

RREL 01
RELACIONAMENTO
COM O PARTICIPANTE

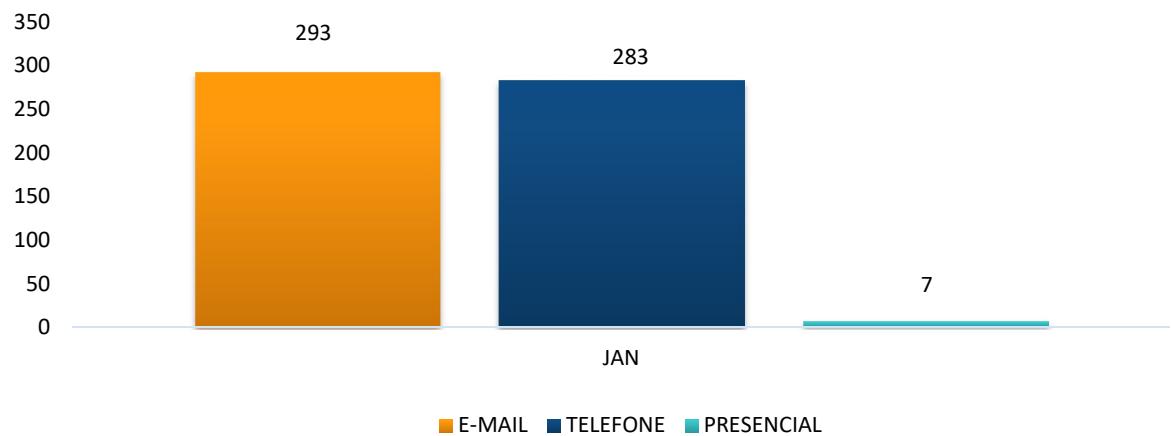
Janeiro
2018

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 janeiro de 2018.

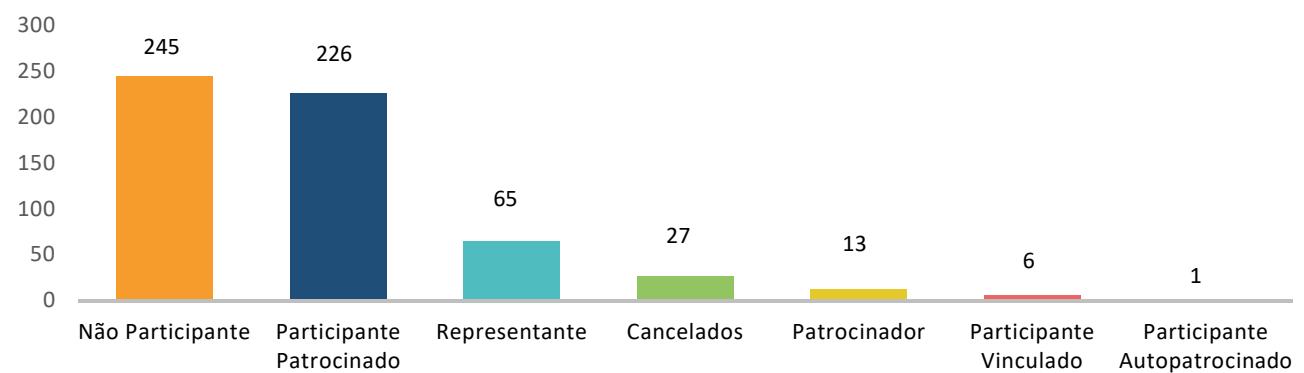
1. Atendimento

Quadro 1. Quantitativo do atendimento



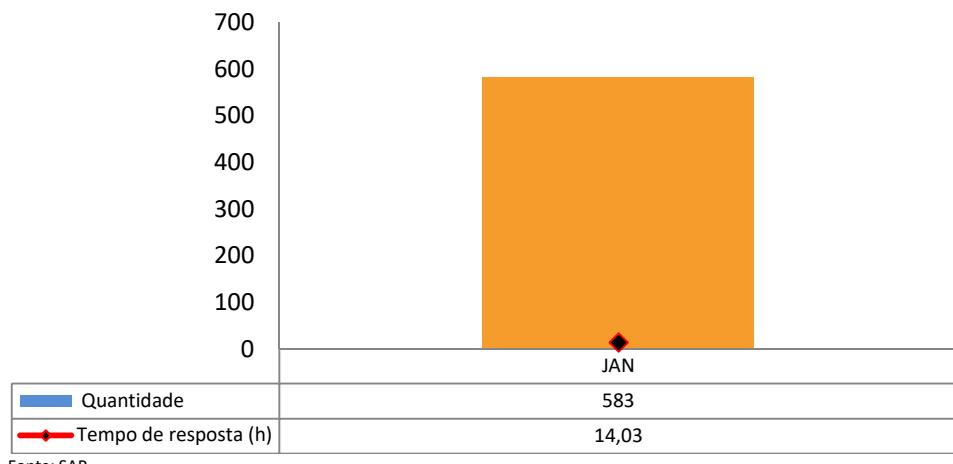
Fonte : SAP

Quadro 2. Atendimentos por tipos de públicos



Fonte: SAP

Quadro 3. Tempo médio de resposta



Em janeiro de 2018 foram registradas 583 solicitações, sendo 581 respondidas dentro do prazo estipulado na meta de “atingir tempo máximo de atendimento de 240 horas para 98% dos chamados”, cumprindo 99,65% da meta estabelecida.

Tempo médio de resposta foi de 14 horas e 03 minutos.

Realizamos 65 simulações (migração de regime de aposentadoria e Plano de Benefícios da Funpresp-Jud);

Foram registrados 3.785 acessos ao Portal do Participante no período de 1 a 31/01/2018.

Foram realizados 128 atendimentos referentes ao curso 'Noções básicas sobre o Regime de Previdência Complementar (RPC) do servidor público federal'.

Realizamos palestras sobre a Reforma da Previdência, Cálculo do Benefício Especial e Plano de Benefícios da Funpresp-Jud nos seguintes órgãos patrocinadores:

Órgão Patrocinador	Nº de participantes
Fórum de Santa Maria	06
Superior Tribunal de Justiça (STJ)	45
Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo (TRE-SP)	40
Associação dos Magistrados da Justiça do Trabalho de São Paulo (AMATRA2)	200
Total	291

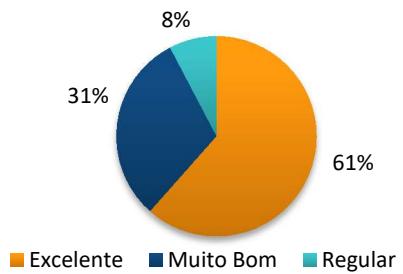
2. Pesquisa de qualidade do atendimento

A RELPA realiza mensalmente uma pesquisa de opinião, por amostragem, sobre a qualidade de atendimento. No mês de janeiro de 2018, foram obtidas as seguintes informações:

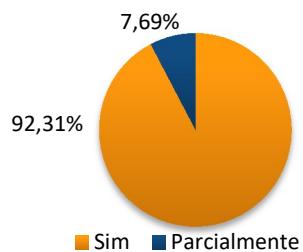
Quantidade de solicitações enviadas X respondidas



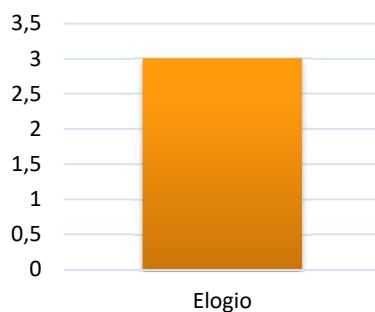
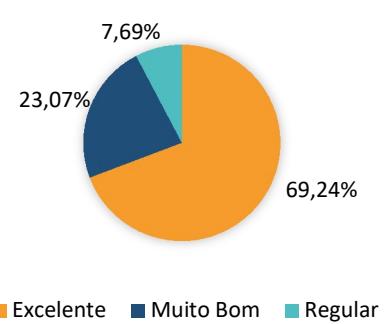
Tempo de retorno para seu atendimento foi?



Suas dúvidas foram respondidas de forma clara?



Nossa equipe de relacionamento prestou um atendimento?



3. Ações de Relacionamento

Mensagens e/ou comunicados enviados em janeiro de 2018 para os participantes:

- Mensagem de boas-vindas para 83 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em janeiro/2018;
- Mensagem boas-vindas para 140 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em dezembro/2017;
- Mensagem para 75 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em dezembro/2017, alertando sobre o prazo do regime de tributação;
- Concurso de Fotografia Funpresp-Jud;
- Carta aos Participantes – Resultados dos Investimentos em 2017;
- Inscrições para nova turma do EAD estão abertas;
- Inscrições para primeira turma de 2018 vão até o dia 15 de janeiro; e
- Dia 15 de janeiro é o último dia para se inscrever.

Mensagens e/ou comunicados enviados em janeiro de 2018 para os patrocinadores e/ou representantes:

- Mensagem aos representantes informando o prazo do regime de tributação, das adesões ao Plano de Benefícios em dezembro/2017;
- Concurso de Fotografia Funpresp-Jud;
- O teto dos benefícios do RGPS é de R\$ 5.645,80;
- Parciais Campanha de Adesão do Prêmio Funpresp-Jud 2018 e Informativo do Patrocinador; e
- Inscrições para primeira turma de 2018 vão até o dia 15 de janeiro.

4. Dados sobre os participantes

Taxa de adesão

Em janeiro de 2018 foram realizadas 259 novas adesões, que somadas às adesões anteriores totalizaram 9.623 adesões ao Plano de Benefícios.

Tabela 1. Novas adesões

Mês/Ano	Patrocinado	Vinculado	Autopatrocínio	No prazo de opção pelos institutos	Total
Acumulado 2017	9.062	275	14	13	9.364
jan/18	252	7	0	0	259
Acumulado Total	9.314	282	14	13	9.623

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Adesões x Meta

Para 2018 foi estabelecida a meta de 11.500 adesões de **participantes patrocinados**.

Iniciamos o ano com 9.062 participantes patrocinados e para atingir a meta de 2018 seriam necessárias 2.438 novas adesões no ano, ou seja, 203 mensais.

Em janeiro alcançamos o número de 9.314 participantes patrocinados, que representa 100,53% da meta estabelecida.

Tabela 2. Adesões patrocinados x Meta

Mês/Ano	Adesões	Meta Mensal	Diferença	Meta (%)
jan/18	9.314	9.265	49	100,53%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Para os **participantes vinculados** foi estabelecida a meta de 477 adesões para 2018.

Iniciamos o ano com 275 participantes vinculados e para atingir a meta de 2018 seriam necessárias 202 novas adesões (17 mensais).

Em janeiro alcançamos o número de 282 participantes vinculados, que representa 96,63% da meta estabelecida.

Tabela 3. Adesões vinculados x Meta

Mês/Ano	Adesões	Meta Mensal	Diferença	Meta Acumulada (%)
jan/18	282	292	-10	96,63%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Nomeações x Adesões

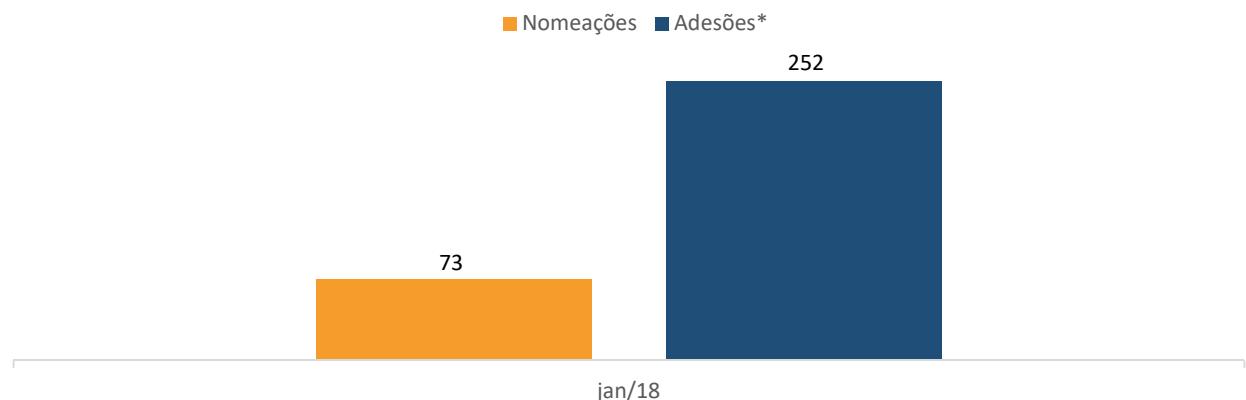
Em janeiro de 2018 ocorreram 252 novas adesões (participantes patrocinados). No mesmo período foram publicadas 73 nomeações no Diário Oficial da União. Desse modo, a taxa de sucesso mensal foi de 345,2%.

Tabela 4. Nomeações x Adesões

Mês/Ano	Nomeações	Adesões	Taxa de Sucesso (%)	Taxa de Sucesso Acumulada (%)
jan/18	73	252	345,2%	345,2%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Quadro 4. Nomeações x Adesões



Taxa de Adesões x Cancelamentos (participantes patrocinados)

Em janeiro de 2018 foram realizadas 252 adesões de participantes patrocinados e 28 cancelamentos da adesão automática. Desse modo, a taxa de adesão acumulada foi de 90%.

Tabela 5. Adesões X Cancelamentos

Mês/Ano	Adesões patrocinados (Permaneceram no Plano)	Cancelamentos	Taxa de Adesão Mensal (%)	Taxa de Adesão Acumulada (%)
jan/18	252	28	90,0%	90,0%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Taxa de Retenção

Em janeiro de 2018 foram realizadas 259 novas adesões e 40 saídas (cancelamentos, falecimentos, institutos e reenquadramento). Desse modo, a taxa de retenção acumulada foi de 84,6%.

Tabela 6. Taxa de Retenção

Mês/Ano	Entradas (1)	Saídas (1)	Líquido (1-2)	Taxa de Retenção Mensal (%)	Taxa de Retenção Acumulada (%)
jan/18	259	40	219	84,6%	84,6%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

5.Indicadores:

a) Meta: atingir 11.500 participantes patrocinados em 2018

- ✓ Indicador: participantes patrocinados;
- ✓ Forma de cálculo: quantidade de participantes patrocinados (unidade);
- ✓ Resultado = 9.314 participantes patrocinados; e
- ✓ Cálculo: $(9.314/11.500) = 80,99\%$.

b) Meta: atingir 91% de adesão de participantes patrocinados até janeiro de 2018

- ✓ Indicador: percentual de adesão de patrocinados;
- ✓ Forma de cálculo: quantidade de participantes patrocinados/total de elegíveis (%);
- ✓ Quantidade de participante patrocinados = 252;
- ✓ Total de elegíveis = 280; e
- ✓ Cálculo: $(252/280) = 90\%$.

c) Meta: atingir 477 de participantes vinculados em 2018

- ✓ Indicador: percentual de adesão de vinculados;
- ✓ Forma de cálculo: quantidade de participantes vinculados;
- ✓ Resultado = 282; e
- ✓ Cálculo: $(282/477) = 59,12\%$.

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 = 581;
- ✓ Total de demandas recebidas = 583; e
- ✓ Cálculo = $(581/583) = 99,65\%$.

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 = 25;
- ✓ Total de cancelamentos = 66; e
- ✓ Cálculo: $(25/66) = 37,88\%$.

Brasília, 20 de novembro de 2018.

RELPA
DIRETORIA DE SEGURIDADE