



**Prestação de Contas  
Exercício 2010**

# PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

# PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO



## 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

## Objetivos Estratégicos

1. Garantir a sustentabilidade econômico-financeira e social da CELOS
2. Preparar-se para evitar a privatização da Celesc e/ou retirada de patrocínio
3. Manter o equilíbrio financeiro e atuarial dos planos
4. Oferecer atendimento de excelência aos participantes e patrocinadoras
5. Ampliar e fortalecer a rede/gestão CELOS Saúde
6. Educação: financeira, previdenciária e de saúde
7. Prevenir e se proteger de ações judiciais
8. Aprimorar a comunicação entre áreas
9. Implantar a Gestão do Conhecimento
10. Implementar plano de sucessão e retenção.

# PRESTAÇÃO DE CONTAS



## **Planos Previdenciários**

- ✓ **Transitório**
- ✓ **Misto**
- ✓ **Pecúlio**

## **Plano CELOS Saúde**

## **Investimentos**

- ✓ **Alocação de Recursos**
- ✓ **Evolução Patrimonial**

## **Atendimento**

## **Pesquisa de Satisfação**

# PREVIDENCIÁRIO

# PLANOS PREVIDENCIÁRIOS



(base atuarial dez/2010)

Categoria	Plano Transitório	Plano Misto
Ativos	5	4.068
Remido (*BPD)	1	18
Aposentados	1.510	1.603
Pensionistas	864	168
<b>Total</b>	<b>2.380</b>	<b>5.857</b>

**Total de Participantes = 8.237**

\* BDP - Benefício Proporcional Diferido

# PLANOS PREVIDENCIÁRIOS



## Concessão de Aposentadoria

IDADE MÉDIA	
FEMININO	51
MASCULINO	54

(Data do Início do Benefício – DIB)

## Idade Média dos Aposentados/Pensionistas

PARTICIPANTE	TRANSITÓRIO	MISTO
APOSENTADO	70	60
PENSIONISTA	74	57



# PLANOS PREVIDENCIÁRIOS



Fonte DVGP/Contábil

**CELOS**

<b>BENEFÍCIOS PAGOS EM 2010</b>		
<b>TIPO DE BENEFÍCIO</b>	<b>TRANSITÓRIO</b>	<b>MISTO</b>
<b>Prestação Continuada</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Aposentados</li><li>▪ Pensionistas</li></ul>	<b>R\$ 59.905.797</b>	<b>R\$ 55.698.772</b>
<b>Pagamento Único</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Resgate</li><li>▪ Pecúlio Previdenciário</li><li>▪ Saque Ciap</li><li>▪ Saque Ciap Pensão</li></ul>	<b>R\$ 0,00</b>	<b>R\$ 10.999.136</b>
<b>TOTAL POR PLANO</b>	<b>R\$ 59.905.797</b>	<b>R\$ 66.697.908</b>

**Total Geral = R\$ 126.603.705**

# PLANOS PREVIDENCIÁRIOS



## Resumo Atuarial Consolidado

<b>Planos Transitório e Misto</b>	
Reserva Matemática de Benefícios Concedidos	1.322.836.296,86
Reserva Matemática de Benefícios a Conceder	1.010.529.079,43
Reservas Matemáticas	<b>2.333.365.376,29</b>
Ativo Líquido do Plano	2.333.007.985,28
Déficit Técnico Acumulado	<b>-357.391,01</b>

# PLANO PECÚLIO



**Total de \*Participantes do Plano = 4.055**  
**Número de Pecúlios pagos em 2010 = 20**

<b>Saldo do Fundo 12/2010</b>	<b>R\$ 6.828.634</b>
<b>Custeio do Plano</b>	<b>R\$ 6,50</b>
<b>Valor pago em 2010</b>	<b>R\$ 203.752</b>

**Acordo Coletivo de Trabalho:**

<b>Morte Natural até 30/09/2011</b>	<b>R\$ 10.090,05</b>
<b>Morte Acidental até 30/09/2011</b>	<b>R\$ 30.269,97</b>

\*Participantes do Plano : Empregados Celesc/Celos e Aposentados por Invalidez.

**Plano  
CELOS SAÚDE**

# PLANO CELOS SAÚDE



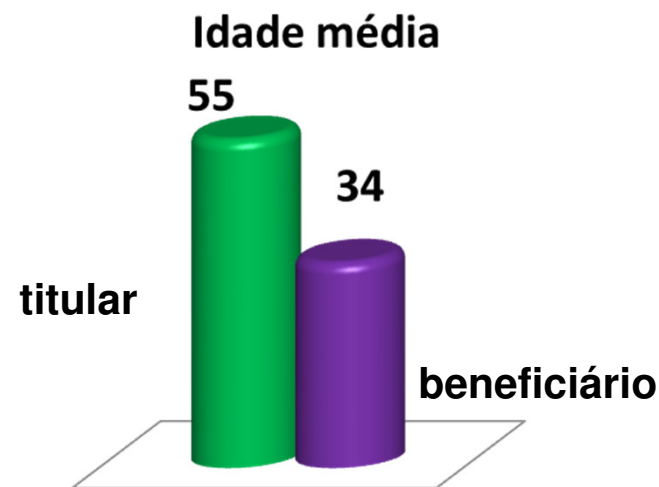
## USUÁRIOS 2010

Titulares	Beneficiários	Total
7911	11.636	19.547

Condição	Titular	Beneficiário
Ativo	3.490	7.112
Aposentado	3.204	3.778
Pensionista	896	145
PDVI	303	562
Autopatrocinado	18	39
<b>Totais</b>	<b>7.911</b>	<b>11.636</b>

Beneficiários – dependentes

- 379 pessoas com idade entre 80 e 90 anos
- 25 pessoas acima de 90 anos.



# PLANO CELOS SAÚDE



RECEITA & DESPESA	R\$ (mil)
(+) <b>Fundo dez/2009</b>	<b>17.869.023</b>
(+) Receita	40.611.392
(-) Despesa	(39.900.380)
<b>Resultado Receita &amp; Despesas</b>	<b>711.013</b>
(+) Rentabilidade	3.621.301
<b>Fundo dez/2010</b>	<b>22.201.337</b>
Fundo Mínimo de Segurança	19.950.190

2%

9%



**Receita** = Contribuição Patrocinadora + Titular + Auto - patrocinado

**Despesa** = líquida, deduzido coparticipação de consultas e exames

**Fundo Ideal** = 6 x o valor da despesa mensal

# PLANO CELOS SAÚDE



<b>Assistência MÉDICA - Hospitalar e Ambulatorial (R\$ mil)</b>	
<b>Fundo dez/2009</b>	<b>5.783.195</b>
(+) Receita	36.417.530
(-) Despesa	(33.241.112)
<b>Resultado Receita &amp; Despesas</b>	<b>3.176.418</b>
(+) Rentabilidade	3.621.301
<b>Fundo dez/2010</b>	<b>12.580.914</b>
Fundo Ideal Mínimo de Segurança	16.620.556

9%

# ANALÍTICO DESPESAS MÉDICAS



Tipo	Custo líquido *	Quantidade		%
		2009	2010	
<b>Assistência Médica</b>	<b>R\$ 33.241.112</b>	<b>568.953</b>	<b>769.267</b>	<b>83%</b>
<b>Internação *</b>	<b>R\$ 18.204.086</b>	<b>3.427</b>	<b>3.813</b>	<b>46%</b>
<b>Exame</b>	<b>R\$ 5.282.957</b>	<b>270.387</b>	<b>289.523</b>	<b>13%</b>
<b>Serviços</b>	<b>R\$ 5.123.558</b>	<b>152.942</b>	<b>356.929</b>	<b>13%</b>
<b>Consulta</b>	<b>R\$ 2.193.943</b>	<b>98.980</b>	<b>96.350</b>	<b>7%</b>
<b>Reembolso</b>	<b>R\$ 879.455</b>	<b>13.524</b>	<b>13.660</b>	<b>2%</b>
<b>Farmácia</b>	<b>R\$ 691.968</b>	<b>29.693</b>	<b>26.313</b>	<b>3%</b>

\* **Custo líquido**: corresponde ao valor total de despesas deduzida a coparticipação de consultas e exames.

\* **Internação tem cobertura integral de custos**





# PLANO CELOS SAÚDE



## Resultado do 1º Trimestre 2011

DESPESAS MÉDICAS	CUSTO LÍQUIDO	UTILIZAÇÃO	%
Internação	4.484.663,24	888	43%
Serviços	1.514.277,59	34.952	15%
Exame	1.288.289,92	70.084	12%
Consulta	588.933,96	27.656	6%
Reembolso	231.656,04	3.451	2%
Farmácia	113.223,25	735	1%

# PLANO CELOS SAÚDE



<b>Assistência ODONTOLÓGICA (R\$ mil)</b>	
<b>Fundo dez/09</b>	<b>12.085.828</b>
(+) Receita	4.193.862
(-) Despesa	(6.659.268)
<b>Resultado Receita &amp; Despesas</b>	<b>(2.465.405)</b>
<b>Fundo dez/10</b>	<b>9.620.422</b>
Fundo Mínimo de Segurança	3.329.634



(59)%

# ANALÍTICO DESPESAS ODONTOLÓGICAS



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



# PLANO CELOS SAÚDE



## Resultado do 1º Trimestre 2011

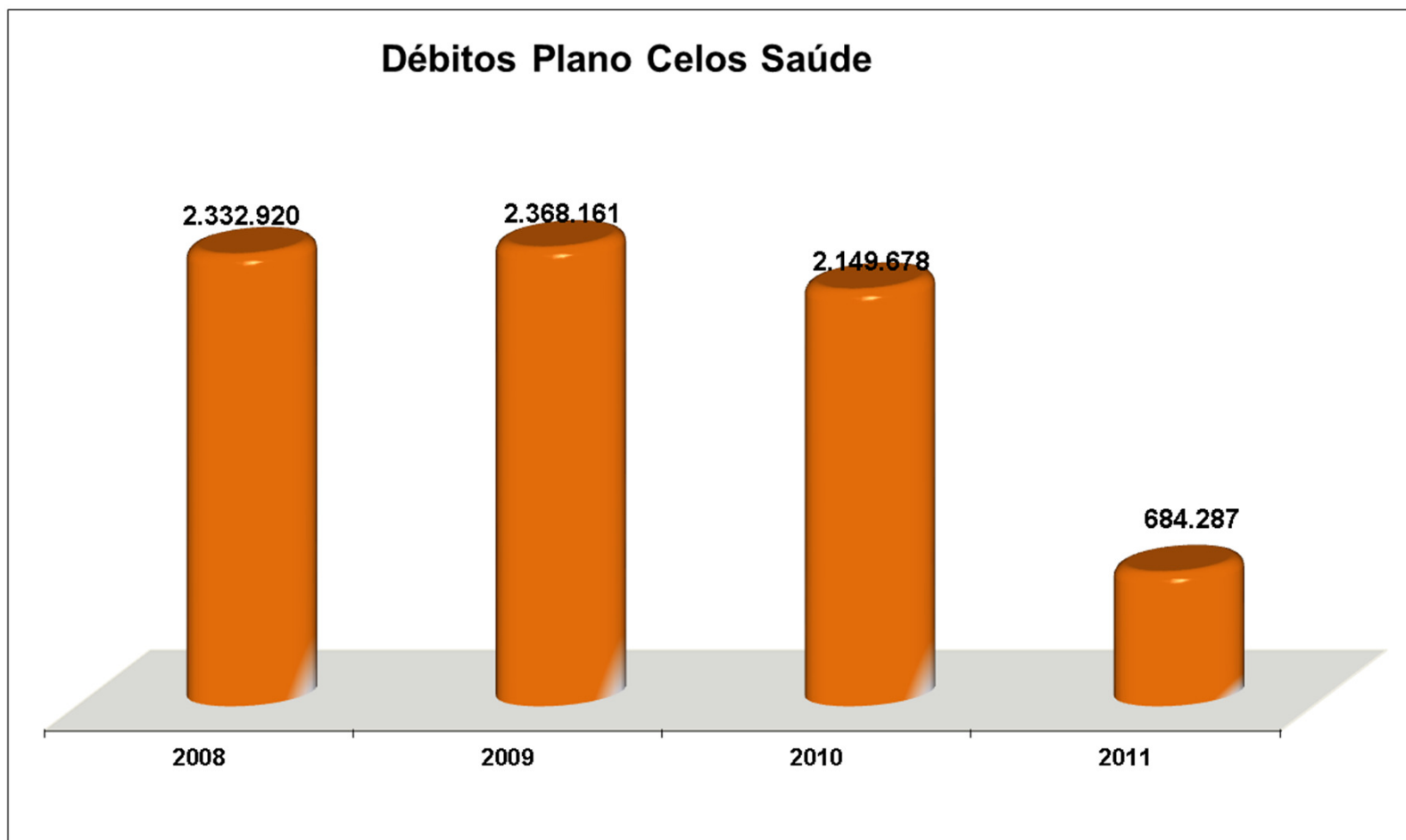
<b>DESPESA Odontológica</b>	<b>Custo</b>	<b>Utilização</b>	<b>%</b>
Coroa	418.504,18	1.404	22%
Implante /Enxerto	294.118,18	431	16%
Prevenção	219.441,34	3.677	12%
Dentisitica -restauração	218.575,12	4.527	12%
Materiais / laboratorios	181.371,00	222	10%
Periodontia - tto gengiva	107.881,00	1.883	6%
Manutenção ortodontica	83.500,97	1.224	4%
Consultas	79.151,87	3.584	4%
Endodontia - tto canal	64.647,01	443	3%
Protese parcial	43.908,83	97	2%
Exodontia	42.687,83	477	2%
Radiologia	30.765,13	2.901	2%
Diversos	30.622,72	31	2%
Exames compl	24.118,16	1.267	1%
Cirurgia oral ambulatorial	15.704,08	45	1%
Protese total	13.912,28	34	1%
Fluorterapia	1.734,46	10	0,09%

# PLANO CELOS SAÚDE



<b>RESULTADO 2011</b>	<b>TOTAL (R\$)</b>
<b>FUNDO Dez 2010</b>	<b>22.201.336</b>
<b>Rentabilidade</b>	<b>708.775</b>
<b>Saldo Receita &amp; Despesa</b>	<b>435.611</b>
<b>Saldo FUNDO 1° Trimestre 2011</b>	<b>23.345.722</b>

# INADIMPLÊNCIA PLANOS ASSISTENCIAIS



➤ 18 exclusões de grupo familiar no período

# PLANO AMHA

# PLANO AMHA



## USUÁRIOS DO PLANO AMHA 2010

FAIXA ETÁRIA	
00 a 18 anos	12,6%
19 a 23 anos	3,7%
24 a 28 anos	22,5%
29 a 33 anos	18,1%
34 a 38 anos	7,6%
39 a 43 anos	3,8%
44 a 48 anos	2,7%
49 a 53 anos	2,4%
54 a 58 anos	3,1%
59 ou mais	23,5%

QUANTIDADE	
Usuários	3.983

DISTRIBUIÇÃO P/ SEXO	
Feminino	59,7%
Masculino	40,3%



# PLANO AMHA



## RESULTADOS DO PLANO AMHA

FUNDO AMHA	2010	2011 (1Trim)
Saldo Inicial	4.129.872,20	3.462.718,72
RECEITAS	9.547.135,17	2.363.545,67
DESPESAS	(10.214.288,65)	(2.254.184,90)
Saldo Final	(667.153,48)	109.360,77
Fundo	3.462.718,72	3.572.079,49

\* Reajuste maio/2011 = 10%

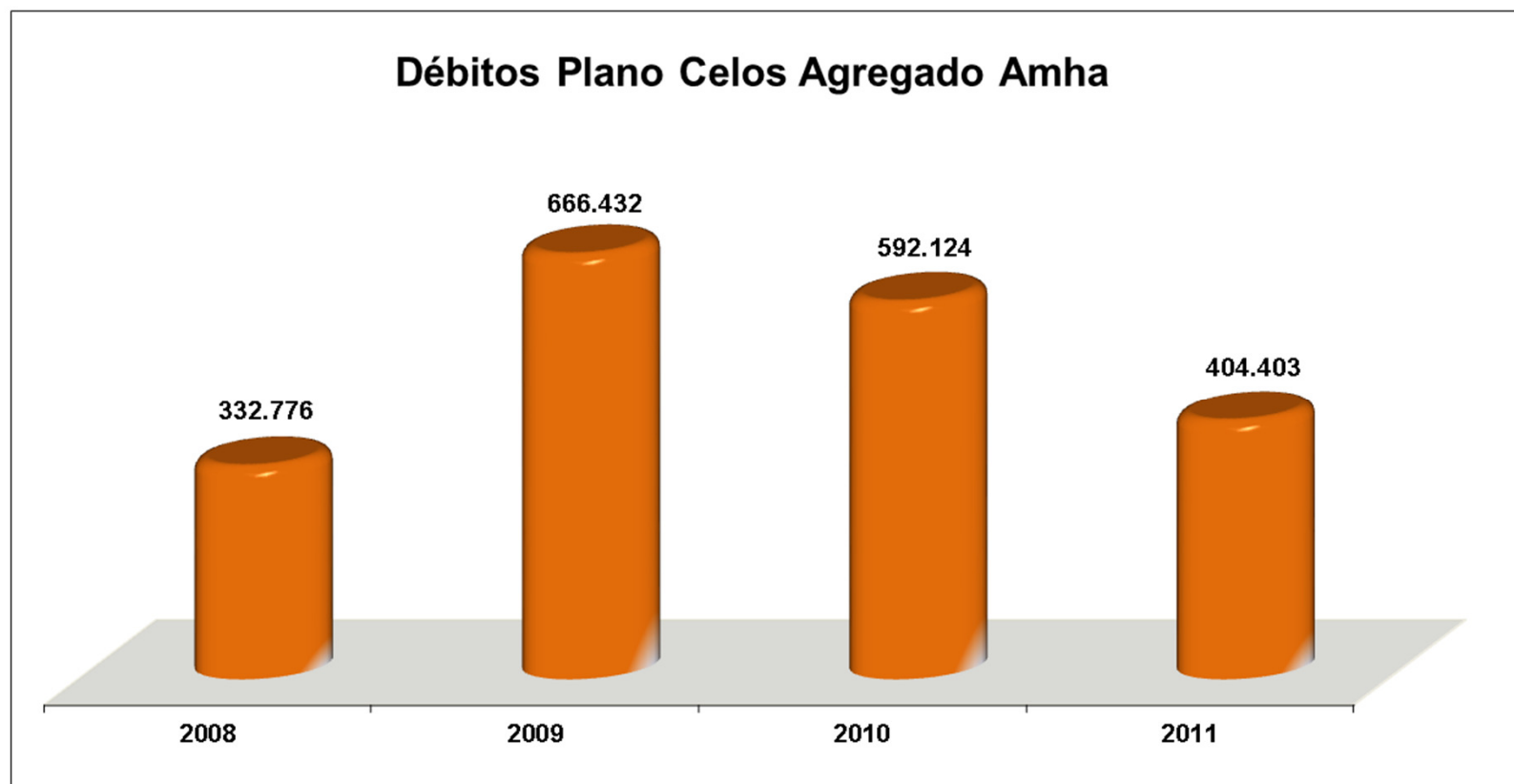
### Novos valores

Taxa inscrição: R\$ 48,96

Até 60 anos: R\$ 168,38

Acima 60 anos: R\$ 336,75

# INADIMPLÊNCIA PLANO AMHA



➤ 47 exclusões de usuários titulares no período



# **PLANO CELOS SAÚDE AGREGADOS**

# PLANO CELOS SAÚDE AGREGADOS



- **O que é o Plano CELOS Saúde Agregados?**
- É um Plano de Assistência à saúde com cobertura médico ambulatorial, hospitalar e obstetrícia, direcionado aos beneficiários que não podem ser inscritos no Plano CELOS Saúde. É um produto devidamente registrado na ANS - Agência Nacional de Saúde e administrado pela a CELOS.
- **Quem pode ser Beneficiário Dependente Agregado do Plano CELOS Saúde Agregados?**
- Companheiro(a), Pai e mãe; Sogro(a); Filho(a); Menor sob-guarda ou tutela do Titular, por determinação judicial; Enteado(a); Irmão(ã); Neto(a); Sobrinho(a); Ex-cônjuge; Nora e genro.

Os agregados do Plano AMHA que forem transferidos para o Plano CELOS Saúde Agregados não cumprirão carência (2º momento).

## PLANO CELOS SAÚDE AGREGADOS



<b>MENSALIDADES PLANO AGREGADOS</b>		
<b>Faixas Etárias (Idade)</b>	<b>CELOS Saúde Agregados</b>	<b>AMHA</b>
0 a 18 anos	R\$ 92,67	R\$ 168,38
19 a 23 anos	R\$ 106,58	
24 a 28 anos	R\$ 120,47	
29 a 33 anos	R\$ 166,81	
34 a 38 anos	R\$ 185,34	
39 a 43 anos	R\$ 203,87	
44 a 48 anos	R\$ 231,68	
49 a 53 anos	R\$ 342,88	
54 a 58 anos	R\$ 417,02	
59 anos e acima	R\$ 551,38	R\$ 336,75

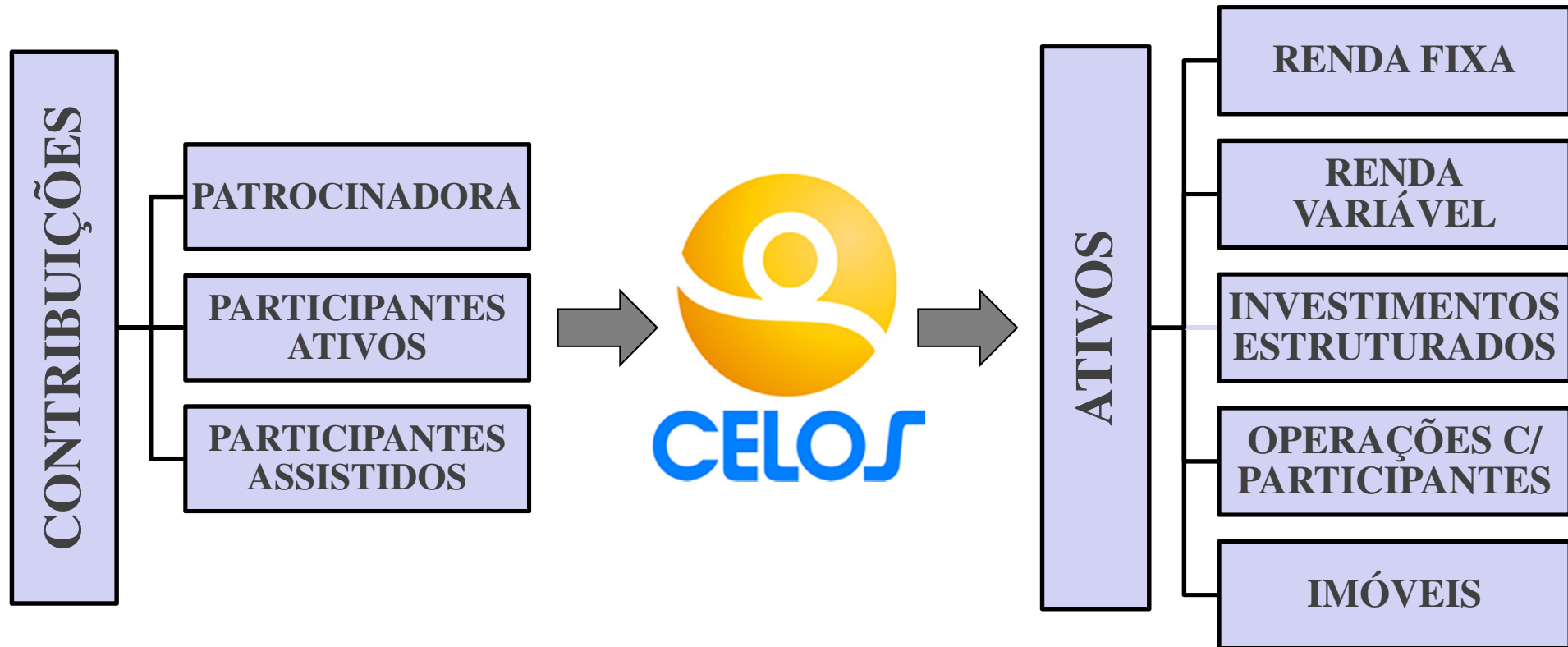
**Taxa de Inscrição: R\$ 48,96**

# INVESTIMENTOS

# INVESTIMENTOS



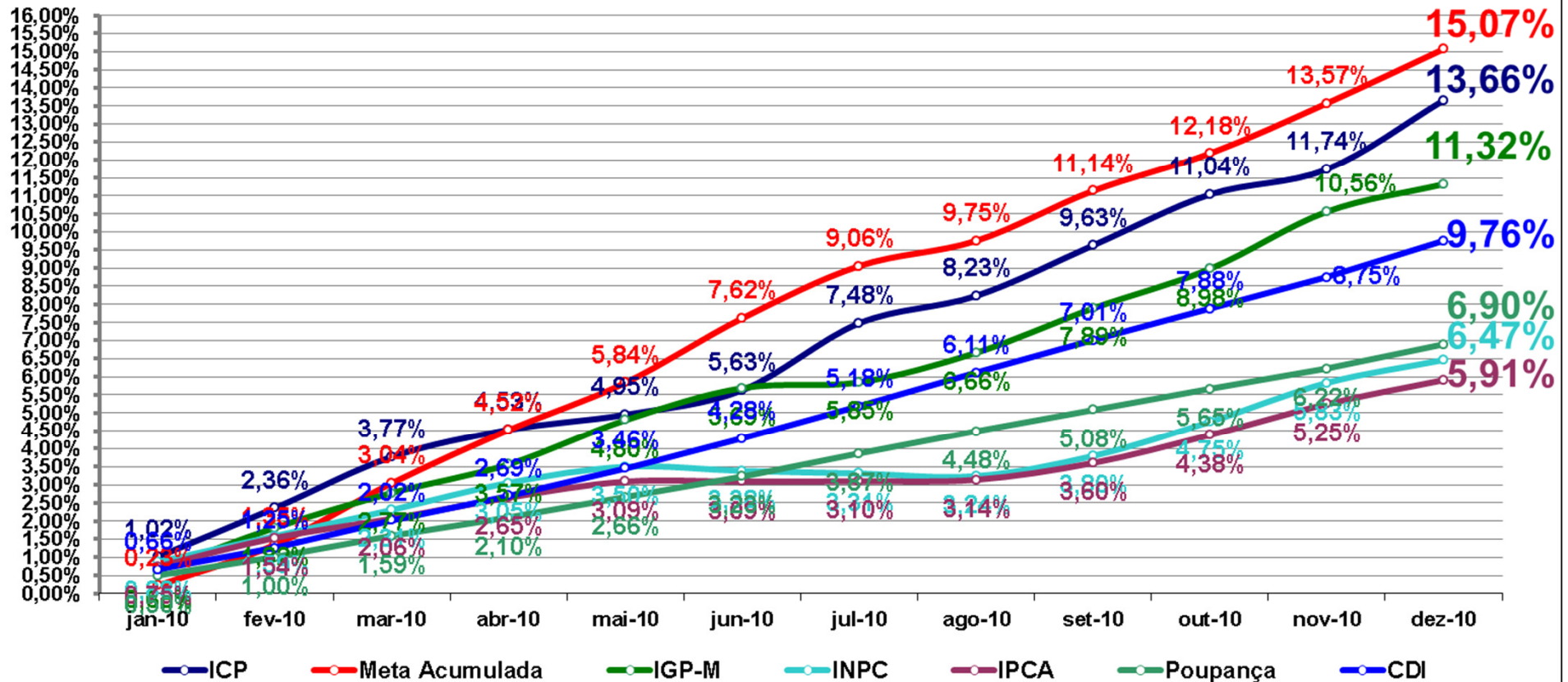
## ESTRUTURA DOS INVESTIMENTOS



# INVESTIMENTOS



IGP-M x ICP x INPC x IPCA - Acumulado 2010

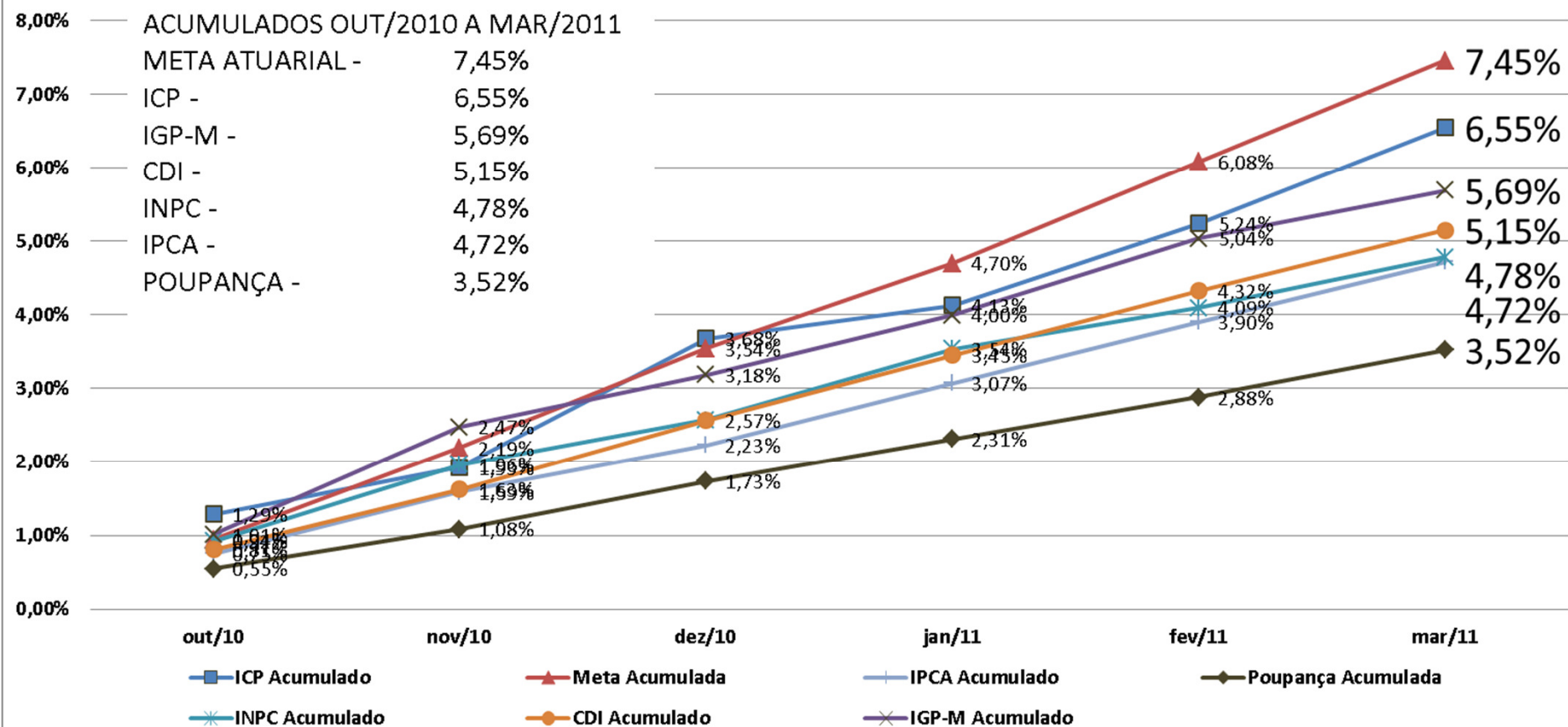




# INVESTIMENTOS



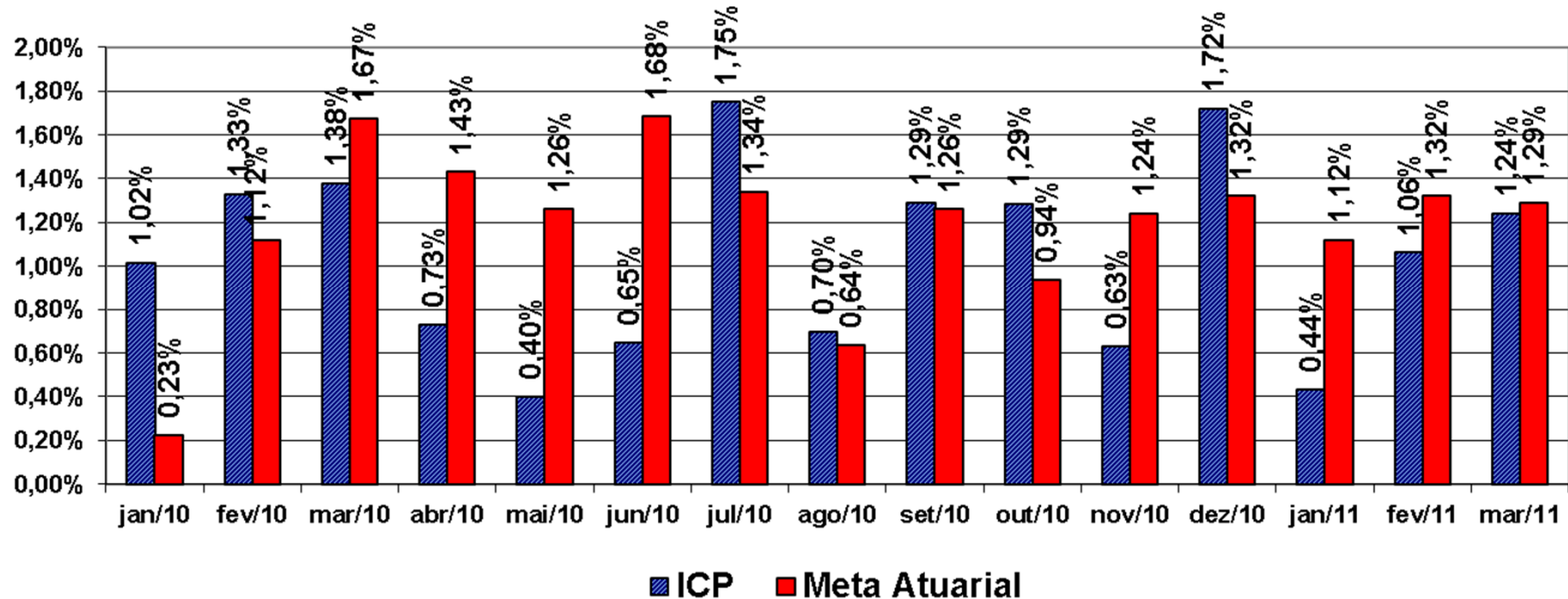
## Comparativo Indicadores Out/2010 a Mar/2011



# INVESTIMENTOS



Índice de Correção de Patrimônio - ICP x Meta Atuarial - Mensal



# INVESTIMENTOS



<b>PATRIMÔNIO TOTAL CELOS</b> DEZEMBRO 2010 - PADRÃO PREVIC <b>1.884.620.679,65</b> PATRIMÔNIO GERENCIAL - R\$ 2.333.007.985,28			
<b>RENDA FIXA</b>  1.122.980.451,41  <b>59,59%</b>	<b>LIMITES:</b> RES. 3.792: 100% P.I. CELOS: 100%	<b>TÍTULOS PÚBLICOS</b> <b>CRÉDITO PRIVADO</b> <b>FUNDOS DE RENDA FIXA</b> <b>FUNDOS REFERENCIADOS</b> <b>AUTOPAN-FIDC</b> <b>OUTROS</b>	469.153.955,99 565.790.940,79 28.329.149,49 27.479.034,35 3.356.394,99 28.870.975,79
<b>RENDA VARIÁVEL</b>  371.354.810,48  <b>19,70%</b>	<b>LIMITES:</b> RES. 3.792: 70% P.I. CELOS: 40%	<b>AÇÕES</b> CELESC ON CELESC PNB FUNDOS DE AÇÕES	63.595.700,00 54.363.700,00 9.232.000,00 307.759.110,48
<b>INVESTIMENTOS ESTRUTURADOS</b>  272.839.496,54  <b>14,48%</b>	<b>LIMITES:</b> RES. 3.792: 20% P.I. CELOS: 20%	<b>FUNDOS DE PARTICIPAÇÕES</b>  <b>FUNDOS MULTIMERCADO</b> <b>FUNDOS DE EMPRESAS EMERGENTES</b>	163.878.597,22  99.768.913,91 9.191.985,41
<b>IMÓVEIS</b>  68.153.813,45  <b>3,62%</b>	<b>LIMITES:</b> RES. 3.792: 8% P.I. CELOS: 8%	<b>IMÓVEIS</b>	68.153.813,45
<b>OPERAÇÕES COM PARTICIPANTES</b>  47.509.709,13  <b>2,52%</b>	<b>LIMITES:</b> RES. 3.792: 8% P.I. CELOS: 8%	<b>EMPRÉSTIMOS</b>	47.509.709,13
<b>DISPONIBILIDADES</b>  1.782.398,64  <b>0,09%</b>		<b>DISPONÍVEL</b>	1.782.398,64

# PATRIMÔNIO TOTAL

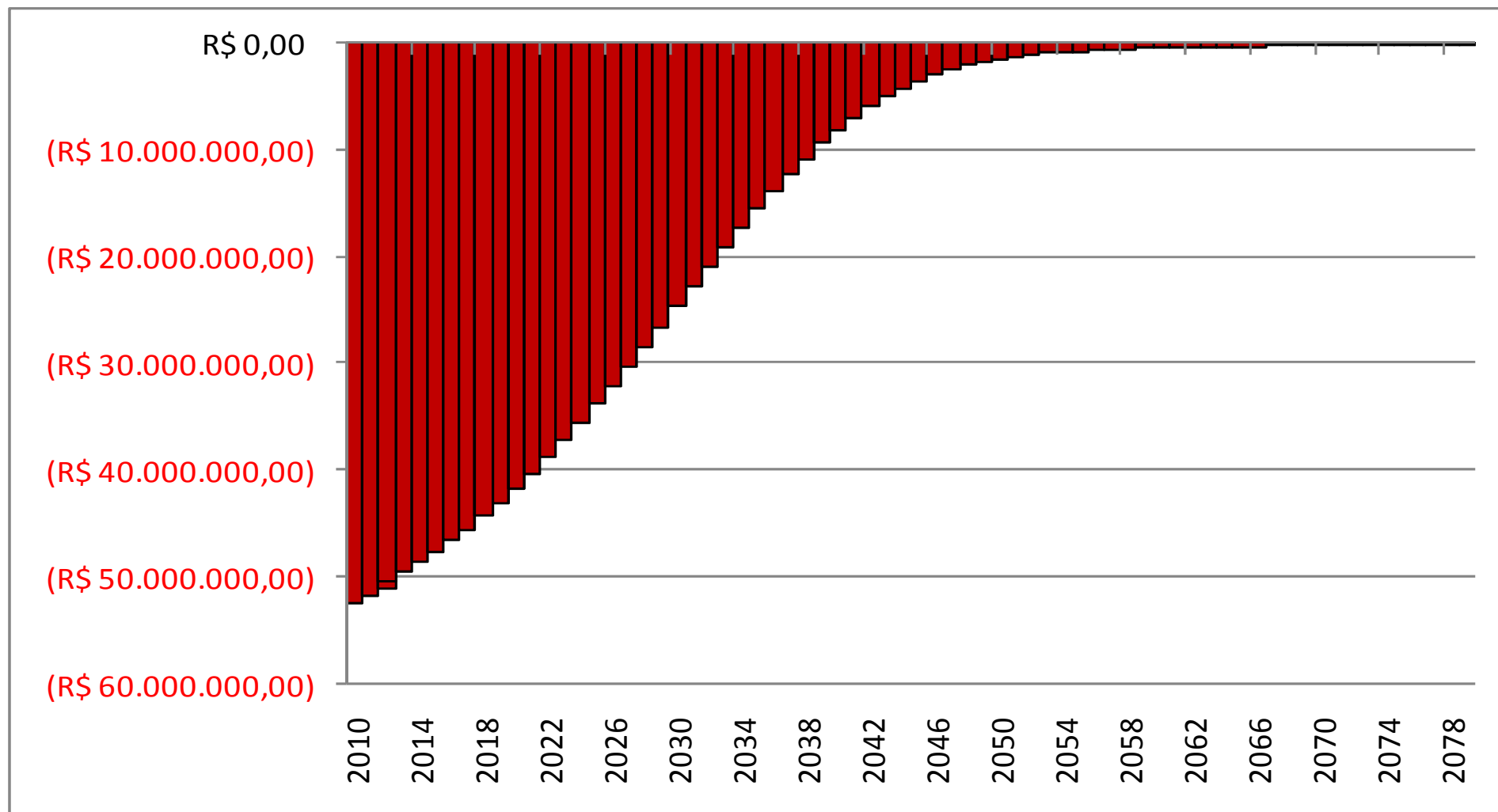


<b>PATRIMÔNIO TOTAL CELOS</b> <b>FEVEREIRO 2011 - PADRÃO PREVIC</b> <b>1.921.176.789,14</b>			
<b>PATRIMÔNIO GERENCIAL</b>		<b>2.364.803.904,41</b>	
<b>RENDA FIXA</b>  1.169.011.373,18  <b>60,85%</b>	<b>LIMITES:</b> RES. 3.792: 100% P.I. CELOS: 100%	<b>TÍTULOS PÚBLICOS</b> <b>CRÉDITO PRIVADO</b> <b>FUNDOS DE RENDA FIXA</b> <b>FUNDOS REFERENCIADOS</b> <b>AUTOPAN-FIDC</b> <b>OUTROS</b>	467.022.736,70 610.106.515,46 28.470.258,73 27.256.733,20 3.418.365,11 32.736.763,98
<b>RENDA VARIÁVEL</b>  352.041.723,44  <b>18,32%</b>	<b>LIMITES:</b> RES. 3.792: 70% P.I. CELOS: 40%	<b>AÇÕES</b> <b>CELESC ON</b> <b>CELESC PNB</b> <b>FUNDOS DE AÇÕES</b>	77.237.019,22 67.315.536,33 9.921.482,89 274.804.704,22
<b>INVESTIMENTOS ESTRUTURADOS</b>  275.983.705,62  <b>14,37%</b>	<b>LIMITES:</b> RES. 3.792: 20% P.I. CELOS: 20%	<b>FUNDOS DE PARTICIPAÇÕES</b> <b>FUNDOS MULTIMERCADO</b> <b>FUNDOS DE EMPRESAS EMERGENTES</b>	170.352.264,70 96.472.578,32 9.158.862,61
<b>IMÓVEIS</b>  71.117.138,95  <b>3,70%</b>	<b>LIMITES:</b> RES. 3.792: 8% P.I. CELOS: 8%	<b>IMÓVEIS</b>	71.117.138,95
<b>OPERAÇÕES COM PARTICIPANTES</b>  52.151.109,99  <b>2,71%</b>	<b>LIMITES:</b> RES. 3.792: 8% P.I. CELOS: 8%	<b>EMPRÉSTIMOS</b>	52.151.109,99
<b>DISPONIBILIDADES</b>  871.737,96  <b>0,05%</b>		<b>DISPONÍVEL</b>	871.737,96

# ALM - TRANSITÓRIO



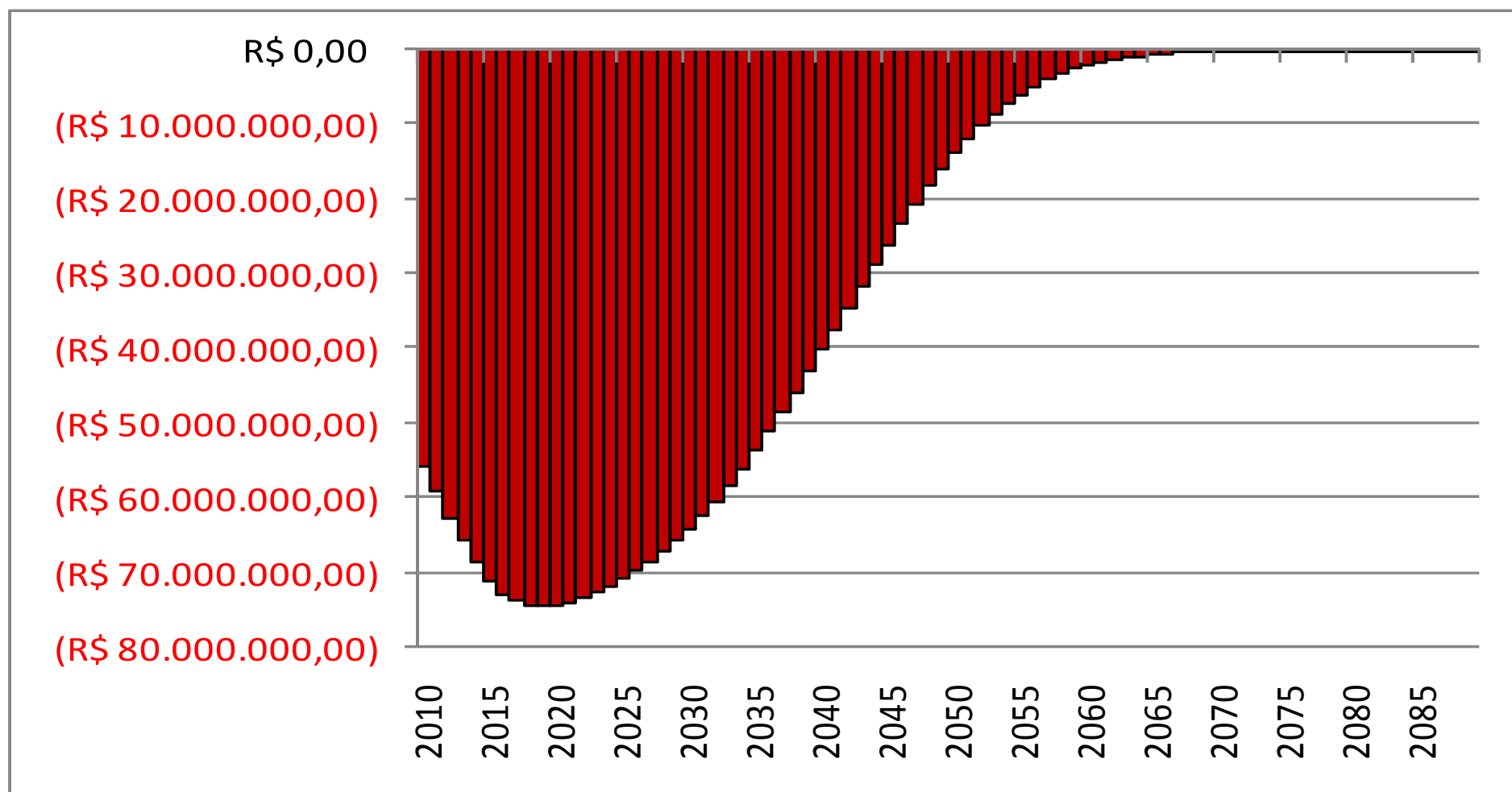
## Fluxo do Passivo – Plano Transitório



# ALM - MISTO



## Fluxo do Passivo – Plano Misto

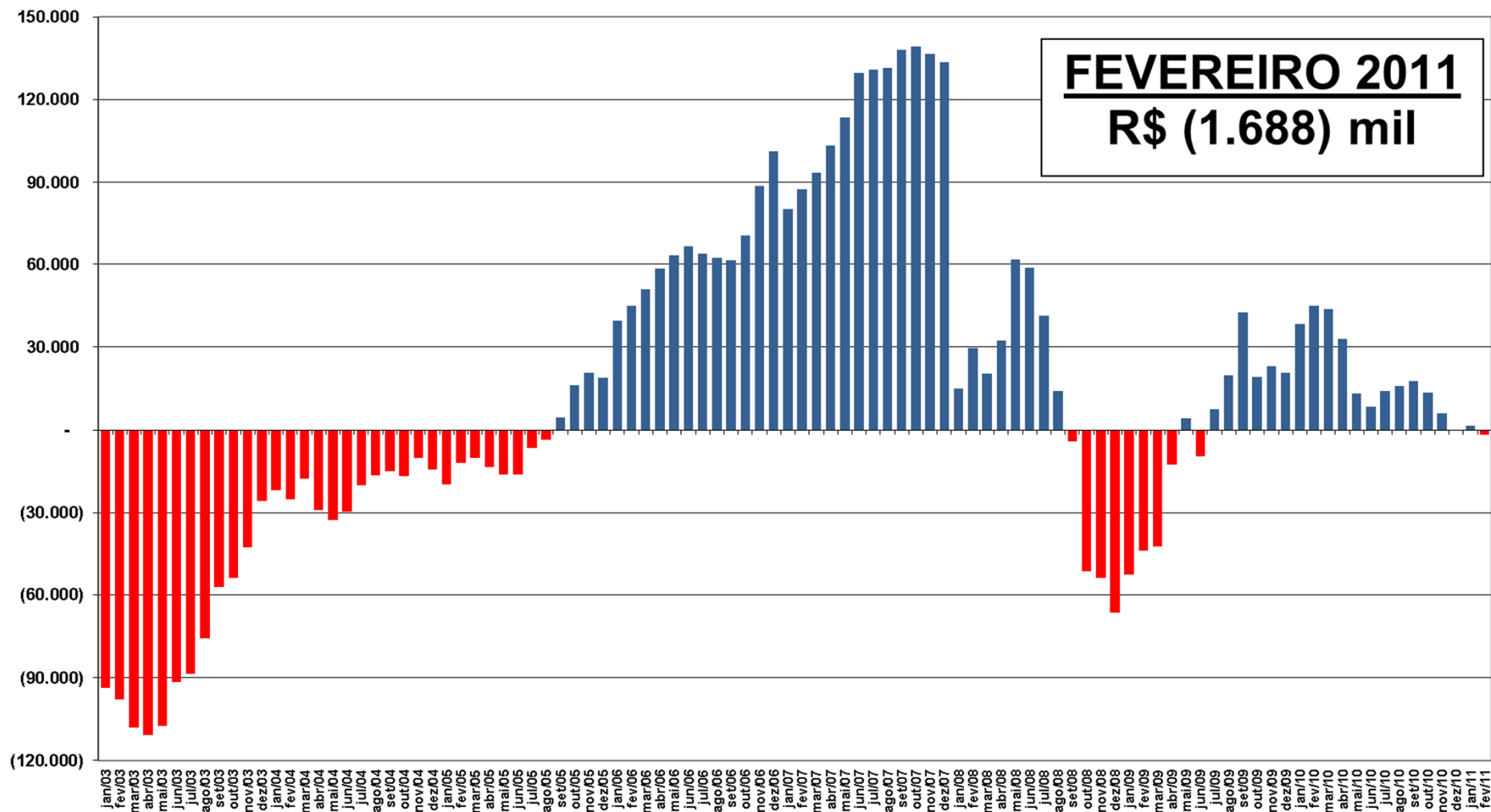


# INVESTIMENTOS



DÉFICIT - SUPERÁVIT

**FEVEREIRO 2011**  
**R\$ (1.688) mil**



# SITUAÇÃO PATRIMONIAL



## RECEITAS E DESPESAS

EVOLUÇÃO PATRIMONIAL						
	2006	2007	2008	2009	2010	2011 (Bim.)
Patrimônio Inicial	1.431.982	1.630.258	1.844.442	1.966.171	2.122.487	2.333.008
(+) Contribuições	48.568	54.820	63.935	68.156	70.471	13.587
(+) Rentabilidade	240.790	263.141	176.662	222.686	278.053	43.925
(-) Pgto de Benefícios	(86.438)	(98.511)	(112.916)	(127.391)	(131.085)	(24.398)
(-) Custeio Administrativo	(4.644)	(5.266)	(5.592)	(7.135)	(6.918)	(1.318)
(=) Patrimônio Final	1.630.258	1.844.442	1.966.171	2.122.487	2.333.008	2.364.804



# PROVISIONAMENTOS 2010



DATA	EMPRESA	VALOR
31/12/2010	SUCOS/VOGES/GELRE	R\$ 63,5 milhões

## HISTÓRICO DA PROVISÃO

DATA: 31/12/2010

VALOR: R\$ 63,5 milhões

MOTIVO: Inadimplência motivada pela crise mundial

EMPRESAS: Sucos do Brasil

Voges Metalúrgica

Gelre Trabalho Temporário

# PROVISIONAMENTO 2009



DATA	EMPRESA	VALOR
31/12/2009	CEBEL	R\$ 43,5 milhões

## HISTÓRICO DA PROVISÃO

DATA: 31/12/2009  
VALOR: R\$ 43,5 milhões  
MOTIVO: Inadimplência motivada pela queda da barragem  
EMPRESA: Centrais Elétricas de Belém - CEBEL

## INVESTIMENTOS / PROVISÕES



DATA	EMPRESA	VALOR INVESTIDO	VALOR PROVISIONADO
2008	SUCOS DO BRASIL	30.000.000	38.395.414
2007	VOGES METALÚRGICA	10.000.000	16.646.724
2007	GELRE TRAB. TEMP.	10.000.000	8.435.385
2006	CEBEL	29.136.084	43.530.000
<b>TOTAL</b>		<b>79.136.084</b>	<b>107.007.524</b>

# AÇÕES DA CELESC

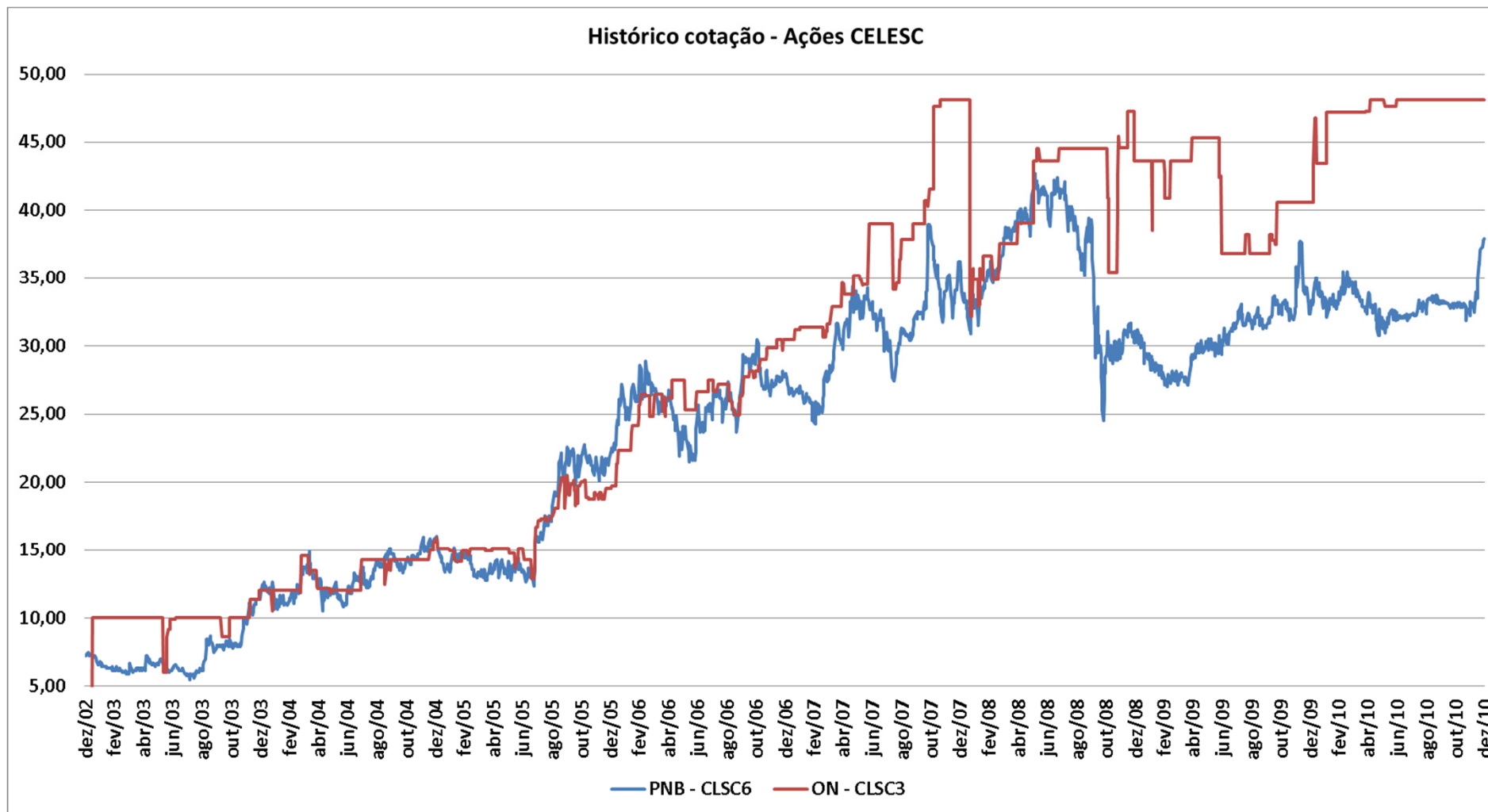


## Posição CELOS nas ações da Celesc:

Posição em ações ON estratégia para compor o Conselho de Administração da Celesc.

AÇÕES		QUANTIDADE	VALOR 31/12/2010
CELESC ON	CLSC3	1.087.274	54.363.700,00
CELESC PNB	CLSC6	230.800	9.232.000,00
TOTAL			63.595.700,00

# AÇÕES DA CELESC



# AÇÕES DA CELESC



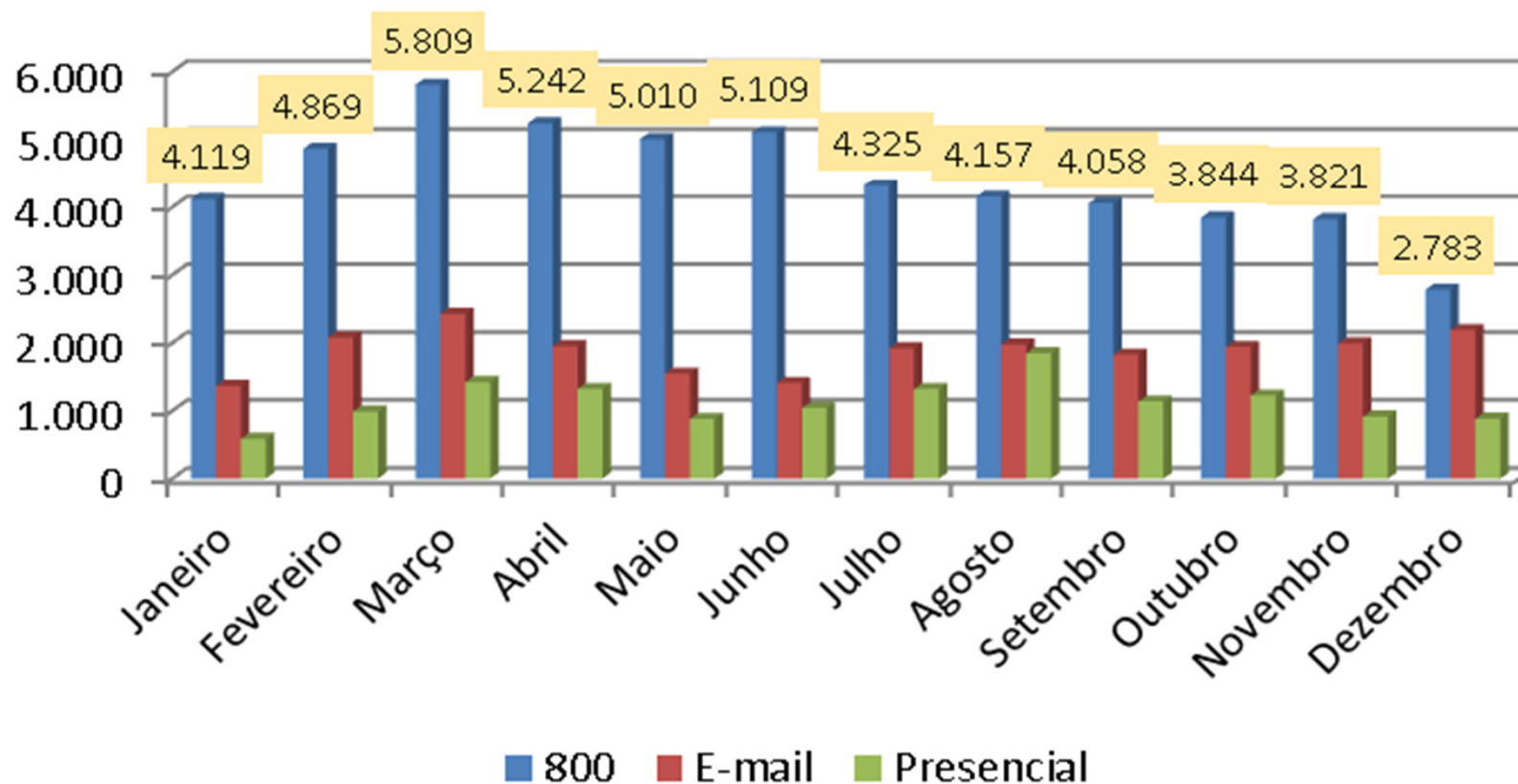
ANO	Rentabilidade anual		Rentabilidade acumulada	
	PNB	ON	PNB	ON
2.003	56,96%	19,47%	56,96%	19,47%
2.004	39,51%	30,00%	118,96%	55,30%
2.005	37,00%	25,30%	199,97%	94,60%
2.006	27,75%	55,96%	283,21%	203,51%
2.007	30,54%	57,74%	400,24%	378,76%
2.008	-16,48%	-9,25%	317,81%	334,47%
2.009	6,98%	-6,92%	346,97%	304,40%
2.010	17,16%	18,38%	423,68%	378,72%

# ATENDIMENTO

# ATENDIMENTO

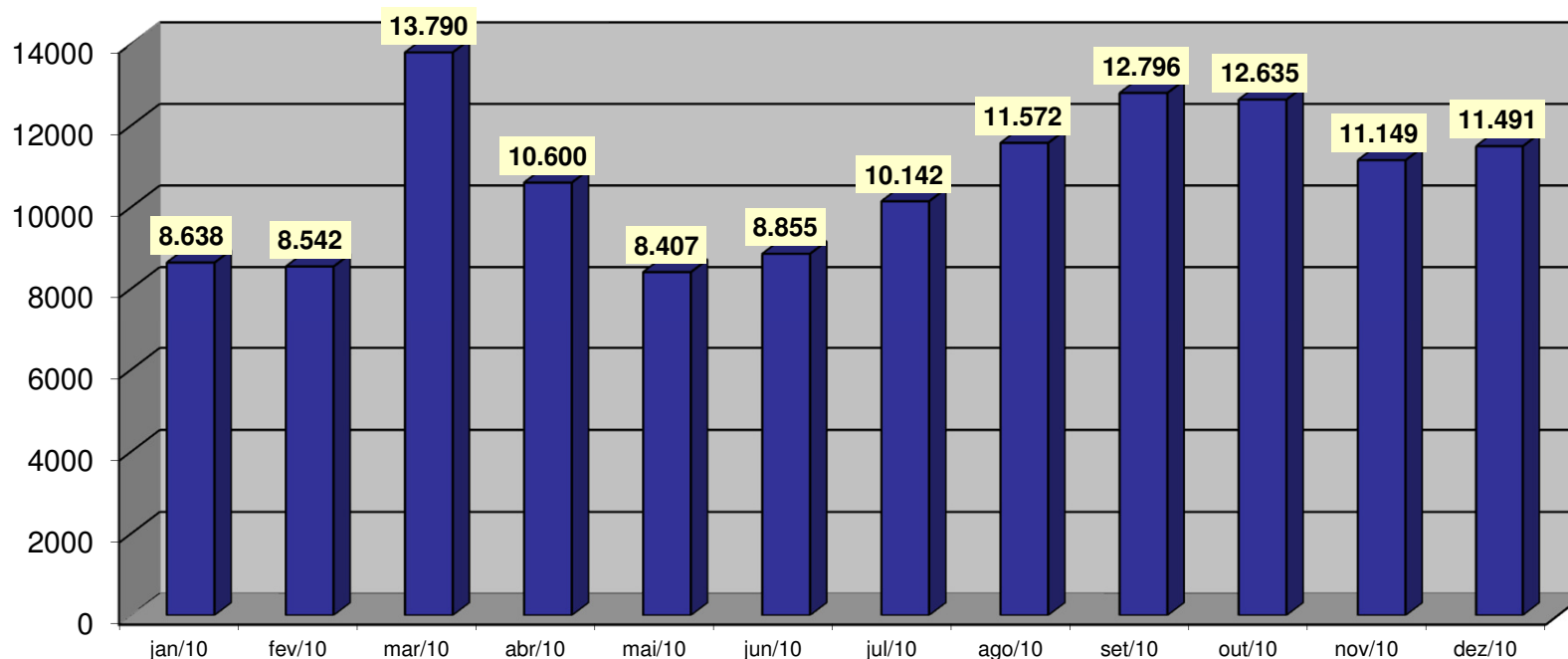


## Atendimentos em 2010





## Acessos ao Autoatendimento em 2010

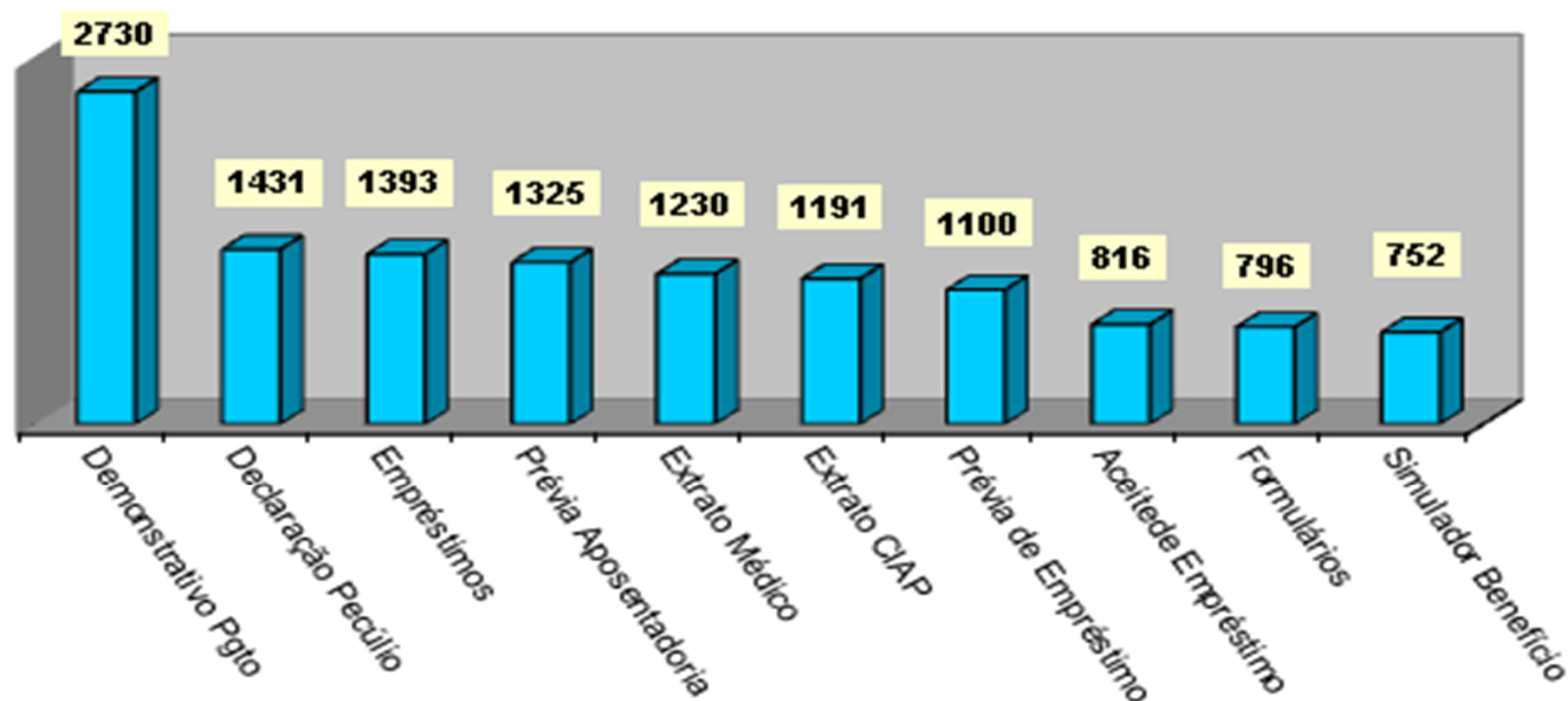


O autoatendimento do Portal é um sistema de informação, que atende tanto os usuários como os atendentes e prepostos da Celos, por isso, serve como referência do volume geral de atendimentos prestados.

# ATENDIMENTO



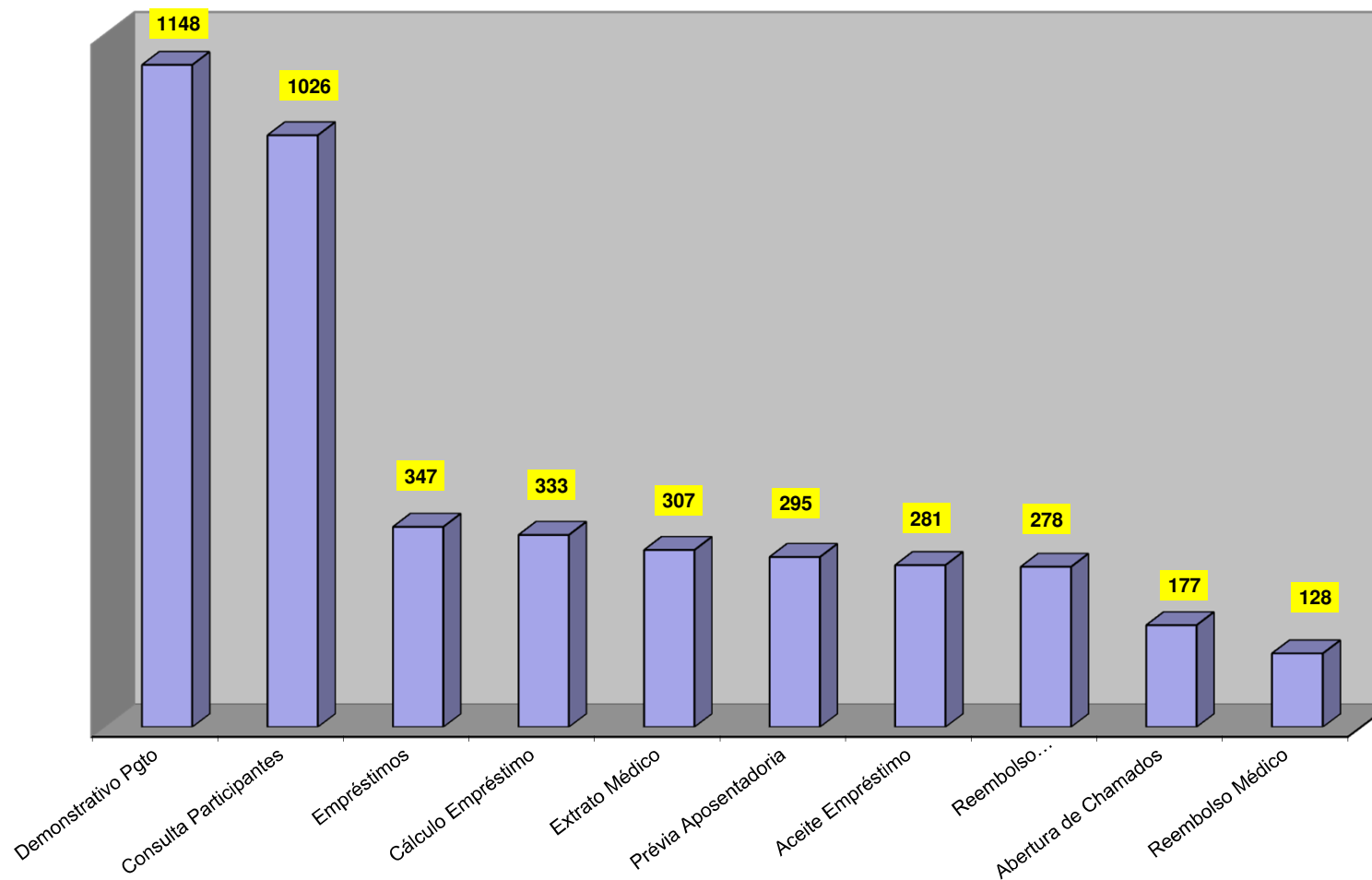
Itens mais acessados  
pelos Participantes - 12/2010



# ATENDIMENTO



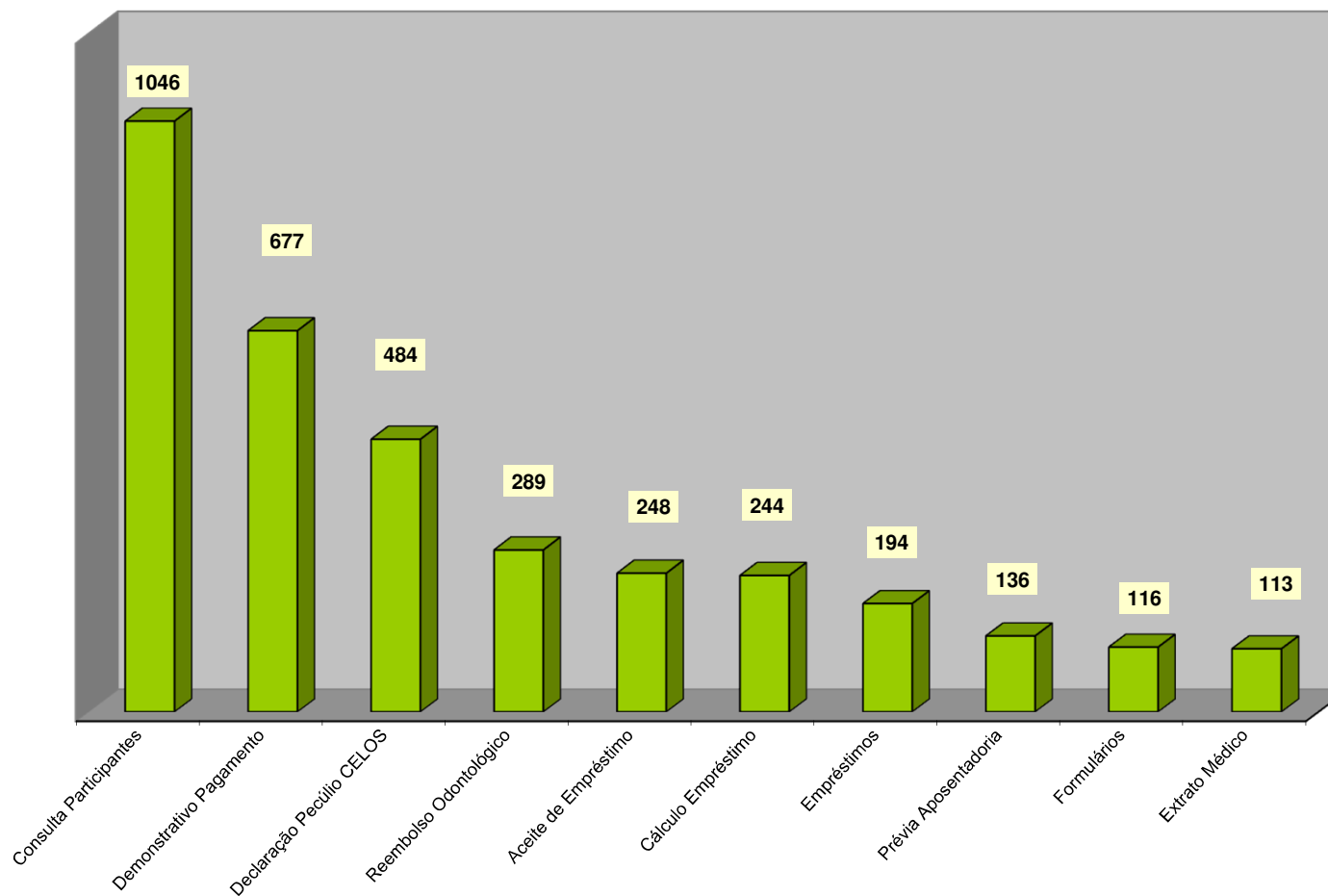
Itens mais acessados  
pelos atendentes - 12/2010



# ATENDIMENTO



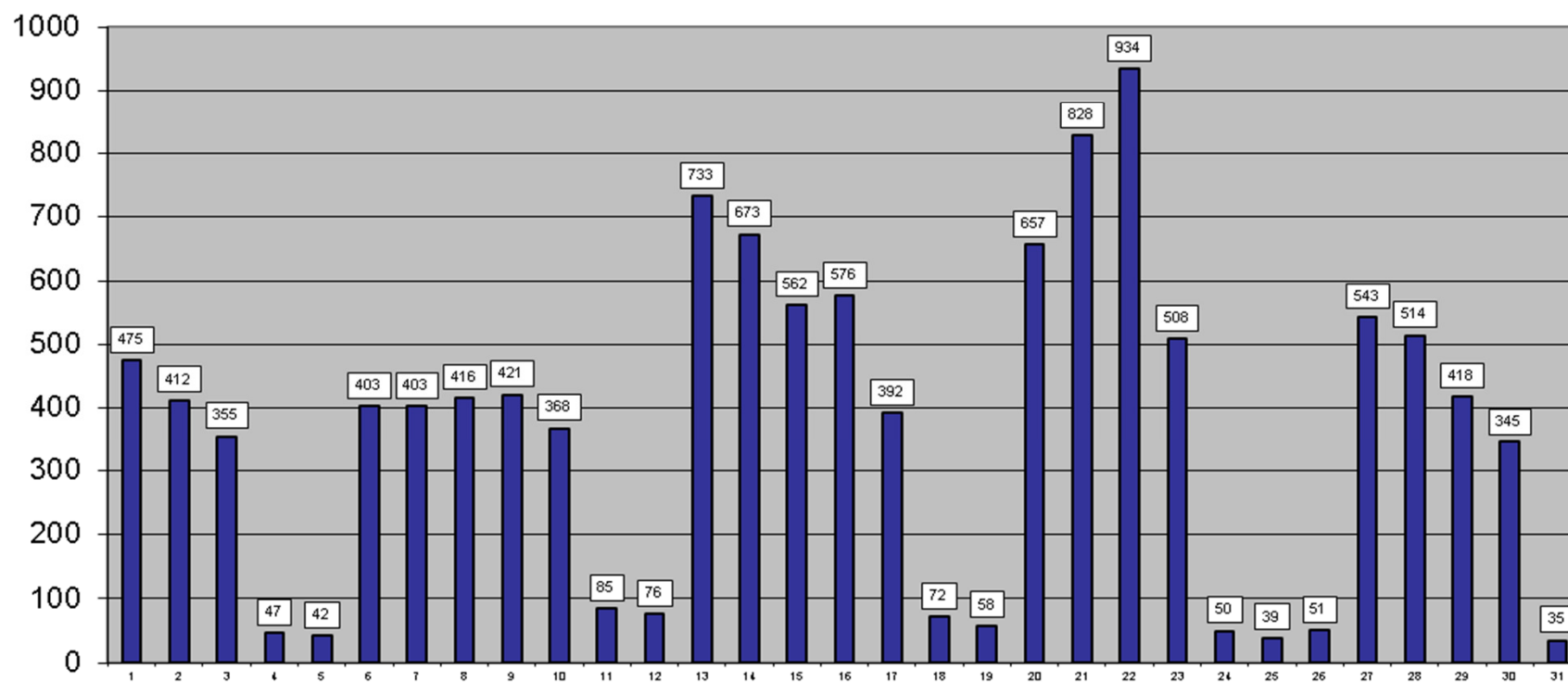
Itens mais acessados  
pelos Prepostos - 12/2010



# ATENDIMENTO



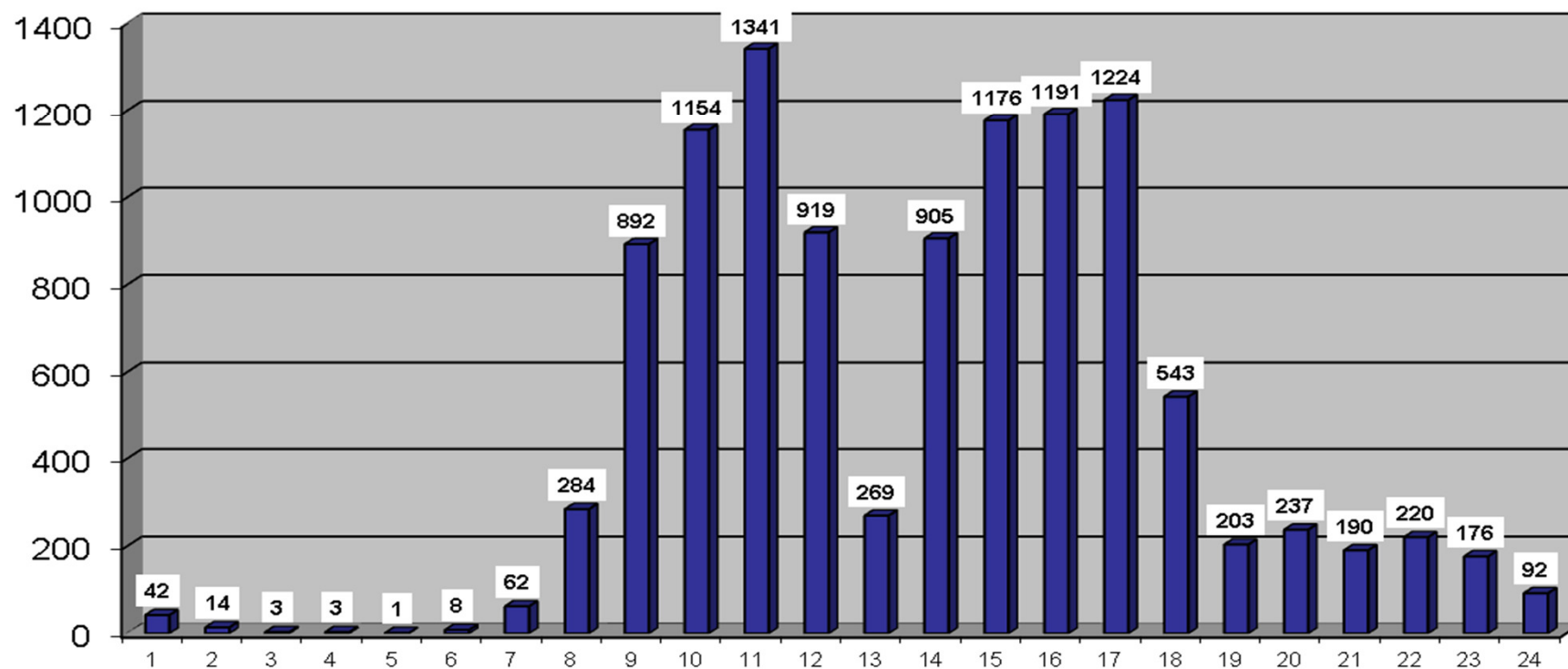
## Acessos Diários - 12/2010



# ATENDIMENTO



## Acessos por horário - 12/2010



# RESULTADOS



## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO



## RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

<b>ATIVO: Item Avaliado</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
<b>0800</b>	<b>8,0</b>	<b>8,7</b>	<b>8,9</b>	<b>9,0</b>	<b>9,0</b>
<b>Prepostos</b>	<b>7,9</b>	<b>8,4</b>	<b>8,6</b>	<b>8,6</b>	<b>8,6</b>
<b>Desempenho Diretoria/Gestão da Celos</b>	<b>7,8</b>	<b>8,1</b>	<b>8,3</b>	<b>8,5</b>	<b>8,2</b>
<b>Atendimento Sede</b>	<b>8,2</b>	<b>9,2</b>	<b>9,2</b>	<b>9,2</b>	<b>9,2</b>
<b>Plano de Aposentadoria</b>	<b>7,3</b>	<b>8,0</b>	<b>8,2</b>	<b>8,0</b>	<b>7,9</b>
<b>Empréstimos</b>	<b>8,1</b>	<b>9,0</b>	<b>8,8</b>	<b>8,9</b>	<b>8,5</b>
<b>Plano de Saúde AMHOR</b>	<b>8,0</b>	<b>8,9</b>	<b>8,6</b>	<b>8,6</b>	<b>-</b>
<b>Plano Celos Saúde</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>8,6</b>
<b>Plano Odontológico</b>	<b>7,5</b>	<b>8,7</b>	<b>8,4</b>	<b>8,3</b>	<b>8,8</b>
<b>Nota Geral para a Celos</b>	<b>-</b>	<b>8,6</b>	<b>8,5</b>	<b>8,6</b>	<b>8,5</b>
<b>ASSISTIDO: Item Avaliado</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
<b>0800</b>	<b>8,2</b>	<b>9,2</b>	<b>9,3</b>	<b>9,4</b>	<b>9,0</b>
<b>Prepostos</b>	<b>8,1</b>	<b>9,2</b>	<b>9,2</b>	<b>9,3</b>	<b>9,0</b>
<b>Desempenho Diretoria/Gestão da Celos</b>	<b>7,8</b>	<b>8,7</b>	<b>8,8</b>	<b>8,8</b>	<b>8,6</b>
<b>Atendimento Sede</b>	<b>8,4</b>	<b>9,5</b>	<b>9,4</b>	<b>9,6</b>	<b>9,4</b>
<b>Plano de Aposentadoria</b>	<b>6,6</b>	<b>8,1</b>	<b>8,3</b>	<b>7,8</b>	<b>7,5</b>
<b>Empréstimos</b>	<b>7,9</b>	<b>9,2</b>	<b>9,4</b>	<b>9,0</b>	<b>9,1</b>
<b>Plano de Saúde AMHOR</b>	<b>8,0</b>	<b>9,4</b>	<b>9,3</b>	<b>9,0</b>	<b>-</b>
<b>Plano Celos Saúde</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>8,9</b>
<b>Plano Odontológico</b>	<b>7,7</b>	<b>8,8</b>	<b>9,0</b>	<b>8,8</b>	<b>9,0</b>
<b>Nota Geral para a Celos</b>	<b>-</b>	<b>9,1</b>	<b>9,1</b>	<b>9,0</b>	<b>9,0</b>





***Obrigado pela sua presença!***

Esse arquivo está disponível no Portal da CELOS ([www.celos.com.br](http://www.celos.com.br))  
no menu Downloads, link: "Prestação de Contas - Ano 2010".