

RREL 08
RELACIONAMENTO
COM O PARTICIPANTE

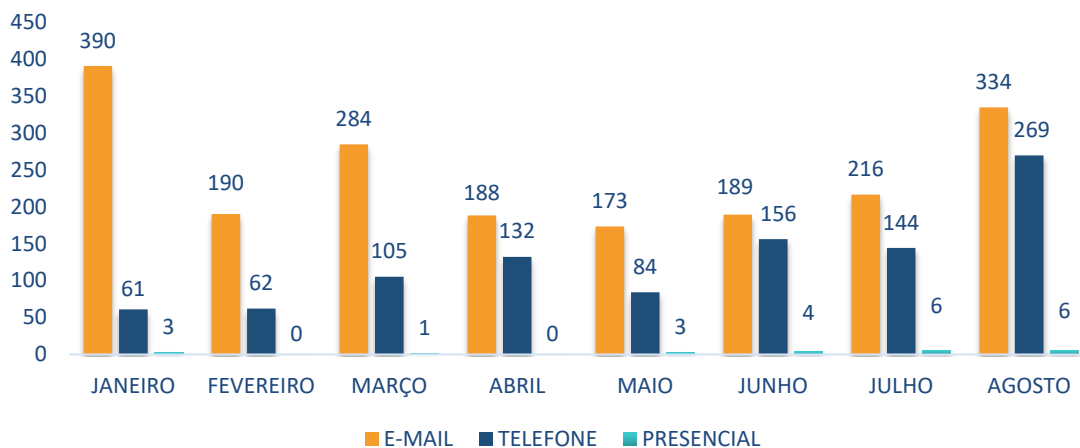
Agosto
2017

Relatório de Relacionamento (RREL 08/2017) 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 agosto de 2017.

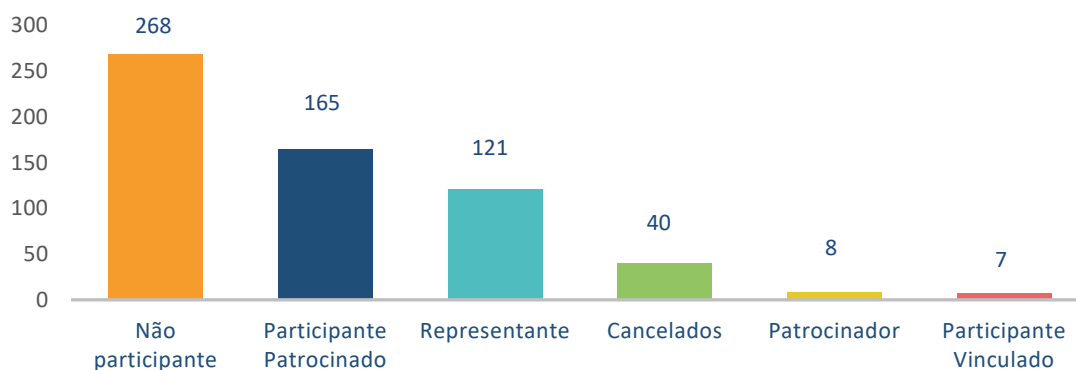
1. Atendimento

Quadro 1. Quantitativo do atendimento



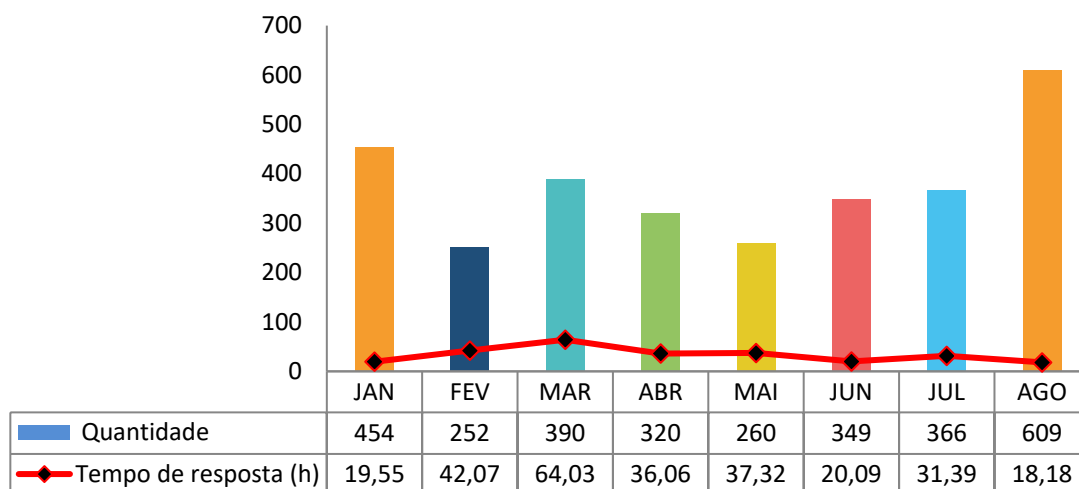
Fonte : SAP

Quadro 2. Atendimentos por tipos de públicos



Fonte: SAP

Quadro 3. Tempo médio de resposta



Fonte: SAP

Em agosto de 2017 foram registradas 609 solicitações, sendo todas respondidas dentro do prazo estipulado na meta de “atingir tempo máximo de atendimento de 240 horas para 98% dos chamados”. Desse modo foi cumprido 100% da meta estabelecida.

Tempo médio de resposta foi de 18 horas e 18 minutos.

No mês foram realizadas 63 simulações para membros e servidores atendidos.

Relatório de acessos ao Portal do Participante: no período de 1º a 31/8/2017 foram registrados 2.170 acessos.

Em agosto de 2017, foram realizadas palestras sobre Reforma da Previdência, Cálculo do Benefício Especial e Plano de Benefícios da Funpresp-Jud para os membros e servidores dos seguintes órgãos patrocinadores:

Órgão Patrocinador	Nº de participantes
Procuradoria-Geral da República (PGR)	25
Sede do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT)	20
Fórum de Santa Maria do TJDFT	18
Procuradoria Regional da República 1ª Região	35
Procuradoria Regional da República 3ª Região	42
Tribunal Superior Eleitoral (TSE)	08
Superior Tribunal de Justiça (STJ)	17
Total	165

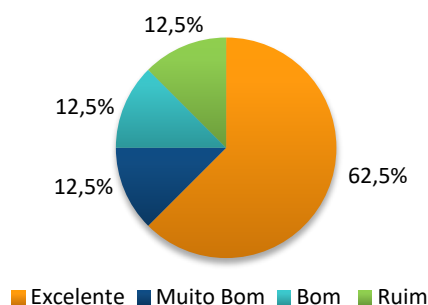
2. Pesquisa de qualidade do atendimento

A RELPA realiza mensalmente uma pesquisa de opinião, por amostragem, sobre a qualidade de atendimento. No mês de agosto de 2017 foram obtidas as seguintes informações:

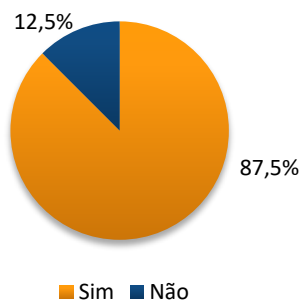
Quantidade de solicitações enviadas X respondidas



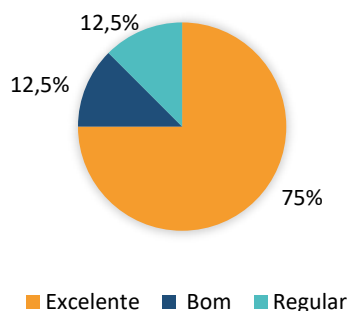
Tempo de retorno para seu atendimento foi?



Suas dúvidas foram respondidas de forma clara?



Nossa equipe de relacionamento prestou um atendimento?



3. Ações de Relacionamento

Mensagens e/ou comunicados enviados em agosto de 2017 para os participantes:

- Reenvio de mensagens de boas-vindas para 654 participantes, com e-mails cadastrados, que aderiram ao Plano de Benefícios de junho a julho/2017;
- Mensagens de boas-vindas para 227 participantes, com e-mails cadastrados, que aderiram ao Plano de Benefícios em agosto/2017;
- Mensagens quanto ao prazo para a escolha do regime de tributação, para 40 participantes, com e-mails cadastrados, que aderiram ao Plano de Benefícios de maio/2017;

- Alteração do prazo de opção. Regime de tributação. Inscrição automática;
- Feliz Dia do Magistrado;
- Feliz Dia dos Pais.

Mensagens e/ou comunicados enviados em agosto de 2017 para os patrocinadores e/ou representantes:

- Alteração do prazo de opção. Regime de tributação. Inscrição automática;
- Retificação do resultado da campanha de adesão do Prêmio Funpresp-Jud 2017;
- Resultado da campanha de adesão do Prêmio Funpresp-Jud;
- Retificação do resultado da campanha de adesão do Prêmio Funpresp-Jud 2017;
- Feliz Dia dos Pais.

4. Dados sobre os participantes

Taxa de adesão

Em agosto de 2017 foram realizadas 296 novas adesões, que somadas às adesões anteriores totalizaram 8.610 adesões ao Plano de Benefícios.

Tabela 1. Novas adesões

Mês/Ano	Patrocinado	Vinculado	Autopatrocínio	No prazo de opção pelos institutos	Total
Acumulado 2016	6.410	185	12	33	6.640
jan/17	312	15	0	0	327
fev/17	119	5	0	1	125
mar/17	187	9	0	0	196
abr/17	123	3	0	0	126
mai/17	208	11	0	2	221
jun/17	347	7	0	0	354
jul/17	315	10	0	0	325
ago/17	281	15	0	0	296
set/17	0	0	0	0	0
out/17	0	0	0	0	0
nov/17	0	0	0	0	0
dez/17	0	0	0	0	0
Acumulado 2017	1.892	75	0	3	1.970
Acumulado Total	8.302	260	12	36	8.610

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Adesões x Meta

Para 2017 foi estabelecida a meta de 2.800 novas adesões de **participantes patrocinados**. Para efeito comparativo, a meta anual foi dividida proporcionalmente nos doze meses, gerando a meta mensal média de 233 adesões. Em agosto de 2017 foram realizadas 281 adesões (120,6% da meta estabelecida para o mês), totalizando 1.892 adesões em 2017 (67,6% da meta estabelecida para o ano).

Tabela 2. Adesões patrocinados x Meta

Mês/Ano	Adesões	Meta Mensal	Diferença	Meta (%)
jan/17	312	233	79	133,9%
fev/17	119	233	-114	51,1%
mar/17	187	233	-46	80,3%
abr/17	123	233	-110	52,8%
mai/17	208	233	-25	89,3%
jun/17	347	233	114	148,9%
jul/17	315	233	82	135,2%
ago/17	281	233	48	120,6%
set/17	-	234	-	-
out/17	-	234	-	-
nov/17	-	234	-	-
dez/17	-	234	-	-
Acumulado 2017	1.892	2.800	28	67,6%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Para os **participantes vinculados** foi estabelecida a meta de 282 novas adesões para 2017. Para efeito comparativo, a meta anual foi dividida proporcionalmente nos doze meses gerando a meta mensal média de 24 adesões. Dessa forma, foram realizadas 15 adesões em agosto de 2017 (62,5% da meta estabelecida para o mês), totalizando 75 adesões em 2017 (26,6% da meta estabelecida para o ano).

Tabela 3. Adesões vinculados x Meta

Mês/Ano	Adesões	Meta Mensal	Diferença	Meta (%)
jan/17	15	23	- 8	65,2%
fev/17	5	23	-18	21,7%
mar/17	9	23	- 14	39,1%
abr/17	3	23	- 20	13,0%
mai/17	11	23	- 12	47,8%
jun/17	7	23	- 16	30,4%
jul/17	10	24	- 14	41,7%
ago/17	15	24	-9	62,5%
set/17	-	24	-	-
out/17	-	24	-	-
nov/17	-	24	-	-
dez/17	-	24	-	-
Acumulado 2017	75	282	- 111	26,6%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Nomeações x Adesões

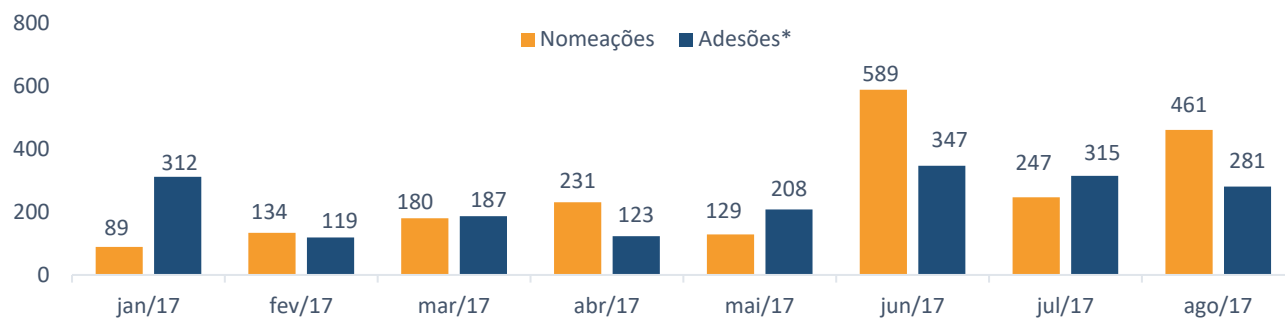
Em agosto de 2017 ocorreram 281 novas adesões (participantes patrocinados), no mesmo período foram publicadas 461 nomeações no Diário Oficial da União. Desse modo, as taxas de sucesso mensal e acumulada no ano foram de 61% e 91,8%, respectivamente.

Tabela 4. Nomeações x Adesões

Mês/Ano	Nomeações	Adesões	Taxa de Sucesso (%)	Taxa de Sucesso Acumulada (%)
jan/17	89	312	350,6%	350,6%
fev/17	134	119	88,8%	193,3%
mar/17	180	187	103,9%	153,3%
abr/17	231	123	53,2%	116,9%
mai/17	129	208	161,2%	124,4%
jun/17	589	347	58,9%	95,9%
jul/17	247	315	127,5%	100,8%
ago/17	461	281	61,0%	91,8%
set/17	-	-	-	-
out/17	-	-	-	-
nov/17	-	-	-	-
dez/17	-	-	-	-
Acumulado 2017	2.060	1.892	-	91,8%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Quadro 4. Nomeações x Adesões



Taxa de Adesões x Cancelamentos (participantes patrocinados)

Em agosto de 2017 foram realizadas 281 adesões de participantes patrocinados e 22 cancelamentos da adesão automática. Desse modo, as taxas de adesão mensal e acumulada no ano foram de 92,7% e 86%, respectivamente.

Tabela 5. Adesões X Cancelamentos

Mês/Ano	Adesões patrocinados (Permaneceram no Plano)	Cancelamentos	Taxa de Adesão Mensal (%)	Taxa de Adesão Acumulada (%)
jan/17	312	78	80,0%	80,0%
fev/17	119	36	76,8%	79,1%
mar/17	187	32	85,4%	80,9%
abr/17	123	22	84,8%	81,5%
mai/17	208	9	95,9%	84,3%
jun/17	347	64	84,4%	84,3%
jul/17	315	45	87,5%	84,9%
ago/17	281	22	92,7%	86,0%
set/17	0	0	0	0
out/17	0	0	0	0
nov/17	0	0	0	0
dez/17	0	0	0	0
Acumulado 2017	1.892	308	-	86,0%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Taxa de Retenção

Em agosto de 2017 foram realizadas 296 novas adesões e 28 saídas (cancelamentos, falecimentos, institutos e reenquadramento). Desse modo, as taxas de retenção mensal e acumulada no ano foram de 90,5% e 78,6%, respectivamente.

Tabela 6. Taxa de Retenção

Mês/Ano	Entradas (1)	Saídas (1)	Líquido (1-2)	Taxa de Retenção Mensal (%)	Taxa de Retenção Acumulada (%)
jan/17	327	99	228	69,7%	69,7%
fev/17	125	53	72	57,6%	66,4%
mar/17	196	47	149	76,0%	69,3%
abr/17	126	32	94	74,6%	70,2%
mai/17	221	26	195	88,2%	74,2%
jun/17	354	82	272	76,8%	74,9%
jul/17	325	54	271	83,4%	76,5%
ago/17	296	28	268	90,5%	78,6%
set/17	0	0	0	0	0
out/17	0	0	0	0	0
nov/17	0	0	0	0	0
dez/17	0	0	0	0	0
Acumulado 2017	1.970	421	1.549	-	78,6%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

5. Indicadores:

a) Meta: atingir 9.540 participantes patrocinados até dezembro de 2017

- ✓ Indicador: participantes patrocinados;
- ✓ Forma de cálculo: quantidade de participantes patrocinados (unidade);
- ✓ Resultado = 8.302 participantes patrocinados; e
- ✓ Cálculo: $(8.302/9.540) = 87,02\%$.

b) Meta: atingir 91% de adesão de participantes patrocinados em 2017

- ✓ Indicador: percentual de adesão de patrocinados;
- ✓ Forma de cálculo: quantidade de participantes patrocinados/total de elegíveis (%);
- ✓ Quantidade de participante patrocinados = 1.892;
- ✓ Total de elegíveis = 2.200; e
- ✓ Cálculo: $(1.892/ 2.200) = 86,0\%$.

c) Meta: atingir 477 de participantes vinculados até dezembro de 2017

- ✓ Indicador: percentual de adesão de vinculados;
- ✓ Forma de cálculo: quantidade de participantes vinculados;
- ✓ Resultado = 260; e
- ✓ Cálculo: $(260/477) = 54,51\%$.

d) Meta: atingir tempo máximo de atendimento de 240 horas (10 dias) para 98% dos chamados

- ✓ Indicador: tempo máximo de atendimento;
- ✓ Fórmula de cálculo: número de demandas atendidas em 240 horas / Total de demandas recebidas (%);
- ✓ Número de demandas atendidas em 240 horas = 609;
- ✓ Total de demandas recebidas = 609; e
- ✓ Cálculo = $(609/609) = 100\%$.

e) Meta: reverter 20% dos cancelamentos em até 90 dias

- ✓ Indicador: reversão de cancelamentos;
- ✓ Forma de cálculo: quantidade de cancelamentos revertidos / total de cancelamentos (%);
- ✓ Quantidade de cancelamentos revertidos = 20;
- ✓ Total de cancelamentos = 131; e
- ✓ Cálculo: $(20/131) = 15,3\%$.

Brasília, 13 de setembro de 2017.

RELPA

DIRETORIA DE SEGURIDADE