



FUSESC

FUNDAÇÃO CODESC
DE SEGURIDADE SOCIAL

ENVELOPAMENTO FECHADO.
PODE SER ABERTO PELA ECT.

Relatório Anual 2009

Elaborado e publicado
atendendo a legislação vigente



sempre perto de você



Proximidade com participantes faz a Furesc mais forte

A proximidade com os participantes faz a Furesc cada vez mais forte. Ela acontece por uma vinculação intensa que se realiza na prestação diária de bons serviços, e também em um fluxo de comunicação cada vez mais potente que permite o acompanhamento cotidiano de tudo o que acontece na entidade.

Este Relatório Anual contém as informações exigidas pela legislação da previdência complementar. Mas para a Furesc ele é mais do que isto: é uma oportunidade de explicar e refletir sobre a gestão da instituição. É mais um instrumento de transparência, mais um exercício de proximidade.

Nesta edição falaremos de muitas coisas boas. De resultados financeiros favoráveis, da superação das ondas da crise financeira internacional, do pagamento cada vez maior de benefícios e de processos admi-

nistrativos cada vez mais ágeis e eficientes. Veremos que a satisfação com os serviços e a gestão da Furesc foi constatada em pesquisa, coroando o esforço permanente que fazemos para fazer da Furesc um instrumento de garantia do futuro que, no presente, também auxilia a obter qualidade de vida e tranquilidade.

Por tudo isso, este Relatório Anual, que se refere ao exercício de 2009, é especial. Ele deixa evidente que estamos no rumo certo, no caminho que preserva e fortalece o patrimônio de cada um, na direção da prestação de serviços cada vez melhores. Estamos verdadeiramente cumprindo o objetivo de permanecer *sempre perto de você*.

José Manoel de Oliveira
Diretor Superintendente

Aroldo B. Ouriques Filho
Diretor Financeiro

Bruno José Bleil
Diretor Administrativo e de Seguridade



Entidade associada à Abrapp, Sindapp, ICSS, ANCEP e ASCPREV.

PATROCINADORAS

BB/BESC, Badesc, Bescor, Codesc e Fusesc.

CONSELHO DELIBERATIVO

Efetivos: Joventino Scremin (Presidente), Roberto Luiz de Oliveira, Volnei Tarcio Sousa, Vânio Boing, Antônio Sérgio Gouvêa, Júlio César Correa Búrigo

Suplentes: Maurício Vicente de Barros, Patrícia de Carvalho Kuerten Neves, Odilon Barreto dos Santos, Raul Ferreira, José Carlos Mantovani.

DIRETORIA EXECUTIVA

José Manoel de Oliveira (Diretor Superintendente), Aroldo Benjamin Ouriques Filho (Diretor Financeiro), Bruno José Bleil (Diretor Administrativo e de Segurança).

CONSELHO FISCAL

Titulares: Mauro Tubias Benedet (Presidente), Edison Silva de Orleans, José Luciano Silva e Ricardo Bayer Battistotti

Suplentes: Luiz Gonzaga Ferreira, Maria Helena Scalvi, Pedro Paulo Flor.

COMITÊ DE INVESTIMENTOS

Ernesto Montibeler Filho (Gerente de Investimentos da Fusesc), João Carlos Silveira dos Santos (Gerente Contábil e de Controle da Fusesc), Fausto Antônio Zimmerman (Coordenador de Investimentos da Fusesc), Janis Regina Dal Pont (Autopatrocínio), Alexandre Studart Nogueira (Gerente Financeiro do BADESC), Carlos Eduardo Ferreira (Aposentado Multifuturo I), José Luiz Antonacci Carvalho (Aposentado do Plano Multifuturo II - indicado pela Associação dos Aposentados), Airton dos Santos (Associação dos Aposentados).

COMITÊ DE IMÓVEIS

Ernesto Montibeler Filho (Gerente de Investimentos da Fusesc), Patrícia de Carvalho Kuerten Neves (Gerente Administrativo e de Recursos Humanos da Fusesc), Fausto Antônio Zimmerman (Coordenador de Investimentos da Fusesc), Aramis Fiates (Autopatrocínio), Luiz Felipe Clasen (Aposentado Multifuturo II), Henrique Luz Glória (Aposentado Multifuturo I), Euclides César Garcia (Aposentado Plano de Benefícios I - indicado pela Associação dos Aposentados).

PRODUÇÃO

Quorum Comunicação

TEXTO E EDIÇÃO

Gastão Cassel (DRT/RS 6166)

PROJETO GRÁFICO

Audrey Schmitz Schweitzer

TIRAGEM

8,5 mil exemplares

Impresso em papel reciclado

Este relatório foi revisado pela Área de Comunicação da FUSESC e tem como base a legislação vigente:

Leis Complementares n. 108 e 109/2001

Resolução CGPC n. 13/2004

Resolução CGPC n. 23/2006

Resolução CMN n. 3792/2009

Edição concluída em 19 de abril de 2010

Financeiro

Rentabilidade continua superando metas.....	6
Política de investimentos prioriza baixo risco.....	8
Em dois anos, Fusesc tem rentabilidade maior que média do setor.....	9

Previdenciário

Fusesc adota nova tábua de longevidade e reduz taxa de juros atuariais.....	10
Fundação mais saudável com patrimônio de R\$ 1,54 bi.....	12
Fusesc pagou R\$ 124 milhões em benefícios em 2009.....	13

Administrativo

Fundo administrativo cobre maior parte das despesas da Fundação.....	14
Empréstimos muito melhores.....	15
Eficiência e economia nos serviços prestados.....	16
Comunicação é proximidade.....	17
Eventos e reuniões mobilizam participantes ainda mais.....	17
Participantes estão satisfeitos.....	18

A Fusesc em minha vida

Participante Dirceu Melo.....	9
Participante Edson de Souza Pereira.....	12
Participante Lilian Jeremias.....	13
Participante Zaira Maria Bröering.....	16

Demonstrações financeiras

CD-ROM.....	19
-------------	----



Rentabilidade continua superando meta e mercado

Crise? Que crise? Na Funesec, a crise econômica que abalou a economia mundial passou faz tempo. O ajuste preciso e profissional da política de investimentos permitiu que sucessivamente a rentabilidade da Fundação se mantivesse em níveis favoráveis, acima da meta atuarial e dos principais indicadores do mercado.

A meta atuarial é o indicador da rentabilidade mínima necessária para que a Fundação acumule os recursos necessário para cumprir seus compromissos previdenciários. No caso, é a variação do INPC + 6% ao ano.

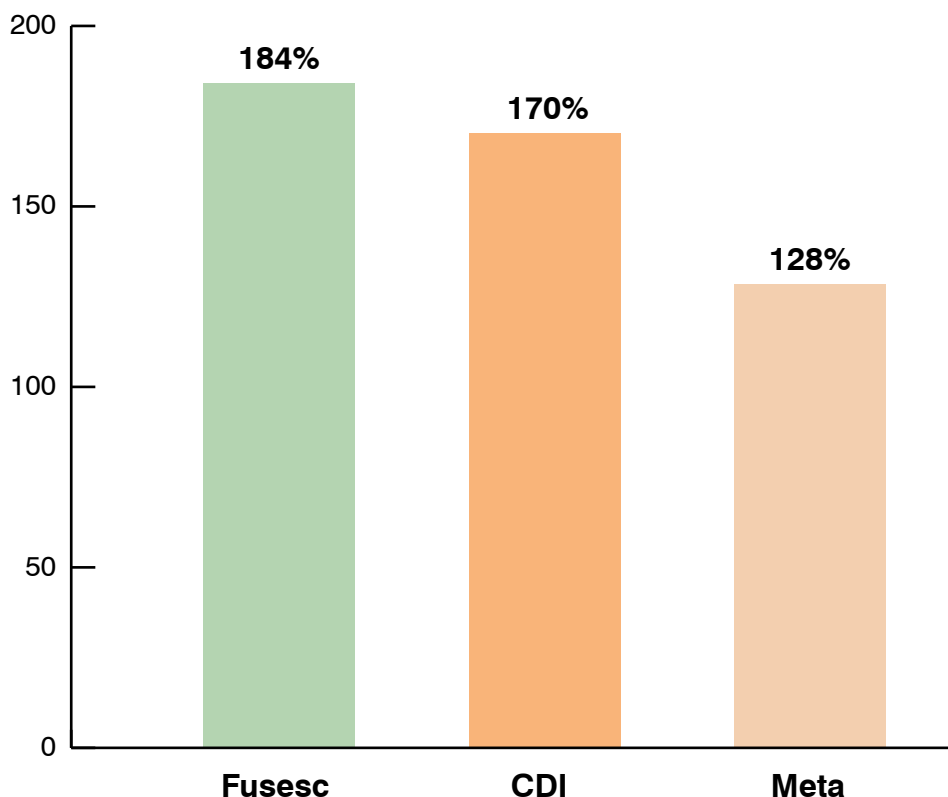
Em 2009 a rentabilidade dos investimentos da Funesec foi de 11,92%, contra uma meta atuarial de 10,42%. No mesmo período, o CDI, que é importante referência dentro do mercado, variou 9,87%.

Se considerarmos esses índices acumulados desde 2003, veremos que a rentabilidade da Fundação tem estado bem à frente dos referidos indicadores. Os investimentos da Funesec somaram 184,71% enquanto a meta atuarial a atingir era 128,33%. No período o CDI também ficou para trás, com 170,64%.

RENTABILIDADE BATE A META E O CDI

Ano	Rentab. Funesec	Taxa CDI	Meta Atuarial
2003	25,91	23,26	19,71
2004	16,36	16,18	12,32
2005	17,33	19,00	12,04
2006	16,51	15,04	8,74
2007	13,54	11,81	11,08
2008	11,87	12,38	13,64
2009	11,92	9,87	10,42
Acumul. Período	184,71	170,64	128,33

RENTABILIDADE EM 2003/2009



Os investimentos da Fusesc somaram 184,71% enquanto a meta atuarial a atingir era 128,33%. No período o CDI também ficou para trás, com 170,64%.

Política de investimentos prioriza baixo risco

Os resultados positivos obtidos pela Fundação acontecem sem que haja exposição significativa a riscos ao patrimônio dos participantes. Sustentada por análises profissionais de avaliação de risco, a Fusesc mantém uma política de investimentos com maior participa-

ção em papéis de renda fixa, especialmente títulos públicos. Sem perder as oportunidades no mercado de renda variável, através de fundos de investimento ou carteira própria.

Em 2009, a Fusesc manteve a política bem sucedida dos últimos anos, buscando a se-

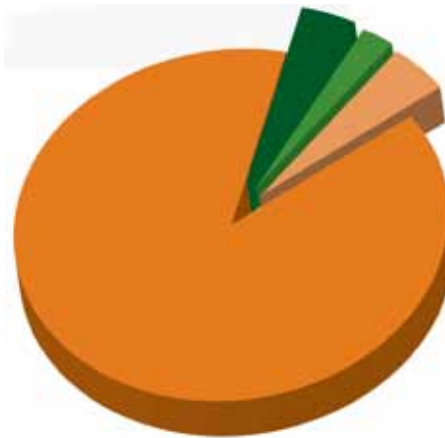
gurança representada pelos títulos públicos. O ano foi encerrado com R\$ 1,38 bilhões aplicados na renda fixa; a renda variável mobilizou R\$ 75 milhões; os empréstimos a participantes absorveram R\$ 39,7 milhões; e a carteira de imóveis ficou com R\$ 62,2 milhões.

Em dois anos Fusesc tem rentabilidade maior que média do setor

Prova da saúde da política de investimentos dos planos da Fusesc é o retorno acumulado nos últimos dois anos: 25,24%, rentabilidade superior à média dos fundos de pensão, que foi de 19,76%, de acordo com estudo feito pela empresa de consultoria RiskOffice com 139 fundações do país. O planejamento da Fundação é para que os investimentos realizados possibilitem ao participante retirar o necessário para assegurar seu poder aquisitivo e manter sua qualidade de vida. Dois anos de resultados excelentes demonstram que o planejamento foi não necessariamente para ter um ganho extraordinário,

mas de exposição menor ao risco. A política de investimentos preza pela liquidez, pela segurança e por uma rentabilidade que mantenha o equilíbrio dos planos de benefícios.

Prova da saúde financeira da Fusesc é o retorno acumulado nos últimos dois anos: 25,24%.



RENTABILIDADE COM MENOR RISCO

Distribuição dos ativos por tipo de investimento (2009)

- Renda Fixa: 88,63%
- Renda Variável: 4,82%
- Empréstimos: 2,55%
- Imóveis: 4%



DIRCEU MELO

Há 13 anos, Dirceu Francisco de Mello conclui seu tempo de trabalho e se aposentou. Mas o ex-gerente do Besc resolveu fazer do fim da carreira o início de uma nova vida: apoiado pelos rendimentos da Fusesc, montou uma corretora de seguros e manteve o padrão de vida a que estava acostumado. “Não daria para me manter apenas com a aposentadoria do INSS. Mais do que nunca, hoje tenho consciência de que todos os trabalhadores brasileiros deveriam ter um plano de previdência complementar, sobretudo os que têm qualidade, eficiência e seguridade, como os da Fusesc”, explica. Agora aos 66 anos, o participante divide o tempo da sua corretora de seguros com a esposa, os dois filhos e o neto – mas nem pensa em parar de trabalhar. “Ainda sou jovem, produtivo, e inclusive estou gerando empregos, o que é muito gratificante”, conclui.



Fusesc adota nova tábua de longevidade e reduz taxa de juros atuariais

Em dezembro de 2009, o Conselho Deliberativo aprovou proposta da Diretoria Executiva da Fundação para alterar a tábua de mortalidade utilizada para os planos de benefícios (a tábua adotada pela Fusesc era a AT-83 e passou a ser a AT-2000). Além disso, também aprovou a redução da taxa de juros atuariais. Todos os anos a entidade verifica a adequação das hipóteses biométricas e financeiras (tábua de mortalidade e taxa de juros) que serão utilizadas na avaliação dos seus planos de benefícios. Essa avaliação é imprescindível para apurar o valor das reservas matemáticas necessárias para garantir o pagamento de benefícios de renda vitalícia.

O estudo elaborado pela consultoria atuarial externa verificou a aderência das tábuas a serem utilizadas. O resultado mostrou que a tábua AT-2000 é a mais adequada para os cálculos das reservas para o longo prazo, estimando uma longevidade maior para os participantes. Além disso, sua utilização está alinhada com as

novas orientações da legislação vigente. Com a utilização da tábua de mortalidade AT-2000, a Fundação irá considerar o pagamento de benefícios para os participantes por um período maior.

A ampliação da longevidade é uma realidade comprovada pelos estudos do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, que divulgou um aumento na expectativa de vida do brasileiro ao nascer, de 69 anos, sete meses e 29 dias para 72 anos, 10 meses e 10 dias de 1998 a 2008. A tábua AT-2000 prevê uma expectativa de vida de 81,3 anos. A mudança de tábua traz mais segurança para os participantes. É uma estratégia conservadora e coerente.

Todos os anos a entidade verifica a tábua de mortalidade e a taxa de juros que serão utilizadas na avaliação dos seus planos de benefícios.

Superávit do período			
	2003	2006	2009
Superávit acumulado	21.775	108.904	100.799
Mudança de tábua de expectativa de vida	5.665	19.261	2.845
Redução da taxa de juros atuariais de 6% para 5,5%	-	-	32.405

Nova taxa de juros

Além da alteração da tábua, a taxa de juros atuariais também foi modificada: passou de 6% a.a. para 5,5% a.a. A decisão foi baseada na análise da tendência da taxa real de juros da economia no longo prazo. A taxa de juros é utilizada na projeção da expectativa de rentabilidade dos ativos que lastreiam o pagamento dos benefícios previstos nos planos.

Com a redução, estima-se um maior equilíbrio econômico para a constituição das provisões matemáticas de rendas vitalícias.

Acompanhamento permanente

As alterações das hipóteses biométricas e financeiras refletem um permanente acompanhamento da legislação e dão mais segurança nos cálculos efetuados pela entidade para o pagamento de benefícios aos participantes.

Esse posicionamento pôde ser comprovado desde 2006, quando a Fundação antecipou-se à exigência da CGPC nº 18/2006 e promoveu a alteração da tábua de mortalidade da GAM-83, agravada em um ano, para a AT-83 integralmente. Naquela ocasião, foram absorvidos aproximadamente R\$ 20 milhões do superávit dos três planos. Com as alterações de 2009, foram necessários aproximadamente R\$ 35 milhões do superávit dos três planos.

O ajuste gradual das hipóteses atuariais e financeiras à CGPC nº 26/2008 - que trata da distribuição de superávit - possibilita que, mantidas as condições de resultados permanentes, agora mais adequados às médias de retorno dos investimentos de curto e longo prazo, a Fusesc obtenha as condições necessárias para a distribuição de superávit.

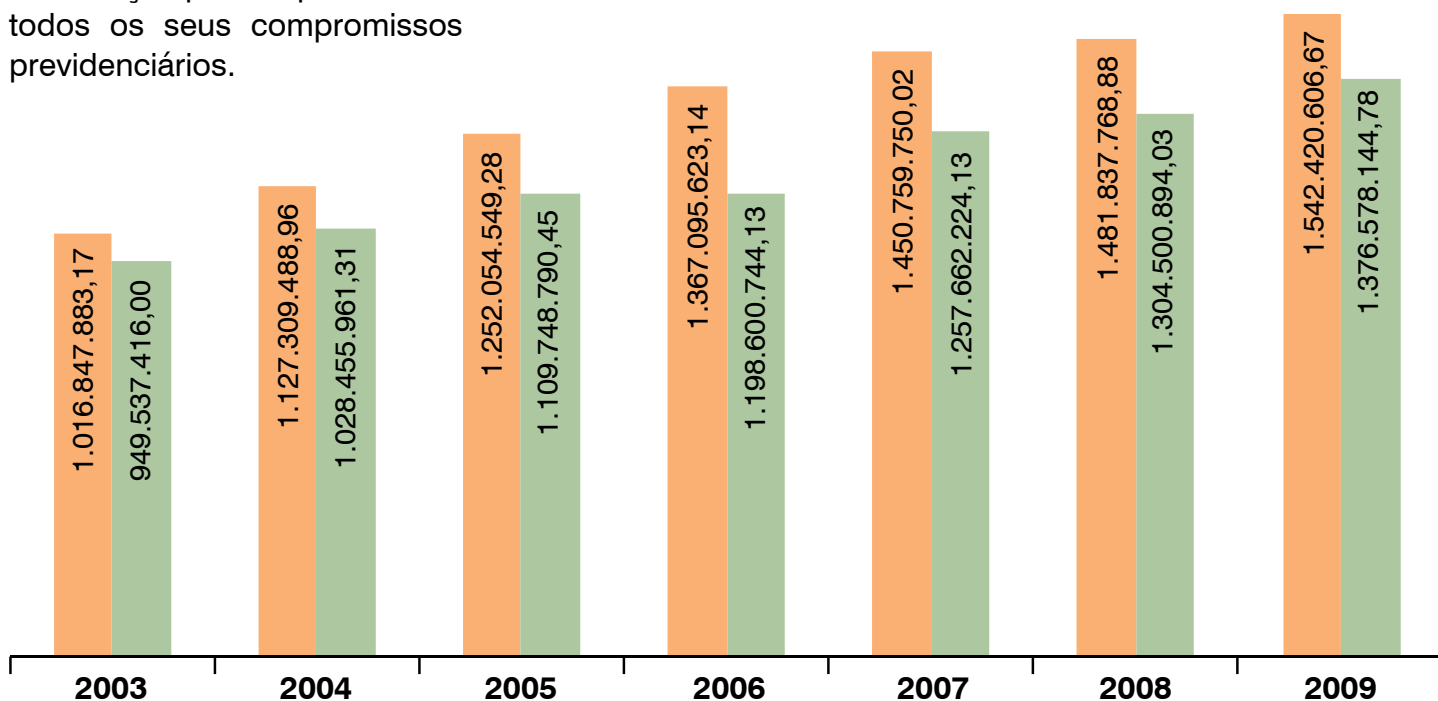
De 1998 a 2008, a expectativa de vida do brasileiro ao nascer passou de 69 anos, sete meses e 29 dias para 72 anos, 10 meses e 10 dias.

Fundação mais saudável com patrimônio de R\$ 1,54 bi

Como é possível avaliar a saúde de uma fundação previdenciária? Simples: é só comparar o seu patrimônio com o tamanho da provisão matemática, quantidade de dinheiro que a Fundação precisa para honrar todos os seus compromissos previdenciários.

No final de 2009 o patrimônio atingiu R\$ 1,54 bilhões contra uma provisão matemática de R\$ 1,38 bi. Uma diferença de R\$ 165 milhões a favor do sono tranquilo dos participantes.

■ Patrimônio Líquido
■ Provisão Matemática



EDSON DE SOUZA PEREIRA

O gerente de captação institucional Edson de Souza Pereira começou a pensar no futuro desde cedo. Aos 21 anos, se tornou participante da Fusesc já pensando em complementar a renda na aposentadoria, mesmo que estivesse ainda iniciando a vida profissional no Besc. Hoje, aos 44 anos, já planeja uma vida estável e sua independência financeira para quando parar de trabalhar.

Nos mais de 20 anos como participante da Fusesc, Edson só se arrepende de uma coisa: "Penso que poderia até ter colocado mais recursos no plano, quando tive a oportunidade de aumentar o percentual de participação. Mas é um plano bastante vantajoso, vale a pena", explica. Edson guarda até hoje a sua primeira carteira de identificação como participante: em 9 de julho de 1987, aderiu à Fusesc e agora espera a aposentadoria com a tranquilidade de quem faz um bom investimento desde a juventude.



A Fusesc em minha vida

Fusesc pagou R\$ 124 milhões em benefícios em 2009

Os participantes assistidos da Fusesc receberam em 2009 R\$ 122,08 milhões em benefícios (aposentadorias e pensões), R\$ 10 milhões a mais do que em 2008. O plano de Benefícios I distribuiu R\$ 41,9 milhões, o Multifuturo I, R\$ 72,5 milhões e o Multifuturo II, R\$ 7,6 milhões.

PAGAMENTO DE BENEFÍCIOS DE 2003 A 2009 (Valores em R\$ mil)

	Benefício I	Multifuturo I	Multifuturo II	Total
2003	28.467	23.589	2.660	54.716
2004	32.319	32.351	1.926	66.596
2005	33.913	38.883	2.481	75.277
2006	34.797	54.356	5.225	94.378
2007	38.044	61.090	6.581	105.715
2008	40.657	64.320	7.310	112.287
2009	41.963	72.528	7.592	122.083
				631.052

Receita de investimentos é 8,3 vezes maior que a soma das contribuições

PARTICIPANTES POR PLANO EM 2009

Plano	Ativos	Assistidos	Total
Benefício I	3	1.495	1.498
Multifuturo I	2.901	3.518	6.419
Multifuturo II	271	157	428
Total	3.175	5.170	8.345

LILIAN JEREMIAS

Funcionária do Badesc há pouco mais de três anos, Lilian Jeremias já investia num plano de previdência complementar privado. Agora, optou por ficar apenas com o plano da Fusesc, sabendo que a estabilidade da Fundação garante seu futuro quando decidir parar de trabalhar. “Tenho ainda mais de 20 anos de vida profissional, então tenho que ter confiança em que estou investindo”, avalia.

Lilian procura estar atualizada sobre a rentabilidade dos planos de benefícios da Fusesc. Para isso, acompanha as planilhas de investimento publicadas no “Fusesc Informa” e anualmente participa das reuniões de prestação de contas. “O plano tem se mostrado bastante seguro. Para mim, ser participante é um benefício”, ressalta. Ainda jovem, Lilian mostra preocupação com o futuro. “Sempre busco qualidade de vida e bem-estar, então quero estabilidade na velhice.”





Com custo administrativo reduzido, Fundação não pesa no bolso do participante

A eficiência administrativa da Fusesc pode ser sentida no bolso dos participantes.

Em 2009, o custo efetivo da Fundação foi de R\$ 8,08 milhões, praticamente idêntico ao do ano anterior, apesar da inflação de 4,31% no período. Mas apenas 18% desse valor foi obtido com contribuições administrativas pagas pelos participantes. A contribuição das patrocinadoras representou 4,7%.

O restante foi financiado com recursos do fundo administrativo, que fechou 2009 com patrimônio de R\$ 63,94 milhões.

Isso só é possível devido à política austera com que a Fundação é administrada. Desde a constituição do Fundo Administrativo, em 2002, grande parte do custeio vem sendo subsidiada por ele. Isso proporcionou em 2009 uma economia média de R\$ 748 por participante.

DESPESAS ADMINISTRATIVAS 2008/2009 (Valores em R\$ mil)

Fonte de receita	2008	2009
Contribuição de participante	1.237	1.459
Contribuição de patrocinadora	356	379
Recursos do fundo administrativo	6.341	6.244
Despesa total	8.024	8.082

Em 2009, fundo administrativo permitiu economia anual média de R\$ 748 por participante com as despesas da Fusesc.

Empréstimos com melhores condições

O índice de satisfação dos participantes com o programa de empréstimos da Fusesc é excelente. A pesquisa realizada pela Lupi & Associados em dezembro de 2009 apontou que 95,2% dos ativos e 90,8% dos assistidos consideram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço. E não poderia ser diferente, pois o programa vem sendo aperfeiçoado permanentemente.

Em 2009 a redução de juros foi uma medida importante. A taxa, que há muitos anos era de 1% ao mês, passou para 0,8%. A queda da taxa deixa o empréstimo ainda mais atrativo e vantajoso com relação às ofertas de crédito disponíveis no mercado. Uma das consequências para o participante é a possibilidade de contratar valores maiores, uma vez que com o juro reduzido a prestação também fica menor

e, mesmo com a margem consignável permanecendo igual, o valor emprestado pode ser maior. O limite do empréstimo continua sendo R\$ 50 mil.

As melhorias no programa de empréstimos vêm sendo implementadas ano a ano. Em fevereiro de 2005, ele passou a ser disponibilizado para pensionistas, que até então não dispunham desse serviço. No mesmo ano, o limite foi aumentado de R\$ 12 mil para R\$ 15 mil e o prazo, ampliado de 36 para 48 meses.

Em 2006, o limite subiu para R\$ 20 mil e o prazo foi esticado para 60 meses. Em 2008, mais uma flexibilização do prazo para 72 meses. E em 2009 o limite chegou aos R\$ 50 mil.

Em dezembro de 2009 a Fusesc tinha contratos com 3.081 participantes.

Pesquisa realizada em dezembro de 2009 apontou que 95,2% dos ativos e 90,8% dos assistidos consideram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com o programa de empréstimos.

MELHORIAS NA CARTEIRA DE EMPRÉSTIMOS (Saldo em R\$ mil)

Data Base	Limite Máximo	Saldo Aplicado	Prazo Máximo Permitido
31/12/2003	12.000	24.053	36
31/12/2005	15.000	22.473	48
31/12/2006	20.000	29.560	60
31/12/2008	20.000	39.711	72
31/12/2009	50.000	39.701	72

Eficiência e economia nos serviços prestados

Racionalizar os processos internos, estabelecer rotinas de controle de qualidade e economia são metas permanentes dentro da Fusesc. É a busca por um modelo de gestão que por um lado prima pela prestação de serviços de qualidade aos participantes e, de outro, utiliza com critérios rigorosos os recursos disponíveis, gerando cada vez mais economia.

Mais controle, menos despesas

- Manualização dos procedimentos internos
- Criação da Área de Comunicação e Relacionamento
- Código de Ética (Fusesc, Sindap, Ambima)
- Mapeamento de riscos informatizado
- Mapeamento de processos organizacionais – certificação
- Investimento em tecnologia de sistemas
- Plataforma Eletrônica de Operações (pregão)

AÇÕES ESTRATÉGICAS MELHORAM RESULTADOS

Economia planejada

Redução das despesas administrativas, negociação com fornecedores e prestadores de serviço, buscando redução nos valores dos contratos.

Investimento na estrutura física

Reformas para proporcionar mais conforto e maior acessibilidade no atendimento, elevador e banheiro para pessoas com deficiência, auditório.

Investimento em profissionalização

Cursos, treinamentos, participações em comissões nacionais e comitês regionais do segmento.

ZAIRA MARIA BRÖERING

“Considero a previdência complementar fundamental na vida de qualquer pessoa”. Dessa forma, a gerente administrativa Zaira Maria Bröering resume a importância de ser participante da Fusesc: funcionária do Badesc há 34 anos, ela aderiu ao plano logo após o nascimento da Fundação, em 1978. Três décadas depois, está às vésperas de colher os frutos desse investimento.

Zaira não tem definida a data da aposentadoria. Mas sabe que, quando decidir parar de trabalhar, tem a segurança da Fusesc. “Quando ficamos mais velhos, temos mais gastos com médicos, remédios. É da condição humana. Então não dá para ficar só na dependência da aposentadoria do INSS.” Um objetivo ela já tem bem definido: com os rendimentos da Fusesc, Zaira ajudará a filha Nathália, de 22 anos, a montar uma clínica de fisioterapia. “Ela está se formando agora, então quero apoiá-la no começo da profissão”, explica.



Comunicação é proximidade

Proximidade é a palavra que sintetiza o que é comunicação para a Funescc, e dá a dimensão da importância que este setor tem para a direção da entidade, que criou uma área específica para coordenar a comunicação e o relacionamento com os participantes.

Já consolidado entre os participantes, o jornal Funescc Informa goza da aprovação de 93% dos participantes, conforme a pesquisa Lupi & Associados de 2009. Sua fórmula de sucesso consiste em trazer à tona to-

dos os temas importantes para a Fundação, esclarecendo os participantes, oferecendo transparência, como se fosse uma janela aberta para todos os setores da Funescc.

O incremento do site promovido em 2009 é outra ferramenta essencial de relacionamento com os participantes. Além das informações sobre as contribuições e benefícios, o novo site traz vídeos, notícias, glossário, perguntas frequentes, indicadores financeiros, educação financeira e previdenciária,

e uma área de Fale Conosco para que o usuário possa apresentar suas solicitações, críticas ou sugestões diretamente para a Central de Atendimento Alô Funescc. Também estão disponíveis documentos legais da Fundação (estatuto, regulamentos dos planos de benefícios, código de ética), arquivos de jornais e relatórios anuais, em formato PDF. Muitos podem ser acessados no próprio site, no endereço www.funescc.com.br, sem necessidade de fazer download.

Eventos e reuniões mobilizam participantes ainda mais

Os eventos do Funescc com Você 2009 reuniram um número importante de participantes nas cidades de Lages, Florianópolis, Joaçaba, Chapecó, Joinville, Blumenau e Tubarão. E atingiram os objetivos propostos, que eram os de apresentar uma visão positiva da aposentadoria e do envelhecimento e sugerir possibilidades na área do lazer, serviços, negócios e cuidado com a saúde. Além disso, foi uma forma de confraternização entre as pessoas e de reencontro dos que foram funcionários do Besc.

Com o tema “Estou aposentado, e agora?”, os palestrantes falaram sobre as possibilidades e a qualidade de vida durante a aposentadoria, o que veio ao encontro de necessidades dos participantes detectadas nas edições anteriores do evento. Palestraram especialistas que estudam e têm práticas na área do envelhecimento humano e da vida pós-carreira, analistas financeiros e entidades voltadas à prestação de serviços, educação, cultura, lazer e voluntariado, reunidos na mostra de oportunidades.

Disponibilizar as informações, incentivar o convívio social e a realização de novos projetos é o compromisso dos envolvidos nessa proposta.

Diálogo aberto

Além destes encontros, a Prestação de Contas em diversas cidades também foi um momento de diálogo aberto. Em todos os eventos, a diretoria executiva da Funescc esteve presente, levando informações atualizadas da Fundação e tirando dúvidas dos participantes ativos e assistidos.

Participantes estão satisfeitos

Satisfação é a palavra que resume o resultado de uma pesquisa com 800 entrevistas para conhecer “A Fusesc na visão dos Participantes”. O instituto Lupi & Associados aferiu que a avaliação do atendimento geral da Fundação é positiva para 97,6% dos participantes ativos e para 98,2% dos assistidos. A pesquisa foi aplicada por telefone entre os dias nove e 22 de dezembro, com margem de erro de 5%. A amostragem foi estratificada entre ativos e assistidos divididos por regiões e por planos de benefício. Os entrevistados foram sorteados pelo instituto, aleatoriamente, por método eletrônico.

Os índices de aprovação da entidade cresceram com relação às pesquisas realizadas em 2005 e 2006. A atuação da diretoria é considerada positiva para 96,8% dos ativos e 95,9% dos assistidos. A realização pe-

riódica de pesquisas de satisfação permite à direção das entidades fechadas de previdência complementar o monitoramento da qualidade dos serviços e a satisfação dos participantes. É uma maneira de acompanhar o desenvolvimento do trabalho e, especialmente, visualizar o que precisa ser melhorado nos serviços da entidade. O instrumento científico é uma ferramenta indispensável para uma gestão profissionalizada e focada na satisfação dos participantes.

Atendimento

O atendimento aos participantes é um dos itens mais bem avaliados pelos entrevistados. A Central de Atendimento Alô Fusesc satisfaz 96,6% dos ativos e 96,9% dos assistidos. Em média, 98% acham que há clareza e objetividade no atendimento. E 97% perceberam segurança nas informações recebidas. 95%

veem agilidade nas respostas e tiveram seu problema resolvido no primeiro contato. 97% reconhecem o conhecimento técnico dos atendentes. Para obter esse nível de qualidade, a Fusesc agiu em dois sentidos. Primeiro, investiu no seu sistema operacional (informática) para unificar os sistemas internos e dar agilidade ao acesso às informações e aos cadastros. Depois, investiu em qualificação e treinamento da equipe de atendentes.

A pesquisa mostra que a comunicação da Fusesc também é eficiente. A maioria dos participantes ativos (66,3%) informou sobre a Fusesc por meio do site, opção que fazem 41,5% dos assistidos. A escolha pelo jornal impresso é de 61,3% dos assistidos e 56,8% dos ativos. Neste caso, a entrevista oferecia resposta múltipla. Perguntados sobre como preferem se informar, 55,9% dos ativos responderam internet, assim como 30,9% dos assistidos. Este dado revela um enorme potencial da comunicação eletrônica e um acerto da Fusesc ao investir em melhorias em seu site e canalização da informação para a rede mundial de computadores. Hoje, 97,3% dos ativos e 73,8% dos assistidos têm acesso à internet. Desses, 81,2% e 74,2% respectivamente acessam o site da Fusesc, que tem avaliação positiva de 92,9% dos ativos e 93,8% dos assistidos.

Indicadores	2005	2006	2009
Satisfação Alô Fusesc	92,4	96,0	96,6
Satisfação Área de Seguridade	-	99,9	89,0
Plano de Saúde SIM	75,2	88,0	88,7
Serviço de Empréstimo Pessoal	83,0	93,0	94,0
Satisfação Atendimento Geral	91,0	95,7	97,8
Plano de Aposentadoria	-	71,0	71,0
Benefícios / Serviços Plano SIM	82,5	86,0	86,5
Gestão Diretoria	87,3	-	95,8

Demonstrações financeiras

O jornal Fusesc Informa recebeu avaliação positiva de 93,2% dos participantes. Destaca-se que 55,1% dos assistidos leem todo o conteúdo do jornal. Os veículos de comunicação da entidade possibilitam o acompanhamento da política de investimentos. 53,8% dos ativos e 57,5% dos assistidos acompanham regularmente os números da Fundação, o que revela grande interesse pela forma de gestão dos recursos e consagra a transparência como modelo de administração.

O CD-ROM anexado abaixo traz as demonstrações financeiras da Fusesc, estratificadas por planos de benefícios. Sua divulgação é uma exigência legal dos órgãos fiscalizadores da Previdência Complementar. Os arquivos podem ser abertos em qualquer computador pessoal.

A publicação em formato digital é uma medida econômica e ambiental: evita-se o uso de uma quantidade significativa de papel (menos árvores derrubadas), diminui-se o custo de postagem nos Correios (menos peso e menor volume), além de ser um material mais duradouro e prático para guardar.

Mas se desejar receber uma versão impressa, faça contato com a Central de Atendimento Alô Fusesc 0800-48-3000 (ligação gratuita) que o material será enviado para a sua casa.

A realização periódica de pesquisas permite o monitoramento da qualidade dos serviços e da satisfação dos participantes.

Os índices de aprovação cresceram com relação a 2005 e 2006.



FUSESC

FUNDAÇÃO CODESC
DE SEGURIDADE SOCIAL

sempre perto de você



Rua Dom Jaime Câmara, 217

CEP 88.015-120 - Florianópolis - SC

Fone (48) 3251-9333

Central de Atendimento Alô Fusesc: 0800-48-3000 (ligação gratuita)

www.fusesc.com.br | alofusesc@fusesc.com.br

- | | |
|---|--|
| <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