

# RELATÓRIO DA DIRETORIA



E X E R C Í C I O

# 2000



# Integrantes dos Órgãos Estatutários

## Diretoria

Eduardo Alcoforado Pontual  
Diretor Superintendente

Antonio Fernando Pereira da Melo  
Diretor Administrativo Financeiro

Luiz Carlos Junqueira Ferreira  
Diretor de Seguridade

## Conselho de Curadores

Joffre Gabriel Filho  
Presidente

Eduardo Costa Jardim de Rezende

Isaac Berensztejn

José Francisco de Souza

## Conselho Fiscal

Orlando Tinoco Ribeiro Gomes  
Presidente

Alberto Nicola Barbosa Chimento

Valmiro Zainotte Pitzer

A retomada do crescimento econômico brasileiro em 2000 deixou um saldo bastante favorável para todos os que aderiram ao Plano de Contribuição Definida. Esta posição foi reforçada pela flexibilidade oferecida aos que estão vinculados a esta modalidade de Plano. A cada ano, a TELOS ofereceu aos seus clientes a oportunidade de escolha de Administrador de Reservas, dentre os bancos selecionados: ABN-AMRO, CITIBANK, ITAÚ e LLOYDS, a escolha do Tipo de Investimento, dentre as opções: conservadora, moderada e agressiva e o Percentual de Contribuição para o Plano.

**Um Fundo de Pensão que faz a diferença.** De 361, a TELOS ocupa a 14ª posição no ranking, por patrimônio, geral brasileiro dos Fundos de Pensão Fechados e a 5ª posição entre os Fundos Privados. As experiências em migrações de Planos de Benefícios, atendendo aos anseios de sua população amparada; a criação do seu Call Center, ferramenta eficaz para otimizar o relacionamento com seus clientes, permitiram repassar a qualidade de nossos serviços a outros Fundos de Pensão.

O ano de 2000 também ficou marcado pela comemoração dos 25 anos da TELOS, ocasião em que foram homenageados os empregados que completaram 25, 20 e 10 anos de serviços prestados à Fundação, os aposentados e pensionistas, além do seu primeiro Superintendente e um dos idealizadores da criação da entidade, em 1975.

Totalmente preparada para enfrentar os desafios da era da globalização, a TELOS está pronta para demonstrar sua eficiência no ramo de Previdência Privada nas próximas décadas.

Neste cenário, estaremos atentos para aproveitar todas as oportunidades que se apresentarem em prol de nossos clientes e as de crescimento dos nossos colaboradores, fortalecendo o relacionamento com os parceiros institucionais.

Nosso agradecimento aos nossos clientes: Patrocinadoras e Participantes, aos membros dos Conselhos de Curadores e Fiscal e colaboradores TELOS, pela parceria mantida ao longo do ano, que permitiu que alcançássemos o sucesso obtido em 2000.

Eduardo Alcoforado Pontual  
Diretor Superintendente

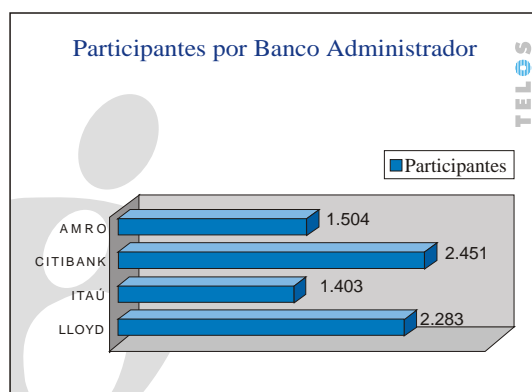
Luiz Carlos Junqueira Ferreira  
Diretor de Seguridade

Antonio Fernando Pereira de Melo  
Diretor Administrativo-Financeiro

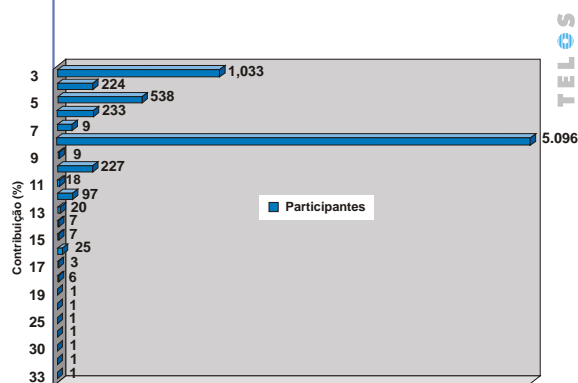
## PREVIDÊNCIA PRIVADA: EXPANSÃO SEGURA

A TELOS administra dois tipos de Planos de Benefícios: um no modelo de Contribuição Definida, aberto a novas adesões, e outro no modelo de Benefício Definido, fechado a novas adesões. Estes planos têm a finalidade de complementar a renda de seus filiados nas situações de aposentadoria e nos casos de infortúnios (invalidez ou morte). Embora complementar, o Plano de Contribuição Definida é totalmente desvinculado da concessão dos benefícios de aposentadoria e pensão concedidos pela Previdência Social. Além disso, este Plano oferece ao que se desliga de uma Patrocinadora, a possibilidade de continuar coberto pela segurança previdenciária oferecida pela TELOS, seja na situação de vinculado contribuinte ou de não contribuinte até ser elegível a uma aposentadoria pelo Plano. A flexibilidade oferecida por este Plano, permite ao contribuinte escolher, anualmente, o Percentual de Contribuição, o Perfil de Investimento de suas Reservas e o Banco Administrador.

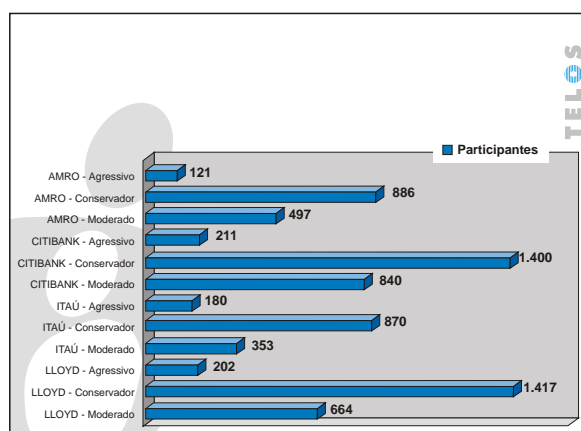
### Demonstrativo da massa de participantes do Plano de Contribuição Definida por BANCO ADMINISTRADOR



### Demonstrativo da massa de participantes do Plano de Contribuição Definida por NÍVEL DE CONTRIBUIÇÃO



### Demonstrativo da massa de participantes do Plano de Contribuição Definida por TIPO DE INVESTIMENTO/BANCO ADMINISTRADOR



## Fatos Marcantes em 2000

## RESULTADOS 2000

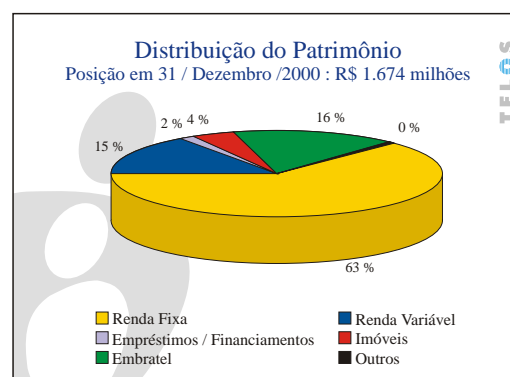
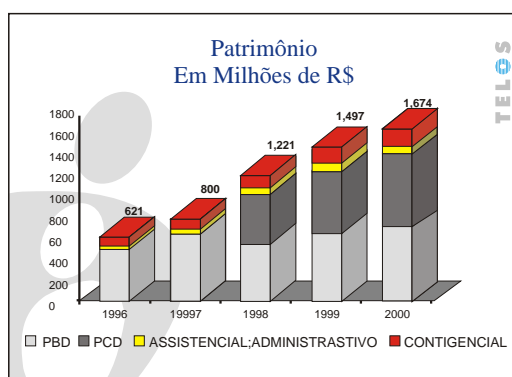
O patrimônio da TELOS, em 31 de dezembro de 2000, era de R\$ 1.674 milhões, representando um crescimento de 11,89% no ano, se comparado com o desempenho de 1999.

O superávit obtido pela TELOS no ano foi de R\$ 13.225 mil, que somado à Reserva de Contingência constituída até dezembro de 1999, alcançou um resultado acumulado de R\$ 33.070 mil.

As Reservas Matemáticas totalizaram R\$ 1.383 mil, representando 82,32% do Passivo total (81,94% em 1999) e 96,67% do total dos Ativos Garantidores dos Planos de Previdência (86,84% em 1999).

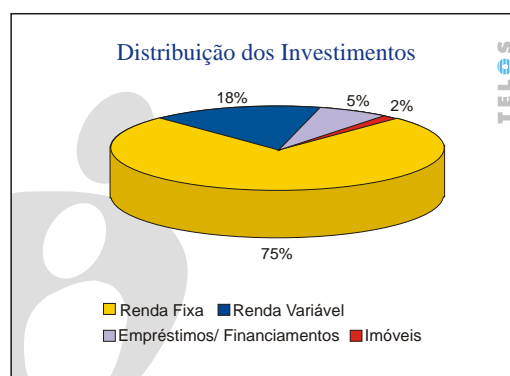
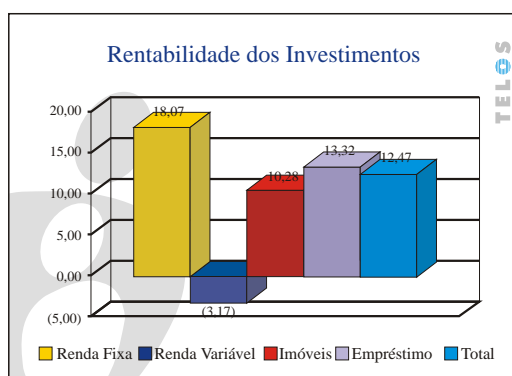
O comprometimento daquelas Reservas com benefícios já concedidos é de 97,97% no Plano de Benefício Definido e de 16,31% no Plano de Contribuição Definida.

## PATRIMÔNIO - EVOLUÇÃO E DISTRIBUIÇÃO



## INVESTIMENTO: RENTABILIDADE E DISTRIBUIÇÃO

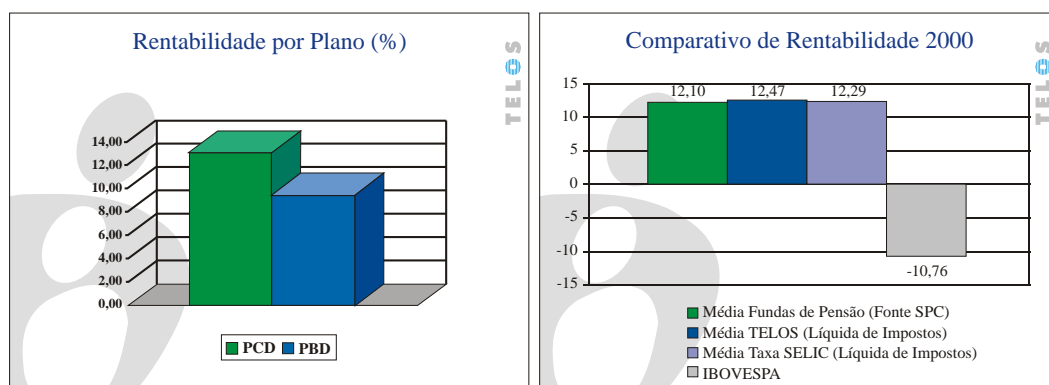
Em 2000, a rentabilidade dos investimentos alcançada pela TELOS foi de 12,47%, sendo 9,48% para o Plano de Benefício Definido e 13,09% para o Plano de Contribuição Definida.



## DESEMPENHO POR PLANO E COMPARATIVO DE RENTABILIDADE

Na comparação entre os Planos de Benefícios administrados pela TELOS, a diferença de rentabilidade é explicada em razão de que no Plano de Benefício Definido a parcela de aplicação de investimento em Renda Variável ser mais representativa do que no Plano de Contribuição Definida.

A rentabilidade global atingida pela TELOS no ano de 2000 de 12,47% foi superior a rentabilidade média obtida pelos Fundos de Pensão no Brasil de 12,10%, ficando, inclusive, acima da rentabilidade média da taxa SELIC - Serviço de Liquidação e Custódia, que no mesmo período atingiu a 12,29%.



## 25 ANOS DE ATUAÇÃO NO MERCADO BRASILEIRO



O ano de 2000 marcou os 25 anos de atuação da TELOS no mercado brasileiro de Previdência Privada. Solidez, Segurança e Rentabilidade são arranjos da marca TELOS.

Para comemorar esta data significativa, foi celebrada, no dia 1º de agosto, missa em Ação de Graças com a presença de Diretores e empregados das empresas Patrocinadoras e da TELOS, das Associações de Aposentados e Sindicatos, dentre eles a Asastel e Sinttel, Conselheiros, Parceiros Institucionais, Diretores de Fundos de Pensão, ABRAPP e ICSS e como não poderia deixar de ser, daqueles que são objeto de atenção dos Fundos de Pensão, no caso em particular, nossos Aposentados e Pensionistas.

Na mesma ocasião, foram homenageados os Colaboradores da TELOS que completaram 10, 20 e 25 anos de serviços prestados ao nosso negócio. Responsáveis pelo alto conceito que a Fundação desfruta hoje no mercado, tiveram o esforço e dedicação no desempenho de suas atividades reconhecidos no Diploma oferecido pela Diretoria. A homenagem especial feita ao Dr. Paulo Ignácio Domingues, primeiro Superintendente TELOS e um dos idealizadores da criação deste Fundo de Pensão marcou também as comemorações pela passagem desta data.

## Fatos Marcantes em 2000

**LANÇAMENTO DO PORTAL DE RECURSOS HUMANOS  
([www.viarh.com.br](http://www.viarh.com.br))**

Disponibilizar informações sobre sua missão, seus produtos e serviços seria uma das maneiras que a TELOS teria para incrementar a sua venda de Planos Privados de Previdência Empresarial. Só que a concorrência já faz isso, e o site da TELOS



passaria a ser mais um sobre Previdência Privada na Internet, sem nenhum diferencial. Desta forma, fez-se necessária a criação de um site inovador, no qual as informações sobre a TELOS se fizessem presentes, mas que também contivesse informações importantes para empresas e para os profissionais que têm o poder de decisão na hora de escolher uma empresa de Previdência Privada para seus empregados.

Pensando nisso, foi que a TELOS criou o Portal Viarh para atuar como ferramenta de trabalho para os profissionais de Recursos Humanos, suprimindo suas necessidades básicas de informação.

Esta estratégia de marketing se fundamentou na demanda do mercado em obter, de forma on line, notícias diárias e em tempo real, e na necessidade de se encontrar, num único lugar, todas as ferramentas necessárias para o desempenho das atividades destes profissionais. São mais de 2000 empresas prestadoras de serviços cadastradas, e para o recebimento do newsletter semanal, em dezembro de 2000, já haviam se cadastrado mais de 600 internautas.

O Portal Viarh possui link para outros dois sites:

**TELOS COMERCIAL  
([www.telosprev.com.br](http://www.telosprev.com.br))**

Dirigido às empresas que desejam conhecer melhor a Fundação e estabelecer parcerias para administração de Planos Múltiplos de Benefícios Previdenciais para seus empregados.

**TELOS PARTICIPANTE  
([www.fundacaotelos.com.br](http://www.fundacaotelos.com.br))**

Direcionado para os atuais clientes da Fundação, ativos, aposentados e pensionistas, contendo informações para facilitar a comunicação com o Fundo de Pensão no seu dia-a-dia.



## PARTICIPAÇÃO EM ENCONTROS/SEMINÁRIOS

Com as privatizações, incorporações e fusões e a necessidade das empresas se tornarem mais competitivas, a adaptação dos Planos de Previdência Privada às novas realidades tornou-se uma questão cada vez mais presente. Para discutir este tema, a ABRAPP- Associação Brasileira de Entidades Fechadas de Previdência Privada realizou Encontros de Profissionais de Fundos de Pensão nos estados de São Paulo, Rio Grande do Sul e Rio de Janeiro e no 21º Congresso Brasileiro, em Salvador. A TELOS participou de todos estes Encontros contando a sua experiência na migração do Plano de Benefício Definido para o de Contribuição Definida, enfocando a importância do planejamento e da comunicação como diferencial de sucesso.



Eduardo Pontual - Diretor Superintendente TELOS,  
Paulo Roberto Leite - Diretor ABRAPP, Carlos Ceglia - Gerente PSS.

## INTERCÂMBIO COM FUNDAÇÕES



A modernidade, a flexibilidade de seus Planos de Benefícios, o sucesso da qualidade dos serviços oferecidos pela TELOS gerou interesse de outros Fundos de Pensão para agendar visitas à nossa Sede e obter esclarecimentos sobre a estratégia da campanha de lançamento, divulgação, sistema de administração do Ativo (cotas) e do Passivo, procedimentos operacionais para realização de migração de Plano de Benefício, o modelo de Planos de Previdência Privada, produtos e serviços oferecidos, estratégias de atendimento ao cliente, inclusive o Call Center.

Certa de que o intercâmbio de experiência entre os Fundos de Pensão é sadio para o fortalecimento do segmento de Previdência Privada no Brasil, a TELOS recebeu a visita de 15 Fundos de Pensão, dentre eles: PREVI, PETROS, VALIA, SISTEL, REAL GRANDEZA, PREVINDUS, PRECE, AGF SEGUROS, SERPROS, BRASLIGHT, AERUS, PREVINORTE, CBS PREVIDÊNCIA e ARACRUZ.

## NOVAS PATROCINADORAS

Ampliando a sua participação no mercado de Previdência Privada, o Conselho de Curadores da TELOS aprovou a adesão de mais duas novas Patrocinadoras ao Plano de Contribuição Definida e ao Plano de Benefício Definido administrados pela TELOS. São elas a ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações, vinculada aos Planos de Contribuição Definida e de Benefício Definido e a STAR ONE S/A, empresa de serviços de satélite, vinculada ao Plano de Contribuição Definida.

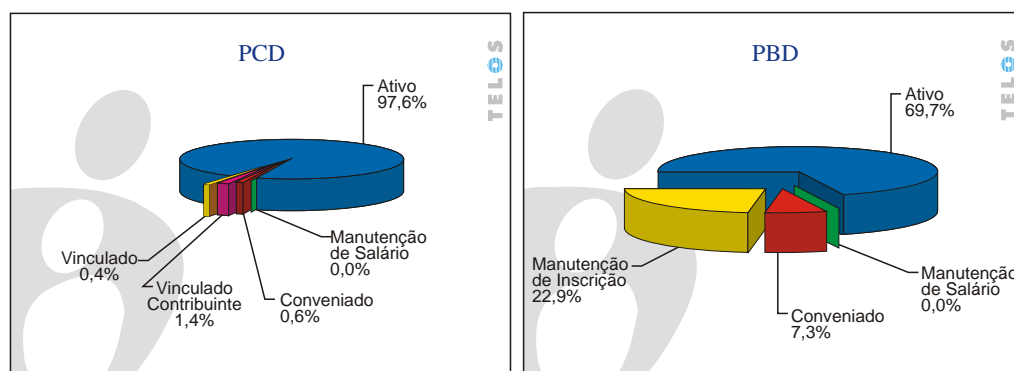
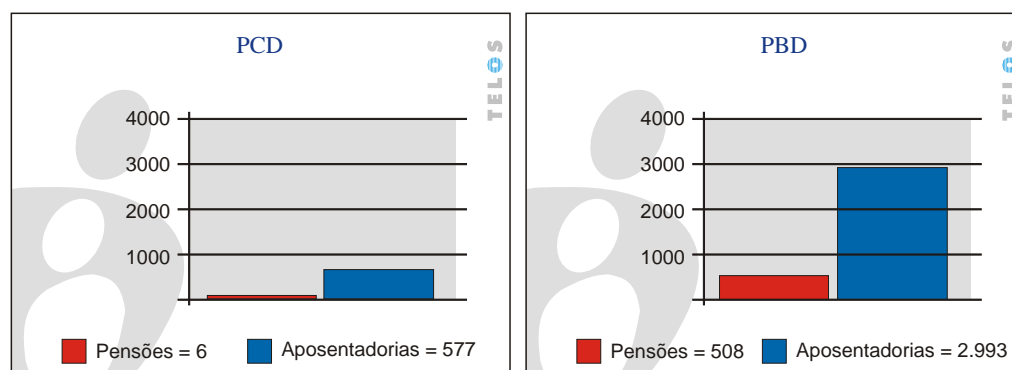
## ELEIÇÃO PARA CONSELHO

Foi aprovado em 2000 o Regimento para Eleição de Membro do Conselho de Curadores, para complemento de mandato no período 1999/2002, com a designação de uma Comissão Eleitoral e de Apuração para coordenar os trabalhos de divulgação, votação e apuração eletrônica e manual dos resultados da Eleição.



**PARTICIPANTES POR TIPO DE PLANO DE BENEFÍCIO**

Em 31 de dezembro de 2000, a TELOS possuía 7.756 Participantes Ativos, sendo 7.639 vinculados ao Plano de Contribuição Definida (PCD) e 117 vinculados ao Plano de Benefício Definido (PBD). Quanto aos Assistidos, alcançava 4.084 o número de benefícios em vigor na mesma data.

**Demonstrativo da massa de ativos por TIPO DE PLANO DE BENEFÍCIO, em 31/12/2000.****Demonstrativo da massa de assistidos por TIPO DE PLANO DE BENEFÍCIO, em 31/12/2000.**

“ TELOS 25 anos construindo um futuro melhor para seus participantes. ”

### Demonstrativo de CONCESSÃO DE BENEFÍCIO/DESPESA por TIPO DE PLANO DE BENEFÍCIO/Patrocinadora em 2000

No ano 2000, foram concedidas 324 aposentadorias e 26 pensões, totalizando 350 concessões. Em relação as despesas com pagamento dos benefícios em manutenção, o desembolso da TELOS no exercício correspondeu a R\$ 65.822 mil.

PATROCINADORA	PLANO DE CONTRIBUIÇÃO DEFINIDA				PLANO DE BENEFÍCIO DEFINIDO				TOTAL	
	Aposentadorias		Pensões		Aposentadorias		Pensões		Concessões no Ano	Despesas Benefícios em Manutenção
	Concessões no Ano	Despesas Benefícios em Manutenção	Concessões no Ano	Despesas Benefícios em Manutenção	Concessões no Ano	Despesas Benefícios em Manutenção	Concessões no Ano	Despesas Benefícios em Manutenção		
EMBRATEL	237	9.910.197,19	3	111.723,83	71	49.485.418,20	22	5.227.777,65	333	64.734.116,87
TELOS	1	116.861,53				46.973,33		36.126,61	1	199.961,47
TELEBRAS	9	475.431,04			1	67.851,38	1	10.184,54	11	553.466,96
TELPE-RN	1	48.192,43				2.327,33			1	50.519,76
TELPA	1	1.886,26							1	1.888,26
TELEMAR	1	18.719,13			1	150.877,92			2	169.597,05
TELEPARÁ						51.079,90				51.079,90
TELEMAT		8.849,49								8.849,49
TELE NORTE LESTE	1	52.743,46							1	52.743,46
<b>Total</b>	<b>251</b>	<b>10.632.880,53</b>	<b>3</b>	<b>111.723,83</b>	<b>73</b>	<b>50.404.528,06</b>	<b>23</b>	<b>5.274.088,60</b>	<b>350</b>	<b>65.822.201,22</b>

### MUDANÇA NA FORMA DE REAJUSTE DE BENEFÍCIOS

Em atenção às inúmeras solicitações de aposentados e pensionistas vinculados ao Plano de Benefício Definido, a TELOS ofereceu nova oportunidade de opção de reajustamento de benefício pela variação do IGP-DI, para aqueles que não se manifestaram em 1999.

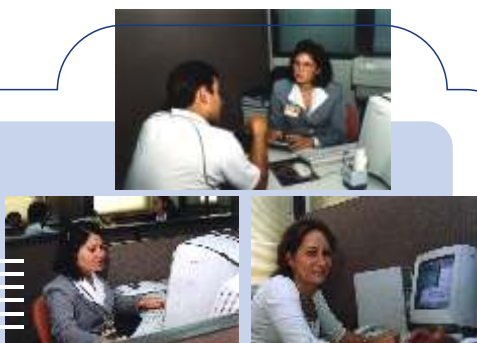
Assim, do total de 4084 assistidos, 3661 tiveram seus benefícios reajustados pelo IGP-DI, 123 pela Rentabilidade do Fundo e 300 pela Equivalência Salarial.

### Demonstrativo da Massa por TIPO DE REAJUSTE/PLANO, em 31 de dezembro de 2000

Tipo de Reajustamento	Plano de Benefício Definido		Plano de Contribuição Definida		Total Geral
	Aposentadoria	Pensão	Aposentadoria	Pensão	
Equivalência Salarial	172	128	—	—	300
Rentabilidade do Fundo	—	—	120	3	123
IGP-DI	2821	380	457	3	3661
<b>Total</b>	<b>2993</b>	<b>508</b>	<b>577</b>	<b>6</b>	<b>4084</b>

Central de Atendimento

0800-906900



## PECÚLIOS

### Por Aposentadoria

É um benefício concedido aos aposentados vinculados ao Plano de Benefício Definido e que corresponde ao adiantamento, em vida, do Pecúlio por Morte. Em 2000 foram concedidos 110 Pecúlios por Aposentadoria que corresponderam ao desembolso de R\$ 994.582,78.

### Por Morte

É um benefício pago ao conjunto de beneficiários indicados pelos participantes do Plano de Benefício Definido, por ocasião do óbito do titular. Em 2000 foram pagos 11 Pecúlios por Morte, totalizando R\$ 228.506,45.

### Complementar

Constituído com a finalidade de repor o valor do Pecúlio por Morte devido ao conjunto de beneficiários indicados, em função do valor recebido, em vida, pelo aposentado vinculado ao Plano de Benefício Definido, exceto por Invalidez, a título de Pecúlio por Aposentadoria. Em 2000 foram pagos 11 Pecúlios Complementares, totalizando R\$ 255.621,70.

A Apólice de Pecúlio Complementar, terceirizada para a Generali Seguros, apresentava em dezembro de 2000, 1990 integrantes, com uma arrecadação anual de R\$ 784.307,16.



## ASSISTÊNCIA MÉDICA

A AMAP é um Plano de Assistência Médica destinado aos aposentados, seus beneficiários e pensionistas do Plano de Benefício Definido, na modalidade de escolha dirigida, em que os usuários habilitados junto à TELOS podem usufruir dos serviços prestados por instituições médicas e profissionais previamente credenciados, sem efetuar no ato do atendimento qualquer desembolso.

Em fevereiro de 2000 os serviços de assistência médica prestados aos usuários residentes em outros Estados fora do Rio de Janeiro passaram a ser efetuados pelo PAME, e, em maio de 2000 a TELOS terceirizou a operacionalização global da AMAP para aquela Empresa.

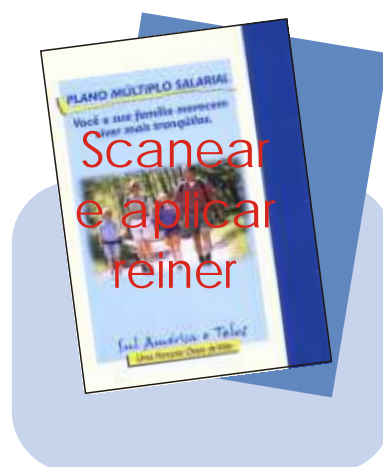
### Demonstrativo de Prestação de Serviço da AMAP, por TIPO DE EVENTO E DESPESA

Ano	Consultas Frequência/Custo	Exames Frequência/Custo	Medicamentos/Cirurgias Frequência/Custo	Internações Frequência/Custo	Total
1999	21.726	66.010	20.995	1.016	109.747
	644.069,25	1.565.956,21	2.610.954,74	1.012.331,61	5.833.311,81
2000	25.503	113.253	(*)	825	139.581
	522.770,35	4.132.619,69		2.041.891,83	6.697.281,87

(\*) as informações referentes a Medicamentos e Cirurgias não foram disponibilizadas porque estão apropriadas em Exames e Internações.

## SEGURO DE VIDA EM GRUPO E ACIDENTES PESSOAIS

Modalidade de prestação de serviço oferecida pela TELOS, em parceria com a Seguradora Sul América Aetna, que garante aos beneficiários dos participantes optantes, cobertura para os casos de infortúnios, com pagamento de indenizações por morte do segurado, ou ao próprio em caso de invalidez, e nas situações de morte e invalidez permanente decorrente de acidente. Estão seguradas 6408 vidas no Seguro de Vida em Grupo e 4090 no Seguro de Acidentes Pessoais.



## SEGURO PÓS VIDA

É um serviço de assistência 24 horas, custeado integralmente pela TELOS para seus clientes, na modalidade de seguro. Para administração deste serviço foi firmada parceria com a Seguradora Generali do Brasil. Em casos de falecimento, a Seguradora é acionada para prestar o atendimento, amenizando os problemas financeiros e burocráticos decorrentes deste evento. Estão amparadas pelo Seguro Pós Vida 13.263 vidas.

**FUNDO DE ASSISTÊNCIA SUPLEMENTAR - FAS**

Programa voltado ao atendimento de pessoas vinculadas à TELOS que se encontram em situações especiais ou de emergência, principalmente aqueles situados em faixa de renda mais baixas, no momento em que estão esgotados todas as formas de assistência oferecidas pelas Patrocinadoras. Em agosto de 2000, a TELOS terceirizou a administração do FAS para a empresa PAME.

As informações abaixo são relativas ao 1º semestre de 2000.

**Demonstrativo do Saldo e dos Atendimentos prestados pelo FAS em 2000**

Tipo de Atendimento	Doações		Empréstimos	
	Quantidade	Valor	Quantidade	Valor
Medicamentos	48	23.638,66	03	2.864,80
Serviços	62	21.158,73	02	21.344,60
Ajuda Médica	03	6.839,55	—	—
Total	113	51.636,94	05	24.209,46

**CARTA DE GARANTIA DE ALUGUEL**

É o documento de caução fornecido aos aposentados e pensionistas por ocasião da vigência do contrato de locação de imóvel, através do qual a TELOS se responsabiliza em efetivar os descontos em folha de pagamento, caso o requerente locatário não tenha efetuado o pagamento do aluguel acrescido dos encargos convencionais, no período de 10 (dez) dias, a partir do vencimento estipulado no contrato de locação. No ano de 2000 foram concedidas 9 (nove) Cartas de Garantia de Aluguel, totalizando 27 (vinte e sete) Cartas em vigor.

Assistencial



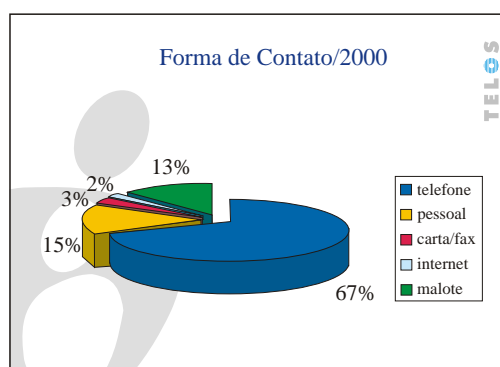
## ATENDIMENTO AO PARTICIPANTE

Em janeiro de 2000 foram extintas as Representações Locais de atendimento ao cliente, centralizando estas atividades na CAT - Central de Atendimento TELOS. As facilidades proporcionadas pela ligação gratuita e pelo lançamento do site [www.fundacaotelos.com.br](http://www.fundacaotelos.com.br), propiciaram um crescimento significativo de solicitações.

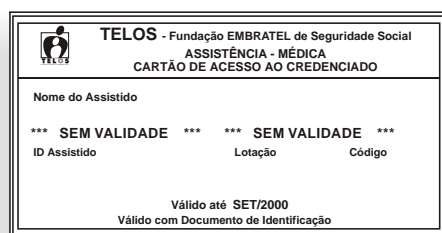


Durante o ano 2000, foram processados 81.271 pedidos de solicitações, desde concessão de empréstimos e benefícios até informações sobre a situação de cada pessoa vinculada aos Planos de Benefícios, sendo que 89% destas solicitações foram atendidas imediatamente.

### Demonstrativo de Atendimento por TIPO DE COMUNICAÇÃO no ano 2000



## PROGRAMA CARTÃO DE ACESSO AO CREDENCIADO (CAC)



Em 2000, a TELOS lança o PROGRAMA CAC. Este Programa tem por objetivo oferecer bens e serviços a sua população amparada com vantagens especiais (preços promocionais, descontos ou outras facilidades). Para identificação do usuário do Programa junto à rede credenciada é utilizado o Cartão de Acesso ao Credenciado (CAC), emitido pelas Patrocinadoras para seus empregados e pela TELOS para os aposentados, pensionistas, beneficiários, vinculados e seus empregados.





## Foco no Cliente

## PROGRAMA BRASIL EMPREENDEDOR PARCERIA TELOS/SEBRAE

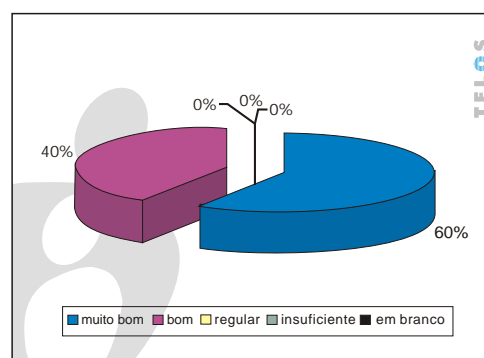
Em parceria com o SEBRAE-RJ e SEBRAE-SP, a TELOS lançou em agosto de 2000, na cidade do Rio de Janeiro, e em setembro, na cidade de São Paulo, o Programa Brasil Empreendedor para os aposentados, pensionistas e beneficiários maiores de 18 anos. O Programa, uma iniciativa do Governo Federal, tem o objetivo de orientar empreendedores como administrar uma empresa e dar apoio, quando necessário, à montagem de um plano de negócios, com possibilidades de obtenção de financiamento bancário. Em 16 horas de aula para cada turma, foram ensinados conceitos básicos sobre administração financeira, mercado consumidor, fornecedores e concorrentes.

No Rio de Janeiro foram formadas três turmas, sendo que duas delas na Sede da TELOS em dois turnos - manhã e tarde, com 76 participantes, e a outra no próprio SEBRAE, com 36 participantes. Em São Paulo o número de participantes interessados no Programa atingiu 30 participantes.

O resultado da Pesquisa aplicada junto aos treinandos apresenta resultados excelentes para este tipo de iniciativa.



Interesse despertado pelo assunto:



## PROJETO TELOS E VOCÊ: GARANTIA DE UM FUTURO TRANQUÍLO

A valorização do relacionamento com seus clientes é a estratégia definida pela TELOS no Projeto de Visitas Itinerantes - **TELOS e Você: Garantia de um Futuro Tranquilo**.

Visitando as cidades de Porto Alegre, Curitiba, Florianópolis, São Paulo, Manaus, Belém e São Luiz abriu-se um espaço para discussão sobre:

- macrovisão do setor de previdência privada complementar e sua importância no desenvolvimento econômico-social do país;
- a missão da TELOS, o foco na sua principal atividade, que é garantir um padrão de vida digno na aposentadoria, e as estratégias que vem conduzindo para ampliar a sua participação no mercado de previdência privada;
- aspirações e necessidades de sua população amparada;
- produtos e serviços oferecidos.



Manaus



Florianópolis



Belém



Porto Alegre



São Luiz



Curitiba



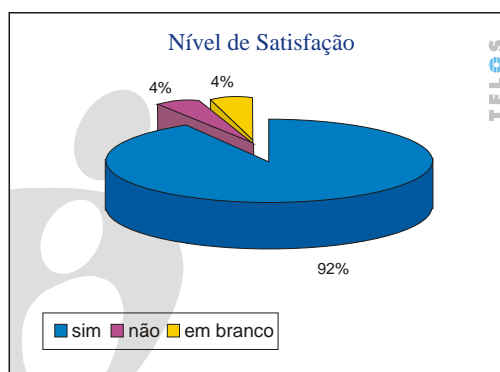
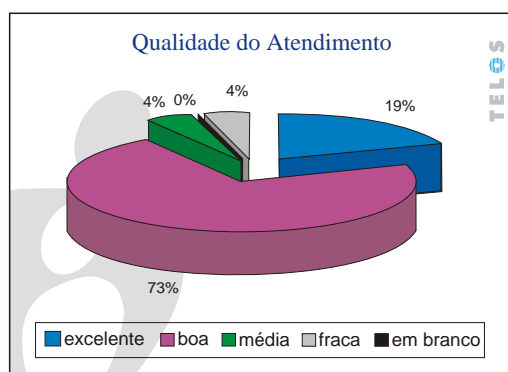
São Paulo



## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Esta pesquisa desenvolvida pela TELOS para avaliação do nível de satisfação de seus clientes foi aplicada nos estados do Rio de Janeiro, São Paulo, Curitiba, Florianópolis e Porto Alegre, no mês de julho de 2000, e em Manaus, Belém e São Luiz, em outubro de 2000.

Os resultados comprovaram os esforços da TELOS de valorizar o relacionamento com seus clientes e de buscar constantemente a melhor forma de comunicação, veiculando informações e conhecimentos adequados às suas reais necessidades.



## CONCURSOS TELOS 2000

Aprimorar os meios de comunicação e de relacionamento com seus clientes foram as bases dos Concursos promovidos pela TELOS no decorrer do ano 2000. Estes Concursos apresentaram vários enfoques especiais, tais como marketing de relacionamento (Aniversário da TELOS e as Festas de Final de Ano), consolidação de cultura previdenciária (Perguntas sobre Estatuto e Regulamentos de Planos de Benefícios) e como projeto de endomarketing a realização do Concurso Clipping Eletrônico.

## VENCEDORES 2000



### TELOS PERGUNTA: VOCÊ RESPONDE Sorteio dia 17/04/2000

Premiados:

1º lugar: João Batista Quiossa (ativo RJ)

livro: O Quarteto de Alexandria

2º lugar: Valéria Caldas Gomes (ativo Star One)

livro: Outras Américas

3º lugar: Almir Alves dos Santos (aposentado)

CD Tom Jobim

## Foco no Cliente



### DÊ ASAS A SUA IMAGINAÇÃO: TELOS 25 ANOS

Premiados:

Antonio Carlos Pereira Nunes (aposentado RJ)

Jairo Oliveira Carriço (ativo Salvador)

José Noel Pires Miranda (ativo RJ)

Prêmio: caneta personalizada TELOS e as frases publicadas no Jornal TELOS Notícias



### DÊ ASAS A SUA IMAGINAÇÃO: MENSAGEM BOAS FESTAS

Sorteio: 07/12/2000

Premiados:

1º lugar: Dirce Carlos Christino (ativo RJ)

livro: O Mundo de Sofia

2º lugar: Iracema Hilda Petry (ativo Curitiba)

livro: O Livro de San Michelle

3º lugar: Edison de Queiroz Albuquerque (ativo Curitiba)

CD Chico Buarque



### CLIPPING ELETRÔNICO

Sorteio entre os empregados que responderam a seguinte pergunta:

Qual o nome do autor do artigo intitulado "Aposentadoria Compulsória aos 75 anos", publicado no clipping eletrônico da TELOS.

Premiada:

Ilza Carpinteira (Central de Atendimento TELOS)

Prêmio: Walkman Aiwa.

Os concursos foram realizados com patrocínio de empresas que têm parceria com a TELOS e o sucesso da iniciativa foi comprovado pela grande mobilização dos interessados.

### LANÇAMENTO DE CAMPANHAS

Em 2000, a TELOS investiu também na personalização dos produtos e serviços oferecidos aos seus clientes. O lançamento da Campanha do Seguro Pós Vida, permitiu fortalecer a marca da parceria TELOS com a Seguradora Generali do Brasil.

As ações voltadas ao lançamento desta Campanha levou a instalação de uma Sucursal de Atendimento da Seguradora Generali do Brasil na CAT - Central de Atendimento da TELOS.

## CENÁRIO MACROECONÔMICO 2000

O ano de 2000 foi caracterizado pela melhora dos fundamentos domésticos e pelos sucessivos problemas provenientes do exterior.

A economia brasileira apresentou um bom ritmo de recuperação, com queda nas taxas de juros, inflação sob controle, meta fiscal acordada com o FMI cumprida, aumento do nível de emprego, além das contas financiadas principalmente por investimentos estrangeiros. Outro ponto a destacar é o atual regime de câmbio flutuante que absorve parte dos efeitos das turbulências externas. A maior preocupação atualmente é a dificuldade encontrada para reversão do déficit comercial, e como consequência disso, o agravamento do déficit em conta corrente.

No mercado internacional, o ano 2000 foi marcado pelo nervosismo, principalmente pelo fato da economia norte-americana ter começado o ano com aumento nas taxas de juros, visando dar um freio no aquecimento de sua atividade econômica. Num segundo momento, ocorreu exatamente o contrário, ou seja, a preocupação quanto à desaceleração acentuada de sua economia. Também foram fatores de nervosismo pelo mercado internacional, os problemas apresentados pela Argentina a partir do segundo trimestre, bem como a alta brusca do petróleo mundial.

O comportamento do mercado acionário brasileiro em 2000, enquanto todos esperavam um ano generoso, suportado pelos fundamentos positivos da economia e pela volta dos investidores estrangeiros, apresentou um saldo decepcionante, ocorrendo momentos de alta volatilidade, sendo muito influenciado negativamente pela queda da “NASDAQ” (bolsa americana de ações de alta tecnologia).

No mercado de renda fixa, a taxa SELIC- Serviço de Liquidação e Custódia, estava em 19,00% ao ano, no início do exercício. Apesar do cenário interno favorável no segundo semestre, a volatilidade do cenário internacional levou a manutenção da taxa Selic em 16,50% ao ano por quase 5 meses, mas com a melhora do cenário externo as taxas de juros fecharam o ano em 15,75%. Relativamente aos índices de inflação, o IPCA anual foi para perto de 6% e o IGP-M foi de 9,95%, o que mostra que tem sido impressionante a estabilidade de preços a despeito das fortes correções das tarifas públicas e dos preços dos derivados do petróleo promovidas pelo Governo e pelas Agências Reguladoras.

Para 2001, acredita-se na continuação da recuperação da economia brasileira, fundamentada na política fiscal austera e na consecução das metas de inflação. Mas esta perspectiva positiva está fortemente condicionada aos eventuais choques externos, principalmente devido à necessidade da rolagem do alto déficit em conta corrente. Os fatores externos acima mencionados continuam como os mais preocupantes para 2001.



## POLÍTICA DE INVESTIMENTO E PLANO DE APLICAÇÃO DE RECURSOS

Em 2000, a TELOS manteve a sua Política de Investimentos e o Plano de Aplicações de Recursos bem definidos para cada um dos dois Planos de Previdência por ela administrados, a saber: o Plano de Contribuição Definida e o Plano de Benefício Definido.

A Política de Investimentos traçada pela TELOS para os Bancos Administradores (ABN-AMRO, CITIBANK, ITAÚ e LLOYDS) do Plano de Contribuição Definida, no ano, teve como meta alcançar a rentabilidade atrelada a: 100% da variação da taxa dos Certificados de Depósitos Interbancários (CDI) para os optantes pelo Perfil Conservador; 85% da taxa do CDI mais 15% da variação do IBOVESPA médio para os que optaram pelo Perfil Moderado e 65% da taxa do CDI mais 35% da variação do IBOVESPA médio para aqueles que optaram pelo Perfil Agressivo. De uma maneira geral, todos os bancos atingiram as metas esperadas em todos os três perfis.

Os recursos alocados em Renda Fixa foram aplicados em Títulos Públicos Federais e Privados de primeira linha, não incluindo as carteiras em risco de mercado (oscilação da taxa de juros, câmbio etc), e na Renda Variável em papéis que compõem o índice BOVESPA, logo, papéis de empresas com alta liquidez em Bolsa.

Com relação às contribuições contabilizadas nas contas individuais de reservas do Plano de Contribuição Definida sob a denominação de PREVPLUS, a remuneração da parcela vinculada ao acordo com a Patrocinadora foi apurada em função da rentabilidade da Carteira de Ativos da TELOS. Tais rendimentos foram transferidos mensalmente para os quatro Bancos Administradores daquele Plano, respeitados os Perfis de Investimentos escolhidos. Já a parcela que compõe o portfólio de recursos administrados diretamente pela TELOS está aplicada em Renda Fixa e tem o seu rendimento transferido mensalmente para os bancos mencionados.

A Política de Investimentos traçada pela TELOS para Plano de Benefício Definido foi a de manter a mesma estratégia de alocação dos recursos adotada no exercício anterior. Os novos recursos foram direcionados para Renda Fixa, procurando-se obter o melhor retorno e menor risco, mantendo-se a liquidez adequada. Esta estratégia de direcionar os recursos para Renda Fixa tem como objetivo minimizar os riscos, uma vez que trata-se de um Plano de Previdência cujos recursos são exclusivamente destinados ao pagamento de benefícios já concedidos. O ano de 2000 teve como meta alcançar a rentabilidade atrelada a: uma política de Perfil Conservador, focada na Renda Fixa para o volume de compromissos programados para o curto e médio prazos; de Renda Variável (participações estratégicas em empresas) e Investimento Imobiliário, relacionada aos compromissos de longo prazo e de operações com os participantes (empréstimos e financiamentos), que representa pequena parcela destes ativos.



## INVESTIMENTOS EM INFORMÁTICA

Em 2000, a TELOS deu continuidade aos investimentos em Informática iniciados em 1999 com o objetivo de criar soluções personalizadas no desenvolvimento de novos processos que melhor atendam às necessidades de nossos clientes.

Na busca incessante pela melhoria de relacionamento com seus clientes, foi desenvolvido o novo Sistema de Administração de Empréstimos e Financiamentos, que permitirá ao usuário, a partir de 2001, realizar as transações on-line de concessão de crédito mútuo, amortização, quitação e refinanciamento de saldo devedor, além de consultas e simulações sobre as opções de financiamento disponibilizadas pela TELOS.

## Eleições para Conselho de Curadores

Outra iniciativa da TELOS no ano de 2000, refere-se ao desenvolvimento de software e gerenciamento do Sistema de Eleições para preenchimento de vagas no Conselho de Curadores..





## Atividades Atuariais

### **TELOS reafirma a solidez de seus Planos de Previdência**

Em dezembro de 2000, foram realizadas avaliações atuariais dos Planos de Benefício Definido e de Contribuição Definida para a verificação do equilíbrio atuarial e para o fechamento do exercício. Estas avaliações foram calculadas mensalmente

### **Avaliação Atuarial da AMAP**

Em novembro de 2000, foram realizadas as avaliações atuariais do Fundo AMAP - Assistência Médica para Aposentados e Pensionistas.

### **FAS-87 e FAS-106**

Efetuada o levantamento, análise e remessa de dados necessários ao preenchimento dos Relatórios de Demonstrações Financeiras da Embratel no padrão americano para atender as exigências contábeis e financeiras da legislação daquele País.

### **Prospecção de Vendas**

Os Planos de Aposentadoria oferecidos ao mercado pela TELOS são personalizados e desenhados de acordo com os interesses de cada empresa. Nesta linha, foram apresentados em 2000, baseada em dados da massa de empregados, para 10 delas, estudos atuariais, objetivando a implantação de Planos de Aposentadoria Empresarial.

