

RREL 10
RELACIONAMENTO
COM O PARTICIPANTE

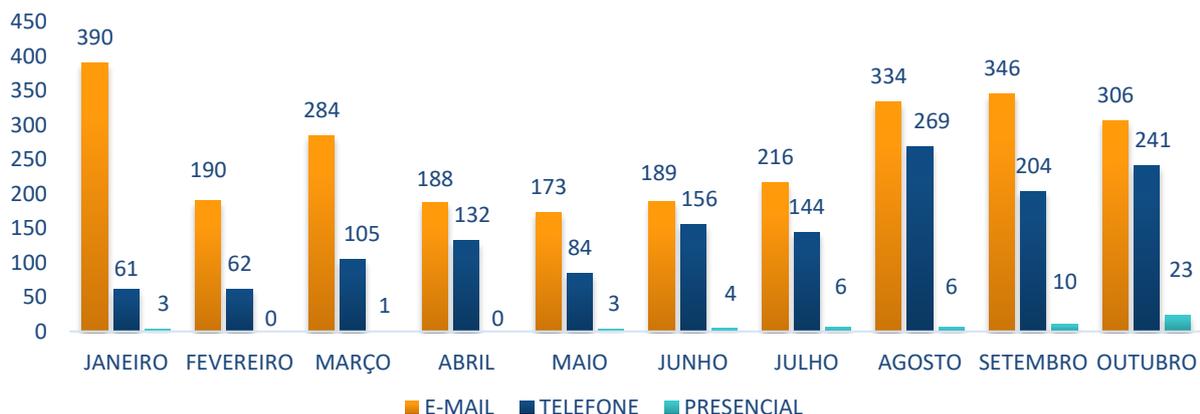
Outubro
2017

Relatório de Relacionamento (RREL 10/2017) 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 outubro de 2017.

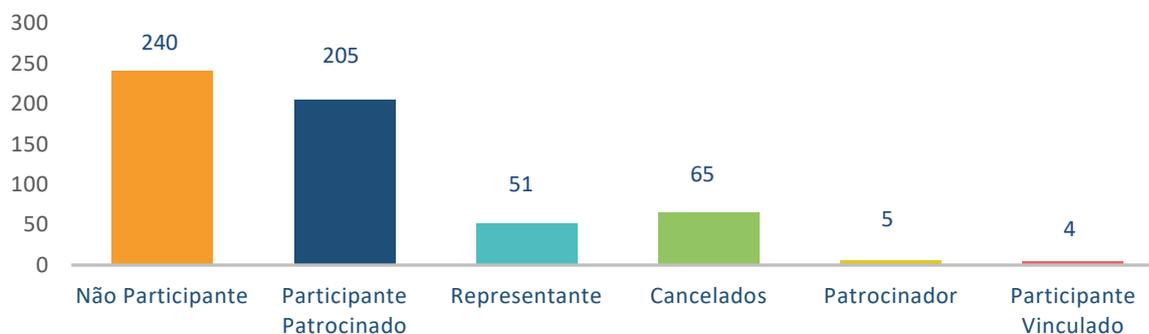
1. Atendimento

Quadro 1. Quantitativo do atendimento



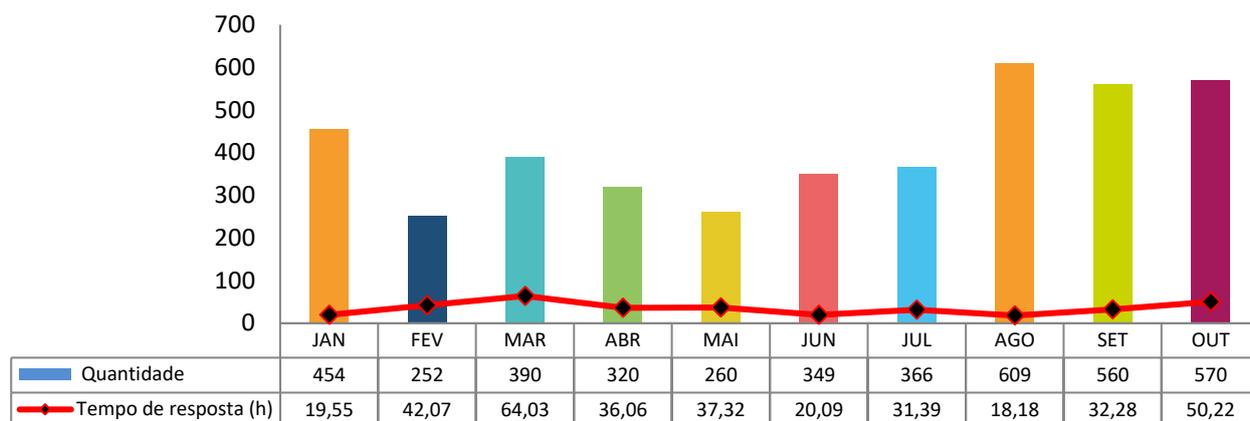
Fonte : SAP

Quadro 2. Atendimentos por tipos de públicos



Fonte: SAP

Quadro 3. Tempo médio de resposta



Fonte: SAP

Em outubro de 2017 foram registradas 570 solicitações, sendo 567 respondidas dentro do prazo estipulado na meta de “atingir tempo máximo de atendimento de 240 horas para 98% dos chamados”, cumprindo 99,47% da meta estabelecida.

Tempo médio de resposta foi de 50 horas e 22 minutos.

No mês foram realizadas 69 simulações para membros e servidores atendidos.

Relatório de acessos ao Portal do Participante: no período de 1º a 31/10/2017 foram registrados 2.964 acessos.

Foram realizados 121 atendimentos referentes ao curso 'Noções básicas sobre o Regime de Previdência Complementar (RPC) do servidor público federal'.

Em outubro 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 do órgão patrocinador Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT).

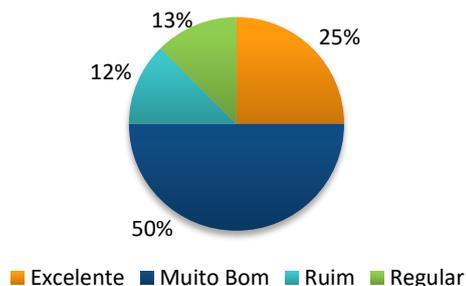
2. Pesquisa de qualidade do atendimento

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

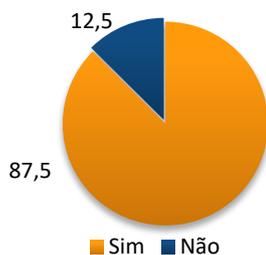
Quantidade de solicitações enviadas X respondidas



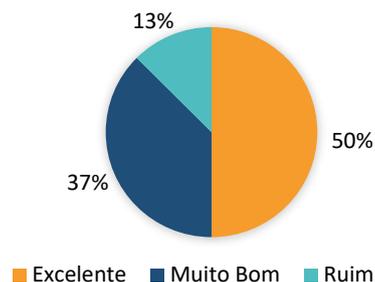
Tempo de retorno para seu atendimento foi?



Suas dúvidas foram respondidas de forma clara?



Nossa equipe de relacionamento prestou um atendimento?



3. Ações de Relacionamento

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

- Envio de mensagens de boas-vindas para 68 participantes, com e-mails cadastrados, que aderiram ao Plano de Benefícios em outubro/2017;
- Envio de mensagens de boas-vindas para 47 participantes, com e-mails cadastrados, que aderiram ao Plano de Benefícios em setembro/2017;
- Envio de mensagens quanto ao prazo para a escolha do regime de tributação, para 106 participantes, com e-mails cadastrados, que aderiram ao Plano de Benefícios em setembro/2017; e
- Revisão do percentual é oportunidade de investimento na Funpresp-Jud;

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

- Feliz Dia do Servidor Público;
- Inscrições para última turma do EAD para 2017 encerram em 31 de outubro; e
- Primeiras parciais da Campanha de Adesão do Prêmio Funpresp-Jud 2018.

4. Dados sobre os participantes

Taxa de adesão

Em outubro de 2017 foram realizadas 177 novas adesões, que somadas às adesões anteriores totalizaram 8.975 adesões ao Plano de Benefícios.

Tabela 1. Novas adesões

Mês/Ano	Patrocinado	Vinculado	Autopatrocínio	No prazo de opção pelos institutos	Total
Acumulado 2016	6.305	183	13	34	6.535
jan/17	310	15	0	0	325
fev/17	119	4	0	1	124
mar/17	186	10	0	0	196
abr/17	123	3	0	0	126
mai/17	206	11	0	2	219
jun/17	334	7	0	2	343
jul/17	298	10	0	1	309
ago/17	322	16	0	0	338
set/17	278	5	0	0	283
out/17	175	2	0	0	177
nov/17	0	0	0	0	0
dez/17	0	0	0	0	0
Acumulado 2017	2.351	83	0	6	2.440
Acumulado Total	8.656	266	13	40	8.975

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 234 adesões. Em outubro de 2017 foram realizadas 175 adesões (74,8% da meta estabelecida para o mês), totalizando 2.351 adesões em 2017 (84,0% da meta estabelecida para o ano).

Tabela 2. Adesões patrocinados x Meta

Mês/Ano	Adesões	Meta Mensal	Diferença	Meta (%)
jan/17	310	233	77	133,0%
fev/17	119	233	- 114	51,1%
mar/17	186	233	- 47	79,8%
abr/17	123	233	- 110	52,8%
mai/17	206	233	- 27	88,4%
jun/17	334	233	101	143,3%
jul/17	298	233	65	127,9%
ago/17	322	233	89	138,2%
set/17	278	234	44	118,8%
out/17	175	234	- 59	74,8%
nov/17	-	234	-	-
dez/17	-	234	-	-
Acumulado 2017	2.351	2.800	19	84,0%

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 02 adesões em outubro de 2017 (8,3% da meta estabelecida para o mês), totalizando 83 adesões em 2017 (29,4% 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	4	23	- 19	17,4%
mar/17	10	23	- 13	43,5%
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	16	24	- 8	66,7%
set/17	5	24	- 19	20,8%
out/17	2	24	- 22	8,3%
nov/17	-	24	-	-
dez/17	-	24	-	-
Acumulado 2017	83	282	- 151	29,4%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Nomeações x Adesões

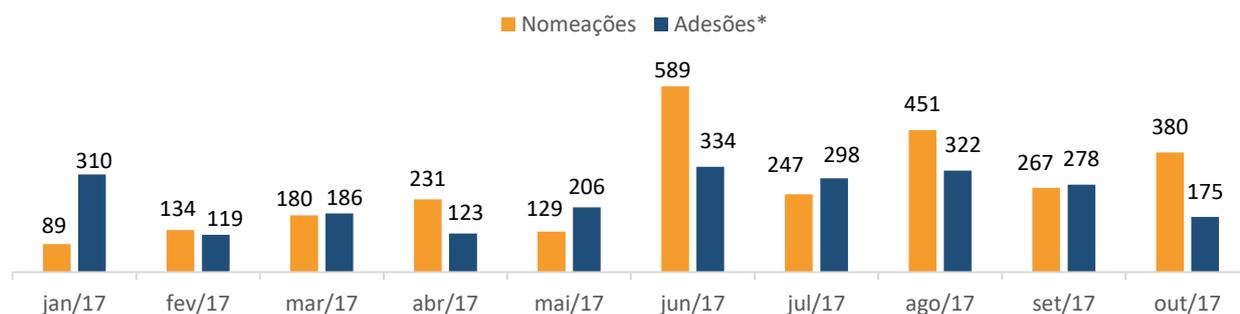
Em outubro de 2017 ocorreram 175 novas adesões (participantes patrocinados), no mesmo período foram publicadas 380 nomeações no Diário Oficial da União. Desse modo, as taxas de sucesso mensal e acumulada no ano foram de 46,1% e 87,2%, respectivamente.

Tabela 4. Nomeações x Adesões

Mês/Ano	Nomeações	Adesões	Taxa de Sucesso (%)	Taxa de Sucesso Acumulada (%)
jan/17	89	310	348,3%	348,3%
fev/17	134	119	88,8%	192,4%
mar/17	180	186	103,3%	152,6%
abr/17	231	123	53,2%	116,4%
mai/17	129	206	159,7%	123,7%
jun/17	589	334	56,7%	94,5%
jul/17	247	298	120,6%	98,6%
ago/17	451	322	71,4%	92,6%
set/17	267	278	104,1%	93,9%
out/17	380	175	46,1%	87,2%
nov/17	-	-	-	-
dez/17	-	-	-	-
Acumulado 2017	2.697	2.351	-	87,2%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Quadro 4. Nomeações x Adesões



Taxa de Adesões x Cancelamentos (participantes patrocinados)

Em outubro de 2017 foram realizadas 175 adesões de participantes patrocinados e 10 cancelamentos da adesão automática. Desse modo, as taxas de adesão mensal e acumulada no ano foram de 94,6% e 87,1%, respectivamente.

Tabela 5. Adesões X Cancelamentos

Mês/Ano	Adesões patrocinados (Permaneceram no Plano)	Cancelamentos	Taxa de Adesão Mensal (%)	Taxa de Adesão Acumulada (%)
jan/17	310	73	80,9%	80,9%
fev/17	119	35	77,3%	79,9%
mar/17	186	23	89,0%	82,4%
abr/17	123	15	89,1%	83,5%
mai/17	206	4	98,1%	86,3%
jun/17	334	59	85,0%	85,9%
jul/17	298	44	87,1%	86,2%
ago/17	322	64	83,4%	85,7%
set/17	278	21	93,0%	86,6%
out/17	175	10	94,6%	87,1%
nov/17	0	0	0	0
dez/17	0	0	0	0
Acumulado 2017	2.351	348	-	87,1%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Taxa de Retenção

Em outubro de 2017 foram realizadas 177 novas adesões e 14 saídas (cancelamentos, falecimentos, institutos e reenquadramento). Desse modo, as taxas de retenção mensal e acumulada no ano foram de 92,1% e 80,1%, 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	325	95	230	70,8%	70,8%
fev/17	124	52	72	58,1%	67,3%
mar/17	196	38	158	80,6%	71,3%
abr/17	126	26	100	79,4%	72,6%
mai/17	219	20	199	90,9%	76,7%
jun/17	343	80	263	76,7%	76,7%
jul/17	309	55	254	82,2%	77,7%
ago/17	338	72	266	78,7%	77,9%
set/17	283	33	250	88,3%	79,2%
out/17	177	14	163	92,1%	80,1%
nov/17	0	0	0	0	0
dez/17	0	0	0	0	0
Acumulado 2017	2.440	485	1.955	-	80,1%

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 = 8.656 participantes patrocinados; e
- ✓ Cálculo: $(8.656/9.540) = 90,73\%$.

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 = 2.351;
- ✓ Total de elegíveis = 2.699; e
- ✓ Cálculo: $(2.351/2.699) = 87,1\%$.

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 = 266; e
- ✓ Cálculo: $(266/477) = 55,77\%$.

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 = 567;
- ✓ Total de demandas recebidas = 570; e
- ✓ Cálculo = $(567/570) = 99,47\%$.

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 = 15;
- ✓ Total de cancelamentos = 95; e
- ✓ Cálculo: $(15/95) = 15,8\%$.

Brasília, 28 de novembro de 2017.

RELPA
DIRETORIA DE SEGURIDADE