

**RREL 11**  
**RELACIONAMENTO**  
**COM O PARTICIPANTE**

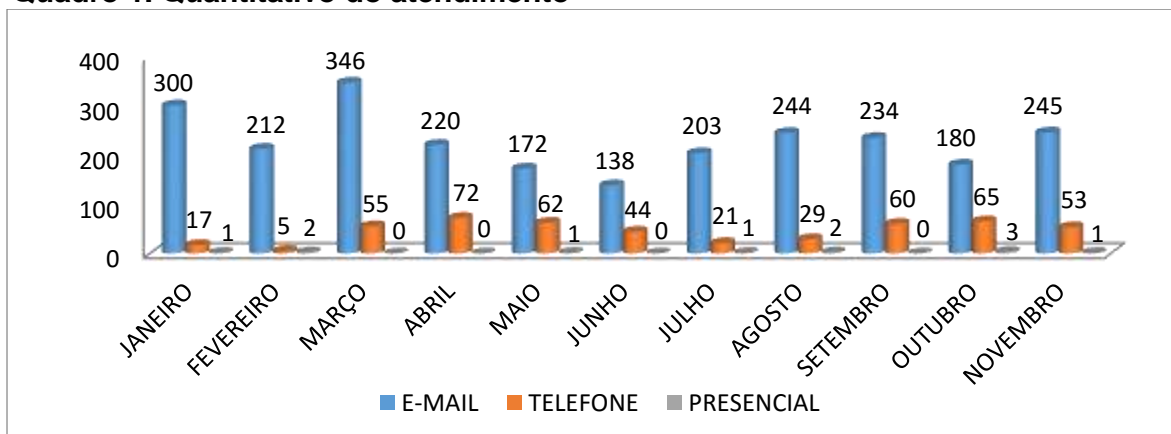
Novembro  
2016

Relatório de Relacionamento (RREL 11/2016) 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).

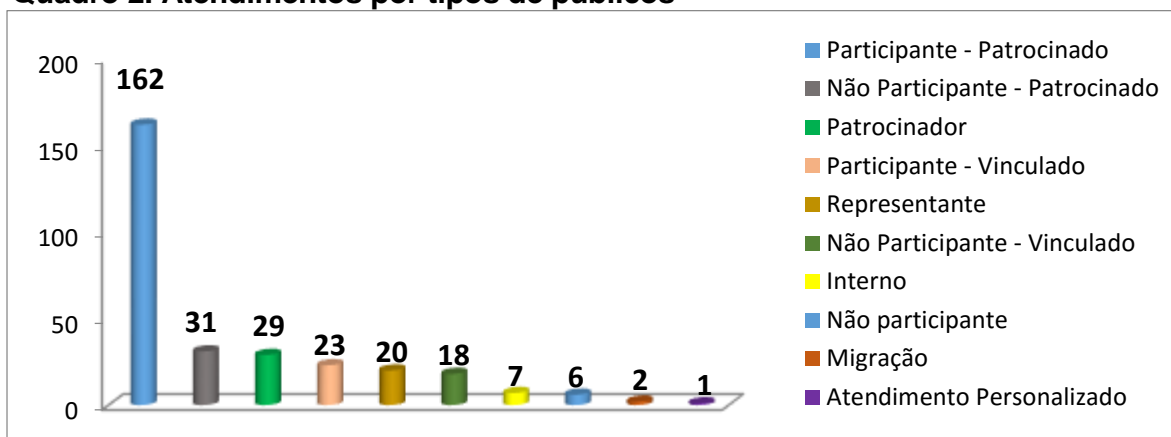
## 1. Atendimento

**Quadro 1. Quantitativo do atendimento**



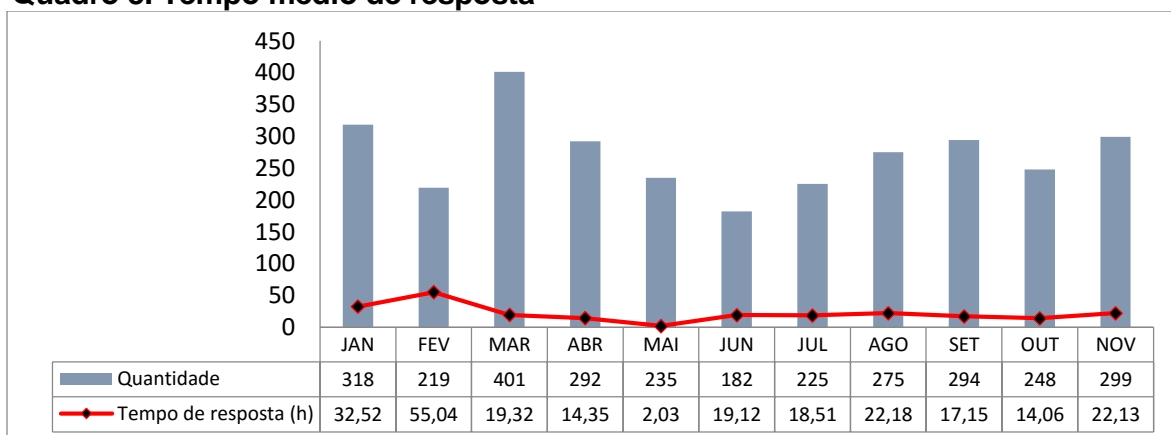
Fonte: SAP

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



Fonte: SAP

**Quadro 3. Tempo médio de resposta**



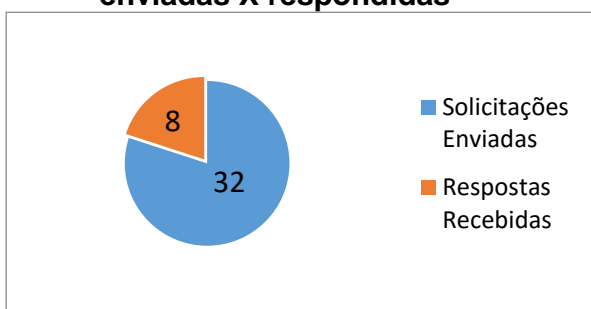
Fonte: SAP

- No mês de novembro foram registradas 299 solicitações, sendo todas respondidas dentro do prazo estipulado na meta de “atingir tempo máximo de atendimento de 240 horas para 98% dos chamados”, cumprindo 100% da meta;
- Tempo médio de resposta foi de 22h13minutos;
- No mês foram realizadas 22 simulações para membros e servidores atendidos;
- Relatório de acessos ao Portal do Participante: no período de 1º a 30/11/2016 foram registrados 2.635 acessos ao portal do participante.

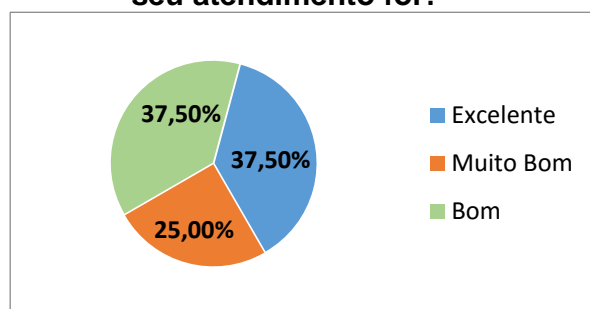
## 2. Pesquisa de qualidade do atendimento

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

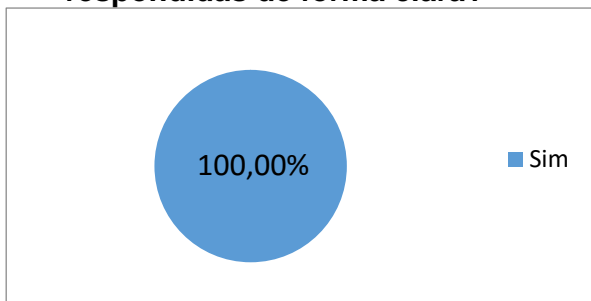
**Quantidade de solicitações enviadas X respondidas**



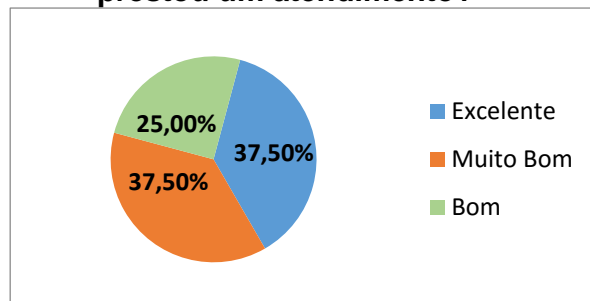
**Tempo de retorno para seu atendimento foi?**



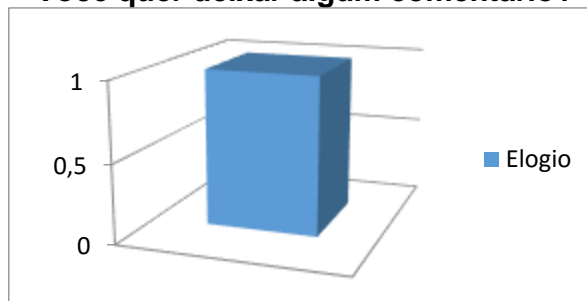
**Suas dúvidas foram respondidas de forma clara?**



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



**Você quer deixar algum comentário?**



### **3. Ações de Relacionamento**

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

- Funpresp-Jud bate todas as metas de 2016;
- Mensagens de boas-vindas para 149 participantes, com e-mails cadastrados, que aderiram ao Plano de Benefícios em novembro/2016;
- Comunicado sobre a necessidade da definição do Regime de Tributação para 26 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em agosto de 2016 e ainda não haviam formalizado a escolha do regime;
- Funpresp-Jud promove Webinar com consultor financeiro da Oficina das Finanças: Ter equilíbrio financeiro é suficiente?;
- Convite Webinar: práticas para sustentabilidade financeira;
- Obrigação fiscal da Secretaria da Receita Federal do Brasil - FACTA;
- Novembro é o mês de pedido de revisão do percentual de contribuição na Funpresp-Jud;
- Confira seu extrato e invista mais na sua aposentadoria neste final de ano; e
- Inscrição das chapas para as eleições 2017 dos Conselhos da Funpresp-Jud.

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

- Funpresp-Jud bate todas as metas de 2016;
- Funpresp-Jud promove Webinar com consultor financeiro da Oficina das Finanças: Ter equilíbrio financeiro é suficiente?;
- Última edição do Informativo do Patrocinador e Convite Webinar: Práticas para sustentabilidade financeira;
- Obrigação fiscal da Secretaria da Receita Federal do Brasil – FACTA;
- Novembro é o mês de pedido de revisão do percentual de contribuição na Funpresp-Jud; e
- Inscrição das chapas para as eleições 2017 dos Conselhos da Funpresp-Jud.

#### **Dados sobre os participantes**

##### **Taxa de adesão**

No mês de novembro/2016 foram realizadas 539 novas adesões e 56 movimentações, considerando 15 cancelamentos a pedido, 30 cancelamentos da adesão automática e 11 migrações entre patrocinadores, resultando em um acréscimo líquido de 483 participantes, que somadas às adesões anteriores totalizaram 6.473 adesões.

**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>
ago/16	89	9	0	4	<b>102</b>
set/16	342	9	0	9	<b>360</b>
out/16	298	6	0	-2	<b>302</b>
nov/16	466	21	0	-4	<b>483</b>
<b>Acum. 2016</b>	<b>2.260</b>	<b>86</b>	<b>3</b>	<b>32</b>	<b>2.381</b>
<b>Acum. Total</b>	<b>6.227</b>	<b>184</b>	<b>9</b>	<b>53</b>	<b>6.473</b>

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

### 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 novembro atingiram 298% da meta estabelecida para o mês. No acumulado de 2016, o percentual é de 134%.

**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%
ago/16	102	162	-60	63%
set/16	360	162	198	222%
out/16	302	162	140	186%
nov/16	483	162	321	298%
<b>Total</b>	<b>2.381</b>	<b>1.782</b>	<b>599</b>	<b>134%</b>

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

## Nomeações x Adesões

Conforme mencionado anteriormente, em novembro/2016 ocorreram 483 novas adesões (patrocinados e vinculados), no mesmo período foram publicadas 336 nomeações no Diário Oficial da União.

No período de novembro/2015 a novembro/2016, o percentual relativo à taxa de sucesso acumulada de nomeações versus adesões foi de 86%, importante ressaltar que a adesão automática teve início a partir da publicação da Lei 13.183, de 4/11/2015. Considerando apenas a taxa de sucesso acumulada em 2016, proveniente de adesões ocorridas em momento posterior à nomeação foi alcançado o percentual de 103%.

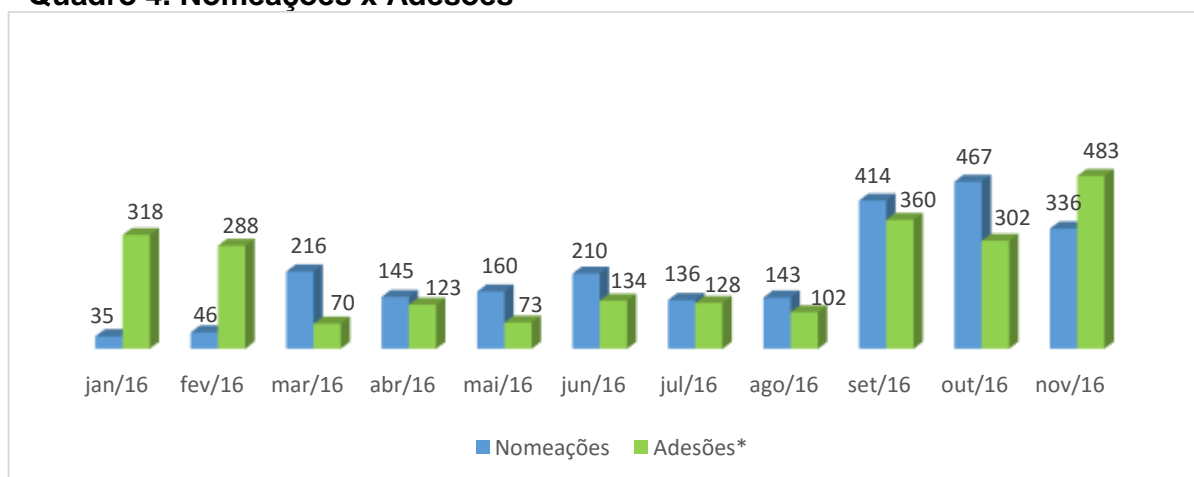
**Tabela 3. Nomeações x Adesões**

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>	<b>58%</b>	-
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%
ago/16	143	102	71%	83%
set/16	414	360	87%	83%
out/16	467	302	65%	96%
nov/16	336	483	144%	91%
<b>Acum. 2016</b>	<b>2.308</b>	<b>2.381</b>	<b>103%</b>	-
<b>Total</b>	<b>3.689</b>	<b>3.186</b>	-	<b>86%</b>

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

\*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.

**Quadro 4. Nomeações x Adesões**



Fonte: Software de Gestão Previdenciário

## Taxa de Adesões x Cancelamentos (participantes patrocinados)

No mês de novembro foram realizadas 466 adesões de participantes patrocinados e 30 cancelamentos da adesão automática. Desse modo, a taxa de adesão mensal registrou-se em 94%, e a taxa de adesão acumulada para 2016 em 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>	<b>83%</b>	-
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%	87%
ago/16	89	9	91%	87%
set/16	342	5	99%	89%
out/16	298	1	99,7%	93%
nov/16	466	30	94%	94%
<b>Acum. 2016</b>	<b>2.347</b>	<b>167</b>	<b>93%</b>	-
<b>Total</b>	<b>3.143</b>	<b>333</b>	-	<b>90%</b>

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

### Taxa de Retenção

Destacamos que em novembro/2016 tivemos 15 cancelamentos a pedido e 30 cancelamentos da adesão automática. Para o mês em análise a taxa de retenção ficou em 92% e para o acumulado de 2016 em 90%, se analisarmos o período de novembro/2015 a novembro/2016 o percentual foi de 89%.

**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%
ago/16	141	14	127	90%	85%
set/16	387	8	379	98%	87%
out/16	310	1	309	99,7%	90%
nov/16	539	45	494	92%	91%
<b>Acum. 2016</b>	<b>2.657</b>	<b>257</b>	<b>2.400</b>	<b>90%</b>	-
<b>TOTAL</b>	<b>3.465</b>	<b>387</b>	<b>3.078</b>	-	<b>89%</b>

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

#### 4. Indicadores:

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

- ✓ Indicador: participantes patrocinados;
- ✓ Forma de cálculo: quantidade de participantes patrocinados (unidade); e
- ✓ Resultado = 6.289 participantes (participantes patrocinados, auto patrocinados e no prazo de opção pelos institutos).

##### 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 = 2.347;
- ✓ Total de elegíveis = 167 + 2.347 = 2.514; e
- ✓ Cálculo:  $(2.347 / 2.514) \times 100 = 93\%$ .

##### 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 = 184;
- ✓ Total de participantes = 6.289; e
- ✓ Cálculo:  $(184 / 6.289) \times 100 = 2,9\%$ .

##### 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 = 299;
- ✓ Total de demandas recebidas = 299; e
- ✓ Cálculo =  $(299/299) \times 100 = 100\%$ .

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

- ✓ Indicador: reversão de cancelamentos;
- ✓ Forma de cálculo: quantidade de cancelamentos revertidos / total de cancelamentos (%);
- ✓ Quantidade de cancelamentos revertidos = 16;
- ✓ Total de cancelamentos = 124; e
- ✓ Cálculo:  $16/124 = 13\%$ .

Vale destacar que, 55 cancelamentos não foram considerados no cálculo por motivo de ausência da informação do enquadramento previdenciário pelo Órgão Patrocinador.

Brasília, 15 de dezembro de 2016.

RELPA  
DIRETORIA DE SEGURIDADE