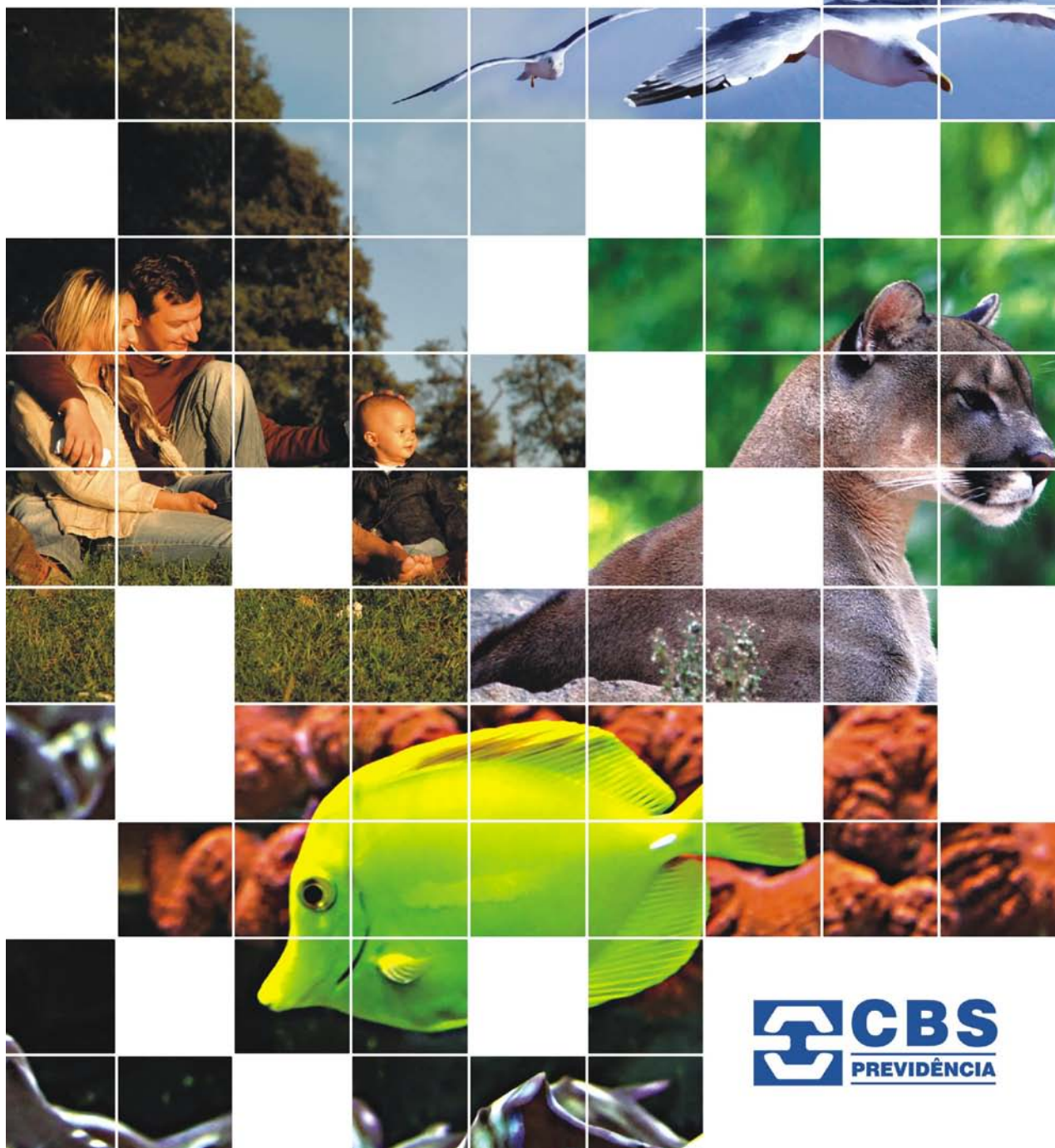


Relatório Social Anual | 2009



ÍNDICE

MENSAGEM DA DIRETORIA	2
FUTURO SUSTENTÁVEL E SEGURO	2
INSTITUCIONAL	4
Lançamento do logo comemorativo do cinquentenário.....	4
Regulamento do Plano de Gestão Administrativa (PGA).....	4
Certificado de Empresa Cidadã 2009.....	5
Participação nas Comissões Técnicas da Abrapp.....	5
Diretor da CBS conquista o prêmio de Dirigente Regional 2009 (Regional Sudeste) da Abrapp	6
Participação no I Seminário Nacional de Previdência Associativa	6
GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS	7
Adoção do Balanced ScoreCard	7
5.º Ciclo de Avaliações de Risco e 3.ª Certificação de Controles Internos.....	7
Manutenção da Certificação na versão da ISO 9001:2008 - Gestão de Benefícios Previdenciais	8
Realização de pesquisas de satisfação com participantes assistidos e patrocinadores	9
Reformulação da missão, visão, valores, política e objetivos da qualidade	10
SEGURIDADE	11
Projeto "CBS Perto de Você".....	11
ATENDIMENTO AOS PARTICIPANTES	14
Índice de satisfação do Atendimento (ISA) - Ações corretivas adotadas no ano.....	14
Implantação da URA - Unidade de Resposta Audível.....	14
Criação de Procedimento Operacional de Tratativa de Reclamações dos Participantes	15
Planos de Saúde Unimed.....	15
RESPONSABILIDADE SOCIAL	16
Inovação para a Sustentabilidade	16
Programa de Preparação para Aposentadoria (PPA).....	17
Projeto "CBS presente na Comunidade".....	19
Reciclagem - O que pode e o que não deve ir para a reciclagem.....	19
TECNOLOGIA	20
Operacionalização do Fluxo de Caixa - Ativo e Passivo.....	20
Projeto de Autoatendimento na Internet	21
Criação de cardápio de serviços de informática	21
RECURSOS HUMANOS	22
Programa de Treinamentos 2009	22
Gestão Estratégica - Desenvolvimento de competências	23
Destques Profissionais de 2009	24
DOCUMENTOS DISPONIBILIZADOS NO SITE DA CBS PREVIDÊNCIA	26
CBS PREVIDÊNCIA EM NÚMEROS	27
Distribuição por Sexo.....	27
Distribuição por Idade.....	27
Distribuição dos assistidos por Tipo de Benefício.....	28
Tempo de recebimento de benefício na CBS Previdência.....	28



MENSAGEM DA DIRETORIA

FUTURO SUSTENTÁVEL E SEGURO

Uma entidade sólida e responsável. Esta afirmação é indiscutível ao analisarmos o ano de 2009 da CBS Previdência. A entidade passou pela crise econômica mundial sem qualquer consequência que inspire preocupação. Isso foi possível graças a um modelo de gestão eficaz e competitivo, que prioriza a segurança, o equilíbrio atuarial e a rentabilidade dos recursos garantidores.

A constante atualização dos fluxos de ativos e passivos se converteu em um nível de liquidez bem apurado. O resultado disso é que, apesar do desenquadramento das ações CSN de propriedade da CBS, a entidade não registrou perdas. No acumulado geral do ano (renda fixa, renda variável e outros segmentos), sua carteira de investimentos teve rentabilidade de 54,35%, superando em 582,20% a meta atuarial da entidade. Isto demonstra a eficácia dos procedimentos adotados na gestão dos investimentos, buscando maximizar cada vez mais a rentabilidade, sem exposição a riscos desnecessários.

Paralelamente à gestão financeira, a CBS Previdência, envolvendo seus públicos interno e externo, deu andamento às atividades do programa de Responsabilidade Social. Uma das ações lançadas em 2009 e que merece destaque é o programa de educação previdenciária e financeira, o "CBS Perto de Você".

O programa leva informações e orientações de forma clara e simples aos participantes, assistidos, beneficiários e patrocinadores da entidade, bem como à comunidade em geral, sobre assuntos ligados à educação financeira e previdenciária. O objetivo é a conscientização sobre a necessidade de empreender a cultura do planejamento financeiro e do orçamento pessoal e familiar.

O "CBS Perto de Você" está contribuindo para a aproximação da entidade com as comunidades onde ela atua, exercendo papel social de agente multiplicador de cidadania e de cultura previdenciária.

Nesse contexto de Responsabilidade Social, a CBS aproveita a publicação de seu relatório social para lembrar, pelas belas imagens da sua capa, a importância da preservação da biodiversidade em todo o mundo. A entidade entende que essa proteção requer um esforço por parte de toda a sociedade, que deve trabalhar em conjunto para garantir um futuro sustentável para o planeta Terra.

Boa leitura!
Diretoria Executiva

Balanço Social Anual / 2009

Empresa: Caixa Beneficente dos Empregados da Companhia Siderúrgica Nacional - CBS

CNPJ: 32.500.613/0001-84

Base de Cálculo	2009 Valor (Mil reais)			2008 Valor (Mil reais)		
Folha de pagamento bruta (FPB)	5.188.418,46			5.737.477,40		
Indicadores Sociais Internos	Valor (mil)	% sobre FPB		Valor (mil)	% sobre FPB	
Alimentação	300.668,21	5,79%		292.738,96	5,10%	
Encargos sociais compulsórios	1.157.021,97	22,30%		1.400.983,70	24,42%	
Previdência privada	546.779,94	10,54%		536.575,75	9,35%	
Saúde	171.976,54	3,31%		170.333,44	2,97%	
Segurança e saúde no trabalho	7.843,00	0,15%		3.947,00	0,07%	
Educação	2.996,27	0,06%		6.820,91	0,12%	
Capacitação e desenvolvimento profissional	67.002,29	1,29%		48.558,95	0,85%	
Creches ou auxílio-creche	19.023,18	0,37%		21.408,20	0,37%	
Participação nos lucros ou resultados	780.362,95	15,04%		585.422,22	10,20%	
Outros	18.038,22	0,35%		423,32	0,01%	
Total - Indicadores sociais internos	3.071.712,57	59,20%		3.067.212,45	53,46%	
Indicadores Ambientais	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa		() não possui metas 75% (X) cumpre de 76 a 100%	() cumpre de 51 a 50% () cumpre de 0 a 50% () cumpre de 51 a 75% (X) cumpre de 76 a 100%		() não possui metas 100% () cumpre de 0 a 50% (X) cumpre de 76 a 100%	() cumpre de 51 a 75% () cumpre de 76 a 100% (X) cumpre de 76 a 100%
Indicadores do Corpo Funcional	2009			2008		
Nº de empregados(as) ao final do período	71			74		
Nº de admissões durante o período	10			9		
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	28			30		
Nº de estagiários(as)	24			32		
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	17			17		
Nº de mulheres que trabalham na empresa	35			39		
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	5			5		
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	4			5		
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	1			1		
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais	0			0		
Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	Metas 2009			Metas 2008		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	0,09			0,09		
Número total de acidentes de trabalho	0			0		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)	() direção	(x) direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	(X) todos(as) + Cipa	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	(X) todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	() não se envolve	() segue as normas da OIT	(X) incentiva e segue a OIT	() não se envolverá	() seguirá as normas da OIT	(X) incentivar e seguirá a OIT
A previdência privada contempla:	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	() não são considerados	() são sugeridos	(X) são exigidos	() não serão considerados	(X) serão sugeridos	() serão exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	() não se envolve	() apóia	(X) organiza e incentiva	() não se envolverá	() apoiará	(X) organizar e incentivar
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa	no Procon	na Justiça	na empresa	no Procon	na Justiça
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa %	no Procon %	na Justiça %	na empresa %	no Procon %	na Justiça %
Outras Informações						

INSTITUCIONAL

Lançamento do logo comemorativo do cinquentenário

Para comemorar seus cinquenta anos em 2010, a CBS Previdência lançou um logo comemorativo que estará presente em todas as suas ações naquele ano. O logo foi desenvolvido a partir do tema "Construindo o futuro", que reflete a história da entidade e seu compromisso com os participantes e a sociedade.



Além do lançamento do logo, em 2009 a entidade iniciou a elaboração de um livro, que vai contar a sua trajetória durante este meio século e que será enviado a todos os seus participantes, patrocinadores e outros públicos a ela vinculados.

Regulamento do Plano de Gestão Administrativa (PGA)

Em dezembro de 2009 o Conselho Deliberativo da CBS Previdência aprovou o regulamento do Plano de Gestão Administrativa (PGA) da entidade, em cumprimento às Resoluções CGPC n.os 28 e 29, de 26 de janeiro e 31 de agosto de 2009, respectivamente, bem como à Instrução MPS/SPC n.o 34, de 24 de setembro de 2009.

Utilizado inclusive para a elaboração do orçamento de 2010, o PGA tem como finalidade estabelecer regras, normas e critérios, de forma clara e objetiva, quanto ao funcionamento da gestão administrativa da entidade. Define as fontes de recursos administrativos e suas destinações, além dos limites para o custeio administrativo. No documento também são estabelecidos critérios qualitativos e quantitativos para acompanhamento da gestão, ou seja, como e quanto a CBS Previdência pode receber de recursos e sua destinação para o custeio dos gastos administrativos.

O PGA permite que os participantes, patrocinadores e órgãos fiscalizadores dos fundos de pensão tenham mais facilidade de entendimento e acompanhamento da gestão administrativa da entidade.

Dessa forma, o regulamento reafirma o compromisso da entidade com a transparência na gestão dos recursos dos seus milhares de participantes, dentre ativos, assistidos e beneficiários.

Certificado de Empresa Cidadã 2009

A CBS Previdência foi uma das 48 empresas que receberam, em 2009, o Certificado de Empresa Cidadã. Lançado em 2003 pelo Conselho Regional de Contabilidade do Estado do Rio de Janeiro (CRCRJ), o certificado tem como objetivo promover a realização dos balanços sociais pelas empresas do Estado e de atestar o seu verdadeiro compromisso social.



O balanço da CBS foi elaborado com base nas ações de Responsabilidade Social promovidas pela entidade em 2008, seguindo formatação do Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (IBASE).

A cerimônia de outorga do certificado aconteceu em 22 de setembro, na cidade do Rio de Janeiro. O presidente do CRCRJ, Antônio Miguel Fernandes, entregou o certificado ao então presidente do fundo de pensão, Francisco Padilha, e à contadora responsável pelo balanço, Ivete dos Santos Ferreira.

O Certificado de Empresa Cidadã é mais um reconhecimento ao trabalho que a CBS Previdência promove para contribuir com a formação de uma sociedade mais justa e ambientalmente sustentável.

Participação nas Comissões Técnicas da Abrapp

Com a participação do seu diretor de finanças e controle, Ricardo Esch, como Diretor Executivo da Regional Sudeste da Abrapp, além de 3 profissionais nas Comissões Técnicas Nacionais e 6 nas Comissões Técnicas Regionais, a CBS Previdência vem contribuindo para o desenvolvimento do sistema previdenciário e para a melhor orientação da própria entidade.

As comissões técnicas são instâncias consultivas que dão apoio técnico à diretoria da Abrapp, participam na avaliação de instrumentos normativos e reguladores do segmento de previdência complementar e colaboram na elaboração do material didático de treinamento e desenvolvimento dos profissionais do setor.

Em 2009, os trabalhos das comissões técnicas representaram papel fundamental na discussão de diversos assuntos, inclusive dos processos que irão nortear os procedimentos a serem adotados pelas entidades para vigorar a partir de 2010, tais como a formatação da legislação contábil do novo plano de contas, da apresentação das Demonstrações Contábeis em convergência com as normas internacionais, do Plano

de Gestão Administrativa (PGA) e sua regulamentação e da desoneração das entidades, entre outros.

Com a participação cada vez mais ativa na Abrapp - começando nas comissões técnicas, depois no conselho deliberativo, até a conquista, em 2008, de uma cadeira na diretoria da associação -, a CBS Previdência assegurou a interação com uma associação que congrega mais de 280 fundos de pensão no país, possibilitando a troca e o aprimoramento de novas técnicas, conhecimentos e processos.

Diretor da CBS conquista o prêmio de Dirigente Regional 2009 (Regional Sudeste) da Abrapp

O diretor de finanças e controle da CBS Previdência, Ricardo Esch, conquistou o Prêmio Dirigente Regional 2009 da Associação Brasileira das Entidades Fechadas de Previdência Complementar (Abrapp). Ele foi eleito entre as associadas da Regional Sudeste em função de seu desempenho, profissionalismo e liderança, além da capacidade posta a serviço do fortalecimento do sistema de seguridade social no país.

A cerimônia de premiação aconteceu durante o 30.º Congresso Brasileiro dos Fundos de Pensão, realizado nos dias 30 de setembro e 01 e 02 de outubro, em Curitiba (PR).



Ricardo Esch recebe o prêmio de Marise Gasparani durante o 30º Congresso Brasileiro dos Fundos de Pensão, realizado em Curitiba (PR)

A conquista do prêmio foi um importante marco para a CBS Previdência que, mais uma vez, destacou-se no cenário das entidades fechadas de previdência complementar.

Participação no I Seminário Nacional de Previdência Associativa

A CBS Previdência marcou presença no I Seminário Nacional de Previdência Associativa, realizado em 14 de agosto, em Florianópolis (SC).



Organizado pela Unicred e pela Fundação Quanta Previdência Unicred, o evento reuniu representantes de fundos de previdência de todo o país, que discutiram sobre educação financeira e previdenciária, a longevidade da população brasileira, o papel das entidades de classe na disseminação da cultura previdenciária, crescimento, segurança e desafios do setor, entre outros temas.

A participação da CBS no seminário foi estratégica, pois a entidade está avaliando a possibilidade de, em breve, se lançar no setor de previdência associativa. Além de conhecer melhor as práticas do mercado, a presença no evento ampliou a rede de relacionamento e contatos e possibilitou o acesso a materiais de estudo que servirão de fonte de consulta para a elaboração de planos associativos.

GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS

Adoção do Balanced ScoreCard

A CBS Previdência realizou, em 4 de setembro de 2009, a revisão do seu Mapa Estratégico para o período de 2009 a 2011. O evento contou com a participação da diretoria executiva, gestores e outros profissionais da entidade. A fim de alcançar os objetivos do fundo de pensão para esse período, o mapa foi organizado em perspectivas e temas estratégicos. Todos os projetos e iniciativas convergem para a realização dos objetivos estratégicos traçados.

A metodologia usada na revisão foi o Balanced ScoreCard (BSC). Esta ferramenta auxilia as organizações a traduzir a sua estratégia em objetivos operacionais que direcionam comportamentos e performances. O BSC reflete o equilíbrio entre objetivos de curto, médio e longo prazos, medidas financeiras e não-financeiras, indicadores de tendências e ocorrências e, ainda, entre as perspectivas internas e externas de desempenho de uma empresa.

Esse conjunto abrangente de medidas serve de base para o sistema de medição e gestão estratégica, por meio do qual o desempenho organizacional é mensurado de maneira equilibrada. Dessa forma, o BSC contribui para que as organizações acompanhem o desempenho financeiro, monitorando, ao mesmo tempo, o progresso na construção de capacidades e na aquisição dos ativos intangíveis necessários para o crescimento futuro.

5.º Ciclo de Avaliações de Risco e 3.ª Certificação de Controles Internos

Dando sequência ao aprimoramento dos controles internos e à melhoria da gestão de riscos, a CBS Previdência realizou, em agosto de 2009, o 5.º Ciclo de Avaliação de Riscos, que envolveu todos os processos da entidade.

A avaliação consiste na identificação dos riscos, bem como na definição dos impactos e frequências relativos à sua eventual ocorrência. Além de assegurar o cumprimento da Resolução CGPC n.º 13, de outubro de 2004, a avaliação tem como objetivo garantir a adoção das melhores práticas de gestão de riscos e controles internos. A partir do seu resultado é possível à CBS detectar necessidades de implementação de controles, visando neutralizar ou minimizar os riscos identificados.

Para a avaliação foram inseridos o tipo de Risco de Cadastro e a categoria de Risco Estratégico (Riscos de Governança, de Conjuntura e de Planejamento). Também foi ampliada a base de boas práticas (controles), buscando, dessa forma, mitigar os riscos inerentes aos processos.

Em 2009 foi também realizada a 3.ª Certificação de Controles Internos, controles estes identificados na autoavaliação de riscos. O processo de certificação consiste em comparar o resultado da autoavaliação com a situação real da entidade. Foram realizados 270 testes nos controles internos, abrangendo todos os processos, tipos de riscos e controles avaliados.

Em 2010 a CBS Previdência vai implementar importantes controles a partir do resultado da autoavaliação e da certificação, com o objetivo de mitigar os riscos, ou seja, reduzir as possibilidades de sua ocorrência.

Manutenção da Certificação na versão da ISO 9001:2008 - Gestão de Benefícios Previdenciais

Em 2009 a CBS Previdência conquistou a certificação na versão ISO 9001:2008, após passar pela segunda auditoria de manutenção anual, mantendo o escopo "Gestão de Benefícios Previdenciais", além da sua extensão para a filial da entidade em São Paulo/SP.



O bom nível da documentação, o comprometimento de toda a equipe com o seu sistema de gestão, o ambiente de trabalho, a gestão de riscos e o sistema integrado de informação foram alguns aspectos positivos da CBS Previdência, destacados pelo auditor da Bureau Veritas Certification em seu relatório.

Esse resultado atesta o comprometimento da CBS Previdência com a qualidade e com a transparência de sua gestão, demonstrando o quanto prioriza e valoriza a busca permanente da melhoria contínua de seus processos.

Realização de pesquisas de satisfação com participantes assistidos e patrocinadores

Pesquisa com assistidos

Com o objetivo de mensurar o grau de satisfação dos seus participantes assistidos, a CBS Previdência contratou a empresa MIND Pesquisas, que atua há 15 anos no mercado de pesquisas.

Realizada entre os meses de abril e maio de 2009, a pesquisa foi feita pelo método de amostragem, utilizando 400 entrevistas realizadas com assistidos residentes em Volta Redonda/RJ, Rio de Janeiro/RJ e em cidades dos estados de Santa Catarina e de Minas Gerais.

Entre os itens avaliados estiveram: serviços, empréstimos, comunicação da entidade, canais de atendimento, gestão e avaliação geral da entidade.

O grau de satisfação dos assistidos em relação à CBS como um todo foi de 93,60%.

Pesquisa com patrocinadores

Entre os benefícios oferecidos pelas empresas, a previdência complementar é um dos que apresentam maior relevância, sendo considerada importante ferramenta de retenção de recursos humanos. Assim, em busca de aprimorar cada vez mais os seus processos, a CBS Previdência realizou uma pesquisa de satisfação com os patrocinadores em agosto de 2009.

A pesquisa teve o objetivo de mensurar o nível de satisfação dos patrocinadores em relação à gestão dos planos de previdência complementar oferecidos pela CBS Previdência. Entre os itens avaliados estiveram: serviços, canais de atendimento, comunicação e gestão.

O grau de satisfação apontado pelos patrocinadores foi de 95% e apontou como pontos fortes a transparência, a credibilidade, a gestão dos investimentos, o baixo custo operacional e a rentabilidade.

Os patrocinadores manifestaram, também, sua total satisfação quanto à transparência da atual gestão da CBS.



Reformulação da missão, visão, valores, política e objetivos da qualidade

Buscando a adequação às suas novas estratégias, a CBS Previdência reformulou, em setembro de 2009, sua missão, visão, valores, política e objetivos da qualidade. O processo contou com participação da diretoria executiva e dos gestores da entidade.

Nesse sentido, todas as decisões estratégicas e ações da CBS e de seus profissionais deverão ser norteadas pela missão e visão, sendo extremamente importante que toda a equipe direcione esforços para sua concretização.

Missão:

"Buscar a satisfação dos participantes, assistidos e patrocinadores, por meio da administração eficaz e responsável dos passivos e ativos da entidade."

Visão:

"Ser reconhecida como uma das melhores administradoras de planos de benefícios do país."

Valores:

"Credibilidade, transparência, competitividade, sustentabilidade, excelência operacional e atendimento diferenciado."

Política de Qualidade:

"Adotar como compromisso a satisfação dos participantes, assistidos, patrocinadores, profissionais e comunidade, tendo como base o planejamento, a melhoria contínua dos processos e o cumprimento das obrigações estatutárias e regulamentares."

Objetivos da Qualidade:

Aumentar a satisfação dos participantes, assistidos e patrocinadores

Promover a melhoria contínua

Maximizar a rentabilidade dos investimentos

Compromisso com a Responsabilidade Social

SEGURIDADE

Projeto "CBS Perto de Você"



Em cumprimento à Portaria n.º 418, de 18 de dezembro de 2008, publicada pelo Ministério da Previdência Social, a CBS Previdência lançou, em julho de 2009, o seu programa de educação previdenciária e financeira.

Nomeado "CBS Perto de Você", o programa tem os seguintes objetivos:

- aumentar o conhecimento dos participantes e patrocinadores da CBS Previdência, bem como da comunidade em geral, sobre assuntos ligados à educação financeira e previdenciária, levando informação, instrução e orientação de forma clara e simplificada;
- conscientizar todos os envolvidos sobre a necessidade de empreender a cultura do planejamento financeiro, orçamento pessoal e/ou familiar e planejamento futuro, nos mais variados níveis de convivência;
- aproximar a CBS Previdência das comunidades onde ela atua, exercendo papel social de agente multiplicador de cidadania e de cultura previdenciária.

Para alcançar esses objetivos, a entidade buscou a parceria de universidades, escolas e associações de aposentados e pensionistas, com foco na promoção de palestras na comunidade. No total, foram realizadas 20 palestras nas cidades de Volta Redonda/RJ, Arcos/MG, Conselheiro Lafaiete/MG, Congonhas/MG, Siderópolis/SC, Criciúma/SC e Capivari de Baixo/SC.



Alunos da UGB aprenderam mais sobre educação previdenciária



Palestra realizada no auditório da CBS para os empregados

Além disso, o programa "CBS Perto de Você" ganhará espaço nos contracheques dos assistidos, onde serão impressas informações sobre educação previdenciária e financeira. O programa conta ainda com uma coluna fixa no "Canal CBS Previdência", o informativo virtual da entidade, e um link exclusivo no site www.cbsprev.com.br.



Link do programa no site www.cbsprev.com.br

Em outubro, o fundo de pensão enviou o programa "CBS Perto de Você" para análise da Secretaria de Previdência Complementar (SPC), atual Previc. Isso porque, segundo a Instrução Normativa SPC n.º 32, de 04 de setembro de 2009, a entidade fechada de previdência complementar que apresentar projeto de educação financeira e previdenciária pode ser dispensada do envio, por meio impresso, do relatório anual de informações aos participantes.

A CBS foi um dos 16 fundos de pensão que apresentou programa para análise da SPC e já obteve a aprovação deste projeto relativamente aos três planos de benefícios administrados pela entidade: planos de 35% e de Suplementação da Média Salarial e Plano Misto de Benefício Suplementar - Plano Milênio

Muito mais do que obter uma importante economia com a dispensa da impressão e do envio obrigatório do Relatório Anual de Informações, a entidade busca consolidar seu papel social perante participantes, patrocinadores e comunidade.

No início de março de 2010, a CBS obteve a aprovação do programa de educação previdenciária relativo aos três planos de benefícios administrados pela entidade: planos de 35% e de Suplementação da Média Salarial e plano Misto de Benefício Suplementar - Plano Milênio.

Mesmo diante dessa liberação, a CBS Previdência manteve a impressão e envio do relatório anual, que contém todos os projetos e atividades relevantes implementados durante o exercício, passando a disponibilizar em seu site, até o dia 30 de abril de

cada ano, todas as demais informações relativas ao balanço patrimonial, demonstrativo patrimonial e de resultados dos planos de benefícios de natureza previdencial, política de investimentos, demonstrativo de investimentos, demonstrativo das informações segregadas sobre as despesas dos planos de benefícios, pareceres atuariais sintéticos, e respectivas notas explicativas.

Ainda assim, caso algum participante solicite à entidade os referidos documentos impressos, a entidade providenciará o atendimento dessa solicitação com a maior brevidade possível.

Em 2010 a CBS planeja ampliar sua rede de parceiros, para que o programa atinja ainda mais cidadãos, de todas as idades.

Nesse sentido, a entidade está fechando acordos com a unidade do SESI e a creche Horas Alegres, ambos de Volta Redonda/RJ, objetivando a realização de palestras e a distribuição de textos informativos sobre o programa. Além disso, vai realizar ciclos de palestras em todas as localidades dos patrocinadores, explicando e tirando dúvidas sobre o Plano Milênio.



Aposentados durante palestra em Minas Gerais



Participantes durante palestra em Santa Catarina

ATENDIMENTO AOS PARTICIPANTES

Índice de satisfação do Atendimento (ISA) - Ações corretivas adotadas no ano



A CBS Previdência não mede esforços para oferecer atendimento de excelência aos seus participantes, com rapidez, segurança e eficiência.

Nesse contexto, o Índice de Satisfação no Atendimento (ISA), lançado em 2001, é um dos indicadores mais relevantes para a entidade. Por isso, o ISA é tratado como um item de controle corporativo, ou seja, todas as áreas da entidade são responsáveis por proporcionar e aumentar a satisfação dos participantes.

O ISA é medido com base em formulário de pesquisa entregue a cada participante no momento do atendimento pessoal e, por amostragem, no atendimento telefônico. Por meio de pesquisa feita pela área de qualidade, o ISA é apurado com a média da participação, no total de atendimentos, dos índices de satisfação de cada canal de comunicação utilizado pela CBS.

Em 2009, o ISA atingiu 93,76%, índice abaixo da meta estipulada para o ano, que foi de 94,70%. Segundo levantamento, a demora no atendimento telefônico foi a principal causa do não cumprimento da meta. Identificado o problema, a ação corretiva implantada para melhorar o atendimento foi a instalação da Unidade de Resposta Audível (URA).

Com essa ferramenta, a CBS Previdência reforça seu compromisso de oferecer atendimento de qualidade aos seus milhares de participantes.

Implantação da URA - Unidade de Resposta Audível

Com o objetivo de melhorar o atendimento aos participantes, a CBS Previdência implantou, em dezembro de 2009, a Unidade de Resposta Audível (URA) em sua Central de Atendimento Telefônico.

A ferramenta - uma das mais usadas no mercado - é compatível com o sistema integrado da entidade (Totalprev) e formata assuntos em uma estrutura chamada "árvore". Dessa forma, a URA possibilita realizar, com rapidez e eficiência, diversos tipos de atendimento. Além de diminuir o tempo na fila de espera para o atendimento, a ferramenta colabora para a redução das despesas da CBS com a conta telefônica.

Em 2010 a entidade vai potencializar o uso da URA, disponibilizando aos participantes serviços como simulação e contratação de empréstimos, simulação do valor de aposentadoria e do saldo para resgate, saldo devedor de empréstimo, entre outros. As entrevistas para aferição do Índice de Satisfação no Atendimento (ISA), com relação ao canal de atendimento telefônico, também serão feitas por meio da nova ferramenta, que possui sistema de gravação de atendimentos mais ágil e moderno.

Para acessar a URA, os participantes farão uso de uma senha criptografada, que será enviada para o endereço residencial.

Com a implantação da URA, a CBS Previdência deu mais um importante passo em direção à modernização de seu atendimento, reafirmando o compromisso com a sua política de qualidade.

Criação de Procedimento Operacional de Tratativa de Reclamações dos Participantes

Dentre as ações corretivas adotadas no ano de 2009, a CBS Previdência criou um procedimento operacional para tratar as reclamações dos participantes. O objetivo foi estabelecer métodos e critérios para registrar, analisar e tratar as reclamações e sugestões que chegam por meio dos diversos canais de atendimento.

Dessa forma, toda reclamação feita por um participante é registrada no módulo de atendimento do sistema integrado Totalprev, que informa o setor responsável e o prazo para retorno. Isso garante que o participante tenha resposta à sua demanda em um prazo pré-estabelecido.

O procedimento operacional faz parte de um grupo de evidências que são avaliadas pela área de qualidade da entidade. Todas as reclamações, geradas em formato de relatórios, são arquivadas em um livro para fins da auditoria externa de certificação.

Planos de Saúde Unimed

A CBS Previdência mantém, desde 2006, convênio com a Unimed de Volta Redonda/RJ. Em 2007, a entidade assinou contrato com a Unimed de Conselheiro Lafaiete/MG.

Em ambos os convênios, os participantes e assistidos da entidade têm vantagens na aquisição dos planos de saúde, como preços diferenciados nas mensalidades e a opção de incluir como dependentes os filhos que atinjam maioridade e que continuem residindo com ele, além dos pais e sogros.

Em cumprimento as exigências legais, o convênio firmado entre a CBS Previdência e a Unimed de Volta Redonda foi atualizado. Estão sendo avaliados juridicamente os novos contratos, que são segmentados por cobertura (local/regional/nacional) e tipo de internação (apartamento/enfermaria).

Vale ressaltar que a atualização do convênio não mudará em nada a cobertura de procedimentos médicos e nem as possibilidades de inclusão de dependentes no plano.

RESPONSABILIDADE SOCIAL

A Responsabilidade Social de uma entidade está relacionada à sua decisão de participar mais diretamente das ações comunitárias na região em que está presente.

Desde 2005, quando implantou seu programa de Responsabilidade Social, a CBS Previdência realiza atividades com seus públicos interno e externo, visando contribuir para a formação de uma sociedade mais justa e ambientalmente sustentável.

Inovação para a Sustentabilidade

No dia 16/10/2009 representantes da CBS Previdência, estiveram no SESI VR, em nome da Comissão de responsabilidade Social da entidade para acompanhar a videoconferência da TV FIRJAN Empresarial, cujo tema principal foi " Inovação para a Sustentabilidade ".

O programa foi apresentado por Fabiano Gallindo (Especialista em Projetos Tecnológicos do Sistema FIRJAN) e contou com a participação dos convidados: José Mário Chissini (chefe do Departamento. de Operações da Invest Rio - Agência de Fomento do Estado do Rio), Paulo Fúrio (Gerente do Centro de Tecnologia SENAI-RJ Ambiental) e Josimar Salles (Gerente de Marketing do Grupo Mil).

Na ocasião foram apresentados alguns cases de sucesso que diz respeito a Inovação para a Sustentabilidade, citando como exemplo o da empresa Cerâmica União de Campos Ltda., localizada em Campos dos Goytacazes - RJ, que produz blocos para a construção civil a partir de resíduos de serragem.

A Invest Rio é a Agência de Fomento do Estado do Rio de Janeiro, "vinculada à Secretaria Estadual de Desenvolvimento Econômico, Energia, Indústria e Serviços do Estado do Rio de Janeiro, tem como missão "fomentar o desenvolvimento econômico do estado, por meio da concessão de financiamentos e da prestação de serviços financeiros, com responsabilidade sócio-ambiental e boas práticas de governança."

O Sr. Josimar Salles, representante do grupo Mil, discursou a Argamil que é uma empresa do Grupo Mil que produz argamassa na cidade de Santo Antônio de Pádua, no Estado do Rio de Janeiro, que conseguiu o financiamento da Invest Rio, por apresenta-se comprometida com a sustentabilidade, através da proteção ambiental da região onde funciona, sendo que sua instalação, segundo o representante, também gerou emprego e renda para a população.

O especialista da FIRJAN lembrou que, ao desenvolver um projeto de sustentabilidade, e, para que este seja aprovado, os empresários devem apresentar os impactos positivos que pretendem gerar para a sociedade/comunidade.

Programa de Preparação para Aposentadoria (PPA)

Lançado pela CBS Previdência em 2008, o Programa de Preparação para a Aposentadoria (PPA) tem como objetivo proporcionar a um grupo de trabalhadores a oportunidade de refletir sobre sua condição nos períodos de pré e pós-aposentadoria.



Em encontros presenciais os participantes são levados a debater temas ligados à aposentadoria e ao processo de envelhecimento, que colaboram em sua preparação para vivenciar essa nova fase de suas vidas com mais segurança e tranquilidade. Podem participar do PPA trabalhadores que estão com aposentadoria prevista para período em torno de 36 a 60 meses.

Com base nos resultados de 2008, a CBS Previdência reformulou o PPA para 2009. O programa ganhou mais um módulo, totalizando cinco. Os quatro primeiros módulos, com duração de quatro horas cada, foram realizados no Centro de Treinamento da sede da entidade (Volta Redonda/RJ). Já o último com 1 dia de duração aconteceu na sede campestre da Associação dos Aposentados e Pensionistas de Volta Redonda. No total, 36 trabalhadores participaram do PPA em 2009.

O primeiro módulo, realizado em 27 de maio, abordou o tema Trabalho x Aposentadoria. Nele, os palestrantes debateram com o grupo sobre a importância do trabalho e da aposentadoria na vida das pessoas.



Participantes do PPA 2009 durante o encerramento do módulo

No dia 24 de junho aconteceu o segundo módulo, voltado para o tema Saúde. Uma médica geriatra apresentou informações sobre as condições de saúde e as possíveis doenças características da faixa de idade pós-aposentadoria.

O terceiro encontro tratou do tema Planejamento Financeiro. Um orientador financeiro do CSN Invest (Clube de Investimento CSN) apresentou conceitos básicos sobre a importância do controle do orçamento familiar. O objetivo deste módulo foi estimular o desenvolvimento de hábitos referentes ao controle mensal das receitas e despesas e à formação de reserva financeira.

Orientação Previdenciária foi o assunto do quarto módulo. Ministrado em 7 de outubro, o encontro informou aos participantes sobre os direitos previstos nos planos de benefícios em caso de desligamento do patrocinador. Neste módulo, o grupo também pôde analisar os reflexos da opção de resgate dos valores depositados no plano de aposentadoria, em detrimento do benefício mensal.

Com o tema Planejamento para o Futuro o grupo encerrou o PPA de 2009 no dia 11 de novembro. Neste módulo, os participantes foram incentivados a fazer brainstorming (ou "tempestade cerebral") em torno dos temas discutidos nos encontros anteriores. Também foi realizada uma mesa-redonda com a participação de aposentados, que deram relatos positivos sobre as atividades que desenvolvem após a aposentadoria. Após reflexão, os participantes iniciaram a elaboração do planejamento de novas atividades para o período pós-aposentadoria.

Todos os módulos foram avaliados pelo grupo por meio de questionários, no qual puderam sugerir formas de aperfeiçoamento para o programa em 2010. No quinto módulo, os participantes também responderam a um questionário específico para a elaboração da Memória da Turma 2009. Este documento tem por objetivo avaliar e refletir sobre as experiências vividas no PPA 2009.

Com a realização do PPA, CBS Previdência reforça seu compromisso de proporcionar cada vez mais tranquilidade aos participantes e de ajudá-los a organizar seus compromissos financeiros.

Projeto “CBS presente na Comunidade”

Em 2007, a CBS Previdência iniciou uma parceria com o Centro Social Santa Cecília, implantando na Creche Comunitária Santa Cecília, em Volta Redonda/RJ, um trabalho de Serviço Social. O fundo de pensão cedeu à creche um profissional e um estagiário para organização e supervisão das atividades nesta área.

Durante esses dois anos de parceria, foram realizadas diversas ações, tais como processo de seleção de crianças para ingresso na creche, estudo e identificação do perfil das famílias e participação em atividades promovidas pela creche.

Dessa convivência, a CBS identificou algumas situações que necessitavam de aprimoramento e, conseqüentemente, de melhoria nos seus resultados. Entre essas situações estava a relação entre a creche e seus voluntários.

Nos dias 11 e 15 de dezembro, membros da diretoria do Centro Social, da administração da creche e representantes do fundo de pensão se reuniram para discutir o tema “O Trabalho Voluntário - Realidades e Alternativas”. Desse encontro foi elaborado para 2010 um programa de estudos sobre a referida instituição e o trabalho voluntário, com uma agenda de reuniões a serem realizados mensalmente. Durante os encontros, serão aprofundados os temas propostos, fundamentando a reorganização do trabalho voluntário.

A Creche Santa Cecília funciona desde 1988 e atende 50 crianças, de um ano e oito meses até quatro anos de idade, em período integral. É mantida por meio do Centro Social e de doações da comunidade, além de verba de convênio estabelecido com a Prefeitura de Volta Redonda.

A realização deste tipo de trabalho permite que a CBS Previdência estreite seu relacionamento com a comunidade onde está localizada a sua sede.

Reciclagem - O que pode e o que não deve ir para a reciclagem

A entidade busca orientar sobre a Coleta Seletiva de lixo, divulgando o que pode ser encaminhado para a coleta- retirando antes o excesso de sujeira - e o que deve ir para o lixo comum, pois não é reciclável.

Papel

Reciclagem: papéis de escritório, papelão, caixas em geral, jornais, revistas, livros, listas telefônicas, cadernos, papel cartão, cartolinas, embalagens longa-vida, listas telefônicas, livros.

Lixo: papel carbono, papel celofane, papel vegetal, termofax, papéis encerados ou plastificados, papel higiênico, lenços de papel, guardanapos, fotografias, fitas ou etiquetas adesivas

Plástico

Reciclagem: sacos, CDs, disquetes, embalagens de produtos de limpeza, PET (como garrafas de refrigerante), canos e tubos, plásticos em geral, isopor.

Lixo: plásticos termofixos (usados na indústria eletroeletrônica e na produção de alguns computadores, telefones e eletrodomésticos), embalagens plásticas metalizadas (como as de salgadinhos).

Vidros

Reciclagem: garrafas de bebida, frascos em geral, potes de produtos alimentícios, copos.

Lixo: espelhos, cristais, vidros de janelas, vidros de automóveis, lâmpadas, ampolas de medicamento, cerâmicas, porcelanas, tubos de TV e de computadores.

Metais

Reciclagem: latas de alumínio (refrigerante, cerveja, suco), latas de produtos alimentícios (óleo, leite em pó, conservas), tampas de garrafa, embalagens metálicas de congelados, folha-de-flandres.

Lixo: clips, grampos, esponjas de aço, tachinhas, pregos e canos.

TECNOLOGIA

Operacionalização do Fluxo de Caixa - Ativo e Passivo

Em 2009, a CBS Previdência disponibilizou, em um ambiente específico, todas as informações referentes ao fluxo de caixa da entidade. A ferramenta permite acompanhar mensalmente a evolução do ativo e do passivo e sinaliza se há necessidade de ações estratégicas relacionadas às projeções efetuadas.

O sistema possibilita que área atuarial da entidade tenha acesso a informações sobre o fluxo de caixa de forma mais rápida e organizada, facilitando a elaboração de cálculos e a emissão de relatórios.

Projeto de Autoatendimento na Internet

Objetivando melhorar ainda mais o atendimento aos participantes, a CBS Previdência lançou, em 2004, o serviço de autoatendimento.

A ferramenta, disponível na intranet da CSN, é direcionada aos participantes ativos, que têm acesso a diversas opções para facilitar a busca de informações sobre seu plano de benefício. Além de consultar o saldo do Fundo Gerador de Benefícios (FGB), o participante pode simular e contratar empréstimos, fazer alteração de endereço e simular resgate e aposentadoria.

Em 2008 teve início o projeto de levar o autoatendimento para a internet, permitindo que os assistidos também tenham acesso às funcionalidades do sistema por meio do site da entidade. Em 2009, o projeto teve continuidade e seu foco principal foi a segurança. A CBS trabalhou no desenvolvimento de inúmeros recursos visando garantir a máxima segurança no acesso.

Uma das ferramentas desenvolvidas foi o teclado virtual, no qual o usuário digita sua senha de acesso ao sistema por meio de um teclado que aparece na tela do computador. Isso dificulta a captura da senha por softwares que, eventualmente, possam estar instalados no computador do usuário.

Para garantir segurança também na realização de operações financeiras na Internet, a CBS Previdência desenvolveu uma tabela numérica de senhas, que será disponibilizada por meio de um cartão. Cada vez que o participante for realizar uma operação financeira, como por exemplo, contratação de empréstimo, o sistema vai solicitar que ele digite uma das senhas gravadas no cartão.

E para que todos os recursos do autoatendimento funcionem simultaneamente e sem falhas na internet, a entidade adquiriu um novo servidor. O equipamento tem maior capacidade de processamento e armazenamento de dados, permitindo que mais usuários acessem as funcionalidades do site com qualidade e segurança.

O lançamento do autoatendimento na internet está previsto para março de 2010.

Criação de cardápio de serviços de informática

A área de tecnologia da informação da CBS Previdência elaborou, em 2009, documento com o conjunto de serviços por ela executados. Nomeado "cardápio de serviços", o recurso possui as descrições das tarefas que a área de tecnologia está apta a realizar. O documento foi disponibilizado para toda a equipe de profissionais da entidade na sua intranet.

O cardápio de serviços foi elaborado segundo as normas de boas práticas da biblioteca internacional ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

RECURSOS HUMANOS

Programa de Treinamentos 2009

A CBS Previdência preocupa-se com o constante aprimoramento de seu capital humano. Por isso, desenvolve há sete anos uma política de gestão objetivando manter seu quadro de profissionais cada vez mais apto a realizar suas atividades com qualidade, eficiência, agilidade e transparência.

Com esse propósito, a entidade estabeleceu, a partir de 2007, a meta de proporcionar, no mínimo, 20 horas de treinamento para cada profissional por ano.

Desse total, 10 horas são destinadas a treinamentos técnicos, aqueles necessários para o aprimoramento das atribuições específicas de cada cargo. O restante é reservado para treinamentos sistêmicos, que visam aperfeiçoar o conhecimento global dos profissionais.

Em 2009, o programa de treinamento superou o seu objetivo: foram realizadas, em média, 45 horas de treinamento por profissional, envolvendo, dentro outros assuntos, política de controles internos, mercado financeiro, novo plano de contas e desenvolvimentos de lideranças.



Profissionais da CBS durante treinamento sobre mercado financeiro

Assim como no ano anterior, também em 2009 os membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal foram incluídos no programa. Um dos temas abordados foi "Introdução à Previdência Complementar e Controles Internos". Ministrado pela Associação Nacional

dos Contabilistas das Entidades de Previdência (ANCEP), o curso foi dividido em dois módulos, realizados nos dias 14 e 15 de maio.

Em dezembro, o treinamento com os conselheiros focou a Resolução CGPC n.º 26/2008 e a Instrução Normativa SPC n.º 28/2008. Ministrado pela Atuária da entidade, Fabiana Mariana da Silva Alves, o curso teve como objetivo apresentar e discutir os referidos normativos, abordando, dentre outros tópicos, fundos previdenciais, reserva de contingência e reserva especial.



Membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal participaram do programa de treinamento

O investimento da CBS Previdência no desenvolvimento de seus profissionais demonstra o compromisso da entidade em melhorar, cada vez mais, os serviços prestados aos seus milhares de participantes.

Gestão Estratégica - Desenvolvimento de competências

Uma das metas da política de gestão da CBS Previdência para 2009 foi o fortalecimento das competências de liderança dos seus gestores - diretores, gerentes e coordenadores

A entidade entende que esses profissionais requerem foco especial no desenvolvimento de suas competências de gestão, pois cabe a eles direcionar os rumos do fundo de pensão e o cumprimento das metas estabelecidas no planejamento estratégico, além de desenvolver e incentivar os demais integrantes da equipe de profissionais.

Nesse sentido, a entidade promoveu, no segundo semestre, treinamento com seus gestores para fortalecer as competências de liderança, desenvolvimento de pessoas, visão estratégica, orientação para o cliente, entre outras, que são fundamentais para o sucesso da entidade.



Gestores da CBS puderam aprimorar suas competências de gestão

Ministrado pela equipe de Psicólogos da unidade do SESI de Volta Redonda/RJ, o treinamento foi dividido em duas etapas, realizadas nos meses de setembro e outubro.

Destaques Profissionais de 2009

Pelo quinto ano consecutivo, a CBS Previdência promoveu o projeto "Destaque Profissional", uma importante ferramenta de recursos humanos, que identifica e reconhece os profissionais da entidade que se destacam nos quesitos de conhecimento técnico, bom relacionamento, comprometimento, proatividade, boa comunicação, qualidade dos serviços, entusiasmo e comprometimento.

O projeto conta com a participação de todos os profissionais, exceto diretores, tanto na condição de eleitores quanto de candidatos. A indicação é feita por meio de uma cédula de votação, distribuída para toda a equipe.

Dividido em três etapas realizadas ao longo do ano, o projeto permite aos profissionais refletirem periodicamente sobre seus colegas de trabalho, garantindo a escolha acertada dos seus candidatos. A participação no projeto não é obrigatória, mas a adesão é maciça.

O resultado da eleição de 2009 foi divulgado no evento de confraternização da CBS, realizado em dezembro. Ronaldo de Paiva Lima, da Gerência de Relacionamento, conquistou o primeiro lugar com 1.424 pontos. O profissional é um caso de sucesso do projeto: em 2007, ele ficou em terceiro lugar e, em 2008, ocupou a segunda posição.

Valéria Pinto Dias, da Gerência de Administração, ficou em segundo lugar, somando 1.061 pontos. Da mesma gerência, Perla Gomes Caetano ficou em terceiro lugar, com 825 pontos.

1º Lugar - Ronaldo de Paiva Lima - GRE



2º Lugar - Valéria Pinto Dias - GAA



3º Lugar - Perla Gomes Caetano - GAA





DOCUMENTOS DISPONIBILIZADOS NO SITE DA CBS PREVIDÊNCIA

Conforme já registrado neste relatório, em outubro a CBS enviou o programa "CBS Perto de Você" para análise da Secretaria de Previdência Complementar (SPC), atual Previc.

Isso porque, segundo a Instrução Normativa SPC n.º 32, de 04 de setembro de 2009, a entidade que apresentar projeto de educação financeira e previdenciária pode ser dispensada do envio, por meio impresso, do relatório anual de informações aos participantes e assistidos.

No início de março de 2010, a CBS obteve a aprovação do seu programa de educação previdenciária e, com base na instrução já mencionada, foi dispensada do envio, por meio impresso, do relatório anual de informações aos participantes e assistidos.

Mesmo diante dessa liberação, a CBS Previdência visando a transparência, manteve a impressão e envio do presente relatório, que contém todos os projetos e atividades relevantes implementados durante o exercício, passando a disponibilizar em seu site, até o dia 30 de abril de cada ano, as seguintes informações:

- Demonstrativo patrimonial e de resultados dos planos de benefícios de natureza previdencial
- Política de investimentos
- Demonstrativo de investimentos
- Demonstrativo das informações segregadas sobre as despesas dos planos de benefícios
- Pareceres atuariais sintéticos
- Balanço patrimonial e respectivas notas explicativas.

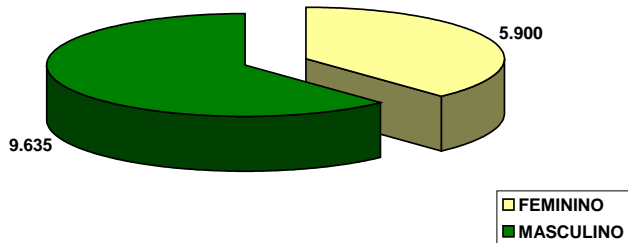
Ainda assim, caso algum participante ou assistido solicite à entidade os referidos documentos impressos, a entidade providenciará o atendimento dessa solicitação com a maior brevidade possível.

A solicitação pode ser feita pelo e-mail cbsprev@cbsprev.com.br ou pela Central de Atendimento Telefônico 08000 268181 ou Ramal CSN 6746.

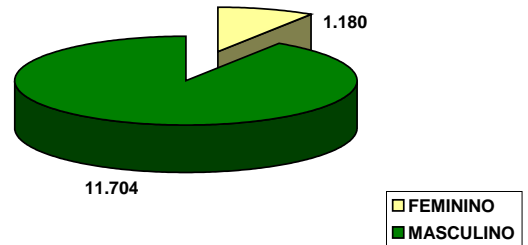
CBS PREVIDÊNCIA EM NÚMEROS

Distribuição por Sexo

Assistidos

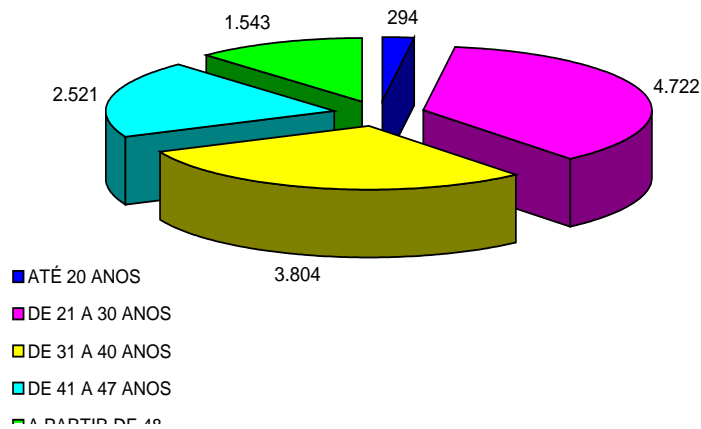


Participantes

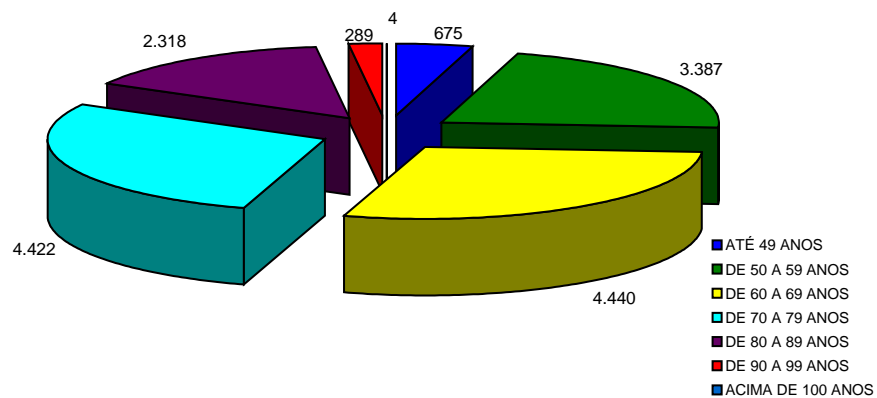


Distribuição por Idade

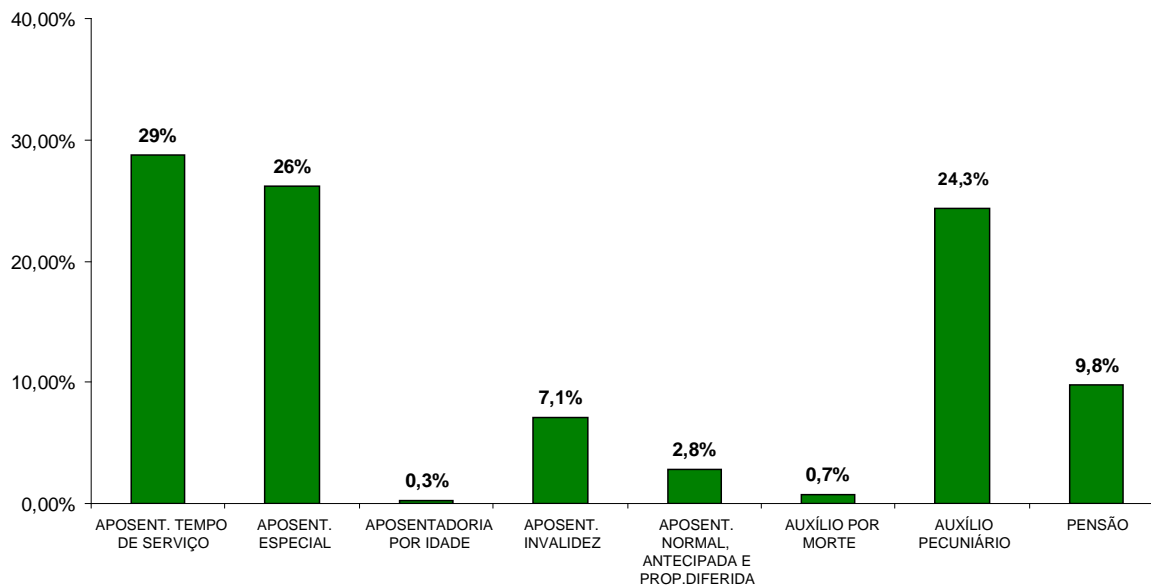
Assistidos



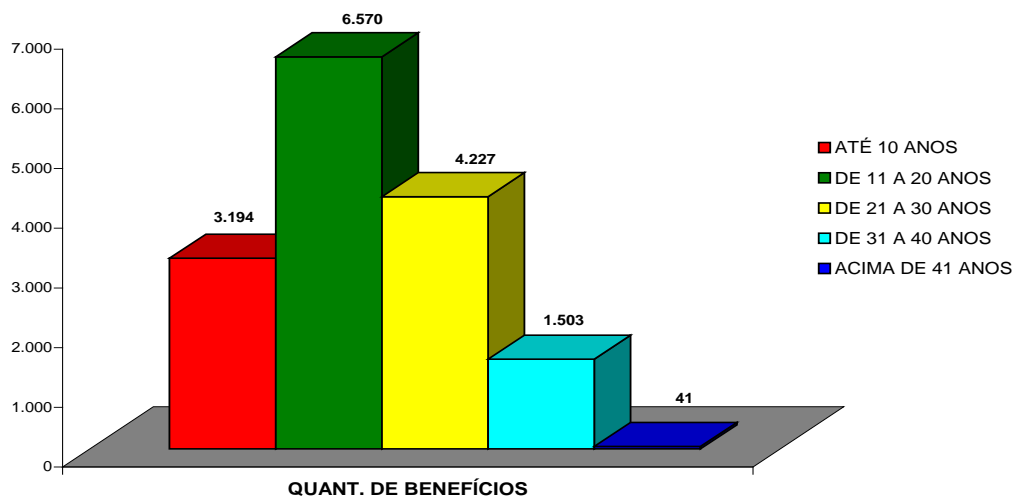
Participantes



Distribuição dos assistidos por Tipo de Benefício



Tempo de recebimento de benefício na CBS Previdência



Edgar Silva Grassi
 Analista Contábil
 CRC - 1SP261198/O-1

Ivete dos Santos Ferreira
 Gerente de Contabilidade
 Contadora
 CRC-RJ 049.398/O-0