

RREL 12
RELACIONAMENTO
COM O PARTICIPANTE

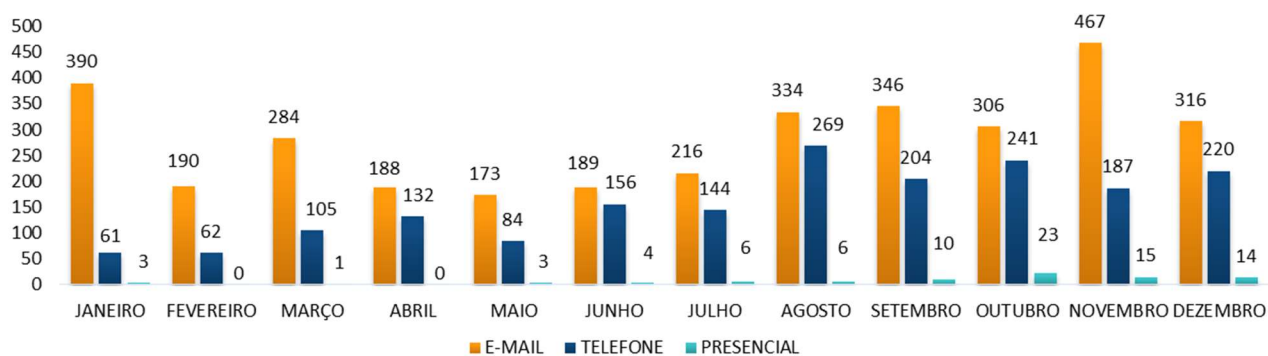
Dezembro
2017

Relatório de Relacionamento (RREL 12/2017) 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 dezembro de 2017.

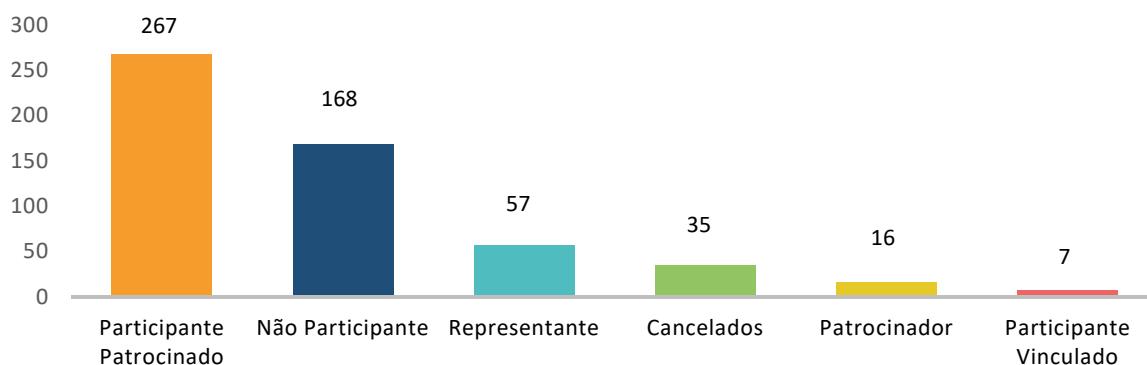
1. Atendimento

Quadro 1. Quantitativo do atendimento



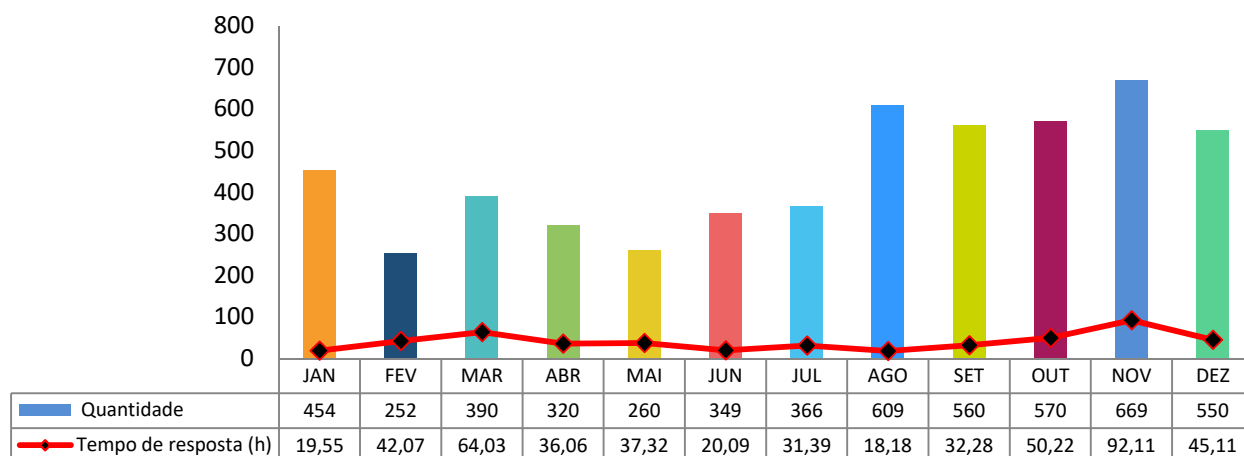
Fonte : SAP

Quadro 2. Atendimentos por tipos de públicos



Fonte: SAP

Quadro 3. Tempo médio de resposta



Fonte: SAP

Em dezembro de 2017 foram registradas 550 solicitações, sendo 529 respondidas dentro do prazo estipulado na meta de “atingir tempo máximo de atendimento de 240 horas para 98% dos chamados”, cumprindo 96,18% da meta estabelecida.

Tempo médio de resposta foi de 45 horas e 11 minutos.

No mês foram realizadas 152 simulações para membros e servidores atendidos.

Relatório de acessos ao Portal do Participante: no período de 1 a 31/12/2017, foram registrados 2.770 acessos.

Foram realizados 73 atendimentos referentes ao curso 'Noções básicas sobre o Regime de Previdência Complementar (RPC) do servidor público federal'.

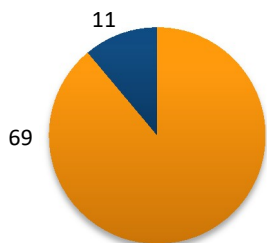
Em dezembro de 2017, foram realizadas palestras sobre Reforma da Previdência, Cálculo do Benefício Especial e Plano de Benefícios da Funpresp-Jud para os membros e servidores dos seguintes órgãos patrocinadores:

Órgão Patrocinador	Nº de participantes
Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP)	16
Associação Nacional dos Magistrados da Justiça do Trabalho (ANAMATRA)	34
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT)	15
Associação dos Juizes Federais do Brasil (AJUFE)	37
Total	102

2. Pesquisa de qualidade do atendimento

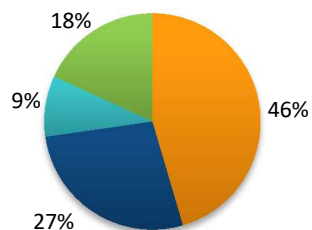
A RELPA realiza mensalmente uma pesquisa de opinião, por amostragem, sobre a qualidade de atendimento. No mês de dezembro de 2017 foram obtidas as seguintes informações:

Quantidade de solicitações enviadas X respondidas



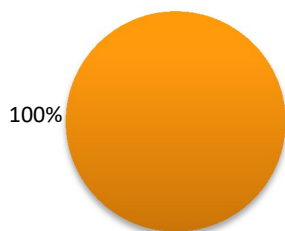
■ Solicitações Enviadas ■ Respostas Recebidas

Tempo de retorno para seu atendimento foi?



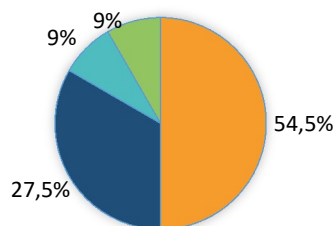
■ Excelente ■ Muito Bom ■ Bom ■ Regular

Suas dúvidas foram respondidas de forma clara?

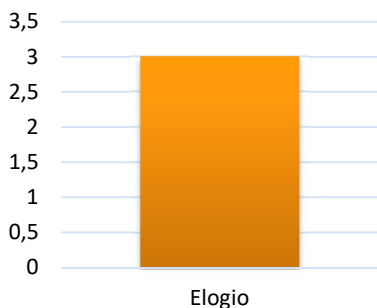


■ Sim

Nossa equipe de relacionamento prestou um atendimento?



■ Excelente ■ Muito Bom ■ Bom ■ Regular



3. Ações de Relacionamento

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

- Envio de mensagens de boas-vindas para 134 participantes, com e-mails cadastrados, que aderiram ao Plano de Benefícios em dezembro/2017;
- Envio de mensagens de boas-vindas para 29 participantes, que aderiram ao Plano de Benefícios em setembro, outubro e novembro/2017;
- Envio de mensagens quanto ao prazo para a escolha do regime de tributação, para 91 participantes, com e-mails cadastrados, que aderiram ao Plano de Benefícios em novembro/2017;
- Feliz Natal e Feliz 2018; e
- Oportunidade para reduzir IRPF.

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

- Feliz Natal e Feliz 2018;
- Parciais Campanha de Adesão do Prêmio Funpresp-Jud 2018 e Informativo do Patrocinador;
- Servidores do STF oriundos de estados e municípios têm direito ao regime próprio de previdência.

4. Dados sobre os participantes

Taxa de adesão

Em dezembro de 2017 foram realizadas 215 novas adesões, que somadas às adesões anteriores totalizaram 9.455 adesões ao Plano de Benefícios.

Tabela 1. Novas adesões

Mês/Ano	Patrocinado	Vinculado	Autopatrocínio	No prazo de opção pelos institutos	Total
Acumulado 2016	6.283	181	12	24	6.500
jan/17	305	15	0	2	322
fev/17	117	4	0	0	121
mar/17	184	10	0	0	194
abr/17	124	3	0	0	127
mai/17	203	10	0	1	214
jun/17	314	7	0	0	321
jul/17	293	10	0	1	304
ago/17	316	16	0	0	332
set/17	273	4	1	1	279
out/17	245	3	0	0	248
nov/17	269	9	0	0	278
dez/17	210	5	0	0	215
Acumulado 2017	2.853	96	1	5	2.955
Acumulado Total	9.136	277	13	29	9.455

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Adesões x Meta

Para 2017 foi estabelecida a meta de 9.540 adesões de **participantes patrocinados**. Para efeito comparativo, a meta anual foi dividida proporcionalmente nos doze meses, gerando a meta mensal média de 271,4 adesões. Em dezembro de 2017 foram realizadas 210 adesões, totalizando 2.853 adesões em 2017 (95,77% da meta estabelecida para o ano).

Tabela 2. Adesões patrocinados x Meta

Mês/Ano	Adesões	Meta Mensal	Diferença	Meta (%)
jan/17	6.588	6.554	34	100,51%
fev/17	6.705	6.826	- 121	98,23%
mar/17	6.889	7.097	- 208	97,07%
abr/17	7.013	7.369	- 356	95,17%
mai/17	7.216	7.640	- 424	94,45%
jun/17	7.530	7.912	- 382	95,18%
jul/17	7.823	8.183	- 360	95,60%
ago/17	8.139	8.454	- 315	96,27%
set/17	8.412	8.726	-314	96,40%
out/17	8.657	8.997	- 340	96,22%
nov/17	8.926	9.269	- 343	96,30%
dez/17	9.136	9.540	- 404	95,77%
Acumulado 2017	9.136	9.540	- 404	95,77%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Para os **participantes vinculados** foi estabelecida a meta de 477 adesões para 2017. Para efeito comparativo, a meta anual foi dividida proporcionalmente nos doze meses gerando a meta mensal média de 24,7 adesões. Dessa forma, foram realizadas 8 adesões em dezembro de 2017, totalizando 277 adesões em 2017 (58,07% da meta estabelecida para o ano).

Tabela 3. Adesões vinculados x Meta

Mês/Ano	Adesões	Meta Mensal (%)	Diferença	Meta Acumulada (%)
jan/17	196	205,7	- 10	95,30%
fev/17	200	230,3	- 30	86,83%
mar/17	210	255,0	- 45	82,35%
abr/17	213	279,7	- 67	76,16%
mai/17	223	304,3	- 81	73,27%
jun/17	230	329,0	- 99	69,91%
jul/17	240	353,7	- 114	67,86%
ago/17	256	378,3	- 122	67,67%
set/17	260	403,0	- 143	64,52%
out/17	263	427,7	- 165	61,50%
nov/17	272	452,3	- 180	60,13%
dez/17	277	477,0	- 200	58,07%
Acumulado 2017	277	477,0	- 200	58,07%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Nomeações x Adesões

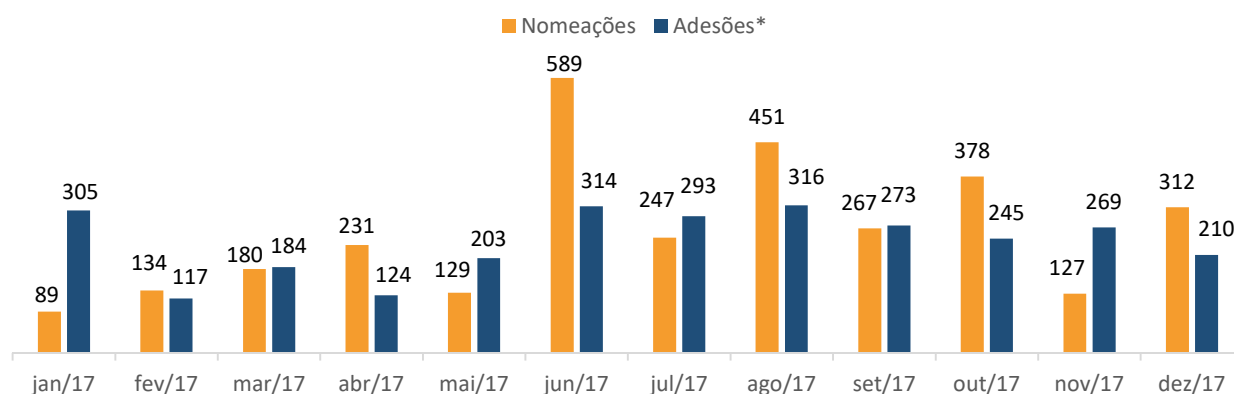
Em dezembro de 2017 ocorreram 210 novas adesões (participantes patrocinados). No mesmo período foram publicadas 312 nomeações no Diário Oficial da União. Desse modo, as taxas de sucesso mensal e acumulada no ano foram de 67,3% e 91,0%, respectivamente.

Tabela 4. Nomeações x Adesões

Mês/Ano	Nomeações	Adesões	Taxa de Sucesso (%)	Taxa de Sucesso Acumulada (%)
jan/17	89	305	342,7%	342,7%
fev/17	134	117	87,3%	189,2%
mar/17	180	184	102,2%	150,4%
abr/17	231	124	53,7%	115,1%
mai/17	129	203	157,4%	122,3%
jun/17	589	314	53,3%	92,2%
jul/17	247	293	118,6%	96,3%
ago/17	451	316	70,1%	90,5%
set/17	267	273	102,2%	91,9%
out/17	378	245	64,8%	88,1%
nov/17	127	269	211,8%	93,7%
dez/17	312	210	67,3%	91,0%
Acumulado 2017	3.134	2.853	-	91,0%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Quadro 4. Nomeações x Adesões



Taxa de Adesões x Cancelamentos (participantes patrocinados)

Em dezembro de 2017 foram realizadas 210 adesões de participantes patrocinados e 25 cancelamentos da adesão automática. Desse modo, as taxas de adesão mensal e acumulada no ano foram de 89,4% e 92,2%, respectivamente.

Tabela 5. Adesões X Cancelamentos

Mês/Ano	Adesões patrocinados (Permaneceram no Plano)	Cancelamentos	Taxa de Adesão Mensal (%)	Taxa de Adesão Acumulada (%)
jan/17	305	12	96,2%	96,2%
fev/17	117	8	93,6%	95,5%
mar/17	184	11	94,4%	95,1%
abr/17	124	10	92,5%	94,7%
mai/17	203	11	94,9%	94,7%
jun/17	314	19	94,3%	94,6%
jul/17	293	38	88,5%	93,4%
ago/17	316	35	90,0%	92,8%
set/17	273	32	89,5%	92,4%
out/17	245	22	91,8%	92,3%
nov/17	269	20	93,1%	92,4%
dez/17	210	25	89,4%	92,2%
Acumulado 2017	2.853	243	-	92,2%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Taxa de Retenção

Em dezembro de 2017 foram realizadas 215 novas adesões e 28 saídas (cancelamentos, falecimentos, institutos e reenquadramento). Desse modo, as taxas de retenção mensal e acumulada no ano foram de 87,0% 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	322	98	224	69,6%	69,6%
fev/17	121	55	66	54,5%	65,5%
mar/17	194	38	156	80,4%	70,0%
abr/17	127	25	102	80,3%	71,7%
mai/17	214	20	194	90,7%	75,9%
jun/17	321	83	238	74,1%	75,4%
jul/17	304	55	249	81,9%	76,7%
ago/17	332	92	240	72,3%	75,9%
set/17	279	38	241	86,4%	77,2%
out/17	248	31	217	87,5%	78,3%
nov/17	278	26	252	90,6%	79,5%
dez/17	215	28	187	87,0%	80,1%
Acumulado 2017	2.955	589	2.366	-	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 = 9.136 participantes patrocinados; e
- ✓ Cálculo: $(9.136/9.540) = 95,77\%$.

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 = 2.853;
- ✓ Total de elegíveis = 3.096; e
- ✓ Cálculo: $(2.853/3.096) = 92,2\%$.

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 = 277; e
- ✓ Cálculo: $(277/477) = 58,07\%$.

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 = 529;
- ✓ Total de demandas recebidas = 550; e
- ✓ Cálculo = $(529/550) = 96,18\%$.

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 = 21;
- ✓ Total de cancelamentos = 67; e
- ✓ Cálculo: $(21/67) = 31,3\%$.

Brasília, 01 de fevereiro de 2018.

RELPA
DIRETORIA DE SEGURIDADE