

RREL 06

RELACIONAMENTO

COM O PARTICIPANTE

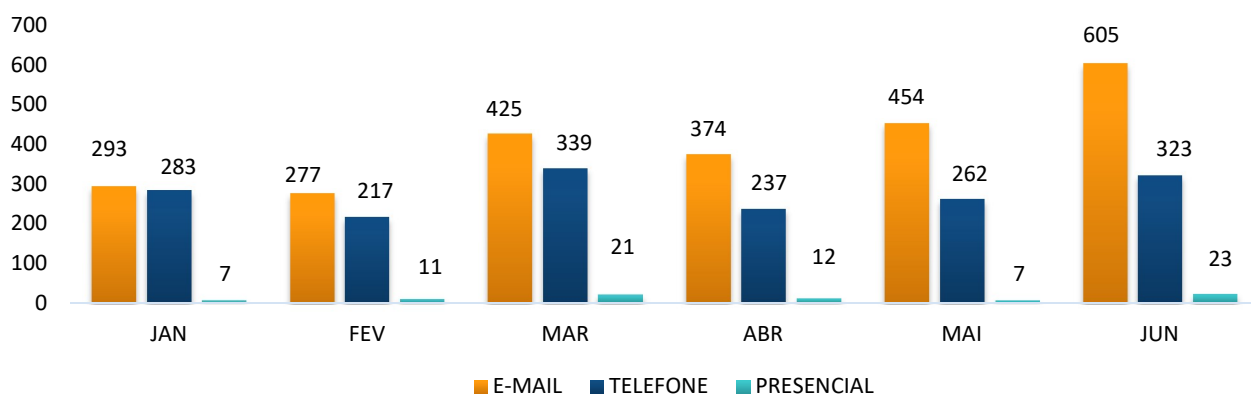
Junho
2018

Relatório de Relacionamento de informação
mensal sobre relacionamento com
participantes, patrocinadores e terceiros.

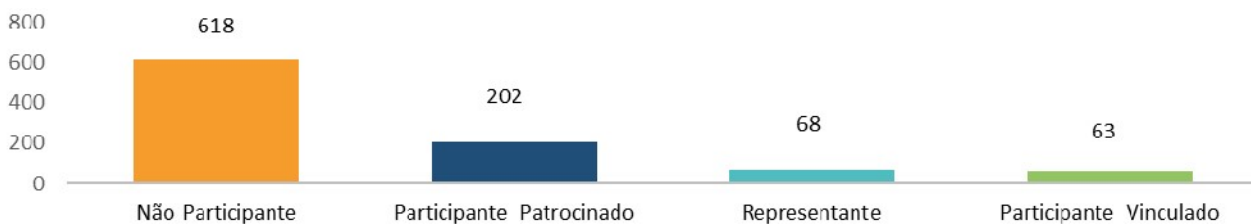
O presente relatório disponibiliza os dados das ações realizadas pela área de Relacionamento com o Participante (Relpa), relativos ao mês de junho de 2018.

1. Atendimento

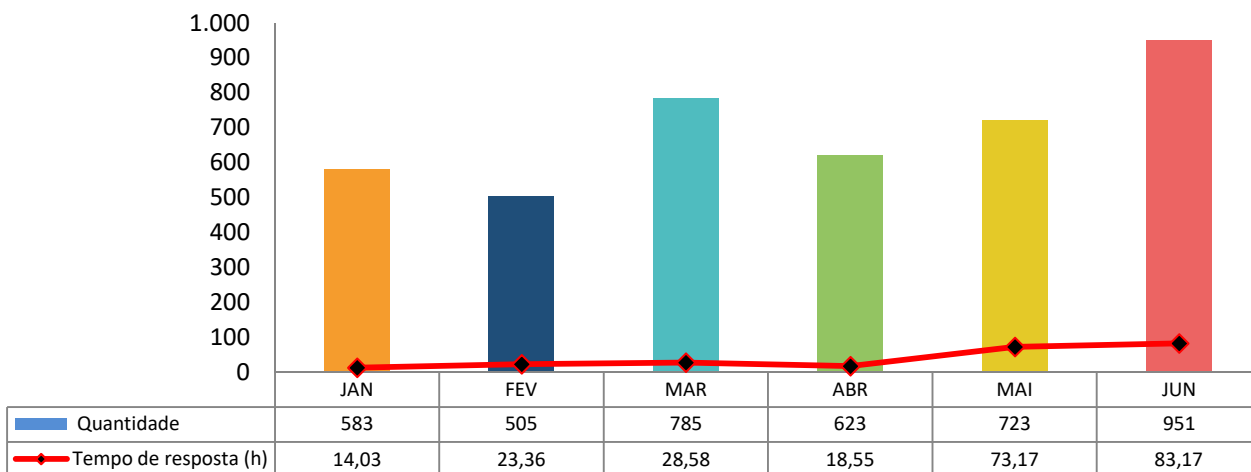
Quadro 1. Quantitativo do atendimento



Quadro 2. atendimentos por tipos de públicos



Quadro 3. Tempo médio de resposta



Em junho de 2018 foram registradas 951 solicitações, sendo 857 respondidas dentro do prazo estipulado na meta de “atingir tempo máximo de atendimento de 240 horas para 98% dos chamados”, cumprindo 90,11% da meta estabelecida.

Tempo médio de resposta foi de 83 horas e 17 minutos.

Realizamos 728 simulações de migração de regime de aposentadoria e Plano de Benefícios da Funpresp-Jud;

Foram atendidas 236 solicitações acerca da migração de regime de aposentadoria.

Foram registrados 3.279 acessos ao Portal do Participante no período de 1º a 30/06/2018.

Foram realizados 23 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
Sindicato dos Judiciários do Paraná (SINJUSPAR)	83
Procuradoria Regional do Trabalho da 9ª Região	35
Tribunal Regional Eleitoral do Paraná	42
18º Congresso Nacional do Direito do Trabalho	41
Seção Judiciária de Minas Gerais	40
Procuradoria da República no Rio Grande do Sul	35
Procuradoria da República no Paraná	45
Associação dos Juizes Federais do Rio Grande do Sul (AJUFERGS)	20
Tribunal Regional Federal da 4ª Região	50
Procuradoria Regional do Trabalho da 24ª Região	28
Ministério Público Federal - Procuradoria da República no Acre	36
Tribunal Regional Eleitoral de Goiás	40
Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região	25
Tribunal Regional Federal da 1ª Região	43
Sindicato dos Trabalhadores do Poder Judiciário Federal no Estado de Minas Gerais (SITRAEMG)	57
Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins	41
Total	661

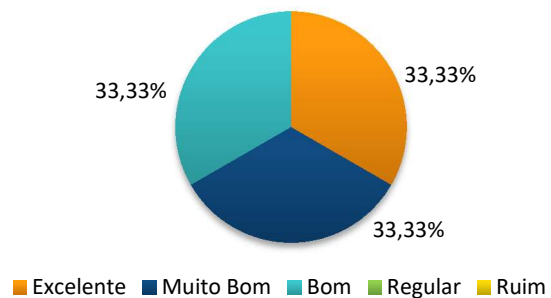
2. Pesquisa de qualidade do atendimento

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

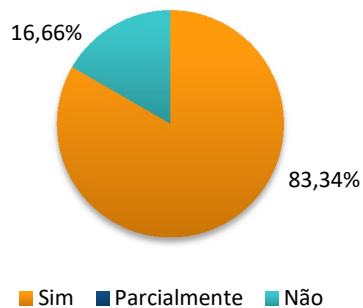
**Percentual de solicitações
enviadas X respondidas**



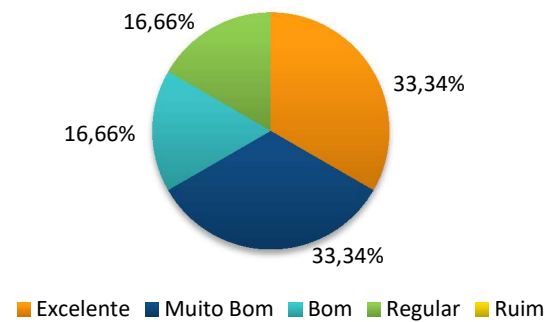
**Tempo de retorno para
seu atendimento foi?**



**Suas dúvidas foram
respondidas de forma clara?**



**Nossa equipe de relacionamento
prestou um atendimento?**



3. Ações de Relacionamento

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

- Mensagem de boas-vindas para 170 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em junho/2018;
- Mensagem para 60 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em maio/2018, alertando sobre o prazo do regime de tributação;
- Mensagem informando sobre o webinar: Como projetar os valores de aposentadoria (voluntária e por invalidez), pensão no RPPS e na Funpresp-Jud;
- Mensagem informando sobre Processo Seletivo para Diretores da Funpresp-Jud;
- Mensagem - Convite Seminário Funpresp;

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

- Mensagem aos representantes informando o prazo do regime de tributação;
- Mensagem informando sobre o webinar: Como projetar os valores de aposentadoria (voluntária e por invalidez), pensão no RPPS e na Funpresp-Jud;
- Mensagem informando sobre Processo Seletivo para Diretores da Funpresp-Jud;

4. Dados sobre os participantes

Taxa de adesão

Em junho de 2018 foram realizadas 216 novas adesões, que somadas às adesões anteriores totalizaram 10.320 adesões ao Plano de Benefícios.

Tabela 1. Novas adesões

Mês/Ano	Patrocinado	Vinculado	Autopatrocínio	No prazo de opção pelos institutos	Total
Acumulado 2017	8.915	259	15	12	9.201
jan/18	242	7	0	0	249
fev/18	75	6	0	0	81
mar/18	137	5	0	0	142
abr/18	175	12	0	0	187
mai/18	226	18	0	0	244
jun/18	180	36	0	0	216
Acumulado 2018	1.035	84	0	0	1.119
Acumulado Total	9.950	343	15	12	10.320

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Adesões x Meta

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

Em junho alcançamos o número de 9.950 participantes patrocinados, que representa 97,48% da meta estabelecida.

Tabela 2. Adesões patrocinados x Meta

Mês/Ano	Adesões	Meta Mensal	Diferença	Meta (%)
jan/18	9.157	9.130	27	100,29%
fev/18	9.232	9.346	-114	98,78%
mar/18	9.369	9.561	-192	97,99%
abr/18	9.544	9.777	-233	97,62%
mai/18	9.770	9.992	-222	97,78%
jun/18	9.950	10.208	-257	97,48%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

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

Em junho alcançamos o número de 343 participantes vinculados, que representa 93,21% da meta estabelecida.

Tabela 3. Adesões vinculados x Meta

Mês/Ano	Adesões	Meta Mensal	Diferença	Meta Acumulada (%)
jan/18	266	277	-11	95,97%
fev/18	272	295	-23	92,10%
mar/18	277	314	-37	88,36%
abr/18	289	332	-43	87,14%
mai/18	307	350	-43	87,76%
jun/18	343	368	-25	93,21%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

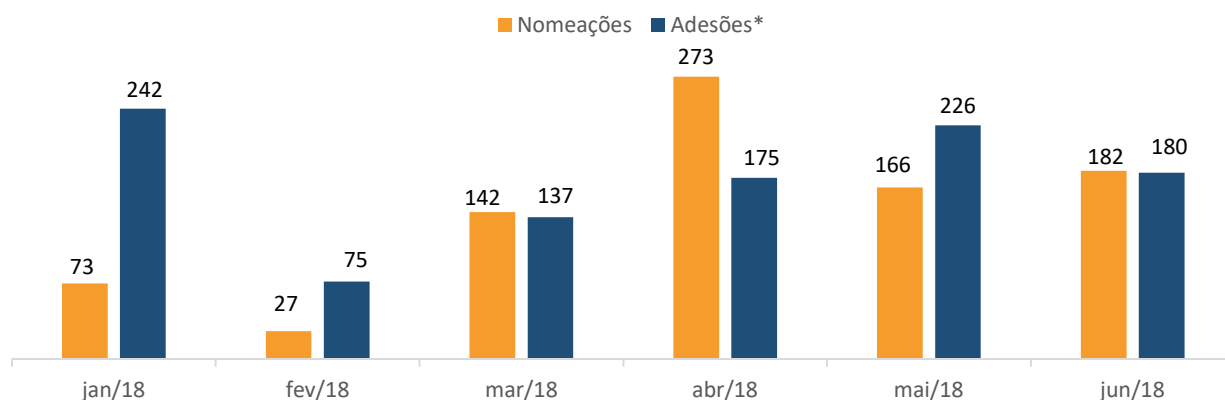
Nomeações x Adesões

Em junho de 2018 ocorreram 180 novas adesões (participantes patrocinados). No mesmo período foram publicadas 182 nomeações no Diário Oficial da União. Desse modo, as taxas de sucesso mensal e acumulada foram de 98,9% e 119,9%, respectivamente.

Tabela 4. Nomeações x Adesões

Mês/Ano	Nomeações	Adesões	Taxa de Sucesso (%)	Taxa de Sucesso Acumulada (%)
jan/18	73	242	331,5%	331,5%
fev/18	27	75	277,8%	317,0%
mar/18	142	137	96,5%	187,6%
abr/18	273	175	64,1%	122,1%
mai/18	166	226	136,1%	125,6%
jun/18	182	180	98,9%	119,9%
Acumulado 2018	863	1.035	-	119,9%

Quadro 4. Nomeações x Adesões



Taxa de Adesões x Cancelamentos (participantes patrocinados)

Em junho de 2018 foram realizadas 180 adesões de participantes patrocinados e 39 cancelamentos da adesão automática. Desse modo, as taxas de adesão mensal e acumulada foram de 82,2% e 80,1%, respectivamente.

Tabela 5. Adesões X Cancelamentos

Mês/Ano	Adesões patrocinados (Permaneceram no Plano)	Cancelamentos	Taxa de Adesão Mensal (%)	Taxa de Adesão Acumulada (%)
jan/18	242	26	90,3%	90,3%
fev/18	75	49	60,5%	80,9%
mar/18	137	46	74,9%	79,0%
abr/18	175	41	81,0%	79,5%
mai/18	226	56	80,1%	79,7%
jun/18	180	39	82,2%	80,1%
Acumulado 2018	1.035	257	-	80,1%

Taxa de Retenção

Em junho de 2018 foram realizadas 216 novas adesões e 58 saídas (cancelamentos, falecimentos, institutos e reenquadramento). Desse modo, as taxas de retenção mensal e acumulada foram de 73,1% e 71,0%, 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	249	50	199	79,9%	79,9%
fev/18	81	60	21	25,9%	66,7%
mar/18	142	50	92	64,8%	66,1%
abr/18	187	44	143	76,5%	69,0%
mai/18	244	62	182	74,6%	70,5%
jun/18	216	58	158	73,1%	71,0%
Acumulado 2018	1.119	324	795	-	71,0%

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 = 9.950 participantes patrocinados; e
- ✓ Cálculo: $(9.950/11.500) = 86,52\%$.

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

- ✓ Indicador: percentual de adesão de patrocinados;
- ✓ Forma de cálculo: quantidade de participantes patrocinados/total de elegíveis (%);
- ✓ Quantidade de participante patrocinados = 1.035;
- ✓ Total de elegíveis = 1.292; e
- ✓ Cálculo: $(1.035/1.292) = 80,1\%$.

c) Meta: atingir 477 de participantes vinculados em 2018

- ✓ Indicador: percentual de adesão de vinculados;
- ✓ Forma de cálculo: quantidade de participantes vinculados;
- ✓ Resultado = 343; e
- ✓ Cálculo: $(343/477) = 71,91\%$.

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 = 857;
- ✓ Total de demandas recebidas = 951; e

✓ Cálculo = $(857/951) = 90,11\%$.

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 = 44;
- ✓ Total de cancelamentos = 136; e
- ✓ Cálculo: $(44/136) = 32,35\%$.

Brasília, 23 de novembro de 2018.

RELPA
DIRETORIA DE SEGURIDADE