

# REVISTA

# Sistel

REVISTA DA FUNDAÇÃO SISTEL DE SEGURIDADE SOCIAL • ANO III • Nº 05 • ABRIL/MAIO 2011



AMPLA REDE  
PRATICIDADE  
SAÚDE  
QUALIDADE  
AGILIDADE  
INCLUSÕES  
FÁCIL ACESSO  
PROXIMIDADE  
DISPONIBILIDADE

## Sistel aprimora sua rede de saúde

### Pesquisa de Opinião

Cerca de 5 mil pessoas  
foram ouvidas

### Responsabilidade Social

Opções simples que podem  
salvar o mundo

### O Social em Primeiro Lugar

Conheça o trabalho de  
Alice Kuerten

# A Sistel se preocupa com você

Por isso escolheu a AxisMed como parceira do Programa Viver Melhor

“

Eu vivia muito preocupada, nervosa e depressiva por causa da pressão alta. O Programa melhorou bastante minha vida.”

Maria de Oliveira  
Domingues Bomfiglio

“

Eu nem caminhava muito, mas agora vou pra tudo que é lugar. E sozinha.”

Zuleika Francisca Paes

“

Pouca gente se preocupa em nos ajudar nessa vida. E eles são desses poucos que ajudam.”

Geraldo Manzaru





# Editorial

A primeira edição da Revista Sistel em 2011 está cheia de novidades. A editoria Visão de Futuro traz dicas importantes para equilibrar melhor seus gastos. Consultores do Organize suas Finanças vão auxiliar você, nosso leitor, a administrar melhor seu dinheiro, principalmente por causa dos impostos

recorrentes no começo do ano como IPVA e IPTU. Quem abusou do cartão de crédito ou entrou no cheque especial também não pode deixar de ler.

Abordamos também a questão da redução do consumo de papel. Consciente do impacto positivo que essa ação pode causar, a Sistel oferece aos seus participantes e assistidos a opção de acesso ao boleto do plano de saúde, ao extrato assistencial e ao contracheque na área restrita do Portal, evitando, assim, a impressão dos documentos e o desperdício dos recursos naturais.

Nesta edição, apresentamos ainda a trajetória de vida da assistida da Sistel Alice Thümmel Kuerten, aposentada pela Telesc, mãe do tenista Gustavo Kuerten. No Instituto Guga Kuerten (IGK), ela incentiva a prática esportiva como forma de desenvolvimento, educação e inclusão de crianças e adolescentes. E na editoria Conexão Brasil, contamos a história de superação do assistido Mauro Antônio Ramires da Silva, que mesmo após se aposentar, pela Telecomunicações do Mato Grosso do Sul (Telems), buscou na música uma forma de não pendurar as chuteiras.

A matéria de capa traz informações importantes sobre a prestação de serviços na área de saúde. Não poderíamos deixar de compartilhar nossa meta de aproximar e aprimorar os serviços médicos e atendimentos clínicos do nosso público. Com a intenção de facilitar o acesso aos serviços, a Sistel investe em melhorias e mantém uma rede de qualidade, adequada à quantidade e às necessidades de seus usuários.

O conteúdo se completa com as dicas culturais com ótimas sugestões de livros e filmes. O destaque é o projeto Era Virtual. Sem sair de casa, é possível visitar vários museus brasileiros e conhecer seus acervos. Tudo isso por meio de visitas virtuais.

E é com muita satisfação que a Sistel informa que o Programa de Educação Previdenciária e Financeira da Sistel foi aprovado pela Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc), o que representa uma grande conquista para a Fundação. O Programa visa disseminar a cultura previdenciária, difundindo conhecimento sobre finanças e previdência. Assistidos e participantes terão auxílio da Fundação para planejar o presente e o futuro, conhecendo seus direitos e deveres quanto ao plano de benefícios.

Esperamos que você goste desta edição. E não deixe de sugerir temas para as próximas publicações, basta enviá-los para o e-mail [revistasistel@sistel.com.br](mailto:revistasistel@sistel.com.br). Tenha uma boa leitura!

**Wilson Carlos Duarte Delfino**  
Diretor-Presidente da Sistel

## ERRATA

Na edição passada, foi dito que o programa Lado a Lado conseguiu reduzir 4% dos custos de operação do plano assistencial (PAMA e seu PCE). Contudo, o programa que atingiu esse percentual de redução dos custos foi o Viver Melhor.



Revista da Fundação  
Sistel de Seguridade Social  
Ano III • nº 5 • abril/maio 2011

Publicação desenvolvida pela  
**Gerência de Seguridade e  
Relacionamento com o Participante**

**EDITORA RESPONSÁVEL:**  
Cynthia Ferreira França

**EXECUTIVA DE PRODUÇÃO:**  
Tatiana de Araújo Reis  
[revistasistel@sistel.com.br](mailto:revistasistel@sistel.com.br)

**DIRETOR-PRESIDENTE:**  
Wilson Carlos Duarte Delfino

**DIRETOR DE SEGURIDADE:**  
Claudio Salgueiro Garcia Munhoz

**DIRETOR DE INVESTIMENTOS  
E FINANÇAS:**  
Carlos Alberto Cardoso Moreira

**ENDEREÇO:**  
SEPS/EQ 702/902, Conj. B, Bl. A  
Ed. Gen. Alencastro  
2º andar - Brasília/DF  
CEP: 70390-025

**PROJETO GRÁFICO, EDIÇÃO,  
REDAÇÃO, REVISÃO, ANÚNCIOS  
SISTEL, DIAGRAMAÇÃO  
E ARTE FINAL:**  
i-Comunicação Integrada

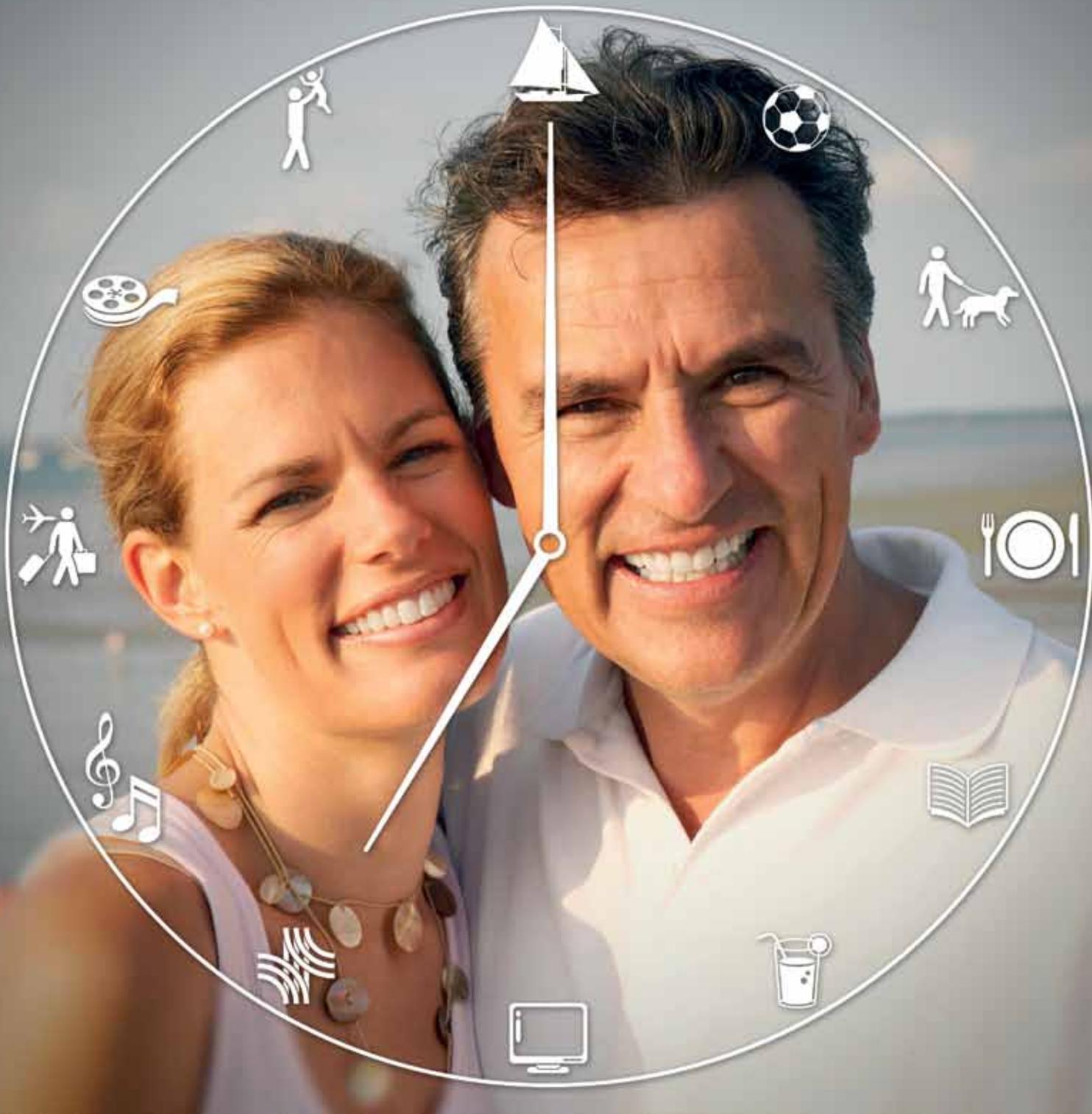
**FOTOGRAFIA:**  
Arquivo Sistel, Photostogo.com,  
Sxc.hu, arquivo pessoal de Mauro  
Antônio Ramires da Silva

**TIRAGEM:**  
30.000 exemplares

**IMPRESSÃO:**  
Fórmula Gráfica e Editora S.A.

**DISTRIBUIÇÃO:**  
Gratuita

A revista não se responsabiliza por  
matérias assinadas. As matérias  
podem ser reproduzidas, desde que  
mencionada a fonte.



## Com o Sistel Presente Expresso, você preserva dois de seus bens mais preciosos: o presente e o futuro

O Sistel Presente Expresso é uma nova modalidade de atendimento que aproxima, ainda mais, a Sistel de seus assistidos. Por meio de um serviço ágil e previamente agendado, você tem acesso a orientações e a um atendimento personalizado. É a Sistel chegando na frente e oferecendo sempre o melhor para você.



Central de Relacionamento  
0800 887 7005  
Portal Sistel  
[www.sistel.com.br](http://www.sistel.com.br)

### CONFIRA A AGENDA E PROGRAME-SE:

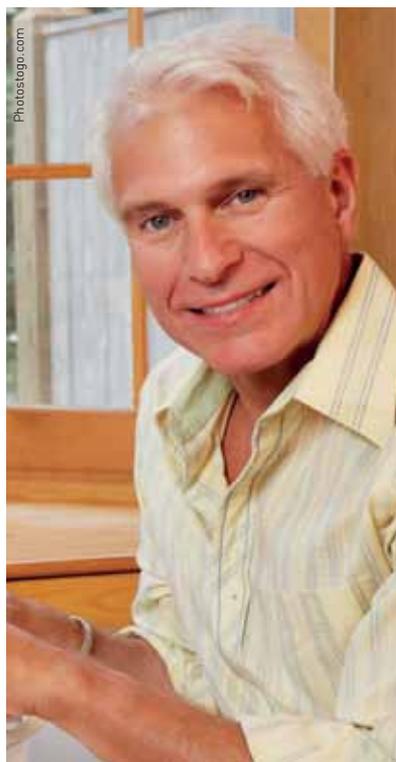
Pernambuco dia 9/5/2011 • Paraíba dia 11/5/2011 • Rio Grande do Norte dia 13/5/2011 • Piauí dia 01/6/2011 • Amazonas dia 15/6/2011 • Goiás dia 29/6/2011 • Paraná dia 11/7/2011 • Santa Catarina dia 13/7/2011 • Espírito Santo dia 29/7/2011

\*O Sistel Presente Expresso não realiza atendimentos na área de saúde.



## 12 SISTEL SAÚDE

A novidade para esta edição é a meta da Sistel de tornar ainda mais acessíveis os serviços médicos e atendimentos clínicos. Projeto piloto começou no Rio de Janeiro e, em breve, alcançará outras localidades



## 06 RESPONSABILIDADE SOCIAL

Seja um cidadão consciente. Economize papel. Acesse seu contracheque, e outros, via Portal Sistel



## 08 VISÃO DE FUTURO

Início de ano, os gastos são muitos. Para equilibrar as contas, a Sistel dá algumas dicas



## 18 SEGURIDADE SISTEL

Veja os números da última Pesquisa de Opinião e Imagem

## 22 TRAJETÓRIA DE SUCESSO

Anos de dedicação ao próximo. Conheça o trabalho da assistida Alice Kuerten, mãe do Guga

## 24 CONEXÃO BRASIL

A mudança de rotina na vida do assistido Mauro, que encontrou na música uma maneira de continuar ativo

## 26 CULTURA

É hora de descontrair. Visite os principais museus do País sem sair de casa. As dicas não param por aí

# Opções simples

que podem  
salvar o mundo

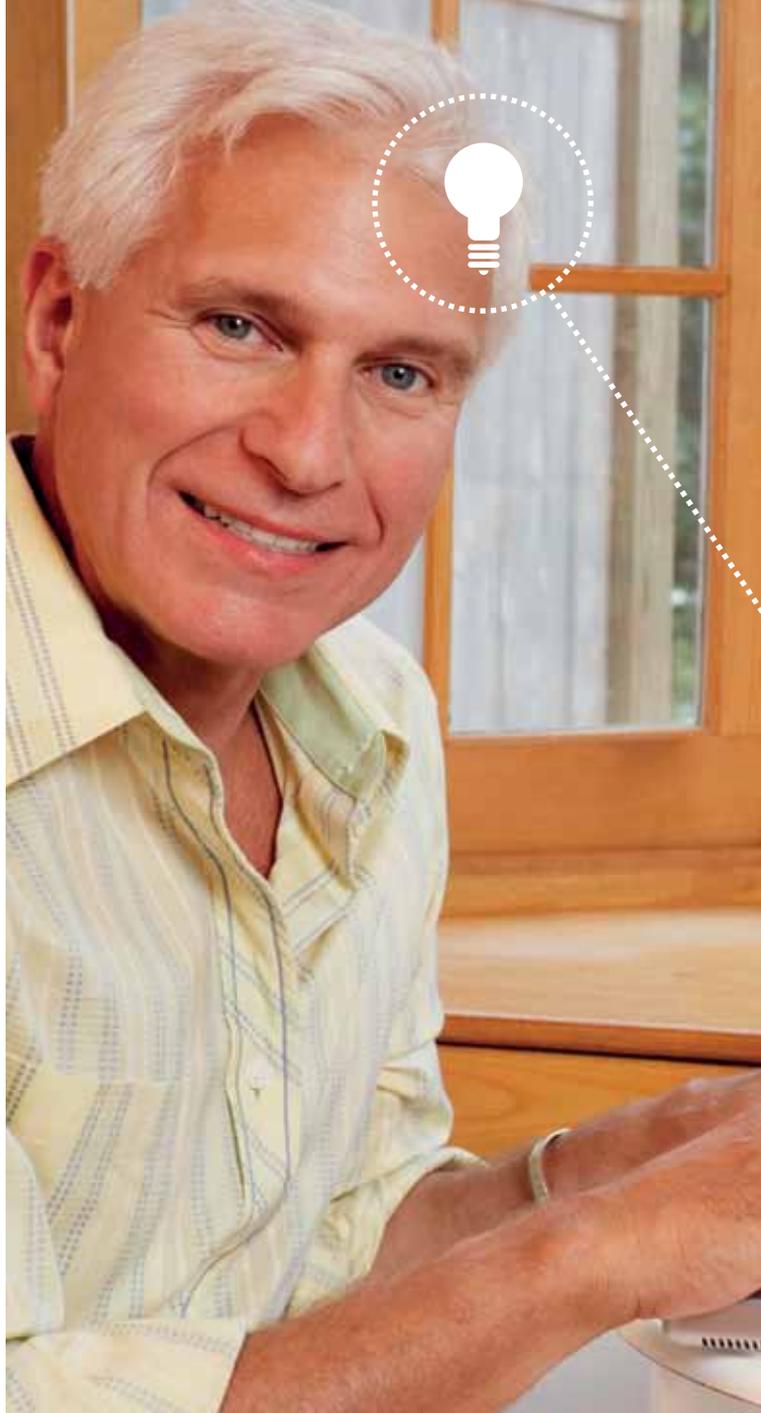
A Fundação convida todos os seus assistidos e participantes a experimentarem o ambiente virtual e lembra que, evitar que um documento impresso chegue em sua residência diminui o corte de árvores, o consumo de água e de energia

**A** sustentabilidade do planeta é um assunto que está na pauta de discussão de vários países. Manter as florestas em pé, garantir água potável para gerações futuras, emitir menos gases de efeito estufa são os principais temas que norteiam fóruns nacionais e internacionais sobre o assunto. Tudo isso para frear o aquecimento global. Diante desses esforços pela busca da preservação do planeta, atitudes simples podem contribuir com ações que já vêm sendo

empreendidas por grandes corporações e governos de todo o mundo. Usar menos papel é uma delas. De acordo com o Worldwatch Institute (organização responsável por pesquisas na área ambiental), o consumo *per capita* de papel já chega a 300 quilos ao ano em vários países.

Desse modo, a Sistel, comprometida com os rumos da sustentabilidade, tem procurado oferecer aos seus assistidos e participantes várias opções para utilizar de forma mais

responsável os recursos naturais. Hoje o demonstrativo do Imposto de Renda, o boleto, o extrato assistencial e o contracheque são exemplos de documentos disponíveis na área restrita do Portal Sistel ([www.sistel.com.br](http://www.sistel.com.br)). No *site* está disponível ainda um histórico de solicitações. Por meio do histórico, o usuário da área restrita consegue visualizar todas as suas ações, por exemplo, se realizou uma prática sustentável e optou por acessar o documento eletronicamente.





Photostogo.com

## É SIMPLES EVITAR O DESPÉRDÍCIO DE RECURSOS NATURAIS

Veja o passo a passo para se tornar um cidadão consciente. A Sistel disponibiliza, na área restrita do Portal (www.sistel.com.br), uma página na qual o usuário pode optar por cancelar o envio, para sua residência, do formato impresso do contracheque, do demonstrativo do Imposto de Renda, do boleto do plano de saúde, do relatório da administração, entre outros. O usuário que escolher acessar os documentos eletronicamente poderá acessá-los a qualquer momento.

## PASSO A PASSO

1 - Acesse o Portal Sistel no endereço [www.sistel.com.br](http://www.sistel.com.br)

2 - Para fazer a escolha consciente, acesse a área restrita do Portal Sistel. Para isso, você deve digitar a sua matrícula no campo disponível. Logo após digitá-la, será aberta uma pequena tela\* em que deverá ser digitada a sua senha



3 - Em seguida, será aberta a página principal em sua área restrita. Na barra lateral, à direita, estará disponível o banner "Responsabilidade Socioambiental". O usuário deverá clicar nessa imagem, e automaticamente será direcionado a uma nova página

4 - Ao acessar o banner "Responsabilidade Socioambiental", disponível na área restrita do Portal Sistel, o usuário poderá escolher como gostaria de receber os documentos disponíveis. Após "Informe abaixo como gostaria de ter acesso ao(s) seguinte(s) documento(s)", existe um quadro e nele constam duas colunas, em uma é possível optar pelo recebimento, em residência, dos documentos impressos via Correios, e na outra, acessá-los eletronicamente pelo Portal Sistel. Nessa mesma tela, é apresentado um histórico de solicitações. O usuário poderá visualizar as escolhas já realizadas quanto ao recebimento dos documentos (internet ou correio)

Documento	Correio	Internet
Contracheque (Demonstrativo de Pagamento de Benefício)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Demonstrativo de Imposto de Renda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Boleto do Plano de Saúde (Extrato de Utilização e Demonstrativo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# Equilibre sua vida financeira e realize seus sonhos

Como parte do Programa de Educação Previdenciária e Financeira da Sistel, durante o Sistel Presente, a Fundação oferece o serviço Organize suas Finanças. Um consultor financeiro vai ajudar você a equilibrar o seu orçamento e ajudar na conquista do que se deseja



Você é daqueles que sentem um frio na barriga só de pensar em tirar um extrato bancário com medo de ver o quanto avançou no limite do cheque especial? Tem dores de cabeça ao imaginar a fatura do cartão de crédito? Perde o sono quando se lembra das parcelas dos empréstimos que tomou? Se estiver passando por situações assim, você não é o único. Você pertence ao grupo de mais de 71 milhões de brasileiros que se declaram endividados. O número representa quase metade da população economicamente ativa no Brasil.

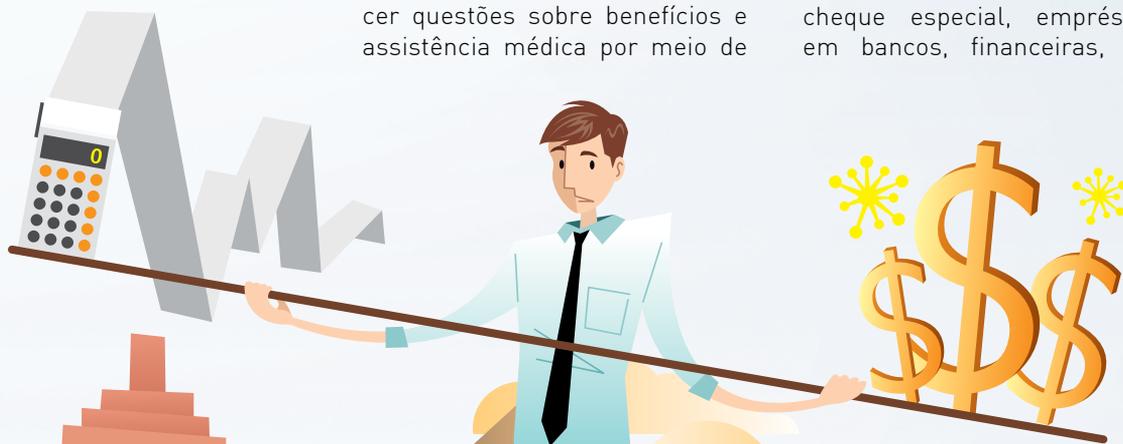
Uma pesquisa realizada pelo Instituto de Pesquisa Econômica

Aplicada (Ipea), com 3.810 domicílios em 214 municípios do País, mostra que 49,4% da população brasileira com mais de 16 anos tem alguma dívida. As pendências financeiras fazem parte da vida de muitas pessoas e quando elas saem do controle é hora de buscar ajuda.

## Atendimento personalizado para sair do vermelho

O Programa Sistel Presente oferece suporte para os interessados em retomar o equilíbrio em suas finanças. Além de esclarecer questões sobre benefícios e assistência médica por meio de

palestras e atendimento, o programa tem um serviço complementar aos já oferecidos, que é a orientação financeira pessoal. Cada assistido recebe atendimento individual e totalmente personalizado após fazer um agendamento prévio via atendimento Fale Conosco (disponível na área restrita do Portal Sistel) ou por meio da Central de Relacionamento Sistel. "Eu sento com o assistido para entender sua situação financeira. A partir do conhecimento do cenário do assistido, desenhamos um caminho para que ele possa resolver seus problemas financeiros. Para aqueles que estão com dívidas no cartão de crédito, cheque especial, empréstimos em bancos, financeiras, entre



outros, construímos juntos um programa de orientação para que, dentro de um determinado prazo, compatível com a estrutura da dívida, encontremos a melhor solução”, explica o gerente de Investimentos e Finanças da Sistel, Ivan Mendes do Carmo.

## Para onde está indo seu dinheiro?

Para auxiliar na tarefa de buscar o equilíbrio entre receita, gastos e organização financeira, a Sistel disponibiliza uma planilha detalhada onde você poderá lançar todos os ganhos e despesas que tiver. A planilha é dividida em áreas como: Renda Familiar, Habitação, Saúde, Transporte, Automóvel, Despesas Pessoais, Lazer, Cartões de Crédito e Dependentes. Cada área é subdividida em outros itens para facilitar o detalhamento dos gastos e despesas. Na área de Dependentes, por exemplo, há itens como: escola/faculdade, uniforme, material

**“ Em geral, todo mundo sabe quanto ganha, mas poucas pessoas sabem efetivamente quanto gastam para se manter. O objetivo da planilha é a pessoa olhar para sua estrutura de gastos e permitir que faça um planejamento da sua vida financeira em curto, médio e longo prazo ”**

escolar, cursos extras, mesada, vestuário, férias/passeios e outros. Em Automóvel, é possível prever as despesas com a parcela do veículo, IPVA, combustível, seguro, manutenção e outros.

Com o auxílio da planilha, é possível ter a noção exata de suas despesas, medida fundamental para iniciar o trabalho de equilíbrio do orçamento. “Em geral, todo mundo sabe quanto ganha, mas poucas pessoas sabem efetivamente quanto gastam para se manter. E muitas vezes, por não conhecerem a sua estrutura de despesas, elas gastam seus recursos de forma ineficiente. O objetivo da planilha é a pessoa olhar para sua estrutura de gastos e permitir que faça um planejamento da sua vida financeira em curto, médio e longo prazo”, orienta Ivan Mendes.

Depois de ter uma visão clara sobre o destino do



dinheiro, é necessário tomar uma série de outras atitudes, além de evitar gastos desnecessários e investimentos incompatíveis com a renda. Para quem já está endividado, o ideal é partir para a renegociação desses débitos. Trocar uma dívida de cartão de crédito ou cheque especial, com juros de cerca de 10% ao mês, por um empréstimo pessoal com taxa de 4% a 10% ao ano é a melhor opção desde que as parcelas estejam previstas no orçamento.

## Ainda dá tempo

Não importa o grau de endividamento, sempre existe uma solução quando há disciplina, organização e comprometimento. O tempo necessário para alcançar o equilíbrio no orçamento financeiro e pessoal depende do tamanho da dívida e da forma com que a pessoa encara a situação. "Por pior que seja a situação, sempre será possível construir um caminho para a solução. Seja um caminho que resolva no curto ou longo prazo", conforta o gerente de Investimentos e Finanças da Sistel. Depois do equilíbrio nas contas, o especialista aconselha: "Na vida da gente, sempre vai ocorrer um fato não previsto que afeta a nossa condição financeira. Então o ideal é que se procure guardar entre 5% a 10% da renda mensal, dependendo das possibilidades de cada pessoa". E para quem já chegou a esse patamar, o serviço Organize suas Finanças, oferecido no Sistel Presente, também oferece orientação para investir os recursos excedentes. Nesse caso em que há sobra de receita para investimento, o consultor financeiro da Sistel mostrará os melhores investimentos para obter um bom retorno, com os menores riscos.



### QUAL O OBJETIVO DA CONSULTORIA FINANCEIRA?

O objetivo do serviço de Consultoria Financeira é orientar e auxiliar cada assistido, individualmente, a organizar melhor sua vida financeira.

### O QUE É UM CONSULTOR FINANCEIRO?

O consultor financeiro é um "médico" de finanças. Um profissional qualificado da área de investimentos da Fundação Sistel para analisar a situação de suas finanças pessoais junto com você e auxiliá-lo a alcançar seus objetivos e metas financeiras.

### POR QUE PRECISO DE UM CONSULTOR FINANCEIRO?

Controlar suas próprias finanças não é simples, é preciso disciplina. Um consultor financeiro pode dar sugestões e alternativas para ajudá-lo a superar um momento de dificuldade.

### QUEM PODE PARTICIPAR DO SERVIÇO ORGANIZE SUAS FINANÇAS OFERECIDO PELA SISTEL?

Todos aqueles convidados a participar do evento Sistel Presente. Confira no comunicado do Portal Sistel ([www.sistel.com.br](http://www.sistel.com.br)) as datas e locais que o Sistel Presente visitará em 2011. Programe-se e participe!

### COMO FAZER PARA AGENDAR UM HORÁRIO PARA ATENDIMENTO NO SERVIÇO ORGANIZE SUAS FINANÇAS?

Para agendar um horário para o atendimento individual, basta acessar o atendimento Fale Conosco (disponível na área restrita do Portal Sistel) ou a Central de Relacionamento.

### POR QUE LANÇAR A RECEITA E TODOS OS GASTOS NA PLANILHA?

Para que a pessoa tenha a noção exata de para onde está indo o dinheiro e possa traçar a estratégia de recuperação financeira.

### TOMAR EMPRÉSTIMOS PARA SALDAR DÍVIDAS PODE SER VANTAJOSO?

Sim, desde que os juros sejam menores e as parcelas compatíveis com o orçamento.

### PARA QUEM JÁ ATINGIU O EQUILÍBRIO NAS FINANÇAS E APRESENTA SOBRA DE RECURSOS PARA INVESTIMENTO, A SISTEL TAMBÉM OFERECE ORIENTAÇÃO?

Sim. Nesse caso, o consultor vai orientar acerca das melhores formas de investimento a fim de que o orientado tenha o melhor retorno financeiro, com os menores riscos.



# Sistel, sempre atenta aos serviços prestados aos usuários do PAMA e seu PCE

Em 2011, a Fundação tem como meta aproximar de seus assistidos e participantes a rede de atendimento em saúde

---

**P**ensando no bem-estar de seus usuários, a Fundação Sistel de Seguridade Social está sempre aperfeiçoando os serviços prestados. Em parceria com a Bradesco Saúde e a Abet (Associação Beneficente dos Empregados em Telecomunicações), a Sistel busca atender as diversas especialidades médicas nas localidades de residência dos usuários do PAMA e do seu PCE, além de acompanhar constantemente a qualidade dos prestadores incluídos na rede e dos serviços prestados.

Com o permanente acompanhamento da rede de prestadores, a Sistel promove inclusões em localidades onde a quantidade existente não está adequada ao número de usuários, exclusões em função de problemas de atendimento ou de problemas detectados nas auditorias. Dessa forma, mantém uma rede de qualidade, adequada à quantidade e necessidades dos usuários.

O custo dos serviços prestados é um item relevante e sempre levado em conta. Isso porque a

formação da rede de prestadores influencia não só no custo administrativo – quanto maior o número de prestadores, maior o custo da sua administração –, mas também no custo dos serviços de saúde.

Como a revisão da rede é uma atividade constante, este ano a Sistel dará ênfase a mais um aspecto que tem por objetivo facilitar o acesso dos usuários aos serviços, especialmente os residentes nas grandes cidades: a proximidade de prestadores nos bairros onde residem os usuários do PAMA e do seu PCE. Com isso, a Sistel deseja que os usuários possam encontrar o mais perto possível de suas casas os serviços de saúde de que mais necessitam. “No Rio de Janeiro, onde há grande concentração de usuários, este novo modelo já começou a ser desenvolvido”, segundo explica a gerente de planos de saúde da Sistel, Adriana Meirelles Salomão.

“Primeiro, adequamos nossa rede em qualidade e quantidade por cidade e região. Agora, queremos dar aos usuários residentes em grandes centros

maior possibilidade de acesso, especialmente para os atendimentos emergenciais. O trabalho da Sistel é sempre melhorar a rede da forma mais adequada”, explica Adriana Meirelles Salomão. De acordo com ela, com os resultados visualizados no Rio de Janeiro, a Sistel já começou o planejamento para estender o projeto a outras localidades.

A melhoria dos serviços é feita, inclusive, com a colaboração dos usuários do PAMA e seu PCE. A principal forma de colaboração é pelos canais de atendimento, onde todas as demandas são registradas e conferidas. As solicitações são analisadas pela Sistel em parceria com a Abet e Bradesco Saúde, sendo, quando possível e necessário, atendidas.

## Por que meu prestador não está na rede oferecida pela Sistel?

Nem sempre aquele profissional indicado para tratar do seu problema está disponível aos usuários do PAMA e do PCE. Mas por que isso acontece? A resposta está, entre outras, nas exigências que as prestadoras parceiras da Sistel fazem para garantir a qualidade dos serviços ofertados a todos os usuários e no controle feito pela própria Sistel com o objetivo de deixar a sua rede adequada à quantidade e ao perfil de seus usuários.

Os critérios para a inclusão de um prestador na rede são rigorosos. Tudo para garantir os melhores prestadores aos usuários, com a demanda adequada do grupo e sem ociosidade de serviços, que acabariam encarecendo os preços pagos.

A inclusão de um prestador na rede pode se dar por solicitação do próprio prestador, por indicação de usuário e em decorrência de ações feitas pela Abet e Bradesco Saúde com o objetivo de suprir necessidades de determinadas regiões ou especialidades. Em qualquer das situações, os critérios de seleção, que garantem a qualidade dos serviços, são ditados pelas parceiras da Sistel, Bradesco Saúde e Abet, que por sua vez se submetem às regras emanadas pela Agência Nacional de Saúde (ANS).

“Atendidas as exigências, verificamos se precisamos aumentar a oferta daquele tipo de serviço na localidade e analisamos se os preços negociados estão de acordo com os praticados pelos prestadores da nossa rede, buscando assim suprir as necessidades dos usuários de uma determinada localidade sem, contudo, imputarmos custo adicional para os demais”, afirma a gerente Adriana Meirelles Salomão.



Photo: istock.com

**“ Queremos dar aos usuários residentes em grandes centros maior possibilidade de acesso, especialmente para os atendimentos emergenciais. O trabalho da Sistel é sempre melhorar a rede da forma mais adequada ”**

Importante ressaltar que em algumas localidades não existem determinadas especialidades disponíveis no mercado e para suprir essa deficiência é desenvolvido o conceito de Polo. Ou seja, são trabalhadas inclusões em cidades próximas, que congreguem um maior número de usuários e por isso mesmo dispõem de prestadores de serviços de saúde.

## Quais são os critérios de seleção dos prestadores de serviços?

São vários os critérios para inclusão e permanência na rede. Em geral, são regionalizados para possibilitar maior flexibilidade às diversidades do nosso País. Existem critérios rigorosos e básicos, que em localidades carentes de determinadas especialidades têm que ser ajustados, a fim de que os usuários não sejam prejudicados pela ausência dos serviços.

Segundo o Diretor de Gestão de Rede da Bradesco Saúde, Sérgio Galvão, para que um médico passe a atender os usuários do PAMA e do PCE por meio da Bradesco Saúde, é necessário ter entre quatro e cinco anos de formação profissional, além de residência médica e curso de pós-graduação.

“Em alguns casos, em que as demandas são maiores e a quantidade de profissionais é insuficiente, a Bradesco Saúde precisa adequar sua forma de seleção, a fim de que os usuários não sejam prejudicados pela ausência de determinados serviços”, afirma o diretor Sérgio Galvão.

Os profissionais credenciados à Abet passam por um processo semelhante. Segundo o Presidente Executivo da Abet, Paulo René Souza Soares, além de precisarem de diplomas e cursos de especialização, os profissionais também recebem uma visita da equipe técnica da Abet, que vai conferir as instalações. “Sempre procuramos o profissional nos lugares mais próximos dos beneficiários, sempre negociando os valores dos serviços com os profissionais”, explica o presidente da Abet.

O mesmo rigor utilizado para o credenciamento de profissionais também é usado para as instituições de saúde (hospitais, clínicas e laboratórios). Nesses casos, é preciso ter, entre outros documentos, inscrições no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES), além dos alvarás da Vigilância Sanitária e de funcionamento.

Segundo Galvão, a Bradesco Saúde também exige a qualificação dos profissionais que atuam nas áreas técnicas. “O importante não é só saber o aparelho que está sendo oferecido, se ele está de acordo com todas as normas técnicas, mas também a qualificação do indivíduo que está operando este equipamento. Este é o segredo para sempre manter a qualidade dos profissionais, das clínicas e hospitais em que trabalhamos”, afirma o diretor.

Embora haja a possibilidade de reembolso, o melhor a fazer é consultar a rede credenciada atualizada



Da esquerda para direita: Claudio Munhoz, diretor de Seguridade da Sistel; Paulo René, presidente executivo da Abet; Adriana Meirelles, gerente de Planos de Saúde da Sistel; André Lourenço Corrocher, gerente do Departamento de Gestão de Rede da Abet



Sérgio Galvão, diretor de Gestão de Rede da Bradesco Saúde, também é parceiro da Sistel

**“ O importante não é só saber o aparelho que está sendo oferecido, se ele está de acordo com todas as normas técnicas, mas também a qualificação do indivíduo que está operando este equipamento. Este é o segredo para sempre manter a qualidade dos profissionais, das clínicas e hospitais em que trabalhamos ”**



disponível no Portal Sistel ([www.sistel.com.br](http://www.sistel.com.br)), visto que os serviços feitos de forma particular são ressarcidos de acordo com as tabelas de preços praticadas pelas operadoras e não com base no valor efetivamente pago. A rede credenciada da Sistel é abrangente e disponibiliza serviços de qualidade para atender às suas necessidades em saúde.

## Auditorias em saúde. Por que elas são importantes?

Para a Sistel, agilidade no atendimento e qualidade são fundamentais para os usuários do PAMA e do seu PCE. Para que estas questões andem sempre juntas, a realização das auditorias em saúde é fundamental. São elas que traçam o perfil de atendimento desejado pelas prestadoras e pela Sistel e garantem que o cliente tenha sempre o melhor serviço.

A qualificação e disponibilidade dos prestadores são checadas constantemente pelos mais diversos tipos de auditoria. Nesse sentido, são conferidos desde a disponibilidade de agenda para atendimento até o material utilizado em uma internação hospitalar. O sistema de avaliação é feito pelas empresas parceiras, Bradesco Saúde e Abet, e acompanhado pela Sistel.

Além da análise das contas médicas, para verificação da compatibilidade do material usado com o procedimento realizado, a grande maioria das internações é auditada durante a permanência no hospital.

A Bradesco Saúde conta ainda com um sistema de informática que traça o perfil do profissional comparado com o perfil médio da sua classe. Isso possibilita um acompanhamento mais específico dos prestadores de serviços.

Segundo o diretor de Gestão da Bradesco Saúde, Sérgio Galvão, todos os serviços são constantemente auditados. “O usuário, no final, é quem paga a conta. Nosso trabalho é fazer com que o nosso cliente pague apenas o valor justo pelos serviços prestados”, afirma Galvão.

A Abet, por meios diferentes, também acompanha o desempenho de seus prestadores, validando, inclusive, os resultados obtidos por meio de pesquisa de satisfação aplicada anualmente aos usuários.

O usuário é peça fundamental nesse processo de avaliação. As suas reclamações são de suma importância para o constante aperfeiçoamento dos serviços. Além de verificadas, as reclamações são registradas pela Bradesco Saúde, Abet e Sistel, constituindo-se mais um item de avaliação geral do prestador.

## A rede de prestadores do PAMA e seu PCE é a mesma?

A rede é idêntica até porque o PCE é parte integrante do PAMA, uma vez que se trata de programa de coberturas especiais do PAMA. O que, basicamente, diferencia um do outro é a forma de coparticipação nas despesas. No PAMA, os usuários coparticipam nas utilizações e em todos os tipos de evento da mesma forma. Já no PCE, contribuem independentemente da utilização e a coparticipação nas utilizações é diferenciada em função da natureza do evento: os de maior custo são isentos de coparticipação enquanto os de menor custo são coparticipados.

### RECADASTRAMENTO PAMA E PCE

Todos os usuários – titulares e dependentes – do plano de assistência médica da Sistel, PAMA e do seu PCE, precisam realizar o recadastramento dos dados no sistema de informação.

O recadastramento é bastante simples. Basta preencher o formulário que está disponível na área restrita do Portal Sistel ([www.sistel.com.br](http://www.sistel.com.br)).

O preenchimento é rápido e evita problemas ao usuário, que poderá até mesmo ter a sua inscrição suspensa caso deixe de fazer o recadastramento. O formulário deve ser assinado e devolvido à Sistel mesmo quando não houver nenhuma modificação nos dados do usuário.



Photostogo.com

# Pesquisa Sistel: Opinião que Gera Resultados

Aproximadamente cinco mil pessoas avaliaram os diferentes serviços e planos da Fundação

**A** Fundação Sistel, em constante evolução, busca consolidar cada vez mais sua marca perante os assistidos e participantes da Instituição. A 12ª Pesquisa de Opinião e Imagem, realizada no final do ano passado pela empresa especializada Opinião Consultoria, mostra que os esforços da Entidade resultaram em um alto nível de satisfação do público da Sistel. Ao longo de 30 dias, quatro mil assistidos e mais de 500 participantes, de todas as regiões do País, avaliaram a imagem e os serviços prestados pela sua Fundação.

A pesquisa foi dividida em quatro fases. A primeira envolveu o processo de seleção e contratação da empresa responsável pela realização da pesquisa. No segundo momento, foram elaborados os questionários. É neste estágio que se delimitam os pontos a serem avaliados. Na penúltima etapa, foi realizado um pré-teste com o objetivo de identificar possíveis ajustes. E, por último, a aplicação efetiva das pesquisas qualitativas (que visam estimular os entrevistados a pensarem livremente sobre algum tema, objeto ou conceito) e quantitativas (que são adequadas para apurar opiniões e atitudes explícitas e conscientes dos entrevistados, pois utiliza instrumentos estruturados, como, por exemplo, questionários).

Na avaliação, foram levados em consideração temas como satisfação, percepção de melhoria, imagem, canais de comunicação (Revista Sistel, Sinal Saúde e Informe Sistel), serviços (Central de Relacionamento, empréstimo, Portal e Fale Conosco) e assistência médica (PAMA e PAMA-PCE). As sugestões dos assistidos e participantes obtidas por meio da pesquisa ajudam a melhorar todos os serviços prestados pela Instituição e a estreitar a relação. Em linhas gerais, o índice de satisfação avaliado pelos assistidos ficou em 93,4%, registrando alta se comparado com a pesquisa de 2009, quando o número obtido foi 91,1%. Já para os participantes ativos, houve queda. Em 2009, 88,3% mostraram-se satisfeitos e muito satisfeitos. No ano passado, o índice caiu para 85,1%.

Para Cláudio Munhoz, diretor de Seguridade da Sistel, a Pesquisa de Opinião e Imagem, além de avaliar a qualidade dos serviços oferecidos pela Fundação, serve para balizar as ações e o planejamento da empresa para atender de forma adequada seus assistidos e participantes. “É natural a insatisfação em relação a algum serviço oferecido, entretanto, precisamos quantificar essa insatisfação e reverter o quadro, para melhorar o que foi alvo de crítica e fazer nossa gestão ser lembrada pela qualidade”, avalia.

“  
**É natural a insatisfação em relação a algum serviço oferecido, entretanto, precisamos quantificar essa insatisfação e reverter o quadro, para melhorar o que foi alvo de crítica e fazer nossa gestão ser lembrada pela qualidade**  
”

## Assistência médica

A pesquisa mostrou uma melhoria no índice de satisfação com a assistência médica. Em 2009, por exemplo, o percentual registrado para o Programa de Coberturas Especiais (PCE) foi de 92,8%. Já no ano passado, esse número ficou em 93,5%. O público-alvo avaliou também o Plano de Assistência Médica ao Aposentado (PAMA). Em 2009, 86% estavam satisfeitos e muito satisfeitos com o plano. No ano passado, o número registrado foi 86,1%.

## Veja como ficou a avaliação dos meios de comunicação

Os números referentes à Revista Sistel, um dos meios de comunicação mais influentes da Fundação, surpreenderam positivamente os gestores. Em 2009, 55,7% dos participantes ativos avaliaram de maneira positiva a publicação. Esse número, em 2010, saltou para 84,2%. Já alguns veículos como o Informe Sistel apontam a necessidade de aprimoramento, pois, de acordo com a avaliação dos participantes ativos, houve uma queda na satisfação, registrando, dessa forma, 84,6% de aprovação, número inferior aos 97,7% de 2009. Contudo, segundo os assistidos, em 2010, a satisfação ficou um ponto percentual acima em relação aos 94,6% obtidos em 2009.

Sistel, sempre preocupada com seus assistidos e participantes

Para a Sistel, a pesquisa é considerada uma importante ferramenta para direcionar suas ações. Após os resultados da pesquisa de 2010, muitas medidas foram tomadas para corrigir e adequar processos, bem como aumentar a qualidade dos serviços prestados. Para se ter uma ideia do comprometimento da Fundação, foram lançados no ano passado novos programas de saúde e ampliados os existentes. As novidades foram o Programa Futuro Saudável e o Programa Viva a Vida. O Pacote de Exames Preventivos foi aprimorado com o objetivo de facilitar sua utilização por parte dos assistidos.

No campo da comunicação, a novidade foi o envio de mensagens de texto (SMS), com o objetivo de oferecer informações úteis sobre recadastramento, boleto de saúde, pacote preventivo, campanhas de saúde, entre outros assuntos.

Todas essas ações demonstram a preocupação da Sistel em consolidar a sua imagem e aprimorar continuamente todos os seus serviços.

**Os números referentes à Revista Sistel, um dos meios de comunicação mais influentes da Fundação, surpreenderam positivamente os gestores. Em 2009, 55,7% dos participantes ativos avaliaram de maneira positiva a publicação. Esse número, em 2010, saltou para 84,2%**



## Avanços



### PERCEPÇÃO DE MELHORIA

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
<b>Participantes</b>	20,6	29,8	29,8	15,7	36,8	19,4
<b>Assistidos</b>	30,2	22,7	31,5	30,7	51	54,5



### SERVIÇOS

	Empréstimo						Central de Relacionamento					
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2005	2006	2007	2008	2009	2010
<b>Participantes</b>	85,6	81,5	91,5	95	87,2	93,6	82,9	79,9	73,8	85,8	72,6	85
<b>Assistidos</b>	80,2	88,2	92,2	90,8	88,2	93,1	78,5	81,2	90,8	90,9	85,4	93

	Portal Sistel						Fale Conosco					
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2005	2006	2007	2008	2009	2010
<b>Participantes</b>	90,4	85,1	93,1	92,1	92,3	93,6	-	-	-	79,1	79,7	81,5
<b>Assistidos</b>	82,5	88,4	95,9	93,8	92,7	96,2	-	-	-	83,6	83,8	90,4



### COMUNICAÇÃO

	Revista Sistel						Sinal de Saúde					
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2005	2006	2007	2008	2009	2010
<b>Participantes</b>	-	-	-	-	55,7	84,2	-	-	-	-	-	-
<b>Assistidos</b>	-	-	-	-	81,2	93,6	-	-	90,7	93,8	93,7	92,1

	Informe Sistel					
	2005	2006	2007	2008	2009	2010
<b>Participantes</b>	88,2	81,1	89,7	91,4	97,7	84,6
<b>Assistidos</b>	77	85,7	87,6	96	94,6	94,7



### SERVIÇOS – ASSISTÊNCIA MÉDICA

	PAMA						PAMA-PCE					
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2005	2006	2007	2008	2009	2010
<b>Participantes</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Assistidos</b>	78,7	78,1	81,9	84,7	86	86,1	71,9	77,6	83,9	90,3	92,8	93,5



### SATISFAÇÃO GERAL

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
<b>Participantes</b>	82,3	73,7	85,5	84,1	88,3	85,1
<b>Assistidos</b>	77,2	79,6	89	89,5	91,1	93,4

# Alice num País de Possibilidades

O trabalho da família Kuerten proporciona conforto a portadores de necessidades especiais e a crianças carentes

**S**ob as luzes da fama ou nos bastidores, de mansinho, sem muita ostentação, milhares de brasileiros pelo País afora trilham diariamente um caminho de sucesso. Nesta edição, a Revista Sistel desembarcou em Florianópolis para entrevistar a aposentada Alice Kuerten, assistida da Sistel, mãe do tenista Guga Kuerten, e conhecer de perto um trabalho de auxílio ao próximo, que ajuda crianças carentes e pessoas portadoras de necessidades especiais.

Alice nasceu com a vocação de servir. Ainda adolescente, já colaborava em projetos de assistência da comunidade, de igrejas e de creches em Brusque/SC, onde morava. Essa vocação a fez escolher o curso de Serviço Social e, depois de formada, dedicou-se a atuar ainda mais ativamente na área, principalmente na luta pela valorização do ser humano, na conquista de seus direitos e no cumprimento de seus deveres como cidadão. Paralelamente, atuou como voluntária em programas de ação da cidadania do Conselho de Moradores, em instituições filantrópicas e em programas esportivos.

O nascimento do filho Guilherme, portador de necessidades especiais, ampliou ainda mais sua presença na área da assistência social. Há mais de 15 anos, Alice participa da Diretoria da APAE (Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais) de Florianópolis e em movimentos de inclusão da pessoa portadora de deficiência na sociedade. E em agosto de 2000, fundou o Instituto Guga Kuerten.

Pouco a pouco, estimulada pelo entusiasmo e coragem de Alice, toda a família foi se envolvendo em seu trabalho voluntário. O sucesso de Guga no cenário esportivo internacional abriu novas possibilidades e a fez repensar as ações de filantropia para investimento social. O objetivo foi captar recursos para aplicar em projetos sociais já existentes e criar outros programas dedicados tanto ao incentivo ao esporte quanto à área de assistência a portadores de necessidades especiais. Foi assim que nasceu o IGK.

No escritório do Instituto, onde surgem as ideias responsáveis por mudar a realidade de centenas de pessoas, painéis e porta-retratos

revelam a história de uma grande empreendedora de projetos sociais e a importância de uma família unida em prol do bem ao próximo. As perguntas feitas pela equipe de reportagem não foram muitas, mas o suficiente para comover a todos. Apesar de muito lutar para que as diferenças sejam amenizadas, Alice enfatiza que ainda existe um árduo caminho pela frente. “É um trabalho de formiguinha. Cada dia que passa, vemos que ainda falta muito para ser feito. São poucos os exemplos de pessoas que saíram da área de exclusão e hoje conseguiram atingir seus objetivos. Mas é isso que nos motiva”, disse.

Como Presidente do Instituto, Alice continua trabalhando ativamente no sentido de prestar sua colaboração

Arquivo Sistel



em diversos programas sociais. E nem pensa em “pendurar as chuteiras”. Muito pelo contrário. Com o apoio dos familiares e a ajuda especial de Guga, pensando sempre em proporcionar um futuro melhor para pessoas com necessidades especiais como Guilherme, ela continua firme na sua intenção de cumprir sua vocação de “querer ser útil”, como ela mesma afirma. “A nossa vida é um começo, meio e um eterno aprendizado. Com o trabalho voluntário, eu tenho a oportunidade de transmitir tudo o que eu aprendi.”

E por falar no grande tenista, ela também mencionou a participação de Guga nos projetos sociais, o qual, segundo sua mãe, é extremamente ativo nas ações. “Tem inclusive um projeto que ele conheceu nos Estados Unidos e que vamos implantar aqui no Brasil. Queremos partir para a área educacional. A ideia é atender alunos em horários diferenciados e fora do período de aula e ajudá-los a crescerem como cidadãos e serem bons profissionais. Outra proposta é avaliar também como nossas ações têm se efetivado no dia a dia de crianças que atendemos no Instituto. É saber se o nosso trabalho modificou positivamente suas vidas”, destacou.

Assim é Alice Thümmel Kuerten, mãe de Gustavo, Rafael e de Guilherme Kuerten (falecido em 2007), um verdadeiro exemplo de vida. Aposentada desde 1999 pela Telesc, é dona de uma história que justifica ter sido a escolhida pela Sistel para representar todos os assistidos da Fundação na homenagem ao Dia do Aposentado, comemorado em 24 de janeiro.

Após a entrevista, constatou-se que o país das maravilhas só é possível quando existem pessoas como Alice Kuerten, que trabalham efetivamente para oferecer oportunidades e construir um mundo melhor.



Arquivo Sistel

**A homenagem ao Dia do Aposentado simboliza o merecido reconhecimento àqueles que se dedicaram para a construção de um Brasil melhor. Em evento realizado pela Abrapp em parceria com o Sindapp, no dia 24 de janeiro, a Sra. Alice Kuerten foi homenageada pela Sistel por sua dedicação aos projetos sociais desenvolvidos para portadores de necessidades especiais.**

**Como não pôde comparecer ao evento, seu representante, membro do Conselho Deliberativo da Sistel, Mauro Capela, recebeu o diploma em nome da assistida homenageada em 2011 pela Fundação, que foi representada pela gerente de Segurança e Relacionamento com o Participante, Lucy da Silva Brandão.**

Se você tem uma história de sucesso para contar, envie para o e-mail: [trajetoriadesucesso@sistel.com.br](mailto:trajetoriadesucesso@sistel.com.br). Quem sabe, você não será tema de nossa próxima publicação. **Participe!**

# A vida perto do Pantanal

Natural de Porto Alegre, no Rio Grande do Sul, o assistido Mauro Antônio Ramires da Silva descobriu Campo Grande – cidade pacata e com natureza exuberante, onde hoje se dedica à música

**C**asado com Nilce, pai de Álvaro, Márcio e Marcelo, o gaúcho de Porto Alegre, Mauro Antônio Ramires da Silva, garante que foi a música que o levou a Campo Grande, capital do Mato Grosso do Sul. Atraído pela tranquilidade e pelas oportunidades do local, o hoje aposentado da Telecomunicações do Mato Grosso do Sul (Telems) construiu família e carreira na cidade com ar de interior e rodeada por belas paisagens naturais.

O convite para trabalhar na Telemat aconteceu durante uma festa na capital do Rio Grande do Sul, enquanto ele se apresentava com seu inseparável violão. “No começo dos anos 70, conheci meu amigo Eneu Fett Magalhães.

Estava tocando numa festa e ele me aconselhou a terminar o curso de Ciências Contábeis para tentar um emprego em Campo Grande, na Telemat”, lembra.

A recomendação foi ouvida com atenção e, em 1977, Mauro Antônio partia rumo à cidade que tem um dos horizontes mais deslumbrantes do País. “Gosto muito de Campo Grande. Aqui a gente tem uma vida calma e conhece muita gente, como numa cidade de interior. O lugar não é violento. É desse estilo que gosto”, revela.

O trabalho na empresa de Telecomunicações do Mato Grosso começou exatamente no dia 21 de setembro de 1977. Durante a carreira, assumiu postos no departamento de rendas, contabilidade,

planejamento, recursos humanos e na área financeira. Enquanto crescia profissionalmente, Mauro Antônio via Campo Grande se desenvolver. “Quando cheguei, havia muita mata na cidade, mas o progresso não demorou. As vilas e os *shoppings* apareceram, hoje tem até arranha-céus”, afirma.

Isso não quer dizer que a capital sul-mato-grossense tenha perdido seu charme natural. A exuberância da natureza ainda está presente. “A sede do governo, por exemplo, fica dentro de uma reserva. É fácil encontrar matas e riachos na cidade, há muitos parques, como o das Nações Indígenas. O céu é limpo e, de manhã cedo, é possível ver araras e outros bichos do pantanal”, aponta.

## Aposentadoria musical

Após quase 20 anos de serviços prestados à Telemat e, depois, à Telems (criada junto com o estado de Mato Grosso do Sul), havia chegado a hora de descansar. No caso de Mauro Antônio, no entanto, não foi exatamente um repouso. Com o conforto da aposentadoria, ele investiu no seu amor pela música.

**Mauro Antônio Ramires tem dois CDs gravados e faz sucesso com canções de sua própria autoria**



Divulgação

Em 2002, o gaúcho se engajou na criação do curso de música da Universidade Federal do Mato Grosso do Sul. Como um dos professores fundadores, lecionou a teoria e a prática do violão. Sorte de seus alunos, que tiveram oportunidade de absorver conhecimento do músico que foi membro da Orquestra Popular Brasileira, do maestro Voltaire Dutra Paes. "Graças à orquestra, tive contato com músicos como Lupicínio Rodrigues, Alcides Gonçalves e Túlio Piva", destaca o aposentado.

A experiência acadêmica o ajudou a recompor seu repertório e, em 2005, lançou seu primeiro CD (Volume I), com 16 canções instrumentais latino-americanas. Nessa altura, seu gosto musical já estava influenciado pela riqueza cultural da região onde vive. "Meu estilo mudou um pouco, pegou muito da influência da fronteira com o Paraguai e a Bolívia. Tanto que toco Guarânias e Chamamés", revela.

Um pouco de Chorinho, estilo preferido de Mauro Antônio; de Chamamé, gênero musical que integra raízes culturais dos povos indígenas guaranis, dos exploradores espanhóis e até de imigrantes italianos; e de Guarânias, criado pelo músico José Flores, com intenção de expressar o caráter do povo paraguaio; sem falar da MPB e do tango – assim é o caldeirão musical do assistido da Sistel.

Com tanto talento e conhecimento, não faltou inspiração para mais um disco (Volume II), lançado em 2008. O grande destaque deste é a faixa Meu Chorinho, de autoria do próprio Mauro Antônio. Prova de que não se pode parar no tempo, o músico lançou seu próprio canal no Youtube, site para

Meu Chorinho é o destaque do segundo CD do assistido da Sistel

“ Gosto muito de Campo Grande. Aqui a gente tem uma vida calma e conhece muita gente, como numa cidade de interior ”

compartilhamento de vídeos. No endereço <http://www.youtube.com/user/MauroRamiresSilva>, estão algumas de suas músicas.

Se você se interessou pelo trabalho musical do aposentado da Sistel, pode entrar em contato com ele pelo *e-mail* [mauro.a.r.silva@hotmail.com](mailto:mauro.a.r.silva@hotmail.com)

A Revista Sistel quer contar a história da sua vida e da cidade em que reside. É uma forma de mostrarmos a riqueza do nosso País e, claro, de ressaltar a sua participação nesse processo de construção da cultura regional. Você poderá ser um ilustre personagem nas próximas edições. Envie sua história para: [revistasistel@sistel.com.br](mailto:revistasistel@sistel.com.br).



# Dicas Culturais da Sistel

LEITURA



## A vida não é um limão, a vida é uma limonada

A vida nos oferece muitos problemas que, como limões, se não forem cortados e transformados, se tornam difíceis de serem resolvidos. Quantos limões você tem colecionado ao longo de sua vida? Muitas pessoas costumam se atolar nos problemas por não usarem sua criatividade para sacudir a poeira e dar a volta por cima. Em **"A vida não é um limão, a vida é uma limonada"**, os autores mostram como fazer dos limões da vida algumas saborosas limonadas.

Autores: Joice Malavolta e Zezé Brandão  
Preço médio: R\$ 21,90

Abaixo, segue uma relação dos livros mais vendidos no País de acordo com levantamento feito pela Revista Veja | 3 de maio de 2011

	FIÇÃO	NÃO FIÇÃO	AUTOAJUDA E ESOTERISMO
1	<b>O PEQUENO PRÍNCIPE</b> Antoine de Saint-Exupéry	<b>GUIA POLITICAMENTE INCORRETO DA HISTÓRIA DO BRASIL</b> Leandro Narloch	<b>ÁGAPE</b> Padre Marcelo Rossi
2	<b>QUERIDO JOHN</b> Nicholas Sparks	<b>1822</b> Laurentino Gomes	<b>DEIXE OS HOMENS AOS SEUS PÉS</b> Marie Forleo
3	<b>DIÁRIO DE UMA PAIXÃO</b> Nicholas Sparks	<b>1808</b> Laurentino Gomes	<b>POR QUE OS HOMENS AMAM AS MULHERES PODEROSAS?</b> Sherry Argov
4	<b>A CABANA</b> William Young	<b>CÔMER, REZAR, AMAR</b> Elizabeth Gilbert	<b>O MONGE E O EXECUTIVO</b> James Hunter
5	<b>A ÚLTIMA MÚSICA</b> Nicholas Sparks	<b>50 ANOS A MIL</b> Lobão e Claudio Tognolli	<b>OS SEGREDOS DA MENTE MILIONÁRIA</b> T. Harv Eker
6	<b>ÁGUA PARA ELEFANTES</b> Sara Gruen	<b>HISTÓRIAS ÍNTIMAS</b> Mary del Priore	<b>20 PASSOS PARA A PAZ INTERIOR</b> Pe. Reginaldo Manzotti
7	<b>EU SOU O NÚMERO QUATRO</b> Pittacus Lore	<b>CLEÓPATRA – UMA BIOGRAFIA</b> Stacy Schiff	<b>DESSENDANDO OS SEGREDOS DA LINGUAGEM CORPORAL</b> Allan e Barbara Pease
8	<b>TORMENTA</b> Lauren Kate	<b>O DISCURSO DO REI</b> Mark Logue e Peter Conradi	<b>POR QUE OS HOMENS SE CASAM COM AS MULHERES PODEROSAS?</b> Sherry Argov
9	<b>A GAROTA DA CAPA VERMELHA</b> Sarah Blakley-Cartwright e David Leslie Johnson	<b>FERNANDO PESSOA – UMA QUASE AUTOBIOGRAFIA</b> José Paulo Cavalcanti Filho	<b>O PODER DO AGORA</b> Eckhart Tolle
10	<b>A FÚRIA DOS REIS</b> George R. R. Martin	<b>ALEX NO PAÍS DOS NÚMEROS</b> Alex Bellos	<b>ENCONTRE DEUS NA CABANA</b> Randal Rauser

Divulgação



## FILME

### O Discurso do Rei

George (Colin Firth) é gago desde os quatro anos. Este é um sério problema para um integrante da realeza britânica que, frequentemente, precisa fazer discursos. George procurou diversos médicos, mas nenhum deles encontrou resultados eficazes. Até que sua esposa, Elizabeth (Helena Bonham Carter), o leva até Lionel Logue (Geoffrey Rush), um terapeuta com métodos pouco convencionais. Lionel, além de terapeuta, coloca-se também como o psicólogo de George, de forma a se tornar seu amigo. Os exercícios usados por Lionel fazem George adquirir autoconfiança para cumprir o maior de seus desafios: assumir a coroa e, logo após, o discurso de coroação, que mudaria sua vida. Você poderá conferir essa emocionante história nos cinemas e, em breve, nas locadoras, em DVD.

INTERNET

## ERA VIRTUAL

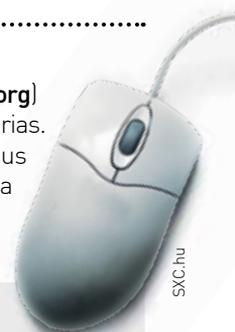
Uma notícia que vai alegrar muita gente que gosta de arte: agora, é só acessar o *site* Era Virtual ([www.eravirtual.org](http://www.eravirtual.org)) e passear à vontade pelos museus brasileiros para conhecer seus acervos de exposições permanentes ou temporárias. O projeto, elaborado por uma ONG (Organização Não Governamental), visa difundir obras expostas nos museus participantes com o intuito de democratizar o acesso às exposições de forma fácil e gratuita. O *site* se propõe ainda a criar um produto cultural de alta qualidade que poderá ser utilizado em escolas e instituições culturais, bem como servir de material de pesquisa nas áreas de museologia e museografia, conservação e segurança de acervos.

INTERAÇÃO



## Caro(a) leitor(a),

Este espaço é destinado à sua participação. Fique à vontade para sugerir temas a serem abordados nas próximas edições ou para comentar as matérias publicadas. Ajude-nos a produzir uma revista mais próxima de seus interesses e expectativas. As sugestões podem ser enviadas para o *e-mail* [revistasistel@sistel.com.br](mailto:revistasistel@sistel.com.br)



SXC.hu

## Dicas do Sistelmo sobre o Recadastramento...

Marcelo! Acabamos de receber pelos Correios o seu formulário de Recadastramento da Sistel.

Que bom, querida! Eu já estava esperando. Este é o mês do meu aniversário, então preciso preencher rapidinho e enviar de volta à Sistel.

Por que mesmo você precisa fazer o Recadastramento todo ano?

Além de atualizar meus dados, é assim que mantenho meu benefício ativo, Vitória.

Para isso, preciso assinar o formulário, ir ao cartório reconhecer firma da assinatura e anexar o comprovante do INSS\* para enviar à Sistel.

Ah, entendi! E até quando você pode mandar os documentos para a Sistel?

Como faço aniversário agora em maio, os documentos devem estar na Sistel até o dia 01/07.

Mas tem outras informações importantes que vou deixar o nosso amigo Sistelmo esclarecer.

Olá, eu sou o Sistelmo! E nós já nos conhecemos. Como prometi na edição passada, estou de volta. E vim esclarecer algumas dúvidas quanto ao Recadastramento.

Se você precisar de outra via do formulário, acesse a área restrita do Portal Sistel, com matrícula e senha. Em "Acompanhe seu Recadastramento" você pode verificar a situação do seu processo e saber se todos os documentos foram recebidos pela Sistel e, principalmente, se foram preenchidos corretamente.

**Lembre-se, estarei sempre com vocês, esclarecendo as dúvidas mais frequentes. Até a próxima!**

\* O comprovante do INSS deve ter sido emitido nos últimos três meses para que seja válido.



**Vem aí o Programa de  
Educação Previdenciária,  
Financeira e Assistencial  
da Sistel. Aguarde!**



**Sistel**

Fundação Sistel de Seguridade Social