

O ano de 2020 certamente ficará marcado na memória de todos nós, devido aos desafios. Apesar de todos os percalços e perdas que os acontecimentos trouxeram, para a Ceres 2020 foi um ano de evolução e crescimento.

Este foi um ano atípico que vai ficar na história. Apesar de todos os percalços e perdas que os acontecimentos trouxeram, para a Ceres 2020 foi um ano de evolução e crescimento. Apesar de estarmos distantes, nunca fomos tão unidos como equipe. Obtivemos resultados extraordinários em termos de produtividade e efetividade.

A tecnologia foi a grande protagonista dessa história de sucesso e superação. A Fundação implantou todo um ambiente de trabalho remoto, em que disponibilizou aos empregados notebooks, mobiliário e acesso a todos os sistemas corporativos via rede virtual privada (VPN - Virtual Private Network). O regime de home office funcionou desde o início da pandemia sem que houvesse perda de qualidade na execução das atividades operacionais. A adoção do trabalho remoto proporcionou uma economia de cerca de R\$600 mil em nove meses.

Por meio das ações do Programa Ceres Digital, a Ceres obteve diversas melhorias no ambiente produtivo durante o ano de 2020.

A disponibilização de relatórios por meio do Power BI proporcionou mais eficiência no acompanhamento da situação dos planos e no atendimento às demandas do Conselho Fiscal e mais segurança na apresentação dos dados, uma vez que as informações são originadas direto dos nossos sistemas de produção. A implantação de um novo sistema de relacionamento com o participante por meio de uma plataforma de CRM (Customer Relationship Management), possibilitará a gestão do atendimento em todos os canais e a implantação de atendimento online via chatbot.

A implantação da gestão por processos tem sido um grande sucesso. Já estamos com 7 processos automatizados dentro da ferramenta SeSuite, monitorando o estado de cada atividade e eliminando o tráfego de papel dentro da instituição. E os desafios não param por aí, o próximo passo é concluir a implantação dos arquivos digitais na Ceres.

Durante esses meses em trabalho remoto, foram realizados mais de 1.200 encontros virtuais dos quais, em torno de 800 foram realizados pela Diretoria Executiva da Ceres com as equipes, grupos de trabalho, órgãos de controle e parceiros. Com certeza, entre as equipes foram realizadas mais de 400 reuniões. Esses encontros possibilitaram revisar e aprimorar diversos aspectos operacionais e de sistema com a melhoria significativa do ambiente produtivo. As reuniões virtuais estimularam a criação de projetos temáticos estruturantes e Grupos de Trabalho por meio dos quais implementamos melhorias na governança e na gestão da Ceres. Em 9 meses, o ganho de eficiência certamente não seria o mesmo se estivéssemos trabalhando presencialmente. O projeto estruturante de Cadastro concentrou esforços no planejamento para a construção de um novo cadastro para a Ceres, o que nos garantirá dados mais fidedignos. Como resultado do trabalho desse Grupo foi desenvolvido um sistema de cadastramento online que será colocado em operação já no início do próximo ano.

Por meio do projeto estruturante de Acompanhamento do Ativo X Passivo, promovemos discussões multidisciplinares acerca da gestão de investimento (Ativo) e previdência (Passivo) dos planos de benefícios. O projeto tem trazido resultados importantes para a tomada de decisões estratégicas na gestão integrada do ativo e passivo. O Grupo também trabalhou na adequação da Fundação às novas legislações. Por meio do trabalho do Grupo Balancete 15 foi possível aprimorar vários processos para troca de informações e insumos entre as áreas e antecipar, em cerca de 15 dias, o fechamento dos balancetes contábeis dos nossos 18 planos.

Encerramos o ano com mais de 11,6 mil participantes e quase 8 mil assistidos, totalizando 19,5 mil associados. Os benefícios continuaram a ser concedidos e pagos pontualmente todos os meses. O resultado dos investimentos acumulado até novembro de 2020 continua positivo em 7,16%. **Os planos continuam equilibrados, com um patrimônio total de**

R\$ 8,9 bilhões, suficiente para fazer frente aos R\$ 8,25 bilhões necessários para o pagamento dos benefícios. A Ceres conseguiu não apenas recuperar todas as perdas resultantes dos meses em que a rentabilidade foi impactada pela crise, mas obter um crescimento de R\$ 500 milhões.

Em função da pandemia, proativamente, a Ceres traçou uma estratégia para intensificar a comunicação com os participantes e assistidos. Até novembro de 2020, foram enviados cinco informativos; 40 comunicados; produzidos quatro vídeos; publicados 160 posts nas redes sociais; 40 notícias no site da Fundação e realizadas duas lives. A quantidade de seguidores no Facebook aumentou para quase 7 mil. No Instagram, alcançamos a marca de 1.135 seguidores. Os vídeos da Ceres no YouTube tiveram cerca de 6.3 mil visualizações e o site da Fundação recebeu quase 30 mil visitas.

“Sempre à disposição!” Esta foi a diretriz da equipe de Relacionamento da Ceres para manter a qualidade e a oferta dos serviços para enfrentar a pandemia e manter a confiança dos participantes e assistidos. A Gerência de Relacionamento cumpriu o papel de conectar as pessoas e permitir que as relações pessoais fossem mantidas. A aceleração dos processos digitais já estava em andamento e esse foi um dos pontos principais para continuarmos proporcionando boas experiências para os participantes e assistidos. Até novembro, a Gerel prestou 22.549 atendimentos. Nesse mesmo período em 2019 foram 18.185 chamados. Telefone, e-mail e WhatsApp foram ainda os canais mais utilizados. A equipe, mantida com o mesmo número de integrantes, absorveu o aumento de 24% dos atendimentos graças à agilidade na oferta de canais de atendimento.

O plano Família Ceres continua apresentando resultados positivos e se consolidando como uma das melhores opções de planejamento financeiro e previdenciário para os familiares dos participantes e assistidos da Ceres. Neste ano, apesar de todos os problemas no mercado financeiro causados pela pandemia da covid a rentabilidade acumulada do plano Família, de janeiro a novembro de 2020, foi de 5,79%. **O dinheiro de quem se inscreveu quando o plano foi lançado, em junho de 2018, já teve uma rentabilidade líquida acumulada de 31,8%. O patrimônio do plano já ultrapassou os R\$ 13,5 milhões, dos quais R\$ 5,8 milhões correspondem a portabilidades de recursos de outros planos e aportes feitos pelos participantes no ano de 2020. O número de participantes continua crescendo.**

Em outubro, a Ceres assinou um termo de cooperação com o banco digital BS2 com o objetivo de buscar novas adesões e gerar benefícios aos participantes do plano Família Ceres por meio do fornecimento de produtos e serviços financeiros.

Chegamos ao final do ano mais unidos no enfrentamento das dificuldades, no reconhecimento de que novos tempos trazem novos desafios. Crescemos. Nos modernizamos e estamos mais fortes do que nunca, capazes de partir para o mercado e conquistar novos participantes. Para refletir a robustez dessa nova Ceres e encerrar 2020 com chave de ouro, reformulamos a nossa identidade visual. Mais do que uma imagem, a nova identidade da Ceres reflete o nosso propósito, a nossa seriedade e a nossa credibilidade na gestão de planos de previdência privada. **E vamos nós, evoluindo rumo aos desafios que 2021 nos trará. Continuamos trabalhando fortemente em busca da sustentabilidade institucional da Ceres.**

Fonte: Ceres, em 06.01.2021