

**RREL 01**  
**RELACIONAMENTO**  
**COM O PARTICIPANTE**

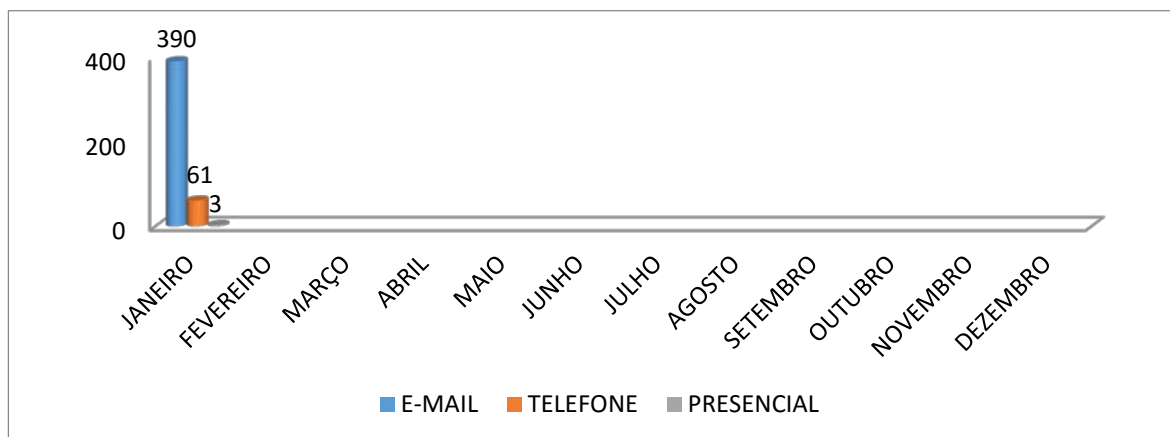
Janeiro  
2017

Relatório de Relacionamento (RREL 01/2017) 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 janeiro de 2017.

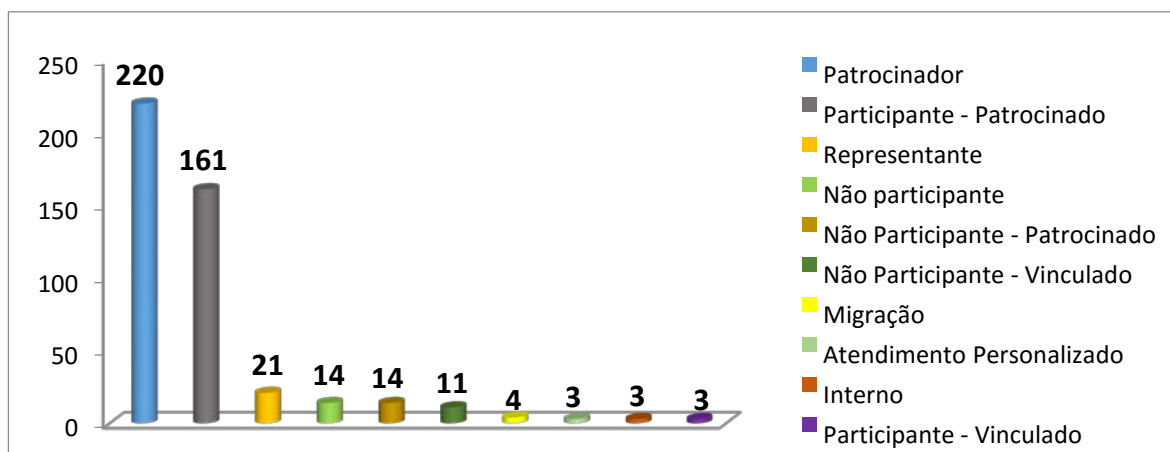
## 1. Atendimento

### Quadro 1. Quantitativo do atendimento



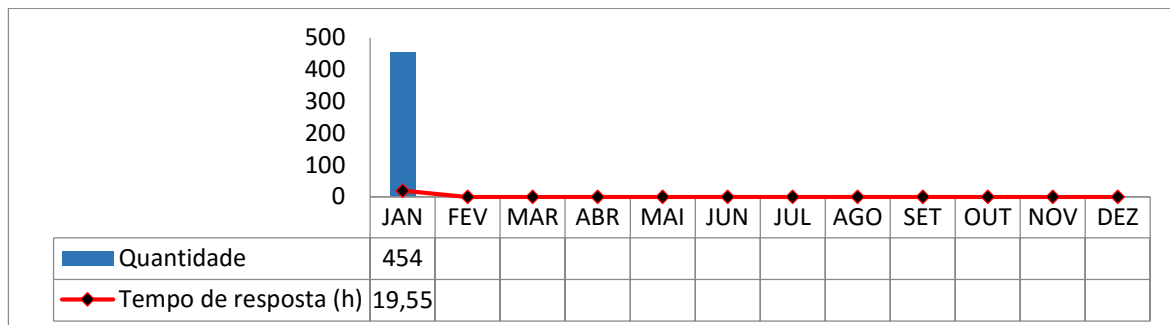
Fonte: SAP

### Quadro 2. atendimentos por tipos de públicos



Fonte: SAP

### Quadro 3. Tempo médio de resposta



Fonte: SAP

No mês de janeiro foram registradas 454 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 19h55minutos;

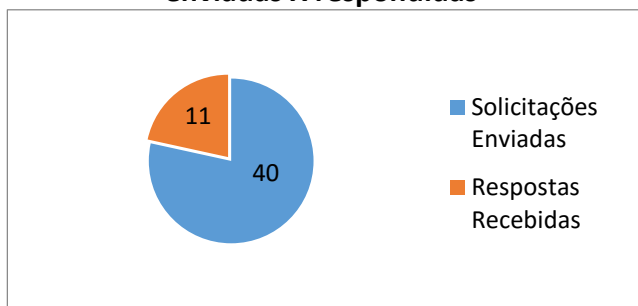
No mês foram realizadas 11 simulações para membros e servidores atendidos;

Relatório de acessos ao Portal do Participante: no período de 1º a 31/01/2017 foram registrados 1.281 acessos ao portal do participante.

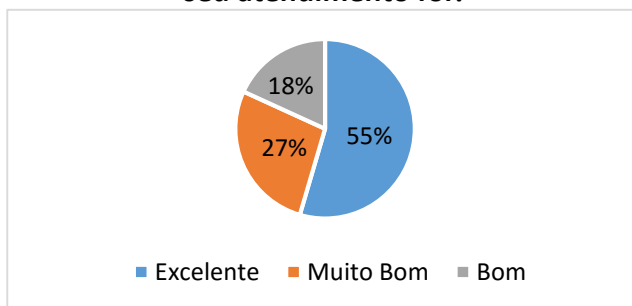
## 2. Pesquisa de qualidade do atendimento

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

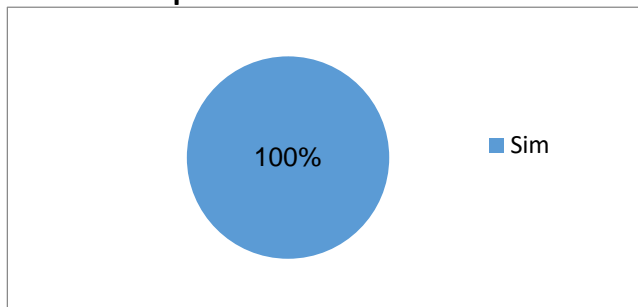
**Quantidade de solicitações enviadas X respondidas**



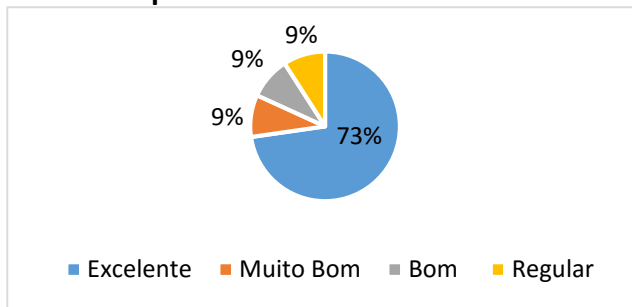
**Tempo de retorno para seu atendimento foi?**



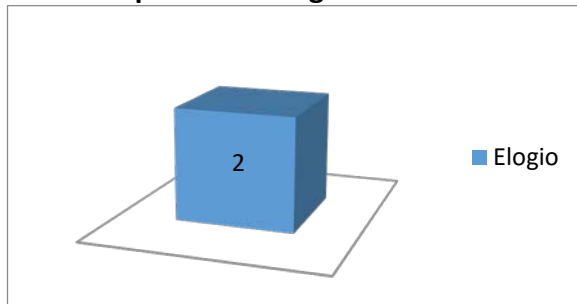
**Suas dúvidas foram respondidas de forma clara?**



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



**Você quer deixar algum comentário?**



### 3. Ações de Relacionamento

#### Mensagens e/ou comunicados enviados em janeiro/2017 para os participantes:

- Mensagens de boas-vindas para 265 participantes, com e-mails cadastrados, que aderiram ao Plano de Benefícios em janeiro/2017;
- Comunicado sobre a necessidade da definição do Regime de Tributação para 106 participantes que aderiram ao Plano de Benefícios em setembro de 2016 e ainda não haviam formalizado a escolha do regime;
- Eleições para Funpresp-Jud começa amanhã;
- Funpresp-Jud Notícias;
- Resultado dos investimentos obtidos em 2016.

#### Mensagens e/ou comunicados enviados em janeiro/2017 para os patrocinadores e/ou representantes:

- Novas parciais do Prêmio Funpresp-Jud 2017;
- Eleições para Funpresp-Jud se aproxima.

### 4. Dados sobre os participantes

#### Taxa de adesão

No mês de janeiro de 2017 foram realizadas 323 novas adesões, que somadas às adesões anteriores totalizaram 7.219 adesões ao Plano de Benefícios.

Tabela 1. Novas adesões

Mês/Ano	Patrocinado	Vinculado	Autopatrocínio	No prazo de opção pelos institutos	Total
Acumulado 2016	6.651	196	40	9	6.896
jan/17	308	15	0	0	323
fev/17	0	0	0	0	0
mar/17	0	0	0	0	0
abr/17	0	0	0	0	0
mai/17	0	0	0	0	0
jun/17	0	0	0	0	0
jul/17	0	0	0	0	0
ago/17	0	0	0	0	0
set/17	0	0	0	0	0
out/17	0	0	0	0	0
nov/17	0	0	0	0	0
dez/17	0	0	0	0	0
<b>Acum. 2017</b>	<b>308</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>323</b>
<b>Acum. Total</b>	<b>6.959</b>	<b>211</b>	<b>40</b>	<b>9</b>	<b>7.219</b>

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

## Adesões x Meta

Para 2017 foi estabelecida a meta de 2.800 novas adesões para **participantes patrocinados**. Para efeito comparativo, a meta anual foi dividida proporcionalmente nos doze meses gerando a meta mensal média de 233 adesões. Dessa forma, o resultado das adesões líquidas em janeiro atingiu 132,2% da meta estabelecida para o mês.

**Tabela 2. Adesões patrocinados x Meta**

Mês/Ano	Adesões	Meta Mensal	Diferença	Meta (%)
jan/17	308	233	75	132,2
fev/17	0	233	0	0
mar/17	0	233	0	0
abr/17	0	233	0	0
mai/17	0	233	0	0
jun/17	0	233	0	0
jul/17	0	233	0	0
ago/17	0	233	0	0
set/17	0	234	0	0
out/17	0	234	0	0
nov/17	0	234	0	0
dez/17	0	234	0	0
<b>Acum. 2017</b>	<b>308</b>	<b>2.800</b>	<b>75</b>	<b>132,2</b>

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Para os **participantes vinculados** foi estabelecida a meta de 281 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, o resultado das adesões líquidas em janeiro atingiu 65,2% da meta estabelecida para o mês.

**Tabela 3. Adesões vinculados x Meta**

Mês/Ano	Adesões	Meta Mensal	Diferença	Meta (%)
jan/17	15	23	-8	65,2
fev/17	0	23	0	0
mar/17	0	23	0	0
abr/17	0	23	0	0
mai/17	0	23	0	0
jun/17	0	23	0	0
jul/17	0	24	0	0
ago/17	0	24	0	0
set/17	0	24	0	0
out/17	0	24	0	0
nov/17	0	24	0	0
dez/17	0	24	0	0
<b>Acum. 2017</b>	<b>15</b>	<b>282</b>	<b>0</b>	<b>65,2</b>

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

## Nomeações x Adesões

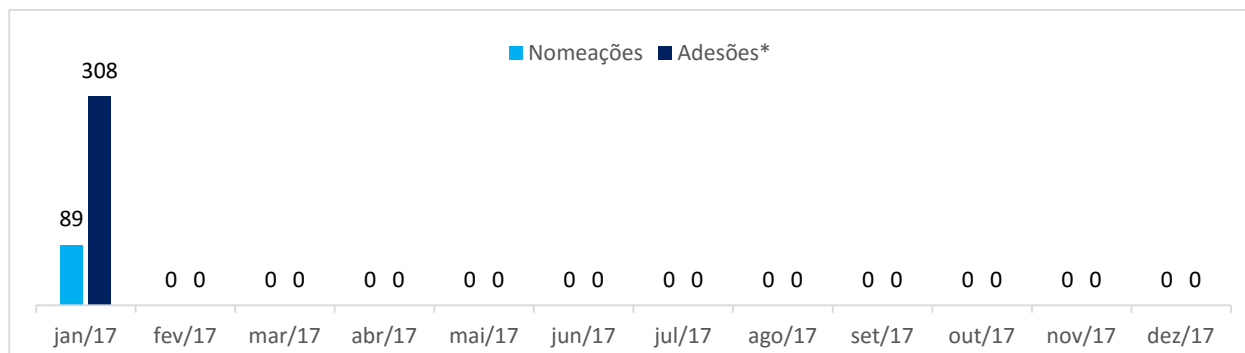
Em janeiro/2017 ocorreram 308 novas adesões (participantes patrocinados), no mesmo período foram publicadas 89 nomeações no Diário Oficial da União. Considerando apenas a taxa de sucesso acumulada em 2017, proveniente de adesões ocorridas em momento posterior à nomeação foi alcançado o percentual de 346,1%.

**Tabela 4. Nomeações x Adesões**

Mês/Ano	Nomeações	Adesões	Taxa de Sucesso (%)	Taxa de Sucesso Acumulada (%)
jan/17	89	308	346,1	346,1
fev/17	0	0	0	0
mar/17	0	0	0	0
abr/17	0	0	0	0
mai/17	0	0	0	0
jun/17	0	0	0	0
jul/17	0	0	0	0
ago/17	0	0	0	0
set/17	0	0	0	0
out/17	0	0	0	0
nov/17	0	0	0	0
dez/17	0	0	0	0
<b>Acum. 2017</b>	<b>89</b>	<b>308</b>	<b>-</b>	<b>346,1</b>

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

**Quadro 4. Nomeações x Adesões**



## Taxa de Adesões x Cancelamentos (participantes patrocinados)

No mês de janeiro/2017 foram realizadas 308 adesões de participantes patrocinados e 18 cancelamentos da adesão automática. Desse modo, as taxas de adesão mensal e acumulada foi de 94,5%.

**Tabela 4. Adesões X Cancelamentos**

Mês/Ano	Adesões patrocinados	Cancelamentos	Taxa de Adesão Mensal (%)	Taxa de Adesão Acumulada (%)
jan/17	308	18	94,5	94,5
fev/17	0	0	0	0
mar/17	0	0	0	0
abr/17	0	0	0	0
mai/17	0	0	0	0
jun/17	0	0	0	0
jul/17	0	0	0	0
ago/17	0	0	0	0
set/17	0	0	0	0
out/17	0	0	0	0
nov/17	0	0	0	0
dez/17	0	0	0	0
<b>Acum. 2017</b>	<b>308</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>94,5</b>

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

### Taxa de Retenção

Destacamos que em janeiro/2017 tivemos 323 novas adesões e 28 saídas (cancelamentos, falecimentos, institutos, reenquadramento). Desse modo, a taxa de retenção apresentada foi de 91,3%.

**Tabela 5. Taxa de Retenção**

Mês/Ano	Entradas (1)	Saídas (1)	Líquido (1-2)	Taxa de Retenção Mensal (%)	Taxa de Retenção Acumulada (%)
jan/17	323	28	295	91,3	91,3
fev/17	0	0	0	0	0
mar/17	0	0	0	0	0
abr/17	0	0	0	0	0
mai/17	0	0	0	0	0
jun/17	0	0	0	0	0
jul/17	0	0	0	0	0
ago/17	0	0	0	0	0
set/17	0	0	0	0	0
out/17	0	0	0	0	0
nov/17	0	0	0	0	0
dez/17	0	0	0	0	0
<b>Acum. 2017</b>	<b>323</b>	<b>28</b>	<b>295</b>	<b>-</b>	<b>91,3</b>

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); e
- ✓ Resultado = 7.008 participantes (participantes patrocinados, auto patrocinados e no prazo de opção pelos institutos).

### 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 = 308;
- ✓ Total de elegíveis = 326;
- ✓ Cálculo:  $(308 / 326) * 100 = 94,5\%$ .

### 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 = 211.

### 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 = 454;
- ✓ Total de demandas recebidas = 454; e
- ✓ Cálculo =  $(454 / 454) * 100 = 100\%$ .

### 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 = 126; e
- ✓ Cálculo:  $(16 / 126) * 100 = 12,7\%$ .

Brasília, 16 de fevereiro de 2017.

RELPA  
DIRETORIA DE SEGURIDADE