

RREL 02
RELACIONAMENTO
COM O PARTICIPANTE

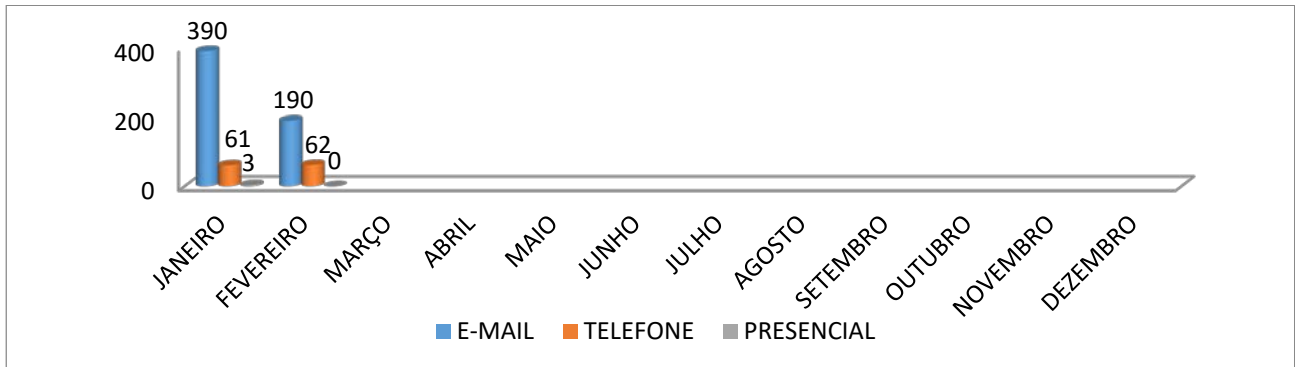
Fevereiro
2017

Relatório de Relacionamento (RREL 02/2017) 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 fevereiro de 2017.

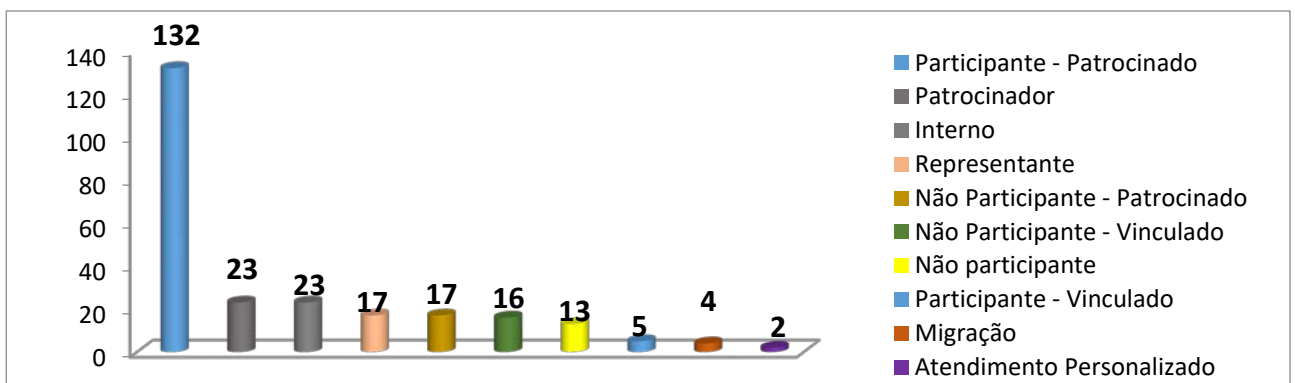
1. Atendimento

Quadro 1. Quantitativo do atendimento



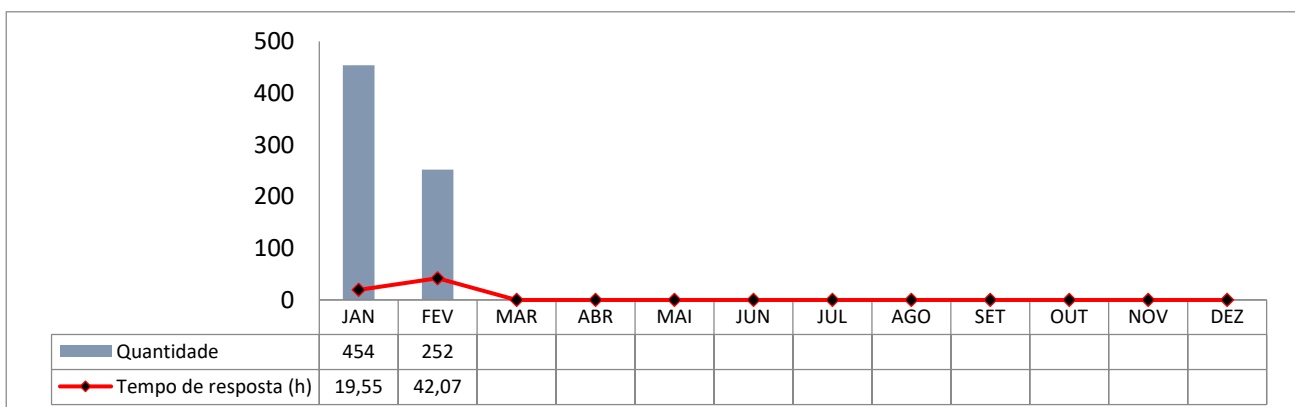
Fonte: SAP

Quadro 2. atendimentos por tipos de públicos



Fonte: SAP

Quadro 3. Tempo médio de resposta



Fonte: SAP

No mês de fevereiro foram registradas 252 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 42h07minutos;

No mês foram realizadas 12 simulações para membros e servidores atendidos;

Relatório de acessos ao Portal do Participante: no período de 1º a 28/02/2017 foram registrados 5.011 acessos ao portal do participante.

2. Pesquisa de qualidade do atendimento

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

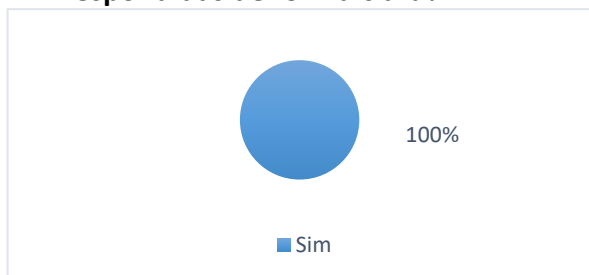
Quantidade de solicitações enviadas X respondidas



Tempo de retorno para seu atendimento foi?



Suas dúvidas foram respondidas de forma clara?



Nossa equipe de relacionamento prestou um atendimento?



3. Ações de Relacionamento

Mensagens e/ou comunicados enviados em fevereiro/2017 para os participantes:

- Mensagens de boas-vindas para 43 participantes, com e-mails cadastrados, que aderiram ao Plano de Benefícios em fevereiro/2017;

- Comunicado sobre a necessidade da definição do Regime de Tributação para 111 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em outubro de 2016 e ainda não haviam formalizado a escolha do regime;

- Seja bem-vindo à Funpresp-Jud!
- Acesso ao Portal do Participante
- Regime de Tributação
- Vai viajar no carnaval?
- Demonstrativo de contribuições 2017, ano-base 2016

Mensagens e/ou comunicados enviados em fevereiro/2017 para os patrocinadores e/ou representantes:

- Convite: II Encontro Nacional de Previdência Complementar do Poder Judiciário, MPU e CNMP
- Parciais do Prêmio Funpresp-Jud 2017
- Agradecimento pela participação nos resultados obtidos pela Funpresp-Jud em 2016

4. Dados sobre os participantes

Taxa de adesão

No mês de fevereiro de 2017 foram realizadas 86 novas adesões, que somadas às adesões anteriores totalizaram 7.331 adesões ao Plano de Benefícios.

Tabela 1. Novas adesões

Mês/Ano	Patrocinado	Vinculado	Autoprocínio	No prazo de opção pelos institutos	Total
Acumulado 2016	6625	195	37	10	6867
jan/17	364	14	0	0	378
fev/17	84	2	0	0	86
mar/17	0	0	0	0	0
abr/17	0	0	0	0	0
mai/17	0	0	0	0	0
jun/17	0	0	0	0	0
jul/17	0	0	0	0	0
ago/17	0	0	0	0	0
set/17	0	0	0	0	0
out/17	0	0	0	0	0
nov/17	0	0	0	0	0
dez/17	0	0	0	0	0
Acumulado 2017	448	16	0	0	464
Acumulado Total	7.073	211	37	10	7.331

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Adesões x Meta

Para 2017 foi estabelecida a meta de 2.800 novas adesões para **participantes patrocinados**. Para efeito comparativo, a meta anual foi dividida proporcionalmente nos doze meses gerando a meta mensal média de 233 adesões. Dessa forma, o resultado das adesões líquidas em fevereiro atingiu 36,1% da meta estabelecida para o mês.

Tabela 2. Adesões patrocinados x Meta

Mês/Ano	Adesões	Meta Mensal	Diferença	Meta (%)
jan/17	364	233	131	156,2%
fev/17	84	233	-149	36,1%
mar/17	0	233	0	0
abr/17	0	233	0	0
mai/17	0	233	0	0
jun/17	0	233	0	0
jul/17	0	233	0	0
ago/17	0	233	0	0
set/17	0	234	0	0
out/17	0	234	0	0
nov/17	0	234	0	0
dez/17	0	234	0	0
Acumulado 2017	448	2.800	-18	96,1%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Para os **participantes vinculados** foi estabelecida a meta de 281 novas adesões para 2017. Para efeito comparativo, a meta anual foi dividida proporcionalmente nos doze meses gerando a meta mensal média de 24 adesões. Dessa forma, o resultado das adesões líquidas em fevereiro atingiu 8,7% da meta estabelecida para o mês.

Tabela 3. Adesões vinculados x Meta

Mês/Ano	Adesões	Meta Mensal	Diferença	Meta (%)
jan/17	14	23	-9	60,9%
fev/17	2	23	- 21	8,7%
mar/17	0	23	0	
abr/17	0	23	0	
mai/17	0	23	0	
jun/17	0	23	0	
jul/17	0	24	0	
ago/17	0	24	0	
set/17	0	24	0	
out/17	0	24	0	
nov/17	0	24	0	
dez/17	0	24	0	
Acumulado 2017	16	282	-30	34

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Nomeações x Adesões

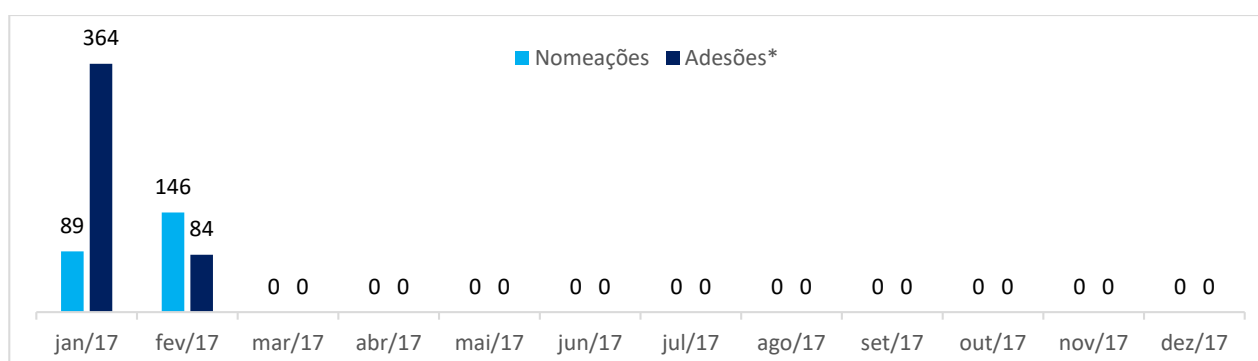
Em fevereiro/2017 ocorreram 84 novas adesões (participantes patrocinados), no mesmo período foram publicadas 146 nomeações no Diário Oficial da União. Considerando apenas a taxa de sucesso acumulada em 2017, proveniente de adesões ocorridas em momento posterior à nomeação foi alcançado o percentual de 190,6%

Tabela 4. Nomeações x Adesões

Mês/Ano	Nomeações	Adesões	Taxa de Sucesso (%)	Taxa de Sucesso Acumulada (%)
jan/17	89	364	409,0%	409,0%
fev/17	146	84	57,5%	190,6%
mar/17	0	0	0	0
abr/17	0	0	0	0
mai/17	0	0	0	0
jun/17	0	0	0	0
jul/17	0	0	0	0
ago/17	0	0	0	0
set/17	0	0	0	0
out/17	0	0	0	0
nov/17	0	0	0	0
dez/17	0	0	0	0
Acumulado 2017	235	448	-	190,6%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Quadro 4. Nomeações x Adesões



Taxa de Adesões x Cancelamentos (participantes patrocinados)

No mês de fevereiro/2017 foram realizadas 84 adesões de participantes patrocinados e 07 cancelamentos da adesão automática. Desse modo, as taxas de adesão mensal e acumulada foi de 88,7%.

Tabela 5. Adesões X Cancelamentos

Mês/Ano	Adesões patrocinadas	Cancelamentos	Taxa de Adesão Mensal (%)	Taxa de Adesão Acumulada (%)
jan/17	364	50	87,9%	87,9%
fev/17	84	7	92,3%	88,7%
mar/17	0	0	0	0
abr/17	0	0	0	0
mai/17	0	0	0	0
jun/17	0	0	0	0
jul/17	0	0	0	0
ago/17	0	0	0	0
set/17	0	0	0	0
out/17	0	0	0	0
nov/17	0	0	0	0
dez/17	0	0	0	0
Acumulado 2017	448	57	-	88,7%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Taxa de Retenção

Destacamos que em fevereiro/2017 tivemos 84 novas adesões e 13 saídas (cancelamentos, falecimentos, institutos, reenquadramento). Desse modo, a taxa de retenção apresentada foi de 84,5%.

Tabela 6. Taxa de Retenção

Mês/Ano	Entradas (1)	Saídas (1)	Líquido (1-2)	Taxa de Retenção Mensal (%)	Taxa de Retenção Acumulada (%)
jan/17	364	64	300	82,4%	82,4%
fev/17	84	13	71	84,5%	85,3%
mar/17	0	0	0	0	0
abr/17	0	0	0	0	0
mai/17	0	0	0	0	0
jun/17	0	0	0	0	0
jul/17	0	0	0	0	0
ago/17	0	0	0	0	0
set/17	0	0	0	0	0
out/17	0	0	0	0	0
nov/17	0	0	0	0	0
dez/17	0	0	0	0	0
Acumulado 2017	448	77	371	-	85,3%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

5. Indicadores:

a) Meta: atingir 9.540 participantes patrocinados até dezembro de 2017

- ✓ Indicador: participantes patrocinados;
- ✓ Forma de cálculo: quantidade de participantes patrocinados (unidade); e
- ✓ Resultado = 7.120 participantes (participantes patrocinados, autopatrocinados e no prazo de opção pelos institutos).

b) Meta: atingir 91% de adesão de participantes patrocinados em 2017

- ✓ Indicador: percentual de adesão de patrocinados;
- ✓ Forma de cálculo: quantidade de participantes patrocinados/total de elegíveis (%);
- ✓ Quantidade de participante patrocinados = 84;
- ✓ Total de elegíveis = 91;
- ✓ Cálculo: $(84 / 91) * 100 = 92,3\%$.

c) Meta: atingir 477 de participantes vinculados até dezembro de 2017

- ✓ Indicador: percentual de adesão de vinculados;
- ✓ Forma de cálculo: quantidade de participantes vinculados;
- ✓ Resultado = 211

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 = 252;
- ✓ Total de demandas recebidas = 252; e
- ✓ Cálculo = $(252 / 252) * 100 = 100\%$.

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 = 126; e
- ✓ Cálculo: $(16 / 126) * 100 = 12,7\%$.

Brasília, 16 de março de 2017.

RELPA
DIRETORIA DE SEGURIDADE