

Impresso
Especial

99122314842009-DR/SC
CELOS

...CORREIOS...



CELOS

Balanço de Gestão 2010

Plantar e colher

DIRETORIA EXECUTIVA

Diretor Presidente

Milton de Queiroz Garcia

Diretor de Seguridade

João Paulo de Souza

Diretor Administrativo-Financeiro

Arno Veiga Cugnier

CONSELHO DELIBERATIVO

Adriano Lima Medeiros - Presidente

Ademir Zanella

José Braulino Stahelin

João Henrique da Silva

Roberto Cesar da Costa

Henri Machado Claudino

Leandro Nunes da Silva

Clênio José Braganholo

Amílca Colombo

Janice Meriz de Souza

CONSELHO FISCAL

José Lemos de Carvalho Junior - Presidente

Luciano Peixoto Portella

Cnido Wagner de Brito

Izaías Ulysséa Júnior

Giselle Floriano Coelho

Fabiano Moreira de Matos

Mario Cesar Silva

COMITÊ DE INVESTIMENTOS

Arno Veiga Cugnier

Marcos Alberto D. Cunha

Janice Meriz de Souza

João Henrique da Silva

Clênio José Braganholo

COMITÊ PREVIDENCIÁRIO

João Paulo de Souza

Maria Emilia de A. Gungel

Janice Meriz de Souza

Ademir Zanella

Henri Machado Claudino

COMITÊ ASSISTENCIAL

João Paulo de Souza

Ruth Dutra Seara

Janice Meriz de Souza

João Henrique da Silva

Clênio Jose Braganholo

COMITÊ DE GESTÃO DE PESSOAS

Arno Veiga Cugnier

Ademir Zanella

Rosângela Campos Maciel

Luiz Carlos Ventura

Renato Carlos Teixeira

PRODUÇÃO

Quorum Comunicação

EDIÇÃO E REPORTAGEM

Sérgio M. de Andrade (SC145JP)

Gastão Cassel (DRT/RS 6166)

PROJETO GRÁFICO

Audrey Schmitz Schweitzer

INFOGRAFIA

Rafael de Queiroz

FOTOGRAFIA

Sônia Vill

IMPRESSÃO

Gráfica Floriprint

Impresso em papel reciclado

Tiragem de 5.000 exemplares

CASO SEJA DE SUA

PREFERÊNCIA RECEBER

AS DEMONSTRAÇÕES

FINANCEIRAS NA VERSÃO

IMPRESSA, SOLICITE À CELOS

PELO TELEFONE 0800 483030.

TEM CONTEÚDO EXTRA NO CELOS ONLINE

No portal da Celos você encontrará mais informações deste relatório. Uma galeria com a produção completa de fotografias e histórias de participantes que têm intensa relação com atividade de cultivo. Confira. www.celos.com.br



Cultivar o futuro

Há 39 anos uma semente foi plantada. A terra era boa, as mãos que se apresentaram para o trabalho eram fortes, as técnicas usadas eram as melhores, a água e o sol abundantes. A semente germinou, gerando uma Entidade que hoje é a maior de Santa Catarina e uma das maiores do País, voltada para assistência e previdência social dos trabalhadores da Celesc/Celos. Desde 1973 a Celos vem sendo cultivada por seus administradores e empregados, pela Patrocinadora Celesc, pelos Sindicatos e a Associação dos Aposentados com competência, empenho e muito carinho. Todas essas pessoas agiram e ainda agem da mesma forma que milhares de homens e mulheres que todos os dias enfrentam as intempéries, as forças da natureza, e se dedicam à tarefa de plantar com a esperança de colher.

A comparação de um Fundo de Pensão com o ato humano de plantar, cultivar e colher é tão evidente que não precisa de muita explicação. Todo mundo que emprega parte de suas economias, ano

após ano, para preservar a saúde e assegurar um futuro mais tranquilo para si e seus familiares, tem um quê de agricultor. As árvores que dão sombra, os alimentos que nos

e de prover a todos os Participantes do máximo de informação possível.

A semente plantada há quase 40 anos gerou uma árvore frondosa. Sob sua

Desde 1973 a Celos vem sendo cultivada por seus administradores e empregados, pela Patrocinadora Celesc, pelos Sindicatos e a Associação dos Aposentados com competência, empenho e muito carinho.

mantém vivos, as flores que nos embelezam também são fruto de muito trabalho de homens e mulheres que se preocupam com o futuro.

Este relatório reúne diversas informações que ao longo do ano nossos Participantes tiveram acesso através dos diversos veículos de comunicação da Fundação. É um resumo segmentado, mas integrado do trabalho e do resultado das diversas áreas que compõem a Celos. Isso porque temos a exata consciência do nosso compromisso de transparência

sombra milhares, hoje, se sentem protegidos e podem se dedicar a gratificante tarefa de viver. Viver bem e aproveitar, com dignidade, os frutos do seu trabalho. Boa leitura.

A Diretoria

Pesquisa de satisfação

Geral Celos	
2007	8,85
2008	8,80
2009	8,80
2010	8,75



Previdenciário

Plantar economia para colher qualidade de vida

Diz o ditado que para colher é preciso plantar, semear a terra. Semear a terra é uma atividade humana que expressa força, trabalho pesado, comprometimento, cuidado. Uma aposentadoria tranquila exige uma atenção, um cuidado permanente ao longo da vida produtiva. Atenção de quem pretende se beneficiar e de quem tem a enorme responsabilidade de fazer a gestão deste recurso.

A essência de um Fundo de Pensão é garantir uma aposentadoria mais tranquila a seus participantes. Com base nessa filosofia a área previdenciária da

Celos tem como principal objetivo manter os benefícios concedidos e a conceder, calcular e analisar mensalmente as contribuições, efetuar pagamento dos benefícios de Prestação Única e realizar o fechamento da base Atuarial das Reservas Matemáticas de todos os Participantes.

Uma das principais preocupações da área é manter o equilíbrio financeiro e atuarial dos planos, para que se possa garantir o pagamento de benefícios a todos os participantes e seus beneficiários. Com esta preocupação e com base em estudos atuariais, em outubro de 2010 foi feita alteração

no indexador da meta atuarial, passando de IGP-M para o IPCA. A decisão de alterar o índice foi, portanto, uma medida essencialmente de proteção aos Planos Previdenciários administrados pela Celos.

Em 2010 a Divisão de Gestão Previdenciária trabalhou com outros projetos importantes. Um deles foi a implantação do Cadastro do Plano Pecúlio, em um sistema próprio. O sistema foi concluído, e agora o trabalho está dirigido para recadastrar todos os beneficiários, atualizando os dados dos empregados das Patrocinadoras. ♦

A área previdenciária mantém o equilíbrio financeiro e atuarial dos planos para garantir o pagamento de benefícios a todos os participantes e seus beneficiários.

Previdência é pensar no amanhã.

A essência de um fundo de pensão é garantir uma aposentadoria mais tranquila a seus participantes.

Uma lavoura que não para de crescer

A Celos encerrou o ano de 2010 com um total de 8.237 participantes. No ano passado pagou em benefícios - aposentadorias/pensões - mais de R\$ 126,6 milhões e administrou o Plano Pecúlio Celos, com um total de 4.055 Participantes. Além dos Benefícios Concedidos

de Prestação Continuada, a Celos efetuou outros pagamentos, referentes aos Benefícios de Prestação Única como: Pecúlio por Invalidez, Pecúlio por Morte, Plano Pecúlio CELOS, Resgate de Contribuições, Saques da CIAP com manutenção dos benefícios saldados. ♦

Celos fecha ano com 8.237 Participantes nos Planos Transitório e Misto.

Durante o ano, mais de R\$ 126 milhões foram pagos em benefícios.

Planos Previdenciários

TIPO DE BENEFÍCIO	TRANSITÓRIO	MISTO
PRESTAÇÃO CONTINUADA Aposentados Pensionistas	R\$ 59.905.797	R\$ 55.698.772
PAGAMENTO ÚNICO Resgate Pecúlio Previdenciário Saque Ciap Saque Ciap Pensão		R\$ 10.999.136
TOTAL POR PLANO	R\$ 59.905.797	R\$ 66.697.908
TOTAL GERAL	R\$ 126.603.705	

Ano base 2010





Participantes inscritos na Celos

Plano Transitório	2.380
Plano Misto	5.857
TOTAL	8.237

Dezembro 2010

Participantes inscritos no Plano Pecúlio

Ativos	3.677
Empregados não inscritos na Celos	70
Aposentados por Invalidez	308
TOTAL	4.055

Dezembro 2010

Pagamento Plano Pecúlio

QUANTIDADE/ FREQUÊNCIA	VALOR
20	R\$ 203.752

Ano base 2010

Pagamento de Benefícios de Prestação Única

TIPOS	QUANTIDADE	PLANO MISTO
Saque CIAP	36	R\$ 9.296.869
Saque CIAP Pensão	3	R\$ 454.953
Pecúlio Pensão Ativos	7	R\$ 97.874
Resgate Contrib.	31	R\$ 1.149.440
TOTAL	97	R\$ 10.999.136

Ano base 2010



Gestão

Pesquisa mostra satisfação com a colheita

Quem é do campo teme as mudanças bruscas no clima, que normalmente causam enormes prejuízos. Prefere e persegue a estabilidade. Os números estáveis das pesquisas de satisfação realizadas nos últimos anos mostram que há um acerto na gestão da Fundação e que este acerto é reconhecido pelos Participantes. A última pesquisa, realizada em todo Estado em outubro passado, ouviu mais de 700

Participantes, e foi realizada por amostragem probabilística, com margem de erro de 5% e coeficiente de confiança de 95,5%.

A Pesquisa de Satisfação tem como principais objetivos: levantar o conhecimento dos participantes sobre o funcionamento da Celos e seus benefícios; avaliar a satisfação dos usuários com os serviços prestados, atendimento, desempenho da Diretoria, e avaliar os meios de comunicação da Fundação.

Os participantes ativos e assistidos avaliaram o desempenho da atual diretoria atribuindo-lhe nota média de 8,2 e 8,6 respectivamente, considerando, portanto, positiva da gestão. O relatório aponta claramente também o grau de satisfação com os benefícios (aposentadoria, empréstimo) e o plano de saúde que receberam notas médias entre 7,5 e 9. No geral, a Celos recebeu nota média de 8,5 dos Ativos e 9 entre os Assistidos. ♦

Resultados das últimas pesquisas indicam que há uma estabilidade nos números.

Grau de satisfação com serviços e benefícios é elevado. No Geral a Celos recebeu nota média de 8,4 dos Participantes. Foram realizadas mais de 700 entrevistas.

Pesquisa de satisfação

Diretoria

2004	7,55
2006	7,80
2007	8,40
2008	8,55
2009	8,65
2010	8,40

O fruto tenro da democracia

A Celos tem uma história de valorização da transparência e promoção da democracia. A transição na direção da Fundação Celos foi realizada de forma a propiciar condições e meios para uma gestão preocupada com a continuidade das atividades e projetos, mas que também incluísse as possibilidades de mudanças que tenham

no horizonte a meta permanente de atender cada vez melhor os Participantes.

A escolha feita livre e direta foi a reafirmação da confiança de um trabalho que colocou a Fundação em uma nova perspectiva de ação e relacionamento com os participantes e todas as entidades e interlocutores que, de alguma

forma, têm interesse em ver a Celos fortalecida. A democracia é assim. A participação de cada um é es-

encial para que o conjunto da Entidade se fortaleça e todos ganhem com o fruto do trabalho coletivo. ♦

A participação de cada um é essencial para que a Celos se fortaleça e todos ganhem com o fruto do trabalho coletivo.



O REGISTRO DAS RAÍZES

O livro “Entre o Passado e o Futuro: História dos 35 anos da Celos”, escrito por Luiz Cézare Vieira e Paulo Sá Brito, lançado no início de 2010, é um resgate das raízes da Entidade e da história de dezenas de homens e mulheres que contribuíram, ao longo de quase quatro décadas, para cultivar o projeto de seguridade com a participação e gestão dos trabalhadores. A criação da Fundação foi colocada num acordo coletivo e demorou quatro anos

para ser efetivada. Nesse tempo a Intersindical recolocava nos acordos coletivos a cláusula em que a Celesc constituiria uma fundação para beneficiar os seus empregados, o que finalmente aconteceu em 1973. “Germinamos uma semente há quarenta anos para que hoje e gerações futuras possam colher seus frutos”, disse com muita propriedade, no ato de lançamento da obra, Remi Goulart, um dos sócios-fundadores da Celos. ♦



O livro “Entre o Passado e o Futuro: História dos 35 anos da Celos” é um resgate das raízes da Fundação e da história de dezenas de homens e mulheres que contribuíram para cultivar o projeto de seguridade social.



Investimentos

Em 2010, colhemos uma rentabilidade de 13,66%

Quem lida com a terra, precisa ter um horizonte de longo prazo. A produtividade de uma fazenda, por exemplo, não pode ser avaliada pelo resultado da safra de um ano. Essa situação é muito parecida com a realidade dos fundos de pensão que também têm horizonte de longo prazo.

No caso da Celos, por exemplo, em 2010, a rentabilidade dos investimentos realizados ao longo do ano foi de 13,66%. Um índice bem elevado, se comparado com a média da rentabilidade obtida pelos diversos investimentos disponíveis no mercado financeiro.

Mesmo assim a rentabilidade de 13,66% não foi suficiente para atingir a meta atuarial de 2010, que foi de 15,07%. Existem duas razões que, associadas, contribuíram para esse resultado: a alta da inflação em decorrência do aquecimento da economia brasileira em 2010; e a baixa rentabilidade da bolsa de

valores brasileira, influenciada pelas incertezas no cenário internacional.

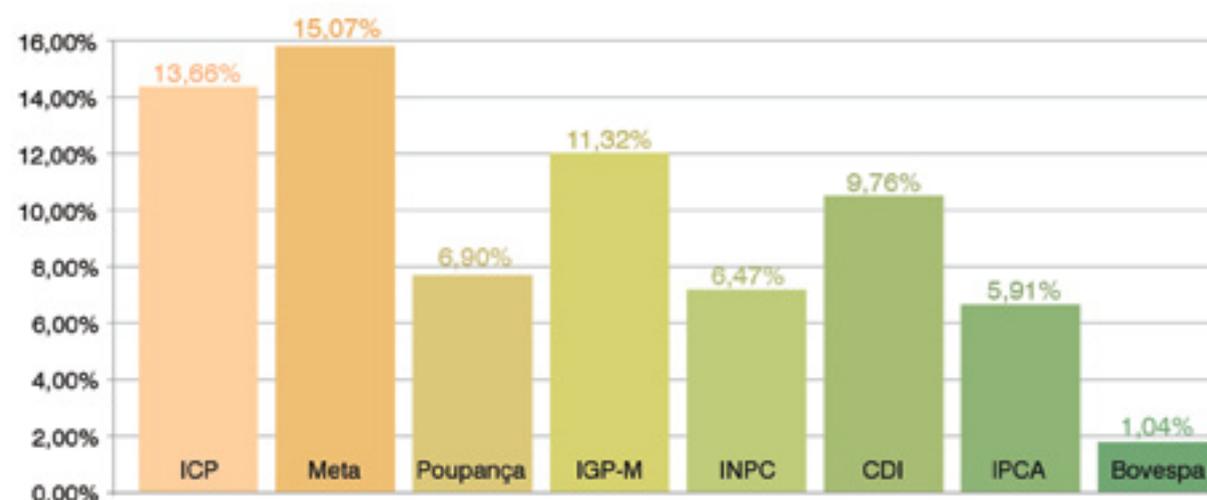
Excepcionalmente, em 2010, a meta atuarial da Celos foi composta por dois indexadores. De janeiro a setembro, o indexador utilizado foi o IGP-M. De outubro a dezembro, houve a mudança para o IPCA. A grande alta do IGP-M no início do ano, fez com que a meta atuarial ficasse significativamente alta para o ano de 2010.

Um estudo elaborado pelo núcleo técnico da Associação Brasileira das Entidades Fechadas de Previdência Complementar – Abrapp, mostrou que a rentabilidade projetada dos fundos de pensão em 2010 ficou próxima a 9,9%, contra uma necessidade atuarial de 12,76%. Mesmo se o Ibovespa fechasse aos 71 mil pontos, a meta não seria batida. Na opinião de especialistas, o fato de não atingir a meta atuarial não deve ser visto apenas de forma negativa. Os fundos de pensão fazem projeções de prazo bastante longo. Dessa for-

ma, as perdas registradas em determinados anos são compensadas pelos ganhos passados e futuros. O ano de 2010 termina com o governo adotando

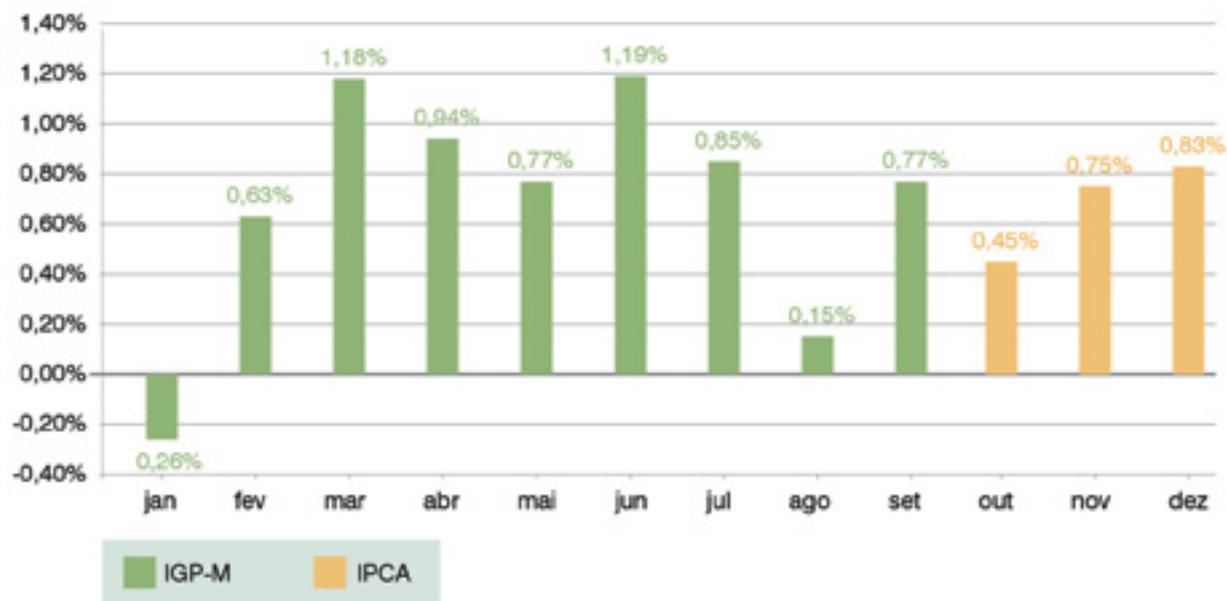
A rentabilidade superou a média dos investimentos disponíveis no mercado.

Indicadores acumulados 2010



> uma série de medidas de restrições ao crédito e retomando a política de aumento gradual da taxa de juros, criando um cenário de indefinição na economia do País. Um dos principais desafios a ser enfrentado pelos gestores de fundos de pensão nos próximos meses é a diversificação dos investimentos em busca de rentabilidade. E esse movimento se mostra cada vez mais difícil, embora necessário, em um ambiente de instabilidade econômica. ♦

Indexadores usados para a meta atuarial da CELOS 2010



Preparando a terra

O ano de 2003 é um marco na política de investimentos da Celos. Foi nesse ano, no qual o patrimônio registrado era de R\$ 900 milhões, que tomou-se a decisão de realizar o estudo de *Assets and Liabilities Management* - ALM, que, em português, significa gerenciamento de ativos e passivos. A intenção desse estudo é casar os investimentos em ativos com as obrigações de pagamento de benefícios, identificando a melhor alocação de

ativos, ante todas as suas obrigações de longo prazo. Por isso, regularmente esse estudo é revisado para medir o resultado das sugestões do ALM implementadas e verificar pontos a evoluir.

Os bons frutos do trabalho passaram a ser colhidos ao longo dos anos seguintes.

Assim, a Fundação revisou sua política de investimentos para buscar oportunidades no mercado de renda variável sem expor o patri- >



> mônio a riscos desnecessários. A Celos formou um sistema de proteção, que ficou mais seguro em relação aos riscos de mercado. A política de investimento de perfil conservador blindou o patrimônio contra o clima ruim que se observou nos anos seguintes.

No final de 2008, o mundo entra na pior crise financeira desde a quebra da bolsa de valores de Nova York em 1929. Apesar da crise, a Celos teve “gordura para queimar”, acumulada ao longo dos últimos anos e que resistiu ao tempo ruim alcançando, em 2010, um patrimônio de R\$ 2,3 bilhões.

Os anos de 2009 e, principalmente, 2010 marcam a retomada do crescimento,

Os frutos do trabalho resultaram em um patrimônio de R\$ 2,3 bilhões.

com o Brasil experimentando a maior expansão da economia desde 1986, com recordes de taxa de emprego, crédito facilitado e consumo em alta. No entanto, os reflexos da crise ainda se fazem sentir, especialmente, nos segmentos que dependem do mer-

cado externo. A retomada da inflação, ainda que dentro da meta estabelecida, e os juros em elevação fazem as autoridades econômicas adotarem políticas macroprudenciais e criam um cenário de indefinição do ponto de vista da economia nacional. ♦

Evolução patrimonial (R\$)

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
PATRIMÔNIO INICIAL	905.219	1.111.240	1.301.520	1.431.982	1.630.258	1.844.442	1.966.171	2.122.487
(+) Contribuições	29.973	36.678	39.180	48.568	54.820	63.935	68.156	70.471
(+) Rentabilidade	232.714	223.531	172.789	240.790	263.141	176.662	222.686	278.053
(-) Pgto de Benefícios	(56.666)	(69.929)	(81.507)	(86.438)	(98.511)	(112.916)	(127.391)	(131.085)
(-) Custeio Adm				(4.644)	(5.266)	(5.952)	(7.135)	(6.918)
(=) PATRIMÔNIO FINAL	1.111.240	1.301.520	1.431.982	1.630.258	1.844.442	1.966.171	2.122.487	2.333.008

Com os pés no chão

Parte dos investimentos da Celos são classificados como estruturados. Neste segmento estão incluídos os investimentos realizados através de Fundos de Investimentos em Participações - FIPs. A característica principal de um FIP é não apresentar rentabilidade no início do investimento, visto que alocações estão sendo reali-

zadas em empresas com o objetivo desenvolvê-las ao ponto de se obter lucro no desinvestimento. Pode-se comparar a rentabilidade desses fundos, como fundos de curva J, pois assim como a letra J, apresentam uma rentabilidade negativa durante o período inicial e no período do desinvestimento é apurada a rentabilidade positiva. ♦



MUDOU O ÍNDICE. PERMANECE A SEGURANÇA

As decisões de quem planta e planeja subsistir do resultado desse trabalho precisam ser seguras. É aconselhável consultar e seguir fontes e recomendações respeitáveis e fazer análises exaustivas e conclusivas. Foi exatamente seguindo essa receita que a Celos decidiu substituir, em 2010, o indexador. O indexador atuarial da Ce-

los é o índice referencial para todos os benefícios e para a própria meta de rentabilidade do patrimônio. É uma peça-chave de muitos desdobramentos atuariais e contábeis. Um indexador inadequado pode desequilibrar a entidade, causar déficit e dificuldades futuras. A substituição do IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado) pelo IPCA (Ín-

As decisões de quem planta e planeja subsistir do resultado desse trabalho precisam ser seguras. É aconselhável consultar e seguir fontes e recomendações respeitáveis e fazer análises exaustivas e conclusivas.



> dice de Preços ao Consumidor Amplo) foi estudada há pelo menos sete anos.

A opção pela mudança ganhou impulso em 2008, com a decisão da Secretaria do Tesouro Nacional, que comunicou ao mercado financeiro que passaria a emitir Notas do Tesouro Nacional B (NTN-B), exclusivamente referenciadas no índice de inflação indicado pelo IPCA. Como a maioria dos investimentos da Celos era aplicada em títulos indexados ao IGP-M, a diretoria encomendou estudos técnicos para avaliar riscos e perspectivas econômicas futuras para os planos man-

tidos pela Fundação. Os técnicos avaliaram que a manutenção do IGP-M poderia, com o tempo, levar a um descolamento entre as aplicações financeiras e a meta atuarial, sendo necessária, por segurança, a adoção do novo indexador.

Estudos técnicos deram suporte à mudança

O IPCA apurado pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) verifica as variações dos custos com os gastos das pessoas que ganham de um a 40 ^

> salários mínimos, qualquer que seja a fonte de rendimentos, e residentes nas áreas urbanas de diversas regiões do País, no período do primeiro ao último dia de cada mês de referência e no período compreendido entre o dia oito e doze do mês seguinte. São incluídas no cálculo, despesas com alimentação, transportes e comunicação, itens pessoais, vestuário, habitação, saúde e cuidados pessoais, artigos de residência em estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços, concessionária de serviços públicos e domicílios (para levantamento de aluguel e condomínio). ♦





PROVISIONAR É MEDIDA DE PROTEÇÃO DA LAVOURA

Tudo que se planta dá. Quem lida com a terra sabe que nem sempre isso é verdade. Algumas sementes precisam de um cuidado maior ou de que se adote algumas medidas que garantam que os frutos sejam colhidos mais tarde do que inicialmente planejado. Foi com esse espírito de proteção, que a Celos realizou, desde julho até dezembro de 2010, provisionamentos na ordem de R\$ 63,4 milhões. Essas provisões estão devidamente registradas no balanço patrimonial da Fundação.

A finalidade é evitar que esses ativos influenciem de forma imprópria o resultado da Celos. Quando é verificado que um determinado investimento apre-

senta risco de perda, faz-se a provisão no mesmo valor que vale o investimento. As provisões devem ser revisadas a cada balanço patrimonial, além de ajustadas para refletir a melhor estimativa no momento.

Objetivo é oferecer transparência e preservar a sustentabilidade

Trata-se de uma prática contábil, descrita na Resolução Nº5 do Conselho de Gestão de Previdência Complementar - CGPC, e visa assegurar a transparência, a saúde financeira e a sustentabilidade da Entidade, resguardando o patrimônio dos planos previdenciários. A provisão foi motivada pela inadimplência das empresas Gelre Serviços Temporários S.A., Sucus do Brasil S.A. e Voges Metalurgia Ltda que não honraram os pagamentos dos investimentos realiza- >

Normas contábeis, prudência e conservadorismo indicaram a necessidade do provisionamento.

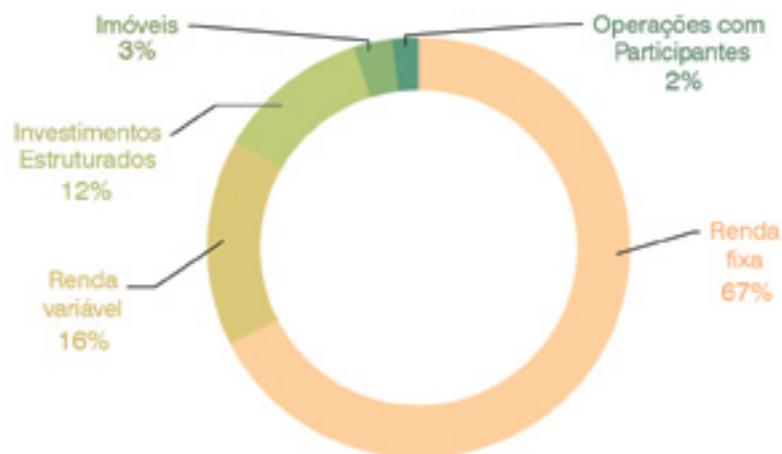
> dos em Cédulas de Crédito Bancário – CCBs, emitidas por essas empresas.

Os investimentos realizados estão plenamente enquadrados na política de investimentos da Fundação e enquadrados no processo de gerenciamento das aplicações financeiras e na legislação vigente, em particular a Resolução Nº 3.792 do Conselho Monetário Nacional - CMN. É impor-

tante também destacar que foi essa mesma política de investimentos que vem assegurando rentabilidades maiores que a média alcançada pela maioria dos fundos de pensão no Brasil.

As três empresas inadimplentes sofreram os efeitos da crise econômica mundial de 2008, que resultou em uma redução drástica na demanda por produtos e serviços. Duas delas

Distribuição do patrimônio 2010



Os investimentos realizados estão plenamente enquadrados no processo de gerenciamento das aplicações financeiras e na legislação vigente.

dependem bastante do mercado externo, que foi justamente o mais abalado com os efeitos da crise. A Celos abriu processo de negociação direta e tomou

todas as providências, do ponto de vista administrativo e jurídico para o recebimento dos valores devidos pelas empresas emissoras das CCBs. ♦

Índice de correção do patrimônio e meta atuarial 2010





Administrativo

Qualificação é semente da eficiência

O clima, a terra, as sementes, as pragas, as podas, os fertilizantes, a colheita, a comercialização e consumo. A cadeia produtiva que envolve a atividade agrícola, seja por sobrevivência ou até mesmo lazer, é complexa e exige conhecimento e constante atualização. Para a Celos conhecimento gera resultados. Com esse intuito, incluiu em seu planejamento estratégico a realização de educação profissional e programas de treinamento permanentes. Para cuidar bem da plantação tem que ter uma equipe bem disposta e muito bem capacitada. O objetivo da entidade é valorizar os diferentes conhecimentos que se somam no cotidiano da Fundação e também proporcionar a

troca de experiências entre seus empregados, participantes e colaboradores. Em 2010, a Celos possibilitou que conselheiros, dirigentes, gerentes e empregados fossem certificados pela Anbima – CPA 10 e CPA 20 e ICSS/Abrapp – Certificação Profissional.

A Celos, ano após ano, tem investido cada vez mais em capacitação e educação profissional. No ano passado, por exemplo, foram realizadas quase duas mil horas aula, ou 37,5 horas treinadas por funcionário, envolvendo todas as áreas da Fundação.

A edição anual do treinamento dos Atendentes da Celos ocorreu em agosto. Foram três dias de palestras e de atividades em gru-

po. A temática escolhida foi sustentabilidade dentro da previdência social e também as dinâmicas das relações de trabalho. Além de propiciar uma visão estratégica e operacional da Celos, o treinamento busca a melhoria contínua do atendimento aos Participantes.

No mesmo sentido caminhou a política de recursos humanos, com ações de avaliação de desempenho e implantação do sistema de carreira e remuneração, com diferentes programas de incentivo, qualificação e valorização do corpo técnico. Também na perspectiva de tornar o trabalho interno eficiente ampliou-se a quantidade de documentos digitalizados: mais de 46 mil em um ano. ♦

Para tornar o trabalho interno ainda mais eficiente, ampliou-se a quantidade de documentos digitalizados: mais de 46 mil em um ano.

Em 2010, a Celos possibilitou a certificação de conselheiros, dirigentes, gerentes e empregados.

Sustentabilidade é preocupação permanente

As operações de crédito são fundamentais para movimentar a economia. Não por acaso, preocupado com o aquecimento no consumo, o governo vem adotando medidas de contenção ou aperto nas linhas de crédito. Mas para a sustentabilidade dessas

operações existem duas condições básicas: lastro de quem concede e adimplência de quem obtém o crédito. Por essa razão, o Conselho Deliberativo da Fundação resolveu, em maio do ano passado, estabelecer um regulamento, fixando normas e critérios

para análise e concessão de créditos e cobranças de débitos dos Participantes dos Planos Previdenciários e Assistenciais da Celos.

Com base nesse regulamento, foi estabelecida uma nova política de cobrança com o objetivo

principal de preservar o patrimônio da Fundação. E justamente para preservar o patrimônio, que, em último recurso, depois de esgotadas todas as tentativas de negociação, a administração está autorizada a ajuizar ações de cobrança na Justiça. ♦

EMPRÉSTIMOS A 2.810 PARTICIPANTES

A carteira de empréstimos movimentou em 2010 cerca de R\$ 41,6 milhões em valores brutos, destinados a 2.810 Participantes. Uma grande preocupação durante todo o período foi reduzir a inadimplência, adotando políticas de cobrança. O empréstimo a Participantes é uma modalidade de investimento e não um benefício. O combate à inadimplência é, portan-

to, medida de prevenção e solvabilidade. A implantação da segregação dos Planos Previdenciários e Assistenciais exigiu uma série de medidas administrativas que foram viabilizadas durante o ano: sistema de Contas a Pagar; Boleto Bancário Plano AMHA; Programa de Gestão Administrativa; Sistema de Contas a Receber e Sistema de Controle Financeiro. ♦

Empréstimo a Participantes é uma modalidade de investimento e não um benefício.



PGA É O PLANO DE PRODUÇÃO DA CELOS

Desde o início do ano passado a Celos conta com um Plano de Gestão Administrativa – PGA. Estabelecido por regulamentação e aprovado pelo Conselho Deliberativo, o PGA define regras, normas e critérios para a gestão administrativa dos planos de benefícios previdenciais e dos planos de assistência à saúde. De modo geral, tem o objetivo de assegurar a estabilidade e perenidade dos planos sob a responsabilidade da Celos.

O regulamento determina, por exemplo, que a Celos adotará a gestão compartilhada dos recursos ad-

ministrativos registrados no PGA entre os planos de benefícios. Estipula também que os recursos necessários à cobertura das despesas com a administração da Fundação serão repassados ao PGA pelos planos previdenciais/assistenciais e pelo fluxo de investimentos. O PGA estabelece também as fontes e limites de custeio, despesas e critérios de rateio, política e remuneração de investimentos, orçamento, regras para inclusão de novos patrocinadores, fusão ou incorporação de planos de benefícios, entre outros compromissos e obrigações. ♦

O PGA define normas e critérios para a gestão administrativa dos planos de benefícios previdenciais e dos planos de assistência à saúde.



Atendimento

Qualidade e eficiência estão sempre em oferta

Feira livre. Lugar democrático, organizado, e com uma oferta imensa de produtos e serviços. Gente. Muita gente procura as feiras em busca de preços justos, qualidade, acesso direto ao produtor, sem intermediários, e a garantia do atendimento pessoal, rápido, eficiente e simpáti-

co. Ao longo dos anos e com seguidos e permanentes aperfeiçoamentos, disponibilidade, utilidade, eficiência e humanidade também têm sido objetivos e marcas do serviço de atendimento da Celos. Entre janeiro e dezembro do ano passado foram realizados quase 218 mil atendimentos (pela pró-

pria ASRP, prepostos e assistentes sociais), através de telefone, portal, e-mail ou presencial. Importante destacar, que para alcançar esse resultado foi, e é cada vez mais importante o trabalho dedicado e valioso de Prepostos e Assistentes Sociais que dão um suporte imprescindível às ações da Celos. ♦

Em 2010 foram realizados cerca de 218 mil atendimentos por telefone, portal, e-mail e presencialmente.

Para alcançar os resultados é cada vez mais importante o trabalho dedicado e valioso de Prepostos e Assistentes Sociais que dão um suporte imprescindível às ações da Celos.

Pesquisa de satisfação

Atendimento

2007	8,80
2008	9,00
2009	9,20
2010	9,05

TECNOLOGIA TRAZ CONFORTO E AGILIDADE

Projeção de benefícios, declaração de rendimentos, empréstimo, mensalidade Plano Celos Saúde, reembolsos, descontos. As demandas são muitas e variadas e para todas é preciso ter uma resposta e uma solução.

Para que a comunicação seja cada vez mais eficiente a prioridade em 2010 foi investir em tecnologia.

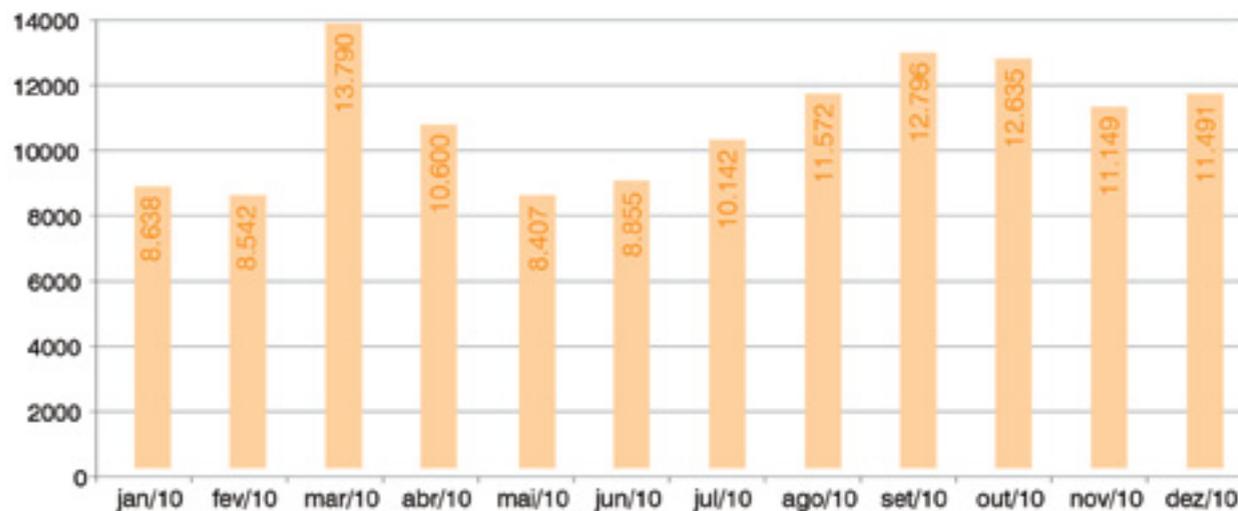
O novo autoatendimento foi concebido com o propósito de fornecer informação precisa e serviço qualificado, personalizado e com o máximo de segurança.

Responsável também pela manutenção do cadastro, a ASRP - Assessoria de Relação com o Participante, é o espelho e a porta de entrada da Fundação e por onde se realiza praticamente toda comunicação com o Participante, incluindo a gestão do jornal, relatório anual e extrato unificado. E para que essa comunicação seja cada vez mais efi-

ciente a prioridade em 2010 foi investir em tecnologia, com soluções desenvolvidas internamente e focadas no participante e na rede de colaboradores que estão nas agências regionais. O novo autoatendimento foi concebido com o propósito de fornecer informação precisa e serviço qualificado, personalizado e com o máximo de segurança. ♦

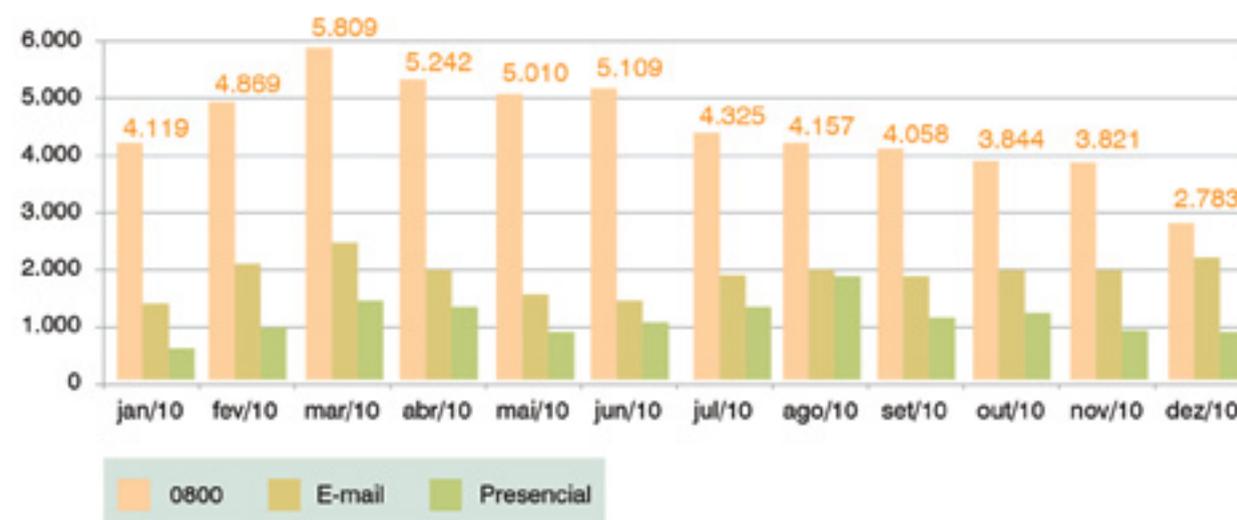


Acessos ao autoatendimento do Portal em 2010





Atendimentos em 2010



INTERNET FACILITA E APROXIMA

O autoatendimento é a área privativa onde estão disponíveis as informações do cadastro de cada participante e o registro da movimentação em cada plano contratado. É uma ferramenta nova, em operação desde setembro, e que inclui requisitos de segurança e personalização. No ambiente, dicas e lembretes importantes estão destacados e os formulários foram personalizados para o perfil de relacionamento de cada participante com a Celos. O objetivo é disponibilizar um ambiente mais interativo e dinâmico, onde as informações estejam dispostas com mais

clareza e direcionadas ao perfil de cada um.

Novas funcionalidades são constantemente implementadas no autoatendimento, decorrentes dos questionamentos dos participantes e das alterações nos processos internos. Campanhas estão sendo feitas para direcionar o usuário para esse serviço, para torná-lo independente e autossuficiente nas consultas.

Entretanto, a Celos sabe que tem uma fatia significativa de participantes idosos e com pouca fluência em tecnologia. Isso não permite, ainda, minimizar os esforços

A procura pelo autoatendimento cresce a cada mês.

no atendimento telefônico. Mas, mesmo entre aposentados e pensionistas, a procura pelo autoatendimento cresce a cada mês. Em 2010, a média foi de 22,83% de acessos pelos assistidos. Em 2011 esse percentual já chegou a 35%. Essa é uma notícia boa, daquelas de se anunciar em alto e bom tom, da mesma forma que fazem os feirantes quando tem um bom produto em oferta. No caso da Celos, esse produto é a confiança. ♦





Assistencial

Semeando saúde

Toda planta precisa de cuidados. Terra boa, água, adubos, podas. Tudo para que ela cresça com saúde. A gestão de um Plano de Saúde também tem que ser feita com muito cuidado. Em 2010 as Operadoras de Planos de Saúde enfrentaram vários desafios e entre os principais deles, o aumento da cobertura. O setor em que a Celos atua, mais especificamente o de Auto Gestão em Saúde Suplementar, viu suas atividades evoluírem, entretanto, com cautela.

Até o final do ano foram realizados 863.405 atendimentos para procedimen-

*Foram realizados
863.405
atendimentos para
procedimentos
médicos e
odontológicos
dirigidos a 19.547
beneficiários.*

tos médicos e odontológicos dirigidos a 19.547 beneficiários, e foi apurada uma diferença entre valores de Despesas e Receitas de R\$ 711.013 mil. Este

resultado foi alcançado pela melhor eficiência na arrecadação das contribuições, corrigindo distorções. Vale destacar também a busca permanente pela redução da sinistralidade e melhoria da eficiência administrativa.

Como principal investimento a Celos iniciou em 2010 um projeto para aprimorar a comunicação com a sua rede de prestadores e aperfeiçoar os protocolos de Auditoria Médica. Para tanto, foi desenvolvido um moderno sistema de autorizações médicas com o objetivo de encurtar as distâncias entre a operadora de saúde Celos

Pesquisa de satisfação

Plano de Saúde e Odontológico

2004	7,45
2006	7,85
2007	8,95
2008	8,85
2009	8,70
2010	8,85

e os prestadores, coibindo exageros, posteriores problemas com glosas médicas e diminuindo assim o tempo de espera para realização do atendimento. ♦

PLANO COM AUTONOMIA

Em função de necessidades legais, um grande passo na história da Celos foi dado em 2010 com a segregação de todos os processos administrativos/contábeis das atividades Previdenciária e Assistencial. A separação acarretou várias avaliações de lançamentos contábeis, formas de rateio e processos administrativos, dado as es-

pecificidades das regras contábeis exclusivamente utilizadas no setor de Saúde Suplementar no Brasil. Entre as principais mudanças destacam-se a criação de contas bancárias específicas, separação de valores recebidos das patrocinadoras ou participantes, melhor acompanhamento dos dados econômico-financeiros e indicadores da atividade. ♦

Um grande passo foi dado com a segregação dos processos administrativos/contábeis das atividades Previdenciária e Assistencial.

MAIS ESTRUTURA

Para melhor acompanhar os gastos administrativos da atividade assistencial, foi fortalecida a estrutura administrativa assistencial implantando o Programa de Gestão Administrativa. Dada essa nova configuração, vários itens das despesas foram revistos, impactando negativamen-

te nos custos da Operadora. O aumento já era esperado e foi totalmente absorvido pelas receitas administrativas, as despesas ainda não refletem todo o esforço da racionalização dos gastos administrativos, acreditamos que a partir de 2011 sejam mais bem apuradas. ♦

Participantes por condição sócio

CONDIÇÃO	TITULAR	BENEFICIÁRIO
Ativo	3.490	7.112
Aposentado	3.204	3.778
Pensionista	896	145
PDVI	303	562
Autopatrocinado	18	39
TOTAL	7.911	11.636

Participantes do Plano Celos Saúde

FAIXA ETÁRIA	TITULARES	BENEFICIÁRIOS	TOTAL
00-18	11	3853	3864
19-23	3	1512	1515
24-28	234	305	539
29-33	304	313	617
34-38	231	456	687
39-43	616	674	1290
44-48	1103	1033	2136
49-53	1241	985	2226
54-58	1131	838	1969
59-79	2737	1563	4300
80-90	282	97	379
90+	18	7	25
TOTAL	7911	11636	19547

Governança corporativa

A Celos tem como principal objetivo a busca das melhores práticas de governança corporativa nos moldes recomendados pelo IBGC – Instituto Brasileiro de Governança Corporativa e da ANS – Agência Nacional de Saúde. A própria ANS está

avaliando novos benefícios às empresas que se comprometem voluntariamente com a adoção das práticas de governança corporativa e divulgação de informações adicionais em relação ao que é exigido pela legislação vigente. ♦



MAIS AMPARO

O ano passado também foi dedicado a organizar toda a estrutura legal e material para o lançamento de um novo produto: Plano CELOS SAÚDE Agregados. Trata-se de um Plano de Assistência à saúde com cobertura médico ambulatorial, hospitalar e obstétrica, direcionado aos benefi-

ciários que não podem ser inscritos no Plano CELOS Saúde. O Beneficiário Agregado será atendido no estado de Santa Catarina, pela Rede CELOS Saúde ou Rede Unimed. É um produto devidamente registrado na ANS e administrado pela a Celos. O lançamento está programado para 2011. ♦

Utilização das coberturas dos serviços médicos

TIPO	CUSTO LÍQUIDO (R\$)	QUANTIDADE		%
		2009	2010	
Assistência Médica	33.241.112	568.953	769.267	83%
Internação	18.204.086	3.427	3.813	46%
Exame	5.282.957	270.387	289.523	13%
Serviços	5.123.558	152.942	356.929	13%
Consulta	2.193.943	98.980	96.350	7%
Reembolso	879.455	13.524	13.660	2%
Farmácia	691.968	29.693	26.313	3%

Utilização das coberturas dos serviços odontológicos

TIPO	CUSTO LÍQUIDO (R\$)	QUANTIDADE		%
		2009	2010	
Assistência Odontológica	6.659.268	89.821	94.138	17%
Implante/Enxerto	2.382.440	419	4.355	6%
Prevenção	913.388	17.042	16.495	2%
Dentística - restauração	817.498	21.427	19.554	2%
Periodontia - tto gengiva	411.455	6.419	7.781	1%
Prótese parcial	326.238	517	1.064	1%
Consultas	308.088	15.305	15.011	1%
Endodontia - tto canal	275.574	2.043	2.023	1%
Manutenção ortodôntica	288.596	5.592	4.787	1%
Cirurgia oral ambulatorial	198.210	284	546	0,50%
Exodontia - extração cirúrgica	165.448	1.987	1.936	0,41%
Prótese total	105.803	535	15	0,27%
Exames	279.954	18.251	20.453	0,70%





Tecnologia

Regar com inovação para garantir eficiência

A área de tecnologia de informação é como a lavoura: precisa ser um terreno fértil, onde os sistemas possam ser constantemente atualizados. É necessário “regar” o tempo todo, com investimento em capacitação da equipe e atualização permanente de equipamentos e programas. No ano de 2010 a Divisão de Gestão de Tecnologia da Informação (DVGT) dedicou-se a virtualização, com objetivo de oferecer mais serviços aos participantes através da internet, também otimizou os investimentos em hardware, disponibilizando mais velocidade e facilidade de aces-

so, tanto para o público externo como para o interno.

O link de internet utilizado pela Celos foi substituído por outro não compartilhado, oferecendo uma plataforma mais robusta, com velocidade ampliada e maior estabilidade. Também houve um grande compromisso com o desenvolvimento de novos sistemas, como o autoatendimento e a melhoria dos sistemas existentes.

Assim como numa lavoura, a TI tem que ficar de olho na infestação de diversas pragas. Por isso, uma grande e contínua preocupação da DVGT é com a proteção contra vírus em

toda plataforma. Em consequência dessas ações, a Celos está há muitos anos sem registrar ataque de vírus em seus sistemas. Para evitar o ataque das pragas, existe uma política consistente de atualização das versões de softwares empregados no suporte aos diferentes sistemas.

A ideia é manter o parque tecnológico da Fundação atualizado, por meio da racionalidade na aquisição de novos equipamentos e programas, buscando garantir segurança efetiva nos serviços essenciais, que não podem, de modo algum, ficar vulneráveis às “intempéries”. ♦

Política consistente de atualização das versões de softwares empregados garante proteção, agilidade e suporte aos diferentes sistemas.

A área de TI da Celos dedicou-se a oferecer mais serviços aos participantes através da internet, otimizou os investimentos em hardware e disponibilizou mais velocidade e facilidade de acesso, tanto para o público externo como para o interno.

Plantar e colher

CELOS

Negócio

Administrar planos previdenciários e assistenciais.

Missão

Contribuir para a qualidade de vida dos participantes e beneficiários, administrando, de forma sustentável, planos previdenciários e assistenciais.

Visão

Ser reconhecida como uma instituição de excelência, através da atuação de pessoas qualificadas e comprometidas com a satisfação de seus clientes.

Valores

Conduta ética;
Valorização humana e profissional;
Transparência e confiabilidade;
Responsabilidade socioambiental;
Inovação;
Comprometimento;
Eficácia e eficiência.







CELOS

Fundação Celesc de Seguridade Social

Av. Hercílio Luz, 639 | Ed. Alpha Centauri | 6º andar | CEP 88020-000

Florianópolis | Santa Catarina | Fone: (48) 3221 95 00 | Fax: (48) 3221 96 96

www.celos.com.br | Atendimento ao participante: 0800 483030

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Mudou-se | <input type="checkbox"/> Falecido |
| <input type="checkbox"/> Desconhecido | <input type="checkbox"/> Ausente |
| <input type="checkbox"/> Recusado | <input type="checkbox"/> Não Procurado |
| <input type="checkbox"/> Endereço Insuficiente | |
| <input type="checkbox"/> Não Existe Nº Indicado | |
| <input type="checkbox"/> Fora Perímetro Entrega | |
| <input type="checkbox"/> Zona Rural | |
| <input type="checkbox"/> Outros | |
| <input type="checkbox"/> Informação Prestada pelo Porteiro ou Síndico | |

Reintegrado ao Serviço Postal em/...../.....

Em...../...../.....

RESPONSÁVEL

Sua confiança é o nosso plano