

RREL 09
RELACIONAMENTO
COM O PARTICIPANTE

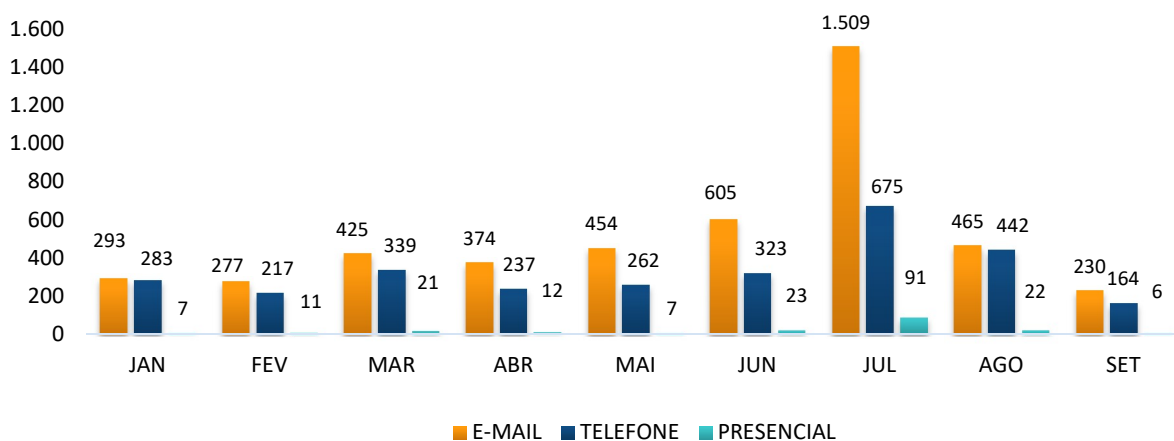
Setembro
2018

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 setembro de 2018.

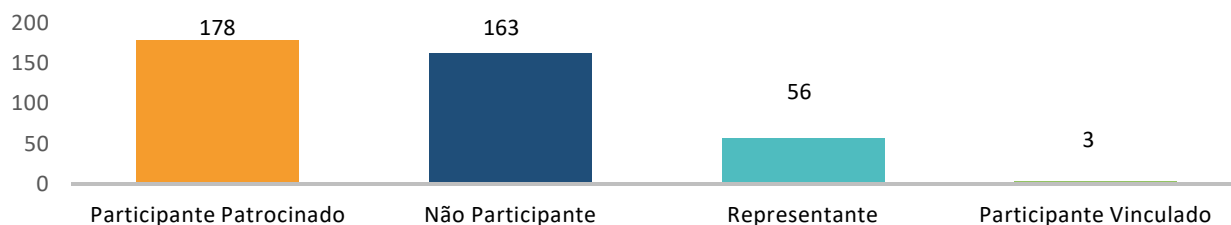
1. Atendimento

Quadro 1. Quantitativo do atendimento



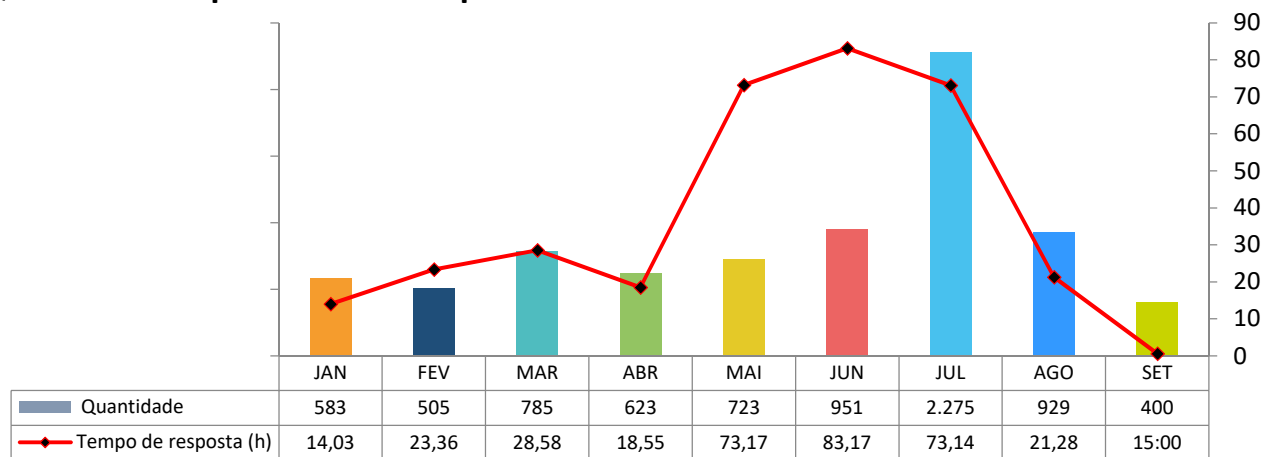
Fonte : SAP

Quadro 2. Atendimentos por tipos de públicos



Fonte: SAP

Quadro 3. Tempo médio de resposta



Fonte: SAP

Em setembro de 2018 foram registradas 400 solicitações, sendo 400 respondidas dentro do prazo estipulado na meta de “atingir tempo máximo de atendimento de 240 horas para 98% dos chamados”, cumprindo 100% da meta estabelecida.

Tempo médio de resposta foi de 15 horas.

Realizamos 162 simulações (migração de regime de aposentadoria e Plano de Benefícios da Funpresp-Jud);

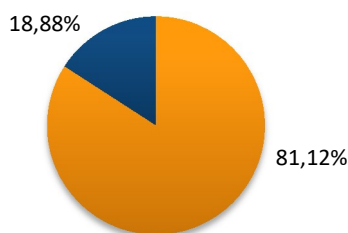
Foram registrados 7.164 acessos ao Portal do Participante no período de 1º a 30/09/2018.

Foram realizados 09 atendimentos referentes ao curso 'Noções básicas sobre o Regime de Previdência Complementar (RPC) do servidor público federal'.

2. Pesquisa de qualidade do atendimento

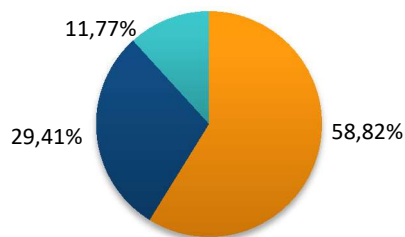
A RELPA realiza mensalmente uma pesquisa de opinião, por amostragem, sobre a qualidade do atendimento. No mês de setembro de 2018, foram obtidas as seguintes informações:

Percentual de solicitações enviadas X respondidas



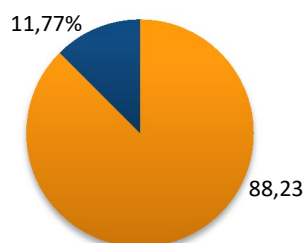
■ Solicitações Enviadas ■ Respostas Recebidas

Tempo de retorno para seu atendimento foi?



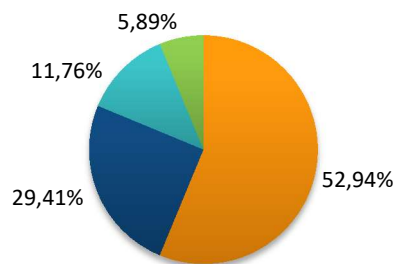
■ Excelente ■ Muito Bom ■ Bom ■ Regular ■ Ruim

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 comunicados enviados em setembro de 2018 para os participantes:

- Mensagem de boas-vindas para 61 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em setembro;
- Mensagem de boas-vindas para 265 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em agosto;
- Mensagem informando a Rentabilidade da Funpresp-Jud em setembro de 2018;
- Funpresp-Jud Notícias – Edição Extra; e
- Ganhadores do Concurso de Fotografia do Prêmio Funpresp-Jud 2018.

Dados sobre os participantes

Taxa de adesão

Em setembro de 2018 foram realizadas 232 novas adesões, que somadas às adesões anteriores totalizaram 14.279 adesões ao Plano de Benefícios.

Tabela 1. Novas adesões

Mês/Ano	Patrocinado	Vinculado	Autopatrocínio	No prazo de opção pelos institutos	Total
Acumulado 2017	8.829	212	14	16	9071
jan/18	239	6	0	0	245
fev/18	76	3	0	0	79
mar/18	134	3	0	0	137
abr/18	178	10	0	0	188
mai/18	214	13	0	0	227
jun/18	236	33	0	0	269
jul/18	3101	15	1	0	3117
ago/18	706	8	0	0	714
set/18	227	4	0	1	232
Acumulado 2018	5.111	95	1	1	5.208
Acumulado Total	13.940	307	15	17	14.279

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Adesões x Meta

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

Em setembro alcançamos o número de 13.940 participantes patrocinados, que representa 128,69% da meta estabelecida.

Tabela 2. Adesões patrocinados x Meta

Mês/Ano	Adesões	Meta Mensal	Diferença	Meta (%)
jan/18	9.068	9.052	16	100,18%
fev/18	9.144	9.274	-130	98,60%
mar/18	9.278	9.497	-219	97,70%
abr/18	9.456	9.719	-263	97,29%
mai/18	9.670	9.942	-272	97,26%
jun/18	9.906	10.165	-259	97,46%
jul/18	13.007	10.387	2620	125,22%
ago/18	13.713	10.610	3103	129,25%
set/18	13.940	10.832	3.108	128,69%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

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

Em setembro alcançamos o número de 307 participantes vinculados, que representa 74,74% da meta estabelecida.

Tabela 3. Adesões vinculados x Meta

Mês/Ano	Adesões	Meta Mensal	Diferença	Meta Acumulada (%)
jan/18	218	234	-16	93,13%
fev/18	221	256	-35	86,27%
mar/18	224	278	-54	80,50%
abr/18	234	300	-66	77,91%
mai/18	247	322	-75	76,61%
jun/18	280	345	-64	81,28%
jul/18	295	367	-72	80,47%
ago/18	303	389	-86	77,96%
set/18	307	411	-104	74,74%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Nomeações x Adesões

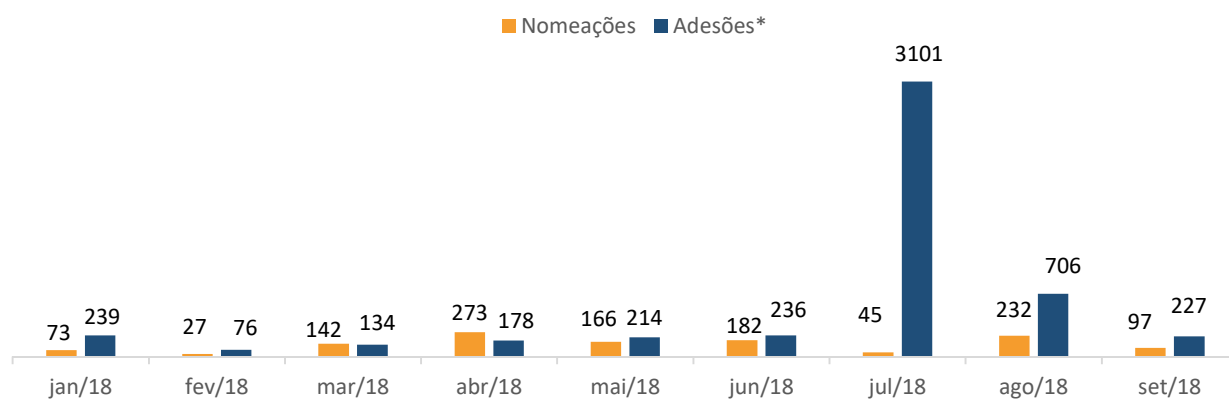
Em setembro de 2018 ocorreram 227 novas adesões de participantes patrocinados. No mesmo período foram publicadas 97 nomeações no Diário Oficial da União. Desse modo, as taxas de sucesso mensal e acumulada foram de 234,0% e 413,2%, respectivamente.

Tabela 4. Nomeações x Adesões

Mês/Ano	Nomeações	Adesões	Taxa de Sucesso (%)	Taxa de Sucesso Acumulada (%)
jan/18	73	239	327,4%	327,4%
fev/18	27	76	281,5%	315,0%
mar/18	142	134	94,4%	185,5%
abr/18	273	178	65,2%	121,7%
mai/18	166	214	128,9%	123,5%
jun/18	182	236	129,7%	124,8%
jul/18	45	3101	6891,1%	460,1%
ago/18	232	706	304,3%	428,4%
set/18	97	227	234,0%	413,2%
Acumulado 2018	1.237	5.111	-	413,2%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Quadro 4. Nomeações x Adesões



Taxa de Adesões x Cancelamentos (participantes patrocinados)

Em setembro de 2018 foram realizadas 227 adesões de participantes patrocinados e 48 cancelamentos da adesão automática. Desse modo, as taxas de adesão mensal e acumulada foram de 82,5% e 92,9%, respectivamente.

Tabela 5. Adesões X Cancelamentos

Mês/Ano	Adesões patrocinados (Permaneceram no Plano)	Cancelamentos	Taxa de Adesão Mensal (%)	Taxa de Adesão Acumulada (%)
jan/18	239	25	90,5%	90,5%
fev/18	76	50	60,3%	80,8%
mar/18	134	43	75,7%	79,2%
abr/18	178	40	81,7%	79,9%
mai/18	214	49	81,4%	80,2%
jun/18	236	22	91,5%	82,5%
jul/18	3101	46	98,5%	93,8%
ago/18	706	65	91,6%	93,5%
set/18	227	48	82,5%	92,9%
Acumulado 2018	5.111	388	-	92,9%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Taxa de Retenção

Em setembro de 2018 foram realizadas 232 novas adesões e 81 saídas (cancelamentos, falecimentos, institutos e reenquadramento). Desse modo, as taxas de retenção mensal e acumulada foram de 65,1% e 90,0%, 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	245	48	197	80,4%	80,4%
fev/18	79	60	19	24,1%	66,7%
mar/18	137	46	91	66,4%	66,6%
abr/18	188	44	144	76,6%	69,5%
mai/18	227	55	172	75,8%	71,1%
jun/18	269	28	241	89,6%	75,5%
jul/18	3117	66	3051	97,9%	91,9%
ago/18	714	95	619	86,7%	91,1%
set/18	232	81	151	65,1%	90,0%
Acumulado 2018	5.208	523	4.685	-	90,0%

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 = 13.940 participantes patrocinados; e
- ✓ Cálculo: $(13.940/11.500) = 121,22\%$.

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

- ✓ Indicador: percentual de adesão de patrocinados;
- ✓ Forma de cálculo: quantidade de participantes patrocinados/total de elegíveis (%);
- ✓ Quantidade de participante patrocinados = 5.111;
- ✓ Total de elegíveis = 5.499; e
- ✓ Cálculo: $(5.111/5.499) = 92,9\%$.

c) Meta: atingir 477 de participantes vinculados em 2018

- ✓ Indicador: percentual de adesão de vinculados;
- ✓ Forma de cálculo: quantidade de participantes vinculados;
- ✓ Resultado = 307; e
- ✓ Cálculo: $(307/477) = 64,36\%$.

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 = 400;
- ✓ Total de demandas recebidas = 400; e
- ✓ Cálculo = $(400/400) = 100\%$.

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 = 49;
- ✓ Total de cancelamentos = 159; e
- ✓ Cálculo: $(49/159) = 30,82\%$.

Brasília, 26 de novembro de 2018.

RELPA
DIRETORIA DE SEGURIDADE