

Serviço ágil e acolhedor

FRG INVESTE PARA
APRIMORAR E
HUMANIZAR
AINDA MAIS O
ATENDIMENTO AOS
PARTICIPANTES

● Página 8

iStock/MirekP

● **Calendário: confira as datas programadas para pagamento do seu benefício**

● Página 2

● **Diversificação garante resultados superiores à média do mercado, em ano ruim**

● Página 3

● **Novos valores do Plames valem a partir de março.**

● Página 7

Lições para avançar

A chegada de um novo ano sempre traz embutida a renovação das esperanças, o desejo de realizar, refletir sobre experiências vividas e, delas, tirar lições para avançar. É com este sentimento que fazemos um balanço de 2013, reconhecidamente um período difícil, de instabilidade econômica, condição que sempre traz apreensão.

Assim como em 2008, quando o mundo vivenciou a maior crise financeira da história recente, só comparável à quebra da Bolsa de Nova Iorque, em 1929, o ano de 2013 trouxe enormes desafios, particularmente para o segmento dos fundos de pensão. A maioria absoluta não conseguiu atingir as metas de rentabilidade. Com a Real Grandeza não foi diferente. Além da aceleração da inflação, das oscilações das taxas de juros e da volatilidade do mercado internacional, fatores que afetaram negativamente o desempenho dos investimentos, a Fundação, em linha com a sua postura conservadora, efetuou ajustes no passivo atuarial do Plano BD - recursos destinados ao pagamento de benefícios de aposentadoria e pensão presentes e futuros. Esse processo incluiu, entre outros,

a atualização das tábuas atuariais de mortalidade geral e entrada em invalidez, para adequá-la à realidade atual, em que as pessoas vivem por mais tempo e estão se invalidando menos na população de nossos participantes, razão pela qual o ajuste amplia o grau de segurança e equilíbrio do Plano.

Isso foi possível porque, nos últimos anos, a gestão criteriosa dos investimentos permitiu fazer frente a esses desembolsos pontuais. As lições de 2008 contribuíram para que a Real Grandeza desenvolvesse uma estratégia de diversificação dos investimentos, mais afinada ao novo cenário, o que, em boa medida, garantiu que o resultado apresentado em 2013 fosse superior à média de mercado e aos índices de referência estabelecidos nas Políticas de Investimentos, conforme detalha matéria desta edição. Recondicionado ao cargo para um mandato de quatro anos, o presidente da Real Grandeza, Aristides Leite França, trata desse e de outros temas relevantes em entrevista ao Jornal da Real Grandeza. Boa leitura.

Diretoria Executiva



ANO XXII, Nº 111 – DEZEMBRO DE 2013

Publicação da REAL GRANDEZA
Fundação de Previdência e Assistência Social

Rua Mena Barreto, nº 143/6º andar
Rio de Janeiro - RJ
CEP: 22271-100

Fax: (21) 2286-5995
E-mail: comunic@frg.com.br
Tel.: 2528-6893

Central de relacionamento com o participante
0800-282-6800

Tiragem: 12.500 exemplares
Distribuição gratuita.

REAL GRANDEZA - Fundação de Previdência e Assistência Social

Diretoria Executiva

Diretor-Presidente
Aristides Leite França

Diretor-Ouvidor
Horácio de Oliveira

Diretor de Administração e Finanças
Wilson Neves dos Santos

Diretor de Seguridade
Roberto de Carvalho Panisset

Diretor de Investimentos
Eduardo Henrique Garcia

Patrocinadoras: Eletrobras Furnas Centrais Elétricas S.A./Eletrobras Termonuclear S.A.
Eletronuclear/ Real Grandeza Fundação de Previdência e Assistência Social

Gerência de Comunicação da Fundação REAL GRANDEZA

Gerente
Luciano Frucht

Fotos
Adriana Lorete

Assessoria de Comunicação da FRG

Consultora
Cláudia Bensimon

Comunicação Interna
Valéria Paim
Daniela Valle (internet/intranet)

Arte
João Carlos Guedes

Coordenação editorial e redação
Elo Digitação e Comunicação/Elane Maciel

Distribuição
Gerência de Administração e Serviços (GAS)

As matérias desse periódico têm caráter meramente informativo, não gerando quaisquer direitos ou obrigações.

Calendário de pagamento dos assistidos/2014

PLANO BD

Adiantamento GMA	10/01/2014
Janeiro	30/01/2014
Fevereiro	27/02/2014
Março	28/03/2014
Abril	29/04/2014
Maio	29/05/2014
Junho	27/06/2014
Julho	30/07/2014
Agosto	28/08/2014
Setembro	29/09/2014
Outubro	30/10/2014
Novembro	27/11/2014
Abono Anual	27/11/2014
Dezembro/14	29/12/2014

PLANO CD

Janeiro	03/02/2014
Fevereiro	03/03/2014
Março	01/04/2014
Abril	02/05/2014
Maio	02/06/2014
Junho	01/07/2014
Julho	01/08/2014
Agosto	01/09/2014
Setembro	01/10/2014
Outubro	03/11/2014
Novembro	01/12/2014
Abono Anual	01/12/2014
Dezembro	02/01/2015

Um ano de instabilidade

Incertezas na economia, comparáveis às da crise global de 2008, afetaram o mercado financeiro, prejudicando o alcance de metas

Diante das dúvidas dos agentes econômicos em relação à inflação, ao câmbio e ao crescimento da economia, em 2013 os ativos financeiros brasileiros registraram um desempenho crítico. De janeiro a julho, a Bolsa chegou a cair 30%, observando que, em junho, registrou a maior queda mensal dos últimos cinco anos. O rendimento da Nota do Tesouro Nacional (título público) com vencimento em 2045 foi negativo em 23,4%, muito pior do que o verificado na crise financeira de 2008, quando rendeu 2,6%.

Essa performance afetou diretamente os fundos de pensão. A indústria brasileira registrou, em junho de 2013, um déficit consolidado de R\$ 24 bilhões acumulado, o que representa 3,6% sobre o total de R\$ 670 bilhões de recursos administrados pelo Sistema.

Devido ao aprimoramento da governança, o foco na diversificação dos ativos e na perenidade dos resultados, a Real Grandeza conseguiu passar pela crise sem danos significativos, ainda contabilizando um superávit acumulado de R\$ 407 milhões no Plano BD. Em 2013, a rentabilidade global foi negativa em 4,22%, contra menos 6,30% registrada pelo segmento de fundos de pensão, segundo estimativa da Abrapp, publicada pelo jornal Valor Econômico. A perda consolidada estimada dos fundos de pensão com títulos públicos, ano passado, chegou a R\$ 62 bilhões (em termos contábeis, já que muitos não venderam suas posições).

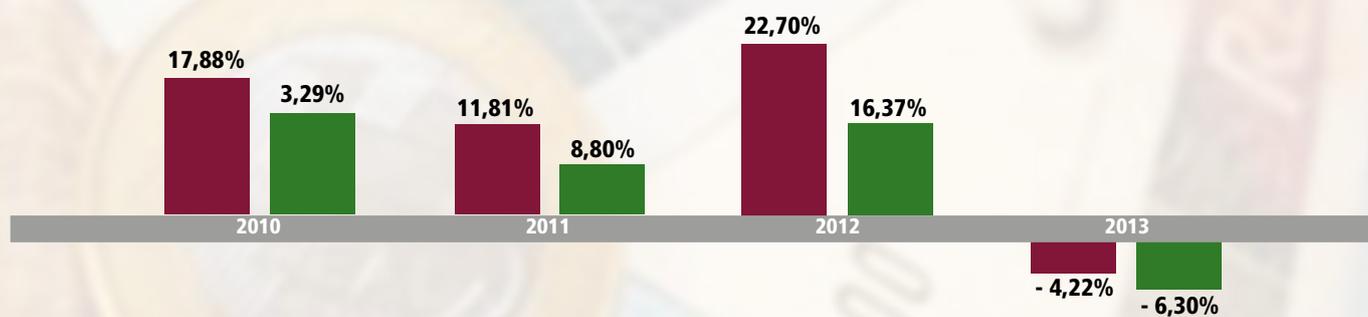
Esse desempenho da Real Grandeza, que tem patrimônio de R\$ 11 bilhões, destoou dos obtidos nos anos anteriores, quando alcançou resultados compatíveis com as metas estabelecidas e superou a rentabilidade do setor, divulgada pela Abrapp. Segundo a mesma reportagem, a rentabilidade média dos fundos de pensão no período de 2010 a 2013 foi de 34,43%, significativamente inferior aos 54,87% obtidos pelos planos de benefícios da Real Grandeza no mesmo período.

A Real Grandeza continua considerando os investimentos em títulos públicos de longo prazo bastante atrativos. "A manutenção da estratégia de aplicar nesses papéis de Renda Fixa gerou um ganho de aproximadamente R\$ 3 bilhões, no período de 2010 a 2013", assinala Antonio Machado, Gerente de Operações de Investimentos. Com a política de investimento focada no pagamento de benefícios e nos compromissos assumidos, a Fundação não deixa escapar um bom negócio quando o assunto é investimento com segurança. No fim de 2013, surgiu a oportunidade para aquisição de títulos públicos de longo prazo com rendimento acima da meta. "Compramos R\$ 450 milhões em títulos públicos numa taxa média de 6,15%, contra a meta de 4,5%, gerando um excedente a ser apropriado futuramente", explica.

A linha de atuação da atual gestão da FRG procurou trazer mais opções em investimentos em Renda Fixa, admitindo aplicações também em títulos privados de longo prazo de bancos de primeira linha. "Aprofundamos a estratégia investindo em títulos privados altamente conservadores. Compramos R\$ 700 milhões desses títulos, que deram resultado de R\$ 180 milhões", salienta Antonio Machado. A gestão dos investimentos nos últimos anos gerou uma rentabilidade acima da meta, permitindo que a Real Grandeza formasse um colchão financeiro de segurança e acumulasse superávit, acomodando a redução da meta atuarial, os ajustes da tábua de mortalidade e a rentabilidade negativa de 2013.

O ano de 2014 também será desafiador. Vale ressaltar, porém, que o momento de instabilidade permitiu a construção de um superávit estrutural para os planos de benefícios da FRG. Atualmente, quase 80% do patrimônio das carteiras dos planos BD e CD estão investidos em ativos de perfil conservador e com expectativa de retorno bem superior às metas estabelecidas para pagamento dos benefícios contratados.

■ **FRG X** ■ **EFPCs** (Entidades Fechadas de Previdência Complementar)



Em relação a outras alternativas de investimento

Quem aplicou R\$ 100 mil (2010-2013)

Fundos Previdenciários – **R\$ 144.970,00**

Média das EFPCs – **R\$ 134.260,00**

Poupança – **R\$ 130.160,00**

Ibovespa – **R\$ 75.100,00**

Selic – **R\$ 143.870,00**

Plano BD

R\$ 155.190,00

Plano CD

R\$ 146.843,00

ARISTIDES LEITE FRANÇA | presidente da Real Grandeza

Reconduzido para outro mandato de quatro anos, o presidente da Real Grandeza, Aristides Leite França, faz um balanço das realizações da gestão concluída em 2013 e avalia os desafios a serem enfrentados nos próximos anos. Na pauta de prioridades, já está em fase conclusiva a negociação para centralização de todos os serviços de saúde de Eletrobras Furnas na Real Grandeza; a gestão dos investimentos em cenário de oscilações econômicas; o equacionamento da questão do Plano de Custeio perante o novo cenário; implementação do Plano Estratégico e do Plano de Desenvolvimento Corporativo.

'Importante é o equilíbrio no longo prazo'

As oscilações econômicas de alguma maneira afetaram o desempenho econômico da Real Grandeza?

No curto prazo, todos os fundos de pensão sofreram para cumprir metas, mas o equilíbrio dos planos de benefícios previdenciários da Real Grandeza segue preservado. A radiografia do momento, com o fraco desempenho da Bolsa e o aumento das taxas de juros, não é positiva. Mas temos que olhar no longo prazo. No período 2010-2013 obtivemos um excelente resultado em relação à média dos fundos de pensão: 54,87% contra 34,43% do mercado. Ocupamos a nona posição em investimentos no ranking das Empresas Fechadas de Previdência Complementar. Fechamos 2013 com recursos suficientes para assegurar o cumprimento de todos os compromissos de pagamento de benefícios de aposentadorias e pensões. É certo que a implementação do novo Custeio do Plano BD e o cumprimento da exigência legal de reduzir a meta atuarial em 0,25% ao ano vão consumir recursos do nosso superávit, porém, estamos atentos, simulando todas as situações possíveis.

Qual foi o superávit acumulado no período?

Os planos não foram feitos para ter superávit ou déficit. Portanto, nosso trabalho é manter o equilíbrio no longo prazo. Apesar da difícil conjuntura econômica e dos ajustes atuariais efetuados, o Plano BD terminou 2013 com um superávit de R\$ 407 milhões. Isso dentro de um contexto em que o número de fundos de pensão deficitários praticamente triplicou de dezembro de 2012 para junho de 2013, passando de 33 para 98 instituições, ou seja, 25% do total. Já o Plano CD apresenta um diferencial em 2013; na avaliação atuarial foi introduzida uma adequação metodológica, passando-se a calcular o resultado – superávit ou

déficit – da porção de natureza coletiva do fundo, o que até então não era feito. Com a nova metodologia, ficou explicitado um déficit de R\$ 2,278 milhões que teremos que zerar com os resultados dos investimentos. Esse tema terá, inclusive, maior detalhamento durante o Programa de Educação Financeira e Previdenciária que a entidade vai lançar em 2014 para seus participantes.

Como o senhor analisa as ações da área de saúde no seu primeiro mandato?

Entre as realizações na área de saúde, destaco a adoção de medidas para redução de custos do Plames. Só com a implantação da Central de OPME – Órteses, Próteses e Materiais Especiais, registramos, em 2012, uma redução de 33% nos custos de aquisição desses materiais. Para aprimorar o atendimento, firmamos convênio de reciprocidade com a Caixa de Assistência dos Empregados do Banco do Brasil (Cassi), para prestar assistência aos beneficiários dos Plames vinculados à Eletronuclear; redimensionamos a rede de prestadores de serviços de saúde e também ampliamos para 2.800 a rede credenciada da Real Grandeza.

Também destaco a participação ativa no Grupo de Trabalho de Saúde – formado por membros das diretorias da Eletrobras Furnas, do Conselho Deliberativo, de entidades sindicais e de aposentados –, criado com o objetivo de encontrar o melhor modelo de gestão possível a ser adotado. A ideia é racionalizar processos e custos do Plano – cuja administração atualmente é partilhada com a patrocinadora – sem comprometer a qualidade. Nesse sentido, diagnóstico realizado pela empresa de consultoria AON Hewitt recomenda a manutenção do modelo de autogestão praticado atualmente, mas propõe a centralização da admi-

No período 2010-2013 obtivemos o melhor resultado histórico em relação à média dos fundos de pensão: 54,87% contra 34,43% do mercado.



nistração de todos os serviços de saúde da Eletrobras Furnas, da própria Real Grandeza e do Plames, na área de saúde da Real Grandeza. Além das vantagens econômicas apontadas pela AON Hewitt, a centralização das operações do Plames promete ganhos operacionais que resultarão em melhorias no atendimento aos participantes. Os estudos do Grupo de Trabalho de Saúde encontram-se em fase final.

Nos seus quatro anos de mandato o que o senhor destacaria na área de seguridade?

Aprovamos os regulamentos com os novos institutos referentes ao Plano de Benefício Definido (portabilidade etc.) e ao Plano de Contribuição Definida. Elaboramos proposta de novo custeio para o Plano BD, que se encontra em tramitação nos órgãos reguladores para aprovação final e posterior adoção. Aliás, outras medidas foram encaminhadas à apreciação dos órgãos reguladores e fiscalizadores, como a melhoria do benefício mínimo dos aposentados e pensionistas e a retirada do limite de três tetos para os inscritos no Plano BD, a partir de abril de 1982, a fim de reduzir as desigualdades existentes entre participantes. Infelizmente, apesar de todo o nosso empenho, essas melhorias ainda não foram aprovadas pelo Dest. Implantamos novo simulador de benefícios do Plano BD para os participantes da Eletrobras Furnas e Eletrobras Eletronuclear, em substituição ao antigo sistema que atendia apenas os colaboradores da Eletrobras Furnas. Modernizamos o simulador de benefícios do Plano CD – disponível na internet e intranet –, que só permitia simulações de benefícios de renda vitalícia, e, agora, abrange todas as formas de benefícios oferecidos pelo Plano.

O que foi feito no âmbito da Diretoria de Ouvidoria?

Trabalhamos para melhorar o atendimento a participantes e assistidos, modernizando o sistema de telefonia e instalando uma nova versão de software na Gerência de Relacionamento com o Participante, que fez quase 130 mil atendimentos em 2013. Além disso, a Ouvidoria recebeu 750 manifestações, de 2011 a julho de 2013, a maior parte encerrada com sucesso. Na área de responsabilidade socioambiental criamos o Comitê Gestor de Gênero e Raça, e desenvolvemos ações que nos permitiram receber, por duas vezes seguidas, o Selo Pró-Equidade de Gênero e Raça, na terceira e quarta edições do Programa, concedido pela Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres (SPM), da Presidência da República.

O que o senhor destacaria na área de administração da Real Grandeza?

Assinalamos o desenvolvimento de um Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI), com 22 projetos, em linha com o Planejamento Estratégico; incentivamos o uso do Sistema de Gerenciamento Eletrônico (GED), que já tem mais de um milhão de documentos disponíveis; montamos, na sede da FRG, além de importantes aprimoramentos na área de Recursos Humanos, como treinamento para certificação de dirigentes e gerentes; e implantamos o Plano de Carreira e Remuneração, passamos a utilizar métodos de Avaliação por Competência e instituímos um programa de Remuneração Variável. Resolvemos, ainda, antigas pendências, como a Escritura Definitiva de Dação dos blocos A e B dos edifícios-sede da Eletrobras Furnas, que há 23 anos foram dados como contrapartida em pagamento de dívidas.



No curto prazo, todos os fundos de pensão sofreram para cumprir metas, mas o equilíbrio financeiro dos planos de benefícios previdenciários da Real Grandeza segue preservado.

Empregados discutem a ética no trabalho

A Real Grandeza, por meio da Comissão de Ética e do Comitê de Gênero e Raça, promoveu, em dezembro, a palestra "Ética no Trabalho", proferida pelo psicólogo Roberto Heloani. A iniciativa também faz parte do Programa de Treinamento e Desenvolvimento dos Colaboradores da Fundação.

Na abertura do encontro, Antonio Machado, coordenador da Comissão de Ética e gerente de Operações de Investimentos da Real Grandeza, fez um breve comentário sobre a importância do evento, destacando que a entidade passou por um processo de institucionalização sobre o tema, com a aprovação de vários normativos internos. Após essa fase, ela enfrenta o desafio de implementar, na prática, a ética no seu dia a dia.

O psicólogo deu início ao encontro afirmando que a questão da ética exige sempre reflexão, mas o excesso de trabalho nas organizações faz com que sobre pouco tempo para refletir. Quando isso acontece, identificamos certas atitudes e procedimentos não só contrários à moral e à ética. É nesse momento que surge o assédio moral, que é toda conduta que caracteriza comportamento abusivo, frequente e intencional, mediante condutas que possam ferir a integridade física ou psíquica de uma pessoa, pondo em risco o emprego ou causando a degradação do ambiente de trabalho. A base do assédio está na humilhação e na discriminação, e não pode ser considerado um simples conflito. "É por isso que a Justiça encara a questão do assédio como um atentado à dignidade humana", afirmou Heloani.



Roberto Heloani: "Justiça vê o assédio como um atentado à dignidade humana"

Gincana incentiva reciclagem de lixo

Com a participação do grupo teatral Real em Cena, que apresentou a peça "A Bela Aborrecida", a coordenação de Responsabilidade Socioambiental da Real Grandeza realizou, em dezembro, a premiação da 14ª Gincana da Reciclagem, que arrecadou 440.881 kg de lixo reaproveitável – papel, plástico, vidro, entre outros. A ideia é ajudar a refletir sobre os desafios do planeta e como construir um mundo melhor. Em seis anos, a Fundação já reciclou 16 toneladas de material.

O diretor-ouvidor, Horácio de Oliveira, abriu o evento, agradecendo a presença das equipes participantes que acreditaram e colaboraram com ações de engajamento ambiental. A coordenadora do Programa, Raquel Castelpoggi, falou sobre a importância do trabalho de reciclagem e as ações feitas na FRG, como a conscientização dos colaboradores quanto ao uso de papel, energia, água, passando pelo reaproveitamento de todos os materiais.



Grupo Real em Cena apresentou o espetáculo "A bela aborrecida"

Linguagem inclusiva

Em palestra na Real Grandeza, com o tema "Presidenta, a quem a palavra atormenta?", o professor de português e consultor na área de comunicação empresarial Gerson Jorge debateu o uso da linguagem inclusiva para compreender homens e mulheres no dia a dia das palavras. O objetivo da iniciativa, promovida pela Gerência de Recursos Humanos e pelo Comitê de Gênero e Raça, foi disseminar uma cultura organizacional não sexista e não discriminatória, por meio de ações relacionadas ao Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça, da Secretaria de Políticas para as Mulheres (SPM), da Presidência da República.

No dia a dia, as pessoas, em geral, continuam usando o masculino como linguagem universal e neutra. Ao negar a feminização da língua, estão tornando as mulheres invisíveis e rechaçando as

mudanças sociais e culturais que ocorrem na sociedade. Não por acaso, o professor iniciou a palestra convidando o público a fazer uma reflexão sobre o sexismo, a diversidade e a questão do gênero, passando por palavras que fazem parte do nosso cotidiano, como é o caso de "presidenta". As duas formas "a presidente" ou "a presidenta" estão corretas e registradas no Vocabulário Ortográfico da Língua Portuguesa (VOLP).

Segundo Gerson Jorge, o mais importante não é discutir a gramática, e sim propor uma linguagem inclusiva de maneira gradual, pois a linguagem é fruto de uma prática pautada pela educação recebida na família, na escola e nos meios de comunicação. "As marcas do tempo são o resultado da nossa naturalidade diante de certas situações, como as regras gramaticais de conveniência", ressaltou o professor.

FRG utiliza Fundo Especial para reduzir reajustes do Plames

Os novos valores serão aplicados no contracheque de março

Anualmente, as mensalidades do Plames são revisadas de acordo com os resultados da avaliação atuarial, para manter o equilíbrio entre receita e despesa, bem como constituir os fundos, as reservas e as provisões estabelecidas pela legislação.

Nos últimos anos, o custo elevado de saúde – justificado, principalmente, pela inflação médica decorrente da constante atualização das tecnologias, novos procedimentos e medicamentos – é fator de grande preocupação. Ao mesmo tempo, o envelhecimento da população, muitas vezes acometida por doenças crônicas ou necessitada de cuidados especiais, gera demanda elevada na utilização dos planos.

No entanto, devido à alta relevância da assistência à saúde, mais uma vez a Real Grandeza vai utilizar recursos do Fundo Especial do Plames (FESP) – um fundo que tem por objetivo dar uma garantia adicional aos Planos – para reduzir o impacto no reajuste de mensalidades para os Planos Básico e Especial de assistidos, que apresentaram maior defasagem entre as despesas e as receitas e, por isso, foram reajustados em 19%.

O reajuste dos Planos Executivo e Executivo Plus ficou em 15%. Já os Planos Básico e Especial de Agregados, que também não contemplam recursos do FESP no custeio de suas mensalidades para manter seu equilíbrio, tiveram reajuste da ordem de 35%.

O custeio do Plames é suportado exclusivamente pelas contribuições dos beneficiários e pela utilização de recursos do FESP, razão pela qual a Real Grandeza tem sistematicamente aprimorado práticas de gestão e controle, de modo a reduzir custos sem que isso represente perda na qualidade do atendimento. Aliado a essas iniciativas, o uso controlado e racional do Plano é condição fundamental para a manutenção do seu equilíbrio financeiro.

Confira as tabelas com as mensalidades do plano em 2014. Os novos valores serão praticados no contracheque de março.

TABELA DE MENSALIDADES (R\$)

GRUPO A - ATIVOS E EQUIPARADOS

(Empregados das patrocinadoras, aposentados por invalidez, incentivados e dependentes)

Observação: Os valores desse Grupo referem-se a 10% da cobertura hospitalar dos ativos, não coberta pela patrocinadora.

FAIXA ETÁRIA (Idade)	PLANOS			
	BÁSICO	ESPECIAL	EXECUTIVO	EXECUTIVO PLUS
0 a 18	-	-	21,24	34,87
19 a 23	-	-	27,11	44,51
24 a 28	-	-	31,38	51,52
29 a 33	-	-	36,33	59,64
34 a 38	-	-	43,60	71,58
39 a 43	-	-	52,32	85,90
44 a 48	-	-	62,87	103,21
49 a 53	-	-	75,53	124,00
54 a 58	-	-	98,10	161,06
59 ou mais	-	-	127,42	209,18

GRUPO B - ASSISTIDOS E EQUIPARADOS

(Aposentados, vinculados, transitórios, pensionistas, vestings e dependentes)

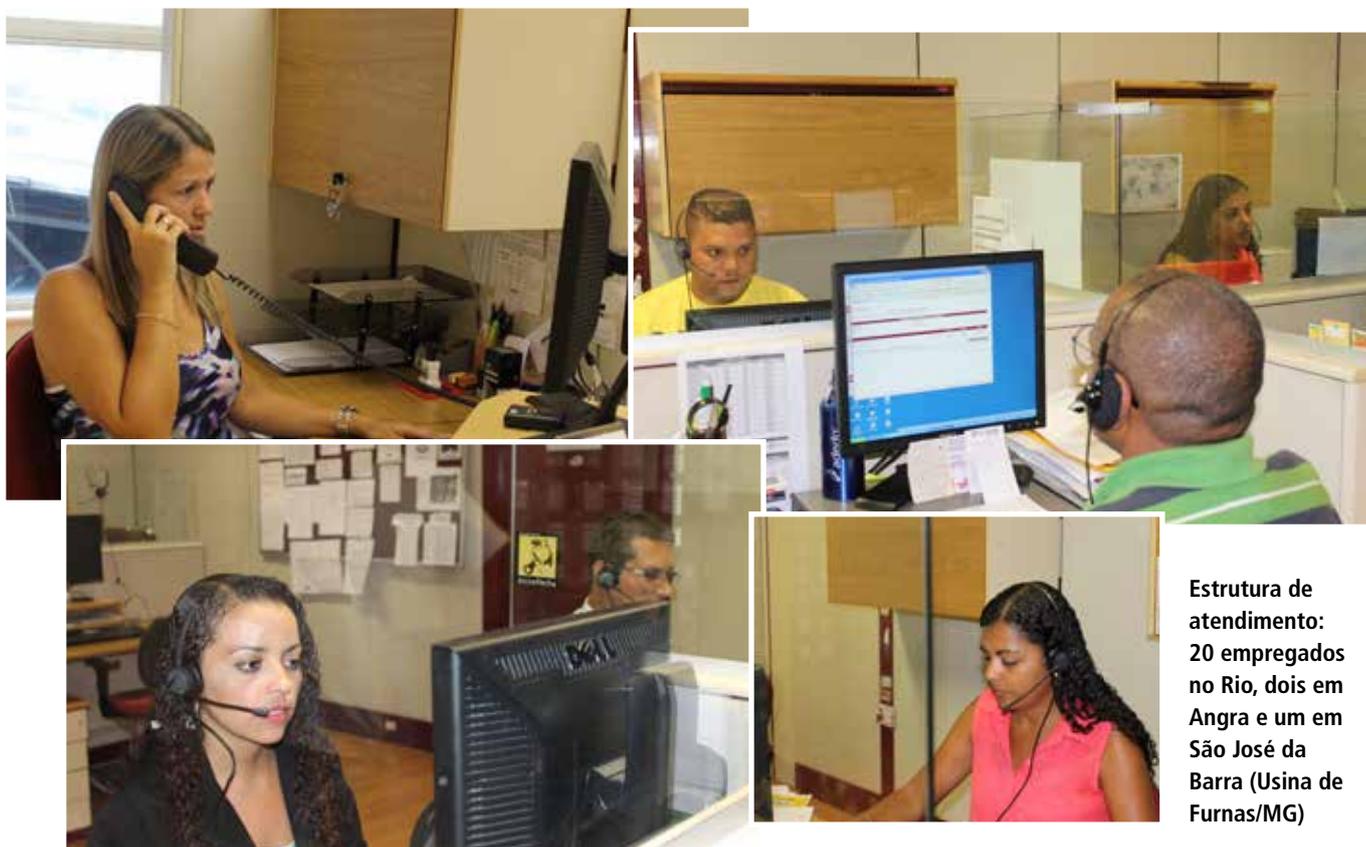
FAIXA ETÁRIA (Idade)	PLANOS			
	BÁSICO	ESPECIAL	EXECUTIVO	EXECUTIVO PLUS
0 a 18	33,39	99,61	256,67	292,29
19 a 23	42,62	127,13	327,58	373,04
24 a 28	49,34	147,17	379,21	431,84
29 a 33	57,11	170,36	438,97	499,89
34 a 38	68,54	204,45	526,81	599,92
39 a 43	82,26	245,36	632,23	719,97
44 a 48	98,83	294,80	759,62	865,04
49 a 53	118,75	354,21	912,68	1039,34
54 a 58	154,23	460,04	1.185,39	1.349,90
59 ou mais	200,32	597,50	1.539,59	1.753,25

GRUPO C - USUÁRIOS INDEPENDENTES

Pensionistas e dependentes estão contemplados na tabela do Grupo B. Agregados estão contemplados na tabela do Grupo D.

GRUPO D - AGREGADOS

FAIXA ETÁRIA (Idade)	PLANOS			
	BÁSICO	ESPECIAL	EXECUTIVO	EXECUTIVO PLUS
0 a 18	73,33	157,95	336,35	385,01
19 a 23	93,59	201,60	429,28	491,38
24 a 28	108,34	233,37	496,94	568,82
29 a 33	125,42	270,15	575,25	658,47
34 a 38	150,52	324,20	690,36	790,23
39 a 43	180,63	389,08	828,50	948,36
44 a 48	217,03	467,48	995,45	1139,45
49 a 53	260,76	561,67	1.196,03	1.369,05
54 a 58	338,68	729,50	1.553,40	1.778,12
59 ou mais	439,88	947,48	2.017,56	2.309,43



Estrutura de atendimento:
20 empregados no Rio, dois em Angra e um em São José da Barra (Usina de Furnas/MG)

Atendimento humanizado e mais acolhedor

Com demanda crescente, foco da Central de Atendimento é aprimorar a estrutura de prestação de serviços

A Gerência de Relacionamento com o Participante (GRP) da Real Grandeza registrou, em 2013, um volume de 129.586 atendimentos, contra 95.248 de 2012. Grande parte dessa procura foi gerada pelo Plano de Readequação do Quadro de Pessoal (PREQ) da patrocinadora Eletrobras Furnas e pelas dúvidas sobre a Instrução Normativa 1.343 da Receita Federal, relacionada a restituições decorrentes de bitributação do Imposto de Renda nos benefícios dos assistidos.

Só em dezembro, foram registrados 362 desligamentos no PREQ, pessoas que passaram a ser atendidas integralmente pela Real Grandeza. "Tudo que era resolvido na patrocinadora passou a ser tratado pela Fundação. Seja para solicitar segunda via da carteirinha, seja para atualizar endereço e outras questões, tudo é feito na Central de Atendimento", explica Flavia Carvalho Pinto, gerente da GRP. Segundo ela, desde que assumiu a

Gerência, há quase dez anos, nunca tinha visto um volume tão grande de solicitações como em 2013.

Levando em consideração o grande número de desligados e a fim de agilizar o processo de complementação, orientar e dar boas-vindas aos novos assistidos, a GRP montou um esquema especial de atendimento. Parte da equipe trabalhou dois dias na sede da patrocinadora, na mesma sala em que estava sendo feita a homologação, de modo que as pessoas pudessem solicitar o Benefício de Complementação naquele instante. Essa estratégia, além de facilitar o processo, evitou a concentração de grande número de pessoas no edifício-sede da Real Grandeza.

Outro assunto que mobilizou a Gerência de Relacionamento com o Participante foi a Instrução Normativa 1.343 da Receita Federal, tema complexo, que exigiu treinamento dos atendentes, uma vez que os assistidos queriam saber como proceder e

receber logo a documentação da FRG para fazer a declaração retificadora. "Contamos com o apoio da Gerência de Benefícios Previdenciários (GBP), que treinou uma equipe de atendimento", diz Flávia.

Para atender às demandas dos filiados, a GRP tem 20 empregados lotados na sede (RJ), dois em Angra e um em São José da Barra (Usina de Furnas/MG), que se dividem em atendimento telefônico, pessoal, *backoffice* e empréstimo pessoal. "O grande desafio para 2014 é aprimorar a estrutura, de forma a absorver o aumento da demanda, assegurando um atendimento ágil, eficiente, mas essencialmente humanizado e acolhedor", enfatiza Flávia.

No Rio, a saúde representa cerca de 40% das solicitações, especialmente reembolso; empréstimo pessoal, entre 25% e 30%; previdência, entre 20% e 25%; o restante refere-se a assuntos variados. Nas regionais, o empréstimo pessoal lidera as chamadas.