

**RREL 06**  
**RELACIONAMENTO**  
**COM O PARTICIPANTE**

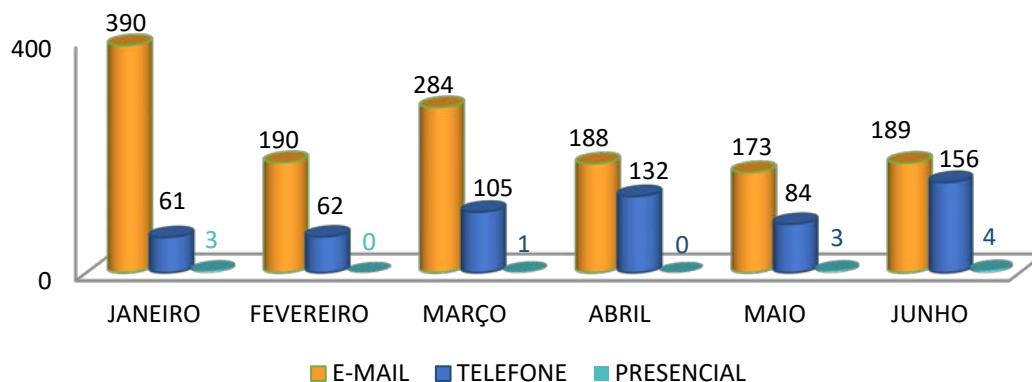
Junho  
2017

Relatório de Relacionamento (RREL 06/2017) 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 junho de 2017.

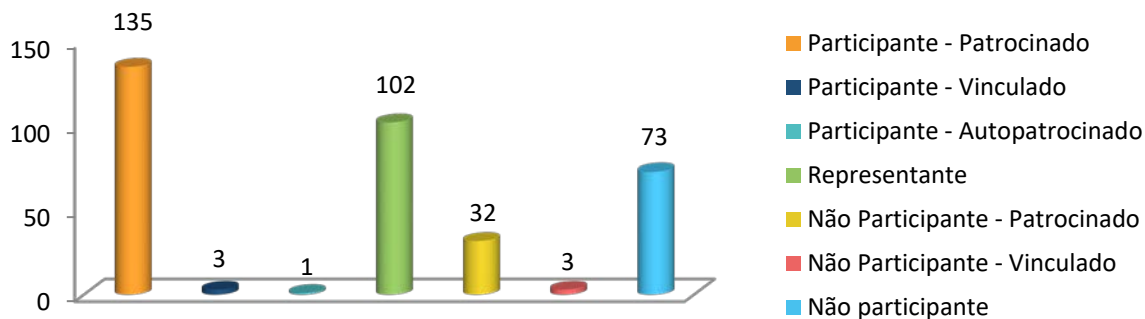
## 1. Atendimento

### Quadro 1. Quantitativo do atendimento



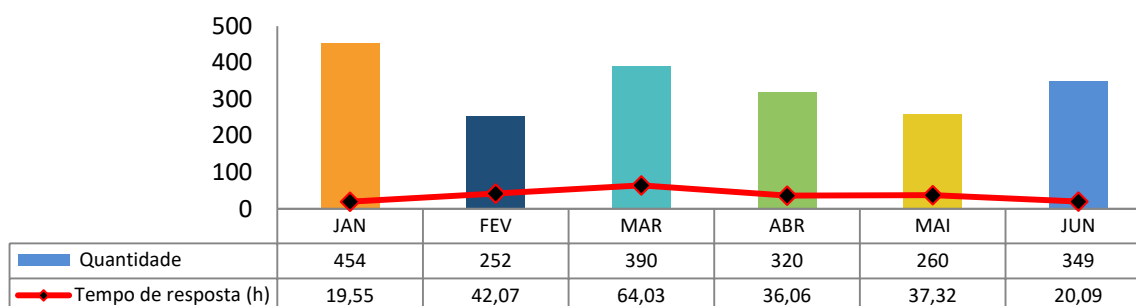
Fonte : SAP

### Quadro 2. Atendimentos por tipos de públicos



Fonte: SAP

### Quadro 3. Tempo médio de resposta



Fonte: SAP

No mês de junho de 2017 foram registradas 349 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 20 horas e 09 minutos.

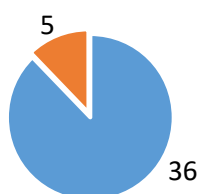
No mês foram realizadas 32 simulações para membros e servidores atendidos.

Relatório de acessos ao Portal do Participante: no período de 1º a 30/06/2017 foram registrados 2.098 acessos.

## 2. Pesquisa de qualidade do atendimento

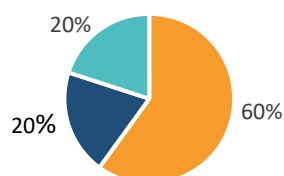
A RELPA realiza mensalmente uma pesquisa de opinião, por amostragem, sobre a qualidade de atendimento. No mês de junho de 2017 foram obtidas as seguintes informações:

### Quantidade de solicitações enviadas X respondidas



■ Solicitações Enviadas ■ Respostas Recebidas

### Tempo de retorno para seu atendimento foi?



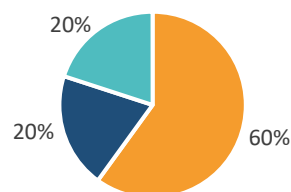
■ Excelente ■ Bom ■ Ruim

### Suas dúvidas foram respondidas de forma clara?



■ Sim ■ Parcialmente

### Nossa equipe de relacionamento prestou um atendimento?



■ Excelente ■ Muito Bom ■ Ruim

## 3. Ações de Relacionamento

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

- Reenvio de mensagens de boas-vindas para 889 participantes, com e-mails cadastrados, que aderiram ao Plano de Benefícios de janeiro a maio/2017;

- Mensagens de boas-vindas para 100 participantes, com e-mails cadastrados, que aderiram ao Plano de Benefícios em junho/2017;

- Reenvio de mensagens quanto ao prazo para a escolha do regime de tributação, para 211 participantes, com e-mails cadastrados, que aderiram ao Plano de Benefícios de janeiro a maio/2017;

- Funpresp-Jud lança simulador simplificado para membros e servidores;
- 10 erros impedem você de ter dinheiro de sobra;
- Funpresp-Jud Notícias;
- Funpresp-Jud abre seleção para membros do Comitê de Investimentos e Riscos;
- Calculadora do Empregador Doméstico.

#### **Mensagens e/ou comunicados enviados em junho de 2017 para os patrocinadores e/ou representantes:**

- Funpresp-Jud lança simulador simplificado para membros e servidores;
- Encontros Regionais e Parciais do Prêmio Funpresp-Jud;
- Funpresp-Jud abre seleção para membros do Comitê de Investimentos e Riscos.

## **4. Dados sobre os participantes**

### **Taxa de adesão**

No mês de junho de 2017 foram realizadas 288 novas adesões, que somadas às adesões anteriores totalizaram 8.021 adesões ao Plano de Benefícios.

**Tabela 1. Novas adesões**

<b>Mês/Ano</b>	<b>Patrocinado</b>	<b>Vinculado</b>	<b>Autopatrocínio</b>	<b>No prazo de opção pelos institutos</b>	<b>Total</b>
Acumulado 2016	6.473	188	10	23	6.694
jan/17	341	15	0	1	357
fev/17	121	5	0	1	127
mar/17	196	9	0	0	205
abr/17	125	3	0	0	128
mai/17	213	9	0	0	222
jun/17	282	6	0	0	288
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	1.278	47	0	2	1.327
Acumulado Total	7.751	235	10	25	8.021

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 282 adesões em junho de 2017 (121,0% da meta estabelecida para o mês), totalizando 1.278 adesões em 2017 (45,6% da meta estabelecida para o ano).

**Tabela 2. Adesões patrocinados x Meta**

Mês/Ano	Adesões	Meta Mensal	Diferença	Meta (%)
jan/17	341	233	108	146,4%
fev/17	121	233	-112	51,9%
mar/17	196	233	-37	84,1%
abr/17	125	233	-108	53,6%
mai/17	213	233	-20	91,4%
jun/17	282	233	49	121,0%
jul/17	-	233	-	-
ago/17	-	233	-	-
set/17	-	234	-	-
out/17	-	234	-	-
nov/17	-	234	-	-
dez/17	-	234	-	-
Acumulado 2017	1.278	2.800	-120	45,6%

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 6 adesões em junho de 2017 (26,1% da meta estabelecida para o mês), totalizando 47 adesões em 2017 (16,7% 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	9	23	- 14	39,1%
jun/17	6	23	- 17	26,1%
jul/17	-	24	-	-
ago/17	-	24	-	-
set/17	-	24	-	-
out/17	-	24	-	-
nov/17	-	24	-	-
dez/17	-	24	-	-
Acumulado 2017	47	282	- 91	16,7%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

## Nomeações x Adesões

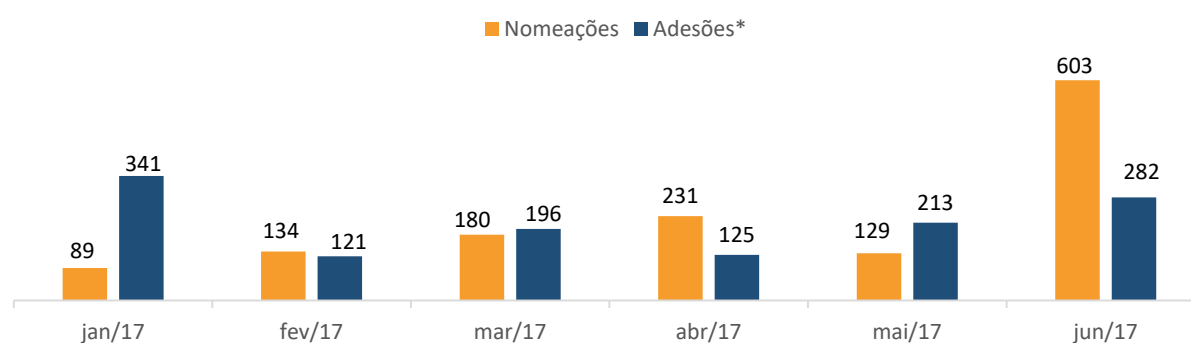
Em junho de 2017 ocorreram 282 novas adesões (participantes patrocinados), no mesmo período foram publicadas 603 nomeações no Diário Oficial da União. Considerando apenas a taxa de sucesso acumulada em 2017, proveniente de adesões ocorridas em momento posterior à nomeação foi alcançado o percentual de 93,6%.

**Tabela 4. Nomeações x Adesões**

Mês/Ano	Nomeações	Adesões	Taxa de Sucesso (%)	Taxa de Sucesso Acumulada (%)
jan/17	89	341	383,1%	383,1%
fev/17	134	121	90,3%	207,2%
mar/17	180	196	108,9%	163,3%
abr/17	231	125	54,1%	123,5%
mai/17	129	213	165,1%	130,5%
jun/17	603	282	46,8%	93,6%
jul/17	-	-	-	-
ago/17	-	-	-	-
set/17	-	-	-	-
out/17	-	-	-	-
nov/17	-	-	-	-
dez/17	-	-	-	-
Acumulado 2017	1.366	1.278	-	93,6%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

## Quadro 4. Nomeações x Adesões



## Taxa de Adesões x Cancelamentos (participantes patrocinados)

No mês de junho de 2017 foram realizadas 282 adesões de participantes patrocinados e 62 cancelamentos da adesão automática. Desse modo, as taxas de adesão mensal e acumulada foram de 82,0% e 84,3%, respectivamente.

**Tabela 5. Adesões X Cancelamentos**

Mês/Ano	Adesões patrocinados (Permaneceram no Plano)	Cancelamentos	Taxa de Adesão Mensal (%)	Taxa de Adesão Acumulada (%)
jan/17	341	78	81,4%	81,4%
fev/17	121	37	76,6%	80,1%
mar/17	196	33	85,6%	81,6%
abr/17	125	19	86,8%	82,4%
mai/17	213	9	95,9%	85,0%
jun/17	282	62	82,0%	84,3%
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	1.278	238	-	84,3%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

## Taxa de Retenção

Destacamos que em junho de 2017 tivemos 288 novas adesões e 80 saídas (cancelamentos, falecimentos, institutos, reenquadramento). Desse modo, a taxa de retenção apresentada foi de 72,2% e no acumulado foi de 74,5%.

**Tabela 6. Taxa de Retenção**

Mês/Ano	Entradas (1)	Saídas (1)	Líquido (1-2)	Taxa de Retenção Mensal (%)	Taxa de Retenção Acumulada (%)
jan/17	357	100	257	72,0%	72,0%
fev/17	127	52	75	59,1%	68,6%
mar/17	205	48	157	76,6%	71,0%
abr/17	128	32	96	75,0%	71,6%
mai/17	222	26	196	88,3%	75,2%
jun/17	288	80	208	72,2%	74,5%
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	1.327	338	989	-	74,5%

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 = 7.751 participantes patrocinados; e
- ✓ Cálculo:  $(7.751/9.540) = 81,25\%$ .

### 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 = 1.278;
- ✓ Total de elegíveis = 1.516; e
- ✓ Cálculo:  $(1.278/ 1.516) = 84,3\%$ .

### 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 = 235; e
- ✓ Cálculo:  $(235/477) = 49,27\%$ .

### 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 = 349;
- ✓ Total de demandas recebidas = 349; e
- ✓ Cálculo =  $(349/349) = 100\%$ .

### 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 = 90; e
- ✓ Cálculo:  $(16/90) = 17,8\%$ .

Brasília, 14 de junho de 2017.

RELPA  
DIRETORIA DE SEGURIDADE