

RELATÓRIO
RELPA

06 | 2023

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)

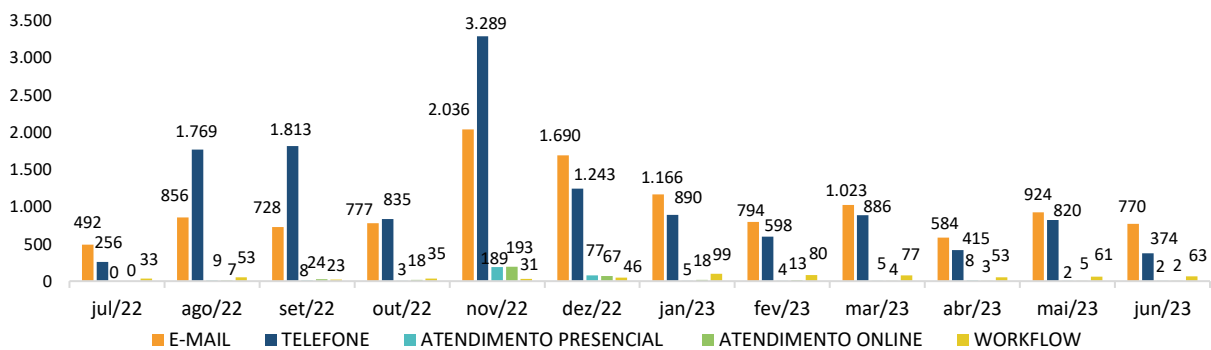


Gráfico 2. Atendimento por Tipo de Público (junho de 2023)

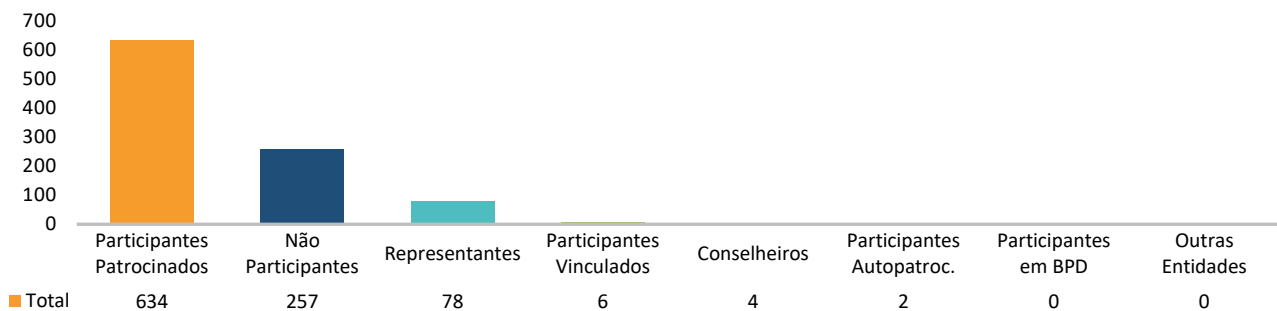


Gráfico 3. Tempo Médio de Resposta - TMR via E-mail (últimos 12 meses)

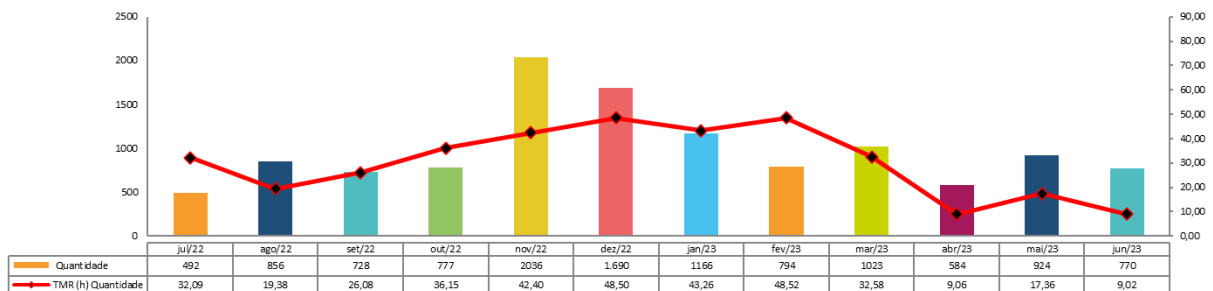
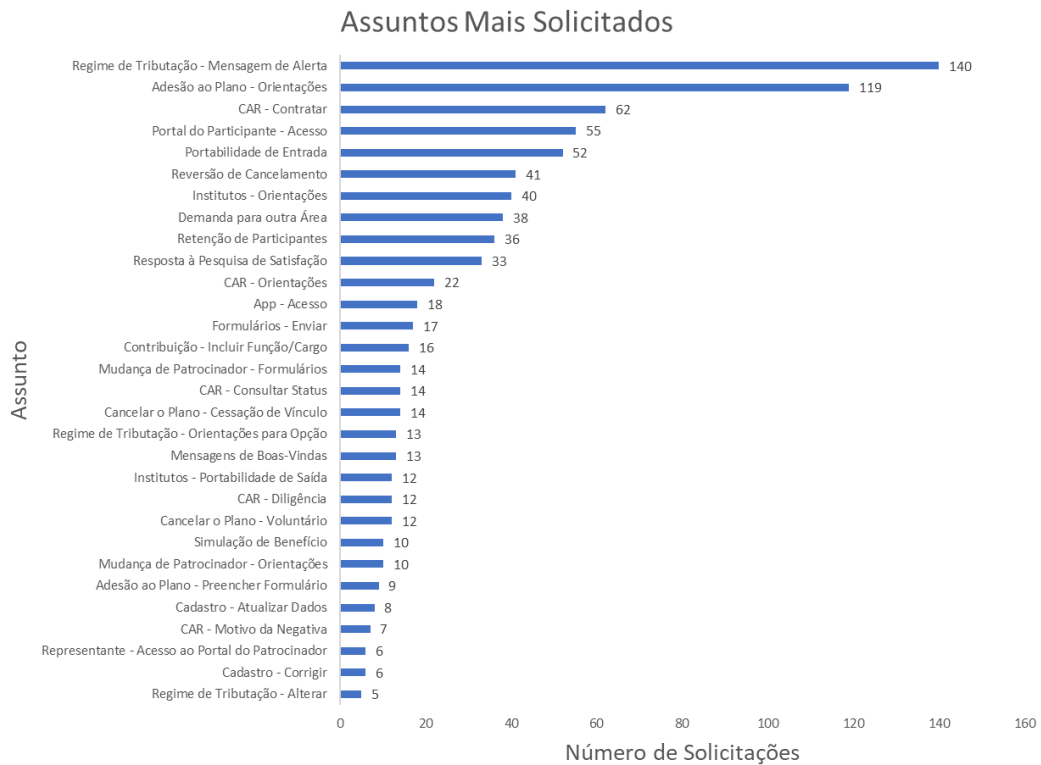


Gráfico 4. Assuntos mais solicitados pelos demandantes (junho de 2023)



Adicionalmente, no mês de junho de 2023, foram realizadas 53 simulações de valores relativas à projeção de aposentadoria e à Cobertura Adicional de Risco (CAR), além dos atendimentos referentes ao curso de 'Noções básicas de Investimentos'.

3. Pesquisa da qualidade do atendimento

3.1 Qualidade do Atendimento em junho de 2023

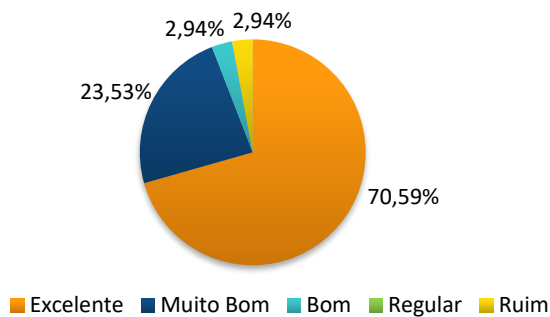
A Relpa realiza mensalmente uma pesquisa de opinião, por amostragem, sobre a qualidade do atendimento.

Foram encaminhadas 153 solicitações e recepcionadas 34 respostas.

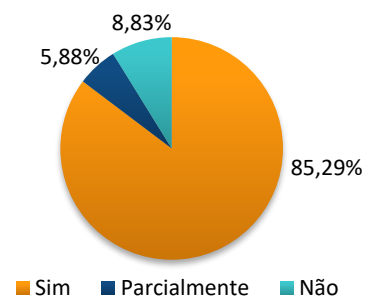
Solicitações enviadas X respondidas



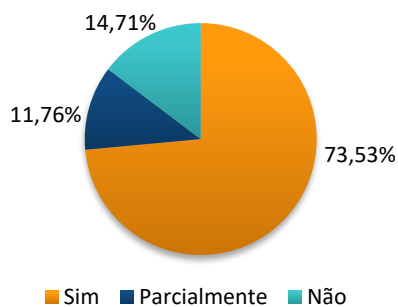
Como você avalia o tempo de resposta à sua demanda?



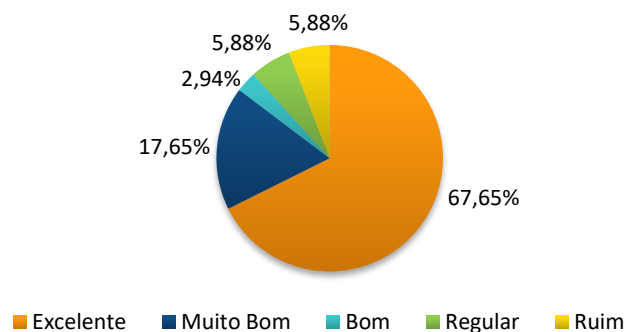
Suas dúvidas foram respondidas de forma clara?



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



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



4. Ações de Relacionamento

Mensagens e comunicados enviados em junho de 2023 para os participantes:

- Mensagem de Boas-Vindas 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/2023 e não fizeram essa opção.
- Conheça as Chapas que disputarão as Eleições para os Conselhos da Funpresp-Jud.

- Vídeo sobre vantagens de ser participante patrocinado e cashback especial para Dia dos Namorados.
- Conheça as Chapas que disputarão as vagas para os Conselhos Deliberativo e Fiscal da Funpresp-Jud.
- Chapas que disputam vagas nos Conselhos Deliberativo e Fiscal da Funpresp-Jud divulgam propostas.
- "Plano de Benefícios da Funpresp-Jud fecha maio com rentabilidade de 2,11%".
- Funpresp-Jud: programa de educação financeira para crianças e início da votação para os Conselhos Deliberativo e Fiscal.

Mensagens e comunicados enviados em junho de 2023 para os patrocinadores e representantes:

- 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/2023 e não fizeram essa opção.
- Vídeo sobre vantagens de ser participante patrocinado e cashback especial para Dia dos Namorados.
- Conheça as Chapas que disputarão as vagas para os Conselhos Deliberativo e Fiscal da Funpresp-Jud.
- Chapas que disputam vagas nos Conselhos Deliberativo e Fiscal da Funpresp-Jud divulgam propostas.
- "Plano de Benefícios da Funpresp-Jud fecha maio com rentabilidade de 2,11%".
- Representante Funpresp-Jud, parabéns pelo seu dia e pela importante missão na vida dos servidores!
- Funpresp-Jud: programa de educação financeira para crianças, Informativo do Patrocinador e Eleições 2023.

5. Dados sobre as adesões

Para 2023 foi estabelecida a meta de 30.950 **participantes patrocinados**. Considerando o total acumulado de 28.150 participantes patrocinados em 2022, a meta anual de adesões para 2023 é de 2.800, que equivale a meta mensal de 234.

Em junho de 2023 foram realizadas:

- 543 adesões de participantes patrocinados, que corresponde a 232,05% da meta mensal de 234 adesões; e
- 06 adesões de participantes vinculados.

Indicadores

a) Indicador 1: Adesão Anual de Participantes Patrocinados

Meta: atingir 30.950 participantes patrocinados em 2023

Participantes Patrocinados (2022) (A)	Participantes Patrocinados (até junho/23) (B)	Meta Participantes Patrocinados (2023) (C)	% Meta Alcançada (B-A) / (C-A) x 100
28.150	30.650	30.950	89,28%

b) Indicador 2: Adesão Mensal de Participantes Patrocinados
Meta: atingir 91% de adesão de participantes patrocinados elegíveis no mês

Adesões no mês de junho/2023	Meta mensal de adesão	Resultado (%)
543	234	232,05%

6. Indicadores Plano Gerencial RELPA

Objetivo Estratégico	Ação	Atividade	Meta Anual	Junho	Indicador	Observação
Definir estratégia para atrair e reter participantes	Implementar o Plano Família	Comercializar o Plano Família.	Adesão de 4.500 participantes no Plano Família até 2025	0	Total de adesões	A partir da implantação do Plano até 30/12/2025.
Definir estratégia para atrair e reter participantes	Realizar campanha anual de adesão	Participar de ambientações de novos servidores nos órgãos patrocinadores, por meio de vídeo ou presencialmente.	Adesão de 1.500 participantes patrocinados no JusMP-Prev anualmente	0	Total de adesões de participantes patrocinados	Iniciar atividade em 01/03/2023 a 01/12/2023.
Definir estratégia para atrair e reter participantes	Realizar a campanha de alteração de percentual de contribuições (maio/novembro)	Elaborar estudo de caso demonstrando o efeito da utilização do percentual máximo de contribuição.		0	0%	Atividade finalizada. Em maio, 130 participantes solicitaram o aumento do percentual de contribuição para 8,5%.
Definir estratégia para atrair e reter participantes	Implantar Projeto Funpresp-Jud Mais Perto de Você	Elaborar plano de ação para realizar atendimento nos órgãos patrocinadores de Brasília.	Adesão de 1.500 participantes patrocinados no JusMP-Prev anualmente	0	Total de adesões de participantes patrocinados	Iniciar atividade em 01/08/2023 a 31/12/2025.
Definir estratégia para atrair e reter participantes	1. Realizar ação junto ao participante que entrar em contato para não efetivar o cancelamento. 2. Realizar ação para que o participante desista do cancelamento da adesão automática.	1. Prestar os esclarecimentos necessários (vantagens em permanecer no plano, simulação de valores projetados para a aposentadoria). 2. Realizar contato ativo com os servidores que enviaram formulários de cancelamento da adesão automática no Portal do Patrocinador.	Reter cancelamento de adesão em 10% até dez/2022 e 20% anualmente	32 retenções / 61 pedidos de cancelamentos = 52%	Total de retenções / total de pedidos de cancelamento	Atividade iniciada em 17/09/2021, (esse trabalho será realizado de forma permanente).
Definir estratégia para atrair e reter participantes	Realizar a reversão dos cancelamentos do estoque	Realizar contato ativo com os servidores, com o intuito de oferecer simulações de valores projetados para a aposentadoria, identificar o motivo pelo qual solicitaram o cancelamento do Plano e prestar os esclarecimentos necessários, enfatizando as vantagens em retornar ao plano.	Reverter 3% de cancelamentos do Plano	20 reversões / 628 contatos realizados = 3,2% 20 reversões / 1.550 cancelamentos em estoque = 1,3%.	Total de reversões/ Total de cancelamentos do estoque	Plano de Ação (etapa I: cancelamento da adesão automática) iniciado em agosto e finalizado em outubro/2022, (esse trabalho será realizado de forma permanente). Retomada desta atividade em 09/03/2023.
Aprimorar a comunicação com todos os públicos	Avaliar a percepção dos Representantes Funpresp-Jud	1. Elaborar kit boas-vindas para os Representantes Funpresp-Jud. 2. Elaborar kit boas-vindas para os facilitadores.	Aperfeiçoar o relacionamento com patrocinadores, até 12/2025, em 5% de satisfação em 2024 e mais 10% de satisfação em 2025 com base nas pesquisas 2023 e 2024	75%	% de satisfação dos Representantes Funpresp-Jud 2023/2024	Atividade iniciada em 02/05/2023 - em andamento. Kit de boas-vindas para os Representantes elaborado e encaminhado para apreciação da Diretoria de Segurança.
Promover soluções de tecnologia e informação - Participantes	Implementar ações de modernização no atendimento aos participantes	Definir e implantar Plano de Ação de modernização do atendimento aos participantes.	Modernizar o atendimento aos participantes - 12/2025	80%	80% do Plano de Ação implementado	O Sistema NeoAssist foi implantado para os canais de atendimento por telefone, e-mail e formulário Fale Conosco do Site. Está em fase de implantação o canal de atendimento pelo WhatsApp.
Promover soluções de tecnologia e informação - Representantes	Aprimorar o Portal: criar área para os Representantes			75%	0%	Atividade iniciada em 02/05/2023 - em andamento. Protótipo da área restrita para os Representantes elaborado e encaminhado para apreciação da Diretoria
Definir estratégia para reter participantes	Criar formulário eletrônico de cancelamento, incluindo o motivo do cancelamento	Elaborar o formulário junto com as áreas envolvidas		60%	60% do Plano de Ação implementado	Protótipo do Formulário online de cancelamento e fluxograma de tratativa do formulário, aprovado pela Diretoria de Segurança e encaminhado à área de Tecnologia da Fundação para desenvolvimento do projeto e implementação do formulário online.
Aperfeiçoar o relacionamento com o participante	Reduzir o tempo de atendimento	Priorizar respostas para demandas encaminhadas por e-mail	24 h	09h		Atividade iniciada em dezembro/2020. Em relação a meta anual estabelecida (24h), em junho/2023, o Tempo Médio de Resposta foi de 09h para 770 e-mails .

Brasília, 12 de julho de 2023.

Relpa
Diretoria de Seguridade

ANEXO - GRÁFICOS COMPLEMENTARES
Período: últimos 12 meses

Gráfico 1. Atendimento por E-mail

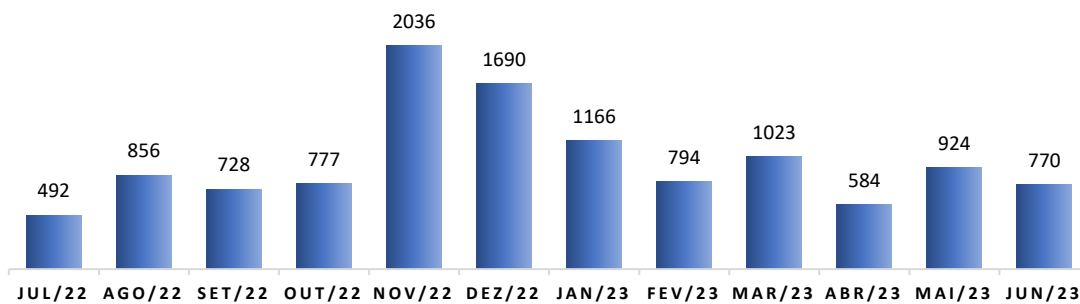


Gráfico 2. Atendimento por Telefone

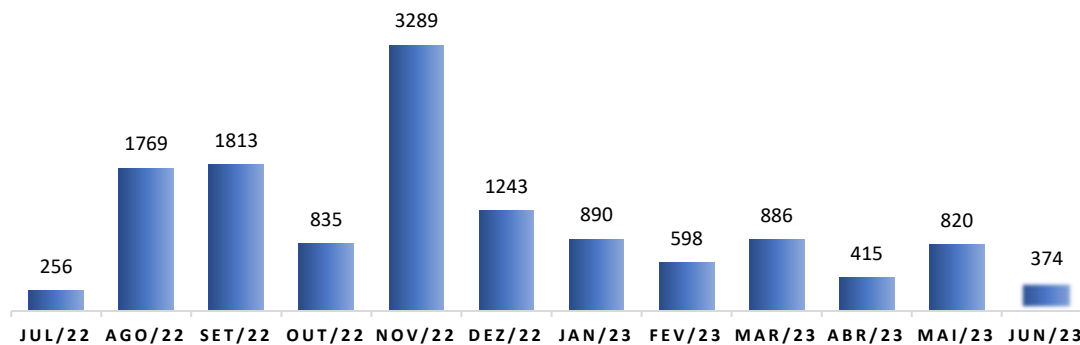


Gráfico 3. Atendimento Presencial

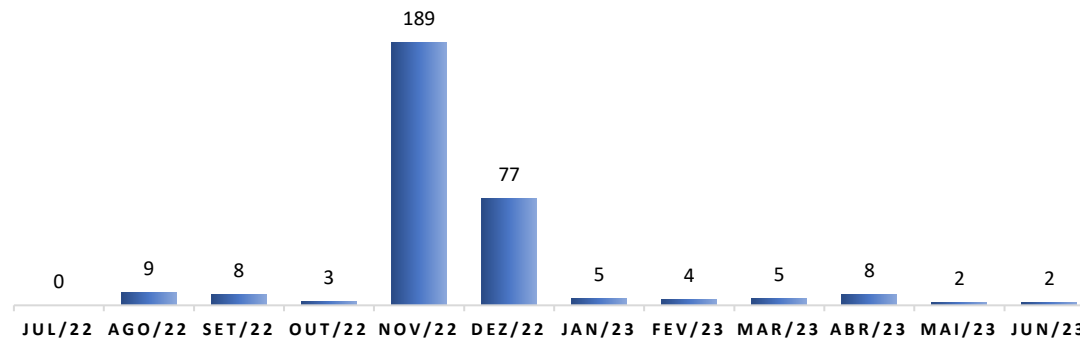


Gráfico 4. Workflow

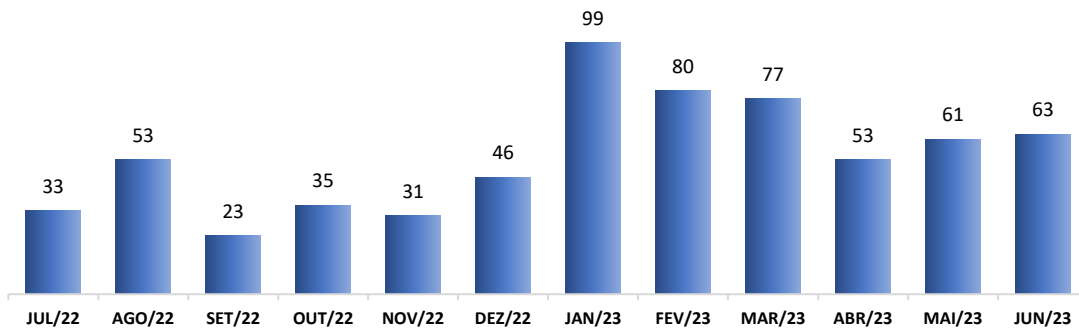


Gráfico 5. Atendimento Online

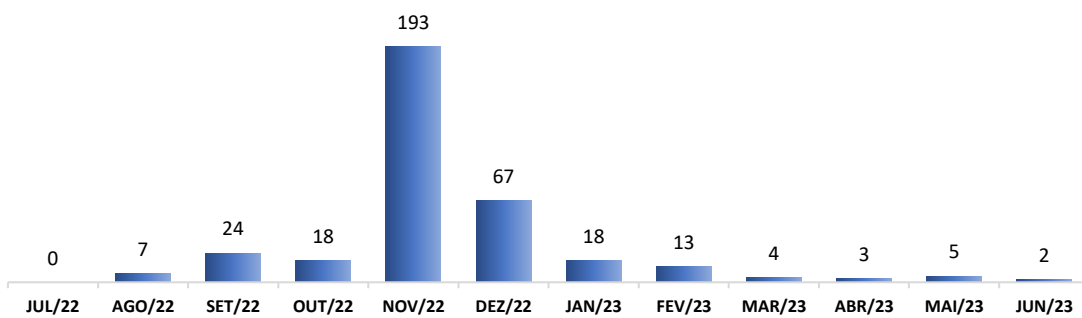


Gráfico 6. Atendimento a Não Participante

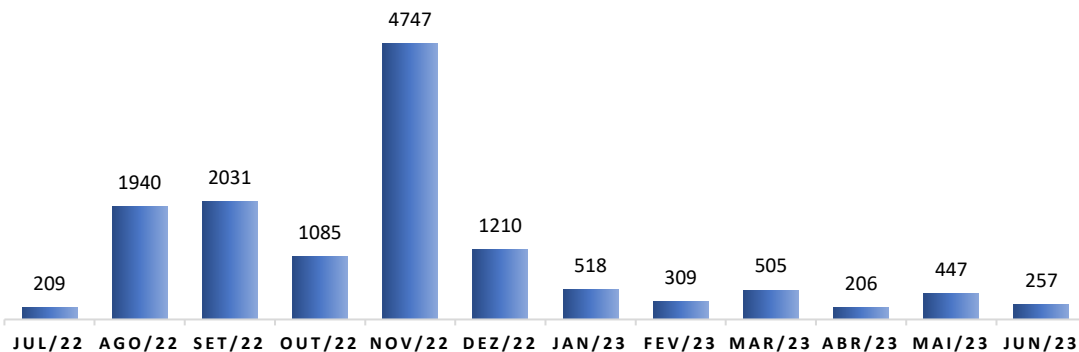


Gráfico 7. Atendimento a Participante Patrocinado

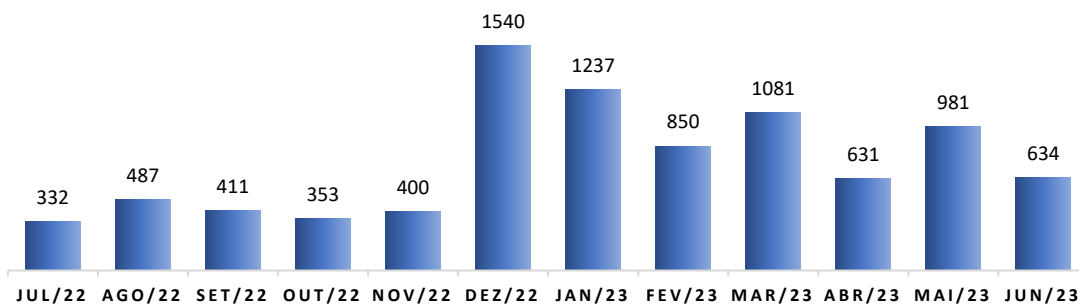


Gráfico 8. Atendimento a Participante Vinculado

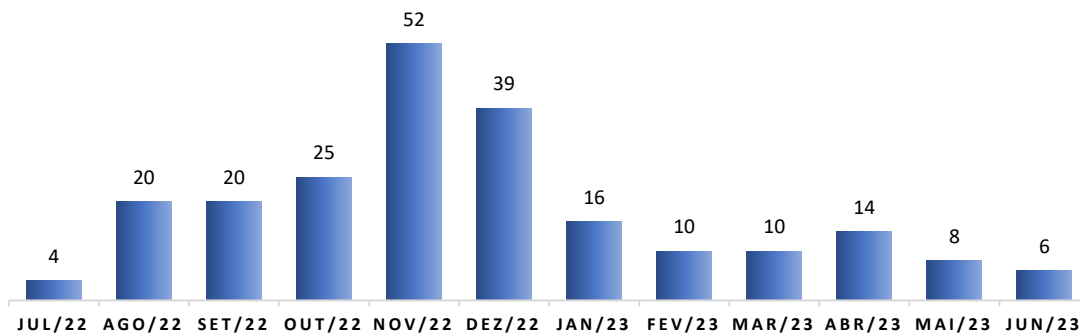


Gráfico 9. Atendimento a Representante

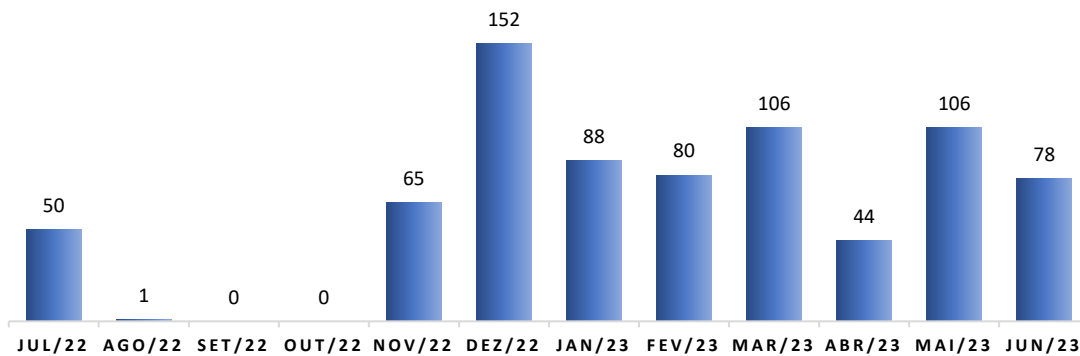


Gráfico 10. Atendimento a Participante Autopatrocinado

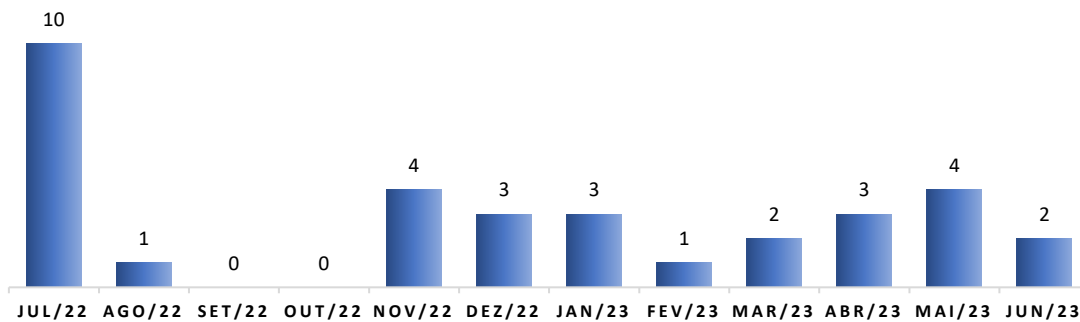


Gráfico 11. Atendimento a Participante em BPD

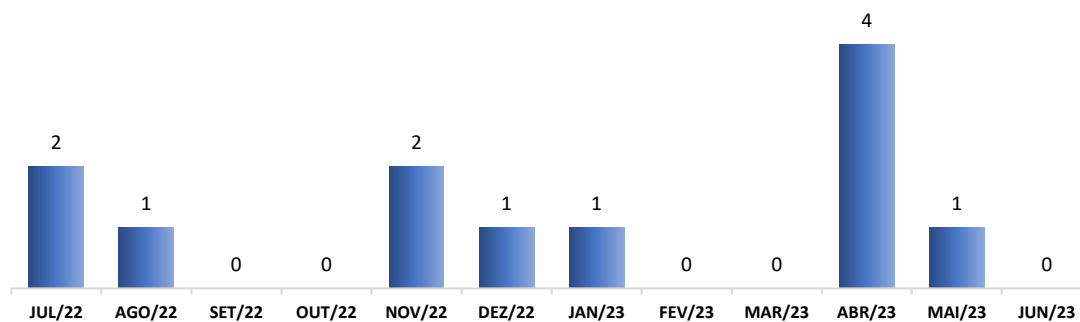


Gráfico 12. Atendimento a Conselheiros

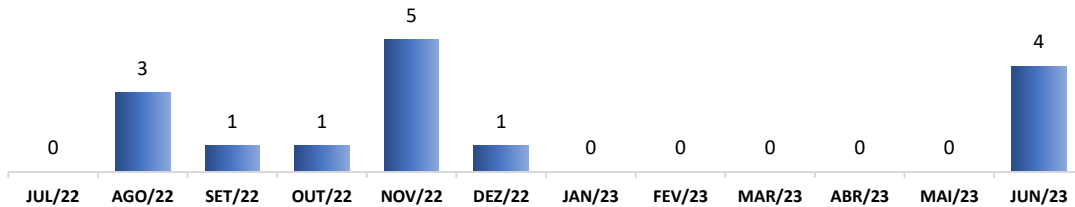
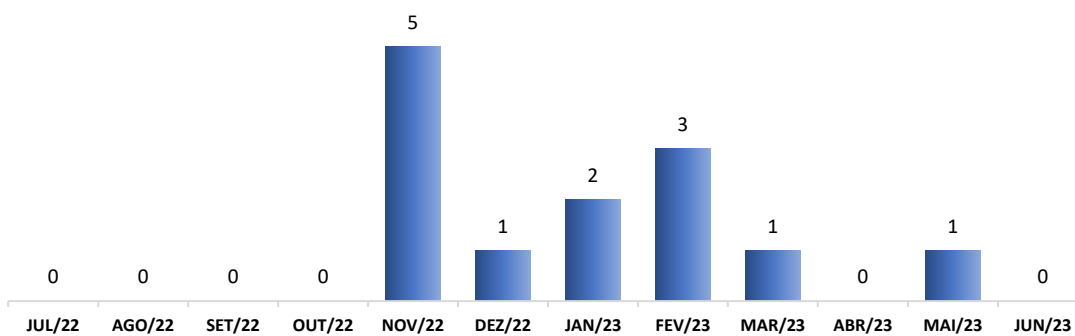


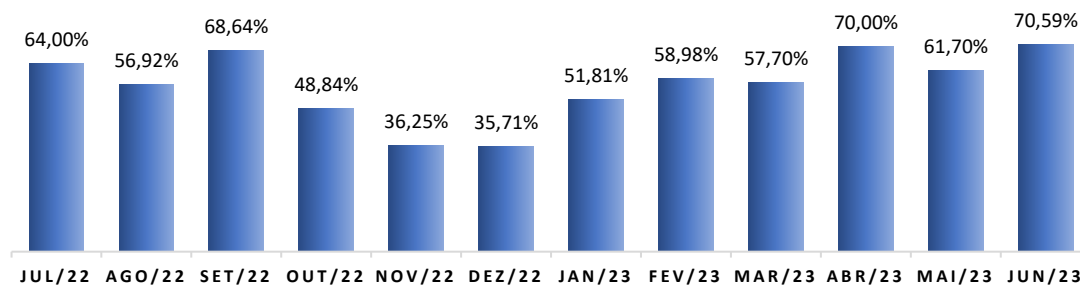
Gráfico 13. Atendimento a Outras Entidades



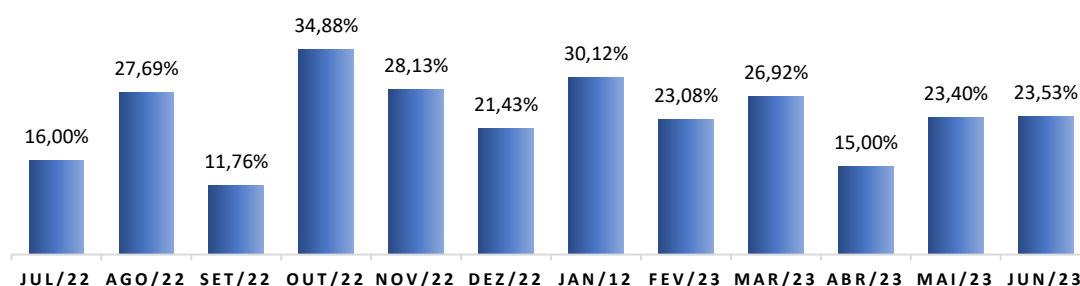
Pesquisa da qualidade do atendimento

Como você avalia o tempo de resposta à sua demanda?

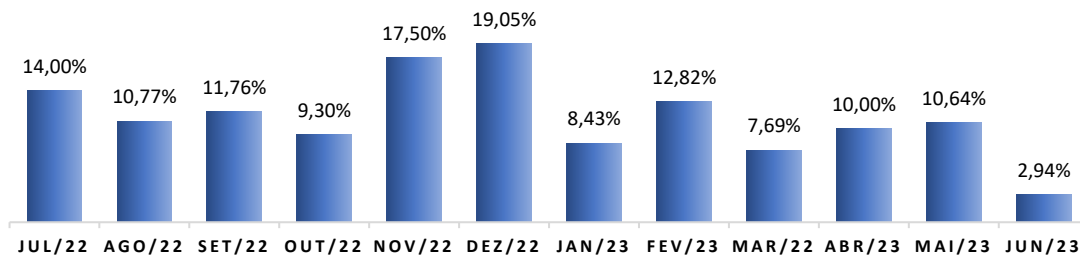
EXCELENTE



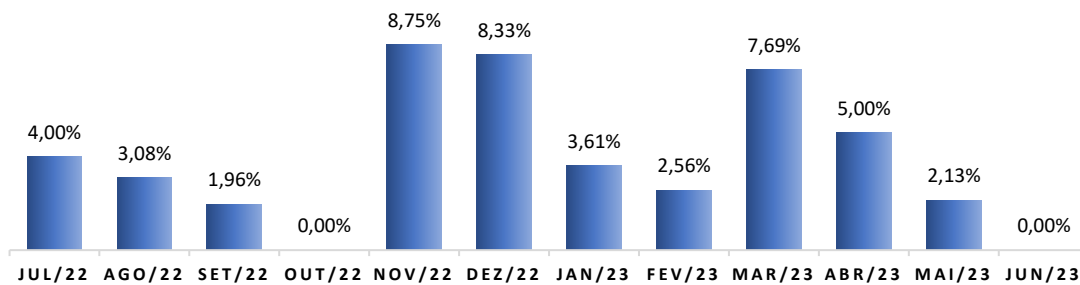
MUITO BOM



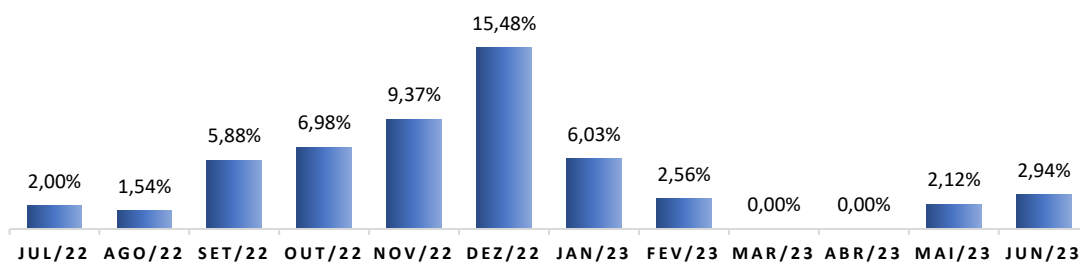
BOM



REGULAR

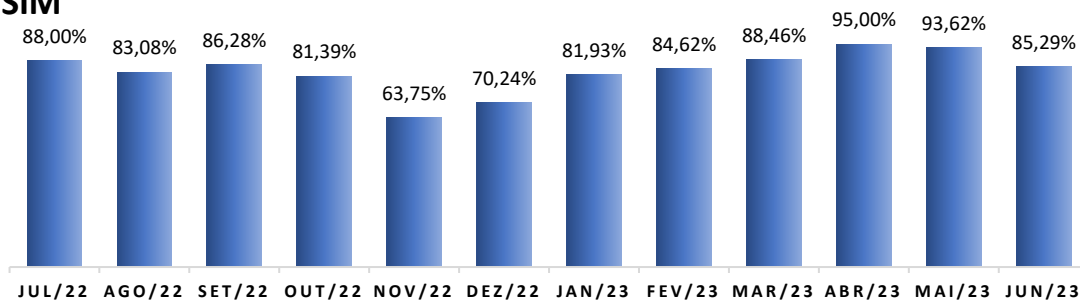


RUIM

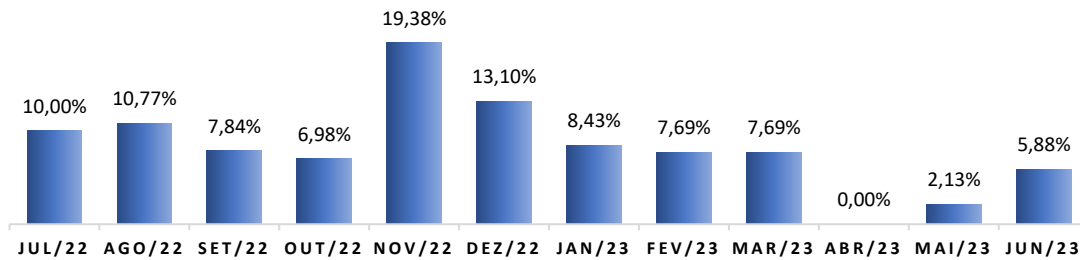


Suas dúvidas foram respondidas de forma clara?

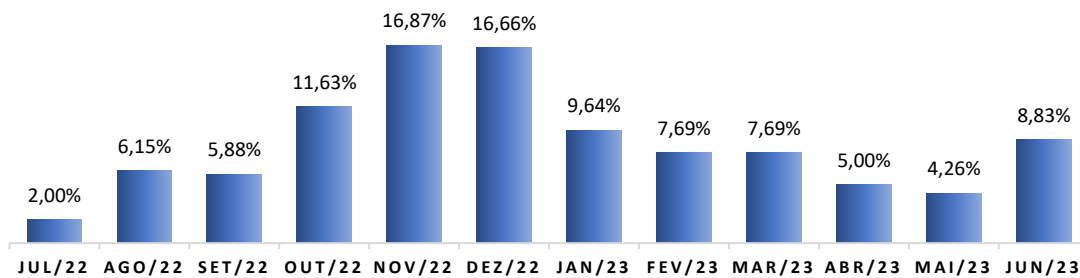
SIM



PARCIALMENTE

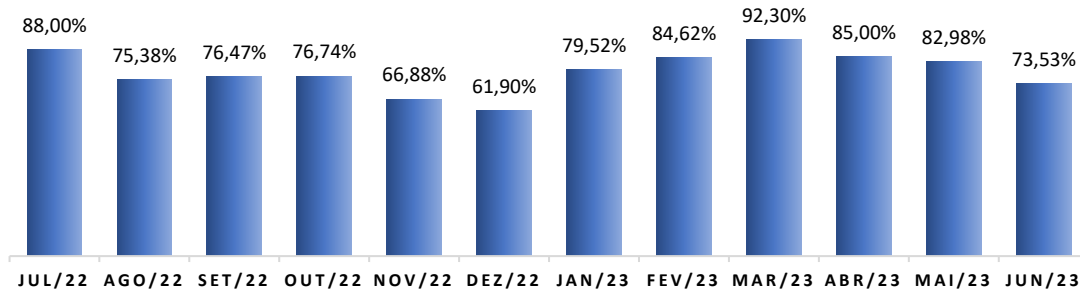


NÃO

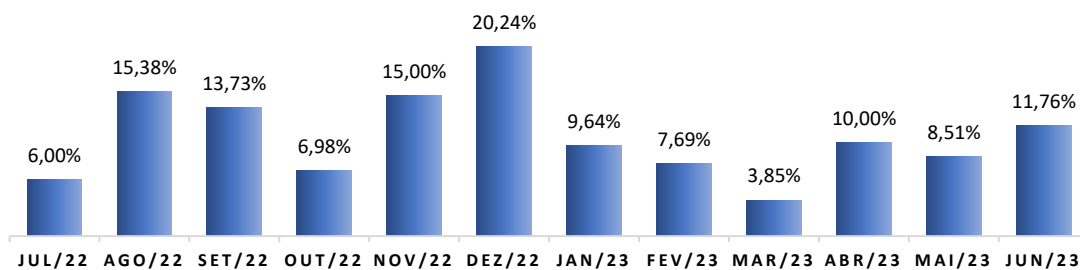


Você ficou satisfeito (a) com a solução oferecida para sua demanda?

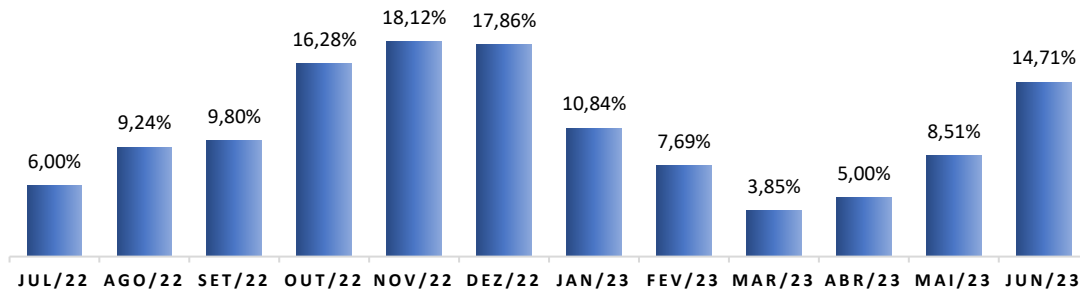
SIM



PARCIALMENTE

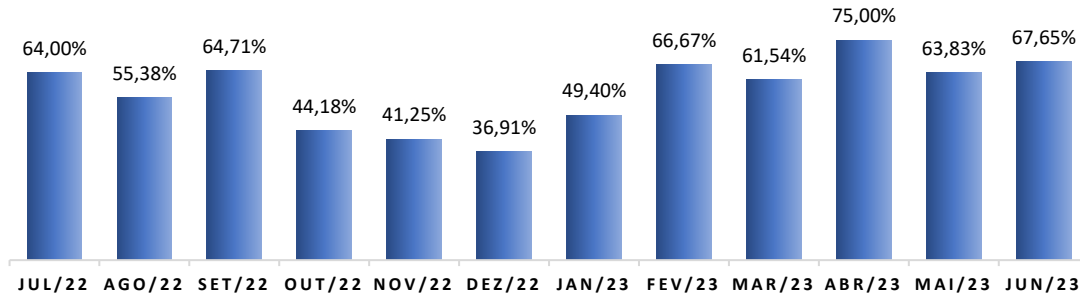


NÃO

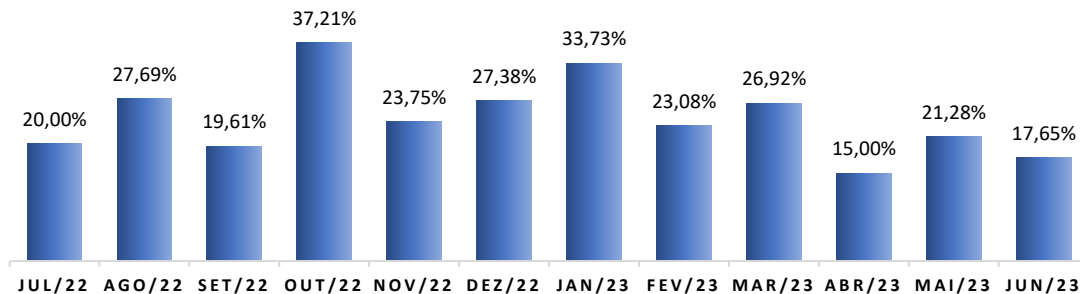


Com relação à qualidade do atendimento, como você classificaria nosso desempenho?

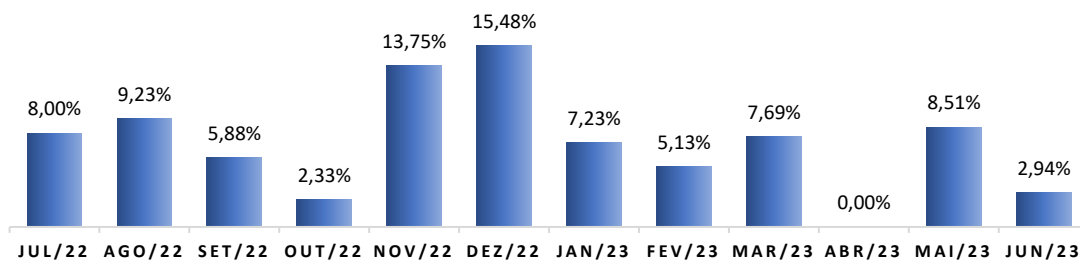
EXCELENTE



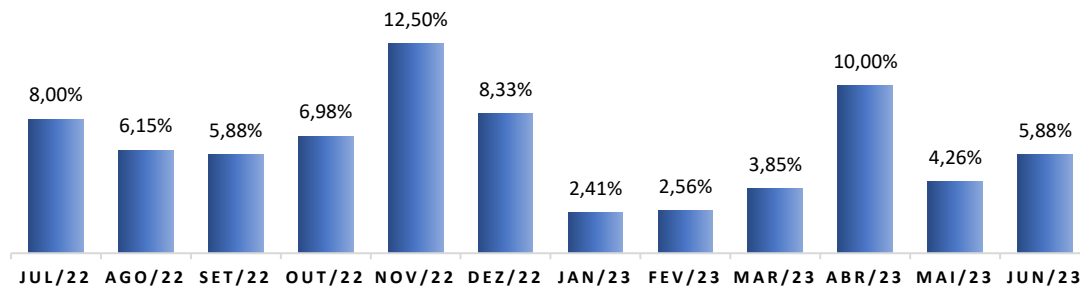
MUITO BOM



BOM



REGULAR



RUIM

