

RREL 04
RELACIONAMENTO
COM O PARTICIPANTE

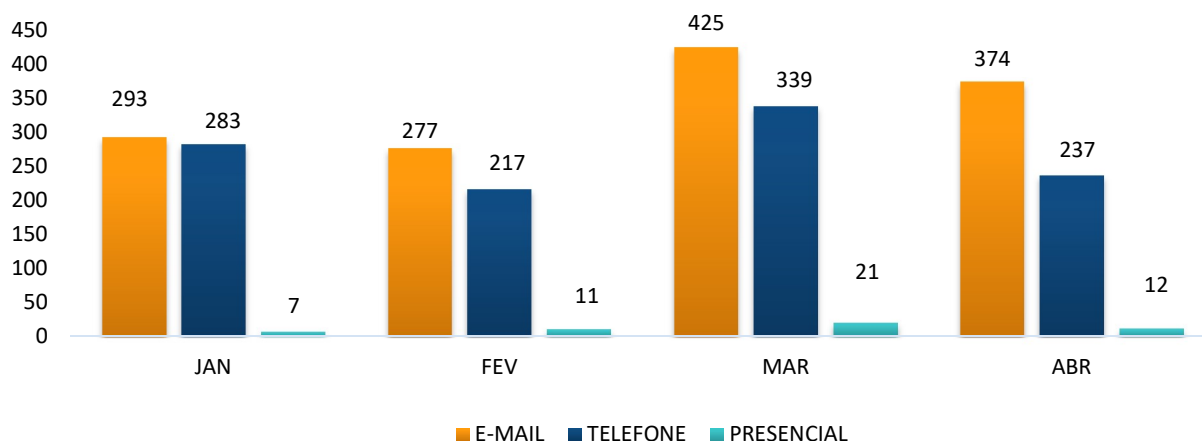
Abril
2018

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 abril de 2018.

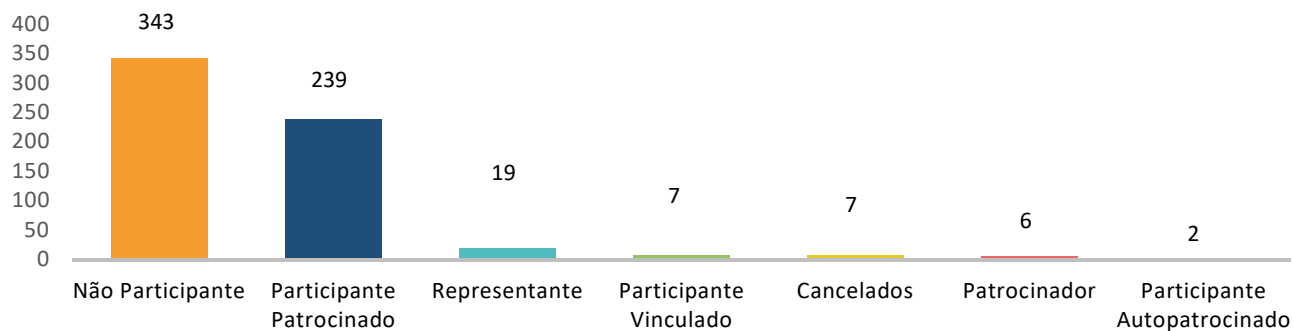
1. Atendimento

Quadro 1. Quantitativo do atendimento



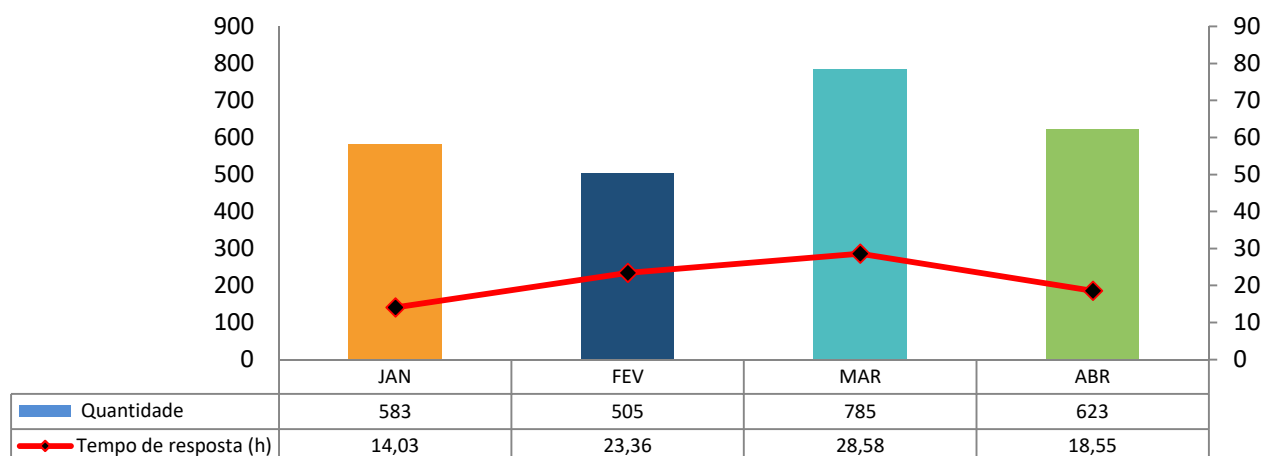
Fonte : SAP

Quadro 2. Atendimentos por tipos de públicos



Fonte: SAP

Quadro 3. Tempo médio de resposta



Fonte: SAP

Em abril de 2018 foram registradas 623 solicitações, sendo 621 respondidas dentro do prazo estipulado na meta de “atingir tempo máximo de atendimento de 240 horas para 98% dos chamados”, cumprindo 99,67% da meta estabelecida.

Tempo médio de resposta foi de 18 horas e 55 minutos.

Realizamos 360 simulações de migração de regime de aposentadoria e Plano de Benefícios da Funpresp-Jud;

Foram atendidas 95 solicitações acerca da migração de regime de aposentadoria.

Foram registrados 7.308 acessos ao Portal do Participante no período de 1 a 30/04/2018.

Foram realizados 37 atendimentos referentes ao curso 'Noções básicas sobre o Regime de Previdência Complementar (RPC) do servidor público federal'.

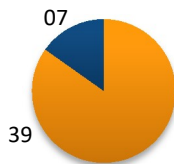
Realizamos palestras sobre a Reforma da Previdência, Cálculo do Benefício Especial e Plano de Benefícios da Funpresp-Jud nos seguintes órgãos patrocinadores:

Órgão Patrocinador	Nº de participantes
Procuradoria Regional do Trabalho da 1ª Região	07
Procuradoria Regional da República da 2ª Região	37
Tribunal Regional Federal da 2ª Região	50
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região	40
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região	70
Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região	50
Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região	60
Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região	70
Seção Judiciária do Rio de Janeiro	35
Seção Judiciária do Goiás	20
Seção Judiciária da Bahia	50
Associação dos Magistrados do Trabalho da 5ª Região (AMATRA V)	40
Procuradoria da República em Goiás	15
Procuradoria da República no Amazonas	15
Associação Nacional dos Procuradores do Trabalho (ANPT)	320
Total	879

2. Pesquisa de qualidade do atendimento

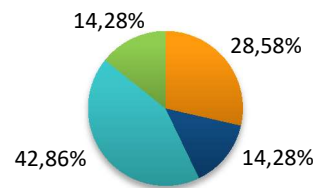
A RELPA realiza mensalmente uma pesquisa de opinião, por amostragem, sobre a qualidade do atendimento. No mês de abril de 2018, foram obtidas as seguintes informações:

Quantidade de solicitações enviadas X respondidas



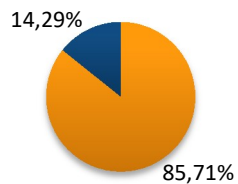
■ Solicitações Enviadas ■ Respostas Recebidas

Tempo de retorno para seu atendimento foi?



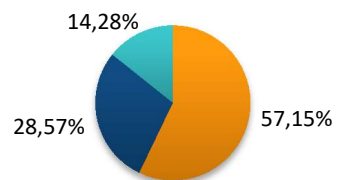
■ Excelente ■ Muito Bom ■ Bom ■ Regular

Suas dúvidas foram respondidas de forma clara?



■ Sim ■ Parcialmente

Nossa equipe de relacionamento prestou um atendimento?



■ Excelente ■ Bom ■ Regular

3. Ações de Relacionamento

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

- Mensagem de boas-vindas para 67 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em abril/2018;
- Mensagem para 21 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em março/2018, alertando sobre o prazo do regime de tributação;
- Funpresp-Jud aumenta valor destinado à reserva individual do participante patrocinado;
- Funpresp-Jud adere ao Código de Autorregulação em Governança de Investimentos;
- Funpresp-Jud Notícias;
- Concurso de Fotografias – Prêmio Funpresp-Jud 2018; e
- Relatório Anual 2017.

Mensagens e/ou comunicados enviados em abril 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 março/2018;

4. Dados sobre os participantes

Taxa de adesão

Em abril de 2018 foram realizadas 151 novas adesões, que somadas às adesões anteriores totalizaram 9.926 adesões ao Plano de Benefícios.

Tabela 1. Novas adesões

Mês/Ano	Patrocinado	Vinculado	Autopatrocínio	No prazo de opção pelos institutos	Total
Acumulado 2017	9.007	269	14	18	9308
jan/18	246	8	0	0	254
fev/18	77	6	0	0	83
mar/18	124	6	0	0	130
abr/18	139	12	0	0	151
Acumulado 2018	586	32	0	0	618
Acumulado Total	9.593	301	14	18	9.926

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Adesões x Meta

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

Em abril alcançamos o número de 9.593 participantes patrocinados, que representa 97,51% da meta estabelecida.

Tabela 2. Adesões patrocinados x Meta

Mês/Ano	Adesões	Meta Mensal	Diferença	Meta (%)
jan/18	9.253	9.215	38	100,42%
fev/18	9.330	9.423	-93	99,02%
mar/18	9.454	9.630	-176	98,17%
abr/18	9.593	9.838	-245	97,51%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

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

Em abril alcançamos o número de 301 participantes vinculados, que representa 88,97% da meta estabelecida.

Tabela 3. Adesões vinculados x Meta

Mês/Ano	Adesões	Meta Mensal	Diferença	Meta Acumulada (%)
jan/18	277	286	-9	96,74%
fev/18	283	304	-21	93,19%
mar/18	289	321	-32	90,03%
abr/18	301	338	-37	88,97%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Nomeações x Adesões

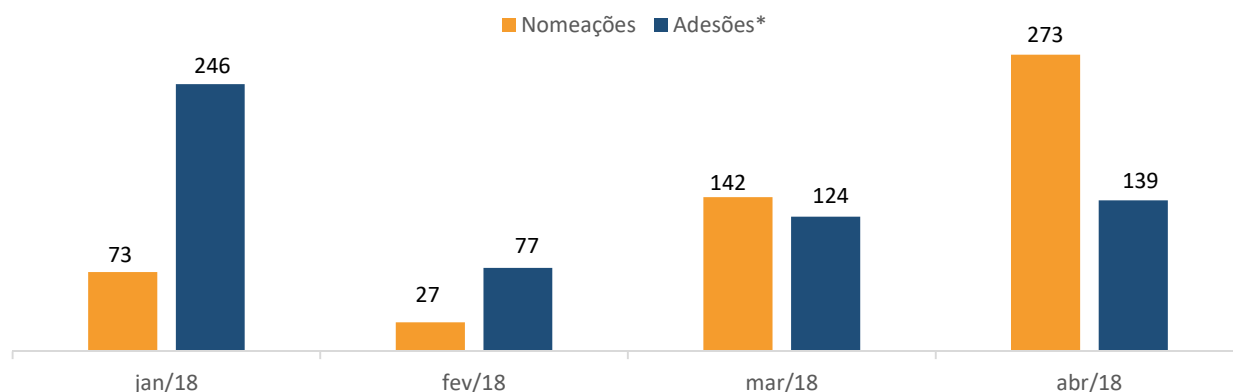
Em abril de 2018 ocorreram 139 novas adesões de participantes patrocinados. No mesmo período foram publicadas 273 nomeações no Diário Oficial da União. Desse modo, as taxas de sucesso mensal e acumulada foram de 50,9% e 113,8%, respectivamente.

Tabela 4. Nomeações x Adesões

Mês/Ano	Nomeações	Adesões	Taxa de Sucesso (%)	Taxa de Sucesso Acumulada (%)
jan/18	73	246	337,0%	337,0%
fev/18	27	77	285,2%	323,0%
mar/18	142	124	87,3%	184,7%
abr/18	273	139	50,9%	113,8%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Quadro 4. Nomeações x Adesões



Taxa de Adesões x Cancelamentos (participantes patrocinados)

Em abril de 2018 foram realizadas 139 adesões de participantes patrocinados e 50 cancelamentos da adesão automática. Desse modo, as taxas de adesão mensal e acumulada foram de 73,5% e 77,1%, respectivamente.

Tabela 5. Adesões X Cancelamentos

Mês/Ano	Adesões patrocinados (Permaneceram no Plano)	Cancelamentos	Taxa de Adesão Mensal (%)	Taxa de Adesão Acumulada (%)
jan/18	246	26	90,4%	90,4%
fev/18	77	50	60,6%	81,0%
mar/18	124	48	72,1%	78,3%
abr/18	139	50	73,5%	77,1%
Acumulado 2018	586	174	-	77,1%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Taxa de Retenção

Em abril de 2018 foram realizadas 151 novas adesões e 52 saídas (cancelamentos, falecimentos, institutos e reenquadramento). Desse modo, as taxas de retenção mensal e acumulada foram de 65,6% e 65,7%, 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	254	49	205	80,7%	80,7%
fev/18	83	60	23	27,7%	67,7%
mar/18	130	51	79	60,8%	65,7%
abr/18	151	52	99	65,6%	65,7%
Acumulado 2018	618	212	406	-	65,7%

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 = 9.593 participantes patrocinados; e
- ✓ Cálculo: $(9.593/11.500) = 83,42\%$.

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

- ✓ Indicador: percentual de adesão de patrocinados;
- ✓ Forma de cálculo: quantidade de participantes patrocinados/total de elegíveis (%);
- ✓ Quantidade de participante patrocinados = 586;
- ✓ Total de elegíveis = 760; e
- ✓ Cálculo: $(586/760) = 77,1\%$.

c) Meta: atingir 477 de participantes vinculados em 2018

- ✓ Indicador: percentual de adesão de vinculados;
- ✓ Forma de cálculo: quantidade de participantes vinculados;
- ✓ Resultado = 301; e
- ✓ Cálculo: $(301/477) = 63,10\%$.

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 = 623; e
- ✓ Cálculo = $(621/623) = 99,67\%$.

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 = 31;
- ✓ Total de cancelamentos = 148; e
- ✓ Cálculo: $(31/148) = 20,95\%$.

Brasília, 21 de novembro de 2018.

RELPA
DIRETORIA DE SEGURIDADE