

8) Gestão

I - PLANO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

Esse novo plano tem como finalidade registrar as atividades referentes à gestão administrativa da entidade de Previdência Complementar e é regido por regulamento específico.

Os recursos do Plano de Gestão Administrativa são originados da taxa de carregamento dos três planos da PREVI, que provêm de percentual cobrado sobre as contribuições de acordo com o regulamento de cada um dos planos, do ressarcimento de custos das despesas administrativas de investimentos também assumidas pelos três planos e dos valores acumulados no Fundo Administrativo.

A criação do Plano de Gestão Administrativa foi determinada pela Resolução MPS/CGPC nº 28, que dispõe sobre novos procedimentos contábeis a serem adotados pelas Entidades Fechadas de Previdência Complementar (EFPC), a partir de 1/1/2010. O objetivo da resolução é conferir maior transparência e visibilidade às informações, sintonizando a estrutura contábil das EFPC às melhores regras e práticas internacionais.

II - ATENDIMENTO

A reformulação da página da PREVI na internet, disponibilizando mais informações e serviços através do autoatendimento, tem levado muitos participantes a buscar esse canal de consulta em lugar do atendimento telefônico. A PREVI continua se esforçando para atender aos participantes da melhor forma possível, seja pela internet, telefone, e-mail ou outras formas.

ABORDAGEM ATIVA

Em 2009, o principal destaque da área de atendimento vem de uma mudança de postura. Em vez de fazer apenas o atendimento receptivo, os profissionais que atuam na área foram treinados por meio do Programa de Capacitação de Gestores para Telemarketing Ativo para também iniciarem contatos telefônicos com os participantes. O cadastramento de beneficiários de pensão alimentícia, a campanha de adesão à Capec e ao PREVI Futuro foram os principais objetivos das ligações.

Essa abordagem ativa, realizada no segundo semestre, proporcionou mais de

900 adesões ao PREVI Futuro em 2009, a partir de contatos iniciados pela Central de Atendimento.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO E CONTATOS PÓS-ATENDIMENTO

Findo o atendimento, o participante é convidado a manifestar o grau de satisfação, por meio da URA – atendimento automático por telefone. Em 2009, 84% dos 9.547 participantes que responderam a pesquisa manifestaram satisfação com o atendimento recebido na Central 0800 729 0505.

CONSULTAS POR CANAL DE CONTATO

CANAL	2009	2008
Telefone	299.025	350.813
Escrito	47.805	61.179
Presencial	8.625	9.383
URA (atend. automático)	99.083	134.103
Internet	3.112.627	3.618.969
Total	3.567.165	4.174.447
Abordagem Ativa por Telefone	10.558	-

ASSUNTO	2009	2008
Aposentadoria	304.060	370.736
Empréstimo Simples	1.648.991	1.876.531
Financiamento Imobiliário	155.061	173.509
Folha de Pagamento	837.216	876.761
Pecúlio	133.975	163.655
Pensão	16.808	23.705
Reservas/Contribuição	194.109	277.990
Documentos/Formulários	6.304	4.445
Site	147	8.612
Cartão PREVI	2.111	15.777
Cadastro	178.866	244.894
Senha	28.334	70.874
Outros*	61.183	66.958
Total	3.567.165	4.174.447

III - RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

ORGANIZAÇÃO E PARTICIPAÇÃO NA OFICINA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL DOS FUNDOS DE PENSÃO (PETROS, PREVI, REAL GRANDEZA E VALIA)

O fórum foi realizado em 31/8, no Centro Cultural Banco do Brasil (CCBB), no Rio de Janeiro. A PREVI, em conjunto com os fundos de pensão Petros, Real Grandeza e Valia,

* Documentos microfilmados, cobrança, reclamatória trabalhista etc

participou da organização do evento Oficina de Responsabilidade Socioambiental dos Fundos de Pensão, que teve como objetivo o compartilhamento de trabalhos vinculados à responsabilidade socioambiental, realizados por cada uma das entidades, em suas diversas áreas de atuação: gestão de ativos, gestão de seguridade, gestão administrativa e relações institucionais e governança.

PROGRAMA PRÓ-EQUIDADE DE GÊNERO

O Programa Pró-Equidade de Gênero é uma iniciativa do governo federal, instituído pela Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres (SPM), em parceria com o Fundo de Desenvolvimento das Nações Unidas para a Mulher (Unifem) e a Organização Internacional do Trabalho (OIT). Sua primeira edição aconteceu no biênio 2005/2006.

O objetivo do programa é motivar as empresas e instituições de médio e grande porte dos setores público e privado para que introduzam práticas de equidade de gênero na sua cultura organizacional e na gestão de pessoas. Para essas empresas, concede-se anualmente o Selo Pró-Equidade de Gênero.

Na PREVI, o debate sobre o programa e sobre a participação da instituição aconteceu a partir de decisão do Conselho Deliberativo em dezembro de 2008.

Após estudos, a Diretoria Executiva aprovou a adesão ao programa, em fevereiro de 2009. Em novembro de 2009, a PREVI assinou o Termo de Compromisso da Imple-

mentação de 3ª Edição do Programa Pró-Equidade de Gênero.

A PREVI assume em sua Política de Responsabilidade Socioambiental o comprometimento explícito com o respeito à diversidade e à promoção da equidade. O respeito às diferenças e a inclusão da diversidade representam também valor expresso no código de ética da PREVI.

A PREVI, ao decidir aderir ao programa, avaliou que o mesmo poderia estimular práticas exemplares de gestão, evitando ações de discriminação; e possibilitar a criação de uma rede de informações e experiências de “boas práticas”.

ENCONTRO PRÓ-EQUIDADE DE GÊNERO, RAÇA E DIVERSIDADE DOS FUNDOS DE PENSÃO

Em dezembro de 2009 foi realizado o II Encontro Pró-Equidade de Gênero, Raça e Diversidade dos Fundos de Pensão, promovido pela PREVI e pelos fundos Eletros, Funcef, Geap, Infraprev, Petros, Real Grandeza, Serpros e Valia. O tema foi “A Declaração Universal dos Direitos Humanos, o Papel da Mulher, as Cotas Raciais e Sociais: o Debate da Inclusão”.

LANÇAMENTO DA POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

A Política de Responsabilidade Socioambiental (RSA) é uma forma de organizar as várias ações já adotadas e de ampliá-las

tanto em número quanto em relação ao público-alvo. O objetivo é qualificar ainda mais a PREVI para que o diálogo com os diversos interlocutores seja pautado por princípios gerais de RSA, como conduta ética, promoção da equidade, utilização sustentável de recursos naturais.

A política considera o impacto da atuação da PREVI em diferentes esferas, como na gestão de investimentos, no relacionamento com fornecedores, instituições de mercado, órgãos do governo, setor de fundos de pensão, entre outras. E busca promover a articulação entre processos internos e benefícios externos.

No âmbito interno, da gestão de pessoas, a política considera, por exemplo, o respeito à diversidade e a promoção da equidade nos processos de seleção e contratação, treinamento e desenvolvimento, remuneração, retenção e desligamento. Também valoriza o desenvolvimento de ações voltadas à preparação para a aposentadoria nos aspectos financeiro e psicológico.

Em relação aos associados e às entidades representativas, a política prevê o respeito, a transparência e a tempestividade nos processos de comunicação, da gestão dos benefícios e das operações com participantes.

PREVI PARTICIPA DE CONFERÊNCIA ANUAL DO PROGRAMA PRINCÍPIOS PARA O INVESTIMENTO RESPONSÁVEL - PRI

Representante da PREVI esteve em julho na Austrália para participar de evento que se

destaca na agenda internacional de debate sobre ações dos investidores institucionais no âmbito da Responsabilidade Socioambiental: o PRI *in person* 2009, conferência anual do Programa Princípios para o Investimento Responsável – PRI, na sigla em inglês, do qual a PREVI é signatária desde o seu lançamento, em 2006.

O relacionamento entre as instituições signatárias do PRI, que estão no mundo todo, é basicamente virtual. No portal do programa, uma série de recursos propicia o compartilhamento de informações, o diálogo permanente entre os grupos de trabalho e a atuação dos signatários em ações de engajamento que visam, por exemplo, ao combate ao trabalho escravo em setores nos quais as instituições podem investir. O nome da conferência – PRI *in person* –, realizada em julho, decorre da possibilidade de os signatários se encontrarem “frente a frente”, sem a intermediação virtual.

Nas conferências do PRI são divulgados os relatórios anuais do programa. O de 2009 deu grande visibilidade para iniciativas da PREVI nas ações que contemplam países em desenvolvimento (*Emerging Markets and Developing Countries*).

O relatório destacou a liderança da PREVI na constituição de uma área, em português, no portal do PRI, em que os signatários locais compartilham informações e se organizam para atuar. Parte desse esforço se concentra, por exemplo, no estímulo para que empresas participadas divulguem informações criteriosas sobre a promoção da responsabilidade social. O empenho

também se volta para a ampliação da base de signatários. O relatório anual traz a informação de que o número de signatários nos países emergentes cresceu 24% nos últimos 12 meses. Como exemplo, o Brasil tem mais signatários (28) que o Japão (13), o Canadá (23) e a Alemanha (7).

Outro relatório divulgado na conferência, o *Report on Progress 2009*, traz o balanço da consulta anual que o PRI faz junto aos seus signatários, os quais precisam responder a mais de 100 questões listadas em um amplo questionário. O *Report on Progress* deste ano destacou a atuação da PREVI no estímulo para que empresas participadas publiquem relatórios de sustentabilidade baseados na metodologia GRI – *Global Reporting Initiative*. Trata-se de necessidade colocada por investidores institucionais estrangeiros, que demandam transparência de informações sobre a atuação de empresas brasileiras no âmbito da RSA.

Como um dos 50 maiores fundos de pensão do mundo e, no caso do PRI, como representante do programa na América Latina, a PREVI levou na bagagem realizações e exemplos de ativismo em prol de ações de RSA e governança corporativa, tanto no âmbito interno quanto no das empresas participadas. São fatos que, inclusive, ajudaram a reforçar a percepção de investidores de todo o mundo sobre o bom desempenho da economia brasileira diante da crise mundial. A situação de razoável estabilidade do país ganhou destaque num contexto de crise que lançou na recessão algumas das mais importantes economias do mundo.

IV - PESSOAS E PROCESSOS

No âmbito interno, a PREVI realizou importantes ajustes que, em última análise, se refletem na prestação de melhores serviços aos participantes. Destacam-se o projeto Otimizar, que reavalia e atualiza processos e sistemas da área de tecnologia da informação, e o projeto Prosseg que tem o objetivo de adequar a estrutura organizacional da diretoria de Seguridade aos processos de negócios, mantendo a posição da PREVI de referência no mercado de previdência.

Além disso, a PREVI continua a investir em atividades de treinamento e desenvolvimento para manter equipes de alto desempenho e melhor preparadas para os desafios presentes e futuros.

Ao longo do ano, foram realizados 25 processos seletivos, por meio dos quais ingressaram 46 funcionários na PREVI, cedidos pelo Banco do Brasil. Também foi implantado o Programa Jovem Aprendiz, oferecendo a oportunidade do primeiro emprego para menores carentes com histórico de excelência escolar.

V - PLANEJAMENTO E GESTÃO DE RISCOS

Após o ano de 2008, quando a crise financeira internacional trouxe à tona a importância dos processos de gestão de riscos e da transparência necessária ao mercado financeiro e de crédito, o ano de 2009 pode ser considerado como o ano da recuperação. O Brasil, um dos países menos afetados

com a crise financeira mundial, conseguiu minimizar os impactos com medidas de estímulo fiscal e monetário, proporcionando liquidez ao mercado financeiro e permitindo que as empresas retomassem seu processo de crescimento e de valorização.

No tocante ao ambiente regulatório dos fundos de pensão, a Resolução CMN nº 3.792/09 trouxe avanços no aspecto da gestão de riscos. Embora tenham sido mantidos os limites de exposição quantitativos, foi prevista a possibilidade de monitoramento interno das entidades, a partir da construção de modelos próprios. Com a criação da Previc, autarquia com a finalidade de fiscalizar os fundos de pensão, esse processo de flexibilização dos limites deverá ser intensificado, caminhando para um modelo de supervisão baseada em risco.

A PREVI, antecipando-se a esse movimento, vem aperfeiçoando seu modelo interno de ALM (Gestão de Ativos e Passivos, em português). Nesse sentido, a Política de Investimentos 2010-2016 passou a considerar, além do enquadramento legal, uma perspectiva de retorno (superávit esperado) versus risco (liquidez e concentração de ativos).

Adicionalmente, a PREVI vem aprimorando o controle do risco de crédito, tendo em vista o aumento das oportunidades de investimento em títulos privados. Este controle já é parte integrante das Políticas de Investimentos dos planos geridos pela PREVI, que utiliza uma metodologia própria de classificação de risco e atribuição de limites, certificada e revisada em 2009 de modo a adequar as análises e os resultados às novas realidades do mercado.

O constante aperfeiçoamento das ferramentas de planejamento e gestão de riscos, aliado à permanente capacitação do quadro técnico, tornaram a PREVI uma referência para os demais fundos de pensão e para os órgãos reguladores. Esse ferramental tecnológico e humano foi importante durante a crise financeira internacional, pois permitiu minimizar seus efeitos, contribuindo para que os planos administrados pela PREVI mantivessem seu equilíbrio mesmo no auge da crise.

Todas essas iniciativas têm por objetivo final conceder maior segurança à gestão dos recursos dos planos administrados pela PREVI, de forma a proporcionar os melhores benefícios aos seus participantes.