

# Com você

Informativo bimestral da Banorte – Fundação Manoel Baptista da Silva • março/abril 2012 ano 4 nº 18

## Banorte faz pesquisa entre os participantes

Resultados apontam aspectos mais apreciados e pontos que podem ser aprimorados para melhorar o relacionamento com o público-alvo.

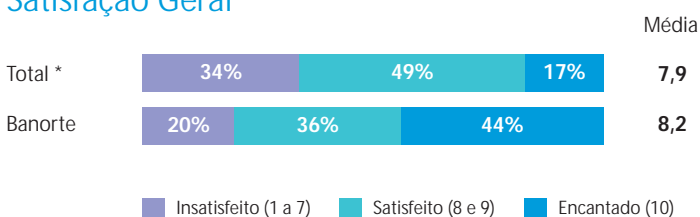
Que é fundamental no atendimento? E na comunicação? As regras e condições dos planos são suficientemente conhecidas? Estes e muitos outros aspectos fizeram parte da I Pesquisa de Satisfação realizada pela Fundação Banorte, em parceria com as demais entidades de previdência complementar do Itaú Unibanco (Fundação Itaúbanco, ItaúBank, UBB PREV, Funbep, Prebeg, Bemgeprev e Planos Itaú CD e BD).

“Nosso objetivo foi conhecer a opinião dos participantes e identificar onde estamos bem e onde podemos melhorar para garantir serviços e ferramentas de comunicação e atendimento que façam sentido para nosso público e respondam às suas expectativas”, explica Sergio Fajerman, diretor superintendente da Banorte. Para isso, foi feito um estudo quantitativo, por meio de 850 entrevistas telefônicas com abrangência nacional, de 21 de novembro a 5 de dezembro do ano passado.

A amostragem foi ponderada de acordo com a população de cada entidade e por tipo de participante (ativo, assistido, autopatrocinado e Benefício Proporcional Diferido/BPD). A escolha dos entrevistados foi aleatória a partir da base total fornecida pelas fundações à empresa responsável pelo estudo.

A pesquisa começava com a chamada “satisfação impulsional” – o participante era convidado a dar uma nota de 0 a 10 para sua satisfação geral com a entidade (veja abaixo). A partir daí, os entrevistadores faziam perguntas sobre aspectos específicos para avaliar os pontos fortes e fracos – ou seja, as oportunidades de melhoria. Confira, nesta e na próxima página, os principais resultados que já estão sendo estudados para gerar planos de ação que atendam às necessidades identificadas.

### Satisfação Geral



\* consolidado de todas as fundações



### O que a entidade poderia fazer para deixá-lo mais satisfeito?

(os aspectos mais apontados pelas entidades do conglomerado Itaú Unibanco)

- Informações mais claras/Linguagem mais simples
- Fornecer informações mais detalhadas/Manter o cliente bem informado sobre o investimento
- Mais informações sobre o plano
- Manter o cliente informado de como está sendo manuseado o fundo
- Enviar informações ao cliente com maior frequência
- Ter maior rentabilidade
- Canal de atendimento mais fácil
- Enviar informações/extratos mensais





# ➔ Pesquisa permite traçar planos de melhoria

As opiniões dos 850 participantes ativos, assistidos, autopatrocinados e Benefício Proporcional Diferido/BPD (no caso da Banorte, foram apenas assistidos) de diferentes localidades permitiram avaliar sua satisfação e identificar as necessidades que podem ser melhoradas pelas entidades. “Ficamos contentes em perceber que, de maneira geral, os índices de satisfação foram positivos. As médias mais elevadas vêm dos participantes assistidos – ou seja, aqueles que já estão recebendo os benefícios e que refletem nossa razão de ser: assegurar tranquilidade aos aposentados ou pensionistas”, comenta Sergio Fajerman, diretor superintendente da Banorte. “Quanto aos demais participantes, percebemos onde precisamos melhorar. Nossas ações serão direcionadas para aprimoramento dos aspectos apontados no resultado da pesquisa.”

## Avaliação dos veículos de comunicação

|                               |     |     |     | Média |
|-------------------------------|-----|-----|-----|-------|
| <b>Relatório Anual</b>        |     |     |     |       |
| Total *                       | 24% | 44% | 32% | 8,3   |
| Banorte                       | 24% | 76% |     | 9,1   |
| <b>Informativo “Com você”</b> |     |     |     |       |
| Total *                       | 24% | 44% | 32% | 8,3   |
| Banorte                       | 24% | 76% |     | 9,6   |

■ Insatisfeito (1 a 7)  
 ■ Satisfeito (8 e 9)  
 ■ Encantado (10)

\* consolidado de todas as fundações

## Concordância com as frases

Os analistas perguntaram aos entrevistados se eles concordavam ou não com frases a respeito do relacionamento com a entidade. Confira a média geral para cada tema:

|  |     |     |     | Média |
|--|-----|-----|-----|-------|
| <b>Informações suficientemente claras</b>                  |     |     |     |       |
| Total *  | 47% | 32% | 21% | 7,3   |
| Banorte  | 32% | 32% | 36% | 7,4   |
| <b>Conhecimento das regras</b>                             |     |     |     |       |
| Total *  | 44% | 33% | 23% | 7,4   |
| Banorte  | 44% | 16% | 40% | 7,5   |
| <b>Acesso fácil ao canal de atendimento</b>                |     |     |     |       |
| Total *  | 31% | 39% | 30% | 7,8   |
| Banorte  | 35% | 13% | 52% | 8,1   |
| <b>Faz boa administração do plano</b>                      |     |     |     |       |
| Total *  | 24% | 47% | 29% | 8,3   |
| Banorte  | 17% | 21% | 62% | 8,4   |
| <b>Faz boa gestão dos recursos</b>                         |     |     |     |       |
| Total *  | 25% | 50% | 25% | 8,3   |
| Banorte  | 21% | 33% | 46% | 8,3   |
| <b>Continuidade da boa gestão após início do benefício</b> |     |     |     |       |
| Total *  | 23% | 41% | 36% | 8,4   |
| Banorte  | 8%  | 34% | 58% | 9,0   |
| <b>Satisfeito com o atendimento</b>                        |     |     |     |       |
| Total *  | 34% | 42% | 24% | 7,9   |
| Banorte  | 13% | 33% | 54% | 8,8   |
| <b>Satisfeito com a comunicação</b>                        |     |     |     |       |
| Total *  | 41% | 37% | 22% | 7,5   |
| Banorte  | 17% | 25% | 58% | 8,7   |

■ Discorda (1 a 7)  
 ■ Concorda (8 e 9)  
 ■ Concorda Totalmente (10)

\* consolidado de todas as fundações

## A amostragem por sexo...

|         | Masculino | Feminino |
|---------|-----------|----------|
| Total * | 51%       | 49%      |
| Banorte | 64%       | 36%      |

## ... e por idade

|         |     |     |     |     |     | Média   |
|---------|-----|-----|-----|-----|-----|---------|
| Total * | 7%  | 26% | 30% | 25% | 12% | 47 anos |
| Banorte | 16% |     | 84% |     |     | 71 anos |

\* consolidado de todas as fundações

■ Até 30 anos  
 ■ Entre 31 e 40 anos  
 ■ Entre 41 e 50 anos  
 ■ Entre 51 e 60 anos  
 ■ Acima de 61 anos



# Aposentados que sustentam a família são maioria no Brasil

por Jurandir Sell Macedo

A expectativa de vida do brasileiro já ultrapassa os 73 anos. O dado foi divulgado em novembro de 2011 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). O estudo aponta que 64% dos idosos são responsáveis pelas finanças da família. São homens e mulheres com mais de 65 anos que dividem a moradia com os filhos, netos e até bisnetos.

É uma fase da vida que exige cuidados a mais com a saúde, o que implica um aumento nos gastos com remédios, tratamentos, consultas médicas e alimentação. Muitos idosos, no entanto, não conseguem arcar com essas despesas, pois precisam dar prioridade às necessidades básicas dos mais jovens da casa e deixam em segundo plano os cuidados pessoais. Muitos são responsáveis pelo sustento de suas famílias mesmo quando não moram com filhos ou netos.

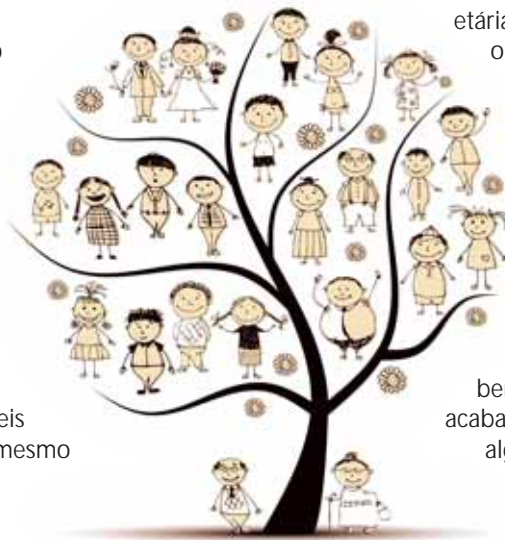
Outro estudo, orientado pelo cientista social José Carlos Libânio, ex-coordenador de Desenvolvimento da ONU no Brasil, revelou que, nas classes menos favorecidas economicamente, o valor da aposentadoria do idoso possui um peso ainda maior na renda familiar. Justamente no período em que deveriam aproveitar para descansar e desfrutar bons momentos, muitos aposentados se veem obrigados a voltar ao mercado de trabalho porque a renda que recebem da

previdência nem sempre é suficiente para sustentar aqueles que já deveriam ter conquistado independência financeira.

São muitas também as pesquisas que comprovam que o cérebro do idoso está mais ativo do que nunca na terceira idade. O mercado de trabalho acompanha essa tendência e contrata cada vez mais profissionais nessa faixa etária. Mas essa inserção deve acontecer porque o aposentado quer se manter ativo, não porque se vê obrigado a sustentar os parentes.

Como se não bastasse, alguns idosos endividam-se para ajudar familiares. A oferta de crédito é facilitada para essa faixa da população e os juros costumam ser mais baixos, uma vez que aposentados e pensionistas têm renda fixa e vitalícia. Mas usar esses benefícios para ajudar amigos e parentes acaba gerando muitos problemas. Quando alguém está sem crédito, a melhor forma de ajudar não é fornecer mais crédito. É, sim, fazer esta pessoa refletir sobre seu comportamento e seus hábitos.

É preocupante chegar à aposentadoria ainda tendo dependentes. Se este é seu caso, trace planos concretos para emancipá-los. Afinal de contas, ninguém é eterno. Se alguém lhe solicitar seu nome para tomar um empréstimo, lembre-se que você estará fazendo uma operação de risco extremamente elevado. É bem possível que você perca seu dinheiro, seu crédito e, pior, acabe destruindo a relação que estava tentando preservar.



**Jurandir Sell Macedo** é consultor exclusivo do programa Uso Consciente do Dinheiro do Itaú Unibanco, doutor em Finanças Comportamentais com pós-doutorado em Psicologia Cognitiva e professor da Universidade Federal de Santa Catarina.



## Atenção, aniversariantes!

Lembramos que neste ano o cadastramento passou a ser no mês de aniversário do assistido. A Banorte envia correspondência no mês anterior com todos os procedimentos que devem ser seguidos.

**Importante:** os assistidos que não responderem nos prazos previstos terão seus benefícios suspensos até a regularização de sua situação junto à entidade.

## Primeira reunião do ano

Os membros dos Conselhos Fiscal e Deliberativo participaram de sua primeira reunião de 2012 nos dias 5 e 27 de março, respectivamente. Na pauta dos conselheiros fiscais, foram apresentadas as informações gerenciais da entidade, a alteração de **composição** do Conselho Deliberativo, a performance dos investimentos e a deliberação sobre os controles internos da Banorte, atestando sua adequação, e sobre as demonstrações contábeis, a evolução do equilíbrio técnico e as notas explicativas relativas a 2011, entre outros temas. Na reunião do Conselho Deliberativo, seus membros ficaram a par das principais atividades da Fundação e das definições do Conselho Fiscal, além de deliberarem sobre as demonstrações e dados contábeis do exercício de 2011. Os membros do Conselho Deliberativo também aprovaram alterações no Estatuto da entidade e no Regulamento do Plano de Benefícios II que estão sendo submetidas à Previc (veja abaixo).

Cesar Padovan tomou posse no Conselho Deliberativo, em substituição a Demosthenes Madureira de Pinho Neto.

## Alterações no Estatuto e no Regulamento

A Banorte está submetendo à análise da Previc proposta de alteração em seu Estatuto (no parágrafo 6 do artigo 30 a fim de excluir a periodicidade de reuniões da Diretoria Executiva que passam a ocorrer sempre que convocadas pelo diretor superintendente) e no Regulamento do Plano de Benefícios II (exclusão do artigo 70, tendo em vista a existência de contrato de equacionamento de déficit celebrado entre a entidade e a patrocinadora Itaú Unibanco S.A., pelo qual esta assume a integralidade do déficit existente no plano).

## Relatório Anual

O Relatório Anual de 2011 será encaminhado a todos os participantes e disponibilizado no site da entidade até o dia 30 de abril. Nele, estão os dados institucionais da entidade (patrimônio, planos, composição da população por localidade, sexo e faixa etária, entre outros) e as principais atividades e processos realizados durante o ano. No Relatório, você encontra também informações contábeis e financeiras como Pareceres, Resumo da Política de Investimentos, Demonstração da Mutação do Ativo Líquido (DMAL), Demonstração do Ativo Líquido (DAL), Demonstração das Obrigações Atuariais dos Planos de Benefícios (DOAP) e Demonstração do Plano de Gestão Administrativa (DPGA).

## Novo endereço

Em breve a Funda o Banorte estará em novo endereço. A premissa básica para escolha do local foi proporcionar um espaço mais agradável e com melhor horário para atendimento dos participantes. A nova sede ficará em um edifício moderno e de fácil localiza o na Avenida Rui Barbosa, 251, 4  andar, Ed. Parque Amorim, Bairro Graças, Recife/PE. O prédio oferece melhor acessibilidade, com quatro elevadores e rampa para cadeirantes. No mesmo local, estão instaladas uma agência do Itaú e uma do Personalit , o que assegura mais facilidades para os assistidos.

**A Funda o Banorte enviará comunicado aos participantes para informar a data da mudança e os novos números de telefone.**



fique por dentro

# MAIS ALEGRIA! E MENOS PREOCUPAÇÃO

## Mais uma grande festa

Evento para os assistidos soma confraternização e descontração a mensagens sobre a importância do planejamento financeiro.

Os assistidos (aposentados e pensionistas) da Banorte e das demais entidades de previdência complementar do Itaú Unibanco estão às vésperas de seu já tradicional evento anual. Com o tema “Mais alegria e menos preocupação”, o encontro vai destacar, de maneira leve e descontraída, a importância do planejamento financeiro em qualquer fase da vida, inclusive entre os assistidos, para que a aposentadoria possa ser aproveitada com tempo, recursos e disposição para novos desafios.

O conceito “na matemática da vida, devemos aprender a somar, diminuir, multiplicar e dividir os elementos importantes para que o saldo seja positivo” propõe um novo olhar sobre a educação financeira e previdenciária sob a ótica do que os recursos financeiros podem possibilitar na melhor idade. “Nossas fundações trabalham para proporcionar mais tranquilidade aos aposentados e pensionistas. O objetivo é que eles se preocupem menos, vivam mais e possam, assim, multiplicar os momentos felizes e dividir com seus amigos e familiares toda a sua energia e alegria”, destaca Arnaldo Serighelli, diretor da Banorte.

### Show exclusivo

Cada assistido pode levar um acompanhante ao encontro que terá coquetel, jantar e um show especial da banda The Originals. Formado em 2005, o grupo é composto por ex-

integrantes dos The Fevers. Famosa por criar arranjos originais e dar nova roupagem a sucessos da jovem guarda, a banda tem também composições que fazem parte de trilha sonora de novelas.

É bom ficar atento para aproveitar mais essa oportunidade para rever antigos colegas e se divertir muito. Isso sem falar na importância das mensagens que serão divulgadas antes e durante o evento, relacionadas ao bom controle orçamentário. A ideia é que a alegria e a conscientização propostas no encontro mantenham-se presentes entre os convidados não apenas durante a festa, mas todos os dias do ano. A confraternização, que ocorre em cinco capitais, deverá receber cerca de 4.300 convidados.

### A agenda dos eventos

|                |                  |
|----------------|------------------|
| Recife         | 31 de maio       |
| Goiânia        | 05 de junho      |
| Belo Horizonte | 14 de junho      |
| Curitiba       | 19 e 20 de junho |
| São Paulo      | 28 de junho      |

## Ministério alerta para cartas falsas

O Ministério da Previdência Social divulgou, em março, um aviso para que os segurados do INSS fiquem atentos a cartas falsas. Isso porque diversos beneficiários vêm sendo vítimas de fraudes por meio do recebimento de correspondências supostamente enviadas pelo INSS, indicando valores aos quais teriam direito a título de revisão de seus benefícios. Atualmente, a Previdência Social está fazendo a revisão administrativa de benefícios concedidos entre 1991 e 2003 que tiveram o pagamento limitado ao teto previdenciário na data de sua concessão. Entretanto, o órgão esclarece que não são enviadas cartas e que a revisão independe de requerimento do beneficiário. Ou seja, quem tem direito irá



receber automaticamente os valores devidos. Para saber se tem direito à revisão pelo teto, o segurado só precisa acessar o site da Previdência na **internet**. Portanto, os aposentados e pensionistas não precisam – nem devem – fornecer a terceiros documentos e dados referentes a seus benefícios. O INSS avisa também que a contratação de intermediários não é garantia de recebimento de nenhum pagamento. O mesmo vale para outras correções no benefício que o aposentado ou pensionista acredite ter direito. O procedimento é o próprio segurado procurar a agência da Previdência responsável pelo pagamento e entrar com o pedido de revisão. Caso a alegação esteja correta, a agência vai reavaliar o valor do benefício.

colar etiqueta aqui

## A Banorte em números

(em milhões de reais)

### Participantes

fevereiro 2012

|                  |     |
|------------------|-----|
| Ativos           | 7   |
| Assistidos *     | 547 |
| Em fase de opção | 25  |

\* Inclui pensionistas

**Total** 579

### Posição Patrimonial

fevereiro 2012

|               |      |
|---------------|------|
| <b>Ativo</b>  |      |
| Realizáveis   | 0,2  |
| Investimentos | 71,1 |
| Outros        | 0,7  |

**Total** 72,0

### Passivo

|                     |        |
|---------------------|--------|
| Exigíveis           | 2,1    |
| Operacional         | 1,1    |
| Contingencial       | 1,0    |
| Passivo Atuarial    | 151,8  |
| Equilíbrio Técnico  | (81,9) |
| Déficit Acumulado   | -      |
| Déficit Equacionado | (81,9) |

**Total** 72,0

### Resultado Acumulado no Período

fevereiro 2012

|                              |       |
|------------------------------|-------|
| Contribuições Recebidas      | 0,2   |
| Benefícios Pagos             | (2,2) |
| Resultado dos Investimentos  | 1,4   |
| Despesas Administrativas     | (0,2) |
| Provisões Matemáticas        | 0,8   |
| Provisões para Contingências | -     |
| <b>Superávit do Período</b>  | -     |

### Composição dos Investimentos

fevereiro 2012

Títulos Públicos

69%

Fundos de Investimentos

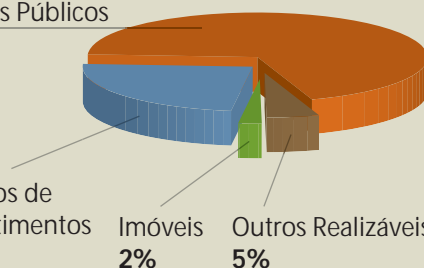
24%

Imóveis

2%

Outros Realizáveis

5%



Informativo bimestral da Banorte (Fundação Manoel  
 Baptista da Silva de Seguridade Social)

Avenida Rui Barbosa, 251, 4º Andar, Ed. Parque Amorim, Bairro

Graças, CEP 52011-040, Recife, PE, tel (81) 3413-4869 e

3413-4859 • Elaboração: Palavra. Oficina de Textos; tel. (11)

3034-0007 • Jornalista responsável: Beth Leites (MTB 20.273) •

Projeto gráfico: Hiro Okita • Tiragem: 590 exemplares.

Contato Banorte  
 tels (81) 3413-4869 / 3413-4859

A Banorte não se responsabiliza por decisões tomadas  
 com base nas matérias divulgadas nesta publicação.