

RREL 11
RELACIONAMENTO
COM O PARTICIPANTE

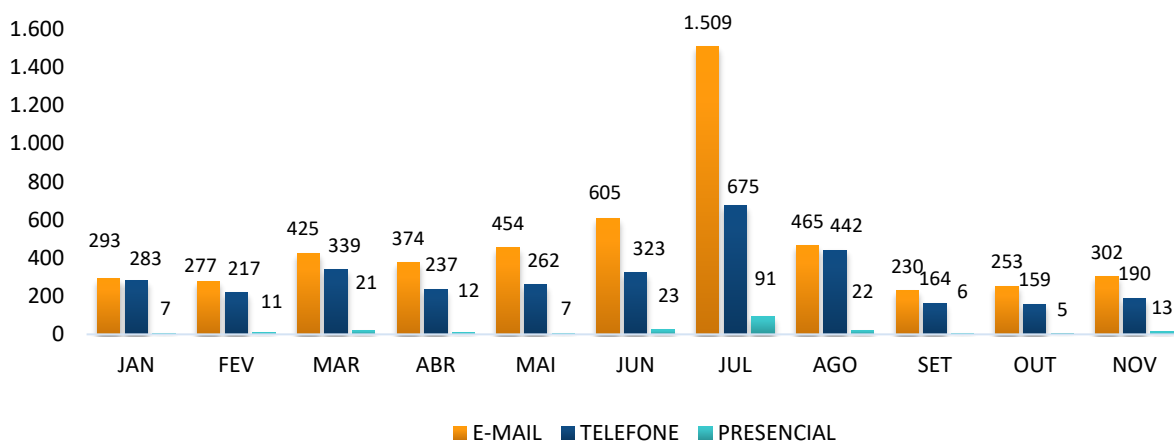
Novembro
2018

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 novembro de 2018.

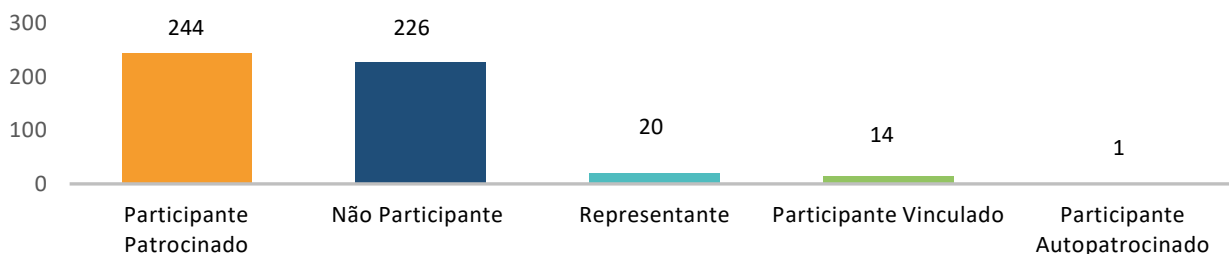
1. Atendimento

Quadro 1. Quantitativo do atendimento



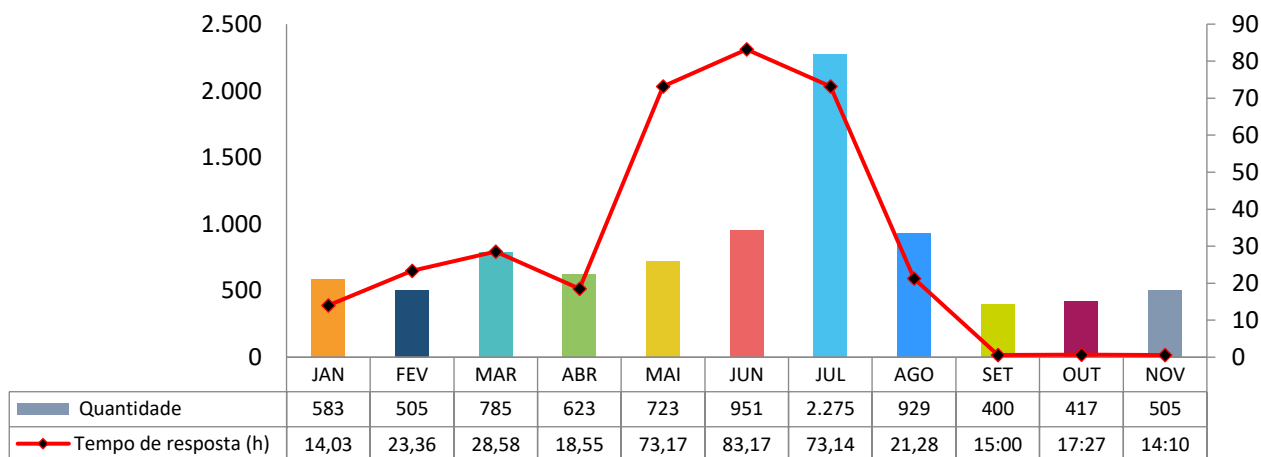
Fonte : SAP

Quadro 2. Atendimentos por tipos de públicos



Fonte: SAP

Quadro 3. Tempo médio de resposta



Fonte: SAP

Em novembro de 2018 foram registradas 505 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 14 horas 10 minutos.

Realizamos 144 simulações (migração de regime de aposentadoria e Plano de Benefícios da Funpresp-Jud);

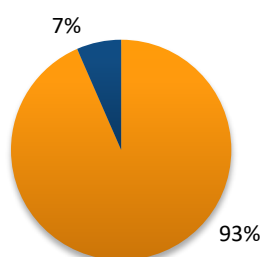
Foram registrados 6.895 acessos ao Portal do Participante no período de 1^o a 30/11/2018.

Foram realizados 10 atendimentos referentes ao curso 'Noções básicas sobre o Regime de Previdência Complementar (RPC) do servidor público federal'.

2. Pesquisa de qualidade do atendimento

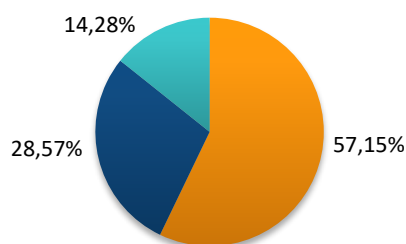
A RELPA realiza mensalmente uma pesquisa de opinião, por amostragem, sobre a qualidade do atendimento. No mês de novembro de 2018, foram obtidas as seguintes informações:

Percentual de solicitações enviadas X respondidas



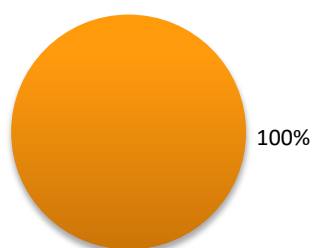
■ Solicitações Enviadas ■ Respostas Recebidas

Tempo de retorno para seu atendimento foi?



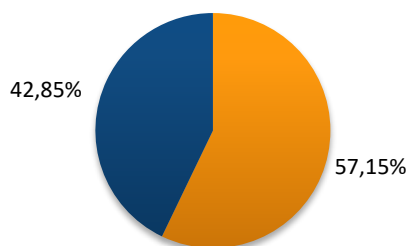
■ Excelente ■ Muito Bom ■ Bom ■ Regular ■ Ruim

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 novembro de 2018 para os participantes:

- Mensagem de boas-vindas para 74 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em novembro;
- Funpresp-Jud Notícias e rentabilidade até outubro de 2018;
- Funpresp-Jud inicia Processo Eleitoral 2019; e
- Revisão do percentual é oportunidade de investimento na Funpresp-Jud.

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

- Mapa resumo de gratificação natalina;
- Funpresp-Jud Notícias e rentabilidade até outubro de 2018;
- Funpresp-Jud inicia Processo Eleitoral 2019; e
- Revisão do percentual é oportunidade de investimento na Funpresp-Jud.

4. Dados sobre os participantes

Taxa de adesão

Em novembro de 2018 foram realizadas 149 novas adesões, que somadas às adesões anteriores totalizaram 14.500 adesões ao Plano de Benefícios.

Tabela 1. Novas adesões

Mês/Ano	Patrocinado	Vinculado	Autopatrocínio	No prazo de opção pelos institutos	Total
Acumulado 2017	8.688	204	14	42	8.948
jan/18	234	6	0	0	240
fev/18	78	3	0	0	81
mar/18	132	3	0	0	135
abr/18	175	10	0	0	185
mai/18	213	13	0	0	226
jun/18	234	32	0	0	266
jul/18	3.091	15	1	1	3.108
ago/18	699	8	0	0	707
set/18	243	3	0	0	246
out/18	207	2	0	0	209
nov/18	149	0	0	0	149
Acumulado 2018	5.455	95	1	1	5.552
Acumulado Total	14.143	299	15	43	14.500

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Adesões x Meta

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

Em novembro alcançamos o número de 14.143 participantes patrocinados, que representa 125,54% da meta estabelecida.

Tabela 2. Adesões patrocinados x Meta

Mês/Ano	Adesões	Meta Mensal	Diferença	Meta (%)
jan/18	8.922	8.922	0	100,00%
fev/18	9.000	9.157	-157	98,29%
mar/18	9.132	9.391	-259	97,24%
abr/18	9.307	9.625	-318	96,69%
mai/18	9.520	9.860	-340	96,55%
jun/18	9.754	10.094	-340	96,63%
jul/18	12.845	10.328	2.517	124,37%
ago/18	13.544	10.563	2.981	128,23%
set/18	13.787	10.797	2.990	127,69%
out/18	13.994	11.031	2.963	126,86%
nov/18	14.143	11.266	2.877	125,54%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

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

Em novembro alcançamos o número de 299 participantes vinculados, que representa 65,82% da meta estabelecida.

Tabela 3. Adesões vinculados x Meta

Mês/Ano	Adesões	Meta Mensal	Diferença	Meta Acumulada (%)
jan/18	210	227	-17	92,61%
fev/18	213	250	-37	85,37%
mar/18	216	272	-56	79,34%
abr/18	226	295	-69	76,61%
mai/18	239	318	-79	75,22%
jun/18	271	341	-70	79,59%
jul/18	286	363	-77	78,73%
ago/18	294	386	-92	76,17%
set/18	297	409	-112	72,66%
out/18	299	432	-133	69,29%
nov/18	299	454	-155	65,82%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Nomeações x Adesões

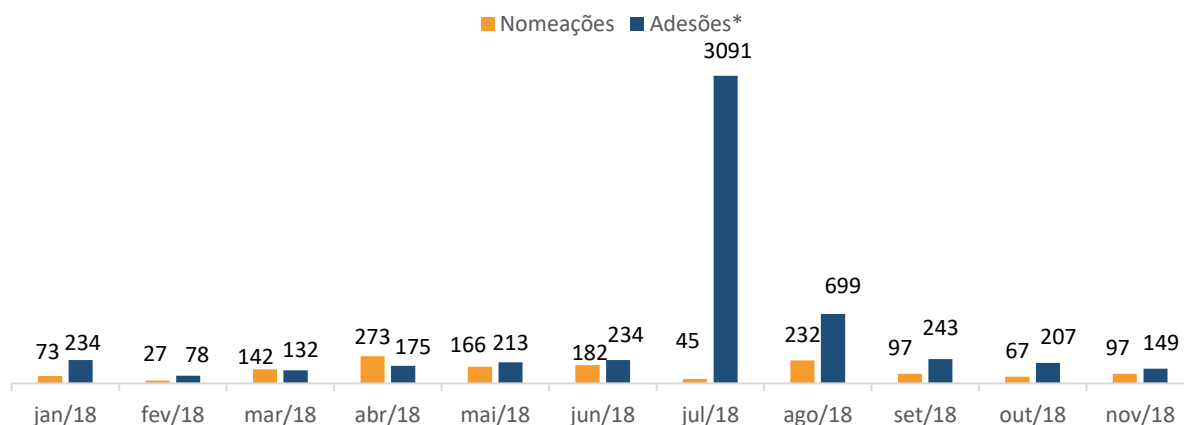
Em novembro de 2018 ocorreram 149 novas adesões de participantes patrocinados. No mesmo período foram publicadas 97 nomeações no Diário Oficial da União. Desse modo, as taxas de sucesso mensal e acumulada foram de 153,6% e 389,4%, respectivamente.

Tabela 4. Nomeações x Adesões

Mês/Ano	Nomeações	Adesões	Taxa de Sucesso (%)	Taxa de Sucesso Acumulada (%)
jan/18	73	234	320,5%	320,5%
fev/18	27	78	288,9%	312,0%
mar/18	142	132	93,0%	183,5%
abr/18	273	175	64,1%	120,2%
mai/18	166	213	128,3%	122,2%
jun/18	182	234	128,6%	123,5%
jul/18	45	3.091	6868,9%	457,8%
ago/18	232	699	301,3%	426,0%
set/18	97	243	250,5%	412,2%
out/18	67	207	309,0%	406,9%
nov/18	97	149	153,6%	389,4%
Acumulado 2018	1.401	5.455	-	389,4%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Quadro 4. Nomeações x Adesões



Taxa de Adesões x Cancelamentos (participantes patrocinados)

Em novembro de 2018 foram realizadas 149 adesões de participantes patrocinados e 45 cancelamentos da adesão automática. Desse modo, as taxas de adesão mensal e acumulada foram de 76,8% e 92,1%, respectivamente.

Tabela 5. Adesões X Cancelamentos

Mês/Ano	Adesões patrocinados (Permaneceram no Plano)	Cancelamentos	Taxa de Adesão Mensal (%)	Taxa de Adesão Acumulada (%)
jan/18	234	25	90,3%	90,3%
fev/18	78	49	61,4%	80,8%
mar/18	132	44	75,0%	79,0%
abr/18	175	39	81,8%	79,8%
mai/18	213	51	80,7%	80,0%
jun/18	234	20	92,1%	82,4%
jul/18	3.091	47	98,5%	93,8%
ago/18	699	65	91,5%	93,5%
set/18	243	47	83,8%	92,9%
out/18	207	33	86,3%	92,7%
nov/18	149	45	76,8%	92,1%
Acumulado 2018	5.455	465	-	92,1%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Taxa de Retenção

Em novembro de 2018 foram realizadas 149 novas adesões e 76 saídas (cancelamentos, falecimentos, institutos e reenquadramento). Desse modo, as taxas de retenção mensal e acumulada foram de 49,0% e 88,1%, 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	240	47	193	80,4%	80,4%
fev/18	81	59	22	27,2%	67,0%
mar/18	135	49	86	63,7%	66,0%
abr/18	185	43	142	76,8%	69,1%
mai/18	226	58	168	74,3%	70,5%
jun/18	266	25	241	90,6%	75,2%
jul/18	3108	74	3034	97,6%	91,6%
ago/18	707	97	610	86,3%	90,9%
set/18	246	73	173	70,3%	89,9%
out/18	209	60	149	71,3%	89,2%
nov/18	149	76	73	49,0%	88,1%
Acumulado 2018	5.552	661	4.891	-	88,1%

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 = 14.143 participantes patrocinados; e
- ✓ Cálculo: $(14.143/11.500) = 122,98\%$.

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

- ✓ Indicador: percentual de adesão de patrocinados;
- ✓ Forma de cálculo: quantidade de participantes patrocinados/total de elegíveis (%);
- ✓ Quantidade de participante patrocinados = 5.455;
- ✓ Total de elegíveis = 5.920; e
- ✓ Cálculo: $(5.455/5.920) = 92,1\%$.

c) Meta: atingir 477 de participantes vinculados em 2018

- ✓ Indicador: percentual de adesão de vinculados;
- ✓ Forma de cálculo: quantidade de participantes vinculados;
- ✓ Resultado = 299; e
- ✓ Cálculo: $(299/477) = 62,68\%$.

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 = 505;
- ✓ Total de demandas recebidas = 505; e
- ✓ Cálculo = $(505/505) = 100\%$.

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 = 40;
- ✓ Total de cancelamentos = 125; e
- ✓ Cálculo: $(40/125) = 32\%$.

Brasília, 04 de fevereiro de 2019.

RELPA
DIRETORIA DE SEGURIDADE