

RREL 08
RELACIONAMENTO
COM O PARTICIPANTE

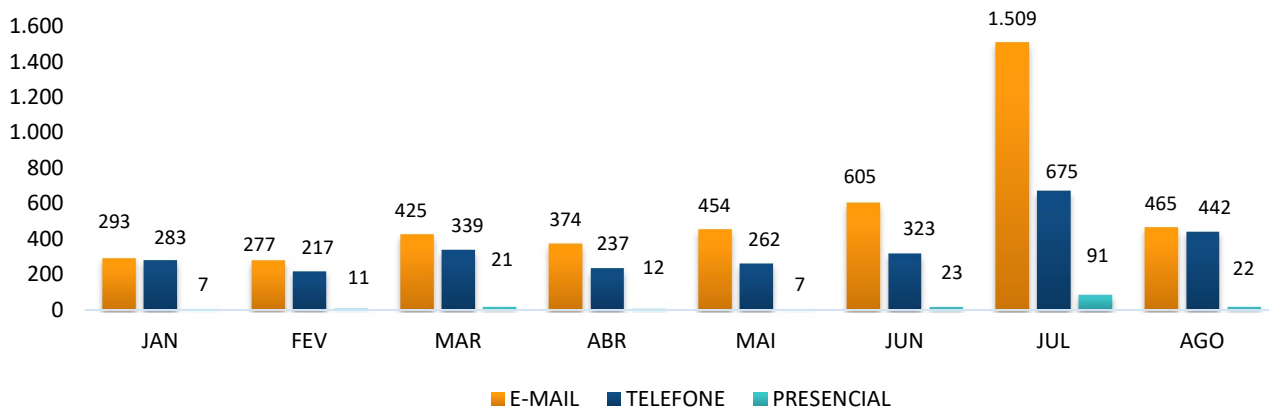
Agosto
2018

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 agosto de 2018.

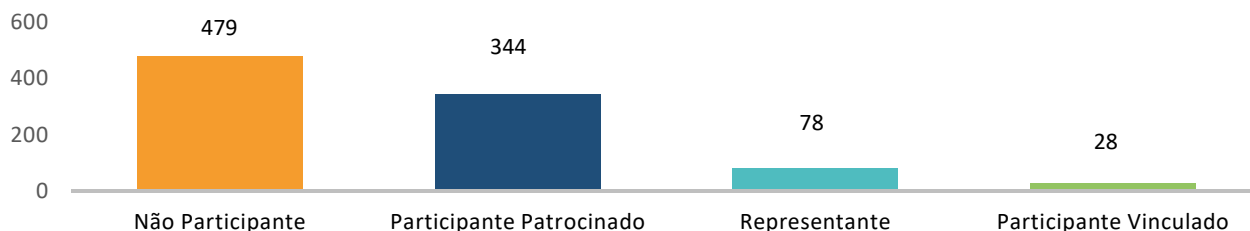
1. Atendimento

Quadro 1. Quantitativo do atendimento



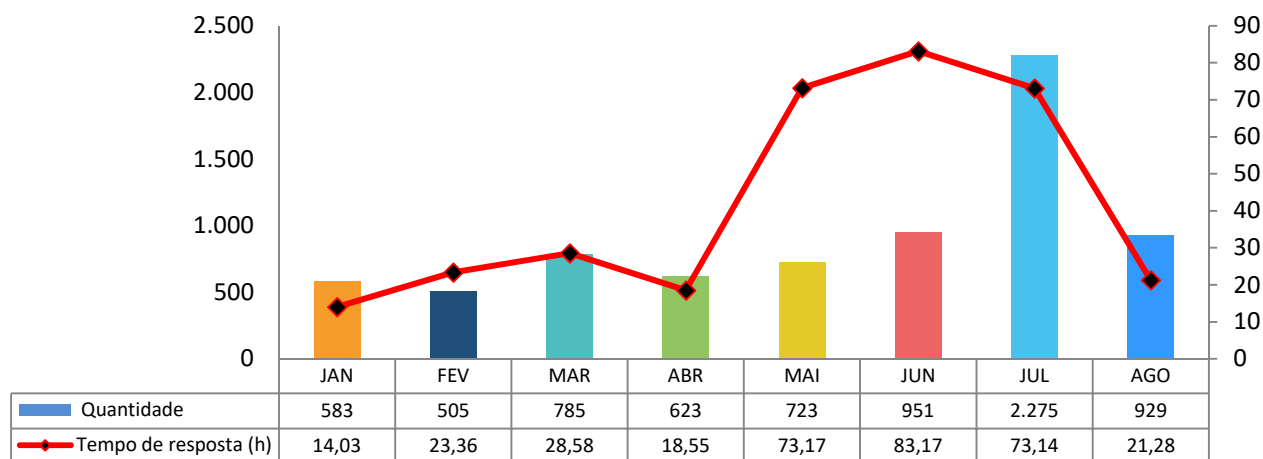
Fonte : SAP

Quadro 2. atendimentos por tipos de públicos



Fonte: SAP

Quadro 3. Tempo médio de resposta



Fonte: SAP

Em agosto de 2018 foram registradas 929 solicitações, sendo 910 respondidas dentro do prazo estipulado na meta de “atingir tempo máximo de atendimento de 240 horas para 98% dos chamados”, cumprindo 97,95% da meta estabelecida.

Tempo médio de resposta foi de 21 horas e 28 minutos.

Realizamos 141 simulações de migração de regime de aposentadoria e Plano de Benefícios da Funpresp-Jud;

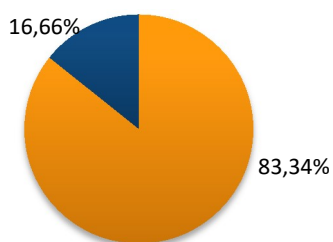
Foram registrados 12.208 acessos ao Portal do Participante no período de 1º a 31/08/2018.

Foram realizados 19 atendimentos referentes ao curso 'Noções básicas sobre o Regime de Previdência Complementar (RPC) do servidor público federal'.

2. Pesquisa de qualidade do atendimento

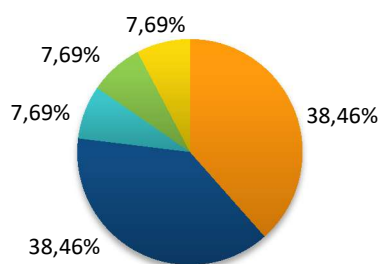
A RELPA realiza mensalmente uma pesquisa de opinião, por amostragem, sobre a qualidade do atendimento. No mês de agosto de 2018, obtivemos os seguintes resultados:

Percentual de solicitações enviadas X respondidas



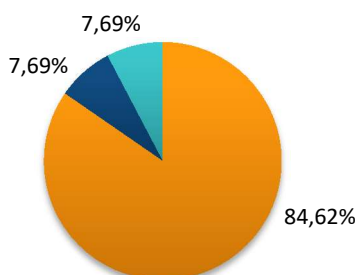
■ Solicitações Enviadas ■ Respostas Recebidas

Tempo de retorno para seu atendimento foi?



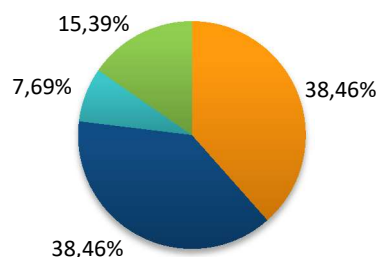
■ Excelente ■ Muito Bom ■ Bom ■ Regular ■ Ruim

Suas dúvidas foram respondidas de forma clara



■ Sim ■ Parcialmente ■ Não

Nossa equipe de relacionamento prestou um atendimento?



■ Excelente ■ Muito Bom ■ Bom ■ Regular

3. Ações de Relacionamento

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

- Mensagem de boas-vindas para 405 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em agosto/2018;
- Mensagem de boas-vindas para 2.884 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em julho/2018;
- Mensagem: Funpresp-Jud reabre as inscrições para nova turma do EaD;
- Mensagem: Funpresp-Jud inicia processo para contratação de seguradora para participantes;
- Mensagem: Feliz Dia dos Pais;

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

- Mensagem: Funpresp-Jud reabre as inscrições para nova turma do EaD;
- Mensagem: Funpresp-Jud inicia processo para contratação de seguradora para participantes;
- Mensagem: Feliz Dia dos Pais;

4. Dados sobre os participantes

Taxa de adesão

Em agosto de 2018 foram realizadas 4.926 novas adesões, que somadas às adesões anteriores totalizaram 14.036 adesões ao Plano de Benefícios.

Tabela 1. Novas adesões

Mês/Ano	Patrocinado	Vinculado	Autopatrocínio	No prazo de opção pelos institutos	Total
Acumulado 2017	8.858	214	13	25	9110
jan/18	241	6	0	0	247
fev/18	76	3	0	0	79
mar/18	135	3	0	0	138
abr/18	179	9	0	0	188
mai/18	214	13	0	0	227
jun/18	240	33	0	0	273
jul/18	3044	15	0	5	3064
ago/18	703	7	0	0	710
Acumulado 2018	4.832	89	0	5	4.926
Acumulado Total	13.690	303	13	30	14.036

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Adesões x Meta

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

Em agosto alcançamos o número de 13.690 participantes patrocinados, que representa 128,92% da meta estabelecida.

Tabela 2. Adesões patrocinados x Meta

Mês/Ano	Adesões	Meta Mensal	Diferença	Meta (%)
jan/18	9.099	9.078	21	100,23%
fev/18	9.175	9.298	-123	98,67%
mar/18	9.310	9.519	-208	97,81%
abr/18	9.489	9.739	-250	97,44%
mai/18	9.703	9.959	-256	97,43%
jun/18	9.943	10.179	-236	97,68%
jul/18	12.987	10.399	2588	124,89%
ago/18	13.690	10.619	3.071	128,92%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

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

Em agosto alcançamos o número de 303 participantes vinculados, que representa 77,83% da meta estabelecida.

Tabela 3. Adesões vinculados x Meta

Mês/Ano	Adesões	Meta Mensal	Diferença	Meta Acumulada (%)
jan/18	220	236	-16	93,25%
fev/18	223	258	-35	86,49%
mar/18	226	280	-54	80,79%
abr/18	235	302	-67	77,90%
mai/18	248	324	-76	76,64%
jun/18	281	346	-65	81,33%
jul/18	296	367	-71	80,56%
ago/18	303	389	-86	77,83%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Nomeações x Adesões

Em agosto de 2018 ocorreram 703 novas adesões (participantes patrocinados). No mesmo período foram publicadas 232 nomeações no Diário Oficial da União. Desse modo, as taxas de sucesso mensal e acumulada foram de 303,0% e 423,9%, respectivamente.

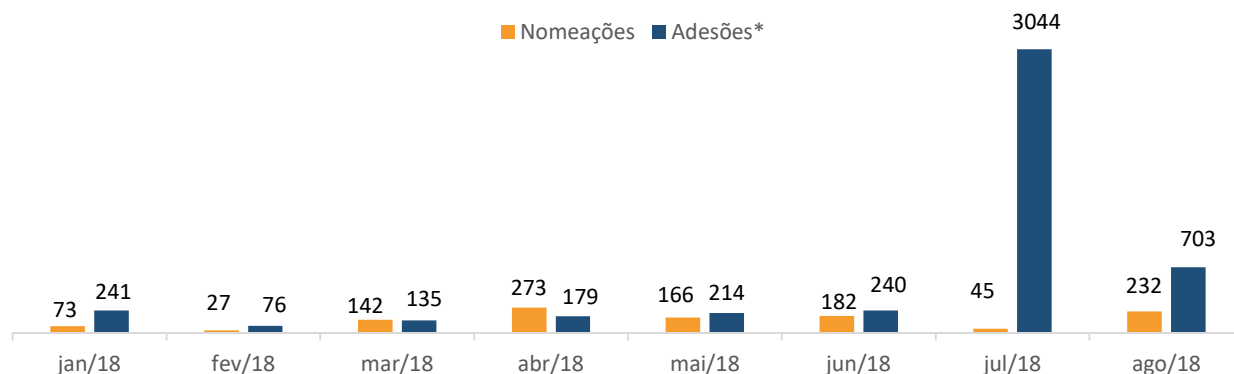
Tabela 4. Nomeações x Adesões

Mês/Ano	Nomeações	Adesões	Taxa de Sucesso (%)	Taxa de Sucesso Acumulada (%)
jan/18	73	241	330,1%	330,1%
fev/18	27	76	281,5%	317,0%
mar/18	142	135	95,1%	186,8%

abr/18	273	179	65,6%	122,5%
mai/18	166	214	128,9%	124,1%
jun/18	182	240	131,9%	125,7%
jul/18	45	3044	6764,4%	454,7%
ago/18	232	703	303,0%	423,9%
Acumulado 2018	1.140	4.832	-	423,9%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Quadro 4. Nomeações x Adesões



Taxa de Adesões x Cancelamentos (participantes patrocinados)

Em agosto de 2018 foram realizadas 703 adesões de participantes patrocinados e 70 cancelamentos da adesão automática. Desse modo, as taxas de adesão mensal e acumulada foram de 90,9% e 93,1%, respectivamente.

Tabela 5. Adesões X Cancelamentos

Mês/Ano	Adesões patrocinados (Permaneceram no Plano)	Cancelamentos	Taxa de Adesão Mensal (%)	Taxa de Adesão Acumulada (%)
jan/18	241	26	90,3%	90,3%
fev/18	76	51	59,8%	80,5%
mar/18	135	44	75,4%	78,9%
abr/17	179	40	81,7%	79,7%
mai/18	214	50	81,1%	80,0%
jun/18	240	25	90,6%	82,1%
jul/18	3044	53	98,3%	93,5%
ago/18	703	70	90,9%	93,1%
Acumulado 2018	4.832	359	-	93,1%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Taxa de Retenção

Em agosto de 2018 foram realizadas 710 novas adesões e 111 saídas (cancelamentos, falecimentos, institutos e reenquadramento). Desse modo, as taxas de retenção mensal e acumulada foram de 84,4% e 90,3%, 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	247	50	197	79,8%	79,8%
fev/18	79	61	18	22,8%	66,0%
mar/18	138	47	91	65,9%	65,9%
abr/18	188	45	143	76,1%	68,9%
mai/18	227	57	170	74,9%	70,4%
jun/18	273	32	241	88,3%	74,7%
jul/18	3064	75	2989	97,6%	91,3%
ago/18	710	111	599	84,4%	90,3%
Acumulado 2018	4.926	478	4.448	-	90,3%

5. Indicadores:

a) Meta: atingir 11.500 participantes patrocinados em 2018

- ✓ Indicador: participantes patrocinados;
- ✓ Forma de cálculo: quantidade de participantes patrocinados (unidade);
- ✓ Resultado = 13.690 participantes patrocinados; e
- ✓ Cálculo: $(13.690/11.500) = 119,04\%$.

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

- ✓ Indicador: percentual de adesão de patrocinados;
- ✓ Forma de cálculo: quantidade de participantes patrocinados/total de elegíveis (%);
- ✓ Quantidade de participante patrocinados = 4.832;
- ✓ Total de elegíveis = 5.191; e
- ✓ Cálculo: $(4.832/5.191) = 93,1\%$.

c) Meta: atingir 477 de participantes vinculados em 2018

- ✓ Indicador: percentual de adesão de vinculados;
- ✓ Forma de cálculo: quantidade de participantes vinculados;
- ✓ Resultado = 303; e
- ✓ Cálculo: $(303/477) = 63,52\%$.

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 = 910;
- ✓ Total de demandas recebidas = 929; e
- ✓ Cálculo = $(910/929) = 97,95\%$.

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 = 47;
- ✓ Total de cancelamentos = 148; e
- ✓ Cálculo: $(47/148) = 31,76\%$.

Brasília, 26 de novembro de 2018.

RELPA
DIRETORIA DE SEGURIDADE