

CELOS



PRESTAÇÃO DE CONTAS
BALANÇO DE GESTÃO

2015

Juntos somos mais fortes



Um fundo previdenciário precisa, sobretudo, ter a capacidade de cumprir seus compromissos a longo prazo, dimensionando e se preparando no presente para assegurar tranquilidade no futuro. A CELOS possui fundamentos gerenciais e financeiros que fazem dela uma entidade forte, saudável e preparada para desempenhar plenamente a sua função essencial. É o maior fundo de pensão de Santa Catarina, tem 43 anos de uma história construída e sustentada com o esforço e o trabalho de gerações de Celesquianos.

A Fundação tem uma prática de governança que a coloca no nível recomendado por todos os organismos internacionais. Isto significa transparência e controle dos processos com o rigor necessário. O planejamento estratégico, com objetivos e indicadores de resultado claramente definidos e a prestação de contas são métodos e práticas que já estão incorporados no cotidiano da Fundação. Assim, ganha-se em eficiência interna e bom relacionamento com todos os envolvidos com a entidade: Participantes, Assistidos, empregados, Patrocinadora e prestadores de serviços em geral.

Fundamentos sólidos

A sustentabilidade e a solvência da CELOS são incontestáveis. Estudo recente da consultoria Willis Towers Watson mostrou que os planos patrocinados por 413 empresas (relacionadas na lista das 1.000 maiores da revista Fortune) dos EUA, encerraram o ano passado com o seu nível de solvência na altura dos 82%, percentual muito próximo do verificado um ano antes e que se encontra perto de 10 pontos percentuais abaixo do observado no Brasil. No caso da CELOS, a solvência é igual a 0,91 de cada real comprometido para o futuro. Um índice invejável.

A CELOS não tem problema de caixa e realiza regularmente todos os seus pagamentos. Necessidades eventuais de equacionamento de Planos Previdenciários são situações conjunturais e de natureza atuarial. Não significam risco a curto ou médio prazo, mas justamente a prevenção de um problema futuro. Em suma, trata-se de um equacionamento de natureza atuarial e não financeira.

A administração da CELOS é feita com baixo custo administrativo, com uma relação de custo anual por participante absolutamente dentro dos padrões desejáveis, sendo uma das entidades previdenciárias com o custo administrativo mais baixo do país, dentre as fundações patrocinadas por empresas do setor elétrico.

O patrimônio da CELOS é investido e administrado com base em fundamentos previdenciários. Todo o

esforço é feito para suprir a necessidade de rentabilidade para que a entidade cumpra sua função de complementar aposentadorias com segurança. Por isso, todos os investimentos são realizados na busca da rentabilidade necessária com a menor exposição a risco possível.

A Política de Investimentos é definida com base nos processos de governança e transparência exigidos pela lei, pelo mercado e pelos compromissos de dar visibilidade aos atos de gestão, aos envolvidos e interessados.

A CELOS, além de sua função original de administrar Planos Previdenciários, ainda mantém e administra programas assistenciais, o Plano de Saúde e a carteira de empréstimos aos Participantes (com juros menores do que o mercado oferece).



Indicadores da governança corporativa

O Plano Estratégico da CELOS para o período 2014/2018 é composto por 13 Objetivos, sendo um deles “Melhorar a Governança Corporativa”. A Governança é entendida como o conjunto de processos, práticas, políticas, leis, regulamentos e instituições que orientam a maneira como a CELOS é dirigida, administrada e controlada pelos diversos atores que a compõem.

Para atender a este Objetivo, um dos Projetos Estratégicos aprovado pela Diretoria Executiva e concluído no final de 2015 foi “Estudar e Estabelecer um Conjunto de Indicadores de Gestão para a CELOS”.

O Projeto avaliou as possibilidades de indicadores que refletissem adequadamente a qualidade de gestão da CELOS em todas as suas áreas de atuação. Para isso, a CELOS foi organizada em 11 áreas de trabalho, sendo apurados 93 indicadores.

Cada indicador apurado por área, além do nome, foi detalhado em termos de variáveis associadas, forma de apuração, existência de histórico, classificação e peso em relação aos demais indicadores da sua área. Esse detalhamento teve como objetivo responder a três

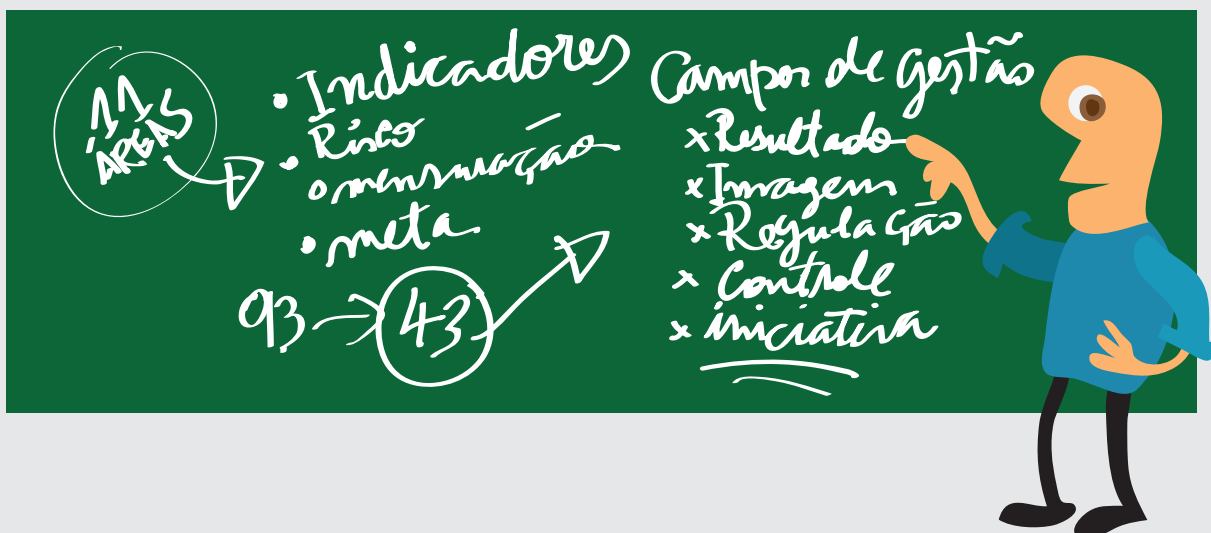
perguntas: 1) para que serve o indicador e os riscos associados ao não cumprimento; 2) quais as possibilidades de mensuração; 3) qual o indicador de meta.

Na etapa seguinte, buscando facilitar o monitoramento de desempenho, alguns indicadores foram agrupados dentro de uma mesma área de atuação, sendo parcialmente renomeados, enquanto outros foram desconsiderados em razão do seu baixo peso relativo estabelecido pela própria área. Desse modo, o total inicial foi reduzido de 93 para 43 indicadores.

Por fim, os 43 indicadores foram classificados por objetivos comuns e distribuídos em cinco Campos de Gestão: Resultado, Imagem, Regulação, Controles e Iniciativas.

Os indicadores organizados por Campo de Gestão estão vinculados a diferentes tipos de riscos. O objetivo é demonstrar que indicadores de gestão também são indicadores de riscos. Desse modo, medir o desempenho da gestão é também monitorar os riscos da entidade.

A expectativa para 2016 é a de adotar alguns desses indicadores para medir o desempenho da gestão da CELOS.



Crédito ao Participante com juros atrativos

O ano de 2015, do ponto de vista econômico, foi um dos mais complicados da última década, com o aumento da inflação e a elevação da taxa básica de juros (Selic), dificultando diversas modalidades de concessão de crédito no mercado.

Porém, para os Participantes e Assistidos da CELOS, nem tanto.

A CELOS oferece em sua carteira de empréstimo taxa de juros de 0,60% ao mês + variação do IPCA para adimplentes e 0,80% ao mês + variação do IPCA para inadimplentes.

Uma grande preocupação durante todo o período foi reduzir a inadimplência, adotando políticas de cobrança. O Empréstimo a Participantes é uma modalidade de investimentos e não um benefício. O combate à inadimplência é, portanto, uma medida de prevenção e garantia de retorno dos investimentos

Em novembro passado, o Conselho Deliberativo estabeleceu as novas taxas de administração da Carteira de Empréstimo: Até 24 meses – 0,025%; de 25 a 48 meses – 0.033%; acima de 48 meses – 0.041%.

A Carteira de Empréstimo movimentou em 2015 mais de R\$ 59 milhões em 2.103 operações.



Em 2015, embora tenha havido uma redução de 3,49%, em números de contratos e, consequentemente, uma redução de 0,70% em valores, foi emprestado um total de R\$ 59.091.594,67. Crédito acessível e barato a milhares de Participantes.

Empréstimos concedidos no ano de 2015			
MÊS	QUANTIDADE	VALOR BRUTO	VALOR LÍQUIDO
Janeiro	134	R\$ 5.077.053,07	R\$ 2.232.355,14
Fevereiro	170	R\$ 3.807.077,14	R\$ 1.792.900,19
Março	227	R\$ 4.778.660,61	R\$ 2.146.160,81
Abril	229	R\$ 4.922.509,39	R\$ 2.162.572,24
Maiο	227	R\$ 5.783.622,10	R\$ 2.594.393,25
Junho	161	R\$ 3.548.884,41	R\$ 1.796.538,63
Julho	192	R\$ 4.942.430,74	R\$ 2.085.152,01
Agosto	177	R\$ 4.769.672,39	R\$ 2.095.570,46
Setembro	164	R\$ 5.197.473,18	R\$ 2.203.024,31
Outubro	137	R\$ 4.970.218,91	R\$ 2.427.645,96
Novembro	142	R\$ 4.992.101,44	R\$ 2.097.973,00
Dezembro	143	R\$ 6.301.891,29	R\$ 2.360.777,44
TOTAL	2103	R\$ 59.091.594,67	R\$ 25.995.063,44



Linha de crédito para apoiar a inclusão digital

A CELOS oferece, desde 2012, uma linha de crédito destinada à aquisição de computadores, laptops, tablets e smartphones. A linha de crédito oferece um valor máximo de R\$ 2.500,00 descontados impostos e taxas e, taxa de juros de 0,60% ao mês + IPCA.

Integrada ao Programa de Inclusão Digital, a carteira de empréstimo digital movimentou em 2015, R\$ 43,4 mil em valores brutos, totalizando 20 operações.

Além da abrangência social, pelo fato de incluir especialmente os Assistidos no mundo digital, o aprendizado possibilita que tenha acesso a novos grupos de contato e às informações da CELOS por meio de seus canais eletrônicos, com rapidez e baixo custo.

Empréstimos - Inclusão Digital			
MÊS	QUANTIDADE	VALOR BRUTO	VALOR LÍQUIDO
Janeiro	3	R\$ 5.677,05	R\$ 5.490,67
Fevereiro	2	R\$ 3.114,09	R\$ 3.005,37
Março	2	R\$ 2.989,27	R\$ 2.893,97
Abril	1	R\$ 2.500,00	R\$ 2.427,49
Maió	1	R\$ 2.500,00	R\$ 2.422,98
Junho	1	R\$ 2.500,00	R\$ 2.426,00
Julho	4	R\$ 9.157,46	R\$ 8.643,31
Agosto	0	-	-
Setembro	2	R\$ 5.000,00	R\$ 4.845,51
Outubro	1	R\$ 2.500,00	R\$ 2.423,24
Novembro	2	R\$ 5.000,00	R\$ 3.961,71
Dezembro	1	R\$ 2.500,00	R\$ 2.418,95
TOTAL	20	R\$ 43.437,87	R\$ 40.959,20



Solidez e responsabilidade para enfrentar uma conjuntura complexa

O ano de 2015 foi um dos mais complexos da história na economia e na política brasileira. Do ponto de vista econômico, além na queda da produção – que gerou desemprego e o fechamento de empresas de vários setores produtivos – houve queda no valor dos ativos no mercado financeiro e de capitais, impactando fortemente na rentabilidade dos investimentos.

De toda forma, independentemente dos fatores que geraram essa situação, destaca-se também a alta da inflação e dos juros, queda da confiança dos consumidores, dos empresários e dos investidores, levando à paralisia nos investimentos, principalmente aqueles voltados para infraestrutura, tecnologia e inovações, que geram produtividade da mão de obra e ampliam a capacidade produtiva das empresas em todos setores da economia do País.

Particularmente, a construção civil foi um dos segmentos mais afetados. O índice de atividade da construção imobiliária encerrou o ano com retração, reduzindo a valorização dos imóveis. Situação semelhante em relação às commodities, que por muitos anos foi o motor das finanças globais. Para o Brasil isso significa desvalorização de ativos como ferro e soja – e das empresas relacionadas a esses produtos. O setor de petróleo também teve um desempenho de forte queda (que não se refletiu nos preços dos combustíveis no país), o que ocasiona incerteza quanto ao futuro do setor de óleo e gás e a viabilidade dos projetos relacionados a ele.

FUNDOS DE PENSÃO

Os desequilíbrios apresentados por alguns planos de benefícios administrados pelos fundos de pensão, na sua grande maioria, decorrem dos problemas da economia nacional e mundial. Tais problemas se apresentam desde 2008 e se agravaram muito a partir de 2013. É claro que existe o fator “risco do negócio”, inerente a todo investimento em qualquer setor da economia e, nem sempre, o investimento realizado terá a rentabilidade esperada, razão pela qual a legislação federal aponta para a diversificação, de forma a permitir que eventuais perdas sejam compensadas com ganhos noutra segmento de aplicação de investimentos.

É sempre bom ressaltar que o resultado de um fundo de pensão deve ser analisado não como uma foto instantânea, mas observando-se o desempenho no tempo, ou seja, a variação do seu passivo atuarial (obrigação de pagar benefícios) e dos investimentos em ativos (bens e dinheiros) a curto e a longo prazo.

Resultados 2015		
	Plano Misto	Plano Transitório
Rentabilidade	5,45%	9,14%
Meta	16,24%	16,10%
Renda Fixa	11,19%	10,77%
Renda Variável	-10,50%	-14,70%
Investimentos Estruturados	-8,28%	-9,80%
Imóveis	2,24%	-
Operações com Participantes	16,46%	15,94%

O desempenho dos planos de benefícios ficou abaixo do esperado. Esse resultado decorre principalmente da estratégia adotada até então pela Fundação, que focava em ações de empresas com potencial de crescimento maior e menor liquidez. No entanto, essa estratégia que havia sido considerada sólida em momentos de expansão da economia não se saiu tão bem em momentos de crise, como o atual, onde os investidores buscam se concentrar nas chamadas Blue Chips (as grandes empresas e bancos)



POLITICA DE INVESTIMENTOS

Para fazer frente a esse cenário, respaldada pelo Conselho Deliberativo e com acompanhamento do Conselho Fiscal, a Diretoria Executiva da CELOS vem adotando uma série de medidas destinadas a reduzir os impactos da crise econômica, mesmo tendo pouca flexibilidade para mudanças de curto prazo na sua carteira de investimentos.

Para tanto, optou por uma postura mais conservadora: investimentos em fundos abertos privados foram resgatados, concentrando-se os investimentos em títulos públicos federais para o resgate no vencimento de longo prazo, valendo-se também dos títulos públicos marcados a mercado, ou de aplicações financeiras de curto prazo, para realizar pagamento mensal dos benefícios a assistidos. Além disso, seguindo a mesma política, quando possível, buscou-se a antecipação no recebimento de créditos em títulos privados.

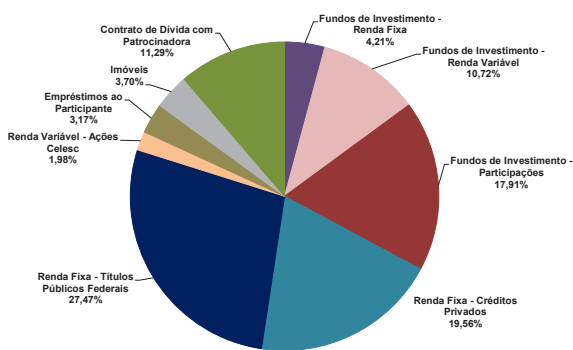
É importante ressaltar que, por lidar com o patrimônio de milhares de Celesquianos, todas as decisões devem ser feitas de forma consciente, justificadas e no momento oportuno, como indicam as normas que regulamentam a aplicação dos recursos garantidores dos planos de benefícios dos Fundos de Pensão.

Solidez e responsabilidade

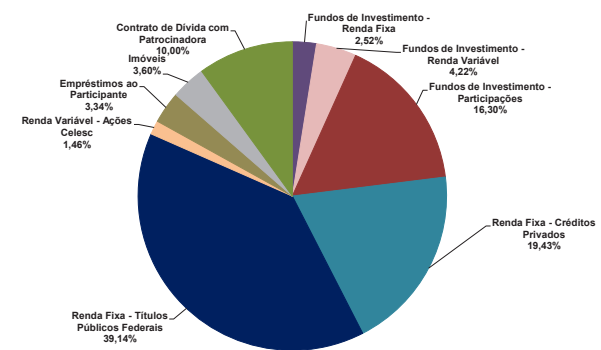
Mesmo com todos os desafios impostos pela economia brasileira – e com a estrita observância da legislação federal – a CELOS pagou em 2015 o segundo maior volume de benefícios de sua história: R\$ 221 milhões, atrás apenas de 2014. Nos últimos seis anos, os benefícios pagos ultrapassaram um bilhão de reais, e a receita resultante da rentabilidade passou de 1,5 bilhões de reais.

Por isso, como faz regularmente há mais de 42 anos, a CELOS paga em dia os seus Aposentados e Pensionistas, seus empregados, fornecedores e prestadores de serviço. Em suma, a CELOS continua forte e firme, sólida em seu patrimônio, o que constitui fator de confiança na sua existência e no cumprimento das suas obrigações de curto e de longo prazos, especialmente com seus Participantes e Assistidos, que são os destinatários dos Planos Previdenciários e Assistenciais administrados pela CELOS e patrocinados pela CELESC.

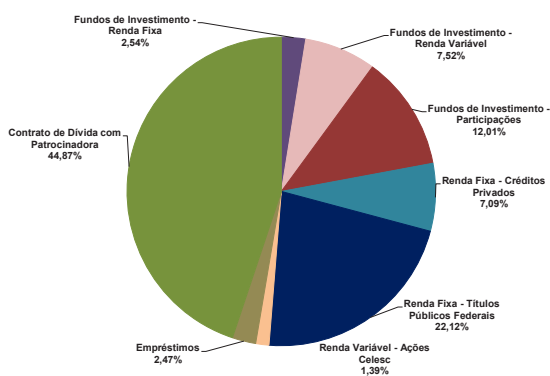
Distribuição do Patrimônio Plano Misto 12/2014



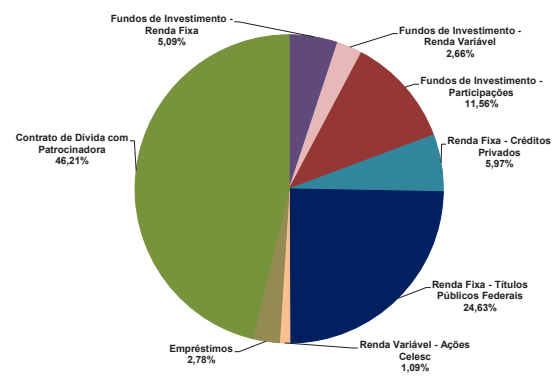
Distribuição do Patrimônio Plano Misto 12/2015



Distribuição do Patrimônio Plano Transitório 12/2014



Distribuição do Patrimônio Plano Transitório 12/2015



Como pode ser observado nos gráficos, houve redução expressiva na exposição em renda variável e fundos de renda fixa, enquanto que os títulos públicos apresentaram incremento. Destaque também para a marcação dos títulos públicos na curva, o que gera garantia de rentabilidade acima da meta e com baixo risco para uma parte da carteira.

Mesmo com todos os desafios, a CELOS pagou em 2015 o segundo maior volume de benefícios de sua história: R\$ 221 milhões, atrás apenas de 2014. Nos últimos seis anos, os benefícios pagos ultrapassaram R\$ 1 bilhão e a rentabilidade auferida resultou em mais de R\$ 1,5 bilhão de receita.



Evolução do Patrimonial

Dados relativos ao período 2010 - 2015						
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Patrimônio Inicial	2.122.487	2.333.008	2.527.341	2.973.684	2.940.121	2.959.948
(+) Contribuições	70.471	76.644	82.881	91.833	92.181	107.830
(+) Rentabilidade	278.053	272.412	529.187	103.031	158.963	198.538
(-) Pcto de Benefícios	(131.085)	(147.192)	(157.586)	(219.740)	(222.495)	(221.359)
(-) Custeio Administrativo	(6.918)	(7.530)	(8.139)	(8.686)	(8.823)	(9.285)
(+/-) Const/Reversão Fundos						(452)
(=) Patrimônio Final	2.333.008	2.527.341	2.973.684	2.940.121	2.959.948	3.035.220

Evolução do patrimônio desde 2010.



Mais de R\$ 220 milhões em benefícios

Com a visão de contribuir para uma qualidade de vida melhor dos Participantes, sejam eles que usufruem do direito de receber o benefício já garantido ou aqueles que terão um benefício futuramente, a CELOS trabalha com dedicação e afinco para manter o equilíbrio Financeiro e atuarial dos Planos Previdenciários

Em 2015, foram pagos mais de R\$ 220 milhões de benefícios para cerca de 4,8 mil aposentados e pensionistas.

Ao todo são mais de 8,5 mil Participantes nos Planos Previdenciários (Misto, Transitório e Pecúlio) que a CELOS administra, sendo que as idades médias dos Assistidos variam entre 74 anos no Plano Transitório e 62 anos no Plano Misto.



Nos benefícios de prestação única, em 2015, a CELOS pagou mais de R\$ 27 milhões aos seus Assistidos, dentre estes, os que sacaram 20% da CIAP com a entrada em Benefício, os que sacaram 100% da CIAP e ficaram mantendo os seus Benefícios Saldados, os que receberam Pecúlio Previdenciário e saque CIAP parte Participante decorrente de falecimento, e os que se desvincularam dos Planos e resgataram suas Contribuições.

O Plano de Pecúlio pagou em 2015 mais de R\$ 300 mil aos beneficiários que sofreram com a perda de seus familiares. Este Plano fechou o ano de 2015 com o saldo de R\$ 8 milhões, e os valores a serem pagos por este Plano até outubro de 2016 são de R\$ 20.158,33 para falecimento decorrente de morte natural e de R\$ 60.474,99 para falecimento decorrente de morte acidental.

Os benefícios de prestação continuada, após a concessão, foram reajustados pelo Indexador Atuarial do Plano, o IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo) apurado pelo IBGE, que alcançou o percentual de 9,493181% de reajuste nos benefícios, relativo ao período de setembro de 2014 a outubro 2015.

Benefícios pagos

Benefícios Pagos de Janeiro a Dezembro 2015 (em reais)		
Tipo de Benefício	Plano Transitório	Plano Misto
Prestação Continuada	75.948.674	121.183.916
Aposentadoria	60.227.784	114.895.152
Pensão	15.720.890	6.288.764
Prestação Única	-	25.319.958
Saque CIAP até 20%*	-	7.334.963
Saque CIAP 100% - 1ª Migração	-	17.323.801
Saque CIAP Parte participante Invalidez/Pensão	-	565.466
Pecúlio Previdenciário**	-	95.728
Institutos	28.373	2.512.453
Resgate	-	2.512.453
Rentabilidade das Contribuições Contabilizadas	28.373	-
Total por Plano	75.977.047	149.016.327
Total Geral		

*Fonte Balancete Dezembro/2015.

**Saque CIAP até 20% a título de antecipação do benefício.

**Pecúlio Previdenciário Participantes Migrados Aposentados por Invalidez/Pensão de Ativo.

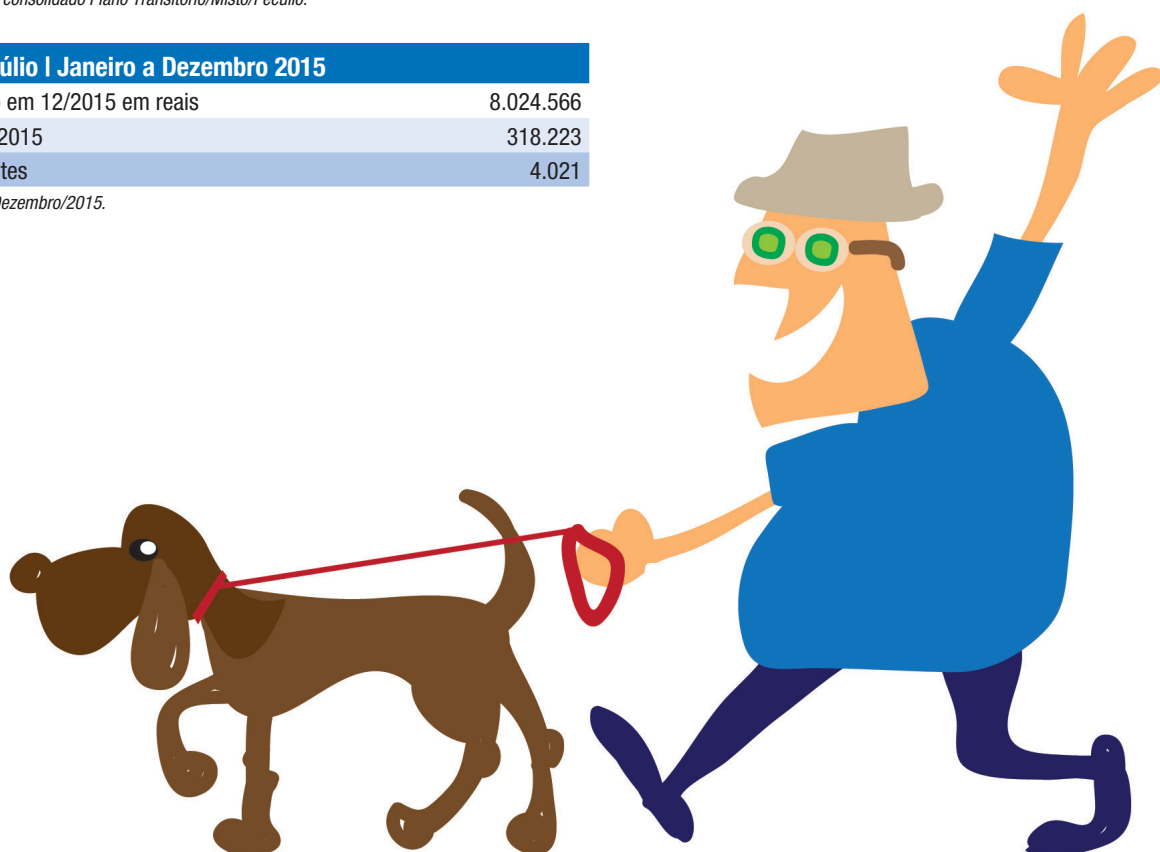
Total Participantes		
Categoria	Plano Transitório	Plano Misto
Ativos	0	3.662
Remidos (BPD)	0	5
Aposentados	1.287	2.433
Pensionistas	927	249
Total por Plano	2.214	6.349

*Fonte Atuarial Dezembro/2015.

**Total Participantes consolidado Plano Transitório/Misto/Pecúlio.

Plano de Pecúlio Janeiro a Dezembro 2015	
Saldo do Fundo em 12/2015 em reais	8.024.566
Valor pago em 2015	318.223
Total participantes	4.021

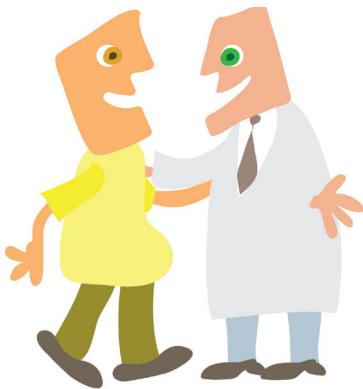
*Fonte Balancete Dezembro/2015.



Quase um milhão de atendimentos aos celesquianos e seus beneficiários

O Plano CELOS Saúde fechou o ano de 2015 com aproximadamente 18 mil usuários e mais de R\$ 76 milhões em gastos correspondentes a despesas com coberturas médicas e odontológicas. Do total de beneficiários inscritos 33,78%, ou seja, 6.056 usuários concentram-se na faixa etária com 59 anos ou mais de idade. Dos que utilizaram as coberturas do Plano CELOS Saúde, mais de 9.600 estavam na condição de beneficiários dependentes de titulares, ou seja, 54% do total de usuários. Os números refletem a utilização do Plano. Foram realizados 989.080 atendimentos em 2015, sendo que destes, 3.522 foram internações, representando 54,58% do custo total.

Tudo isso mantendo a vigilância constante nas disposições da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar)



Em 2015, foram quase um milhão de atendimentos, mais de 113 mil consultas e mais de 3500 internações, todos atendidos de acordo com os prazos e de acordo com a legislação.

Estes números demonstram o esforço direcionado aos beneficiários com a finalidade de promover ações que vão desde o cuidado primário com a saúde até a busca pela qualidade de vida.

PROGRAMA SUA SAÚDE

Em 2013, a CELOS iniciou o programa Sua Saúde, lançado com o objetivo de promover o cuidado, monitoramento e a melhoria da qualidade de vida dos usuários. Atualmente o programa está consolidado, com aceitação total dos beneficiários que fazem parte do projeto.

Em 2015 foram realizados mais de 1.300 visitas e 4.200 contatos para monitoramento. Nesse ano, 118 pacientes diagnosticados com doenças crônicas foram atendidos pelo programa Sua Saúde. Além disso, com a rede referencial multidisciplinar composta por médicos, fonoaudiólogos, psicólogos, nutricionistas e fisioterapeutas, o programa atua plenamente na atenção integral à Saúde e prevenção de doenças.



Programa Sua Saúde

4.248	Telemonitoramentos
1.353	Visitas domiciliares
122	Participantes nos Desafios de Saúde
807	Participantes nos 23 espaços Saúde
311	Participantes de palestras

**Investimento do programa: R\$ 42,60 ao ano por beneficiário*

Os números da gestão

Resultado Plano CELOS Saúde	
Receitas	R\$ 74.806.905,88
Despesa Bruta	R\$ 86.263.353,76
(-) coparticipação e outras deduções	R\$ 19.093.794,23
Despesa líquida	R\$ 67.169.559,53
Saldo (RC - DL)	R\$ 7.637.346,35
% RC x DL	10,21%
Saldo Fundo Dezembro 2015	R\$ 44.216.979,92

Resultado Plano CELOS Saúde Agregado	
Receitas	R\$ 15.791.345,05
Despesa Bruta	R\$ 19.315.632,83
(-) coparticipação e outras deduções	R\$ 3.310.128,37
Despesa líquida	R\$ 16.005.504,46
Saldo (RC - DL)	-R\$ 214.159,41
% RC x DL	-1,36%
Saldo Fundo Dezembro 2015	R\$ 9.881.454,70

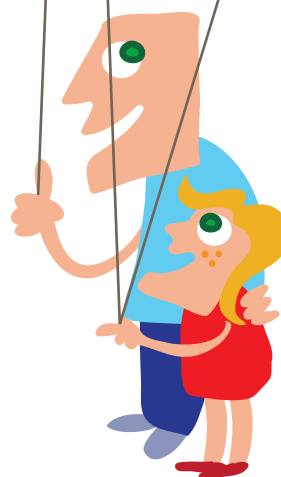
Resultado Plano CELOS Saúde Odonto Agregado	
Receitas	R\$ 75.233,67
Despesa Bruta	R\$ 858,32
(-) coparticipação e outras deduções	R\$ 42,88
Despesa líquida	R\$ 815,44
Saldo (RC - DL)	R\$ 74.418,23
% RC x DL	98,92%
Saldo Fundo Dezembro 2015	R\$ 74.093,60

Utilização Plano CELOS Saúde I Cobertura Médica	
Internações	3.522
Serviços Ambulatoriais	295.094
Exames	408.768
Consultas Médicas	113.121
Reembolsos Médicos	15.496
Utilização Convênio Farmácia	8.159
Total	844.160

84%
Satisfeitos
com o
Programa

99%
Querem
continuar no
Programa

91%
Consideraram que
o Programa ajudou
a repensar seus
hábitos de saúde



Utilização Plano CELOS Saúde I Cobertura Odontológica	
Coroa	13.877
Implantes e Enxertos	2.313
Consultas Preventivas	40.983
Dentística e Restauração	16.820
Periodontia e tratamentos gengivais	12.924
Consultas	27.488
Endodontia e tratamento de canal	1.870
Prótese parcial odontológica	1.005
Cirurgia oral ambulatorial	947
Exames complementares + radiologias	20.242
Prótese total odontológica	885
Exodontia	1.442
Fluoroterapia	1.131
Materiais / laboratórios odontológicos	325
Total	142.252

Cordialidade e resposta eficiente

Em 2015, o Atendimento da CELOS superou todas as expectativas em números de atendimentos prestados, demonstrando assim, que o viés tecnológico e a integração das informações é o caminho a ser trilhado para que possamos atender aos 24 mil usuários dos planos administrados pela CELOS, entre Participantes, Assistidos, Dependentes e Agregados.



Quase dez mil atendimentos presenciais, cerca de 260 mil acessos no Autoatendimento e mais de 33 mil ligações recebidas no 0800.

Um trabalho em escala de milhares, sem perder o foco no atendimento atencioso e eficiente. Tudo isso com uma equipe enxuta, porém muito qualificada. Importante destacar que para alcançar esse resultado é cada vez mais importante o trabalho dedicado e valioso dos Atendentes Regionais e representantes da APCelelec, que dão um suporte imprescindível às ações da CELOS.

Atendimento CELOS	
Acesso Portal (www.celos.com.br > Autoatendimento)	259.992 acessos
0800 483030	33.368 ligações entrantes
Atendimento Presencial	9.349 atendimentos
Fanpage	1.092 curtidas
Fale Conosco	10.015 contatos abertos
SMS	7.760 sms's enviados
E-mails	27.120 e-mails respondidos
E-mails Marketing	91.169 e-mails enviados



CELOS

FUNDAÇÃO CELESC DE SEGURIDADE SOCIAL
Av. Hercílio Luz, 639 | Ed. Alpha Centauri | 7o andar
CEP 88020-000 | Florianópolis | SC | CNPJ 82.956.996/0001-78
www.celos.com.br
www.facebook.com/fccelos

ATENDIMENTO 0800 483030



**a escolha
certa**

Programa Integrado de Educação
Financeira e Previdenciária

 **CELOS** *Saúde*