

RREL 09
RELACIONAMENTO
COM O PARTICIPANTE

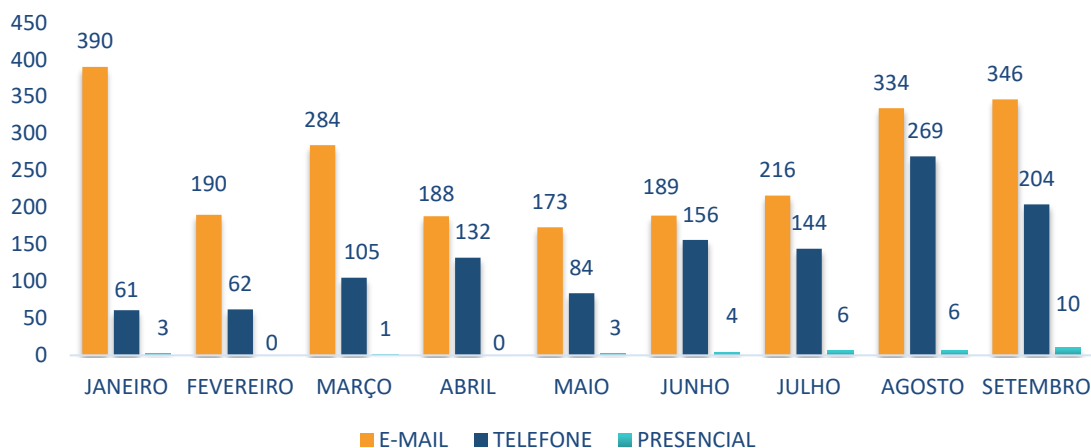
Setembro
2017

Relatório de Relacionamento (RREL 09/2017) 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 setembro de 2017.

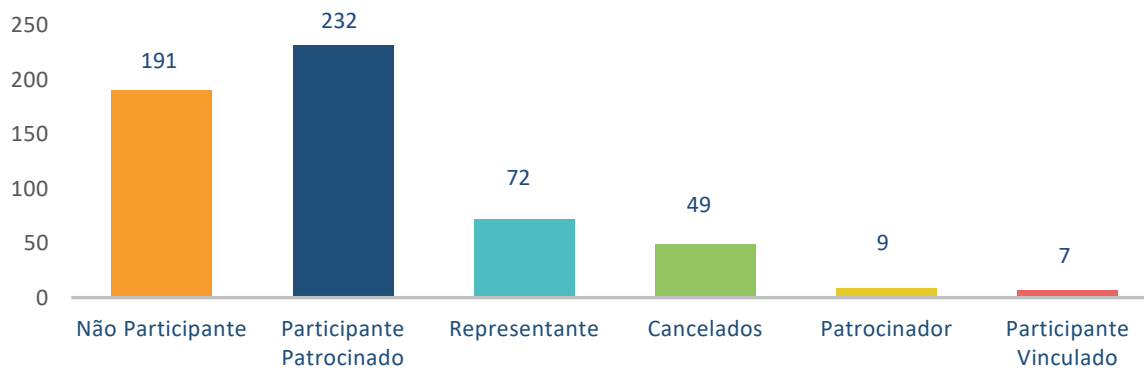
1. Atendimento

Quadro 1. Quantitativo do atendimento



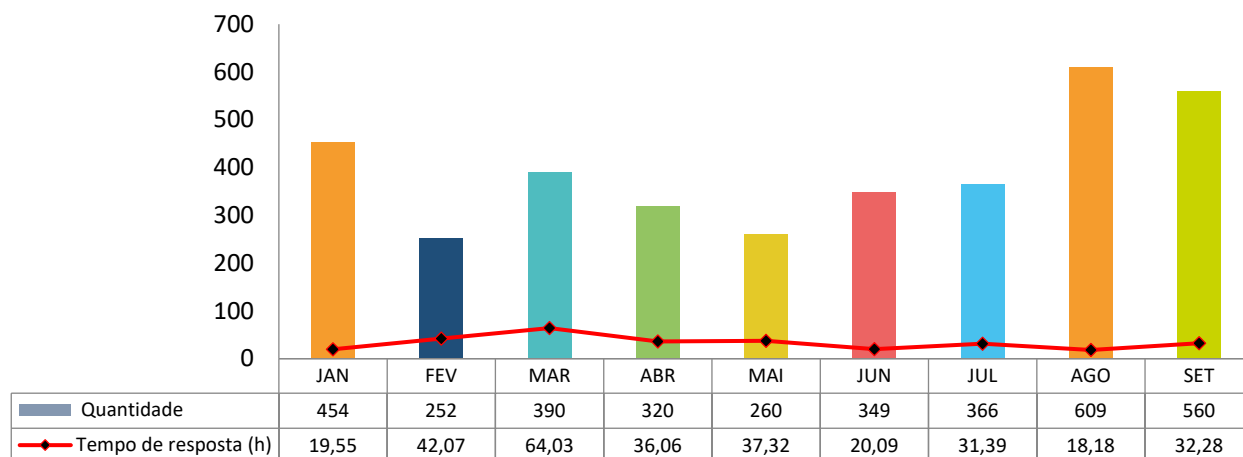
Fonte : SAP

Quadro 2. Atendimentos por tipos de públicos



Fonte: SAP

Quadro 3. Tempo médio de resposta



Fonte: SAP

Em setembro de 2017 foram registradas 560 solicitações, sendo 557 respondidas dentro do prazo estipulado na meta de “atingir tempo máximo de atendimento de 240 horas para 98% dos chamados”, cumprindo 99,46% da meta estabelecida.

Tempo médio de resposta foi de 32 horas e 28 minutos.

No mês foram realizadas 58 simulações para membros e servidores atendidos.

Relatório de acessos ao Portal do Participante: no período de 1º a 30/09/2017 foram registrados 3.036 acessos.

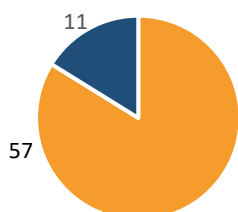
Em setembro de 2017, foram realizadas palestras sobre Reforma da Previdência, Cálculo do Benefício Especial e Plano de Benefícios da Funpresp-Jud para os membros e servidores dos seguintes órgãos patrocinadores:

Órgão Patrocinador	Nº de participantes
Procuradoria Regional da República 1ª Região	05
Tribunal Superior Eleitoral (TSE)	09
Conselho Nacional de Justiça (CNJ)	11
Fórum de Samambaia	09
Total	34

2. Pesquisa de qualidade do atendimento

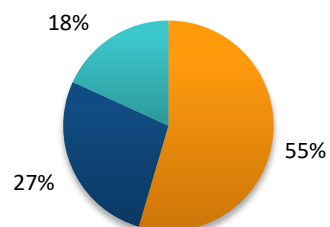
A RELPA realiza mensalmente uma pesquisa de opinião, por amostragem, sobre a qualidade de atendimento. No mês de setembro de 2017 foram obtidas as seguintes informações:

Quantidade de solicitações enviadas X respondidas



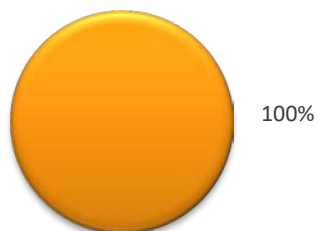
■ Solicitações Enviadas ■ Respostas Recebidas

Tempo de retorno para seu atendimento foi?



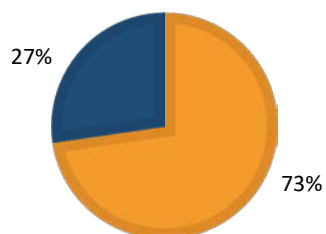
■ Excelente ■ Muito Bom ■ Bom

Suas dúvidas foram respondidas de forma clara?

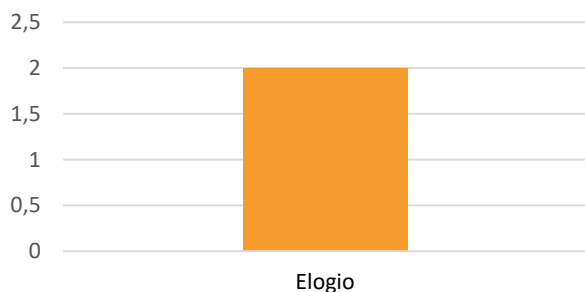


■ Sim

Nossa equipe de relacionamento prestou um atendimento?



■ Excelente ■ Muito Bom



3. Ações de Relacionamento

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

- Envio de mensagens de boas-vindas para 25 participantes, com e-mails cadastrados, que aderiram ao Plano de Benefícios em julho e agosto/2017;
- Envio de mensagens de boas-vindas para 107 participantes, com e-mails cadastrados, que aderiram ao Plano de Benefícios em setembro/2017;
- Envio de mensagens quanto ao prazo para a escolha do regime de tributação, para 303 participantes, com e-mails cadastrados, que aderiram ao Plano de Benefícios de junho a agosto/2017;
- Aplicativo Gestor de Despesas; e
- Conheça os novos Conselheiros.

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

- Aplicativo Gestor de Despesas;
- Conheça os novos Conselheiros;
- Pesquisa de Satisfação; e
- Funpresp-Jud lança plataforma de EaD.

4. Dados sobre os participantes

Taxa de adesão

Em setembro de 2017 foram realizadas 233 novas adesões, que somadas às adesões anteriores totalizaram 8.778 adesões ao Plano de Benefícios.

Tabela 1. Novas adesões

Mês/Ano	Patrocinado	Vinculado	Autopatrocínio	No prazo de opção pelos institutos	Total
Acumulado 2016	6.332	183	12	29	6.556
jan/17	312	15	0	0	327
fev/17	119	4	0	1	124
mar/17	186	10	0	0	196
abr/17	123	3	0	0	126
mai/17	207	11	0	2	220
jun/17	338	7	0	1	346
jul/17	299	10	0	0	309
ago/17	325	16	0	0	341
set/17	229	4	0	0	233
out/17	0	0	0	0	0
nov/17	0	0	0	0	0
dez/17	0	0	0	0	0
Acumulado 2017	2.138	80	0	4	2.222
Acumulado Total	8.470	263	12	33	8.778

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 234 adesões. Em setembro de 2017 foram realizadas 229 adesões (97,9% da meta estabelecida para o mês), totalizando 2.138 adesões em 2017 (76,4% da meta estabelecida para o ano).

Tabela 2. Adesões patrocinados x Meta

Mês/Ano	Adesões	Meta Mensal	Diferença	Meta (%)
jan/17	312	233	79	133,9%
fev/17	119	233	- 114	51,1%
mar/17	186	233	- 47	79,8%
abr/17	123	233	- 110	52,8%
mai/17	207	233	-26	88,8%
jun/17	338	233	105	145,1%
jul/17	299	233	66	128,3%
ago/17	325	233	92	139,5%
set/17	229	234	- 5	97,9%
out/17	-	234	-	-
nov/17	-	234	-	-
dez/17	-	234	-	-
Acumulado 2017	2.138	2.800	40	76,4%

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 04 adesões em setembro de 2017 (16,7% da meta estabelecida para o mês), totalizando 80 adesões em 2017 (28,4% 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	4	23	- 19	17,4%
mar/17	10	23	- 13	43,5%
abr/17	3	23	- 20	13,0%
mai/17	11	23	- 12	47,8%
jun/17	7	23	- 16	30,4%
jul/17	10	24	- 14	41,7%
ago/17	16	24	- 8	66,7%
set/17	4	24	- 20	16,7%
out/17	-	24	-	-
nov/17	-	24	-	-
dez/17	-	24	-	-
Acumulado 2017	80	282	- 130	28,4%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Nomeações x Adesões

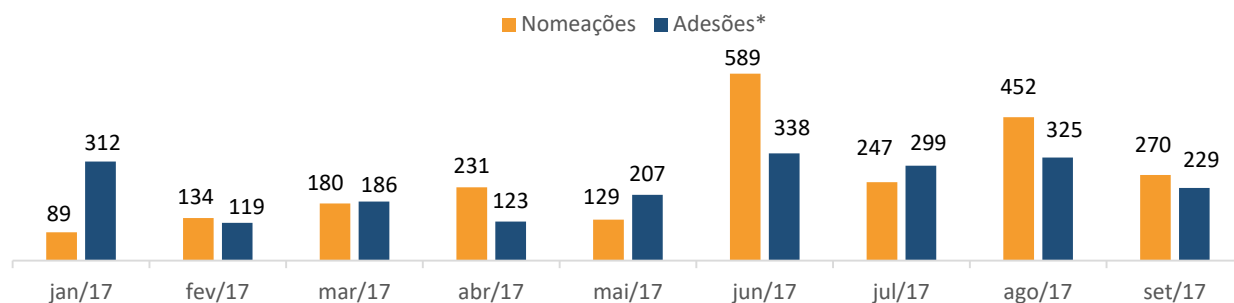
Em setembro de 2017 ocorreram 229 novas adesões (participantes patrocinados), no mesmo período foram publicadas 270 nomeações no Diário Oficial da União. Desse modo, as taxas de sucesso mensal e acumulada no ano foram de 84,8% e 92,1%, respectivamente.

Tabela 4. Nomeações x Adesões

Mês/Ano	Nomeações	Adesões	Taxa de Sucesso (%)	Taxa de Sucesso Acumulada (%)
jan/17	89	312	350,6%	350,6%
fev/17	134	119	88,8%	193,3%
mar/17	180	186	103,3%	153,1%
abr/17	231	123	53,2%	116,7%
mai/17	129	207	160,5%	124,1%
jun/17	589	338	57,4%	95,0%
jul/17	247	299	121,1%	99,1%
ago/17	452	325	71,9%	93,1%
set/17	270	229	84,8%	92,1%
out/17	-	-	-	-
nov/17	-	-	-	-
dez/17	-	-	-	-
Acumulado 2017	2.321	2.138	-	92,1%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Quadro 4. Nomeações x Adesões



Taxa de Adesões x Cancelamentos (participantes patrocinados)

Em setembro de 2017 foram realizadas 229 adesões de participantes patrocinados e 19 cancelamentos da adesão automática. Desse modo, as taxas de adesão mensal e acumulada no ano foram de 92,3% e 86,6%, respectivamente.

Tabela 5. Adesões X Cancelamentos

Mês/Ano	Adesões patrocinados (Permaneceram no Plano)	Cancelamentos	Taxa de Adesão Mensal (%)	Taxa de Adesão Acumulada (%)
jan/17	312	78	80,0%	80,0%
fev/17	119	36	76,8%	79,1%
mar/17	186	32	85,3%	80,9%
abr/17	123	21	85,4%	81,6%
mai/17	207	10	95,9%	84,3%
jun/17	338	63	84,3%	84,3%
jul/17	299	44	87,2%	84,8%
ago/17	325	29	91,8%	85,9%
set/17	229	19	92,3%	86,6%
out/17	0	0	0	0
nov/17	0	0	0	0
dez/17	0	0	0	0
Acumulado 2017	2.138	332	-	86,6%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Taxa de Retenção

Em setembro de 2017 foram realizadas 233 novas adesões e 27 saídas (cancelamentos, falecimentos, institutos e reenquadramento). Desse modo, as taxas de retenção mensal e acumulada no ano foram de 88,4% e 79,5%, respectivamente.

Tabela 6. Taxa de Retenção

Mês/Ano	Entradas (1)	Saídas (1)	Líquido (1-2)	Taxa de Retenção Mensal (%)	Taxa de Retenção Acumulada (%)
jan/17	327	99	228	69,7%	69,7%
fev/17	124	53	71	57,3%	66,3%
mar/17	196	47	149	76,0%	69,2%
abr/17	126	32	94	74,6%	70,1%
mai/17	220	26	194	88,2%	74,1%
jun/17	346	83	263	76,0%	74,6%
jul/17	309	53	256	82,8%	76,2%
ago/17	341	36	305	89,4%	78,4%
set/17	233	27	206	88,4%	79,5%
out/17	0	0	0	0	0
nov/17	0	0	0	0	0
dez/17	0	0	0	0	0
Acumulado 2017	2.222	456	1.766	-	79,5%

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 = 8.470 participantes patrocinados; e
- ✓ Cálculo: $(8.470/9.540) = 88,78\%$.

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 = 2.138;
- ✓ Total de elegíveis = 2.470; e
- ✓ Cálculo: $(2.138/ 2.470) = 86,6\%$.

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 = 263; e
- ✓ Cálculo: $(263/477) = 55,14\%$.

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 = 557;
- ✓ Total de demandas recebidas = 560; e
- ✓ Cálculo = $(557/560) = 99,46\%$.

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 = 92; e
- ✓ Cálculo: $(16/92) = 17,4\%$.

Brasília, 17 de outubro de 2017.

RELPA
DIRETORIA DE SEGURIDADE