

**RREL 07**  
**RELACIONAMENTO**  
**COM O PARTICIPANTE**

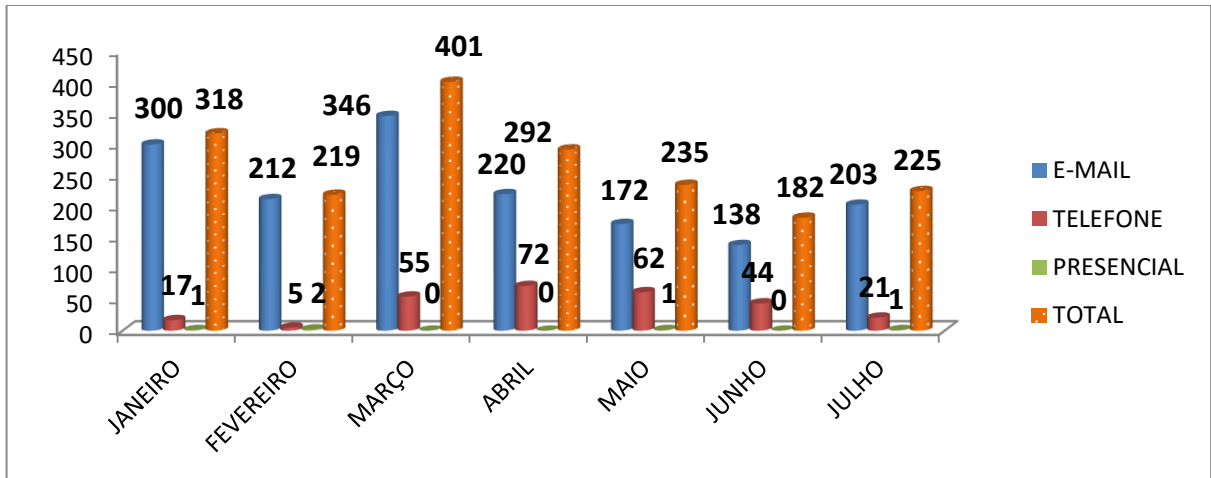
Julho  
2016

Relatório de Relacionamento (RREL 07/2016) de  
informação mensal sobre relacionamento com  
participantes, patrocinadores e terceiros.

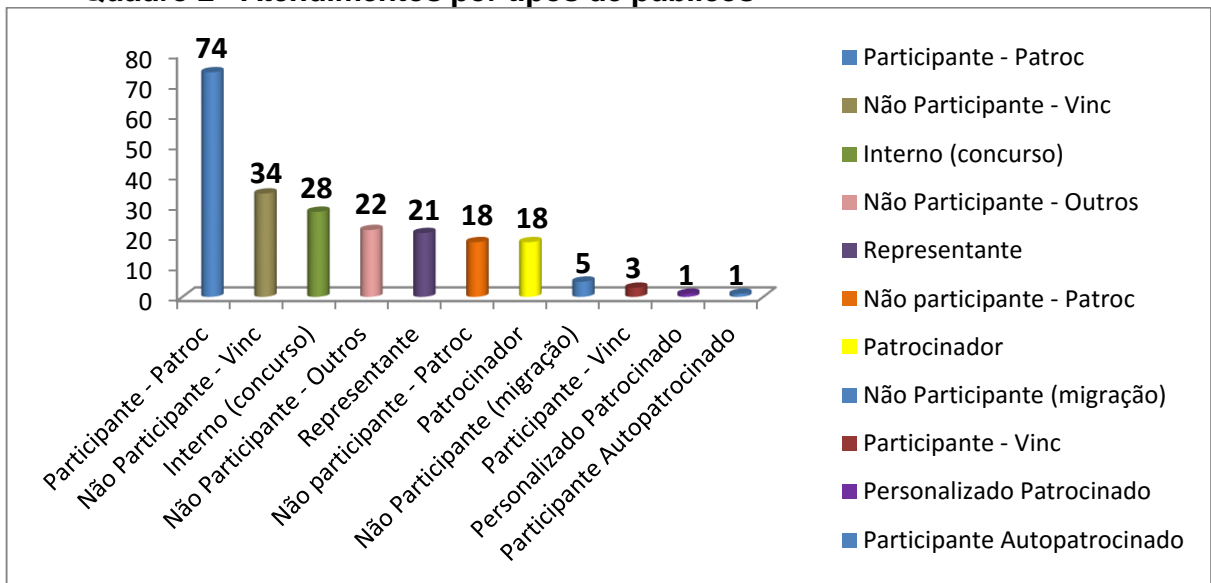
O presente relatório disponibiliza os dados das ações realizadas pela área de Relacionamento com o Participante (RELPA).

## 1. Atendimento

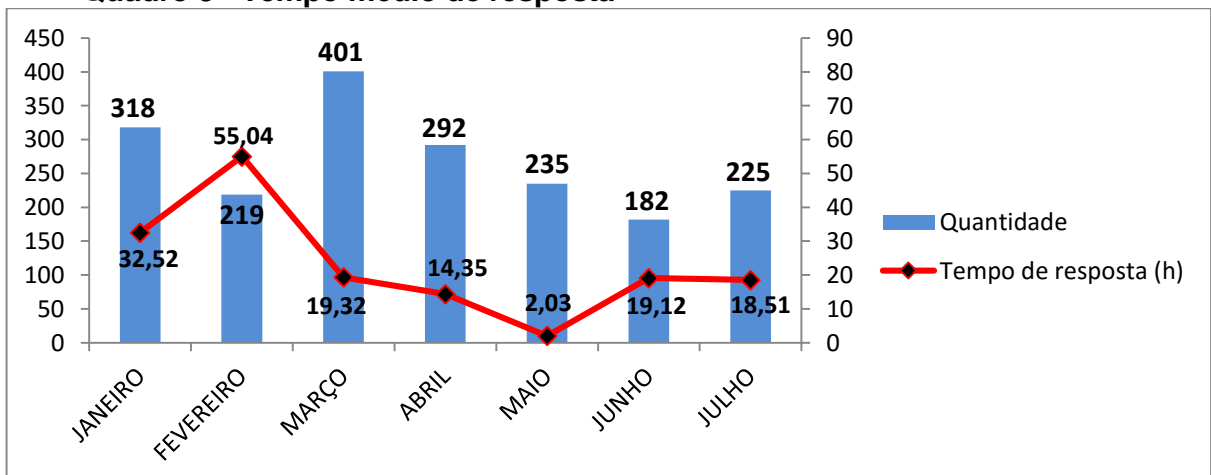
**Quadro 1 - Quantitativo do atendimento**



**Quadro 2 - Atendimentos por tipos de públicos**



**Quadro 3 - Tempo médio de resposta**

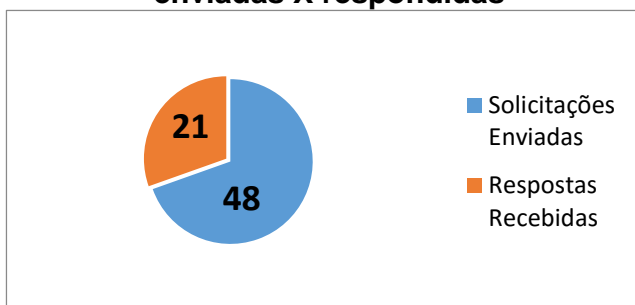


- No mês de julho foram registradas 225 solicitações, sendo todas (100%) respondidas dentro do prazo estipulado na meta de “atingir tempo máximo de atendimento de 240 horas para 98% dos chamados”;
- Tempo médio de resposta foi de 18h51 minutos;
- No mês foram realizadas 16 simulações para membros e servidores atendidos.

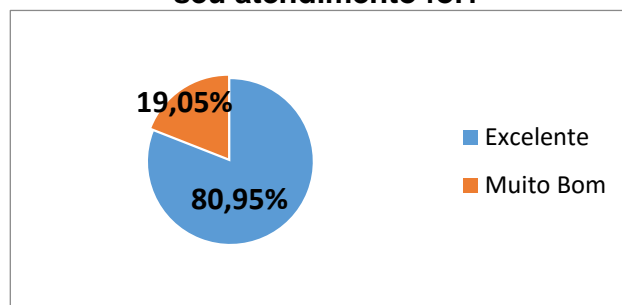
## 2. Pesquisa de qualidade do atendimento

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

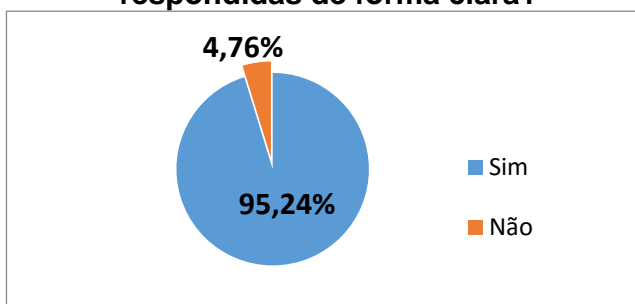
**Quantidade de solicitações enviadas X respondidas**



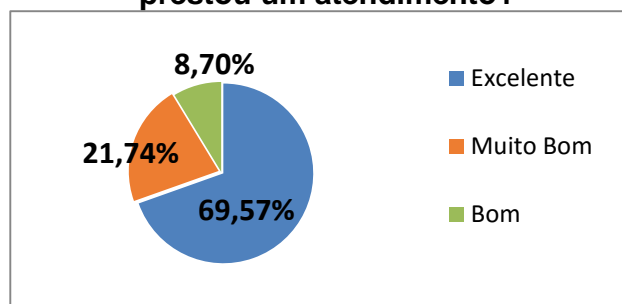
**Tempo de retorno para seu atendimento foi?**



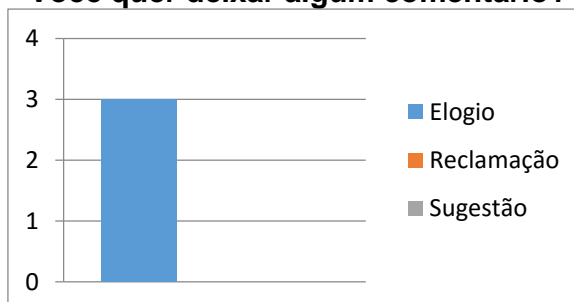
**Suas dúvidas foram respondidas de forma clara?**



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



**Você quer deixar algum comentário?**



## 3. Ações de Relacionamento

**Mensagens e/ou comunicados enviados em julho/2016 para os participantes:**

- Comunicado sobre a necessidade da definição do Regime de Tributação para 32 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em março de 2016 e ainda não haviam formalizado a escolha do regime; e

- Mensagens de boas-vindas para 124 participantes, com e-mails informados, que aderiram ao Plano de Benefícios.

**Mensagens e/ou comunicados enviados em julho/2016 para os patrocinadores e/ou representantes:**

- Homologação das inscrições dos artigos para o Prêmio Funpresp-Jud 2016;
- Informativo e resultado parcial do Prêmio Funpresp-Jud 2016, e
- Novidades – Funpresp-Jud.

**4. Dados sobre os participantes**

**Taxa de adesão**

No mês de julho/2016 foram realizadas 150 novas adesões e 22 movimentações, considerando 13 cancelamentos, 5 migrações entre patrocinadores e 4 resgates, resultando em um acréscimo líquido de 128 participantes, que somadas às adesões anteriores totalizaram 5.226 adesões. Estas adesões estão assim distribuídas.

**Tabela 1 – Novas adesões**

Mês/Ano	Patrocinado	Vinculado	Autopatrocínio	No prazo de opção pelos institutos	Total
<b>Saldo 2015</b>	<b>3.967</b>	<b>98</b>	<b>6</b>	<b>21</b>	<b>4.092</b>
jan/16	310	2	-2	8	<b>318</b>
fev/16	285	1	3	-1	<b>288</b>
mar/16	63	9	1	-3	<b>70</b>
abr/16	119	3	0	1	<b>123</b>
mai/16	75	5	0	-7	<b>73</b>
jun/16	99	6	1	28	<b>134</b>
jul/16	114	15	0	-1	<b>128</b>
<b>Acum. 2016</b>	<b>1065</b>	<b>41</b>	<b>3</b>	<b>25</b>	<b>1134</b>
<b>Acumulado Total</b>	<b>5.032</b>	<b>139</b>	<b>9</b>	<b>46</b>	<b>5.226</b>

**Adesões x Meta**

Para 2016, foi estabelecida a meta de 1.943 novas adesões para **participantes patrocinados**. Para efeito comparativo, a meta anual foi dividida proporcionalmente nos doze meses gerando a meta mensal de 162 adesões. Dessa forma, as adesões líquidas em julho atingiram 79% da meta estabelecida para o mês. No acumulado de 2016, o percentual se eleva para 99%, sendo que em relação à meta total do ano alcançou-se 58% do pretendido.

**Tabela 2 – Adesões x Meta**

Mês/Ano	Adesões	Meta Mensal	Diferença	Meta (%)
jan/16	318	162	156	196%
fev/16	288	162	126	178%
mar/16	70	162	-92	43%
abr/16	123	162	-39	76%
mai/16	73	162	-89	45%
jun/16	134	162	-28	83%
jul/16	128	162	-34	79%
<b>Total</b>	<b>1.120</b>	<b>1.134</b>	<b>-14</b>	<b>99%</b>

## Nomeações x Adesões

Conforme mencionado anteriormente, ocorreram 128 novas adesões (patrocinados e vinculados) em julho de 2016, no mesmo período foram publicadas 143 nomeações no Diário Oficial da União.

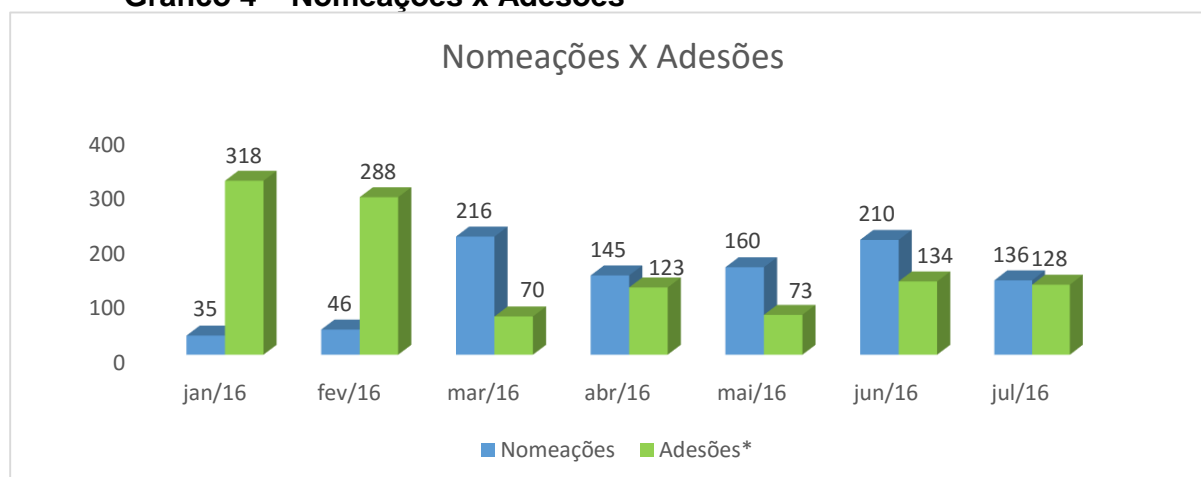
No período de novembro/2015 a julho/2016, o percentual relativo a nomeação versus adesões foi de 83%, importante ressaltar que a adesão automática teve início a partir da publicação da Lei 13.183, de 4/11/2015. Considerando apenas o ano de 2016, a nossa taxa de sucesso, proveniente de adesões ocorridas em momento posterior à nomeação, ficou em 119%.

**Tabela 3 - Nomeações x Adesões**

Mês/Ano	Nomeações	Adesões*	Taxa de Sucesso	Taxa de Sucesso Acum.
nov/15	583	381	65%	64%
dez/15	798	424	53%	58%
<b>Acum. 2015</b>	<b>1.381</b>	<b>805</b>	-	58%
jan/16	35	318	909%	79%
fev/16	46	288	626%	97%
mar/16	216	70	32%	88%
abr/16	145	123	85%	88%
mai/16	160	73	46%	85%
jun/16	210	134	64%	83%
jul/16	136	128	94%	83%
<b>Acum. 2016</b>	<b>948</b>	<b>1.134</b>	-	<b>120%</b>
<b>Total</b>	<b>2.329</b>	<b>1.939</b>	-	<b>83%</b>

\*Adesões informadas no mês, considerando a diferença de adesões líquidas do mês anterior com o mês subsequente, nas datas da extração mensal dos painéis de participantes.

**Gráfico 4 – Nomeações x Adesões**



## Taxa de Adesões x Cancelamentos (participantes patrocinados)

No mês de julho ocorreram 9 cancelamentos de adesão automática num cenário de 114 adesões de participantes patrocinados, ocasionando uma adesão mensal de 93%.

**Tabela 4 - Adesões X Cancelamentos**

Mês/Ano	Adesões participantes patrocinados	Cancelamentos	Taxa de Adesão Mensal	Taxa de Adesão Acumulada
nov/15	367	84	81%	81%
dez/15	429	82	84%	83%
<b>Acum. 2015</b>	<b>796</b>	<b>166</b>	-	83%
jan/16	445	47	90%	85%
fev/16	97	9	92%	86%
mar/16	134	14	91%	86%
abr/16	93	13	88%	86%
mai/16	124	19	87%	86%
jun/16	145	11	93%	87%
jul/16	114	9	93%	90%
<b>Acum. 2016</b>	<b>1.152</b>	<b>122</b>	-	<b>90%</b>
<b>Total</b>	<b>1.948</b>	<b>288</b>	-	<b>87%</b>

**Taxa de Retenção**

Destacamos que em julho/2016 tivemos 13 cancelamentos, destes, 9 relacionados a adesão automática, 2 cancelamentos de participantes anteriores a 5/11/2016 (início da adesão automática) e 2 reenquadramentos previdenciários. Cabe esclarecer que, ao solicitar cancelamento o participante da adesão automática passa a condição de *prospect* patrocinado da adesão automática.

Para o mês em análise, a taxa de retenção ficou em 91%. Esta taxa encontra-se em 85% para o acumulado de 2016 e 85% se analisarmos da data de instituição da adesão automática, em novembro/2015, até julho/2016.

**Tabela 5 - Taxa de Retenção**

Mês/Ano	Entradas (1)	Saídas (2)	Líquido (1-2)	Taxa de Retenção Mensal	Taxa de Retenção Acumulada
nov/15	375	70	305	81%	81%
dez/15	433	60	373	86%	84%
<b>Acum. 2015</b>	<b>808</b>	<b>130</b>	<b>678</b>	-	<b>84%</b>
jan/16	448	66	382	85%	84%
fev/16	101	33	68	67%	83%
mar/16	139	22	117	84%	83%
abr/16	134	11	123	92%	84%
mai/16	129	31	98	76%	83%
jun/16	179	13	166	93%	84%
jul/16	150	13	137	91%	85%
<b>Acumulado 2016</b>	<b>1.280</b>	<b>189</b>	<b>1.091</b>	-	<b>85%</b>
<b>Total</b>	<b>2.088</b>	<b>319</b>	<b>1.769</b>	-	<b>85%</b>

## 5. Indicadores:

### a) Meta: atingir 6.035 participantes patrocinados até dezembro de 2016

- ✓ Indicador: participantes patrocinados;
- ✓ Forma de cálculo: quantidade de participantes patrocinados (unidade)
- ✓ Resultado = 5.226 participantes.

### b) Meta: atingir 90% de adesão de participantes patrocinados em 2016

- ✓ Indicador: percentual de adesão de patrocinados;
- ✓ Forma de cálculo: quantidade de participantes patrocinados/total de elegíveis (%);
- ✓ Quantidade de participante patrocinados = 1.152
- ✓ Total de elegíveis = 122 + 1.152
- ✓ Cálculo:  $1.152 / (122 + 1.152) = 1.152 / 1.274 = 90\%$

### c) Meta: atingir 3% de participantes vinculados até dezembro de 2016

- ✓ Indicador: percentual de adesão de vinculados;
- ✓ Forma de cálculo: quantidade de participantes vinculados / total de participantes (%);
- ✓ Quantidade de participante vinculado = 139;
- ✓ Total de participantes = 5.226;
- ✓ Cálculo:  $(139 / 5.226) \times 100 = 2,7\%$ .

### 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 = 225;
- ✓ Total de demandas recebidas = 225;
- ✓ Cálculo =  $(225/225) \times 100 = 100\%$ .

### e) Meta: reverter 20% dos cancelamentos em até 90 dias

- ✓ Indicador: reversão de cancelamentos;
- ✓ Forma de cálculo: quantidade de cancelamentos revertidos / total de cancelamentos (%);
- ✓ Indicador não avaliado considerando a necessidade da Funpresp-Jud em revisar o enquadramento previdenciário aplicado pelos patrocinadores no momento da entrada em exercício do membro/servidor para cumprir a lei 13.183/2015 (adesão automática).
- ✓ Ação realizada: em 29/07/2016, enviamos o Ofício-Circular nº 8/2016-Diseg para todos os órgãos Patrocinadores solicitando dados cadastrais de membros e servidores titulares de cargos efetivos (nome, cargo efetivo, CPF, data de nascimento, data de exercício, regime de previdência, e-mail funcional, e-mail pessoal, telefones fixo e celular). Foi dado prazo de 10 (dez) dias úteis contados do recebimento do Ofício-Circular para o envio do arquivo (formato de planilha eletrônica)
- ✓ Prazo previsto para conclusão da revisão do enquadramento previdenciário: 31/8/2016, considerando o atraso para atendimento da demanda.

Brasília, 19 de agosto de 2016.

RELPA