

RREL 05
RELACIONAMENTO
COM O PARTICIPANTE

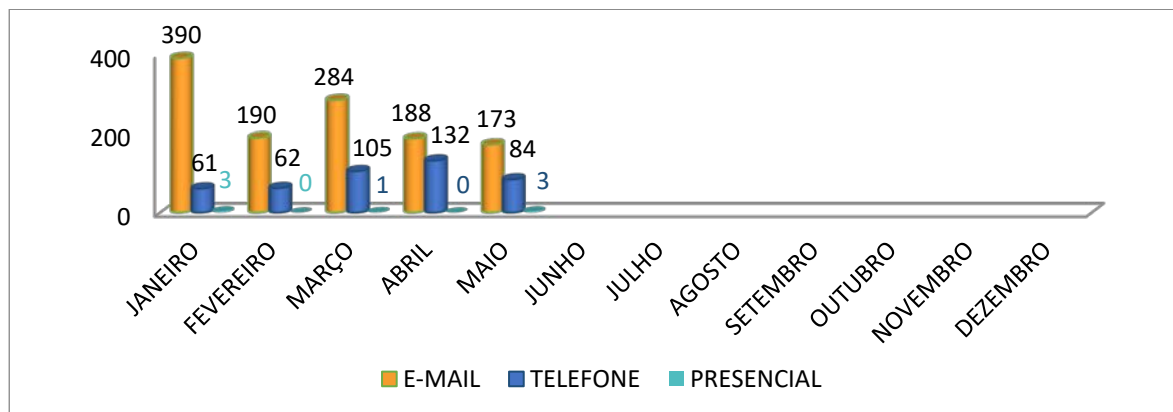
Maio
2017

Relatório de Relacionamento (RREL 05/2017) 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 maio de 2017.

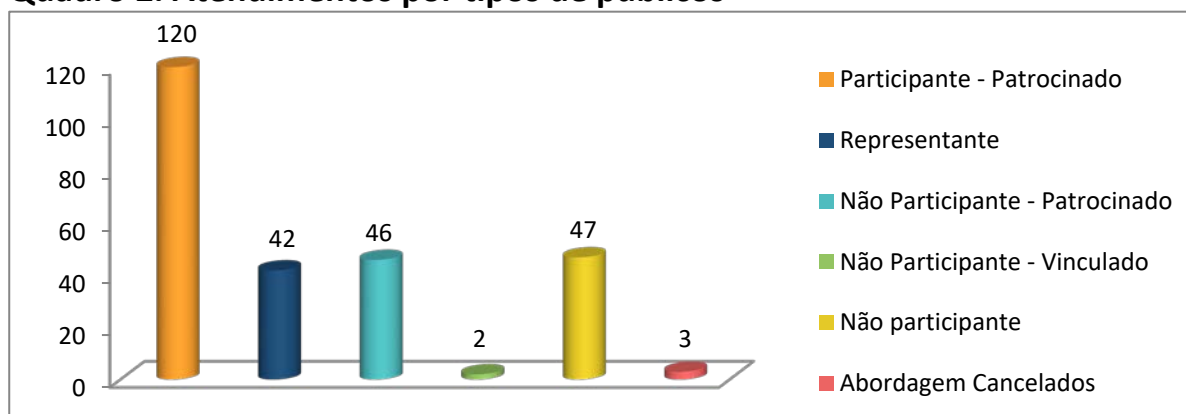
1. Atendimento

Quadro 1. Quantitativo do atendimento



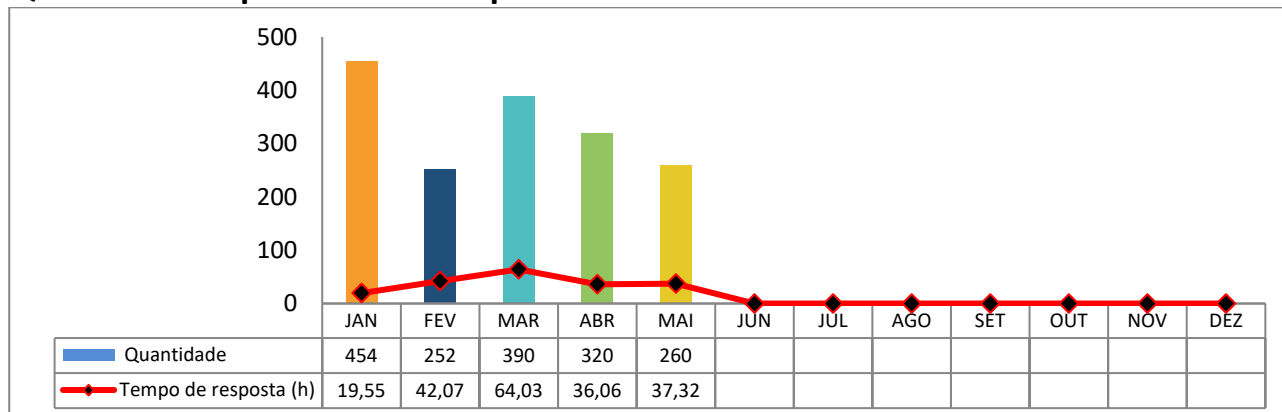
Fonte : SAP

Quadro 2. Atendimentos por tipos de públicos



Fonte: SAP

Quadro 3. Tempo médio de resposta



Fonte: SAP

No mês de maio de 2017 foram registradas 260 solicitações, sendo todas respondidas dentro do prazo estipulado na meta de “atingir tempo máximo de atendimento de 240 horas para 98% dos chamados”. Desse modo foi cumprido 100% da meta estabelecida.

Tempo médio de resposta foi de 37 horas e 32 minutos.

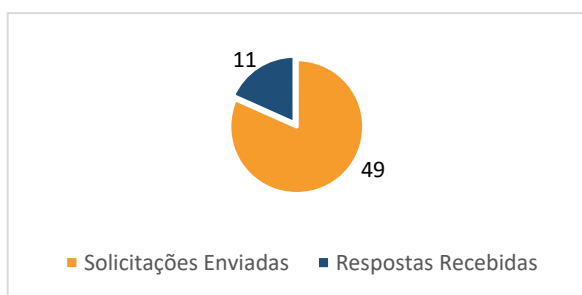
No mês foram realizadas 25 simulações para membros e servidores atendidos.

Relatório de acessos ao Portal do Participante: no período de 1º a 31/5/2017 foram registrados 1.602 acessos.

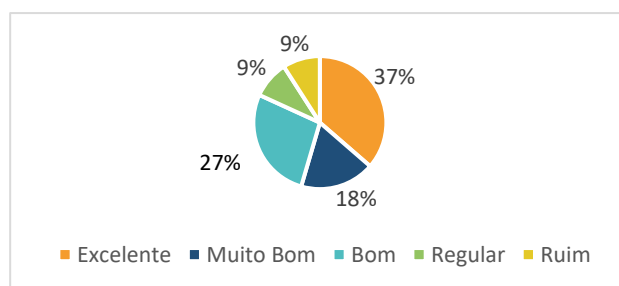
2. Pesquisa de qualidade do atendimento

A RELPA realiza mensalmente uma pesquisa de opinião, por amostragem, sobre a qualidade de atendimento. No mês de maio de 2017 foram obtidas as seguintes informações:

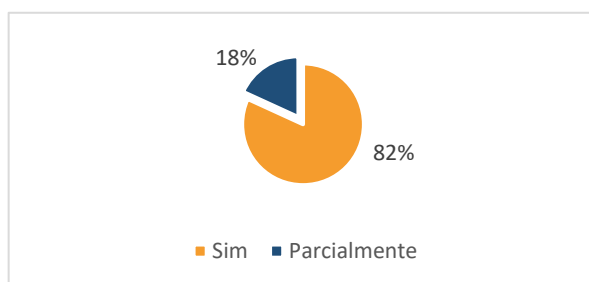
Quantidade de solicitações enviadas X respondidas



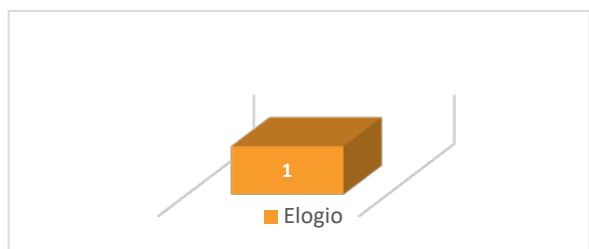
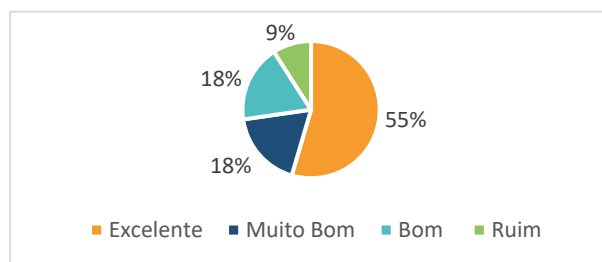
Tempo de retorno para seu atendimento foi?



Suas dúvidas foram respondidas de forma clara?



Nossa equipe de relacionamento prestou um atendimento?



3. Ações de Relacionamento

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

- Mensagens de boas-vindas para 22 participantes, com e-mails cadastrados, que aderiram ao Plano de Benefícios em abril/2017; e
- Relatório Anual de Informações aos Participantes 2016.

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

- Funpresp-Jud é enquadrada como Entidade Sistemicamente Importante pelo órgão de fiscalização;
- Encontros Regionais e Parciais do Prêmio Funpresp-Jud;
- Relatório Anual de Informações aos Participantes 2016; e
- Encontros Regionais da Funpresp-Jud 2017.

4. Dados sobre os participantes

Taxa de adesão

No mês de maio de 2017 foram realizadas 209 novas adesões, que somadas às adesões anteriores totalizaram 7.798 adesões ao Plano de Benefícios.

Tabela 1. Novas adesões

Mês/Ano	Patrocinado	Vinculado	Autopatrocínio	No prazo de opção pelos institutos	Total
Acumulado 2016	6.511	187	12	23	6.733
jan/17	357	15	0	1	373
fev/17	129	5	0	1	135
mar/17	209	9	0	0	218
abr/17	127	3	0	0	130
mai/17	202	7	0	0	209
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	1.024	39	0	2	1065
Acumulado Total	7.535	226	12	25	7.798

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Adesões x Meta

Para 2017 foi estabelecida a meta de 2.800 novas adesões de **participantes patrocinados**. Para efeito comparativo, a meta anual foi dividida proporcionalmente nos doze meses, gerando a meta mensal média de 233 adesões. Dessa forma, foram realizadas 202 adesões em maio de 2017 (86,7% da meta estabelecida para o mês), totalizando 1.024 adesões em 2017 (36,6% da meta estabelecida para o ano).

Tabela 2. Adesões patrocinados x Meta

Mês/Ano	Adesões	Meta Mensal	Diferença	Meta (%)
jan/17	357	233	124	153,2%
fev/17	129	233	-104	55,4%
mar/17	209	233	-24	89,7%
abr/17	127	233	-106	54,5%
mai/17	202	233	-31	86,7%
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	1.024	2.800	-141	36,6%

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, foram realizadas 7 adesões em maio de 2017 (30,4% da meta estabelecida para o mês), totalizando 39 adesões em 2017 (13,8% da meta estabelecida para o ano).

Tabela 3. Adesões vinculados x Meta

Mês/Ano	Adesões	Meta Mensal	Diferença	Meta (%)
jan/17	15	23	- 8	65,2%
fev/17	5	23	-18	21,7%
mar/17	9	23	- 14	39,1%
abr/17	3	23	- 20	13,0%
mai/17	7	23	- 16	30,4%
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	39	282	- 76	13,8%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Nomeações x Adesões

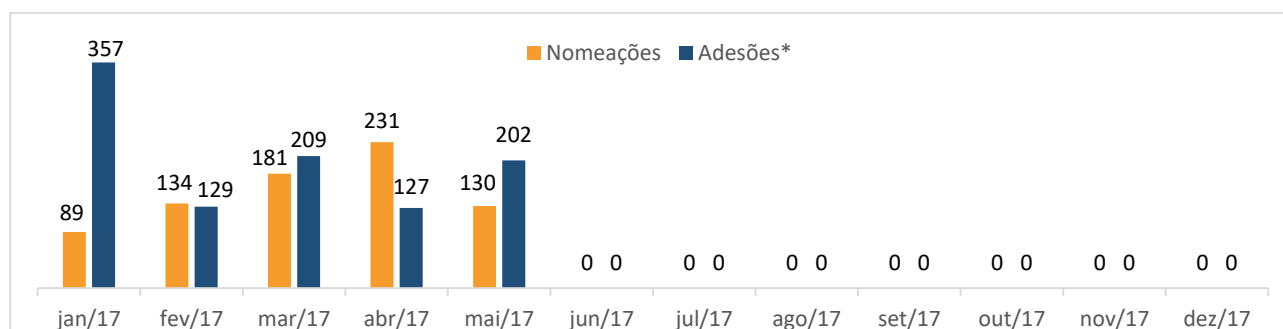
Em maio de 2017 ocorreram 202 novas adesões (participantes patrocinados), no mesmo período foram publicadas 130 nomeações no Diário Oficial da União. Considerando apenas a taxa de sucesso acumulada em 2017, proveniente de adesões ocorridas em momento posterior à nomeação foi alcançado o percentual de 133,9%.

Tabela 4. Nomeações x Adesões

Mês/Ano	Nomeações	Adesões	Taxa de Sucesso (%)	Taxa de Sucesso Acumulada (%)
jan/17	89	357	401,1%	401,1%
fev/17	134	129	96,3%	217,9%
mar/17	181	209	115,5%	172,0%
abr/17	231	127	55,0%	129,4%
mai/17	130	202	155,4%	133,9%
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	765	1.024	-	133,9%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Quadro 4. Nomeações x Adesões



Taxa de Adesões x Cancelamentos (participantes patrocinados)

No mês de maio de 2017 foram realizadas 202 adesões de participantes patrocinados e 5 cancelamentos da adesão automática. Desse modo, as taxas de adesão mensal e acumulada foram de 97,6% e 86,2%, respectivamente.

Tabela 5. Adesões X Cancelamentos

Mês/Ano	Adesões patrocinados (Permaneceram no Plano)	Cancelamentos	Taxa de Adesão Mensal (%)	Taxa de Adesão Acumulada (%)
jan/17	357	76	82,4%	82,4%
fev/17	129	36	78,2%	81,3%
mar/17	209	29	87,8%	83,1%
abr/17	127	18	87,6%	83,8%
mai/17	202	5	97,6%	86,2%
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	1.024	164	-	86,2%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Taxa de Retenção

Destacamos que em maio de 2017 tivemos 209 novas adesões e 19 saídas (cancelamentos, falecimentos, institutos, reenquadramento). Desse modo, a taxa de retenção apresentada foi de 90,9% e no acumulado foi de 81,5%.

Tabela 6. Taxa de Retenção

Mês/Ano	Entradas (1)	Saídas (1)	Líquido (1-2)	Taxa de Retenção Mensal (%)	Taxa de Retenção Acumulada (%)
jan/17	373	98	275	73,7%	73,7%
fev/17	135	51	84	62,2%	70,7%
mar/17	218	43	175	80,3%	73,6%
abr/17	130	31	99	76,2%	73,9%
mai/17	209	19	190	90,9%	77,3%
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	1.065	242	823	-	77,3%

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);
- ✓ Resultado = 7.535 participantes patrocinados; e
- ✓ Cálculo: $(7.535/9.540) = 78,98\%$.

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 = 1.024;
- ✓ Total de elegíveis = 1.188; e
- ✓ Cálculo: $(1.024/ 1.188) = 86,2\%$.

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 = 226; e
- ✓ Cálculo: $(226/477) = 47,38\%$.

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 = 259;
- ✓ Total de demandas recebidas = 260; e
- ✓ Cálculo = $(259/260) = 99,61\%$.

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 = 52; e
- ✓ Cálculo: $(16/52) = 30,76\%$.

Brasília, 13 de junho de 2017.

RELPA
DIRETORIA DE SEGURIDADE