

**RELPA 12**  
**RELACIONAMENTO**  
**COM O PARTICIPANTE**

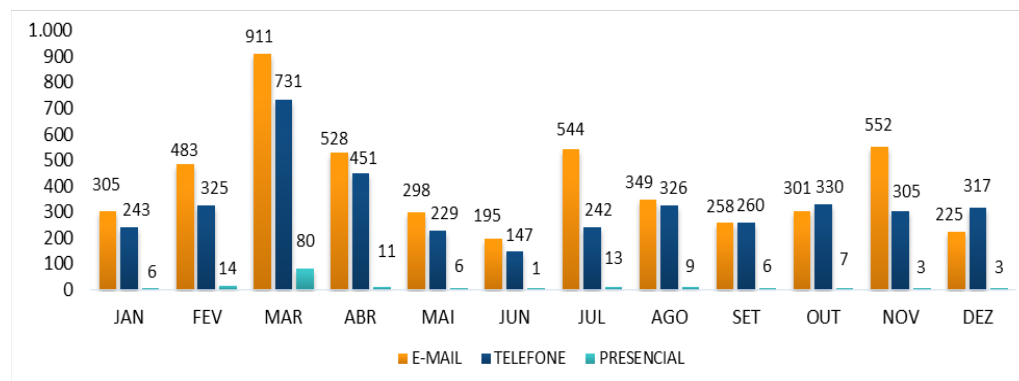
Dezembro  
2019

Relatório de Relacionamento de informação  
mensal sobre relacionamento com  
participantes, patrocinadores e terceiros.

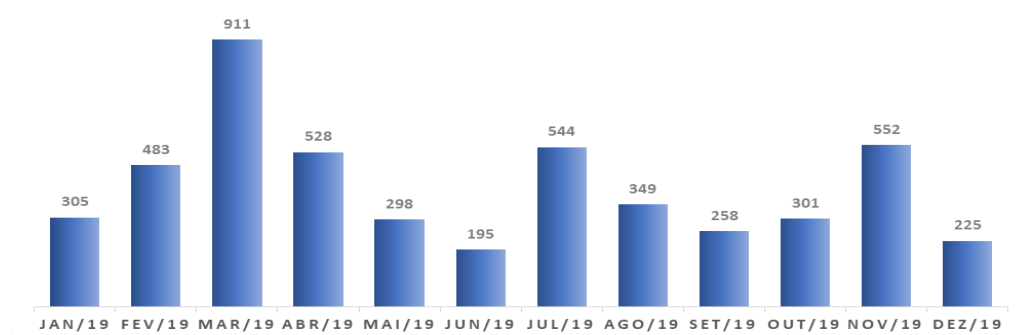
O presente relatório disponibiliza os dados das ações realizadas pela área de Relacionamento com o Participante (RELPA), relativos ao mês de dezembro de 2019 e em períodos de 12 meses.

## 1. Atendimento

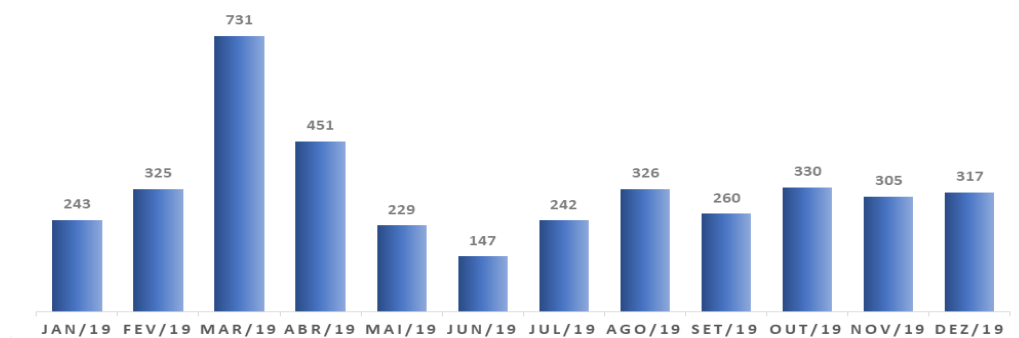
**Gráfico 1. Atendimento por Tipo de Canal (dezembro/2019)**



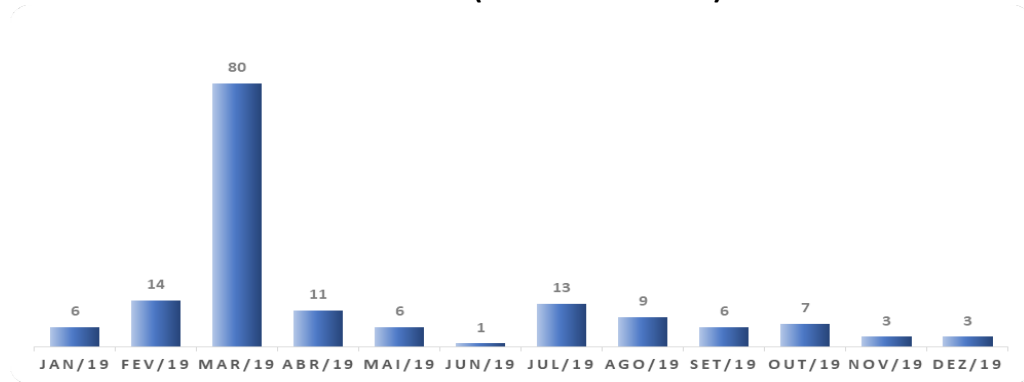
**Gráfico 2. Atendimento por E-mail (últimos 12 meses)**



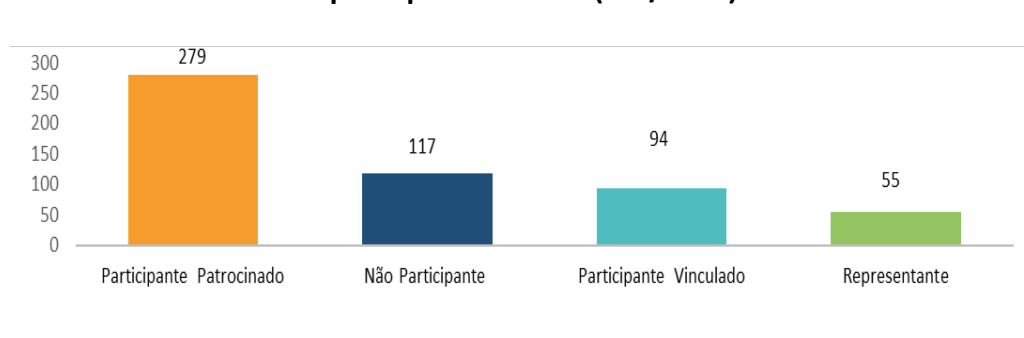
**Gráfico 3. Atendimento por Telefone (últimos 12 meses)**



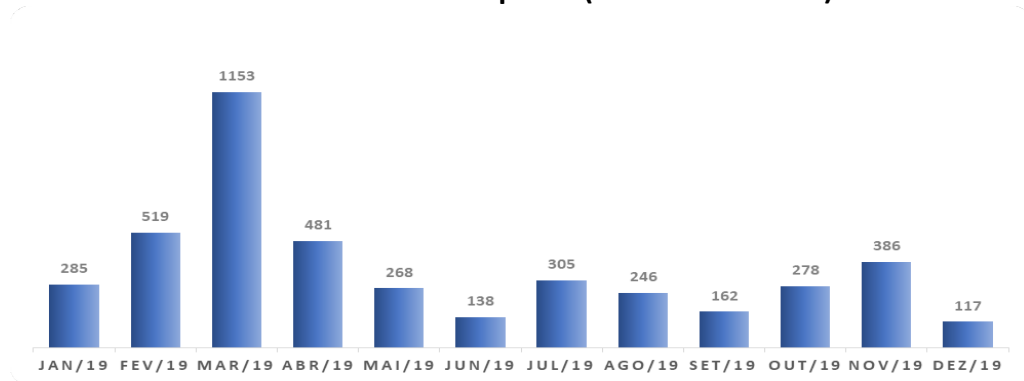
**Gráfico 4. Atendimento Presencial (últimos 12 meses)**



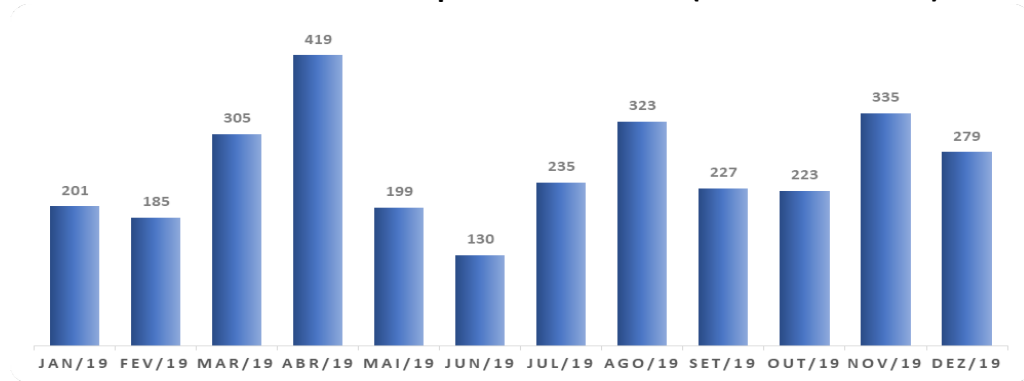
**Gráfico 5. Atendimento por Tipo de Público (dez/2019)**



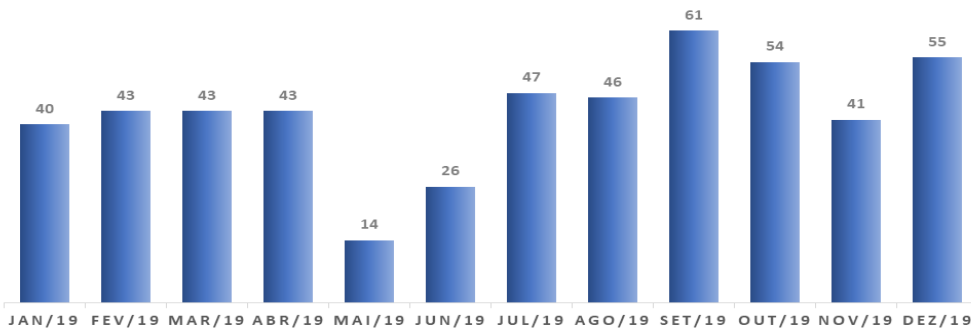
**Gráfico 6. Atendimento a Não Participante (últimos 12 meses)**



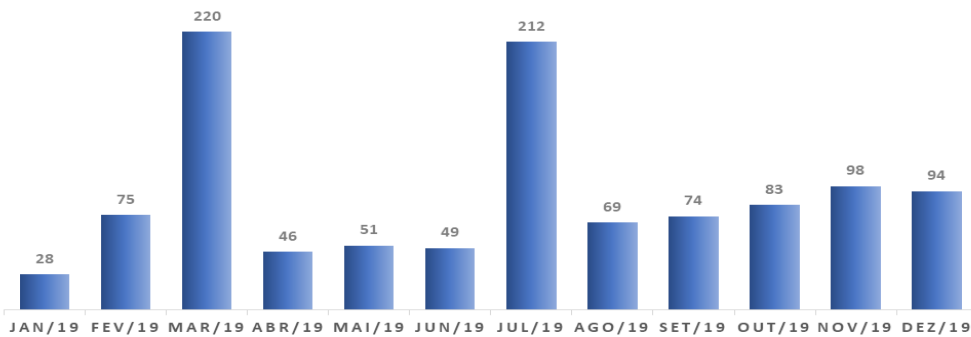
**Gráfico 7. Atendimento a Participante Patrocinado (últimos 12 meses)**



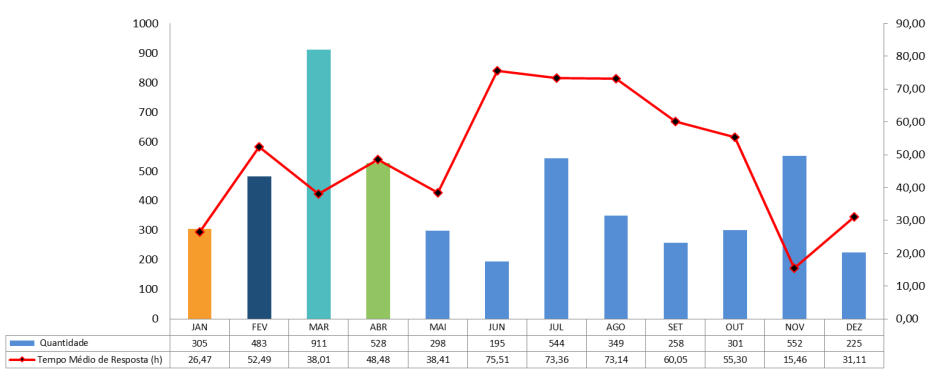
**Gráfico 8. Atendimento a Representante (últimos 12 meses)**



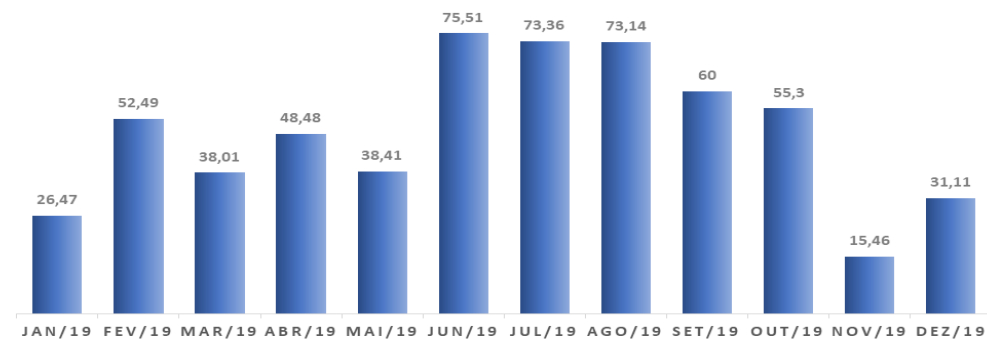
**Gráfico 9. Atendimento a Participante Vinculado (últimos 12 meses)**



**Gráfico 10. Tempo Médio de Resposta via E-mails (dez/2019)**



**Gráfico 11. Tempo Médio de Resposta Via E-mail (últimos 12 meses)**



Adicionalmente, no mês de dezembro de 2019, foram realizadas 72 simulações, atendimentos referentes ao curso 'Noções básicas sobre o Regime de Previdência Complementar (RPC) do servidor público federal' e registrados 9.096 acessos ao Portal do Participante.

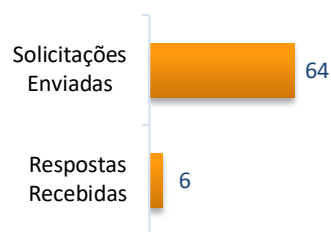
## 2 Pesquisa de qualidade do atendimento

### 2.1 Qualidade do Atendimento em dezembro de 2019

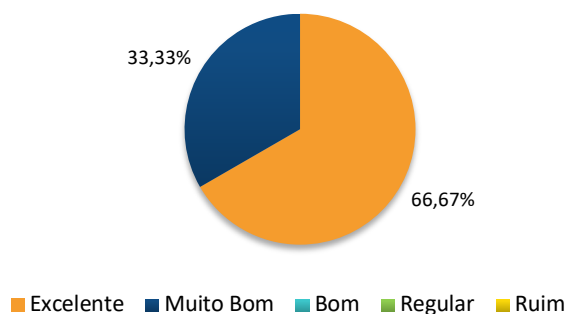
A RELPA realiza mensalmente uma pesquisa de opinião, por amostragem, sobre a qualidade do atendimento.

Foram encaminhadas 64 solicitações e recepcionadas 06 respostas. Segue o resultado:

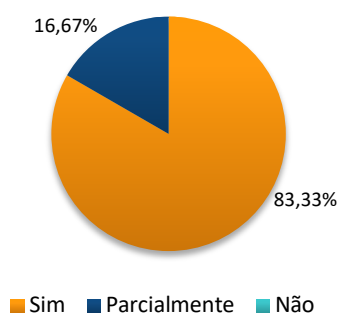
#### Solicitações enviadas X respondidas



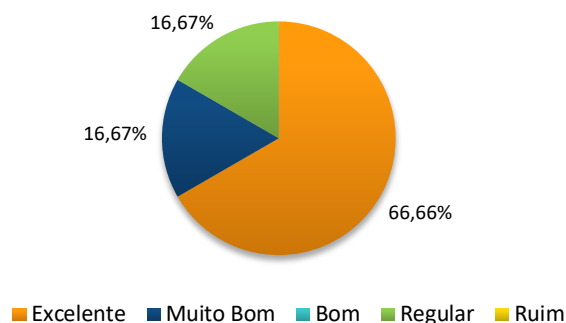
#### Tempo de retorno para o atendimento foi



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



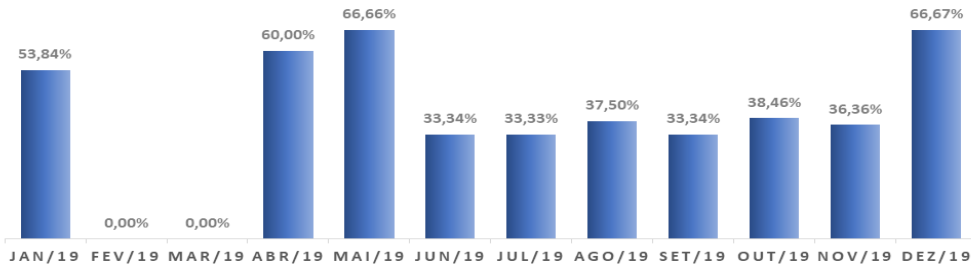
#### Nossa equipe de relacionamento prestou um atendimento?



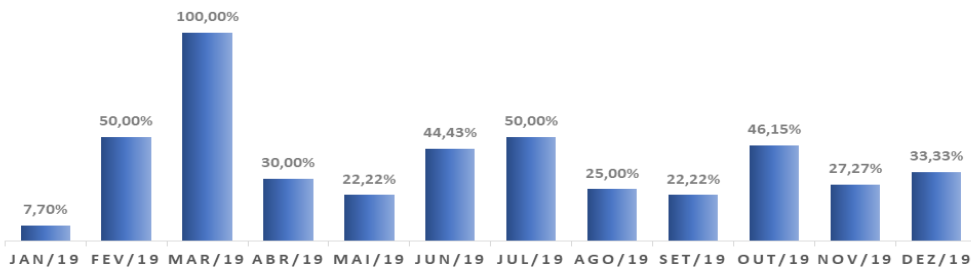
## 2.2 Gráficos da Qualidade do Atendimento (últimos 12 meses)

### 2.2.1 O tempo de Retorno para o atendimento foi considerado

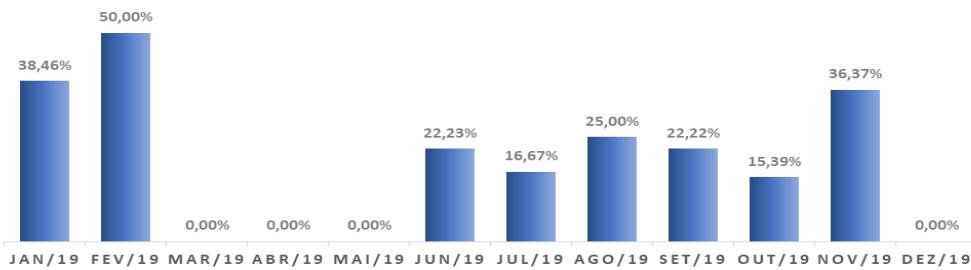
#### EXCELENTE



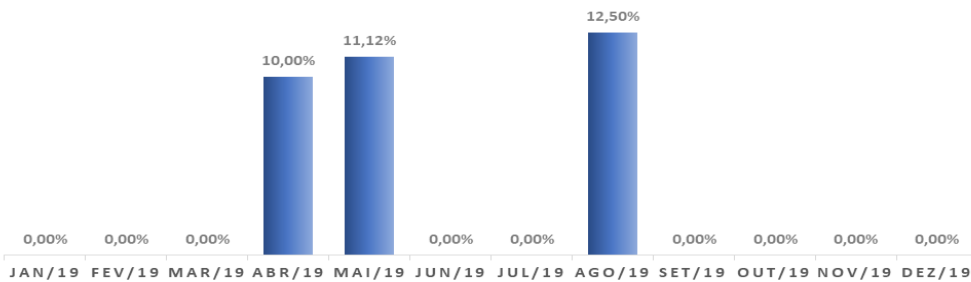
#### MUITO BOM



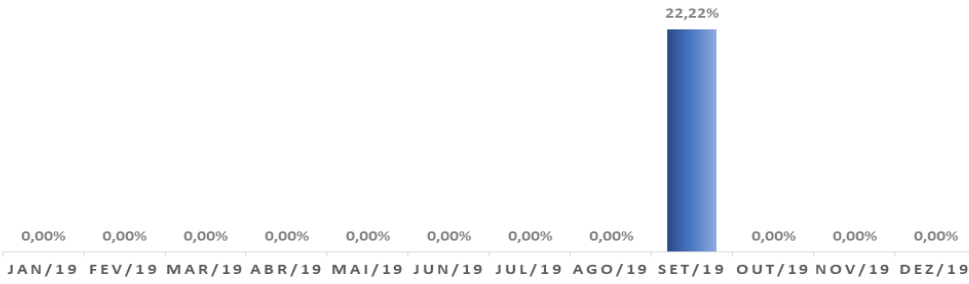
#### BOM



#### REGULAR

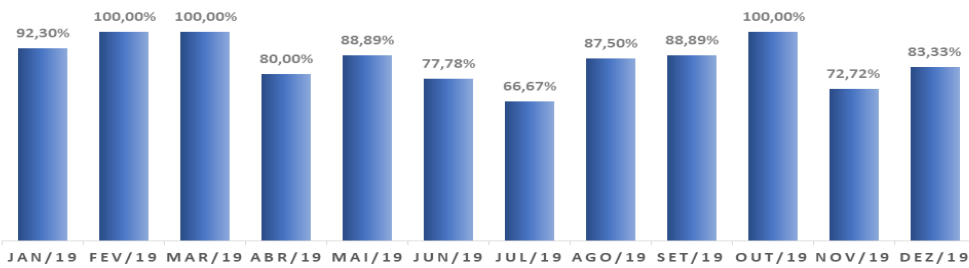


### RUIM

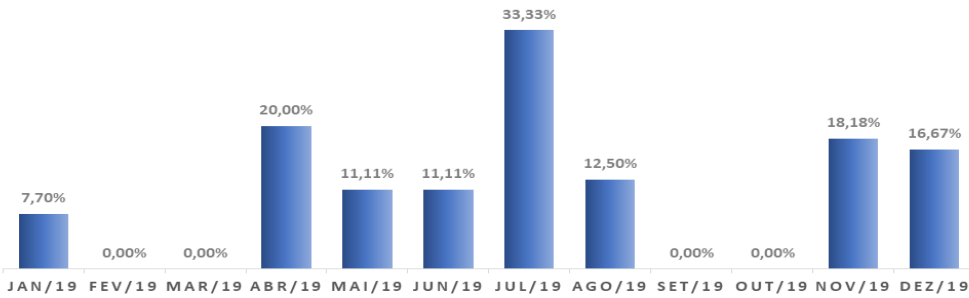


## 2.2.2 As Dúvidas foram esclarecidas de maneira clara?

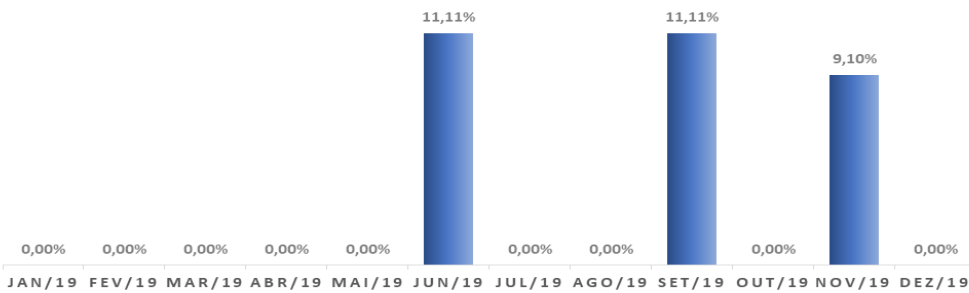
### SIM



### PARCIALMENTE

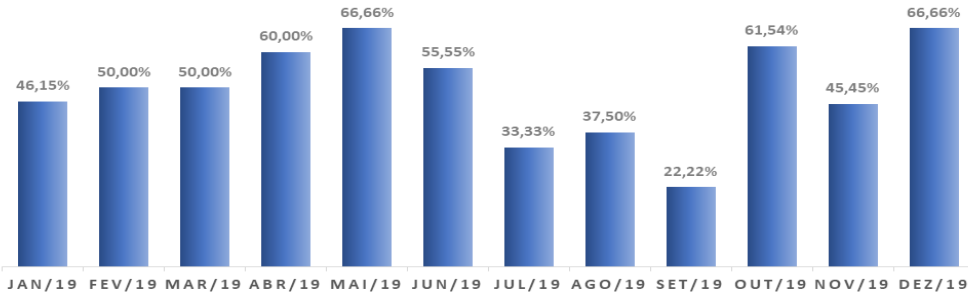


### NÃO

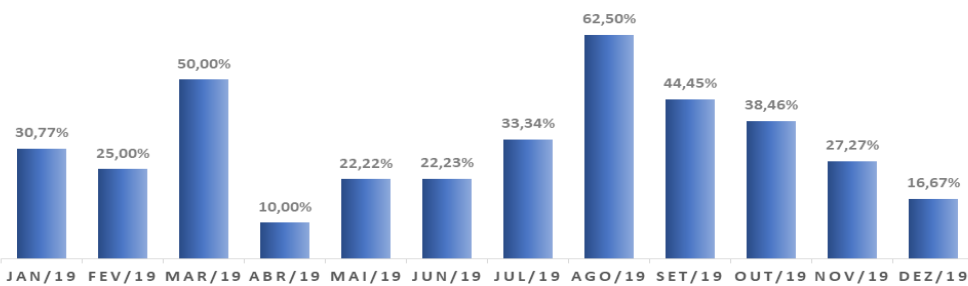


## 2.2.3 Nossa equipe de relacionamento prestou um atendimento:

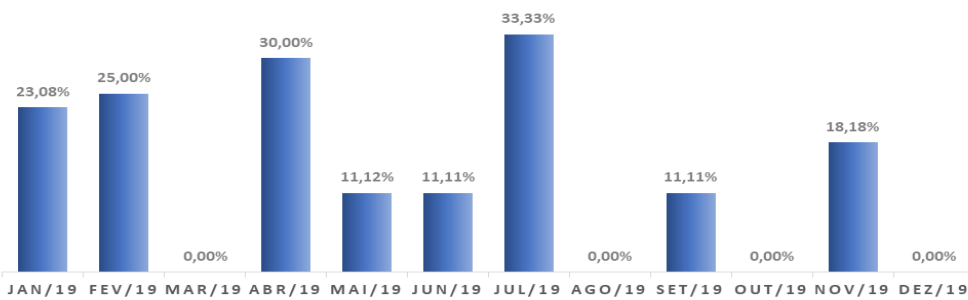
### EXCELENTE



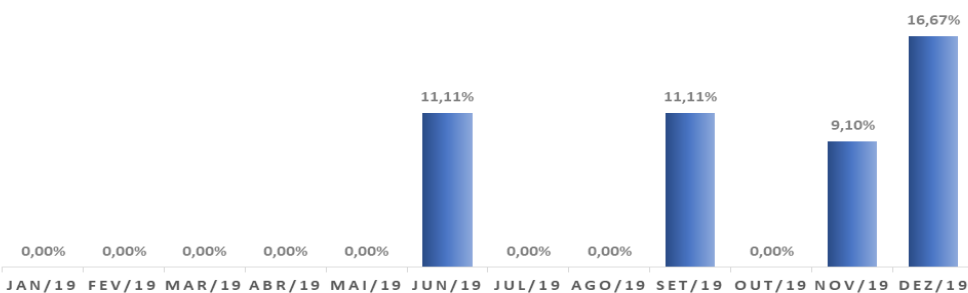
### MUITO BOM



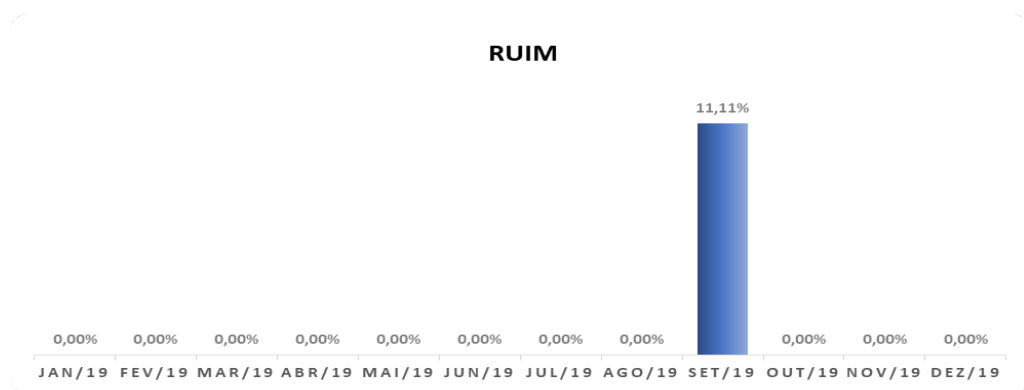
### BOM



### REGULAR







### 3. Ações de Relacionamento

#### Mensagens e comunicados enviados em dezembro de 2019 para os Participantes:

- Mensagem de boas-vindas para 118 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em dezembro/19 e 97 participantes da adesão de novembro/19.

#### Mensagens e comunicados enviados em dezembro de 2019 para os patrocinadores e representantes:

- Apontamento de inconsistências financeiras e/ou cadastrais; e
- Alerta sobre Gratificação Natalina e contribuições de fim de ano.

### 4. Dados sobre os participantes

#### 4.1 Evolução mensal líquida das adesões

Considerando o fluxo de entradas e saídas de participantes em dezembro de 2019, houve acréscimo líquido de 16 participantes.

Em dezembro de 2019 foram publicadas no Diário Oficial da União, 230 nomeações de membros e servidores do Poder Judiciário da União, do Ministério Público da União e do Conselho Nacional do Ministério Público.

**Tabela 1. Evolução mensal líquida das adesões (entradas - saídas)**

Mês/Ano	Adesões Patrocinados	Adesões Vinculados	Autopatrocínio	Benefício Proporcional Diferido (BPD)	No prazo de opção pelos institutos	Assistidos	Total
<b>Saldo 2018</b>	<b>14.210</b>	<b>293</b>	<b>15</b>	<b>21</b>	<b>41</b>	<b>0</b>	<b>14.580</b>
jan/19	207	-1	-1	2	-8	0	199
fev/19	150	4	1	4	-3	0	156
mar/19	1.842	-3	0	0	3	0	1.842
abr/19	1.604	-4	0	4	-5	0	1.599
mai/19	510	1	0	1	-6	0	506
jun/19	159	4	1	0	-2	0	162
jul/19	99	2	-1	4	5	1	110
ago/19	123	0	1	-1	-5	2	120
set/19	57	10	1	-15	6	1	60
out/19	129	1	0	3	-2	0	131
nov/19	112	4	1	5	3	0	125
dez/19	5	7	0	3	1	0	16
<b>Acum. 2019</b>	<b>4.997</b>	<b>25</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>-13</b>	<b>4</b>	<b>5.026</b>
<b>Acum. Total</b>	<b>19.207</b>	<b>318</b>	<b>18</b>	<b>31</b>	<b>28</b>	<b>4</b>	<b>19.606</b>

Fonte: COARC/DISEG

#### 4.2 Adesões x Meta

Para 2019 foi estabelecida a meta de 18.200 **participantes patrocinados**. Considerando que terminamos o ano de 2018 com 14.210, isso implica em uma meta anual de 3.990 participantes patrocinados, equivalente a uma média de 333 participantes patrocinados elegíveis a cada mês.

Em dezembro de 2019, considerando 5 adesões de participantes patrocinados, o que representa 1,51% da meta mensal estabelecida (5 adesões mês / 332 adesões meta mês).

**Tabela 2. Adesões Patrocinados Mês x Meta Mensal**

Mês/Ano	Adesões	Meta Mensal	Diferença	Meta mensal (%)
jan/19	207	333	-126	62,16%
fev/19	150	333	-183	45,05%
mar/19	1.842	333	1.509	553,15%
abr/19	1.604	333	1.271	481,68%
mai/19	510	333	177	153,15%
jun/19	159	333	-174	47,75%
Jul/19	99	333	-234	29,73%
ago/19	123	333	-210	36,94%
set/19	57	332	-275	17,17%
out/19	129	332	-203	38,86%
nov/19	112	332	-220	33,73%
dez/19	5	332	-327	1,51%
<b>Acum. 2019</b>	<b>4.997</b>	<b>3.990</b>	<b>1.007</b>	<b>125,24%</b>

Fonte: COARC/DISEG

Para os **participantes vinculados** foi estabelecida a meta de 477 adesões em 2019. Considerando que terminamos o ano de 2018 com 293, isso implica em uma meta anual de 184 participantes vinculados, equivalente a uma média de 15 participantes vinculados elegíveis a cada mês.

Em dezembro de 2019, considerando 7 adesões de participantes vinculados, o que representa 43,75% da meta mensal estabelecida (7 adesões mês / 16 adesões meta mês).

**Tabela 3. Adesões Vinculados Mês x Meta Mensal**

Mês/Ano	Adesões	Meta Mensal	Diferença	Meta acumulada (%)
jan/19	-1	15	-16	-6,67%
fev/19	4	15	-11	26,67%
mar/19	-3	15	-18	-20,00%
abr/19	-4	15	-19	-26,67%
mai/19	1	15	-14	6,67%
jun/19	4	15	-11	26,67%
Jul/19	2	15	-13	13,33%
ago/19	0	15	-15	0,00%
set/19	10	16	-6	62,50%
out/19	1	16	-15	6,25%
nov/19	4	16	-12	25,00%
dez/19	7	16	-9	43,75%
<b>Acum. 2019</b>	<b>25</b>	<b>184</b>	<b>-159</b>	<b>13,59%</b>

Fonte: COARC/DISEG

#### 4.3 Taxa de Adesões (participantes patrocinados)

Em dezembro de 2019 foram realizadas 5 adesões de **participantes patrocinados** e 22 cancelamentos. Desse modo, a taxa de adesão mensal líquida foi de 18,52%.

**Tabela 4. Adesões X Cancelamentos**

Mês/Ano	Adesões	Cancelamentos	Taxa de Adesão Mensal (%)
jan/19	207	44	82,47%
fev/19	150	43	77,72%
mar/19	1.842	21	98,87%
abr/19	1.604	38	97,69%
mai/19	510	34	93,75%
jun/19	159	27	85,48%
jul/19	99	30	76,74%
ago/19	123	26	82,55%
set/19	57	14	80,28%
out/19	129	22	85,43%
nov/19	112	24	82,35%
dez/19	5	22	18,52%
<b>Acum. 2019</b>	<b>4.997</b>	<b>345</b>	<b>93,54%</b>

Fonte: COARC/DISEG

#### 4.4 Taxa de Crescimento

Em dezembro de 2019 foram contabilizadas 16 entradas líquidas de participantes no Plano de Benefícios. Desse modo, considerando o total de 19.590 adesões acumuladas até o mês anterior, a taxa de crescimento mensal foi de 0,08% (16 entradas líquidas / 19.590 adesões acumulados até o mês anterior).

**Tabela 5. Taxa de Crescimento**

Mês/Ano	Entradas líquidas	Saldo participantes	Tx crescimento mensal (%)	Tx crescimento acumulada (%)
jan/19	199	14.779	1,36%	1,36%
fev/19	156	14.935	1,06%	2,43%
mar/19	1.842	16.777	12,33%	15,07%
abr/19	1.599	18.376	9,53%	26,04%
mai/19	506	18.882	2,75%	29,51%
jun/19	162	19.044	0,86%	30,62%
jul/19	110	19.154	0,58%	31,37%
ago/19	120	19.274	0,63%	32,19%
set/19	60	19.334	0,31%	32,61%
out/19	131	19.465	0,68%	33,50%
nov/19	125	19.590	0,64%	34,36%
dez/19	16	19.606	0,08%	34,47%
<b>Acum. 2019</b>	<b>5.026</b>	<b>19.606</b>		<b>34,47%</b>

Fonte: COARC/DISEG

## 5. Indicadores

### a) Indicador 1: Adesão Anual de Participantes Patrocinados

**Meta: atingir 18.200 participantes patrocinados em 2019**

- ✓ Forma de Cálculo (%): (adesões acumuladas até o mês “x” / adesões meta ano);
- ✓ Cálculo (%): (4.997 adesões acumuladas até dezembro de 2019 / 3.990 adesões meta ano);
- ✓ Resultado: **125,24%**

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

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

- ✓ Forma de cálculo (%): (adesões no mês “x” / adesões meta mês);
- ✓ Cálculo (%): (5 adesões em dezembro de 2019 / 332 adesões meta mês);
- ✓ Resultado: **1,51%**

### c) Indicador 3: Adesão Anual de Participantes Vinculados

**Meta: atingir 477 participantes vinculados em 2019**

- ✓ Forma de cálculo (%): (adesões acumuladas até o mês “x” / adesões meta ano);
- ✓ Cálculo (%): (25 adesões até dezembro de 2019 / 184 adesões meta ano)
- ✓ Resultado: **13,59%**

### d) Indicador 4: Tempo Máximo de Atendimento

**Meta: não ultrapassar o tempo máximo de atendimento de 240 horas para 98% dos chamados por e-mail no mês**

- ✓ Forma de cálculo (%) = (número de demandas por e-mail atendidas em até 240 horas / Total de demandas por e-mail recebidas no mês “x”);
- ✓ Cálculo: (543/545 no mês de dez/19);
- ✓ Resultado: **99,63%**

Brasília, 17 de janeiro de 2020.