

**RREL 08**  
**RELACIONAMENTO**  
**COM O PARTICIPANTE**

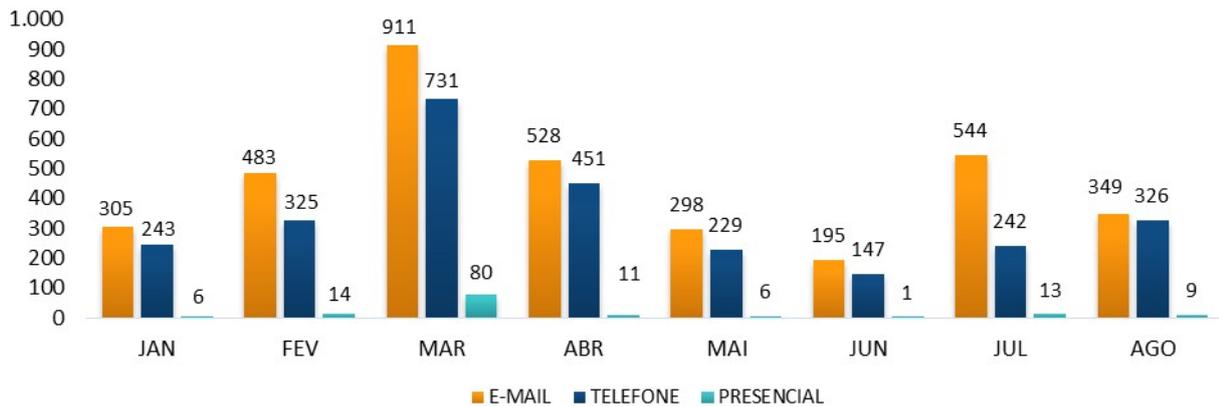
Agosto  
2019

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

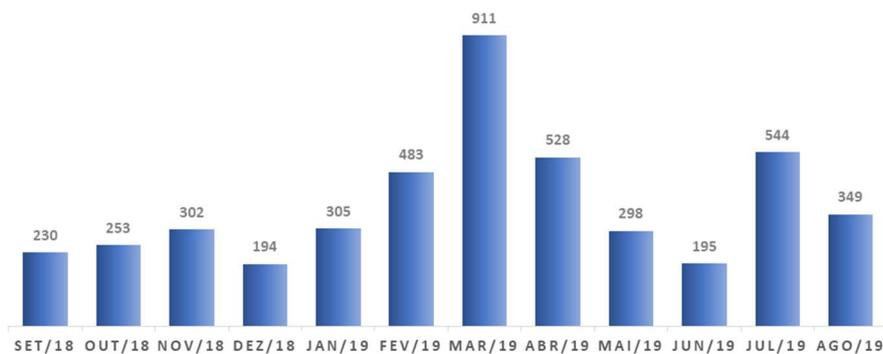
O presente relatório disponibiliza os dados das ações realizadas pela área de Relacionamento com o Participante (RELPA), relativos ao mês de agosto de 2019 e em períodos de 12 meses.

## 1. Atendimento

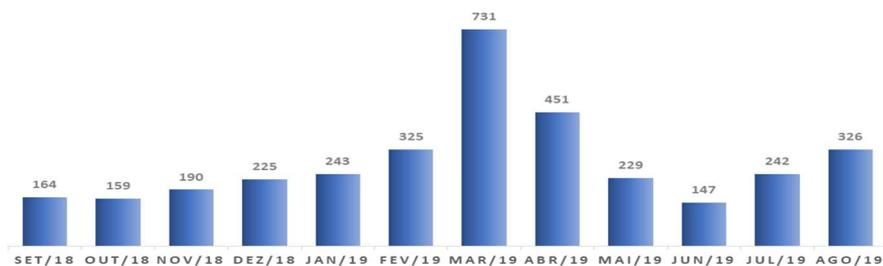
**Gráfico 1. Atendimento por Tipo de Canal (agosto/2019)**



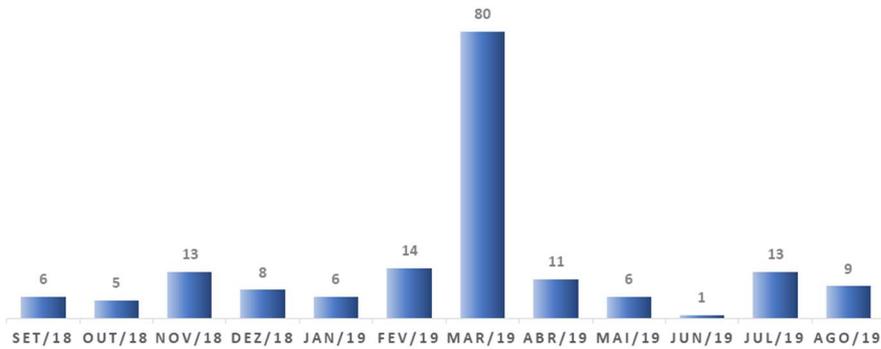
**Gráfico 2. Atendimento por E-mail (últimos 12 meses)**



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



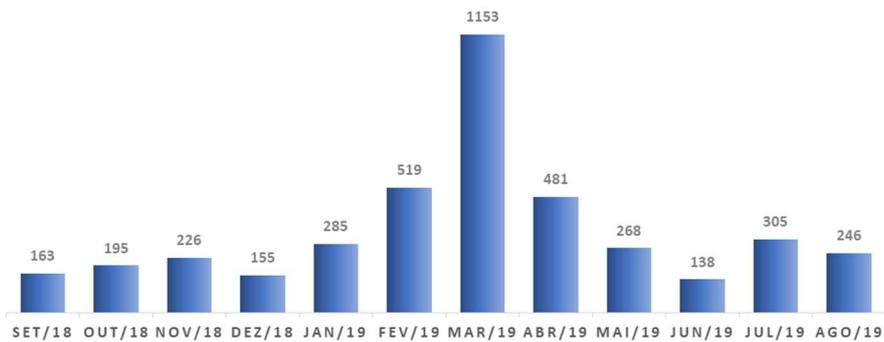
**Gráfico 4. Atendimento Presencial (últimos 12 meses)**



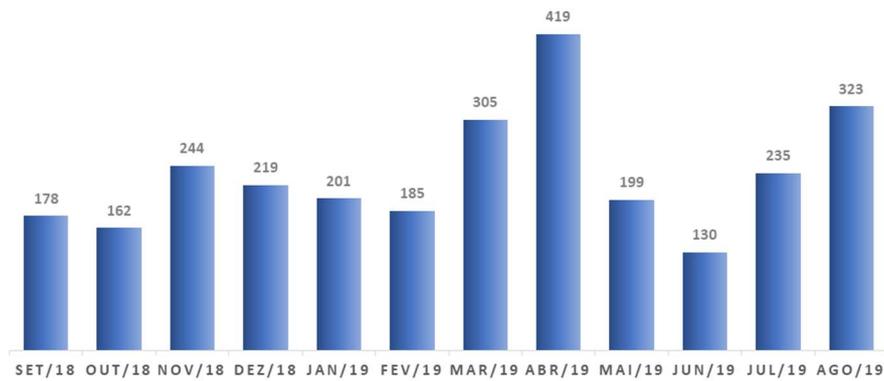
**Gráfico 5. Atendimento por Tipo de Público (ago/2019)**



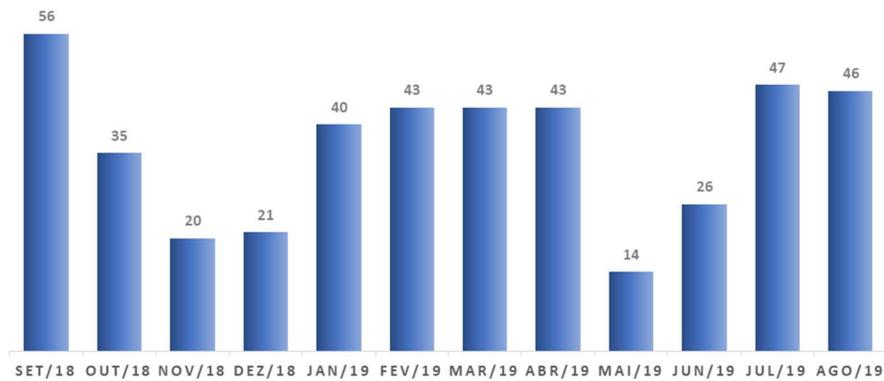
**Gráfico 6. Atendimento a Não Participante (últimos 12 meses)**



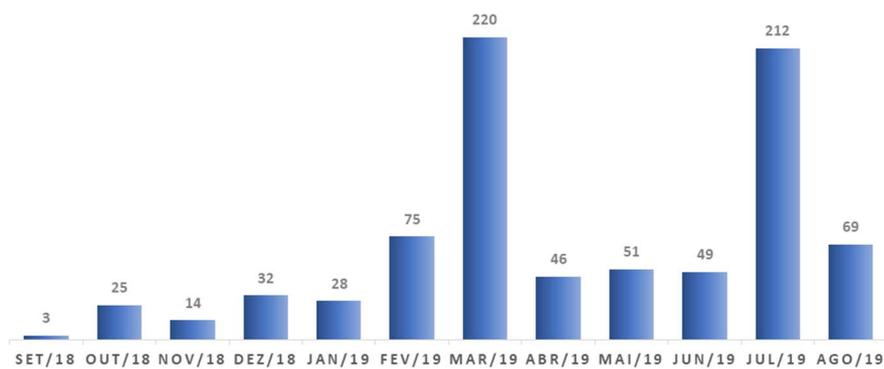
**Gráfico 7. Atendimento a Participante Patrocinado (últimos 12 meses)**



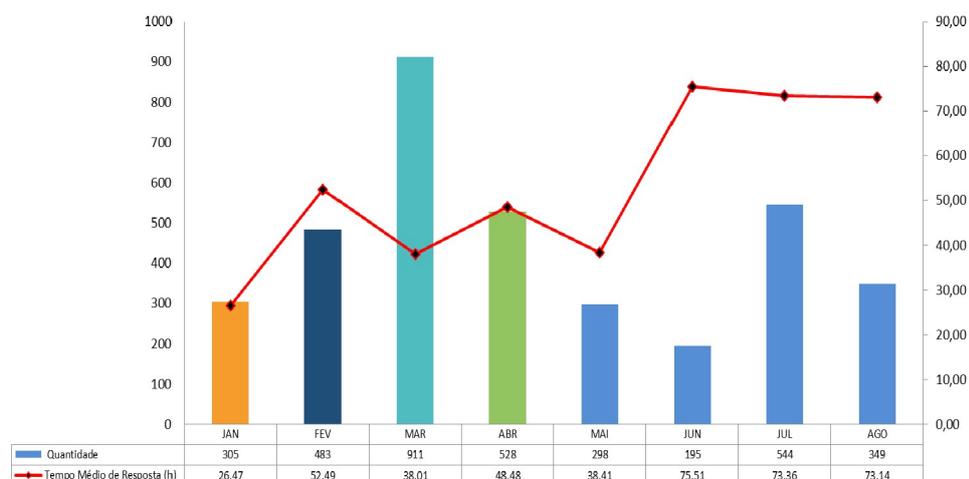
**Gráfico 8. Atendimento a Representante (últimos 12 meses)**



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



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



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



Adicionalmente, no mês de agosto de 2019, foram realizadas 119 simulações, atendimentos referentes ao curso 'Noções básicas sobre o Regime de Previdência Complementar (RPC) do servidor público federal' e registrados 12.217 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
Sindicato Nacional dos Participantes das Entidades Fechadas de Previdência Complementar (SINPREV)	75

Encontros Regionais com Representantes da Funpresp-Jud.

Assuntos tratados:

- Números da Funpresp-Jud;
- Orientações sobre a Cobertura Adicional de Risco (CAR);
- Debate sobre o Plano de Benefícios, com sugestões de aperfeiçoamento;

- Aspectos da Reforma da Previdência que afetam o Regime de Previdência Complementar; e
- Estratégias e melhorias para o próximo Encontro.

Data	Locais
06 e 07/08	FORTALEZA (SJ-CE)
13 e 14/08	BELO HORIZONTE (TRT-3)
20 e 21/08	VITÓRIA (TRT- 17)
27 e 28/08	PORTO ALEGRE (TRT-4)
03 e 04/09	BRASÍLIA (TST)

## 2 Pesquisa de qualidade do atendimento

### 2.1 Qualidade do Atendimento em agosto de 2019

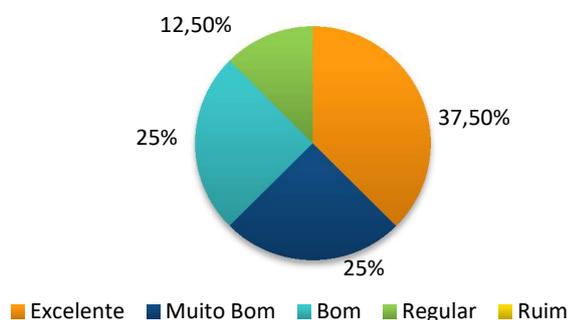
A RELPA realiza mensalmente uma pesquisa de opinião, por amostragem, sobre a qualidade do atendimento.

Foram encaminhadas 140 solicitações e recepcionadas 08 respostas. Segue o resultado:

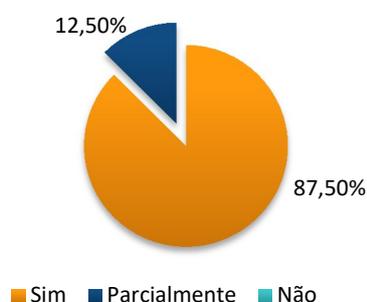
#### Solicitações enviadas X respondidas



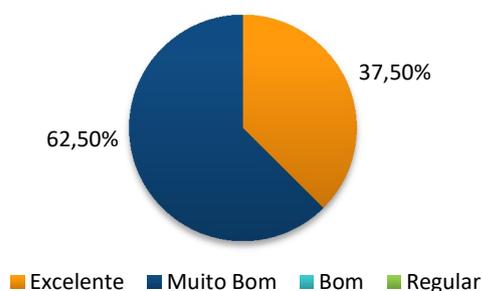
#### Tempo de retorno para seu atendimento foi?



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



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

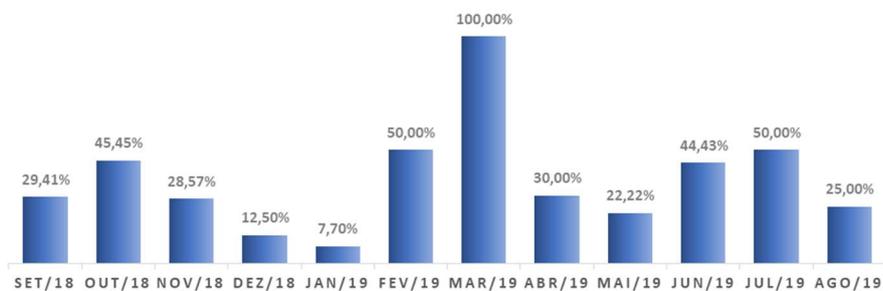


## 2.2 Gráficos da Qualidade do Atendimento (últimos 12 meses)

O TEMPO DE RETORNO PARA O ATENDIMENTO FOI CONSIDERADO EXCELENTE



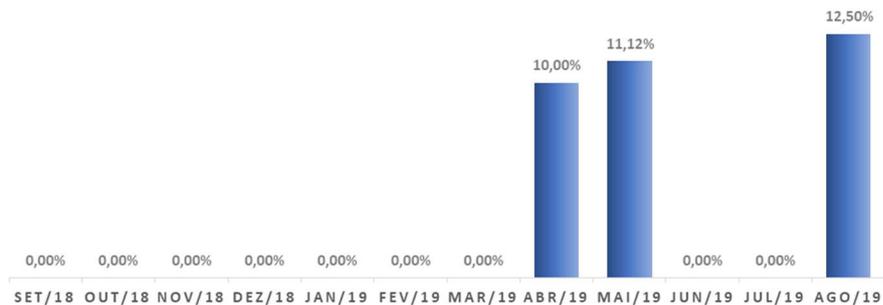
O TEMPO DE RETORNO PARA O ATENDIMENTO FOI CONSIDERADO MUITO BOM



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**



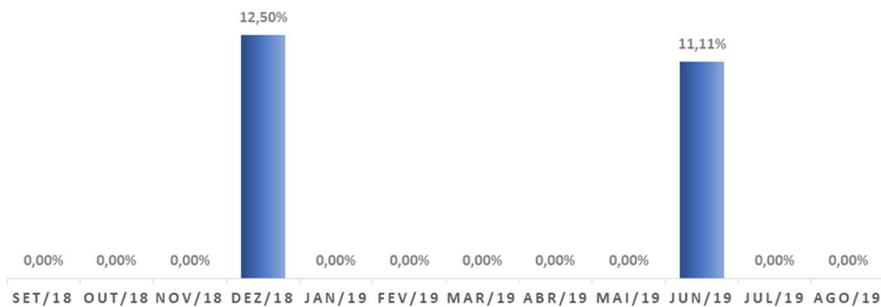
**AS DÚVIDAS FORAM ESCLARECIDAS DE MANEIRA CLARA? SIM**



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



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



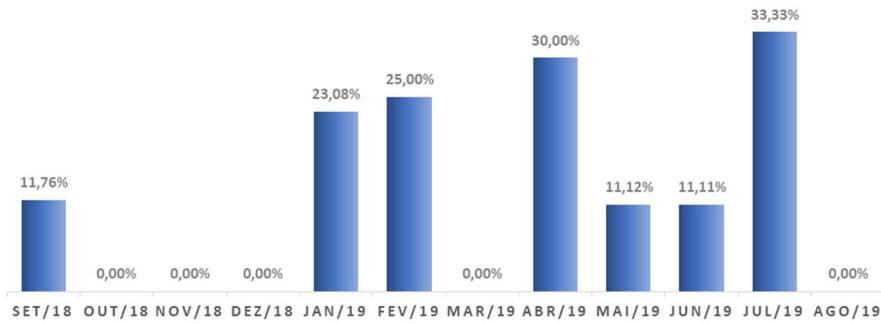
**NOSSA EQUIPE DE RELACIONAMENTO PRESTOU UM ATENDIMENTO EXCELENTE**



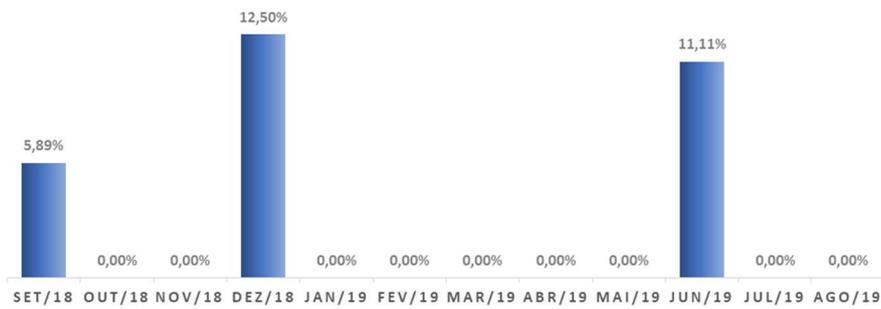
**NOSSA EQUIPE DE RELACIONAMENTO PRESTOU UM ATENDIMENTO MUITO BOM**



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



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



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

0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
SET/18	OUT/18	NOV/18	DEZ/18	JAN/19	FEV/19	MAR/19	ABR/19	MAI/19	JUN/19	JUL/19	AGO/19

### 3. Ações de Relacionamento

#### Mensagens e comunicados enviados em agosto de 2019 para os participantes:

- Mensagem de boas-vindas para 186 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em agosto/19.

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

- Semana da Boa Ação Funpresp-Jud; e
- Ofício Circular sobre a Cobertura Adicional de Risco.

### 4. Dados sobre os participantes

#### Evolução mensal líquida das adesões

Considerando o fluxo de entradas e saídas de participantes em agosto de 2019, houve acréscimo líquido de 120 participantes.

Em agosto de 2019 foram publicadas no Diário Oficial da União, 83 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
<b>Saldo 2018</b>	<b>14.210</b>	<b>293</b>	<b>15</b>	<b>21</b>	<b>41</b>	<b>0</b>	<b>14.580</b>
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
ago/19	123	0	1	-1	-5	2	120
<b>Acum. 2019</b>	<b>4.694</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>-21</b>	<b>3</b>	<b>4.694</b>
<b>Acum. Total</b>	<b>18.904</b>	<b>296</b>	<b>16</b>	<b>35</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>19.274</b>

## 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 agosto de 2019, considerando 123 adesões de participantes patrocinados, o que representa 36,93% da meta mensal estabelecida (123 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%
ago/19	123	333	-210	36,93%
<b>Acum. 2019</b>	<b>4.694</b>	<b>2.664</b>	<b>2.030</b>	<b>176,20%</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 agosto de 2019, não houve adesão de participante vinculado.

**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%
ago/19	0	15	-15	00,00%
<b>Acum. 2019</b>	<b>3</b>	<b>120</b>	<b>-117</b>	<b>2,5%</b>

Fonte: COARC/DISEG

## Taxa de Adesões x Cancelamentos (participantes patrocinados)

Em agosto de 2019 foram realizadas 123 adesões de **participantes patrocinados** e 26 cancelamentos. Desse modo, a taxa de adesão mensal líquida foi de 78,86%.

**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%
ago/19	123	26	78,86%
<b>Acum. 2019</b>	<b>4.694</b>	<b>263</b>	<b>94,39%</b>

Fonte: COARC/DISEG

## Taxa de Crescimento

Em agosto de 2019 foram contabilizadas 120 entradas líquidas de participantes no Plano de Benefícios. Desse modo, considerando o total de 19.154 adesões acumuladas até o mês anterior, a taxa de crescimento mensal foi de 0,62% (120 entradas líquidas / 19.154 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%
ago/19	120	19.154	0,62%
<b>Acum. 2019</b>	<b>4.694</b>	<b>19.154</b>	<b>32,19%</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 (%): (4.694 novas adesões acumuladas até agosto de 2019 / 3.990 adesões meta ano);
- ✓ Resultado: 117,64%

### 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 (%): (123 novas adesões em agosto de 2019 / 333 adesões meta mês);
- ✓ Resultado: 36,93%

**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 agosto 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: (345/349 no mês de ago/19);
- ✓ Resultado: 98,85%

Brasília, 25 de outubro de 2019.

RELPA  
Diretoria de Seguridade