

# RELATÓRIO RELPA

---

11 | 2020

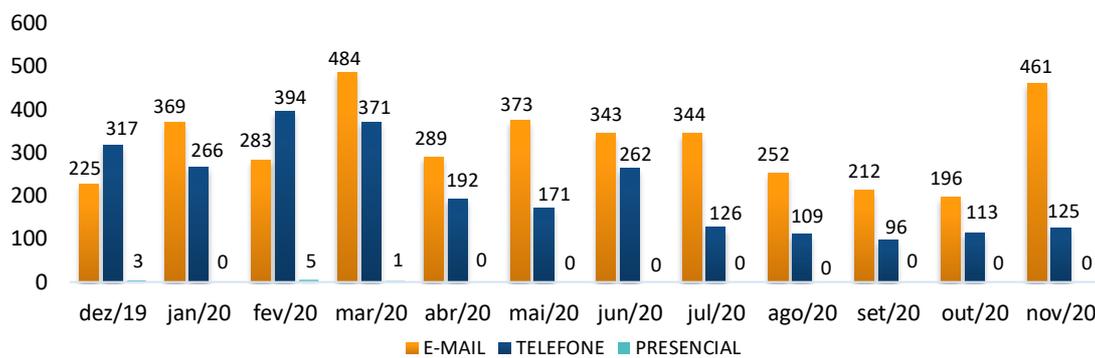
---

## 1. Introdução

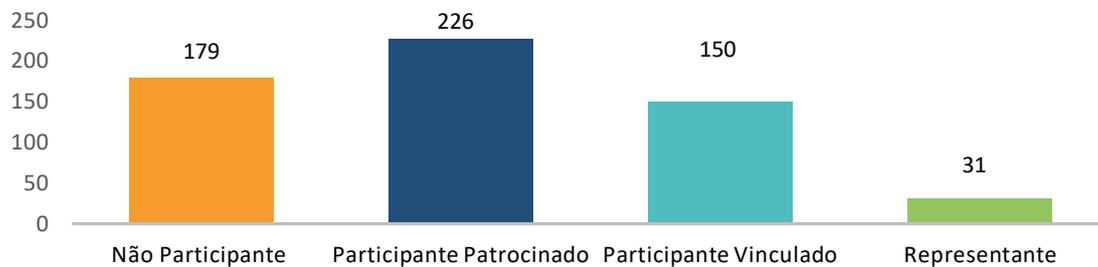
Este relatório, elaborado pela Supervisão de Relacionamento com o Participante (Relpa), consiste em um conjunto de informações, na forma de textos, indicadores, gráficos e tabelas, pautado nos princípios e orientações das Melhores Práticas de Relacionamento com o participante voltadas para Entidades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

## 2. Atendimento

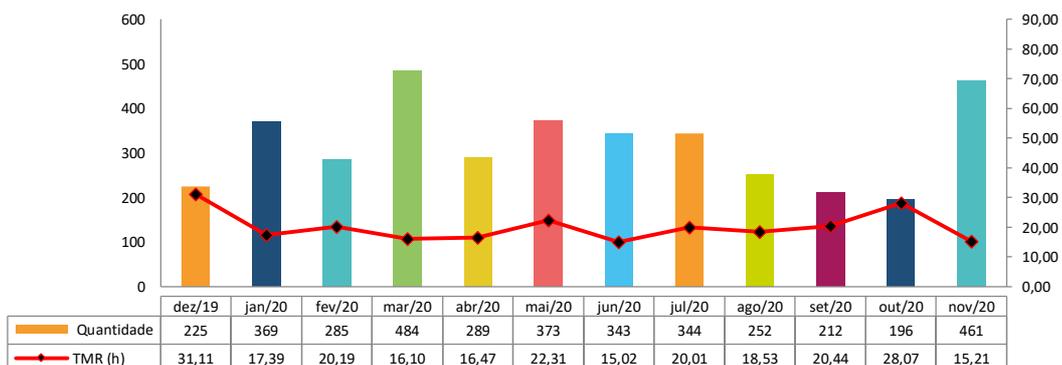
**Gráfico 1. Atendimento por Tipo de Canal (últimos 12 meses)**



**Gráfico 2. Atendimento por Tipo de Público (novembro de 2020)**



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



Adicionalmente, no mês de novembro de 2020, foram realizadas 122 simulações de valores relativas a projeção de aposentadoria, migração de regime previdenciário e Cobertura Adicional de Risco (CAR), atendimentos referentes ao curso: Noções básicas sobre o Regime de Previdência Complementar (RPC) do servidor público federal e Noções básicas de Investimentos. Foram registrados 6.488 acessos ao Portal do Participante na área restrita.

### 3. Pesquisa da qualidade do atendimento

#### 3.1 Qualidade do Atendimento em novembro de 2020

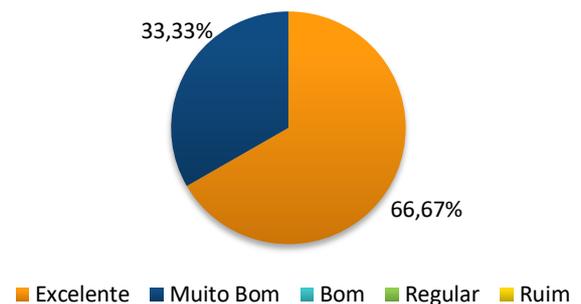
A RELPA realiza mensalmente uma pesquisa de opinião, por amostragem, sobre a qualidade do atendimento.

Foram encaminhadas 107 solicitações e recepcionadas 12 respostas. Segue o resultado:

##### Solicitações enviadas X respondidas



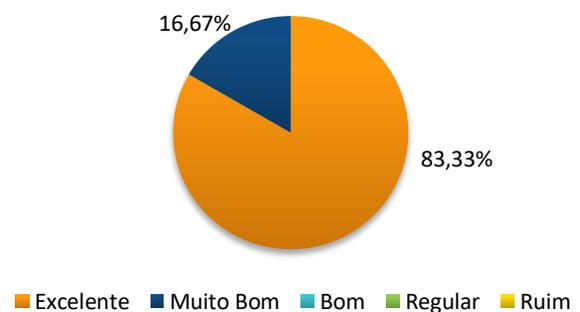
##### Tempo de retorno para o atendimento foi?



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



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



## 4. Ações de Relacionamento

### Mensagens e comunicados enviados em novembro de 2020 para os participantes:

- Seja bem-vindo à Funpresp-Jud!;
- Mensagem de alerta quanto ao prazo para a escolha do regime de tributação para os participantes que aderiram ao Plano no mês de outubro/2020;
- Alteração do percentual de contribuição;
- Funpresp-Jud Notícias e vídeo LGPD;
- Relatório de Investimentos de Outubro e último vídeo LGPD;
- Novo vídeo sobre LGPD e inscrição curso EAD; e
- Revisão do percentual de contribuição na Funpresp-Jud

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

- Lembrete de Gratificação Natalina 2020;
- Alteração do percentual de contribuição;
- Funpresp-Jud Notícias e vídeo LGPD;
- Comunicado Funpresp-Jud;
- Relatório de Investimentos de Outubro e último vídeo LGPD;
- Novo vídeo sobre LGPD e inscrição curso EAD;
- Convite: Café com Representantes;
- Confirmação de presença: Café com Representantes online - 13/11, às 15h; e
- Revisão do percentual de contribuição na Funpresp-Jud.

## 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 novembro foram realizadas 143 adesões de participantes patrocinados. Alcançamos, portanto, 61,63% do valor da meta mensal estabelecida (232 adesões).

Em novembro foram realizadas 04 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 nov/2020	Meta anual de adesão	Resultado (%)
19.988	2.793	7,15

### b) Indicador 2: Adesão Mensal de Participantes Patrocinados

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

Adesões no mês de nov/2020	Meta mensal de adesão	Resultado (%)
143	232	61,63

## 7. Indicadores Plano Gerencial RELPA

Objetivo Estratégico	Ação	Atividade	Meta Anual	Novembro	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. <b>Observação:</b> atividade suspensa durante a pandemia do coronavírus.
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. <b>Observação:</b> atividade suspensa durante a pandemia do coronavírus.
Definir estratégia para atrair novos participantes	Implementar novas tecnologias de atendimento - Call Center	Aquisição de Sistema de Atendimento	0	0	70%	Projeto básico e Termo de Referência elaborado, aprovado pela Diretoria de Seguridade da Funpresp-Jud. Termo de Referência em análise da Gerência de Administração e Finanças para o processo de licitação.
Definir estratégia para atrair novos participantes	Criar Política de Relacionamento	Elaborar e encaminhar documento para aprovação da DISEG	1	1	75%	Política elaborada pela Relpa e aprovada pela Diretoria Executiva. Aguardando análise do Conselho Deliberativo.
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. <b>Observação:</b> atividade suspensa durante a pandemia do coronavírus.
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%	A Relpa elaborou o Protótipo do Formulário online de cancelamento e fluxograma de tratativa do formulário. (encaminhado à Diretoria de Seguridade para validação).
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. <b>Observação:</b> atividade suspensa durante a pandemia do coronavírus.
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. <b>Observação:</b> atividade suspensa durante a pandemia do coronavírus.
Aperfeiçoar o relacionamento com representantes	Aprimorar o Portal: Área para os representantes	Desenvolver dentro do Portal uma área específica para os representantes.	1	0	25%	Atividade programada para iniciar em junho/2020. Proposta sendo elaborada pela Relpa, em andamento.

Objetivo Estratégico	Ação	Atividade	Meta Anual	Novembro	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. <b>Observação:</b> atividade suspensa por motivo da pandemia do coronavírus.
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	30%	Atividade programada para iniciar em fevereiro/2020. <b>Observação:</b> está em andamento o processo de contratação de telefonia.
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. Não iniciada.
Aperfeiçoar o relacionamento com o participante	Reduzir o tempo de atendimento	Priorizar respostas para demandas encaminhadas por e-mail	24 h	15,21h	63%	Atividade iniciada. Houve redução de 63% no tempo médio de respostas via e-mail (de dezembro para novembro).
Implantar Ferramenta CRM	Identificar necessidades e opções disponíveis no mercado	Fazer orçamentos e apresentar à DISEG	0	0	70%	Projeto básico e Termo de Referência elaborado, aprovado pela Diretoria de Seguridade da Funpresp-Jud. Termo de Referência em análise da Gerência de Administração e Finanças para o processo de licitação.
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 Básico em andamento.
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%	Documento elaborado (Orientação Interna nº 4/2020) e aprovado pela Diretoria Executiva da Funpresp-Jud.

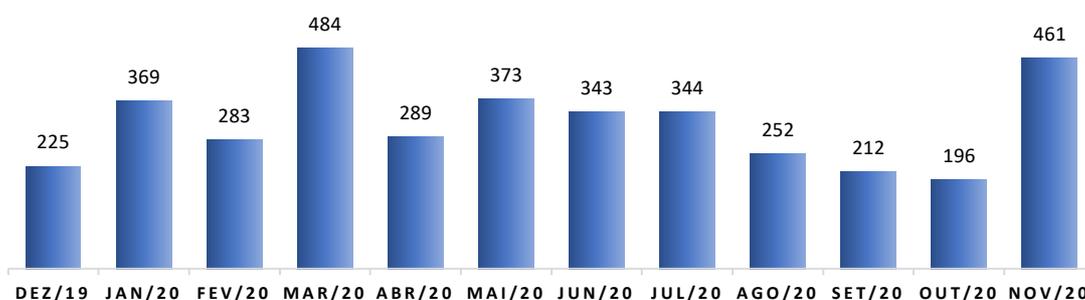
Brasília, 09 de dezembro de 2020.

Relpa  
Diretoria de Seguridade

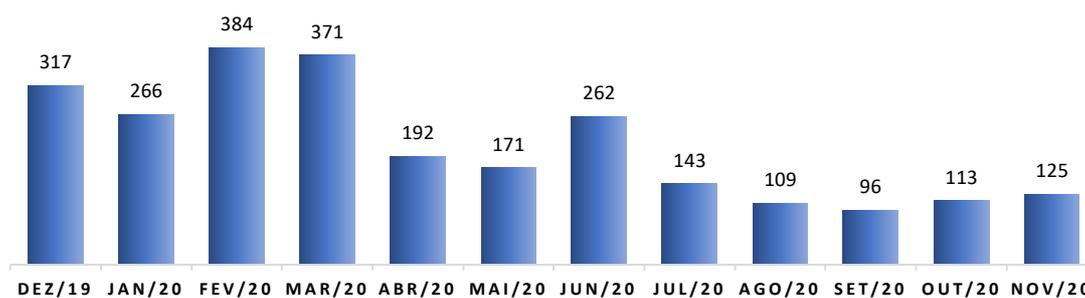
## ANEXO - GRÁFICOS COMPLEMENTARES

Período: últimos 12 meses

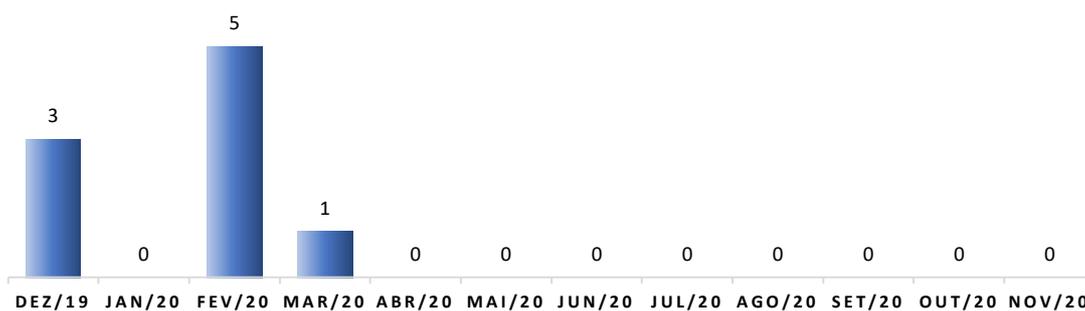
### Gráfico 1. Atendimento por E-mail



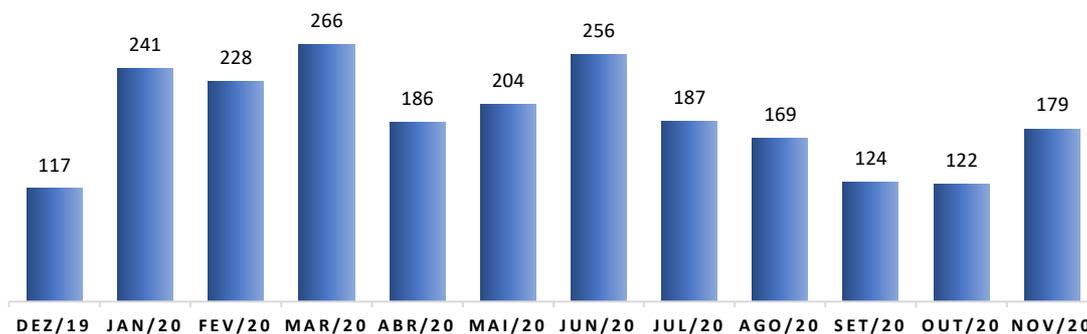
### Gráfico 2. Atendimento por Telefone



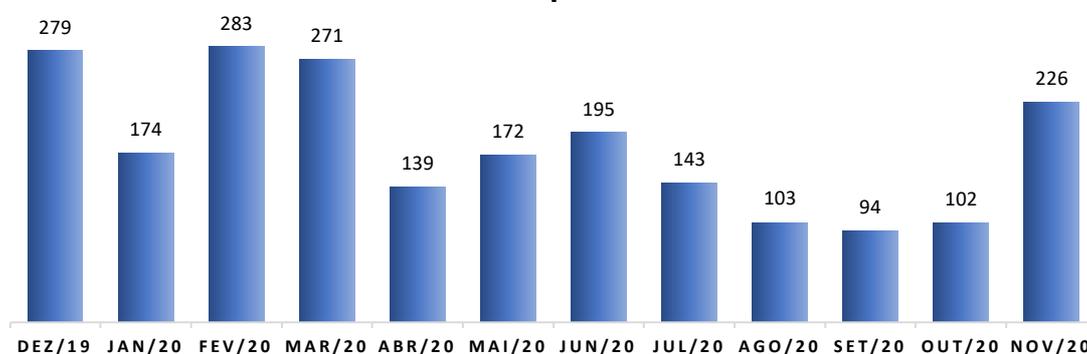
### Gráfico 3. Atendimento Presencial



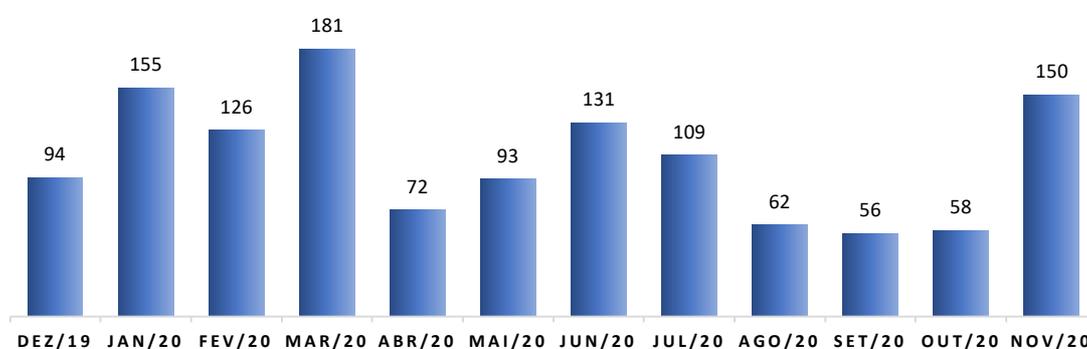
**Gráfico 4. Atendimento a Não Participante**



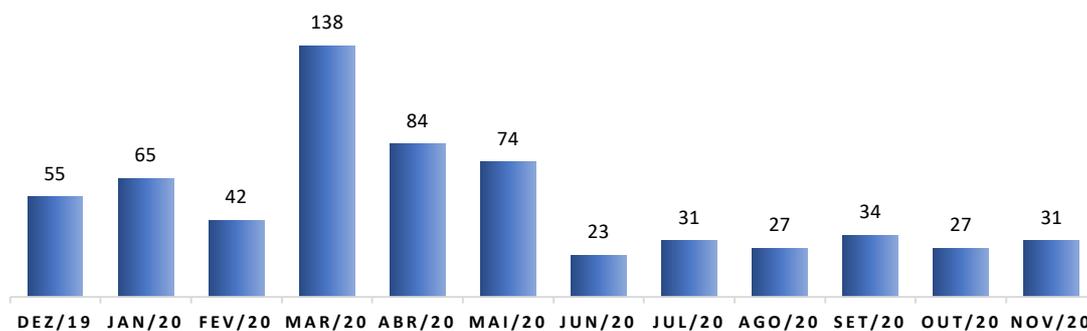
**Gráfico 5. Atendimento a Participante Patrocinado**



**Gráfico 6. Atendimento a Participante Vinculado**



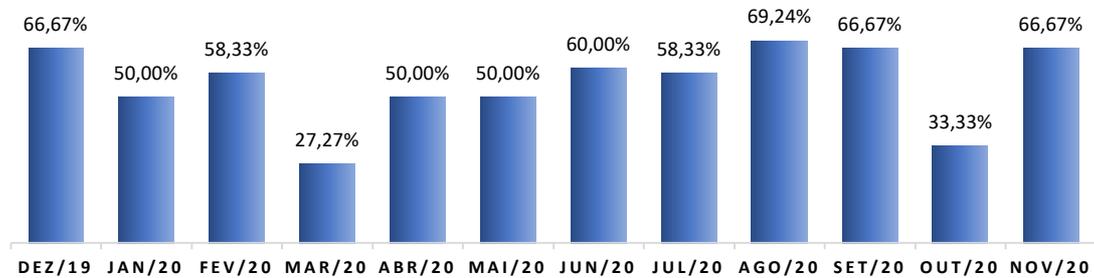
**Gráfico 7. Atendimento a Representante**



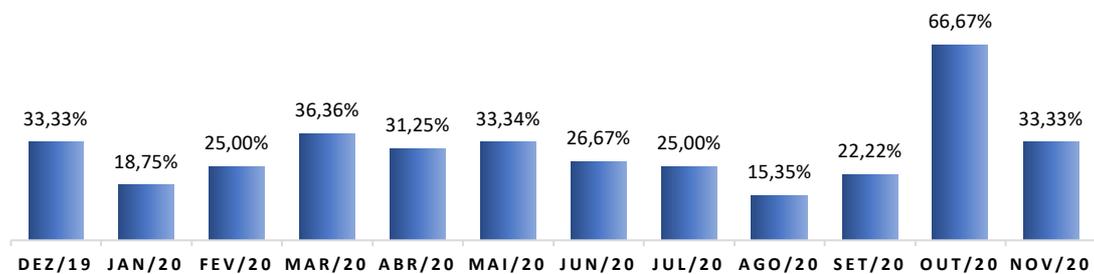
## Pesquisa da qualidade do atendimento

O tempo de retorno para o atendimento foi considerado?

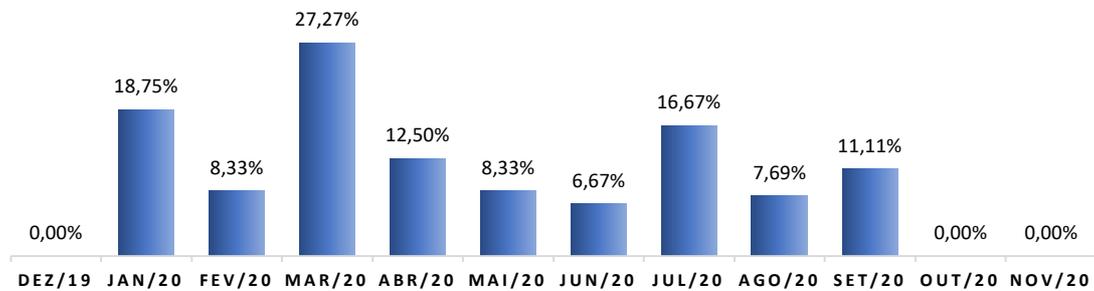
### EXCELENTE



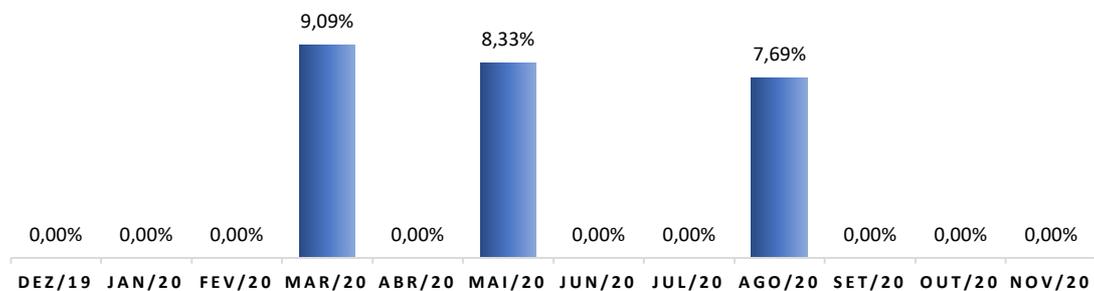
### MUITO BOM



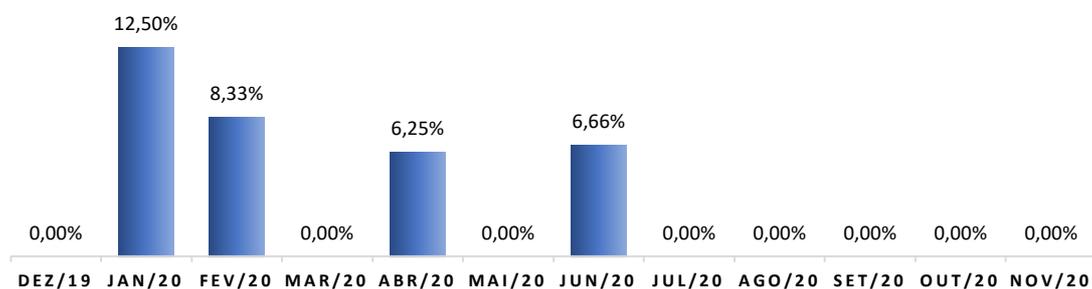
### BOM



### REGULAR

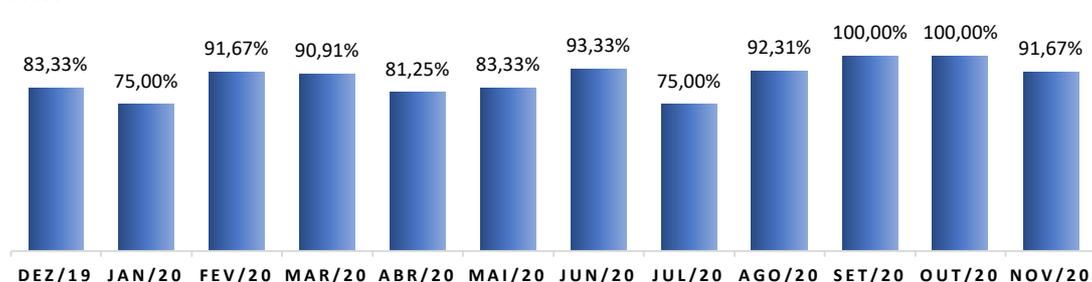


### RUIM

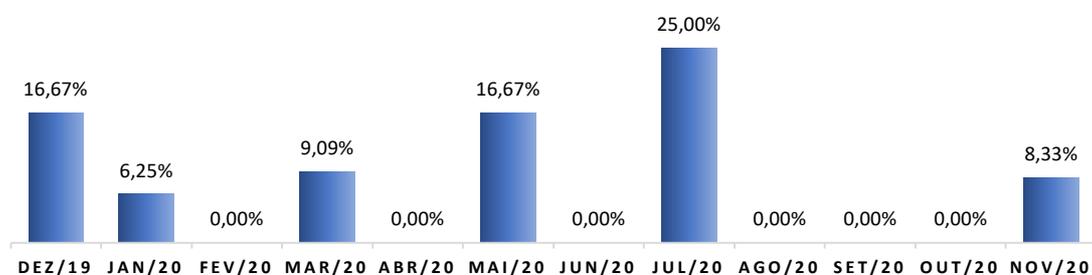


### As dúvidas foram esclarecidas de maneira clara?

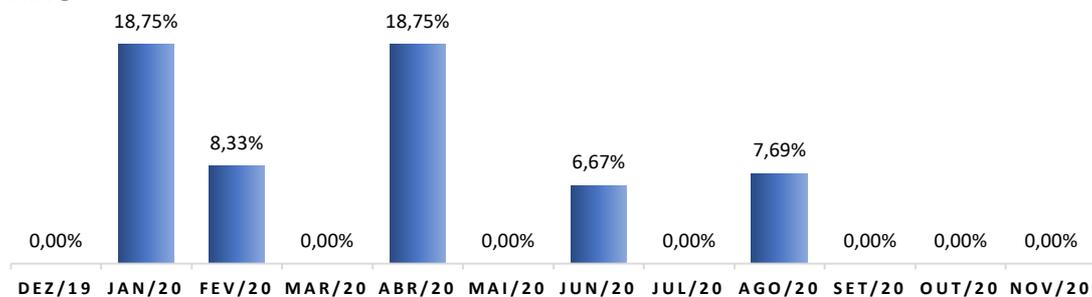
#### SIM



#### PARCIALMENTE

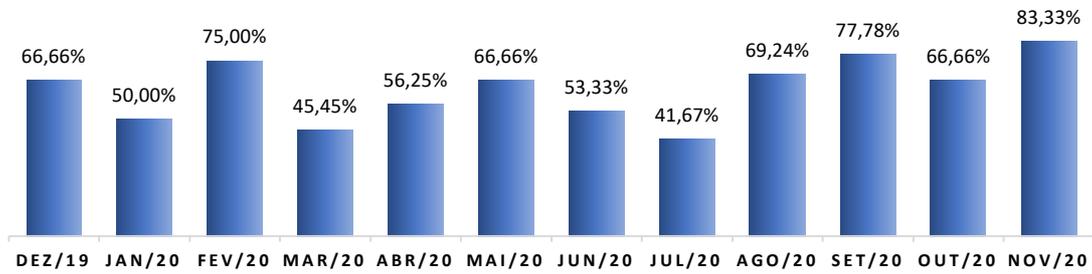


#### NÃO

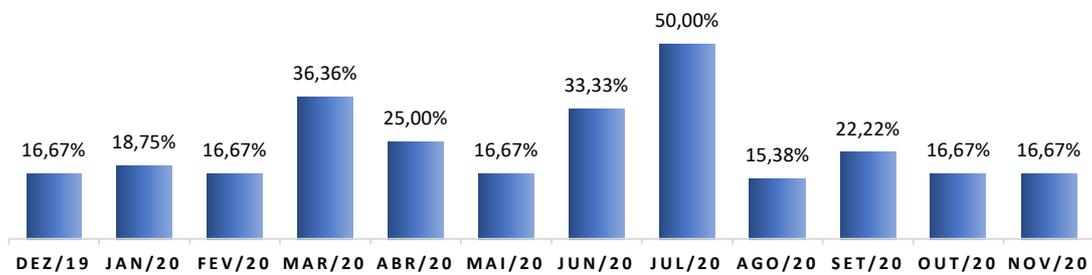


**Nossa equipe de Relacionamento prestou um atendimento:**

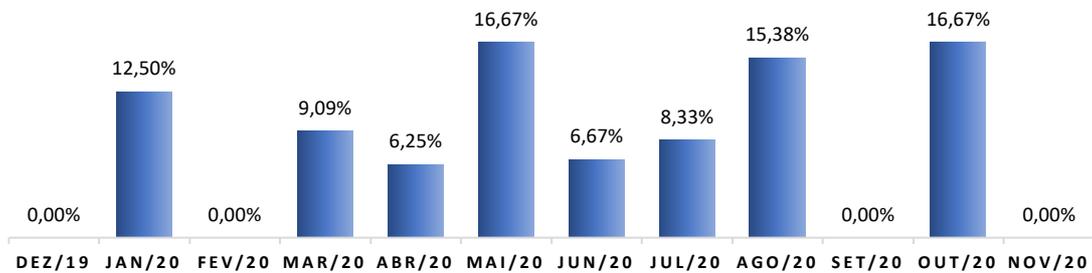
**EXCELENTE**



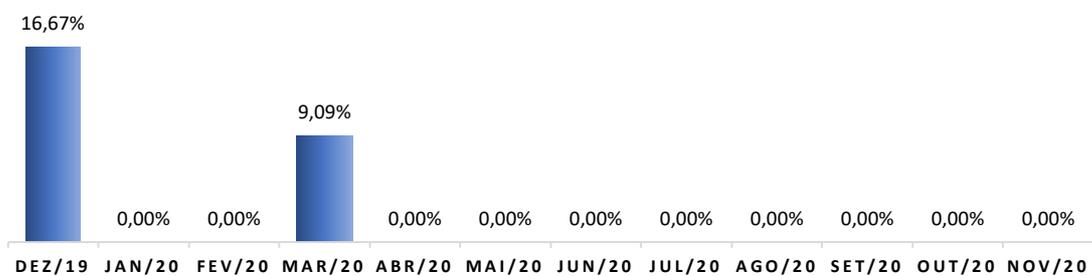
**MUITO BOM**



**BOM**



**REGULAR**



### RUIM

