

RELATÓRIO RELPA

03 | 2021

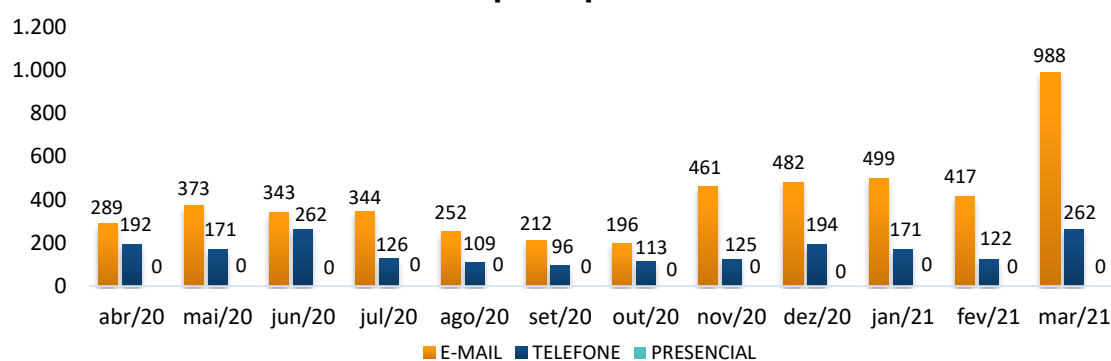
NOTA: Identificamos inconsistência na tabela (Indicador 1: Adesão Anual de Participantes Patrocinados) deste relatório. O presente relatório foi republicado com a devida correção.

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, pautadas nos princípios e orientações das melhores práticas de relacionamento com o participante, voltadas para Entidades Fechadas de Previdência Complementar (EFPC).

2. Atendimento

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



Observação: devido à pandemia da Covid-19, o atendimento presencial está suspenso desde abril/2020.

Gráfico 2. Atendimento por Tipo de Público (março de 2021)

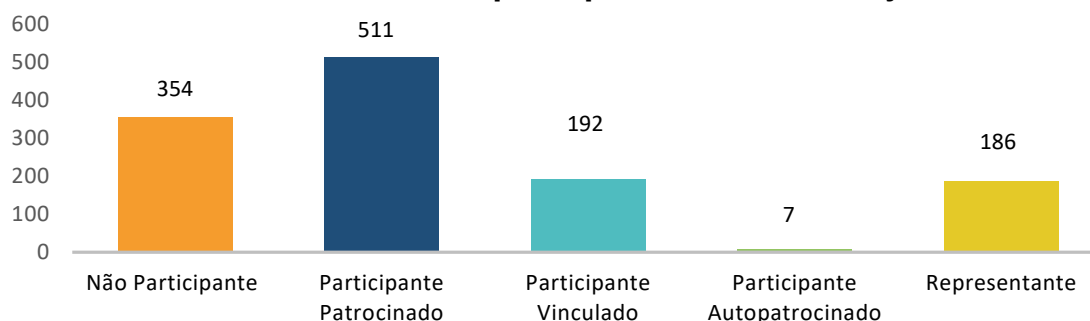
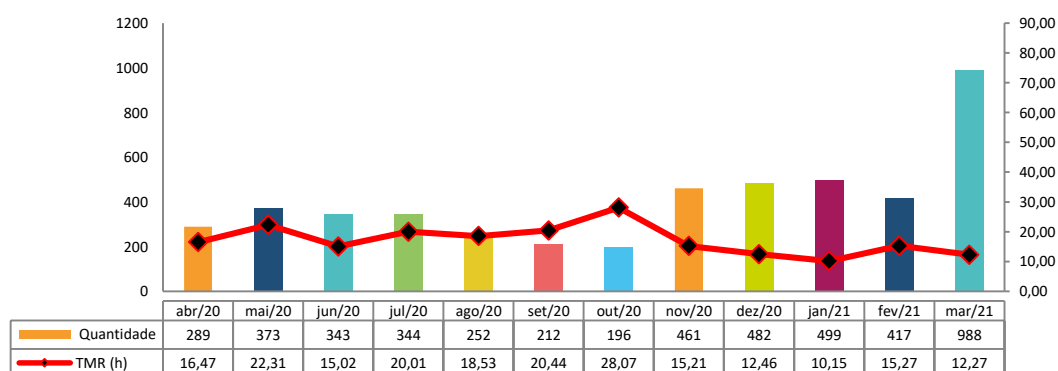


Gráfico 3. Tempo Médio de Resposta - TMR via E-mails (últimos 12 meses)



Adicionalmente, no mês de março de 2021, foram realizadas 356 simulações de valores, relativas à projeção de aposentadoria, à migração de regime previdenciário e à Cobertura Adicional de Risco (CAR), e atendimentos referentes ao curso “Noções Básicas de Investimentos”. Foram registrados 18.343 acessos ao Portal do Participante, localizado na área restrita do site da Funpresp-Jud.

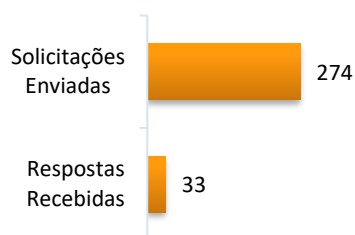
3. Pesquisa da qualidade do atendimento

3.1 Qualidade do Atendimento em março de 2021

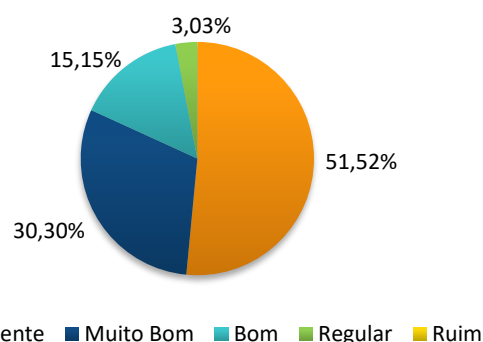
A Relpa realiza mensalmente uma pesquisa de opinião, por amostragem, sobre a qualidade do atendimento.

Foram encaminhadas 274 solicitações e recebidas 33 respostas. Segue o resultado:

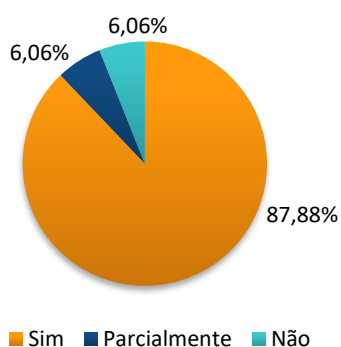
Solicitações enviadas X respondidas



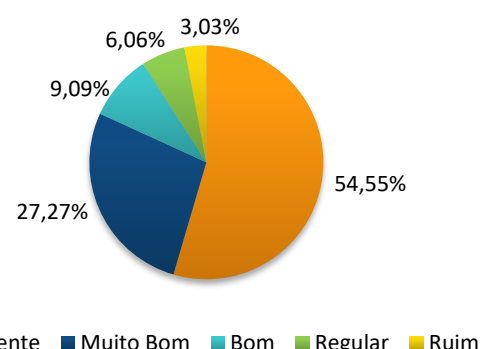
Tempo de retorno para o atendimento foi?



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 2021 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 fevereiro/2021;
- Funpresp-Jud: Novo Plano de Custeio;
- Eleições, Relatório de Investimentos e Funpresp-Jud Notícias;
- Fornecimento de dados pessoais dos participantes;
- Funpresp-Jud: Vídeo no YouTube e eleições 2021;
- Funpresp-Jud: Imposto de Renda 2021 – Manual e vídeo;
- Eleições Funpresp-Jud 2021 e outras novidades;
- Lembrete: Live comemorativa do Dia Internacional da Mulher, hoje, às 16h; e
- Participe da live comemorativa do Dia Internacional da Mulher!

Mensagens e comunicados enviados em março de 2021 para os patrocinadores e representantes:

- Funpresp-Jud: Novo Plano de Custeio;
- Eleições, Relatório de Investimentos e Funpresp-Jud Notícias;
- Fornecimento de dados pessoais dos participantes;
- Funpresp-Jud: Vídeo no YouTube e eleições 2021;
- Lembrete – Apontamento de inconsistências financeiras e/ou cadastrais – 3º ciclo;
- Funpresp-Jud: Imposto de Renda 2021 – Manual e vídeo;
- Eleições Funpresp-Jud 2021 e outras novidades;
- Lembrete: Live comemorativa do Dia Internacional da Mulher, hoje, às 16h;
- Participe da live comemorativa do Dia Internacional da Mulher!; e
- Lembrete: Conexão Funpresp-Jud – 4/3, às 15h.

5. Dados sobre as adesões

Para 2021 foi estabelecida a meta de **22.000 participantes patrocinados**. Considerando o total acumulado de 20.214 participantes patrocinados em 2020, a meta anual de adesões para 2021 é de 1.786, que equivale à meta mensal de 148.

Em março de 2021 foram realizadas:

- 81 adesões de participantes patrocinados, que corresponde a 54,73% da meta mensal de 148 adesões; e
- 07 adesões de participantes vinculados.

Indicadores

a) Indicador 1: Adesão Anual de Participantes Patrocinados

Meta: atingir 22.000 participantes patrocinados em 2021

Participantes Patrocinados (2020) (A)	Participantes Patrocinados (Até março/21) (B)	Meta Participantes Patrocinados (2021) (C)	% Meta Alcançada (B-A) / (C-A) x 100
20.214	20.587	22.000	20,88%

b) Indicador 2: Adesão Mensal de Participantes Patrocinados

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

Adesões no mês de mar/2021	Meta mensal de adesão	Resultado (%)
81	148	54,73

6. 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	20%	Maio a julho, desenvolver campanha e no segundo semestre realização da campanha. Está em elaboração, estratégia para novas adesões.
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. <u>Observação</u> : 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	100%	Política de Relacionamento publicada no site da Fundação.
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	20%	De maio a Julho, desenvolvimento da campanha e a partir de agosto a realização da campanha. Está em elaboração, estratégia para novas adesões.
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. <u>Observação</u> : 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. <u>Observação</u> : 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	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. <u>Observação</u> : 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. Observação: 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	12,27h	51%	Atividade iniciada. Houve redução de 51% no tempo médio de respostas via e-mail (de dezembro/2020 para março/2021).
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	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.
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, 16 de março de 2021.

Relpa
Diretoria de Seguridade

ANEXO - GRÁFICOS COMPLEMENTARES
Período: últimos 12 meses

Gráfico 1. Atendimento por E-mail

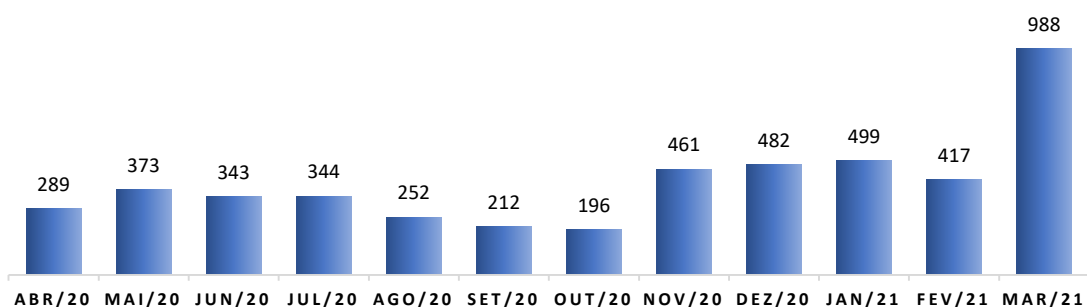


Gráfico 2. Atendimento por Telefone

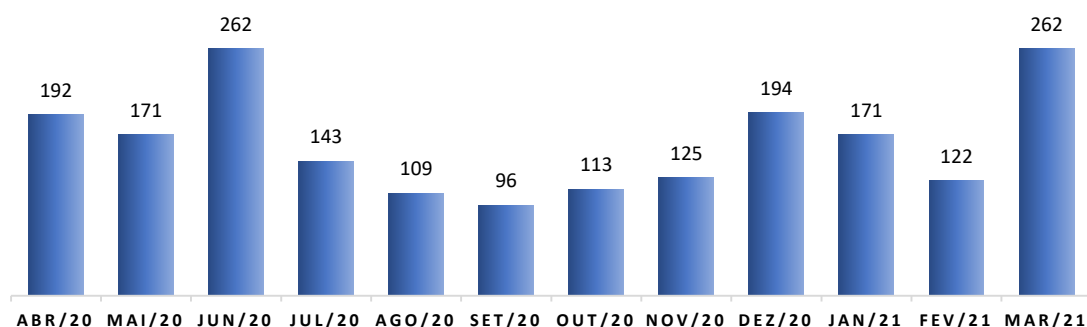


Gráfico 3. Atendimento Presencial

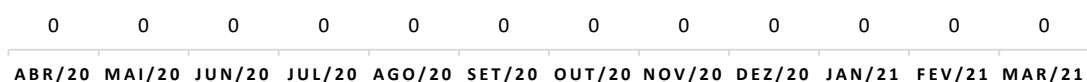


Gráfico 4. Atendimento a Não Participante

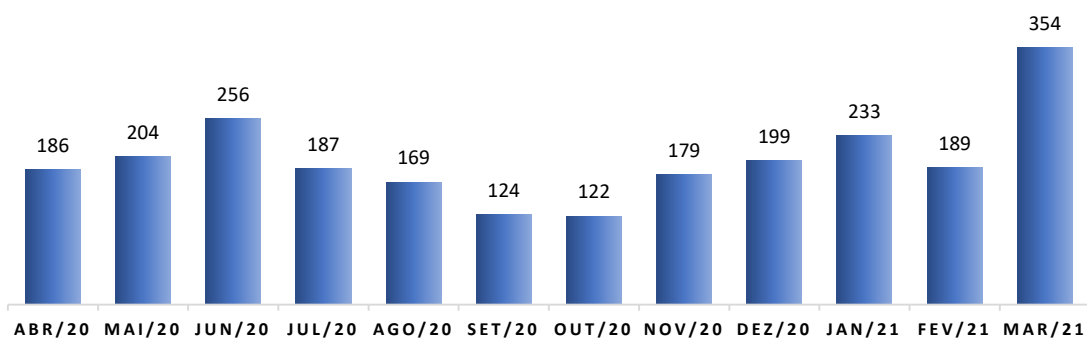


Gráfico 5. Atendimento a Participante Patrocinado

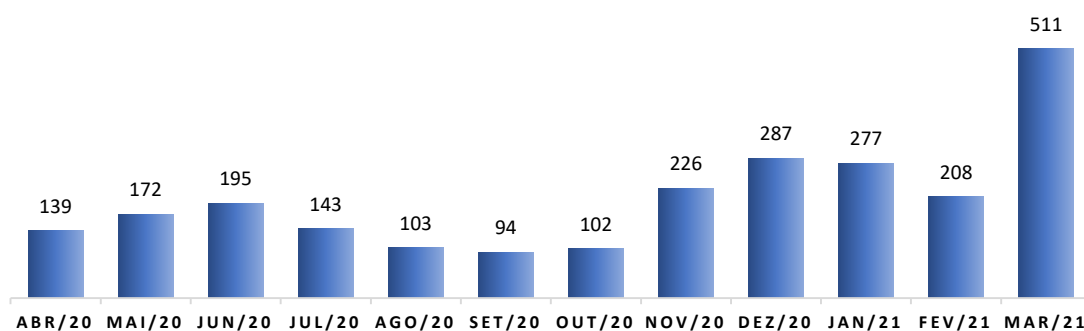


Gráfico 6. Atendimento a Participante Vinculado

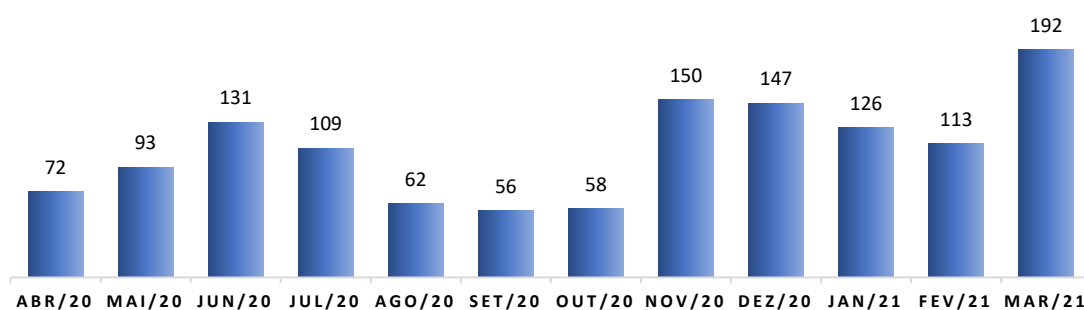


Gráfico 7. Atendimento a Representante

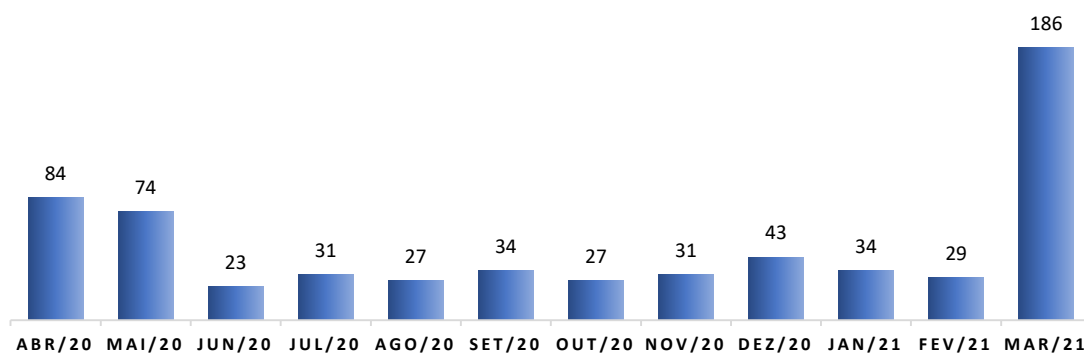
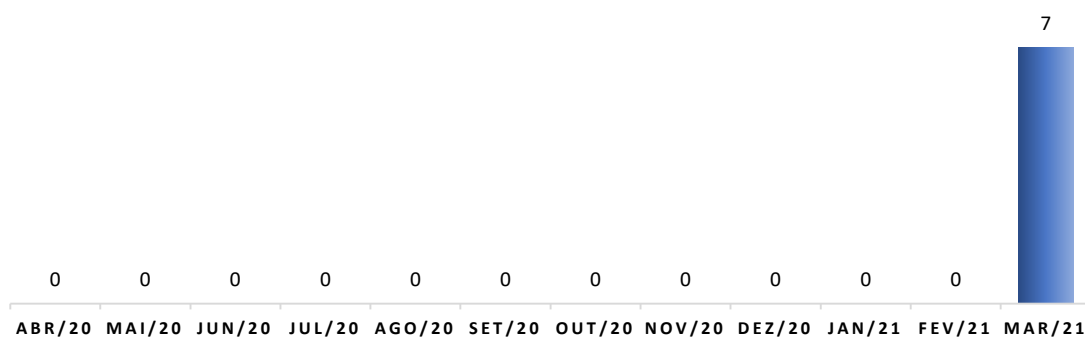


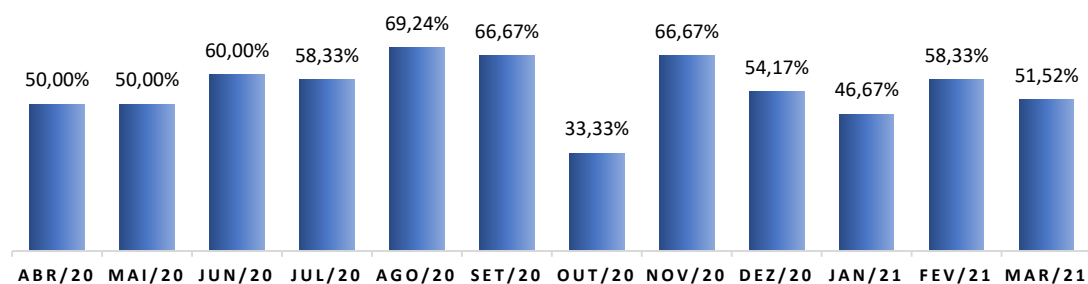
Gráfico 8. Atendimento a Participante Autopatrocinado



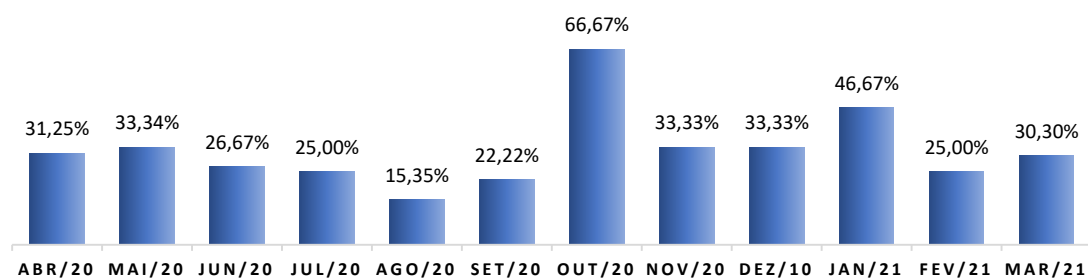
Pesquisa da qualidade do atendimento

O tempo de retorno para o atendimento foi considerado?

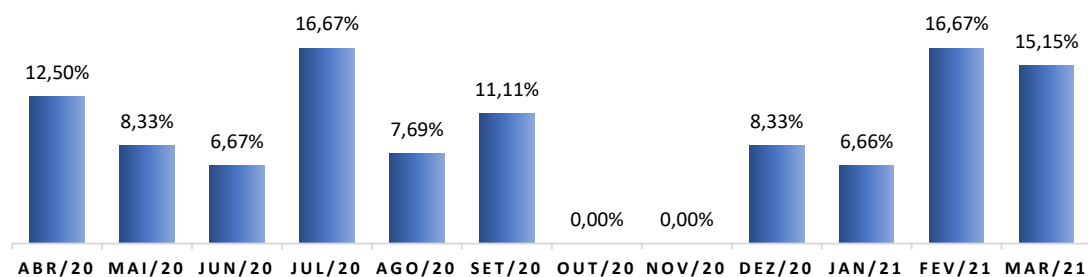
EXCELENTE



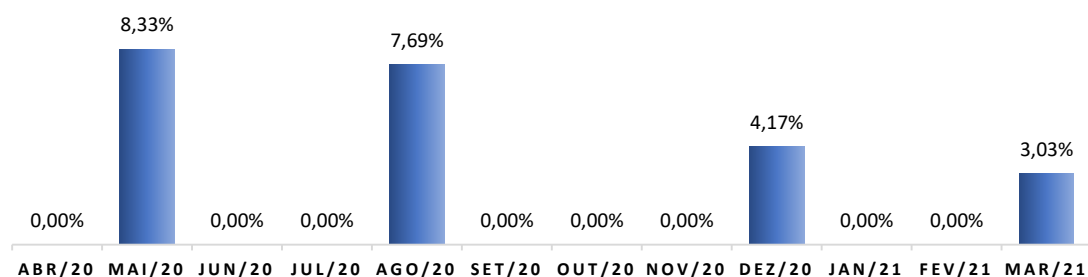
MUITO BOM



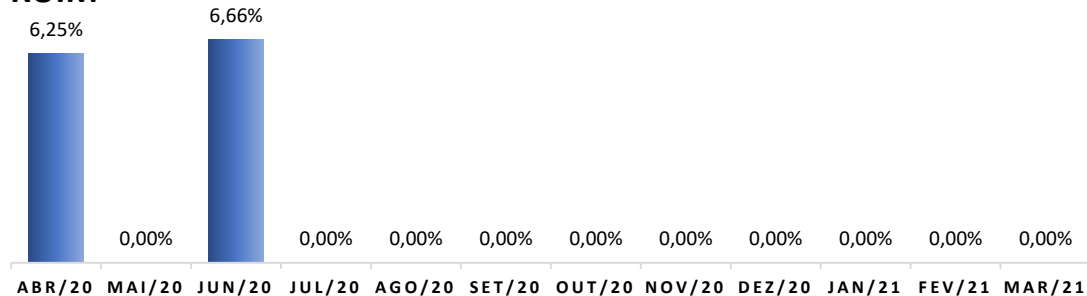
BOM



REGULAR

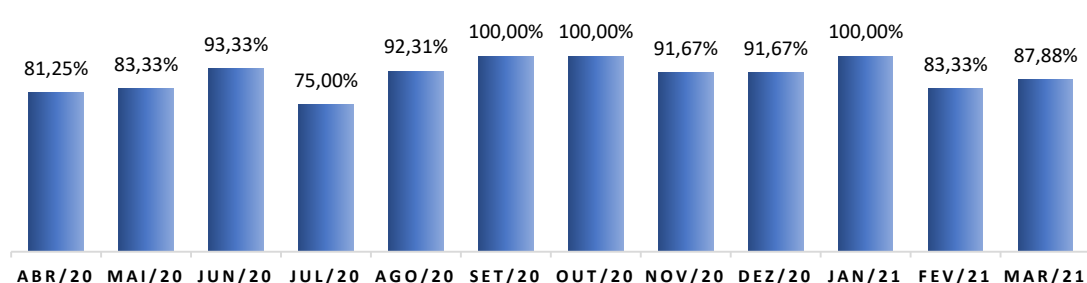


RUIM

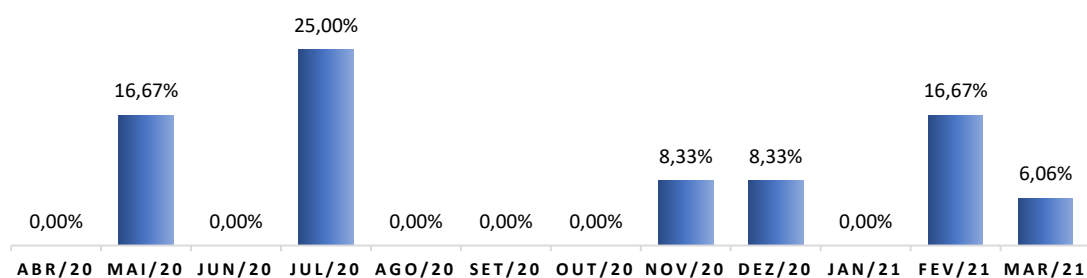


As dúvidas foram esclarecidas de maneira clara?

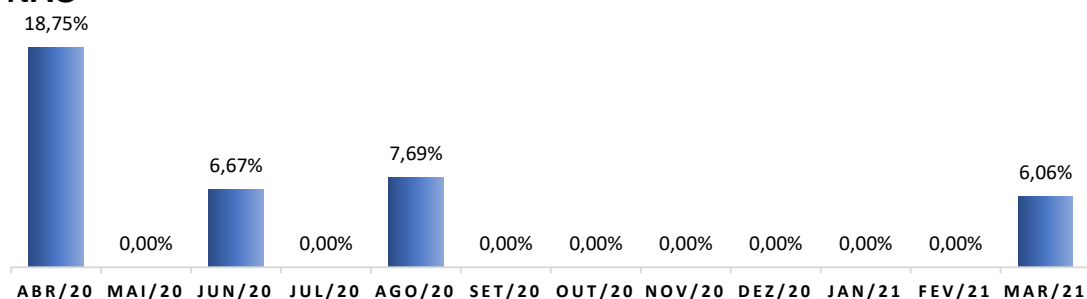
SIM



PARCIALMENTE

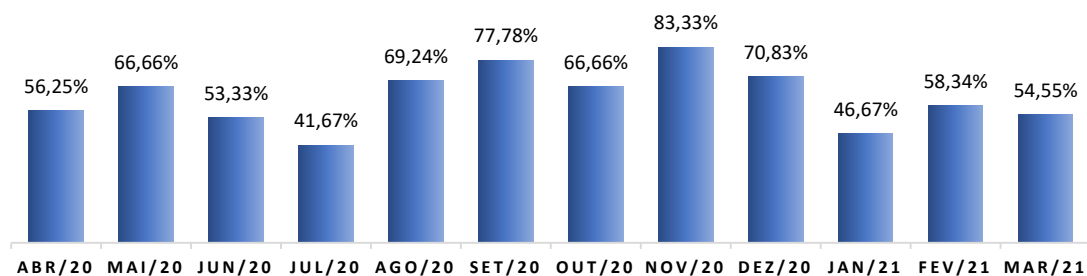


NÃO

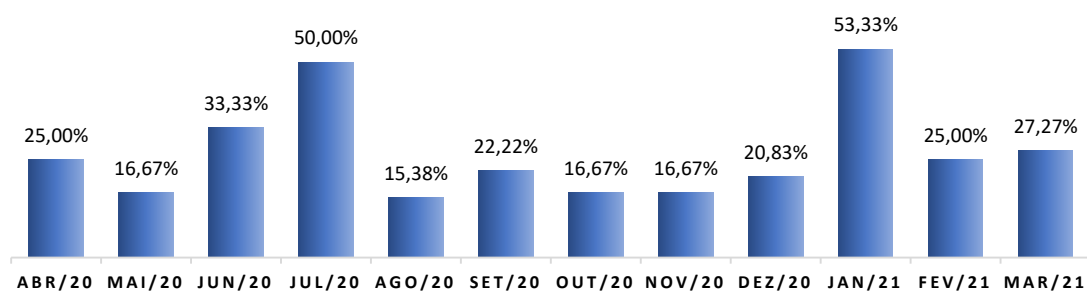


Nossa equipe de Relacionamento prestou um atendimento:

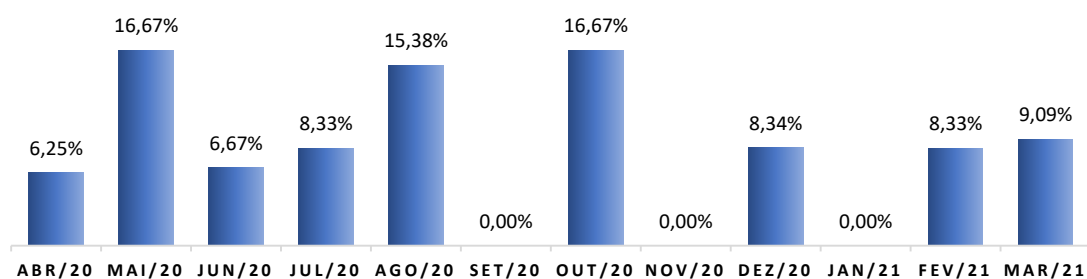
EXCELENTE



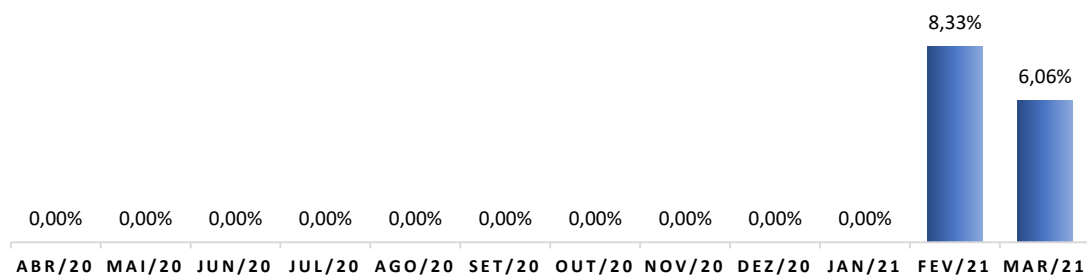
MUITO BOM



BOM



REGULAR



RUIM

