

# RELATÓRIO RELPA

---

07 | 2021

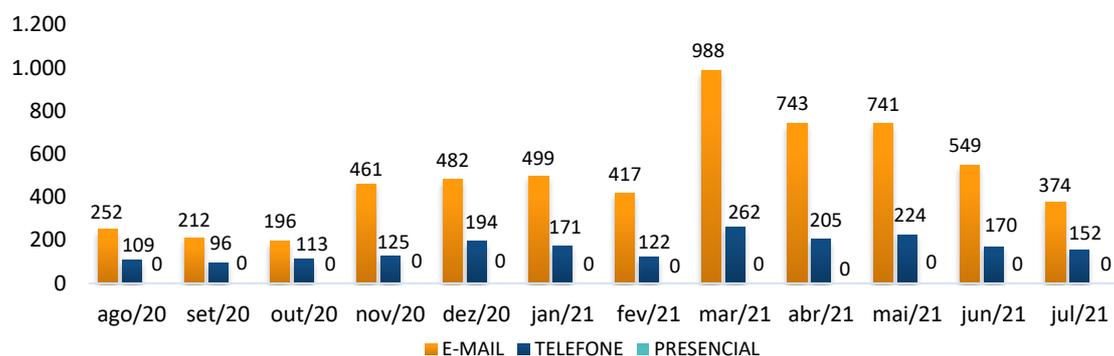
---

## 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.

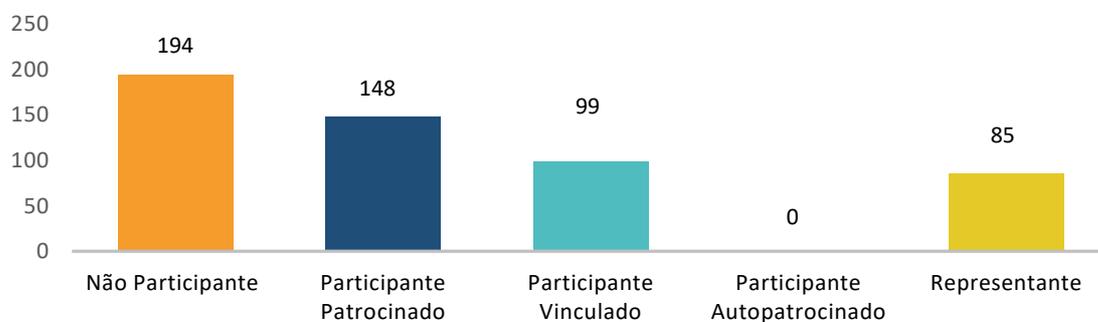
## 2. Atendimento

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

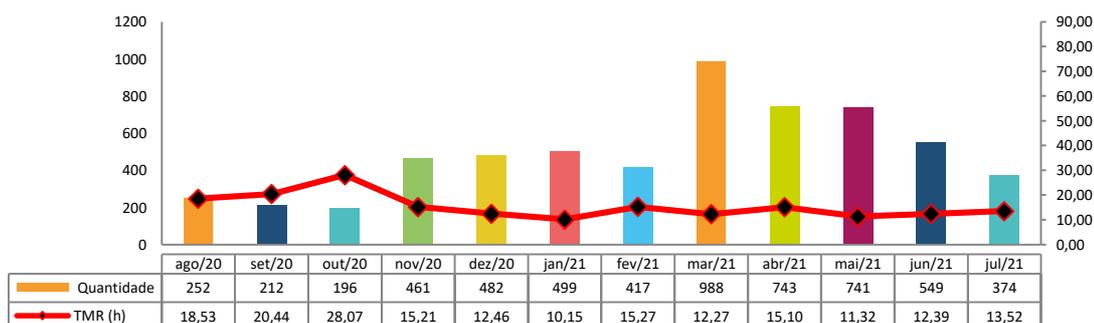


Observação: devido à pandemia da Covid-19, o atendimento presencial está suspenso desde abril/2020.

**Gráfico 2. Atendimento por Tipo de Público (julho de 2021)**



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



Adicionalmente, no mês de julho de 2021, foram realizadas 167 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 1.979 acessos ao Portal do Participante na área restrita.

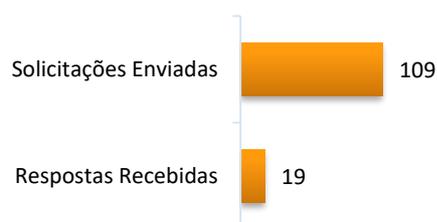
### 3. Pesquisa da qualidade do atendimento

#### 3.1 Qualidade do Atendimento em julho de 2021

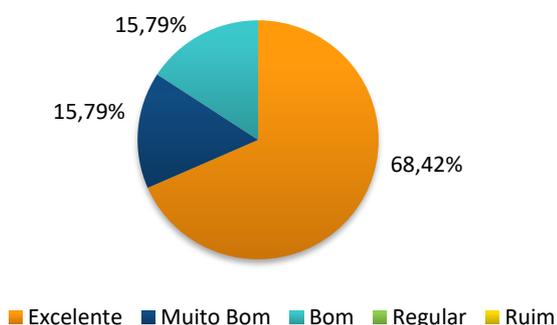
A Relpa realiza mensalmente uma pesquisa de opinião, por amostragem, sobre a qualidade do atendimento.

Foram encaminhadas 109 solicitações e recepcionadas 19 respostas. Segue o resultado:

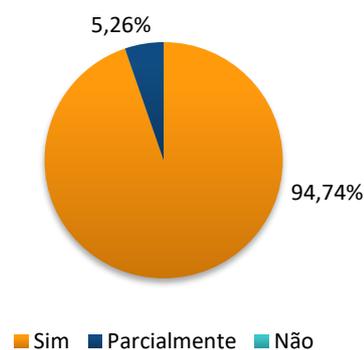
#### Solicitações enviadas X respondidas



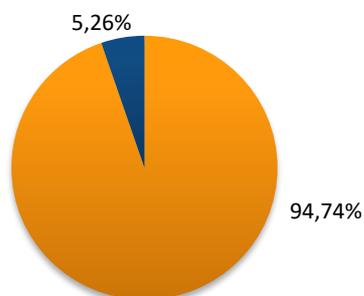
#### Como você avalia o tempo de resposta à sua demanda?



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

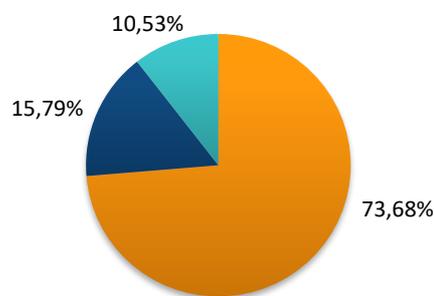


**Você ficou satisfeito (a) com a solução oferecida para sua demanda?**



■ Sim ■ Parcialmente ■ Não

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



■ Excelente ■ Muito Bom ■ Bom ■ Regular ■ Ruim

## 4. Ações de Relacionamento

**Mensagens e comunicados enviados em julho 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 junho/2021;
- Confira a nova edição do Funpresp-Jud Notícias!
- Funpresp-Jud obtém resultado positivo pelo quarto mês consecutivo;
- Funpresp-Jud: processo seletivo nacional para Comitê de Investimentos; e
- Funpresp-Jud: assista ao último vídeo da série InvestJud!

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

- Confira a nova edição do Funpresp-Jud Notícias!
- Funpresp-Jud obtém resultado positivo pelo quarto mês consecutivo;
- Funpresp-Jud: processo seletivo nacional para Comitê de Investimentos; e
- Funpresp-Jud: assista ao último vídeo da série InvestJud!

## 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 a meta mensal de 148.

Em julho de 2021 foram realizadas:

- 103 adesões de participantes patrocinados, que corresponde a 69,59% da meta mensal de 148 adesões; e
- 03 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 julho/21) (B)	Meta Participantes Patrocinados (2021) (C)	% Meta Alcançada (B-A) / (C-A) x 100
20.214	20.789	22.000	32,19%

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

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

Adesões no mês de jul/2021	Meta mensal de adesão	Resultado (%)
103	148	69,59%

## 6. Indicadores Plano Gerencial RELPA

Objetivo Estratégico	Ação	Atividade	Meta Anual	Julho	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. <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	80%	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	35%	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	35%	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. <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.

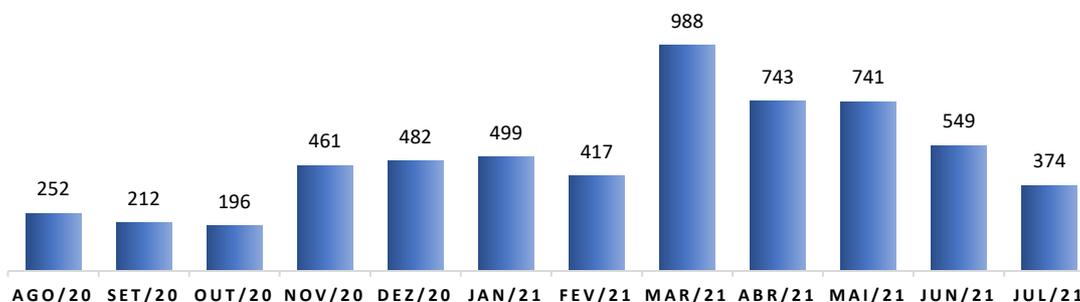
Objetivo Estratégico	Ação	Atividade	Meta Anual	Julho	Aferição	Observação
Aperfeiçoar o relacionamento com representantes	Aperfeiçoar encontros regionais	Sugerir melhorias à área responsável a partir dos atendimentos feitos pela RELPA aos representantes	0	0	0%	Atividade programada para iniciar em março/2020. <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	80%	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	80%	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, 25 de agosto de 2021.

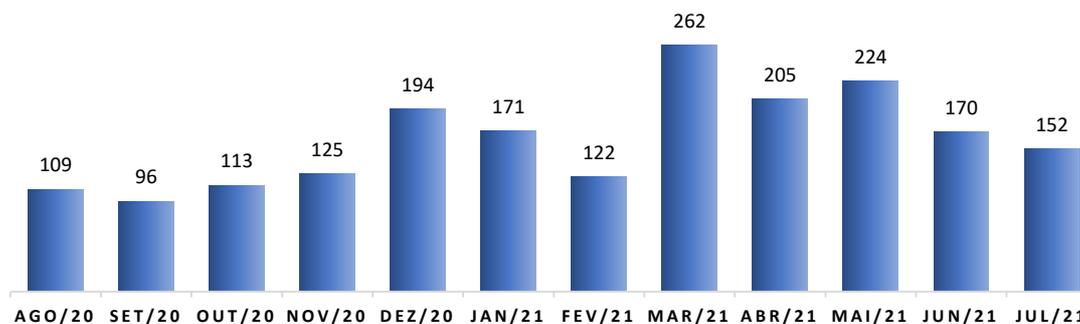
Relpa  
Diretoria de Seguridade

**ANEXO - GRÁFICOS COMPLEMENTARES**  
**Período: últimos 12 meses**

**Gráfico 1. Atendimento por E-mail julho**



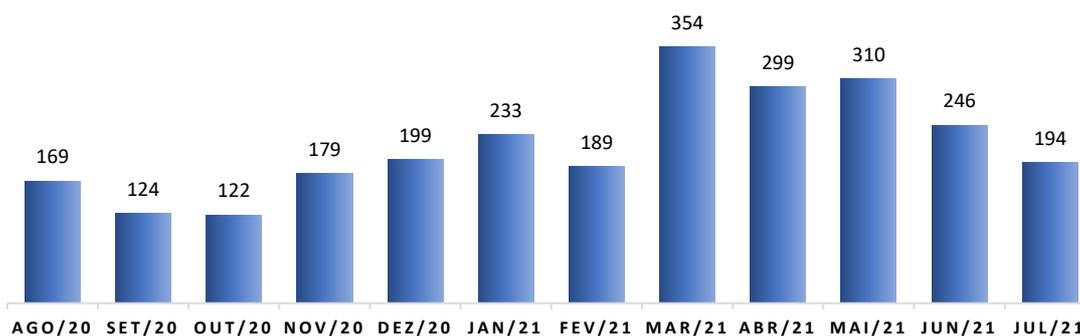
**Gráfico 2. Atendimento por Telefone**



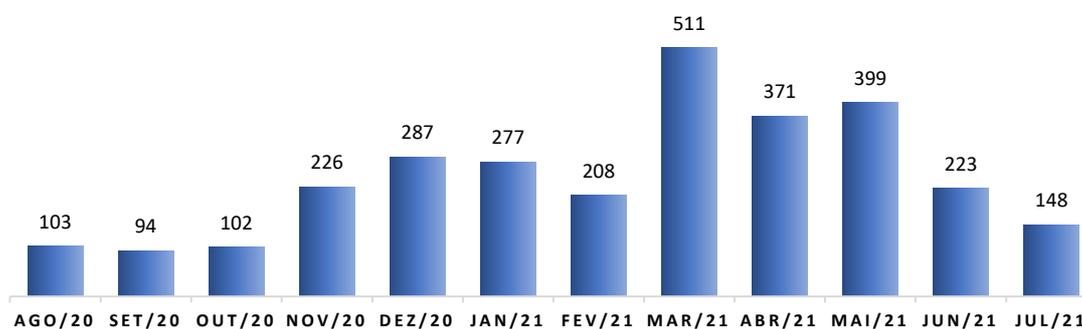
**Gráfico 3. Atendimento Presencial**



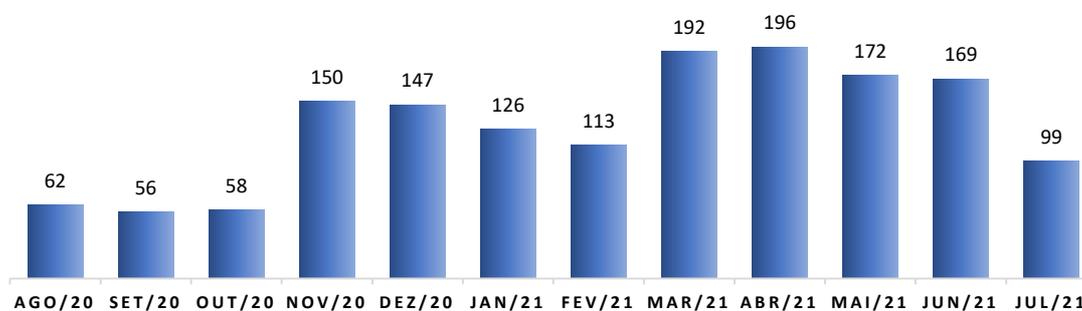
**Gráfico 4. Atendimento a Não Participante**



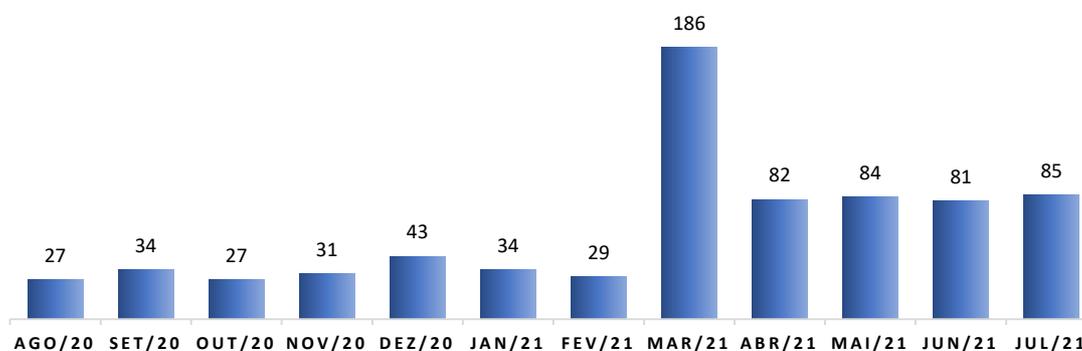
**Gráfico 5. Atendimento a Participante Patrocinado**



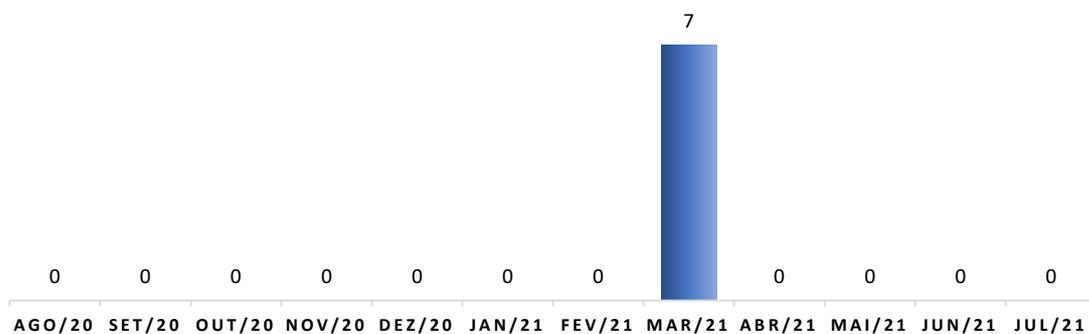
**Gráfico 6. Atendimento a Participante Vinculado**



**Gráfico 7. Atendimento a Representante**



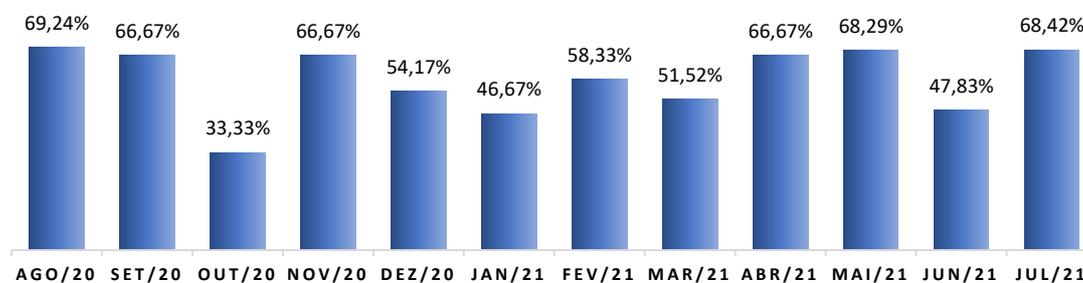
**Gráfico 8. Atendimento a Participante Autopatrocinado**



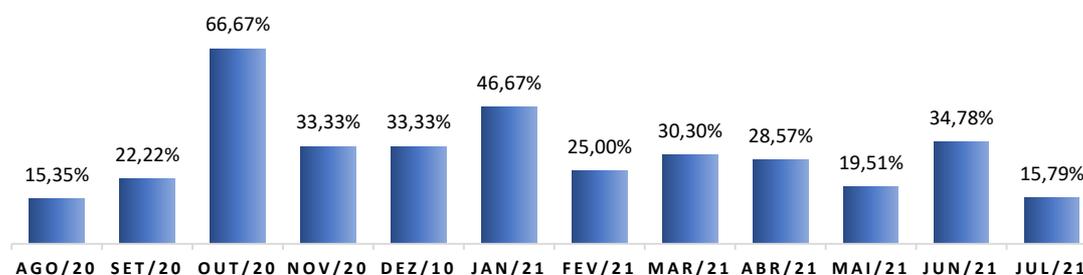
## Pesquisa da qualidade do atendimento

Como você avalia o tempo de resposta à sua demanda?

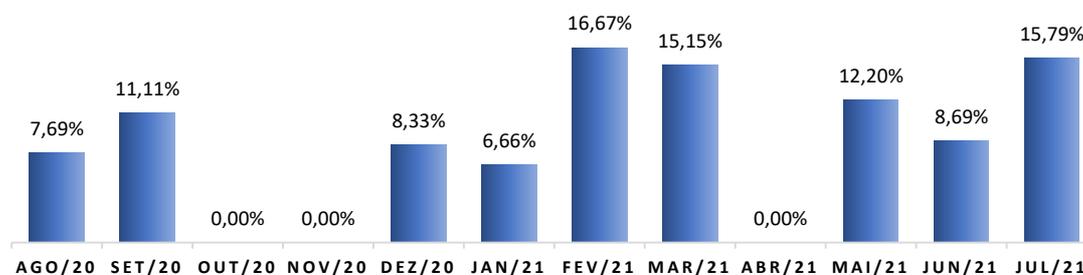
### EXCELENTE



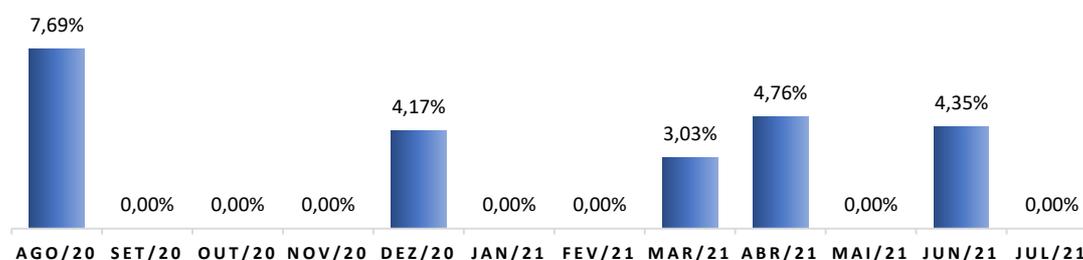
### MUITO BOM



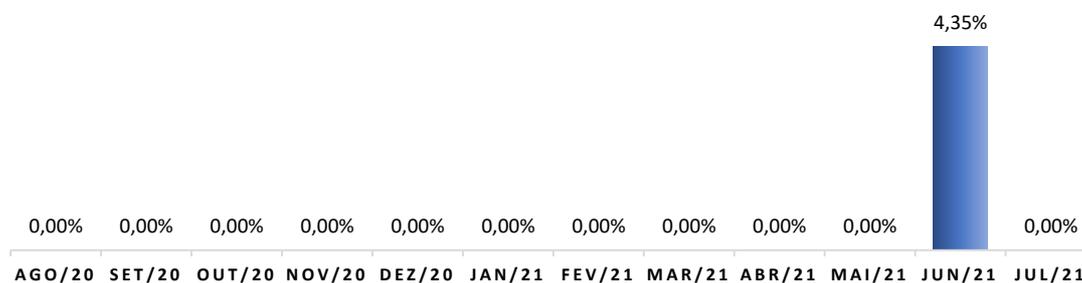
### BOM



### REGULAR

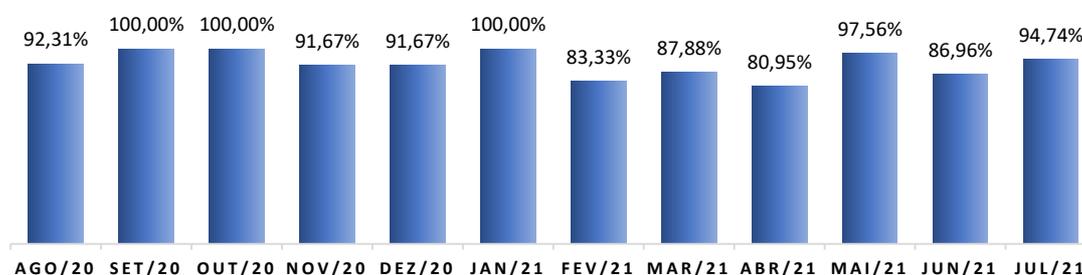


## RUIM

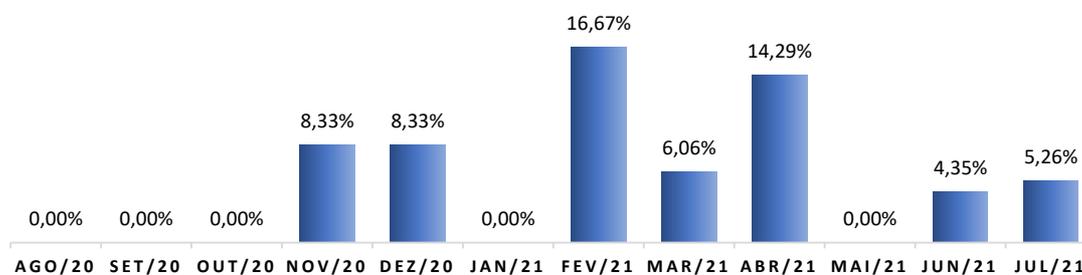


## Suas dúvidas foram respondidas de forma clara?

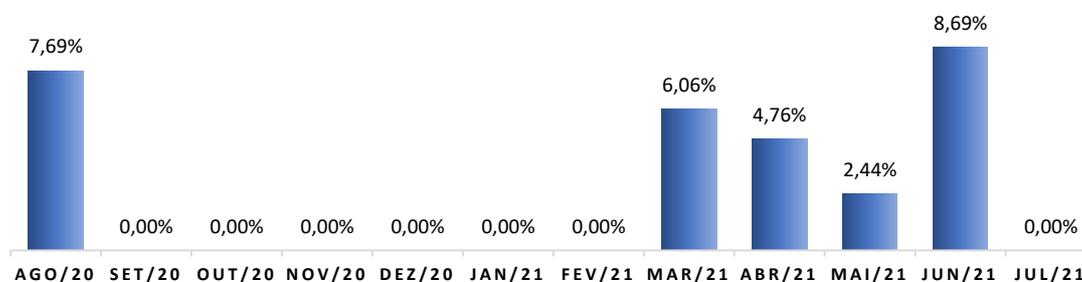
### SIM



### PARCIALMENTE

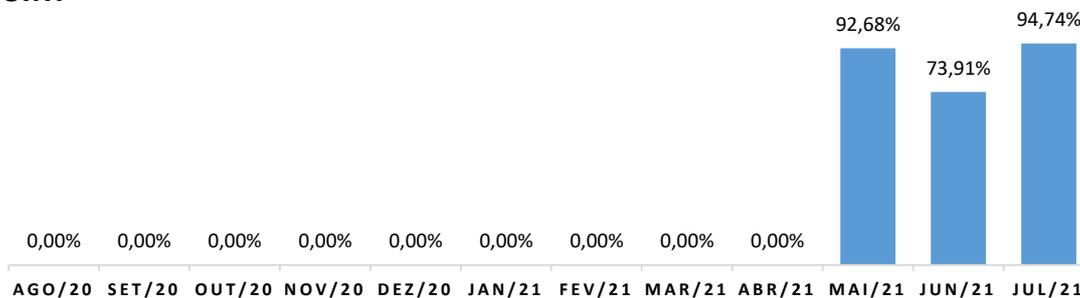


### NÃO

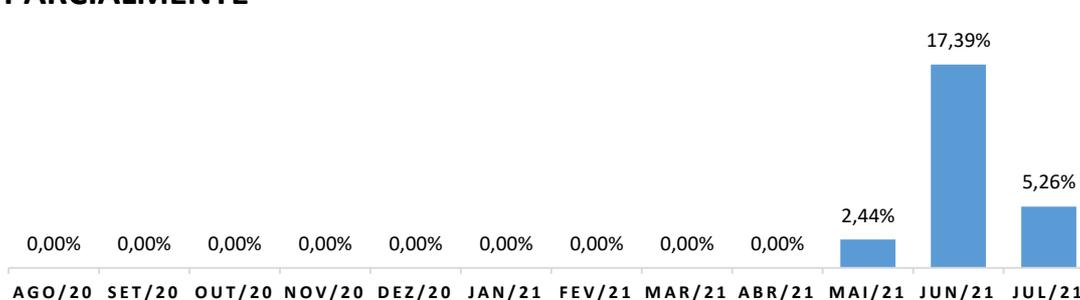


### Você ficou satisfeito (a) com a solução oferecida para sua demanda?

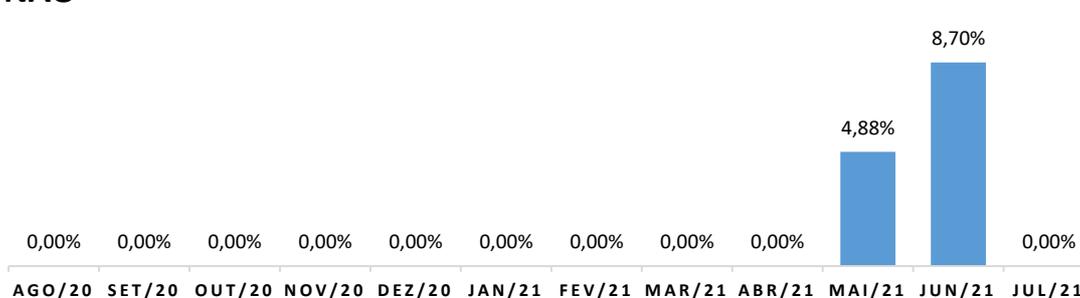
#### SIM



#### PARCIALMENTE

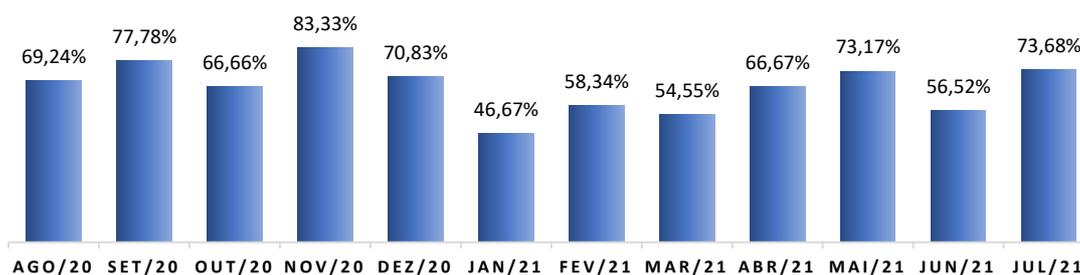


#### NÃO

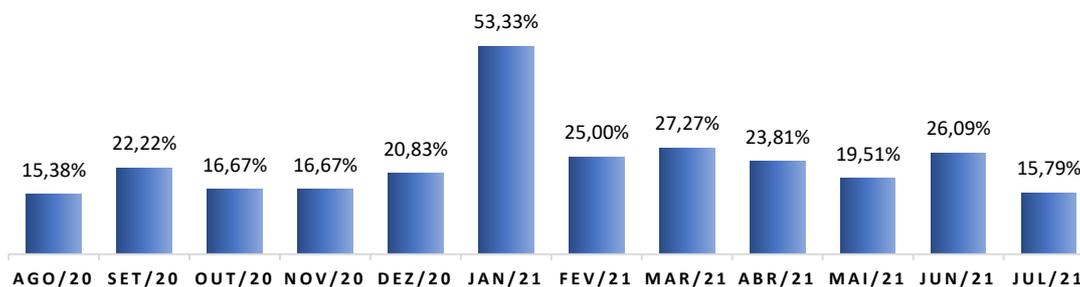


### Com relação à qualidade do atendimento, como você classificaria nosso desempenho?

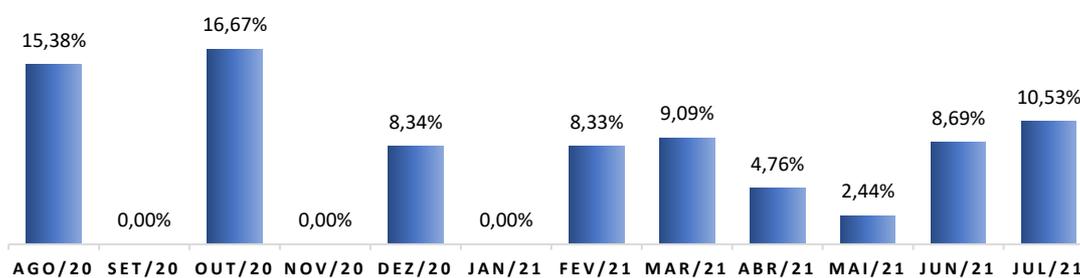
#### EXCELENTE



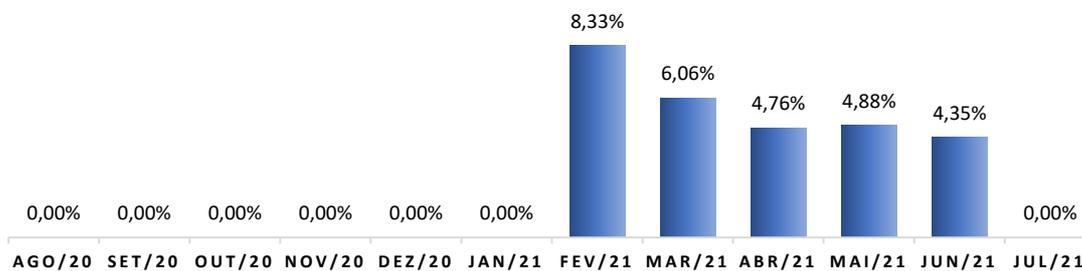
### MUITO BOM



### BOM



### REGULAR



### RUIM

