

## **E** nerprev rumo à certificação ISO 9001:2015

Com o objetivo de implementar um sistema de gestão da qualidade, com foco na melhoria contínua dos processos e na satisfação do participante, a Entidade iniciou no mês de janeiro último o projeto para a certificação ISO 9001:2015 dos processos de negócio da ENERPREV.

As principais ações do projeto, que está sendo desenvolvido em parceria com a área de Excelência da Gestão do Gabinete de Transformação Organizacional da EDP Brasil, foi apresentado ao Conselho Deliberativo da ENERPREV, em sua reunião realizada em 27 de fevereiro de passado, sendo que seus membros demonstraram apoio à iniciativa da Diretoria Executiva. Os conselheiros entenderam ser um passo a mais para garantir a confiabilidade na entrega dos resultados e o consequente aumento da confiança no relacionamento da Entidade com seus participantes e patrocinadoras.

O projeto de certificação está dividido em duas grandes fases. Em 2019, o projeto visa certificar o escopo da prestação dos serviços relacionados a administração dos Planos de Previdência Complementar das empresas patrocinadoras do Grupo Energias do Brasil. Algo que alcançará especialmente os processos envolvendo Cadastro, Arrecadação, Atuária e Reserva, Concessão de Benefícios e Governança. Enfim, tudo aquilo que representa os processos que se relacionam diretamente com os participantes e patrocinadoras da entidade, além de dar suporte as decisões da Diretoria e dos Conselhos Deliberativo e Fiscal.

Os demais processos de negócio estão previstos para serem certificados até o final de 2020.

Entenda mais a respeito da ISO 9001:2015 - A ISO 9001:2015 é a norma de sistema de gestão da qualidade (SGQ) reconhecida internacionalmente, utilizada por organizações que desejam comprovar sua capacidade de fornecer produtos e serviços que atendem às necessidades de seus clientes e requisitos legais e regulatórios aplicáveis. O objetivo é sempre aumentar a satisfação dos clientes a partir do estabelecimento de um processo que assegure a melhoria contínua na forma de gestão da organização.

O fato de o assunto da qualidade ser tratado como um sistema, introduz um conceito inovador ao tema. No senso comum, quando se pensa em qualidade, em geral está se referindo apenas às características positivas de um produto ou serviço.

Mas pensar a qualidade como um sistema extrapola o significado para todas as áreas da organização. Agora, as atividades da empresa que compõem o escopo de certificação devem ser pautadas num padrão superior e assim, como resultado, haverá um aumento na qualidade oferecida por parte da empresa certificada.

A previsão da Diretoria Executiva da ENERPREV, considerando o planejamento e apoio da área de desenvolvimento organizacional da EDP, é que a certificação seja obtida até o final de 2019.

Então, todos os participantes estão convidados a rumarem juntos com a Entidade para a Certificação ISO 9001:2015

## Novas Dicas para que os participantes evitem cair em Golpes

Em setembro de 2018, publicamos em nossa Newsletter, algumas dicas para que os aposentados e pensionistas se previnam para evitarem cair em golpes que, não raro, ocorrem nas agências bancárias de todo o país.

Como repercussão à essa matéria, por parte de muitos dos participantes, foram recebidas diversas mensagens por e-mail com agradecimentos pelas orientações. Diante disso, a ENERPREV entendeu ser importante ampliar essas orientações e, baseando-se em um estudo da Universidade Federal de Tocantins, que culminou com a publicação da cartilha intitulada "Orientação Financeira para Idosos (Ariel Pereira, Hellem Marinho, Daniela Alves e Karina Silva - 2017), compartilha com seus participantes dicas complementares a respeito do assunto.

Como as fraudes funcionam? - Os golpes estão apresentando poucas alterações na maneira de serem executados, e a principal arma é a ingenuidade das vítimas. Eles são feitos por meio de ligações telefônicas, via internet e até abordagens nas residências e em bancos. Sabendo que os idosos são um público mais vulnerável, por isso a importância desta prevenção. Para um golpe dar certo é preciso mexer com o emocional da vítima. Dessa forma os golpistas colocam medo ou prometem lucro a vítima.

### Os golpes mais comuns

- **Golpe do empréstimo:** os golpistas sabem que é fácil conseguir um empréstimo no nome de uma pessoa aposentada, desde que tenha os dados dela, é claro. Então, os golpistas telefonam ou vão até a residência do aposentado, alegam que o INSS está presenteando todos os segurados com algo, e, assim, solicitam a documentação original da vítima e ainda pedem que assinem um recibo que na verdade são documentos autorizando o empréstimo.
- **Golpe do pecúlio:** o estelionatário telefona ao idoso dizendo ser advogado e explica que ele tem direito a receber um pecúlio atrasado, ou seja, uma herança. A vítima fica interessada em receber a bolada, mas acaba dando dinheiro ao estelionatário, para suposto pagamento de custos do advogado.
- **Golpe do Loas:** pessoa uniformizada, dizendo-se funcionário do INSS, convence o idoso que ele possui direito ao benefício assistencial - LOAS.
- **Golpe do bonzinho:** o golpista percebe que um idoso está com dificuldade de sacar dinheiro do caixa automático e oferece ajuda. O cliente aceita e não percebe que no procedimento seu cartão magnético foi trocado e, além disso, a senha foi exposta sendo sujeito a maiores perdas.
- **Golpe pelo telefone:** os criminosos entram em contato com as desculpas mais originais, que vão desde a necessidade de recadastramento bancário até clonagem do cartão. A vítima recebe uma ligação do fraudador e é convencida a passar todos os dados da conta.
- **Golpe do sequestro:** esse é mais conhecido, mas ainda faz muitas vítimas por causa da gravidade da ameaça. O bandido liga para a vítima e diz que um parente foi sequestrado, pedindo na sequência um valor para o resgate.

A ENERPREV destaca aos seus participantes que é muito importante que todos tenham muita atenção à essas dicas, pois elas poderão ajudá-los a evitar vivenciarem as consequências desses tipos de acontecimentos e, ainda, a orientarem seus parentes e amigos para que façam o mesmo.

## Cenário Econômico

O mês de fevereiro ficou marcado pelos primeiros passos do novo projeto de reforma da previdência, fundamental para o balanceamento das dívidas públicas e para o aumento do crescimento econômico.

O Ibovespa, após a expressiva alta do mês anterior, apresentou queda de 3,15%, cotado a 95.584 pontos. A expectativa é de que ocorram maiores altas em caso de aprovação da reforma da previdência e aumento dos investimentos estrangeiros.

Dado o cenário de queda, os fundos de renda variável apresentaram as menores rentabilidades entre os fundos investidos pela Enerprev, impactando o Plano PSAP, na submassa CV e os perfis MIX15 e MIX30 dos Planos Escelsos II e Energias do Brasil.

Na renda fixa, após o grande otimismo e consequente valorização dos ativos do mês anterior, o mês de fevereiro foi de um ligeiro aumento na perspectiva de riscos futuros. Isto ocorreu devido a uma revisão do cenário otimista do mês anterior.

Neste contexto, os fundos de renda fixa investidos pela Enerprev, que mantém parte das alocações em títulos pós-fixados indexados ao CDI, trouxeram resultados positivos. Os impactos são sentidos, especialmente, pelos perfis com alocação massiva neste segmento, como os FIX dos Planos Escelsos II e Energias do Brasil.

Os planos com alocação predominante em fundos ALM (Plano Escelsos I, Parcela ALM do Plano Escelsos II e submassas do Plano PSAP), que possuem a maioria dos títulos marcados na curva e mantidos até o vencimento, apresentaram as maiores rentabilidades entre os fundos. Isto ocorreu devido ao aumento significativo dos índices de inflação a que estes títulos estão atrelados.

A Entidade continua realizando o acompanhamento a fim de monitorar o desempenho e o risco de suas carteiras de investimentos.