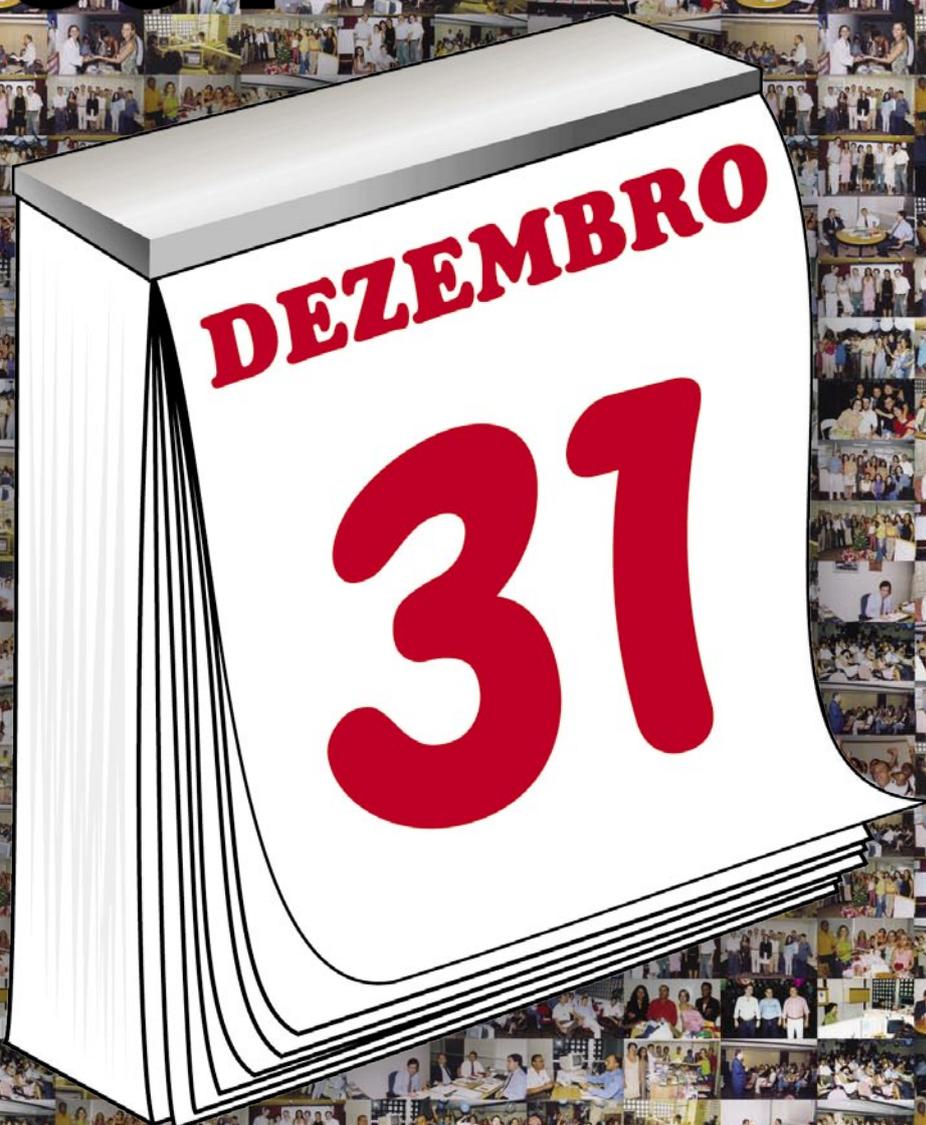


# Nossa Trajetória em 2004



Plano CD  
amplia quadro  
de adesões  
Destaque  
página 03

Aumento da  
longevidade  
afeta plano BD  
Entrevista  
página 04

Modernização de  
sistema melhora  
atendimento  
Tecnologia  
página 08

**E**stamos caminhando para o final de 2004, ano em que voltamos a crescer incorporando 868 novos participantes em nosso Plano CD. Para nós da REAL GRANDEZA este foi, também, um ano de significativos avanços em nossa contínua trajetória em busca de proporcionar bom atendimento, segurança e tranquilidade aos nossos filiados.

Fiel à sua missão principal, a REAL GRANDEZA elegeu os planos previdenciários como centro das atenções. Um expressivo crescimento patrimonial e os estudos para a ampliação das margens atuariais de segurança dos planos constituíram marcas do ano que finda.

O PLAMES também mereceu especial atenção, dando-se continuidade aos trabalhos para implantação do Sistema "Benner Saúde", cujos primeiros módulos entrarão em operação ainda neste final de ano.

E também investimos fortemente na qualidade do atendimento reformulando processos, reforçando equipes e automatizando o atendimento telefônico da Central de Relacionamento com o Participante.

Nesta edição o Jornal da REAL GRANDEZA conta como foi o nosso 2004, um ano de trabalho intenso dedicado a oferecer mais e melhor ■



*O iBase, instituição fundada por Herbet de Souza, o Betinho, e que hoje perpetua o seu trabalho, conta com a sua colaboração e solidariedade nesse Natal. Contribua!*

## Nossa trajetória em 2004

*Como andou a REAL GRANDEZA no ano que em breve se encerra? Nas páginas seguintes, você encontra um resumo das principais realizações e acontecimentos que marcaram o 33º ano de vida do nosso fundo de previdência complementar.*

### O PLANO BD

**O** Plano iniciou o ano com um superávit de R\$ 437,4 milhões, embora neste resultado estivessem contabilmente incluídos R\$ 224,1 milhões devidos pelos filiados como parte da cobertura do déficit apurado em 2000, quando do cumprimento dos preceitos da Emenda Constitucional nº 20, de 15.12.98.

Este resultado proporcionou à administração superior da REAL GRANDEZA o lastro necessário para a manutenção, no exercício, das taxas de contribuição que vinham sendo praticadas em 2003, e também para intensificar junto às patrocinadoras e aos órgãos governamentais competentes os entendimentos que já haviam sido iniciados ao final de 2003, visando a quitação definitiva do compromisso dos filiados mediante a utilização de parte do superávit existente.

Nunca é demais lembrar que, caso a migração do plano BD para os novos planos (Saldado e Contribuição Definida-CD) tivesse ocorrido, os compromissos dos filiados migrantes teriam sido assumidos por suas respectivas patrocinadoras.

Autorizados pelas patrocinadoras para prosseguirmos com nosso intento de quitar o débito dos filiados com parte do superávit, obtivemos a indispensável concordância do Departamento de Controle das Empresas Estatais e, na última reunião havida com representantes da Secretaria de Previdência



Sede da FRG

Complementar (SPC), em abril, solicitamos àquele órgão que efetuasse uma fiscalização na REAL GRANDEZA, de modo a promover a certificação a respeito da viabilidade e da consistência de nosso pleito, não somente para orientar a decisão da SPC, mas também para aumentar nossa segurança em relação à ação desejada.

Ao longo do ano, em decorrência das boas rentabilidades obtidas, o superávit manteve a rota de crescimento, alcançando em torno de R\$ 673,9 milhões em julho, considerando-se nesse valor o aporte dos filiados, que naquela altura era da ordem de R\$ 240,4 milhões.

O resultado superavitário num plano de benefício definido com as características do nosso deve sempre ser visto com otimismo, mas também com cautela. Os reflexos de mudanças nas regras do INSS, na legislação tributária, nas normas de aplicação de recursos das entidades de previ-

## Jornal da REAL GRANDEZA

Fundação de Previdência e Assistência Social  
Ano XIV, nº 66 - NOVEMBRO / DEZEMBRO - 2004

**Jornal da REAL GRANDEZA** é uma publicação da **REAL GRANDEZA - Fundação de Previdência e Assistência Social**  
Rua Mena Barreto, nº 143 / 6º andar  
Rio de Janeiro - RJ - CEP: 22.271-100  
Telefone: 0800 - 282 - 6800  
Fax: (21) 2286-5995  
**E-mail: comunic@frg.com.br**  
Tiragem: 12.200 exemplares  
Distribuição Gratuita

As matérias deste periódico têm caráter meramente informativo, não gerando quaisquer direitos ou obrigações. Artigos ou outros textos eventualmente assinados são de inteira responsabilidade de seus autores.

#### Diretoria Executiva:

Diretor-Presidente:  
**Marcos Antonio Carvalho Gomes**  
Diretor de Administração e Finanças:  
**José Dias da Silva**  
Diretor de Investimentos:  
**Jorge Luiz Monteiro de Freitas**

#### Patrocinadoras:

FURNAS Centrais Elétricas S. A.  
Eletróbrás Termonuclear S. A. - Eletronuclear  
Fundação Real Grandeza

**Jornalista responsável:** Denise Assis  
Reg. Prof. MTb 12852 (DRT-RJ)

**Redação:** Margaret Yparraguirre, Murilo Fiuza e Valéria Paim

**Revisão:** Gerson Jorge

**Fotografia:** Luiz Clovis Bergallo

**Projeto gráfico e editoração eletrônica:**  
Núcleo da Idéia Publicidade

**Distribuição:**

Gerência de Administração e Serviços (GAS)

**Estagiária:** Mariana Meneses Borges Prata



dência complementar, nas políticas de pessoal das patrocinadoras (empresas estatais), nas características biométricas e demográficas da massa de filiados, na conjuntura econômica nacional e internacional, apenas para citar alguns fatores, obrigam os administradores a exercer uma permanente vigilância quanto à tendência futura do superávit do momento. A responsabilidade do administrador de um plano de previdência complementar não se cinge somente ao período de sua atuação frente à entidade; estende-se ao longo de sua existência, e suas ações devem sempre ter como objetivo fundamental garantir o pagamento dos benefícios prometidos pelo regulamento do plano até o desaparecimento do último filiado.

**“As ações do administrador de um plano previdenciário visam garantir os benefícios”**

Novamente, nunca é demais lembrar que, se a migração do plano BD para os novos planos tivesse ocorrido, no plano de benefício definido saldado – por suas características específicas – esses reflexos teriam um impacto sensivelmente menor do que no plano BD e, em última análise, acabariam por não afetar seus participantes, ativos ou assistidos, uma vez que quaisquer desequilíbrios que viessem a ocorrer seriam de responsabilidade exclusiva das patrocinadoras.

O trabalho desenvolvido pelos fiscais da SPC em conjunto com nossos técnicos suscitou alguns questionamentos de natureza atuarial, que, submetidos ao atuário responsável pelo plano BD (STEA – Serviços Técnicos de Estatística e Atuária Ltda.), resultaram na necessidade de se reexaminar diversos elementos componentes da avaliação atuarial do plano.

Vários estudos foram então desenvolvidos pela STEA, e apontaram para a necessidade de ajustes em alguns elementos da avaliação atuarial do plano, destacando-se, por sua maior influência no resultado, a adoção de nova tábua de mortalidade de válidos em substituição àquela que vinha sendo utilizada há alguns exercícios nos cálculos atuariais, de forma a refletir, mais adequadamente, o comportamento observado junto à massa de filiados da REAL GRANDEZA no tocante aos falecimentos ocorridos no último decênio.

A adoção desses elementos revisados nos estudos atuariais efetuados pela STEA para os meses de agosto e setembro sinalizou para uma substancial redução do superávit apurado em julho, levando a direção da REAL GRANDEZA a suspender temporariamente, perante a SPC, o pleito de quitação do débito de responsabilidade dos filiados, pois o superávit apontado pelo estudo referente ao mês de setembro se mostra insuficiente, inviabilizando momentaneamente tal propósito.

De modo a cercar-se de toda a segurança possível para o estabelecimento das próximas ações, a REAL GRANDEZA está solicitando uma minuciosa e detalhada avaliação atuarial a outro conceituado escritório de consultoria atuarial, para estabelecer, de forma conclusiva, a atual situação econômico-atuarial de nossos planos de benefícios. Paralelamente, estudos internos também se encontram em andamento para estimarmos o comportamento de nosso resultado, em diversos cenários de rentabilidades futuras, para que possamos retomar, com a SPC, os entendimentos temporariamente suspensos.

**“Estudos se encontram em andamento para estimar o nosso resultado”**

Outro fato digno de nota em relação ao Plano BD foi a aprovação unânime do Conselho Deliberativo, em outubro, da proposta da Diretoria Executiva de suspender a limitação que vigorou para 2.228 assistidos, de 1995 a 2000, no tocante à parcela da renda global na inatividade que excedesse o salário da ativa, promovendo-se a devolução dos valores retidos em três parcelas mensais, já a partir de novembro.

Até meados de novembro, 1.468 participantes, ou seja, 66 %, já haviam assinado os termos de compromisso formalizando o acordo para recebimento de suas restituições ■

**O PLANO CD**

O Plano de Contribuição Definida (CD), da FUNDAÇÃO REAL GRANDEZA, ampliou seu quadro com a adesão de novos participantes (ex-contratados e oriundos do último concurso de FURNAS) no ano de 2004. De acordo com a Gerência de Estatística e Atuária, a entrada destes participantes representa um percentual de 95% no número de adesões. A evolução do Plano CD de dezembro de 2003 a outubro de 2004 pode ser observada na tabela a seguir:

VARIÁVEIS	DEZEMBRO 2003	OUTUBRO 2004	DIFERENÇA %
QUANTIDADE DE PARTICIPANTES	366	1.234	237,16
FUNDO PREVIDENCIÁRIO em R\$	10.819.455	16.894.685	56,15

Criado em 1º de junho de 2002, o CD é um plano em que o benefício é resultado das contribuições mensais feitas pelo participante, com valor previamente definido, somado às contribuições da patrocinadora e ao retorno dos investimentos ■

# 2004: o desafio de ter mais segurança

*Para falar do PLANO BD e seu desempenho em 2004, o Jornal da Real Grandeza ouviu o diretor-presidente, Marcos Antonio Carvalho Gomes*



**JFRG - No contexto REAL GRANDEZA, como você resumiria o ano de 2004?**

**GOMES** – Resumindo bastante, diria que foi um ano de muitos problemas, muito trabalho e de alguns avanços.

**JFRG – Nossa pauta para hoje é o Plano BD. Como foi 2004?**

**GOMES** – Começamos o ano com um razoável superávit, ampliado mês a mês. Mas continuávamos convivendo com o desconforto de que parte dele era constituída por uma dívida dos filiados, relativa ao déficit apurado em 2000. Desde o ano anterior já fazíamos gestões com as Patrocinadoras, o DEST, e a Secretaria de Previdência Complementar (SPC) visando zerar esta parcela. Entendíamos que não fazia sentido aumentar contribuições num momento em que o fundo se encontrava superavitário. A SPC, como é natural, mostrou-se cautelosa. Como também valorizamos a transparência e a segurança do plano, solicitamos uma fiscalização para que, em conjunto com nossos técnicos, os fiscais da SPC avaliassem a real situação do nosso fundo. A fiscalização ainda não foi concluída, mas já chegamos a conclusões importantes.

**JFRG – Que conclusões são essas?**

**GOMES** – Vou tentar explicar sem muitos tecnicismos. O plano BD se apóia em um certo conjunto de suposições, a que chamamos de premissas. Coisas como a idade provável até a qual sobreviveremos, o número de filiados que serão demitidos ou que se demitirão das patrocinadoras antes de poderem aposentar-se, o comportamento futuro das taxas de juros, etc. São variáveis que compõem nos cálculos atuariais, sobre as quais é indispensável arbitrar valores futuros, em longuíssimo prazo, e que precisam ser acompanhadas e, periodicamente, revistas. A evolução social vai alongando vidas, a rotatividade das empresas estatais vai-se reduzindo e as taxas de juros

idem. O que os estudos revelam é que algumas de nossas premissas atuais estão desatualizadas, resultando em avaliações muito otimistas. Vários anos se passaram sem que fossem revistas, e agora verificamos que já se distanciaram bastante da nossa realidade.

**JFRG – Cite a premissa mais crítica.**

**GOMES** – O maior impacto decorreu da tábua de mortalidade de válidos empregada nos cálculos atuariais, que supõe sobrevivências bem menores do que as observadas na prática. Fica difícil explicar aqui, em poucas palavras, o que é e como funciona uma tábua de mortalidade. Acho que vocês deveriam incluir uma explicação mais técnica nesta edição.

**JFRG – A sugestão está aceita (\*), mas você não teria mais detalhes?**

**GOMES** – Por enquanto contamos com alguns estudos solicitados à STEA. Mas, à exceção de algumas adequações indiscutíveis, ainda não fizemos as alterações necessárias, até porque cabe ao Conselho Deliberativo a aprovação. Mas como desejamos decidir com todo embasamento possível, resolvemos contar com uma segunda opinião, para a qual estamos contratando outra conceituada consultoria atuarial. O que posso adiantar é que a adoção de alguma das tábuas mais atualizadas reduzirá o nosso superávit.

**JFRG – Você acha que essa revisão ameaça o Plano BD?**

**GOMES** – O novo cenário não chega a ser animador, mas não tem nada de dramático. Há poucos anos o Plano BD já esteve em situação extremamente crítica, com patrimônio inferior à metade dos compromissos. Nossa recuperação foi excepcional, chegamos a ficar consideravelmente superavitários, o que nos animou, como já disse, a pleitear à SPC o cancela-

mento da dívida dos filiados. A alteração das premissas deverá aumentar substancialmente o montante dos compromissos, mas nossa situação permanecerá equilibrada, ou muito próxima disso. Só que, desta feita, fundada em bases atuariais muito mais seguras.

**JFRG – Falando de Plano BD, mas mudando o foco, qual foi a repercussão da devolução dos valores retidos durante a vigência do limitador ao salário da ativa?**

**GOMES** – Bastante boa. Até ontem 66% dos assistidos que foram colhidos pelo limitador assinaram o termo de compromisso, e este número vem crescendo dia a dia. Recebemos muitas consultas de assistidos que não haviam entendido que o valor devolvido já inclui a correção, pelo INPC, de todas as importâncias retidas. Depois de esclarecidos sobre como funciona o mecanismo de atualização via UB (unidade de benefício), a maioria tem assinado o termo. Estamos devolvendo tudo que foi retido, com correção monetária integral.

**JFRG – O limitador deixou de existir?**

**GOMES** – A aplicação do limitador já havia sido suspensa desde outubro de 2000, e o respectivo dispositivo regulamentar foi excluído do Regulamento este ano. Ao devolvermos o que foi retido buscamos solucionar amigavelmente uma pendência herdada, que tendia a se agravar. Além, é claro, de fazer justiça, já que não podemos ter dois discursos conflitantes. Sempre sustentamos que a REAL GRANDEZA nunca prometeu paridade entre ativos e aposentados; se a paridade não vale para pagar mais, também não poderia valer para pagar menos ■

*(\*) Leia na página 6, matéria sobre Tábuas de Mortalidade.*

## Desafio estimula presidente do Conselho Fiscal

*Paulo Roberto Figueiredo, 54 anos, preside o Conselho Fiscal da FUNDAÇÃO REAL GRANDEZA desde janeiro de 2004. Empregado de Furnas desde 1970, Paulo Roberto é graduado em Ciências Sociais e pós-graduado em Administração da Qualidade. Eleito pelos assistidos, Figueiredo considera um desafio presidir o Conselho Fiscal. Leia abaixo os principais trechos da entrevista:*



**FRG – Qual o papel do Conselho Fiscal como órgão de gestão da REAL GRANDEZA?**

**Paulo Figueiredo –** O Conselho Fiscal é um órgão de fiscalização, sem poder de gestão. Ele tem o papel de avaliar os procedimentos já executados, podendo sugerir ou fazer algumas recomendações.

**FRG – Como está sendo a experiência de presidir o Conselho Fiscal?**

**Paulo Figueiredo –** É uma experiência nova e ao mesmo tempo um desafio, devido à estrutura complexa da FRG. Mas, se por um lado traz preocupação, por outro dá vontade de participar e trabalhar com mais afinco.

**FRG – Em sua opinião, quais as principais realizações ocorridas em 2004?**

**Paulo Figueiredo –** Foi um ano com muitas atividades e eventos importantes, dentre os quais devo destacar a realização dos Congressos da ABRAPP (Associação Brasileira das Entidades Fechadas e Previdência Complementar) e do SINDAPP (Sindicato Nacional das Entidades Fechadas de Previdência Complementar).

**FRG – E quais serão os principais desafios futuros?**

**Paulo Figueiredo –** Um dos principais desafios para o ano de 2005 é conviver com o mercado de capitais

porque é muito incerto, principalmente no Brasil. Não podemos fazer um planejamento a longo prazo, pois o mercado financeiro é muito dinâmico.

**FRG – Alguma mensagem para os Filiados?**

**Paulo Figueiredo –** Até o presente momento, a FRG está caminhando bem, embora a gente tenha notícias de alguns reveses, que são normais. Quem está no mercado de capitais não deve esperar só resultados positivos, pois não está apto a trabalhar. Nós devemos aprender com os erros e buscar informações e experiências com outras entidades ■

## Tereza considera rica a experiência no Conselho



*Tereza Cristina Figueira de Mello de Oliveira, 45 anos, representante indicada pela Patrocinadora ELETRONUCLEAR, preside o Conselho Deliberativo da Fundação Real Grandeza desde abril de 2004. Empregada de FURNAS deste 1979, Tereza Cristina é Superintendente de Recursos Humanos da ELETRONUCLEAR. Nesta entrevista ao Jornal da FRG, contou um pouco sobre a sua gestão e as principais realizações.*

**FRG – Qual o papel do Conselho Deliberativo como órgão de gestão da REAL GRANDEZA?**

**Tereza Cristina –** O Conselho Deliberativo é o órgão superior de deliberação e orientação da Fundação Real Grandeza, cabendo-lhe fixar os objetivos e políticas institucionais, bem como a política geral de seus Planos de Benefícios, exercendo sua função pela fixação de diretrizes fundamentais e normas gerais de organização, operação e administração.

**FRG – Como está sendo a experiência de presidir o Conselho Deliberativo?**

**Tereza Cristina –** Tem sido uma experiência rica na troca de opiniões. Sempre acreditei em órgãos colegiados. Na minha opinião, o cargo de

presidente só me difere dos demais conselheiros na preparação das pautas e na condução dos trabalhos.

**FRG – Em sua opinião, quais as principais realizações ocorridas em 2004?**

**Tereza Cristina –** Entre as principais realizações no período, podemos destacar: aprovação no Conselho e nas patrocinadoras das alterações no Estatuto que contemplam as recomendações do DEST (Departamento de Coordenação e Controle das Empresas Estatais), do Ministério do Planejamento; antecipação de 40% do Abono Anual dos Assistidos para pagamento no mês de julho; restituição de valores aos usuários do Plames que tiveram variação de preço por faixa etária ao completarem 60 anos a

partir de 1º de janeiro de 2004 e autorização para a Diretoria Executiva promover acordos em ações judiciais que versem sobre o limitador, entre outros benefícios.

**FRG – E quais serão os principais desafios futuros?**

**Tereza Cristina –** Os principais desafios são: introduzirmos o conceito de boas práticas de governança corporativa nos processos da Fundação; termos a aprovação do Novo Estatuto pela SPC.

**FRG – Alguma mensagem para os Filiados?**

**Tereza Cristina –** Espero que estejamos todos unidos na busca de melhorias contínuas para a Fundação Real Grandeza, com bons retornos ■

## Tábuas de Mortalidade: Mas, afinal, do que se trata?

Usada no cálculo atuarial de planos de previdência e de seguros, a tábua de mortalidade consiste em uma tabela que estabelece a probabilidade de morte de uma pessoa em cada idade. Como a sobrevivência de cada pessoa decorre de seu modo de vida, pessoas com costumes e hábitos semelhantes têm probabilidades também semelhantes e podem, portanto, ser representadas por uma mesma tábua. Mas a construção de uma tábua, perfeitamente adequada a um determinado grupo de pessoas, requer que o grupo seja bastante numeroso, necessita de um longo período de observação e de um grande número de ocorrências (óbitos). O problema fica ainda mais complexo pelo fato de que as condições de vida dos grupos vêm-se alterando ao longo dos anos, alongando a expectativa de vida das pessoas e tornando defasadas as tábuas existentes. Daí existirem várias tábuas, que se diferenciam principalmente pelo grau de atualização e pelo grupo populacional a que se aplicam.

A escolha da tábua de mortalidade é, talvez, o ponto mais crítico para a segurança de um plano de benefício definido. No nosso caso, nenhuma das tábuas conhecidas apresenta um nível suficiente de representatividade do nosso grupo de filiados, para que sua adoção seja inquestionável, o que é mais que natural, já que não somos um grupo suficientemente numeroso, nossos padrões de vida não são homogêneos, temos um histórico de óbitos ainda estatisticamente escasso, e também estamos embarcados na onda da longevidade progressiva.

Os estudos atuariais efetuados pela STEA (atuários responsáveis pelo Plano BD) apontam para a imediata passagem para uma tábua de mortalidade mais afinada com as tendências de maior longevidade e com maior aderência à nossa série de óbitos. A tábua que vínhamos utilizando se revela claramente inadequada, concentrando as probabilidades de morte em idades baixas, que não mais correspondem à nossa

realidade. Resta decidir que nova tábua adotaremos. Para melhor embasar esta decisão a REAL GRANDEZA encomendou uma segunda opinião à Watson Wyatt, outra conceituada empresa de consultoria atuarial. Tão logo o novo estudo seja concluído será levado ao Conselho Deliberativo, a quem cabe decidir sobre as premissas atuariais adotadas nos planos de benefícios.

Como segurança tem preço, a mudança implicará uma extensão dos compromissos do fundo previdenciário com aposentadorias e pensões, por prazos bem maiores que os que hoje são considerados nas avaliações atuariais. Trocando em miúdos, parte do superávit que vínhamos acumulando (até outubro) terá de ser destinado à ampliação dos recursos para as aposentadorias e pensões (provisões matemáticas). Os valores finais, no entanto, só serão conhecidos após a conclusão dos estudos contratados e da manifestação do Conselho Deliberativo ■

## Como andaram os investimentos da FRG em 2004?

Apesar de 2004 ainda não ter terminado, podemos considerar que a evolução da carteira de investimentos da REAL GRANDEZA até o mês de outubro foi satisfatória, conforme se pode observar na tabela abaixo:

TIPO DE INVESTIMENTO	VALOR PATRIMONIAL (preços correntes - R\$ mil)	
	Dezembro de 2003	Outubro de 2004
Renda Fixa (RF)	2.251.773	2.577.367
Renda Variável (RV)	419.862	469.902
Investimentos Imobiliários	153.685	151.801
Operações com Participantes	159.821	167.973
Outros	179	179
<b>TOTAL</b>	<b>2.985.320</b>	<b>3.367.222</b>

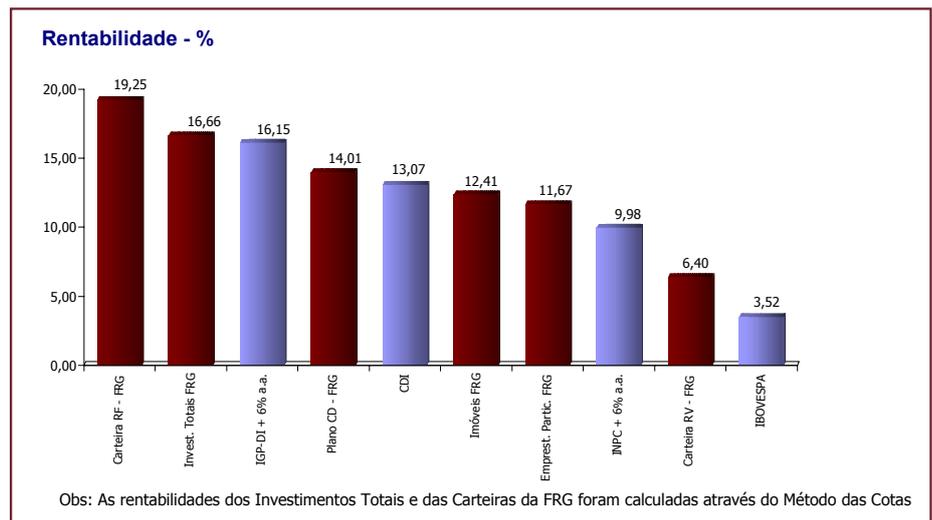
Obs.: Os valores das carteiras de "Investimentos Imobiliários" e "Operações com Participantes" estão deduzidos dos saldos de seus respectivos "Valores a Pagar", existentes em 31.12.2003 e 31.10.2004.

Computados, além dos Investimentos, todos os outros valores registrados no Ativo, onde se destacam, por sua magnitude, os contratos com as patrocinadoras FURNAS e ELETRONUCLEAR para pagamento de dívidas e outros compromissos de suas responsabilidades, o Ativo Total da REAL GRANDEZA alcançou, em outubro, o montante de R\$ 4,858 bilhões. Esse valor nos posiciona como o décimo maior fundo de pensão do país.

## Rentabilidade dos investimentos até outubro

No período acumulado até o mês de outubro, a rentabilidade da carteira global de investimentos atingiu 16,66 %, superando não apenas a variação da meta atuarial do Plano BD (INPC + 6% a.a.), mas também a da meta definida em nossa Política de Investimentos (IGP-DI + 6% a.a.).

O destaque da carteira de investimentos continua a ser a parcela alocada em NTN-C's (Notas do Tesouro Nacional), que são títulos públicos federais indexados ao IGP-M. Esse ativo confere à carteira uma boa perspectiva de superação da meta atuarial, que em última análise é a variável que deve ser considerada para aferição da segurança do nosso patrimônio no que diz respeito ao pagamento dos benefícios futuros ■



## A intervenção no Banco Santos S.A.

Na noite do dia 12 de novembro, uma 6ª feira, o Banco Central do Brasil (BC) decidiu promover uma intervenção no Banco Santos S.A.

De imediato, a REAL GRANDEZA, que vinha mantendo relações comerciais com aquela instituição financeira desde 1993 e que tem, atualmente, recursos lá investidos, começou a tomar todas as providências que um evento dessa natureza requer, contatando o interventor nomeado pelo BC, e agendando a primeira reunião para o dia 25 de novembro.

No dia 19 foi enviada a todos os filiados e divulgada pela Internet uma

Nota de Esclarecimento, prestando as primeiras informações a respeito do acontecimento.

Na reunião com o interventor, tomamos conhecimento de que os trabalhos de avaliação da real situação econômico-financeira do Banco Santos estão em sua fase inicial, de identificação dos ativos e passivos da instituição, não havendo, até aquele momento, elementos suficientes para qualquer previsão ou diagnóstico.

Paralelamente, foram promovidas gestões junto à ABRAPP no sentido de que seja formado um bloco de negociação, coordenado por aquela entidade, composto pelas entidades fechadas

de previdência complementar que têm recursos investidos no Banco Santos. A primeira reunião está marcada para o começo de dezembro.

Todos os esforços serão desenvolvidos no sentido de superarmos os obstáculos existentes e recuperarmos os recursos investidos; entretanto, enquanto não for definido o equacionamento a ser dado pelo BC, a REAL GRANDEZA provisionará os investimentos sob exame.

À medida que as negociações avançarem serão prestadas todas as informações aos filiados para que possam acompanhar a evolução desta delicada questão ■

## FRG se antecipa e adapta Plames à resolução da ANS

Conforme previsto no capítulo CXVI do Regulamento Geral, o Conselho Deliberativo autorizou no fim de outubro o reajuste das mensalidades do PLAMES, cobrado no contracheque. Desde 2001, os usuários não sofriam reajustes em suas mensalidades. No ano passado, com o patrocínio do FESP (Fundo Especial do PLAMES), houve inclusive redução das mensalidades, conforme os percentuais: 60% no Plano Básico; 40% no Plano Especial; e 10% nos Planos Executivos.

O patrocínio do FESP está mantido, mas o reajuste foi necessário para manter o equilíbrio econômico-financeiro do plano. O critério do aumento levou em consideração a variação da sinistralidade de cada plano, o incremento dos custos operacionais e a inflação médica projetada para 2005, fatores que têm impacto direto no custo dos planos. Também foi incorporado à mensalidade um percentual para a manutenção do FESP, que patrocina as mensalidades. Com esse percentual, está garantida a in-

tegridade do Fundo e a manutenção do patrocínio das mensalidades por mais oito anos.

### Faixa Etária

Atendendo à Resolução Normativa nº 63 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a FRG alterou a estrutura de cobrança por faixa etária, passando de sete para dez faixas. Com essa medida, a ANS adapta a cobrança de mensalidades dos planos de saúde ao Estatuto do Idoso ■

## FRG moderniza sistema para atender melhor aos filiados

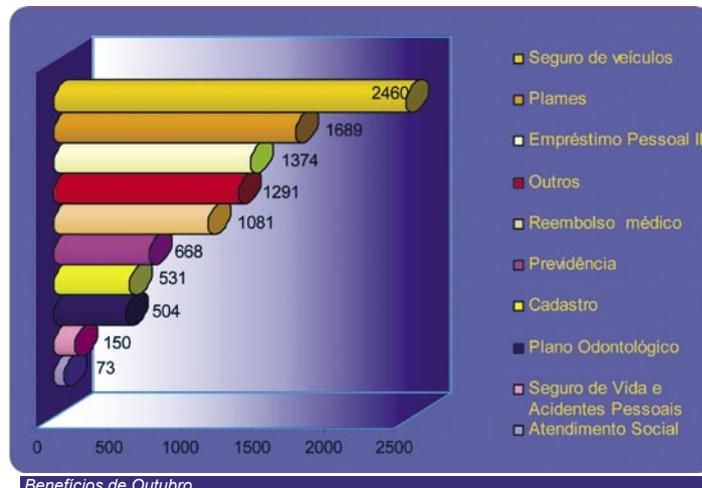
Para proporcionar um atendimento de qualidade e melhorar o nível de satisfação dos filiados, a Gerência de Relacionamento com o Participante (GRP) inaugurou um sistema de telefonia, com a aquisição de um equipamento de PABX – o Hypath 4000. Através dele o filiado pode ter acesso digital online aos benefícios da FRG e, obter outras informações com os atendentes. O investimento faz parte do Projeto de Reestruturação da Central de Relacionamento e do plano estratégico da REAL GRANDEZA, em fase de implementação desde 2003.

Segundo o Gerente da GRP, Marco Antônio Queiroz, o novo sistema possibilitou o aumento de atendimento da FRG, pois com esta ferramenta o filiado consegue informações automaticamente sobre: seguro veículo, jubão e contracheque durante 24h, de

todos os lugares do país. Outras informações com os nossos atendentes de segunda à sexta, de 9h às 16h30.

Com a implantação deste equipamento, a FRG registrou em setembro 13.746 ligações, das quais 4.907 foram solucionadas sem o intermédio dos atendentes. Dentre as vantagens da nova ferramenta, podemos destacar: redução do tempo médio de atendimento; estatísticas precisas do total de atendimentos; agilidade no relacionamento com o cliente - a chamada possi-

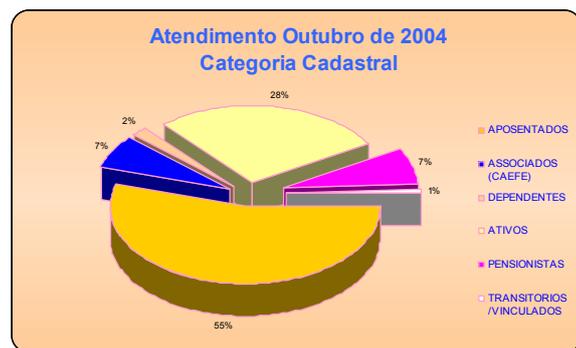
bilita ao atendente visualizar na tela os dados do cliente; e fax automático. Dentre os principais benefícios oferecidos pela FRG/CAEFE, o seguro veículo mantém a primeira posição. Confira, abaixo, os principais benefícios atendidos em outubro de 2004.



De acordo com a supervisora do atendimento telefônico, Esther Rubião, a implantação do novo sistema tornou mais ágil o trabalho da equipe, garantindo um atendimento cada vez mais eficaz. Os programas de treinamento continuado também serão desenvolvidos ao longo do próximo ano visando capacitar cada vez mais os atendentes. O total de atendimentos mensal e o principal público atendido podem ser observados nos gráficos.

No segundo semestre de 2004, a Fundação Real Grandeza recebeu a visita de várias empresas, FACHESF, FUNCESP, AGF, ACS e LIGHT, interessadas em conferir as facilidades do novo sistema. Para o primeiro semestre de 2005, a FRG irá receber a visita de outras empresas, que já estão na lista de espera.

Estamos estudando outras formas de facilitar o acesso do participante aos serviços oferecidos pela FRG, que serão gradualmente adotados buscando colocar a Central como destaque no seu segmento de mercado, conclui Marco Antônio ■



Natal,

Tempo de paz, confraternização e alegria.

A Fundação Real Grandeza deseja a todos um Natal Feliz, Renovador, Generoso e um 2005 bastante próspero.