

RELATÓRIO RELPA

12 | 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)

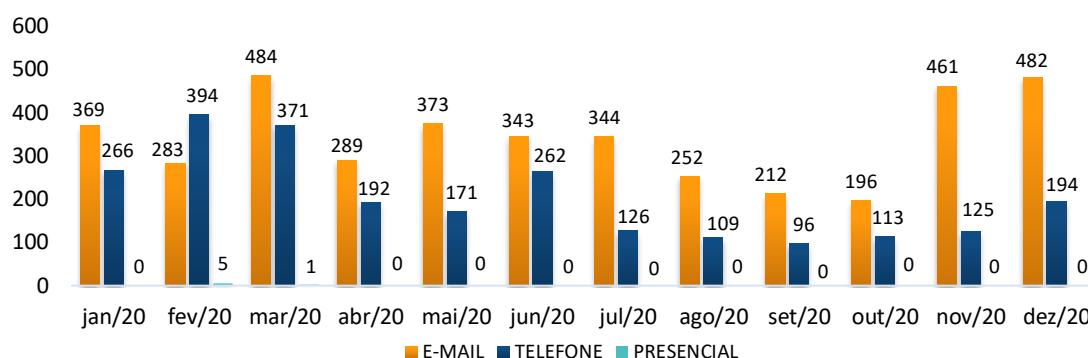


Gráfico 2. Atendimento por Tipo de Público (dezembro de 2020)

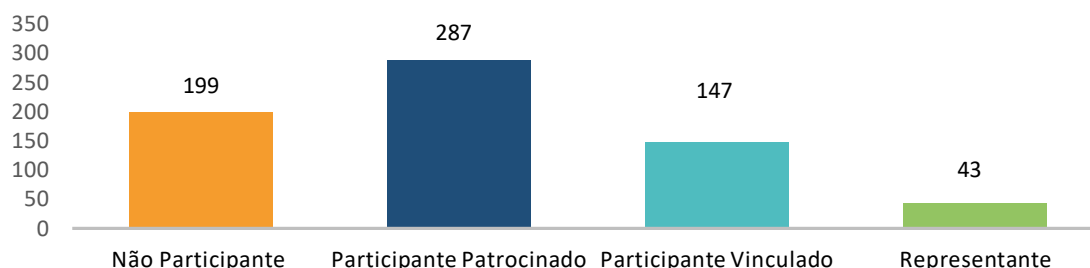
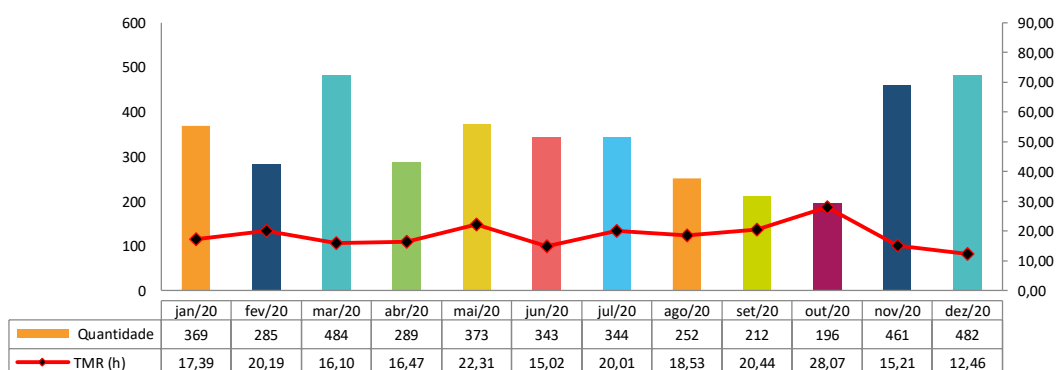


Gráfico 3. Tempo Médio de Resposta - TMR via E-mails (últimos 12 meses)



Adicionalmente, no mês de dezembro de 2020, foram realizadas 175 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 9.412 acessos ao Portal do Participante na área restrita.

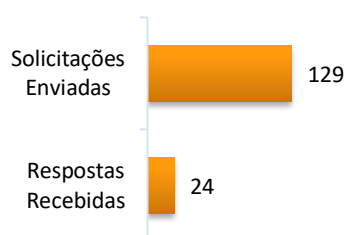
3. Pesquisa da qualidade do atendimento

3.1 Qualidade do Atendimento em dezembro de 2020

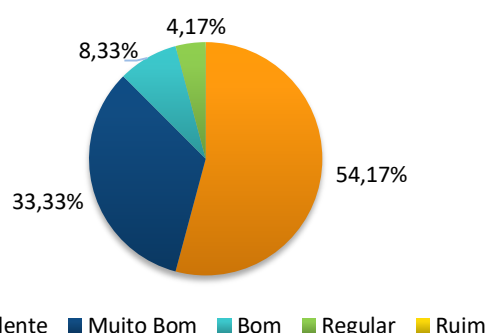
A RELPA realiza mensalmente uma pesquisa de opinião, por amostragem, sobre a qualidade do atendimento.

Foram encaminhadas 129 solicitações e recepcionadas 24 respostas. Segue o resultado:

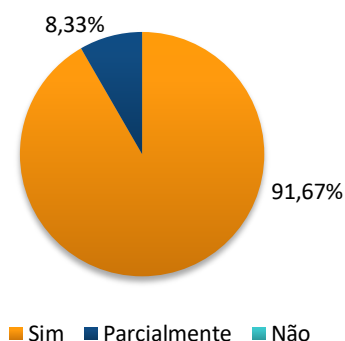
Solicitações enviadas X respondidas



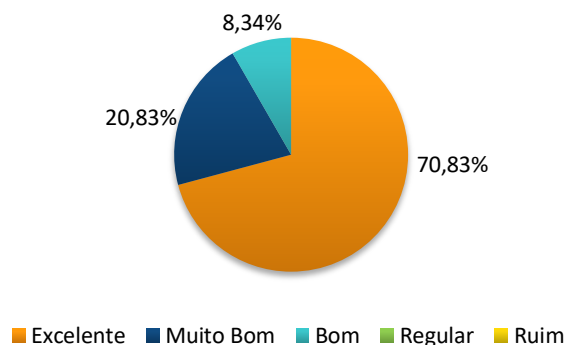
Tempo de retorno para o atendimento foi?



Suas dúvidas foram respondidas de forma clara?



Nossa equipe de relacionamento prestou um atendimento?



4. Ações de Relacionamento

Mensagens e comunicados enviados em dezembro 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 novembro/2020;
 - Comunicado Funpresp-Jud;
 - Funpresp-Jud: Mensagem de Natal e Ano Novo;
 - Funpresp-Jud: Último dia para realizar contribuições facultativas este ano (22/12);
 - Entrevista Balanço de 2020 e Relatório de Investimentos de novembro;
 - Vídeo no Youtube: consequências das reformas administrativa e previdenciária;
 - Alteração do plano de retorno ao trabalho presencial; e
 - Prazo para realizar contribuições facultativas.

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

- Comunicado Funpresp-Jud;
- Atualização do Modelo de Mapa Resumo para 2021;
- Funpresp-Jud: Mensagem de Natal e Ano Novo;
- Funpresp-Jud: Último dia para realizar contribuições facultativas este ano (22/12);
 - Informativo do Patrocinador;
 - Entrevista Balanço de 2020 e Relatório de Investimentos de novembro;
 - Alerta de Repasses de Fim de Ano;
 - Vídeo no Youtube: consequências das reformas administrativa e previdenciária;
 - Alteração do plano de retorno ao trabalho presencial; e
 - Prazo para realizar contribuições facultativas.

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 dezembro foram realizadas 249 adesões de participantes patrocinados. Alcançamos, portanto, 107,32% do valor da meta mensal estabelecida (232 adesões).

Em dezembro foram realizadas 05 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 dez/2020	Meta anual de adesão	Resultado (%)
20.214	2.793	7,23

b) Indicador 2: Adesão Mensal de Participantes Patrocinados

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

Adesões no mês de dez/2020	Meta mensal de adesão	Resultado (%)
249	232	107,32

7. Indicadores Plano Gerencial RELPA

Objetivo Estratégico	Ação	Atividade	Meta Anual	Dezembro	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%	Maio a julho, desenvolver campanha e no segundo semestre realização da campanha. Observação: 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. Observação: 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	85%	Política elaborada pela Relpa e aprovada pela Diretoria Executiva. Em 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. Observação: 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	60%	Protótipo do Formulário online de cancelamento e fluxograma de tratativa do formulário, aprovado pela Diretoria de Seguridade e encaminhado à área de Tecnologia da Fundação para desenvolvimento do projeto e implementação do formulário online.
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. Observação: 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. Observação: 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	Dezembro	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. <i>Observação:</i> 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. <i>Observação:</i> 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	12,46h	51%	Atividade iniciada. Houve redução de 51% no tempo médio de respostas via e-mail (de dezembro/19 para dezembro/2020).
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, 12 de janeiro de 2021.

Relpa
Diretoria de Seguridade

ANEXO - GRÁFICOS COMPLEMENTARES

Período: últimos 12 meses

Gráfico 1. Atendimento por E-mail

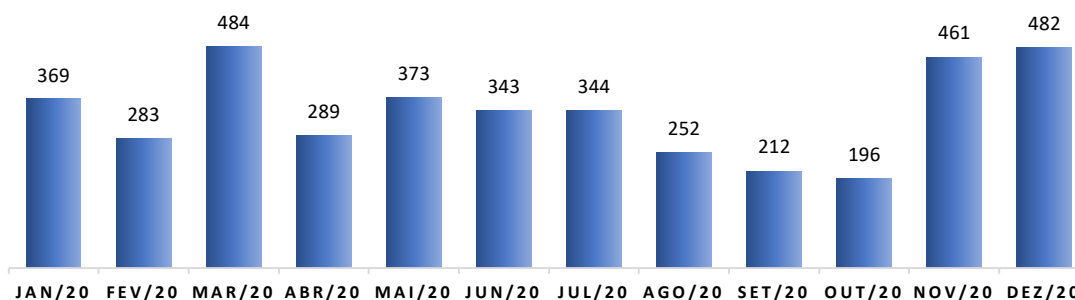


Gráfico 2. Atendimento por Telefone

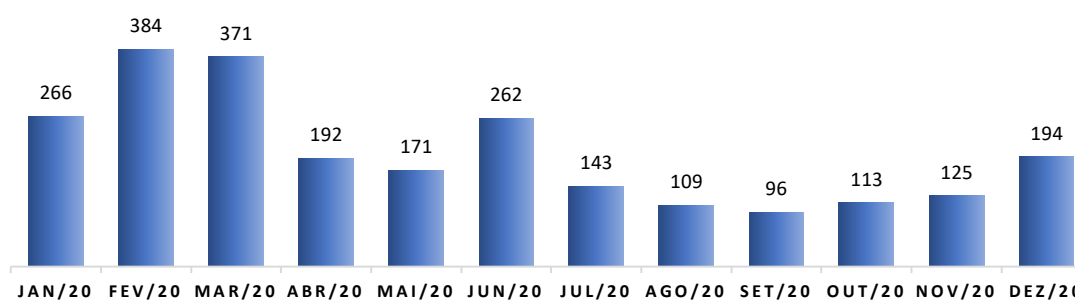


Gráfico 3. Atendimento Presencial

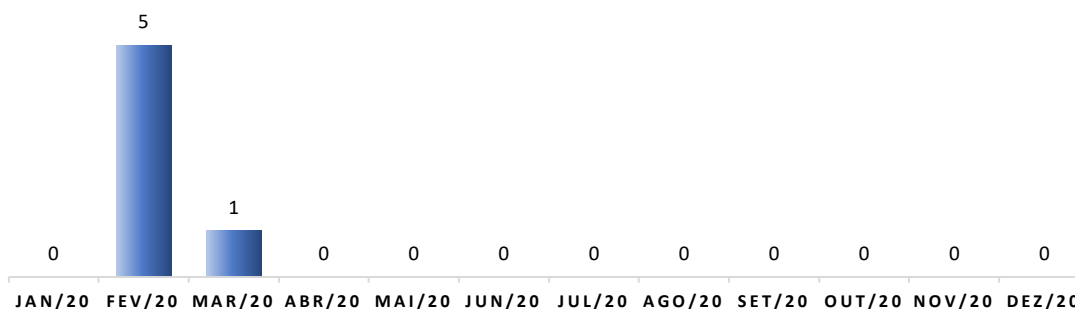


Gráfico 4. Atendimento a Não Participante

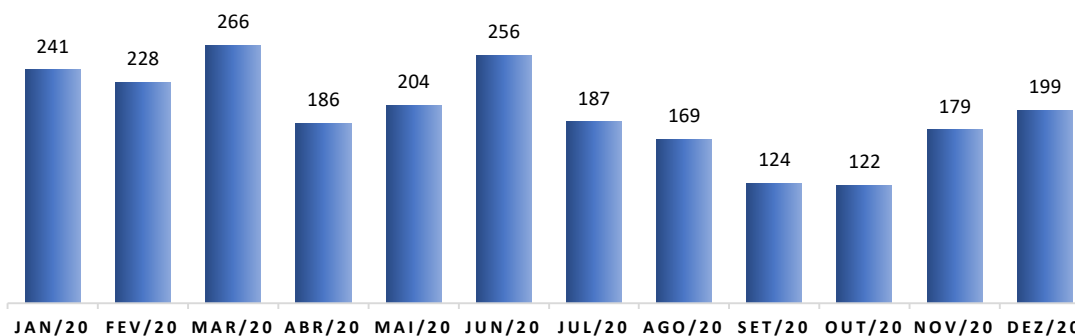


Gráfico 5. Atendimento a Participante Patrocinado

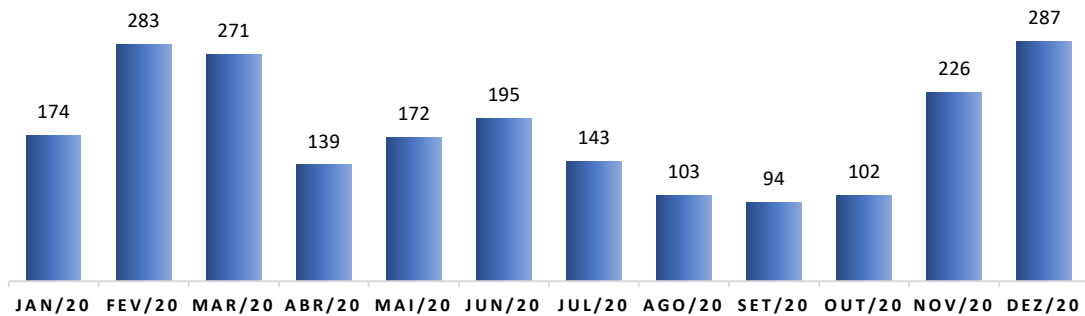


Gráfico 6. Atendimento a Participante Vinculado

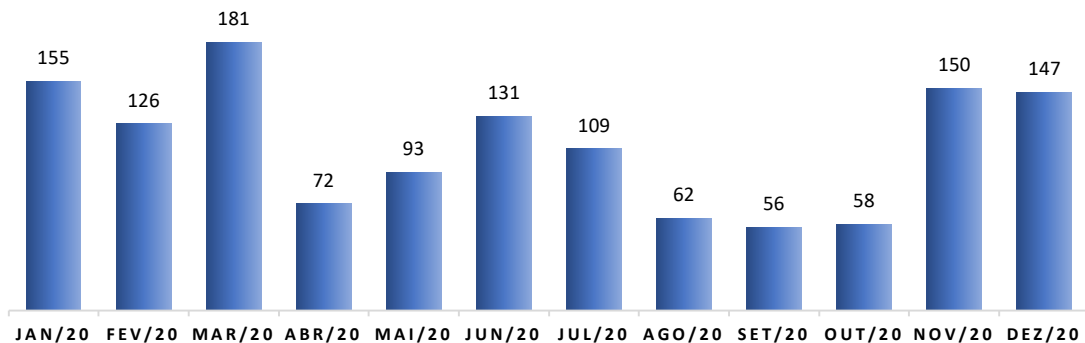
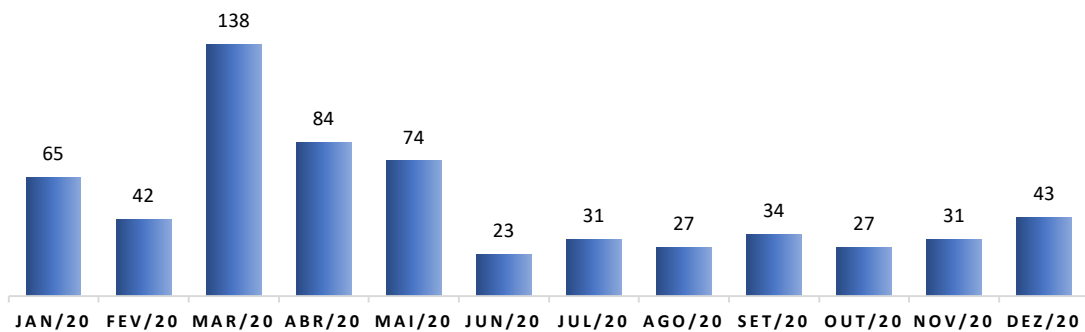


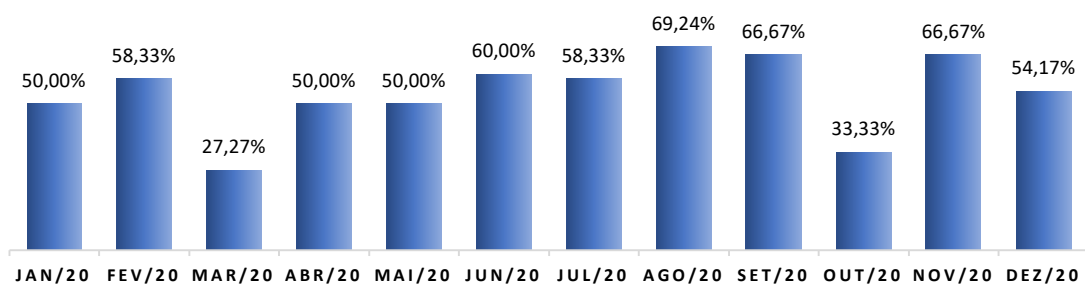
Gráfico 7. Atendimento a Representante



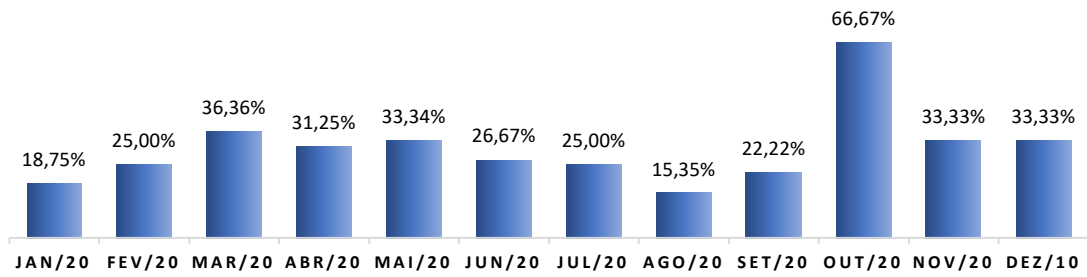
Pesquisa da qualidade do atendimento

O tempo de retorno para o atendimento foi considerado?

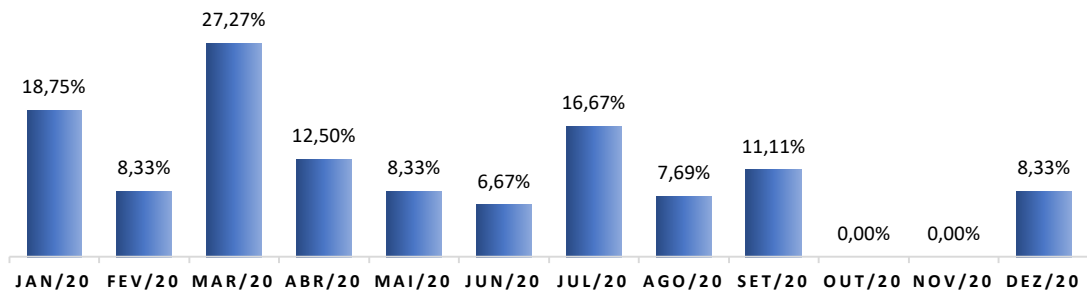
EXCELENTE



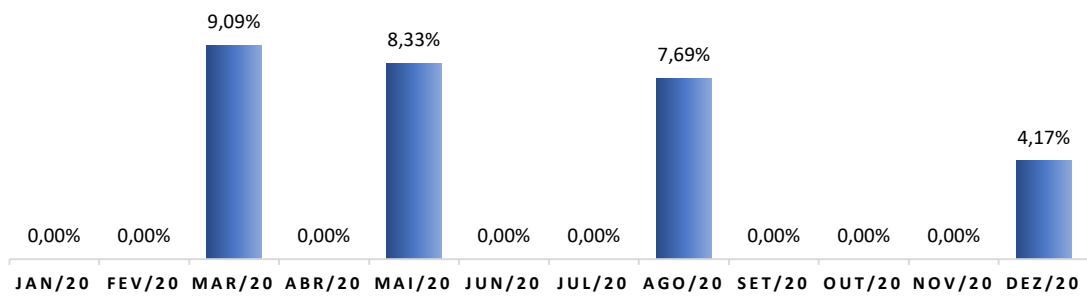
MUITO BOM



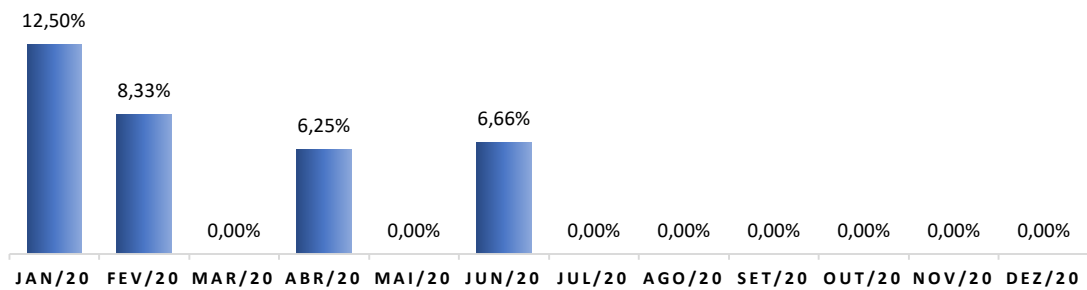
BOM



REGULAR

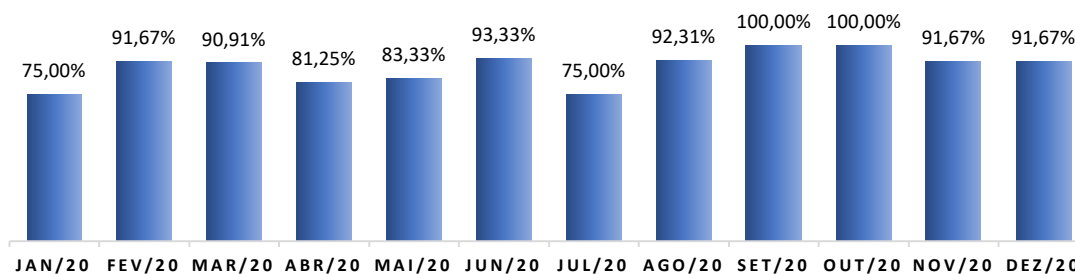


RUIM

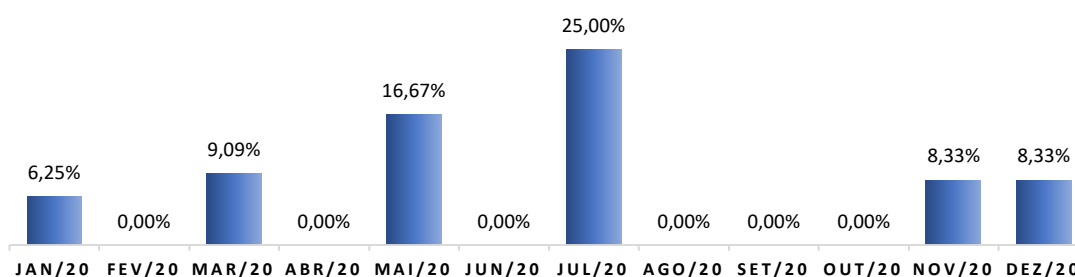


As dúvidas foram esclarecidas de maneira clara?

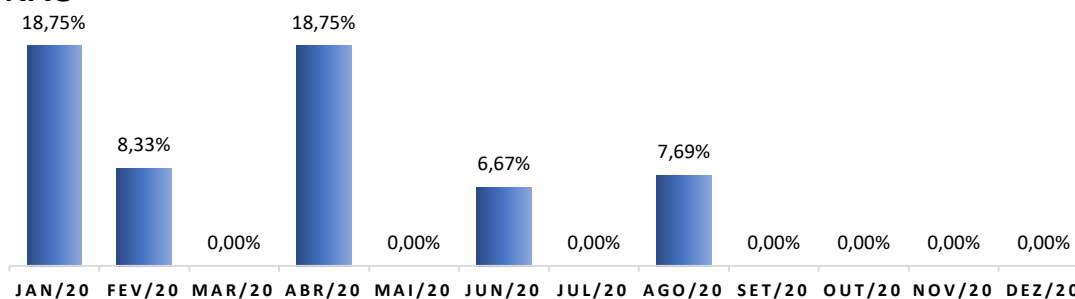
SIM



PARCIALMENTE

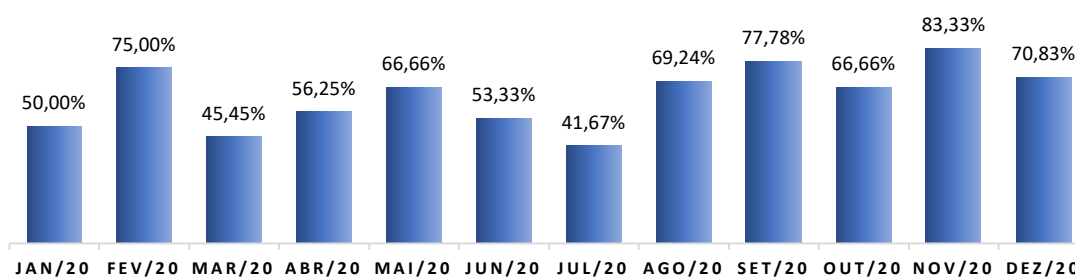


NÃO

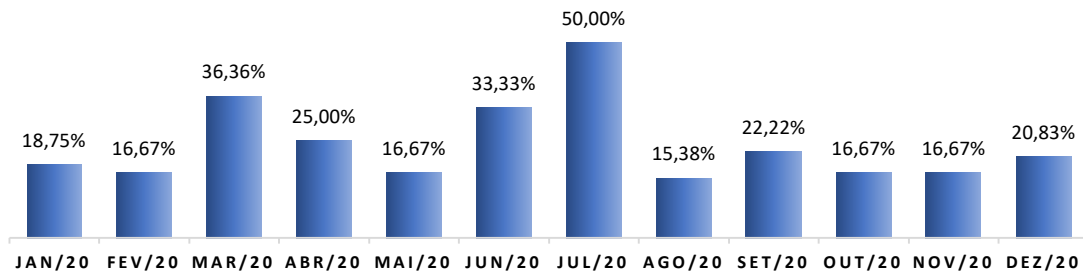


Nossa equipe de Relacionamento prestou um atendimento:

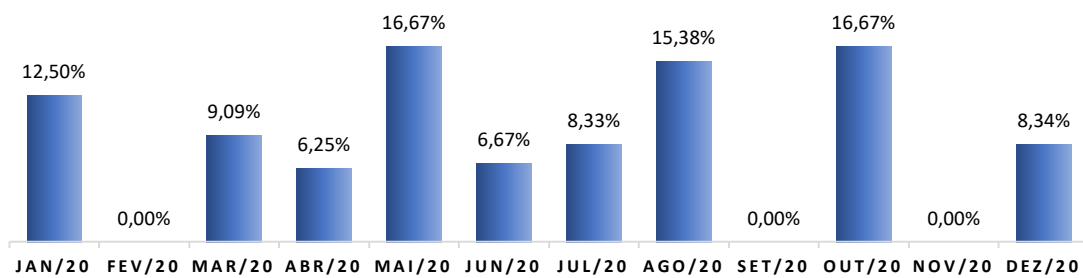
EXCELENTE



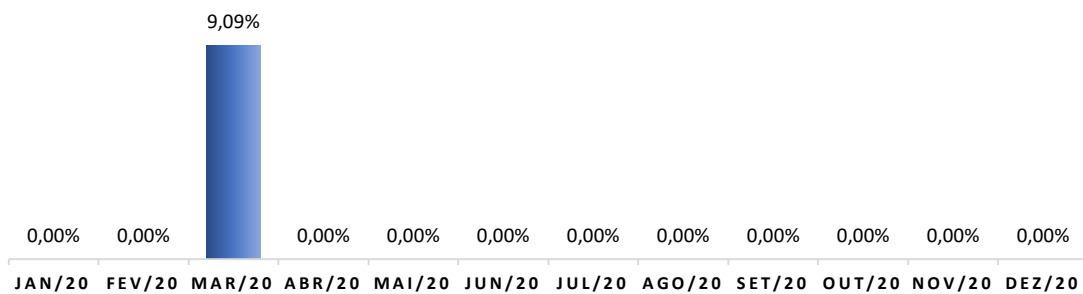
MUITO BOM



BOM



REGULAR



RUIM

