

RREL 12
RELACIONAMENTO
COM O PARTICIPANTE

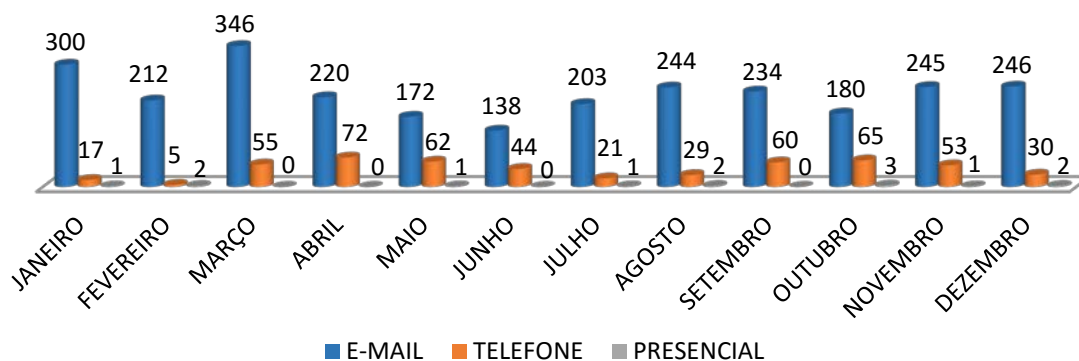
Dezembro
2016

Relatório de Relacionamento (RREL 12/2016) 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), relativos ao mês de dezembro de 2016.

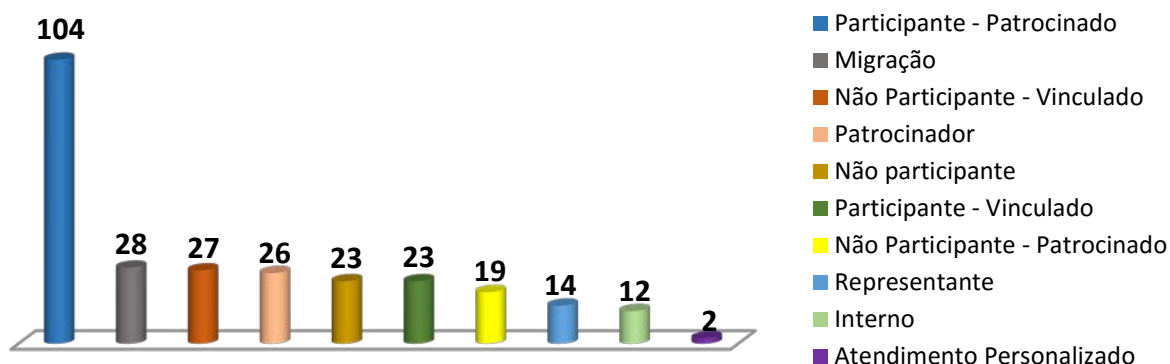
1. Atendimento

Quadro 1. Quantitativo do atendimento



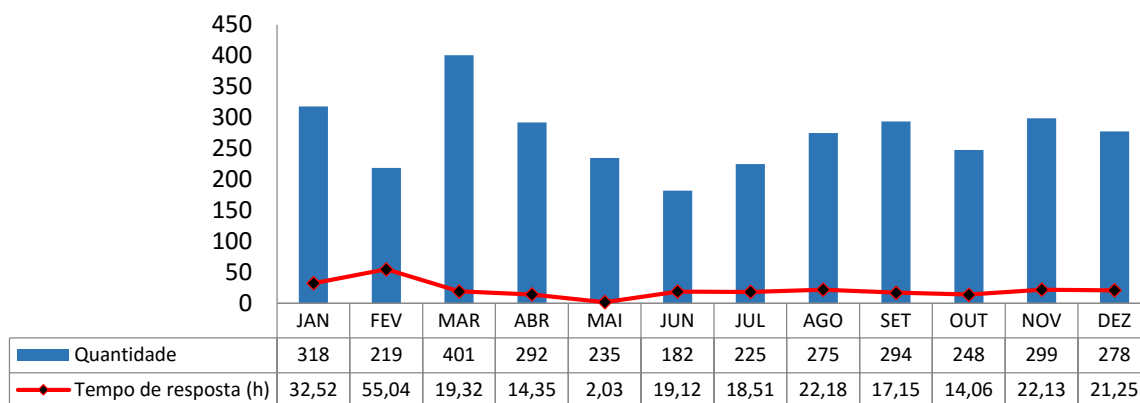
Fonte: SAP

Quadro 2. Atendimentos por tipos de públicos



Fonte: SAP

Quadro 3. Tempo médio de resposta



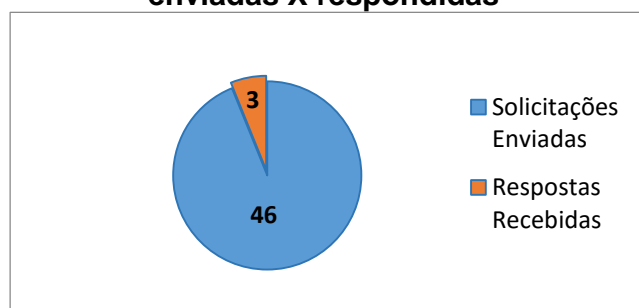
Fonte: SAP

- No mês de dezembro foram registradas 278 solicitações, sendo 275 respondidas dentro do prazo estipulado na meta de “atingir tempo máximo de atendimento de 240 horas para 98% dos chamados”, cumprindo 98,92% da meta;
- Tempo médio de resposta foi de 21h25minutos;
- No mês foram realizadas 14 simulações para membros e servidores atendidos;
- Relatório de acessos ao Portal do Participante: no período de 1º a 31/12/2016 foram registrados 2.041 acessos ao portal do participante.

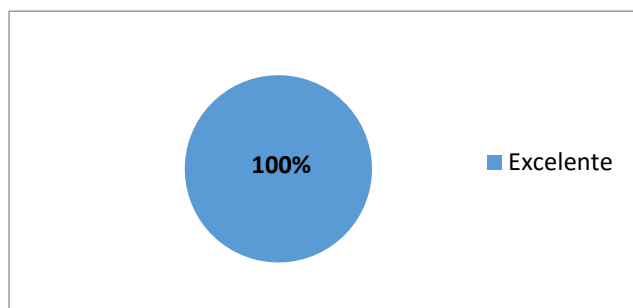
2. Pesquisa de qualidade do atendimento

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

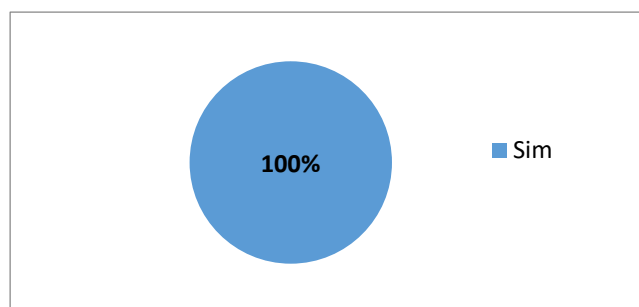
Quantidade de solicitações enviadas X respondidas



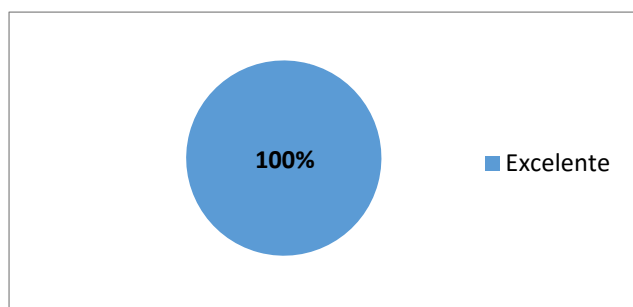
Tempo de retorno para seu atendimento foi?



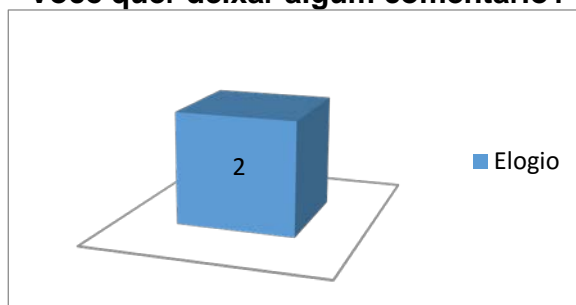
Suas dúvidas foram respondidas de forma clara?



Nossa equipe de relacionamento prestou um atendimento?



Você quer deixar algum comentário?



3. Ações de Relacionamento

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

- Mensagens de boas-vindas para 266 participantes, com e-mails cadastrados, que aderiram ao Plano de Benefícios em dezembro/2016;
- Comunicado sobre a necessidade da definição do Regime de Tributação para 121 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em setembro de 2016 e ainda não haviam formalizado a escolha do regime;
- Encerramento de prazo para inscrição das chapas para eleições 2017;
- Comissão eleitoral homologa inscrições das chapas para as eleições 2017;
- Campanha Eleitoral das chapas já começou.

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

- Ciclo de Palestras da Funpresp-Jud 2016 – Palestra: Política de Investimentos em Fundos de Pensão;
- Encerramento de prazo para inscrição das chapas para eleições 2017;
- Comissão eleitoral homologa inscrições das chapas para as eleições 2017;
- Campanha Eleitoral das chapas já começou;
- Parciais da Campanha de Adesão de Prêmio Funpresp-Jud 2017.

Dados sobre os participantes

Taxa de adesão

No mês de dezembro de 2016 foram realizadas 471 novas adesões, que somadas às adesões anteriores totalizaram 6.934 adesões ao Plano de Benefícios.

Tabela 1. Novas adesões

Mês/Ano	Patrocinado	Vinculado	Autopatrocínio	No prazo de opção pelos institutos	Total
Saldo 2015	3.831	98	37	9	3975
jan/16	427	4	0	2	433
fev/16	82	5	0	0	87
mar/16	125	6	0	1	132
abr/16	101	5	0	0	106
mai/16	122	5	0	1	128
jun/16	149	7	0	0	156
jul/16	154	15	0	0	169
ago/16	126	6	0	1	133
set/16	423	6	0	1	430
out/16	373	9	0	0	382
nov/16	313	19	0	0	332
dez/16	462	9	0	0	471
Acum. 2016	2.857	96	0	6	2.959
Acum. Total	6.688	194	37	15	6.934

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 dezembro atingiram 285,2% da meta estabelecida para o mês. No acumulado de 2016, o percentual foi de 147%.

Tabela 2. Adesões x Meta

Mês/Ano	Adesões	Meta Mensal	Diferença	Meta (%)
jan/16	427	162	265	263,6%
fev/16	82	162	-80	50,6%
mar/16	125	162	-37	77,2%
abr/16	101	162	-61	62,3%
mai/16	122	162	-40	75,3%
jun/16	149	162	-13	92,0%
jul/16	154	162	-8	95,1%
ago/16	126	162	-36	77,8%
set/16	423	162	261	261,1%
out/16	373	162	211	230,2%
nov/16	313	162	151	193,2%
dez/16	462	162	300	285,2%
Total	2.857	1.944	898	147,0%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Nomeações x Adesões

Em dezembro/2016 ocorreram 471 novas adesões (patrocinados e vinculados), no mesmo período foram publicadas 494 nomeações no Diário Oficial da União.

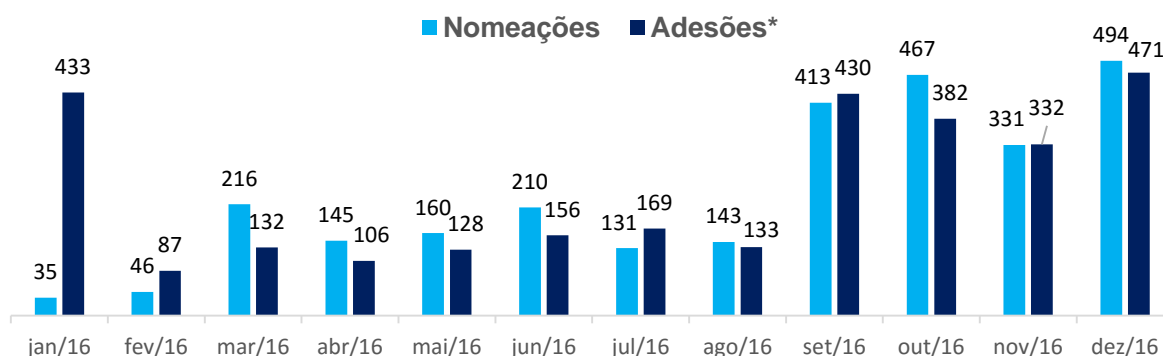
No período de novembro/2015 a dezembro/2016, o percentual relativo à taxa de sucesso acumulada de nomeações versus adesões foi de 89%, importante ressaltar que a adesão automática teve início a partir da publicação da Lei 13.183, de 4/11/2015. Considerando apenas a taxa de sucesso acumulada em 2016, proveniente de adesões ocorridas em momento posterior à nomeação foi alcançado o percentual de 106%.

Tabela 3. Nomeações x Adesões

Mês/Ano	Nomeações	Adesões	Taxa de Sucesso	Taxa de Sucesso Acumulada
nov/15	596	360	60%	60,4%
dez/15	798	406	51%	54,9%
Acum. 2015	1394	766	55%	-
jan/16	35	433	1237%	1237,1%
fev/16	46	87	189%	642,0%
mar/16	216	132	61%	219,5%
abr/16	145	106	73%	171,5%
mai/16	160	128	80%	147,2%
jun/16	210	156	74%	128,3%
jul/16	131	169	129%	128,4%
ago/16	143	133	93%	123,8%
set/16	413	430	104%	118,3%
out/16	467	382	82%	109,7%
nov/16	331	332	100%	108,3%
dez/16	494	471	95%	106,0%
Acum. 2016	2.791	2.959	106%	-
Total	4.185	3.725	-	89,0%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Quadro 4. Nomeações x Adesões



Taxa de Adesões x Cancelamentos (participantes patrocinados)

No mês de dezembro foram realizadas 462 adesões de participantes patrocinados e 17 cancelamentos da adesão automática. Desse modo, a taxa de adesão mensal registrou-se em 96,5% e a taxa de adesão acumulada para 2016 foi de 90,7%. Para o período de novembro/2015 a dezembro/2016 a taxa de adesão acumulada ficou em 87,4%.

Tabela 4. Adesões X Cancelamentos

Mês/Ano	Adesões participantes patrocinados	Cancelamentos	Taxa de Adesão Mensal	Taxa de Adesão Acumulada
nov/15	351	73	82,8%	82,8%
dez/15	402	89	81,9%	82,3%
Acum. 2015	753	162	82,3%	-
jan/16	429	52	89,2%	89,2%
fev/16	82	14	85,4%	88,6%
mar/16	126	18	87,5%	88,3%
abr/16	101	21	82,8%	87,5%
mai/16	123	12	91,1%	88,0%
jun/16	149	12	92,5%	88,7%
jul/16	154	17	90,1%	88,9%
ago/16	127	6	95,5%	89,5%
set/16	424	57	88,1%	89,1%
out/16	373	38	90,8%	89,4%
nov/16	313	29	91,5%	89,7%
dez/16	462	17	96,5%	90,7%
Acum. 2016	2.863	293	90,7%	-
Total	3.616	455	-	87,4%

Taxa de Retenção

Destacamos que em dezembro/2016 tivemos 471 novas adesões, 8 cancelamentos a pedido, 8 cancelamentos por motivo de vacância, 28 cancelamentos da adesão automática (sendo 11 cancelamentos cadastrados em dezembro/2016, mas referentes aos meses anteriores). Desse modo, a taxa de retenção apresentada em dezembro foi de 91,5% e para o acumulado de 2016 foi registrada em 90,8%, se analisarmos o período de novembro/2015 a dezembro/2016 o percentual foi de 89,6%.

Tabela 5. Taxa de Retenção

Mês/Ano	Entradas (1)	Saídas (2)	Líquido (1-2)	Taxa de Retenção Mensal	Taxa de Retenção Acumulada
nov/15	360	70	290	83,7%	83,7%
dez/15	406	60	346	87,1%	85,5%
Acum. 2015	766	130	636	85,5%	-
jan/16	433	66	367	86,8%	86,8%
fev/16	87	33	54	72,5%	84,0%
mar/16	132	22	110	85,7%	84,3%
abr/16	106	11	95	90,6%	85,2%
mai/16	128	31	97	80,5%	84,5%
jun/16	156	13	143	92,3%	85,6%
jul/16	169	13	156	92,9%	86,1%
ago/16	133	14	119	90,5%	86,9%
set/16	430	8	422	98,2%	89,4%
out/16	382	1	381	99,7%	91,0%
nov/16	332	45	287	88,1%	90,6%
dez/16	471	44	427	91,5%	90,8%
Acum. 2016	2.959	301	2658	90,8%	-
TOTAL	3.725	431	3.294	-	89,6%

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 = 6.740 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 = 2.863;
- ✓ Total de elegíveis = 293 + 2.863 = 3.156; e
- ✓ Cálculo: $(2.863 / 3.156) \times 100 = 90,7\%$.

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 = 194;
- ✓ Total de participantes = 6.740; e
- ✓ Cálculo: $(194 / 6.740) \times 100 = 3\%$.

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 = 275;
- ✓ Total de demandas recebidas = 278; e
- ✓ Cálculo = $(275/278) \times 100 = 98,92\%$.

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 = 115; e
- ✓ Cálculo: $16/115 = 14\%$.

Vale destacar que, 66 cancelamentos não foram considerados no cálculo por motivo de ausência da informação do enquadramento previdenciário pelo Órgão Patrocinador.

Brasília, 13 de janeiro de 2016.

RELPA
DIRETORIA DE SEGURIDADE