

RELATÓRIO RELPA

03 | 2020

1. Introdução

Este relatório, elaborado pela Supervisão de Relacionamento com o Participante (Relpa), consiste em um conjunto de informações, na forma de textos, indicadores, gráficos e tabelas, pautado nos princípios e orientações das Melhores Práticas de Relacionamento com o participante voltadas para Entidades Fechadas de Previdência Complementar.

2. Atendimento

Gráfico 1. Atendimento por Tipo de Canal (últimos 12 meses)

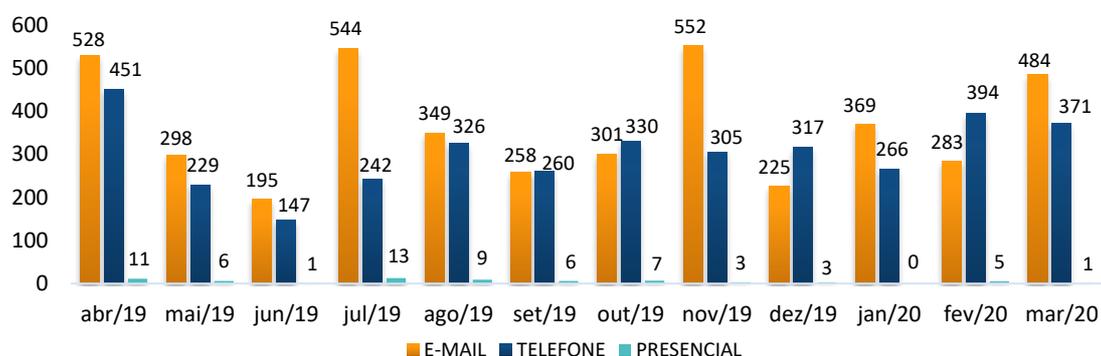


Gráfico 2. Atendimento por Tipo de Público (março de 2020)

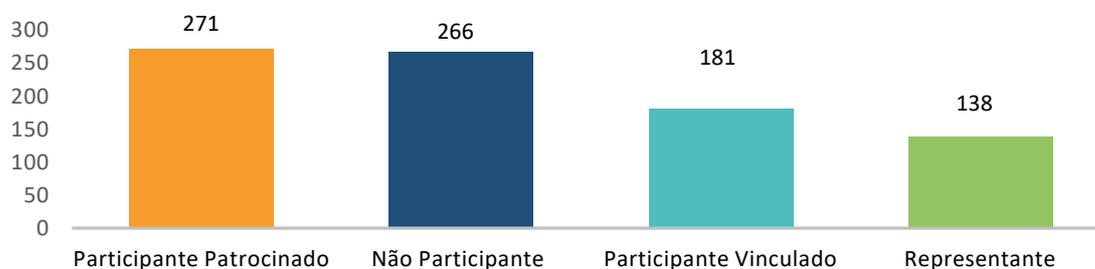
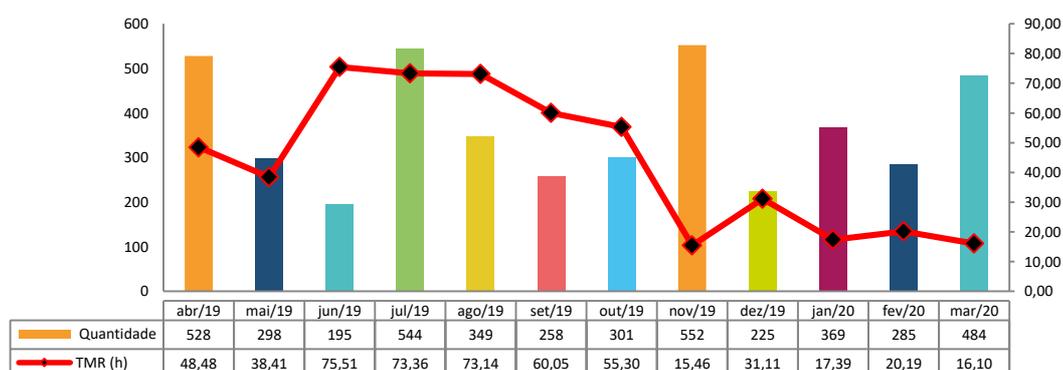


Gráfico 3. Tempo Médio de Resposta - TMR via E-mails (últimos 12 meses)



Adicionalmente, no mês de março de 2020, foram realizadas 174 simulações de valores, atendimentos referentes ao curso 'Noções básicas sobre o Regime de Previdência Complementar (RPC) do servidor público federal' e registrados 19.674 acessos ao Portal do Participante, na área restrita.

3. Pesquisa da qualidade do atendimento

3.1 Qualidade do Atendimento em março de 2020

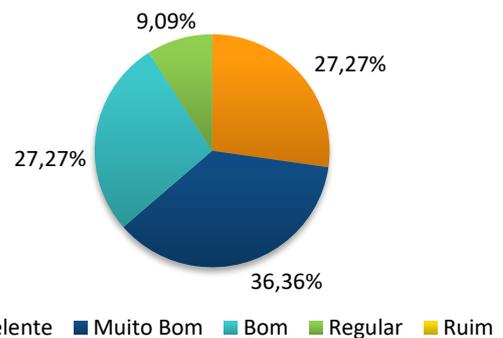
A RELPA realiza mensalmente uma pesquisa de opinião, por amostragem, sobre a qualidade do atendimento.

Foram encaminhadas 186 solicitações e recepcionadas 11 respostas. Segue o resultado:

Solicitações enviadas X respondidas



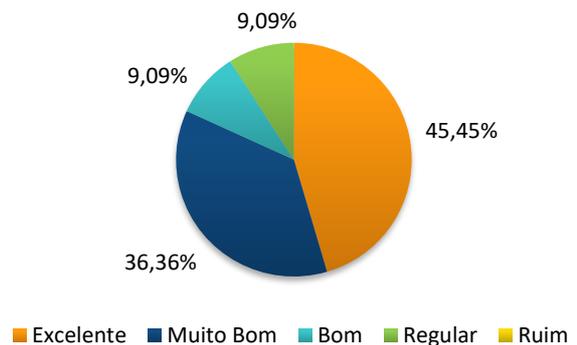
Tempo de retorno para o atendimento foi?



Suas dúvidas foram respondidas de forma clara?



Nossa equipe de relacionamento prestou um atendimento?



4. Ações de Relacionamento

Mensagens e comunicados enviados em março de 2020 para os participantes:

- Mensagem de boas-vindas para 90 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em março de 2020 e 71 participantes da adesão de fevereiro;
- Alerta - Prazo para escolha do Regime de Tributação – 31-03-2020; e
- Feliz dia internacional da Mulher.

Mensagens e comunicados enviados em março de 2020 para os patrocinadores e representantes:

- Feliz dia internacional da Mulher.

5. Dados sobre as adesões

Para 2020 foi estabelecida a meta de **22.000 participantes patrocinados**. Considerando que terminamos o ano de 2019 com 19.207, isso implica em uma meta anual de 2.793 participantes patrocinados, equivalente a uma média de 232 participantes patrocinados elegíveis a cada mês.

Em março foram realizadas 110 adesões de participantes patrocinados. Alcançamos, portanto, 47,41% do valor da meta mensal estabelecida (232 adesões).

Em março foram realizadas 10 adesões de participantes vinculados.

6. Indicadores

a) Indicador 1: Adesão Anual de Participantes Patrocinados

Meta: atingir 22.000 participantes patrocinados em 2020

Adesões acumuladas até o mês de mar/2020	Meta anual de adesão	Resultado (%)
19.434	2.793	6,95

b) Indicador 2: Adesão Mensal de Participantes Patrocinados

Meta: atingir 91% de adesão de participantes patrocinados elegíveis no mês

Adesões no mês de mar/2020	Meta mensal de adesão	Resultado (%)
110	232	47,41

7. Indicadores Plano Gerencial RELPA

Objetivo Estratégico	Ação	Atividade	Meta Anual	Março	Aferição	Observação
Definir estratégia para atrair novos participantes	Desenvolver e implementar campanha: Vinculados com incentivo CAR	Desenvolver Campanhas visando alcançar 200 adesões	200	0	0%	Maior a julho, desenvolver campanha e no segundo semestre realização da campanha
Definir estratégia para atrair novos participantes	Estabelecer espaço de atendimento personalizado: Patrocinadores sediados em Brasília	Contactar patrocinadores e providenciar material necessário para atendimento aos servidores junto à Fundação	5 patrocinadores	0	0%	Atividade programada para iniciar em fevereiro/2020
Definir estratégia para atrair novos participantes	Implementar novas tecnologias de atendimento - Call Center	Aquisição de Sistema de Atendimento	0	0	50%	Projeto básico elaborado aguardando deliberação da DISEG
Definir estratégia para atrair novos participantes	Criar Política de Relacionamento	Elaborar e encaminhar documento para aprovação da DISEG	1	1	50%	Política elaborada e encaminhada para aprovação da DISEG. Aguardando aprovação.
Definir estratégia para atrair novos participantes	Desenvolver Campanha: Migrados não aderidos e prospects	Elaborar junto com as áreas envolvidas projeto para abordagem destes servidores	300 adesões	0	0%	De maio a julho, desenvolvimento da campanha e a partir de agosto a realização da campanha.
Definir estratégia para fidelizar os participantes	Criar formulário eletrônico de cancelamento, incluindo o motivo do cancelamento	Elaborar o formulário junto com as áreas envolvidas	1	0	50%	Protótipo do formulário foi criado e está aguardando aprovação para ser disponibilizado no Portal do Participante.
Aprimorar o relacionamento com os participantes	Criar Estratégia para reverter os pedidos de cancelamento.	Construção de Planilha com os dados dos participantes que cancelaram o Plano para abordagem por meio de contato telefônico ativo		0	25%	De fevereiro a março, desenvolvimento da estratégia, e a partir de abril executar a ação. Planilha elaborada, aguardando retorno ao trabalho presencial.
Aprimorar o relacionamento com os participantes	Participar de eventos nos patrocinadores	Elaborar junto com as áreas envolvidas estratégia para participar das nomeações de novos servidores nos órgãos sediados em Brasília.	3 eventos	0	0%	Fevereiro a julho desenvolver estratégia e de agosto a dezembro realizar os eventos.
Aperfeiçoar o relacionamento com representantes	Aprimorar o Portal: Área para os representantes	Desenvolver dentro do Portal uma área específica para os representantes.	1	0	0%	Atividade programada para iniciar em junho/2020

Objetivo Estratégico	Ação	Atividade	Meta Anual	Março	Aferição	Observação
Aperfeiçoar o relacionamento com representantes	Aperfeiçoar encontros regionais	Sugerir melhorias à área responsável a partir dos atendimentos feitos pela RELPA aos representantes	0	0	0%	Atividade programada para iniciar em março/2020
Aperfeiçoar o relacionamento com representantes	Criar canal exclusivo de comunicação	Verificar junto às áreas envolvidas a possibilidade de disponibilizar um número de telefone exclusivo para representantes	1	0	0%	Atividade programada para iniciar em fevereiro/2020
Aperfeiçoar o relacionamento com representantes	Criar um Plano de Capacitação à equipe de representantes	Elaborar treinamento destinado à capacitar os representantes	1	0	0%	Atividade programada para iniciar em junho de 2020
Aperfeiçoar o relacionamento com o participante	Reduzir o tempo de atendimento	Priorizar respostas para demandas encaminhadas por e-mail	24 h	16,10h	67%	Atividade iniciada. Houve redução de 67% no tempo médio de respostas via e-mail (de dezembro para março).
Implantar Ferramenta CRM	Identificar necessidades e opções disponíveis no mercado	Fazer orçamentos e apresentar à DISEG	0	0	25%	Atividade programada para iniciar em abril de 2020. Projeto básico encaminhado à DISEG.
Aprimorar o Portal do Participante	Disponibilizar canais diversificados de relacionamento	Fazer orçamentos e apresentar à DISEG	0	0	0%	Atividade Programada para iniciar em abril/2021
Projeto LGPD	EAP 2.19	Elaborar Norma interna da RELPA com as definições de coleta de informações para confirmação da identidade do participante	1	1	100%	Norma elaborada.

Brasília, 15 de abril de 2020.

Relpa
Diretoria de Seguridade

ANEXO - GRÁFICOS COMPLEMENTARES
Período: últimos 12 meses

Gráfico 1. Atendimento por E-mail

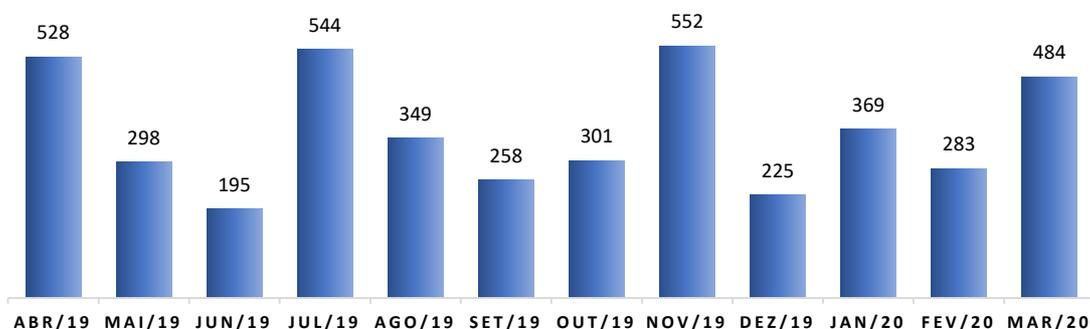


Gráfico 2. Atendimento por Telefone

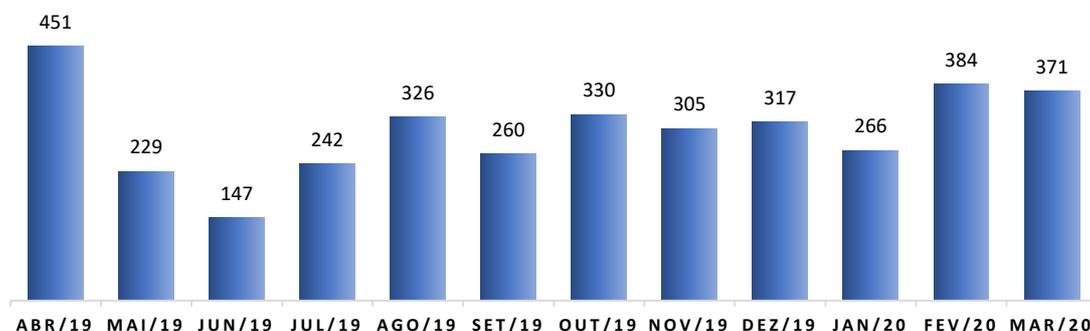


Gráfico 3. Atendimento Presencial

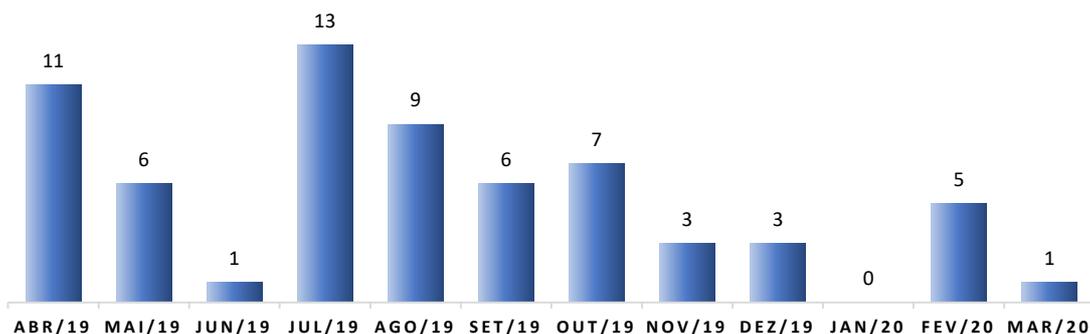


Gráfico 4. Atendimento a Não Participante

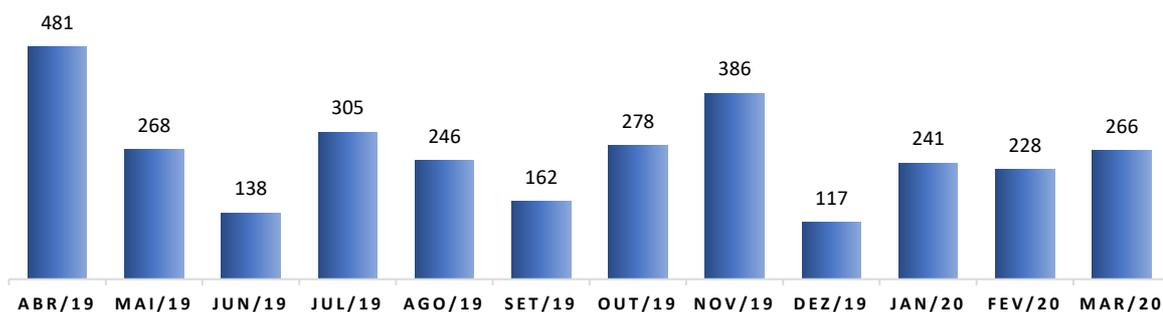


Gráfico 5. Atendimento a Participante Patrocinado

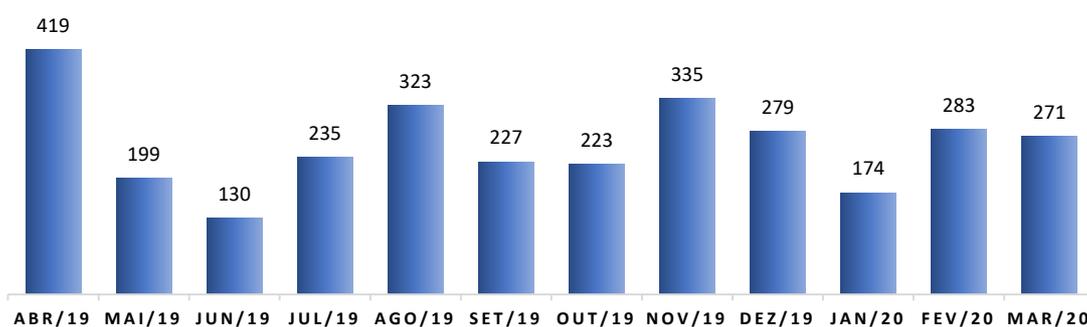


Gráfico 6. Atendimento a Participante Vinculado

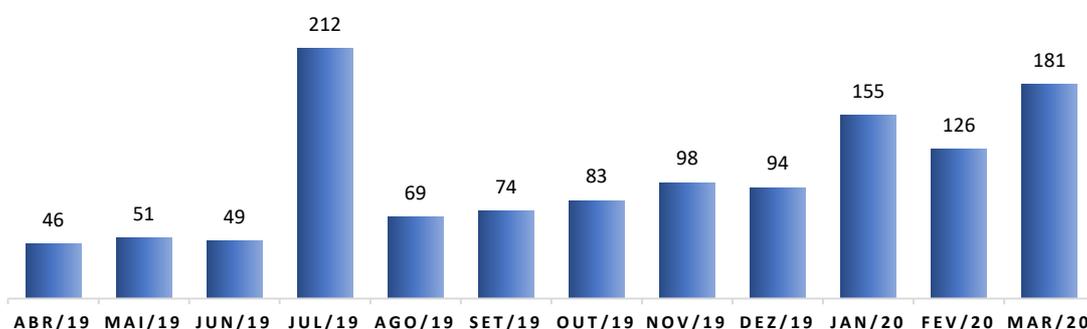
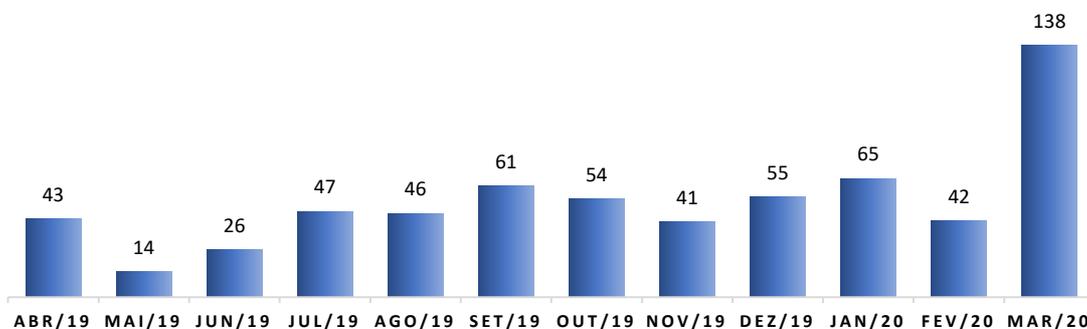
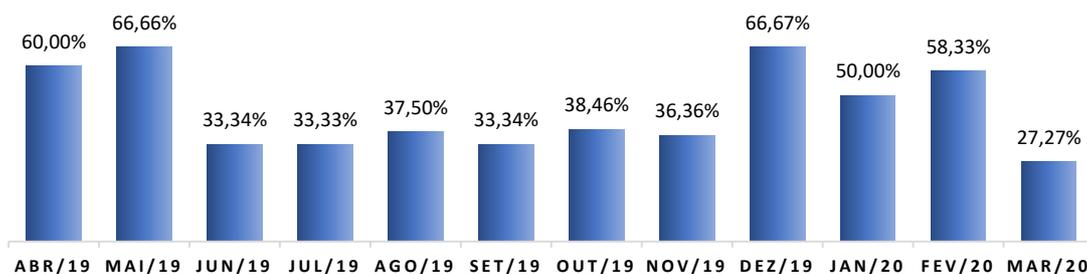


Gráfico 7. Atendimento a Representante

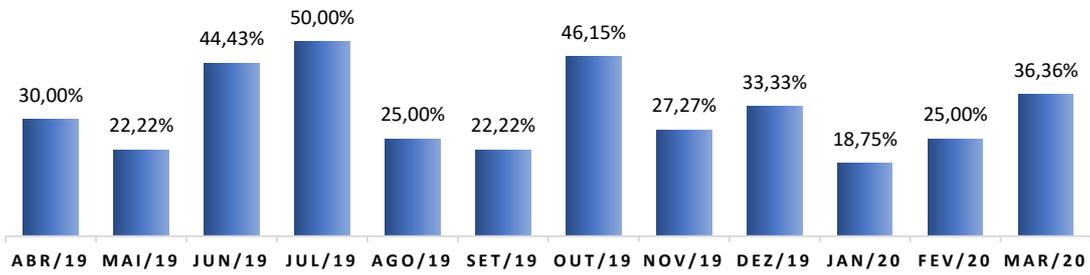


3.8 O tempo de retorno para o atendimento foi considerado?

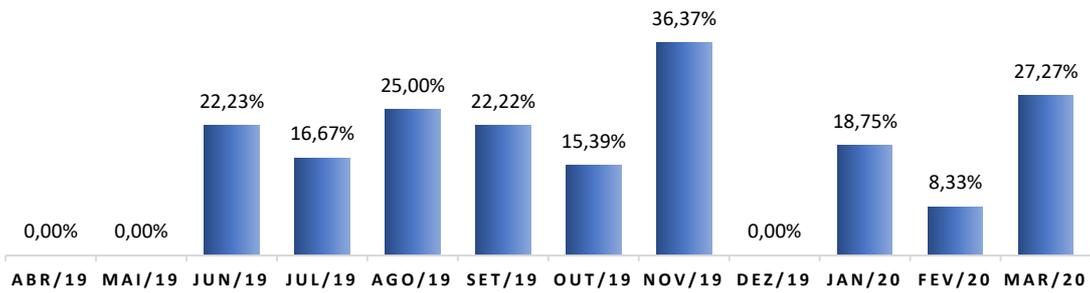
EXCELENTE



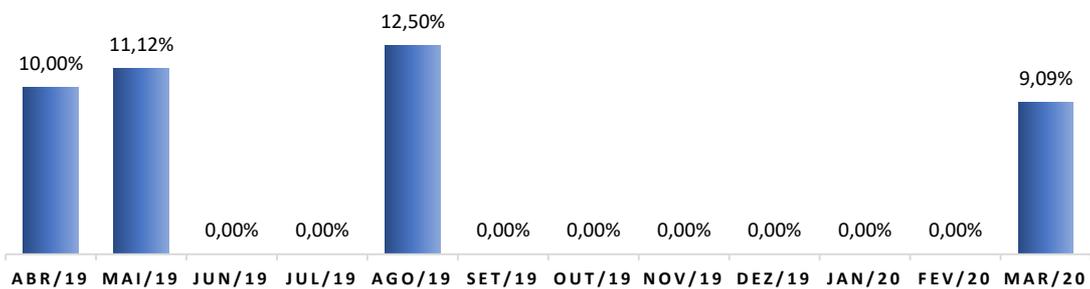
MUITO BOM



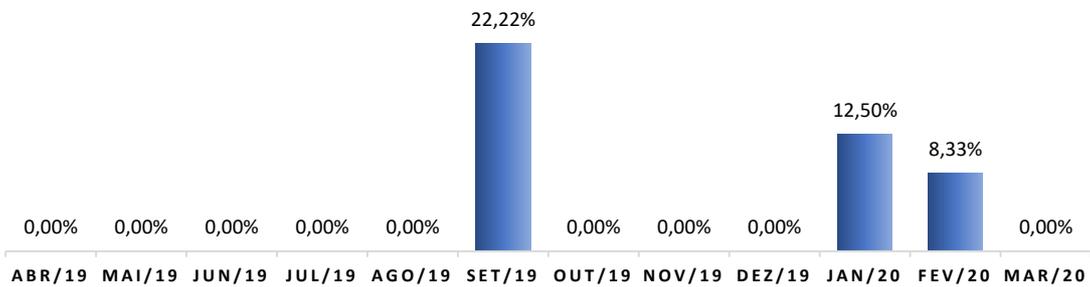
BOM



REGULAR

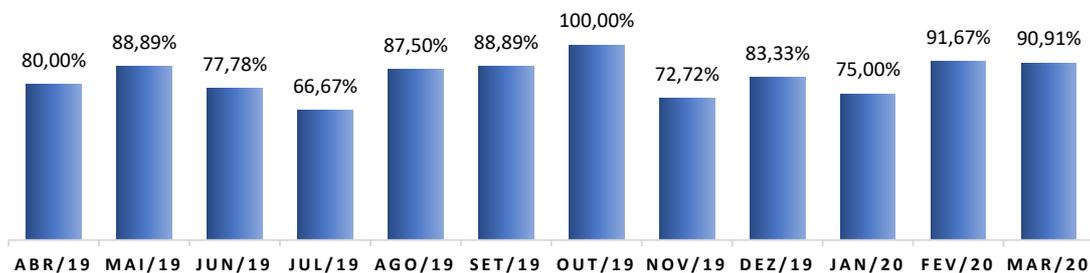


RUIM

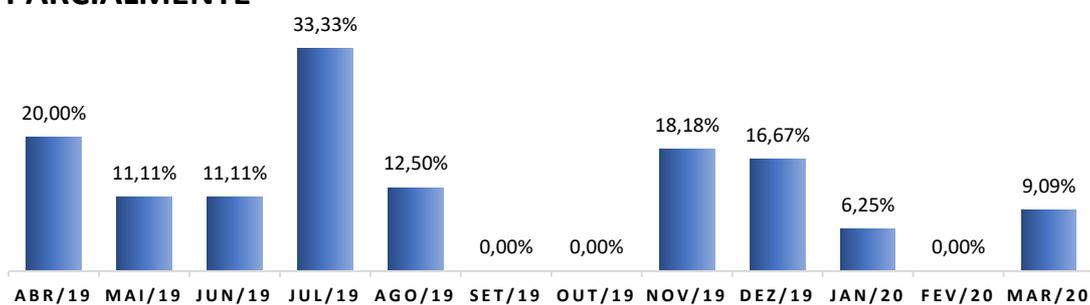


3.9 As dúvidas foram esclarecidas de maneira clara?

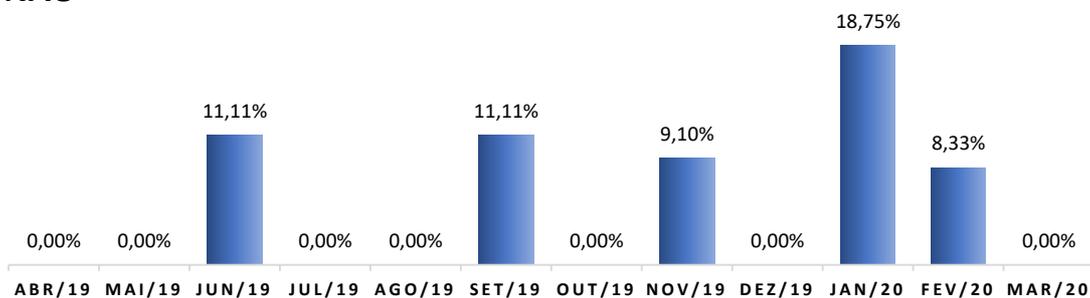
SIM



PARCIALMENTE

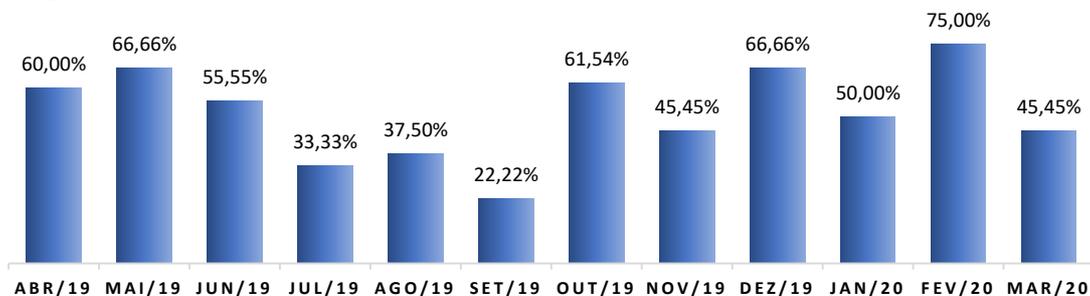


NÃO

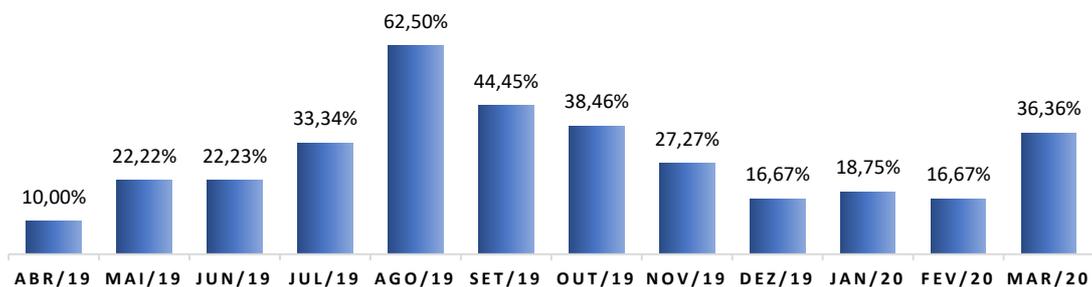


3.10 Nossa equipe de Relacionamento prestou um atendimento:

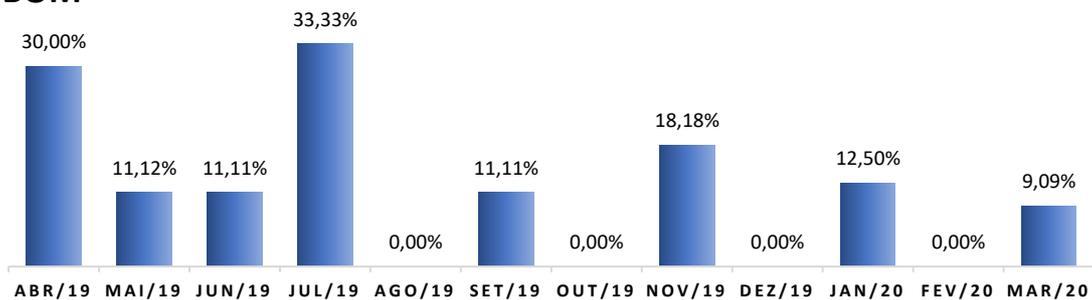
EXCELENTE



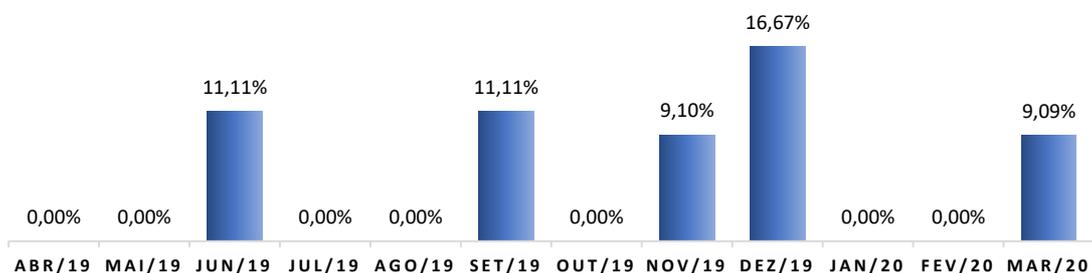
MUITO BOM



BOM



REGULAR



RUIM

