

RREL 10

RELACIONAMENTO

COM O PARTICIPANTE

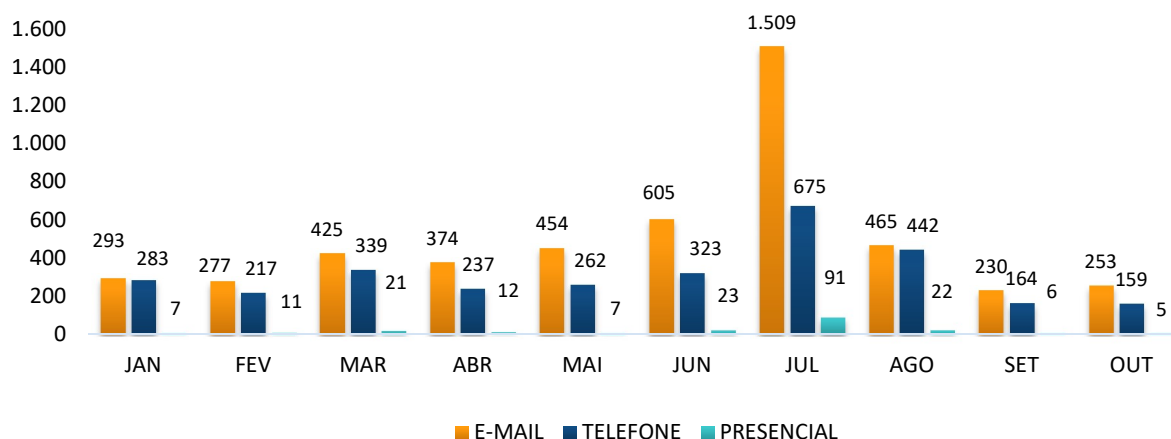
Outubro
2018

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 outubro de 2018.

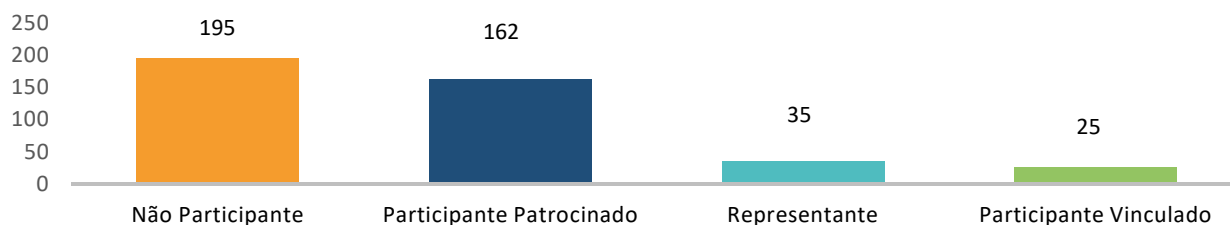
1. Atendimento

Quadro 1. Quantitativo do atendimento



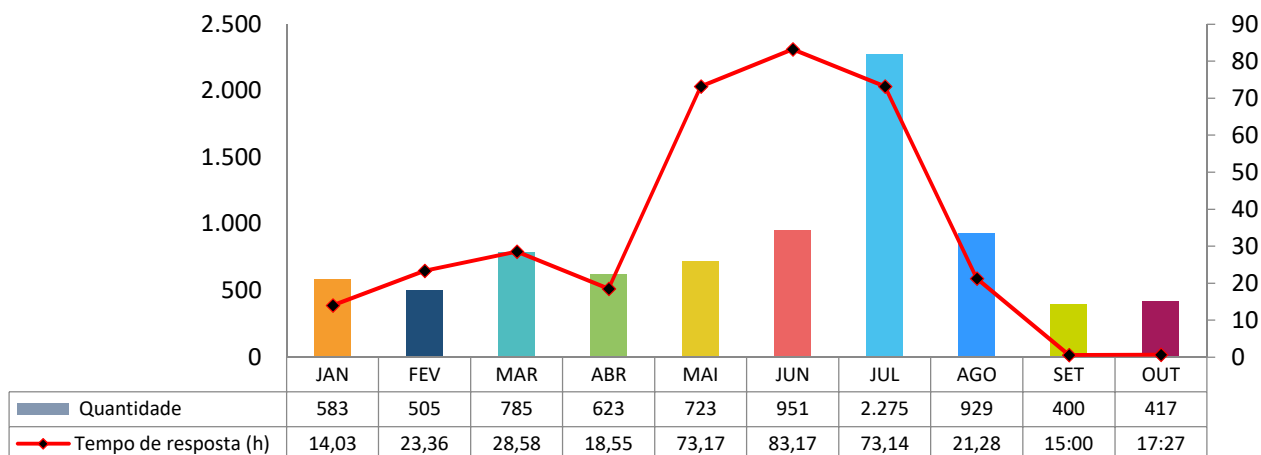
Fonte : SAP

Quadro 2. atendimentos por tipos de públicos



Fonte: SAP

Quadro 3. Tempo médio de resposta



Fonte: SAP

Em outubro de 2018 foram registradas 417 solicitações, sendo todas 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 17 horas 27 minutos.

Realizamos 134 simulações (migração de regime de aposentadoria e Plano de Benefícios da Funpresp-Jud);

Foram registrados 6.574 acessos ao Portal do Participante no período de 1º a 31/10/2018.

Foram realizados 16 atendimentos referentes ao curso 'Noções básicas sobre o Regime de Previdência Complementar (RPC) do servidor público federal'.

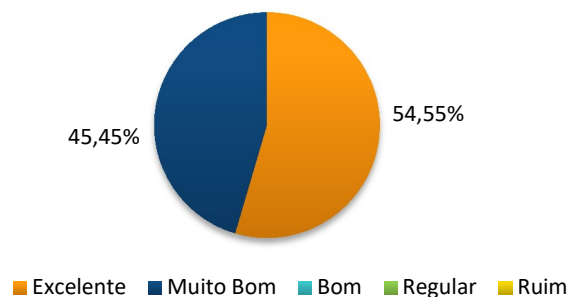
2. Pesquisa de qualidade do atendimento

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

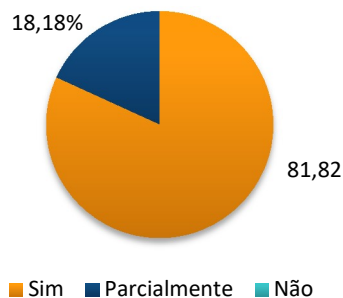
Percentual de solicitações enviadas X respondidas



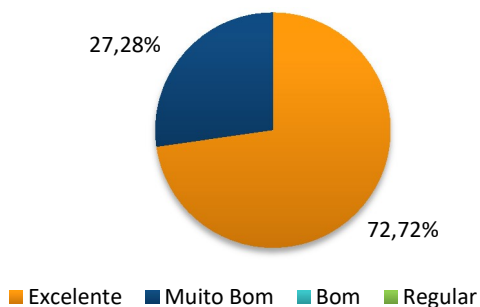
Tempo de retorno para seu atendimento foi?



Suas dúvidas foram respondidas de forma clara?



Nossa equipe de relacionamento prestou um atendimento?



3. Ações de Relacionamento

Mensagens e comunicados enviados em outubro de 2018 para os participantes:

- Mensagem de boas-vindas para 204 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em outubro;
- Mensagem de boas-vindas para 159 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em setembro;
- Mensagem Parabenizando pelo Dia do Servidor Público;
- Mensagem informando o Aniversário de 5 anos da Funpresp-Jud; e
- Mensagem informando o Feriado da equipe da Funpresp-Jud.

Mensagens e comunicados enviados em outubro de 2018 para os patrocinadores e representantes:

- Mensagem Parabenizando pelo Dia do Servidor Público;
- Mensagem informando o Aniversário de 5 anos da Funpresp-Jud; e
- Mensagem informando o Feriado da equipe da Funpresp-Jud.

4. Dados sobre os participantes

Taxa de adesão

Em outubro de 2018 foram realizadas 209 novas adesões, que somadas às adesões anteriores totalizaram 14.429 adesões ao Plano de Benefícios.

Tabela 1. Novas adesões

Mês/Ano	Patrocinado	Vinculado	Autopatrocínio	No prazo de opção pelos institutos	Total
Acumulado 2017	8.743	207	13	38	9001
jan/18	237	6	0	0	243
fev/18	76	3	0	0	79
mar/18	134	3	0	1	138
abr/18	176	10	0	0	186
mai/18	213	13	0	0	226
jun/18	235	33	0	0	268
jul/18	3099	15	1	1	3116
ago/18	703	9	0	0	712
set/18	248	3	0	0	251
out/18	206	1	0	2	209
Acumulado 2018	5.327	96	1	4	5.428
Acumulado Total	14.070	303	14	42	14.429

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Adesões x Meta

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

Em outubro alcançamos o número de 14.070 participantes patrocinados, que representa 127,44% da meta estabelecida.

Tabela 2. Adesões patrocinados x Meta

Mês/Ano	Adesões	Meta Mensal	Diferença	Meta (%)
jan/18	8.980	8.973	7	100,08%
fev/18	9.056	9.203	-147	98,41%
mar/18	9.190	9.432	-242	97,43%
abr/18	9.366	9.662	-296	96,94%
mai/18	9.579	9.892	-313	96,84%
jun/18	9.814	10.122	-308	96,96%
jul/18	12.913	10.351	2.562	124,75%
ago/18	13.616	10.581	3.035	128,68%
set/18	13.864	10.811	3.053	128,24%
out/18	14.070	11.041	3.030	127,44%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

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

Em outubro alcançamos o número de 303 participantes vinculados, que representa 70,14% da meta estabelecida.

Tabela 3. Adesões vinculados x Meta

Mês/Ano	Adesões	Meta Mensal	Diferença	Meta Acumulada (%)
jan/18	213	230	-17	92,81%
fev/18	216	252	-36	85,71%
mar/18	219	275	-56	79,78%
abr/18	229	297	-68	77,10%
mai/18	242	320	-78	75,74%
jun/18	275	342	-67	80,41%
jul/18	290	365	-75	79,56%
ago/18	299	387	-88	77,26%
set/18	302	410	-108	73,75%
out/18	303	432	-129	70,14%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Nomeações x Adesões

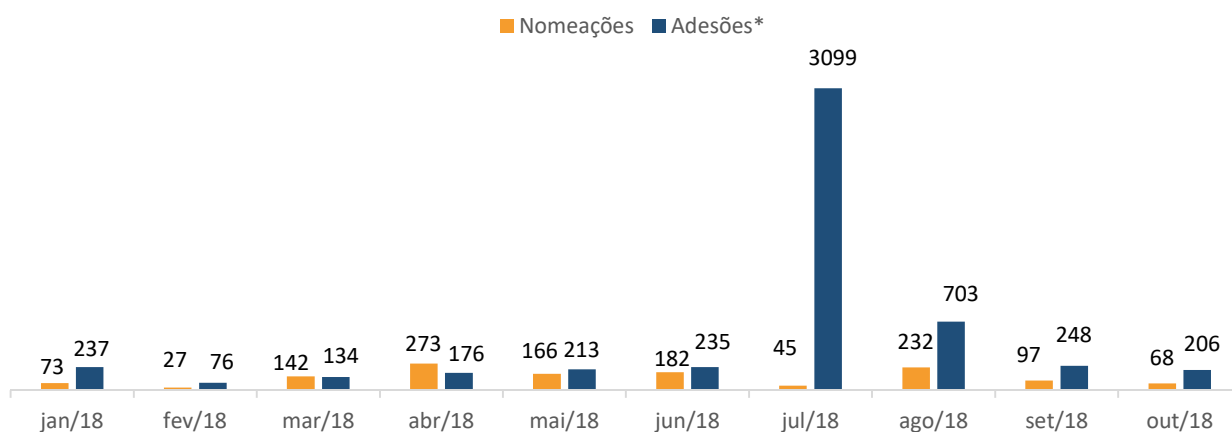
Em outubro de 2018 ocorreram 206 novas adesões de participantes patrocinados. No mesmo período foram publicadas 68 nomeações no Diário Oficial da União. Desse modo, as taxas de sucesso mensal e acumulada foram de 302,9% e 408,2%, respectivamente.

Tabela 4. Nomeações x Adesões

Mês/Ano	Nomeações	Adesões	Taxa de Sucesso (%)	Taxa de Sucesso Acumulada (%)
jan/18	73	237	324,7%	324,7%
fev/18	27	76	281,5%	313,0%
mar/18	142	134	94,4%	184,7%
abr/18	273	176	64,5%	121,0%
mai/18	166	213	128,3%	122,8%
jun/18	182	235	129,1%	124,1%
jul/18	45	3099	6886,7%	459,3%
ago/18	232	703	303,0%	427,5%
set/18	97	248	255,7%	414,0%
out/18	68	206	302,9%	408,2%
Acumulado 2018	1.305	5.327	-	408,2%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Quadro 4. Nomeações x Adesões



Taxa de Adesões x Cancelamentos (participantes patrocinados)

Em outubro de 2018 foram realizadas 206 adesões de participantes patrocinados e 40 cancelamentos da adesão automática. Desse modo, as taxas de adesão mensal e acumulada foram de 83,7% e 92,7%, respectivamente.

Tabela 5. Adesões X Cancelamentos

Mês/Ano	Adesões patrocinados (Permaneceram no Plano)	Cancelamentos	Taxa de Adesão Mensal (%)	Taxa de Adesão Acumulada (%)
jan/18	237	25	90,5%	90,5%
fev/18	76	49	60,8%	80,9%
mar/18	134	45	74,9%	79,0%
abr/18	176	39	81,9%	79,8%
mai/18	213	51	80,7%	80,0%
jun/18	235	20	92,2%	82,4%
jul/18	3099	46	98,5%	93,8%
ago/18	703	63	91,8%	93,5%
set/18	248	43	85,2%	93,1%
out/18	206	40	83,7%	92,7%
Acumulado 2018	5.327	421	-	92,7%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Taxa de Retenção

Em outubro de 2018 foram realizadas 209 novas adesões e 68 saídas (cancelamentos, falecimentos, institutos e reenquadramento). Desse modo, as taxas de retenção mensal e acumulada foram de 67,5% e 89,2%, 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	243	48	195	80,2%	80,2%
fev/18	79	59	20	25,3%	66,8%
mar/18	138	49	89	64,5%	66,1%
abr/18	186	43	143	76,9%	69,2%
mai/18	226	57	169	74,8%	70,6%
jun/18	268	26	242	90,3%	75,3%
jul/18	3116	68	3048	97,8%	91,8%
ago/18	712	94	618	86,8%	91,1%
set/18	251	73	178	70,9%	90,1%
out/18	209	68	141	67,5%	89,2%
Acumulado 2018	5.428	585	4.843	-	89,2%

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 = 14.070 participantes patrocinados; e
- ✓ Cálculo: $(14.070/11.500) = 122,35\%$.

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

- ✓ Indicador: percentual de adesão de patrocinados;
- ✓ Forma de cálculo: quantidade de participantes patrocinados/total de elegíveis (%);
- ✓ Quantidade de participante patrocinados = 5.327;
- ✓ Total de elegíveis = 5.748; e
- ✓ Cálculo: $(5.327/5.748) = 92,7\%$.

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 = 417;
- ✓ Total de demandas recebidas = 417; e
- ✓ Cálculo = $(417/417) = 100\%$.

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 = 48;
- ✓ Total de cancelamentos = 146; e
- ✓ Cálculo: $(48/146) = 32,88\%$.

Brasília, 28 de novembro de 2018.

RELPA
DIRETORIA DE SEGURIDADE