

RREL 08
RELACIONAMENTO
COM O PARTICIPANTE

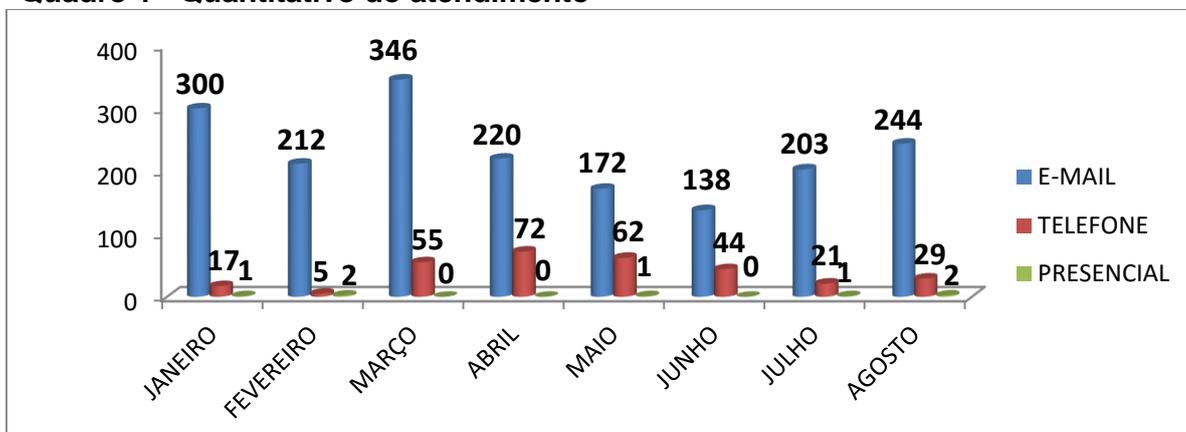
Agosto
2016

Relatório de Relacionamento (RREL 08/2016) 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).

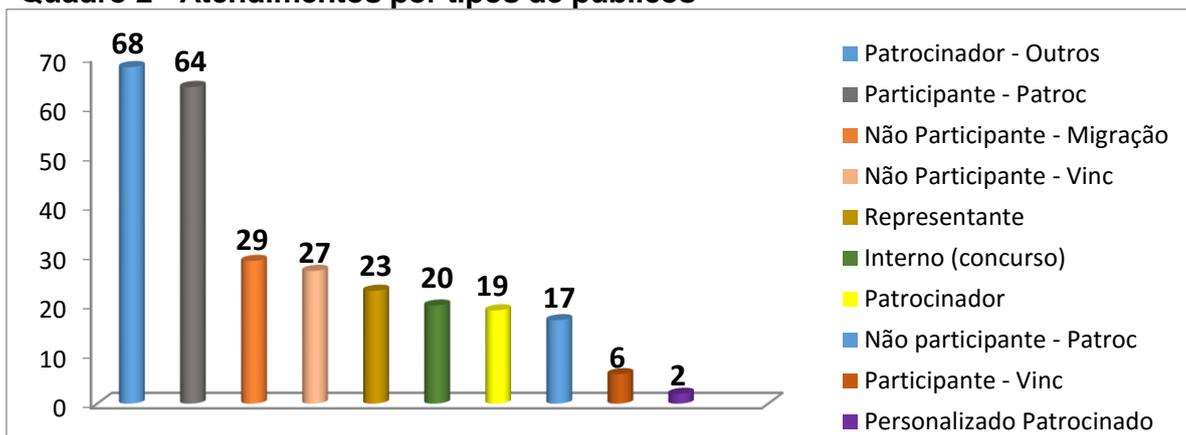
1. Atendimento

Quadro 1 - Quantitativo do atendimento



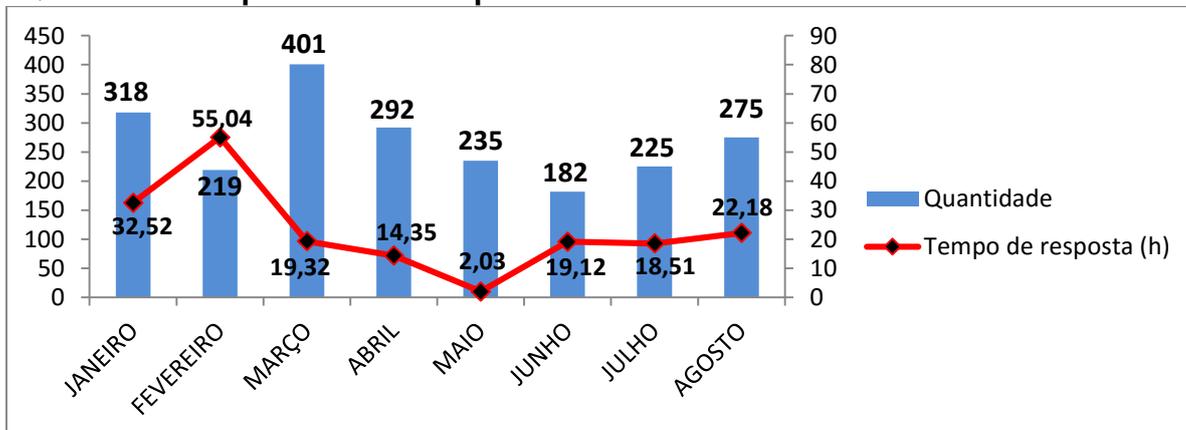
Fonte: SAP

Quadro 2 - Atendimentos por tipos de públicos



Fonte: SAP

Quadro 3 - Tempo médio de resposta



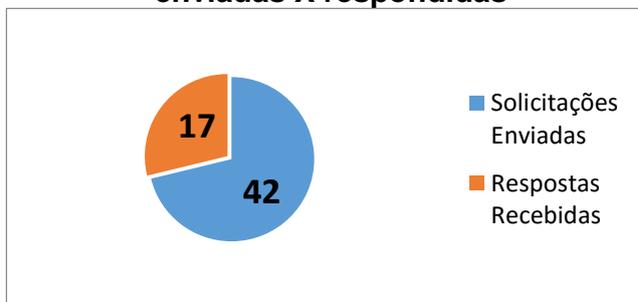
Fonte: SAP

- No mês de agosto foram registradas 275 solicitações, sendo 273 respondidas dentro do prazo estipulado na meta de “atingir tempo máximo de atendimento de 240 horas para 98% dos chamados”, cumprindo 99,27% da meta;
- Tempo médio de resposta foi de 22h18minutos;
- No mês foram realizadas 26 simulações para membros e servidores atendidos;
- Relatório de acessos ao Portal do Participante:
Período de início da avaliação: 15/08/2016 – 31/08/2016 - 1.194 acessos ao portal do participante.

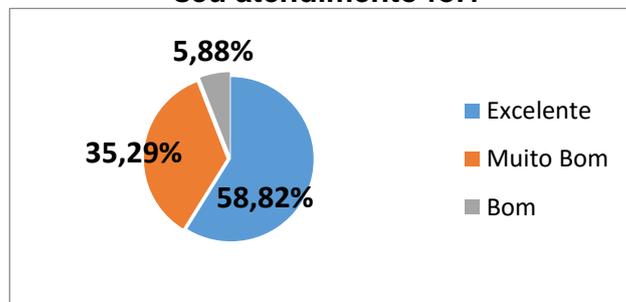
2. Pesquisa de qualidade do atendimento

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

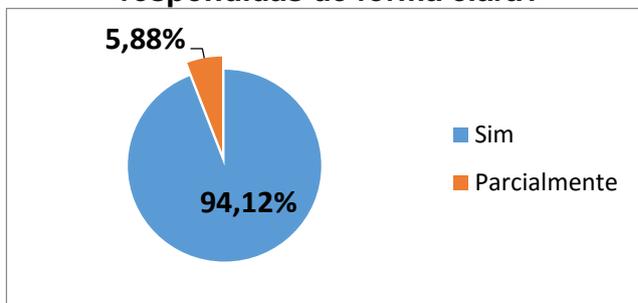
Quantidade de solicitações enviadas X respondidas



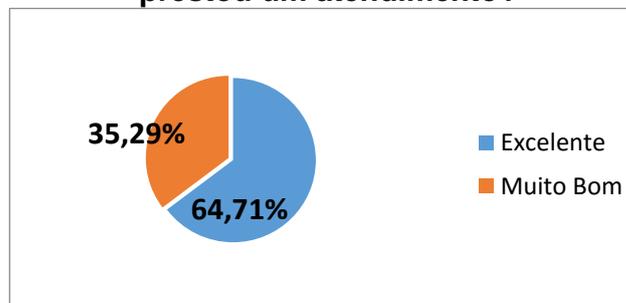
Tempo de retorno para seu atendimento foi?



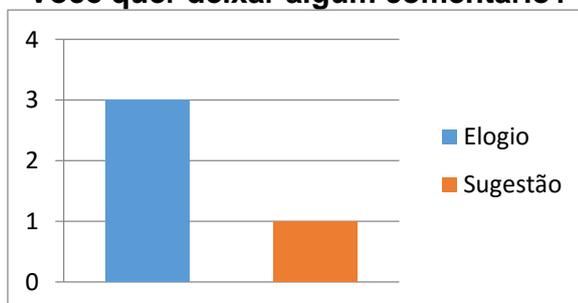
Suas dúvidas foram respondidas de forma clara?



Nossa equipe de relacionamento prestou um atendimento?



Você quer deixar algum comentário?



3. Ações de Relacionamento

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

- Comunicado sobre a necessidade da definição do Regime de Tributação para 27 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em abril de 2016 e ainda não haviam formalizado a escolha do regime;
- Funpresp-Jud Notícias – última edição;
- Pesquisa de satisfação;
- Portal Vida Previdenciária; e
- Mensagens de boas-vindas para 61 participantes, com e-mails informados, que aderiram ao Plano de Benefícios.

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

- Pesquisa de opinião;
- Resultado final do Prêmio Funpresp-Jud 2016,
- Sugestões para o Prêmio Funpresp-Jud 2017;
- Portal Vida Previdenciária; e
- Reabertura do prazo para migração de regime de previdência do servidor público federal.

4. Dados sobre os participantes

Taxa de adesão

No mês de agosto/2016 foram realizadas 141 novas adesões e 39 movimentações, considerando 5 reenquadramentos previdenciários, 2 falecimentos, 14 cancelamentos, 12 migrações entre patrocinadores e 6 correções, resultando em um acréscimo líquido de 102 participantes, que somadas às adesões anteriores totalizaram 5.328 adesões.

Tabela 1. Novas adesões

Mês/Ano	Patrocinado	Vinculado	Autopatrocínio	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
jul/16	114	15	0	-1	128
ago/16	89	9	0	4	102
Acum. 2016	1.154	50	3	29	1.236
Acum. Total	5.121	148	9	50	5.328

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Adesões x Meta

Para 2016, foi estabelecida a meta de 1.943 novas adesões para **participantes patrocinados**. Para efeito comparativo, a meta anual foi dividida proporcionalmente nos doze meses gerando a meta mensal de 162 adesões. Dessa forma, as adesões líquidas em agosto atingiram 63% da meta estabelecida para o mês. No acumulado de 2016, o percentual se eleva para 95%.

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%
jul/16	128	162	-34	79%
ago/16	102	162	-60	63%
Total	1236	1296	-60	95%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Nomeações x Adesões

Conforme mencionado anteriormente, ocorreram 102 novas adesões (patrocinados e vinculados) em agosto de 2016, no mesmo período foram publicadas 143 nomeações no Diário Oficial da União.

No período de novembro/2015 a agosto/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 113%.

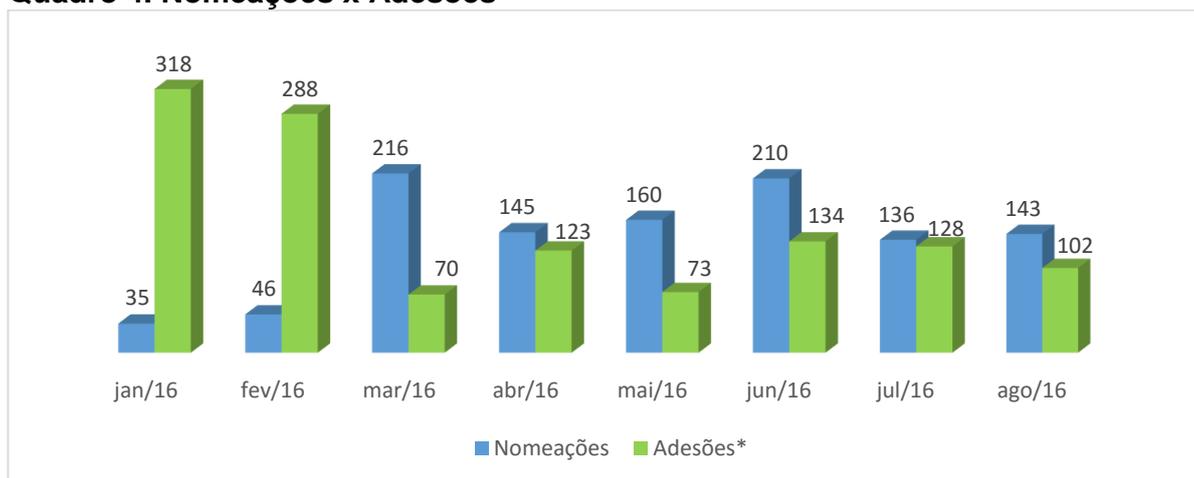
Tabela 3. Nomeações x Adesões

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%
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%
jul/16	136	128	94%	83%
ago/16	143	102	71%	83%
Acum. 2016	1091	1236	-	113%
Total	2.472	2.041	-	83%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

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

Quadro 4. Nomeações x Adesões



Fonte: Diseg

Taxa de Adesões x Cancelamentos (participantes patrocinados)

No mês de agosto ocorreram 9 cancelamentos de adesão automática num cenário de 89 adesões de participantes patrocinados, ocasionando uma adesão mensal de 87%.

Tabela 4. Adesões 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%
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%
jul/16	114	9	93%	87%
ago/16	89	9	91%	87%
Acum. 2016	1241	131	-	90%
Total	2.037	297	-	87%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Taxa de Retenção

Destacamos que em agosto/2016 tivemos 14 cancelamentos, destes, 9 relacionados a adesão automática, 4 desligamentos, 1 cancelamento de participante anterior a 5/11/2016 (início da adesão automática) e 5 reenquadramentos previdenciários. Cabe esclarecer 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 90%. Esta taxa encontra-se em 86% para o acumulado de 2016 e 85% se analisarmos da data de instituição da adesão automática, em novembro/2015, até agosto/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%
jul/16	150	13	137	91%	85%
ago/16	141	14	127	90%	85%
Acumulado 2016	1421	203	1218	-	86%
TOTAL	2.229	333	1.896	-	85%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

5. Indicadores:

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

- ✓ Indicador: participantes patrocinados;
- ✓ Forma de cálculo: quantidade de participantes patrocinados (unidade)
- ✓ Resultado = 5.180 participantes (participantes patrocinados, auto patrocinados e no prazo de opção pelos institutos).

b) Meta: atingir 90% de adesão de participantes patrocinados em 2016

- ✓ Indicador: percentual de adesão de patrocinados;
- ✓ Forma de cálculo: quantidade de participantes patrocinados/total de elegíveis (%);
- ✓ Quantidade de participante patrocinados = 1.241
- ✓ Total de elegíveis = 131 + 1.241 = 1.372
- ✓ Cálculo: $1.241 / (131 + 1.241) = 1.241 / 1.372 = 90,4\%$

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

- ✓ Indicador: percentual de adesão de vinculados;
- ✓ Forma de cálculo: quantidade de participantes vinculados / total de participantes (%);
- ✓ Quantidade de participante vinculado = 148;
- ✓ Total de participantes = 5.328;
- ✓ Cálculo: $(148 / 5.328) \times 100 = 2,77\%$.

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 = 273;
- ✓ Total de demandas recebidas = 275;
- ✓ Cálculo = $(273/275) \times 100 = 99,27\%$.

e) 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).
- ✓ Ação realizada: em 29/07/2016, enviamos o Ofício-Circular nº 8/2016-Diseg para todos os órgãos Patrocinadores solicitando dados cadastrais de membros e servidores titulares de cargos efetivos (nome, cargo efetivo, CPF, data de nascimento, data de exercício, regime de previdência, e-mail funcional, e-mail pessoal, telefones fixo e celular). Foi dado prazo de 10 (dez) dias úteis contados do recebimento do Ofício-Circular para o envio do arquivo (formato de planilha eletrônica)
- ✓ Até 31/8/2016, apenas 38 Órgãos Patrocinadores haviam enviado os dados solicitados. A Funpresp-Jud reiterou a solicitação e aguarda a conclusão do envio das planilhas para concluir o procedimento de verificação de reenquadramento previdenciário. Prazo previsto para conclusão da revisão do enquadramento previdenciário: 30/9/2016, considerando o atraso para atendimento da demanda.

Brasília, 19 de setembro de 2016.

RELPA
DIRETORIA DE SEGURIDADE