

RREL 07
RELACIONAMENTO
COM O PARTICIPANTE

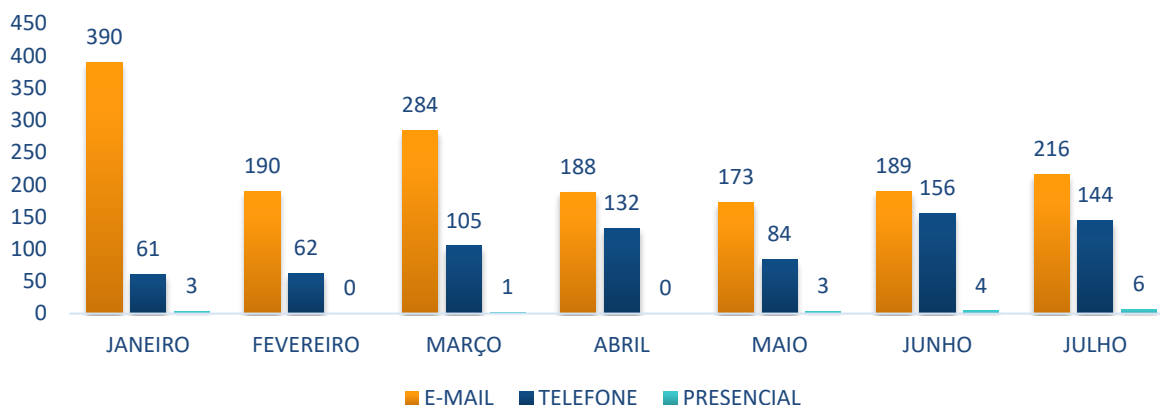
Julho
2017

Relatório de Relacionamento (RREL 07/2017) 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 julho de 2017.

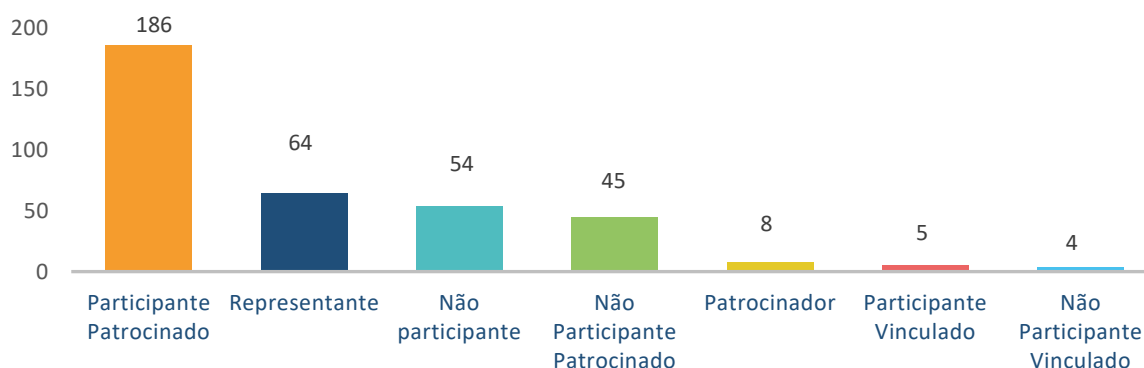
1. Atendimento

Quadro 1. Quantitativo do atendimento



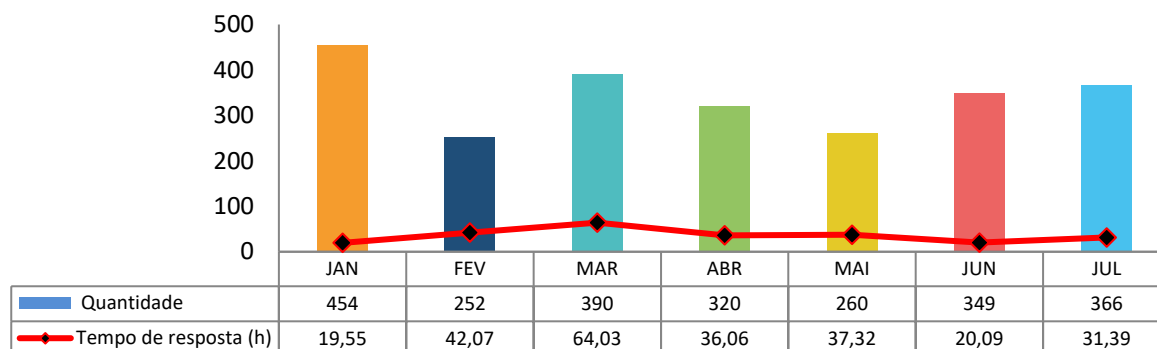
Fonte : SAP

Quadro 2. Atendimentos por tipos de públicos



Fonte: SAP

Quadro 3. Tempo médio de resposta



Fonte: SAP

No mês de julho de 2017 foram registradas 366 solicitações, sendo todas respondidas dentro do prazo estipulado na meta de “atingir tempo máximo de atendimento de 240 horas para 98% dos chamados”. Desse modo foi cumprido 100% da meta estabelecida.

Tempo médio de resposta foi de 31 horas e 39 minutos.

No mês foram realizadas 42 simulações para membros e servidores atendidos.

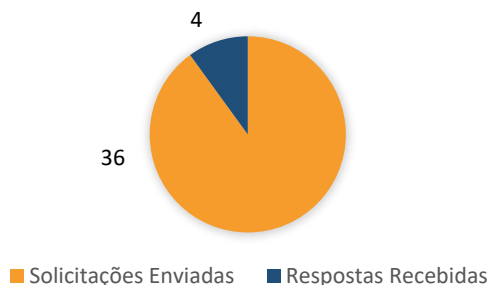
Relatório de acessos ao Portal do Participante: no período de 1º a 31/07/2017 foram registrados 1.948 acessos.

No dia 25 de julho, foi realizada ambientação para 16 novos servidores do Tribunal Superior Eleitoral (TSE).

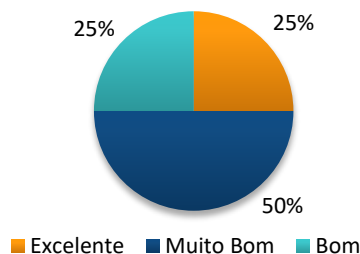
2. Pesquisa de qualidade do atendimento

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

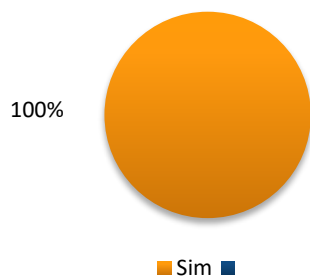
Quantidade de solicitações enviadas X respondidas



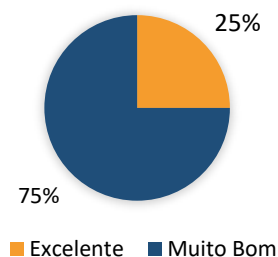
Tempo de retorno para seu atendimento foi?



Suas dúvidas foram respondidas de forma clara?



Nossa equipe de relacionamento prestou um atendimento?



3. Ações de Relacionamento

Mensagens e/ou comunicados enviados em julho de 2017 para os participantes:

- Reenvio de mensagens de boas-vindas para 13 participantes, com e-mails cadastrados, que aderiram ao Plano de Benefícios de janeiro a maio/2017;
- Mensagens de boas-vindas para 137 participantes, com e-mails cadastrados, que aderiram ao Plano de Benefícios em julho/2017;
- Mensagens quanto ao prazo para a escolha do regime de tributação, para 98 participantes, com e-mails cadastrados, que aderiram ao Plano de Benefícios de março a maio/2017;
- Funpresp-Jud supera novamente meta de rentabilidade do semestre;
- Auditoria dos órgãos patrocinadores da Funpresp-Jud;
- Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc) alerta sobre tentativa de fraude.

Mensagens e/ou comunicados enviados em julho de 2017 para os patrocinadores e/ou representantes:

- Benchmark: Gestão Passiva x Ativa;
- Última edição do Informativo do Patrocinador;
- Auditoria dos órgãos patrocinadores da Funpresp-Jud.

4. Dados sobre os participantes

Taxa de adesão

No mês de julho de 2017 foram realizadas 270 novas adesões, que somadas às adesões anteriores totalizaram 8.271 adesões ao Plano de Benefícios.

Tabela 1. Novas adesões

Mês/Ano	Patrocinado	Vinculado	Autopatrocínio	No prazo de opção pelos institutos	Total
Acumulado 2016	6.433	186	12	29	6.660
jan/17	309	15	0	1	325
fev/17	117	5	0	1	123
mar/17	187	9	0	0	196
abr/17	123	3	0	0	126
mai/17	211	10	0	0	221
jun/17	342	7	0	1	350
jul/17	260	10	0	0	270
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
Acumulado 2017	1.549	59	0	3	1.611
Acumulado Total	7.982	245	12	32	8.271

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 233 adesões. Dessa forma, foram realizadas 260 adesões em julho de 2017 (111,6% da meta estabelecida para o mês), totalizando 1.549 adesões em 2017 (55,3% da meta estabelecida para o ano).

Tabela 2. Adesões patrocinados x Meta

Mês/Ano	Adesões	Meta Mensal	Diferença	Meta (%)
jan/17	309	233	76	132,6%
fev/17	117	233	-116	50,2%
mar/17	187	233	-46	80,3%
abr/17	123	233	-110	52,8%
mai/17	211	233	-22	90,6%
jun/17	342	233	109	146,8%
jul/17	260	233	27	111,6%
ago/17	-	233	-	-
set/17	-	234	-	-
out/17	-	234	-	-
nov/17	-	234	-	-
dez/17	-	234	-	-
Acumulado 2017	1.549	2.800	-82	55,3%

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 10 adesões em julho de 2017 (41,7% da meta estabelecida para o mês), totalizando 59 adesões em 2017 (20,9% 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	5	23	-18	21,7%
mar/17	9	23	- 14	39,1%

abr/17	3	23	- 20	13,0%
mai/17	10	23	- 13	43,5%
jun/17	7	23	- 16	30,4%
jul/17	10	24	- 14	41,7%
ago/17	-	24	-	-
set/17	-	24	-	-
out/17	-	24	-	-
nov/17	-	24	-	-
dez/17	-	24	-	-
Acumulado 2017	59	282	- 103	20,9%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Nomeações x Adesões

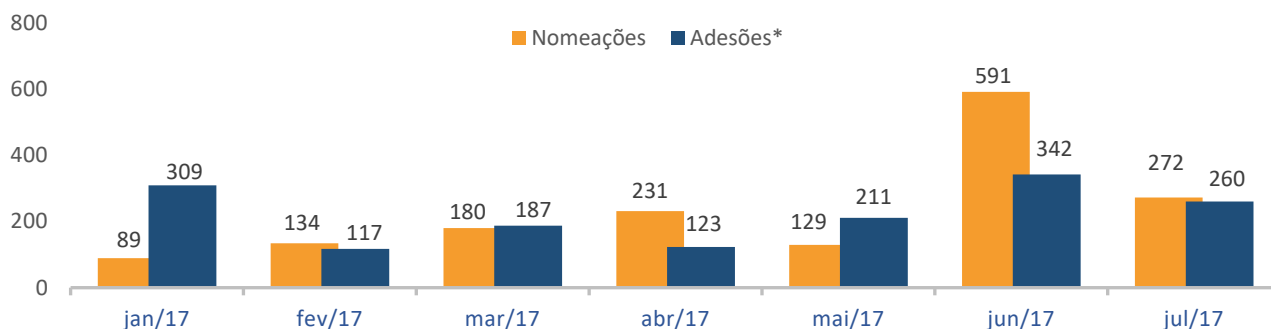
Em julho de 2017 ocorreram 260 novas adesões (participantes patrocinados), no mesmo período foram publicadas 272 nomeações no Diário Oficial da União. Considerando apenas a taxa de sucesso acumulada em 2017, proveniente de adesões ocorridas em momento posterior à nomeação foi alcançado o percentual de 95,3%.

Tabela 4. Nomeações x Adesões

Mês/Ano	Nomeações	Adesões	Taxa de Sucesso (%)	Taxa de Sucesso Acumulada (%)
jan/17	89	309	347,2%	347,2%
fev/17	134	117	87,3%	191,0%
mar/17	180	187	103,9%	152,1%
abr/17	231	123	53,2%	116,1%
mai/17	129	211	163,6%	124,1%
jun/17	591	342	57,9%	95,2%
jul/17	272	260	95,6%	95,3%
ago/17	-	-	-	-
set/17	-	-	-	-
out/17	-	-	-	-
nov/17	-	-	-	-
dez/17	-	-	-	-
Acumulado 2017	1.626	1.549	-	95,3%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Quadro 4. Nomeações x Adesões



Taxa de Adesões x Cancelamentos (participantes patrocinados)

No mês de julho de 2017 foram realizadas 260 adesões de participantes patrocinados e 35 cancelamentos da adesão automática. Desse modo, as taxas de adesão mensal e acumulada foram de 88,1% e 84,9%, respectivamente.

Tabela 5. Adesões X Cancelamentos

Mês/Ano	Adesões patrocinados (Permaneceram no Plano)	Cancelamentos	Taxa de Adesão Mensal (%)	Taxa de Adesão Acumulada (%)
jan/17	309	79	79,6%	79,6%
fev/17	117	36	76,5%	78,7%
mar/17	187	32	85,4%	80,7%
abr/17	123	22	84,8%	81,3%
mai/17	211	9	95,9%	84,2%
jun/17	342	63	84,4%	84,2%
jul/17	260	35	88,1%	84,9%
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
Acumulado 2017	1.549	276	-	84,9%

Fonte: Software de Gestão Previdenciário

Taxa de Retenção

Destacamos que em julho de 2017 tivemos 270 novas adesões e 41 saídas (cancelamentos, falecimentos, institutos, reenquadramento). Desse modo, a taxa de retenção apresentada foi de 84,8% e no acumulado foi de 76,5%.

Tabela 6. Taxa de Retenção

Mês/Ano	Entradas (1)	Saídas (1)	Líquido (1-2)	Taxa de Retenção Mensal (%)	Taxa de Retenção Acumulada (%)
jan/17	325	100	225	69,2%	69,2%
fev/17	123	53	70	56,9%	65,8%
mar/17	196	47	149	76,0%	68,9%
abr/17	126	30	96	76,2%	70,1%
mai/17	221	26	195	88,2%	74,2%
jun/17	350	81	269	76,9%	74,9%
jul/17	270	41	229	84,8%	76,5%
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
Acumulado 2017	1.611	378	1.233	-	76,5%

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 = 7.982 participantes patrocinados; e
- ✓ Cálculo: $(7.982/9.540) = 83,67\%$.

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 = 1.549;
- ✓ Total de elegíveis = 1.825; e
- ✓ Cálculo: $(1.549/ 1.825) = 84,9\%$.

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 = 245; e
- ✓ Cálculo: $(245/477) = 51,36\%$.

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 = 366;

- ✓ Total de demandas recebidas = 366; e
- ✓ Cálculo = $(366/366) = 100\%$.

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 = 107; e
- ✓ Cálculo: $(16/107) = 15,0\%$.

Brasília, 09 de julho de 2017.

RELPA
DIRETORIA DE SEGURIDADE