

RREL 09
RELACIONAMENTO
COM O PARTICIPANTE

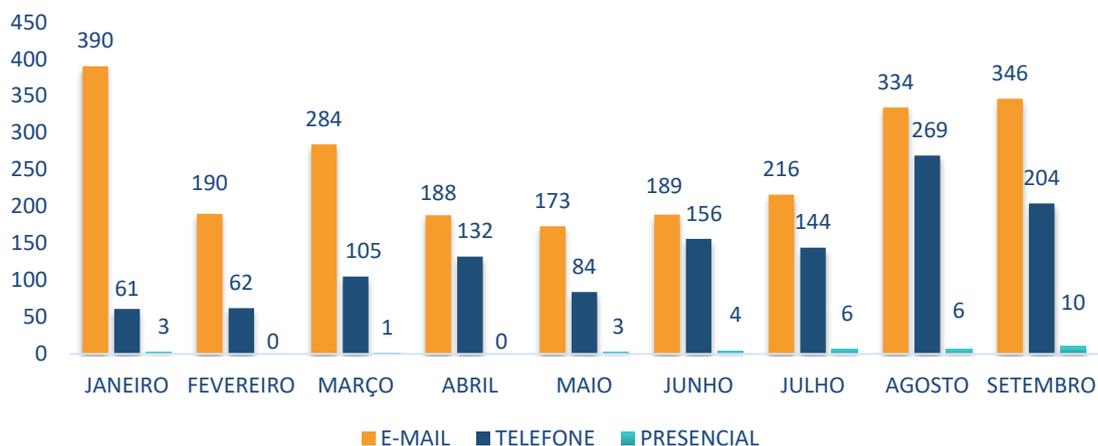
Setembro
2017

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.

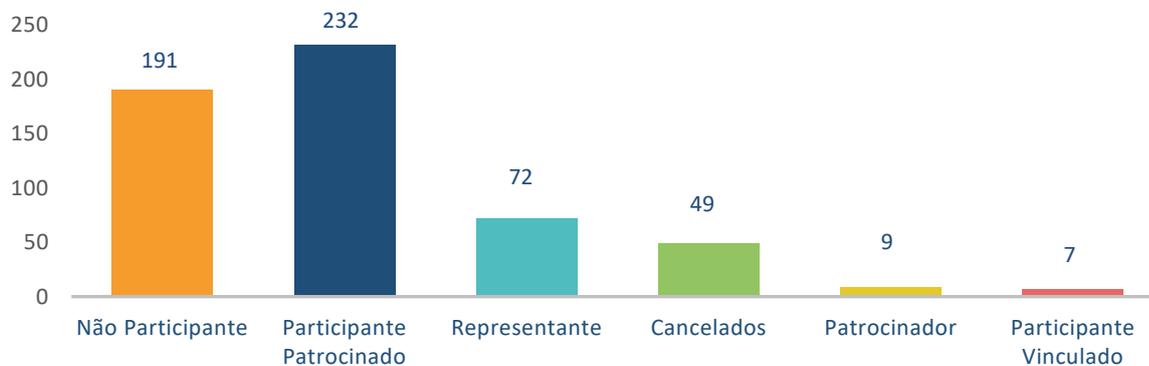
1. Atendimento

Quadro 1. Quantitativo do atendimento



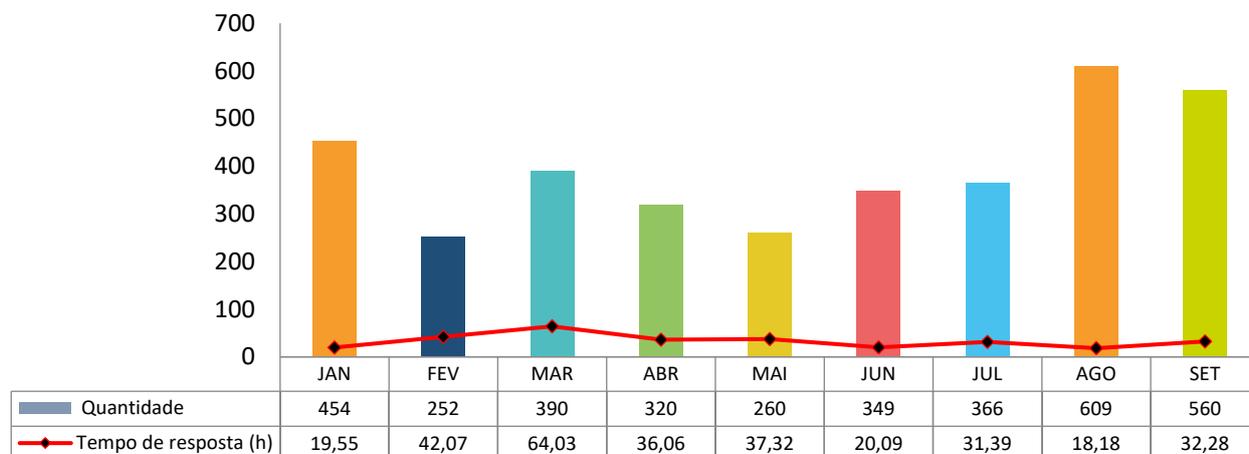
Fonte : SAP

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.

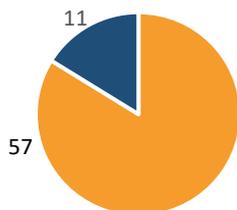
Em setembro de 2017, foram realizadas palestras sobre Reforma da Previdência, Cálculo do Benefício Especial e Plano de Benefícios da Funpresp-Jud para os membros e servidores dos seguintes órgãos patrocinadores:

| 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

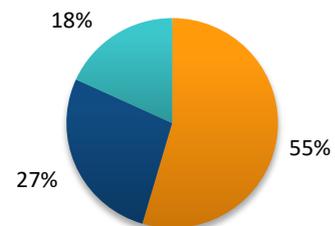
A RELPA realiza mensalmente uma pesquisa de opinião, por amostragem, sobre a qualidade de atendimento. No mês de setembro de 2017 foram obtidas as seguintes informações:

Quantidade de solicitações enviadas X respondidas



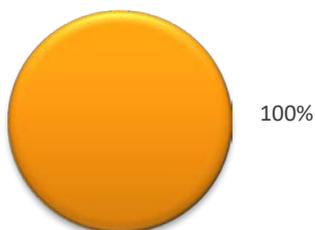
■ Solicitações Enviadas ■ Respostas Recebidas

Tempo de retorno para seu atendimento foi?



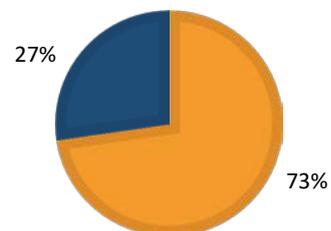
■ Excelente ■ Muito Bom ■ Bom

Suas dúvidas foram respondidas de forma clara?

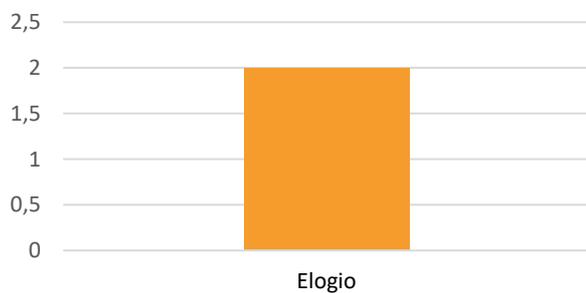


■ Sim

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

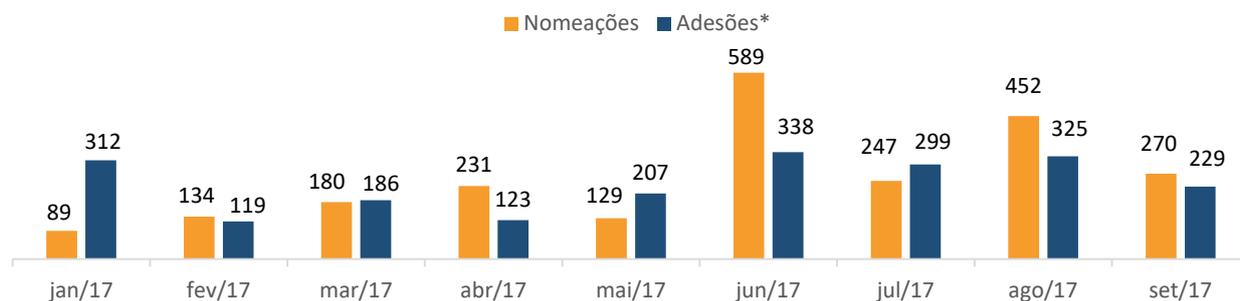
Em setembro de 2017 ocorreram 229 novas adesões (participantes patrocinados), no mesmo período foram publicadas 270 nomeações no Diário Oficial da União. Desse modo, as taxas de sucesso mensal e acumulada no ano foram de 84,8% e 92,1%, respectivamente.

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