

RREL 12
RELACIONAMENTO
COM O PARTICIPANTE

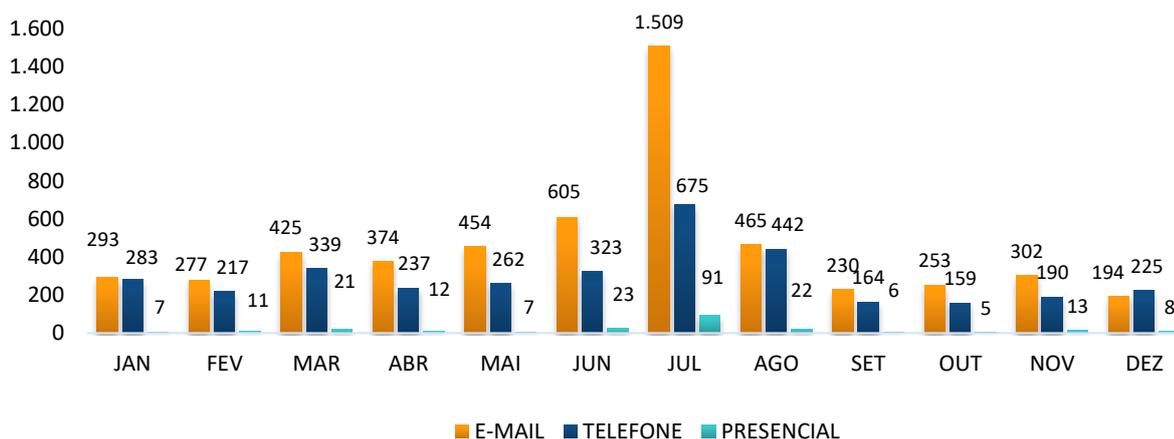
Dezembro
2018

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 dezembro de 2018.

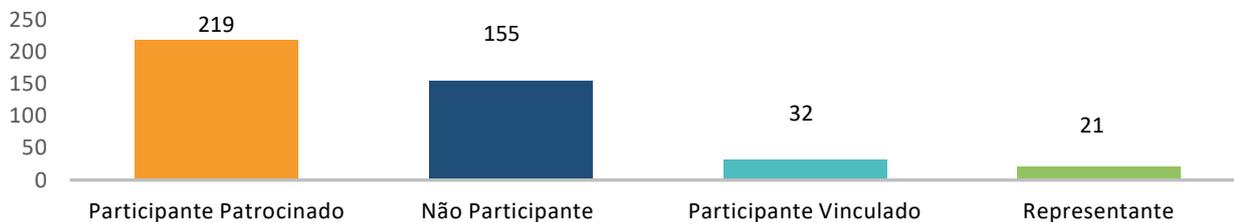
1. Atendimento

Quadro 1. Quantitativo do atendimento



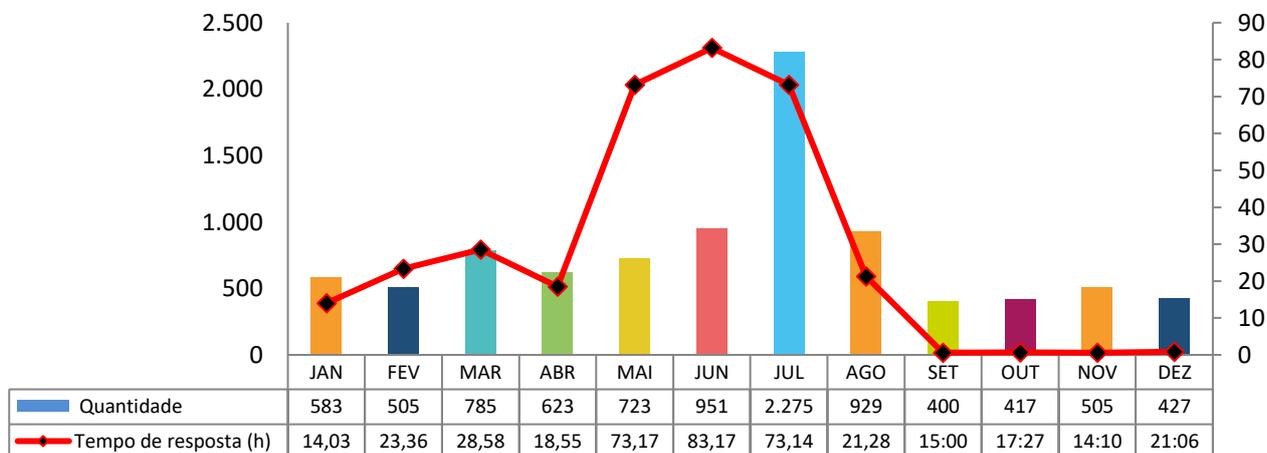
Fonte : SAP

Quadro 2. Atendimentos por tipos de públicos



Fonte: SAP

Quadro 3. Tempo médio de resposta



Fonte: SAP

Em dezembro de 2018 foram registradas 427 solicitações, sendo 426 respondidas dentro do prazo estipulado na meta de “atingir tempo máximo de atendimento de 240 horas para 98% dos chamados”, cumprindo 99,76% da meta estabelecida.

Tempo médio de resposta foi de 21 horas 06 minutos.

Realizamos 96 simulações (migração de regime de aposentadoria e Plano de Benefícios da Funpresp-Jud);

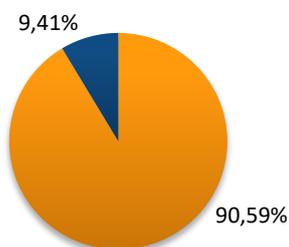
Foram registrados 5.673 acessos ao Portal do Participante no período de 1^o a 31/12/2018.

Foram realizados 08 atendimentos referentes ao curso 'Noções básicas sobre o Regime de Previdência Complementar (RPC) do servidor público federal'.

2. Pesquisa de qualidade do atendimento

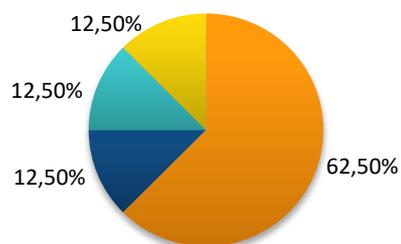
A RELPA realiza mensalmente uma pesquisa de opinião, por amostragem, sobre a qualidade do atendimento. No mês de dezembro de 2018, encaminhamos 85 solicitações e obtivemos 8 respostas. Segue o resultado:

Percentual de solicitações enviadas X respondidas



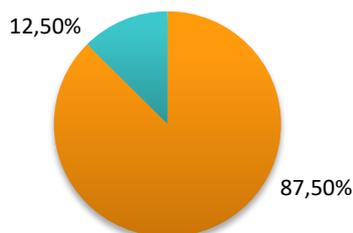
■ Solicitações Enviadas ■ Respostas Recebidas

Tempo de retorno para seu atendimento foi?



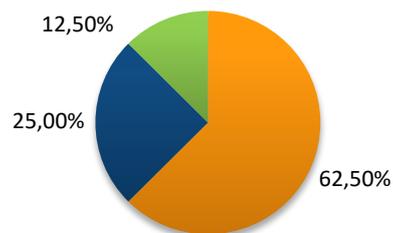
■ Excelente ■ Muito Bom ■ Bom ■ Regular ■ Ruim

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 dezembro de 2018 para os participantes:

- Mensagem de boas-vindas para 53 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em dezembro e para 60 participantes que aderiram em novembro;
- Mensagem para 26 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em novembro/2018, alertando sobre o prazo do regime de tributação;
- Mensagem desejando Boas Festas;
- Inscrição das chapas para as eleições 2019 dos Conselhos da Funpresp-Jud;
- Dezembro é uma ótima oportunidade para reduzir IRPF; e
- Taxa de carregamento da Funpresp-Jud vai diminuir em 2019

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

- Informativo do Patrocinador;
- Mensagem desejando Boas Festas;
- Inscrição das chapas para as eleições 2019 dos Conselhos da Funpresp-Jud;
- Instruções para envio do mapa resumo de Gratificação Natalina 2018;
- Dezembro é uma ótima oportunidade para reduzir IRPF; e
- Taxa de carregamento da Funpresp-Jud vai diminuir em 2019

4. Dados sobre os participantes

Taxa de adesão

Em dezembro de 2018 foram realizadas 160 novas adesões, que somadas às adesões anteriores totalizaram 14.559 adesões ao Plano de Benefícios.

Tabela 1. Novas adesões

Mês/Ano	Patrocinado	Vinculado	Autopatrocínio	No prazo de opção pelos institutos	Total
Acumulado 2017	8.603	201	13	38	8.855
jan/18	232	6	0	1	239
fev/18	75	3	0	1	79
mar/18	133	3	0	0	136
abr/18	176	10	0	0	186
mai/18	206	12	0	0	218
jun/18	232	28	0	0	260
jul/18	3.086	15	2	1	3.104
ago/18	692	8	0	0	700
set/18	238	3	0	0	241
out/18	210	2	0	0	212
nov/18	169	0	0	0	169
dez/2018	158	2	0	0	160
Acumulado 2018	5.607	92	2	3	5.704
Acumulado Total	14.210	293	15	41	14.559

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Adesões x Meta

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

Em dezembro alcançamos o número de 14.210 participantes patrocinados, que representa 123,57% da meta estabelecida.

Tabela 2. Adesões patrocinados x Meta

Mês/Ano	Adesões	Meta Mensal	Diferença	Meta (%)
jan/18	8.835	8.844	-9	99,89%
fev/18	8.910	9.086	-176	98,06%
mar/18	9.043	9.327	-284	96,95%
abr/18	9.219	9.569	-350	96,35%
mai/18	9.425	9.810	-385	96,07%
jun/18	9.657	10.052	-394	96,08%
jul/18	12.743	10.293	2.450	123,80%
ago/18	13.435	10.534	2.901	127,54%
set/18	13.673	10.776	2.897	126,89%
out/18	13.883	11.017	2.866	126,01%
nov/18	14.052	11.259	2.793	124,81%
dez/18	14.210	11.500	2.710	123,57%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

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

Em dezembro alcançamos o número de 293 participantes vinculados, que representa 61,43% da meta estabelecida.

Tabela 3. Adesões vinculados x Meta

Mês/Ano	Adesões	Meta Mensal	Diferença	Meta Acumulada (%)
jan/18	207	224	-17	92,41%
fev/18	210	247	-37	85,02%
mar/18	213	270	-57	78,89%
abr/18	223	293	-70	76,11%
mai/18	235	316	-81	74,37%
jun/18	263	339	-76	77,58%
jul/18	278	362	-84	76,80%
ago/18	286	385	-99	74,29%
set/18	289	408	-119	70,83%
out/18	291	431	-140	67,52%
nov/18	291	454	-163	64,10%
dez/18	293	477	-184	61,43%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Nomeações x Adesões

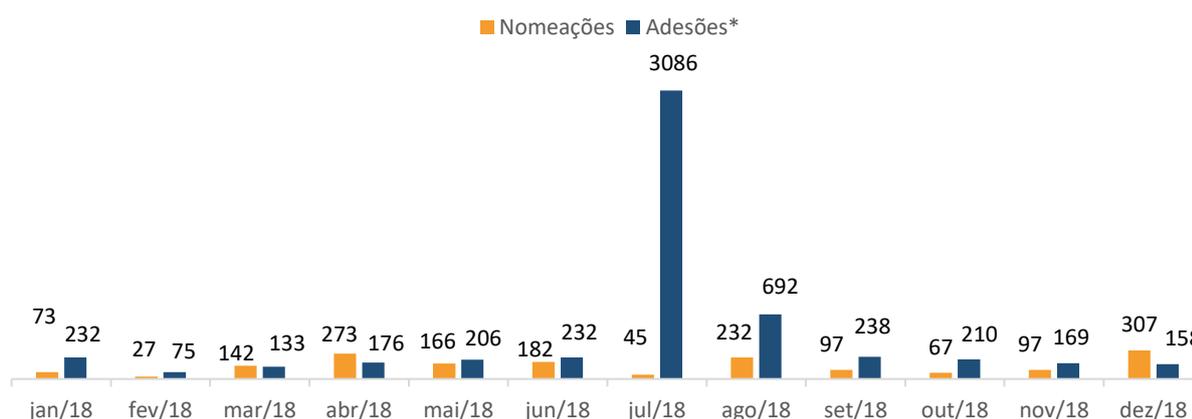
Em dezembro de 2018 ocorreram 158 novas adesões de participantes patrocinados. No mesmo período foram publicadas 307 nomeações no Diário Oficial da União. Desse modo, as taxas de sucesso mensal e acumulada foram de 51,5% e 328,3%, respectivamente.

Tabela 4. Nomeações x Adesões

Mês/Ano	Nomeações	Adesões	Taxa de Sucesso (%)	Taxa de Sucesso Acumulada (%)
jan/18	73	232	317,8%	317,8%
fev/18	27	75	277,8%	307,0%
mar/18	142	133	93,7%	181,8%
abr/18	273	176	64,5%	119,6%
mai/18	166	206	124,1%	120,7%
jun/18	182	232	127,5%	122,1%
jul/18	45	3.086	6857,8%	455,9%
ago/18	232	692	298,3%	423,9%
set/18	97	238	245,4%	409,9%
out/18	67	210	313,4%	404,9%
nov/18	97	169	174,2%	388,9%
dez/18	307	158	51,5%	328,3%
Acumulado 2018	1.708	5.607	-	328,3%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Quadro 4. Nomeações x Adesões



Taxa de Adesões x Cancelamentos (participantes patrocinados)

Em dezembro de 2018 foram realizadas 158 adesões de participantes patrocinados e 30 cancelamentos da adesão automática. Desse modo, as taxas de adesão mensal e acumulada foram de 84,0% 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	232	25	90,3%	90,3%
fev/18	75	49	60,5%	80,6%
mar/18	133	44	75,1%	78,9%
abr/18	176	36	83,0%	80,0%
mai/18	206	52	79,8%	80,0%
jun/18	232	22	91,3%	82,2%
jul/18	3.086	48	98,5%	93,8%
ago/18	692	65	91,4%	93,4%
set/18	238	44	84,4%	92,9%
out/18	210	33	86,4%	92,7%
nov/18	169	34	83,3%	92,3%
dez/18	158	30	84,0%	92,1%
Acumulado 2018	5.607	482	-	92,1%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Taxa de Retenção

Em dezembro de 2018 foram realizadas 160 novas adesões e 58 saídas (cancelamentos, falecimentos, institutos e reenquadramento). Desse modo, as taxas de retenção mensal e acumulada foram de 63,8% e 87,4%, 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	239	47	192	80,3%	80,3%
fev/18	79	59	20	25,3%	66,7%
mar/18	136	49	87	64,0%	65,9%
abr/18	186	40	146	78,5%	69,5%
mai/18	218	59	159	72,9%	70,4%
jun/18	260	28	232	89,2%	74,8%
jul/18	3.104	77	3.027	97,5%	91,5%
ago/18	700	95	605	86,4%	90,8%
set/18	241	72	169	70,1%	89,8%
out/18	212	61	151	71,2%	89,1%
nov/18	169	71	98	58,0%	88,1%
dez/18	160	58	102	63,8%	87,8%
Acumulado 2018	5.704	716	4.988	-	87,4%

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 = 14.210 participantes patrocinados; e
- ✓ Cálculo: $(14.210/11.500) = 123,57\%$.

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

- ✓ Indicador: percentual de adesão de patrocinados;
- ✓ Forma de cálculo: quantidade de participantes patrocinados/total de elegíveis (%);
- ✓ Quantidade de participante patrocinados = 5.607;
- ✓ Total de elegíveis = 6.089; e
- ✓ Cálculo: $(5.607/6.089) = 92,08\%$.

c) Meta: atingir 477 de participantes vinculados em 2018

- ✓ Indicador: percentual de adesão de vinculados;
- ✓ Forma de cálculo: quantidade de participantes vinculados;
- ✓ Resultado = 293; e
- ✓ Cálculo: $(293/477) = 61,43\%$.

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 = 426;
- ✓ Total de demandas recebidas = 427; e
- ✓ Cálculo = $(426/427) = 99,76\%$.

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 = 35;
- ✓ Total de cancelamentos = 97; e
- ✓ Cálculo: $(35/97) = 36,08\%$.

Brasília, 04 de fevereiro de 2019.

RELPA
DIRETORIA DE SEGURIDADE