

RELATÓRIO RELPA

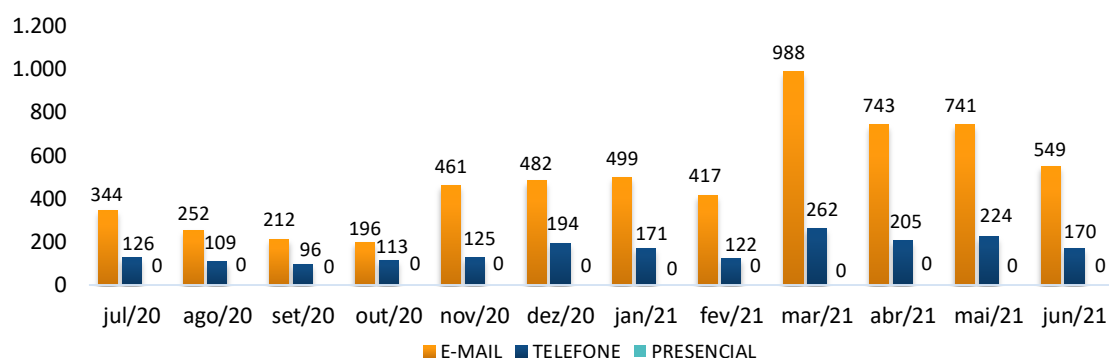
06 | 2021

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)



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

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

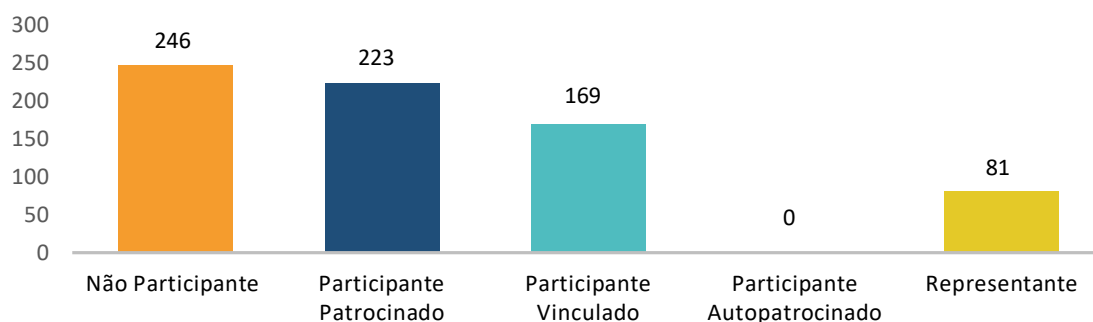
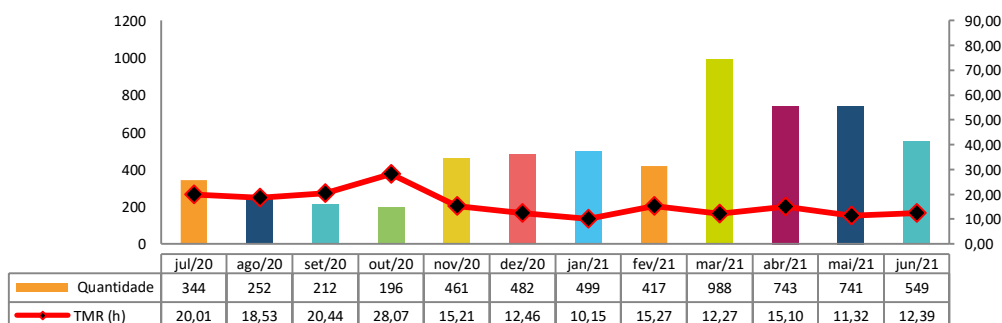


Gráfico 3. Tempo Médio de Resposta - TMR via E-mail Junho (últimos 12 meses)



Adicionalmente, no mês de junho de 2021, foram realizadas 179 simulações de valores relativas à projeção de aposentadoria, à migração de regime previdenciário e à Cobertura Adicional de Risco (CAR), atendimentos referentes ao curso “Noções básicas de Investimentos”. Foram registrados 2.290 acessos ao Portal do Participante na área restrita.

3. Pesquisa da qualidade do atendimento

3.1 Qualidade do Atendimento em junho de 2021

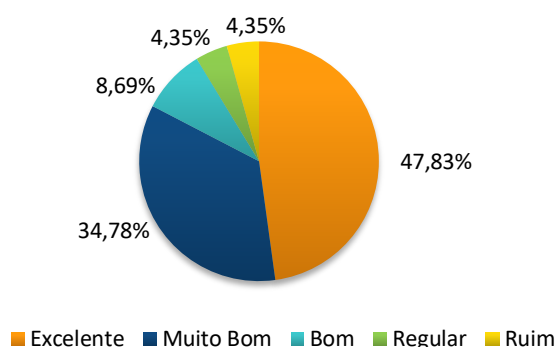
A Relpa realiza mensalmente uma pesquisa de opinião, por amostragem, sobre a qualidade do atendimento.

Foram encaminhadas 141 solicitações e recepcionadas 23 respostas. Segue o resultado:

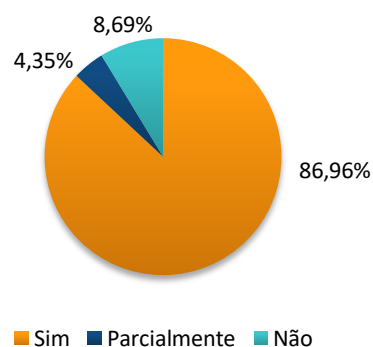
Solicitações enviadas X respondidas



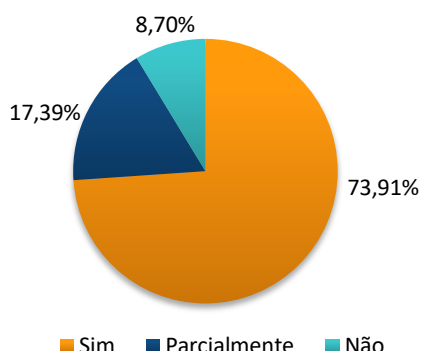
Como você avalia o tempo de resposta à sua demanda?



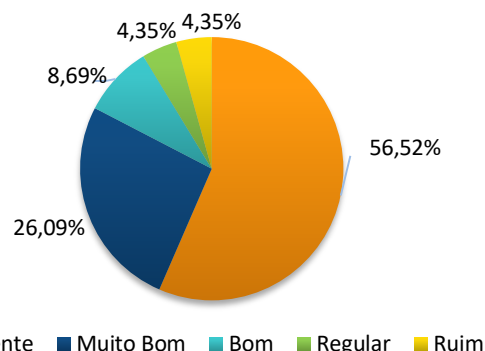
Suas dúvidas foram respondidas de forma clara?



Você ficou satisfeito (a) com a solução oferecida para sua demanda?



Com relação à qualidade do atendimento, como você classificaria nosso desempenho?



4. Ações de Relacionamento

Mensagens e comunicados enviados em junho 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 de Benefícios no mês de maio/2021;
- Funpresp-Jud: vídeo sobre investimentos da Previdência Complementar em imóveis;
- Funpresp-Jud: Resultado positivo dos investimentos e novo vídeo no YouTube;
- Funpresp-Jud: novo vídeo no YouTube e governança; e
- Funpresp-Jud: Resultado das Eleições 2021.

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

- Funpresp-Jud: vídeo sobre investimentos da Previdência Complementar em imóveis;
- Funpresp-Jud: Resultado positivo dos investimentos e novo vídeo no YouTube;
- Funpresp-Jud: novo vídeo no YouTube e governança;
- Funpresp-Jud: Resultado das Eleições 2021;
- 23 de junho: Dia do Representante Funpresp-Jud;
- Conexão Funpresp-Jud, hoje, às 15h, participe!; e
- Lembrete: Conexão Funpresp-Jud na quinta-feira (10/6), 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 junho de 2021 foram realizadas:

- 100 adesões de participantes patrocinados, que corresponde a 67,56% da meta mensal de 148 adesões; e
- 11 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 Junho/21) (B)	Meta Participantes Patrocinados (2021) (C)	% Meta Alcançada (B-A) / (C-A) x 100
20.214	20.730	22.000	28,89%

b) Indicador 2: Adesão Mensal de Participantes Patrocinados

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

Adesões no mês de jun/2021	Meta mensal de adesão	Resultado (%)
100	148	67,56

6. Indicadores Plano Gerencial RELPA

Objetivo Estratégico	Ação	Atividade	Meta Anual	Junho	Aferição	Observação
Definir estratégia para atrair novos participantes	Desenvolver e implementar campanha: Vinculados com incentivo CAR	Desenvolver Campanhas visando alcançar 200 adesões	200	0	30%	Estratégia elaborada para novas adesões ao Plano de Benefícios e Cobertura Adicional de Risco (CAR), essa atividade está programada para iniciar em 23/06 a 21/10/2021 (será realizada de forma remota, devido 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. <u>Observação</u> : atividade suspensa durante a pandemia do coronavírus.
Definir estratégia para atrair novos participantes	Implementar novas tecnologidas de atendimento - Call Center	Aquisição de Sistema de Atendimento	0	0	75%	Processo de licitação em andamento - Gerência de Administração e Finanças.
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	30%	Estratégia elaborada para novas adesões ao Plano de Benefícios e Cobertura Adicional de Risco (CAR), essa atividade está programada para iniciar em 23/06 a 21/10/2021 (será realizada de forma remota, devido 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	30%	Estratégia elaborada para novas adesões ao Plano de Benefícios e Cobertura Adicional de Risco (CAR), essa atividade está programada para iniciar em 23/06 a 21/10/2021 (será realizada de forma remota, devido 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	Junho	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	12,39h	51%	Atividade iniciada. Houve redução de 51% no tempo médio de respostas via e-mail (de dezembro/2020 para junho/2021).
Implantar Ferramenta CRM	Identificar necessidades e opções disponíveis no mercado	Fazer orçamentos e apresentar à DISEG	0	0	75%	Processo de licitação em andamento - Gerência de Administração e Finanças.
Aprimorar o Portal do Participante	Disponibilizar canais diversificados de relacionamento	Fazer orçamentos e apresentar à DISEG	0	0	75%	Processo de licitação em andamento - Gerência de Administração e Finanças.
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, 08 de julho de 2021.

Relpa
Diretoria de Seguridade

ANEXO - GRÁFICOS COMPLEMENTARES

Período: últimos 12 meses

Gráfico 1. Atendimento por E-mail junho

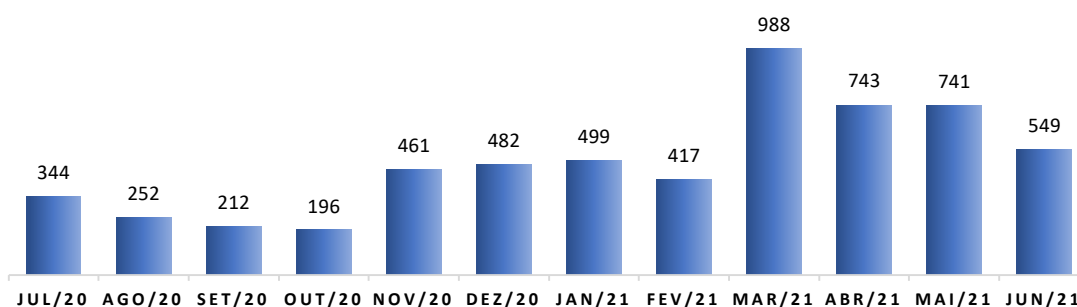


Gráfico 2. Atendimento por Telefone

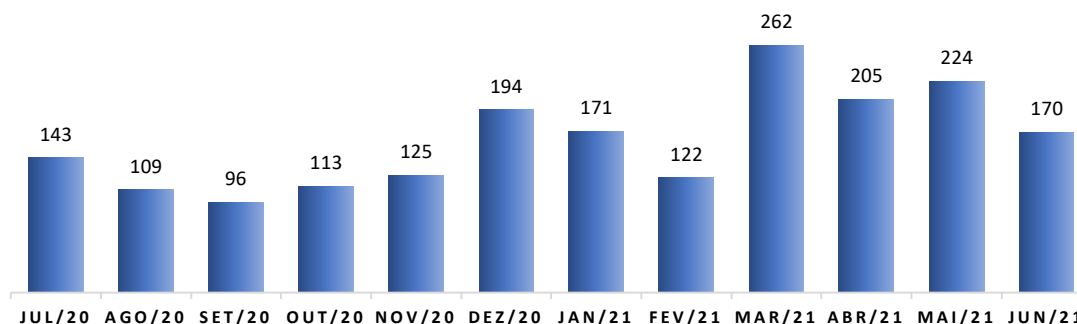


Gráfico 3. Atendimento Presencial



Gráfico 4. Atendimento a Não Participante

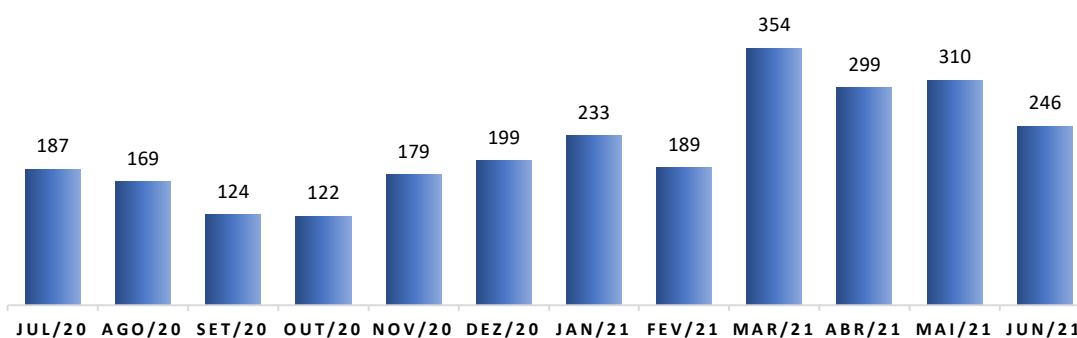


Gráfico 5. Atendimento a Participante Patrocinado

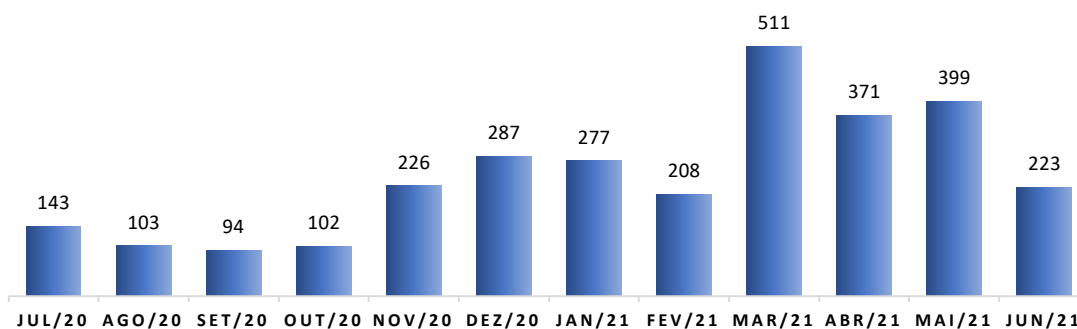


Gráfico 6. Atendimento a Participante Vinculado

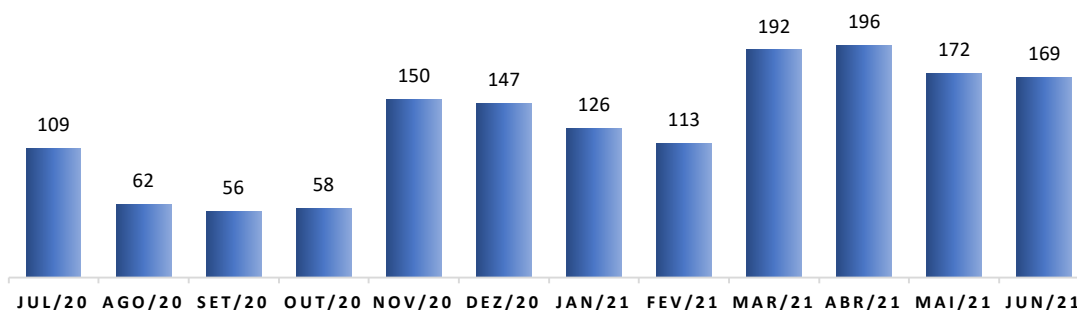


Gráfico 7. Atendimento a Representante

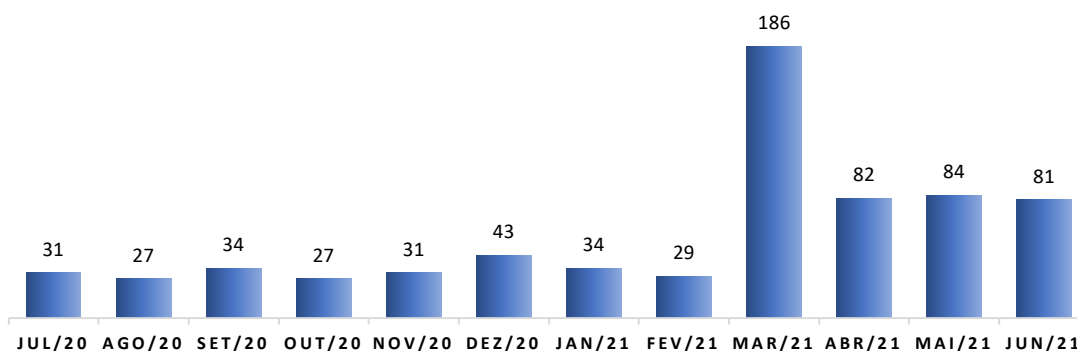
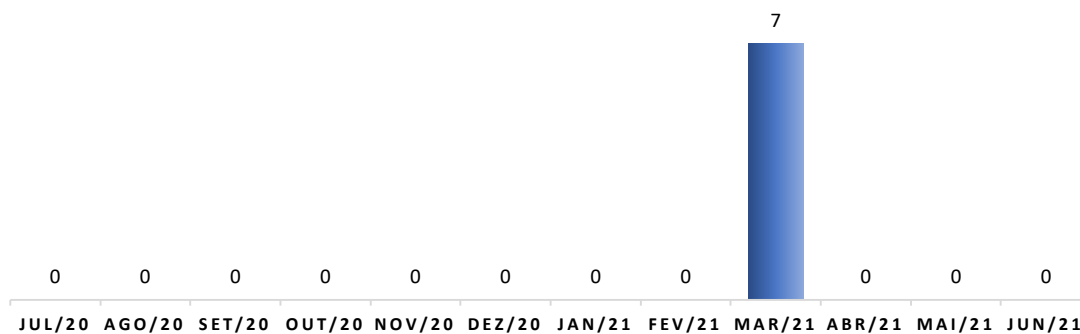


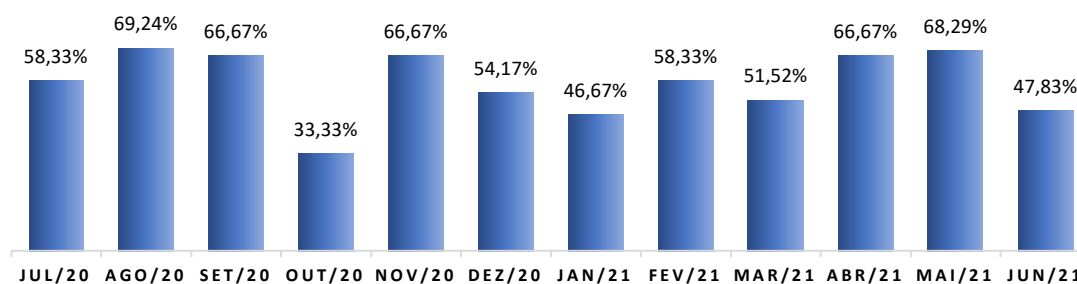
Gráfico 8. Atendimento a Participante Autopatrocinado



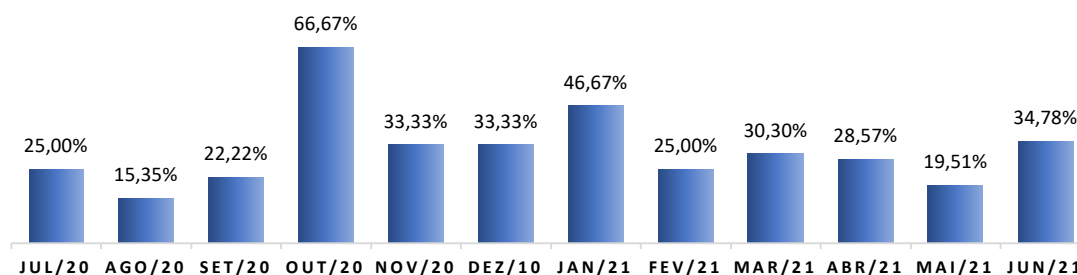
Pesquisa da qualidade do atendimento

Como você avalia o tempo de resposta à sua demanda?

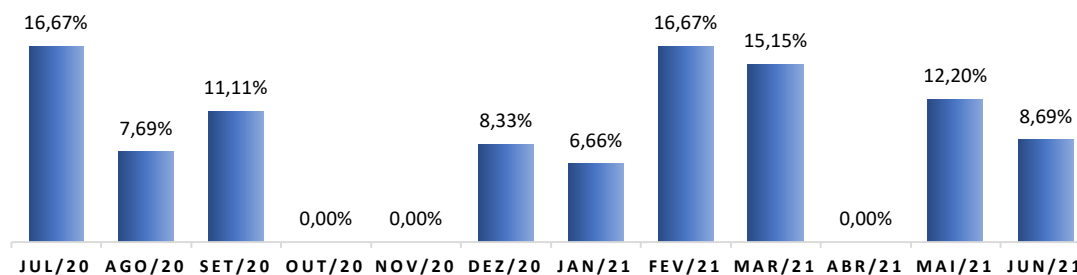
EXCELENTE



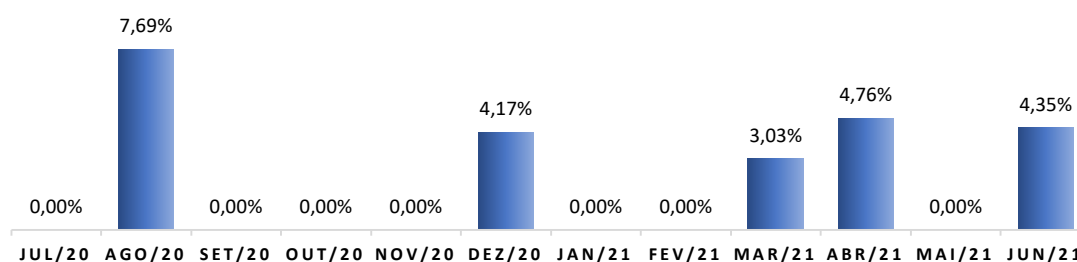
MUITO BOM



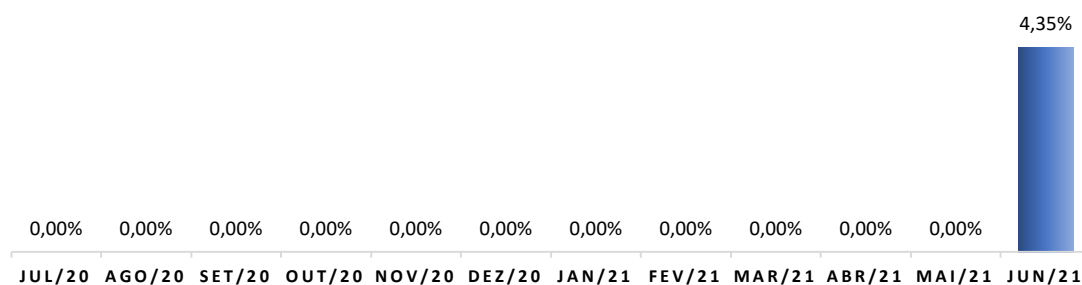
BOM



REGULAR

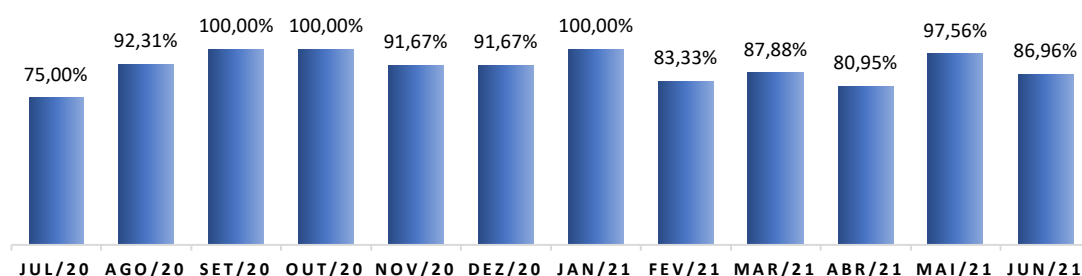


RUIM

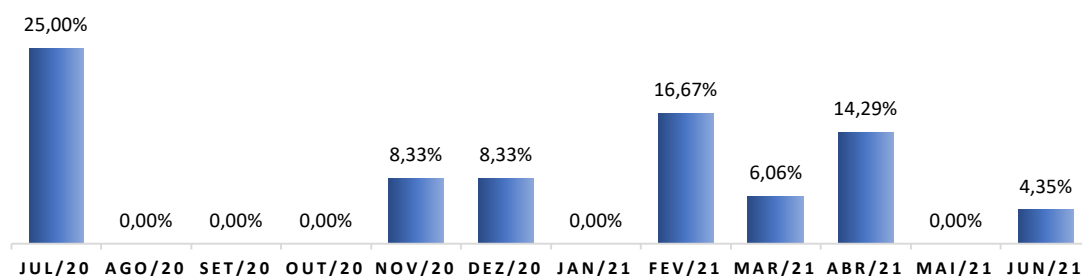


Suas dúvidas foram respondidas de forma clara?

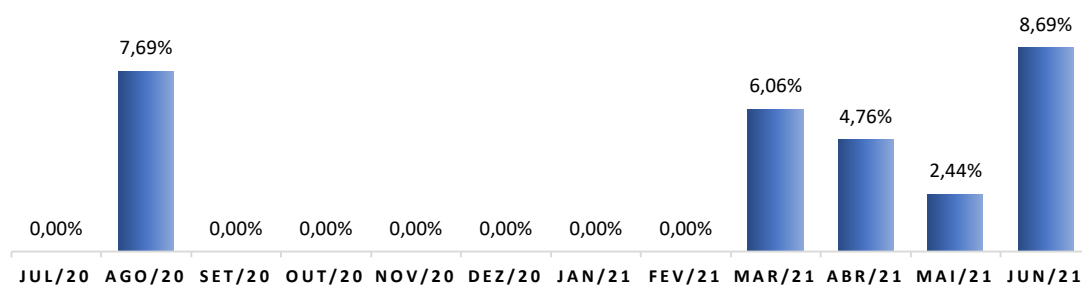
SIM



PARCIALMENTE

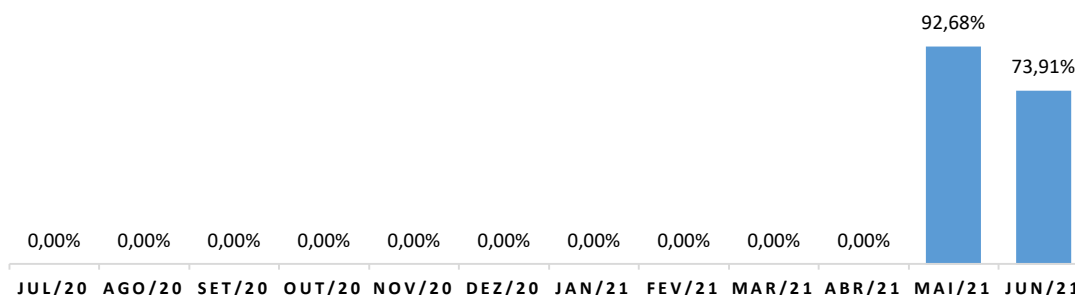


NÃO

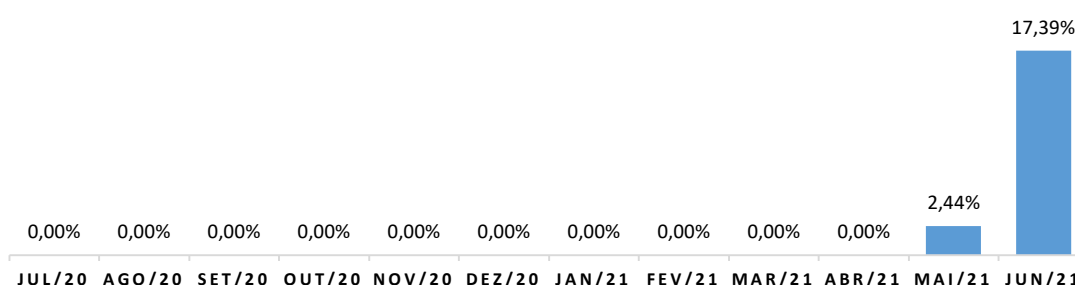


Você ficou satisfeito (a) com a solução oferecida para sua demanda?

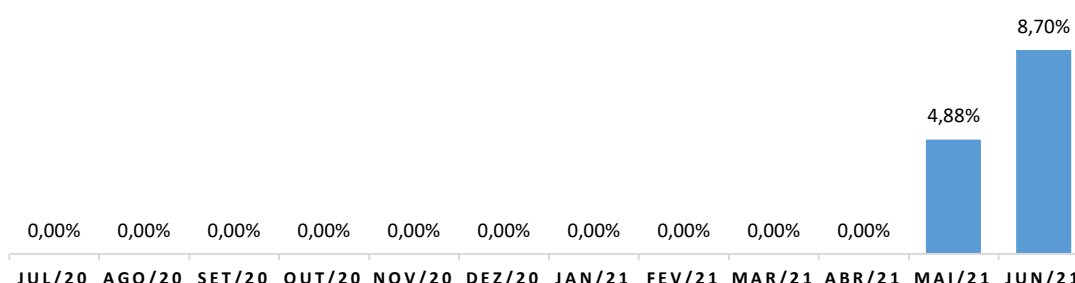
SIM



PARCIALMENTE

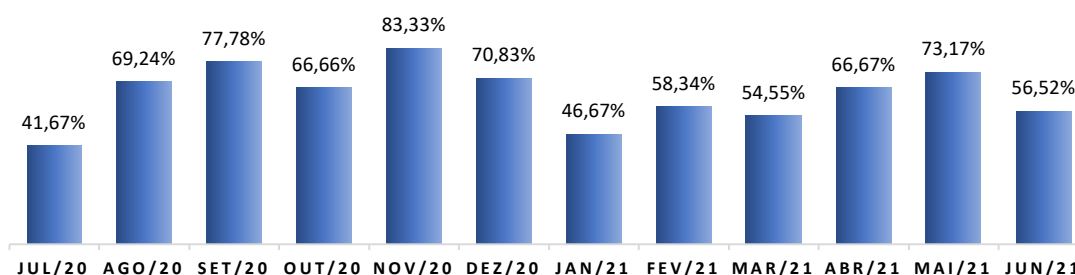


NÃO

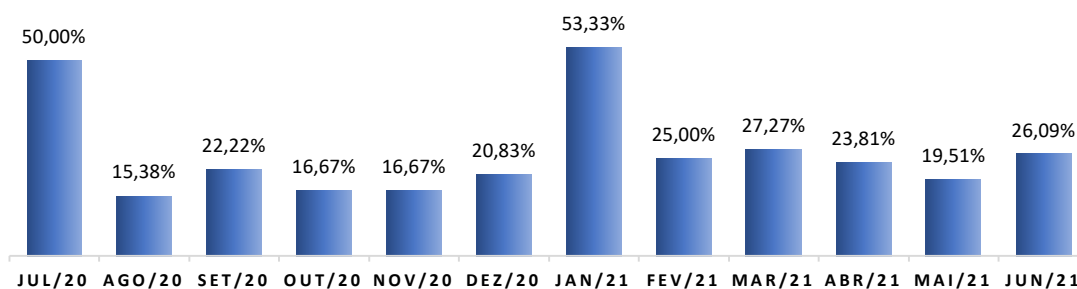


Com relação à qualidade do atendimento, como você classificaria nosso desempenho?

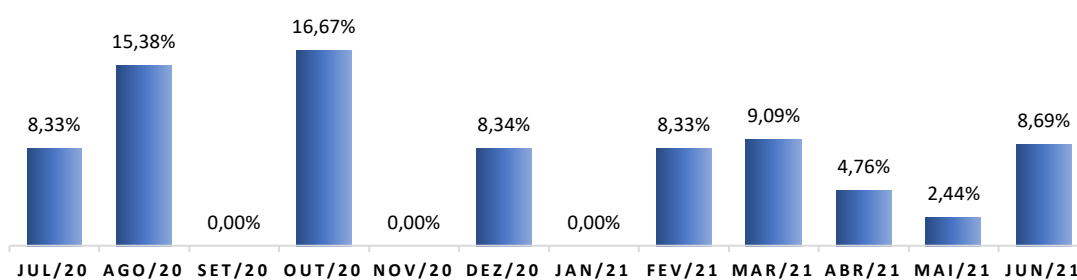
EXCELENTE



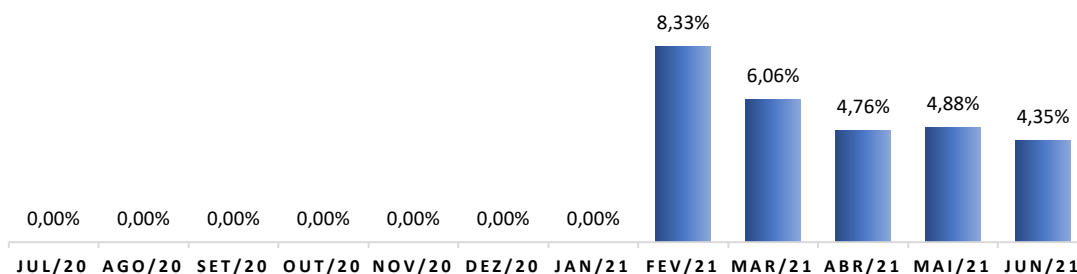
MUITO BOM



BOM



REGULAR



RUIM

