

RREL 10
RELACIONAMENTO
COM O PARTICIPANTE

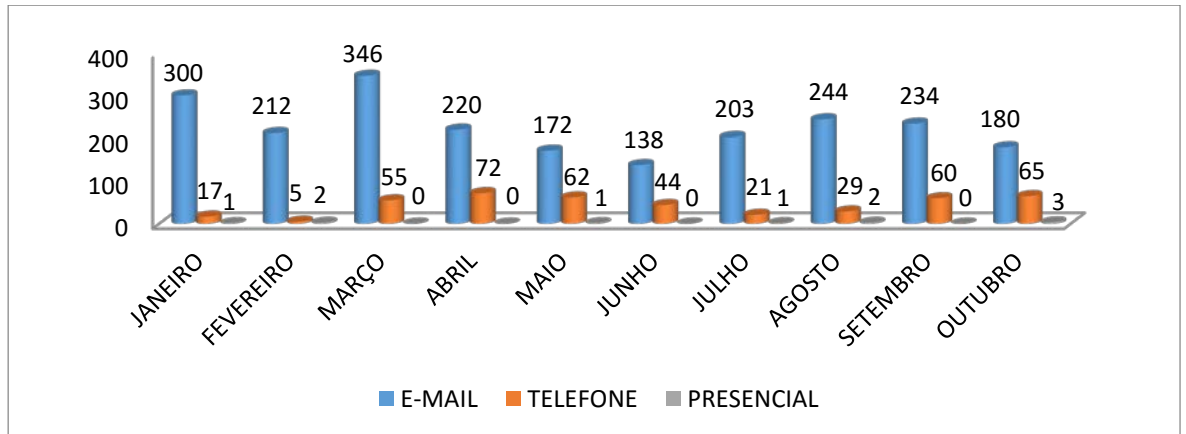
Outubro
2016

Relatório de Relacionamento (RREL 10/2016) 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).

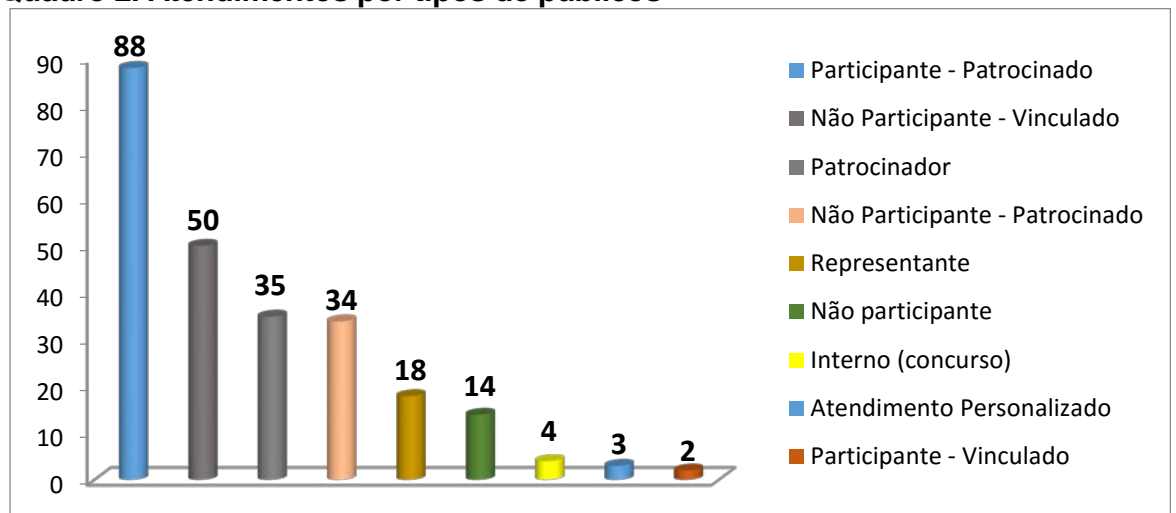
1. Atendimento

Quadro 1. Quantitativo do atendimento



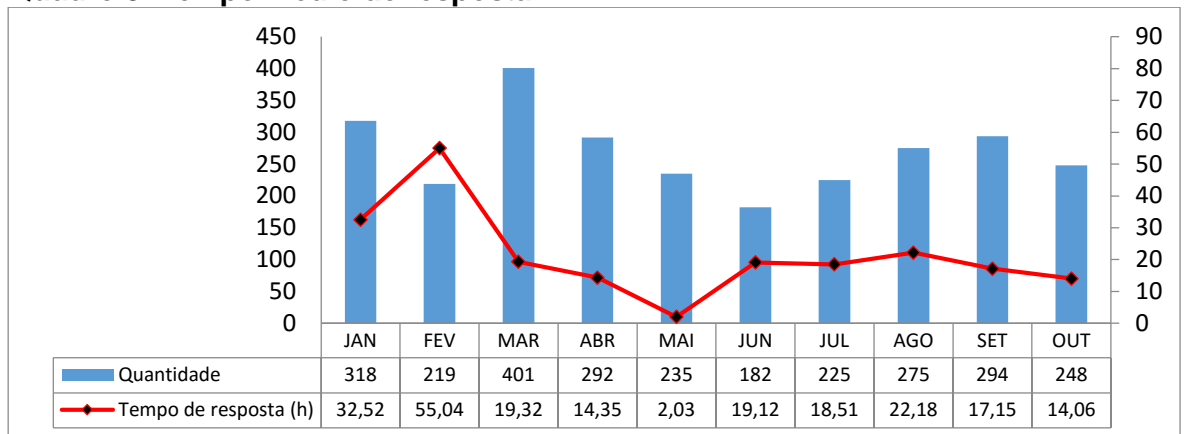
Fonte: SAP

Quadro 2. Atendimentos por tipos de públicos



Fonte: SAP

Quadro 3. Tempo médio de resposta



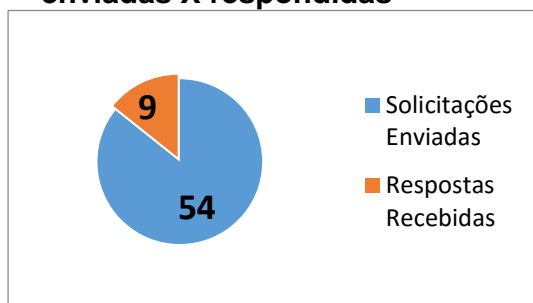
Fonte: SAP

- No mês de outubro foram registradas 248 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;
- Tempo médio de resposta foi de 14h06minutos;
- No mês foram realizadas 46 simulações para membros e servidores atendidos;
- Relatório de acessos ao Portal do Participante: no período de 1º a 31/10/2016 foram registrados 2.027 acessos ao portal do participante.

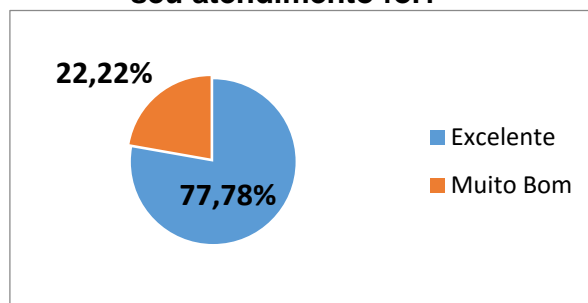
2. Pesquisa de qualidade do atendimento

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

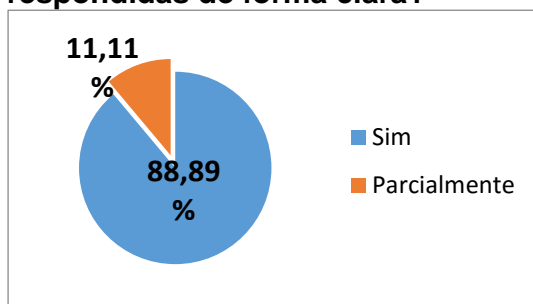
Quantidade de solicitações enviadas X respondidas



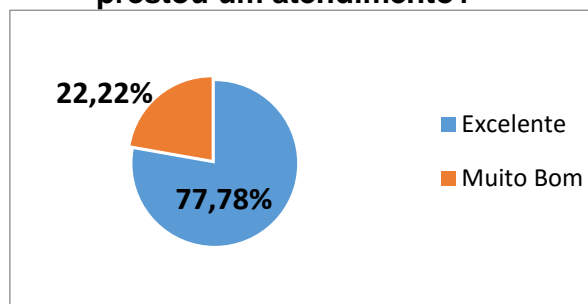
Tempo de retorno para seu atendimento foi?



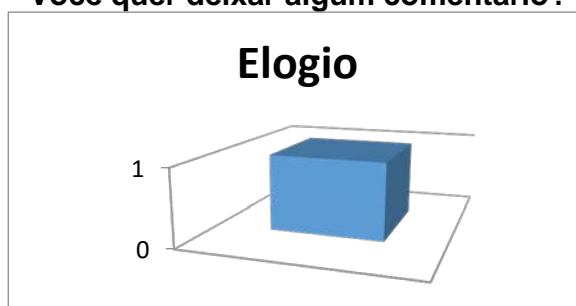
Suas dúvidas foram respondidas de forma clara?



Nossa equipe de relacionamento prestou um atendimento?



Você quer deixar algum comentário?



3. Ações de Relacionamento

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

- Comunicado sobre a necessidade da definição do Regime de Tributação para 30 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em junho de 2016 e ainda não haviam formalizado a escolha do regime;
- Mensagens de boas-vindas para 118 participantes, com e-mails informados, que aderiram ao Plano de Benefícios;
- Convite para Cerimônia de entrega do Prêmio Funpresp-Jud 2016 e Palestra do Dr. Marcos Cabrera; e
- Publicação do edital de convocação das eleições Funpresp-Jud 2017.

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

- Nova edição do Informativo do Patrocinador;
- Publicação do edital de convocação das eleições Funpresp-Jud 2017;
- Impossibilidade de cancelamento e nova inscrição para mudança do regime de tributação; e
- Procedimentos operacionais importantes.

4. Dados sobre os participantes

Taxa de adesão

No mês de outubro/2016 foram realizadas 310 novas adesões e 8 movimentações, considerando 4 reenquadramentos previdenciário, 1 cancelamento, 3 migrações entre patrocinadores, resultando em um acréscimo líquido de 302 participantes, que somadas às adesões anteriores totalizaram 5.990 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
set/16	342	9	0	9	360
out/16	298	6	0	-2	302
Acum. 2016	1.794	65	3	36	1.898
Acum. Total	5.761	163	9	57	5.990

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 outubro atingiram 186% da meta estabelecida para o mês. No acumulado de 2016, o percentual é de 117%.

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%
out/16	302	162	140	186%
Total	1.898	1.620	278	117%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Nomeações x Adesões

Conforme mencionado anteriormente, ocorreram 302 novas adesões (patrocinados e vinculados) em outubro de 2016, no mesmo período foram publicadas 467 nomeações no Diário Oficial da União.

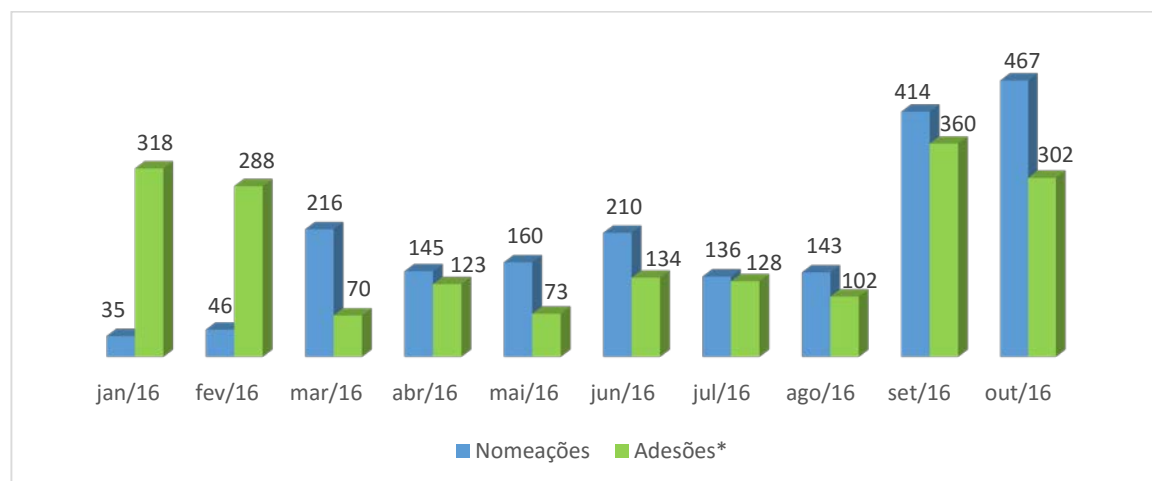
No período de novembro/2015 a outubro/2016, o percentual relativo à taxa de sucesso acumulada de nomeações versus adesões foi de 96%, importante ressaltar que a adesão automática teve início a partir da publicação da Lei 13.183, de 4/11/2015. Considerando apenas a taxa de sucesso acumulada em 2016, proveniente de adesões ocorridas em momento posterior à nomeação, também foi de 96%.

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%
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%
set/16	414	360	87%	83%
out/16	467	302	65%	96%
Acum. 2016	1.972	1.898	-	96%
Total	3.353	2.703	-	81%

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: Software de Gestão Previdenciário

Taxa de Adesões x Cancelamentos (participantes patrocinados)

No mês de outubro foram 298 adesões de participantes patrocinados e apenas 1 cancelamento a pedido do participante. Desse modo, a taxa de adesão mensal registrou-se em 99,7%, e a taxa de adesão acumulada para 2016 em 93%.

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%
set/16	342	5	99%	89%
out/16	298	1	99,7%	93%
Acum. 2016	1881	137	-	93%
Total	2.677	303	-	90%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Taxa de Retenção

Destacamos que em outubro/2016 tivemos apenas 1 cancelamento a pedido do participante.

Para o mês em análise, a taxa de retenção ficou em 99,7%. Esta taxa encontra-se em 90% para o acumulado de 2016 e 88% se analisarmos o período de novembro/2015 a outubro/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%
set/16	387	8	379	98%	87%
out/16	310	1	309	99,7%	90%
Acum. 2016	2118	212	1906	-	90%
TOTAL	2.926	342	2.584	-	88%

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 = 5.827 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 = 1.881;
- ✓ Total de elegíveis = 137 + 1.881 = 2.018; e
- ✓ Cálculo: $(1.881 / 2.018) \times 100 = 93\%$.

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 = 163;
- ✓ Total de participantes = 5.990; e
- ✓ Cálculo: $(163 / 5.990) \times 100 = 2,72\%$.

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 = 248;
- ✓ Total de demandas recebidas = 248; e
- ✓ Cálculo = $(248/248) \times 100 = 100\%$.

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 = 16;
- ✓ Total de cancelamentos = 120; e
- ✓ Cálculo: $16/120 = 13,3\%$.

Vale destacar que, 55 cancelamentos não foram considerados no cálculo por motivo de ausência da informação do enquadramento previdenciário pelo Órgão Patrocinador.

Brasília, 24 de novembro de 2016.

RELPA
DIRETORIA DE SEGURIDADE