

**RREL 09**  
**RELACIONAMENTO**  
**COM O PARTICIPANTE**

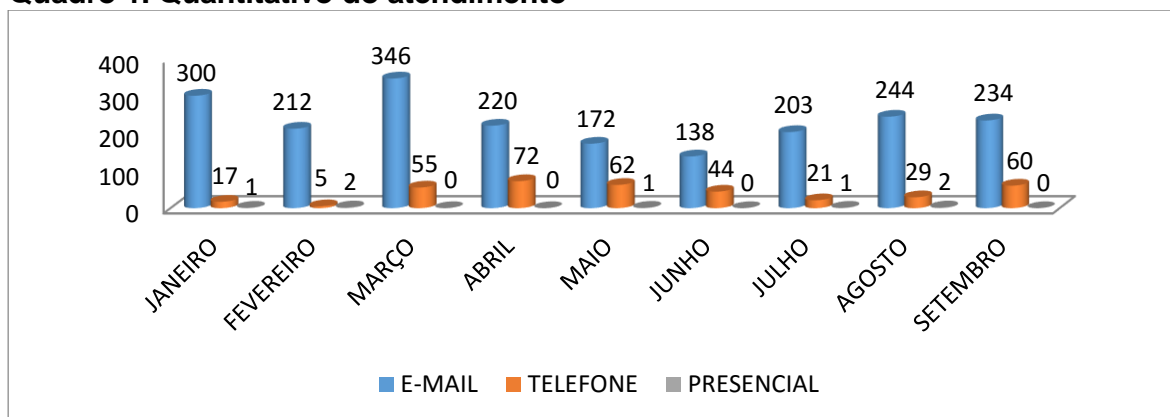
Setembro  
2016

Relatório de Relacionamento (RREL 09/2016) 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).

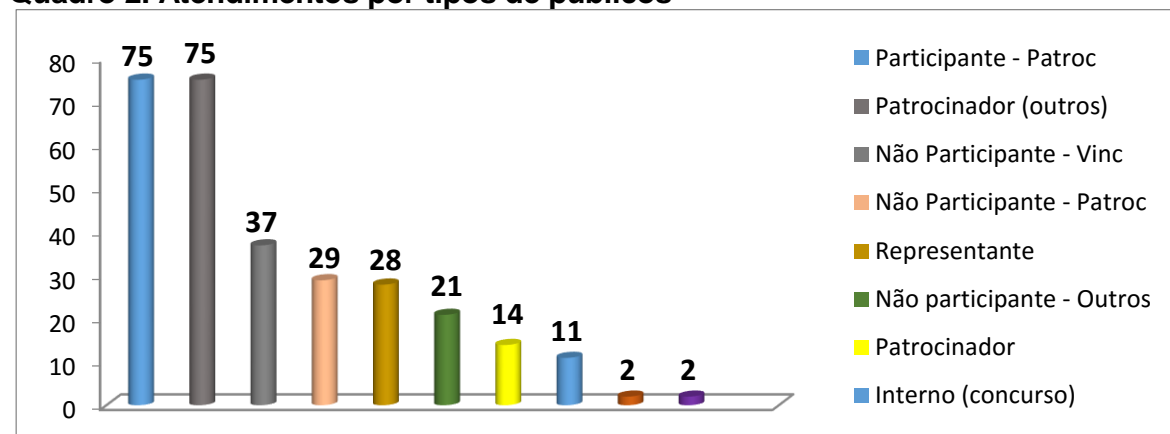
## 1. Atendimento

**Quadro 1. Quantitativo do atendimento**



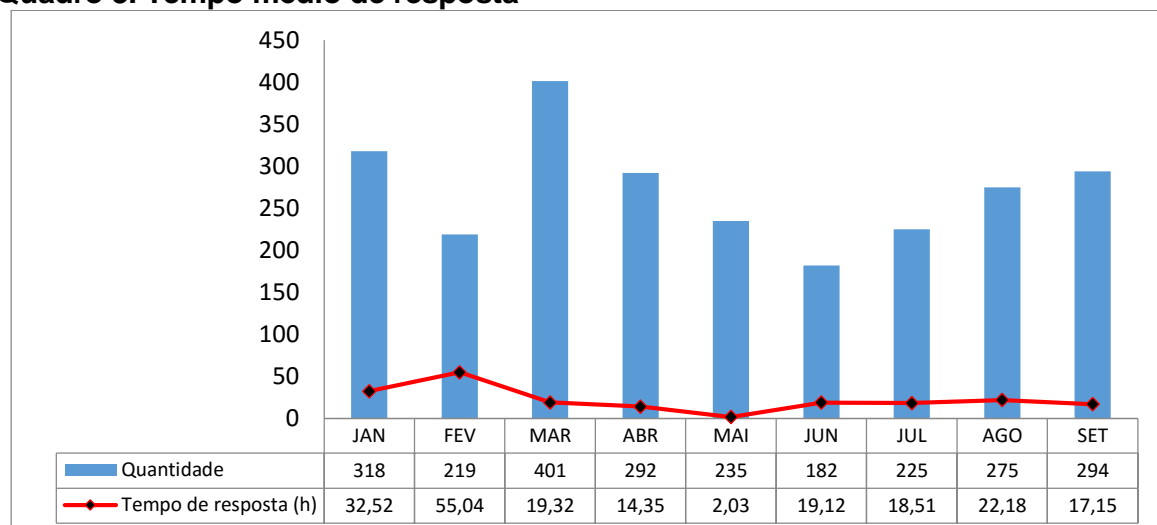
Fonte: SAP

**Quadro 2. Atendimentos por tipos de públicos**



Fonte: SAP

**Quadro 3. Tempo médio de resposta**



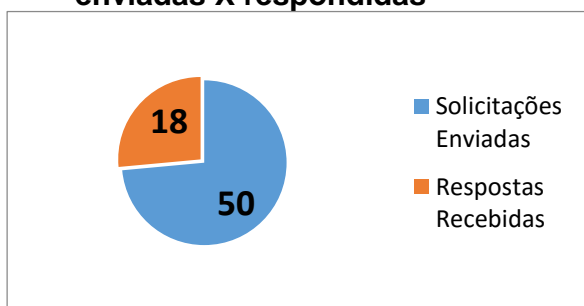
Fonte: SAP

- No mês de setembro foram registradas 294 solicitações, sendo 293 respondidas dentro do prazo estipulado na meta de “atingir tempo máximo de atendimento de 240 horas para 98% dos chamados”, cumprindo 99,66% da meta;
- Tempo médio de resposta foi de 17h15minutos;
- No mês foram realizadas 38 simulações para membros e servidores atendidos;
- Relatório de acessos ao Portal do Participante: no período de início da avaliação, de 1º a 30/9/2016, foram registrados 1.457 acessos ao portal do participante.

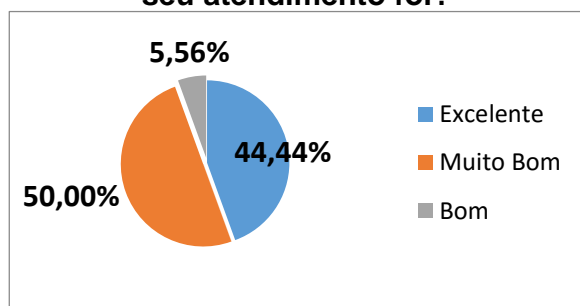
## 2. Pesquisa de qualidade do atendimento

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

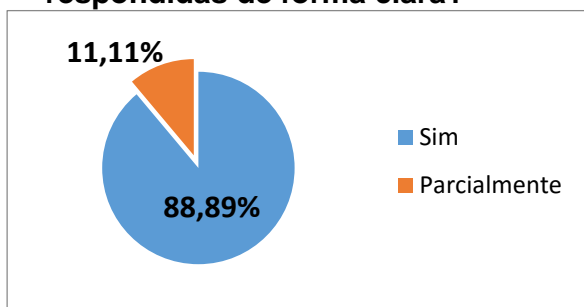
**Quantidade de solicitações enviadas X respondidas**



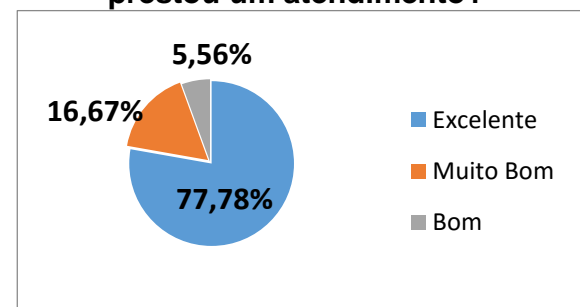
**Tempo de retorno para seu atendimento foi?**



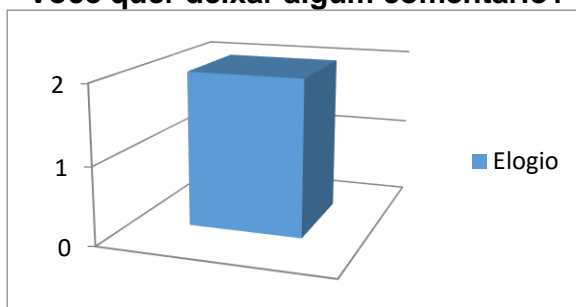
**Suas dúvidas foram respondidas de forma clara?**



**Nossa equipe de relacionamento prestou um atendimento?**



**Você quer deixar algum comentário?**



### 3. Ações de Relacionamento

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

- Funpresp-Jud lança Portal de Governança e Transparência;
- Mensagens de boas-vindas para 218 participantes, com e-mails informados, que aderiram ao Plano de Benefícios.

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

- Funpresp-Jud lança Portal de Governança e Transparência;
- Lançamento do Prêmio Funpresp-Jud 2017;
- Processo Eleitoral 2017;

### 4. Dados sobre os participantes

#### Taxa de adesão

No mês de setembro/2016 foram realizadas 387 novas adesões e 27 movimentações, considerando 1 reenquadramento previdenciário, 8 cancelamentos, 13 migrações entre patrocinadores e 5 correções, resultando em um acréscimo líquido de 360 participantes, que somadas às adesões anteriores totalizaram 5.688 adesões.

**Tabela 1. Novas adesões**

Mês/Ano	Patrocinado	Vinculado	Autopatrocínio	No prazo de opção pelos institutos	Total
<b>Saldo 2015</b>	<b>3.967</b>	<b>98</b>	<b>6</b>	<b>21</b>	<b>4.092</b>
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
set/16	342	9	0	9	360
<b>Acum. 2016</b>	<b>1496</b>	<b>59</b>	<b>3</b>	<b>38</b>	<b>1596</b>
<b>Acum. Total</b>	<b>5.463</b>	<b>157</b>	<b>9</b>	<b>59</b>	<b>5.688</b>

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 setembro atingiram 222% da meta estabelecida para o mês. No acumulado de 2016, o percentual se eleva para 109%.

**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%
set/16	360	162	198	222%
<b>Total</b>	<b>1596</b>	<b>1458</b>	<b>138</b>	<b>109%</b>

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

### Nomeações x Adesões

Conforme mencionado anteriormente, ocorreram 360 novas adesões (patrocinados e vinculados) em setembro de 2016, no mesmo período foram publicadas 414 nomeações no Diário Oficial da União.

No período de novembro/2015 a setembro/2016, o percentual relativo à taxa de sucesso acumulada de nomeações 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 acumulada, proveniente de adesões ocorridas em momento posterior à nomeação, ficou em 106%.

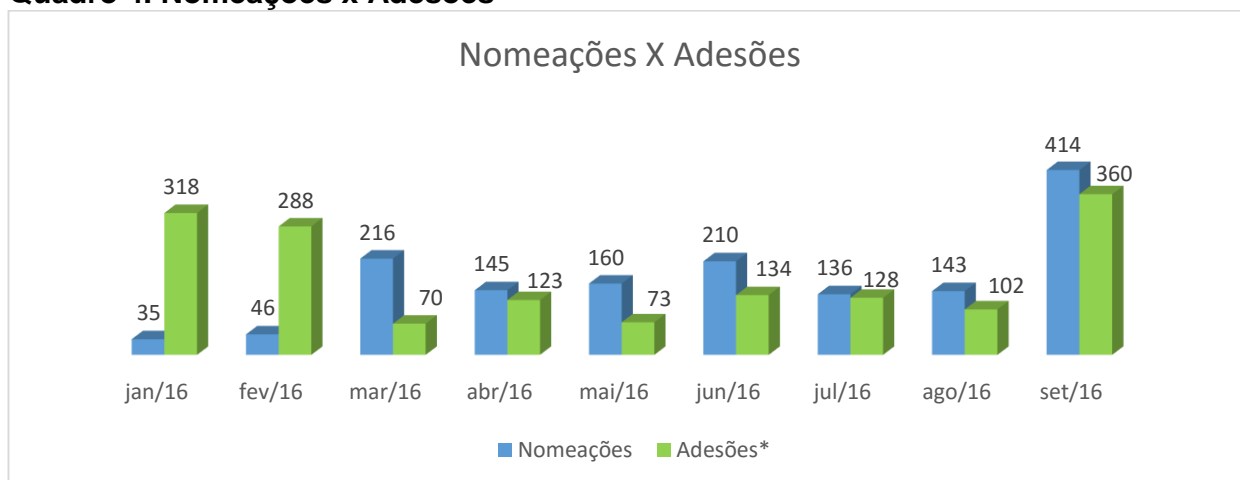
**Tabela 3. Nomeações x Adesões**

Mês/Ano	Nomeações	Adesões*	Taxa de Sucesso	Taxa de Sucesso Acum.
nov/15	583	381	65%	64%
dez/15	798	424	53%	58%
<b>Acum. 2015</b>	<b>1.381</b>	<b>805</b>	-	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%
set/16	414	360	87%	83%
<b>Acum. 2016</b>	<b>1505</b>	<b>1596</b>	-	<b>106%</b>
<b>Total</b>	<b>2.886</b>	<b>2.401</b>	-	<b>83%</b>

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 setembro ocorreram 5 cancelamentos de adesão automática num cenário de 342 adesões de participantes patrocinados, ocasionando uma adesão mensal de 89% e acumulada, para 2016, de 92%.

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%
<b>Acum. 2015</b>	<b>796</b>	<b>166</b>	-	<b>83%</b>
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%
set/16	342	5	99%	89%
<b>Acum. 2016</b>	<b>1583</b>	<b>136</b>	-	<b>92%</b>
<b>Total</b>	<b>2.379</b>	<b>302</b>	-	<b>89%</b>

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

#### Taxa de Retenção

Destacamos que em setembro/2016 tivemos 8 cancelamentos, destes, 5 relacionados a adesão automática (cancelamentos realizados em até 90 dias após a adesão), e 3 decorrentes cancelamentos a pedido. 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 98%. Esta taxa encontra-se em 88% para o acumulado de 2016 e 87% se analisarmos o período de novembro/2015 a setembro/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%
<b>Acum. 2015</b>	<b>808</b>	<b>130</b>	<b>678</b>	-	<b>84%</b>
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%
set/16	387	8	379	98%	87%
<b>Acum. 2016</b>	<b>1808</b>	<b>211</b>	<b>1597</b>	-	<b>88%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2.616</b>	<b>341</b>	<b>2.274</b>	-	<b>87%</b>

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); e
- ✓ Resultado = 5.531 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 = 1.583;
- ✓ Total de elegíveis = 136 + 1.583 = 1.719; e
- ✓ Cálculo:  $1.583 / 1719 = 92\%$ .

### 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 = 157;
- ✓ Total de participantes = 5.688; e
- ✓ Cálculo:  $(157 / 5.688) \times 100 = 2,76\%$ .

### 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 = 293;
- ✓ Total de demandas recebidas = 294; e
- ✓ Cálculo =  $(293/294) \times 100 = 99,66\%$ .

### 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 = 16;
- ✓ Total de cancelamentos = 115; e
- ✓ Cálculo:  $16/115 = 13,9\%$ .

Para os cancelamentos anteriores à aprovação do planejamento estratégico da Fundação, foi considerado como prazo para reversão o dia 30/09/2016.

Vale destacar que não foram considerados 53 cancelamentos que ainda não obtivemos a informação do enquadramento previdenciário pelo Patrocinador.

Brasília, 27 de outubro de 2016.

RELPA  
DIRETORIA DE SEGURIDADE