

RREL 06
RELACIONAMENTO
COM O PARTICIPANTE

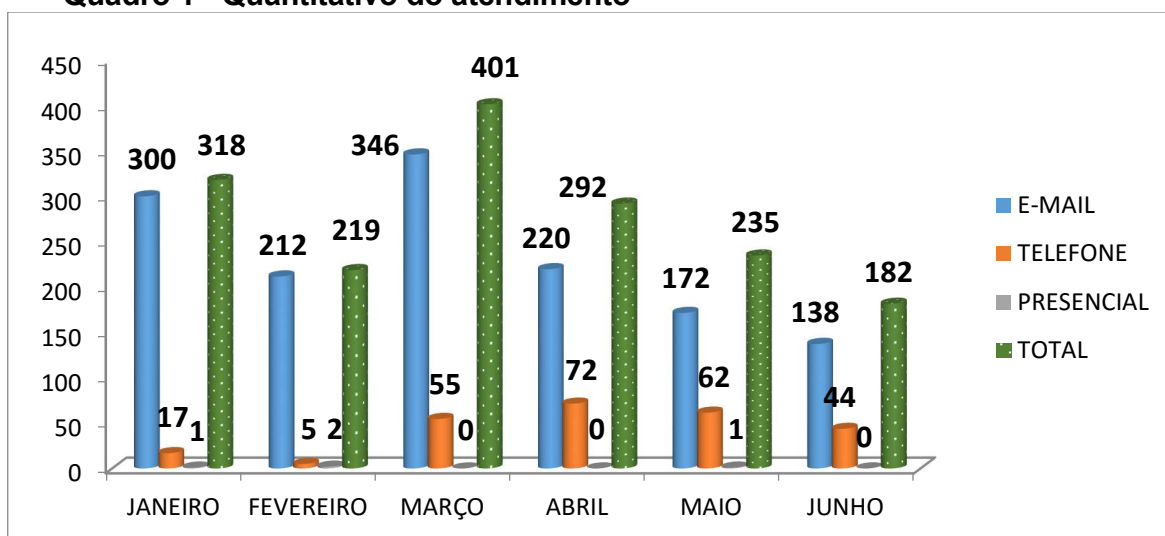
Junho
2016

Relatório de Relacionamento (RREL 06/2016) de
informação mensal sobre relacionamento com
participantes, patrocinadores e terceiros.

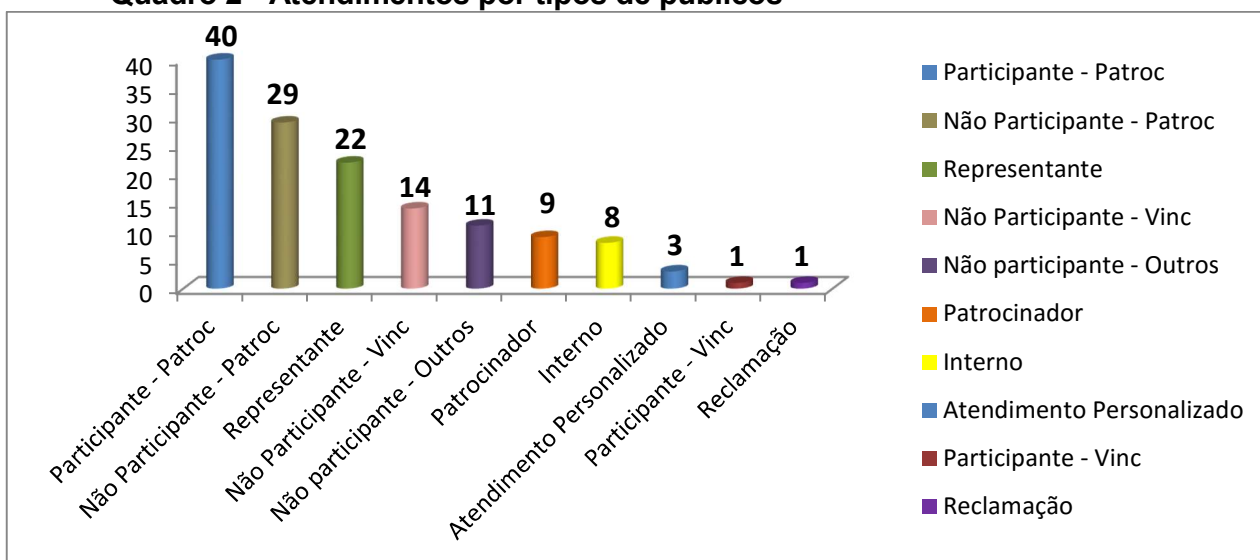
O presente relatório disponibiliza os dados das ações realizadas pela área de Relacionamento com o Participante (RELPA).

1. Atendimento

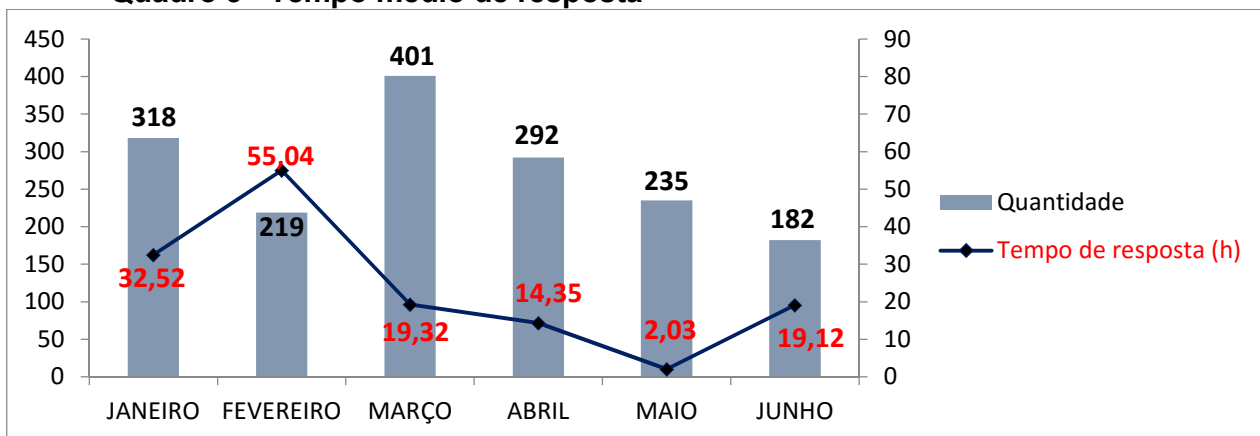
Quadro 1 - Quantitativo do atendimento



Quadro 2 - atendimentos por tipos de públicos



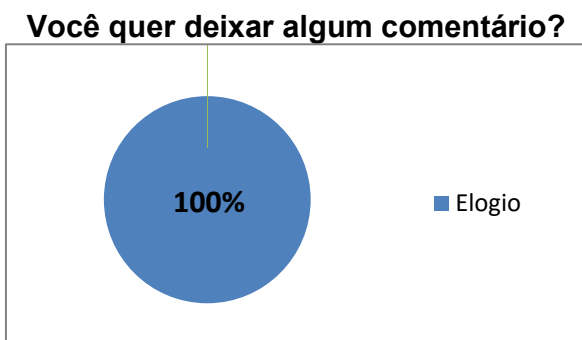
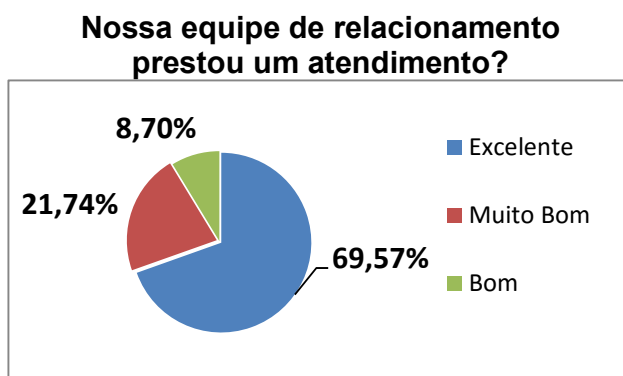
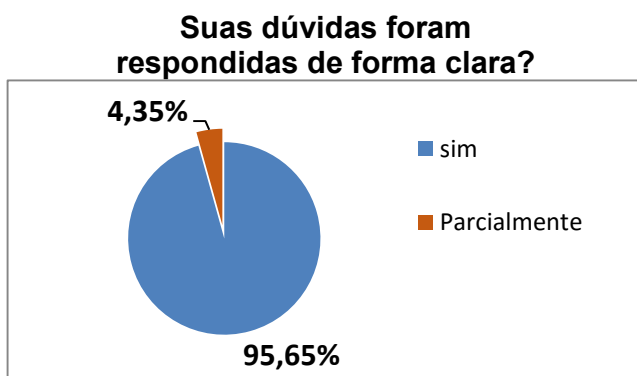
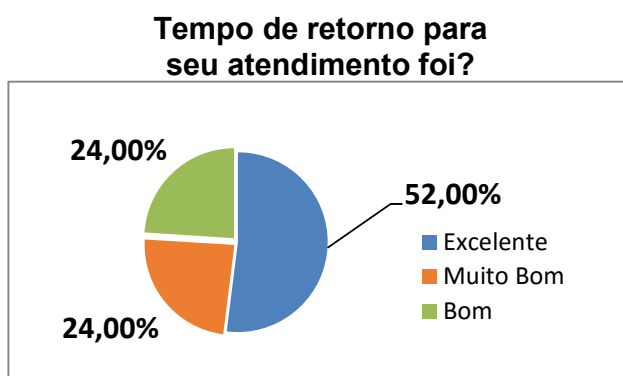
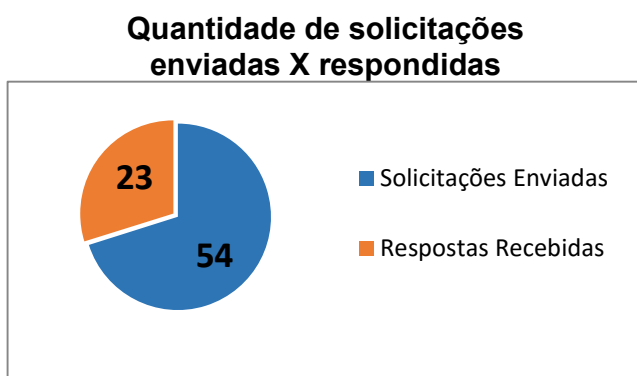
Quadro 3 - Tempo médio de resposta



- No mês de junho foram registradas 182 solicitações, sendo que 180 (98,90%) foram respondidas dentro do prazo estipulado na meta de “atingir tempo máximo de atendimento de 240 horas para 98% dos chamados”;
- Tempo médio de resposta foi de 19h12minutos, considerando que no período de 1 a 19/6/2016 as demandas foram atendidas por apenas 1 assistente da Relpa; e
- No mês foram realizadas 31 simulações para membros e servidores atendidos.

2. Pesquisa de qualidade do atendimento

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



3. Ações de Relacionamento

Mensagens e/ou comunicados enviados em junho/2016 para os participantes:

- Comunicado sobre a necessidade da definição do Regime de Tributação para 31 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em fevereiro de 2016 e ainda não haviam formalizado a escolha do regime;

- Mensagens de boas-vindas para 88 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios; e
- Mensagem com encaminhamento de link para acesso ao Relatório Anual 2015.

Mensagens e/ou comunicados enviados em junho/2016 para os patrocinadores e/ou representantes:

- Comunicado sobre resultado parcial do Prêmio Funpresp-Jud 2016; e
- Mensagem com encaminhamento de link para acesso ao Relatório Anual 2015.

4. Dados sobre os participantes

Taxa de adesão

No mês de junho/2016 foram realizadas 179 novas adesões e 45 movimentações, considerando 14 reenquadramentos previdenciários, 13 cancelamentos, 16 migrações entre patrocinadores, 1 exclusão de registro indevido e 1 falecimento de participante, resultando em um acréscimo líquido de 134 participantes, que somadas às adesões anteriores totalizaram 5.098 adesões. Estas adesões estão assim distribuídas.

Tabela 1 – Novas adesões

Mês/Ano	Patrocinado	Vinculado	Autopatrocinado	No prazo de opção pelos institutos	Total
Saldo 2015	3.967	98	6	21	4.092
jan/16	310	2	-2	8	318
fev/16	285	1	3	-1	288
mar/16	63	9	1	-3	70
abr/16	119	3	0	1	123
mai/16	75	5	0	-7	73
jun/16	99	6	1	28	134
Acum. 2016	951	26	3	26	1006
Acumulado	4.918	124	9	47	5.098

Adesões x Meta

Para 2016, foi estabelecida a meta de 1.943 novas adesões. Para efeito comparativo, a meta anual foi dividida proporcionalmente nos doze meses. Dessa forma, as adesões líquidas em junho atingiram 83% da meta estabelecida para o mês. No acumulado de 2016, o percentual se eleva para 103%, sendo que em relação à meta total do ano alcançou-se 52% do pretendido.

Tabela 2 – Adesões x Meta

Mês/Ano	Adesões	Meta Mensal	Diferença	Meta (%)
jan/16	318	162	156	196%
fev/16	288	162	126	178%
mar/16	70	162	-92	43%
abr/16	123	162	-39	76%
mai/16	73	162	-89	45%
jun/16	134	162	-28	83%
Total	1006	972	34	103%

Nomeações x Adesões

Conforme mencionado anteriormente, ocorreram 134 novas adesões em junho de 2016, no mesmo período foram publicadas 210 nomeações no Diário Oficial da União.

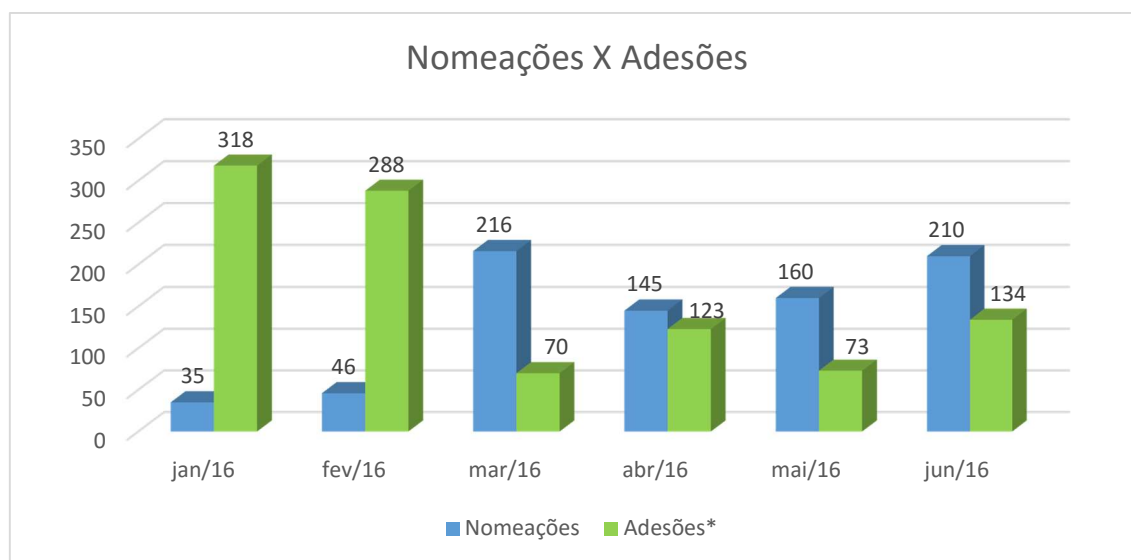
No período de novembro/2015 a junho/2016, o percentual relativo a nomeação versus adesões foi de 83%, importante ressaltar que a adesão automática teve início a partir da publicação da Lei 13.183, de 4/11/2015. Considerando apenas o ano de 2016, a nossa taxa de sucesso, proveniente de adesões ocorridas em momento posterior à nomeação, ficou em 124%.

Tabela 3 - Nomeações x Adesões

Mês/Ano	Nomeações	Adesões*	Taxa de Sucesso	Taxa de Sucesso Acumulada
nov/15	583	381	65%	64%
dez/15	798	424	53%	58%
Acum. 2015	1.381	805	58%	58%
jan/16	35	318	909%	79%
fev/16	46	288	626%	97%
mar/16	216	70	32%	88%
abr/16	145	123	85%	88%
mai/16	160	73	46%	85%
jun/16	210	134	64%	83%
Acum. 2016	812	1006	124%	83%
Total	2.193	1.811	83%	83%

*Adesões informadas no mês, considerando a diferença de adesões do mês anterior com o mês subsequente, nas datas da extração mensal dos painéis de participantes.

Gráfico 4 – Nomeações x adesões



Taxa de Adesão

No mês de junho ocorreram 11 cancelamentos de adesão automática num cenário de 145 adesões de participantes patrocinados, ocasionando uma adesão mensal de 93%.

Tabela 4 - Nomeações X Cancelamentos

Mês/Ano	Adesões participantes patrocinados	Cancelamentos	Taxa de Adesão Mensal	Taxa de Adesão Acumulada
nov/15	367	84	81%	81%
dez/15	429	82	84%	83%
Acum. 2015	796	166	83%	83%
jan/16	445	47	90%	85%
fev/16	97	9	92%	86%
mar/16	134	14	91%	86%
abr/16	93	13	88%	86%
mai/16	124	19	87%	86%
jun/16	145	11	93%	87%
Acum. 2016	1038	113	90%	90%
Total	1.834	279	87%	87%

Taxa de Retenção

Em junho/2016 tivemos 13 cancelamentos, destes, 11 relacionados a adesão automática e 2 cancelamentos de participantes anteriores a adesão. Cabe ressaltar que, ao solicitar cancelamento o participante da adesão automática passa a condição de *prospect* patrocinado da adesão automática.

Para o mês em análise, a taxa de retenção ficou em 93%. Esta taxa encontra-se em 84% para o acumulado de 2016 e, também, 84% se analisarmos da data de instituição da adesão automática, em novembro/2015, até junho/2016.

Tabela 5 - Taxa de Retenção

Mês/Ano	Entradas (1)	Saídas (2)	Líquido (1-2)	Taxa de Retenção Mensal	Taxa de Retenção Acumulada
nov/15	375	70	305	81%	81%
dez/15	433	60	373	86%	84%
Acum. 2015	808	130	678	-	84%
jan/16	448	66	382	85%	84%
fev/16	101	33	68	67%	83%
mar/16	139	22	117	84%	83%
abr/16	134	11	123	92%	84%
mai/16	129	31	98	76%	83%
jun/16	179	13	166	93%	84%
Acumulado	1130	176	954	-	84%
TOTAL	1.938	306	1632	-	84%

5. Indicadores:

a) 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 = 180;
- ✓ Total de demandas recebidas = 182;

✓ Cálculo = $(180/182) \times 100 = 98,9\%$.

b) Meta: atingir 6.035 participantes patrocinados até dezembro de 2016

- ✓ Indicador: participante patrocinado;
- ✓ Cálculo: $(4.927/6035) \times 100 = 81,64\%$

c) Meta: atingir 3% de participantes patrocinados em até dezembro de 2016

- ✓ Indicador: percentual de adesão de vinculados;
- ✓ Forma de cálculo: quantidade de participantes vinculados / total de participantes;
- ✓ Quantidade de participante vinculado = 124;
- ✓ Total de participantes = 6.035;
- ✓ Cálculo: $(124 / 6035) \times 100 = 2,05\%$.

d) Meta: reverter 20% dos cancelamentos em até 90 dias

- ✓ Indicador: reversão de cancelamentos;
- ✓ Forma de cálculo: quantidade de cancelamentos revertidos / total de cancelamentos;
- ✓ Indicador não avaliado considerando a necessidade da Funpresp-Jud em revisar o enquadramento previdenciário aplicado pelos patrocinadores no momento da entrada em exercício do membro/servidor para cumprir a lei 13.183/2015 (adesão automática). Na primeira análise amostral realizada foi constatado que no universo de 282 cancelamentos 38 ocorreram porque os membros/servidores estavam enquadrados no regime da integralidade ou média remuneratória;

✓ Ação prevista: envio de Ofício solicitando dados cadastrais de membros e servidores aos patrocinadores em julho 2016. Conclusão da revisão do enquadramento previdenciário em 15/8/2016.

À consideração superior.

Brasília, 18 de Julho de 2016.

RELPA