

RREL 11
RELACIONAMENTO
COM O PARTICIPANTE

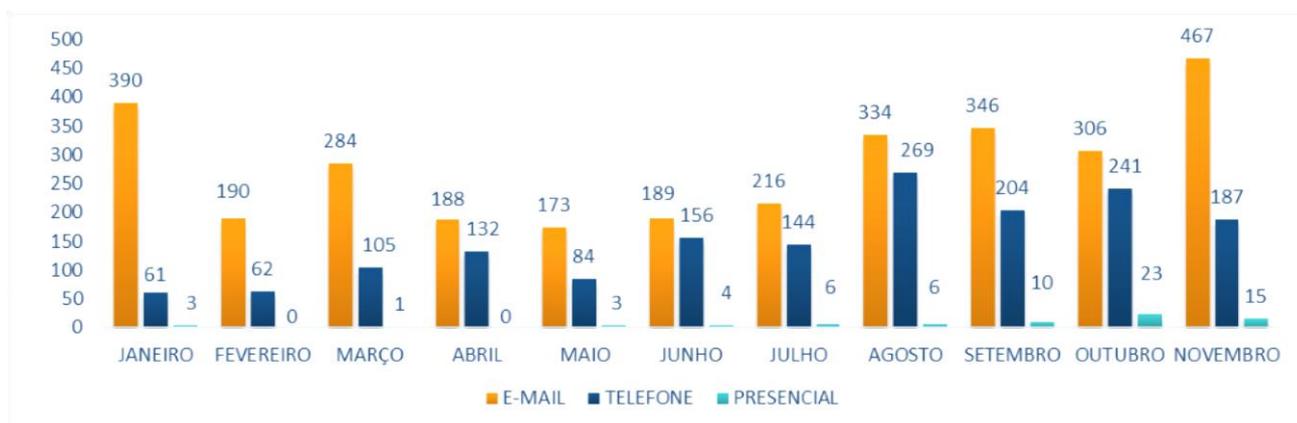
Novembro
2017

Relatório de Relacionamento (RREL 11/2017) 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 novembro de 2017.

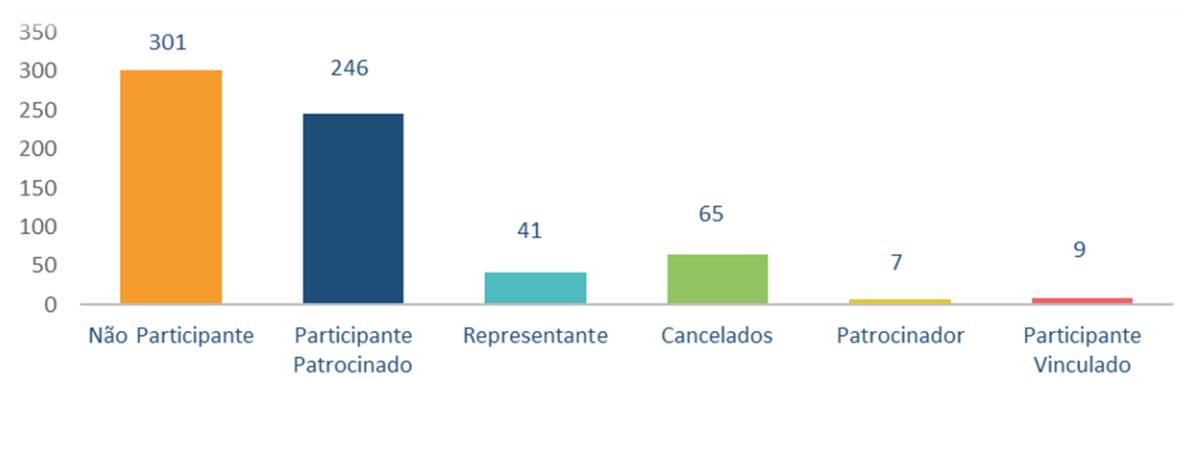
1. Atendimento

Quadro 1. Quantitativo do atendimento



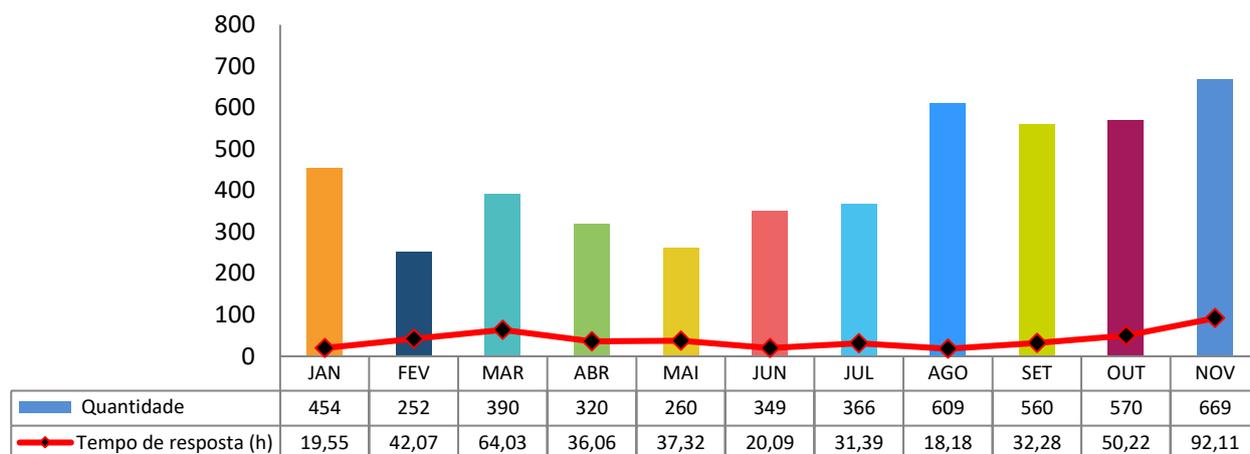
Fonte : SAP

Quadro 2. Atendimentos por tipos de públicos



Fonte: SAP

Quadro 3. Tempo médio de resposta



Fonte: SAP

Em novembro de 2017 foram registradas 669 solicitações, sendo 621 respondidas dentro do prazo estipulado na meta de “atingir tempo máximo de atendimento de 240 horas para 98% dos chamados”, cumprindo 92,82% da meta estabelecida.

Tempo médio de resposta foi de 92 horas e 11 minutos.

No mês foram realizadas 55 simulações para membros e servidores atendidos.

Relatório de acessos ao Portal do Participante: no período de 1º a 30/11/2017 foram registrados 3.425 acessos.

Foram realizados 148 atendimentos referentes ao curso 'Noções básicas sobre o Regime de Previdência Complementar (RPC) do servidor público federal'.

Em novembro 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
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT)	06
Tribunal Superior Eleitoral (TSE)	56
Tribunal Superior do Trabalho (TST)	12
Associação dos Juizes Federais de São Paulo (AJUFESP)	48
Total	122

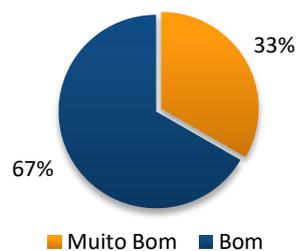
2. Pesquisa de qualidade do atendimento

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

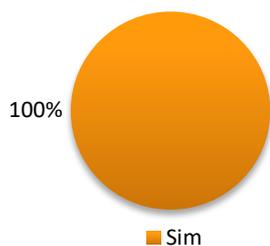
Quantidade de solicitações enviadas X respondidas



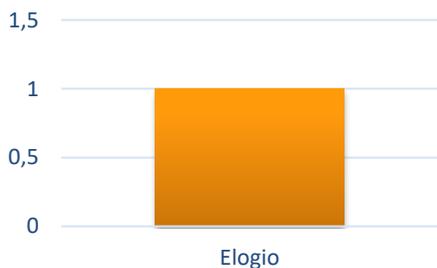
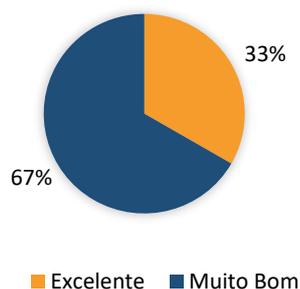
Tempo de retorno para seu atendimento foi?



Suas dúvidas foram respondidas de forma clara?



Nossa equipe de relacionamento prestou um atendimento?



3. Ações de Relacionamento

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

- Envio de mensagens de boas-vindas para 74 participantes, com e-mails cadastrados, que aderiram ao Plano de Benefícios em novembro/2017;
- Envio de mensagens de boas-vindas para 69 participantes, com e-mails cadastrados, que aderiram ao Plano de Benefícios em outubro/2017;
- Envio de mensagens quanto ao prazo para a escolha do regime de tributação, para 37 participantes, com e-mails cadastrados, que aderiram ao Plano de Benefícios em outubro/2017;
- Feriado distrital em Brasília – 30/11/2017; e
- Funresp-Jud Notícias.

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

- Feriado distrital em Brasília – 30/11/2017; e
- Convite para o Prêmio Funresp-Jud 2017.

4. Dados sobre os participantes

Taxa de adesão

Em novembro de 2017 foram realizadas 215 novas adesões, que somadas às adesões anteriores totalizaram 9.246 adesões ao Plano de Benefícios.

Tabela 1. Novas adesões

Mês/Ano	Patrocinado	Vinculado	Autopatrocínio	No prazo de opção pelos institutos	Total
Acumulado 2016	6.303	182	13	25	6.523
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	0	217
jun/17	335	7	0	1	343
jul/17	296	10	0	1	307
ago/17	321	16	0	0	337
set/17	274	5	0	3	282
out/17	248	3	0	0	251
nov/17	207	8	0	0	215
Acumulado 2017	2.625	92	0	6	2.723
Acumulado Total	8.928	274	13	31	9.246

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 novembro de 2017 foram realizadas 207 adesões (88,5% da meta estabelecida para o mês), totalizando 2.625 adesões em 2017 (102,3% da meta estabelecida para o período).

Tabela 2. Adesões patrocinados x Meta

Mês/Ano	Entradas (1)	Saídas (1)	Líquido (1-2)	Taxa de Retenção Mensal (%)	Taxa de Retenção Acumulada (%)
jan/17	310	233	77	133,0%	133,0%
fev/17	119	233	-114	51,1%	92,1%
mar/17	186	233	-47	79,8%	73,7%
abr/17	123	233	-110	52,8%	79,2%
mai/17	206	233	-27	88,4%	81,0%
jun/17	335	233	102	143,8%	91,5%
jul/17	296	233	63	127,0%	96,6%
ago/17	321	233	88	137,8%	101,7%
set/17	274	234	40	117,1%	103,4%
out/17	248	234	14	106,0%	103,7%
nov/17	207	234	-27	88,5%	102,3%
Acum. 2017	2.625	2.566	59	-	102,3%

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 8 adesões em novembro de 2017 (33,3% da meta estabelecida para o mês), totalizando 92 adesões em 2017 (35,7% da meta estabelecida para o período).

Tabela 3. Adesões vinculados x Meta

Mês/Ano	Entradas (1)	Saídas (1)	Líquido (1-2)	Taxa de Retenção Mensal (%)	Taxa de Retenção Acumulada (%)
jan/17	15	23	-8	65,2%	65,2%
fev/17	4	23	-19	17,4%	41,3%
mar/17	10	23	-13	43,5%	34,8%
abr/17	3	23	-20	13,0%	34,8%
mai/17	11	23	-12	47,8%	37,4%
jun/17	7	23	-16	30,4%	36,2%
jul/17	10	24	-14	41,7%	37,0%
ago/17	16	24	-8	66,7%	40,9%
set/17	5	24	-19	20,8%	38,6%
out/17	3	24	-21	12,5%	35,9%
nov/17	8	24	-16	33,3%	35,7%
Acum. 2017	92	258	-166	-	35,7%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Nomeações x Adesões

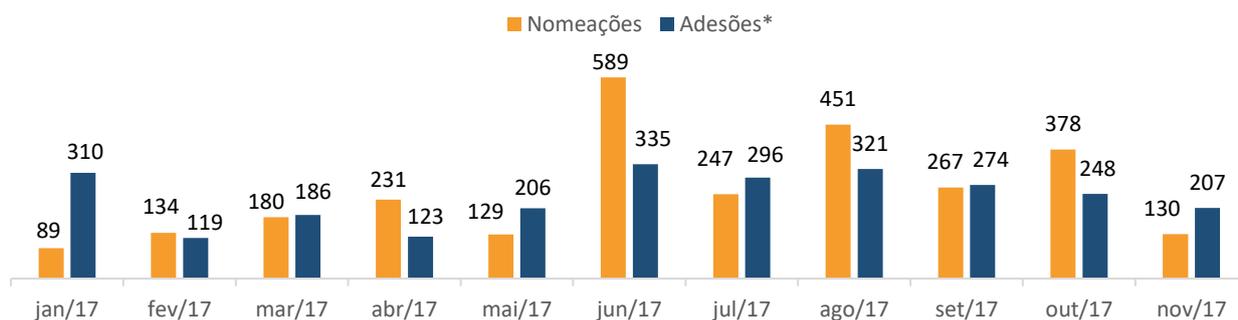
Em novembro de 2017 ocorreram 207 novas adesões (participantes patrocinados), no mesmo período foram publicadas 130 nomeações no Diário Oficial da União. Desse modo, as taxas de sucesso mensal e acumulada no ano foram de 159,2% e 92,9%, respectivamente.

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	335	56,9%	94,6%
jul/17	247	296	119,8%	98,5%
ago/17	451	321	71,2%	92,5%
set/17	267	274	102,6%	93,7%
out/17	378	248	65,6%	89,7%
nov/17	130	207	159,2%	92,9%
Acumulado 2017	2.825	2.625	-	92,9%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Quadro 4. Nomeações x Adesões



Taxa de Adesões x Cancelamentos (participantes patrocinados)

Em novembro de 2017 foram realizadas 207 adesões de participantes patrocinados e 03 cancelamentos da adesão automática. Desse modo, as taxas de adesão mensal e acumulada no ano foram de 98,6% e 88,3%, 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	335	58	85,2%	86,0%
jul/17	296	43	87,3%	86,3%
ago/17	321	64	83,4%	85,8%
set/17	274	20	93,2%	86,6%
out/17	248	11	95,8%	87,5%
nov/17	207	3	98,6%	88,3%
Acumulado 2017	2.625	349	-	88,3%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Taxa de Retenção

Em novembro de 2017 foram realizadas 215 novas adesões e 07 saídas (cancelamentos, falecimentos, institutos e reenquadramento). Desse modo, as taxas de retenção mensal e acumulada no ano foram de 96,7% e 81,6%, 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	325	94	231	71,1%	71,1%
fev/17	124	54	70	56,5%	67,0%
mar/17	196	38	158	80,6%	71,2%
abr/17	126	26	100	79,4%	72,5%
mai/17	217	20	197	90,8%	76,5%
jun/17	343	82	261	76,1%	76,4%
jul/17	307	55	252	82,1%	77,5%
ago/17	337	74	263	78,0%	77,6%
set/17	282	35	247	87,6%	78,8%
out/17	251	15	236	94,0%	80,3%
nov/17	215	7	208	96,7%	81,6%
Acumulado 2017	2.723	500	2.223	-	81,6%

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 = 8.928 participantes patrocinados; e
- ✓ Cálculo: $(8.928/9.540) = 93,58\%$.

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 = 2.625;
- ✓ Total de elegíveis = 2.974; e
- ✓ Cálculo: $(2.625/2.974) = 88,3\%$.

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 = 274; e
- ✓ Cálculo: $(274/477) = 57,44\%$.

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 = 621;
- ✓ Total de demandas recebidas = 669; e
- ✓ Cálculo = $(621/669) = 92,82\%$.

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 = 16;
- ✓ Total de cancelamentos = 34; e
- ✓ Cálculo: $(16/34) = 47,1\%$.

Brasília, 15 de dezembro de 2017.

RELPA
DIRETORIA DE SEGURIDADE