



Compartilhar para Inspirar

Relatório Anual 2015

BRASILPREV

Índice

06

Mensagem
da Diretoria

08

Principais
Indicadores de
Desempenho

12

Perfil
Organizacional

16

Gestão

29

Estratégia

35

Análise
Econômico-
Financeira

41

Gestão
Socioambiental
e de *Stakeholders*

61

Prêmios e
Reconhecimentos

63

Clientes desta
Publicação

64

Sumário GRI

70

Créditos

Sobre este Relatório

A Brasilprev Seguros e Previdência S.A. utilizou neste documento, pelo segundo ano consecutivo, os indicadores e as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), em sua mais recente versão, a G4, no critério de acordo essencial. O objetivo é relatar com transparência seus desempenhos econômico-financeiro, social e ambiental no período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2015. A empresa também segue neste relatório as recomendações da Associação Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca) e, para efeito de comparabilidade e como demonstração de sua evolução em critérios de sustentabilidade, apresenta em alguns trechos resultados obtidos desde 2011. As demonstrações financeiras publicadas abrangem toda a operação da Brasilprev. **GRI G4-17 | G4-28 | G4-32**

A companhia divulga anualmente seus resultados, tendo publicado o último documento em 30 de abril de 2015. A compilação dos dados e das informações foi realizada por meio de entrevistas com pessoas-chave da organização, tendo sido o conteúdo aprovado e validado pela Comissão de Sustentabilidade, pela Diretoria, pelo Comitê Consultivo e pelo Conselho de Administração. Esta publicação não traz alterações significativas de escopo e limites de aspectos materiais em relação ao Relatório Anual 2014 ou de anos anteriores, mas contempla mudanças nos indicadores reportados (saiba mais em Materialidade). Eventuais reformulações de informações fornecidas em exercícios anteriores estão sinalizadas ao longo do texto. Não houve verificação externa desta publicação. **GRI G4-30 | G4-29 | G4-22 | G4-23 | G4-33**

A abordagem e frequência de engajamento de *stakeholders* estão descritas ao longo deste relatório e, em especial, no capítulo Gestão Socioambiental e de *Stakeholders*, já que a Brasilprev possui iniciativas específicas de relacionamento com cada um de seus públicos estratégicos. **GRI G4-26**

Solicitações de informações e esclarecimento de dúvidas sobre este documento podem ser encaminhadas para o e-mail comunicacao_corporativa@brasilprev.com.br. **GRI G4-31**

Materialidade

GRI G4-18 | G4-19 | G4-20 | G4-21 | G4-27

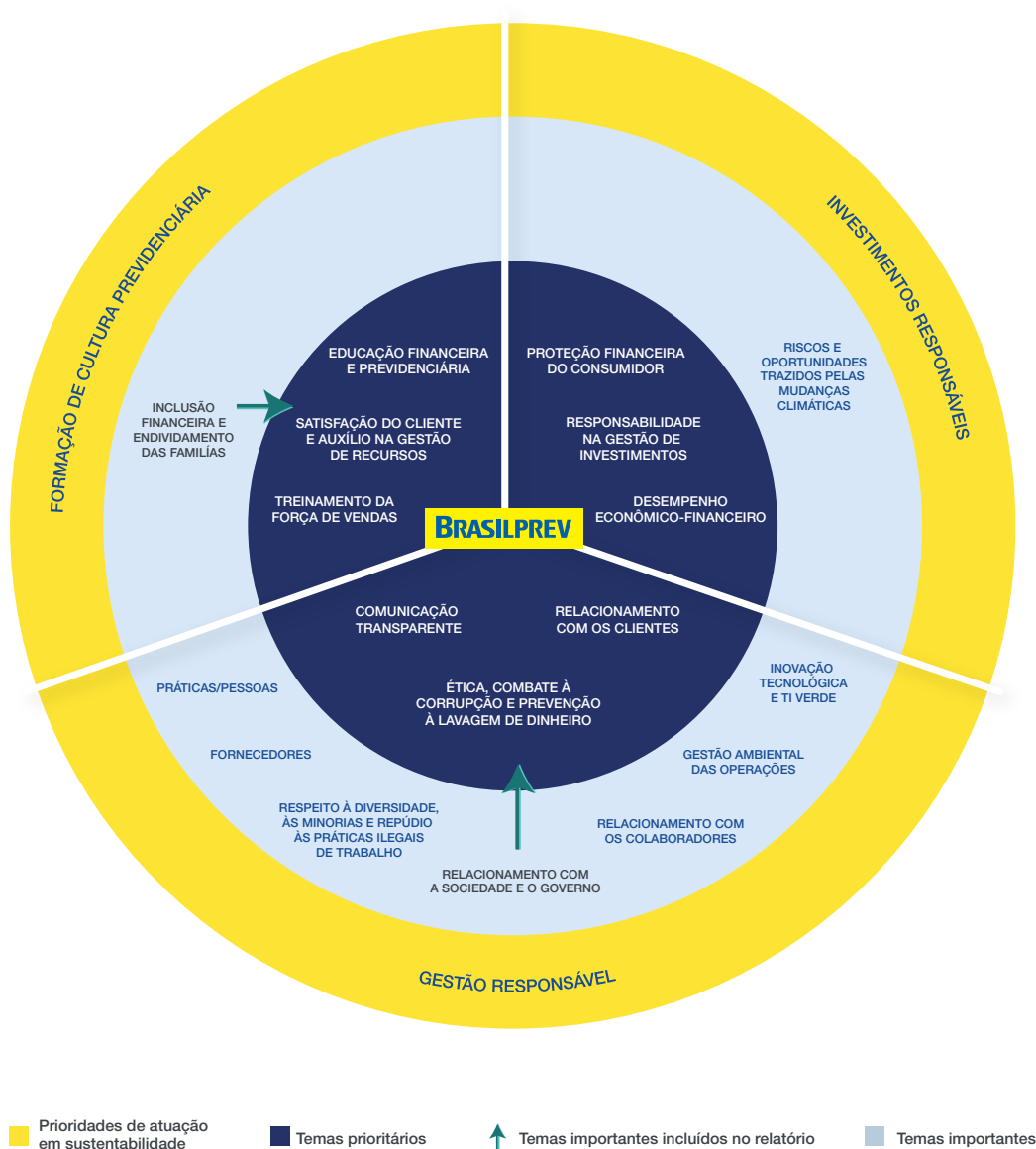
A elaboração do conteúdo do Relatório Anual 2015 seguiu o processo de materialidade desenvolvido no ano de 2014, já que não ocorreram mudanças significativas no setor de atuação da Brasilprev e em sua estratégia de negócios ou ainda no relacionamento com seus principais *stakeholders*. Contudo, em linha com a busca por aprimoramento contínuo, a empresa reavaliou os indicadores aqui apresentados para refletir de maneira mais assertiva seu desempenho no período. As mudanças estão indicadas na tabela a seguir. **GRI G4-22**

O processo de desenvolvimento de materialidade ocorreu em 2014 em alinhamento às diretrizes da GRI G4, atendendo aos quatro princípios que orientam a definição do conteúdo do relatório: contexto da sustentabilidade, inclusão de *stakeholders*, materialidade e completude.

Partindo da estratégia de sustentabilidade da companhia, a construção da materialidade foi feita por meio da análise dos eixos de impacto *versus* influência. Para o eixo impacto, foram consideradas entrevistas com o corpo diretivo e um painel realizado com superintendentes e gerentes de reporte direto aos diretores estatutários. Para o eixo influência, além de entrevistas com especialistas em educação financeira, investimentos responsáveis, mercado financeiro/previ-

dência privada e sustentabilidade, foram levadas em conta pesquisas de satisfação realizadas com colaboradores, clientes da Brasilprev e gerentes do Banco do Brasil, além de documentos representativos do setor e da organização.

Como resultado dessa análise, 11 temas materiais foram destacados como de maior relevância para a operação da Brasilprev, conforme gráfico e tabela apresentados a seguir:



Além dos temas indicados, informações sobre inclusão financeira, endividamento das famílias e relacionamento com a sociedade e o governo foram incluídas como prioritárias por terem sido pontuadas pelos especialistas e na análise qualitativa.

Também estão integrados ao conteúdo deste documento alguns indicadores de Recursos Humanos da GRI para o entendimento da estratégia e do modelo de gestão de pessoas da Brasilprev.

Neste ciclo, foi realizada uma revisão interna da materialidade com o objetivo de aprimorar a relevância e a transparência das informações. Nesse sentido, não houve alterações nos temas materiais, porém alguns indicadores e aspectos GRI foram realocados dentro desses temas correspondentes, a fim de obter uma melhor adequação ao negócio da Brasilprev. Ao mesmo tempo, determinados indicadores foram excluídos, em função do menor impacto para a companhia, e outros foram incluídos como forma de aperfeiçoar o relato. Veja os ajustes:

- **Indicadores realocados:** DMA (antigo FS15), G4-PR7, G4-EC4, G4-EC7, G4-EC8, G4-LA10 e G4-LA11

- **Indicadores excluídos:** G4-PR6, DMA (antigo FS3), FS8, G4-HR8, G4-EN34 e G4-EN29

- **Indicadores inseridos:** G4-PR3, G4-PR4, DMA (antigo FS1), DMA (antigo FS2), DMA (antigo FS4), FS11, G4-SO5 e G4-LA3

Tais mudanças não alteram a qualidade da publicação e foram feitas em conformidade com o processo de gestão da sustentabilidade da companhia.

A tabela abaixo sintetiza a relação entre os temas relevantes e os aspectos da GRI G4 tratados neste relatório:

Temas materiais	Aspectos GRI G4 relacionados
1. Educação financeira e previdenciária	Rotulagem de produtos e serviços (FS)
2. Treinamento da força de vendas	Portfólio de produtos e serviços (FS)
3. Satisfação do cliente e auxílio na gestão de recursos	Rotulagem de produtos e serviços
4. Inclusão financeira e endividamento das famílias	Comunidade local (FS)
5. Responsabilidade na gestão de investimentos	Investimentos
	Impactos econômicos indiretos
	Portfólio de produtos e serviços (FS)
	Auditoria (FS)
	Controle acionário ativo (FS)
6. Desempenho econômico-financeiro	Desempenho econômico
7. Proteção financeira do consumidor	Rotulagem de produtos e serviços
8. Comunicação transparente	Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos
	Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas
	Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade
	Comunicações de marketing
	Conformidade (SO)
	Conformidade (PR)
	Concorrência desleal
9. Ética, combate à corrupção e prevenção de lavagem de dinheiro	Combate à corrupção
10. Relacionamento com os clientes	Privacidade do cliente
11. Relacionamento com a sociedade e o governo	Desempenho econômico
	Comunidades locais
	Políticas públicas

FS: Indicadores setoriais

Aspectos GRI	Indicadores sugeridos
Emprego	G4-LA1
	G4-LA2
	G4-LA3
Saúde e Segurança no Trabalho	G4-LA6
Treinamento e Educação	G4-LA9
	G4-LA10
	G4-LA11

Mensagem da Diretoria

GRI G4-1

No período em que completou 22 anos, a Brasilprev atingiu mais um importante marco em sua trajetória: em março de 2015, chegou à liderança do mercado brasileiro de previdência privada em ativos PGBL e VGBL. O primeiro lugar nesse indicador é resultado de uma história vitoriosa, que vem se consolidando: em 2008, a companhia alcançou a liderança em captação líquida e, em 2013, obteve o protagonismo em arrecadação total.

Esse é um grande motivo de celebração que, ao mesmo tempo, traz uma responsabilidade cada vez maior. A expectativa de todos os *stakeholders* cresce com os bons resultados e a busca contínua por novos desafios é a fonte para que a Brasilprev permaneça nessa rota de sucesso. Assim, em 2015, as iniciativas para clientes tiveram continuidade e incluíram estudos, *workshops* e a Semana do Cliente, com o intuito de mapear e avaliar a experiência deles desde a contratação do plano até o período de concessão.

No segmento empresarial, foram acrescentados produtos ao portfólio e colocada em ação uma ferramenta de apoio a vendas que agiliza o processo de contratação de planos por organizações. A intenção é prestar consultoria e customizar os planos com maior assertividade, agilidade e, em paralelo, colaborar com a educação financeira, desenvolvendo a consciência sobre a importância da poupança de longo prazo para a independência econômica e a realização de projetos de vida.

Internamente, os programas para o desenvolvimento de lideranças estratégicas, a ampliação da atuação da Diretoria Técnica de Gestão de Riscos e a criação da Gerência de Fornecedores representaram importantes evoluções na operação da companhia, olhando para a sua perenidade.

A Brasilprev tem uma atuação próxima junto aos órgãos reguladores e o governo. Assim, busca criar valor, ajudando a definir estratégias que possam aperfeiçoar o mercado de previdência. Com esse objetivo, por meio do acionista americano Principal Financial Group, a companhia trouxe ao Brasil um dos maiores estudiosos em demografia e geopolítica no século XXI, Richard Jackson. O especialista participou de uma agenda com membros dos setores de previdências privadas aberta e fechada, do regulador e do governo para apresentar o estudo *Envelhecimento Global e Previdência nos Mercados Emergentes: Reavaliando os Fundos de Pensão*.

Quanto às discussões de mercado, foi aprovada a Resolução CMN 4.444, que amplia as possibilidades de investimentos dos fundos, permitindo que as empresas tenham mais opções tanto na gestão dos recursos quanto na expansão do portfólio de produtos. Houve avanços importantes nas tratativas relacionadas ao produto Prev Saúde, que amplia as vantagens dos clientes e das corporações que oferecem o produto como benefício aos seus funcionários.

“A Brasilprev atingiu mais um importante marco em sua trajetória: em março de 2015, chegou à liderança do mercado brasileiro de previdência privada em ativos PGBL e VGBL (...). Esse é um grande motivo de celebração que, ao mesmo tempo, traz uma responsabilidade cada vez maior”

Com seus negócios dedicados exclusivamente à previdência privada, a empresa conta com a força e a solidez de seus dois acionistas: enquanto o Principal Financial Group traz a *expertise* internacional na criação de produtos e serviços inovadores, o Banco do Brasil entra com a maior rede de distribuição do País.

No entanto, não adianta ter bons produtos se não houver o aconselhamento aos clientes a respeito do plano adequado aos seus perfis e às suas expectativas. Por isso, a cada ano a Brasilprev investe na capacitação dos gerentes do BB, fornecendo-lhes o instrumental e o suporte para a venda consultiva, um dos principais diferenciais competitivos da organização.

No fim de 2015, a Brasilprev chegou a 1,89 milhão de clientes e R\$ 149,7 bilhões em ativos totais sob gestão – valor 32,1% superior ao do fim de 2014, alcançando um *market share* de 27,9%. A captação líquida no período foi de R\$ 22,7 bilhões, 10,4% acima de 2014, resultando em uma participação de mercado de

48,8%. A arrecadação total dos planos chegou a R\$ 37,2 bilhões, 19% a mais do que em 2014, garantindo o primeiro lugar para a companhia nesse indicador, com 37,7% de *market share*.

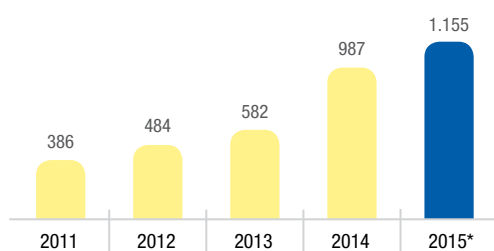
Tais resultados atestam o empenho da companhia em aprimorar serviços, produtos, controle de riscos, gestão e qualidade dos investimentos. Refletem, ainda, o foco pela busca do crescimento sustentável, que tem como balizadores três grandes pilares: formação de cultura previdenciária, investimentos responsáveis e gestão responsável, visando gerar valor para todos os *stakeholders*.

Agradecemos ao ex-diretor-presidente Miguel Cícero Terra Lima pela dedicação ao longo dos anos em que presidiu a Brasilprev, tendo contribuído para a consolidação do protagonismo da companhia no mercado de previdência privada aberta do País.

A Diretoria

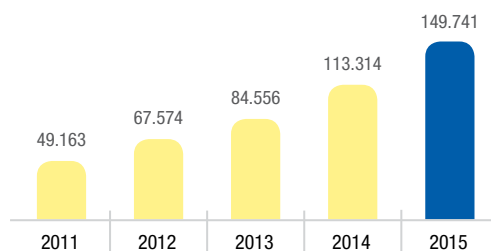
Principais Indicadores de Desempenho

Lucro Líquido (R\$ milhões)

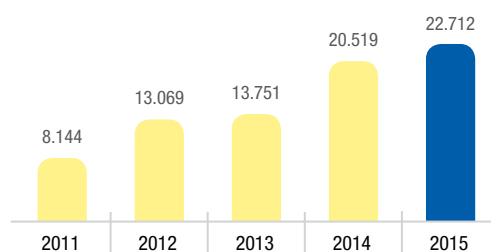


*Lucro Líquido ajustado pela reversão da Provisão Complementar de Cobertura (PCC), no valor de R\$ 514 milhões, realizada no mês de junho de 2015, devido à decisão da companhia em utilizar a prerrogativa prevista no parágrafo 2º e no parágrafo 3º do artigo 52º da Circular SUSEP nº 517 de 2015 que dispõe sobre a possibilidade de compensação de eventuais déficits detectados na realização do Teste de Adequação do Passivo (TAP) com ganhos não realizados provenientes de ativos classificados como "Mantidos até o Vencimento" e utilizados na cobertura dos mesmos passivos utilizados no TAP. O efeito no resultado líquido da referida reversão foi de cerca de R\$ 295 milhões e se refere a uma adaptação às novas regras de solvência, não devendo se repetir nas próximas demonstrações financeiras.

Ativos sob Gestão (R\$ milhões)

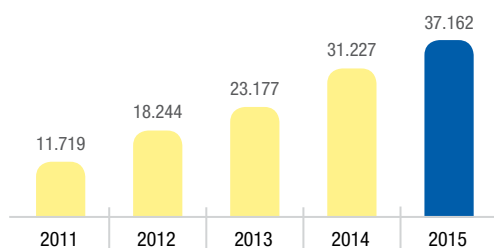


Captação Líquida (R\$ milhões)

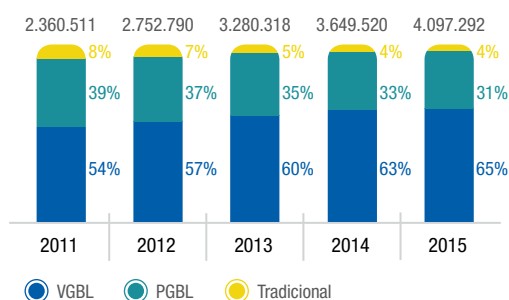


Fonte: Quantum Axis

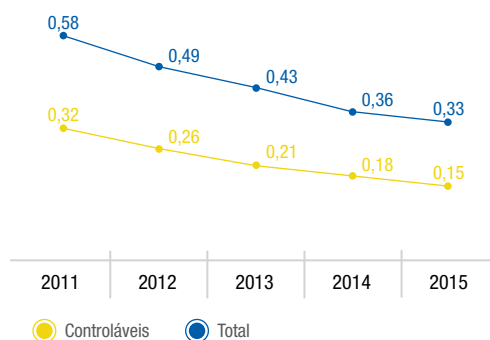
Arrecadação Total (R\$ milhões)



Contratos por Produto

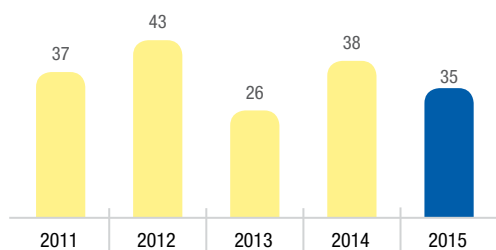


Despesas Administrativas (%)

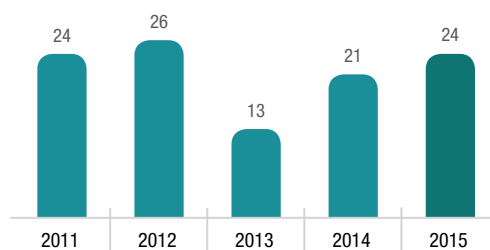


Crescimento de Ativos PGBL e VGBL

Brasilprev (%) – CAGR 35% – 2011-2015



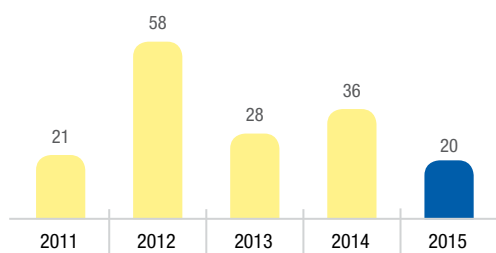
Mercado (%) – CAGR 21% – 2011-2015



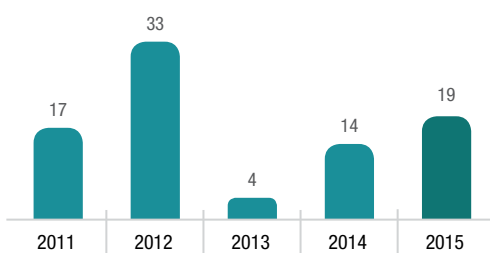
Fonte: FenaPrevi

Crescimento de Arrecadação PGBL e VGBL

Brasilprev (%) – CAGR 34% – 2011-2015



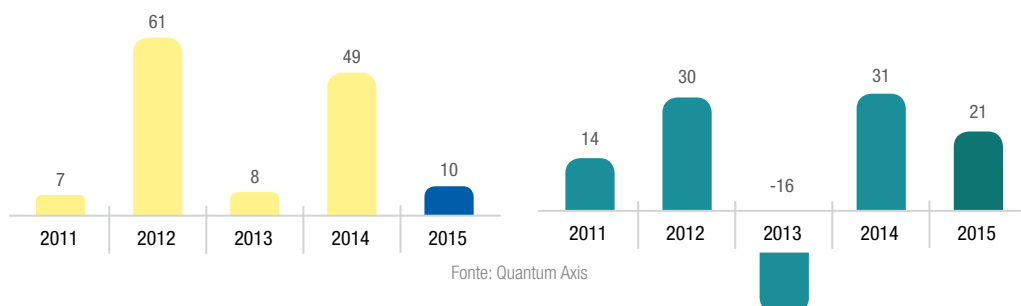
Mercado (%) – CAGR 17% – 2011-2015



Fonte: FenaPrevi

Crescimento de Captação Líquida PGBL e VGBL

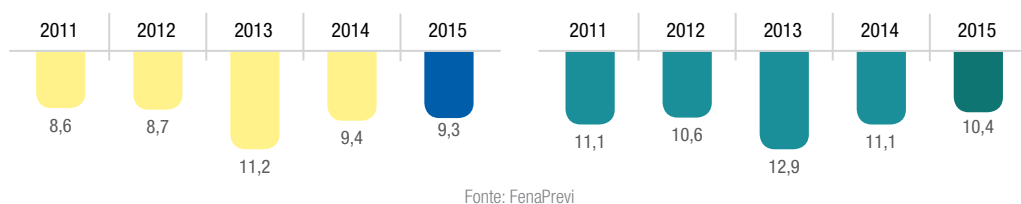
Brasilprev (%) – CAGR 29% – 2011-2015 Mercado (%) – CAGR 15% – 2011-2015



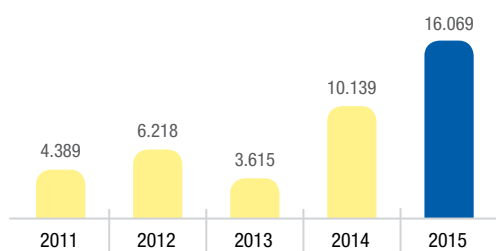
Índice de resgates PGBL e VGBL – Quanto menor, melhor

Brasilprev (%)

Mercado (%)



Distribuição do Valor Adicionado (DVA) Total (R\$ milhões)

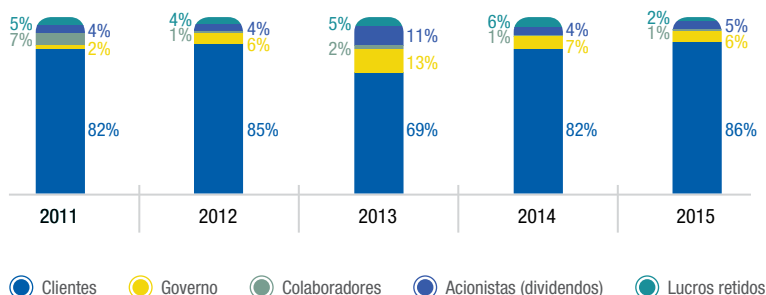


Desde

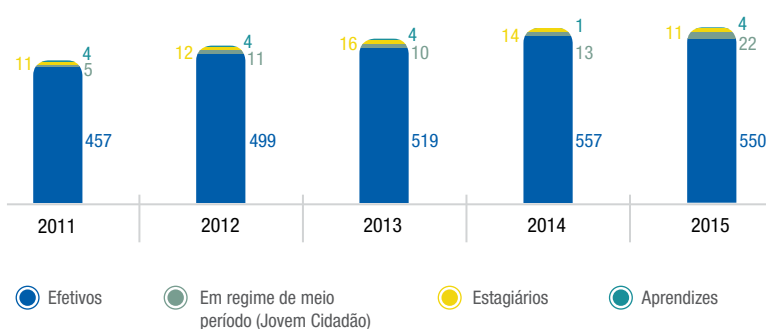
2008

a Brasilprev detém a liderança em captação líquida

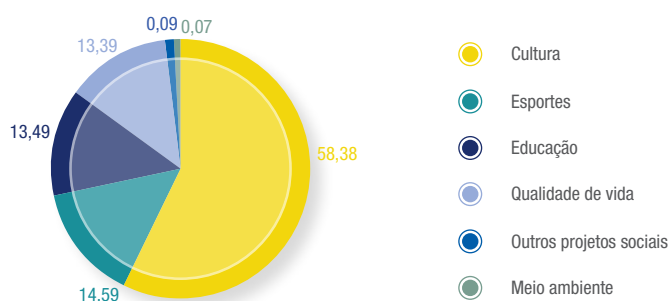
Distribuição do Valor Adicionado (DVA)



Colaboradores por Tipo de Contrato



Distribuição do Investimento Socioambiental (%)



58,38%

dos investimentos destinados a questões socioambientais no ano privilegiaram iniciativas culturais

Perfil Organizacional

Perfil da Empresa GRI G4-8 | G4-9

Especialista em previdência privada e dedicada exclusivamente a esse negócio, a Brasilprev Seguros e Previdência S.A. mantém, ao longo de seus 22 anos, uma trajetória marcada pela solidez e pelo crescimento constante. **GRI G4-3**

A empresa é uma sociedade anônima de capital fechado que tem como acionistas a PFG do Brasil Ltda., pertencente ao Principal Financial Group, e a BB Seguros Participações S.A., subsidiária integral da BB Seguridade, *holding* constituída em dezembro de 2012 como braço das operações de seguros, capitalização e previdência privada do Banco do Brasil. Juntas, as duas instituições somam mais de 300 anos de experiência e contribuem diariamente para que a

Brasilprev seja hoje uma referência em seu segmento, com registro de resultados superiores à média do mercado. **GRI G4-7**

A companhia tem como missão proporcionar soluções de segurança financeira e serviços de alta qualidade para viabilizar projetos de vida. Nesse sentido, oferece planos de previdência privada para pessoas físicas e jurídicas, nas modalidades PGBl e VGBl. Acessíveis a vários públicos, as contribuições mensais podem ser feitas a partir de R\$ 25,00, o menor valor para um plano de previdência oferecido no mercado nacional. Os recursos são aplicados em fundos de investimentos com opções de estratégias em renda fixa, balanceadas com renda variável, ou até com o inovador conceito de data-alvo. A companhia atua em todo o território nacional por meio das mais de 5,4 mil agências do Banco do Brasil. **GRI G4-6**



“Sempre acreditei na previdência privada como um investimento que pode transformar o futuro, ainda mais hoje, quando os aposentados têm um espírito e uma estrutura cada vez mais jovens. Com esse pensamento, em 2000, fiz um plano para o meu filho, Bruno. A ideia é que ele possa pagar a faculdade ligada à área de saúde que deseja ou, se não precisar utilizar o plano, começar a poupar para a aposentadoria desde já para curtir o futuro.”

CLAUDIO GERMANO, esportista e aposentado, é pai de Bruno, que acabou de sair do Exército. Claudio tem 51 anos e Bruno, que é cliente da Brasilprev há 16 anos, tem 19.

No fim de 2015, a Brasilprev administrava uma carteira de mais de 1,89 milhão de clientes – 87% de planos individuais (sendo 34% voltados a crianças e adolescentes) e 13% de planos empresariais – e mantinha 1,4 milhão de planos VGBL, 683 mil planos PGDL, e 149 mil planos tradicionais – que já não são mais comercializados. **GRI FS6**

A companhia chegou ao fim do período ocupando a posição de líder do mercado em arrecadação total, com 37,7% de *market share*; em captação líquida, com 48,8% de participação; e também na liderança em ativos PGDL e VGBL – que conquistou em 2015, detendo 28,7% do resultado do mercado nesse indicador. No fechamento do ano, contabilizava R\$ 149,7 bilhões em ativos sob gestão – cifra que se elevou 32,1% em relação a 2014. O lucro líquido foi de R\$ 1,2 bilhão, um acréscimo anual de 17%, e o resultado ajustado – que desconsidera efeitos considerados extraordinários – foi de R\$ 885,1 milhões, 21,8% superior ao período anterior.

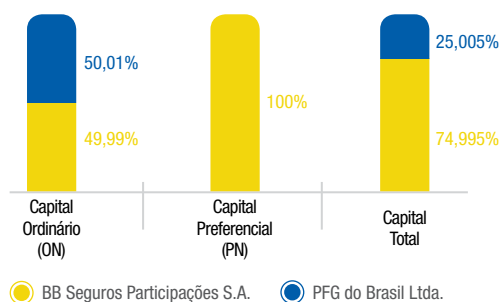
A sede da empresa fica na cidade de São Paulo e, ao fim de 2015, eram 544 colaboradores efetivos, 4 aprendizes, 11 estagiários e 22 jovens cidadãos distribuídos em dois edifícios na capital paulista. Dentre os efetivos, 127 são consultores comerciais especializados que atuam em todo o País. **GRI G4-5**

petitivo e rentável, impulsionando o desenvolvimento sustentável da economia nacional e promovendo ações que beneficiam a sociedade.

No fim de 2015, a carteira de crédito ampliada foi de R\$ 814,7 bilhões e o total de ativos somou R\$ 1,5 trilhão. Presente em 99,7% dos municípios brasileiros, o BB conta com rede própria de 17.614 pontos, sendo 5.429 agências (a maior rede do Brasil), 1.799 postos de atendimento e 10.386 unidades de atendimento eletrônico com 43.054 terminais de autoatendimento – a maior rede de terminais de autoatendimento.

O BB agregava, no fim do período, 37,8 milhões de contas-correntes, 39,2 milhões de contas-poupança e mais de 62,5 milhões de clientes, atendidos por 113 mil colaboradores. Desde dezembro de 2012, mantém a subsidiária BB Seguridade, de capital aberto e negociado em bolsa, com a finalidade de reunir as operações de seguros, capitalização, previdência privada aberta e atividades afins. Organizada como uma empresa de participações (*holding*), a BB Seguridade figura em posição de destaque em cada um dos seus segmentos de atuação graças à qualidade e à credibilidade dos produtos ofertados e à exclusividade de comercialização nos canais de distribuição do Banco do Brasil.

Composição acionária da Brasilprev em 31 de dezembro de 2015



Perfil dos Acionistas

Banco do Brasil

O Banco do Brasil S.A. (BB) é a maior instituição financeira da América Latina e ocupa posição de destaque em diversos segmentos. Líder do Sistema Financeiro Nacional, possui operações em outros 23 países e tem como missão ser um banco de mercado com espírito público, com-

Principal Financial Group

Criado há 137 anos, o Principal Financial Group é líder global em gestão de investimentos e oferece um amplo portfólio de produtos e serviços. Com sede em Des Moines, Iowa (Estados Unidos), é especialista em fundos de pensão e de longo prazo, com US\$ 527,4 bilhões sob gestão e portfólio de 19,1 milhões de clientes em escala global. Está presente em 18 países na América, Ásia, Oceania e Europa. Além disso, tem fortalecido sua atuação na América Latina, com boas performances no Chile, México e Brasil.

Listado na Bolsa de Nova Iorque com o *ticker* (símbolo) PFG, é membro da Fortune 500, lista elaborada pela revista *Fortune* que destaca as 500 maiores empresas norte-americanas. Em 2015, ganhou pela quarta vez consecutiva a melhor colocação na categoria Pensions & Investments na pesquisa Best Places To Work in Money Management. Com 14.900 colaboradores, é uma das maiores companhias de soluções financeiras dos Estados Unidos e oferece planos de previdência, gestão de recursos e seguros saúde e de vida a pessoas físicas, jurídicas e instituições. O Principal participa do capital social da Brasilprev desde 1999 e é muito bem avaliado por agências de classificação de risco: A+ (superior) pela A.M. Best Company; AA- (*very strong*) pela Fitch; A1 (*good*) pela Moody's; e A+ (*strong*), pela Standard & Poor's.



Claudio (esquerda) e Bruno (direita)
Germano, clientes da Brasilprev

Missão

Proporcionar aos clientes soluções de segurança financeira e serviços de alta qualidade para viabilizar projetos de vida.

Visão

Ser líder e referência em previdência privada no Brasil, admirada pela contribuição ao desenvolvimento sustentável das pessoas e do País.

Valores

Os valores compõem a cultura de uma organização e, na Brasilprev, eles estão divididos em dois grupos que orientam os colaboradores na viabilização da Missão e Visão da companhia.

Nossos compromissos

São as obrigações e promessas que a empresa assume com seus públicos estratégicos.

- ✓ Dedicação ao cliente
- ✓ Desenvolvimento
- ✓ Integridade
- ✓ Qualidade
- ✓ Resultados sustentáveis

Nosso jeito de ser

São atitudes e comportamentos que marcam a personalidade dos colaboradores que atuam na companhia.

- ✓ Comprometidos
- ✓ Empreendedores
- ✓ Inovadores
- ✓ Parceiros
- ✓ Positivos

Sustentabilidade

Para a Brasilprev, o compromisso com a sustentabilidade é intrínseco à sua atuação. Afinal, seu modelo de negócios tem, em uma ponta, os clientes que buscam a previdência como um instrumento para viabilizar projetos de vida de longo prazo e, portanto, contam com a perenidade da companhia. Na outra ponta, há o mercado financeiro e de capitais, em que a empresa realiza investimentos, cumprindo o papel de investidor institucional e movimentando a economia do País. Dessa forma, a Brasilprev contribui para gerar um círculo virtuoso de desenvolvimento sustentável das pessoas e do País. Esse posicionamento está expresso em sua visão corporativa e norteia o significado de sustentabilidade para a organização: atuar na formação de cultura previdenciária e fomentar a criação de um círculo virtuoso de desenvolvimento econômico, ambiental e social por meio da gestão responsável dos negócios e dos investimentos realizados pela companhia.

A incorporação estruturada de questões de responsabilidade social e de sustentabilidade no dia a dia da Brasilprev ocorre desde 2004, e, em 2014, o tema passou a fazer parte do seu modelo de gestão com uma abordagem estratégica, clara e alinhada ao negócio. O assunto está formalizado na Carta de Diretrizes de Sustentabilidade, que visa disseminar os princípios norteadores dessa atuação, e em política aprovada pelo Conselho de Administração como forma de apoiar a tomada de decisões. **GRI G4-EC8**

Diante disso, o ano de 2015 foi marcado pela mobilização das diversas áreas da companhia para atuação em oportunidades de melhoria identificadas por meio de diagnósticos externos. Assim, houve evolução em várias frentes: no relacionamento com fornecedores, na gestão de riscos, nas práticas de recursos humanos e na alocação de investimentos, por exemplo.



Gestão

Governança Corporativa GRI G4-34 | G4-DMA (Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas) | G4-DMA (Mecanismos de queixas e reclamações relacionados a direitos humanos)

As relações da Brasilprev com os públicos interno e externo têm como premissas o respeito, a ética e a equidade, tendo sempre como base a missão, a visão e os valores corporativos da companhia. Sua atuação está em linha com as diretrizes do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) e com as melhores práticas do mercado, conduzindo com responsabilidade os negócios e prestando contas com transparência e seriedade aos seus *stakeholders*. Com uma postura proativa, procura antecipar-se às normas do segmento, aperfeiçoando a governança de forma constante e realizando mudan-

ças pontuais que a permitem manter um ciclo de crescimento sustentável.

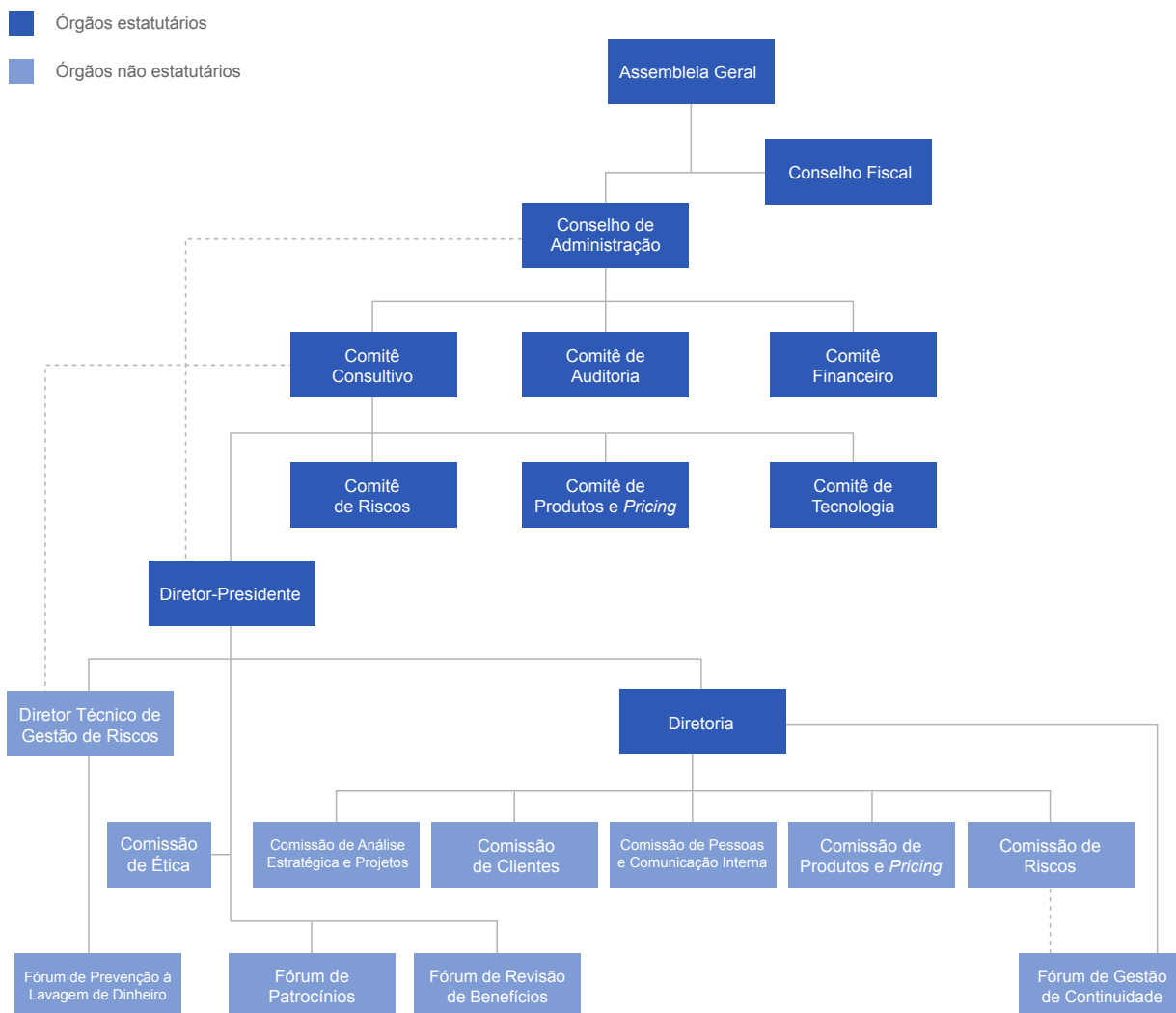
Comitês estatutários, comissões e fóruns de assessoramento apoiam a gestão da Brasilprev, tornando mais ágil e eficiente o processo decisório. Em 2015, houve mudanças no corpo diretivo: Leonardo Giuberti Mattedi chegou à Diretoria Financeira, Sergio Peres assumiu a Diretoria Comercial e de Marketing, houve a saída de Miguel Cícero Terra Lima da Presidência e a entrada Paulo Fontoura Valle no cargo, indicado pelo Conselho de Administração.



“Não há idade para aprender e aproveitar a vida. Sou aposentada e continuo realizando todos os meus projetos em busca de equilíbrio físico, emocional e espiritual. Vivo em harmonia! Faço pilates, tenho uma alimentação saudável, viajo sempre que posso com meus amigos, adoro teatro e cinema e exercito minha mente na faculdade para a terceira idade. A segurança da renda que recebo da Brasilprev me permite aproveitar as novas oportunidades que a vida me traz!”

LUIZA AQUINO FERREIRA é professora aposentada, toca teclado, é universitária e fã de eventos culturais. Tem 76 anos e recebe renda pela Brasilprev há 3 anos.

Estrutura de Governança



Assembleia Geral

É o órgão decisório mais importante da Brasilprev, formado por um representante de cada acionista que se reúnem uma vez por ano, de forma ordinária, e toda vez que for necessário, extraordinariamente. É responsável por examinar, discutir e votar os dados das demonstrações financeiras, deliberar sobre destinação de lucros líquidos e distribuição de dividendos, escolher os membros do Conselho Fiscal e aprovar a correção monetária do capital social.

Conselhos

• **Conselho Fiscal** | É constituído por quatro conselheiros titulares e quatro suplentes indicados pelos acionistas para mandatos de um ano. De caráter permanente, é responsável por fiscalizar os atos e as contas dos administradores e avaliar assuntos relevantes para deliberação em Assembleia. As reuniões são trimestrais.

• **Conselho de Administração (CA)** | Órgão superior de administração da Brasilprev que tem como atribuições fixar a orientação geral dos negócios, as políticas e diretrizes gerais de ação e a estratégia corporativa, bem como acompanhar os resultados da companhia. Constituído por oito membros efetivos e igual número de suplentes em mandatos de três anos com direito a reeleição, o CA se reúne regularmente a cada três meses e extraordinariamente quando necessário. O presidente do CA não desempenha funções executivas na Brasilprev, em linha com as boas práticas de governança corporativa.

Comitês

• **Comitê Consultivo** | É formado pelo diretor-presidente e por dois membros indicados pelos acionistas. Eles são indicados entre os componentes do Conselho de Administração e têm mandato pelo mesmo período de suas funções na Diretoria e no Conselho de Administração. O órgão tem como responsabilidade detectar e avaliar questões de interesse da empresa e assessorar o Conselho de Administração na condução dos negócios. Tem como suporte outros três comitês subordinados:

Comitê de Riscos | Tem como responsabilidades acompanhar e avaliar os riscos operacional, financeiro, estratégico, legal, de mercado, de crédito, de imagem, de liquidez e de subscrição em temas que envolvem as diretrizes e as políticas de gestão de riscos. É formado por seis membros: diretor-presidente, diretor Financeiro, diretor de Produtos e Operação, diretor de Planejamento e Controle (com mandato equivalente ao de sua posição na Diretoria), dois membros indicados pelos acionistas e um convidado permanente, o diretor técnico de Gestão de Riscos.

Comitê de Produtos e Pricing | Composto por sete participantes: diretor-presidente, diretor de Produtos e Operação, diretor de Planejamento e Controle, diretor Financeiro, diretor Comercial e de Marketing (com mandatos equivalentes aos de suas posições na diretoria) e outros dois membros titulares e dois suplentes indicados pelos acionistas. Atua no âmbito de políticas e diretrizes gerais que definem os produtos e preços adotados pela empresa, a fim de aperfeiçoar o portfólio, teses e estratégias de investimento, bem como avaliar as tendências da indústria.

Comitê de Tecnologia | É constituído por quatro integrantes: diretor-presidente, diretor de Tecnologia (com mandato equivalente ao de sua posição na diretoria) e dois membros titulares e dois suplentes indicados pelos acionistas em comum acordo. Atua nas questões relacionadas às políticas e diretrizes gerais de gestão de tecnologia da informação.

• **Comitê de Auditoria** | Permanente e referendado pela Resolução nº 321/2015 do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP), é constituído por três membros eleitos por um ano (o mandato pode ser renovado por até cinco anos) pelo Conselho de Administração: dois são indicados pelos acionistas e um é eleito em comum acordo. O órgão segue todas as responsabilidades previstas na regulamentação e também assessora o Conselho de Administração nas funções de auditoria, supervisiona as atividades e avalia os trabalhos da Auditoria Independente e da Auditoria Interna.

A Brasilprev tem metodologia própria para a realização das auditorias internas, aprovada por instâncias superiores. Todos os ciclos de negócio são analisados, incluindo os procedimentos de avaliação de risco e as práticas socioambientais. As auditorias são promovidas em até três anos, exceto se houver justificativa para a não realização, que deve ser precedida de aprovação pelos órgãos responsáveis. **GRI G4-DMA (antigo FS9)**

• **Comitê Financeiro** | Responsável por apoiar o Conselho de Administração por meio da elaboração de políticas e diretrizes gerais de investimentos, entre outras atribuições. É constituído por cinco integrantes, o diretor-presidente, diretor Financeiro e diretor de Planejamento e Controle (durante o período em que ocuparem suas posições na diretoria) e dois membros titulares e dois suplentes indicados pelos acionistas, ambos com mandato de dois anos (podendo ser reeleitos), mais o diretor técnico de Gestão de Riscos que participa como convidado. As reuniões mensais têm como objetivo avaliar o desempenho das carteiras de investimento e as ações da área de gestão de riscos, além de criar políticas para posterior aprovação do Conselho de Administração.

As relações da Brasilprev com os públicos interno e externo têm como premissas o respeito, a ética e a equidade



Luiza Aquino Ferreira, cliente da Brasilprev

Diretoria Estatutária

Responsável pela área executiva, orienta a condução da gestão estratégica de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo Conselho de Administração. É formada por seis membros com mandato de três anos (diretor-presidente e diretores Comercial e de Marketing; Financeiro; de Tecnologia; de Planejamento e Controle; e de Produtos e Operação) e conta com o apoio das seguintes comissões no processo de tomada de decisão:

- **Comissão de Análise Estratégica e Projetos (CAEP) |** Tem seis integrantes com mandato de um ano, sendo um superintendente de cada diretoria da Brasilprev, e é coordenada pela superintendência de Gestão Estratégica. As reuniões mensais têm como objetivo apoiar o processo decisório em relação à priorização do portfólio de projetos da companhia, às iniciativas estratégicas, metas, indicadores do Balanced Scorecard (BSC), orçamento e processos.
- **Comissão de Clientes |** Coordenada pela superintendência de Marketing, é responsável por avaliar e submeter à diretoria iniciativas que atendam e aperfeiçoem a estratégia de clien-

tes, orientada para que a Brasilprev seja parceira, promovendo soluções adequadas de forma tempestiva, com facilidade e conveniência. É formada por representantes das superintendências de Negócios Alta Renda, Jurídica, Serviços Técnicos e Atuariais, de Pessoas e Processos, de Gestão Estratégica, de Produtos e de Operações; e das gerências de Informações e Controle de Investimentos, de Inteligência e Gestão de Clientes, além da Ouvidoria.

- **Comissão de Pessoas e Comunicação Interna |** Composta de sete representantes das diferentes diretorias da Brasilprev, indicados pela Diretoria Estatutária para mandato de um ano, a comissão é coordenada pela superintendência de Pessoas e Processos. Tem por incumbência subsidiar a Diretoria em decisões relacionadas à Gestão de Pessoas, centradas em ações que aprimorem as práticas da área e tenham como objetivo atrair e reter talentos; à Comunicação Interna, que visa disseminar conhecimento e mobilizar o público interno por meio dos canais formais; e ao Clima Organizacional, com iniciativas baseadas na pesquisa anual para atingir níveis positivos de clima.

- **Comissão de Produtos e Pricing** | Tem como função apoiar e assessorar a diretoria na definição de políticas e diretrizes gerais de produtos e preços para aperfeiçoar o portfólio, teses e estratégias de investimento, além de avaliar as tendências de mercado nacional e internacional. É constituída pelos superintendentes das áreas de Produtos, Negócios de Varejo, Gestão Estratégica, Planejamento e Administração, Tecnologia e Planejamento, Infraestrutura e Controle de Investimentos.

- **Comissão de Riscos** | Formada por quatro integrantes que representam as áreas Financeira, de Serviços Técnicos e Atuariais, Gestão de Riscos e Produtos. Apoia a Diretoria nas questões relacionadas à gestão e ao controle do risco de mercado, de liquidez, de crédito, de subscrição, de imagem, operacional, legal e estratégico.

- **Comissão de Ética** | É composta dos superintendentes Jurídico e de Pessoas e Processos, e de dois outros superintendentes aprovados pela Diretoria para mandato de um ano. Após esse período, há rodízio com os demais superintendentes da Brasilprev. A comissão se reporta ao diretor-presidente e é responsável por coordenar o Canal da Ética, disponível na intranet e no portal de internet da companhia. Também compete ao órgão propor as ações e os meios necessários para divulgar e fazer cumprir o Código de Conduta, além de avaliar e recomendar medidas cabíveis em eventuais casos de desvios das orientações propostas no documento.

Fóruns

- **Fórum de Gestão de Continuidade** | Tem como incumbência discutir o Plano de Continuidade de Negócios com base nos pilares de Pessoas, Processos e Tecnologia, reportando-se à Comissão de Riscos semestralmente e apresentando informações mensalmente ao diretor de Tecnologia, responsável pela Gestão do Plano de Continuidade do Negócio. Esse grupo é a instância de deliberação da Brasilprev sobre comunicações à Comissão de Riscos dos casos passíveis de enquadramento na Circular

nº 285 da Superintendência de Seguros Privados (Susep), que formaliza as obrigações das seguradoras em relação ao plano resumido de continuidade das operações em situações de contingência e emergência. O fórum tem como principais atribuições traçar planos e testes de continuidade de negócios para garantir a manutenção das principais operações da companhia em caso de interrupção das atividades; manter as diretrizes em relação ao tema em constante alinhamento; compartilhar informações sobre eventos que possam impactar os negócios; e fornecer subsídios sobre o assunto à Comissão de Riscos. É formado por representantes permanentes de oito áreas: Processos, Controles Internos, Tecnologia da Informação, Comunicação Corporativa, Financeiro, Gestão de Pessoas, Infraestrutura Predial e Operações.

- **Fórum de Prevenção à Lavagem de Dinheiro** | É composto de quatro integrantes permanentes: os gerentes de Contabilidade, de Negócios e Varejo e outros Canais, de Alterações, Benefícios e Portabilidade e de Controles Internos e Compliance. É responsável por deliberar sobre comunicações ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (Coaf) das ocorrências passíveis de enquadramento no Grupo 02, inciso II, do artigo 13 da Circular Susep nº 445/2012, que trata da prevenção e do combate a crimes relacionados à lavagem de dinheiro em operações fraudulentas.

- **Fórum de Patrocínios** | É o órgão responsável por avaliar e apresentar ao diretor-presidente propostas de projetos de patrocínio, além de definir como as iniciativas aprovadas serão colocadas em prática e acompanhar seus resultados. Tem cinco integrantes: os gerentes de Canais Digitais, da Central de Atendimento, de Comunicação Corporativa e Responsabilidade Social, de Comunicação e de Inteligência e Gestão de Clientes.

- **Fórum de Revisão de Benefícios** | Integrado por cinco titulares – superintendentes das áreas de Produtos, Operações, Jurídico, Negócios Varejo e Serviços Técnicos Atuariais –, e cinco suplentes, responsáveis por promover a reanálise e/ou revisão do indeferimento e/ou concessão de benefícios de risco contratados pela companhia.

A governança da Brasilprev conta ainda com o apoio das seguintes instâncias:

- **Canal do Comitê de Auditoria** | Pode ser acessado pelo site da Empresa por todos os públicos para o encaminhamento de solicitações ou reclamações ao Comitê de Auditoria. Os processos são conduzidos com total independência e, após a verificação de pertinência e necessidade, podem ser encaminhados ao Conselho de Administração para as devidas providências.

- **Canal da Ética** | Com acesso por meio dos portais da intranet e da internet e por telefone, garante a comunicação integrada e irrestrita com sigilo total. É o canal indicado para denúncias de práticas duvidosas e questionáveis em relação aos negócios e aos comportamentos contrários às normas do Código de Conduta, às boas práticas da empresa ou à legislação vigente, observadas entre colaboradores, clientes, fornecedores e outros parceiros. A Comissão de Ética recebe as denúncias, avalia e providencia seu tratamento com confidencialidade e imparcialidade.

- **Código de Conduta** | Conhecido por 100% dos colaboradores, que passam por um treinamento on-line sobre o assunto ao ingressar na Brasilprev, apresenta o conjunto de diretrizes que orientam o comportamento de todos os funcionários e membros dos órgãos de governança, sem distinção de nível hierárquico. Em 2015, o documento passou por uma revisão participativa envolvendo 35 colaboradores, e sua disseminação entre todas as equipes ocorrerá durante 2016. Alinhado à cultura corporativa, o Código de Conduta aborda temas como ética, responsabilidade individual, sigilo profissional e conflitos de interesse, entre outros aspectos importantes que devem ser observados dentro e fora do ambiente de trabalho. Está disponível para consulta na intranet e no site da Brasilprev. **GRI G4-56**

- **Ouvidoria** | A área é responsável por atuar na mediação de pleitos, prevenção e conciliação de conflitos com transparência, imparcialidade, independência e confidencialidade. O objetivo é garantir direitos, orientar sobre deveres e agregar valor na relação com os públicos estratégicos, visando minimizar perdas financeiras e fortalecer a imagem institucional por meio de uma estrutura que permite a interação direta com a alta administração.

Esse canal atua no tratamento de demandas de segunda instância, em casos que tiveram seu prazo expirado ou necessidades não atendidas anteriormente. Além disso, conduz o atendimento dos contatos recepcionados diretamente pelo canal do órgão regulador e pelo site www.consumidor.gov.br. Para garantir o relacionamento personalizado, a Brasilprev ainda mantém as ouvidorias Interna (colaboradores), Externa (clientes, funcionários das agências do Banco do Brasil, Susep e www.consumidor.gov.br) e dos Fornecedores. A equipe é integrada por profissionais especializados, certificados pela Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO) e orientados pelos princípios da International Ombudsman Association (IOA). Em 2014, a área obteve a renovação da ISO 9001:2008 e foi recertificada com acreditação nacional e internacional, respectivamente do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (CGCRE/Inmetro) e ANSI-ASQ National Accreditation Board (Anab) – órgão americano para sistemas de gestão.

Em 2015, a organização foi reconhecida por estabelecer as melhores práticas nas relações com os públicos estratégicos, sendo Destaque durante a 4ª edição do Prêmio Ouvidorias Brasil 2015. Também recebeu o Prêmio ABT e representou o mercado segurador no livro *Ouvidoria Brasileira – O cidadão e as instituições* (saiba mais em Prêmios e Reconhecimentos).

Modelo de Gestão

Os bons resultados conquistados pela Brasilprev são consequência de um sólido modelo de gestão que, a partir de bases já consolidadas, é constantemente aperfeiçoado para garantir a satisfação e o atendimento das expectativas de diferentes públicos. A transparência e a cooperação entre as áreas criam uma cultura corporativa que privilegia a troca de experiências, enquanto métodos e ferramentas

35

colaboradores

contribuíram em um processo
de **revisão participativa**
do **Código de Conduta**,
disponível no site da Brasilprev

potencializam o alto desempenho e a inovação. Entre as principais práticas, destacam-se:

- **Decisões colegiadas** | Uma estrutura de comissões, comitês e fóruns com integrantes de áreas distintas apoia o processo de tomada de decisões de negócios e procura encontrar pontos de convergência e soluções que atendam às necessidades organizacionais.
- **Ambiente informal** | O ambiente de trabalho é organizado de maneira funcional, aberta e informal, com o objetivo de favorecer a proximidade e fortalecer a ideia de igualdade, incentivando a integração, o comprometimento profissional e a agilidade nas decisões.
- **Informação compartilhada** | Com linguagem clara e objetiva, os canais de comunicação interna divulgam, de maneira contínua, informações sobre o segmento de seguros e previdência, os produtos e serviços da companhia, bem como sua estratégia e suas práticas de gestão. São também o meio de compartilhamento das conquistas da empresa, além de possibilitar a integração e a compreensão dos aspectos da conjuntura na qual a companhia está inserida.
- **Comunicação aberta** | A Brasilprev valoriza a comunicação democrática e de mão dupla com o público interno. Uma das iniciativas é a pes-

quisa anual de clima organizacional, que, assim como a Ouvidoria Interna e o Canal da Ética, permite que os colaboradores sejam ouvidos e avaliados em relação às suas demandas.

- **Oportunidades** | A ascensão profissional é incentivada pelo modelo de gestão, que coloca à disposição dos colaboradores ferramentas e instrumentos de incentivo à busca da excelência e do alto desempenho.
- **Reconhecimento** | A empresa mantém ferramentas que reconhecem a dedicação e o desempenho, ciente de que seu sucesso depende da competência, da experiência e do comprometimento dos colaboradores.
- **Incentivo à inovação** | Para a Brasilprev, a inovação é uma atitude essencial na busca por diferenciação no setor. É fator primordial da identidade e da estratégia da companhia, embasando o lançamento de conceitos e produtos inéditos no mercado nacional (leia mais em Ativos Intangíveis) e os reconhecimentos externos (leia mais em Prêmios e Reconhecimentos).
- **Celebração** | São promovidos eventos, campanhas e comemorações em datas e reconhecimentos importantes para celebrar conquistas e resultados. Essa cultura tem como um de seus principais objetivos valorizar e incentivar os profissionais que fazem parte desses marcos da companhia.



Ferramentas de Gestão

A Brasilprev busca aprimorar constantemente suas rotinas e seus processos por meio da utilização de ferramentas de gestão que suportem adequadamente o dia a dia da organização. Elas ajudam a executar com eficiência as decisões estratégicas e são essenciais para o bom atendimento aos *stakeholders* e para a condução adequada dos negócios. Entre as principais ferramentas, estão:

- **Global Reporting Initiative (GRI)** | Trata-se de um modelo importante para gestão e relato dos impactos financeiros e socioambientais do negócio, apoiando a evolução das diversas práticas sustentáveis de uma organização. Em 2015, a Brasilprev publicou pela primeira vez seu Relatório Anual (referente ao ano de 2014) com base nos indicadores da GRI e utilizou os insumos desse processo para a melhoria de suas práticas.
- **Balanced Scorecard (BSC)** | A ferramenta prevê comunicação, medição e gestão de objetivos para transformar a estratégia corporativa em indicadores com métricas bem definidas. É usada pelos gestores para definir as metas prioritárias de cada área, com uma precisão de detalhes que chega até os desafios colocados a cada membro da equipe.
- **Ciclo de Desempenho** | Composto de sete fases ao longo de cada ano, que vão desde a definição de metas alinhadas ao BSC, passando pela avaliação dos resultados de desempenho e finalizando no Plano de Desenvolvimento Individual (PDI). Ele inclui ainda o reconhecimento financeiro do Plano de Participação nos Resultados (PPR) de acordo com o desempenho de cada colaborador nas metas contratadas e por suas aderências às competências corporativas.
- **Data Base Marketing (DBM)** | O DBM é uma base de dados que consolida informações cadastrais e transacionais dos planos dos clientes. Ele possibilita analisar o perfil, traçar tendências comportamentais, elaborar modelos estatísticos para prever ações e criar estudos. Essas entregas subsidiam várias frentes de atuação da companhia, como a força de venda, o desenvolvimento e acompanhamento de

produtos, a elaboração de ações estratégicas, a produção de estudos sobre comportamento de clientes e as ações de relacionamento com esse público.

- **Escritório de Projetos** | Oferece apoio metodológico para definir, mapear e mensurar o desempenho dos diversos projetos estratégicos internos. Para fazer essa gestão, utiliza o Enterprise Project Management (EPM), que permite visualizar todas as etapas de desenvolvimento, a equipe de profissionais envolvida, os prazos e os custos, e o Project Management Body of Knowledge (PMBOK) para definir a melhor forma de gerenciamento do portfólio. Em 2015, o escritório revisou a metodologia de trabalho e passou a analisar todos os projetos estratégicos. Para um maior alinhamento com a estratégia corporativa e assertividade, o escritório definiu uma matriz de impacto e relevância que permite a comparação e priorização dos projetos.
- **Escritório de Processos e Normas** | Fornece subsídios para auxiliar a tomada de decisões com base na análise dos processos da empresa. Além disso, mantém um trabalho constante de gestão de normativos internos que orientam sobre papéis, responsabilidades e regras, auxiliando na interação entre colaboradores.

Durante o ano de 2015, visando o aprimoramento dos controles e da gestão, foi realizada a relação entre os indicadores de processos e macroprocessos e os indicadores estratégicos de alguns aspectos do negócio – esse é o primeiro passo do trabalho que continuará em 2016. A área também investiu na capacitação em processos por meio de *workshops* para gestores e colaboradores, bem como iniciou a elaboração das Regras de Negócio (RN) e das Regras de Atividade (RA) para a Nova Plataforma Tecnológica.

- **Projeções trimestrais (*rolling forecasts*)** | Proporciona realizar simulações que apontam eventuais desvios e distorções em períodos de até cinco semestres, oferecendo antecipadamente elementos mais efetivos e consistentes para auxiliar os gestores na tomada de decisões.

Além das ferramentas citadas, a Brasilprev, desde 2014, conta com o Índice de Eficiência, cuja elaboração demandou dois anos de trabalho e tem como foco as atividades da área de Operações da companhia. Com isso, foi possível definir referências para o custo médio de cada transação e a capacidade de atuação das equipes, além de avaliar o volume de entregas realizadas dentro do prazo pré-definido. Essas informações criaram uma base para busca de melhorias contínuas e eficiência da área.

A companhia também vem realizando extenso e cuidadoso trabalho de Reestruturação das Bases de Informações (RBI). A iniciativa faz parte do programa Nova Plataforma Tecnológica, que tem como objetivo a junção das bases de informações a fim de permitir maior eficácia no gerenciamento de dados e na elaboração de painéis de informações gerenciais e mitigação de riscos. Em 2015, essa unificação de conteúdos teve continuidade para as frentes de serviços e informações a clientes, financeira, administrativa e legal.

Pesquisas de Satisfação GRI G4-PR5 | G4-DMA (Rotulagem de produtos)

A percepção dos *stakeholders* sobre o desempenho da Brasilprev é essencial para a definição de estratégias e serve para a avaliação de produtos, serviços e práticas de gestão. Por isso, a empresa realiza pesquisas com frequência, monitorando as necessidades e o índice de satisfação dos clientes, colaboradores e parceiros. No diálogo com os clientes, realiza o Ciclo de Satisfação, que envolve três etapas: pesquisa anual de satisfação, entrevista em profundidade e pesquisas pontuais.

Para mensurar a satisfação geral ou com algum atributo específico, a empresa utiliza uma escala de 11 pontos (de 0 a 10). As notas situadas no intervalo de 0 a 6 caracterizam insatisfação; as de 7 e 8, satisfação; e as de 9 e 10, encantamento. A companhia também utiliza a metodologia de avaliação conhecida como Net Promoter Score (NPS), que considera como resultado a diferença entre o número de clientes promotores e de detratores na pergunta de recomendação.

• Ciclo da Satisfação 2014/2015

Pesquisa anual de satisfação | Realizada em parceria com o Instituto R&J Pesquisa de Mercado e Opinião em 2015, a análise quantitativa indicou índice de satisfação de 75% pelos cerca de 2.300 clientes Pessoa Física (PF) e Pessoa Jurídica (PJ) consultados por telefone em todo o Brasil. Os principais atributos positivos foram a visão de garantia de futuro que os produtos da empresa oferecem e a segurança de uma marca forte associada ao Banco do Brasil (BB).

No indicador Net Promoter Score (NPS), que computa a recomendação da Brasilprev a amigos, conhecidos ou parentes, o índice foi 33% de clientes PF e também PJ.

A Brasilprev considera a percepção dos seus *stakeholders* ao promover a definição de suas estratégias

Resultados do Net Promoter Score (NPS – %)

	2011	2012	2013	2014	2015
 Pessoa Física	32	36	31	33	33
 Variação Pessoa Física	-7	4	-5	2	0
 Pessoa Jurídica	35	34	35	32	33
 Variação Pessoa Jurídica	-3	-1	1	-3	1

Entrevista em profundidade | Dando sequência à Pesquisa Anual de Satisfação, um grupo de 20 participantes que demonstraram algum grau de insatisfação na etapa anterior é convidado a participar de uma entrevista qualitativa para análise mais criteriosa dos pontos de descontentamento. Essa ação será realizada em 2016 para avaliar o desempenho de 2015.

Pesquisas pontuais | Nesta etapa, na qual a companhia também adota a metodologia NPS, temas considerados prioritários nos ciclos anteriores são aprofundados. Em 2015, foi concluída a terceira etapa do Ciclo de Satisfação do ano de 2014 e identificados os perfis dos clientes, que serão essenciais para a construção da estratégia para esse público em 2016. As pesquisas pontuais do ciclo de 2015 ocorrerão em 2016.

Além do Ciclo de Satisfação, a Brasilprev busca mensurar a avaliação do desempenho em relação aos seguintes pontos:

- **Satisfação com a Central de Atendimento** | Ao fim das ligações com a Central de Atendimento, o cliente tem a opção de avaliar o serviço recebido. Em 2015, 56% aceitaram responder à pesquisa e 9,4 foi a nota média de satisfação – mesmo resultado de 2014.

- **Satisfação de gerentes do Banco do Brasil** | Com objetivo de avaliar a percepção sobre a qualidade do suporte às vendas e aos serviços oferecidos a esse público, em 2015 o estudo registrou 95% de satisfação dos gerentes PF e 94% dos PJ. Em 2014, os índices foram de 93% para ambos os grupos.

- **Satisfação do RH de clientes corporativos** | Entre os gerentes de Recursos Humanos que administram os planos de previdência corporativos, 95% se declararam entre satisfeitos e encantados com o atendimento recebido pelos analistas da Brasilprev. O resultado da pesquisa de 2015 registra um aumento de oito pontos percentuais em relação a 2014, quando 87% revelaram encanto e satisfação. Entre os principais pontos fortes apontados estão a linguagem clara e acessível e o conhecimento técnico dos profissionais. Contribuíram para esse bom resultado a adequação do quadro funcional e o amadurecimento e ganho de experiência dos funcionários que integram a equipe.

- **Clima organizacional** | Para avaliar o grau de satisfação dos colaboradores quanto ao modelo de gestão e ao ambiente de trabalho, em parceria com o acionista Principal Financial Group a Brasilprev realiza anualmente a pesquisa de clima organizacional dirigida aos profissionais do quadro efetivo. Em 2015, 96% foi a adesão do público-alvo ao questionário e o índice de satisfação alcançou 83%, uma evolução de dois pontos percentuais em relação ao ano de 2014.

Gestão de Riscos GRI 4-2 | 4-14 | 4-DMA (Investimentos) | 4-DMA (Combate à corrupção) | 4-DMA (Políticas públicas) | 4-DMA (Privacidade do cliente) | 4-DMA (Conformidade)

O zelo pela perenidade do negócio e o cumprimento do dever fiduciário assumido perante seus clientes são essenciais para a Brasilprev. Assim, a companhia atua com foco na preservação da liquidez, da solvência e do equilíbrio dos planos de benefícios contratados.

Para garantir o alinhamento a essas premissas, a empresa investe de forma constante no aperfeiçoamento de sua estratégia de gestão de riscos, adotando as melhores práticas do mercado e elevados padrões de segurança econômico-financeira e atuarial.

O gerenciamento de riscos é uma atribuição da Diretoria Técnica de Gestão de Riscos e da Superintendência de Auditoria Interna, assim como de todos os responsáveis pelos negócios e processos. Criada segundo padrões internacionais, a área tem atuação independente e se reporta diretamente à Presidência e ao Comitê Consultivo. Entre as suas responsabilidades estão a disseminação da matriz de riscos e de boas práticas entre todos os colaboradores, além do zelo pela adequada identificação, mensuração, gerenciamento e reporte dos riscos corporativos que possam comprometer o alcance dos objetivos estratégicos da companhia. Já a Gerência de Controles Internos e Compliance, que faz parte da Diretoria Técnica de Gestão de Riscos, é a responsável pela conformidade legal da Brasilprev e pela prevenção à lavagem de dinheiro e corrupção, assim como pela disseminação da cultura de *compliance*, do Código de Conduta e do Código de Ética.

Em 2015, foram reforçadas as funções de primeiro e segundo níveis de controle de riscos de investimentos, segundo tendências e melhores práticas internacionais para a gestão de limites de riscos. Dessa forma, a Brasilprev se antecipou a uma norma da Superintendência de Seguros Privados (Susep) que vai regulamentar, em 2016, a segregação entre as equipes que realizam o monitoramento dos riscos e as que tomam decisões sobre investimentos.

Outra iniciativa, concluída em 2015, foi a revisão do Código de Conduta, realizada com a participação de várias áreas da empresa. O documento ganhou mais abrangência, incluindo itens como propriedade intelectual e segurança da informação, além de aprimorar regras já existentes. A gerência aprovou, ainda, a revitalização de seu canal de denúncias, cuja gestão ficará a cargo de uma empresa terceira que é *benchmarking* em consultoria, auditoria e serviços em gestão de riscos. Com isso, as denúncias ganharão um tratamento totalmente independente e transparente, garantindo investigações e avaliações adequadas, com a repreensão dos responsáveis. O canal entrará em funcionamento a partir de 2016.

Há a preocupação constante em promover o aculturação dos colaboradores sobre temas relacionados a riscos. Por isso, são realizados treinamentos obrigatórios sobre o conteúdo do Código de Conduta, prevenção à lavagem de dinheiro e à fraude, segurança da informação, entre outros.

Ainda dando continuidade ao trabalho da matriz de riscos definida em 2014, houve a criação e o monitoramento de indicadores que serão apresentados para as áreas envolvidas por meio de um painel; o estabelecimento de planos de ação; e a avaliação dos controles que mitigam esses riscos.

Os principais riscos do negócio estão divididos em oito categorias – crédito, estratégico, imagem, legal, liquidez, mercado, operacional e subscrição.

- **Risco de mercado** | A possibilidade de ocorrerem perdas causadas pelas oscilações de preços de ativos ou de diferenças entre indexadores e prazos de posições ativas e passivas é monitorada para assegurar que os riscos assumidos estejam de acordo com os parâmetros estabelecidos pela companhia. As estratégias de investimento de cada carteira, fundo ou portfólio são avaliadas a partir de conjuntos de métricas específicas que dimensionam, controlam e analisam as condições de mercado.

- **Risco de liquidez** | Essa categoria previne as possíveis perdas decorrentes da falta de recursos para cumprir compromissos nas datas previstas. A companhia mitiga esse risco avaliando de maneira constante o fluxo de caixa, por meio de estudos que consideram vários cenários, avaliam opções de reinvestimento para maximizar os valores disponíveis e ainda definem pisos mínimos para recursos líquidos.

- **Risco de crédito** | Refere-se ao risco de perdas pelo não cumprimento de obrigações financeiras pactuadas pela contraparte ou de deterioração de suas condições de crédito (rebaixamento de *ratings*). Para evitar a excessiva exposição a esse tipo de risco, os recursos são investidos somente em parceiros que tenham alta qualidade de *rating* de crédito, dentro de limites claros, e submetidos a periódicas avaliações econômico-financeiras.

- **Risco operacional** | Está relacionado a processos inadequados ou deficientes, erros, falhas nos sistemas de Tecnologia da Informação, problemas operacionais e fraudes ou a ocorrências externas que ocasionem prejuízos às atividades ou danos a seus ativos físicos. A empresa procura mitigar esse risco aperfeiçoando os procedimentos, processos e ferramentas, além de mapear, monitorar e avaliar cada etapa de trabalho. Todos os fatores de perda derivados de processos, sistemas, pessoas e eventos externos estão registrados em um banco de dados usado para definir novas estratégias.

- **Risco de subscrição** | Representa a possibilidade de perdas decorrentes da aplicação de metodologias ou premissas atuariais de maneira inadequada, incluindo falhas na especificação técnica do produto e nas condições de aceitação e precificação. Abrange os riscos de aceitação, cancelamento, longevidade, mortalidade, morbidade e desenho de produtos. Para gerir esse risco, a Brasilprev segue normas de subscrição de riscos, faz acompanhamento periódico para evitar desvios, desenvolve produtos adequados à atual conjuntura, mantém contratos de resseguro para cobertura de

eventos extremos de invalidez e morte, reavalia as provisões técnicas no mínimo anualmente e faz testes de consistência e recálculos atuariais para avaliar sua adequação técnico-operacional. Além disso, a companhia realiza auditoria atuarial independente, conforme resolução CNSP nº 311 da Superintendência de Seguros Privados (Susep).

- **Risco legal** | Refere-se a possíveis perdas em razão da não conformidade a aspectos legais que envolvam produtos, contratos firmados e obrigações regulatórias, trabalhistas, fiscais, societárias, comerciais, cíveis e penais, entre outras. Para controlar esse risco, a empresa mantém profissionais especializados e processos estruturados que permitem acompanhar eventuais reflexos em seus produtos ou processos internos.

- **Risco de imagem** | Representa o risco de perdas decorrentes da deterioração da credibilidade ou da reputação por mau desempenho do dever de fidúcia, de práticas antiéticas, da divulgação de informações negativas e de falha na comunicação interna ou externa.

- **Risco estratégico** | Refere-se à probabilidade de comprometimento da viabilidade do negócio em consequência de falhas de planejamento e do posicionamento mercadológico, incapacidade de aplicar as estratégias definidas, credibilidade e alterações adversas na regulamentação do mercado de atuação ou do cenário macroeconômico. Nessa categoria, também são considerados os riscos relativos à conjuntura pela possibilidade de perda decorrente de movimentos externos à empresa e que podem influenciar o alcance dos objetivos estratégicos em virtude de mudanças que tornem a organização ou seus produtos menos competitivos. Isso inclui a possibilidade de perda por estratégias inadequadas: de *market share*, pelo posicionamento equivocado dos produtos e/ou pela falta de acompanhamento das estratégias dos competidores, e de projetos, por meio de perda em razão de escolhas equivocadas ou da não elaboração e adoção de projetos essenciais ao negócio.



Política Anticorrupção | A Política Anticorrupção é um normativo interno disseminado entre os colaboradores e que define diretrizes e procedimentos para prevenir o envolvimento, direto ou indireto, da companhia em casos de corrupção. Aborda orientações sobre o recebimento e a oferta de brindes, presentes e entretenimento; regras para a concessão de patrocínios e doações; a não permissão de doações a partidos políticos; regras para a contratação de terceiros e empregados; e a realização de treinamentos periódicos acerca do tema para todos os colaboradores, além da recorrente divulgação de informações nos canais de comunicação interna.

Para reforçar os conhecimentos sobre anticorrupção dentro da companhia, em 2015 um treinamento on-line obrigatório para colaboradores efetivos, estagiários, jovens cidadãos e aprendizes foi iniciado por meio de sua plataforma de gerenciamento de aprendizagem, o Núcleo de Desenvolvimento.

De forma rápida e didática, o objetivo foi fazer com que os participantes entendessem o que pode ser considerado ato corrupto e ampliassem seus conhecimentos sobre suborno, propina, negociações e recebimento de brindes e presentes, entre outros assuntos. Todos os participantes realizaram uma prova composta de dez questões de múltipla escolha e apenas aqueles que obtiveram um mínimo de 70% de acerto receberam o certificado do curso. **GRI G4-S04**

No exercício, a organização também criou um rigoroso sistema de controle interno de prevenção à lavagem de dinheiro para identificar transações atípicas.

Em 2015, não foram registrados casos de corrupção. **GRI G4-S03 | G4-S05**

Estratégia

Panorama Econômico

A gradual recuperação da economia mundial marcou o cenário em 2015. Os Estados Unidos promoveram alterações em sua política monetária após sete anos de estabilidade. O Banco Central Americano (FED) elevou a taxa de juros entre 0,25% e 0,5% ao ano, mas alertou que a política monetária continuaria adequando as futuras elevações às condições econômicas vigentes no País e no mundo.

O Brasil promoveu ajustes na política econômica: após um período de incentivos, fez alterações no âmbito fiscal. A desaceleração da atividade econômica e a busca de um equilíbrio nas contas públicas levaram a cortes de despesas e reduções dos gastos discricionários.

O Banco Central do Brasil manteve a política de aperto monetário durante 2015. O Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) fechou o ano em 10,67% segundo medição do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Até o fim de 2015, as medidas de contração adotadas – essenciais para garantir um crescimento sustentável no médio e no longo prazos – implicaram na redução do ritmo de atividade.

Desempenho Setorial

Mesmo em um cenário econômico desafiador, o setor de previdência privada continuou sua trajetória ascendente em 2015, registrando aumento de 18,1% em arrecadação total na comparação com 2014, segundo dados divulgados pela Federação Nacional de Previdência Privada e Vida (FenaPrevi). O crescimento vem sendo historicamente na ordem de dois dígitos, tendência que reflete a evolução da educação financeira na sociedade brasileira e a maior disposição da população em acumular recursos para o longo prazo.



“O Marquinho já pensa em ser médico e eu o incentivo a guardar moedinhas em seu cofrinho para que ele contribua com o plano de previdência privada da Brasilprev que fiz quando ele tinha apenas 4 anos. Assim, aproveito duplamente: ao saber que meu neto está protegido financeiramente e ao desfrutar nosso momento juntos quando depositamos, todo fim de ano, o valor que ele guardou e que poderá ser utilizado em sua educação.”

MARCOS BITTENCOURT, 52 anos, é bombeiro aposentado, fã de pescaria e cliente da Brasilprev há 3 anos. Avô do Marquinho, de 7 anos.

A modalidade Vida Gerador de Benefício Livre (VGBL) arrecadou R\$ 85,8 bilhões no período, 20,6% de crescimento em relação a 2014, e foi a grande responsável por esse avanço. Já o Plano Gerador de Benefício Livre (PGBL) somou R\$ 8,9 bilhões, um aumento de 5,7% em comparação ao ano anterior. O índice de resgates nas duas modalidades foi de 10,4% sobre as reservas, 0,7 ponto percentual a menos do que o valor registrado em 2014. Em dezembro de 2015, os ativos do mercado de previdência privada totalizaram R\$ 536,3 bilhões, 21,3% a mais do que no fim do exercício passado.

Análise Estratégica

A Brasilprev, desde a sua fundação, em 1993, aprimora continuamente seus processos, seus controles e seu modelo de gestão de maneira alinhada aos principais direcionadores de sua estratégia: sua missão, sua visão e seus valores. Para apoiar a organização e gerar engajamento corporativo para a busca dos objetivos traçados, a empresa conta com uma área de Gestão Estratégica que aplica as melhores práticas em formulação e execução, como o Balanced Scorecard e metodologias de planejamento, priorização e acompanhamento de projetos.

Entre as ações da agenda estratégica da companhia em 2015 estão os esforços empreendidos para aprimorar a experiência dos clientes. Essa frente de trabalho incluiu a realização de aculturação sobre o tema com todo o quadro de colaboradores, bem como melhorias em diversos processos de venda e de relacionamento com esse *stakeholder*.

Outro destaque é o programa de implantação da Nova Plataforma Tecnológica, que tem a finalidade de criar um único sistema para todas as fontes de dados da empresa. Em 2015, ele manteve-se em andamento e deu continuidade para as frentes de serviços e informações a clientes, financeira, administrativa e legal.

Ao público interno, uma ação de grande relevância foi o Programa de Desenvolvimento de Lideranças Estratégicas (PDLE), e, em relação aos fornecedores, a companhia deu um passo importante criando uma gerência dedicada à gestão desse público, que atua durante todo seu ciclo de relacionamento com a empresa.

Essas e outras iniciativas estratégicas contribuíram para que a Brasilprev pudesse fortalecer a posição de protagonista que ocupa no mercado brasileiro de previdência privada aberta. Além de manter a liderança em captação líquida e em arrecadação, em 2015 a companhia alcançou o primeiro lugar em ativos sob gestão nas modalidades PGBL e VGBL. Esse feito soma-se à trajetória de sucesso da companhia que, apesar de jovem, é marcada por inovações, conquistas e crescimento sustentável acima da média do mercado.

Perspectivas

Mesmo em um cenário econômico desafiador, marcado pela alta da inflação e, consequentemente, pela elevação dos juros, novas oportunidades poderão surgir para o setor previdenciário. O brasileiro vem ganhando consciência de que previdência privada é um produto de acúmulo de recursos com foco no longo prazo e que é um investimento que traz segurança à população, especialmente em momentos de incertezas. E, para a continuidade do crescimento do setor, é essencial a manutenção do trabalho de disseminação para a sociedade dos conceitos de educação financeira. Nesse sentido, a Brasilprev estenderá suas iniciativas de formação de cultura previdenciária e investirá no entendimento da necessidade das pessoas com vistas a oferecer produtos e serviços adequados aos diferentes perfis de clientes.

Com a aprovação da Resolução 4.444 pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) em novembro de 2015, que será válida a partir de maio de 2016, os gestores dos fundos de previdência ganham uma maior liberdade para alocar os recursos, aumentando a diversificação do patrimônio dos clientes em planos de previdência privada, o que pode ser traduzido em melhoria de retorno e redução de risco. Somado a isso, outras discussões das quais a Brasilprev participa ativamente junto à Federação Nacional de Previdência e Vida (FenaPrevi), como Prev Saúde, vão amadurecendo e trazem novas possibilidades para a indústria. Além disso, a Brasilprev permanecerá investindo no segmento empresarial, nicho de enorme potencial por ser um benefício eficiente para atração e retenção de talentos e cada vez mais um diferencial na visão dos profissionais.

Em paralelo, a companhia manterá seus investimentos na qualificação do ambiente organizacional e na formalização de políticas e diretrizes mais rigorosas sobre o tráfego de informações da empresa.

Produtos e Serviços GRI G4-4 | G4-PR3 | G4-DMA (Rotulagem de Produtos e Serviços)

A Brasilprev foi a primeira a ampliar o conceito de previdência. Em 2004, quando o mercado entendia o produto apenas como instrumento de planejamento da aposentadoria, a empresa revisitou a sua missão posicionando os planos como uma ferramenta para viabilizar projetos de vida de longo prazo, independentemente da idade. Com soluções diferenciadas e direcionadas a públicos diversos (pessoas física e jurídica), o portfólio oferece planos para a realização de diferentes objetivos, como a aposentadoria, o custeio de estudos, até a experiência de uma grande viagem.

Assim, comercializa planos de previdência em duas modalidades – Plano Gerador de Benefício Livre (PGBL) e Vida Gerador de Benefício Livre (VGBL) –, com duas tabelas de tributação: Progressiva Compensável e Regressiva Definitiva. Os recursos são aplicados em fundos de inves-

timentos com opções de estratégias de renda, balanceadas com renda variável, ou até com o inovador conceito de data-alvo. Para que uma parcela maior da população possa ter acesso aos planos de previdência privada, a contribuição mensal mínima é de R\$ 25,00, menor valor do mercado.

As vendas dos produtos ocorrem nas diversas agências do Banco do Brasil e também por meio de 62 corretores autônomos cadastrados.

GRI G4-12

De acordo com a legislação local e com os seus princípios éticos, a Brasilprev possui uma Política de *Pricing*. Ela tem regras que definem as estratégias de preço em suas diversas áreas e as diretrizes gerais da precificação de produtos desde a fase de acumulação de recursos (período de contribuição) até a de concessão de benefícios (período de pagamento aos clientes). Além disso, toda a operação é realizada em conformidade com as regras estabelecidas pela Superintendência de Seguros Privados (Susep). **GRI G4-DMA (antigo FS15)**

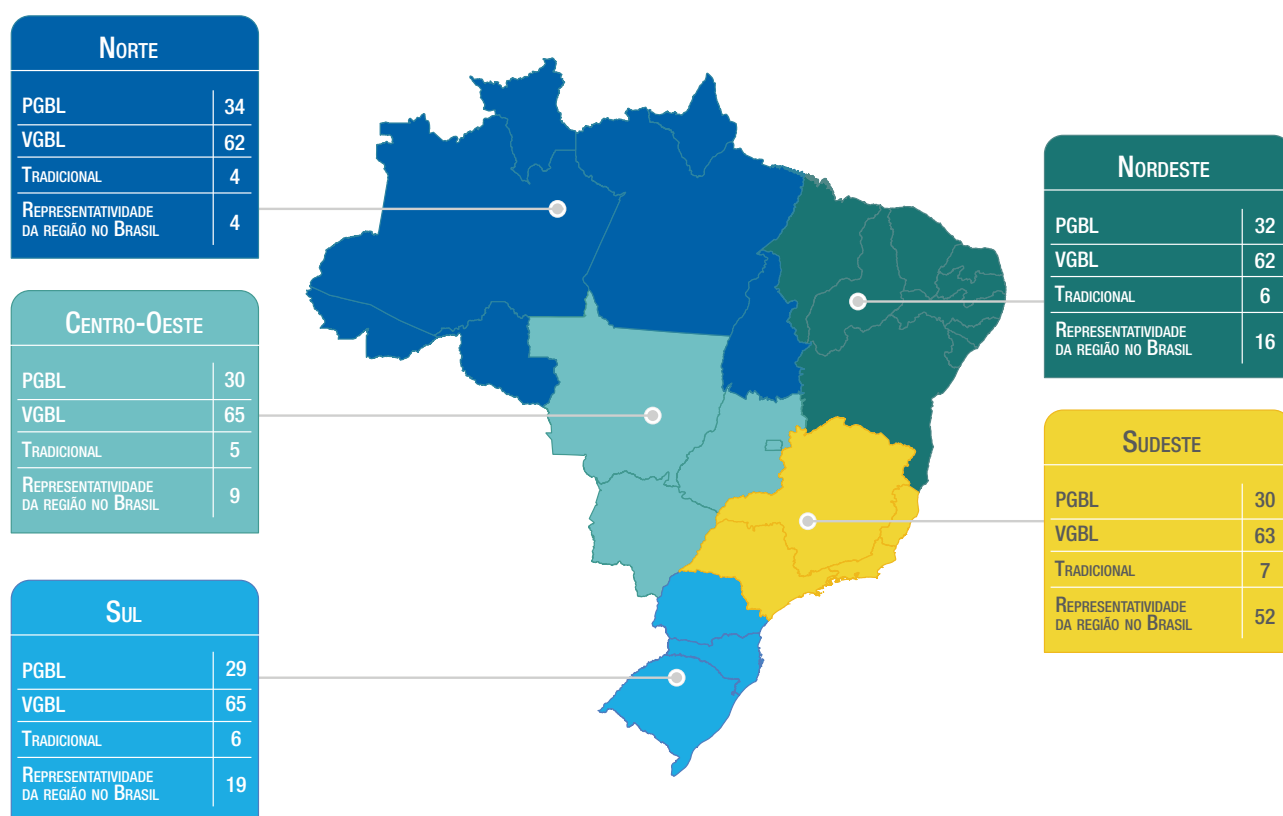
Marquinhos (esquerda) e Marcos (direita)
Bittencourt, clientes da Brasilprev



A distribuição do portfólio da Brasilprev está alinhada ao contexto de desenvolvimento social e econômico do País e do mercado de previdência privada aberta. A Região Sudeste, sendo um dos maiores polos econômicos nacionais e mantendo grande concentração de empresas, favorece a representatividade da companhia, assim como ocorre em outros setores. Nas demais regiões, a empresa conta com a capilaridade do Banco do Bra-

sil, que permite a comercialização dos planos Brasilprev de maneira eficiente, resultando em uma maior distribuição das linhas de negócios em todo o País. Além disso, alguns movimentos socioeconômicos, como a ascensão das classes emergentes, a bancarização e o aumento da educação financeira, têm promovido a crescente adesão da população a ferramentas de acúmulo de recursos de longo prazo. **GRI FS6**

Divisão de cada modalidade do portfólio, de acordo com a quantidade de planos, por região (%) **GRI FS6**



A companhia atua com venda consultiva, que visa orientar o cliente na contratação do produto mais adequado ao seu perfil e às suas necessidades. Para dar subsídios ao consultor e qualificar esses relacionamentos, são desenvolvidos e distribuídos materiais de vendas e acompanhamento. São apresentações comerciais, técnicas e manuais de planos coletivos preparados de

acordo com a segmentação dos clientes. Além disso, são realizados treinamentos que auxiliam na atuação desses profissionais. Em 2015, foram ministradas mais de 630 ações educativas, entre presenciais e remotas, que cobriram 14 mil gerentes de conta do Banco do Brasil, além dos consultores da companhia.



A empresa conta ainda com uma gama de serviços que abrange diversos canais. Por meio de todas essas ações, a Brasilprev busca agregar valor a esse público em todo o ciclo de relacionamento com a companhia.

Em 2015, na comparação com o ano anterior, a Brasilprev aumentou sua base de planos PGBL e VGBL em todas as regiões do Brasil. O crescimento no Sudeste, o grande polo econômico nacional, foi de 8% e, além dos planos, houve acréscimo também no tíquete médio dos produtos. A Região Sul, que possui uma renda per capita 13% maior que a média nacional, também apresentou elevação de 8% nos planos contratados. No Norte e Nordeste, que registraram expansão especialmente em razão de aquisições do Brasilprev Júnior pela grande concentração da população na nova classe C, focada em projetos educacionais para crianças e jovens, os aumentos foram de 3% e 5%, respectivamente. Já em razão de movimentos como o crescimento do emprego formal, que leva a população a despertar para investimentos no longo prazo, no Centro-Oeste os planos da companhia registraram acréscimo de 6%. **GRI FS6**

Produtos

Individual I Os clientes podem escolher entre as modalidades PGBL e VGBL no Plano Brasilprev, destinado para pessoas entre 14 e 69 anos e com valor mínimo de aporte mensal de R\$ 60 (VGBL) e R\$ 100 (PGBL). A segunda opção é o Brasilprev Personalizado, com aporte mínimo de R\$ 200 e que pode ser contratado por clientes entre 14 e 99 anos. Há outras duas alternativas para clientes do Banco do Brasil de acordo com o nível de relacionamento: o Brasilprev Estilo e o Brasilprev Private.

Brasilprev Júnior (segmento menor) I Lançado em 1997, o plano marcou uma inovação no mercado de previdência e abriu um novo segmento. O primeiro produto destinado a crianças e adolescentes foi criado para que os clientes utilizem os recursos ainda jovens, especialmente na educação, o que torna o produto uma ferramenta eficaz para apoiar as famílias na formação de reserva para custear projetos de filhos, sobrinhos e netos. Além disso, democratiza o acesso ao plano de previdência, pois tem o menor valor de contribuição do mercado: R\$ 25,00.

Micro e pequenas empresas e convênios | Em outubro de 2015, o produto da Brasilprev destinado a micro e pequenas empresas completou dois anos de comercialização. Ele possui grande número de adesões por oferecer vários benefícios, com destaque para a vantagem progressiva, que possibilita a cobrança de taxas menores à medida que as reservas aumentam, tanto individualmente como coletivamente. Além disso, permite o faturamento individualizado, desonerando a área de Recursos Humanos das empresas.

Empresarial | Em 2015, a Brasilprev lançou novos planos de previdência para o segmento Atacado. Eles foram desenvolvidos a partir de modelos preestabelecidos, baseados em variáveis de alta complexidade e que se adaptam às necessidades das empresas e às demandas do mercado. Assim, a companhia visa atender a todas as empresas, independentemente do porte ou tipo de plano a ser contratado. Também foi desenvolvida uma plataforma comercial que conta com uma ferramenta de venda on-line por meio da qual os consultores da Brasilprev podem ofertar a melhor solução em previdência com menor uso de papel, o que contribui com o meio ambiente e possibilita mais modernidade e eficiência nas transações. Com isso, foi estruturado novo modelo de atuação com finalidade de promover autonomia e mobilidade aos consultores, com menos burocracia e mais agilidade.

Serviços

A Brasilprev aperfeiçoa constantemente os serviços oferecidos aos clientes, que podem acessar diferentes canais de relacionamento, como o Portal Brasilprev, a Central de Atendimento, os terminais de autoatendimento e canais digitais do Banco do Brasil (leia mais no capítulo Clientes).

Como uma de suas prioridades de sustentabilidade é a formação de cultura previdenciária, coloca também à disposição nesses canais informações claras e objetivas sobre investimentos, que contribuem para a educação financeira (veja mais informações nos capítulos Clientes e Sociedade).

Diferenciais Competitivos e Ativos Intangíveis

Em seus 22 anos de atividade, a Brasilprev conquistou, desenvolveu e aprimorou importantes diferenciais de mercado e ativos intangíveis. Eles são essenciais para o crescimento sustentável da companhia. Entre os destaques, estão:

- **Marca forte** | A reputação e a solidez dos dois acionistas, aliadas a uma trajetória marcada por conquistas e uma gestão consistente, são a base da forte marca da companhia. A Brasilprev tem como acionistas a BB Seguros Participações S.A., subsidiária integral da BB Seguridade, *holding* constituída em dezembro de 2012 como braço das operações de seguros, capitalização e previdência privada do Banco do Brasil, maior instituição financeira da América Latina; e o Principal Financial Group, líder global em previdência e gestão de investimentos que traz ao Brasil a *expertise* de sua atuação internacional. Parceiros há 17 anos, os dois conglomerados somam mais de 300 anos de experiência e contribuem com conhecimento, força de vendas e tecnologia para a construção da boa reputação da Brasilprev.
- **Especialização** | O negócio dedicado exclusivamente à previdência difere a companhia de seus principais concorrentes, que comercializam diversos produtos. Isso permite que a empresa seja competitiva em seus lançamentos e possa gerir investimentos com foco no longo prazo, proporcionando valor diferenciado para todos os seus públicos de relacionamento e garantindo uma posição de referência no mercado brasileiro de previdência privada.

A Brasilprev democratiza o acesso ao plano de previdência com o menor valor de contribuição do mercado: R\$ 25,00

- **Posicionamento** | Alinhada à sua missão, a Brasilprev atua de maneira diferenciada no mercado, difundindo o conceito de poupança de longo prazo, que pode viabilizar diferentes projetos de vida. Dessa forma, o compromisso com a sustentabilidade é intrínseco à sua atuação, uma vez que a companhia assume o dever fiduciário perante seus clientes e acionistas e, para isso, visa à perenidade do negócio (leia mais no capítulo Gestão Socioambiental e de *Stakeholders*).
- **Perfil inovador** | A inovação é um item importante na identidade corporativa da Brasilprev. A empresa acompanha as tendências do mercado de maneira atenta e realiza estudos que embasam o lançamento de produtos e serviços inéditos, além de posicionar a previdência como uma opção para a concretização de projetos de vida de longo prazo.
- **Acessibilidade e capilaridade** | A Brasilprev ajuda a democratizar a previdência ao oferecer soluções financeiras acessíveis, com valores a partir de R\$ 25,00, o menor tíquete do mercado. Além disso, conta com a capilaridade de seu principal canal de distribuição, o Banco do Brasil, que tem mais de 5,4 mil agências e está presente em todo o território nacional. **GRI FS13 | FS14**
- **Conhecimento dos clientes** | Uma das diretrizes de sustentabilidade da Brasilprev, reforçada pela estratégia de clientes, é a de agregar valor durante todo o ciclo de vida desse público na companhia. Para isso, usa ferramentas para melhorar a experiência dos participantes, incluindo um banco de dados constantemente atualizado com características, preferências e expectativas, que serve de base para traçar um perfil detalhado de cada segmento e desenvolver produtos e serviços alinhados às demandas recebidas.
- **Profissionais especializados** | Conta com uma equipe de 127 consultores especializados – um aumento de 9% em relação a 2014 – capacitados e certificados pela Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima) nos programas Certificação Profissional Anbima (CPA 10 e CPA 20), dirigidos aos profissionais que se dedicam a atividades de comercialização e distribuição de produtos de investimento.
- **Venda consultiva** | Todas as etapas do relacionamento de longo prazo dos clientes com a empresa são cuidadosamente monitoradas para garantir a satisfação. Nesse sentido, atua com a venda consultiva, em que profissionais especializados e treinados estão preparados para orientar na escolha do plano mais adequado ao perfil e às expectativas do contratante. Com isso, a companhia consegue um dos melhores índices de retenção do mercado e mantém, desde 2008, a liderança no indicador Captação Líquida (diferença entre o volume de arrecadação menos o volume de resgates), assegurando o crescimento sustentável dos negócios.
- **Elevados índices de satisfação** | Historicamente, a Brasilprev alcança bons resultados em pesquisas de satisfação, consideradas um importante termômetro para avaliar as experiências de seus vários públicos com a companhia. A lista abrange satisfação de clientes, de gerentes do Banco do Brasil, de administradores de planos empresariais, de clima organizacional e da qualidade dos serviços da Central de Atendimento (leia mais no capítulo Pesquisas de Satisfação).
- **Certificações** | Selos de reconhecidas certificações internacionais atestam a excelência das práticas de gestão da Brasilprev. Entre eles, destacam-se a ISO 9001:2008 da Ouvidoria, da área Financeira e da Central de Atendimento – que recebeu novamente o Selo de Ética do Código de Ética do Programa Brasileiro de Alta Regulamentação (Probare) e o Selo de Maturidade de Gestão (leia mais no capítulo Prêmios e Reconhecimentos).

Em linha com suas diretrizes de **sustentabilidade**, a Brasilprev visa **agregar valor aos seus clientes** em todas as etapas de relacionamento

Análise Econômico-Financeira

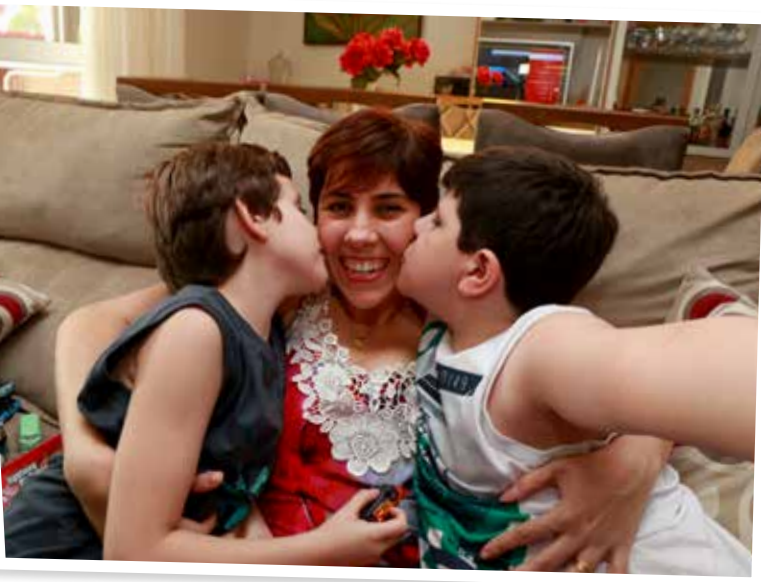
Investimentos

A Brasilprev realiza investimentos criteriosos e constantes para o aprimoramento contínuo da qualidade de suas práticas e de seus processos de gestão, ciente de que a geração de resultados crescentes e sustentáveis depende de uma administração focada e eficaz.

Em 2015, a companhia investiu em ativos fixos, ativos intangíveis e projetos. Os ativos fixos incluem móveis, máquinas, equipamentos de informática e outros bens físicos necessários ao desenvolvimento das atividades da Brasilprev. Os ativos intangíveis contemplaram a aquisição de *softwares* para o aperfeiçoamento da infraestrutura tecnológica da empresa. Já os projetos foram selecionados de forma a privilegiar a sustentabilidade do negócio e a inovação, além de terem sido selecionados de forma a manter

a vantagem competitiva no segmento. Para outros projetos, o valor investido somou R\$ 24,3 milhões em 2015, sendo:

- 1% investido para viabilizar novos processos, sistemas e serviços internos de modo a obter aumento de produtividade, elevar o padrão de qualidade e reduzir custos.
- 1% destinado à área legal, para promover adaptações às mudanças de legislação e adequações de novos produtos e/ou serviços, além da adoção de controles internos e padrões contábeis.
- 96% investidos em projetos de inovação e vantagem competitiva, com o propósito de obter diferenciação em produtos, serviços ou reposicionamento de mercado, ampliando a capacidade de gerar negócios e fidelizar clientes.



"Há 9 anos nascia o meu primeiro filho, o Bruno. Dois anos depois, meu outro presente se apresentava ao mundo, o pequeno Enzo. Meus dois príncipes têm autismo e os planos Brasilprev, que fiz logo que eles nasceram, serão o suporte para qualquer necessidade futura ou ainda para que eles realizem os seus objetivos. Hoje, participo ativamente de grupos de desenvolvimento de pessoas com distúrbios autistas e, com o meu plano individual, quero futuramente montar um projeto ligado a este tema."

MARINA LORENZETTI é bancária e mãe do pintor e futuro chef Bruno, de 9 anos, e do talentoso nadador Enzo, de 7 anos. Ela tem 42 anos e é cliente da Brasilprev há 10 anos.

- 2% consumidos no aperfeiçoamento de ferramentas e instrumentos de gestão de riscos operacionais e conformidades, incluindo controle de riscos de perdas financeiras decorrentes de falhas em procedimentos, não conformidades e fraudes.

Gestão de Ativos G4-DMA (Impactos Econômicos Indiretos) | G4-DMA (Desempenho Econômico) | G4-DMA (Controle acionário ativo)

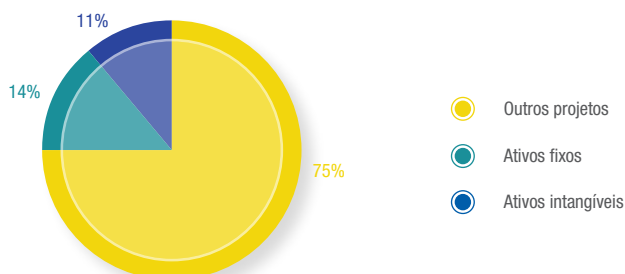
A equipe de especialistas financeiros da Brasilprev trabalha com filosofia de investimentos de médio e longo prazos e acompanha diariamente o comportamento dos fundos do portfólio e a evolução das carteiras para que a alocação dos recursos obtenha os melhores resultados. Também para oferecer o melhor retorno dos investimentos, são adotadas práticas reconhecidas pelo mercado e rígidos controles, que incluem análises de riscos e avaliação de diferentes aspectos da conjuntura macroeconômica. Esse compromisso é primordial, tendo em vista o dever fiduciário assumido pela companhia com seus mais de 1,89 milhão de clientes por meio da administração de R\$ 149,7 bilhões de ativos.

Os pilares que sustentam a filosofia de investimentos da companhia são a alocação estratégica de recursos e a diversificação, que exigem das equipes uma observação minuciosa do desempenho do mercado, sempre alinhada às regras do órgão regulador do setor. Além disso, a empresa não toma decisões ancoradas em oscilações pontuais e sempre leva em conta questões ambientais, sociais e de governança nesse processo.

Prêmio de Limite de Crédito (PLC)

A partir de sua estratégia de sustentabilidade e observando os direcionadores para geração de resultados crescentes e sustentáveis, contribuição para o desenvolvimento das pessoas e do País e manutenção de investimentos responsáveis, em 2015 a Brasilprev avançou em seu modelo de gestão de ativos elaborando o Prêmio de Limite de Crédito (PLC). Ele visa reconhecer, a partir de uma análise comparativa e integrada, empresas que compõem a carteira de crédito da companhia e buscam incorporar práticas de sustentabilidade em sua gestão. Para isso,

Investimento por Tipo (%)



o PLC utiliza o ISE – Índice de Sustentabilidade Empresarial – como guia. No fim de 2015, 28% das empresas que integravam a carteira de crédito da Brasilprev foram avaliadas positivamente de acordo com essa triagem. Além disso, 18% delas possuíam recursos investidos pela companhia e utilizaram o limite adicional concedido. **GRI G4-DMA (antigo FS2) | G4-DMA (antigo FS5) | FS10 | FS11**

Governança na gestão de ativos GRI G4-EC8

Tendo em vista a sua responsabilidade como investidora, a Brasilprev mantém um sistema robusto e uma estrutura sólida para orientar as suas decisões de investimento. O objetivo é ofertar aos clientes a melhor rentabilidade no horizonte de longo prazo. Para isso, adota um processo controlado de governança, de gestão de investimentos e de riscos, norteado pela ética, prudência e transparência. Ao Conselho de Administração cabe a aprovação das políticas e diretrizes gerais para a gestão, que são colocadas em prática pelo Comitê Financeiro e pelos gestores da companhia, os quais orientam a BB Gestão de Recursos – Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. (BB DTVM).

Em 2015 a Brasilprev registrou

R\$ 149,7 bilhões
em ativos sob gestão

A Política de Investimentos é aplicada em toda a carteira de ativos e abrange qualquer decisão de alocação de recursos, em seus diversos escalões decisórios. O documento também destaca alguns riscos financeiros, como crédito, mercado e liquidez, além de considerar riscos sistêmicos e observar oportunidades que sejam economicamente sustentáveis e socialmente responsáveis. Por atuar com um produto de longo prazo, a Brasilprev define de maneira transparente as exigências, os requisitos e as condições que norteiam suas estratégias de gestão de investimentos. **GRI G4-DMA (antigo FS1)**

A Brasilprev adota, há mais de 15 anos, o processo Asset and Liability Management (ALM – Gestão de Ativos e Passivos) para os produtos com cláusulas de garantia no passivo. Com isso, assegura a gestão integrada de ativos e passivos e garante a melhor alocação possível de recursos de acordo com os prazos e riscos dos investimentos.

A diversificação de ativos é elemento primário de controle de riscos e mitigação realizada pela companhia. Nesse contexto, indiretamente também são considerados os riscos climáticos. A empresa segue ainda como padrão de seleção de oportunidades de investimentos o conceito internacional de Prudent Person Standard, ou seja, fazer escolhas em nome de clientes como se fossem para si, visando sempre ganhos que considerem tanto a segurança do capital investido quanto o possível resultado advindo dele. A Brasilprev também segue o princípio de observar o aspecto regulatório quanto à oportunidade, aos impactos (positivos ou negativos) associados ao risco, às implicações financeiras e às medidas de mitigação (se necessário), à gestão do risco propriamente dita (monitoramento e controles) e aos custos para o gerenciamento (se for o caso). **GRI G4-EC2**

Para mitigar riscos e em busca de segurança dos investimentos, a companhia investe na diversificação dos ativos

BB DTVM

A BB Gestão de Recursos – Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. (BB DTVM) é a responsável pela gestão dos ativos da Brasilprev. Reconhecida por sua especialidade na administração de recursos de terceiros e dos fundos de investimento dos clientes do Banco do Brasil, a empresa é líder da indústria nacional de fundos de investimentos e carteiras geridas segundo o *ranking* da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima).

A BB DTVM administra os fundos de investimento exclusivos da Brasilprev e segue princípios éticos e legais em conformidade com a legislação vigente e com o Código de Ética do conglomerado Banco do Brasil. A gestão dos recursos segue as diretrizes que constam na Política de Investimentos da Brasilprev e nos mandatos de gestão firmados entre as partes.

Esse importante parceiro de negócio da companhia também é signatário dos Princípios para o Investimento Responsável (Principles for Responsible Investment – PRI), programa de investidores globais em parceria com a Iniciativa Financeira do Programa para o Meio Ambiente (Unep) e do Pacto Global das Nações Unidas. As corporações que aderem a esses princípios se comprometem a adotar práticas que favoreçam a integração de temas ambientais, sociais e de governança corporativa, tanto nas análises quanto na decisão de investimentos, o que apoia as atividades desempenhadas pela empresa em nome da Brasilprev. **GRI G4-DMA (antigo FS5)**

A empresa encerrou 2015 com mais de R\$ 600 bilhões de recursos administrados e detém, desde 2006, o Manager Quality 1, o MQ1, nota máxima do *rating* de excelência de gestor de investimento da agência de classificação de riscos Moody's América Latina. Desde 2012, tem também a Certificação Internacional ISO 9001:2008 – Qualidade Total, um dos mais renomados títulos em qualidade de serviços e processos de análise de risco de crédito.

Famílias de fundos

A Brasilprev mantém sete famílias de fundos de investimento com composições distintas. Entre as estratégias de alocação, a empresa não realiza investimentos diretos em infraestrutura, somente indiretamente, aplicando recursos em títulos de dívida privada de companhias que participam desse setor: **GRI G4-EC7**

- **Clássico RF** | Busca atender a perfis de clientes com baixíssima tolerância a riscos, que estejam próximos da realização de seus projetos de vida e sintam a necessidade de proteger o patrimônio já alcançado. Esses clientes são, portanto, mais cautelosos e procuram evitar flutuações em seus investimentos, abrindo mão de maior retorno no horizonte de longo prazo.

- **Família FIX** | Destinado a clientes que buscam retorno no longo prazo e risco mínimo nas operações, tem como principal objetivo o rendimento e a preservação do patrimônio financeiro. Por meio do fundo, a Brasilprev investe em títulos públicos, visando obter o retorno atrativo da taxa de juros no longo prazo, e em títulos privados, como forma de buscar um prêmio acima dos juros pagos em papéis colocados à venda pelo governo.

- **Premium RF** | Voltado a clientes com um perfil mais moderado, uma vez que a expectativa de variação das cotas é maior do que as demais ofertas de renda fixa. Tem como objetivo proporcionar investimento com rendimento diferenciado no horizonte de longo prazo.

- **Composto 20** | Com a meta de obter rendimento e valorização diferenciados no longo prazo, assume riscos moderados nas operações, destinando de 15% a 20% em renda variável, notadamente em cotas de fundos de ações, e entre 80% e 85% dos recursos em renda fixa (títulos públicos e privados).

- **Composto 49** | De perfil arrojado, com meta de valorização no longo prazo, até 49% dos investimentos nesse fundo são alocados em renda variável (concentrando-se em cotas de fundos de ações) e ao menos 51% em renda fixa (títulos públicos e privados).

7 famílias

de fundos de investimento com composições distintas são mantidas pela companhia, com variadas estratégias de alocação

- **Composto 49D** | Nesta família de fundos com características de perfil arrojado e foco na valorização de patrimônio, os investimentos em renda variável são direcionados a papéis de empresas com bom histórico de pagamento de dividendos. Assim, até 49% dos recursos são aplicados em renda variável e 51%, no mínimo, em renda fixa.

- **Ciclo de Vida** | Considerado o mais moderno conceito de investimento no mercado de previdência privada, caracteriza-se por acompanhar os diferentes ciclos de vida do cliente. É baseado no conceito “piloto automático”, permitindo que especialistas da Brasilprev façam o rebalanceamento periódico nos percentuais de renda fixa e variável para proporcionar a melhor relação de risco e retorno ao longo dos anos. Quanto mais distante da data-alvo (data de realização do projeto), maior a exposição dos recursos em renda variável, uma vez que o tempo para superar eventuais oscilações financeiras será maior. Por outro lado, à medida que se aproxima a data de realização do projeto de vida, o fundo torna-se mais conservador, com alocação maior em renda fixa, focado em rendimento e proteção. Nessa família de fundos, a Brasilprev oferece três modalidades, com diferentes características, conforme o horizonte de tempo estabelecido pelos respectivos projetos de vida dos clientes: Ciclo de Vida 2020, Ciclo de Vida 2030 e Ciclo de Vida 2040.

Rentabilidade dos fundos

Nome do fundo	Taxa de administração (% a.a.)	12 meses (%)	24 meses (%)	36 meses (%)	48 meses (%)	60 meses (%)
FIX	3,40	9,35	17,41	20,22	28,98	40,42
FIX II	1,50	11,43	21,94	27,27	39,15	54,37
FIX III	3,00	9,78	18,35	21,67	31,06	43,24
FIX IV	2,50	10,32	19,53	23,50	33,69	46,85
FIX V	2,00	10,87	20,73	25,37	36,40	50,57
FIX VI	1,25	11,70	22,55	28,21	40,53	56,30
FIX VII	0,80	12,20	23,66	29,96	43,09	59,86
FIX VIII	0,70	12,31	23,90	30,32		
FIX IX	2,80	9,90	18,49			
FIX X	1,80	11,09	21,20			
FIX A	0,95	12,02	23,24	29,30	42,13	58,50
FIX C	1,00	11,98	23,16	29,18	41,95	58,26
Prev FIX	3,00	9,46	17,91	18,77	24,91	35,42
Clássico	1,00	12,28	23,40			
Clássico II	1,80	11,39	21,43			
Premium	1,25	9,15	20,57			
Ciclo de Vida 2020	2,00	6,09	16,11	3,48	24,02	25,97
Ciclo de Vida 2020 II	3,40	4,62	12,90	-0,79	17,25	17,42
Ciclo de Vida 2020 III	3,00	4,99	13,63			
Ciclo de Vida 2020 IV	2,50	5,48	14,72			
Ciclo de Vida 2020 E	1,25	6,86	17,82	5,79	27,72	30,68
Ciclo de Vida 2030	2,00	-1,50	4,30	-11,62	5,41	3,12
Ciclo de Vida 2030 II	3,40	-2,89	1,38	-15,32	-0,43	-3,97
Ciclo de Vida 2030 III	3,00	-2,77	1,94			
Ciclo de Vida 2030 IV	2,50	-2,31	2,94			
Ciclo de Vida 2030 E	1,25	-0,79	5,83	-9,67	8,53	6,95
Ciclo de Vida 2040	2,00	-4,32	-0,02	-15,86	-0,36	-4,68
Ciclo de Vida 2040 II	3,40	-5,66	-2,82	-19,37	-5,86	-11,22
Ciclo de Vida 2040 III	3,00	-5,24	-1,97			
Ciclo de Vida 2040 IV	2,50	-4,76	-0,97			
Ciclo de Vida 2040 E	1,25	-3,63	1,43	-14,01	2,58	-1,16
Composto 20	3,50	4,64	10,33	8,98	16,49	19,48
Composto 20 II	1,50	6,76	14,86	15,77	26,26	32,13
Composto 20 III	3,00	5,15	11,41	10,58	18,78	22,43
Composto 20 IV	2,50	5,64	12,48	12,19	21,09	25,42
Composto 20 V	2,00	6,23	13,73	14,06	23,76	28,87
Composto 49	3,00	-0,16	3,26	-1,15	5,47	1,59
Composto 49 II	2,00	0,83	5,34	1,87	9,78	6,81
Composto 49 III	1,50	1,01	5,81			
Composto 49 D	2,00	1,17	3,54	1,04	10,01	19,13
Composto 49 D II	1,50	1,62	4,49			
Composto 49 D E	1,25	1,91	5,08	3,31	13,31	23,61
Multimercado Especial	1,25	-0,70	8,00	-7,56	12,63	12,85

Resultados

Em 2015, a Brasilprev manteve o bom desempenho registrado nos últimos anos e obteve uma conquista inédita: a liderança do mercado em ativos sob gestão das modalidades PGBL e VGBL.

Captação líquida

A empresa manteve a liderança em captação líquida do mercado, que detém desde 2008, com 48,8% de *market share*. Este indicador refere-se à diferença entre o que é arrecadado e o que é resgatado pelos clientes e registrou R\$ 22,7 bilhões no fim de 2015, resultado 10,4% superior ao de 2014.

(Fonte: Quantum Axis)

Ativos sob gestão

A Brasilprev encerrou 2015 com R\$ 149,7 bilhões em ativos totais sob gestão, valor 32,1% acima do registrado no ano anterior, alcançando 27,9% de *market share*. Em ativos PGBL e VGBL, ou mercado vivo, a companhia conquistou a liderança inédita, somando R\$ 138,8 bilhões, um crescimento de 34,6% frente ao mercado, que cresceu 24,0%, finalizando o ano com 28,7% de *market share*.

(Fontes: FenaPrevi e Brasilprev)

Arrecadação

A Brasilprev manteve a liderança em arrecadação total do setor, alcançando R\$ 37,2 bilhões no exercício, volume 19% superior ao de 2014 e acima da média do mercado, que cresceu 18,1%. O *market share* nesse indicador foi de 37,7%. Nos produtos PGBL e VGBL, ocorreu aumento de 19,3% em relação ao ano anterior, frente a 19% do mercado, somando R\$ 36,7 bilhões em arrecadação.

(Fontes: FenaPrevi e Brasilprev)

Arrecadação por segmento

A arrecadação da Brasilprev no segmento individual foi de R\$ 30 bilhões, 17,4% a mais que em 2014, ao passo que o mercado cresceu 19%. No segmento menor – no qual a Brasilprev mantém a liderança do mercado em reservas desde 1997, quando criou pioneiramente esse produto, que representa, hoje, 34% dos planos individuais da empresa – arrecadou R\$ 1,2 bilhão, aumento de 10,9% diante de 9,4% do merca-

do. No empresarial, o valor chegou a R\$ 7,2 bilhões, um crescimento de 26,1% – índice superior ao de 2014 e acima do mercado, que registrou 12,3%.

(Fontes: FenaPrevi e Brasilprev)

Portabilidade

A portabilidade, mecanismo que permite ao cliente transferir a reserva acumulada para outro gestor de previdência complementar, também foi positiva durante o ano. A Brasilprev recebeu R\$ 1,8 milhão e cedeu R\$ 1,4 milhão, resultando em uma portabilidade líquida positiva de R\$ 422,5 mil.

(Fonte: FenaPrevi)

Reservas técnicas

O saldo das reservas técnicas evoluiu 32,5% em relação ao ano de 2014, frente a 22,2% da média do setor, totalizando R\$ 148,2 bilhões.

(Fontes: FenaPrevi e Brasilprev)

Distribuição do Valor Adicionado (DVA)

GRI G4-EC1

O DVA é uma demonstração financeira que apresenta, de forma sintética, a geração de riqueza e sua distribuição entre os *stakeholders* de uma companhia. Em 2015, o valor adicionado totalizou R\$ 16,07 bilhões, 58,5% superior ao de 2014, com a seguinte divisão: 86% para clientes, 6% para o governo (tributos), 5% para os acionistas, 2% em lucros retidos e 1% para os colaboradores.

As políticas de reinvestimento dos lucros e de distribuição de dividendos estão definidas no estatuto da companhia e são deliberadas em Assembleia Geral, sendo concedido aos acionistas um dividendo mínimo obrigatório não inferior a 25% do lucro líquido do exercício.

A Brasilprev é líder de mercado em ativos PGBL e VGBL, captação líquida e arrecadação

Distribuição do Valor Adicionado (R\$ milhões)

	2011	2012	2013	2014	2015
Clientes	3.616,8	5.263,7	2.473,80	8.298,4	13.845,8
Governo	314,8	397,9	476,6	762,9	963,1
Colaboradores	71,9	72,6	82,6	91,1	105,0
Acionistas (dividendos)	216,0	239,4	404,2	426,2	770,3
Lucro retido	169,7	244,6	178,3	561,1	385,2
Total	4.389,2	6.218,2	3.615,5	10.139,7	16.069,4

Gestão Socioambiental e de *Stakeholders*

Introdução GRI G4-24 | G4-25 | G4-26 | G4 DMA (Desempenho Econômico)

A atuação da Brasilprev com seus *stakeholders* é pautada por sua estratégia de sustentabilidade, que teve como ponto de partida a visão corporativa “ser líder e referência em previdência complementar no Brasil, admirada pela contribuição ao desenvolvimento sustentável das pessoas e do País”. Dessa forma, para disseminação constante desse posicionamento e alinhamento de todos os colaboradores e parceiros de negócios, a companhia definiu uma Carta de Diretrizes e uma Política de Sustentabilidade. Esses documentos formalizam os princípios que norteiam a gestão da sustentabilidade na empresa e servem como balizadores para a tomada de decisões. São macroprincípios desse tema:

- Atuar para gerar valor a todos os seus públicos de relacionamento
- Buscar continuamente incorporar em suas atividades diárias e em seus processos práticas que promovam o desenvolvimento sustentável
- Promover o diálogo ético e transparente em todas as relações
- Conscientizar e engajar seus colaboradores e parceiros de negócios com relação ao papel da sustentabilidade para a perenidade da empresa
- Valorizar oportunidades de negócio que possam contribuir para o desenvolvimento sustentável
- Promover a gestão responsável da carteira de investimentos, tendo em vista o dever fiduciário e os compromissos assumidos com os *stakeholders*, além do papel de investidor institucional da companhia



- Integrar iniciativas públicas voltadas ao tema sustentabilidade, assumindo compromissos com questões relevantes ao negócio da companhia
- Cooperar com outras organizações em iniciativas que visem encontrar soluções para desafios comuns que contribuam para o desenvolvimento sustentável das pessoas e do País
- Divulgar publicamente as Diretrizes de Sustentabilidade adotadas pela organização, bem como comunicar periodicamente a evolução de práticas da empresa que contribuam para o alcance de sua visão

A Brasilprev mantém relacionamento frequente e com abordagem estruturada com os *stakeholders* considerados estratégicos e pauta seus relacionamentos em valores como ética, transparência e equidade. O desenvolvimento das ações, que visam gerar valor para esses públicos, também está alinhado às premissas da filosofia Vida Ativa, que indica que, para viabilizar projetos de vida, é preciso estar atento a quatro dimensões: educação financeira, qualidade de vida, atitude empreendedora e responsabilidade social.

A educação financeira pressupõe que a boa administração dos recursos financeiros é vital para possibilitar o planejamento e a viabilização de projetos de vida. Mas de nada adianta poupar se não houver saúde e disposição. Por isso, a segunda dimensão é a qualidade de vida, essencial para que se possa aproveitar as conquistas e atingir metas, o que também exige atitude empreendedora: ela é a força motriz que estimula as pessoas a tirar seus planos do papel e concretizar propostas cada vez mais ousadas. E, para usufruir dessas realizações em sua plenitude, é importante colaborar para que a sociedade e o meio ambiente tenham um tratamento adequado, fruto de responsabilidade social, tornando esses projetos sustentáveis no longo prazo.

A atuação da Brasilprev com seus *stakeholders* é pautada por sua estratégia de sustentabilidade

Acionistas

A relação da Brasilprev com seus acionistas é pautada pelos princípios estabelecidos pela Política de Governança Corporativa da companhia, refletidos também na Carta de Diretrizes de Sustentabilidade. Gerar resultados crescentes e sustentáveis e manter uma relação de equidade, primando pela transparência, prestação de contas e responsabilidade corporativa do relacionamento, são compromissos da organização com esse importante *stakeholder*. A companhia preza pelo suporte e pela participação desse público na tomada de decisões e tem fóruns determinados para tais interações. Os principais são as reuniões das Assembleias Geral Ordinária e Extraordinária, em que são abordados assuntos estratégicos como ocupação de cargos eletivos e aprovação de modificações no estatuto e na prestação de contas (saiba mais em Governança Corporativa).

Há também encontros pontuais ao longo do ano para tratar de estratégias de negócios e resultados, bem como para promover a integração dos colaboradores com os representantes dos acionistas.

Clientes G4-DMA (Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade) | G4-DMA (Comunicação de marketing) | G4-DMA (Comunidades Locais - Setor Financeiro)

No relacionamento com seus clientes, a Brasilprev tem como proposta de valor o suporte consultivo, a conveniência e a *performance* superior na gestão de ativos. A companhia também reconhece seu papel na formação da cultura previdenciária e, por isso, busca ofertar a solução mais adequada à expectativa e ao perfil de cada cliente, investir na clareza e transparência dos serviços e acompanhar todo o ciclo de vida de cada contratante desde o momento de aquisição do plano até a fase de resgate dos recursos.

Em 2015, a estratégia de experiência e relacionamento com esse público, definida após um amplo estudo em 2014, foi tema de uma série de encontros, *workshops* e ações com foco nos colaboradores.

No primeiro semestre, foram divulgados para toda a empresa os resultados das pesquisas de satisfação com clientes nos canais internos e em fóruns (saiba mais em Pesquisas de Satisfação). No segundo, foram realizados 16

workshops com o tema Experiência do Cliente, que capacitaram 515 colaboradores no tema, o que corresponde a 87% do quadro da companhia. O conteúdo apresentava a metodologia de mapeamento da jornada do cliente e como cada profissional é responsável por construir a percepção e a satisfação desse público e fortalecer essa relação. A ação obteve a satisfação de 82% dos participantes.

No mês de setembro – quando é comemorado o Dia do Cliente – foi realizada internamente a Semana do Cliente, com conteúdo voltado às tendências de comportamento do consumidor brasileiro, incluindo aspectos legais, públicos específicos (como mulheres, homens e moradores de comunidades) e a digitalização no País. Foram dez palestras ministradas por profissionais convidados e também da companhia, totalizando mais de 700 participações. Ao fim, o evento obteve um alto índice de aprovação, com 95% de satisfação dos colaboradores.

Ainda no período, o Principal Financial Group (PFG) realizou pela primeira vez no Brasil a Conferência de Experiência do Cliente para a América Latina. O evento é realizado anualmente e, nessa edição, teve como foco a disseminação de conceitos e ideias de como melhorar a experiência desse importante público, desde a etapa que antecede a venda até o momento de pós-venda, passando por toda a cadeia de relacionamento. Colaboradores da Brasilprev, BB Seguridade e Claritas representaram o Brasil entre os 50 participantes – incluindo funcionários do PFG do México e do Chile.

Clientes corporativos

O ano de 2015 marcou importantes avanços no atendimento a empresas que oferecem planos de previdência da Brasilprev a seus colaboradores. A importância desse benefício para a atração e retenção de talentos já é reconhecida e a companhia busca oferecer opções que agreguem valor real às organizações e aos seus funcionários.

Assim, em 2015 foram criados produtos com maior adaptação à realidade dos clientes empresariais, além da estruturação de um sistema que traz maior mobilidade e autonomia aos consultores de previdência durante todo o processo de venda. Com a novidade, as demandas do cliente em relação ao desenho do plano são realizadas de maneira on-line, promovendo assim diversos benefícios, como redução do uso de papel e de traslados, bem como incremento da produtividade das equipes.

A Brasilprev conta com uma equipe de consultores especializada em atender o segmento corporativo. Eles oferecem suporte completo, desde a modelagem de planos, que podem ser customizados, passando pela implantação até a gestão do benefício. A equipe responsável por esse atendimento manteve-se em constante aprimoramento ao longo do ano, o que reflete na satisfação apontada pelos clientes corporativos.

Ações de educação financeira também são oferecidas para os funcionários das empresas contratantes, nas seguintes frentes:

Angariação: GRI G4-DMA (antigo FS16)



Palestras: divulgação dos planos empresariais com apresentações que visam disseminar a cultura de educação financeira e previdenciária para melhor planejamento e utilização dos recursos financeiros pessoais.



Material de apoio: manual do participante com conteúdo didático para ampliar a divulgação dos conceitos de educação financeira e previdenciária.

Programa de educação financeira:



E-learning: a plataforma Meu Projeto de Vida oferece curso on-line sobre planejamento orçamentário. O serviço é disponibilizado também para *prospects*.



Workshop Melhores Escolhas: voltado a clientes que estão próximos do período de finalização do ciclo laboral e da realização do projeto de vida e que aborda, entre outros, as mudanças nas finanças na fase pós-laboral, a educação previdenciária e a formação e preservação de reservas.

WWW.

Hotsite exclusivo para orientar colaboradores que deixam as empresas, mas que pretendem continuar contribuindo para o plano.

Acessibilidade GRI FS14

As 5,4 mil agências do Banco do Brasil seguem as Normas Técnicas de Acessibilidade da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Elas oferecem atendimento prioritário às Pessoas Com Deficiência (PCD) ou mobilidade reduzida (temporária ou definitiva), a idosos, gestantes, lactantes e aos que estão acompanhados de crianças de colo. Há facilidade de circulação e de acesso às dependências, aos guichês de caixa e aos terminais de autoatendimento para PCD ou pessoas com mobilidade reduzida (temporária ou definitiva) e prestação de informações sobre procedimentos operacionais aos que possuem deficiências sensoriais (visuais e auditivas). Devido à alta capilaridade do BB, com agências nas mais diversas localidades do Brasil, há o atendimento também a moradores de cidades com baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas.

A Central de Atendimento e a Ouvidoria da Brasilprev garantem a acessibilidade por meio de um número de telefone exclusivo para deficientes auditivos ou de fala, bem como um *chat* específico. O prédio da sede é adaptado para facilitar o acesso, com calçada adequada no entorno; iluminação complementar na rua paralela ao edifício; banheiro adaptado em cada andar do prédio para PCD; dois elevadores com barras laterais, áudio e botoeira em braille; demarcação de pisos táteis para deficientes visuais; corrimãos adaptados; tiras antiderrapantes nos degraus das escadas; plataforma elevatória externa; serviço de recepção; e portão com acesso para cadeirantes. Além disso, a sala para atendimento pessoal dos clientes está localizada no térreo, para facilitar ainda mais o acesso desse público.

Central de Atendimento

A Central de Atendimento da Brasilprev é reconhecida constantemente pela sua qualidade no atendimento. Em 2015, ganhou pela décima vez o Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente, o mais completo estudo de avaliação da qualidade dos serviços ao cliente no Brasil. Também renovou as certificações ISO 9001:2008 e Probare (Programa Brasileiro de Autorregulamentação) nas categorias Código de Ética e Maturidade de Gestão, que atestam a excelência no desempenho desse canal.

Durante o ano, a área também buscou aprimorar os serviços oferecidos. Como exemplo, manteve uma equipe dedicada e treinada especificamente para atender àqueles que desejavam informações sobre Imposto de Renda durante os meses de março e abril. Essa ação promoveu uma melhora considerável no tempo de atendimento, diminuindo de oito para quatro minutos a duração média de cada ligação, o que trouxe um incremento na eficiência operacional da área.

Também foi criada a ferramenta Business Information para auxiliar os atendentes em casos de dúvidas durante um atendimento, o que impacta diretamente o cliente, já que agiliza a obtenção de informações. Além disso, a área manteve os programas de treinamento duas vezes por semana, boletins com esclarecimentos das dúvidas mais frequentes e o Grupo de Operações Especiais (GOE) para tratar das demandas de clientes relacionadas à Central de Atendimento recebidas por meio da Ouvidoria e das redes sociais, bem como recepcionar aqueles que vão pessoalmente à sede da companhia. Em 2015, a central atendeu 850 mil ligações, recebeu 26 mil e-mails e manteve 9 mil contatos via *chat*.

Dados da Central de Atendimento (mil)

	2011	2012	2013	2014	2015
 Ligações	849	749	796	775	850
 E-mails	22	15	74	45	26
 Atendimentos via chat	44	54	11	13	9
Total	915	818	881	833	881



Marina (esquerda), Enzo (centro) e Bruno Lorenzetti (direita), clientes da Brasilprev

Ouvidoria

Certificada pela ISO 9001:2008, o que atesta suas boas práticas e qualidade, a Ouvidoria é responsável por solucionar com transparência e imparcialidade demandas dos clientes, principalmente aquelas de segunda instância (saiba mais em Governança Corporativa).

Site

O portal Brasilprev reúne, com linguagem clara e objetiva, diversos serviços para clientes e *prospects*, desde simulações para a escolha do plano até explicações sobre declaração do Imposto de Renda e como agir em casos de sinistro. Também é um importante canal de educação financeira e previdenciária, já que oferece conteúdo sobre finanças (como calculadora e cartilhas, entre outros materiais) e vídeos educativos.

A seção exclusiva para clientes permite gerar boletos para aportes e traz dados detalhados sobre rentabilidade de fundos, saldos, movimentações financeiras e extrato. O canal recebeu, em 2015, mais de 2,1 milhões de acessos, o que representou um crescimento de 24% em relação ao período anterior.

Celular

O telefone celular ganha cada vez mais importância entre os instrumentos de relacionamento com os clientes por conta da praticidade e funcionalidade. Em 2015, foram mais de 3,6 milhões de transações por esse meio, aumento de 101% sobre o total de 2014.

O serviço de SMS, por meio do qual são enviadas mensagens com dados sobre saldo, resgates, pendências de documentos e código de barras para pagamento de contribuições, também evoluiu 11% em comparação a 2014.

Terminais de autoatendimento do Banco do Brasil

Os clientes também podem acompanhar as movimentações de seus planos nos terminais de autoatendimento do Banco do Brasil, que somam mais de 44 mil unidades em todo o País. Em 2015, o número de consultas teve um aumento de 51% em relação a 2014, somando 533 mil.

Ações de relacionamento

A Brasilprev realiza uma série de eventos voltados para relacionamento com clientes, como palestras para orientação financeira e eventos culturais e esportivos. Entre as palestras, destaca-se a que aborda o tema Imposto de Renda, que, em 2015, contou com a presença de 450 pessoas. Na parte cultural, o espetáculo Disney on Ice passou por cinco capitais, reunindo 45 mil pessoas e, nos esportes, a Brasilprev apoia o Circuito Pedalar, cujo objetivo é promover a qualidade de vida e a mobilidade urbana.

Ao todo, no período, foram mais de 250 eventos, com a participação de cerca de 55 mil pessoas. **GRI G4-EC4 | G4-DMA (antigo FS16)**

Apoio aos gerentes do BB

Os gerentes do Banco do Brasil, principal canal de vendas da Brasilprev, são assistidos pela companhia por meio de treinamentos constantes que visam garantir uma venda de qualidade, um dos aspectos que orientam a proposta de valor da organização.

Nesse sentido, em 2015 foram realizados 385 treinamentos presenciais, que envolveram 7.539 participantes, além de 247 cursos remotos, com 6.540 gerentes. Esses profissionais contam ainda com o suporte especializado de 127 consultores alocados em várias cidades brasileiras e por atendimento telefônico a partir de uma ilha consultiva.

É realizada anualmente uma pesquisa de satisfação com esse público que, em 2015, apresentou resultados superiores aos conquistados no ano anterior. O crescimento deve-se, principalmente, ao aprimoramento constante e à experiência da equipe que atende a esse público (saiba mais em Pesquisas de Satisfação).

Colaboradores **G4-DMA (Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas) | GRI G4-DMA (Saúde e Segurança no trabalho) | G4-DMA (Emprego)**

Para o relacionamento com os seus colaboradores, a Brasilprev tem diretrizes que demonstram como a companhia atua e visa gerar valor para esse público. São elas:

- Promover a diversidade e a equidade, coibindo qualquer tipo de discriminação
- Manter um ambiente de trabalho que favoreça o diálogo e que esteja em linha com os interesses legítimos dos colaboradores
- Apoiar o desenvolvimento profissional dos colaboradores
- Primar pela saúde e segurança integrais da equipe
- Apoiar a viabilização dos projetos de vida dos colaboradores por meio de benefícios e conveniências que atendam às dimensões que fazem parte da filosofia Vida Ativa: educação financeira, qualidade de vida, atitude empreendedora e responsabilidade social
- Orientar sobre as condutas e comportamentos corporativos esperados por meio de seu Código de Conduta e Guia de Competências

385
treinamentos
presenciais, que
envolveram 7.539
gerentes do Banco
do Brasil, contribuíram
para garantir vendas
de qualidade

Em 2015, a área de Gestão de Pessoas empreendeu uma ampla revisão de estrutura e processos com o objetivo de aperfeiçoar sua atuação e seu desempenho, buscando maior alinhamento aos objetivos estratégicos da companhia.

No fim do período, um total de 587 colaboradores – sendo 544 colaboradores efetivos, 4 aprendizes, 6 diretores estatutários, 11 estagiários e 22 jovens cidadãos – formavam o quadro funcional da Brasilprev. Todos os colaboradores efetivos são CLT e trabalham em período integral. Os estagiários, jovens cidadãos e aprendizes atuam sob o regime de contrato específico. Conheça a divisão do público interno da Brasilprev por gênero (incluindo gestores) e região, assim como a rotatividade nos quadros a seguir:

Total de colaboradores por categoria funcional, gênero e região GRI G4-10

	2015		2014		2013		2012		2011	
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher
Diretor estatutário	6	0	6	0	6	0	6	0	6	1
Colaborador efetivo*	276	268	283	268	270	249	262	231	240	210
Estagiário	5	6	3	11	7	9	6	6	2	9
Em regime de meio período (Jovem Cidadão)	15	7	8	5	6	4	8	2	4	1
Aprendiz	1	3	0	1	2	2	3	1	3	1
Total	303	284	300	285	291	264	285	240	255	222

*Entre os gestores que compõem o quadro de colaboradores efetivos, 62% são do sexo masculino e 38% do sexo feminino.

	2015		2014		2013		2012		2011	
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher
Norte	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Nordeste	6	6	6	5	6	5	5	5	5	4
Sul	9	9	9	8	8	8	8	7	7	7
Sudeste	283	261	278	267	266	250	255	234	227	217
Centro-Oeste	6	6	6	5	6	5	5	5	5	4
Total	305	282	300	285	287	268	274	251	245	232

Número de contratações e rotatividade GRI G4-LA1

	2015	2014	2013	2012	2011
Número total de novos colaboradores	72	93	98	136	84
Taxa de novas contratações (%)	13,14	16,80	18,53	27,04	18,22
Faixa etária Menos de 30 anos	34	42	62	62	44
Faixa etária De 30 a 50 anos	36	43	32	60	35
Faixa etária Mais de 50 anos	2	8	4	14	5
Mulheres	36	44	49	57	32
Homens	36	49	49	79	52
Região Sul	1	2	0	1	1
Região Sudeste	67	85	96	132	81
Região Centro-Oeste	2	4	2	2	2
Região Norte	0	2	0	0	0
Região Nordeste	2	0	0	1	0
Número total de pessoas que saíram da companhia	73	67	70	92	101
Rotatividade (<i>turnover</i> – %)	13,32	14,52	16,18	23,98	23,07
Faixa etária Menos de 30 anos	20	20	25	32	34
Faixa etária De 30 a 50 anos	48	37	39	49	55
Faixa etária Mais de 50 anos	5	10	6	11	12
Mulheres	33	28	30	38	43
Homens	40	39	40	54	58
Região Sul	1				
Região Sudeste	70	67	70	92	101
Região Centro-Oeste	2				
Região Norte	0				
Região Nordeste	0				

Obs.: 100% dos colaboradores efetivos e aprendizes são cobertos pelo acordo de negociação coletiva e têm assegurado o direito de associação sindical. **GRI G4-11**

Valorização dos profissionais

Para a Brasilprev, fomentar a clara percepção e o reconhecimento do papel dos colaboradores na trajetória da companhia é essencial para a satisfação desse público. O objetivo estratégico de atrair, valorizar e reter talentos reforça esse posicionamento e inclui uma série de programas, em várias vertentes: conhecimento pessoal, oportunidades internas, estímulo à cultura de alto desempenho e ações de qualificação. O fio condutor de todas as iniciativas é o alinhamento dos funcionários em relação à estratégia, aos objetivos, resultados e assuntos que impactam a empresa e seu mercado de atuação.

Entre outras ações, o diálogo com os profissionais da companhia também é feito por meio da Pesquisa de Clima, realizada anualmente com vistas a entender as necessidades e os desejos de todos e criar um melhor ambiente corporativo (saiba mais em Pesquisas de Satisfação).

Capacitação GRI G4-DMA (Treinamento e Educação)

A Brasilprev disponibiliza para seus colaboradores programas de capacitação técnica e comportamental que incluem cursos, palestras e *workshops* – externos ou realizados internamente, presenciais ou no formato on-line. O Plano de Desenvolvimento Individual (PDI), como uma das etapas do Ciclo de Desempenho que todos os colaboradores efetivos percorrem ao longo do ano, pauta a definição de temas dos cursos oferecidos pela companhia. Além desses, os direcionadores estratégicos da empresa, assim como a Pesquisa de Clima e as Avaliações de Desempenho, também são considerados para determinar o conteúdo dos cursos.

Em 2015, 70% dos profissionais participaram de 72 ações de formação, com investimentos de R\$ 907 mil. A média foi de dois treinamentos por colaborador, totalizando 5.588 horas.

Número médio de horas de treinamento GRI G4-LA9

Categoria funcional	Total de colaboradores (média de horas frequentadas)	Total de colaboradoras – mulheres (média de horas frequentadas)	Total de colaboradores – homens (média de horas frequentadas)
Estratégico	18	43	8
Tático	17	16	17
Especialista	3	4	2
Administrativo/Técnico	9	9	9
Total	10	10	10

Há ainda o programa de Subsídio Educacional, que agrega cursos de graduação, pós-graduação (*latu sensu* e *strictu sensu*) e idiomas, que contemplou 79 colaboradores, sendo que 21 se formaram durante o ano. Para a iniciativa, foram alocados recursos da ordem de R\$ 366 mil.

Outra ação implementada em 2015 foi o Programa de Desenvolvimento de Lideranças Estratégicas (PDLE). A iniciativa, oferecida a diretores estatutários, diretor técnico e superintendentes, contou com o apoio de duas consultorias externas que promoveram encontros com avaliações, sessões de *coaching* e elaboração dos Planos de Desenvolvimento Individual (PDI). O PDLE somou, aproximadamente, 1.000 horas de capacitação. Como fruto desse trabalho, foi estruturado o Plano de Desenvolvimento Organizacional, que orientará a elaboração da visão da liderança da Brasilprev, preparando a companhia para as necessidades futuras.

Em linha com o compromisso de permitir o contínuo aperfeiçoamento profissional de suas equipes, a empresa irá aumentar em 2016 o alcance de sua plataforma de gerenciamento de aprendizagem, denominada Núcleo de Desenvolvimento. Assim, treinamentos, vídeos e informações poderão ser acessados pelos colaboradores pelo celular ou por *tablets*.

Protagonismo

GRI G4-LA11 | G4-DMA (Treinamento e Educação)

O incentivo ao protagonismo dos colaboradores em relação ao próprio desenvolvimento e evolução de suas carreiras é promovido constantemente pela companhia, a exemplo do Ciclo de Desempenho. A ferramenta de gestão é dividida em sete fases e tem como bases a transparência, a objetividade e a equidade na avaliação de *performance* dos profissionais. Nesse processo, as metas de cada colaborador são definidas visando ao alinhamento com a estratégia da companhia e analisadas em diálogos com os gestores, que consideram também a avaliação em relação aos comportamentos esperados pela empresa.

Em 2015, todos os colaboradores foram convidados a responder um questionário que auxilia no mapeamento de competências e tendências comportamentais e proporciona autoconhecimento e desenvolvimento. Nos *workshops* realizados com todos os gestores, foi apresentado o valor da ferramenta para gestão das equipes e, junto aos colaboradores, a importância de entendimento dos resultados apresentados como um direcionador do seu autodesenvolvimento.

Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira (2015) GRI G4-LA11

Categoria funcional	Total de colaboradores		Número de colaboradores avaliados		Colaboradores avaliados (%)	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Estratégico	16	6	16	6	100	100
Tático	47	33	46	33	98*	100
Especialista	7	2	7	2	100	100
Administrativo/Técnico	217	225	214	225	99*	100
Total	287	266	283	266	99	100

*Não participaram da avaliação de desempenho somente os colaboradores com menos de seis meses de admissão.

Reconhecimento

Como todos os anos, a Brasilprev manteve a celebração de datas especiais entre seu público interno como uma das características de sua gestão. Em 2015, o grande destaque foi a campanha Empresa Líder, realizada em comemoração à conquista da liderança do mercado em ativos sob gestão nas modalidades PGBL e VGBL. Atingida no mês de março, a marca foi divulgada a todos no Encontro de Colaboradores e, para dar início às comemorações, os presentes no evento puderam votar na banda que tocaria na festa de fim de ano da companhia, tendo sido Jota Quest a escolhida. Em maio, a sede da companhia foi ambientada com o tema da ação e os colaboradores foram homenageados com um troféu personalizado com seu nome. Além disso, o jogador de vôlei Giba passou em todas as áreas para cumprimentar as pessoas, tirar fotos e interagir de líder para líder.

Benefícios e conveniências GRI G4-LA2

Os colaboradores efetivos e estagiários da Brasilprev contam com conveniências e benefícios planejados em linha com a filosofia Vida Ativa. Eles visam contribuir para o desenvolvimento pessoal e profissional, facilitar o cuidado com a saúde/proteção do profissional e de sua família e incentivar a atenção com as finanças, além de buscar pela qualidade de vida e o lazer.

Entre esses incentivos estão o Programa de Assistência ao Empregado (PAE – orientação psicológica, financeira e jurídica), jornada de trabalho flexível, pagamento quinzenal, folga no dia do aniversário, curso para futuros mamães e papais, biblioteca, academia, quadra poliesportiva e churrasqueira, entre outros. Já para preservar a saúde dos colaboradores, a empresa promove a realização de exames clínicos que são analisados de forma integrada e auxiliam no planejamento das ações de promoção de qualidade de vida realizadas pela companhia.

Também são disponibilizados benefícios definidos pelo acordo coletivo, como auxílio-creche, seguro-saúde e Plano de Participação de Resultados (PPR).

Entre os resultados obtidos, tanto pela gestão qualificada da companhia como por esses diferenciais, está a retenção de talentos. Em 2015, 93% das 15 mulheres que saíram de licença-maternidade continuaram empregadas na Brasilprev 12 meses após seu retorno ao trabalho e, entre os cinco homens que usufruíram da licença-paternidade (incluindo a possibilidade de trabalho remoto), a taxa foi de 100%. **GRI G4-LA3**

Bruno (esquerda) e Claudio (direita)
Germano, clientes da Brasilprev



A atenção com a segurança das equipes também refletiu em zero caso de doença ocupacional e nenhum óbito em 2015. Na Região Sudeste, houve três casos leves de lesões, envolvendo duas mulheres (0,6%) e um homem (0,2%). Nas demais regiões não houve taxa de lesões para empregados próprios e terceirizados e o número de dias de absenteísmo no ano de 2015 foi de 2.054. **GRI G4-LA6**

Nosso Brasilprev GRI G4-EC3

Alinhada à missão de oferecer soluções de segurança financeira para viabilizar projetos de vida, a Brasilprev concede aos colaboradores efetivos o plano de previdência Nosso Brasilprev. O benefício é ofertado na opção contribuição definida e nas modalidades PGBL e VGBL, proporcionando também condições diferenciadas para filhos de colaboradores na contratação do Brasilprev Júnior.

Além da contrapartida depositada pela companhia, de acordo com o percentual aportado pelo colaborador, são disponibilizadas taxas de administração exclusivas, isenção da taxa de carregamento, pensão ao cônjuge, ao companheiro ou aos dependentes com idade até 21 anos e pecúlio 100% custeado pela empresa.

Ao completar três anos de casa, o colaborador efetivo passa a ter direito a 40% do saldo constituído pela companhia e, a partir de sete anos, a 100%, sendo que o valor pode ser utilizado após o desligamento ou para aposentadoria. Em 2015, a contribuição total da Brasilprev ao plano somou R\$ 2.126.491,00, o que representa um depósito mensal médio de R\$ 177.208,00, maior que o registrado em 2014, de R\$ 176.791,00.

A companhia também propõe preparação para a fase pós-laboral, ofertando um *workshop* de educação financeira para os colaboradores acima de 45 anos. Entre outros temas, o encontro aborda as mudanças nas finanças e a preservação de patrimônio, bem como a importância de avaliar novas oportunidades que surgem nesse momento de vida, como uma segunda carreira ou a abertura de negócio próprio. **GRI G4-LA10 | G4-DMA (antigo FS16)**

Programa de Estágio

Em 2015, a Brasilprev contratou 11 estagiários, dos quais seis foram efetivados. O programa, cuja principal meta é incrementar o processo de aprendizagem e desenvolver competências organizacionais, inclui calendário de encontros periódicos entre estudantes e orientadores com o apoio da área de Gestão de Pessoas. Além da remuneração, os estagiários recebem seguro-saúde, seguro de vida, auxílio-refeição e auxílio-transporte.

Programa Aprendiz

O projeto, que atende à determinação do Ministério do Trabalho de contratação de aprendizes conforme o percentual de colaboradores da companhia, contempla jovens de 14 a 24 anos que estejam cursando o ensino fundamental ou médio. Os aprendizes recebem, além da remuneração, vale-transporte, seguro-saúde, seguro odontológico, seguro de vida, auxílio-alimentação, auxílio-refeição, folga no dia do aniversário e direito ao uso da academia. Eles também participam de um curso técnico sobre o negócio da Brasilprev ao longo do período, qualificando sua atuação profissional.

Jovem Cidadão

GRI G4-S01 | G4-DMA (Comunidades Locais)

O programa é uma iniciativa do governo paulista cujo objetivo é dar a alunos da rede pública de ensino médio a oportunidade de ingressar no mercado de trabalho sob as condições de um estágio remunerado. Para realizar o contrato, há uma parceria firmada entre a Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho (SERT), as escolas nas quais os estudantes estão matriculados e os pais dos jovens.

Com idades entre 16 e 21 anos, eles têm, além da oportunidade do primeiro emprego remunerado, benefícios como vale-refeição, seguro-saúde e auxílio-transporte e são acompanhados pela área

**Alinhada à sua missão,
a Brasilprev concede
aos colaboradores efetivos
o plano de previdência
Nosso Brasilprev**



Marquinho (esquerda) e Marcos (direita)
Bittencourt, clientes da Brasilprev

de Gestão de Pessoas por entrevistas mensais. Eles também são beneficiados pelo programa de voluntariado da companhia, participando de aulas ministradas por colaboradores. A iniciativa denominada Voluntário Cidadão visa contribuir para o desenvolvimento profissional e pessoal dos jovens (leia mais no capítulo Sociedade). Em 2015, 24 adolescentes atuaram na Brasilprev em diversas áreas, como Operações, Administrativa e Comercial. Também no ano, jovens que já tinham trabalhado na companhia foram contratados: três deles como aprendizes e três como temporários, o que representa 25% dos jovens que participaram do programa em 2014.

Fornecedores GRI G4-12 | G4-13 | G4-DMA **(Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos) | G4-DMA (Investimentos)**

A Brasilprev pauta sua atuação com os fornecedores na ética e na transparência, com base em processos orientados para a imparcialidade e a concorrência leal. Em 2015, a gestão dos parceiros comerciais evoluiu com a criação da Gerência de Fornecedores, que passou a reunir, em uma mesma área, incumbências como compras, contratos, liberação de pagamentos e gestão de ativos fixos. Como primeiros passos dessa nova estrutura, a área estabeleceu metas que envolviam a revisão

dos dados cadastrais e a criação de *dashboards* para controle de todas as etapas do fornecedor na companhia, além da análise das atividades que envolvem desde a escolha até o monitoramento da qualidade do serviço prestado, com métricas desenvolvidas especialmente para isso.

Nessa linha de evolução, a companhia também aperfeiçoou a gestão de riscos focada nesse público, com vistas a garantir que as parcerias não envolvam empresas que não cumprem suas responsabilidades legais e sociais. No fim do ano, uma organização especializada em gestão de terceiros foi contratada para apoiar esse trabalho, tendo o papel de orientar e educar os parceiros que não estejam adequados às diretrizes da companhia.

Também como uma forma de relacionamento com esse público, a Brasilprev realiza anualmente o Encontro de Fornecedores. Em 2015, o evento abordou assuntos como o canal Ouvidoria de Fornecedores e a Gestão de Serviços Terceirizados, com panoramas internacional e nacional desse tipo de contrato de trabalho, além da sustentabilidade com foco na importância da mobilização para o consumo consciente e a adoção de novos hábitos.

Na ocasião, as empresas contratadas foram convidadas a renovar a adesão a um Termo de Compromisso da organização, que tem como objetivo divulgar as práticas que a Brasilprev adota, valoriza e recomenda. Os fornecedores que empregam prestadores de serviço alocados na sede da companhia puderam conhecer, em primeira mão, uma ferramenta on-line de gestão de fornecedores que foi disponibilizada a todos. A ação obteve a participação de 48 empresas e o índice de satisfação foi de 98,1%.

Para garantir o cumprimento de leis e normas, os contratos firmados com a Brasilprev têm cláusulas padrão que formalizam o compromisso com diretrizes anticorrupção e sobre responsabilidade social, descrevendo itens como respeito à legislação trabalhista; direitos humanos (a não contratação de mão de obra que envolva a exploração de trabalho forçado ou infantil); repúdio a práticas de discriminação; respeito às normas de segurança e de medicina do trabalho; bem como a preservação do meio ambiente. Em 2015, do total de 334 contratos vigentes, cerca de 70% – contratos para serviços de longo prazo ou de acordo a condição de pagamento, uma vez que esses casos podem incorrer em riscos para a companhia – possuíam cláusulas de garantia de cumprimento de aspectos de direitos humanos. Aqueles que não tinham essa declaração se referem a licenças de *software*, concessionárias de energia e telefonia, entre outros que não são flexíveis ao modelo estabelecido pela companhia. **GRI G4-HR1**

A transparência e o diálogo franco e aberto são garantidos pela Ouvidoria do Fornecedor, um canal formal direto, participativo, isento e confidencial aberto a sugestões, reclamações e elogios por carta ou e-mail.

No fim do período, a companhia mantinha 940 fornecedores ativos, com os quais realizou negócios da ordem de R\$ 139,8 milhões. Além desses, a empresa tem 62 corretores autônomos cadastrados que podem comercializar os planos da Brasilprev. **GRI G4-12**

O relacionamento com os fornecedores é pautado pela ética e pela transparência

Entidades do setor, regulador e governo

GRI G4-16 | G4-EC8 | G4-DMA (Impactos econômicos indiretos) | G4-DMA (Concorrência desleal) | G4-DMA (Políticas públicas) | G4-DMA (Conformidade - Responsabilidade pelo produto) | G4-DMA (Privacidade do cliente) | G4-DMA (Conformidade - Sociedade)

A Brasilprev atua de forma estruturada e constante com entidades do segmento e órgãos governamentais como forma de apoiar e se envolver no aprimoramento constante das atividades do mercado de previdência privada. O relacionamento da companhia com esses públicos é orientado por uma política interna que detalha papéis e responsabilidades para a interação com esses *stakeholders*, a imprensa e os investidores. Além disso, um normativo interno regula e estabelece um fluxo de comunicação e gestão do conhecimento com esses órgãos.

A companhia considera estratégica sua participação nesses fóruns, pois ajuda a definir os rumos do mercado de previdência, o que impacta diretamente as atividades e o desempenho da organização. O envolvimento em discussões a respeito da Resolução CMN 4.444 e do Prev Saúde é um dos exemplos.

Por isso, a Brasilprev é associada e mantém posição na diretoria estatutária da Federação Nacional de Previdência Privada e Vida (Fena-Previ), organização civil sem fins lucrativos que congrega e representa empresas e entidades atuantes no território nacional nos segmentos de previdência privada e de seguros de pessoas. Também é afiliada à Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg). Os colaboradores da

Brasilprev ainda integram atividades e mantêm diálogo com a Superintendência Nacional de Seguros Privados (Susep), órgão regulador do mercado de atuação da empresa, por meio de grupos de trabalhos.

Em 2015, contribuindo para o amadurecimento de discussões relevantes para o setor, o Principal Financial Group convidou um dos maiores especialistas do mundo em demografia e geopolítica do século XXI, Richard Jackson, para apresentar o estudo O Envelhecimento Global e a Segurança Previdenciária nos Economias Emergentes para membros do setor de previdências aberta e fechada. Fundador e presidente da Global Aging Institute (GAI), organização de pesquisa e educação sem fins lucrativos, ele participou da 7ª Conseguro, realizada pela Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg).

Sociedade GRI G4-S01 | G4-DMA (Comunidades locais) | G4-DMA (Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade) | G4-DMA (Comunicação de marketing) | G4-DMA (Comunidades locais - Setor financeiro)

Com forte participação no mercado de previdência – indústria que administra ativos de longo prazo que financiam o desenvolvimento do Brasil –, a Brasilprev se posiciona como um importante investidor institucional, com papel relevante na indução de mudanças positivas na sociedade. Nesse contexto, reconhece sua atuação como agente transformador pautando seu relacionamento pelas seguintes diretrizes:

GRI G4-EC8 | G4-DMA (antigo FS1)

- Apoiar iniciativas e projetos sociais que busquem o desenvolvimento sustentável e estejam alinhadas ao contexto operacional do negócio da companhia.

- Incentivar o engajamento dos colaboradores em iniciativas sociais.

- Dialogar com a comunidade do entorno, buscando contribuir para práticas sustentáveis e relevantes para a região.

- Disseminar conceitos sobre educação financeira com o objetivo de tornar a população cada vez mais consciente sobre a necessidade de poupança de longo prazo, bem como sobre os produtos e serviços que comercializa, primando pela clareza e transparência.

Alinhada a esse posicionamento, a companhia integra e subscreve compromissos e acordos voluntários com instituições e organizações com as quais compartilha princípios e valores. Desde 2008, apoia o Pacto Global, reforçando a responsabilidade de incorporar ao seu negócio práticas pautadas pelo respeito aos direitos humanos, às relações de trabalho, ao meio ambiente e ao combate à corrupção. É associada ao Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social e detém, desde 2009, o direito de uso do selo do Programa Empresa Amiga da Criança, concedido pela Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança e do Adolescente, em função das iniciativas voltadas a esse público.

Também subscreve desde 2005 o CDP, iniciativa internacional sem fins lucrativos que atua com o respaldo de investidores institucionais (como a Brasilprev), solicitando às empresas que mensurem, divulguem e compartilhem informações sobre suas práticas relacionadas às mudanças climáticas, à água e às florestas. **GRI G4-15**

Formação de cultura previdenciária

Em sua estratégia de sustentabilidade, a Brasilprev contempla três prioridades: formação de cultura previdenciária, investimentos responsáveis e gestão responsável. Como uma empresa que trabalha com a acumulação de recursos para o longo prazo, a companhia reconhece seu papel como indutora da educação financeira da população como forma de incentivo ao planejamento para acúmulo de recursos, consumo consciente e viabilização de projetos de vida. Nesse sentido, leva à sociedade conteúdo alinhado a esse tema por diversos meios, entre eles:

A estratégia de sustentabilidade da Brasilprev tem como prioridades a formação de cultura previdenciária, investimento responsável e gestão responsável



Luiza Aquino Ferreira, cliente da Brasilprev

• Projetos de Vida na Ponta do Lápis

Desde 2010, a Brasilprev realiza o Projeto de Vida na Ponta do Lápis, em parceria com a Trevisan Escola de Negócios. A ação foi desenvolvida em linha com o compromisso de contribuir para a formação da cultura previdenciária na sociedade e, por meio de palestras gratuitas, aborda a importância do planejamento financeiro e da poupança de recursos para o longo prazo. Os encontros duram 1 hora e 30 minutos e são conduzidos por universitários que passam por treinamentos para se tornar multiplicadores do tema. O público-alvo são estudantes de escolas públicas e privadas, membros de associações de bairros e outras entidades da capital e do ABC paulista que recebem, ao fim, um resumo do conteúdo e também a sugestão de acessar uma planilha de planejamento no Portal Brasilprev. Em 2015, o projeto atingiu a marca de 58 mil pessoas, 1.295 palestras e foi reconhecido com o Selo ENEF, concedido pela Estratégia Nacional de Educação Financeira, iniciativa liderada por organizações do governo e da sociedade civil. A ação destaca empresas que contribuem para o fortalecimento da cidadania, a solidez do sistema financeiro nacional e a tomada de decisões conscientes por parte dos cidadãos. O projeto também foi

selecionado, pela primeira vez, para o Programa Benchmarking Brasil, da Mais Projetos Socioambientais, que concedeu 28 prêmios a empresas de diversos segmentos e localizadas em diferentes cidades do Brasil. **GRI FS14 I**
G4-DMA (antigo FS16)

A ação social Projeto de Vida na Ponta do Lápis foi reconhecida com o Selo ENEF, iniciativa do governo e da sociedade civil

• Canais digitais

O ano foi marcado pelo lançamento do aplicativo Projetos de Vida. Com cerca de 23 mil *downloads*, a ferramenta visa, por meio de simulações, auxiliar no planejamento de projetos de vida como a conquista da casa própria, a realização de intercâmbio no exterior ou o pagamento da faculdade dos filhos.

Já o canal corporativo da companhia no YouTube disponibiliza vídeos educativos sobre diversos temas, abordados em seus diferentes aspectos: serviços oferecidos aos clientes, produtos, educação financeira e histórias reais de clientes que realizaram seu projeto com o plano Brasilprev. Em 2015, foram criados novos vídeos de serviços digitais na companhia e no Banco do Brasil. Com esses lançamentos, a empresa mantém um acervo com cerca de 125 vídeos publicados que somaram, no exercício, mais de 320 mil visualizações.

Desde maio de 2015, a Brasilprev também atua ativamente com sua *fanpage* no Facebook. Com conteúdos focados em produtos, educação financeira, projetos de vida e divulgação dos principais patrocínios, é também um importante canal para disseminação de informações alinhadas ao papel de formação da cultura previdenciária na sociedade. A página finalizou o ano com 73 *posts*, que receberam 393 comentários, 39.019 curtidas e 1.915 compartilhamentos e alcançaram 2.550.715 usuários do Facebook, atingindo a marca de mais de 50 mil fãs. **GRI G4-EC7 | FS14 | G4-DMA (antigo FS16)**

• Publicações GRI FS14 | G4-DMA (antigo FS16)

A cartilha *Previdência Sem Mistério* explica, de forma didática e objetiva, como funcionam os planos de previdência, lista as opções de investimento oferecidas e destaca aspectos que devem ser observados durante a contratação. O material está disponível para *download* no portal Brasilprev, na seção Sobre a Previdência, e recebeu aproximadamente 160 mil acessos durante 2015.

Além dessa publicação, patrocinou o especial de previdência privada da revista *Você S/A*, que visa à disseminação de conceitos e valores relacionados à poupança de longo prazo. O encarte foi distribuído para mais de 65 mil pessoas: assinantes das revistas *Exame* e *Você S/A*, força de vendas e participantes do Circuito Pedalar.

Projetos apoiados com recursos incentivados GRI G4-EC4

A Brasilprev utiliza mecanismos de renúncia fiscal para apoiar projetos que visam fomentar a educação, a cultura, o esporte e a qualidade de vida na sociedade. Em 2015, os recursos da ordem de R\$ 19.934.107,97 foram direcionados para projetos aprovados pelas leis Rouanet, do Esporte, Pronon, Pronas/PCD, além da Lei do Idoso e do Conselho Estadual dos Direitos da Criança e do Adolescente (Condeca).

Mecanismo de incentivo	Número de projetos apoiados	Valor investido (R\$)
Conselho Estadual dos Direitos da Criança e do Adolescente (Condeca)	3	2.634.671,60
Lei de Incentivo ao Esporte	3	2.921.783,90
Lei do Idoso	1	1.529.610,48
Lei Rouanet	11	11.695.000,00
Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon)	1	822.910,10
Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (Pronas/PCD)	2	330.131,89

Conselho Estadual dos Direitos da Criança e do Adolescente (Condeca)

Por meio do Condeca, com o qual a companhia está contribuindo com doações pela primeira vez, foi priorizado o apoio a projetos sociais voltados à educação e ao trabalho. Foram contempladas as seguintes instituições, cujas ações serão realizadas ao longo de 2016:

- **Instituto da Oportunidade Social** | O projeto Capacitação Profissional para Estudantes e Pessoas com Deficiência na Área de Tecnologia da

Informação visa promover a inclusão produtiva de jovens e Pessoas Com Deficiência (PCD) em situação de vulnerabilidade social por meio de capacitação tecnológica e profissional. O objetivo é realizar uma inserção qualificada em áreas urbanas, contribuindo diretamente para a redução da pobreza e desigualdade social. Aproximadamente 700 jovens de 14 a 18 anos serão beneficiados com esse projeto.

- **Educadores sem Fronteiras I** O programa Navegando para um Futuro Sustentável oferece educação complementar para crianças, adolescentes e jovens do Ensino Fundamental II e Médio matriculados na escola formal na região do Jardim Ângela e adjacências, na cidade de São Paulo. São aulas transdisciplinares para ampliação do acesso a bens sociais, culturais e ambientais. A instituição é apoiada pela Brasilprev desde 2009 e a doação realizada em 2015 beneficiará mais de 80 crianças e adolescentes em 2016.

- **Congregação Israelita Paulista I** Com duração de 12 meses e com mais de 190 crianças inscritas, o projeto Aprendizagem, Conhecimento como Ferramenta de Transformação procura incentivar uma relação saudável com a aprendizagem. O objetivo é que, ao fim do Ensino Fundamental, os participantes tenham desenvolvido hábitos de estudo e adquirido conteúdos estruturantes do conhecimento em matemática, português e ciências, estando preparados para optar pelos desafios escolares ou profissionalizantes que desejarem.

Lei do Idoso

A Brasilprev destina recursos incentivados a projetos por meio da Lei do Idoso desde 2013. As iniciativas são avaliadas de acordo com os benefícios de educação, trabalho e qualidade de vida, além de premissas alinhadas à missão e à visão da companhia. Em 2015, a Brasilprev renovou seu apoio ao Hospital de Câncer de Barretos com o projeto “Amparo ao Idoso”. O objetivo é promover qualidade de vida para os pacientes internados, com ações de integração e confraternização com seus familiares.

Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon)

Por meio do Pronon, a companhia apoiará a pesquisa Estudos de Perfis Microbianos em Tumores Humanos do Hospital A.C. Camargo – Fundação Antônio Prudente, que terá duração de três anos. A proposta é contribuir para a identificação de agentes etiológicos envolvidos em diversos tipos de câncer, além de potenciais marcadores de evolução da doença e previsão de efeitos colaterais da quimioterapia e da radioterapia, permitindo tratamentos mais adequados e com menor sofrimento para os pacientes.

Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (Pronas/PCD)

A companhia destinou, em 2015, aportes por meio da Lei Pronas/PCD para incentivar, durante 2016, dois projetos do Instituto da Oportunidade Social (IOS). O IOS capacita jovens da rede pública de ensino e PCD em regras de negócios e Tecnologia da Informação, monitorando e apoiando a empregabilidade, bem como contribuindo para a formação de cidadãos mais produtivos e conscientes. O projeto Visão Profissional, destinado a 80 pessoas, oferecerá o Programa IOS de Capacitação para pessoas cegas, com foco em administração e tecnologia da informação. O segundo projeto é Inclusão Produtiva de Pessoas com Deficiência, que beneficiará 40 pessoas com deficiência física a partir dos 16 anos.

Lei Rouanet e Lei de Incentivo ao Esporte

Por meio da Lei Federal de Incentivo à Cultura (Lei Rouanet) e da Lei de Incentivo ao Esporte, a companhia apoiou a realização de diversos espetáculos teatrais, musicais, produção de filme, exposições e atividades esportivas. Dentre os projetos apoiados durante o período, destacam-se:

- **Plano Anual de Atividades de 2015 da Pinacoteca I** A Pinacoteca do Estado de São Paulo completou 110 anos de existência em 2015 e é um dos museus mais ativos do País: com mais de 25 exposições ao ano, recebeu 616.143 mil visitantes em 2015 e mantém um acervo de 10 mil obras. O patrocínio da Brasilprev contribuiu para a produção das exposições temporárias, a manutenção do Núcleo de Ações Educativas, a aquisição de obras de arte e demais projetos especiais, como publicações e organizações de seminários e cursos. O destaque foi a exposição A Paisagem na Arte: 1690-1998 – Artistas Britânicos na Coleção da Tate, que levou mais de 106 mil visitantes entre os meses de julho e outubro de 2015.

• **O Quebra-Nozes** | Em 2015, a Brasilprev apresentou a 32ª edição do espetáculo de *ballet* O Quebra-Nozes, um clássico universal de dança que faz parte do calendário de espetáculos natalinos das grandes capitais do mundo. Em São Paulo, contou com interpretação da Cisne Negro Cia. de Dança em uma temporada composta de 16 apresentações para um público de mais de 15.800 espectadores. O projeto contou também com diversas ações sociais, entre elas uma sessão inclusiva com recursos de acessibilidade para portadores de necessidades especiais e disponibilização de ingressos gratuitos para mais de 940 espectadores de ONGs e escolas públicas.

• **Circuito Pedalar** | Patrocinado pelo quarto ano consecutivo pela companhia, o passeio ciclístico é voltado para a família e tem o objetivo de promover o lazer e estimular a utilização da bicicleta no dia a dia, além de incentivar o uso racional do transporte em favor da mobilidade urbana. O projeto foi realizado nas cidades de São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte e Brasília, contando com mais de 19 mil inscritos.

Programas de voluntariado

Alinhada à diretriz de incentivar o engajamento dos colaboradores em atividades sociais, a Brasilprev concede até oito horas ao ano para que esse público atue em ações internas e externas durante o expediente. O programa engloba as seguintes iniciativas:

Voluntário Cidadão | Os voluntários ministram aulas destinadas ao desenvolvimento pessoal e profissional de jovens com idades entre 16 e 21 anos que atuam na empresa, integrantes do programa Jovem Cidadão, do governo paulista.

Contadores de Histórias | Em parceria com instituições do entorno da sede da Brasilprev, colaboradores voluntários estimulam a leitura entre

crianças de três a 12 anos. A companhia fornece os livros e adereços usados nas atividades, que procuram proporcionar momentos lúdicos e cooperar com o desenvolvimento cultural do público beneficiado.

Horta Comunitária | Durante um encontro com todos os colaboradores, realizado em dezembro de 2015, uma horta comunitária com 600 ervas aromáticas e chás foi plantada pela equipe da companhia. As plantas, que foram disponibilizadas na sede da Brasilprev, serão cuidadas por um grupo de voluntários que farão a rega, a adubação, a retirada de ervas daninhas e os novos plantios.

Projetos de Vida na Ponta do Lápis | Os colaboradores apoiam a disseminação de boas práticas de educação financeira em instituições do entorno da Brasilprev por meio de palestras.

Campanhas internas de doações

A companhia realiza, todos os anos, campanhas para arrecadar produtos que são doados a instituições parceiras de acordo com a necessidade identificada pela área de Responsabilidade Social e procurando atender, de maneira rotativa, o maior número possível delas. Além das mobilizações para angariar agasalhos e presentes de Natal, outros alvos foram definidos em 2015: alimentos, livros infantis e materiais de higiene e limpeza. Ao todo, foram cinco campanhas que, em 68 dias, arrecadaram 1.687 itens, entre livros infantis e materiais de higiene e limpeza adulto e infantil. Além disso, 3,8 toneladas de agasalhos e alimentos, 561 brinquedos e 200 cestas básicas foram entregues a crianças e seus familiares de uma comunidade carente na campanha de Natal.

Meio Ambiente

A Carta de Diretrizes de Sustentabilidade da Brasilprev inclui três resoluções que definem como a companhia age para minimizar seus impactos no meio ambiente. A primeira diz respeito ao desenvolvimento contínuo de práticas que contribuam para esse fim, incluindo a promoção do tema entre os colaboradores e parceiros de negócios; a segunda reforça a importância da racionalidade

A Brasilprev desenvolve continuamente práticas e processos para minimizar seus impactos no meio ambiente

no uso de recursos, de forma a manter a eficiência operacional e a preservação do meio ambiente; e a terceira define que a empresa deve atuar no combate às mudanças climáticas por meio da adoção de práticas de ecoeficiência.

Esses compromissos são reforçados pela adesão ao Pacto Global, acordo patrocinado pela Organização das Nações Unidas (ONU) que tem a defesa do meio ambiente como um dos seus princípios, e pela participação como investidor institucional na organização internacional denominada CDP, que trabalha com as forças de mercado para motivar empresas e cidades a medir e divulgar seus impactos sobre mudanças climáticas, água e florestas para, dessa forma, diminuí-los.

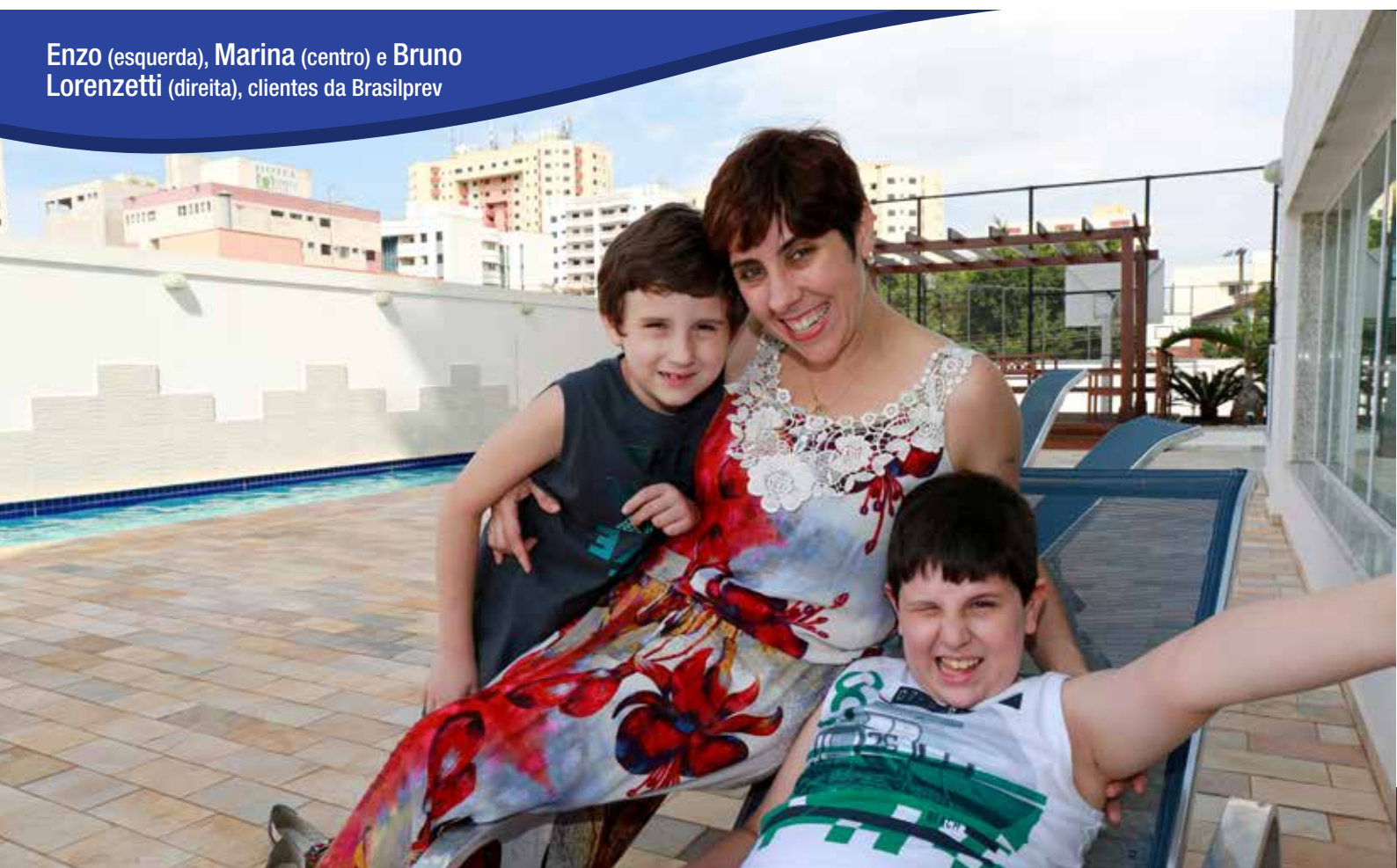
Internamente, a Brasilprev realiza todos os anos o inventário de emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE). A iniciativa leva em conta a quantidade de combustível usada na frota de automóveis, em serviços de frete, táxis e viagens aéreas, o consumo de energia elétrica, o uso de óleo diesel no gerador e o descarte de lixo orgânico. Para compensar as suas emissões, a companhia adquire, desde 2012, créditos de carbono do projeto Cerâmica Lara/Sustainable

Carbon (que promove benefícios sociais, ambientais e econômicos) e se mantém responsável por uma área de floresta nativa com seis hectares, localizada no município de Barra do Turvo, no interior do Estado de São Paulo.

Algumas iniciativas, como a coleta seletiva, o desligamento de elevadores em horários de menor circulação, a instalação de salas de videoconferências para reduzir as viagens áreas e reuniões externas e a promoção de hábitos responsáveis como o de apagar a luz ao deixar um ambiente, têm ajudado a companhia a reduzir indicadores de gestão ambiental.

Alinhado ao posicionamento de educação da companhia para o tema, em 2015 foram realizadas para os colaboradores palestras sobre a escassez de água, em parceria com o Instituto Akatu. Além de conscientizar sobre os problemas da crise hídrica, vivida de maneira mais intensa no último ano, os encontros abordaram a importância da adoção de medidas de redução de consumo no longo prazo. A Brasilprev também implementou ações para economizar água e energia durante o ano, reduzindo a pressão das torneiras e descargas e usando temporizadores nos chuveiros dos vestiários, entre outras ações.

Enzo (esquerda), Marina (centro) e Bruno Lorenzetti (direita), clientes da Brasilprev



Prêmios e Reconhecimentos

A cada ano, a Brasilprev recebe o aval de conceituadas organizações setoriais e veículos de imprensa. Em 2015, a busca constante por inovação, o cuidado e a transparência que orientam a interlocução com os clientes e o aprimoramento das boas práticas de gestão foram destaque.

Reputação

- **Anuário Inovação Brasil** | Realizada pelo *Valor Econômico* em parceria com a consultoria Strategy&, a publicação listou as 100 instituições mais inovadoras do País. A Brasilprev ficou em 47º lugar, sendo a única do setor de Previdência Privada e a quarta no segmento de Serviços Financeiros.

- **Prêmio Segurador Brasil** | Considerado referência no mercado nacional de seguros e realizado pela Brasil Notícias Editora e Comunicação Empresarial, destacou a Brasilprev na categoria Líder de Mercado em Previdência Privada.

- **Programa Benchmarking Brasil** | A Brasilprev entrou pela primeira vez, em 2015, no *ranking* do Programa Benchmarking Brasil. O projeto, que está em sua 13ª edição, é uma das

mais respeitadas certificações de sustentabilidade do Brasil. Em 2015, recebeu 58 inscrições e destacou 28 *cases benchmarking*, entre eles o Projeto de Vida na Ponta do Lápis, da Brasilprev, que dissemina conceitos de educação financeira e já atingiu mais de 58 mil pessoas.

- **Selo ENEF** | Concedido pela Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF) – liderada por representantes de órgãos do governo e da sociedade civil – pela realização do Projeto de Vida na Ponta do Lápis, ação que promove palestras gratuitas de educação financeira e é realizada em parceria com a Trevisan Escola de Negócios.

- **Marcas de Quem Decide** | A iniciativa, promovida pelo *Jornal do Comércio do RS*, premia as marcas mais importantes do Rio Grande do Sul e reconheceu a Brasilprev, pela 13ª vez consecutiva, como a preferida dos gaúchos no segmento de previdência privada.

Produtos

- **Prêmio Mercado de Seguros – Troféu Gaivota de Ouro** | O prêmio reconheceu a companhia em quatro categorias: Excelência e empresa líder em previdência complementar com benefícios que atraem a motivação de profissionais qualificados; Excelência e mérito na composição de ativos em PGBL e VGBL com indicador acima de R\$ 115 bilhões – dados FenaPrevi; Excelência em crescimento – mérito geral em vendas de previdência privada aberta nos planos PGBL e VGBL; e Excelência – Liderança e Pioneirismo em planos de previdência para jovens – Brasilprev Júnior Empresarial. Concedido anualmente, o troféu é uma iniciativa da revista *Seguro Total*.

Serviços

- **Prêmio Consumidor Moderno** | A Brasilprev venceu, pela décima vez, o prêmio Excelência em Serviços ao Cliente na categoria Previdência e Capitalização. Concedido pela revista *Consumidor Moderno* e pelo Instituto GFK, o troféu destaca empresas que investem na prestação de serviços e adotam a melhor estratégia de atendimento aos clientes.

- **Prêmio Ouvidorias Brasil** | A Brasilprev foi reconhecida como Destaque na 4ª edição do Prêmio Ouvidorias Brasil. O prêmio é promovido pela Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (ABRAREC), com o apoio da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO) e da revista *Consumidor Moderno*.

- **Melhores Fornecedores para RH 2015** | A editora Gestão e RH incluiu a Brasilprev na lista dos 300 Melhores Fornecedores para RH 2015 pelos serviços oferecidos no setor de Benefícios/Previdência Privada.

- **Certificações** | Após passar por uma auditoria da Fundação Vanzolini, representante da International Organization for Standardization, que tem sede na Suíça, a Central de Atendimento da Brasilprev renovou a certificação ISO 9001:2008, obtida pela primeira vez em junho de 2010. A área também recebeu novamente o Selo de Ética, que avalia a conformidade com as diretrizes do Código de Ética do Programa Brasileiro de Alta Regulamentação (Probare), documento que segue a legislação vigente e as normas do Código de Defesa do Consumidor. Além disso, recebeu o nível quatro em Maturidade de Gestão, também pelo Probare.

Gestão

- **100 Melhores Empresas em Cidadania Corporativa** | A lista, promovida pela Gestão e RH Editora, elencou a Brasilprev entre as empresas que promovem a responsabilidade socioambiental, a ética, o bom relacionamento com *stakeholders*, a qualidade de vida no trabalho e as políticas inclusivas.

Clientes desta Publicação



**BRUNO E CLAUDIO
GERMANO**



LUIZA AQUINO FERREIRA



**MARQUINHOS E MARCOS
BITTENCOURT**



**ENZO, MARINA E
BRUNO LORENZETTI**

Sumário de Conteúdo GRI



CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS			
Conteúdos padrão gerais	Página/Resposta	Verificação externa	Pacto Global
ESTRATÉGIA E ANÁLISE			
G4-1	6	Não houve verificação externa.	
G4-2	26	Não houve verificação externa.	
PERFIL ORGANIZACIONAL			
G4-3	12	Não houve verificação externa.	
G4-4	31	Não houve verificação externa.	
G4-5	13	Não houve verificação externa.	
G4-6	12	Não houve verificação externa.	
G4-7	12	Não houve verificação externa.	
G4-8	12	Não houve verificação externa.	
G4-9	12	Não houve verificação externa.	
G4-10	48	Não houve verificação externa.	6
G4-11	49	Não houve verificação externa.	3
G4-12	31, 53, 54	Não houve verificação externa.	
G4-13	53	Não houve verificação externa.	
G4-14	26	Não houve verificação externa.	
G4-15	55	Não houve verificação externa.	
G4-16	54	Não houve verificação externa.	
ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES			
G4-17	3	Não houve verificação externa.	
G4-18	3	Não houve verificação externa.	
G4-19	3	Não houve verificação externa.	
G4-20	3	Não houve verificação externa.	
G4-21	3	Não houve verificação externa.	
G4-22	3	Não houve verificação externa.	
G4-23	3	Não houve verificação externa.	

CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS			
Conteúdos padrão gerais	Página/Resposta	Verificação externa	Pacto Global
ENGAJAMENTO DE <i>STAKEHOLDERS</i>			
G4-24	42	Não houve verificação externa.	
G4-25	42	Não houve verificação externa.	
G4-26	3, 42	Não houve verificação externa.	
G4-27	3	Não houve verificação externa.	
PERFIL DO RELATÓRIO			
G4-28	3	Não houve verificação externa.	
G4-29	3	Não houve verificação externa.	
G4-30	3	Não houve verificação externa.	
G4-31	3	Não houve verificação externa.	
G4-32	3	Não houve verificação externa.	
G4-33	3	Não houve verificação externa.	
GOVERNANÇA			
G4-34	16	Não houve verificação externa.	
ÉTICA E INTEGRIDADE			
G4-56	14, 21	Não houve verificação externa.	10

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS					
Aspectos materiais	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	Página/Resposta	Omissões	Verificação externa	Pacto Global
CATEGORIA: ECONÔMICA					
Desempenho econômico	G4-DMA	37, 42		Não houve verificação externa.	
	G4-EC1	41		Não houve verificação externa.	
	G4-EC2	38		Não houve verificação externa.	7
	G4-EC3	52		Não houve verificação externa.	
	G4-EC4	47, 57		Não houve verificação externa.	
Impactos econômicos indiretos	G4-DMA	37, 54		Não houve verificação externa.	
	G4-EC7	39, 57		Não houve verificação externa.	
	G4-EC8	15, 37, 54, 55	Indicador parcialmente atendido por não conter informações sobre questões de mensuração dos impactos econômicos indiretos para a organização.	Não houve verificação externa.	

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS					
Aspectos materiais	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	Página/Resposta	Omissões	Verificação externa	Pacto Global
CATEGORIA: SOCIAL					
SUBCATEGORIA: Práticas trabalhistas e trabalho decente					
Emprego	G4-DMA	47		Não houve verificação externa.	
	G4-LA1	49		Não houve verificação externa.	6
	G4-LA2	51		Não houve verificação externa.	
	G4-LA3	51		Não houve verificação externa.	6
Saúde e segurança no trabalho	G4-DMA	47		Não houve verificação externa.	
	G4-LA6	52		Não houve verificação externa.	
Treinamento e educação	G4-DMA	49, 50		Não houve verificação externa.	
	G4-LA9	50		Não houve verificação externa.	6
	G4-LA10	52		Não houve verificação externa.	
	G4-LA11	50		Não houve verificação externa.	6
Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas	G4-DMA	16, 47		Não houve verificação externa.	
	G4-LA16	Em 2015, a empresa registrou 25 ações trabalhistas, sendo cinco solucionadas no próprio exercício. Ainda no ano, 13 processos trabalhistas iniciados em períodos anteriores foram resolvidos.		Não houve verificação externa.	
SUBCATEGORIA: Direitos humanos					
Investimentos	G4-DMA	26, 53		Não houve verificação externa.	
	G4-HR1	54		Não houve verificação externa.	2
Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos	G4-DMA	16, 53		Não houve verificação externa.	
	G4-HR12	Não foram registradas ou solucionadas queixas e reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos em 2015.		Não houve verificação externa.	1

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS					
Aspectos materiais	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	Página/Resposta	Omissões	Verificação externa	Pacto Global
SUBCATEGORIA: Sociedade					
Comunidades locais	G4-DMA	52, 55		Não houve verificação externa.	
	G4-S01	52, 55		Não houve verificação externa.	1
	G4-S02	Não há relato na Brasilprev de impactos negativos.		Não houve verificação externa.	1
Combate à corrupção	G4-DMA	26		Não houve verificação externa.	
	G4-S03	28		Não houve verificação externa.	10
	G4-S04	28	Indicador parcialmente atendido por não conter as informações quantitativas no modelo requerido.	Não houve verificação externa.	10
	G4-S05	28		Não houve verificação externa.	10
Políticas públicas	G4-DMA	26, 54		Não houve verificação externa.	
	G4-S06	A Brasilprev não faz contribuições a partidos políticos ou políticos.		Não houve verificação externa.	10
Concorrência desleal	G4-DMA	54		Não houve verificação externa.	
	G4-S07	A Brasilprev não foi alvo, em 2015, de ações judiciais desse tipo.		Não houve verificação externa.	
Conformidade	G4-DMA	26, 54		Não houve verificação externa.	
	G4-S08	No ano foram registrados casos de não conformidade com leis e regulamentos, que não tiveram valor relevante e já foram solucionados.		Não houve verificação externa.	
Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade	G4-DMA	43, 55		Não houve verificação externa.	
	G4-S011	Não foram registrados ou solucionados casos desse tipo na companhia em 2015.		Não houve verificação externa.	

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS					
Aspectos materiais	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	Página/Resposta	Omissões	Verificação externa	Pacto Global
SUBCATEGORIA: Responsabilidade pelo produto					
Rotulagem de produtos e serviços	G4-DMA	24, 31		Não houve verificação externa.	
	G4-PR3	31		Não houve verificação externa.	
	G4-PR4	Não foi registrada em 2015 não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços.		Não houve verificação externa.	
	G4-PR5	24		Não houve verificação externa.	
Comunicação de marketing	G4-DMA	43, 55		Não houve verificação externa.	
	G4-PR7	Não houve casos de comunicação que resultassem em algum tipo de não conformidade com reguladores em 2015.		Não houve verificação externa.	
Privacidade do cliente	G4-DMA	26, 54		Não houve verificação externa.	
	G4-PR8	No âmbito da Susep e do Judiciário, não foram registradas reclamações de violação de privacidade e perda de dados dos clientes.		Não houve verificação externa.	
Conformidade	G4-DMA	54		Não houve verificação externa.	
	G4-PR9	A Brasilprev não recebeu no exercício multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos aos seus produtos.		Não houve verificação externa.	

SUPLEMENTO SETORIAL					
Aspectos materiais	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	Página/Resposta	Omissões	Verificação externa	Pacto Global
CATEGORIA: Setor Financeiro					
Portfólio de produtos e serviços	G4-DMA (antigo FS1)	38, 55		Não houve verificação externa.	
	G4-DMA (antigo FS2)	37		Não houve verificação externa.	
	G4-DMA (antigo FS4)	Não há treinamento específico para essa prática. As áreas buscam constantemente o autodesenvolvimento participando de eventos e encontros temáticos, entre outros.		Não houve verificação externa.	
	G4-DMA (antigo FS5)	37, 38		Não houve verificação externa.	
	FS6	13, 32, 33		Não houve verificação externa.	
Auditoria	G4-DMA (antigo FS9)	18		Não houve verificação externa.	
Controle acionário ativo	G4-DMA	37			
	FS10	37		Não houve verificação externa.	
	FS11	37		Não houve verificação externa.	
Controle acionário ativo	G4-DMA (antigo FS12)	A Brasilprev não possuía, no ano, aplicação de recursos em veículos/ instrumentos financeiros que lhe fornecesse direito a voto nas companhias investidas.		Não houve verificação externa.	
Comunidades locais	G4-DMA	43, 55			
	FS13	35		Não houve verificação externa.	
	FS14	35, 45, 56, 57		Não houve verificação externa.	
Rotulagem de produtos e serviços	G4-DMA (antigo FS15)	31		Não houve verificação externa.	
	G4-DMA (antigo FS16)	44, 47, 52, 56, 57		Não houve verificação externa.	

Créditos

Coordenação Geral

Gerência de Comunicação Corporativa e Responsabilidade Social

Texto e edição

TheMediaGroup/KMZ Conteúdo

Consultoria GRI, projeto gráfico, design e revisão

TheMediaGroup

Fotos

Luiz Doro

Tradução

IntelliBizTraduções

Central de Relacionamento

Para esclarecer dúvidas e saber mais sobre os planos da Brasilprev

Telefone: 0800 729 7170

Para deficientes auditivos ou de fala: 0800 729 0150

Ouvidoria

Telefone: 0800 727 7109

Para deficientes auditivos ou de fala: 0800 727 7120

Site: www.brasilprev.com.br

Endereço: Rua Alexandre Dumas, 1.671 – CEP: 04717-004 – São Paulo (SP)

BRASILPREV