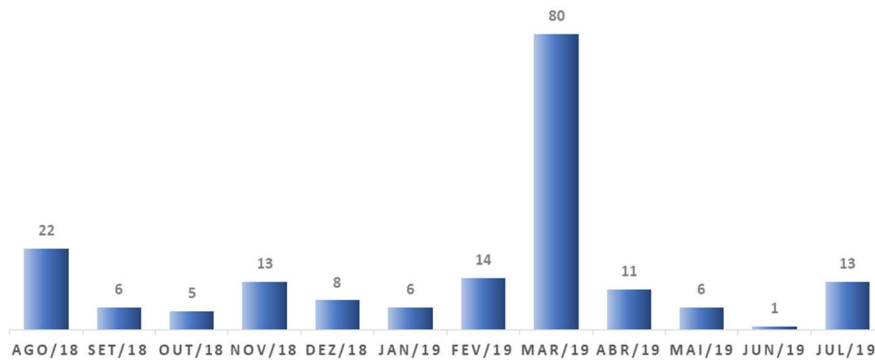


Gráfico 5. Atendimento por Tipo de Público (jul/2019)

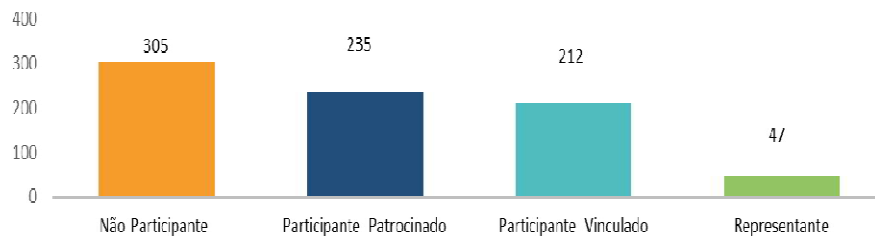


Gráfico 6. Atendimento a Não Participante (últimos 12 meses)

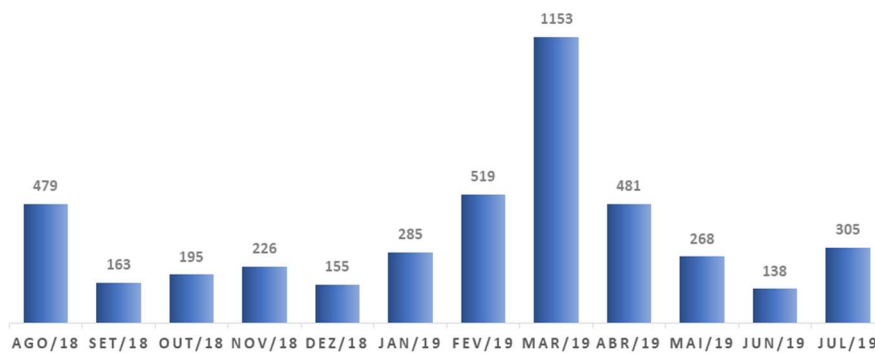


Gráfico 7. Atendimento a Participante Patrocinado (últimos 12 meses)



Gráfico 8. Atendimento a Representante (últimos 12 meses)

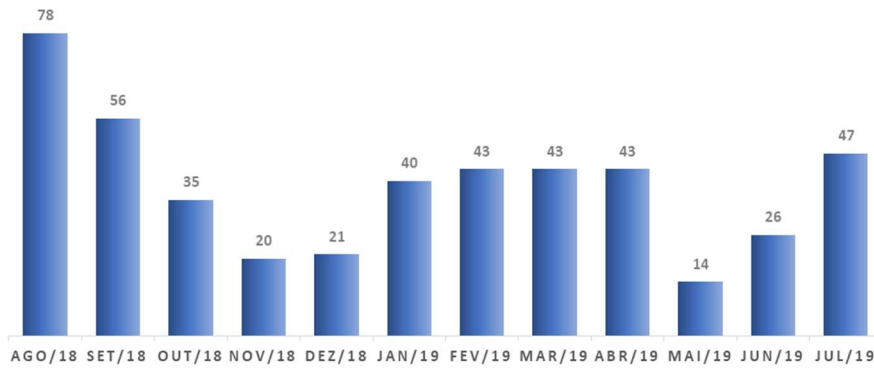


Gráfico 9. Atendimento a Participante Vinculado (últimos 12 meses)

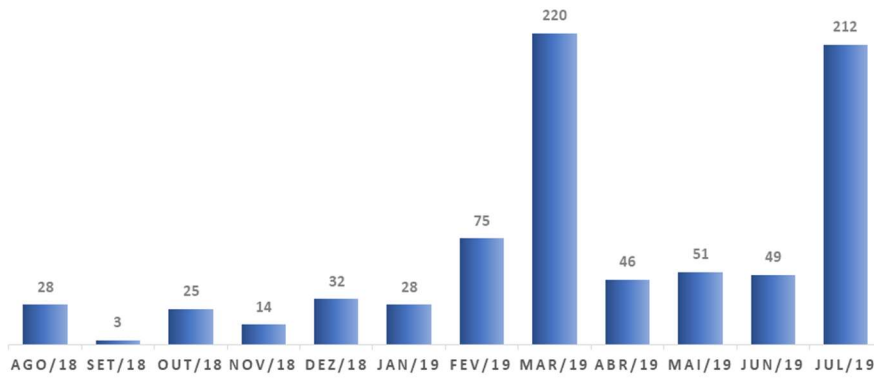


Gráfico 10. Tempo Médio de Resposta via E-mails (jul/2019)

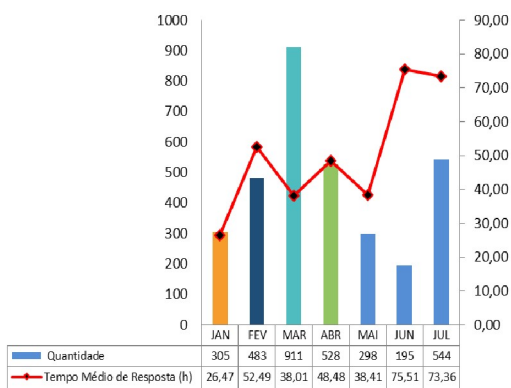
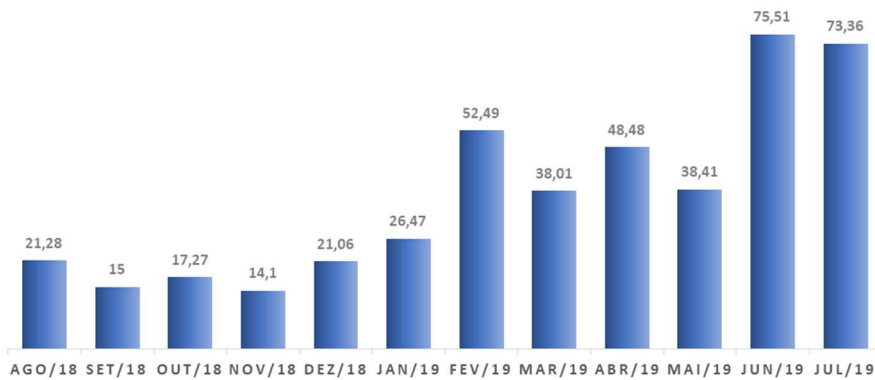


Gráfico 11. Tempo Médio de Resposta Via E-mail (últimos 12 meses)



Adicionalmente, no mês de julho de 2019, foram realizadas 144 simulações, atendimentos referentes ao curso 'Noções básicas sobre o Regime de Previdência Complementar (RPC) do servidor público federal' e registrados 11.964 acessos ao Portal do Participante.

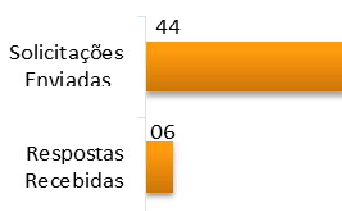
2 Pesquisa de qualidade do atendimento

2.1 Qualidade do Atendimento em julho de 2019

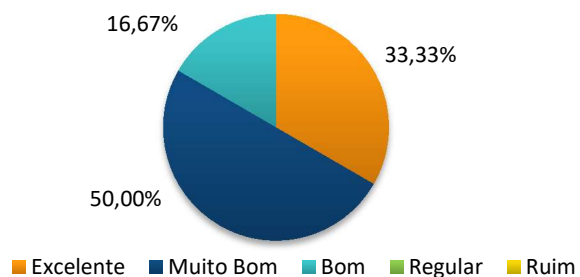
A RELPA realiza mensalmente uma pesquisa de opinião, por amostragem, sobre a qualidade do atendimento.

Foram encaminhadas 44 solicitações e recepcionadas 06 respostas. Segue o resultado:

Solicitações enviadas X respondidas

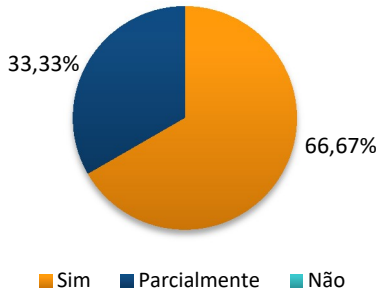


Tempo de retorno para seu atendimento foi?

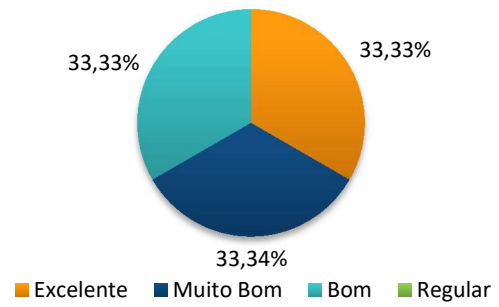


Suas dúvidas foram respondidas de forma clara?

Nossa equipe de relacionamento

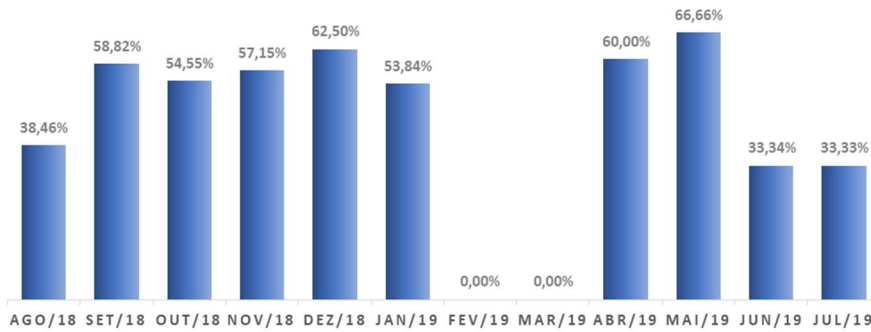


prestou um atendimento?

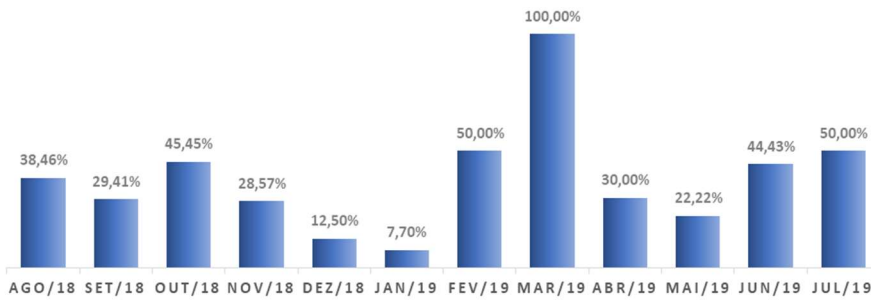


2.2 Gráficos da Qualidade do Atendimento (últimos 12 meses)

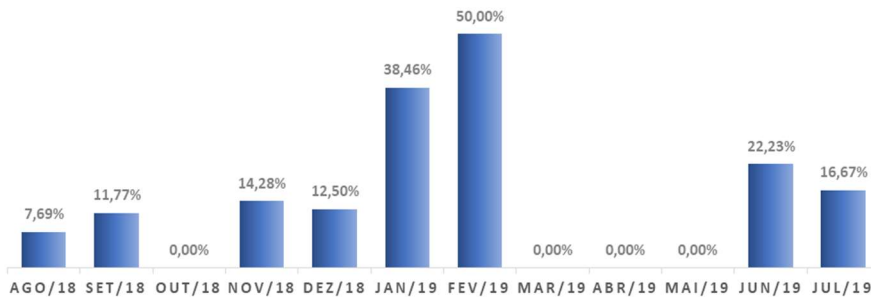
O TEMPO DE RETORNO PARA O ATENDIMENTO FOI CONSIDERADO EXCELENTE



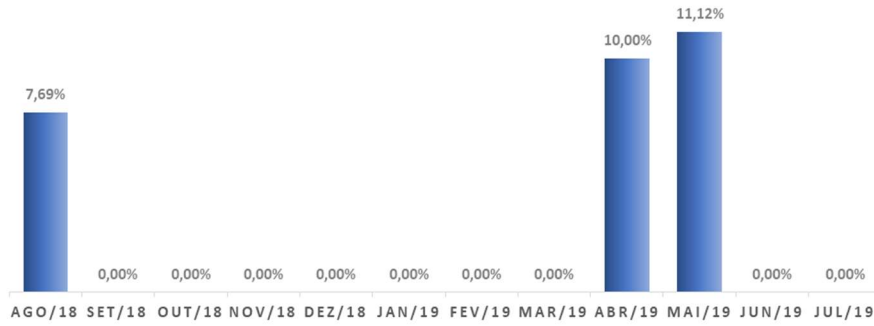
O TEMPO DE RETORNO PARA O ATENDIMENTO FOI CONSIDERADO MUITO BOM



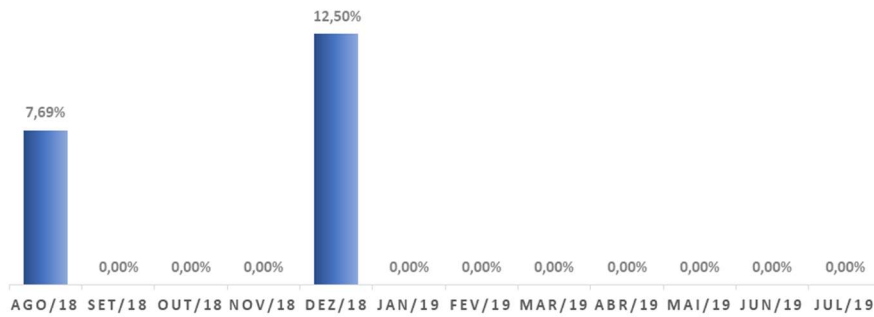
O TEMPO DE RETORNO PARA O ATENDIMENTO FOI CONSIDERADO BOM



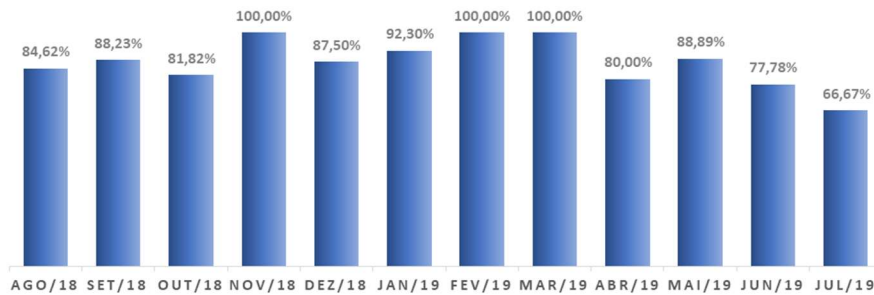
**O TEMPO DE RETORNO PARA O ATENDIMENTO FOI CONSIDERADO
REGULAR**



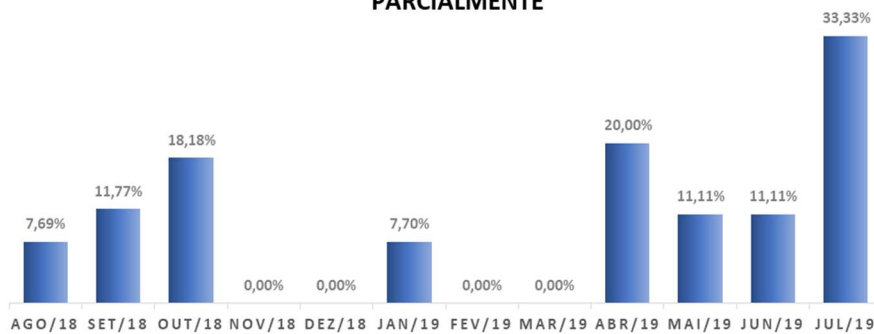
**O TEMPO DE RETORNO PARA O ATENDIMENTO FOI CONSIDERADO
RUIM**



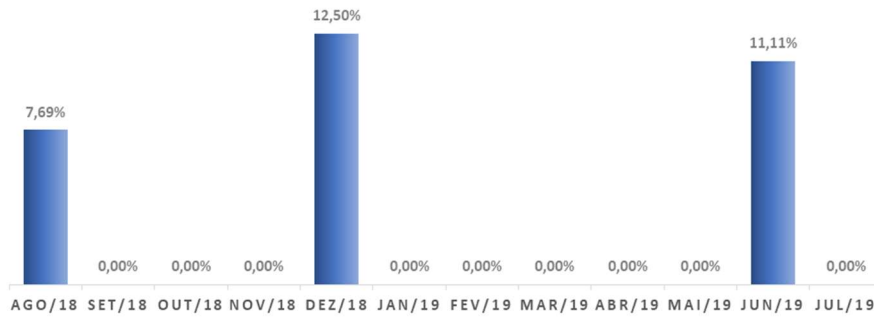
**AS DÚVIDAS FORAM ESCLARECIDAS DE MANEIRA CLARA?
SIM**



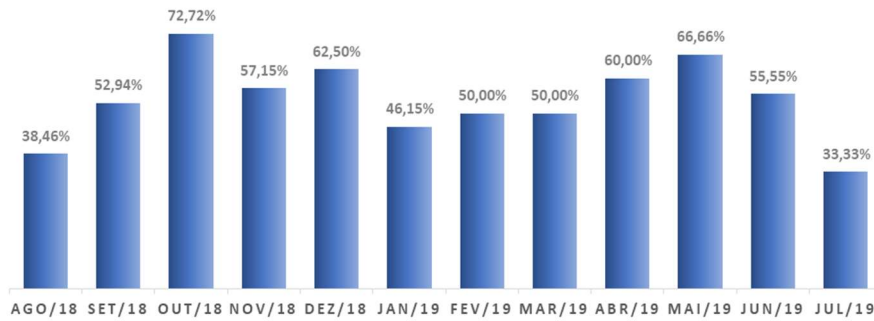
**AS DÚVIDAS FORAM ESCLARECIDAS DE MANEIRA CLARA?
PARCIALMENTE**



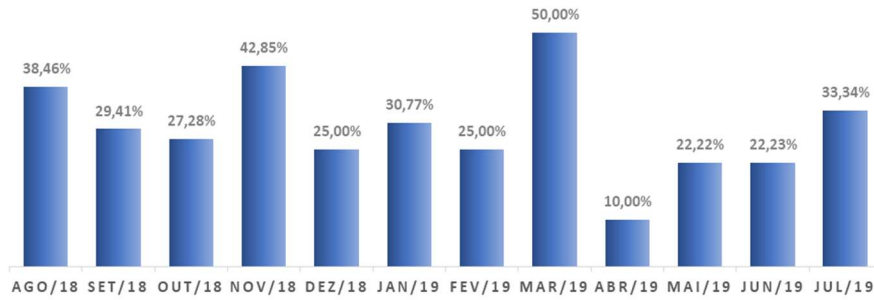
**AS DÚVIDAS FORAM ESCLARECIDAS DE MANEIRA CLARA?
NÃO**



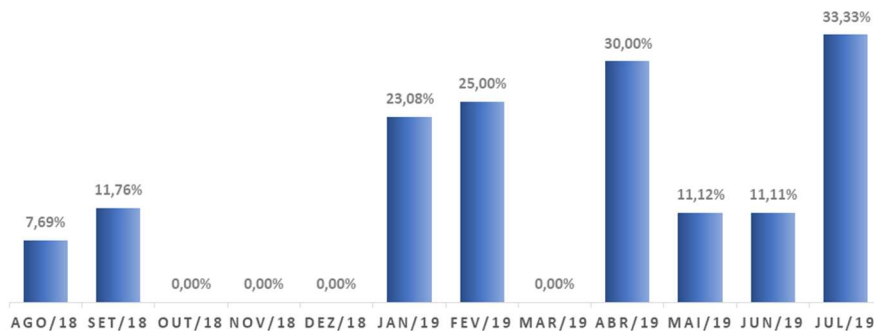
**NOSSA EQUIPE DE RELACIONAMENTO PRESTOU UM ATENDIMENTO
EXCELENTE**



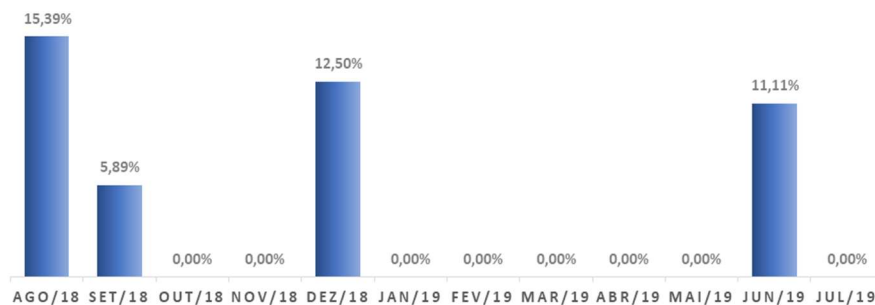
**NOSSA EQUIPE DE RELACIONAMENTO PRESTOU UM ATENDIMENTO
MUITO BOM**



**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 julho de 2019 para os participantes:

- Mensagem de boas-vindas para 98 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em julho/19 e 196 participantes da adesão de junho/19.

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

- Treinamento sobre o Seguro Funpresp-Jud.

4. Dados sobre os participantes

Evolução mensal líquida das adesões

Considerando o fluxo de entradas e saídas de participantes em julho de 2019, houve acréscimo líquido de 110 participantes.

Em julho de 2019 foram publicadas no Diário Oficial da União, 58 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
Acum. 2019	4.571	3	0	15	-16	1	4.574
Acum. Total	18.781	296	15	36	25	1	19.154

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 julho de 2019, considerando 99 adesões de participantes patrocinados, o que representa 29,72% da meta mensal estabelecida (99 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	47,74%
Jul/19	99	333	-234	29,72%
Acum. 2019	4.571	2.331	2.240	196,09%

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 julho de 2019, considerando 2 adesões de participantes vinculados, o que representa 13,34% da meta mensal estabelecida (2 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%
Jul/19	2	15	-13	13,34%
Acum. 2019	3	105	-102	2,85%

Fonte: COARC/DISEG

Taxa de Adesões x Cancelamentos (participantes patrocinados)

Em julho de 2019 foram realizadas 99 adesões de **participantes patrocinados** e 30 cancelamentos. Desse modo, a taxa de adesão mensal líquida foi de 69,69%.

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%
jul/19	99	30	69,69%
Acum. 2019	4.571	237	94,81%

Fonte: COARC/DISEG

Taxa de Crescimento

Em julho de 2019 foram contabilizadas 110 entradas líquidas de participantes no Plano de Benefícios. Desse modo, considerando o total de 19.044 adesões acumuladas até o mês anterior, a taxa de crescimento mensal foi de 0,57% (110 entradas líquidas / 19.044 adesões acumuladas 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	1,05%
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%
jul/19	110	19.044	0,57%
Acum. 2019	4.574	19.044	31,37%

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 (%): (4.571 adesões acumuladas até julho de 2019 / 3.990 adesões meta ano);
- ✓ Resultado: 114,56%

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 (%): (99 novas adesões em julho de 2019 / 333 adesões meta mês);
- ✓ Resultado: 29,72%

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 (%): (3 adesões até julho de 2019 / 184 adesões meta ano)
- ✓ Resultado: 1,63%

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: (528/544 no mês de jul/19);
- ✓ Resultado: 97,05%

Brasília, 23 de outubro de 2019.

RELPA
Diretoria de Seguridade