

RREL 02
RELACIONAMENTO
COM O PARTICIPANTE

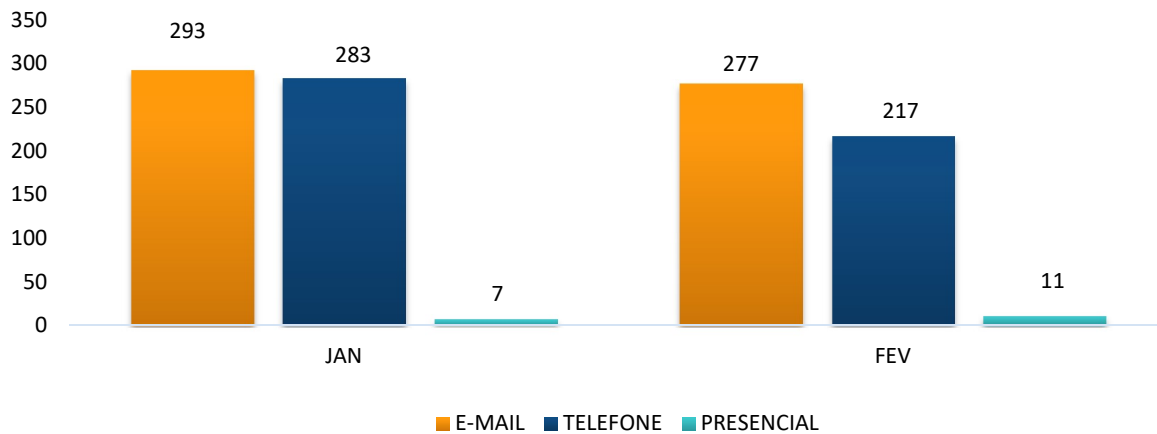
Fevereiro
2018

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 fevereiro de 2018.

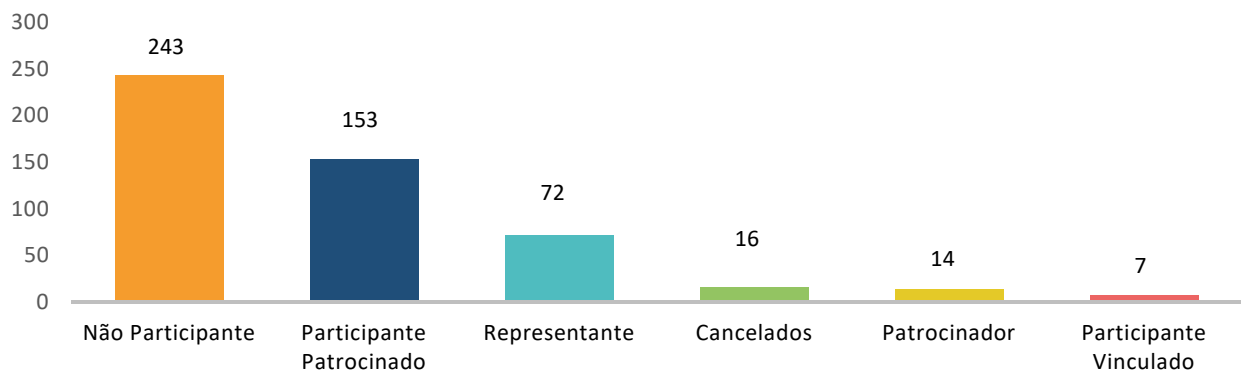
1. Atendimento

Quadro 1. Quantitativo do atendimento



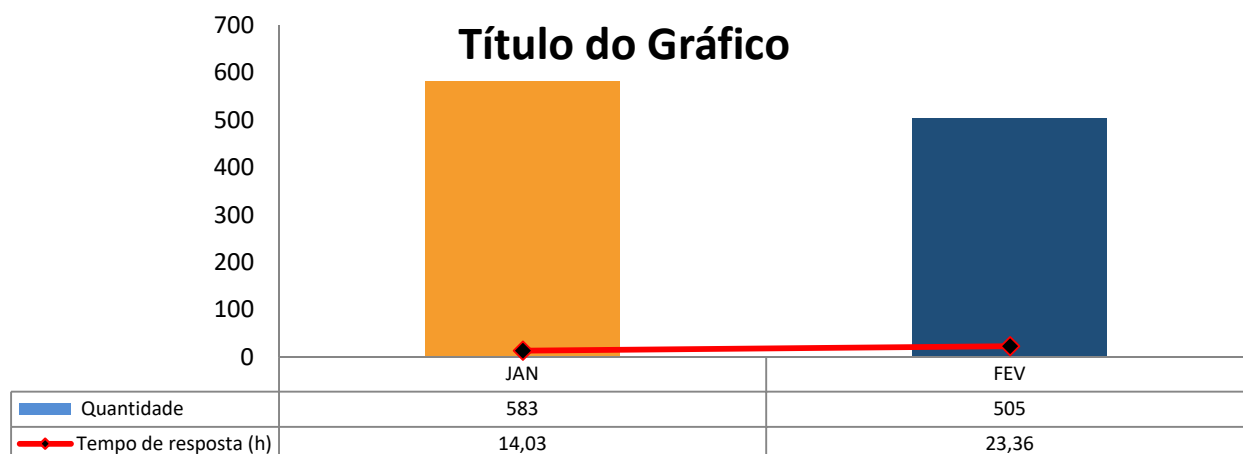
Fonte : SAP

Quadro 2. Atendimentos por tipos de públicos



Fonte: SAP

Quadro 3. Tempo médio de resposta



Fonte: SAP

Em fevereiro de 2018 foram registradas 505 solicitações, sendo 498 respondidas dentro do prazo estipulado na meta de “atingir tempo máximo de atendimento de 240 horas para 98% dos chamados”, cumprindo 98,61% da meta estabelecida.

Tempo médio de resposta foi de 23 horas e 36 minutos.

Realizamos 125 simulações (migração de regime de aposentadoria e Plano de Benefícios da Funpresp-Jud);

Foram registrados 5.843 acessos ao Portal do Participante no período de 1 a 28/02/2018.

Foram realizados 46 atendimentos referentes ao curso 'Noções básicas sobre o Regime de Previdência Complementar (RPC) do servidor público federal'.

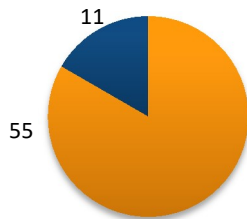
Realizamos palestras sobre a Reforma da Previdência, Cálculo do Benefício Especial e Plano de Benefícios da Funpresp-Jud nos seguintes órgãos patrocinadores:

Órgão Patrocinador	Nº de participantes
Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região (TRT15)	80
Ministério Público do Trabalho (MPT)	06
Procuradoria Geral do Trabalho (PGT)	08
Conselho Nacional de Justiça (CNJ)	14
Procuradoria Geral da República (PGR)	08
Total	116

2. Pesquisa de qualidade do atendimento

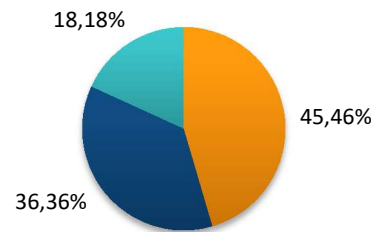
A RELPA realiza mensalmente uma pesquisa de opinião, por amostragem, sobre a qualidade do atendimento. No mês de fevereiro de 2018, foram obtidas as seguintes informações:

Quantidade de solicitações enviadas X respondidas



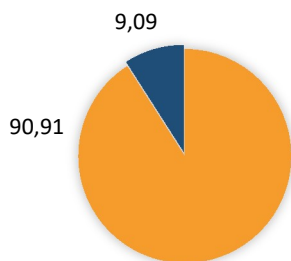
■ Solicitações Enviadas ■ Respostas Recebidas

Tempo de retorno para seu atendimento foi?



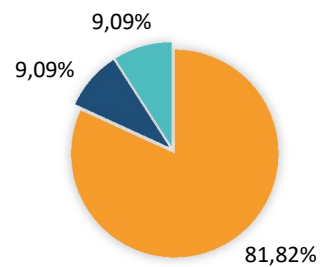
■ Excelente ■ Muito Bom ■ Bom

Suas dúvidas foram respondidas de forma clara?

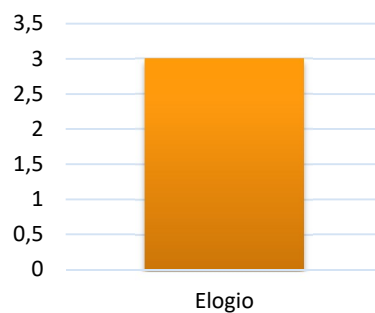


■ Sim ■ Parcialmente

Nossa equipe de relacionamento prestou um atendimento?



■ Excelente ■ Muito Bom ■ Bom



3. Ações de Relacionamento

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

- Mensagem de boas-vindas para 22 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em fevereiro/2018;
- Mensagem de boas-vindas para 108 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em janeiro/2018;
- Mensagem para 36 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em janeiro/2018, alertando sobre o prazo do regime de tributação;
- Demonstrativo de contribuições 2018, ano-base 2017;
- Funpresp-Jud Notícias – Resultados de 2017; e
- Funpresp-Jud tem novo Diretor-Presidente.

Mensagens e/ou comunicados enviados em fevereiro 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 janeiro/2018;
- Funpresp-Jud Notícias – Resultados de 2017;
- Funpresp-Jud tem novo Diretor-Presidente;
- Últimas parciais da Campanha de Adesão do Prêmio Funpresp-Jud 2018; e
- Orientações para o envio de mapas-resumo e pedidos de devolução de valores.

4. Dados sobre os participantes

Taxa de adesão

Em fevereiro de 2018 foram realizadas 71 novas adesões, que somadas às adesões anteriores totalizaram 9.692 adesões ao Plano de Benefícios.

Tabela 1. Novas adesões

Mês/Ano	Patrocinado	Vinculado	Autopatrocínio	No prazo de opção pelos institutos	Total
Acumulado 2017	9.051	274	13	22	9360
jan/18	253	8	0	0	261
fev/18	66	5	0	0	71
Acumulado Total	9.370	287	13	22	9.692

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Adesões x Meta

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

Em fevereiro alcançamos o número de 9.370 participantes patrocinados, que representa 99,06% da meta estabelecida.

Tabela 2. Adesões patrocinados x Meta

Mês/Ano	Adesões	Meta Mensal	Diferença	Meta (%)
jan/18	9.304	9.255	49	100,53%
fev/18	9.370	9.459	-89	99,06%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

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

Em fevereiro alcançamos o número de 287 participantes vinculados, que representa 93,23% da meta estabelecida.

Tabela 3. Adesões vinculados x Meta

Mês/Ano	Adesões	Meta Mensal	Diferença	Meta Acumulada (%)
jan/18	282	291	-9	96,93%
fev/18	287	308	-21	93,23%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Nomeações x Adesões

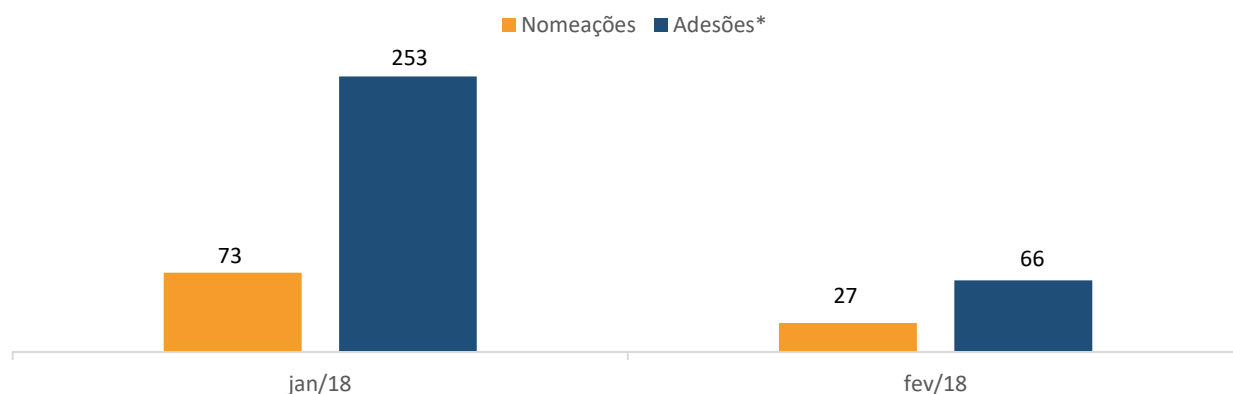
Em fevereiro de 2018 ocorreram 66 novas adesões (participantes patrocinados). No mesmo período foram publicadas 27 nomeações no Diário Oficial da União. Desse modo, as taxas de sucesso mensal e acumulada foram de 244,4% e 319,0%, respectivamente.

Tabela 4. Nomeações x Adesões

Mês/Ano	Nomeações	Adesões	Taxa de Sucesso (%)	Taxa de Sucesso Acumulada (%)
jan/18	73	253	346,6%	346,6%
fev/18	27	66	244,4%	319,0%
Acumulado 2018	100	319	-	319,0%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Quadro 4. Nomeações x Adesões



Taxa de Adesões x Cancelamentos (participantes patrocinados)

Em fevereiro de 2018 foram realizadas 66 adesões de participantes patrocinados e 11 cancelamentos da adesão automática. Desse modo, as taxas de adesão mensal e acumulada foram de 85,7% e 91,1%, respectivamente.

Tabela 5. Adesões X Cancelamentos

Mês/Ano	Adesões patrocinados (Permaneceram no Plano)	Cancelamentos	Taxa de Adesão Mensal (%)	Taxa de Adesão Acumulada (%)
jan/18	253	20	92,7%	92,7%
fev/18	66	11	85,7%	91,1%
Acumulado 2018	319	31	-	91,1%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Taxa de Retenção

Em fevereiro de 2018 foram realizadas 71 novas adesões e 12 saídas (cancelamentos, falecimentos, institutos e reenquadramento). Desse modo, as taxas de retenção mensal e acumulada foram de 83,1% e 86,7%, respectivamente.

Tabela 6. Taxa de Retenção

Mês/Ano	Entradas (1)	Saídas (2)	Líquido (1-2)	Taxa de Retenção Mensal (%)	Taxa de Retenção Acumulada (%)
jan/18	261	32	229	87,7%	87,7%
fev/18	71	12	59	83,1%	86,7%
Acumulado 2018	332	44	288	-	86,7%

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 = 9.370 participantes patrocinados; e
- ✓ Cálculo: $(9.370/11.500) = 81,48\%$.

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

- ✓ Indicador: percentual de adesão de patrocinados;
- ✓ Forma de cálculo: quantidade de participantes patrocinados/total de elegíveis (%);
- ✓ Quantidade de participante patrocinados = 319;
- ✓ Total de elegíveis = 350; e
- ✓ Cálculo: $(319/350) = 91,14\%$.

c) Meta: atingir 477 de participantes vinculados em 2018

- ✓ Indicador: percentual de adesão de vinculados;
- ✓ Forma de cálculo: quantidade de participantes vinculados;
- ✓ Resultado = 287; e
- ✓ Cálculo: $(287/477) = 60,17\%$.

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 = 498;
- ✓ Total de demandas recebidas = 505; e
- ✓ Cálculo = $(498/505) = 98,61\%$.

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 = 19;
- ✓ Total de cancelamentos = 55; e
- ✓ Cálculo: $(19/55) = 34,55\%$.

Brasília, 20 de novembro de 2018.

RELPA
DIRETORIA DE SEGURIDADE