

Com você

Informativo bimestral da PREBEG • março/abril 2012 **ano 10** nº 52

Prebeg faz pesquisa entre os participantes

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

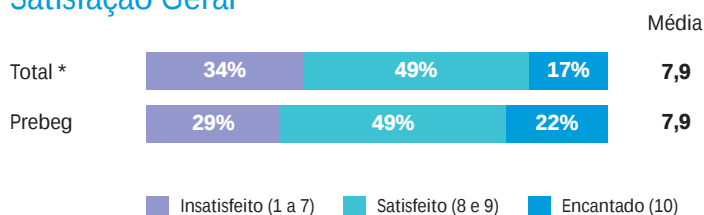
O que é fundamental no atendimento? E na comunicação? As regras e condições dos planos são suficientemente conhecidas? Estes e muitos outros aspectos fizeram parte da I Pesquisa de Satisfação realizada pela Prebeg, em parceria com as demais entidades de previdência complementar do Itaú Unibanco (Fundação Itaú Unibanco, ItaúBank, UBB PREV, Funbep, Bemgeprev, Banorte 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 presidente da Prebeg. 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
- Informar o que pode ser alterado
- Enviar informações ao cliente com maior frequência
- Ter maior rentabilidade
- Enviar informações/extratos mensais





Pesquisa permite traçar planos de melhoria



As opiniões dos 850 participantes ativos, assistidos, autopatrocinados e Benefício Proporcional Diferido/BPD de diferentes localidades permitiram avaliar sua satisfação e identificar as necessidades que podem ser melhoradas. “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 presidente da Prebeg. “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

Relatório Anual

	Insatisfeito (1 a 7)	Satisfeito (8 e 9)	Encantado (10)	Média
Total *	24%	44%	32%	8,3
Prebeg	13	47%	40%	8,7

Informativo “Com você”

	Insatisfeito (1 a 7)	Satisfeito (8 e 9)	Encantado (10)	Média
Total *	24%	44%	32%	8,3
Prebeg	13	47%	40%	8,5

Site

	Insatisfeito (1 a 7)	Satisfeito (8 e 9)	Encantado (10)	Média
Total *	18%	42%	40%	8,7
Prebeg	10	47%	43%	8,8

■ 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:

Informações suficientemente claras

	Discorda (1 a 7)	Concorda (8 e 9)	Concorda Totalmente (10)	Média
Total *	47%	32%	21%	7,3
Prebeg	44%	34%	22%	7,2

Conhecimento das regras

	Discorda (1 a 7)	Concorda (8 e 9)	Concorda Totalmente (10)	Média
Total *	44%	33%	23%	7,4
Prebeg	45%	33%	22%	7,1

Acesso fácil ao canal de atendimento

	Discorda (1 a 7)	Concorda (8 e 9)	Concorda Totalmente (10)	Média
Total *	31%	39%	30%	7,8
Prebeg	28%	42%	30%	7,8

Faz boa administração do plano

	Discorda (1 a 7)	Concorda (8 e 9)	Concorda Totalmente (10)	Média
Total *	24%	47%	29%	8,3
Prebeg	19%	44%	37%	8,5

Faz boa gestão dos recursos

	Discorda (1 a 7)	Concorda (8 e 9)	Concorda Totalmente (10)	Média
Total *	25%	50%	25%	8,3
Prebeg	21%	48%	31%	8,5

Continuidade da boa gestão após início do benefício

	Discorda (1 a 7)	Concorda (8 e 9)	Concorda Totalmente (10)	Média
Total *	23%	41%	36%	8,4
Prebeg	21%	40%	39%	8,5

Satisfeito com o atendimento

	Discorda (1 a 7)	Concorda (8 e 9)	Concorda Totalmente (10)	Média
Total *	34%	42%	24%	7,9
Prebeg	22%	43%	35%	8,3

Satisfeito com a comunicação

	Discorda (1 a 7)	Concorda (8 e 9)	Concorda Totalmente (10)	Média
Total *	41%	37%	22%	7,5
Prebeg	29%	40%	31%	7,9

■ 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%
Prebeg	62%	38%

* consolidado de todas as fundações

... e por idade

	Até 30 anos	Entre 31 e 40 anos	Entre 41 e 50 anos	Entre 51 e 60 anos	Acima de 61 anos	Média
Total *	7%	26%	30%	25%	12%	47 anos
Prebeg	4	25%	28%	43%		58 anos

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



Qual o peso do seu patrimônio?

por Jurandir Sell Macedo

Quem poupa e investe com objetivo de se aposentar, e mesmo quem já parou de trabalhar e hoje usufrui do patrimônio, precisa seguir uma das mais conhecidas máximas do mercado financeiro: não coloque todos os ovos na mesma cesta. A diversificação é defendida por muitos especialistas. E não é à toa. Ela funciona não só como forma de reduzir o risco de perder dinheiro, mas também – acredite – aumenta o retorno esperado dos investimentos. Isso significa fazer seu dinheiro trabalhar mais (e melhor) para que você possa trabalhar por menos tempo e se aposentar com segurança.

Mas o que se observa na realidade é algo oposto. Muitas pessoas que estão próximas da aposentadoria concentram o patrimônio em um único tipo de investimento, em geral os imóveis. Buscam segurança. Mas será que é isso mesmo que os imóveis oferecem?

Muitos ficam anos tentando vender um imóvel por um determinado preço sem encontrar comprador. Pensam que aquele é o preço justo e se recusam a reduzir o valor de venda. Esquecem que preço é aquilo que o mercado quer pagar, e pronto. A liquidez é que faz variar o preço das ações, dos títulos públicos, e, por

consequente, dos fundos de investimentos. É a falta de liquidez que cria a impressão de que o preço dos imóveis não varia.

Nossa cultura de comprar imóveis para alugar fazia todo sentido quando a economia brasileira e o sistema financeiro viviam cheios de sobressaltos. Atualmente é muito mais interessante ter um patrimônio vinculado a um bom plano de previdência privada ou em ações do que em uma carteira composta só por imóveis. Para diversificar um portfólio de forma eficiente, é preciso procurar ativos que não sejam perfeitamente correlacionados, ou seja, que não reajam da mesma forma aos acontecimentos do mercado – algo que os bons planos de previdência fazem com propriedade.

Pense nos longos anos que você passou acumulando patrimônio com o objetivo de ter a máxima segurança possível no futuro. Não deixe que, justo na época em que você deveria aproveitar mais a vida, seu patrimônio acabe se tornando uma fonte de insegurança. Uma vida equilibrada financeiramente e um bom plano de previdência privada são a melhor forma de aproveitar a aposentadoria com tranquilidade.



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 dos assistidos, autopatrocinados e BPD passou a ser feito no mês de aniversário do participante. A Prebeg 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 7 e 26 de março, respectivamente. Na pauta dos conselheiros fiscais, foram apresentadas as informações gerenciais da entidade, os processos judiciais, a performance dos investimentos e a deliberação sobre os controles internos da Prebeg, 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 Prebeg e das definições do Conselho Fiscal, além de deliberarem sobre as demonstrações e dados contábeis do exercício de 2011. Foi também registrada uma substituição na **composição** do Deliberativo e os conselheiros aprovaram a incorporação do plano Prebeg pela Fundação Itaúbanco, alterações no Regulamento do plano que estão sendo submetidas à Previc (veja ao lado) e modificações no custeio administrativo (previdencial) para este ano. Vale destacar que, em virtude da incorporação, os conselheiros definiram-se pela prorrogação dos mandatos dos atuais membros até 31 de dezembro de 2012, evitando um processo eleitoral desnecessário.

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

Alterações no Regulamento

A Prebeg está submetendo à análise da Previc proposta de alteração no Regulamento do plano, aprovada na reunião do Conselho Deliberativo. As modificações são nos artigos 37 (atualização da tabela de contribuição dos planos) e 43 (previsão de tratamento para despesas administrativas).



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 Mutações 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).



Mais uma grande festa

Os assistidos (aposentados e pensionistas) da Prebeg 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.

"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 Prebeg.

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.

Os pré-convites já estão sendo enviados e indicam o período e o telefone para confirmação obrigatória de presença. É bom ficar atento para aproveitar mais essa oportunidade de rever antigos colegas e se divertir muito!

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



seu plano

Esta seção foi criada com base na Pesquisa de Satisfação. O objetivo é contribuir para a compreensão das regras dos planos. Se você tem alguma dúvida sobre seu plano, envie sua pergunta pelo Fale Conosco, disponível no site www.prebeg.org.br.

Quatro possibilidades em caso de desligamento

Quando se desliga da patrocinadora antes de atingir as condições para sua aposentadoria, o participante tem quatro opções em relação a seu plano de previdência. As bases dessas alternativas são estabelecidas por lei, mas suas regras variam conforme as características de cada plano. Veja, abaixo, como são as regras para o plano Prebeg.

Autopatrocínio

Assegura a continuação de participação no plano, desde que se assumam os custos e/ou contribuições antes a cargo da patrocinadora. Para o cálculo, será mantido o mesmo salário-real-de-contribuição do mês do fim do contrato de trabalho ou mandato com o patrocinador, com os reajustes previstos no Regulamento. A escolha do Autopatrocínio não impede posterior alteração para o Benefício Proporcional Diferido, a Portabilidade ou o Resgate.

Portabilidade

O participante pode transferir para outra entidade de previdência complementar o saldo de suas contribuições individuais para o plano, atualizadas pelo INPC/IBGE, deduzidas as taxa de risco e administrativa. A Portabilidade representa o fim de qualquer vínculo com o plano.

Benefício Proporcional Diferido (BPD)

Possibilita permanecer no plano e receber o benefício de forma proporcional no futuro, quando forem atingidas as condições de elegibilidade. Nesse caso, o participante não fará mais nenhuma contribuição para o plano. Os recursos serão recebidos no futuro conforme a reserva do participante no momento da opção pelo BPD, corrigida pela variação do INPC/IBGE ou outro índice que vier a substituí-lo. Escolher o BPD não impede posterior opção pela Portabilidade ou Resgate.

Resgate

O participante pode resgatar o saldo de suas contribuições individuais para o plano, atualizadas pelo INPC/IBGE, deduzidas as taxa de risco e administrativa. O pagamento pode ser feito em até doze parcelas mensais e consecutivas, atualizadas pelo INPC/IBGE. Com o Resgate, fica cancelada a inscrição no plano, cessando todos os direitos do participante.

INSS

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 Prebeg em números

(em milhões de reais)

Participantes

fevereiro 2012

Ativos	502
Assistidos*	1.402
Autopatrocinados	5
BPD	18
Em fase de opção	4

* Inclui pensionistas

Total 1.931

Posição Patrimonial

fevereiro 2012

Ativo		Passivo	
Realizáveis	4,7	Exigíveis	98,6
Investimentos	1.174,4	Operacional	11,7
Outros	5,3	Contingencial	86,9
		Passivo Atuarial	845,9
		Superávit Acumulado	239,1
		Fundos	0,8
Total	1.184,4	Total	1.184,4

Resultado Acumulado no Período

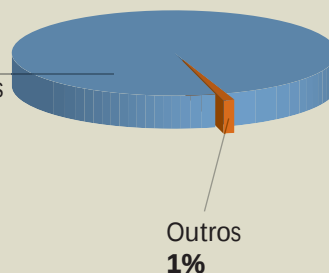
fevereiro 2012

Contribuições Recebidas	3,5
Benefícios Pagos	(13,6)
Resultado dos Investimentos	44,3
Despesas Administrativas	(0,6)
Provisões Matemáticas	(8,7)
Provisões para Contingências	1,7
Reversão de Fundos	0,1
Superávit do Período	26,7

Composição dos Investimentos

fevereiro 2012

Fundos de Investimentos
99%



Informativo bimestral da Prebeg - Av. República do Líbano,
 Qd. D-1 Lt. 06/08, nº 1.551, Sala 602, Ed. Vanda Pinheiro – Setor Oeste,
 Goiânia, GO – CEP 74125-125 – tel. (62) 4005-4141 •
 Elaboração: Palavra. Oficina de Textos, tel. (11) 3034-0007
 • Jornalista responsável: Beth Leites (MTb 20.273) •
 Projeto gráfico: Hiro Okita • Tiragem: 1.430 exemplares.

Contato Prebeg
tel (62) 4005-4141

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