

Relatório Anual 2011
Brasilprev

Este documento apresenta o conteúdo integral do Relatório Anual
disponibilizado no hotsite www.brasilprev.com.br/ra2011

SUMÁRIO

● Mensagem da Diretoria	4
● Perfil Organizacional	
- Perfil da empresa	6
- Perfil dos acionistas	7
- Missão, Valores e Visão	8
● Principais Indicadores de Desempenho	9
● Estratégia	
- Análise estratégica	13
- Panorama Econômico	15
- Perspectivas	16
- Produtos e Serviços	17
- Diferenciais Competitivos e Ativos Intangíveis	18
● Gestão	
- Modelo de Gestão	20
- Ferramentas de Gestão	22
- Pesquisas de Satisfação	24
● Governança Corporativa	
- Governança Corporativa	26
- Gestão de Riscos	34
● Análise Econômico-financeira	
- Investimentos	37
- Gestão de Ativos	38
- Tabela de Rentabilidade dos Fundos em 2011	42
- Resultados	43
● Relacionamento com Públicos Estratégicos	
- Acionistas	46
- Clientes	46
- Colaboradores	49
- Fornecedores	57
- Sociedade (com DVA)	58
● Desempenho Ambiental	64
● Prêmios e Reconhecimentos	66

Sobre este Relatório

O Relatório Anual 2011 da Brasilprev retrata os resultados econômico-financeiros integrais e consolidados obtidos ao longo do exercício de 2011, compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro, bem como as iniciativas socioambientais da companhia neste período.

Em continuidade ao relatório de 2010, este documento abrange todas as operações da companhia no território brasileiro e seu conteúdo foi elaborado a partir de informações fornecidas pelas respectivas áreas, com posterior aprovação da Diretoria e do Conselho de Administração.

Seu objetivo é apresentar para clientes, acionistas, parceiros, colaboradores e sociedade em geral informações de maneira clara e objetiva, em linha com os princípios da transparência e da boa governança, que orientam todas as ações da Brasilprev.

Para celebrar os 18 anos de atuação completos pela empresa em 2011, este Relatório tem como tema a maioria da Brasilprev. São apresentados clientes com 18 anos que, assim como a companhia, têm experiências de vida e histórias para contar, bem como projetos a serem conquistados ao longo dos próximos anos.

A todos, uma boa leitura!

Para mais informações sobre o Relatório Anual 2011 da Brasilprev:

comunicacao_corporativa@brasilprev.com.br.

Importante: esta publicação não apresenta alterações significativas em relação à estrutura de negócio da Brasilprev, tampouco ajuste de dados já divulgados ou métodos de elaboração do relatório anual anterior. Houve somente pequenos ajustes na ordenação dos capítulos, mas que ainda permitem a comparação de desempenho com anos anteriores.

MENSAGEM DA DIRETORIA

Ao completar 18 anos em 2011, a Brasilprev celebra sua maioridade destacando-se pelo perfil inovador, solidez, *know-how* e, principalmente, pelo crescimento consistente e sustentável desses anos.

A arrecadação total da companhia, que já atende a mais de 1,4 milhão de clientes, manteve-se acima da média de mercado em 2011, atingindo R\$ 11,7 bilhões. Esse resultado, somado ao baixo índice de resgates, garantiu à Brasilprev a manutenção da liderança em captação líquida, conquistada em 2008. Os ativos sob gestão também cresceram, atingindo a marca de R\$ 49,2 bilhões, uma evolução de 32,2% em relação a 2010 e acima da média de mercado, que foi de 20,5%.

Outro destaque foi o reconhecimento da *performance* dos fundos de investimento da Brasilprev apontado pelas consultorias Standard & Poor's e pelo Centro de Estudos em Finanças da FGV-SP, publicados respectivamente nas revistas ValorInveste e Você S/A. Em ambas as avaliações, a companhia foi classificada com a maior quantidade de fundos com 5, 4 e 3 estrelas, representando desempenho acima da média do mercado e, portanto, rentabilidades diferenciadas aos nossos clientes.

Concentramos boa parcela dos nossos esforços ao longo do ano para aperfeiçoar a qualidade dos serviços e proporcionar maior comodidade aos participantes de nossos planos. Aumentamos a disponibilidade da Central de Atendimento, reformulamos a *homepage* do portal Brasilprev e, aos correntistas do Banco do Brasil, facilitamos o acesso às informações sobre seu plano Brasilprev com a utilização dos mesmos dados utilizados para acesso à conta-corrente do Banco, apenas para citarmos alguns exemplos.

Para oferecer ainda mais conveniências nos próximos anos, investimos no aprimoramento dos processos internos, em novas plataformas tecnológicas e na capacitação de nossos colaboradores. Em conjunto com esses profissionais, também sedimentamos os Valores da companhia, definindo claramente Nosso Jeito de Ser e Nossos Compromissos.

No âmbito social, a Brasilprev reiterou seu compromisso com o Pacto Global e manteve o apoio a programas com foco em educação financeira, uma das dimensões fundamentais para a realização de projetos de vida.

Ao longo do ano, superamos obstáculos, alcançamos diversas metas e conquistamos resultados de destaque, sempre baseados em fundamentos de longo prazo para garantir crescimento sustentável. Nessa empreitada, contamos com o comprometimento de nossos colaboradores, com a dedicação da rede de distribuição do Banco do Brasil, com o suporte dos fornecedores, bem como com o apoio dos acionistas, a quem agradecemos pela parceria, e, principalmente, aos nossos clientes, pela confiança.

Todas as conquistas e realizações desse período, e dos nossos 18 anos de história, trazem a convicção de que estamos trilhando o caminho certo para ajudar a viabilizar cada vez mais projetos de vida e nos tornarmos líder e referência no mercado de previdência complementar brasileiro.

A Diretoria

PERFIL ORGANIZACIONAL**✓ Perfil da Empresa**

Criada em 1993, a Brasilprev Seguros e Previdência S.A. é uma das três maiores empresas de previdência complementar do Brasil e a única dedicada exclusivamente a esse segmento. Sociedade anônima de capital fechado, a companhia é controlada por dois grandes acionistas: a BB Seguros Participações S.A., que pertence ao conglomerado Banco do Brasil, e a PFG do Brasil Ltda., braço brasileiro do Principal Financial Group, uma das principais instituições financeiras norte-americanas, com forte atuação nos setores de previdência e seguridade.

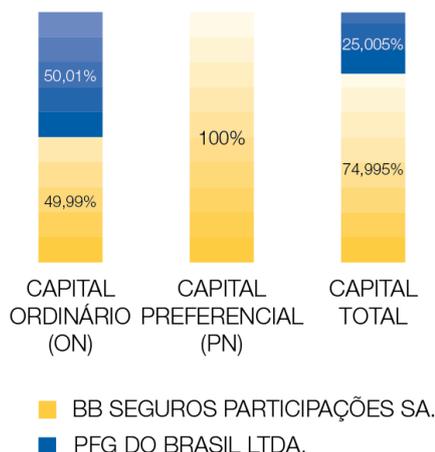
Com sede na capital paulista e atuação em todo o território nacional, a Brasilprev comercializa planos de previdência complementar aberta para pessoas físicas e jurídicas, nas modalidades Plano Gerador de Benefício Livre (PGBL) e Vida Gerador de Benefício Livre (VGBL). Embora seja uma empresa jovem, que completou 18 anos de existência em 2011, sua carteira atingiu mais de 1,4 milhão de clientes no final de 2011 – 89% no segmento individual (dos quais, 28% em produtos para crianças e jovens) e 11% em planos empresariais.

Para atender a esse público, a companhia mantém uma estrutura dinâmica e moderna, e conta com uma equipe de 477 colaboradores – entre eles, um grupo especializado de 82 consultores comerciais distribuído por todas as regiões do País –, alocados em dois edifícios da capital paulista, além da parceria com o Banco do Brasil para a comercialização de seus produtos na rede de agências.

Líder em captação líquida (arrecadação menos resgates) nas modalidades PGBL e VGBL desde 2008, a Brasilprev acumulou ativos da ordem de R\$ 49,2 bilhões no final de 2011, com alta de 32,2% no ano – número que supera o aumento médio do mercado, de 20,5%. Esse desempenho é reflexo de sua administração ágil e eficiente, aliada à solidez, credibilidade e ao *know-how* de seus acionistas, da ampla rede de distribuição do Banco do Brasil, da rentabilidade diferenciada obtida nos fundos de

investimento que abrigam os recursos de seus clientes e da postura inovadora no lançamento de produtos e serviços.

Composição acionária



✓ Perfil dos Acionistas

Banco do Brasil

O Banco do Brasil foi a primeira instituição bancária a operar no país e hoje, com mais de 200 anos de história, é a maior instituição financeira da América Latina. Está presente fisicamente em 23 países e dispõe de rede própria com mais de 5,2 mil agências, além do maior parque de terminais de autoatendimento da América Latina (43 mil unidades). Conta com a colaboração de 122 mil profissionais para atender a 56 milhões de clientes e administrar 36,1 milhões de contas-correntes. Com mais de R\$ 981 bilhões de ativos no encerramento de 2011, o Banco superou o papel de agente tradicional de crédito e atualmente figura como catalisador do desenvolvimento econômico e sustentável do País. (Veja mais em www.bb.com.br)

Principal Financial Group

O Principal Financial Group® é líder global em produtos de gestão de investimentos, incluindo serviços de previdência, seguros e gestão de recursos. O Principal oferece a seus clientes, entre pessoas físicas, jurídicas e instituições, uma vasta gama de produtos e serviços, incluindo previdência, gestão de recursos e seguros, por meio de uma família de empresas de serviços financeiros. Fundado em 1879 e membro da FORTUNE 500, o Principal tem sob gestão US\$ 335 bilhões em ativos e atende a 18 milhões de clientes em todo o mundo, contando com escritórios na Ásia, Austrália, Europa, América Latina e nos Estados Unidos. É listado na Bolsa de Valores de Nova Iorque (NYSE) sob o *ticker* (símbolo) PFG e, desde 1999, participa do capital social da Brasilprev. (Para mais informações, visite o site: www.principal.com)

✓ Missão, Visão e Valores

Missão

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

Valores

Os Valores compõem a cultura de uma organização e, na Brasilprev, eles estão divididos em dois grandes grupos que visam orientar 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

- ✓ Integridade
- ✓ Qualidade
- ✓ Desenvolvimento
- ✓ Resultados Sustentáveis
- ✓ Dedicção ao Cliente

• **Nosso Jeito de Ser** são atitudes e comportamentos que marcam a personalidade dos colaboradores que atuam na companhia

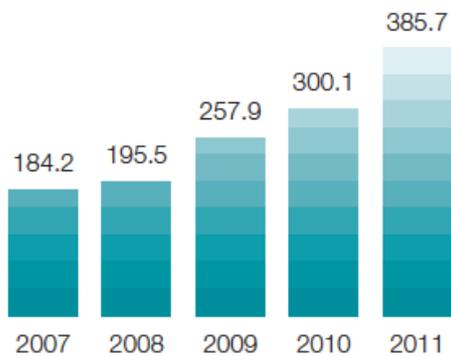
- ✓ Comprometidos
- ✓ Parceiros
- ✓ Empreendedores
- ✓ Positivos
- ✓ Inovadores

Visão

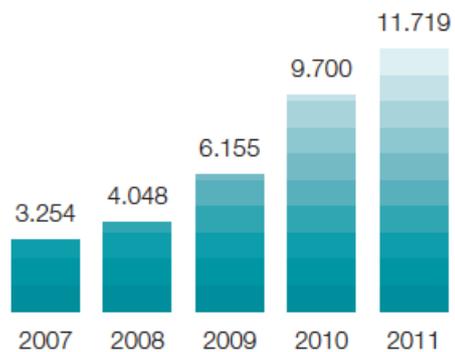
Ser líder e referência em previdência complementar no Brasil, admirada pela contribuição ao desenvolvimento sustentável das pessoas e do País.

PRINCIPAIS INDICADORES DE DESEMPENHO

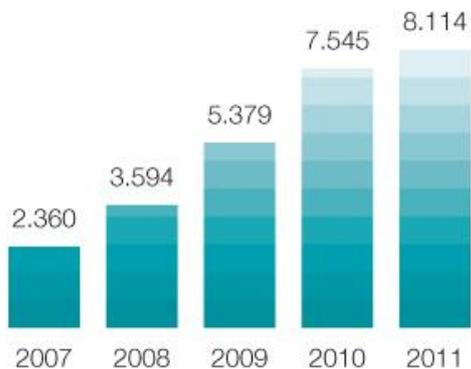
Lucro líquido R\$ MM



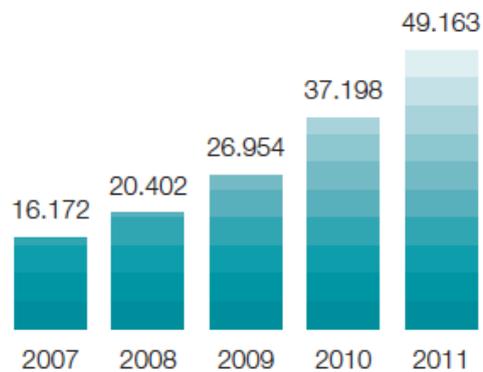
Arrecadação R\$ MM



Captação Líquida
R\$ MM

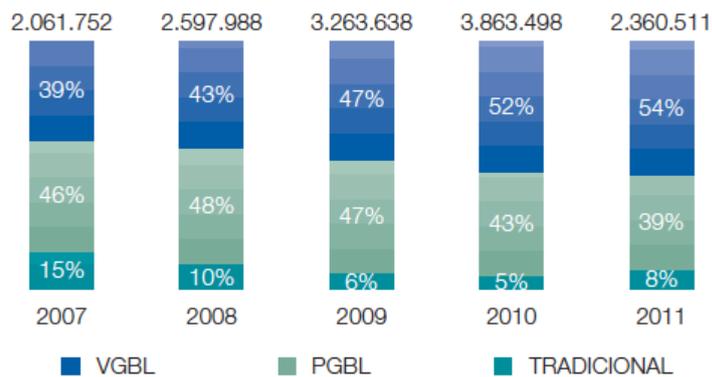


Ativos sob gestão R\$ MM

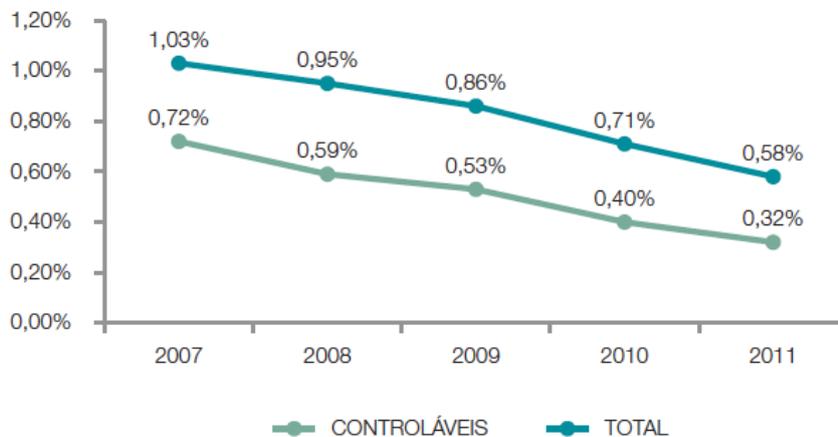


FONTE: QUANTUM AXIS

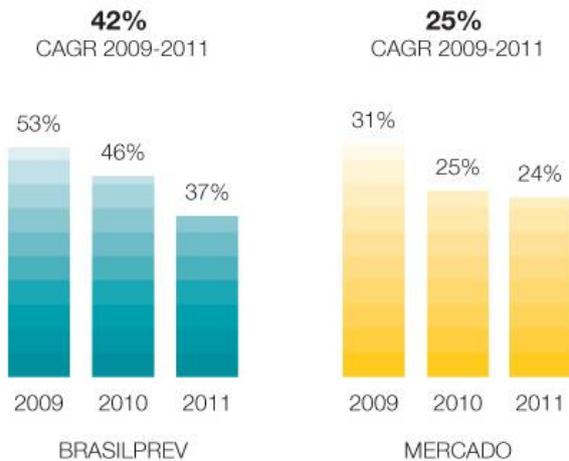
Contratos por produto



Despesas administrativas / AUM Médio

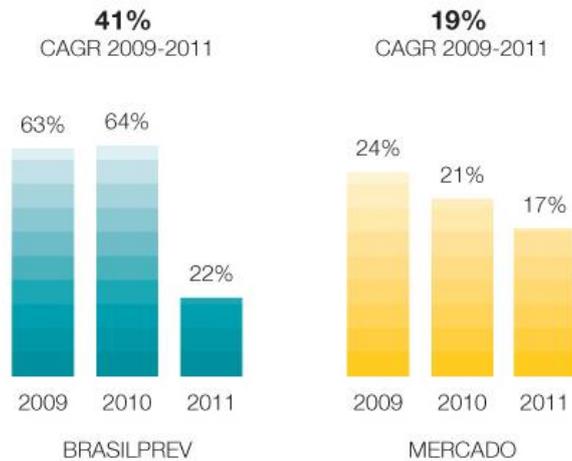


Crescimento de Ativos – PGBL e VGBL



FONTE: FENAPREVI

Crescimento de Arrecadação – PGBL e VGBL



FONTE: FENAPREVI

Índice de Resgates PGBL e VGBL

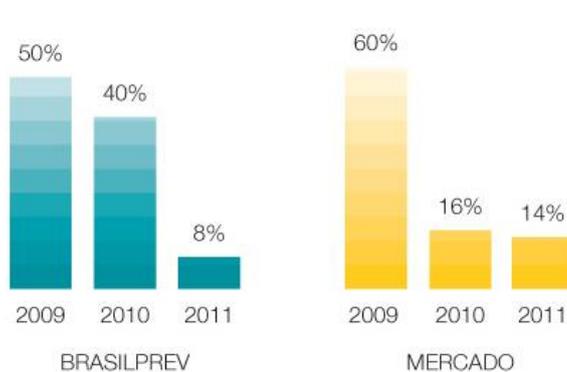
Quanto Menor, Melhor



FONTE: FENAPREVI

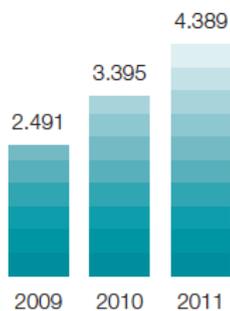
Captação Líquida – PGBL e VGBL

CAGR 2009-2011



FONTE: QUANTUM AXIS

Distribuição do valor adicionado R\$ MM



DVA 2011



- CLIENTES
- COLABORADORES
- GOVERNO
- LUCROS RETIDOS
- ACIONISTAS

DVA 2010



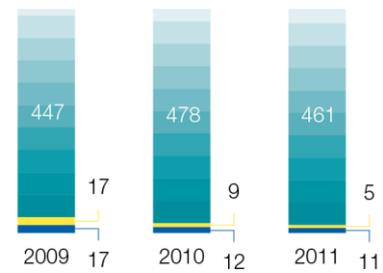
- CLIENTES
- COLABORADORES
- GOVERNO
- LUCROS RETIDOS
- ACIONISTAS

DVA 2009



- CLIENTES
- COLABORADORES
- GOVERNO
- ACIONISTAS

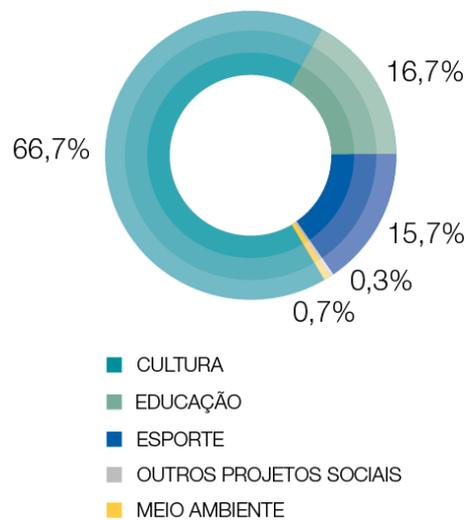
Colaboradores por tipo de contrato



- EFETIVOS, DOS QUAIS 82 SÃO CONSULTORES
- EM REGIME DE MEIO PERÍODO (JOVEM CIDADÃO)
- ESTAGIÁRIOS

COLABORADORES – DIVERSIDADE (efetivos regidos pela CLT)			
	% de mulheres	% negros, mulatos ou pardos	% orientais
2009	51,0%	5,2%	1,0%
2010	49,0%	7,7%	5,2%
2011	48,0%	8,4%	5,2%

Distribuição do investimento socioambiental



ESTRATÉGIA

▪ Análise estratégica

Desde a sua criação, há 18 anos, a Brasilprev comprova que é uma empresa jovem, dinâmica e inovadora, ao mesmo tempo em que agrega a maturidade e a *expertise* de seus acionistas que, juntos, somam mais de 300 anos de existência, com reconhecida reputação e liderança. Essa combinação é o principal ingrediente do perfil da Brasilprev, uma empresa especializada em

seu setor, que busca se aprimorar constantemente, criar novos produtos e serviços, bem como aperfeiçoar sua governança corporativa para crescer e conquistar um espaço de destaque no mercado.

Foi com esse espírito que a Brasilprev, depois de revisar sua identidade organizacional em 2010, se empenhou na sedimentação desses conceitos e reformulou ao longo do ano, em conjunto com o público interno, sua estrutura de Valores Corporativos, atributos que representam o alicerce de sua identidade e revelam como a companhia se relaciona e atua, e os princípios que fazem parte de sua cultura. Esses Valores foram divididos em “Nossos Compromissos”, representando os aspectos que traduzem os compromissos da empresa – *Integridade, Qualidade, Desenvolvimento, Resultados Sustentáveis e Dedicação ao Cliente* –, e em “Nosso Jeito de Ser”, que demonstra as escolhas da companhia em sua maneira de atuar com seus *stakeholders: Comprometidos, Parceiros, Empreendedores, Positivos e Inovadores*.

Paralelamente, após a reestruturação societária e as mudanças administrativas ocorridas em 2010, a Brasilprev revalidou seu planejamento estratégico de médio e longo prazo para atingir a “Visão” de ser líder em seu segmento e referência no mercado de previdência complementar. Nesse contexto, ganhou ênfase a proposta de criar um padrão de relacionamento diferenciado com o cliente dentro da indústria de previdência, capaz de se traduzir em maior fidelização e, portanto, maior tempo de acumulação de recursos para viabilizar projetos de vida.

A meta é entregar valor superior, por meio da venda consultiva, que considera aspirações, anseios, necessidades e objetivos do cliente, e oferecer resultados financeiros consistentes na gestão dos recursos no longo prazo. Nos últimos anos, a Brasilprev registrou resultados destacados em diferentes produtos e segmentos, o que ratifica a eficiência de seu planejamento, sustentado em quatro direcionadores: captação líquida, eficiência operacional, gestão de riscos e encantamento do cliente.

Para apoiar seu crescimento, a companhia busca sedimentar processos e procedimentos, otimizar estruturas e aprimorar plataformas tecnológicas.

● **Mapfre Nossa Caixa Vida e Previdência** – No dia 19 de dezembro de 2011, foi realizada uma Assembleia Geral Extraordinária para deliberar a aquisição das ações do capital social da Mapfre Nossa Caixa Vida e Previdência S.A., parte de previdência. A companhia está dando andamento aos processos legais envolvidos para a aprovação e efetivação de operações dessa natureza.

■ **Panorama Econômico**

A economia brasileira apresentou bons resultados em 2011, num período de desaceleração da economia na Europa e nos EUA.

O Brasil traçou sua política econômica voltada para o crescimento interno, como forma de reduzir os impactos das turbulências nos mercados internacionais.

Como resultado, alcançou crescimento econômico significativo, elevação do emprego e melhoria da renda, com redução da inflação e aumento do superávit fiscal.

Para o próximo ano, a economia mundial ainda apresenta incertezas, mas o Brasil deve acelerar o crescimento, com redução da taxa de juros e com a inflação em ritmo decrescente, aproximando-se do centro da meta fixada pelas autoridades monetárias.

● **Desempenho Setorial** – Nos últimos anos tem crescido a consciência da população brasileira sobre a importância de planejar-se no presente para realizar projetos de vida no longo prazo. Esse fator, aliado ao crescimento da renda, impulsionou o crescimento do mercado em 2011. Segundo dados da Federação Nacional de Previdência Privada e Vida (Fenaprevi), o mercado de previdência complementar cresceu 16,3% em arrecadação total em 2011, somando R\$ 53,6 bilhões. Com isso, o setor acumulou R\$ 269,1 bilhões em ativos sob gestão no encerramento de 2011, montante 20,5% maior que os R\$ 223,3 bilhões apurados em 2010.

A expansão do mercado teve como destaque a modalidade VGBL, que respondeu por 81% do montante arrecadado pela indústria de previdência,

equivalentes a R\$ 43,4 bilhões, volume 18% maior que o acumulado em 2010. O PGBL teve arrecadação de R\$ 6,9 bilhões, com alta de 13,5% em relação a 2010, enquanto os planos tradicionais, que não são mais comercializados, captaram R\$ 3,2 milhões no ano (+1,3%).

- **Perspectivas**

O mercado de previdência deve manter o forte ritmo de expansão que vem apresentando nos últimos anos. Para 2012, o setor deve sustentar a marca de dois dígitos de crescimento e atingir a casa de R\$ 1 trilhão em ativos até 2019.

A cada ano, percebe-se maior pulverização no perfil de clientes. Embora ainda modesta, uma pequena parcela de consumidores da classe C começa a dedicar atenção a seus projetos futuros. As empresas, por sua vez, estão utilizando cada vez mais os planos de previdência para valorizar, fidelizar e reter seus talentos, potencializando a expansão do setor.

Nesse cenário, a Brasilprev continuará registrando crescimento acima da média do mercado tanto no produto PGBL como no VGBL – desempenho que contribui de forma substancial para o setor. Como única empresa do mercado dedicada exclusivamente à previdência, a Brasilprev busca crescer com sustentabilidade, por meio do atendimento diferenciado e voltado para a satisfação do cliente, da venda consultiva capaz de fidelizar esse público e de um relacionamento que ofereça produtos e serviços de qualidade e conveniências que agregam valor.

Para 2012, o desafio será sustentar as taxas de expansão e manter essa trajetória para atingir a liderança de mercado no médio prazo, por meio da oferta de novos serviços e opções que atendam às necessidades e expectativas de seus clientes.

■ **Produtos e Serviços**

Fiel a seu perfil inovador, a Brasilprev foi a primeira empresa de seu setor a identificar na acumulação de recursos uma forma de realizar projetos de vida no longo prazo e a lançar essa proposta no mercado.

Orientada por essa filosofia, a empresa conta com um leque de produtos para atender pessoas físicas de diversos perfis e pessoas jurídicas de todos os portes, com diferentes prazos de acumulação e valores de contribuição, partindo da menor contribuição do mercado: R\$ 25,00 por mês. Atualmente, a Brasilprev oferece planos em duas modalidades, o Plano Gerador de Benefício Livre (PGBL) e o Vida Gerador de Benefício Livre (VGBL), com tributações distintas (tabela progressiva compensável ou regressiva definitiva, de acordo com a legislação brasileira).

✓ **Ciclo de Vida**

Mais uma vez pioneira, a empresa lançou, em 2007, os fundos multimercado com o conceito Ciclo de Vida, que têm como principal atributo investir em renda fixa e renda variável, com ajuste gradual do risco ao longo do tempo, para propiciar maior rentabilidade no início do plano e oferecer maior segurança à medida que se aproxima a data-alvo do resgate, ou seja, a realização do projeto de vida.

Com ticket a partir de R\$ 60 nos planos individuais e R\$ 25 nos planos Júnior, o Ciclo de Vida é disponibilizado para três prazos:

- Ciclo de Vida 2020, para quem pretende iniciar seu projeto de vida entre 2015 e 2025;
- Ciclo de Vida 2030, para aqueles que têm data-alvo entre 2026 e 2035; e
- Ciclo de Vida 2040, destinado a clientes que queiram concretizar seus objetivos a partir de 2036.

No encerramento de 2011, os fundos com o conceito Ciclo de Vida da Brasilprev somavam ativos de R\$ 2,9 bilhões, representando 82,5% do total de

recursos existentes nesses fundos no mercado de previdência. *(Veja a Tabela de Rentabilidade dos Fundos na página 42)*

✓ **Brasilprev Júnior**

Destinado a crianças e adolescentes, o plano Brasilprev Júnior foi lançado de forma inovadora pela companhia e pouco tempo depois se transformou em um importante segmento de previdência no Brasil.

Desenvolvido inicialmente para atender às necessidades dos pais, para garantir os estudos de seus filhos, um curso no exterior ou recursos para iniciar o próprio negócio, o plano Júnior ganhou importância e se tornou ferramenta de educação financeira para os jovens, que desde cedo absorvem o conceito de poupança de longo prazo e de disciplina para planejar seus projetos de vida. Desde o seu lançamento em 1997, a empresa é líder em reservas nos planos Júnior e encerrou 2011 com mais de meio milhão de clientes, maior volume de arrecadação (R\$ 787,9 milhões) e detém 50,6% da reserva acumulada nesse segmento de R\$ 10,1 bilhões.

✓ **Serviços**

A Brasilprev está empenhada em ampliar a interação com seus clientes e oferecer um número cada vez maior de facilidades, por acreditar que a missão da companhia é apoiar seu cliente durante todo o tempo de permanência na empresa. Assim, oferece uma ampla gama de serviços para seus clientes tais como o portal Brasilprev, Central de Atendimento, canais de autoatendimento na rede do Banco do Brasil, entre outros. *(Veja mais detalhes desses Serviços na página 48).*

■ **Diferenciais Competitivos e Ativos Intangíveis**

Fruto dos investimentos constantes no crescimento profissional e pessoal de seus colaboradores, no aperfeiçoamento de processos e recursos tecnológicos e no aprimoramento constante da gestão dos negócios, a

empresa conquistou importantes diferenciais de mercado e ativos intangíveis, que contribuem de forma decisiva para seu crescimento sustentável. Entre esses fatores, destacam-se:

- **Marca forte** – Desde a sua criação, a companhia tem sua marca associada ao Banco do Brasil, uma das instituições mais conhecidas e valiosas do País, associada a atributos como solidez, confiabilidade, liderança e experiência. Conta também com o peso da marca PFG (Principal Financial Group), seu outro acionista, líder em previdência no experiente mercado norte-americano e que possibilita à Brasilprev ter acesso ao *know-how* e à tecnologia desenvolvida em mercados maduros.

- **Especialista** – A Brasilprev é a única empresa do setor especializada em previdência, sem dividir o foco dos negócios com outros produtos e serviços.

- **Perfil inovador** – A Brasilprev é reconhecida por seu perfil inovador, reflexo dos seguidos lançamentos de produtos inéditos no mercado nacional. Foi pioneira no lançamento do produto Brasilprev Júnior, destinado a crianças e jovens, e dos fundos com o conceito Ciclo de Vida.

- **Profissionais especializados** – Dispõe de equipes com conhecimentos específicos do setor de previdência e foco no longo prazo, resultado do incentivo para o aperfeiçoamento constante e da disponibilização de treinamentos especializados em cada área. A equipe de consultores comerciais é toda certificada pela ANBIMA (Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais), nos programas CPA 10 e CPA 20, voltados para profissionais que se dedicam a atividades de comercialização e distribuição de produtos de investimento.

- **Conhecimento de mercado** – Possui banco de dados, que contempla características, preferências e expectativas de seus clientes e um perfil detalhado de cada segmento, informações que permitem o desenvolvimento de

novos produtos e serviços, alinhados às demandas de seu público-alvo e às necessidades específicas de cada segmento.

- **Elevados índices de satisfação em pesquisas** – Os resultados de pesquisas – clima organizacional, satisfação de clientes, satisfação dos gerentes do Banco do Brasil, qualidade dos serviços da Central de Atendimento e dos administradores de plano de pessoas jurídicas, responsáveis pelo contato com os clientes deste segmento – apontam elevados níveis de confiança e satisfação. *(Saiba mais sobre as Pesquisas de Satisfação na página 24)*

- **Capilaridade e acessibilidade** – Por ter o Banco do Brasil (maior instituição financeira do País) como acionista e principal canal de vendas, a Brasilprev conta com uma rede de distribuição de mais de cinco mil agências, localizadas em mais de cinco mil municípios brasileiros. A companhia também dispõe de produtos flexíveis, que permitem atender às expectativas de clientes com os mais diferentes perfis, projetos e idades em todos os segmentos sociais. Prova disso é a disponibilização pela companhia de planos com as menores contribuições mensais do mercado: a partir de R\$ 25,00 ao mês para o plano Brasilprev Junior.

- **Fidelização de clientes** – Detém índice de resgates abaixo da média do mercado, o que indica elevado nível de fidelização de clientes.

GESTÃO

- **Modelo de Gestão**

O modelo de gestão está alinhado à estratégia corporativa – que busca crescer de maneira sustentável e gerar valor para seus *stakeholders* – e um dos principais pontos dessa cadeia de valor está no relacionamento com o público interno. Em função disso, a estrutura de gestão foi construída com base

no comprometimento, na participação e no compartilhamento de conhecimentos, com a intenção de potencializar o alto desempenho e a inovação, além de materializar os objetivos corporativos no papel de cada colaborador.

Suas premissas englobam a comunicação objetiva, transparente e ética entre todos os níveis hierárquicos, o incentivo ao crescimento profissional, a colaboração entre as áreas, a troca de experiências e a adoção de práticas e ferramentas eficientes para potencializar os resultados de cada iniciativa. Entre elas, cabe destacar:

Decisões colegiadas – Para garantir maior eficiência e troca de ideias, são promovidas reuniões entre profissionais de diversas áreas para discussões de temas específicos.

Grupos multifuncionais – Reúnem profissionais com atribuições diversas, buscando considerar a ótica de cada um sob diferentes ângulos, com o objetivo de encontrar pontos de convergência e soluções que atendam melhor às necessidades comuns.

Ambiente informal – Incentiva a integração, o comprometimento e a agilidade nas decisões. Para isso, conta com ambientes informais, funcionais e abertos, o que estimula a proximidade e o senso de igualdade entre todos.

Informação compartilhada – Em uma iniciativa que proporciona maior alinhamento e integração, os colaboradores contam com diversos canais de comunicação e são sempre atualizados sobre decisões e fatos de interesse referentes à empresa, a eles mesmos e ao setor de previdência.

Comunicação aberta – Os canais de comunicação à disposição dos profissionais têm linguagem objetiva e direta para favorecer a compreensão, despertar o senso de pertencimento e fortalecer a cultura interna. Esses veículos são avaliados anualmente pelos colaboradores por meio de uma

pesquisa interna de satisfação para garantir que as informações cheguem a todos de forma clara e efetiva.

Geração de oportunidades – Oferece oportunidades efetivas de crescimento dentro da organização e disponibiliza ferramentas e instrumentos para incentivar seus colaboradores na busca da excelência e do alto desempenho.

Reconhecimento – Ciente de que uma grande parcela de seu sucesso é resultado da competência, da experiência e do comprometimento de seus talentos, mantém diversos programas destinados a reconhecer, exaltar e premiar a dedicação e o alto desempenho de seus profissionais.

Celebração – Para a Brasilprev, a celebração é uma forma de dividir a alegria das conquistas e reconhecer resultados, além de promover a interação e valorizar os profissionais que se empenharam para superar suas metas.

- **Ferramentas de Gestão**

Para executar o planejamento estratégico de forma consistente e factível com a realidade da empresa e do mercado, atender às demandas da companhia e buscar a excelência na condução dos negócios, a Brasilprev emprega diversas ferramentas de apoio para a tomada de decisões e adequada gestão de suas operações, entre elas:

- **Balanced Scorecard (BSC)** – Ferramenta utilizada para traduzir as estratégias da empresa em objetivos, disseminar essas informações para todos os colaboradores e desmembrar esses objetivos corporativos em indicadores e metas. É o referencial para que as diferentes áreas preparem suas estratégias anuais e definam suas metas.

- **Ciclo de Desempenho** – Sua função é alinhar as metas de cada colaborador com os objetivos estratégicos da empresa. Subdividida em sete

etapas distribuídas ao longo do ano, essa ferramenta contempla desde o estabelecimento de metas até a análise final de resultados. E a remuneração variável de cada colaborador está diretamente ligada ao resultado obtido no final desse ciclo, o que estimula o cumprimento das metas propostas e a alta performance da empresa.

- **Data Base Marketing (DBM)** – O DBM é um banco de dados que, conjugado com a inteligência de mercado da companhia, possibilita uma análise do perfil dos clientes. Com base nessas informações, é possível desenvolver novos produtos e serviços de maneira mais assertiva, identificar necessidades, alinhar demandas e determinar oportunidades de negócios.

- **Projeções Trimestrais (*Rolling Forecasts*)** – Sistema que permite elaborar simulações para até cinco trimestres, com identificação de eventuais desvios e distorções. Essas simulações servem de suporte para decisões futuras mais consistentes e efetivas.

- **Escritório de Processos** – Oferece insumos que contribuem para a tomada de decisões da companhia, uma vez que mapeia e analisa os processos que permeiam as diversas áreas da Brasilprev.

- **Escritório de Projetos** – Gerenciado pela área de Estratégia, atua com foco nos projetos priorizados pela Diretoria e pelos demais comitês competentes. Tem a função de ampliar o apoio metodológico para a definição, mapeamento e mensuração de desempenho dos projetos corporativos. A Brasilprev utiliza a ferramenta *Enterprise Project Management* (EPM) para o acompanhamento do portfólio de projetos, que permite visualizar todas as etapas de desenvolvimento dos projetos, os profissionais envolvidos, prazos e custos.

- **Base unificada de dados** – Em 2011, a Brasilprev iniciou a implantação de um novo projeto para a reestruturação da base de dados e da gestão de informações de seus clientes. Trata-se de uma infraestrutura com

tecnologia de ponta, que possibilita a construção de painéis de informações, facilita o acesso e a visualização de dados, acelera sua disseminação e subsidia a tomada de decisões. A nova tecnologia permitirá desenvolver duas novas bases de informações, denominadas BID (Base Integrada de Dados, que abriga as informações transacionais de clientes) e a BUP (Base Única de Pessoas, responsável pelos dados cadastrais), ambas irão unificar e integrar informações estratégicas e demais bancos de dados da empresa. Este projeto visa favorecer o alinhamento de conceitos, a consolidação de informações estratégicas e a unificação de critérios com menor custo de geração, manutenção e administração de bases e processos, além de garantir que todas as áreas façam uma leitura similar dos dados disponíveis.

- **Pesquisas de Satisfação**

As pesquisas de satisfação funcionam como ferramentas para avaliar desempenho, identificar oportunidades de melhorias, detectar aspirações e necessidades de clientes, colaboradores e parceiros, além de validar produtos, serviços, práticas e demais iniciativas voltadas a esses públicos. Em 2011, foram realizadas cinco grandes pesquisas: com clientes, gerentes do Banco do Brasil, Central de Atendimento, Clima Organizacional e com gerentes de RH responsáveis pelos planos corporativos nas empresas clientes.

- **Pesquisa de Satisfação de Clientes** – Na pesquisa de 2011, realizada em parceria com o Ethos Instituto de Pesquisa Aplicada, foram entrevistadas mais de 3,2 mil pessoas em todo o País, entre clientes pessoa física e jurídica da Brasilprev. A pesquisa revelou que 83% dos entrevistados pessoa física e 82,4% pessoa jurídica concederam notas entre 7 e 10 para os produtos e serviços da companhia, resultado que coloca a Brasilprev como destaque no setor de vida e previdência. O levantamento ainda mostrou que os principais fatores de satisfação se concentram na segurança do investimento e na garantia para o futuro que os planos de previdência da Brasilprev oferecem.

- **Pesquisa de Satisfação de Gerentes** – A pesquisa de satisfação com os gerentes do Banco do Brasil é relevante uma vez que a maioria dos planos

de previdência é comercializada via agências, o que os coloca na “linha de frente” da Brasilprev para os clientes. O levantamento busca identificar a percepção deles tanto em relação aos produtos e serviços quanto sobre a qualidade do suporte que recebem da companhia. Em 2011, 94,8% dos gerentes de pessoa física e 95,2% entre os profissionais que atendem pessoas jurídicas atribuíram notas entre 7 a 10.

Para estreitar o relacionamento com esse público e atender demandas identificadas no ano anterior, foi incrementado o programa de relacionamento com esses profissionais, que englobou materiais de divulgação, campanhas de incentivo, *merchandising*, além de eventos (*shows*, palestras, exposições, apresentações culturais, entre outros, alguns exclusivos) para gerentes do Banco do Brasil.

- **Pesquisa de Satisfação com a Central de Atendimento** – Repetindo o desempenho de anos anteriores, a Central de Atendimento obteve significativa aprovação dos clientes. A pesquisa realizada imediatamente após cada ligação para avaliar a qualidade do serviço prestado teve participação de 50% dos clientes e revelou índice de satisfação de 9,4 em 2011, patamar similar à média do ano anterior, de 9,6.

- **Pesquisa de Satisfação com o RH de Clientes Corporativos** – A pesquisa revelou que 81,3% dos gerentes de RH (profissionais responsáveis pelos planos de previdência nas empresas clientes) se mostraram satisfeitos com os analistas de planos customizados da Brasilprev (atribuindo notas 8 e 9, numa escala de 0 a 10), dos quais 26% se declararam encantados (atribuindo nota 10). Realizada por uma consultoria externa, a pesquisa apontou que os principais fatores que levaram a essa avaliação positiva se concentram nos processos de faturamento, de pagamentos de resgates, de novas adesões bem como na disponibilização dos extratos e no atendimento que recebem dos profissionais da Brasilprev. Um dos pontos com oportunidade de melhoria foi o tempo de resposta, que já começou ser aprimorado.

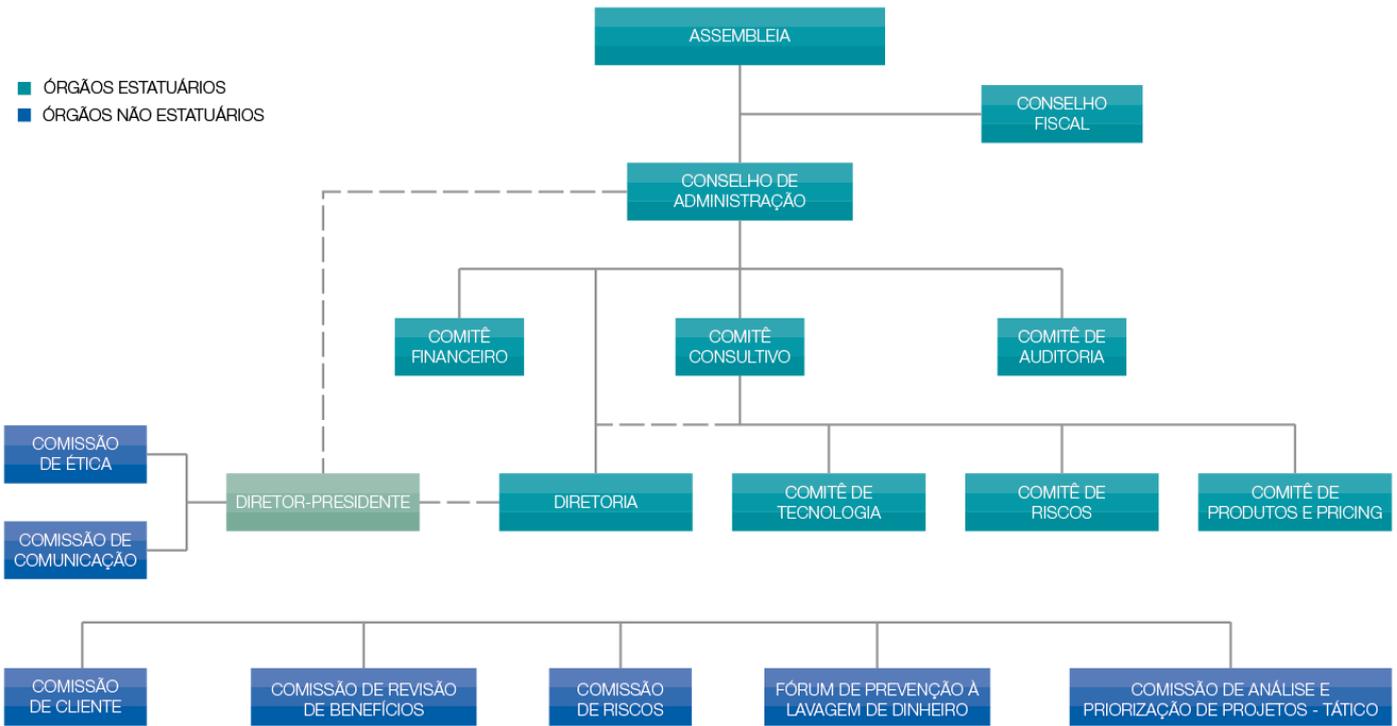
• **Pesquisa de Clima Organizacional** – Com o intuito de avaliar o grau de satisfação do público interno quanto ao ambiente corporativo e o modelo de gestão, a companhia realiza, anualmente, em parceria com o acionista Principal Financial Group, uma pesquisa de clima organizacional com os colaboradores efetivos. Em 2011, esse levantamento apurou índice de satisfação de 76,4%, pouco abaixo do resultado anterior (de 80,2%). No comparativo com 2010, as questões que tiveram significativo avanço nas avaliações estão relacionadas à gestão de pessoas e à integridade, à ética e aos valores da companhia. Como pontos a serem trabalhados foram identificados, em especial, temas referentes à remuneração e ao reconhecimento.

GOVERNANÇA CORPORATIVA

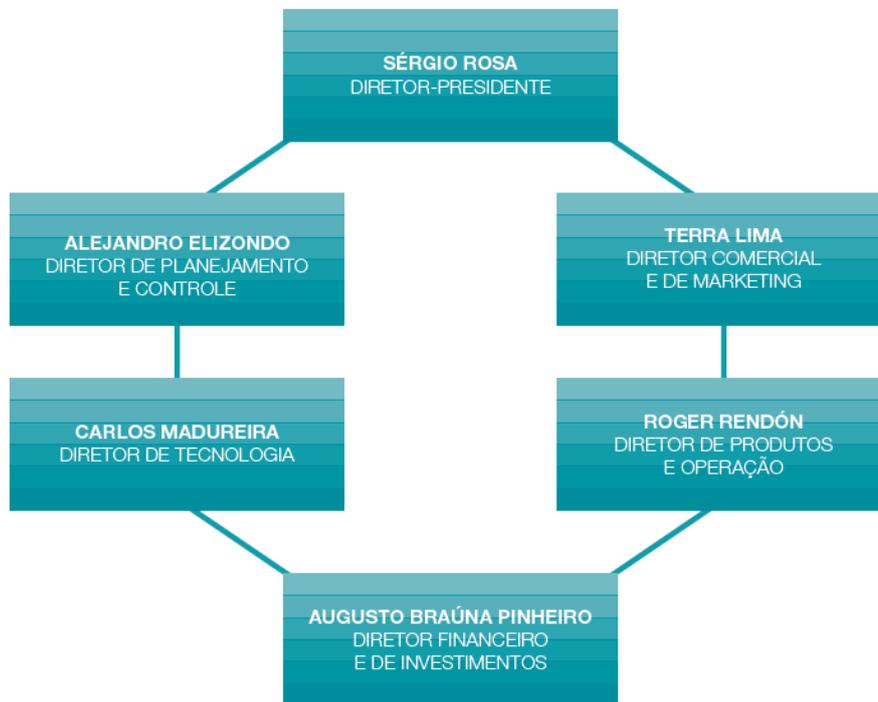
A estrutura de governança corporativa da Brasilprev está alinhada aos conceitos difundidos pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) e às melhores práticas de mercado. Sua gestão é conduzida por uma área específica responsável por desenhar a estratégia e fortalecer as práticas de governança corporativa, promovendo a interação e o relacionamento entre a gestão e a alta administração da companhia, cumprindo ainda a função de Secretaria do Conselho de Administração.

Com o objetivo de aprimorar constantemente seu desempenho, em 2011, instalou três novos Comitês: de Produtos e *Pricing*, Riscos e Tecnologia, bem como aprovou uma nova estrutura de colegiados não estatutários e seus regimentos internos.

A proposta incorporou seis órgãos de assessoramento à Direção da companhia: as Comissões de Riscos, Comunicação, Clientes, Ética, Análise e Priorização de Projetos e de Revisão de Benefícios, mais o Fórum de Prevenção à Lavagem de Dinheiro. Ao criar órgãos específicos voltados para áreas estratégicas, a nova estrutura ganhou agilidade e maior foco em pilares importantes para a boa governança. Após essas mudanças, a empresa passou a contar com os seguintes órgãos:



Diretoria



Em abril de 2011, Roger Rendón assumiu a diretoria de Produtos e Operação, que contempla as áreas de Produtos, Operação, Central de Atendimento, Relacionamento com Clientes e Inteligência de Mercado. Na Diretoria Financeira e de Investimentos houve a transição do cargo para Augusto Braúna Pinheiro, que assumiu em agosto de 2011.

- **Assembleia Geral**

É formada por um representante de cada acionista (Banco do Brasil e Principal Financial Group), que se reúnem uma vez por ano (ou extraordinariamente, quando necessário). Na qualidade de principal órgão deliberativo da companhia, a Assembleia Geral tem como principais atribuições examinar, discutir e votar as demonstrações financeiras e deliberar sobre a destinação dos lucros líquidos e dividendos. Também elege os membros do Conselho Fiscal e aprova a correção monetária do capital social.

- **Conselho Fiscal**

De caráter permanente e com mandato anual, o Conselho Fiscal reúne-se a cada três meses. É composto de quatro conselheiros titulares e quatro suplentes, todos indicados pelos acionistas, e sua missão é fiscalizar os atos e as contas dos administradores, além de opinar sobre assuntos relevantes a serem discutidos em assembleia.

- **Conselho de Administração**

Órgão superior de administração, sem funções operacionais ou executivas, o Conselho determina a orientação macro dos negócios, as políticas e diretrizes gerais de ação e acompanha os resultados da empresa. Composto por oito membros efetivos e oito suplentes, com mandato de três anos (sendo permitida a reeleição), tem reuniões ordinárias a cada três meses e extraordinárias sempre que convocadas. Sua política de atuação privilegia a interação dinâmica com a Diretoria, possibilitando agilidade nas decisões e maior sintonia com as expectativas dos acionistas.

- **Comitê Financeiro**

Criado para assessorar o Conselho de Administração, é responsável pela elaboração de propostas de políticas e diretrizes gerais de investimentos. O Comitê conta com cinco membros: o diretor-presidente e dois membros indicados pelos acionistas, todos com mandato de dois anos (permitida a recondução), mais os diretores Financeiro e de Planejamento e Controle, que terão mandato equivalente à sua posição na Diretoria.

- **Comitê de Auditoria**

Referendado pela Resolução 118/2004 do CNSP (Conselho Nacional de Seguros Privados) e de caráter permanente, compete ao Comitê assessorar o Conselho de Administração no exercício de suas funções de auditoria, supervisionando as atividades e avaliando os trabalhos das Auditorias Interna e Independente, além das atribuições legais. Formado por três membros, que têm mandato de um ano, renovável até o limite de cinco anos.

- **Comitê Consultivo**

Composto pelo diretor-presidente e dois membros indicados pelos acionistas, tem como missão apurar e debater questões de interesse da companhia. É responsável por auxiliar e aconselhar o Conselho de Administração na condução de seus negócios. Como suporte, dispõe de três Comitês subordinados:

- **Comitê de Riscos**

Cabe a esse Comitê, composto por seis membros – o diretor-presidente, os diretores Financeiro, de Produtos e Operação, de Planejamento e Controle e mais dois membros indicados pelos acionistas –, acompanhar e avaliar os riscos de mercado, liquidez, crédito e sistêmico nas questões relacionadas às políticas e diretrizes gerais de gestão de riscos da empresa, observadas as atribuições e competências do Comitê Financeiro.

- **Comitê de Produtos e Pricing**

Conta com sete membros: o diretor-presidente, o diretor financeiro, o diretor de produtos e operação, de planejamento e controle, comercial e de marketing, e dois outros membros, indicados pelos acionistas.

- **Comitê de Tecnologia**

Está composto por quatro membros: o diretor-presidente, o diretor de Tecnologia e dois membros indicados pelos acionistas.

- **Diretoria**

Órgão executivo, com a competência de representar a companhia e executar a política estabelecida pelo Conselho de Administração e suas diretrizes básicas, realizando a gestão estratégica da companhia. É formado por seis membros: o diretor-presidente e os diretores Comercial e de Marketing, Financeiro, de Tecnologia, de Planejamento e Controle e de Produtos e Operação. O diretor-presidente conta com os subsídios dos seguintes órgãos:

- **Comissão de Ética**

Sua função é sugerir à alta administração as ações e os meios adequados para divulgar e fazer cumprir o Código de Conduta da Brasilprev, gerir o Canal da Ética, apreciar eventuais desvios de conduta e propor à administração as medidas cabíveis. Sua composição conta com quatro membros, dos quais dois eleitos pela Diretoria, com mandato de um ano.

- **Comissão de Comunicação**

Com oito participantes, a Comissão tem por finalidade avaliar iniciativas relacionadas às campanhas publicitárias e promocionais, ações de comunicação dirigida, eventos, patrocínios e grandes ações de mobilização do público interno, além de sugerir ao diretor-presidente o patrocínio de projetos, incentivados ou não.

A Diretoria tem o assessoramento dos seguintes órgãos:

- **Comissão de Cliente**

Possui 10 membros, que se reúnem para avaliar e submeter à Diretoria iniciativas com o objetivo de atingir níveis sustentáveis de satisfação, encantamento do cliente e melhorias no atendimento de clientes pessoa física ou jurídica.

- **Comissão de Revisão de Benefícios**

Participam dessa Comissão cinco membros titulares e seus suplentes. É um órgão deliberativo, ao qual compete promover a reanálise e/ou revisão do indeferimento e/ou concessão de benefícios de risco contratados com a Companhia.

- **Comissão de Riscos**

Composto por 11 membros e dois convidados permanentes, a Comissão subsidia a Diretoria em questões relacionadas à gestão e ao controle dos riscos de mercado, liquidez, crédito, subscrição, imagem, estratégico, operacional e legal.

- **Fórum de Prevenção à Lavagem de Dinheiro**

Com quatro membros, o Fórum é um órgão de deliberação acerca das comunicações ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF) dos casos passíveis de enquadramento no Grupo 2, inciso II, do artigo 13 da Circular Susep 380/2008. Este documento trata da prevenção e do combate a crimes relacionados com a lavagem de dinheiro.

- **Comissão de Análise e Priorização de Projetos – Tático**

Sua finalidade é avaliar e submeter à Diretoria propostas de gestão dos investimentos e de despesas para o planejamento e execução dos Projetos Táticos (com foco em melhoria contínua nos processos corporativos, de negócios e de suporte), bem como os que não tenham sido listados pela Diretoria no portfólio de projetos estratégicos. Tem seis membros com mandato de um ano, sendo permitida a reeleição.

A Governança Corporativa da Brasilprev ainda conta com os seguintes instrumentos:

- **Ouvidoria**

A Ouvidoria é um canal independente, que se reporta diretamente à Presidência, criado com o objetivo de estabelecer uma linha direta com a alta administração, direcionado a garantir direitos e orientar deveres na relação contratual, atuando em conformidade com os mais rígidos princípios da imparcialidade e da confidencialidade.

Destinado a atender todos os públicos de relacionamento direto da Brasilprev – colaboradores, fornecedores, clientes e gerentes das agências do Banco do Brasil, sendo este último, em 2011, com todos os segmentos contemplados –, a Ouvidoria conta com sete profissionais especializados e certificados pela Associação Nacional dos Ouvidores, que seguem, em seus processos, os princípios da *International Ombudsman Association* (IOA), maior organização do mundo nessa área.

Em 2008, a Ouvidoria recebeu o certificado ISO 9001 e, em 2011, o canal foi recertificado por mais três anos, com acreditação nacional e internacional: a primeira feita pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (CGCRE/Inmetro), e a segunda, pelo *ANSI-ASQ National Accreditation Board* (ANAB), órgão norte-americano de acreditação para sistemas de gestão.

- **Canal do Comitê de Auditoria**

Ferramenta disponível a todos os públicos por meio do portal da Brasilprev, esse Canal dedica-se a temas subordinados à inspeção do Comitê de Auditoria. As mensagens têm garantia de sigilo e, quando for o caso, são repassadas diretamente ao Conselho de Administração.

- **Canal da Ética**

O Canal da Ética é outra linha de comunicação direta com a empresa. Com a garantia de total sigilo, é aberta a todos os públicos e pode ser acessada pelo portal da Brasilprev. Sua função é receber denúncias de

práticas questionáveis de negócio, atividades fraudulentas ou conduta antiética praticada por colaboradores, clientes, fornecedores ou demais parceiros. Todos os comunicados enviados a esse canal são direcionados à Comissão de Ética, que avalia as informações e adota as providências pertinentes.

● **Controles Internos e *Compliance***

A área de Controles Internos e *Compliance* da Brasilprev também evoluiu em 2011, com a introdução de diversos aperfeiçoamentos nas sistemáticas do *compliance* regulatório (processo pelo qual os gestores são informados de todas as novas normas). Esse aprimoramento conferiu maior agilidade e segurança ao processo de adequação às exigências legais, garantindo que a Brasilprev esteja em *compliance* em relação a todas as normas regulatórias que afetam suas atividades. O ano de 2011 foi marcado ainda por avanços na metodologia de atuação dos agentes de *compliance* e processos, o que propiciou maior eficiência e agilidade à companhia.

Paralelamente, a empresa promoveu a “Semana de Prevenção à Fraude”. Com expressiva participação dos colaboradores, o evento teve uma série de palestras, sorteios e *quizzes* voltados para a questão de prevenção à fraude, além de um *workshop* especial, apresentado pela Diretoria de Tecnologia, sobre segurança da informação, outro tema relevante para a companhia.

● **Código de Conduta**

O Código define normas, regras e comportamentos considerados adequados ao quadro de profissionais da empresa. Alinhado com a cultura corporativa, aborda temas relacionados à responsabilidade pessoal, ética, sigilo profissional, conflitos de interesses e outros aspectos importantes do comportamento funcional. Seu objetivo é determinar diretrizes que assegurem relacionamentos profissionais com base na ética, lealdade, justiça, transparência e confiança com todos os públicos envolvidos.

A sua disseminação acontece por meio de um curso *on-line*, realizado anual e obrigatoriamente por todos os colaboradores. Já os novos colaboradores assinam um documento, no qual se comprometem a concluir

este, além dos cursos de Prevenção à Fraude e Prevenção à Lavagem de Dinheiro dentro de um determinado prazo.

- **Portal de Governança**

A Brasilprev disponibiliza, desde 2009, um portal interativo de Governança Corporativa em seu *site*, que conta com informações abertas ao público e uma área restrita, acessível somente para a alta administração. A área aberta ao público contém informações sobre a estrutura de governança, estatuto, marcos regulatórios, glossário do setor, notícias, dados financeiros e relatórios anuais, entre outros, enquanto as páginas de acesso limitado abrigam atas, agendas e documentos.

- **Gestão de riscos**

A Brasilprev está exposta aos riscos inerentes ao segmento de previdência e seguros. Para gerenciá-los, acompanha os níveis de exposição aos riscos e avalia possíveis impactos de conjunturas e de eventos adversos. A empresa adota também as medidas de controle, bem como elevados padrões de segurança econômico-financeira e atuarial, de modo a preservar a liquidez, a solvência e o equilíbrio dos planos de benefícios. Para tanto, conta com rigoroso processo de *Asset and Liability Management (ALM)* – Gestão de Ativos e Passivos –, há mais de uma década.

Em suas atividades, a Brasilprev está exposta, em especial, a seis modalidades de risco, apresentados abaixo em conjunto com as ações promovidas para gerenciar cada um deles:

- **Risco de Mercado** – Consiste na possibilidade de perdas diante de oscilações não esperadas em preços dos ativos ou no descasamento de indexadores e prazos dos fundos de investimento e carteiras administradas. Para minimizar esse risco, a empresa utiliza o conjunto de métricas mais adequado à estratégia de investimento de cada carteira, fundo ou portfólio e gerencia diariamente a volatilidade dos ativos.

- **Risco de Liquidez** – Significa a possibilidade de perdas decorrentes da inexistência de recursos suficientes para cumprir compromissos assumidos nas datas previstas. Com o objetivo de reduzir esse risco, a empresa realiza estudos dos fluxos de caixa diante de vários cenários, avalia as melhores opções de reinvestimento para maximizar os recursos disponíveis bem como define pisos mínimos de recursos líquidos.

- **Risco de Crédito** – Representa o risco de perdas em eventual não cumprimento das obrigações financeiras pactuadas pela contraparte ou de deterioração de suas condições de crédito (rebaixamento de *ratings*). Para evitar a excessiva exposição a esse risco, os recursos da companhia 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** – Decorre da possibilidade de perdas por conta de processos inadequados, falhas nos sistemas de tecnologia da informação, erros, fraudes, falhas nas operações, além de eventos externos que causem prejuízos às atividades ou danos a seus ativos físicos. Para minimizar esse risco, a empresa investe na melhoria de procedimentos, processos e ferramentas, além de mapear, monitorar e avaliar cada etapa de trabalho, com o objetivo de identificar novas oportunidades de aperfeiçoamento. Para futura modelagem de riscos, todos os eventos de perda derivados de processos, sistemas, pessoas e eventos externos estão registrados em um banco de dados.

- **Risco de Subscrição** – É a possibilidade de perdas decorrentes do uso inadequado de metodologias ou premissas atuariais. Engloba os riscos de aceitação, mortalidade, morbidade, longevidade, cancelamento e desenho de produtos. Para controlar esse risco, a companhia possui normas de subscrição de riscos, mantém periódico acompanhamento para evitar desvios, desenvolve produtos com características mais atuais; mantém contratos de resseguro para cobertura de eventos extremos de invalidez e morte bem como reavalia as

provisões técnicas no mínimo anualmente, realizando testes de consistências e recálculos atuariais com o objetivo de avaliar a sua adequação.

- **Risco Legal** – Trata da possibilidade de perdas em decorrência da inobservância de aspectos legais que envolvam produtos, contratos firmados e obrigações regulatórias, trabalhistas, fiscais, societárias, comerciais, cíveis, penais e outras. Para gerenciar esses riscos, a companhia conta com profissionais especializados e processos estruturados para acompanhar reflexos em seus produtos ou processos internos.

Em 2011, a revisão da política e diretrizes gerais de investimentos representou um dos principais avanços na área de gestão de riscos. Aderente às melhores práticas internacionais, a nova política permitiu aperfeiçoar, entre outros pontos, regras e parâmetros para a gestão dos ativos, em função dos principais riscos a que as operações estão expostas, numa visão de longo prazo.

Houve progressos significativos também em relação aos novos critérios contábeis (IRFS), que foram implantados neste ano. O volume de detalhes e as informações agregadas auxiliam e orientam o leitor das Demonstrações Financeiras na tomada de decisões.

A companhia disponibiliza ainda treinamento sobre Prevenção à Lavagem de Dinheiro, Prevenção à Fraude e Código de Conduta para todos os colaboradores efetivos, estagiários, menores aprendizes e jovens cidadãos. Em função disso, em 2011, 100% dos novos colaboradores realizaram tais cursos até o mês subsequente à admissão. Houve ainda um treinamento específico, com 34 horas de duração, ministrado a 44 agentes de *compliance* e processos da companhia com o objetivo de capacitá-los para propagar a cultura de processos, conformidade, riscos, controles e ética, contribuindo também para o gerenciamento de riscos.

ANÁLISE ECONÔMICO-FINANCEIRA**■ Investimentos**

Para sustentar seu crescimento, a Brasilprev investe continuamente na capacitação de seus profissionais – que contam com uma *expertise* diferenciada no mercado de previdência – e em sua infraestrutura corporativa, para assegurar maior agilidade, segurança nos processos e conveniências para o cliente.

Em 2011, foram realizados investimentos em melhorias de infraestrutura, desenvolvimento de sistemas e softwares, equipamentos e instalações, entre outros, com ênfase em projetos e ferramentas para expandir suas operações, sendo estes últimos distribuídos da seguinte forma:

- 67,6% em inovação/vantagem competitiva – Projetos que proporcionam diferenciação em produtos, serviços ou posicionamento de mercado e ampliam a capacidade da empresa de gerar negócios e fidelizar seus clientes.

- 18,3% no aprimoramento de ferramentas para a gestão de riscos operacionais – Coerente com a proposta de investir constantemente na gestão de seus riscos e na conformidade de seus processos, a Brasilprev destinou parte dos investimentos na implantação de instrumentos para aprimorar ainda mais o controle dos riscos de perdas financeiras resultantes de falhas em procedimentos, não conformidade e fraudes.

- 13,5% na sustentabilidade do negócio – Projetos para viabilizar novos processos, sistemas e/ou serviços internos, com o objetivo de obter aumento de produtividade, melhoria de qualidade e/ou redução de custos. Essa categoria também inclui projetos de infraestrutura de sistemas utilizados na companhia e da tecnologia da informação.

- 0,6% na área Legal – Adequação a mudanças na legislação, tal como a adaptação de novos produtos e/ou serviços, o estabelecimento de novos controles internos, padrões contábeis e/ou outras situações de impacto nos negócios.

Distribuição dos Investimentos Totais



■ **Gestão de Ativos**

O ano de 2011 foi particularmente positivo no que diz respeito à gestão dos ativos da Brasilprev. Os fundos de investimentos obtiveram destaque nos *rankings* elaborados pela Standard & Poor's e pelo Centro de Estudos em Finanças da FGV-SP, publicados respectivamente nas revistas ValorInveste e Você S/A, nos quais a companhia foi classificada com a maior quantidade de fundos com 5, 4 e 3 estrelas, que representam desempenho acima da média do mercado.

Esse reconhecimento também reflete a *expertise* acumulada pelos profissionais da empresa na gestão de recursos previdenciários com a visão de longo e à parceria com a BB DTVM, que atua como empresa contratada para administrar os investimentos da companhia. (*Saiba mais sobre a BB DTVM na página 41*).

✓ **Governança na gestão dos ativos**

A Brasilprev tem como premissa adotar critérios rígidos para garantir que os recursos de seus clientes sejam administrados com responsabilidade e competência, observando um processo controlado de gestão de riscos. A partir do Comitê Financeiro, que reúne executivos estatutários da companhia e representantes dos acionistas, são definidas as estratégias de investimento para um fundo ou família de fundos, que serão executadas pelos profissionais da Brasilprev e da BB DTVM, para que o investimento proporcione a rentabilidade esperada. Estas estratégias implicam analisar cenários, setores da economia e mercados (renda fixa, renda variável, mercados financeiros e de capitais) com o máximo rigor sob todos os ângulos possíveis, vantagens e desvantagens, riscos, oportunidades de ganho, perspectivas futuras de cada fundo e ainda verificar se a proposta está alinhada com a política de investimentos aprovada pelo Conselho de Administração.

A companhia prima pelo desempenho consistente dos fundos de investimentos na indústria de previdência complementar, conjugando retorno, controle de riscos, visão de médio/longo prazo e transparência.

✓ **Famílias de Fundos**

A companhia dispõe de cinco famílias de fundos de investimento com composições distintas, conforme o tipo de plano escolhido pelo cliente, seu perfil e data-alvo:

- **Fundos de Renda Fixa** – Desenvolvido para clientes que buscam retorno no longo prazo com o mínimo de risco. Seu principal objetivo é preservar o patrimônio. Nesse Fundo, a Brasilprev investe em títulos públicos, para capturar a taxa de juros ainda atrativa no longo prazo, e em títulos privados, para obter um prêmio acima dos juros pagos em papéis do governo.

- **Composto 20** – Assume risco moderado uma vez que o objetivo é obter retorno diferenciado no longo prazo. Nessa família de fundos, até 85%

dos recursos ficam investidos em renda fixa (títulos públicos e privados) e entre 15% e 20% estão alocados em renda variável, principalmente em cotas de fundos de ações.

- **Composto 49** – De perfil arrojado, esse fundo tem como meta retorno superior no longo prazo. Nesta opção, pelo menos 51% dos recursos estão aplicados em renda fixa (títulos públicos e privados) e até 49% é investido em renda variável, principalmente em cotas de fundos de ações.

- **Composto 49D** – Também de perfil arrojado, esse fundo concentra a parcela de investimentos em renda variável em ações de empresas que tenham bom histórico de pagamentos de dividendos. Sua meta é obter ganhos com a valorização das ações e a distribuição de lucros. Assim como o anterior, conta com, no mínimo, 51% dos recursos em renda fixa e até 49% em renda variável.

- **Ciclo de Vida** – É considerado o mais moderno conceito de investimento do mercado de previdência. Sua principal característica é acompanhar os ciclos de vida do cliente. Para isso, ajusta os percentuais de renda fixa e variável ao longo do tempo, buscando o equilíbrio para obter a menor relação risco x retorno. É mais arrojado quanto mais distante da data escolhida, já que há maior tempo para superar as possíveis oscilações financeiras, e mais conservador à medida que a data de utilização dos recursos se aproxima. A Brasilprev disponibiliza três modalidades nessa família de fundos, conforme o horizonte de tempo para realização de projetos de vida dos clientes: Ciclo de Vida 2020, Ciclo de Vida 2030 e Ciclo de Vida 2040.

✓ **Diversificação**

Todo o processo para definir estratégias e gerenciar um fundo ou uma carteira de investimentos tem como objetivo identificar oportunidades de investimento com risco controlado para diversificar os investimentos e elevar as possibilidades de ganho. Mesmo um fundo exclusivamente de renda fixa, que oferece risco baixo, tem diversificação de investimentos, uma vez que pode

comportar papéis públicos e privados, de diferentes categorias, com diferentes prazos de vencimento e taxas.

Os fundos de renda fixa podem conter apenas títulos públicos (papéis emitidos pelo Tesouro Nacional) ou mesclar títulos públicos e privados. Na qualificação de títulos privados entram CDBs, letras financeiras, debêntures, certificados de recebíveis imobiliários, notas promissórias, entre outros. Os fundos que combinam renda fixa com renda variável embutem uma variedade maior de opções de investimento, em especial, ações negociadas nas bolsas de valores. No encerramento de 2011, os ativos sob gestão da Brasilprev somavam R\$ 49,2 bilhões.

- **Novos investimentos** – Fruto de seu modelo de gestão, que busca ampliar e diversificar os investimentos para proporcionar a melhor *performance* para o cliente, a companhia criou um fundo de investimento que tem em sua composição ativos relacionados ao segmento imobiliário, sejam eles caracterizados como renda variável, renda fixa ou imóveis.

Embora a participação desses investimentos ainda seja modesta, representa uma novidade para a indústria brasileira de previdência complementar aberta e uma tendência de mercado, já que o volume de oportunidades de negócios no setor imobiliário é crescente.

É uma iniciativa pioneira que visa proporcionar aos clientes uma forma de ampliar as opções para diversificação do portfólio, com expectativa de retorno superior no longo prazo.

✓ **BB DTVM**

Subsidiária integral do Banco do Brasil, a BB Gestão de Recursos – BB DTVM acumula mais de 25 anos de experiência no mercado financeiro. É líder na indústria nacional de fundos e de carteiras administradas e sustenta desde 2006 o *Rating* MQ1, nota máxima em qualidade de gestão, atribuído pela Moody's América Latina, uma das principais agências classificadoras de risco do mundo.

É signatária, desde 2010, dos Princípios para o Investimento Responsável (PRI – *Principles for Responsible Investment*), que recomenda a

adoção de aspectos sociais, ambientais e de governança corporativa na tomada de decisão dos investimentos e respeita essas diretrizes na qualidade de administradora de recursos para a Brasilprev.

Em 2011, a BB DTVM repetiu o feito de 2010, ao ser eleita a Melhor Gestora de Investimentos para Pessoa Física, conforme avaliação do Centro de Estudos em Finanças da FGV-SP, publicada pela Revista Você S/A. Encerrou o ano com R\$ 415,8 bilhões em recursos administrados, o que representa 21,6% de participação de mercado, de acordo com dados divulgados pela ANBIMA (Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiros e de Capitais).

▪ **Tabela de Rentabilidade dos Fundos em 2011**

Rentabilidade Líquida

Base: 31/12/2011

	Tx Adm	12 meses	24 Meses	36 Meses
FIX	3,40%	8,86%	16,71%	25,28%
FIX II	1,50%	10,94%	21,20%	32,56%
FIX III	3,00%	9,30%	17,64%	26,77%
FIX IV	2,50%	9,84%	18,82%	28,67%
FIX V	2,00%	10,39%	20,00%	30,60%
FIX VI	1,25%	11,22%	21,81%	33,54%
FIX VII	0,80%	11,71%	22,89%	35,32%
FIX A	0,95%	11,52%	22,47%	34,65%
FIX C	1,00%	11,49%	22,41%	34,54%
FIX Z	0,85%	11,57%	22,87%	35,56%

COMP 20	3,50%	2,57%	7,86%	27,93%
COMP 20 II	1,50%	4,65%	12,27%	35,79%
COMP 20 III	3,00%	3,07%	8,92%	29,81%
COMP 20 IV	2,50%	3,58%	9,99%	31,72%

COMP 20 V	2,00%	4,13%	11,15%	33,78%
COMP 49	3,00%	-3,68%	0,05%	31,53%
COMP 49 II	2,00%	-2,71%	2,07%	35,52%
COMP 49 D	2,00%	8,29%	18,57%	55,02%
COMP 49 D E	1,25%	9,09%	20,32%	58,46%
CICLO 2020	2,00%	1,57%	13,62%	53,49%
CICLO 2020 II	3,40%	0,15%	10,47%	47,17%
CICLO 2020 E	1,25%	2,32%	15,31%	56,92%
CICLO 2030	2,00%	-2,17%	7,62%	53,23%
CICLO 2030 II	3,40%	-3,56%	4,59%	46,83%
CICLO 2030 E	1,25%	-1,45%	9,21%	56,65%
CICLO 2040	2,00%	-4,34%	4,30%	53,23%
CICLO 2040 II	3,40%	-5,70%	1,37%	46,85%
CICLO 2040 E	1,25%	-3,64%	5,83%	56,62%
MULTI ESPEC	1,25%	0,19%	12,61%	57,53%

**Fundos
Exclusivos**

RT RI	0,80%	11,54%	22,10%	33,67%
RT PE	0,80%	10,71%	21,53%	Início em 25/08/2009
RT 49 M	1,00%	-0,69%	5,71%	Início 08/12/2009
RT TH	0,80%	6,94%	Início em 04/06/2010	Início em 04/06/2010

■ **Resultados**

A Brasilprev encerrou mais um ano com resultados bastante positivos. Com uma carteira com mais de 1,4 milhão de clientes e 1,6 milhão de planos, a

empresa registrou em 2011 o maior crescimento do mercado de previdência em ativos sob gestão, 32,2%, totalizando R\$ 49,2 bilhões. Esse crescimento reflete a atuação dos gerentes do Banco do Brasil, com apoio da equipe de consultores comerciais da Brasilprev, e o desempenho de destaque na gestão dos recursos investidos nos planos PGBL e VGBL. Os dados da companhia, informados na Fenaprevi (Federação Nacional de Previdência Privada e Vida), e da Quantum Axis refletem este desempenho:

✓ **Arrecadação**

A arrecadação total do ano (PGBL, VGBL e planos tradicionais) acumulou R\$ 11,7 bilhões, o que significou aumento de 20,8% em relação a 2010.

✓ **PGBL e VGBL**

Os planos PGBL e VGBL, juntos, responderam pela arrecadação de R\$ 11,2 bilhões no ano, o que equivale ao crescimento de 21,5% se comparado ao exercício de 2010. Esse resultado coloca a empresa na terceira posição em *market share*, com 21,9%. Nesse mesmo período, o mercado de previdência fechou o ano com crescimento de 17,4%.

O destaque ficou com os planos VGBL, que apresentaram crescimento de arrecadação de 24,3% em relação ao ano anterior, acima do aumento médio de mercado, de 18%. No total, essa modalidade arrecadou R\$ 9,4 bilhões. A modalidade PGBL terminou o ano com volume de R\$ 1,9 bilhão em arrecadação, equivalente à alta de 9,4% no ano, que obteve expansão de 13,5%.

✓ **Portabilidade**

Mais uma vez, a Brasilprev é líder em portabilidade líquida, indicador que representa o movimento de recursos, feito por ordem dos clientes, de uma empresa de previdência para outra. A liderança em portabilidade, diante disso, revela que a Brasilprev teve o melhor saldo na conta recursos recebidos *versus* valor cedido. No acumulado de 12 meses, a empresa alcançou R\$ 454 milhões

de portabilidade líquida, saldo positivo que supera em 47,5% o desempenho de 2010, de R\$ 307 milhões.

✓ **Captação líquida**

A Brasilprev registrou R\$ 8,1 bilhões em captação líquida (total arrecadado, mais as portabilidades recebidas menos os resgates e as portabilidades cedidas) no acumulado do ano de 2011, superando em 8% o resultado de 2010. A companhia manteve a liderança nesse indicador – conquistada em 2008 – fechando 2011 com 30% de *market share*.

✓ **Reservas técnicas**

O saldo das reservas técnicas encerrou 2011 em R\$ 48,5 bilhões, montante que corresponde à elevação de 32% em relação ao ano anterior (R\$ 36,8 bilhões).

✓ **Lucro líquido**

O desempenho favorável do exercício permitiu que a Brasilprev registrasse também novo recorde no lucro líquido. O lucro líquido em 2011 atingiu R\$ 385,7 milhões, valor 28,5% superior ao apresentado no exercício passado, que somou R\$ 300,1 milhões.

RELACIONAMENTO COM PÚBLICOS ESTRATÉGICOS

A Brasilprev desenvolveu estruturas e canais de comunicação ágeis e eficientes para responder de forma adequada aos compromissos e demandas de cada um de seus públicos estratégicos. Seus objetivos corporativos e estratégias foram delineados para proporcionar o crescimento dos negócios em equilíbrio com as demais dimensões da sustentabilidade, com o propósito de gerar valor para todos os públicos e contribuir com a perenidade de suas operações.

- **Acionistas**

O relacionamento da Brasilprev com seus acionistas – Banco do Brasil e Principal Financial Group – é guiado pela ética, transparência nas ações, respeito a cada uma das partes, diálogo franco e comprometimento com os princípios e objetivos corporativos. Todas as iniciativas apresentadas pelos acionistas buscam proporcionar à companhia instrumentos para melhorar seu desempenho em todas as dimensões da sustentabilidade e agregar valor a todos os públicos de interesse.

A empresa conta com o apoio, o suporte e a participação dos dois conglomerados em suas principais decisões e realiza anualmente a AGO (Assembleia Geral Ordinária), conforme determinam as exigências legais. As Assembleias deliberam sobre as prestações de contas do exercício, preenchimento de cargos eletivos, aprovação de alterações estatutárias e medidas para viabilizar a expansão sustentável dos negócios.

- **Clientes**

Estabelecer um relacionamento diferenciado ao longo do tempo de acumulação e encantar o cliente são prioridades da Brasilprev. Para isso, a empresa entende que é fundamental oferecer soluções que superem o eixo financeiro e sejam capazes de efetivamente apoiar os clientes na viabilização de seus projetos de vida.

Assim, apoia suas iniciativas em um conceito denominado Vida Ativa, segundo o qual existem quatro dimensões essenciais para a realização plena de um projeto: educação financeira para que seja possível acumular e fazer um bom uso dos recursos; qualidade de vida para usufruir das conquistas; atitude empreendedora para impulsionar a busca pela realização de metas; e responsabilidade social, para que os projetos desejados sejam sustentáveis no longo prazo.

A partir desse posicionamento, a Brasilprev delineou uma política de relacionamento com clientes focada no apoio consultivo, no relacionamento

duradouro e de confiança, bem como na oferta de produtos e serviços diferenciados.

✓ Apoio Consultivo

Para realizar um projeto de vida, é preciso que o cliente tenha a visão clara de que a aquisição de um plano de previdência complementar é um investimento a longo prazo. A Brasilprev investe constantemente nas pessoas que estão em contato direto com seus clientes – consultores comerciais próprios ou gerentes do Banco do Brasil – com foco na venda consultiva, ou seja, que eles procurem orientar o cliente na escolha do produto que melhor atenda ao seu perfil e às suas expectativas, que se enquadre no seu orçamento; oferecendo acompanhamento contínuo até no momento do resgate.

Só em 2011, mais de oito mil gerentes passaram por treinamentos.

✓ Relacionamento

Para atingir um relacionamento de excelência, a empresa busca estar sempre próxima de seus clientes e oferecer atendimento eficiente e ágil, por meio de diferentes canais de comunicação, com destaque para a Central de Atendimento. Em média, a Brasilprev contabiliza perto de 80 mil atendimentos por mês, entre ligações e canais digitais (*e-mails* e *chats*). Em 2011, a Central passou novamente pela auditoria externa da Fundação Vanzolini para validar o Sistema de Gestão da Qualidade. Nesta avaliação, além de renovar sua certificação ISO 9001:2008, em que não recebeu nenhuma “não conformidade”, manteve o Selo de Ética e, mais que isso, manteve o grau máximo em Maturidade de Gestão do Probare (Programa Brasileiro de Autorregulamentação do Setor de Relacionamento), a certificação mais reconhecida no setor de relacionamento.

É importante mencionar outro canal de relacionamento disponível a todos os públicos de interesse da Brasilprev – colaboradores, fornecedores, clientes e gerentes das agências do Banco do Brasil –, a Ouvidoria.

A fim de estreitar o relacionamento com o cliente, foi desenvolvido um programa de relacionamento, responsável pela realização de um leque de eventos. Além de promover cafés da manhã e jantares, a Brasilprev convida clientes para participar dos eventos que promove, como shows exclusivos, exposições e apresentações culturais. Em 2011, foram realizados mais de 100 eventos, que impactaram cerca de 35 mil clientes e *prospects*.

✓ **Conveniência**

A Brasilprev acredita que, além de proporcionar rentabilidade acima da média de mercado, segurança, serviços de qualidade e apoio consultivo, é importante garantir agilidade no atendimento e diferentes maneiras para o cliente acessar as informações de seu plano. Em função disso, a empresa iniciou em 2011 a reestruturação de plataformas tecnológicas, processos, ferramentas e de sua base de informações, mudanças que nem sempre são perceptíveis pelo cliente em um primeiro momento, mas que asseguram qualidade e rapidez na prestação de serviços e irão gerar outros benefícios tangíveis nos próximos anos.

Em paralelo, foram implantados diversos serviços e comodidades ao longo do ano, para oferecer maiores facilidades aos clientes e aproximar esse público da companhia. Dentre essas novas conveniências, cabe destaque para:

- **Mobile Banking** – O aplicativo para *smarthphones* destinado aos correntistas do Banco do Brasil passou a oferecer as informações sobre os planos da Brasilprev. Foram disponibilizados os serviços de consulta ao extrato e rentabilidade dos fundos, simulação, realização de contribuições extras, entre outras facilidades. Em 2011, foram aproximadamente 90 mil consultas de extratos e 19 mil simulações.

- **Extrato** – Clientes do Banco do Brasil podem acessar o extrato de seus planos de previdência nos terminais de autoatendimento do Banco do Brasil. Em 2011, o acesso ficou mais simples e com dados mais completos, ao

incluir informações como os lançamentos dos últimos 12 meses – iniciativa que ampliou em 50% o volume de consultas.

- **Integração dos portais BB e Brasilprev** – O portal Brasilprev passou a oferecer em sua *home*, em 2011, a opção de acesso à área segura com a utilização de agência, conta e senha de acesso do portal BB, sem precisar de uma senha específica para realizar consultas ao seu plano de previdência.

- **Nova home** – Foi lançada uma nova *homepage* para o portal Brasilprev, construída com base nos resultados de teste de usabilidade e estudos de visibilidade. A reformulação facilitou navegação, a inclusão de uma área para enquetes e vídeos, além da possibilidade de compartilhamento com as redes sociais. Ganharam destaques serviços já oferecidos, como simuladores, consulta *on-line*, indicadores financeiros, tabelas rentabilidade dos fundos, informações sobre a empresa e o setor.

- **Hotsite para Declaração do Imposto de Renda** – Foi desenvolvido um novo *hotsite* para ajudar os clientes na declaração do IR 2012, ano base 2011, com dicas de como fazer a declaração, explicação sobre a tributação nos diferentes tipos de plano de previdência, simuladores, entre outros.

- **Central de Atendimento** – Foi instalada uma nova URA (Unidade de Resposta Audível), tecnologia destinada a agilizar o atendimento e garantir que esse canal esteja sempre disponível para o cliente.

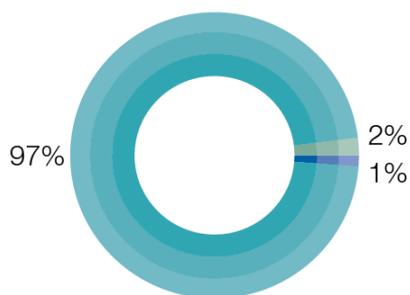
■ **Colaboradores**

A companhia busca proporcionar aos seus colaboradores um ambiente saudável de trabalho, manter um diálogo ético, franco e aberto, garantir a equidade de tratamento e o respeito aos direitos individuais, oferecer programas para o crescimento pessoal e profissional e incentivar ações que visem à qualidade de vida.

Ao final de 2011, a empresa dispunha de um quadro composto por 461 efetivos regidos pela CLT (entre eles, 82 consultores comerciais distribuídos nas cinco regiões do País), cinco em regime de meio período (dentro do programa Jovem Cidadão) e 11 estagiários.

COLABORADORES – DIVERSIDADE 2011			
	Mulheres	Negros, mulatos ou pardos	Orientais
Número de trabalhadores	221	47	24
%	48,0%	8,4%	5,2%

Colaboradores por tipo de contrato



- 461 EFETIVOS, DOS QUAIS 82 SÃO CONSULTORES
- 11 ESTAGIÁRIOS
- 5 COLABORADORES EM REGIME DE MEIO PERÍODO (PROGRAMA JOVEM CIDADÃO)

Cargos de chefia por gênero



- HOMENS
- MULHERES

Número de Consultores Comerciais por Região do País



✓ Vida Ativa

Pela própria natureza de suas operações, a Brasilprev entende a importância da realização de projetos de vida para as pessoas e acredita que aqueles que estão todos os dias atentos aos projetos de vida dos clientes – elemento principal de sua missão – precisam também cuidar dos seus projetos pessoais. Com base nessa visão, a companhia disponibiliza um conjunto de benefícios e conveniências a todos os colaboradores efetivos, que ultrapassa os compromissos obrigatórios assumidos.

Esse leque de benefícios e conveniências está alinhado ao conceito Vida Ativa (educação financeira, qualidade de vida, atitude empreendedora e responsabilidade socioambiental) e subdividido em quatro dimensões fundamentais:

Finanças

- Auxílio-alimentação
- Auxílio-fretado
- Auxílio-refeição
- Convênios (descontos em estabelecimentos parceiros)
- Crédito Imobiliário
- Empréstimo Consignado em Folha de Pagamento
- Estacionamento
- Méritos e Promoções
- Pagamento Quinzenal
- Nosso Brasilprev/ Plano Brasilprev Júnior (plano de previdência complementar)
- Programa de Assistência ao Empregado (PAE) – orientação de como lidar com problemas financeiros e jurídicos
- Programa de Participação nos Resultados (PPR)
- Seguro Auto BB
- Treinamento *on-line* em Educação Financeira
- Vale-transporte

Saúde/proteção do colaborador e de sua família

- Assistência odontológica
- Auxílio-creche, auxílio-babá e auxílio a filhos com deficiência
- Seguro de Vida/Assistência Funeral
- Check-up para Executivos
- Circuito Saúde
- Complemento ao Auxílio-doença
- Espaço Saúde – gerenciamento de diversos programas de promoção à saúde
- Pecúlio

- Programa de Acompanhamento aos Colaboradores com Doenças Crônicas
- Programa de Assistência ao Empregado (PAE) – apoio psicológico
- Seguro-saúde
- Vacinação

Qualidade de vida

- Corridas (facilidades para participação em provas de rua)
- *Day off* no dia do aniversário
- Espaço de Atividade Física
- Espaço *Gourmet*
- Programa de Ergonomia e Ginástica Laboral
- Férias duas vezes ao ano
- Incentivo ao Aleitamento Materno
- Jornada de Trabalho Flexível
- Licença-maternidade Estendida e *Home Office* para Papais
- Hora Saudável
- *Quick Massage*

Desenvolvimento pessoal e profissional

- Curso para Futuras Mamães e Papais
- Momento Especial Vida Ativa (eventos mensais com temas diversos para os colaboradores)
- Núcleo de Desenvolvimento presencial e *on-line*
- Programa de Voluntariado

Lazer

- Celebrações
- Espaço Convivência
- Sorteios

Para estagiários, os benefícios incluem assistência médica, seguro de vida, vale-refeição e vale-transporte. Aos participantes do programa Jovem Cidadão são oferecidos vale-transporte e assistência médica.

- **Nosso Brasilprev**

O Nosso Brasilprev é um plano de previdência complementar criado especialmente para os colaboradores efetivos da empresa, que também podem optar por planos com condições diferenciadas para seus filhos e dependentes (Plano Júnior). Nas modalidades PGBL ou VGBL, o plano permite ao colaborador investir no tipo de fundo mais adequado ao seu perfil. Conta com taxas exclusivas de gestão do fundo, isenção da taxa de carregamento, pensão ao cônjuge ou companheiro e filhos de até 21 anos de idade e pecúlio 100% custeado pela empresa.

Soma-se aos benefícios fiscais a contribuição complementar oferecida pela companhia: o colaborador pode contribuir com até 8% do seu salário e a Brasilprev adiciona a mesma quantia ao plano. A partir de três anos como colaborador efetivo, o profissional passa a ter direito a 40% do saldo constituído pela empresa e, aos sete anos completos, tem direito a 100%.

Ao final de 2011, a contribuição total da companhia no ano somou R\$ 1.536.729,10, o que equivale ao depósito mensal médio de R\$ 128.060,70, montante superior à contribuição mensal média de 2010, de R\$ 127.400,00.

- ✓ **Desenvolvimento profissional**

A Brasilprev oferece aos seus colaboradores uma grade anual de cursos por meio do Núcleo de Desenvolvimento que proporciona oportunidades de crescimento e colabora para atrair e reter talentos. São cursos presenciais e *on-line* que abrangem diversas áreas do conhecimento, divididos em quatro eixos de aprendizagem: Gestão e Liderança, Atitude, Negócios e Técnico.

Anualmente, a área de Gestão de Pessoas se reúne com os gestores para avaliar os cursos disponíveis, identificar necessidades específicas para uma grade *on demand* e sugerir um novo leque de treinamentos, tendo como pano de fundo os resultados do Ciclo de Desempenho, Pesquisa de Clima Organizacional e reuniões de Apoio Consultivo. A cada ano, cerca de 60% da grade é renovada.

Em 2011, as ações na área de treinamento tiveram como foco:

- o desenvolvimento de gestores;
- o desenvolvimento das competências organizacionais, com pelo menos um treinamento para cada uma das competências, como oportunidade para que os colaboradores melhorem sua avaliação de desempenho; e
- a expansão da grade de programas *on-line*, para atender ao aumento da demanda e possibilitar que profissionais alocados em outras cidades (como os consultores comerciais) tenham acesso aos cursos e maior contato com a cultura da companhia.

Na avaliação da companhia, no entanto, o desenvolvimento profissional não se limita à área de treinamentos e incentivo ao estudo acadêmico. A empresa entende que esse aprimoramento engloba uma gama de atividades complementares e desafiadoras, formação técnica e educacional adequada e um ambiente que estimule e ofereça oportunidades para esse crescimento, entre eles acesso a novos projetos, reuniões multidisciplinares ou atividades não exclusivamente profissionais, como aquelas relacionadas à qualidade de vida e lazer.

Para o próximo ano, a área de Gestão de Pessoas deverá manter o foco no desenvolvimento da liderança, dando continuidade ao programa e trabalhar o conceito de carreira de seus colaboradores.

Adicionalmente, a companhia mantém diversos programas específicos, como:

- **Bolsas educacionais** – Destinado aos cursos de graduação, pós-graduação, MBA e idiomas. Em 2011, foram investidos R\$ 448.542,51 nesse

programa, que atendeu a 103 profissionais, dos quais 45 novos participantes e 58 bolsistas mantidos.

- **Programa de Estágio** – Recentemente reformulado, o programa estabeleceu um cronograma de encontros periódicos entre os estagiários, seus supervisores e a área de Gestão de Pessoas, visando acelerar o processo de aprendizagem. Em 2011, o programa manteve 13 estagiários. Desse total, três foram efetivados ao longo do ano.

- **Programa Jovem Cidadão** – Resultado de uma parceria com o Governo do Estado de São Paulo, o programa oferece oportunidade de inserção no mercado de trabalho a alunos da rede pública estadual, por meio de estágio remunerado, com foco no primeiro emprego. Em 2011, o programa recebeu 15 jovens que, além do estágio, puderam contar com assistência médica e odontológica, e participam de aulas diárias complementares durante um semestre, ministradas por colaboradores, com conteúdo voltado para o desenvolvimento pessoal e profissional. Este ano, boa parcela dos temas abordados em aula atendeu à demanda dos jovens, o que resultou em uma avaliação bastante positiva do curso, tanto por parte dos jovens como na opinião dos colaboradores que atuaram como voluntários. A iniciativa também contou com o acompanhamento de dois profissionais especializados – um da área de Gestão de Pessoas e outro de Responsabilidade Social –, que fizeram entrevistas mensais com cada um dos jovens para avaliar o programa e realizar um acompanhamento pessoal.

✓ **Desenvolvimento de gestores**

Em 2011, foi realizado o primeiro ciclo do Programa de Desenvolvimento de Gestores (PDG) patrocinado por meio de um eixo de aprendizagem voltado para gestão e liderança. Formatado exclusivamente para a companhia, o programa tem metodologia específica, estruturada com o apoio de uma consultoria externa, com base no conceito “*Pipeline de Liderança, do autor Ram Charan*”. Em seu primeiro ano, atendeu duas turmas de gestores de

equipes – no total, 48 profissionais – e, em 2012, será destinado aos gestores de gestores. Direcionados para a gestão de pessoas e o autoconhecimento, os cursos têm carga de 48 horas presenciais, divididas em três encontros de dois dias.

Outro programa que colaborou com o desenvolvimento dos gestores iniciantes da empresa foi o de “Novos Gestores”, que ajudou este público a utilizar as ferramentas disponíveis para a gestão de pessoas e colaborar para uma atuação em sintonia com os objetivos estratégicos da companhia.

✓ **Campanha Valores**

No ano de 2011, foram empreendidas ações para sedimentação dos valores definidos em 2010 em conjunto com todos os colaboradores, por meio de uma campanha interna. Cada um dos valores que representam o “Jeito de Ser” e os “Compromissos” foi debatido por meio de um *blog* gerenciado pessoalmente pelo presidente da companhia, para promover a troca de ideias e o diálogo acerca da importância de cada um e de como estão relacionados a – e influenciam – atitudes e situações do dia a dia da empresa. Além deste canal de comunicação entre a liderança e os colaboradores, durante 10 semanas corridas, os participantes puderam indicar a atitude de um colega que representasse o valor trabalhado naquela semana (testemunhado até, no máximo, 30 dias antes). A cada semana, dois colaboradores foram reconhecidos e premiados: um por sorteio entre todos os que fizeram uma indicação e o profissional que recebeu o maior número de indicações.

■ **Fornecedores**

A Brasilprev vem adotando diversas iniciativas para aprimorar o relacionamento com seus fornecedores e coloca à disposição desses prestadores de serviços uma Ouvidoria exclusiva, que garante total sigilo e oferece uma linha direta com a direção da companhia. Em 2011, a empresa deu sequência à proposta de construção de um processo de gestão dos fornecedores, iniciado em 2010, destinado a aperfeiçoar o relacionamento e

diálogo com esse público, bem como criar maior sintonia com as práticas de responsabilidade social empresarial que a empresa adota.

Essa formalização está sendo conduzida por um grupo multidisciplinar, que envolve as áreas de Compras, Jurídico e Responsabilidade Social.

Além disso, o grupo é responsável pela organização anual do Encontro de Fornecedores, workshop criado para estreitar os relacionamentos e promover troca de experiências e informações. Em 2011, a 5ª edição do Encontro, com o tema “Sustentabilidade na Teoria e na Prática”, contou com a participação de 38 empresas e índice de 100% de satisfação dos participantes, segundo pesquisa aplicada no evento. Como em 2010, os fornecedores foram convidados durante o Encontro a assinar um Termo de Compromisso, que apresenta as práticas que a Brasilprev adota, valoriza e recomenda. Ao todo, a companhia já obteve a adesão de 25 prestadores de serviços e renovou o Termo com outros dois parceiros.

Em 2011, o grupo também efetuou visitas a oito de seus fornecedores com o intuito de verificar as principais práticas de responsabilidade social por eles adotadas.

▪ **Sociedade**

Como uma empresa que trabalha, essencialmente, com fundamentos de longo prazo, a Brasilprev entende que atuar de maneira responsável na sociedade faz parte da sua natureza. Em vista disso, neste ano a companhia destinou R\$ 5.693.992,20 para projetos sociais ligados à área da educação com ênfase no desenvolvimento de jovens e adultos, além de contribuir para a realização de iniciativas nas áreas de cultura e esporte.

A estratégia da área de Responsabilidade Social está direcionada para práticas alinhadas à sua missão de viabilizar projetos de vida. E considerando a educação, especialmente a financeira, como uma questão fundamental para alcançar este objetivo, mantém este tema como foco principal de suas ações, opção consistente com sua atuação no mercado.

Como diretrizes de gestão, a Brasilprev renovou o seu compromisso com o Pacto Global, ação liderada pela ONU (Organização das Nações

Unidas), fazendo em 2011 a Comunicação de Progresso da implementação dos 10 princípios do acordo. A empresa também está associada ao Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social e ao Programa Empresa Amiga da Criança, da Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança e do Adolescente.

✓ **Projetos com recursos privados**

Programa de Voluntariado

A empresa incentiva o voluntariado promovendo ações internas e permite que seus colaboradores se ausentem, durante o horário de expediente, por até oito horas no ano para participarem de projetos voluntários. O Programa de Voluntariado contempla os seguintes projetos:

- **Voluntário Cidadão** – Nesse projeto, os voluntários ministram aulas voltadas ao desenvolvimento pessoal e profissional para jovens com idade entre 16 e 22 anos, que participam do Programa Jovem Cidadão. Em 2011, 38 voluntários participaram do programa, que atendeu a 15 jovens do ensino médio da rede pública.

- **Contadores de Histórias** – A proposta busca estimular a leitura e a formação cultural de crianças. Para tanto, voluntários munidos de livros e fantasias visitam associações, instituições sociais ou escolas da rede pública para contar histórias às crianças. Em 2011, participaram do projeto 60 crianças, com idade entre três e quatro anos, do Centro Social Brooklin Paulista, que abriga crianças em situação de risco social.

- **Projetos de Vida na Ponta do Lápis** – Em 2011, voluntários da Brasilprev também realizaram palestras de Educação Financeira. Os eventos ocorreram na Associação Educar e reuniram 40 jovens e suas famílias.

Além disso, são desenvolvidas campanhas para mobilização do público interno, destacando-se:

- **Campanha do Agasalho** – Tradicional na companhia, a iniciativa arrecadou cerca de 2.800 toneladas de agasalhos em 2011, que foram enviados para a campanha do Governo do Estado de São Paulo.

- **Campanha de Natal** – Com essa ação, os voluntários arrecadaram 383 kits de brinquedos e panetones que foram enviados às crianças da creche do Paraisópolis, sob a direção do Instituto Anglicano.

Projetos de Vida na Ponta do Lápis

Criado em parceria com a Trevisan Escola de Negócios, o projeto prevê a realização de palestras presenciais com foco na adequada administração dos recursos financeiros, condição fundamental para a realização de projetos de vida. Com duração aproximada de uma hora e meia, as palestras são ministradas por universitários, que recebem treinamento específico para se tornar multiplicadores, e voltadas a jovens de escolas públicas e privadas, membros de associações de bairros e outras entidades da capital e do ABC paulista.

Depois de cada evento, o participante recebe um resumo do conteúdo apresentado e o *link* para acessar uma planilha mensal de orçamento no site da Brasilprev. Estão previstas até 1.090 palestras, que devem atingir um público de 55 mil participantes. Desde que foi lançado, em 2010, o Projeto já realizou 209 encontros, beneficiando mais de 11 mil pessoas.

Abrangente, esse programa de Educação Financeira se transformou na principal iniciativa de responsabilidade social da companhia e está sendo disseminado para outros *stakeholders*, como clientes e colaboradores, tanto na forma de palestras como via cursos *on-line*.

✓ **Projetos com recursos incentivados****FUMCAD (Fundo Municipal da Criança e do Adolescente)**

No apoio aos projetos sociais por meio do Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente da Prefeitura da Cidade de São Paulo (FUMCAD), a Brasilprev tem como premissa a priorização de iniciativas ligadas à educação e ao trabalho, oferecendo meios para a futura realização de projetos de vida. Com os recursos do FUMCAD em 2011, a Brasilprev renovou o apoio aos projetos do ano anterior, sendo que três deles receberam o aporte integral da companhia, o que reforça seu compromisso com o desenvolvimento dos jovens e adultos beneficiados pelas instituições.

- **Associação Programa Educar** – Intitulado Auxiliar Administrativo Educar, o projeto oferece curso de formação profissional para jovens, no bairro do Brooklin, em São Paulo (SP). Em 2011, o programa capacitou 40 jovens para o mercado de trabalho.

- **Instituto de Reciclagem do Adolescente (Reciclar)** – Por meio do Programa Trabalho e Cidadania, essa iniciativa disponibiliza formação complementar e capacitação na arte da reciclagem de papéis para confecção de brindes e outros produtos corporativos a jovens em situação de risco social. Realizado no bairro do Jaguaré (SP), o programa atendeu 60 jovens no ano.

- **ONG Cidade Escola Aprendiz** – Depois de promover a revisão da estrutura pedagógica da Escola Estadual Carlos Maximiliano Pereira dos Santos, no bairro Vila Madalena (SP), a companhia apoiou o projeto Ações pela Educação Integral, destinado a assegurar os direitos das crianças e adolescentes, com foco em educação, por meio da formação de educadores e promoção da comunicação comunitária. A iniciativa beneficiou diretamente 680 jovens e adultos.

- **Educadores Sem Fronteiras** – Apoio ao projeto Aprimorando Conhecimentos, que objetiva proporcionar educação complementar a crianças

e adolescentes de regiões carentes da capital, por meio de aulas complementares. No ano, o programa foi responsável pelo atendimento a 120 crianças e jovens.

Projeto Água Coletiva

Em 2011, a Brasilprev manteve o apoio ao Projeto Água Coletiva, com conclusão prevista para 2012, em parceria com o Banco do Brasil, o Instituto Cooperforte e outras empresas coligadas ao Banco. O projeto visa levar água de qualidade às populações mais carentes do estado de Pernambuco e capacitar pessoas para o exercício da profissão de ajudante de pedreiro, possibilitando a geração de emprego, renda e melhor qualidade de vida.

Por meio desse projeto, foram construídas 200 cisternas de placas para a captação de água de chuva (com controle de qualidade da água por meio do sistema de descarte automático), 13 unidades habitacionais com cisternas para as famílias quilombolas do município de Pesqueira (PE) e uma sede para produzir artesanatos a partir da palmeira do coco ouricuri, base da sustentabilidade econômica dos moradores dessa comunidade, que também receberão capacitação em técnicas de edificação.

Até o final de 2011, foram atendidas 213 famílias residentes nos municípios de Caetés, Itaíba, Manari, Pesqueira e Serra Talhada, região de menor Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDH-M), inclusos no polígono das secas, num total de 1.100 pessoas atendidas indiretamente, por meio do consumo da água da cisterna. Por sua relevância social, o projeto foi reconhecido, em 2010, com o Prêmio Valores do Brasil, patrocinado pelo Banco do Brasil.

✓ Investimento Social Privado

Com o objetivo de fomentar o desenvolvimento da sociedade, a Brasilprev faz uso, todos os anos, de alguns mecanismos de renúncia fiscal oferecidos pelo governo para o apoio a projetos culturais, esportivos e sociais.

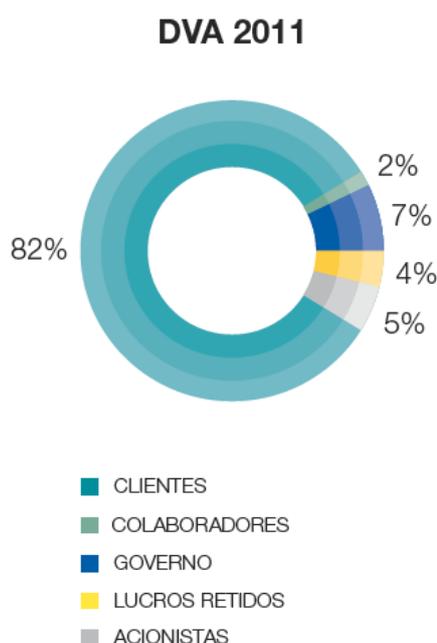
Em 2011, o valor investido em projetos incentivados somou R\$ 5.622.568,20, aumento de 27% em relação a 2010, obedecendo à seguinte distribuição:

Número de Projetos/Ações	Tipo de Projeto/Ação	Valor (reais)
7	Incentivados – Lei Rouanet	3.822.568,20
1	Incentivado – Lei do Esporte	900.000,00
4	Incentivados – Fundo Municipal da Criança e do Adolescente (FUMCAD)	900.000,00

✓ **DVA**

O Estatuto da Brasilprev, no texto que trata das políticas de reinvestimento dos lucros e de distribuição de dividendos, prevê a distribuição de um dividendo mínimo obrigatório aos acionistas (não inferior a 25% do lucro líquido do exercício), após aprovação em Assembleia Geral.

Com base nos resultados alcançados no exercício de 2011, as riquezas geradas com as operações da companhia no ano foram distribuídas de acordo com o gráfico abaixo:



DESEMPENHO AMBIENTAL

A Brasilprev está preocupada em reduzir o seu impacto ambiental e incentivar a sociedade a adotar iniciativas nesse sentido. Como reflexo deste compromisso, em 2011, a companhia investiu R\$ 39.178,60 em ações que reforçam seu compromisso com práticas ambientais. Neste ano, a companhia também renovou seu apoio ao *Carbon Disclosure Project*, organização não governamental que busca favorecer o diálogo entre investidores e corporações, além de estimular o levantamento de dados sobre as práticas de sustentabilidade adotadas por grandes companhias no mundo. A Brasilprev foi uma das primeiras empresas do País a se tornar signatária do *Carbon Disclosure Project*, em 2004.

A companhia também assinou a Declaração do Investidor Global em Mudança Climática 2011 (*Global Investor Statement in Climate Change*). Iniciativa global de investidores da UNEP FI (*United Nations Environment Programme Finance Initiative*), a Declaração envolve demandas para que os governos criem políticas de estímulo ao desenvolvimento de uma sociedade de baixo carbono, como forma de contribuir para o desenvolvimento sustentável das nações.

Coerente com esse posicionamento, em 2011 a Brasilprev ampliou controles e aperfeiçoou ferramentas para apurar e compensar o impacto de suas atividades. Os levantamentos se concentraram nas emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa (por peso) e na destinação de resíduos (por peso, tipo e método de disposição), conforme mostram os dados a seguir:

- **Compensação GEE**

Preocupada com o cenário das mudanças climáticas, em 2011, a Brasilprev manteve a prática de levantamento das emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa geradas por suas operações sendo que neste ano, realizou o trabalho referente a 2010.

Em agosto de 2010, a companhia mudou para um novo edifício e, por esse motivo, o inventário desse período contemplou o volume de emissões do

antigo prédio (até a data da mudança) e a emissão nas novas instalações, a partir do início da ocupação da nova sede.

O inventário considerou a emissão produzida nos dois imóveis que abrigam atividades da Brasilprev – a sede e o prédio do Centro Empresarial do Aço (CEA), ambos em São Paulo – e engloba emissões diretas e indiretas. No escopo das emissões indiretas, além da mensuração de viagens aéreas e da geração de resíduos, foi incluído o consumo de táxis e motoboys contratados pela empresa. A soma total de emissões do ano de 2010 foi de 480.83 toneladas de CO₂, como demonstra a tabela comparativa a seguir:

	2007	2008	2009	2010
Fonte	Emissões (tCO ₂)			
Escopo 1				
Geradores de energia	12,96	15,75	18,31	0,69
Frota própria de veículos	1,91	2,25	2,47	4,76
Escopo 2				
Energia elétrica	56,08	57,7	67,55	106,05
Escopo 3				
Viagens aéreas	271,75	370,70	298,80	329,18
Táxi e motoboy	*	*	*	27,17
Geração de resíduos	*	*	49,00	12,98
Total de emissões	342,70	446,40	436,13	480,83

Para compensar as emissões, a companhia responde pela conservação de uma floresta nativa no município de Barra do Turvo (interior do Estado de São Paulo), com área aproximada de seis hectares.

O inventário de 2010 é um documento de transição – uma vez que a mudança de sede alterou a linha de base das emissões – e será utilizado no estabelecimento das metas do Plano de Redução que terá alcance de cinco anos. Sua conclusão foi adiada para o próximo exercício, quando for realizado o levantamento de 2011 e o ano base for reestabelecido.

O inventário de gases de efeito estufa foi apurado com o apoio de uma consultoria especializada e teve como metodologia o padrão internacional GHG *Protocol*.

- **Descarte de resíduos**

Em 2011, a Brasilprev manteve a prática da coleta seletiva em sintonia com as ações de ecoeficiência implantadas na mudança da sede para o novo prédio, em agosto de 2010. Todo o material reciclável separado seguiu para reciclagem por intermédio de um fornecedor contratado para essa atividade, e os resíduos orgânicos continuaram a ser encaminhados ao aterro sanitário CDR Pedreira, na cidade de Guarulhos (SP).

A tabela abaixo aponta o peso de resíduos referente ao ano de 2011 e permite comparar ao ano anterior:

Tipo de resíduo	2011	2010	Reciclagem
Plástico (t)	5,89	2,43	sim
Papel e papelão (t)	18,35	12,65	sim
Metal (t)	0,46	0,19	sim
Vidro (t)	0,07	0,02	sim
Orgânico (t)	24,92	57,98	não

Houve uma redução de 57% em relação aos resíduos orgânicos destinados ao aterro sanitário e aumento de 62 % no volume total de resíduos destinados à reciclagem. Esses números representam apenas os resíduos gerados na atual sede da companhia, sem acumular o consumo ocorrido na unidade localizada no Edifício CEA, imóvel no qual uma parcela da Central de Atendimento Brasilprev está instalada.

PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

Ao longo de 2011, a Brasilprev conquistou importantes reconhecimentos de mercado, que ratificam seus esforços para encantar o cliente e crescer com sustentabilidade. Entre esses reconhecimentos, é importante destacar:

- **Reputação**



A Mais Admirada no Segmento

Pela terceira vez, a Brasilprev conquistou a 1ª posição no *ranking* do prêmio “As Mais Admiradas” da revista Carta Capital, no segmento de previdência privada. A pesquisa foi realizada com mais de 1,8 mil executivos, que atuam em mais 600 empresas de 47 diferentes setores. O resultado é baseado na pontuação de cada companhia, avaliada segundo 12 fatores-chave.



Marcas de Confiança

A Brasilprev foi classificada em 2º lugar na pesquisa “Marcas de Confiança 2011”, na categoria Previdência Privada, realizada pelo Ibope Inteligência para a revista Seleções Reader’s Digest.



Marca Preferida do Segmento

A pesquisa Marcas de Quem Decide, que classifica as marcas mais importantes do Rio Grande do Sul, premiou a Brasilprev, pela 9ª vez consecutiva, como a marca mais lembrada e preferida no segmento Previdência Privada.

- **Rentabilidade**



Melhor Desempenho do Mercado

De acordo com pesquisa realizada pela Standard & Poor’s e publicada pela revista ValorInveste, a Brasilprev foi classificada com cinco e quatro estrelas em 12 fundos de previdência e teve o melhor desempenho do mercado nesse quesito. A amostragem contempla a *performance* dos últimos 36 meses até 31/8/2011. A companhia também teve 11 fundos classificados com 3 estrelas.

Especial Revista Você S/A



Os fundos de previdência da Brasilprev também foram destacados, com desempenho acima da média de mercado, na publicação do especial de previdência privada da revista Você S/A. Foram seis fundos classificados com “5 estrelas” e seis fundos classificados com “4 estrelas”, tanto para os produtos PGBL quanto para os VGBL. A pesquisa foi realizada em conjunto com o Centro de Estudos em Finanças da FGV-SP e analisou os últimos três anos, finalizados em 9/2011. A Brasilprev ainda obteve *performance* de “3 estrelas” em seis fundos, dos quais três na modalidade PGBL e outros três em VGBL.

- **Serviços**



Inovação no Atendimento ao Cliente

Em pesquisa da Dom Strategy Partners, publicada na revista Consumidor Moderno, a Brasilprev foi classificada na 13ª posição do *ranking* geral como a empresa mais inovadora no atendimento ao cliente.

Empresa Melhor Avaliada no Segmento

A Brasilprev foi a empresa com melhor avaliação entre as instituições financeiras de seguros e previdência privada, no quesito “Companhia com maior lealdade de seus clientes”, sendo diferenciada por sua credibilidade e segurança, conforme pesquisa da consultoria Bain & Company.



Recertificação da Ouvidoria

A Brasilprev obteve a recertificação ISO 9001, conquistada pioneiramente no setor, no final de 2008, que garante a excelência do padrão de qualidade em seus três canais de atendimento: Ouvidoria Interna, Ouvidoria Externa e Ouvidoria



FS 544424

do Fornecedor. A recertificação é válida por mais três anos, com acreditação nacional (CGCRE/Inmetro) e internacional (ANSI-ASQ, *National Accreditation Board/ANAB*). Os públicos atendidos abrangem colaboradores, clientes, agências do Banco do Brasil e fornecedores.



Qualidade da Central de Atendimento

A Central de Atendimento recebeu a renovação da certificação ISO 9001:2008, reconhecimento que atesta a qualidade da área. A primeira certificação foi recebida em 2010.



Eficiência da Central de Atendimento

Em 2011, foi renovada a certificação Probare (Programa Brasileiro de Alta Regulamentação), que comprova a eficiência da sua Central de Atendimento, em duas categorias: Código de Ética e Maturidade de Gestão. A Brasilprev foi a primeira companhia do mercado financeiro a obter certificação nessas categorias, em 2010. O Probare surgiu da união de três entidades representantes do mercado de relacionamento no País, a fim de regulamentar os *Call Centers*, *Help Desks*, SACs e Telemarketings brasileiros e é a certificação mais reconhecida no setor de relacionamento.

- **Gestão**

Melhores no Setor de Seguros

A Brasilprev foi apontada entre as duas melhores empresas no setor de seguros, segundo edição especial “Melhores da Dinheiro 2011”. A publicação também destacou a companhia entre as duas melhores nas gestões de Sustentabilidade Financeira e RH e entre as três melhores em gestão da Inovação e Qualidade.



100 Melhores Empresas em IDHO

Pela quarta vez, a companhia fez parte da lista das “100 Melhores Empresas em IDHO (Indicador de Desenvolvimento Humano Organizacional) em 2011. Iniciativa da Gestão e RH Editora, o prêmio está em sua 5ª edição e seu resultado é fruto de uma pesquisa realizada entre as 1000 Maiores e Melhores Empresas listadas pela revista Exame.



Melhor Performance Econômico-Financeira

A Brasilprev recebeu, em reconhecimento ao seu desempenho diferenciado no mercado, o “Prêmio Cobertura *Performance* 2011” na categoria “Melhor *Performance* Econômico-Financeira – Carteira de Previdência Privada Aberta e VGBL”. Esta conquista é resultado de um estudo realizado pelo economista Francisco Galiza, da Rating de Seguros, contratado pela revista Cobertura Mercado de Seguros. Foram analisados itens como históricos das companhias, rentabilidade de patrimônio (Lucro Líquido/Patrimônio Líquido), crescimento no período (Variação de Prêmios), critérios técnicos de previdência privada aberta e evolução da participação no mercado (posição no *ranking*).

Melhor Desempenho Econômico-Financeiro



Em evento promovido pela Brasil Notícias Editora e Comunicação Empresarial, a companhia recebeu o Prêmio Segurador Brasil, na categoria “Melhor Desempenho Econômico-Financeiro” dentro do segmento de Previdência Privada.



TOP 5 Instituições Mais Assertivas

A Brasilprev figurou no Top 5 da pesquisa FOCUS do Banco Central (entre as cinco instituições mais assertivas das 100 que participam da pesquisa FOCUS) em novembro, pelo segundo

mês consecutivo. A conquista foi tripla com o destaque nas projeções de curto prazo para o câmbio, ocupando o 4º lugar; no médio prazo para o IPCA, que manteve o 4º lugar; e no IGP-M, em que passou para a 1ª posição. O Top 5 é divulgado mensalmente para o mercado e relaciona as cinco instituições cujas projeções (de curto e longo prazos) mais se aproximaram dos índices efetivamente ocorridos.



11º Prêmio Mercado de Seguros

Na 11ª edição do Prêmio Mercado de Seguros, a revista Seguro Total concedeu o troféu Gaivota de Ouro à Brasilprev, nas categorias Excelência em Arrecadação dos Produtos PGBL e VGBL e Composição de Ativos e Captação Líquida.

- **Produtos**



100 Melhores Fornecedores para RH 2011

Pelo segundo ano consecutivo, a Brasilprev figurou na lista dos “100 Melhores Fornecedores para RH 2011”, criada pela editora Gestão e RH. Foi classificada, ainda, como a “Empresa Melhor Avaliada em Previdência Privada” e também figurou entre “As 10 Mais” de todas as categorias do prêmio.



11º Prêmio Mercado de Seguros

A Brasilprev recebeu o 11º Prêmio Mercado de Seguros, realizado pela revista Seguro Total, o troféu Gaivota de Ouro nas categorias: Excelência e Tradição em Plano de Previdência para Jovens – Brasilprev Júnior Empresarial.