

RREL 03
RELACIONAMENTO
COM O PARTICIPANTE

Março
2017

Relatório de Relacionamento (RREL 03/2017) 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 março de 2017.

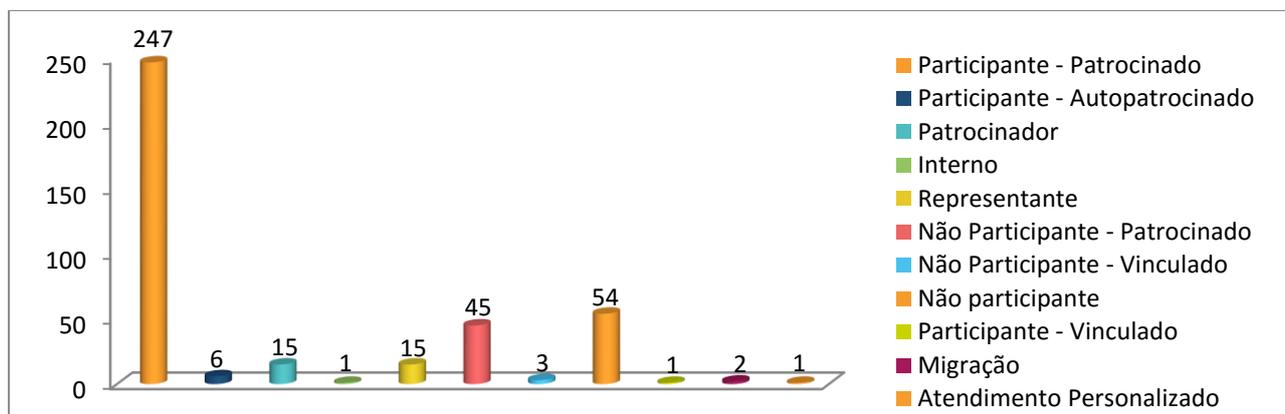
1. Atendimento

Quadro 1. Quantitativo do atendimento



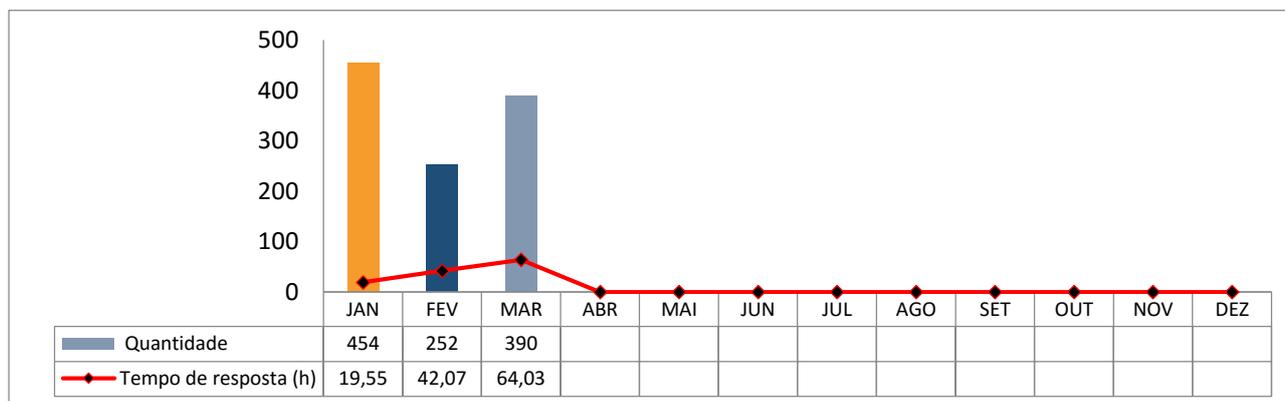
Fonte: : SAP

Quadro 2. Atendimentos por tipos de públicos



Fonte: SAP

Quadro 3. Tempo médio de resposta



Fonte: SAP

No mês de março foram registradas 390 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 64h03 minutos;

No mês foram realizadas 15 simulações para membros e servidores atendidos;

Relatório de acessos ao Portal do Participante: no período de 1º a 31/03/2017 foram registrados 7.754 acessos ao portal do participante.

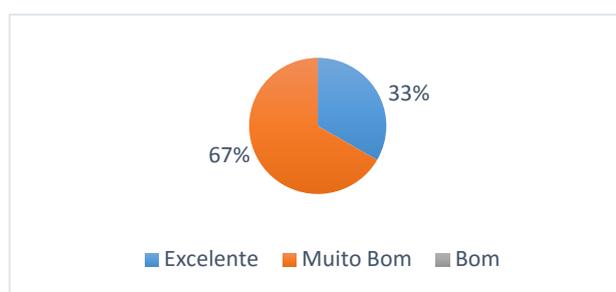
2. Pesquisa de qualidade do atendimento

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

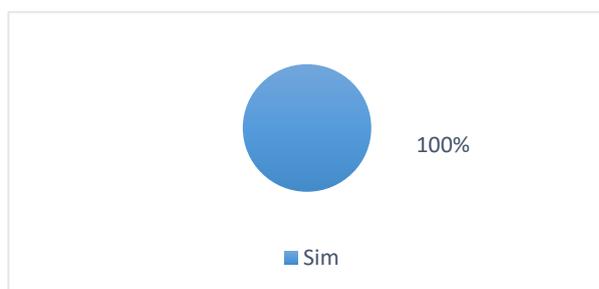
Quantidade de solicitações enviadas X respondidas



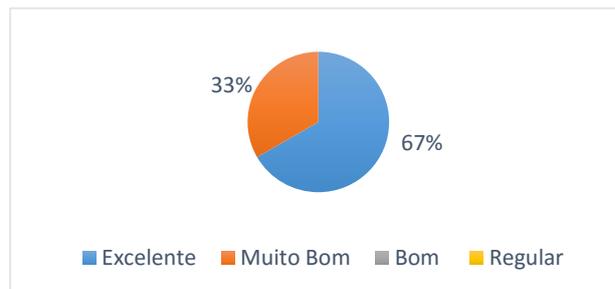
Tempo de retorno para seu atendimento foi?



Suas dúvidas foram respondidas de forma clara?



Nossa equipe de relacionamento prestou um atendimento?



3. Ações de Relacionamento

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

- Convite: Webinar Funpresp-Jud sobre a Reforma da Previdência;
- Lembrete: Hoje é o webinar Funpresp-Jud sobre a Reforma da Previdência;
- Convite: Webinar Funpresp-Jud sobre o cálculo do Benefício Especial;
- Lembrete: Hoje é o webinar Funpresp-Jud sobre o cálculo do Benefício Especial;

- Funpresp-Jud lança Manual de Preenchimento de Imposto de Renda;
- Mensagens de boas-vindas para 46 participantes, com e-mails cadastrados, que aderiram ao Plano de Benefícios em março/2017;
- Comunicado sobre a necessidade da definição do Regime de Tributação para 87 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em novembro de 2016 e ainda não haviam formalizado a escolha do regime;
- Comunicado sobre a necessidade da definição do Regime de Tributação para 25 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em 1º de dezembro de 2016 e ainda não haviam formalizado a escolha do regime.

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

- Convite: Webinar Funpresp-Jud sobre a Reforma da Previdência;
- Lembrete: Hoje é o webinar Funpresp-Jud sobre a Reforma da Previdência;
- Convite: Webinar Funpresp-Jud sobre o cálculo do Benefício Especial;
- Lembrete: Hoje é o webinar Funpresp-Jud sobre o cálculo do Benefício Especial;
- Informativo do Patrocinador;
- Funpresp-Jud lança Manual de Preenchimento de Imposto de Renda;
- Opção pelo regime de tributação.

4. Dados sobre os participantes

Taxa de adesão

No mês de março de 2017 foram realizadas 141 novas adesões, que somadas às adesões anteriores totalizaram 7.427 adesões ao Plano de Benefícios.

Tabela 1. Novas adesões

Mês/Ano	Patrocinado	Vinculado	Autopatrocínio	No prazo de opção pelos institutos	Total
Acumulado 2016	6.585	192	10	15	6.802
jan/17	351	14	0	0	365
fev/17	113	5	0	1	119
mar/17	134	7	0	0	141
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	598	26	0	1	625

Acumulado Total	7.183	218	10	16	7.427
-----------------	-------	-----	----	----	-------

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 março atingiu 57,5% da meta estabelecida para o mês.

Tabela 2. Adesões patrocinados x Meta

Mês/Ano	Adesões	Meta Mensal	Diferença	Meta (%)
jan/17	351	233	118	150,6%
fev/17	113	233	-120	48,5%
mar/17	134	233	- 99	57,5%
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	598	2.800	- 101	85,6%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Para os **participantes vinculados** foi estabelecida a meta de 282 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 março atingiu 30,4% 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	5	23	- 18	21,7%
mar/17	7	23	- 16	30,4%
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	26	282	- 43	37,7%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Nomeações x Adesões

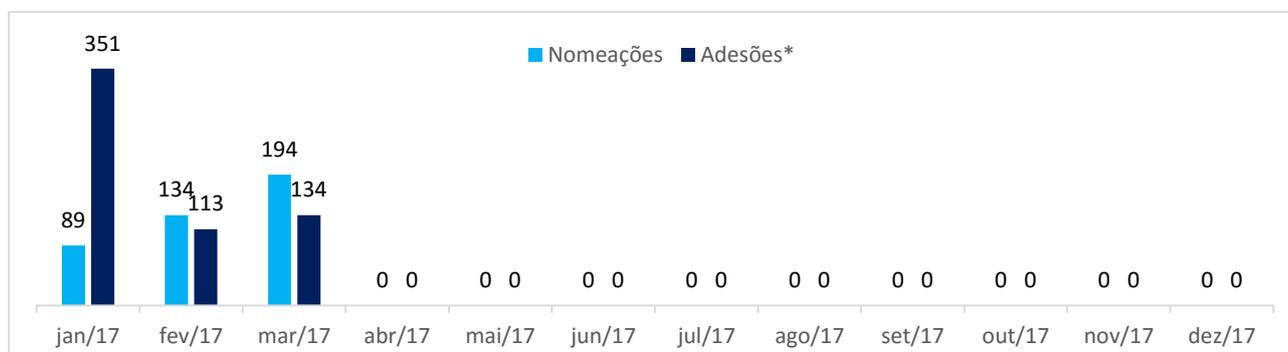
Em março/2017 ocorreram 134 novas adesões (participantes patrocinados), no mesmo período foram publicadas 194 nomeações no Diário Oficial da União. Considerando apenas a taxa de sucesso acumulada em 2017, proveniente de adesões ocorridas em momento posterior à nomeação foi alcançado o percentual de 143,4%

Tabela 4. Nomeações x Adesões

Mês/Ano	Nomeações	Adesões	Taxa de Sucesso (%)	Taxa de Sucesso Acumulada (%)
jan/17	89	351	394,4%	394,4%
fev/17	134	113	84,3%	208,1%
mar/17	194	134	69,1%	143,4%
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	417	598	-	143,4%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Quadro 4. Nomeações x Adesões



Taxa de Adesões x Cancelamentos (participantes patrocinados)

No mês de março/2017 foram realizadas 134 adesões de participantes patrocinados e 20 cancelamentos da adesão automática. Desse modo, as taxas de adesão mensal e acumulada foi de 81,9%.

Tabela 5. Adesões X Cancelamentos

Mês/Ano	Adesões patrocinados	Cancelamentos	Taxa de Adesão Mensal (%)	Taxa de Adesão Acumulada (%)
jan/17	351	76	82,2%	82,2%
fev/17	114	36	76,0%	80,6%
mar/17	134	20	87,0%	81,9%
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	599	132	-	81,9%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Taxa de Retenção

Destacamos que em março/2017 tivemos 141 novas adesões e 23 saídas (cancelamentos, falecimentos, institutos, reenquadramento). Desse modo, a taxa de retenção apresentada foi de 83,7%.

Tabela 6. Taxa de Retenção

Mês/Ano	Entradas (1)	Saídas (1)	Líquido (1-2)	Taxa de Retenção Mensal (%)	Taxa de Retenção Acumulada (%)
jan/17	365	92	273	74,8%	74,8%
fev/17	119	47	72	60,5%	77,7%
mar/17	141	23	118	83,7%	79,4%
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	625	162	463	-	79,4%

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 = 7.209 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 = 599;
- ✓ Total de elegíveis = 731;
- ✓ Cálculo: $(599 / 731) * 100 = 81,9\%$.

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 = 218

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 = 390;
- ✓ Total de demandas recebidas = 390; e
- ✓ Cálculo = $(390 / 390) * 100 = 100\%$.

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 = 132; e
- ✓ Cálculo: $(16 / 132) * 100 = 12,1\%$.

Brasília, 13 de abril de 2017.

RELPA
DIRETORIA DE SEGURIDADE