

## Parceria Furnas e FRG para reestruturar plano de saúde

Págs. 4 e 5

A close-up photograph showing four hands using paintbrushes to paint the word 'plomes' in orange on a white surface. The letters are in a lowercase, rounded, sans-serif font. To the left of the word is a stylized logo consisting of four overlapping circles in yellow and orange. A thin yellow horizontal line is drawn under the word 'plomes'.

plomes

- **Destaques 2008: confira os principais fatos ocorridos ao longo do ano. Pág. 3**
- **Investimentos: rentabilidade positiva em meio à crise. Pág. 6**
- **Instituto Brasileiro de Relacionamento com o Cliente aprova Central de Atendimento. Pág. 7**

# Foco no longo prazo

A crise que desestabilizou bolsas de valores e mercados financeiros em todo o mundo, como não poderia deixar de ser, teve reflexos nos investimentos da Real Grandeza em 2008. Ainda assim, enquanto estimativas da Abrapp apontavam que a rentabilidade média do setor ficaria em torno de 3% negativa no período, fechamos o exercício com rentabilidade global positiva de 2,39%. A receita para o desempenho vem sendo a mesma desde o início desta gestão: foco em segurança e nos investimentos de longo prazo. Foi justamente o alongamento da nossa carteira de títulos públicos, feito em momento oportuno, com juros ainda altos, que assegurou ganhos em meio à crise: foram R\$ 174 milhões sobre o CDI (taxa de referência de mercado para medir desempenho de aplicações financeiras) no período entre setembro de 2008 e janeiro de 2009. Considerando toda a carteira de títulos públicos, o ganho da FRG foi de cerca de R\$ 400 milhões, com a queda acentuada dos juros dos títulos de longo prazo adquiridos pela FRG (NTN-B com vencimentos em 2035 e 2045), que

acompanharam a queda da Selic (taxa de juros básica da economia) no período. Com este ganho da renda fixa, mesmo com as oscilações na Bolsa de Valores, o superávit atuarial cresceu 50% e fechou acumulado em R\$ 1,1 bilhão. Esse resultado foi fruto de um esforço muito grande e também dos desempenhos positivos obtidos nos últimos três anos, que contribuíram para minimizar o impacto da crise.

Nossas atenções neste momento estão todas voltadas para também minimizar o efeito do aumento dos custos do Plames no próximo reajuste, adiado para abril, conforme esclarecemos na matéria de capa desta edição. É um desafio que exigirá um trabalho em parceria com a patrocinadora Furnas e a colaboração de todos os beneficiários, em um grande esforço coletivo. Não deixe de conferir os destaques do ano de 2008. Desejamos que 2009 seja mais um ano de conquistas para a Real Grandeza.



Durante todo o mês de janeiro, o filiado encontrou dificuldade para se comunicar com a Central de Relacionamento em função da enorme demanda provocada por assuntos de grande interesse de participantes e assistidos. Toda a equipe, formada por 22 pessoas, incluindo a gerente Flávia Carvalho Pinto, se dedicou a atender as pessoas que não só telefonaram, mandaram correspondência, passaram e-mail e fax, mas também compareceram diretamente à sede da Real Grandeza para tirar dúvidas. Nos desculpamos pelos possíveis transtornos e esclarecemos, abaixo, as razões para o aumento da demanda por informações:

Em janeiro de 2009, a Central de Relacionamento com os Participantes fez 17.128 atendimentos, 76% a mais do que no mesmo período de 2008, quando foram atendidas 9.721 pessoas. E, 46% a mais do que no mesmo período de 2007, quando houve um total de 11.683 atendimentos.

Essa grande demanda teve origem nas dúvidas geradas por três assuntos: a possibilidade de suspensão das mensalidades do empréstimo pessoal nos meses de janeiro e fevereiro; o pagamento da Garantia Mínima Anual (GMA) e o cadastro de pessoas politicamente exposta que requer o preenchimento obrigatório do questionário sobre Declaração de Ocupação Pública Relevante. Além, evidentemente, do atendimento relativo às questões habituais.

Acompanhe como foram atendidas as pessoas no mês de janeiro e nos três últimos anos.

ANO	2009	2008	2007
Atendimento telefônico	6.140	4.684	6.113
Atendimento pessoal	4.436	2.441	2.690
Correspondência	4.677	1.178	1.523
E-mail	827	715	683
Fax	773	579	476
Representante	275	124	198
<b>Total</b>	<b>17.128</b>	<b>9.721</b>	<b>11.683</b>



**Publicação da REAL GRANDEZA - Fundação de Previdência e Assistência Social**

Rua Mena Barreto, nº 143/6º andar  
Rio de Janeiro - RJ  
CEP: 22271-100  
Central de relacionamento com o participante  
**0800-282-6800**

Fax: (21) 2286-5995  
E-mail: comunic@frg.com.br  
Tel.: 2528-6893  
Tiragem: 12.500 exemplares  
Distribuição gratuita.

**REAL GRANDEZA - Fundação de Previdência e Assistência Social**

**Diretoria Executiva**  
Diretor Presidente: **Sérgio Wilson Ferraz Fontes**  
Diretor de Administração e Finanças: **Celso Antonio Guimarães**  
Diretor de Investimentos: **Ricardo Carneiro Gurgel Nogueira**  
Diretora Ouvidora: **Alzira Silva de Souza**  
Diretor de Seguridade: **Roberto de Carvalho Panisset**

**Patrocinadoras:** Furnas Centrais Elétricas S.A./Eletrobrás Termonuclear S.A. Eletro nuclear/ Fundação Real Grandeza

**Gerência de Comunicação da Fundação REAL GRANDEZA**

Gerente: **Luciano Frucht** | Coordenação editorial e redação: **Elo Digitação e Comunicação/Elane Maciel**  
Consultora: **Cláudia Bensimon** | Edição de Arte: **João Carlos Guedes**  
Comunicação Interna: **Margaret Yparraguirre** | Capa: **Cláudio Duarte**  
**Valéria Paim** | **Daniela Valle** (internet/intranet) | Distribuição: **Gerência de Administração e Serviços (GAS)**  
**Daniela Henriques** (secretária)

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

# Destques 2008

Acompanhe a retrospectiva dos principais fatos ocorridos ao longo do ano na Fundação Real Grandeza

## INVESTIMENTOS

- O Bradesco substituiu o Citibank como custodiante – instituição responsável pela guarda física e financeira dos contratos e liquidações das operações – dos ativos financeiros da Real Grandeza, agregando uma série de inovações e controles. A medida ainda proporcionou economia de 30% nos custos relacionados ao serviço.
- Em apresentação aos membros dos conselhos Deliberativo e Fiscal, do Comitê de Investimentos (CIRG) e Diretoria Executiva, Consultoria externa independente, PPS Portfolio Performance, aprova administração dos investimentos da Real Grandeza.
- Pelo terceiro ano consecutivo, a taxa de administração do Plano CD caiu. O filiado está pagando 13,90% sobre a contribuição básica do plano contra 14,07%, em 2007.
- A Fundação colocou à disposição dos filiados no site da Real Grandeza os Demonstrativos dos Resultados das Avaliações Atuariais (DRAA) dos Planos CD e BD.
- Em iniciativa inédita no setor, os filiados da Real Grandeza já podem acompanhar pela Internet todas as operações de renda variável realizadas pela entidade.
- A Real Grandeza obteve rentabilidade global de 2,39% em 2008. O superávit acumulado no mesmo período foi de aproximadamente R\$ 1,1 bilhão.
- As consultorias MCM, do economista José Júlio Senna e Tendências, do ex-ministro Máílson da Nóbrega e do ex-presidente do Banco Central Gustavo Loyola venceram concorrência para prestar serviços à Real Grandeza.
- Foi implantado novo Regulamento do Jumbão

(VI), alterando a cobrança de Imposto sobre Operações Financeiras (IOF). Em vez da cobrança mensal de 0,00082 calculada sobre o saldo devedor diário, a taxação passou a ser feita no ato da concessão do empréstimo com aplicação de alíquota de 3% e adicional de 0,38%.

## SAÚDE

- Usuários aprovam o Plames Atendimento Emergencial com média 8,0 na avaliação dos filiados e 8,6 na opinião dos prestadores de serviços médicos que também utilizam o serviço.

## GESTÃO

- O estatuto da Real Grandeza foi aprovado pela Secretaria de Previdência Complementar (SPC). Entre as novidades foi instituído o cargo de diretor Ouvidor em substituição ao de diretor Representante dos Participantes. Todos os membros da Diretoria Executiva passaram a ter mandato de quatro anos sendo permitida apenas uma recondução.
- Em junho, o Conselho Deliberativo passou a ser presidido por Victor Albano da Silva Esteves.
- Em março Julio Souza Reis assumiu a presidência do Conselho Fiscal.
- A Real Grandeza lançou o seu Código de Conduta e Ética, em cerimônia que

reuniu empregados, diretores, conselheiros e fornecedores. O evento contou com a participação de um convidado especial: o escritor, teólogo e filósofo Leonardo Boff que fez palestra sobre respeito e ética.

- A Fundação criou Comissão de Ética para zelar pelo cumprimento do Código de Conduta e Ética da Real Grandeza.
- O IV Encontro de Representantes Regionais da Real Grandeza reuniu, no Rio de Janeiro, 37 empregados de várias unidades do Brasil.
- O presidente da Real Grandeza, Sérgio Wilson Fontes, recebeu o prêmio de Dirigente Nacional do ano promovido pelo Instituto Cultural de Seguridade Social (ICSS) com o apoio da Abrapp e do Sindapp, cujo propósito é distinguir e homenagear aqueles que são considerados exemplos a serem seguidos por suas atitudes, liderança e contribuição ao sistema de fundos de pensão do país.
- A convite, o presidente da Real Grandeza, Sérgio Wilson Fontes, participou da conferência *World Pension Forum* abrindo o painel "Fundo de Pensão no Brasil: uma perspectiva". O evento contou com a presença de cerca de 60 representantes de fundos de pensão e investidores estrangeiros.
- Os empregados da Real Grandeza ganharam um

canal direto com o presidente da Fundação, Sérgio Wilson Fontes, com o programa mensal Café com o Presidente.

- O presidente da Real Grandeza, Sérgio Wilson Fontes, fez palestra na conferência internacional *Emerging Markets Local Currency Debt*, organizada pelo jornal britânico *Financial Times*, no *Institute of Directors*, em Londres. Foi o único fundo de pensão brasileiro convidado a fazer palestra e a participar do evento.
- Entre janeiro e agosto de 2008, a diretoria de Administração e Finanças em conjunto com a gerência de Finanças conseguiu economizar 63,62% nas despesas com tarifas bancárias, o equivalente a R\$ 85.438,00.

## RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

- A Real Grandeza figurou com grande destaque na primeira edição do Relatório Social das Entidades Fechadas de Previdência Complementar (Abrapp), de 2007, com circulação em 2008.
- A VII Gincana da Solidariedade contou com a participação de todas as áreas da Real Grandeza e arrecadou 10.387 itens entre alimentos, água mineral, material de limpeza, vestuário, calçados, brinquedos, móveis e eletrodomésticos. As doações foram entregues às vítimas das enchentes de Três Vendas, em Campos dos Goytacazes, município ao Norte do Estado do Rio de Janeiro.

## RELACIONAMENTO COM FILIADOS

- A gerência de Relacionamento contratou o Instituto Brasileiro de Relacionamento com o Cliente (IBRC) para treinar e avaliar os 21 funcionários da Central. Na avaliação o atendimento foi considerado de excelência, com média de 91% no aproveitamento.

# Aporte do Fesp re impacto de reajus

Desafio agora é reduzir custos e buscar equilíbrio fin

O Conselho Deliberativo da Real Grandeza aprovou reajuste linear médio de 15,58% nas mensalidades dos assistidos e agregados do Plames. Para os participantes, o reajuste linear médio ficou em 10%. Por decisão do Conselho, foram aplicados reajustes específicos para beneficiários das faixas etárias entre 24 a 28 anos; 34 a 38 anos; 44 a 48 anos e 54 a 58 anos que, até então, eram reajustadas pelo mesmo percentual das faixas etárias imediatamente anteriores. O objetivo da medida foi adequá-las aos padrões de mercado. As novas mensalidades serão adotadas a partir de abril, com efeito já nos contracheques de março.

"Adiamos a data de reajuste para ganhar tempo e adotar medidas que pudessem minimizar o impacto nas mensalidades, cujo reajuste real necessário seria de 65,62% em função da crescente elevação das despesas médicas, ambulatoriais e hospitalares", esclarece o Diretor de Seguridade, Roberto Panisset. O Conselho definiu também novo percentual de co-participação para exames. Agora o usuário pagará 30%, limitados a R\$ 100 por exame, sendo que, tratamentos seriados e demais programas permanecem inalterados.

Em paralelo, já estão em andamento outras ações e medidas de caráter estrutural que visam à redução do custo futuro das mensalidades. A primeira delas é a criação de um grupo de trabalho em parceria com Furnas para implementar as ações propostas pela Real Grandeza no "Projeto de Otimização do Plames", elaborado pela Diretoria de Seguridade. Isto porque, como se sabe, a gestão do Plano é compartilhada: das cerca de 41 mil vidas administradas, 89% são de responsabilidade da patrocinadora Furnas, universo que abrange ativos, assistidos e agregados, 6% são de responsabilidade da Eletronuclear abrangendo seus ativos; e apenas 5% das vidas administradas estão sob gestão direta da Real Grandeza, qua-



Geovah Machado

dro composto por seus empregados e pelos assistidos e agregados da Eletronuclear. A Real Grandeza só vem conseguindo praticar reajustes menores por meio de aportes do Fundo Especial do Plames (FESP).

## Projeto de reestruturação e otimização

A revisão dos processos relacionados à gestão do Plames mobilizou a equipe da Diretoria de Seguridade da Real Grandeza ao longo de todo o ano de 2008. Com apoio de consultorias externas esse trabalho resultou no Projeto de Otimização do Plames, aprovado pela Diretoria Executiva da FRG e apresentado ao Diretor de Gestão Corporativa de Furnas, Luiz Fernando Parolli. Em linhas gerais, o que se propõe é que as áreas de saúde da patrocinadora e da Fundação se integrem nessa empreitada para viabilizar a implementação do projeto, que inclui algumas ações capazes de reduzir custos no curto prazo. Sensível aos argumentos da Real Grandeza, Parolli deu o sinal verde para a formação do grupo de estudos.

Para o conselheiro Geovah Machado uma das questões mais importantes contemplada no Projeto é a eliminação da duplicidade de funções. "É fundamental bus-



Pedro de Oliveira Trotta

car entendimento com Furnas e acabar com a superposição, como a de credenciamentos de médicos, hospitais e outros trabalhos. A gestão dividida torna todo o processo menos eficiente", avalia, ressaltando que, além disso, os custos são crescentes em função da sinistralidade (aumento na frequência de uso do Plano) porque o grupo de beneficiários está envelhecendo.

O também conselheiro Pedro de Oliveira Trotta, coordenador do Comitê do Plames, defende a colaboração dos usuários nesse processo de redução de custos. "O Plames necessita da ajuda de todos, de um esforço coletivo de seus órgãos estatutários e de seus usuários. E para tal, pretendo alertar aos usuários de que é necessário preservar nosso plano de saúde tendo consciência e cuidado no momento em que forem assinar as despesas médicas realizadas, inclusive com denúncia de credenciados que estiverem agindo de má-fé", assinalou, em carta ao Conselho Deliberativo. A participação do beneficiário nessa cruzada para reduzir despesas é vista como fundamental porque, para se ter uma idéia, o número de exames realizados em 2008 cresceu 66,79% em relação a 2007. Entretanto, levantamento de mercado feito pelos próprios prestadores de serviços constatou que cerca de 60% dos

# eduz ste

## Financeiro do Plano



**Roberto Panisset**

exames realizados não são entregues porque as pessoas sequer se dão ao trabalho de buscar o resultado.

O Projeto de Otimização do Plames faz parte de um processo mais amplo de reestruturação iniciado há três anos pela Diretoria de Seguridade para a área de saúde da Real Grandeza, cujo objetivo maior é o de garantir a infra-estrutura administrativa necessária para atendimento aos beneficiários. Em uma primeira etapa, a Real Grandeza passou a administrar os planos de saúde e odontológico dos empregados da FRG; na sequência, o Plames dos assistidos e agregados da Eletronuclear. E a Diretoria de Seguridade continua se preparando para assumir a gestão de todo o grupo de beneficiários do plano, incorporando a administração do Plames dos assistidos e agregados que hoje é feita por Furnas, que possui a responsabilidade técnico-administrativa, cabendo à FRG apenas o custeio das despesas realizadas. Caberá a FRG responder integralmente pela gestão do Plames, deixando de ser apenas fonte pagadora desses custos relativos aos ativos, assistidos e agregados de Furnas, que respondem por cerca de 89% dos atendimentos feitos na rede prestadora. Confira as novas tabelas no site [www.frg.com.br](http://www.frg.com.br)

## Regulação e auditorias interna e externa já estão em estudo

Objetivo é estimular uso consciente dos serviços

“O Projeto de Otimização do Plames aponta caminhos para que possamos assumir os beneficiários de responsabilidade integral da FRG prestando serviços de qualidade. Já dimensionamos a equipe de pessoal, equipamentos, *software*, o que for preciso para essa nova etapa. Estamos apenas aguardando a aprovação do Conselho Deliberativo para darmos início aos trabalhos”, diz Roberto Panisset, Diretor de Seguridade da Real Grandeza. Este processo terá que ser realizado com a parceria de Furnas. A Gerente de Saúde, Andrea Jaguaribe, enumerou outras medidas incluídas no projeto para reduzir custos no curto e médio prazos: regulação, auditorias interna e externa e controle de gastos com material de alto custo (OPME) e explicou no que consiste cada uma delas:

### Regulação

Uma das alternativas em estudo, por exemplo, é implementar controles de uso do Plano, de modo a que a realização de determinados exames, por exemplo, receba autorização prévia. A idéia não é dificultar, mas criar mecanismos que permitam à Real Grandeza controlar o fluxo de utilização, otimizando-o, prática largamente adotada pelo mercado de saúde suplementar; ou ainda permitir que se verifique se aquele paciente realizou o mesmo exame, com resultado ainda válido, recentemente.

“Esse é o sistema de regulação, é fazer o uso consciente dos serviços. Não vamos proibir ninguém de usar. As pessoas vão poder utilizar o que for necessário para a manutenção da saúde”, ressalta Andrea. Com a Central de Regulação estima-se obter cerca de 10% de redução nos custos de exames de alto valor, como ressonância magnética nuclear, por exemplo.

### Auditorias interna e externa

A idéia é também intensificar os trabalhos de auditoria interna e externa

para identificar possíveis excessos. A externa atua no momento em que o fato está acontecendo, por meio do acompanhamento de internações *in loco*, por exemplo; e, a interna, pós-evento. Para se ter uma idéia da importância desse trabalho, estudo feito por uma operadora de plano de saúde do mercado constatou que, em um determinado momento, o segundo maior custo com internações era proveniente de um material de baixíssimo valor: as bolas de algodão. Imediatamente identificou-se que estava ocorrendo um exagero na cobrança do material. Esse é um tipo de excesso que vem dentro da conta e nem sempre é detectado. Será que a medicação utilizada para um determinado tratamento está de acordo com a patologia apresentada e em consonância com o seu protocolo? A auditoria interna trata de questões como estas. Já a auditoria externa atua no momento em que o paciente está internado, conferindo prontuários, para verificar a existência de possíveis excessos.

### Controle de compra de material de alto custo

Trata-se de controle de uso de materiais cirúrgicos de custo elevado, conhecidos pela sigla OPME – Órtese, Prótese e Material Especial – que podem ser adquiridos por valores menores e com a mesma qualidade, se, por exemplo, essa aquisição for feita diretamente, por meio de uma cotação de preços. Normalmente são peças com custo altíssimo, que embutem em seu preço ganhos de intermediários. Pelos cálculos do mercado, com o controle da compra de OPME economiza-se até 20% nas despesas na aquisição desses materiais.

Essas medidas, que comprovadamente produzem efeitos positivos a curto e médio prazos, podem ser implementadas de imediato. Caberá ao grupo de estudo estabelecer seus impactos, mecanismos e cronograma de implementação.

## CADASTRO EM DIA

Agora é norma na Real Grandeza: toda vez que o filiado recorrer ao empréstimo do Jumbão terá de preencher formulário com os dados cadastrais, nome completo, endereço, CPF e carteira de identidade, entre outros. Essa foi a maneira encontrada para tentar manter o cadastro sempre atualizado.

## JUMBÃO VOLTA A EMPRESTAR

A partir do dia 7 de janeiro de 2009, participantes e assistidos do Plano CD, que estejam em dia com as obrigações e que tenham mais de seis meses de vinculação à Real Grandeza, poderão voltar a solicitar empréstimo no Jumbão, suspenso desde novembro de 2007, por força da Resolução 3.456 do Conselho Monetário Nacional (CMN) que trouxe novas regras para concessão de empréstimos por parte das Entidades Fechadas de Previdência Complementar.

## PREVIDÊNCIA AGILIZA PROCESSO DE APOSENTADORIA

Ficou mais fácil se aposentar pelo Instituto Nacional do Seguro Social por tempo de contribuição. Basta ligar 135 e agendar um horário no posto do INSS mais próximo e em 30 minutos é possível sair de lá aposentado. Para ter direito a esse tipo de aposentadoria o homem deve ter 35 anos de recolhimento e as mulheres, 30. A agilização do processo só é possível porque a Previdência Social está usando a nova base de dados CNIS (sistema que lista recolhimentos e vínculos empregatícios do trabalhador desde 1976). De qualquer maneira é bom levar os documentos comprobatórios de vínculo ao INSS – carteiras de trabalho ou carnês de pagamentos das contribuições, CPF e Carteira de Identidade.

## REAL GRANDEZA NA MÍDIA

## GLOBONEWS

A convite da Globonews, canal noticioso dedicado a temas econômicos, o presidente da Real Grandeza, Sérgio Wilson Fontes, foi entrevistado no programa Conta Corrente, dia 15 de janeiro, quando falou dos efeitos da crise financeira no setor. A entrevista pode ser assistida pelo site [www.frg.com.br](http://www.frg.com.br).

## VALOR ECONÔMICO

Em reportagem publicada no jornal Valor Econômico, em 8 de janeiro de 2009, intitulada Fundos de pensão tem o pior ano de sua história, diz que os tombos nas bolsas e os abalos na renda fixa fizeram com que os fundos de previdência fechada tivessem em 2008 um dos piores desempenhos de sua história. E cita que dados preliminares indicam que até outubro eles acumulavam rentabilidade negativa de 3%. A Real Grandeza também teve um ano difícil, mas fechou com rentabilidade geral positiva de 2,39%. Na matéria, a Real Grandeza afirma que vai continuar sua estratégia conservadora, de aplicação em títulos públicos de longo prazo.

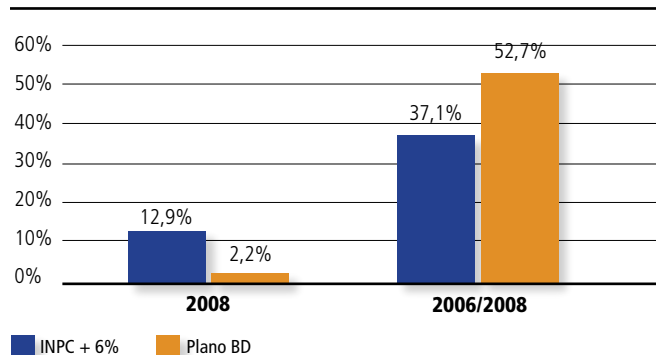
## Desempenho dos Investimentos

Apesar da crise, FRG obtém rentabilidade global positiva

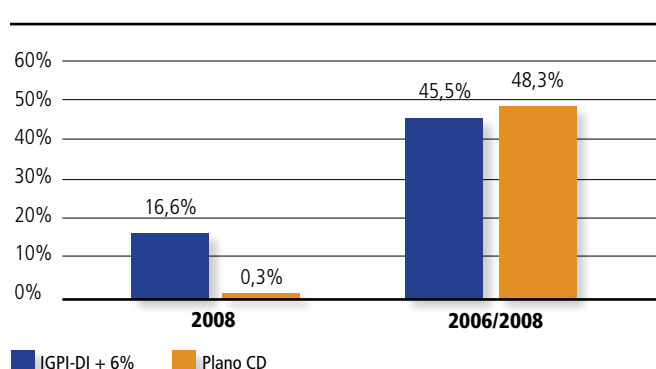
O ano de 2008 ficará na história como o ano em que se desencadeou uma crise financeira sem precedentes no mundo, com uma retração na liquidez nos mercados interbancários e uma enorme contração do crédito que praticamente paralisou os mercados, provocando desvalorizações acentuadas das Bolsas de Valores no mundo, sobretudo no segundo semestre. Esse cenário repercutiu no Brasil e não poderia ser diferente na Real Grandeza. Sendo assim, a Real Grandeza fechou 2008 com rentabilidade global de 2,39%. O Plano BD, que totaliza R\$ 5,8 bilhões em recursos, teve em 2008 rentabilidade de 2,25%. O outro plano de benefícios da Real Grandeza, o Plano CD, encerrou o ano com rentabilidade de 0,27%, em função da alocação maior em Renda Variável.

Já os Fundos Assistenciais tiveram rentabilidade de 13,66%, sendo, com isso, os únicos que conseguiram desempenho superior, por exemplo, ao CDI, cuja variação no período foi de 12,38%. Apesar da baixa rentabilidade global no ano, o superávit acumulado total da Real Grandeza em 2008 foi de, aproximadamente, R\$ 1,1 bilhão, resultado obtido graças à boa performance dos investimentos acumulada em 2006 e 2007, período em que o Plano BD rendeu 70% e a meta (INPC + 6% a.a.) foi de 22%.

## Rentabilidades da FRG - Plano BD



## Rentabilidades da FRG - Plano CD



# Central de Relacionamento

FRG firma parceria e faz treinamento para aprimorar atendimento a filiados

**E**m busca de aprimorar o atendimento a participantes e assistidos, a gerência de Relacionamento selou parceria com o Instituto Brasileiro de Relacionamento com o Cliente (IBRC) para treinar e avaliar todo o quadro de empregados da Central de Relacionamento com o Participante da FRG, que conta com 21 operadores. "O resultado foi bastante satisfatório. Obtivemos média de 91% de aproveitamento, considerado atendimento de excelência", diz Flávia Carvalho Pinto, gerente da área, ressaltando que, apesar disso, o grupo vai passar por novo treinamento em meados de fevereiro de 2009, para promover melhorias em alguns aspectos da operação.

O treinamento, que tem por objetivo formar, aperfeiçoar e atualizar profissionais de relacionamento com o cliente foi realizado durante dois dias, em setembro, pelo IBRC, que utiliza metodologia do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro). A avaliação se deu dias após a primeira fase do curso, quando a Central recebeu 273 pontos dentro de uma pontuação máxima de 300, garantindo a média de 91% para os serviços. Entre os pontos fortes foram destacados:

- Na espera de contatos as ligações tiveram pontuação máxima pela metodologia Inmetro.

- Na abertura de contato também atingiram 100%. Todos os operadores se identificaram ao atender e a URA - Unidade de Resposta Audível (sistema de atendimento automático por meio de gravação) também foi bem avaliada.

- Não há espera telefônica demonstrando domínio dos assuntos abordados, sem a necessidade de colocar o cliente em espera para consultas internas.



O IBRC também identificou aspectos que devem ser melhorados no atendimento aos clientes e, portanto, devem ser reforçados na nova etapa de treinamento, que acontece em fevereiro. Entre os pontos a desenvolver estão:

- Os atendentes não perguntam o nome do cliente, ele é quem se apresenta.

- O atendente às vezes não personaliza o contato não se dirigindo ao cliente pelo nome durante o atendimento.

- Foi identificado o uso de gerundismo: "eu só posso tá informando"... "como vai tá desenvolvendo"... tem que tá aguardando"...

- Também foi identificado uso de gíria. Dentro do contexto do atendimento a palavra não foi considerada como falta de cortesia perdendo apenas no quesito uso da língua portuguesa.



GESTÃO

Alzira Silva de Souza  
Diretora Ouvidora

**É** gratificante iniciar 2009 constatando a satisfação dos participantes e assistidos na melhoria do relacionamento, conforme indicativos de pesquisa. Ainda temos dificuldades para responder, em curto prazo, quando o assunto requer um parecer técnico. Posso adiantar que as demais áreas técnicas da Real Grandeza, atentas a esse problema, estão agilizando os processos em busca da otimização.

Como Diretora Ouvidora, embora reconheça o esforço da Diretoria e do Conselho, sinto-me preocupada com os problemas existentes. Entre eles: o percentual de pensão (o menor no sistema elétrico); o Plames que deixou cerca de 1.800 assistidos sem qualquer cobertura (inclusive remédios continuados), por não conseguirem ficar sequer no Plano Básico. Além disso, é doloroso acompanhar que os benefícios defasados levaram centenas de aposentados/pensionistas à justiça, onde o êxito das ações leva de 10 a 12 anos.

Como Diretora, sou questionada a respeito do valor da "contribuição" para FRG em razão do aumento ocorrido em 1995. Essa questão levou mais de 2.000 aposentados à justiça, indignados com aumento superior a 300%. Os aposentados cumpriram ao longo de seu tempo laboral com a sua parte no custeio do BD e a Empresa também. Porém, em 1995, essa regra foi quebrada, unilateralmente, com o Plano Especial de Custeio. Não há a contrapartida da Empresa, caracterizando uma diminuição do benefício. Essa situação preocupa os gestores da FRG e tem merecido debates e estudos.

O Diretor Ouvidor – deve ser perseverante e tenho sido – não deve perder o foco da Empresa, não tenho perdido, mas, a Diretoria de Ouvidoria é uma instância recursal, que não tem poder coercitivo e nem de reformular decisões, mas deve informar aqueles que representa, quanto ao andamento dos pleitos.

Ao longo de 2008 fui muito procurada em busca de informações sobre o pagamento da URV. Esse assunto está em final de análise pelo Conselho, e, em breve, deverá ser comunicado a quem de direito.

Conseguimos resolver a questão do IOF do Jumbão. Embora tenha levantado a questão, em razão de pleitos, foi uma ação conjunta da Diretoria, Conselhos Fiscal e Deliberativo, que encontrou a solução, com o lançamento de novo produto – o Regulamento VI e a possibilidade de novação.

Ainda temos dificuldades operacionais, mas esperamos conseguir em 2009 um sistema próprio de informática para consolidar a melhoria nos serviços. Entre eles produtos de crédito emergencial, Jumbão e etc.

Durante 2009, reiniciaremos a programação de visitas às áreas regionais para ouvir nossos participantes, esclarecer dúvidas, e informar sobre as perspectivas possíveis para este exercício. Vamos atuar como uma Ouvidoria volante.

Acompanho as reuniões do Conselho Deliberativo, oportunidade de testemunhar o trabalho e o esforço dos conselheiros nos estudos e análises dos inúmeros problemas vivenciados pela FRG, isso nos dá esperança de que sejam encontradas algumas soluções no médio prazo, outras irão requerer mais tempo.

O diálogo e a transparência são os elos de que precisamos para vencer as dificuldades. Portanto, participantes e gestores de Fundo de Pensão, não devemos esmorecer em nossos ideais por melhores condições de vida.



# SOLIDARIEDADE

**Voluntários da Real Grandeza e de Furnas levam donativos às vítimas de enchentes da região Norte Fluminense**

**A** VII Gincana da Solidariedade mais uma vez contou com a participação de todas as áreas da Real Grandeza e arrecadou 10.387 itens entre alimentos, água mineral, material de limpeza, vestuário, calçados, brinquedos, móveis e eletrodomésticos. Desta vez as doações foram entregues às vítimas das enchentes de Três Vendas, localidade de cerca de dois mil habitantes situada num vale a 60 km do centro de Campos dos Goytacazes, município ao Norte do Estado do Rio de Janeiro.

Às vésperas do Natal, dia 23 de dezembro, Ricardo Castello Branco Ribeiro, funcionário da Gerência de Benefícios Previdenciários da Real Grandeza, saiu do Rio de Janeiro num caminhão com as doações e partiu para a subestação de Furnas, em Campos. Lá se encontrou com Alexandre Rocha, funcionário de Furnas e partiram para uma verdadeira aventura – que contou com a colaboração da Defesa Civil – até a submersa cidade de Três Vendas, na região de usinas de açúcar desativadas. “Valeu a pena ser solidário e ir até lá entregar as doações. As pessoas estavam em situação realmente muito difícil. Foi uma experiência de vida que me marcou para sempre e o melhor Natal que tive”, diz Ricardo emocionado.

