

RREL 03
RELACIONAMENTO
COM O PARTICIPANTE

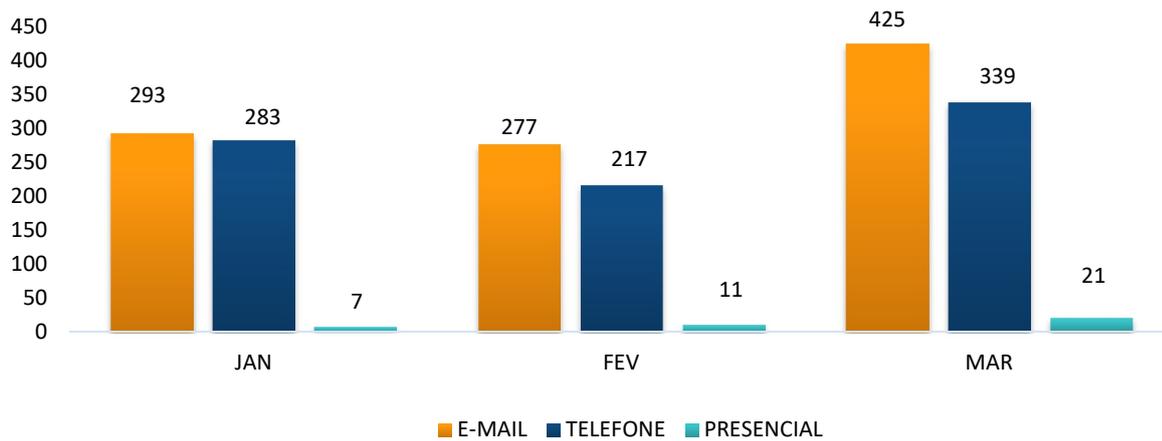
Março
2018

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 março de 2018.

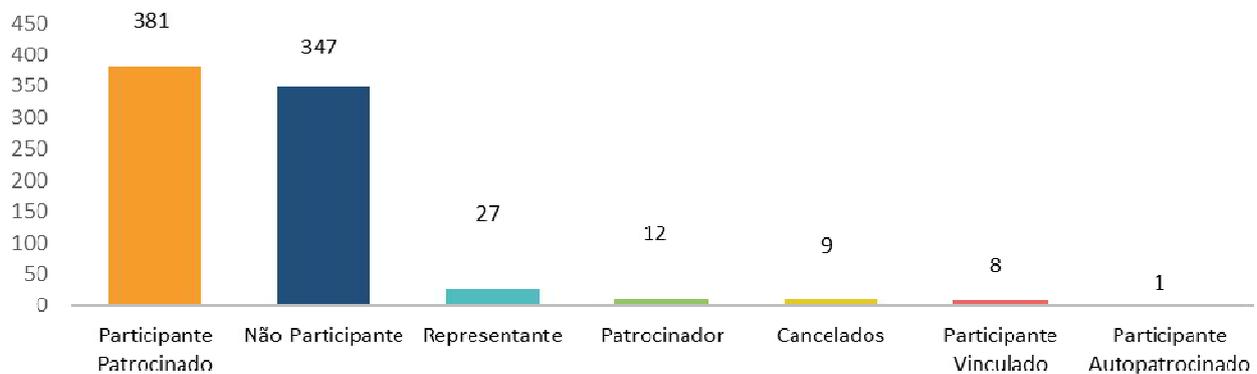
1. Atendimento

Quadro 1. Quantitativo do atendimento



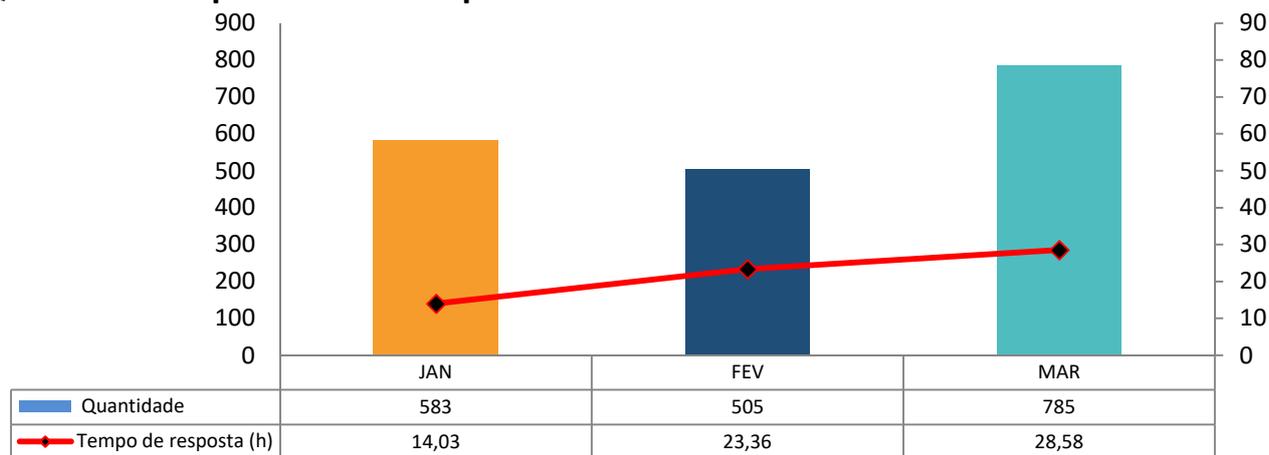
Fonte : SAP

Quadro 2. Atendimentos por tipos de públicos



Fonte: SAP

Quadro 3. Tempo médio de resposta



Fonte: SAP

Em março de 2018 foram registradas 785 solicitações, sendo 782 respondidas dentro do prazo estipulado na meta de “atingir tempo máximo de atendimento de 240 horas para 98% dos chamados”, cumprindo 99,61% da meta estabelecida.

Tempo médio de resposta foi de 28 horas e 58 minutos.

Realizamos 135 simulações (migração de regime de aposentadoria e Plano de Benefícios da Funpresp-Jud).

Foram registrados 8.205 acessos ao Portal do Participante no período de 1 a 31/03/2018.

Foram realizados 33 atendimentos referentes ao curso 'Noções básicas sobre o Regime de Previdência Complementar (RPC) do servidor público federal'.

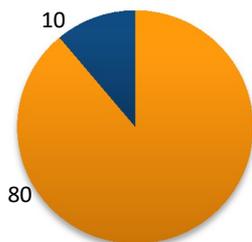
Realizamos palestras sobre a Reforma da Previdência, Cálculo do Benefício Especial e Plano de Benefícios da Funpresp-Jud nos seguintes órgãos patrocinadores:

Órgão Patrocinador	Nº de participantes
Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região	45
Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região	70
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região	34
Procuradoria da República em Minas Gerais (PRMG)	42
Procuradoria Geral da República (PGR)	200
Escola Judicial do TRT da 2ª Região (EJUD-2)	85
Associação dos Magistrados do Trabalho da 18ª Região (AMATRA 18)	45
Tribunal Superior do Trabalho (TST)	40
Tribunal Regional do Trabalho da 21ª (TRT21)	35
Justiça Federal no Rio Grande no Norte (JFRN)	45
Tribunal Regional Eleitoral do Pará (TREPA)	39
Justiça Federal do Pará (JFPA)	18
Procuradoria da República no Pará (PRPA)	20
Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região (TRT8)	32
Total	750

2. Pesquisa de qualidade do atendimento

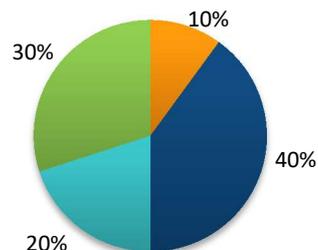
A RELPA realiza mensalmente uma pesquisa de opinião, por amostragem, sobre a qualidade do atendimento. No mês de março de 2018, foram obtidas as seguintes informações:

Quantidade de solicitações enviadas X respondidas



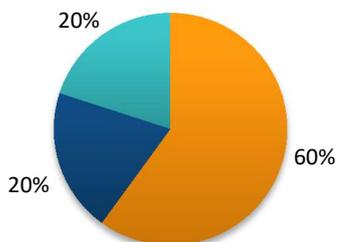
■ Solicitações Enviadas ■ Respostas Recebidas

Tempo de retorno para seu atendimento foi?



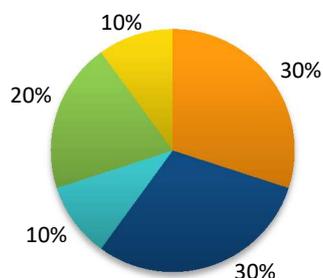
■ Excelente ■ Muito Bom ■ Bom ■ Regular

Suas dúvidas foram respondidas de forma clara?



■ Sim ■ Parcialmente ■ Não

Nossa equipe de relacionamento prestou um atendimento?



■ Excelente ■ Muito Bom ■ Bom ■ Regular ■ Ruim

3. Ações de Relacionamento

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

- Mensagem de boas-vindas para 51 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em março/2018;
- Mensagem de boas-vindas para 17 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em fevereiro/2018;
- Mensagem para 10 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em fevereiro/2018, alertando sobre o prazo do regime de tributação;
- Webinar da Funpresp-Jud 'Vale a pena migrar?' Teve grande audiência – assista!
- É hoje o webinar: Vale a pena migrar? Variáveis a serem analisadas;
- Funpresp-Jud lança Manual de Preenchimento do Imposto de Renda 2018;
- Demonstrativo de contribuições 2018, ano-base 2017; e
- Feliz dia internacional da Mulher.

Mensagens e/ou comunicados enviados em março 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 fevereiro/2018;
- Novo procedimento para o envio de mapas-resumo;
- Funpresp-Jud lança Manual de Preenchimento do Imposto de Renda 2018; e
- Feliz dia internacional da Mulher.

4. Dados sobre os participantes

Taxa de adesão

Em março de 2018 foram realizadas 118 novas adesões, que somadas às adesões anteriores totalizaram 9.783 adesões ao Plano de Benefícios.

Tabela 1. Novas adesões

Mês/Ano	Patrocinado	Vinculado	Autopatrocínio	No prazo de opção pelos institutos	Total
Acumulado 2017	9.024	271	14	15	9324
jan/18	251	8	0	0	259
fev/18	76	6	0	0	82
mar/18	112	6	0	0	118
Acumulado 2018	439	20	0	0	459
Acumulado Total	9.463	291	14	15	9.783

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Adesões x Meta

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

Em março alcançamos o número de 112 participantes patrocinados, que representa 98,13% da meta estabelecida.

Tabela 2. Adesões patrocinados x Meta

Mês/Ano	Adesões	Meta Mensal	Diferença	Meta (%)
jan/18	9.275	9.230	45	100,48%
fev/18	9.351	9.437	-86	99,09%
mar/18	9.463	9.643	-180	98,13%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

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

Em março alcançamos o número de 291 participantes vinculados, que representa 90,23% da meta estabelecida.

Tabela 3. Adesões vinculados x Meta

Mês/Ano	Adesões	Meta Mensal	Diferença	Meta Acumulada (%)
jan/18	279	288	-9	96,82%
fev/18	285	305	-20	93,34%
mar/18	291	323	-32	90,23%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Nomeações x Adesões

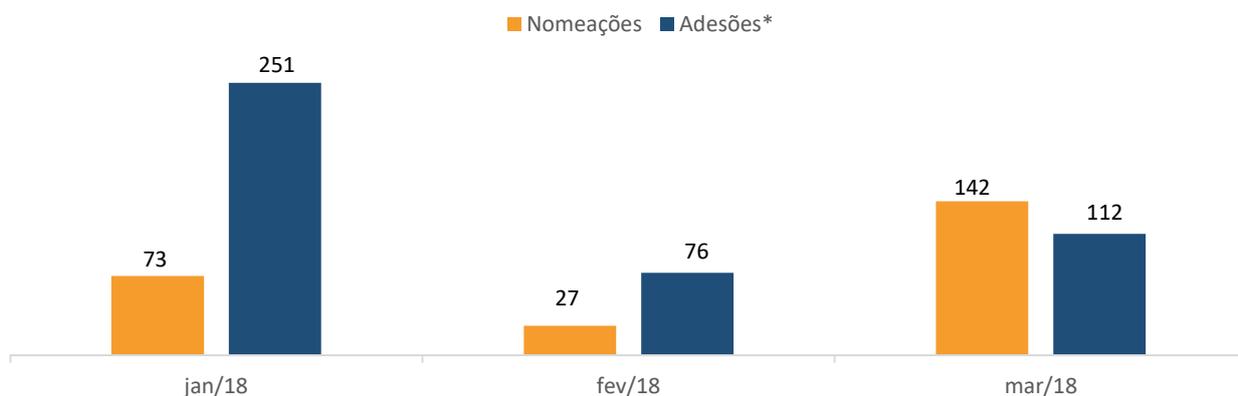
Em março de 2018 ocorreram 112 novas adesões (participantes patrocinados). No mesmo período foram publicadas 142 nomeações no Diário Oficial da União. Desse modo, as taxas de sucesso mensal e acumulada foram de 78,9% e 181,4%, respectivamente.

Tabela 4. Nomeações x Adesões

Mês/Ano	Nomeações	Adesões	Taxa de Sucesso (%)	Taxa de Sucesso Acumulada (%)
jan/18	73	251	343,8%	343,8%
fev/18	27	76	281,5%	327,0%
mar/18	142	112	78,9%	181,4%
Acumulado 2018	242	439	-	181,4%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Quadro 4. Nomeações x Adesões



Taxa de Adesões x Cancelamentos (participantes patrocinados)

Em março de 2018 foram realizadas 112 adesões de participantes patrocinados e 43 cancelamentos da adesão automática. Desse modo, as taxas de adesão mensal e acumulada foram de 72,3% e 79,0%, respectivamente.

Tabela 5. Adesões X Cancelamentos

Mês/Ano	Adesões patrocinados (Permaneceram no Plano)	Cancelamentos	Taxa de Adesão Mensal (%)	Taxa de Adesão Acumulada (%)
jan/18	251	23	91,6%	91,6%
fev/18	76	51	59,8%	81,5%
mar/18	112	43	72,3%	79,0%
Acumulado 2018	439	117	-	79,0%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Taxa de Retenção

Em março de 2018 foram realizadas 118 novas adesões e 45 saídas (cancelamentos, falecimentos, institutos e reenquadramento). Desse modo, as taxas de retenção mensal e acumulada foram de 61,9% e 65,8%, 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	259	50	209	80,7%	80,7%
fev/18	82	62	20	24,4%	67,2%
mar/18	118	45	73	61,9%	65,8%
Acumulado 2018	459	157	302	-	65,8%

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 = 9.463 participantes patrocinados; e
- ✓ Cálculo: $(9.463/11.500) = 82,29\%$.

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

- ✓ Indicador: percentual de adesão de patrocinados;
- ✓ Forma de cálculo: quantidade de participantes patrocinados/total de elegíveis (%);
- ✓ Quantidade de participante patrocinados = 439;
- ✓ Total de elegíveis = 556; e
- ✓ Cálculo: $(439/556) = 78,95\%$.

c) Meta: atingir 477 de participantes vinculados em 2018

- ✓ Indicador: percentual de adesão de vinculados;
- ✓ Forma de cálculo: quantidade de participantes vinculados;
- ✓ Resultado = 291; e
- ✓ Cálculo: $(291/477) = 61,0\%$.

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 = 782;
- ✓ Total de demandas recebidas = 785; e
- ✓ Cálculo = $(782/785) = 99,61\%$.

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 = 24;
- ✓ Total de cancelamentos = 117; e
- ✓ Cálculo: $(24/117) = 20,51\%$.

Brasília, 20 de novembro de 2018.

RELPA
DIRETORIA DE SEGURIDADE