

RREL 05
RELACIONAMENTO
COM O PARTICIPANTE

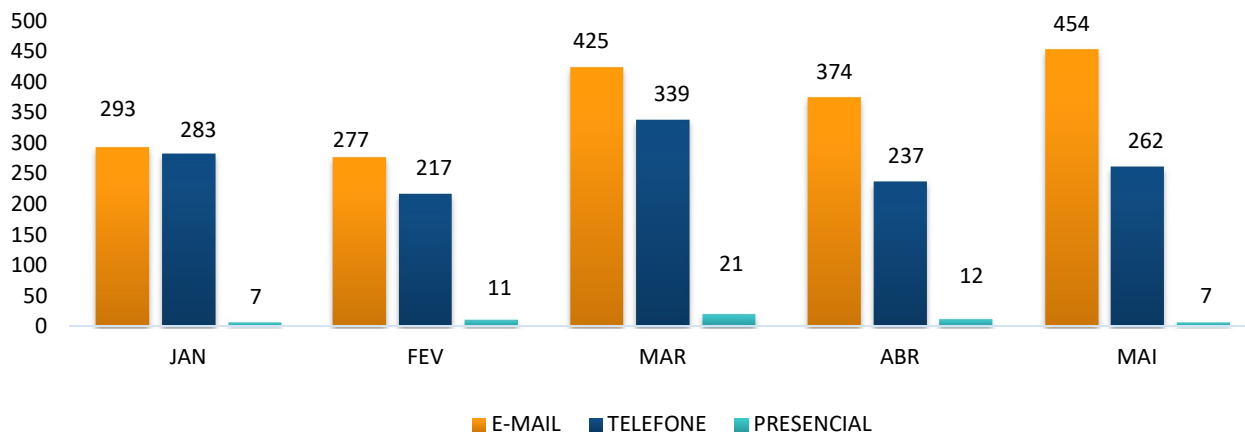
Maio
2018

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 maio de 2018.

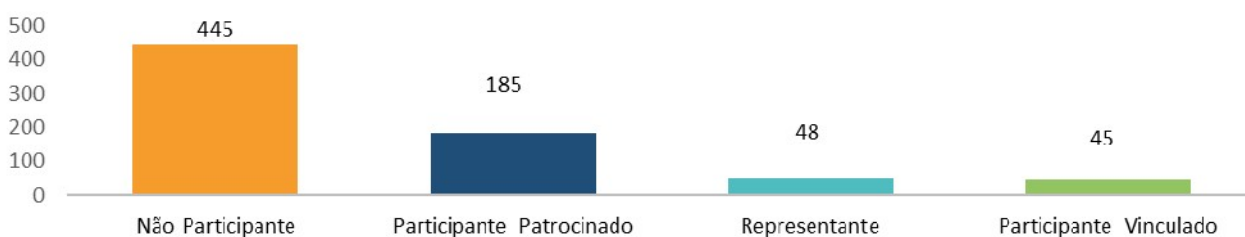
1. Atendimento

Quadro 1. Quantitativo do atendimento



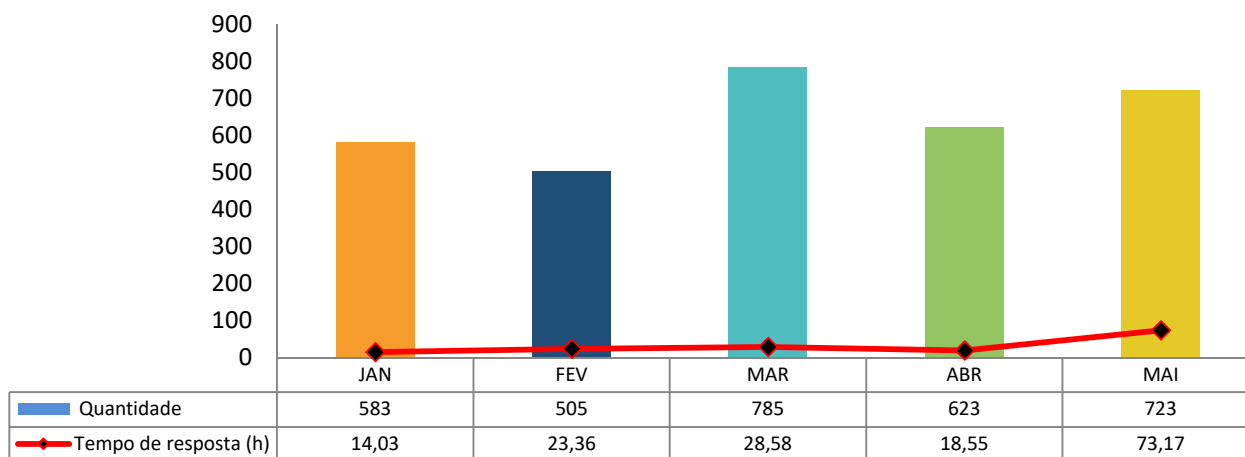
Fonte : SAP

Quadro 2. Atendimentos por tipos de públicos



Fonte: SAP

Quadro 3. Tempo médio de resposta



Fonte: SAP

Em maio de 2018 foram registradas 723 solicitações, sendo 665 respondidas dentro do prazo estipulado na meta de “atingir tempo máximo de atendimento de 240 horas para 98% dos chamados”, cumprindo 91,97% da meta estabelecida.

Tempo médio de resposta foi de 73 horas e 17 minutos.

Realizamos 316 simulações de migração de regime de aposentadoria e Plano de Benefícios da Funpresp-Jud;

Foram registrados 3.169 acessos ao Portal do Participante no período de 1º a 31/05/2018.

Foram realizados 90 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
Congresso Nacional dos Magistrados da Justiça do Trabalho (CONAMAT)	500
Seção Judiciária de Pernambuco	60
Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região	83
Procuradoria da República em Mato Grosso	21
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região	80
Tribunal Regional em Campinas	35
Tribunal Regional Federal da 1ª Região	55
Procuradoria Regional do Trabalho 21ª Região	20
Procuradoria Regional do Trabalho 2ª Região	26
Associação dos Magistrados do Trabalho da 2ª Região (AMATRA II)	30
Tribunal Regional Eleitoral - RN	48
Procuradoria da República do Rio Grande do Norte	25
Seção Judiciária de Minas Gerais	55
Total	1.038

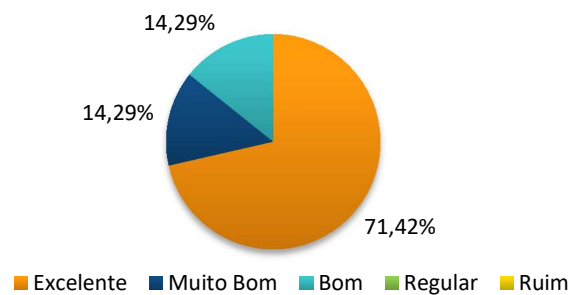
2. Pesquisa de qualidade do atendimento

A RELPA realiza mensalmente uma pesquisa de opinião, por amostragem, sobre a qualidade do atendimento. No mês de maio de 2018 obtivemos os seguintes resultados:

Percentual de solicitações enviadas X respondidas



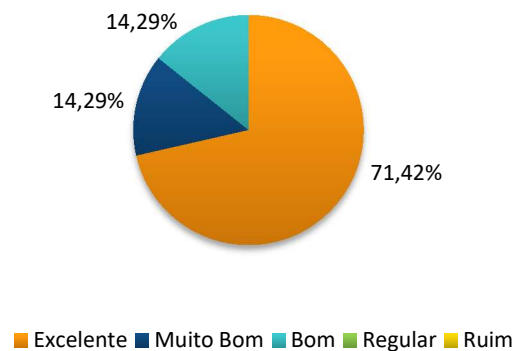
Tempo de retorno para seu atendimento foi?



Suas dúvidas foram respondidas de forma clara?



Nossa equipe de relacionamento prestou um atendimento?



3. Ações de Relacionamento

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

- Mensagem de boas-vindas para 134 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em maio/2018;
- Mensagem para 50 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em abril/2018, alertando sobre o prazo do regime de tributação;
- Mensagem informando que a Funpresp-Jud tem 3,79% de rentabilidade nos 4 primeiros meses de 2018;
- Mensagem informando que o STF e o MPU aprovaram proposta de alteração do Regulamento do Plano de Benefícios JusMP-Prev da Funpresp-Jud;
- Mensagem informando sobre o Painel de Governança e Transparência da Funpresp-Jud.

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

- Mensagem aos representantes informando o prazo do regime de tributação;
- Mensagem informando que o STF e o MPU aprovaram proposta de alteração do Regulamento do Plano de Benefícios JusMP-Prev da Funpresp-Jud;
- Mensagem informando sobre o Painel de Governança e Transparência da Funpresp-Jud.

4. Dados sobre os participantes

Taxa de adesão

Em maio de 2018 foram realizadas 210 novas adesões, que somadas às adesões anteriores totalizaram 10.173 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	9.308
jan/18	246	8	0	0	254
fev/18	76	6	0	0	82
mar/18	136	6	0	0	142
abr/18	165	12	0	0	177
mai/18	189	20	0	1	210
Acumulado 2018	812	52	0	1	865
Acumulado Total	9.819	321	14	19	10.173

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Adesões x Meta

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

Em maio alcançamos o número de 9.819 participantes patrocinados, que representa 97,74% 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	9.329	9.423	-94	99,01%
mar/18	9.465	9.630	-165	98,28%
abr/18	9.630	9.838	-208	97,89%
mai/18	9.819	10.046	-227	97,74%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

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

Em maio alcançamos o número de 321 participantes vinculados, que representa 90,25% 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%
mai/18	321	356	-35	90,25%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Nomeações x Adesões

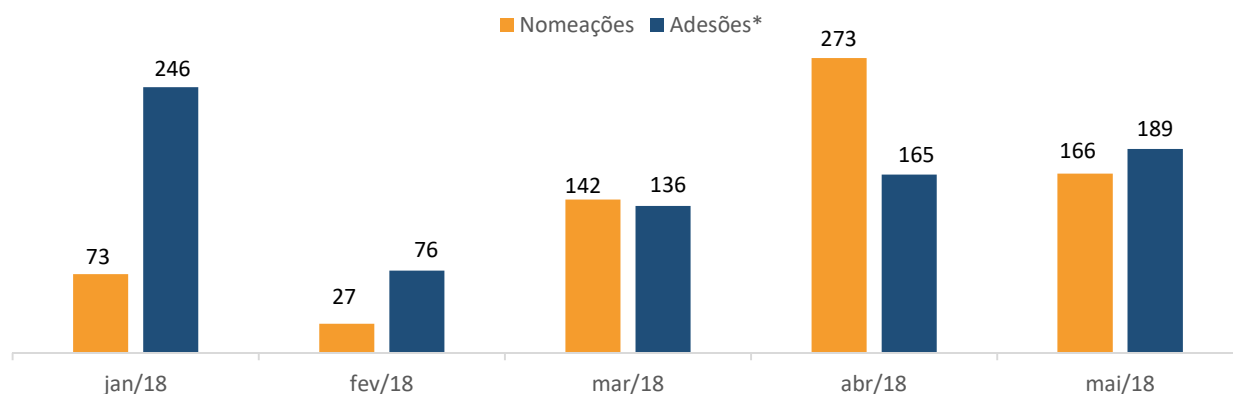
Em maio de 2018 ocorreram 189 novas adesões de participantes patrocinados. No mesmo período foram publicadas 166 nomeações no Diário Oficial da União. Desse modo, as taxas de sucesso mensal e acumulada foram de 113,9% e 119,2%, respectivamente.

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	76	281,5%	322,0%
mar/18	142	136	95,8%	189,3%
abr/18	273	165	60,4%	121,0%
mai/18	166	189	113,9%	119,2%
Acumulado 2018	681	812	-	119,2%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Quadro 4. Nomeações x Adesões



Taxa de Adesões x Cancelamentos (participantes patrocinados)

Em maio de 2018 foram realizadas 189 adesões de participantes patrocinados e 56 cancelamentos da adesão automática. Desse modo, as taxas de adesão mensal e acumulada foram de 77,1% e 78,3%, 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	27	90,1%	90,1%
fev/18	76	51	59,8%	80,5%
mar/18	136	48	73,9%	78,4%
abr/18	165	43	79,3%	78,7%
mai/18	189	56	77,1%	78,3%
Acumulado 2018	812	225	-	78,3%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Taxa de Retenção

Em maio de 2018 foram realizadas 210 novas adesões e 61 saídas (cancelamentos, falecimentos, institutos e reenquadramento). Desse modo, as taxas de retenção mensal e acumulada foram de 71,0% e 69,1%, 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	82	60	22	26,8%	67,6%
mar/18	142	51	91	64,1%	66,5%
abr/18	177	46	131	74,0%	68,5%
mai/18	210	61	149	71,0%	69,1%
Acumulado 2018	865	267	598	-	69,1%

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 = 9.819 participantes patrocinados; e
- ✓ Cálculo: $(9.819/11.500) = 85,38\%$.

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

- ✓ Indicador: percentual de adesão de patrocinados;
- ✓ Forma de cálculo: quantidade de participantes patrocinados/total de elegíveis (%);
- ✓ Quantidade de participante patrocinados = 812;
- ✓ Total de elegíveis = 1.037; e
- ✓ Cálculo: $(812/1.037) = 78,3\%$.

c) Meta: atingir 477 de participantes vinculados em 2018

- ✓ Indicador: percentual de adesão de vinculados;
- ✓ Forma de cálculo: quantidade de participantes vinculados;
- ✓ Resultado = 321; e
- ✓ Cálculo: $(321/477) = 67,30\%$.

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 = 665;
- ✓ Total de demandas recebidas = 723; e
- ✓ Cálculo = $(665/723) = 91,97\%$.

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 = 45;
- ✓ Total de cancelamentos = 147; e
- ✓ Cálculo: $(45/147) = 30,61\%$.

Brasília, 22 de novembro de 2018.

RELPA
DIRETORIA DE SEGURIDADE