

5050

PRESTAÇÃO  
DE CONTAS  
BALANÇO  
DE GESTÃO

2017





# CELOS chega aos 44 anos honrando compromissos

CELOS



Nas próximas páginas você vai ver um resumo das ações e resultados da Fundação Celesc de Seguridade Social – CELOS, em 2017. Em meio ao prolongado cenário desafiador enfrentado em 2017, devido às condições estruturais da economia, bem como o longo período de estagnação e incertezas políticas e econômicas, a CELOS segue com o compromisso de apresentar resultados consistentes, que contribuam para as-

segurar uma qualidade de vida melhor aos nossos Participantes Ativos e Assistidos e que garantam o equilíbrio e o cumprimento das obrigações dos planos de benefícios e assistenciais por ela administrados.

Em que pese as dificuldades enfrentadas, a CELOS continua saudável financeiramente e seus investimentos são perfeitamente coerentes com as necessidades e solvência necessá-

## EDITORIAL

ria para que a Fundação continue por décadas pagando benefícios pontualmente como faz há 44 anos.

Em relação aos investimentos, como vem sendo amplamente divulgado, a CELOS vem tomando várias medidas para ajustar a sua Política de Investimentos e composição da carteira de ativos de forma a minimizar os riscos. Seus Dirigentes e corpo técnico têm se empenhado e atuado com responsabilidade na alocação dos recursos, buscando uma rentabilidade compatível com a meta atuarial, com transparência com os Participantes Ativos e Assistidos, sempre buscando preservar o patrimônio investido.

No mesmo sentido, tem incorporado tecnologias e recursos para agilizar e qualificar

as análises de risco, visando a otimização de resultados, preservando seu compromisso com a transparência. Nesse sentido, a CELOS lançou recentemente o Portal da Transparência, que oferece a todos os seus Participantes e Assistidos o acesso aos investimentos da Fundação, com linguagem simplificada e grande detalhamento.

O conjunto dos dados e números que você vai encontrar nas próximas páginas, demonstra a solidez da CELOS que, há 44 anos, segue honrando os compromissos assumidos com aqueles que planejam sua aposentadoria no futuro e, especialmente, com os que já usufruem o direito.

Boa leitura!

GESTÃO

## Visão estratégica garantiu enfrentar a crise

CELOS



### Código de Autorregulação: Mais exigências e mais transparência

A CELOS aderiu, em 2017, ao Código de Autorregulação em Governança de Investimentos da Abrapp (Associação Brasileira das Entidades Fechadas de Previdência Complementar). O Código é composto por uma lista de princípios e de obrigações que devem reger a governança de investimentos das entidades signatárias, respeitando a sua forma, estrutura e porte, e possibilita o estabelecimento de um Plano de Adequação e Cronograma para cumprimento de algum requisito que ainda não esteja totalmente implementado.

A autorregulação nada mais é do que a organização de normas, por parte das próprias entidades, que atendam a um nível de exigência maior do que o previsto na legislação, beneficiando, sobretudo, os Participantes Ativos, Assistidos, Instituidores e Patrocinadores das Entidades. Pelo fato da adesão à autorregulação ser voluntária, o apoio de cada entidade é fundamental para que todo o sistema seja fortalecido.

Entre as boas práticas indicadas no Código de Autorregulação, destacam-se: transparência nos processos de governança de investimentos; garantia de informação adequada e clara nos assuntos que envolvam planos de benefícios; e adoção de práticas que fortaleçam a relação fiduciária entre as partes interessadas. O Código traz ainda uma série de obrigações relativas à gestão de investimentos e de riscos da Entidade.

Construir um sistema de previdência complementar mais transparente, forte e estável está alinhado aos objetivos da CELOS. A Fundação tem como compromisso a garantia do pagamento de benefícios aos associados de forma eficiente, segura e sustentável. Aliás, já vem fazendo isso com eficiência e seriedade desde a sua criação.



## Auditoria externa avalia regularidade nos investimentos e nível de governança

A auditoria externa realizada em 38 investimentos da CELOS pela PwC Auditores Independentes, cujo relatório foi apresentado ao Conselho Deliberativo em agosto de 2017, concluiu que os investimentos da Fundação estão seguindo os padrões e parâmetros técnicos recomendados. A auditoria indicou algumas ações de melhorias, referentes especialmente ao monitoramento periódico do valor e da liquidez de garantias oferecidas à Fundação. Algumas destas medidas já foram adotadas pela CELOS, que também está elaborando plano de ação para atendimento às recomendações elencadas no relatório final.

### Governança

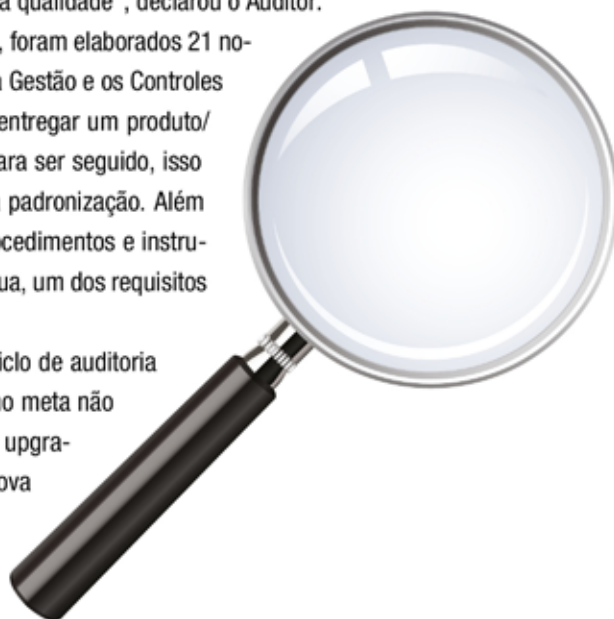
A auditoria realizada pela PWC também avaliou a governança nos processos de investimentos. A governança de investimentos se refere, especificamente, ao processo de decisão e acompanhamento dos investimentos. “Constatamos que a CELOS possui uma estrutura organizacional que suporta atividades de gestão de investimentos e monitoramento de ativos. (...) Verificamos a existência de políticas e normativos internos vinculados ao tema gestão de investimentos, de modo que o ambiente se mostra com um nível bom de governança e monitoramento de controles”, diz o relatório da auditoria.

## Ciclo de auditorias é concluído com manutenção do Certificado da ISO 9001

Entre 20 e 21 de novembro de 2017, a CELOS passou por Auditoria Externa de Manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), com base na NBR ISO 9001 versão 2008, realizada pelo órgão certificador Bureau Veritas. A auditoria teve como resultado a recomendação da permanência do Certificado ISO 9001 pelo auditor Julian Moser, sem nenhuma evidência de não conformidades no SGQ, evidenciando-se que as práticas de gestão adotadas pela Entidade estão em conformidade com os requisitos da norma. “A avaliação da Fundação foi boa, não foram registradas não conformidades. Pessoal foi muito atencioso e que apresenta bom conhecimento do sistema de gestão da qualidade”, declarou o Auditor.

Desde a auditoria da qualidade anterior, realizada em novembro de 2016, foram elaborados 21 novos Procedimentos Operacionais e 20 Instruções de Trabalho, fortalecendo a Gestão e os Controles da Entidade. A lógica do Sistema de Gestão da Qualidade é a de que para entregar um produto/serviço de qualidade, primeiro é necessário criar um modelo de processo para ser seguido, isso facilitará a compreensão e execução do trabalho proposto, possibilitando a padronização. Além destes novos documentos, foram realizadas revisões e atualizações nos procedimentos e instruções de trabalhos já existentes, solidificando os preceitos de melhoria contínua, um dos requisitos da Norma ISO 9001:2008.

Com essa manutenção do certificado ISO 9001, a CELOS encerra seu ciclo de auditoria (três anos), o qual teve início no ano de 2015. Para 2018, a CELOS tem como meta não apenas a inicialização de um novo ciclo de recertificação, mas também o seu upgrade na norma fazendo a migração da ISO 9001:2008 para a ISO 9001:2015 (nova versão da norma), já que todas as empresas certificadas deverão, impreterivelmente, migrar para a nova versão, até meados de 2018.





## Participação expressiva na eleição dos novos integrantes dos Conselhos

Inovação também é uma das marcas da CELOS. A eleição para a escolha de representantes dos Participantes Ativos e Assistidos no Conselho Deliberativo (COD) e Conselho Fiscal (COF) ocorrida em setembro de 2017 foi, exclusivamente, por meio de processo de votação eletrônica, sendo realizado unicamente por acesso ao Portal de Eleições da CELOS.

Bastante representativo, com mais de 3.600 eleitores, o pleito ocorreu para o preenchimento de uma vaga no COD, sendo um titular e suplente, e uma vaga para suplente no COF. A eleição aconteceu em turno único, pelo voto direto e secreto dos Participantes Ativos e Assistidos.

Para o COD foram eleitos Felipe Rafael Braga (titular) e Lucir Geraldino Tomaselli (suplente). Para a vaga de suplente no COF foi eleita Jandira Jeane Gadotti.

### Segurança

O sistema de votação foi desenvolvido com base em diversos requisitos de segurança. A escolha do eleitor é sigilosa, não havendo possibilidade de identificação do voto; a integridade dos votos é garantida, ou seja, não é possível alterar, incluir ou remover votos depois do processo de votação ser finalizado pelo eleitor; não são permitidas apurações parciais durante o período de votação; a comunicação entre o terminal do eleitor (smartphone, tablet ou computador) e o servidor de votação é criptografada, impedindo o acesso e/ou a manipulação dos dados. Para certificar o atendimento dos quesitos acima apresentado, todo o processo foi Auditado por consultoria especializada.

## Atenção às orientações da Previc



Em 2017, a CELOS não passou pela fiscalização presencial da Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc). Anualmente a superintendência percorre os fundos de pensão, analisando a eficiência da

aplicação dos recursos e a capacidade de avaliação de riscos.

Desde 2011, houve fiscalizações permanentes na CELOS e, a cada ano, a Fundação implementa as condutas indicadas pela Previc ou sugeridas pelos Órgãos Estatutários.

## Pesquisa revela satisfação dos Participantes Ativos e Assistidos

A CELOS recebeu nota geral de 8,2 dos Assistidos e 7,5 dos Participantes Ativos na Pesquisa de Satisfação 2017. Os números que revelam a satisfação com a Fundação foram colhidos na pesquisa “A CELOS na visão dos participantes”, realizada pelo instituto Lupi & Associados em julho. Esta pesquisa é realizada desde 2004 e tem sido um instrumento para a Fundação aprimorar os serviços que presta por meio de avaliações periódicas. Ela disponibiliza dados que permitem à gestão melhorar os serviços e se movimentar com foco na satisfação dos Participantes Ativos e Assistidos.

Ranking das notas médias		
	Ativos	Assistidos
Atendimento Central de Atendimento	9,1	9,3
Aplicativos para celular	8,9	9,1
Site/portal	8,7	8,9
Sistema de empréstimos	8,4	8,8
Reembolso medicamentos	8,4	8,5
Fale Conosco (e-mail)	8,3	8,6
Atendimento da CELOS	8,3	8,7
Jornal online	8,2	8,7
Cobertura odontológica	8,1	8,5
Jornal impresso	8,0	8,7
Cobertura médica	8,0	8,5
Autorização médico/odontológico	8,0	8,6
Reembolso médico/odontológico	7,9	8,2
Fanpage	7,8	8,9
Nota geral para a CELOS	7,5	8,2
Agendamento de consultas/exames	7,1	7,9
Plano de Aposentadoria	6,9	7,3
Gestão da CELOS	6,6	7,5

## Prestação de contas chega a 57 cidades

A Diretoria Executiva encerrou em julho de 2017 o roteiro de reuniões de Prestação de Contas com o Balanço de Gestão de 2016, que durou dois meses. Em 57 cidades e mais de 60 reuniões, os Diretores da Fundação apresentam os números do ano, com os resultados dos Planos Previdenciários e as perspectivas para 2017, já com avaliação parcial do ano. Os encontros, que são realizados anualmente, servem, sobretudo, para os Participantes Ativos e Assistidos dialogarem com a Diretoria, esclarecerem dúvidas e apresentarem críticas e sugestões.

No balanço de todas as reuniões, além da necessidade de prestar contas com toda a transparência, o contato direto com os Participantes Ativos e Assistidos ajuda a “recarregar as energias”, ouvindo manifestações de apoio e depoimentos



sobre a presença da Fundação na vida de cada um. É o caso, por exemplo, do eletricitista Wanderlei Goulart, que participou da reunião na agência de Tubarão, cuja a esposa, Marilon Goulart, faleceu em 2017.

“Foram quase seis meses de luta pela vida e ela ganhou essa sobrevivência graças ao tratamento intensivo que recebeu nos últimos meses”, lembra ele. Segundo relato, sempre encontrou facilidade nas solicitações por meio do Portal da CELOS ou do 0800. “Nunca tive dificuldades por parte da Fundação, sempre obtive toda assistência e sei que o tratamento teve um valor bastante alto”, lembra Wanderlei. “Nesses momentos a gente aprende a dar valor ao Plano de Saúde que temos e também ao Plano Previdenciário”, relata o eletricitista que tem 30 anos de Celesc e que, segundo ele, já está prestes a se aposentar.

## CELOS volta a integrar conselho da Abrapp

O Diretor Presidente da CELOS, Ademir Zanella, foi empossado como integrante do Conselho Deliberativo da Abrapp (Associação Brasileira das Entidades Fechadas de Previdência Complementar) em janeiro de 2017. O ato de posse foi marcado pela reiteração por parte da Abrapp de compromissos e pela união em prol do sistema previdenciário. Firmou-se a confiança na retomada do crescimento da previdência complementar fechada, beneficiando o País, tanto social como economicamente.

A CELOS volta a integrar órgãos que estruturam o sistema previdenciário complementar brasileiro e, da mesma forma que fez o Dr. Remi Goulart, que também integrou o Conselho da Abrapp, Zanella pretende representar a experiência da CELOS e levar contribuições para o Sistema.

## Taxa de Administração tem redução

O Conselho Deliberativo (COD) da CELOS aprovou, em dezembro de 2016, taxa de administração de 0,60% para o exercício de 2017, estipulando também uma taxa de administração-meta de 0,5255%.

A taxa de administração é um percentual que incide sobre o montante de recursos garantidores dos planos de benefícios, ou seja, o percentual que será cobrado considerando o patrimônio dos planos de benefícios (Misto, Transitório e de Pecúlio, no caso da CELOS). Anualmente, o Conselho Deliberativo tem o dever legal de aprovar a manutenção da referida taxa, a fim de adequar as despesas e receitas administrativas da CELOS.

A CELOS fechou 2017 com um custo administrativo por participante de R\$ 1.577,66. Este valor é cerca de 9,6% menor que o orçado para o ano. A redução é fruto do trabalho que a Fundação vem realizando, cortando custos, sem perder a qualidade.

## INVESTIMENTOS

# Solidez com um patrimônio de R\$ 2,9 bilhões



CELOS

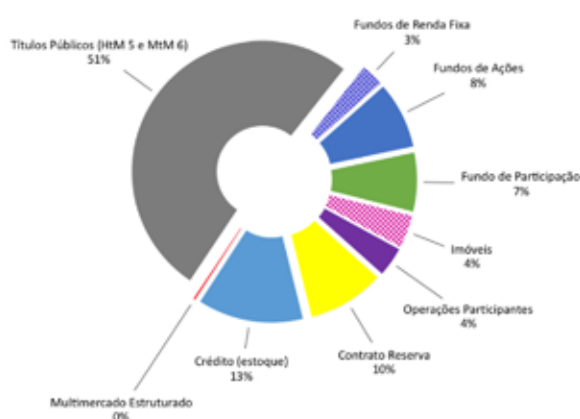
A CELOS encerrou o ano de 2017 com um patrimônio de cerca de R\$ 2,9 bilhões, considerando apenas os planos previdenciários. O alcance deste patamar deveu-se, especialmente, às alocações dos recursos nos segmentos de renda fixa e variável, segmentos nos quais foram obtidas boas rentabilidades ao longo do ano.

Os recursos administrados estão distribuídos conforme os gráficos detalhados a seguir. O segmento com maior participação é o de renda fixa, devido à quantidade de títulos públicos federais na carteira, particularmente as NTN-Bs e NTN-Cs, que são ativos corrigidos pela inflação, acrescidos de uma taxa de juros. Os títulos públicos já superaram 50% da carteira do Plano Misto.

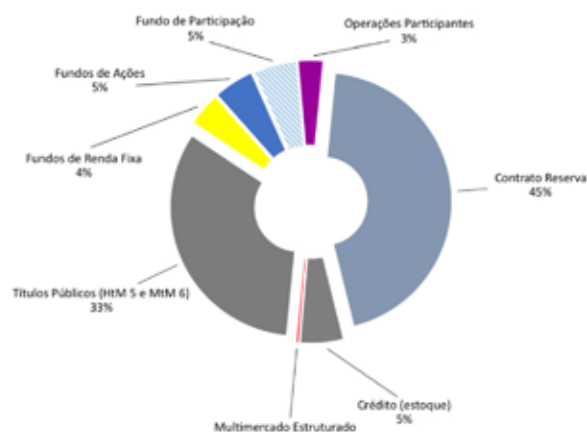
Em menor proporção, há aplicações nos segmentos de renda variável, em investimentos estruturados, imóveis, operações com participantes, entre outros. Todos os investimentos estão em conformidade com a legislação aplicável às Entidades Fechadas de Previdência Complementar, em especial, a Resolução 3.792/2009 do Conselho Monetário Nacional.

A seguir, os gráficos representam a distribuição do patrimônio, por classes de investimentos, dos Planos Misto e Transitório, no encerramento de 2017.

Plano Misto - Dezembro/2017



Plano Transitório - Dezembro/2017





Para o Plano Misto, os títulos públicos representam 51% da carteira. Destes 51%, 58,55% são títulos públicos marcadas na curva, enquanto 18,71% são títulos marcadas a mercado. Para o Plano Transitório, dos 33% da carteira de títulos públicos, 62,74% são marcados na curva e 15,18% são marcados a mercado.

A composição da carteira de investimentos é determinada pelas Políticas de Investimentos do período, individualizadas por Planos. A alocação da totalidade dos recursos administrados pela CELOS é realizada em função das características ou dos compromissos dos planos de benefícios.

A gestão dos investimentos segue premissas que consideram os fatores de risco, a segurança, a liquidez, a solvência e a rentabilidade dos ativos. Estes critérios são destinados ao atendimento das necessidades de longo prazo dos passivos atuariais, considerando a conformidade com a legislação e com as atividades de controle interno.

## Empréstimos somam R\$ 63,4 milhões

Em 2017, a Carteira de Empréstimos, que integra a Política de Investimentos da CELOS, movimentou R\$ 63.438.580,50, em 1909 contratos. Apesar das vantagens em relação ao mercado financeiro, a carteira de empréstimos não é um benefício, mas um investimento da Fundação e, para não prejudicar os demais compromissos, é necessário que seja solvente e bem administrada.

O empréstimo é concedido somente aos Participantes Ativos e Assistidos que estiverem com o seu cadastro atualizado na CELOS. A Atualização Cadastral é uma exigência dos órgãos fiscalizadores e é uma obrigação de todo o participante inscrito na Fundação. Para os cadastros não atualizados serão bloqueadas as opções de simulação e renovação de empréstimo.

## Rentabilidade supera resultados do ano anterior

O desempenho dos investimentos dos Planos administrados pela CELOS obteve resultados em 2017 superiores ao do ano anterior, porém, ainda aquém das suas metas de rentabilidade (meta atuarial). Isto se deve, em grande parte, por reflexos de investimentos que permanecem na carteira, sem possibilidade de venda (por se tratarem de ativos com resgate apenas no encerramento do prazo) e que foram realizados em anos anteriores, em um período em que o cenário econômico era favorável e de crescimento.

A CELOS, ao longo do ano, sofreu os efeitos destes eventos, que impactaram diretamente a rentabilidade dos Planos de Benefícios. A rentabilidade acumulada de 2017 encontra-se nas tabelas desta página, separada por classes de investimento.

Pelas tabelas é possível observar que, tanto no Plano Misto quanto no Transitório, o maior impacto foi originado dentro do segmento estruturado, com rentabilidade negativa em mais de 30%. A renda fixa, apesar de ter apresentado rentabilidade positiva, no caso do Plano Misto, apresentou rentabilidade inferior a meta atuarial, em função do provisionamento de créditos privados e, devido à sua representatividade na carteira dos Planos, influenciou na rentabilidade total de todos os Planos.

Os imóveis do Plano Misto tiveram rentabilidade negativa, especialmente, em decorrência de laudo de avaliação, exigido pela legislação, que apresentou queda no valor dos imóveis. Somado a isso, algumas das salas comerciais da Fundação estão vagas, o que afeta a rentabilidade. O Plano Transitório não possui imóveis na sua carteira, por ser um Plano fechado com benefício definido. Sua Carteira de Investimentos possui características próprias, tais como maior necessidade de liquidez e fluxos de caixa compatíveis com o pagamento de benefícios.

## INVESTIMENTOS

### Plano Misto 2017 - Em %

	Classe de Investimentos					Meta	Plano
	Renda Variável	Renda Fixa	Estruturado	Imóveis	Empréstimos		
Acumulado	40,67	5,02	-30,68	-2,93	10,56,	8,15	2,56

### Plano Transitório 2017 - Em %

	Classe de Investimentos					Meta	Plano
	Renda Variável	Renda Fixa	Estruturado	Empréstimos			
Acumulado	45,60	9,06	-30,66	10,18	8,30	6,80	

### Pecúlio 2017 - Em %

	Classe de Investimentos				
	Renda Variável	Renda Fixa	Estruturado	Objetivo	Plano
Acumulado	43,90	11,83	-31,33	9,93	8,00

### PGA 2017 - Em %

	Classe de Investimentos		
	Renda Fixa	Objetivo	Plano
Acumulado	10,78	9,93	10,35

### Assistencial 2017 - Em %

	Classe de Investimentos	
	Objetivo	Plano
Acumulado	9,93	10,44

## Novas diretrizes de investimento trazem eficiência e rentabilidade

Uma adequada alocação dos ativos é essencial para o sucesso dos investimentos. Em decorrência dos resultados dos últimos anos e da experiência com alguns segmentos de investimentos, a CELOS passou a adotar novos critérios e uma nova estratégia na gestão de investimentos. A política de gestão atual observa critérios importantes para garantir a rentabilidade acima das metas atuariais, com a manutenção de níveis reduzidos de risco de mercado. Como exemplo, é possível destacar a diversificação dos ativos investidos, a aplicação em ativos que apresentam histórico de bons resultados e com alta liquidez, ou seja, que tenham possibilidade de resgate no curto prazo.

Com esta nova estratégia de alocação de investimentos, é possível resumir o ano de 2017 como um ano pautado pela redução da exposição a ativos do segmento estruturado e de renda fixa de curto prazo, dando ênfase para a diversificação da carteira de investimentos e a elevação da participação dos recursos nos segmentos de Renda Variável, Multimercado Estruturado e Multimercado Institucional.



## INVESTIMENTOS

A atual estratégia de realocação dos valores líquidos disponíveis tem se mostrado eficiente, entretanto, sua representatividade no Plano Misto ainda é crescente, de 14,25%. Se forem considerados apenas os novos investimentos, realizados em 2017, a rentabilidade tem superado as metas atuariais.

Foi a partir de setembro de 2017 que a diversificação da carteira se intensificou. Os resultados dos últimos períodos, para o Plano Misto, estão resumidos abaixo:

Diversificação da carteira 2017 - Em %				
Nome	Dezembro	Novembro	Outubro	Setembro
1. Fundos Líquidos (Misto)	4,52	-1,27	-0,63	3,33
Meta Atuarial Mensal	0,70	0,84	0,58	0,61

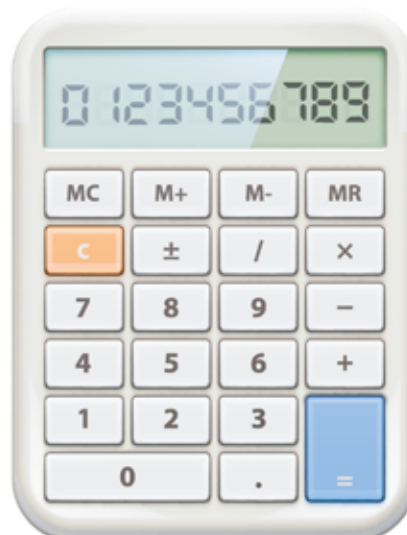
No acumulado do período, entre setembro/2017 e dezembro/2017, o resultado foi de 5,96%.

Assim, o portfólio com os novos investimentos demonstra boas perspectivas para o longo prazo, o que será intensificado com a contínua redução na exposição em crédito privado e em fundos de participação.



## PREVIDENCIÁRIO

**Em benefícios,  
são mais de  
R\$ 285  
milhões pagos  
em 2017**



### Mais de 5 mil pessoas recebem aposentadorias e pensões

Em que pese mais um ano de dificuldades e turbulências na política e economia, em 2017, a CELOS pagou a seus Participantes mais de R\$ 285 milhões em benefícios de prestação única e continuada. Em aposentadorias e pensões foram pagos mais de R\$ 236 milhões. Estes valores beneficiaram diretamente mais de 5 mil Participantes Assistidos e Pensionistas.

Ao todo, são mais de 8,8 mil Participantes nos Planos Previdenciários (Misto, Transitório e de Pecúlio) que a CELOS administra, sendo que as idades médias dos Participantes Assistidos variam entre 74 anos no Plano Transitório e 63 anos no Plano Misto.

Nos pagamentos de prestação única, a CELOS, em 2017, pagou mais de R\$ 42 milhões aos seus Participantes, 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 2017, a importância de R\$ 354.072 mil aos beneficiários que sofreram com a perda de seus familiares. O pagamento do Plano de Pecúlio é devido ao Participante aposentado por Invalidez e ao Participante Ativo, que venha a falecer.

Os benefícios de prestação continuada, após a concessão, são reajustados pelo Indexador Atuarial do Plano, que é o IPCA – Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo, apurado pelo IBGE, que obteve o percentual de 2,5377% de reajuste nos benefícios, relativo ao período de outubro de 2016 a setembro 2017.

### Contribuição do Benefício de Risco tem redução

A partir da Contribuição de 2017, o percentual destinado ao custeio dos benefícios de risco oferecidos pelo Plano Misto foi reduzido para 13% e o Fundo de Oscilação de Risco (FOR) foi extinto. Essas mudanças proporcionarão aos Participantes um maior acúmulo de recursos e, por consequência, um benefício maior.



## PREVIDENCIÁRIO

Até dezembro de 2016, de cada R\$ 100,00 depositados pela Patrocinadora, apenas R\$ 80,00 permaneciam na CIAP para a formação de poupança, que no futuro se transformaria no Benefício de Aposentadoria (BDA). A partir de janeiro de 2017, de cada R\$100,00 de Contribuição Normal realizada pela Patrocinadora, R\$ 87,00 são destinados à formação da poupança previdenciária do Participante do Plano Misto.

Com a destinação de uma parcela maior da Contribuição Normal realizada pela Patrocinadora à formação da reserva previdenciária, estima-se que, em média, os Participantes terão quando da sua aposentadoria um saldo 3,89% maior.

PAGAMENTOS DE BENEFÍCIOS ATÉ DEZEMBRO 2017 (em reais)				
Condição	Plano Transitório		Plano Misto	
	Frequência	Valor	Frequência	Valor
Prestação Continuada	2.122	R\$ 85.129.199	2974	151.374.401
Aposentadoria	1.170	R\$ 65.724.570	2684	142.540.545
Pensão	952	R\$ 19.404.629	290	8.833.856
Prestação Única		-	149	42.824.790
Saque CIAP até 20%*		-	65	5.763.961
Saque CIAP 100% - 1ª Migração		-	67	35.954.324
Saque CIAP Parte participante Invalidez/ Pensão		-	8	1.002.546
Pecúlio Previdenciário**		-	9	103.958
Institutos	0	R\$ 14.650	40	5.797.444
Resgate	0	-	40	5.747.681
Rentabilidade das Contribuições Contabilizadas		R\$ 14.650		49.764
<b>Total por Plano</b>		<b>R\$ 85.143.850</b>		<b>199.996.634</b>

\*Fonte Atuarial e Balancete Dezembro/2017.

\*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	3.391
Remidos (BPD)	0	5
Aposentados	1.170	2.684
Pensionistas	952	290
<b>Total por Plano</b>	<b>2.122</b>	<b>6.370</b>

\*Fonte Atuarial Dezembro/2017.

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

Plano de Pecúlio I Pago até dezembro/2017		
	Frequência	Valor
Pagamento Plano de Pecúlio	17	R\$ 354.072
<b>Total participantes</b>		<b>3.719</b>

\*Fonte DVGP/2017.

## SAÚDE

# Mais de um milhão de atendimentos realizados em 2017

CELOS



Em 2017, a CELOS realizou mais de 1 milhão e 90 mil atendimentos aos seus beneficiários por meio da sua rede contratada e direta, com um custo de R\$ 111,2 milhões para o Plano CELOS Saúde. São mais de 130 mil consultas médicas e 506 mil exames realizados pela rede CELOS e Redes Contratadas. Todos atendidos de acordo com os prazos e seguindo a legislação vigente.

### Ampliação da Rede Médica

Atualmente os Planos de Saúde da CELOS atendem mais de 23 mil vidas, com coberturas na segmentação médica, hospitalar, obstetrícia e odontológica. O crescente esforço para garantir a qualidade dos serviços prestados e ampliação da rede própria em todas as regiões de Santa Catarina tem sido uma permanente preocupação nas rotinas, processos e procedimentos operacionais executados.

### CAPA

Diversas iniciativas têm sido tomadas para garantir o atendimento ao segurado, obedecendo as exigências da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Com o intuito de garantir a melhor experiência aos usuários, foi criada, em 2017, a Comissão de Análise de Pedidos de Cobertura de Atendimento dos Planos Assistenciais da CELOS (CAPA), sob a coordenação do Diretor de Seguridade. A Comissão possui entre as responsabilidades a análise e reanálise técnica e administrativa dos pedidos de coberturas de atendimento dos Beneficiários.

### Total de utilização de despesas e atendimentos

Coberturas	Atendimentos	Custos	Variação
Internações	3.938	R\$ 53.394.048,71	48,00%
Serviços Ambulatoriais	274.029	R\$ 23.063.096,63	20,73%
Exames Complementares	506.711	R\$ 14.742.934,84	13,25%
Consulta Médica	131.963	R\$ 5.836.727,94	5,25%
Medicamento/Doenças Crônicas	10.126	R\$ 961.111,62	0,86%
Reembolso Médico	16.137	R\$ 1.466.005,35	1,32%
Reembolso Odonto	10.143	R\$ 879.901,46	0,79%
Procedimentos Odontológicos	141.130	R\$ 10.893.089,54	9,79%
<b>Total</b>	<b>1.094.177</b>	<b>R\$ 111.236.916,09</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Base Gerência CELOS Saúde - 2017

## Destaque em ranking da ANS



Mais uma vez, a CELOS se destacou, em 2017, no ranking das operadoras com melhor prestação de serviços e estrutura, de acordo com o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), avaliado pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar. O IDSS varia de zero a um (0 a 1) e cada operadora recebe uma nota que a enquadrará em uma faixa de avaliação por ordem crescente de desempenho. Como resultado de diversas iniciativas na área, no ano base de 2016, a CELOS conquistou pontuação de 0.9548.

A CELOS obteve o primeiro lugar no grupo na qual está enquadrada: autogestão de planos ambulatoriais, hospitalares e odontológicos, com 20 mil a 99.999 beneficiários. Do total de 1.057 operadoras avaliadas, a CELOS está classificada em 29º, no que se refere às 768 operadoras médico-hospitalar, a posição da CELOS é a 7ª.

Os indicadores analisados são reunidos em quatro dimensões (critérios), com peso de 25% cada. A CELOS tem alta performance em todos os critérios analisados: qualidade em atenção saúde, garantia de acesso, sustentabilidade e gestão de processos e regulação. Neste último critério – gestão e regulação – a CELOS obteve a pontuação máxima.

O IDSS integra o Programa de Qualificação das Operadoras – uma das principais iniciativas desenvolvidas pela ANS para o estímulo à qualidade dos planos de saúde. O Programa está em aprimoramento contínuo desde a sua primeira divulgação, há 12 anos, e tem como objetivo aumentar a transparência do setor e permitir as melhores escolhas por parte dos usuários de planos de saúde.

## Cartão Digital: rapidez, economia e segurança

Desde agosto de 2017, os beneficiários dos Planos Assistenciais da CELOS contam com mais uma comodidade na utilização dos serviços oferecidos pela rede direta: Está disponível para download o novo cartão digital pelo aplicativo CELOS Saúde, por meio do smartphone, tablet ou pelo Autoatendimento Saúde no Portal. Os beneficiários podem fazer o download ou imprimir o cartão digital, sempre





que necessário. O cartão convencional que, muitas vezes levava até 30 dias para chegar, agora, no momento da efetivação do cadastro, é disponibilizado eletronicamente.

O cartão do Plano CELOS Saúde é o documento de identificação do beneficiário no acesso aos serviços e benefícios dos Planos de Saúde, além de um mecanismo de controle e segurança da CELOS. Devido ao prazo de validade e necessidade de atualização de informações exigidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), periodicamente, eram trocados cartões em plástico PVC, gerando um custo para o Plano e, conseqüentemente, para os beneficiários.

## SUA Saúde: 7,5 mil doentes crônicos com monitoramento constante

Desde o início do Programa SUA Saúde que ocorreu em 2013, a CELOS vem promovendo 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 Programa.

Em 2017, foram realizados mais de 7.900 visitas e 13.390 contatos para monitoramento. No mesmo período, 7.541 pacientes diagnosticados com doenças crônicas foram monitorados pelo Programa SUA Saúde e destes – 342 casos classificados como muito complexos - estão sendo acompanhados de perto. Beneficiários, identificados com alguma patologia crônica, têm uma maior atenção ao seu autocuidado e se sentem engajados em prol de sua melhora, esses resultados podem ser verificados na última pesquisa de satisfação, que apresentou 93% de satisfação com o Programa SUA Saúde. Todas as atividades coletivas realizadas (campanhas, palestras, cursos, rodas de conversa, gincanas, oficinas, desafios) apresentaram resultados positivos, sejam relacionados à mudança de hábitos de vida, melhora nos índices de saúde ou de satisfação do beneficiário.

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. Estes números demonstram o esforço direcionado aos Participantes Ativos e Assistidos para promover ações que vão desde o cuidado com a saúde até a busca pela qualidade de vida.



## ATENDIMENTO

# Tecnologia como plataforma presente no Atendimento

CELOS



Os mais de 23 mil beneficiários dos Planos administrados pela CELOS, entre participantes, aposentados, dependentes, confirmaram, em 2017, que a plataforma tecnológica e a integração das informações são as melhores formas de seguir prestando o melhor atendimento que todos merecem.

Entre janeiro e dezembro, foram quase 10.000 atendimentos presenciais. Foram registrados 285.914 acessos no Autoatendimento disponível em [www.celos.com.br](http://www.celos.com.br). Este dado é uma prova de que cada vez mais os participantes da CELOS têm buscado soluções práticas e tecnológicas para seus problemas pessoais e familiares.

Em 2017 foram registradas 25.571 chamadas pelo Fale Conosco. Por meio do 0800 foram registradas 17.226 ligações atendidas exclusivamente pelos Atendentes da CELOS.

É um serviço prestado em grande escala, mas que não perde o foco na eficiência e na atenção aos participantes e seus dependentes. Para alcançar a satisfação e minimizar a grande demanda, a CELOS conta com o trabalho dedicado e valioso dos Atendentes da CELOS, Atendentes Regionais e representantes da APCElesc que dão suporte às ações da Fundação.

### Os números do Atendimento

- Autoatendimento: **285.914** acessos.
- Atendimento 0800: **17.226** ligações atendidas.
- Atendimento Presencial: **9.678** atendimentos, feitos pelos 04 atendentes da CELOS.
- Fanpage: **1.381** curtidas.
- Fale Conosco: **25.571** contatos abertos e respondidos pela Divisão de Relacionamento com o Participante.
- SMS: **17.941** sms's enviados.
- E-mails marketing: **25.469** e-mails enviados

### A permanente busca da excelência

O 13º Treinamento Anual dos Atendentes da CELOS foi realizado em outubro/2017 e contou com a participação de empregados da CELOS, Atendentes, Atendentes Regionais, Diretores e representantes de Entidade, que debateram formas de aperfeiçoar o atendimento da Fundação aos Participantes Ativos e Assistidos.

O Encontro reuniu representantes de todo o Estado, que possuem um objetivo em comum: A qualidade no Atendimento. Os Atendentes são o contato direto com os Participantes Ativos e Assistidos, por este motivo a qualificação constante é imprescindível para a CELOS. O evento enfatizou a importância do atendimento e do aumento constante da qualidade dos serviços prestados a quem precisa da Fundação. Esta importância que não se restringe ao âmbito previdenciário, mas se estende às ações de atenção à saúde e em serviços como os empréstimos.

### Dados corretos e atualizados

Durante o ano de 2017, a CELOS realizou campanha de atualização cadastral. Os dados inconsistentes no cadastro dos Participantes Ativos e Assistidos podem resultar em multa aplicada pelos órgãos regulatórios. Há também prejuízos para os Participantes Ativos e Assistidos que ficam impedidos de simular empréstimos, solicitar adiantamento do abono, receber o cartão da rede Unimed e acessar os cartões da Rede CELOS Saúde e Agregados, além de restrição no acesso ao Autoatendimento, bem como, em último caso, a suspensão do benefício até regularização da situação.

Todos os Participantes Ativos e Assistidos, bem como seus beneficiários, devem manter atualizado seu cadastro junto à CELOS.



### Uso consciente na utilização do papel

A CELOS promove permanentemente ação para diminuir a emissão de papel. A campanha com o nome “Papel Zero – o uso consciente na utilização dos materiais impressos na CELOS” tem como objetivo principal a conscientização sobre o desperdício de papel que gera um gasto financeiro para a Fundação, bem como o desrespeito aos recursos naturais.

Além das mudanças nas impressões dos formulários, extratos unificados e jornais, a CELOS está utilizando tecnologias mais eficientes para digitalização, evitando o uso do papel nos principais processos internos. Em 2017, foi disponibilizado um aplicativo que permite a comodidade de acesso por meio de smartphone com informações do CELOS Saúde e CELOS Previdência. Antes, estas informações eram enviadas por meio de impressos. Além disso, a CELOS passou a emitir os extratos unificados aos aposentados e pensionistas, com impressão reduzida de folhas. Isto representou uma economia de 80% de papel em um único impresso. Outra medida: boletos dos Planos Agregados Médico e Odonto passaram a ser disponibilizados somente no Portal.



# Aplicativos de Previdência e Saúde, inovação e eficiência na palma da mão

CELOS



A busca contínua de oferecer aos Participantes e Beneficiários mais acesso às informações resultou no lançamento, em 2017, dos aplicativos CELOS Previdência e CELOS Saúde. Disponíveis gratuitamente para download em iOS e Android, os apps trazem os principais recursos utilizados no site da Fundação, em uma linguagem própria para os smartphones. O aplicativo mobile desenvolvido pela CELOS permite o acesso instantâneo a todos os Participantes Ativos e Assistidos, bem como seus dependentes e agregados. De modo simples e rápido, os usuários podem fazer consultas, atualizar dados, receber notificações e falar com a Fundação. Novas funcionalidades estão sendo incorporadas periodicamente, para trazer mais praticidade ao dia-a-dia dos Participantes.

## Mais controle do plano de benefícios

Dentro do aplicativo, é possível consultar o extrato CIAP, dados cadastrais, demonstrativo de benefício, extrato de rentabilidade, informações e simulações de empréstimos, declaração de rendimentos de IR, notícias e demais ferramentas que ajudarão no contato permanente com a CELOS.

## A listagem de médicos, clínicas e hospitais

No aplicativo CELOS Saúde, os Beneficiários podem encontrar endereços e telefones de clínicas, consultórios e hospitais credenciados. A relação de profissionais credenciados é obtida de modo simples e rápido, com indicação em mapa da localização do prestador selecionado. Além disso, o usuário pode acessar todas as informações referentes ao seu plano, como dados cadastrais, extratos de utilizações, laudos aprovados, boletos, e demais informações úteis no seu cotidiano.

## Comunicação digital avança com novo site

O lançamento do novo Portal da CELOS em julho de 2017 marcou mais um passo importante no sentido da informatização da comunicação da CELOS. O novo site adota tecnologias mais atualizadas que permitem, com facilidade, a leitura das informações tanto nas telas de computadores, quanto nos celulares e tablet's, sem perder suas características e facilidade de navegação. O objetivo é deixar o Participante mais próximo da informação que procura, com um visual mais limpo, simples e intuitivo.

A automatização do processo de comunicação da Fundação visa primeiro a agilidade e dinamismo nos serviços, depois a economia e reflexo ambiental. O lançamento consolida mais uma etapa de um processo implementado em 2016, quando se passou a priorizar o conteúdo on-line nos processos de comunicação da CELOS.









**CELOS**

FUNDAÇÃO CELESC DE SEGURIDADE SOCIAL  
Av. Hercílio Luz, 639 | Ed. Alpha Centauri | 6º e 7º andar  
CEP 88020-000 | Florianópolis | SC | CNPJ 82.956.996/0001-78  
[www.celos.com.br](http://www.celos.com.br)  
[www.facebook.com/fccelos](https://www.facebook.com/fccelos)

0800 048 3030 - Planos Previdenciários e Empréstimos  
0800 048 4040 - Planos de Saúde



**a escolha  
certa**

Programa Integrado de Educação  
Financeira e Previdenciária



**CELOS** Saúde