



TITULAR DA GEATE TOMA POSSE PARA APERFEIÇOAR ATENDIMENTO

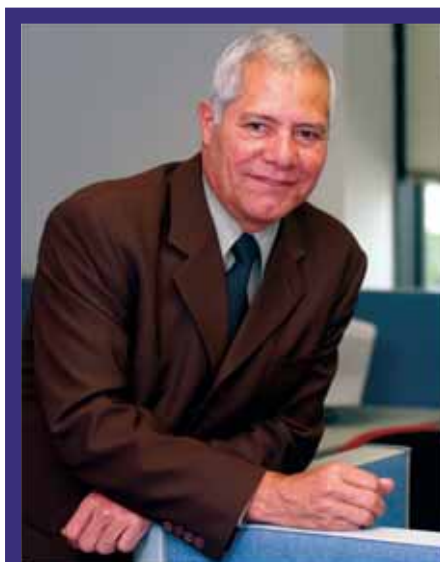
Equipe agora é comandada por um aposentado do BC

Tomou posse no começo de fevereiro o titular da Gerência de Atendimento ao Participante (Geate), cuja missão é promover o contínuo aperfeiçoamento da prestação de informações e serviços aos assistidos da Fundação. “Nosso objetivo é fazer com que o assistido, participante ou pensionista, se sinta em casa”, definiu Herley José de Almeida, com a autoridade de quem já se aposentou há 10 anos e entende muito das necessidades que os assistidos têm.

A Geate foi implantada para centralizar, monitorar e supervisionar o atendimento às demandas de aposentados, pensionistas e demais participantes, garantindo rapidez e qualidade na prestação de informações e serviços, qualquer que seja a área demandada. Anteriormente, o Núcleo de Atendimento (Nuate) se restringia às questões ligadas a benefícios, empréstimos e financiamentos. Quando a demanda envolvia outras diretorias, teria que ser feita diretamente.

A expansão e a centralização do atendimento foi decisão do Conselho Deliberativo e da Diretoria-Executiva, que implantaram o conceito do “direito de ser muito bem atendido”. Para isso, também foi criado um espaço especial para a Geate, que funciona em duas salas ao lado do gabinete do diretor-presidente, no nono andar da sede, em Brasília.

Herley Almeida vai exercer também a função de ouvidor da Centrus, cujo objetivo é detectar problemas da entidade, a partir de reclamações e sugestões, e procurar as soluções. “É uma função um pouco diferente do serviço de atendimento”, explica ele, ressaltando, porém, que as tarefas de gerente de atendimento e ouvidor acabam se complementando, em benefício do participante.



■ Hoje com 61 anos, **Herley Almeida** ingressou no Banco Central em 1977 e aposentou-se pelo RJU em 1997. Antes do BC, tinha sido militar da Aeronáutica. Natural de Uberlândia, mas com ligações mais fortes com Araguari, cidade de sua esposa, Heloísa, onde formou um amplo ciclo de amizades. Casado há 36 anos, tem três filhos. Mora em Brasília desde 1971.

SERVIÇO RECEBE 3.500 LIGAÇÕES/MÊS

Criada há poucos meses, mas já funcionando a pleno vapor, a Geate acumula números expressivos: num único mês, por exemplo, são feitas, para o fone 0800 7040494, cerca de 3.500 ligações (numa média de 172 por dia útil).

Além das respostas-padrão automáticas, parte dessas ligações – 13% – acaba resultando em atendimento personalizado, em que o participante conversa com a equipe da Centrus. São cerca de 22 ligações por dia, mas há dias que registram picos de até 50 contatos telefônicos pessoais. A duração dos contatos também está crescendo: a ligação média durava 47 segundos em julho de 2006 e, com o aperfeiçoamento do atendimento, agora dura em média 1m26seg, graças à dedicação exclusiva ao participante.

O atendimento pessoal, olho no olho, na sede da Centrus é uma opção para quem mora em Brasília ou estiver de passagem pela cidade. São feitos em torno de 170 atendimentos pessoais, mensalmente. O assistido pode aparecer quando quiser, no horário comercial, ou, se preferir, agendar por telefone o dia e hora de sua conveniência.

COMO ENTRAR EM CONTATO

Site: www.centrus.org.br

e-mail: ouvidoria@centrus.org.br

Telefone: 0800 7040494 (ligações gratuitas)

Correspondência (ou pessoalmente):

Edifício Corporate Financial Center - SCN - Qd 2 - Bloco A - 9º andar - CEP 70712-900 - Brasília - DF

CONFORTO E TRANQUILIDADE

Hotéis-fazenda investem em infra-estrutura, atendendo a uma demanda crescente anti-estresse

Viajar a turismo sempre foi uma ótima opção para quem quer fugir do estresse dos grandes centros urbanos. E, nos últimos anos, os brasileiros passaram a valorizar os passeios que são justamente o antídoto da confusão diária: os hotéis-fazenda.

A rede hoteleira percebeu o crescimento desta demanda e investiu em infra-estrutura, atraindo cada vez mais pessoas que querem reviver (ou conhecer) a tranquilidade rural sem perder o conforto.

Não é a toa que o turismo orientado pela natureza representou cerca de 40% do fluxo mundial no ano 2000, movimentando 120 milhões de dólares. O Brasil engatinha no turismo rural, mas já oferece opções de padrões internacionais, embarcando na onda da exploração sustentável do meio ambiente.

O Guia Quatro Rodas 2007 listou os cinco melhores hotéis-fazenda do país (*veja no quadro*), todos nos estados do Rio de Janeiro e São Paulo. Pela Internet (http://guia4rodas.abril.com.br/conheca/gb2004/melhores_hoteis_fazenda.shtml) é possível encontrar as melhores

CINCO MELHORES HOTÉIS-FAZENDA DO PAÍS

1	Fazenda Capoava	Itu/SP	101 km de São Paulo	(11) 2118-4100
2	Fazenda das Videiras Pousada	Petrópolis/RJ	72 km do Rio	(24) 2225-8090
3	Fazenda Santa Marina	Santana dos Montes/MG	140 km de Belo Horizonte	(31) 9974-4203
4	Fazenda Ribeirão	Barra do Pirai/RJ	130 km do Rio	(24) 2442-4343
5	Fazenda Dona Carolina	Itatiba/SP	89 km de São Paulo	(11) 4534-9100

Fonte:
Guia Quatro Rodas 2007

Desde 1986, os
hotéis-fazenda foram
se desenvolvendo no
País, aproveitando
as fazendas de café,
do ciclo do ouro
e dos tropeiros

opções da edição de 2004 em todas as regiões do país.

A primeira vez que se utilizou o termo Turismo Rural no Brasil

foi em 1986, quando a fazenda Pedras Brancas (Lages/SC) passou a oferecer acomodação e atividades típicas do meio rural. De lá para cá, o segmento foi se desenvolvendo no País, aproveitando as instalações situadas em áreas marcantes para o ciclo econômico rural do país, como as fazendas de café, do ciclo do ouro, dos tropeiros. Com isso, preservaram-se também algumas edificações históricas destas fases.

Ou seja, o turismo rural pode ser uma boa opção para se reencontrar com o passado, com nossas raízes.

Expediente

Este informativo é uma publicação da Fundação Banco Central de Previdência Privada - Centrus. Distribuição gratuita.

Endereço: Edifício Corporate Financial Center
SCN - Q. 02 - Bloco A - 8º e 9º andares -
CEP 70712-900 - Brasília - DF
Contatos: fone (061) 2192-1414 e
0800 7040494
e-mail: jornalcentrus@centrus.org.br
Home page: www.centrus.org.br

■ Conselho Deliberativo:

Presidente: Altamir Lopes
Membros: Dimas Luis Rodrigues da Costa, José Antônio Marciano, José Carlos da Costa e Vicente Fialkoski
Secretário-Executivo: Wagner de Lima Oliveira

■ Conselho Fiscal

Presidente: Mateus Areal
Membros: Cornélio Farias Pimentel e Leopoldo Pinto Monteiro

■ Diretoria-Executiva:

Diretor-Presidente: Hélio César Brasileiro
Diretores: Antonio Francisco Bernardes de Assis, Daso Maranhão Coimbra e Eduardo de Lima Rocha.



Realização:

CDN - Companhia de Notícias

Redação e Edição:

Cláudio Tourinho e

Sócrates Arantes

Design Gráfico:

Artecontexto

Fotos:

Reinaldo Cavalcante

Jornalista responsável:

Inácio Muzzi (MG 02131-JP)

DIACO APRIMORA SOFTWARE PARA PERMITIR VOTO EM COMPUTADOR

Objetivo é facilitar manifestação da vontade dos participantes quando forem marcadas as eleições na Centrus



A Diretoria de Controle, Logística e Informação (Diacó) está aprimorando o software para permitir o voto eletrônico nas eleições para os Conselhos Deliberativo e Fiscal, quando estas forem marcadas. “Desenvolvemos um aplicativo para viabilizar o voto com segurança, transparência e total sigilo, a partir de qualquer computador conectado à Internet”, informou o diretor Eduardo de Lima Rocha. O voto eletrônico, segundo o diretor, não eliminará o voto em papel, se assim preferirem os eleitores habilitados.

“É claro que pensamos também naquelas pessoas que preferem usar outro meio que não seja o computador. Temos bastante

claro que alguns assistidos podem desejar outras formas de manifestar a sua vontade. Devido às características de nossos assistidos, sabemos que há segmentos que não têm o hábito de usar computador e nem de acessar a Internet. Na época em que estavam na ativa, o uso do computador era muito restrito. E, depois que se aposentaram, muitos não

desenvolveram o hábito de usar a informática. Por isso, o objetivo da Diaco é oferecer alternativa quando forem realizadas as eleições para os órgãos estatutários da Centrus”, explica o diretor Eduardo Rocha.

A possibilidade de votar utilizando mais de uma forma tem a finalidade de oferecer comodidade para todos os eleitores. Quem quiser votar sem sair de casa poderá fazê-lo por meio de seu computador. Os que preferirem votar em papel também poderão contar com essa facilidade.

“São idéias que estão em estudo, cuja avaliação vem ocorrendo em função, inclusive, de conversas com alguns assistidos. O software está quase pronto”, adianta o diretor.

MELHOR ATENDIMENTO A BAIXO CUSTO

O diretor Eduardo de Lima Rocha destacou ainda que os controles realizados permanentemente pela Diaco objetivam melhorar o atendimento ao participante e atender as expectativas do patrocinador BC, buscando fazer isso da melhor maneira e com o menor custo.

A Diaco é responsável pela gestão de imóveis, compras e contratações, pela gestão de pessoal, pela contabilidade, pela área financeira, pela parte de informática e pelo *compliance* da mesa de aplicações, tendo como pressupostos básicos auxiliar as demais diretorias a realizarem os seus objetivos. Este ano, por exemplo, o balanço anual da Centrus foi, pela primeira vez, publicado pela Internet, com as notas explicativa



Eduardo Rocha destaca melhoria do atendimento

CONSELHO DELIBERATIVO APROVA CONTAS DA CENTRUS DE 2006

O Conselho Deliberativo aprovou as contas da Centrus relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2006, demonstradas no Balanço Patrimonial. Esse documento, que pode ser consultado no site da Fundação (na opção *Conhecendo a Centrus*, item *Demonstrações Contábeis*), mostra que o fundo concluiu o ano com ativos no valor de R\$ 8,297 bilhões e superávit técnico acumulado de R\$ 2,933 bilhões.

O Balanço Patrimonial de 2006 detalha a evolução da gestão de investimentos e as medidas contábeis adotadas durante o exercício passado, bem como as metodologias aplicadas para a apuração do resultado verificado em 2006. O balanço atende à legislação brasileira aplicável aos fundos de pensão, bem como às normas estabelecidas pela Secretaria de Previdência Complementar.



BALANCETE GERENCIAL – COMPARATIVO MENSAL

Valores em R\$ Mil

Fundação Banco Central de Previdência Privada - Centrus

A T I V O

DISCRIMINAÇÃO	31.12.2006	31.01.2007	VAR.
DISPONÍVEL	132	495	275%
REALIZÁVEL	8.293.123	8.313.409	0,24%
- Contribuições Conveniadas com o Patrocinador	651.206	657.648	0,99%
- Notas do Tesouro Nacional	1.554.874	1.574.388	1,26%
- Letras Financeiras do Tesouro	1.387.033	1.402.265	1,10%
- Fundo de Investimento Financeiro	379.233	394.429	4,01%
- Ações	3.581.437	3.543.252	-1,07%
- Quotas de Fundos de Ações	38.722	38.743	0,05%
- Imóveis	367.484	366.749	-0,20%
- Empréstimos	29.460	29.968	1,72%
- Financiamentos	285.674	285.790	0,27%
- Outros	18.665	20.177	8,10%
PERMANENTE	4.256	4.188	-1,61%
TOTAL DO ATIVO	8.297.511	8.318.092	0,25%

P A S S I V O

DISCRIMINAÇÃO	31.12.2006	31.01.2007	VAR.
EXIGÍVEL OPERACIONAL	1.909.736	1.895.357	-0,75%
- Contribuição Patronal a Devolver	1.735.642	1.717.120	-1,07%
- Contribuição Pessoal a Devolver	169.420	169.946	0,31%
- Outras Exigibilidades	4.674	8.291	77,39%
EXIGÍVEL CONTINGENCIAL	391.709	393.529	0,46%
- Contingencial Fiscal	391.709	393.529	0,46%
PROVISÕES MATEMÁTICAS	2.508.020	2.518.114	0,40%
- Benefícios Concedidos	2.484.323	2.494.188	0,40%
- Benefícios a Conceder	23.697	23.926	0,97%
RESULTADOS REALIZADOS	2.933.834	2.949.645	0,54%
- SUPERÁVIT TÉCNICO ACUMULADO	2.933.834	2.949.645	0,54%
- Reserva de Contingência	627.005	629.529	0,40%
- Reserva para Revisão de Planos	2.306.829	2.320.116	0,58%
FUNDOS	554.212	561.447	1,31%
- Fundo Cobertura Anti-Seleção de Riscos	282.655	285.394	0,97%
- Fundo Administrativo Previdencial	267.184	271.660	1,68%
- Fundo de Reserva de Garantia	3.145	3.159	0,45%
- Fundo Cob. Resíduo Saldo Devedor	1.228	1.234	0,49%
TOTAL DO PASSIVO	8.297.511	8.318.092	0,25%