



## Um importante atestado de excelência

Tudo começou em fevereiro do ano passado. Desde então, as fundações empenharam-se em realizar todas as adequações necessárias para a certificação dos processos de concessão e de pagamento de benefícios previdenciários. Foi um esforço intenso que abrangeu uma infinidade de atividades, documentos, procedimentos e regras.

Para dar conta de tantos detalhes, foi formado um grupo de trabalho que reuniu doze funcionários - dois de cada entidade, dois da Superintendência de Previdência Complementar (Suprec-RH) e dois da Gerência de Gestão da Qualidade ISO 9000 – que recebem apoio de profissionais da Gerência de Auditoria – Financeira, Consórcio e CDC.

A equipe que trabalhou na adequação às normas recebeu treinamento específico da Gerência de Gestão da Qualidade – ISO 9000. Carlos Ramiro Botelho de Souza, supervisor da Fundação Itaúbanko – MG/Bemgeprev, foi escolhido para coordenar as atividades, facilitar a integração e estimular a troca de experiência entre as entidades.

### Afinal, o que é ISO?

ISO é a sigla da International Organization for Standardization (Organização Internacional para Normalização), entidade fundada em 1947 em Genebra, na Suíça. Com representantes em mais de 120 países, seu objetivo é facilitar o comércio internacional definindo e publicando normas técnicas e de gestão, e dentre elas a ISO 9001, que possui foco na gestão de processos que propicia a melhoria contínua da qualidade de produtos e serviços. Nos diferentes países, existem organismos certificadores credenciados pela ISO para avaliar a aderência das empresas que buscam a certificação. Entre eles, está a SGS, uma das líderes mundiais em certificações, que foi responsável pela avaliação das fundações.



### Os passos do processo

As equipes trabalharam na realização de inúmeras atividades divididas nas seguintes etapas:

**Avaliação** inicial para atender os requisitos da norma

**Adequação** dos procedimentos e atividades para atendimento da ISO 9001

**Treinamento** de todos os envolvidos

**Auditoria** de Certificação

fique por dentro

# O (mais que) merecido respeito

Nada mais justo do que se escolher uma data para homenagear aqueles que dedicaram anos de suas vidas à construção de um futuro melhor para o Brasil e todos os brasileiros. Pois é exatamente esse fato que se comemora em 24 de janeiro: o Dia do Aposentado. A data foi instituída pela Lei nº 6.926, de 31 de junho de 1981, por iniciativa do então deputado Benedito Marcílio. Nesse mesmo dia, é celebrado o Dia da Previdência Social que teve seu marco inicial em 24 de janeiro de 1923, quando houve a assinatura da Lei Elói Chaves, criando a caixa de aposentadorias e pensões para os empregados de todas as empresas privadas de estrada de ferro do país, base do Instituto Nacional de Previdência Social (INPS) e atualmente o conhecido Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).

Nos Estados Unidos, em muitos países europeus e com destaque também no Japão, os aposentados são tratados como uma categoria especial de pessoas que merecem a consideração de toda a sociedade. Em geral, são cidadãos respeitados que procuram manter sua qualidade de vida, levando

um dia-a-dia harmônico, inclusive com a prática constante de atividades físicas.

Em 2003, o Brasil também deu um importante passo no sentido de desenvolver uma sociedade que mantenha atitudes respeitadas em relação a seus membros com mais de 60 anos. Após quase sete anos de tramitação no Congresso Nacional, o Estatuto do Idoso foi aprovado em setembro de 2003 e sancionado pelo presidente da República no mês seguinte, ampliando direitos e instituindo penas severas a quem despreze ou abandonar cidadãos da terceira idade.

Se o Estatuto do Idoso ainda não se aplica diretamente a você, ele com certeza é muito importante para assegurar os direitos de pessoas próximas ou até mesmo os seus próprios direitos em alguns anos. Trata-se, portanto, de um documento fundamental para o justo funcionamento da sociedade. Conheça algumas das garantias trazidas pelo Estatuto.



## A Fundação em números

(base: dezembro de 2007)

### Dados Contábeis (em R\$ mil)

|                      |           |
|----------------------|-----------|
| Ativo líquido        | 8.966.636 |
| Reservas matemáticas | 7.855.173 |
| Superávit            | 1.111.464 |

### Participantes

|                      |               |
|----------------------|---------------|
| Ativos               | 24.017        |
| Assistidos*          | 3.243         |
| Autopatrocinados     | 2.716         |
| Optantes BPD         | 1.091         |
| Desligados sem Opção | 409           |
| <b>Total</b>         | <b>31.476</b> |

\* Não inclui BPD nem pensionistas.



## SAÚDE

- ❗ O idoso tem atendimento preferencial no Sistema Único de Saúde (SUS).
- ❗ A distribuição de remédios aos idosos, principalmente os de uso continuado (para hipertensão, diabetes etc.), deve ser gratuita, assim como a de próteses e órteses.
- ❗ Os planos de saúde não podem reajustar as mensalidades de acordo com o critério da idade.
- ❗ O idoso internado ou em observação em qualquer unidade de saúde tem direito a acompanhante pelo tempo determinado pelo profissional que o atende.

## VIOLÊNCIA E ABANDONO

- ❗ Nenhum idoso poderá ser objeto de negligência, discriminação, violência, crueldade ou opressão.
- ❗ Quem discriminar o idoso, impedindo ou dificultando seu acesso a operações bancárias, aos meios de transporte ou a qualquer outra forma de exercício de sua cidadania, pode ser condenado e a pena varia de seis meses a um ano de reclusão, além de multa.
- ❗ Familiares que abandonem o idoso em hospitais e casas de saúde, sem dar respaldo para suas necessidades básicas, podem ser condenados a penas de seis meses a três anos de detenção e multa.
- ❗ Para os casos de idosos submetidos a condições desumanas, privados da alimentação e de cuidados indispensáveis, a pena para os responsáveis é de dois meses a um ano de prisão, além de multa. Se houver a morte do idoso, a punição será de 4 a 12 anos de reclusão.
- ❗ Qualquer pessoa que se aproprie de bens, cartão magnético (de conta bancária ou de crédito), pensão ou qualquer rendimento do idoso é passível de condenação, com pena de um a quatro anos de prisão, além de multa.

## TRANSPORTES COLETIVOS

- ❗ Os maiores de 65 anos têm direito ao transporte coletivo público gratuito, sendo obrigatória a reserva de 10% dos assentos, com aviso legível.
- ❗ Nos transportes coletivos interestaduais, devem ser reservadas duas vagas gratuitas em cada veículo para idosos com renda igual ou inferior a dois salários mínimos. Se o número de idosos exceder o previsto, eles devem ter 50% de desconto no valor da passagem, considerando-se sua renda.

## LAZER E HABITAÇÃO

- ❗ Todo idoso tem direito a 50% de desconto em atividades de cultura, esporte e lazer.
- ❗ É obrigatória a reserva de 3% das unidades residenciais para os idosos nos programas habitacionais públicos ou subsidiados por recursos públicos.

## TRABALHO

- ❗ É proibida a discriminação por idade e a fixação de limite máximo de idade na contratação de empregados, sendo passível de punição quem o fizer.
- ❗ O primeiro critério de desempate em concurso público é a idade, com preferência para os concorrentes com idade mais avançada.



Equipe ISO de São Paulo:  
Jéssica S. França, Pedro Armando A. Faria e Solange Yuriko Chiba.



Equipe ISO de Belo Horizonte: Elmo P. Ramos, Elissandra Cássia Rocha, Margaret M. Pedrosa e Carlos Ramiro B. de Souza.

# ISO 9001

## Um desafio e tanto!

Ao longo de seus onze meses de duração, o processo demandou um grande empenho de todos os envolvidos. De maneira diretamente proporcional, esses profissionais sentiram-se recompensados pelo resultado de sua dedicação que foi inclusive reconhecida com o "Troféu IntegRHa", premiação anual oferecida pela Área de Recursos Humanos do Banco Itaú. Acompanhe, abaixo, os depoimentos de alguns desses profissionais:

"O caminho até a certificação é uma excelente oportunidade de identificação e implementação de melhorias que são percebidas pelos usuários e gestores, além de demonstrar a seriedade e comprometimento da gestão das fundações. Tudo isso foi atestado por um organismo externo independente que confere a certificação tendo como base uma norma internacionalmente reconhecida." **Marcos Della Barba**, gerente da Qualidade, da Gerência de Gestão da Qualidade ISO 9000.

"Apesar do processo ser complexo e exigir um grande volume de atividades como análises, adequações, padronizações, acompanhamentos, definições, aprovações e atualizações, não tivemos maiores dificuldades devido à coerência de conceitos existentes nas administrações das fundações e ao empenho de nossa equipe." **Carlos Ramiro Botelho de Souza**, supervisor da Fundação Itaúbanco – MG/ Bemgeprev e facilitador do processo.

"Cada fundação saiu ganhando ao aproveitar o que havia de melhor nas outras e eliminar o que era desnecessário. A certificação trouxe mecanismos que demonstram a transparência na administração dos recursos e benefícios em favor do participante." **Margaret Moreira Pedrosa**, analista previdenciário pleno da Fundação Itaúbanco - MG/ Bemgeprev .

"Foi um processo difícil e trabalhoso, mas gratificante e enriquecedor. Conseguimos superar as dificuldades geradas pela distância física entre as fundações e nossos maiores aprendizados foram o trabalho em equipe e a busca constante por melhorias." **Jéssica Silva França**, analista previdenciário pleno da Fundação Itaúbanco - SP.

"Aprendemos que sempre podemos aprimorar nosso trabalho. Os processos estão muito mais completos e seguros, com grandes melhorias na comprovação de documentação e suporte às atividades por meio do manual." **Solange Yuriko Chiba**, analista previdenciário pleno da Fundação Itaúbanco - SP.

### Vantagens para todos

O resultado final desse trabalho garante benefícios para todas as partes direta ou indiretamente envolvidas:

#### PARA A FUNDAÇÃO

- Oportunidade de melhoria contínua
- Maior credibilidade

#### PARA O PARTICIPANTE

- Melhor atendimento
- Mais segurança

#### PARA A PATROCINADORA

- Melhor gestão e controle dos processos
- Reconhecimento externo da qualidade da gestão

#### PARA OS PROFISSIONAIS DA ENTIDADE

- Maior facilidade na execução dos trabalhos
- Reconhecimento do comprometimento e qualidade dos serviços.



Destaque e envie para a Fundação Itaúbanco

Fundação Itaúbanco  
ouvindo você

Fundação Itaúbanco

Em SP - Rua Carmaubeiras, 168, 3º andar, Jabaquara

CEP 04343-080, São Paulo, SP

Em BH - Rua Gótiacazes, 15, 9º andar, Centro

CEP 30190-050, Belo Horizonte, MG

www.fundacaoitaubanco.com.br

Centrais de atendimento

São Paulo: (11) 50111-0112

Belo Horizonte: (31) 3249-9837/9856 - Fax (31) 3249-9829

Demas localidades: 0800 770 2299 - Fax (11) 5012-0978

nome

endereço

e-mail e/ou outlook

fone / fax

Sugestão

Dúvida

Crítica

Outros

continua no verso

5

# Ontem, hoje e amanhã

Nunca é cedo demais para pensar em previdência complementar: quando menos se espera, o futuro (que parecia tão longe!) chega e é preciso estar prevenido para aproveitar bem a aposentadoria. Essa foi a principal mensagem transmitida a todos os profissionais que participaram da 4ª Semana da Previdência, promovida em dezembro no Centro Técnico Operacional/CTO (nos dias 10 e 11), no Centro Empresarial Itaú Conceição/CEIC (13 e 14) e no Centro Administrativo Tatuapé/CAT (12).

Nesses dias, os funcionários eram convidados a aproveitar seu horário do

almoço para participar de atividades diferenciadas, com assuntos ligados à previdência. A programação foi definida a partir de uma iniciativa conjunta da Fundação Itaúbanco, da Prebeg, do Funbep, da ItaúBank e da Itaú Vida e Previdência S.A. com o objetivo de despertar no colaborador o interesse em saber mais sobre os temas abordados de maneira leve e divertida, melhorar a percepção de valor em relação aos planos de previdência complementar oferecidos pela empresa como parte de seu pacote de benefícios, estimular maior participação e contratação do benefício Flexprev PGBL Funcionário.

## Brincadeiras e informação

Três estandes – “Parece que foi ontem”, “A Hora é agora” e “O amanhã está logo ali” – foram montados com atividades para sensibilizar, de maneira lúdica e informativa, os participantes. “Gostei bastante da programação: foi bem interativa, diversificada e interessante”, garante Regiane Antonia Fontes, da Área de Sinistro da USEC. Francisco Alan Venceslau do Nascimento, da ASPC (Área de Seguros, Previdência e Capitalização), concorda que a iniciativa, além de divertir, “desperta o interesse pelo assunto de maneira simples, estimulando as pessoas a pensar mais no futuro”.

A jovem Talita Crema, da ASPC (Área de Seguros, Previdência e Capitalização), também aprovou o formato do evento que mereceu elogios dos participantes: “Nos tempos atuais, é importante que sejamos levados a pensar sobre a previdência e as brincadeiras atraíram nossa atenção.” Os convidados também puderam receber fotos caracterizados de idosos para refletir sobre um importante aspecto: o futuro é o resultado das ações do presente.



Fotos: Eduardo de Sousa



colar etiqueta aqui

**Informativo bimestral da Fundação Itaúbanco** - Rua Carnaubeiras, 168, 3º andar, Jabaquara, CEP 04343-080, São Paulo, SP, tel. (11) 5011-0112 • Rua Goitacazes, 15, 9º andar, Centro, CEP 30190-050, Belo Horizonte, MG, tel. (31) 3249 9837/9856 • Elaboração: Palavra. Oficina de Textos, tel. (11) 3034-0007 • Jornalista responsável: Beth Leites (MTB 20.273) • Projeto gráfico: Hiro Okita • Tiragem: 34.710 exemplares.



Centrais de atendimento  
da Fundação Itaúbanco  
São Paulo/SP (11) 5011 0112  
Belo Horizonte/MG (31) 3249 9837 / 9856  
Demais localidades 0800 770 2299

A Fundação Itaúbanco não se responsabiliza por decisões tomadas com base nas matérias divulgadas nesta publicação.