

**RREL 04**  
**RELACIONAMENTO**  
**COM O PARTICIPANTE**

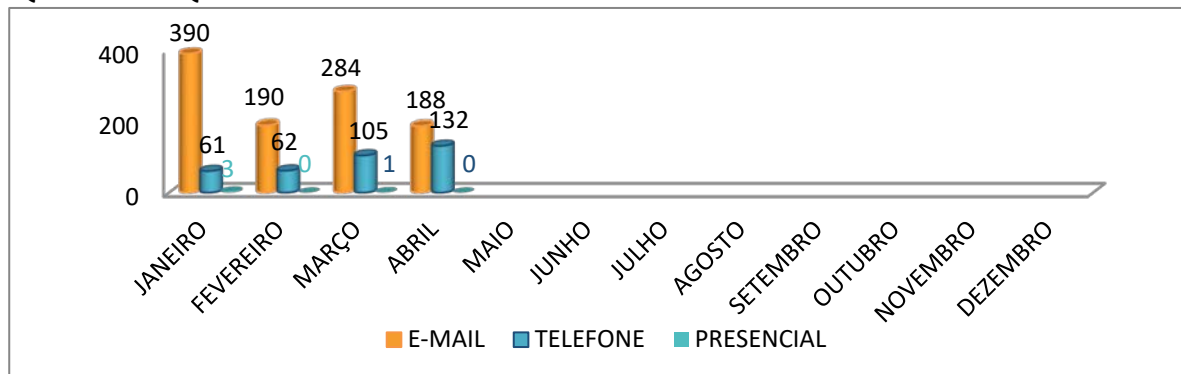
Abril  
2017

Relatório de Relacionamento (RREL 04/2017) 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 abril de 2017.

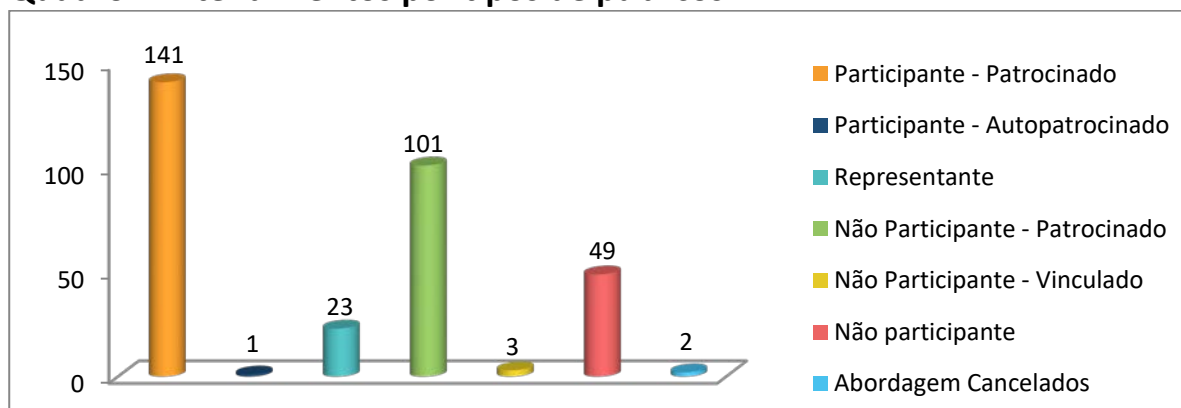
## 1. Atendimento

### Quadro 1. Quantitativo do atendimento



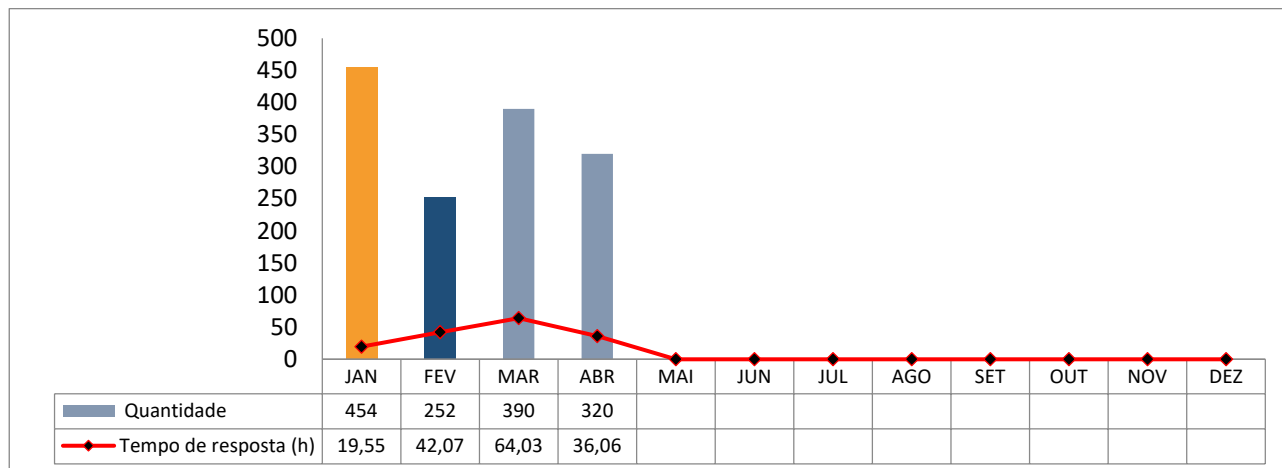
Fonte : SAP

### Quadro 2. atendimentos por tipos de públicos



Fonte: SAP

### Quadro 3. Tempo médio de resposta



Fonte: SAP

No mês de abril foram registradas 320 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.

O tempo médio de resposta foi de 36h06 minutos.

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

Relatório de acessos ao Portal do Participante: no período de 1º a 30/4/2017 foram registrados 4.394 acessos ao portal do participante.

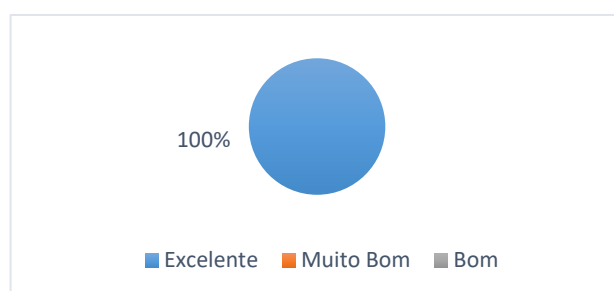
## 2. Pesquisa de qualidade do atendimento

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

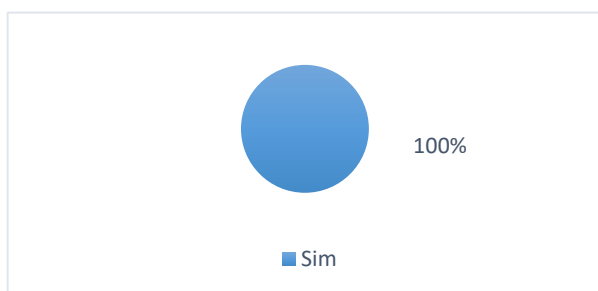
**Quantidade de solicitações enviadas X respondidas**



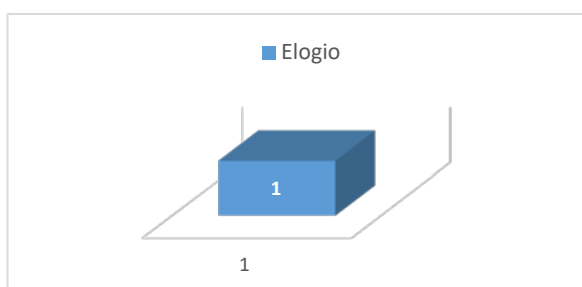
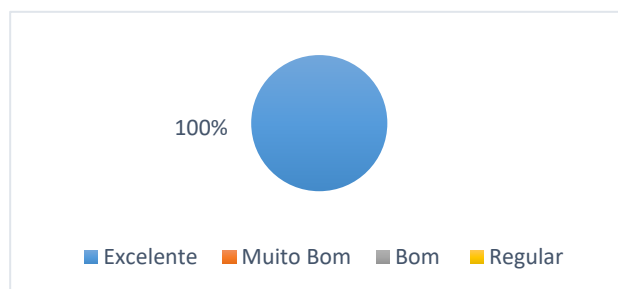
**Tempo de retorno para seu atendimento foi?**



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



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



### 3. Ações de Relacionamento

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

- Mensagens de boas-vindas para 47 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 169 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em dezembro de 2016 e janeiro de 2017 e que ainda não haviam formalizado a escolha do regime;
- Hoje é o webinar Funpresp-Jud sobre o Benefício Especial; e
- Lembrete: Hoje é o webinar Funpresp-Jud sobre o Benefício Especial.

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

- Encontros Regionais da Funpresp-Jud 2017;
- Hoje é o webinar Funpresp-Jud sobre o Benefício Especial; e
- Lembrete: Hoje é o webinar Funpresp-Jud sobre o Benefício Especial.

### 4. Dados sobre os participantes

#### Taxa de adesão

No mês de abril de 2017 foram realizadas 75 novas adesões, que somadas às adesões anteriores totalizaram 7.563 adesões ao Plano de Benefícios.

**Tabela 1. Novas adesões**

Mês/Ano	Patrocinado	Vinculado	Autopatrocínio	No prazo de opção pelos institutos	Total
Acumulado 2016	6.577	192	10	17	6.796
jan/17	352	14	0	0	366
fev/17	119	5	0	1	125
mar/17	193	8	0	0	201
abr/17	73	2	0	0	75
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	737	29	0	1	767
Acumulado Total	7.314	221	10	18	7.563

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 abril atingiu 31,3% da meta estabelecida para o mês.

**Tabela 2. Adesões patrocinados x Meta**

Mês/Ano	Adesões	Meta Mensal	Diferença	Meta (%)
jan/17	352	233	119	151,1%
fev/17	119	233	-114	51,1%
mar/17	193	233	- 40	82,8%
abr/17	73	233	- 160	31,3%
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
<b>Acumulado 2017</b>	<b>737</b>	<b>2.800</b>	<b>- 195</b>	<b>79,1%</b>

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 abril 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	5	23	- 18	21,7%
mar/17	8	23	- 15	34,8%
abr/17	2	23	- 21	8,7%
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	
<b>Acumulado 2017</b>	<b>29</b>	<b>282</b>	<b>- 63</b>	<b>31,5%</b>

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

## Nomeações x Adesões

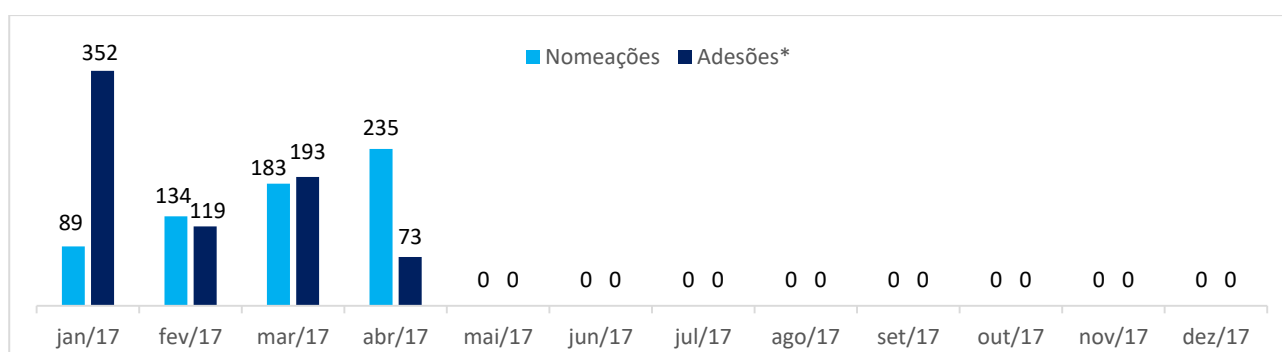
Em abril/2017 ocorreram 73 novas adesões (participantes patrocinados), no mesmo período foram publicadas 235 nomeações no Diário Oficial da União. Considerando apenas a taxa de sucesso acumulada em 2017, proveniente de adesões ocorridas em momento posterior à nomeação foi alcançado o percentual de 115,0%.

**Tabela 4. Nomeações x Adesões**

Mês/Ano	Nomeações	Adesões	Taxa de Sucesso (%)	Taxa de Sucesso Acumulada (%)
jan/17	89	352	395,5%	395,5%
fev/17	134	119	88,8%	211,2%
mar/17	183	193	105,5%	163,5%
abr/17	235	73	31,1%	115,0%
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
<b>Acumulado 2017</b>	<b>641</b>	<b>737</b>	<b>-</b>	<b>115,0%</b>

Fonte: Software de Gestão Previdenciária

## Quadro 4. Nomeações x Adesões



## Taxa de Adesões x Cancelamentos (participantes patrocinados)

No mês de abril/2017 foram realizadas 73 adesões de participantes patrocinados e 01 cancelamento da adesão automática. Desse modo, as taxas de adesão mensal e acumulada foram de 98,6 e 84,8%, respectivamente.

**Tabela 5. Adesões X Cancelamentos**

Mês/Ano	Adesões patrocinados	Cancelamentos	Taxa de Adesão Mensal (%)	Taxa de Adesão Acumulada (%)
jan/17	352	76	82,2%	82,2%
fev/17	120	35	77,4%	81,0%
mar/17	193	20	90,6%	83,5%
abr/17	73	1	98,6%	84,8%
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
<b>Acumulado 2017</b>	<b>738</b>	<b>132</b>	<b>-</b>	<b>84,8%</b>

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

## Taxa de Retenção

Destacamos que em abril/2017 tivemos 75 novas adesões e 03 saídas (cancelamentos, falecimentos, institutos, reenquadramento). Desse modo, a taxa de retenção apresentada no mês foi de 96,0% e no acumulado foi de 82%.

**Tabela 6. Taxa de Retenção**

Mês/Ano	Entradas (1)	Saídas (1)	Líquido (1-2)	Taxa de Retenção Mensal (%)	Taxa de Retenção Acumulada (%)
jan/17	366	92	274	74,9%	74,9%
fev/17	125	49	76	60,8%	77,7%
mar/17	201	24	177	88,1%	80,7%
abr/17	75	3	72	96,0%	82,0%
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
<b>Acumulado 2017</b>	<b>767</b>	<b>168</b>	<b>599</b>	<b>-</b>	<b>82,0%</b>

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 = 7.342 participantes (participantes patrocinados, autopatrocinados e no prazo de opção pelos institutos); e
- ✓ Cálculo:  $(7.314/9.540) = 76,67\%$ .

### 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 = 738;
- ✓ Total de elegíveis = 870; e
- ✓ Cálculo:  $(738/ 870) = 84,8\%$ .

### 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 = 221; e
- ✓ Cálculo:  $(221/477) = 46,33\%$ .

### 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 = 320;
- ✓ Total de demandas recebidas = 320; e
- ✓ Cálculo =  $(320 / 320) = 100\%$ .

### 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 = 12;
- ✓ Total de cancelamentos = 56; e
- ✓ Cálculo:  $(12 / 56) * 100 = 21,4\%$ .

Brasília, 15 de maio de 2017.



RELPA  
DIRETORIA DE SEGURIDADE