

Rio de Janeiro,

Memo

Prezado (a) Sr (a),

Tendo em vista diversas consultas a respeito dos anexos do Ofício Circular nº 004/2006/DIOPE/ANS/MS, de 10/07/2006, que trata da solicitação de informações sobre Responsabilidade social Empresarial e Balanço Social, prestamos os seguintes esclarecimentos:

1 – BASE DE CÁLCULO

Receita Líquida (RL):	Trata-se das contraprestações líquidas;
Folha de Pagamento Bruta:	Despesas de Salários; Provisões para 13º Salário e Férias e Encargos Sociais referentes à Folha de Pagamento.

2 – INDICADORES SOCIAIS INTERNOS

Alimentação	Programas da empresa para seus empregados, alimentação, cesta básica, etc.
Encargos Sociais Compulsórios	IR, CSLL, ISS, ICMS, PIS/PASEP, COFINS.

• Previdência Privada

Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Diretoria(mil)	Direção e gerências (mil)	Todos os empregados(mil)

I – como parâmetro e, para efeito de melhor qualificar o resultado das respostas, esclarecemos que:

- Responder às questões acima é imperioso para a avaliação crítica:
- A segmentação prende-se aos seguintes critérios:
 - Diretoria – Corpo Diretor da empresa, Conselheiros de Administração e Diretor-Presidente;

- Direção e Gerências - corresponde as funções de Superintendentes, Supervisores e Gerentes;
- Todos os empregados – corresponde a todos os demais empregados e colaboradores.

6 – Total de Reclamações, Críticas e/ou Denúncias no Período de 01/01/05 a 31/12/05		
Origem	Nº de Reclamações, Críticas e ou Denúncias Recebidas.	Nº de Reclamações, Críticas e ou Denúncias Solucionadas.
EMPRESA		
PROCON		
JUSTIÇA		
BENEFICIÁRIO		

II – Para melhor esclarecimento, é importante identificar os mecanismos que as operadoras utilizam para receber reclamações, críticas ou denúncias:

- Empresa: contabiliza-se somente reclamações provenientes de empresas parceiras (fornecedores, por exemplo) feitas na ouvidoria, 0800 etc;
- Procon: reclamações de beneficiários feitas ao Procon. Comumente, o departamento jurídico das operadoras tem este controle;
- Justiça: ações contra a operadora. Ex: ações de (ex)funcionários, (ex)beneficiários ou de empresas parceiras(fornecedores) . Comumente, o departamento jurídico das operadoras tem este controle;
- Beneficiário: contabiliza-se somente reclamações dos beneficiários feitas na Ouvidoria, 0800 ou algum outro mecanismo da operadora, que não se concretizaram em ações na justiça comum ou reclamações no Procon.

2. Eventuais dúvidas poderão ser esclarecidas através do endereço eletrônico balancosocial@ans.gov.br ou pelo telefone XX-21-2105-0170, com os Srs. Cláudio Albuquerque e/ou Fernando S. Ferreira.

Atenciosamente,

Fernando dos Santos Ferreira
Assessor Especial