

BRASILPREV

Relatório Anual
2012

De
Geração
para *Geração*

Sumário

4 Mensagem da Diretoria

7 Perfil Organizacional

- Perfil da Empresa
- Perfil dos Acionistas
- Missão, Visão e Valores

9 Principais Indicadores de Desempenho

15 Estratégia

- Panorama Econômico
- Análise Estratégica
- Perspectivas
- Produtos e Serviços
- Diferenciais Competitivos e Ativos Intangíveis

21 Gestão

- Modelo de Gestão
- Ferramentas de Gestão
- Pesquisas de Satisfação

26 Governança Corporativa

- Governança Corporativa
- Gestão de Riscos

33 Análise Econômico-Financeira

- Investimentos
- Gestão de Ativos
- Resultados

41 Relacionamento com Públicos Estratégicos

- Acionistas
- Clientes
- Colaboradores
- Fornecedores
- Sociedade

49 Desempenho Ambiental

51 Prêmios e Reconhecimentos

53 Clientes desta Publicação

SOBRE O RELATÓRIO

Neste Relatório Anual, a Brasilprev apresenta seus resultados econômico-financeiros integrais e consolidados obtidos no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2012, bem como as iniciativas socioambientais desenvolvidas no referido exercício.

A publicação engloba todas as operações da Companhia em território nacional e dá prosseguimento ao relatório anterior, publicado em 30 de abril de 2012, referente ao exercício de 2011. O documento, cujo conteúdo foi definido internamente, contempla informações coletadas e compiladas em todas as áreas da Organização e posteriormente aprovadas pela Diretoria, pelo Comitê Consultivo e pelo Conselho de Administração. O objetivo é apresentar a clientes, acionistas, colaboradores, fornecedores e sociedade, em linguagem clara e direta, informações relevantes e alinhadas aos princípios de transparência e de boa governança que norteiam as ações da Empresa.

Com o tema “De geração para geração”, o Relatório Anual 2012 mostra histórias de clientes reais que acreditam na previdência complementar como meio para a viabilização de seus projetos de vida e, mais, estão transmitindo este conhecimento ao longo das gerações dentro de seus núcleos familiares.

Boa leitura!

Para informações adicionais sobre o Relatório Anual 2012 da Brasilprev, entre em contato com comunicacao_corporativa@brasilprev.com.br.

Esta publicação não apresenta alterações significativas em relação à estrutura de negócio da Brasilprev. Eventuais ajustes de dados e métodos de medição utilizados são apontados nos locais em que as informações são apresentadas.

MENSAGEM DA DIRETORIA

Solidez, inovação e especialização, aliados a um quadro funcional capacitado com foco em resultados sustentáveis, são fatores que contribuíram para que a Brasilprev registrasse em 2012 um desempenho bastante positivo, garantindo sua posição entre as maiores empresas de previdência complementar do País.

Ao final do período, a Companhia somou R\$ 18,2 bilhões em arrecadação, um crescimento de 55,7% frente a 31,5% do setor, alcançando R\$ 67,6 bilhões em ativos sob gestão, distribuídos em uma carteira de mais de 1,6 milhão de clientes. A Brasilprev encerrou o ano com R\$ 484 milhões em lucro líquido, 25,5% superior a 2011, e permaneceu na liderança da indústria em captação líquida, posição que ocupa desde 2008.

Destacou-se novamente nos *rankings* elaborados pelo Standard & Poor's e pelo Centro de Estudos em Finanças da FGV-SP, publicados respectivamente nas revistas *ValorInveste* e *Você S/A*, que reconhecem o desempenho dos fundos de investimentos da indústria. Nos levantamentos, a Companhia foi classificada com quantidade de fundos 5, 4 e 3 estrelas, superior à média do mercado, atestando a rentabilidade diferenciada oferecida aos clientes.

A Brasilprev direcionou seus esforços ao longo do exercício ao aprimoramento de processos, produtos e serviços, a fim de entregar soluções diferenciadas aos clientes. Nesse sentido, deu início ao projeto de implantação de uma nova plataforma tecnológica, que integrará processos e funcionalidades dos sistemas de administração de planos, e desenvolveu um novo portfólio de produtos, adequado ao cenário econômico de juros mais baixos, que será lançado no início de 2013.

Ainda em 2012, foi efetivada a aquisição da totalidade das ações da Mapfre Nossa Caixa, resultado da incorporação do Banco Nossa Caixa pelo Banco do Brasil, que somou mais de 85 mil clientes e R\$ 425,7 milhões em ativos à base da Empresa. E, ao final do exercício, o Banco do Brasil anunciou a intenção de criar a BB Seguridade, empresa cujo capital poderá ser negociado em bolsa a partir de 2013 e tem por finalidade reunir as operações de seguros, previdência e capitalização do banco.

Em relação à sociedade, a Brasilprev manteve o apoio a programas focados em educação e geração de renda e reiterou seu compromisso com o Pacto Global, iniciativa de comprometimento empresarial para a construção de uma sociedade mais justa e inclusiva.

Para os próximos anos, acredita-se no forte crescimento da indústria, devido à consciência cada vez maior das pessoas em relação à importância de investimentos para o longo prazo e planejamento financeiro. Neste cenário, esperamos manter nosso ritmo de crescimento acima da média do mercado, com a visão de sermos líder e referência em previdência complementar no Brasil, admirados pela contribuição ao desenvolvimento sustentável das pessoas e do País. Para isso, manteremos o foco na oferta de soluções adequadas a todas as gerações de clientes, para que possam, independentemente do tamanho de seu objetivo ou idade, concretizar seus projetos de vida.

Aproveitamos a oportunidade para agradecer a dedicação e o trabalho dos colaboradores, do Banco do Brasil e do Principal Financial Group, que contribuem diariamente para a história de sucesso da Brasilprev.

A Diretoria

Tranquilidade

De geração
para geração

“

“Quando criança, eu viajava até outra cidade, onde minha mãe guardava no banco as economias que tinha feito. Ela e meu pai enfatizavam muito a importância de ter uma reserva para segurança financeira. Cresci com este cuidado e, assim que tive condições, fiz planos de previdência para os meus filhos e netos. É um carinho oferecer a tranquilidade deste investimento e criar neles o hábito de poupar para o futuro.”

Mário Ernesto Massaglia, 67, é avô de Beatriz, de 9 anos, e ambos são clientes da Brasilprev.

”

PERFIL ORGANIZACIONAL

Perfil da Empresa

Fundada em 1993, a Brasilprev Seguros e Previdência S.A. é uma das três maiores empresas do segmento de previdência complementar do Brasil e a única especialista nesse negócio. Sediada na capital paulista e com atuação em todo o território nacional, é uma sociedade anônima de capital fechado, fruto da parceria de dois grandes acionistas: a BB Seguros Participações S.A., pertencente ao conglomerado Banco do Brasil, e o PFG do Brasil Ltda., braço brasileiro do Principal Financial Group. Com a missão de proporcionar soluções de segurança financeira e serviços de alta qualidade para viabilização de projetos de vida de seus clientes, a Companhia 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).

A Brasilprev vem anualmente registrando crescimento acima da média do mercado e constantes superações em seus resultados. Esse desempenho é reflexo, entre outros fatores, de uma administração ágil e eficiente, da credibilidade e da experiência de seus acionistas, da parceria com o Banco do Brasil na distribuição de seus produtos e de colaboradores comprometidos. Reflete, ainda, a rentabilidade diferenciada oferecida aos clientes e a postura inovadora no desenvolvimento de planos e serviços.

Em 2012, sua carteira contabilizou 1,6 milhão de clientes, dos quais 89% pertencem ao segmento individual – sendo 38% crianças e adolescentes – e 11% a planos empresariais. As receitas dos planos alcançaram R\$ 18,2 bilhões, um incremento de 56% em relação ao período anterior, que garantiu sua posição de vice-líder em arrecadação das modalidades PGBL e VGBL do mercado. A Companhia fechou o ano com R\$ 67,6 bilhões em ativos sob gestão, 37,4% mais que em 2011, e lucro líquido de R\$ 484 milhões, alta de 25,5% em comparação aos R\$ 385,7 milhões do ano anterior.

Para atender adequadamente aos seus clientes, a Empresa dispõe de uma estrutura dinâmica e moderna, amparada por uma equipe de 503 colaboradores, a rede de distribuição do Banco do Brasil para a comercialização de seus produtos, que possui mais de 5,3 mil agências em território nacional, bem como o suporte e o *know-how* de seus acionistas.

Perfil dos Acionistas

Banco do Brasil

Com mais de 200 anos de experiência no mercado financeiro nacional e presente fisicamente em 24 países, o Banco do Brasil foi a primeira instituição bancária a operar no País e, hoje, é a maior organização financeira da América Latina. Com atuação direcionada a negócios que unam promoção do crescimento econômico brasileiro a práticas sustentáveis, o BB dispõe de rede própria com mais de 5,3 mil agências e é detentor do maior parque de terminais de autoatendimento da América Latina, composto por mais de 44 mil unidades. Conta com o suporte de 122 mil profissionais para atender a mais de 58 milhões de clientes, administrar 37 milhões de contas-correntes e gerenciar R\$ 1,15 trilhão em ativos.

www.bb.com.br

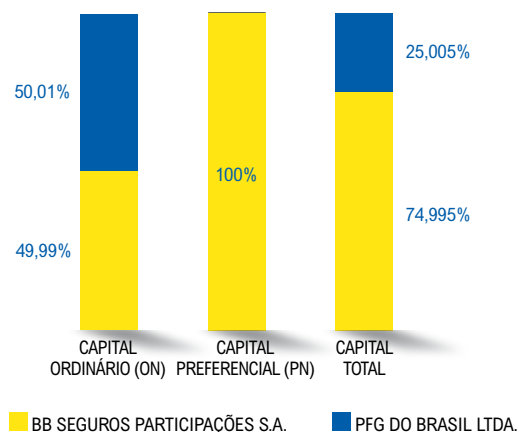
Principal Financial Group

Líder global em produtos de previdência e gestão de investimentos, o Principal Financial Group oferece a seus clientes (pessoas físicas, jurídicas e instituições) uma grande variedade de soluções financeiras, como serviços de investimento, planos de previdência, seguros de saúde e vida.

Fundado em 1879 e membro da Fortune 500, conceituada lista das 500 maiores empresas norte-americanas, tem sob gestão mais de US\$ 403 bilhões em ativos e atende a 18,3 milhões de clientes em todo o mundo, possuindo escritórios nos Estados Unidos, Austrália, Ásia, Europa e América Latina. É listado na Bolsa de Valores de Nova York, participa do capital social da Brasilprev desde 1999 e é reconhecida nos Estados Unidos, há 10 anos consecutivos, como uma das 100 melhores empresas para trabalhar pela revista *Computerworld*.

www.principal.com

Composição Acionária



Missão, Visão e Valores

Missão

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

Visão

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

Valores

Os valores compõem a cultura de uma organização e, na Brasilprev, eles estão divididos em dois grupos, que 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

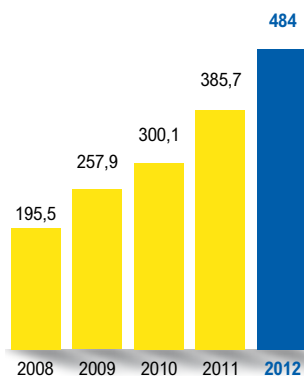
Sr. Mário e Sra. Lídia com os netos Beatriz, Laura Cristina e Pedro Henrique. Todos são clientes da Brasilprev.



PRINCIPAIS INDICADORES DE DESEMPENHO

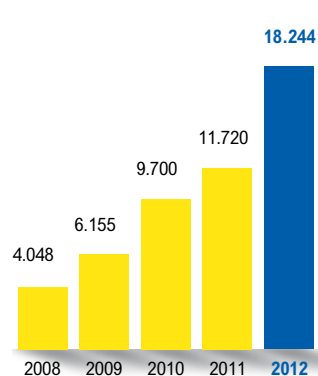
Lucro Líquido

R\$ MM



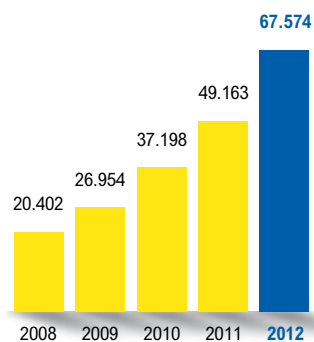
Arrecadação Total

R\$ MM



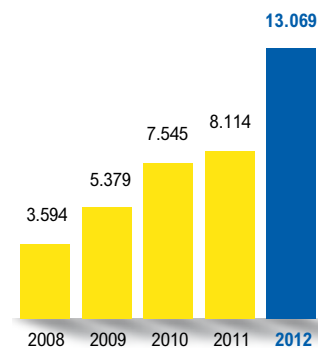
Ativos sob Gestão

R\$ MM



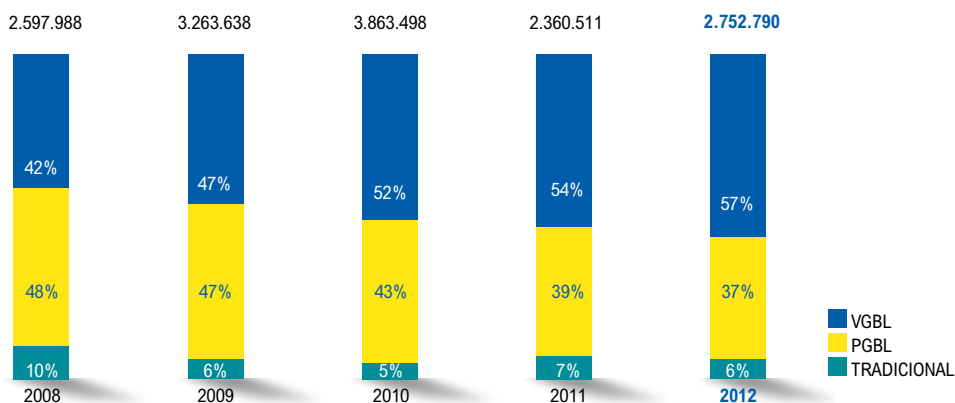
Captação Líquida

R\$ MM

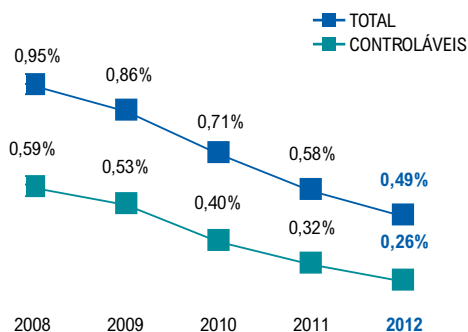


Dados: Quantum Axis

Contratos por Produto

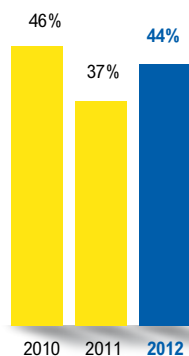


Despesas Administrativas / AUM Médio



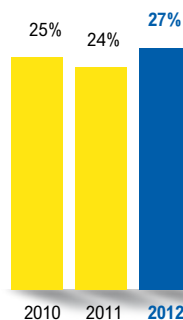
Crescimento de Ativos – PGBL e VGBL

CAGR 40% - 2010 - 2012



Brasilprev

CAGR 25% - 2010 - 2012

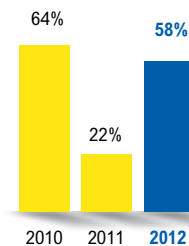


Mercado

Dados: Fenaprevi

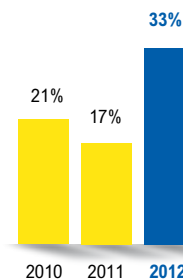
Crescimento de Arrecadação – PGBL e VGBL

CAGR 39% - 2010 - 2012



Brasilprev

CAGR 25% - 2010 - 2012



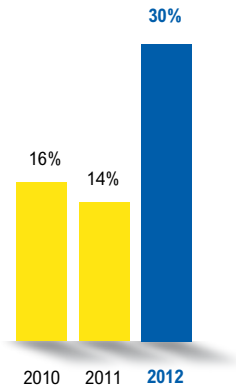
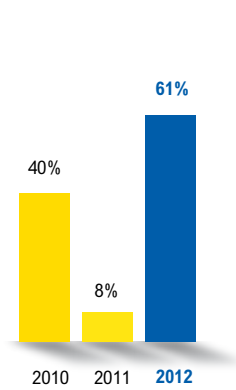
Mercado

Dados: Fenaprevi

Captação Líquida – PGBL e VGBL

CAGR 32% - 2010 - 2012

CAGR 22% - 2010 - 2012



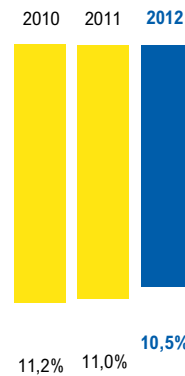
Brasilprev

Mercado

Dados: Quantum Axis

Índice de Resgates PGBL e VGBL

Quanto Menor, Melhor



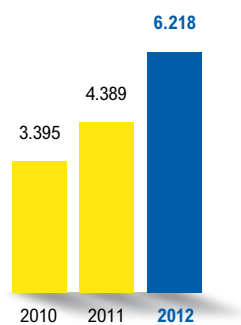
Brasilprev

Mercado

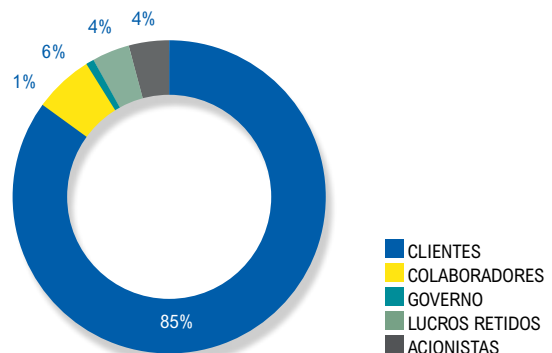
Dados: Fenaprevi

Distribuição Anual do Valor Adicionado

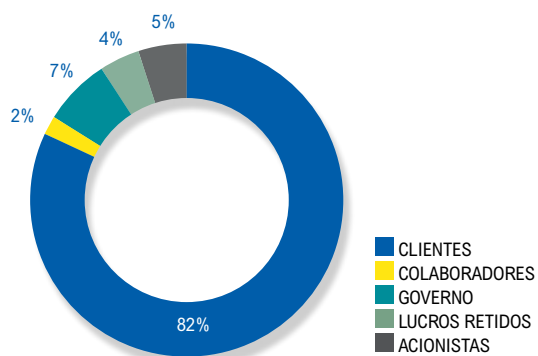
R\$ MM



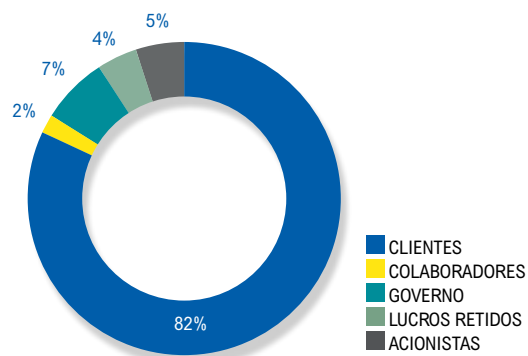
DVA em 2012



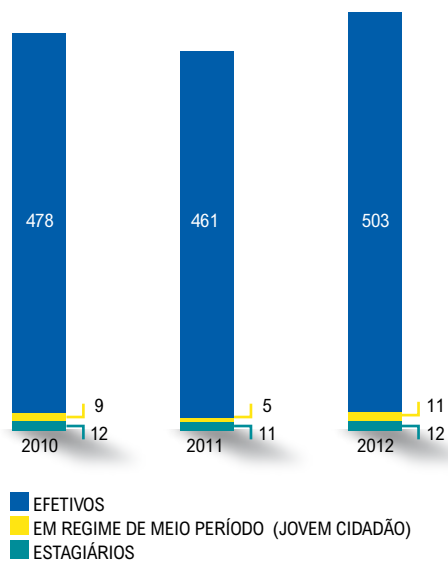
DVA em 2011



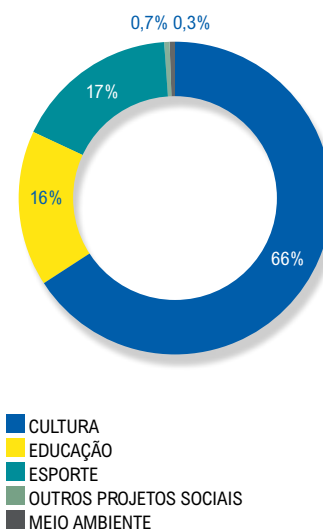
DVA em 2010



Colaboradores por Tipo de Contrato



Distribuição do Investimento Socioambiental



DIVERSIDADE ENTRE COLABORADORES (1)

	2010	2011	2012
Mulheres	49,0%	48,0%	47,0%
Negros, mulatos ou pardos	7,7%	8,4%	11,1%
Orientais	5,2%	5,2%	4,7%

(1) Efetivos regidos pela CLT.

Educação Financeira

De geração
para geração

“

“Assim que tive contato com os conceitos de educação financeira, fiz um plano Brasilprev para mim e um para a Rafaela. Com apenas 2 anos ela já tem um cofrinho, pois quero que desde cedo tenha este aprendizado e saiba fazer boas escolhas quando crescer. A segurança que o produto oferece pode ser a garantia do futuro dela.”

Douglas Luccena, 33, é pai de Rafaela, de 2 anos, e ambos são clientes da Brasilprev.

”



ESTRATÉGIA

Panorama Econômico

Alternativas para reativar a atividade econômica foram o foco das principais economias em 2012. Dificuldades no âmbito fiscal e a elevação do desemprego predominaram entre os principais assuntos a serem resolvidos nos países desenvolvidos. Tais efeitos são reflexos da crise internacional, que impactou tanto a economia global quanto a brasileira. Como resposta ao crescimento inferior ao esperado para o período, políticas econômicas foram direcionadas na tentativa de reduzir o impacto da crise na economia nacional.

Entre as principais iniciativas adotadas destaca-se, no plano monetário, a redução da taxa básica de juros (Selic), que atingiu seu menor patamar (7,25% a.a.), com a inflação controlada, que resultam em uma taxa real de juros historicamente baixa (2%). No contexto fiscal, foram adotadas medidas como a desoneração em atividades-chave da economia e o corte temporário de determinados impostos. Por fim, o governo buscou implantar medidas para ampliar os investimentos em infraestrutura e elevar a capacidade produtiva nacional.

Esta conjuntura constitui um novo ambiente de negócios no Brasil que, embora bastante desafiador, representa a oportunidade para a realização de novos investimentos essenciais ao crescimento sustentado da atividade econômica nacional.

Desempenho Setorial

Em 2012, o mercado de previdência complementar aberta brasileiro seguiu, como nos últimos anos, apresentando expressivas taxas de crescimento.

De acordo com dados da Federação Nacional de Previdência Privada e Vida (Fenaprevi) de dezembro de 2012, o setor registrou elevação de 31,5% em arrecadação total no acumulado do ano, resultado fortemente impulsionado pelo produto Vida Gerador de Benefício Livre (VGBL), cuja arrecadação alcançou R\$ 59,6 bilhões, evolução de 37,3% em relação ao período anterior (R\$ 43,4 bilhões). Já o produto Plano Gerador de Benefício Livre (PGBL) arrecadou R\$ 7,4 bilhões, aumento de 7,6% em relação ao mesmo intervalo de 2011 (R\$ 6,9 bilhões). No encerramento do ano, a indústria contabilizou R\$ 338,6 bilhões em ativos, montante 25,8% superior a 2011.

Análise Estratégica

Há 19 anos no mercado de previdência complementar, a Brasilprev concilia dinamismo e inovação à maturidade e *expertise* de seus acionistas, que somam mais de três séculos de reconhecida reputação e liderança. Visando ao constante aperfeiçoamento de processos, bem como à busca por soluções adequadas ao perfil de seus clientes, a Empresa vem anualmente superando metas com registro de desempenho consistente e entrega de rentabilidades diferenciadas aos clientes, acima da média do mercado.

Para alcançar sua visão de ser líder e referência no mercado, a Brasilprev definiu em seu mapa estratégico os objetivos que visam construir o caminho e garantir resultados crescentes e sustentáveis.

Para alcançar sua visão de ser líder e referência no mercado, a Brasilprev definiu em seu mapa estratégico os objetivos que visam construir o caminho e garantir resultados crescentes e sustentáveis. As metas são entregar valor superior aos acionistas, oferecendo resultados financeiros consistentes na gestão dos recursos no longo prazo; aos clientes, por meio da venda consultiva, e aos colaboradores, apoiando o desenvolvimento e a busca constante por melhorias e eficiência.

Em 2012, como desdobramento dos trabalhos realizados ao longo dos anos de 2010 e 2011, que resultaram na revisitação da identidade organizacional, compreendendo missão, visão e valores – ponto de partida para a definição de seu planejamento –, a Brasilprev iniciou a revisão de suas competências corporativas e funcionais para garantir aderência a seus valores, cuja implementação está prevista para 2013.

Também no período, foi efetivada a aquisição da totalidade das ações da Mapfre Nossa Caixa, que aconteceu em 31 de julho de 2012, data da liquidação financeira da operação, e ao longo do ano foi concluída a migração da base destes clientes para a Brasilprev. Ao todo, houve acréscimo de 85 mil clientes e mais de R\$ 425,7 milhões em ativos sob gestão para a Companhia.

No segundo semestre do ano, a Brasilprev iniciou um projeto de evolução de sua plataforma tecnológica, que prevê a integração dos processos e funcionalidades dos sistemas de administração de planos. A iniciativa, que envolve uma equipe multidisciplinar, tem conclusão prevista para 2016 e permitirá consolidar os diferentes sistemas atualmente empregados no gerenciamento dos negócios, visando à simplificação de procedimentos e à obtenção de ganho em escala e eficiência na gestão de sistemas legados.

Perspectivas

O ano de 2013 desponta com a expectativa de melhora no quadro econômico externo, fortemente impactado pela crise dos últimos anos. Para o Brasil, a perspectiva é de que a taxa de juros mantenha-se estável, com inflação dentro da meta.

O mercado de trabalho dá indícios de que continuará aquecido, favorecendo o acesso da população à renda, bem como às boas condições de consumo. Paralelamente à ampliação do poder aquisitivo, o brasileiro, que vem registrando aumento da taxa de sobrevivência, tem demonstrado estar cada vez mais consciente sobre a importância e necessidade de um planejamento financeiro e de poupar recursos para o longo prazo, reforçando a atratividade do produto de previdência complementar.

Para o segmento como um todo, que passa por um momento desafiador por conta do cenário de juros baixos, a estimativa é que haja crescimento consistente, na casa dos dois dígitos, a exemplo do que vem ocorrendo nos últimos anos, visto que se trata de uma ferramenta de grande valor para o investimento de longo prazo.

Como única Empresa especialista em previdência, a Brasilprev continuará a desempenhar papel de destaque em seu setor de atuação, buscando manter resultados e crescimento acima da média do mercado e evolução positiva tanto no produto PGBL como no VGBL. Entre as principais iniciativas para 2013, está previsto o lançamento de um novo portfólio de produtos, que trará atributos como simplificação, fidelização, flexibilidade, competitividade e proteção na medida certa para os clientes da Companhia e suas famílias.

Em 26 de novembro de 2012, o Banco do Brasil divulgou Fato Relevante a respeito da autorização de seu Conselho de Administração para início de estudos sobre a constituição de uma sociedade denominada BB Seguridade. A operação inclui, entre outras, a atividade de previdência realizada pela Brasilprev e pretende consolidar, sob uma única sociedade, todos os negócios do BB nos ramos de seguros e está prevista para acontecer ao longo de 2013.



Douglas
e a filha Rafaela

Produtos e Serviços

Produtos

Única Empresa especialista no mercado de previdência complementar e em linha com o seu perfil inovador, a Brasilprev oferece à sociedade produtos com características diferenciadas, com o objetivo de fazer com que cada vez mais pessoas se conscientizem da importância da poupança de longo prazo e concretizem projetos de vida.

Para isso, possui um leque de produtos para atender pessoas físicas de diversos perfis e pessoas jurídicas de todos os portes. Atualmente, comercializa planos nas modalidades Plano Gerador de Benefício Livre (PGBL) e Vida Gerador de Benefício Livre (VGBL), com tributações distintas (tabela progressiva compensável ou regressiva definitiva, de acordo com a legislação brasileira). Os recursos depositados pelos clientes são aplicados em fundos de investimentos inovadores, que buscam atender a um vasto perfil de investidores – com opções de alocação de 100% dos recursos em fundos de renda fixa ou de até 49% em renda variável –, em contribuições mensais a partir de R\$ 25,00 – o menor valor para um plano de previdência oferecido no mercado.

Brasilprev Júnior

Destinado a crianças e adolescentes, o plano Brasilprev Júnior foi lançado de maneira inovadora pela Companhia e, em pouco tempo, transformou-se em um importante segmento de previdência no Brasil. O produto foi desenvolvido para atender às necessidades dos pais de garantir os estudos de seus filhos, um curso no exterior ou mesmo recursos para que esses jovens pudessem iniciar o próprio negócio.

Líder em reservas nos planos Brasilprev Júnior desde seu lançamento, em 1997, a Companhia encerrou 2012 com mais de 526 mil clientes nesse segmento e arrecadação de R\$ 857,3 milhões.

Ciclo de Vida

Reforçando seu compromisso com a inovação e o pioneirismo em seus produtos, em 2007, a Brasilprev criou os fundos com conceito Ciclo de Vida. O principal atributo dessa oferta é o investimento em renda fixa e renda variável, com ajuste gradativo do risco durante o período de contribuição, com o fim de assegurar maior rentabilidade no início do plano e oferecer mais segurança à medida que se aproxima a data de resgate.

Com tíquete a partir de R\$ 25,00 em planos Júnior e R\$ 60,00 em planos individuais, o Ciclo de Vida é ofertado para três prazos: Ciclo de Vida 2020, indicado

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

A Companhia encerrou o exercício com R\$ 4,4 bilhões em ativos nos fundos Ciclo de Vida, valor que representa 53% do total de recursos existentes nesses fundos no mercado de previdência.

Novo Portfólio de Produtos

Alinhado ao seu perfil inovador, ao longo de 2012 a Companhia trabalhou no desenvolvimento de um novo portfólio de produtos, que será comercializado a partir de fevereiro de 2013. Entre os diferenciais destas ofertas estão o foco na simplificação, com o objetivo de trazer mais facilidade no entendimento das ofertas para quem adquire o plano; na fidelização, que proporciona taxas menores ao cliente à medida que evolui sua reserva; no aumento de flexibilidade, permitindo que planos que começaram com aporte único possam passar para aportes periódicos; na competitividade, com taxas ajustadas ao novo cenário econômico; e no conceito de proteção na medida certa para o cliente e sua família, pois oferece tranquilidade em todos os estágios do plano, uma vez que o capital do pecúlio é ajustado ao passo em que cresce a reserva.

Serviços

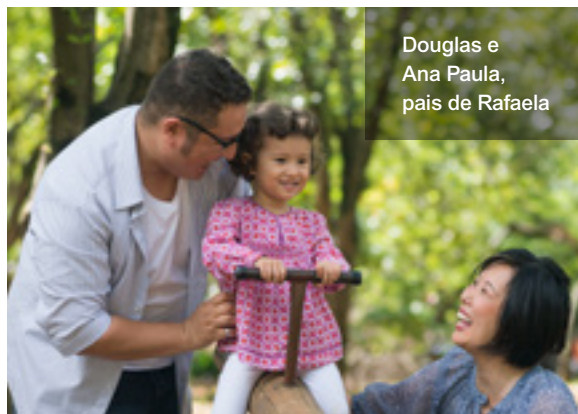
A Brasilprev atua com o objetivo de criar um padrão de relacionamento diferenciado com seus clientes, capaz de se traduzir em maior satisfação e fidelização. Por isso, investe continuamente na interação com esse público e no desenvolvimento de facilidades, por meio de diversas opções de serviços, como o Portal Brasilprev, a Central de Atendimento, canais de autoatendimento na rede do Banco do Brasil, entre outros. *(Veja mais no capítulo “Clientes”).*

Preocupada em contribuir para a conscientização a respeito dos produtos de previdência e os objetivos para os quais se destinam, também disponibiliza em seus canais informações didáticas a respeito das diferenças e vantagens de cada produto, de acordo com o perfil do participante. *(Veja mais nos capítulos “Clientes” e “Sociedade”).*

Diferenciais Competitivos e Ativos Intangíveis

Aperfeiçoamento contínuo de sistemas e processos internos, treinamento e capacitação de seus colaboradores, e adoção de medidas direcionadas ao aprimoramento da gestão dos negócios com foco no crescimento sustentável, são alguns dos fatores que contribuíram para que a Brasilprev conquistasse importantes diferenciais de mercado e ativos intangíveis. Merecem destaque fatores como:

- **Marca forte** – Desde sua criação, a Companhia tem sua marca associada ao Banco do Brasil, a maior instituição bancária da América Latina, e ao Principal Financial Group, líder global em previdência e em gestão de investimentos, que permite à Brasilprev ter acesso ao conhecimento e à tecnologia desenvolvida em outros mercados. Ambos agregam à operação da Companhia atributos como solidez, confiabilidade, inovação e liderança.
- **Especialista** – A Brasilprev é a única Empresa especializada em previdência complementar aberta no Brasil. A dedicação exclusiva a um único nicho permite foco nas ações desenvolvidas em termos de produtos, serviços e gestão dos investimentos, contribuindo para o registro de crescimento acima da média do mercado.
- **Perfil inovador** – Tendo a inovação como um importante direcionador de sua identidade e apoiada na experiência internacional do Principal Financial Group, a Empresa se diferencia pelo lançamento de produtos inéditos no mercado nacional, como o plano Brasilprev Júnior (voltado a crianças e adolescentes), fundos com o conceito Ciclo de Vida e a visão de produto de previdência para a viabilização de projetos de vida e não somente para a aposentadoria.
- **Profissionais especializados** – Todos os 97 profissionais que compõem a equipe de consultores comerciais possuem conhecimentos específicos do setor e foco no longo prazo. Eles são certificados pela Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA), nos programas CPA 10 e CPA 20, voltados àqueles que se dedicam a atividades de comercialização e distribuição de produtos de investimento.
- **Conhecimento dos clientes** – A Companhia conta com um banco de dados que contempla preferências, características e necessidades de seus clientes. A partir da união dessas informações, o sistema traça um perfil detalhado de cada segmento, de modo a possibilitar o desenho de novos produtos e serviços, em linha com as demandas de seus públicos.
- **Elevados índices de satisfação** – Excelência no atendimento e dedicação aos clientes são compromissos assumidos pela Brasilprev que se refletem em diferentes pesquisas realizadas anualmente pela Empresa, como, por exemplo, satisfação de clientes, gerentes do Banco do Brasil, e administradores de plano de pessoas jurídicas, qualidade da Central de Atendimento, entre outras. *(Veja mais no capítulo “Pesquisas de Satisfação”).*
- **Capilaridade e acessibilidade** – Conta com o apoio de mais de 5,3 mil agências do Banco do Brasil, presentes em 5,4 mil municípios brasileiros, o que corresponde a 97% do total dos Países, que contribuem e facilitam a distribuição de seus produtos. Além disso, dispõe de produtos flexíveis que atendem a diferentes perfis, projetos e idades em todas as classes sociais. Exemplo disso é o plano Brasilprev Júnior, que pode ser acessado a partir de R\$ 25,00, menor contribuição do mercado.
- **Fidelização de clientes** – Por meio da venda consultiva e de investimentos em capacitação e treinamento de sua equipe de atendimento, a Brasilprev detém índice de resgates abaixo da média do mercado, o que indica elevado nível de satisfação e, por isso, fidelização de seus clientes.
- **Certificações** – A atuação da Brasilprev conta com o respaldo da certificação ISO9001:2008 para a Gerência Financeira por seus processos de gestão de fluxo de caixa segregado e liquidação financeira; para as Ouvidorias Interna, Externa e do Fornecedor; e para a Central de Atendimento, garantindo a excelência do padrão de atendimento. Esta última foi recertificada no Programa Brasileiro de Autorregulamentação (PROBARE) nas categorias Código de Ética e Maturidade de Gestão. *(Veja mais no capítulo “Prêmios e Reconhecimentos”).*



Douglas e
Ana Paula,
pais de Rafaela

Segurança

De geração
para geração

“

“Quero viver com qualidade e desejo o mesmo para as minhas filhas. Presenteei a Débora e a Thays com planos Brasilprev para que elas saibam olhar para a frente e tenham uma segurança financeira. Batalhei para oferecer educação de qualidade para as duas e espero que este investimento contribua para a independência financeira delas.”

Vera Lúcia dos Santos Sant’Anna, 59, é mãe de Débora, de 28 anos, e Thays, de 27. Todas são clientes da Brasilprev.

”

GESTÃO

Modelo de Gestão

Em linha com sua estratégia, dirigida à geração de valor aos públicos de relacionamento e ao crescimento sustentável, o modelo de gestão da Brasilprev é estruturado com base em premissas como transparência, ética, parceria entre as áreas e adoção de práticas e ferramentas eficientes para potencializar seu desempenho.

Entre estas iniciativas, destacam-se:

- **Decisões colegiadas** – O processo de tomada de decisão da Brasilprev é realizado de maneira conjunta, a partir de reuniões entre profissionais de diversas áreas para discussões de temas específicos, o que confere maior troca de ideias e ganho de eficiência.
- **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 organizacionais comuns.
- **Ambiente informal** – Ambientes informais, funcionais e abertos estimulam a proximidade e o senso de igualdade entre todos, além de incentivar a integração da equipe, o comprometimento e a agilidade nas decisões.
- **Informação compartilhada** – Os canais de comunicação da Brasilprev fornecem informações sobre o mercado de seguros e previdência, sobre a Companhia, seus produtos e serviços, estratégia e objetivos corporativos, além de permitirem a participação de todos os colaboradores e o compartilhamento de informações. Disponíveis em linguagem clara e objetiva, favorecem a integração e a compreensão do cenário no qual a Empresa está inserida, bem como despertam o senso de pertencimento e fortalecem a cultura interna.

Em 2012, foi criado um informativo direcionado aos gestores (Radar Corporativo), que compila aspectos de conjuntura econômica, concorrência, clientes, principais indicadores corporativos, tendências de regulamentação, entre outras informações, com o objetivo de apoiá-los no monitoramento do mercado e tornar mais assertivo o processo de tomada de decisão no dia a dia.

- **Comunicação aberta** – Mais do que apenas transmitir informações relevantes ao dia a dia dos colaboradores, a Brasilprev preza pela comunicação aberta e de mão dupla com seu público interno. Para isso, realiza anualmente a pesquisa de Clima Organizacional, dispõe de Ouvidoria Interna e do Canal da Ética, entre outros meios.
- **Oportunidades** – O modelo de gestão da Brasilprev oferece aos colaboradores oportunidades efetivas de crescimento dentro da Companhia e os incentiva a buscar constantemente a excelência e o alto desempenho.
- **Reconhecimento** – Para obter sucesso em um negócio, é essencial que haja uma equipe formada por profissionais competentes, experientes e comprometidos com o resultado. Ciente de que grande parcela de seu sucesso é proveniente de seus talentos, a Brasilprev mantém programas destinados a reconhecer a dedicação e o alto desempenho de seus profissionais.
- **Celebração** – A celebração, realizada por meio de eventos, reconhecimentos e comemorações em datas importantes, é uma maneira de a Brasilprev repartir suas conquistas e reconhecer bons desempenhos.

O modelo de gestão da Brasilprev é estruturado com base em premissas como transparência, ética, parceria entre as áreas e adoção de práticas e ferramentas eficientes para potencializar seu desempenho.

Ferramentas de Gestão

A busca pela excelência na gestão do negócio, o atendimento às solicitações dos públicos de interesse e a execução do planejamento estratégico demandam da Brasilprev o emprego de ferramentas que embasam e apoiam seu dia a dia. Os principais instrumentos adotados pela Companhia são:

- **Balanced Scorecard (BSC)** – A Brasilprev utiliza a metodologia de comunicação, medição e gestão de desempenho para transformar suas estratégias em objetivos claros e com métricas bem definidas. Essa orientação, disponível a todos os colaboradores, serve de base para que cada área defina suas prioridades de atuação e as metas a elas atreladas, em um processo de cascadeamento que chega até o nível dos desafios específicos de cada membro da equipe.
- **Base Unificada de Dados** – Denominadas Base Integrada de Dados (BID), responsável pelas informações transacionais de clientes, e Base Única de Pessoas (BUP), que agrega dados cadastrais, a ferramenta possibilita a construção de painéis de informações estratégicas, facilita o acesso e a visualização de dados, além de auxiliar no processo de tomada de decisões. Com início em 2011, o projeto concluiu a implantação da BUP em 2012 e segue desenvolvendo a BID.
- **Ciclo de Desempenho** – Dividido em sete fases, compreende desde a definição de metas individuais, o pagamento do Programa de Participação de Resultados e a definição do Plano de Desenvolvimento Individual, que está atrelada à avaliação final de resultados de cada colaborador, incentivando o alto desempenho da Organização. Todos os colaboradores efetivos participam anualmente deste processo.
- **Data Base Marketing (DBM)** – Conjugado à inteligência de mercado, o DBM é um banco de dados que permite a análise do perfil dos clientes, auxiliando na determinação de oportunidades de negócios. A partir do resultado do levantamento, a Companhia tem a possibilidade de desenvolver ações, produtos e serviços da melhor maneira.
- **Escritório de Processos** – Estrutura interna que oferece material para a tomada de decisões. É responsável pelo mapeamento e pela análise dos processos que transpassam todas as áreas da Organização.
- **Escritório de Projetos** – Opera focado nos projetos priorizados pela Diretoria e demais comitês competentes. Tem a função de ampliar o apoio metodológico para a definição, o mapeamento e a mensuração de desempenho das iniciativas corporativas. A Brasilprev utiliza a ferramenta *Enterprise Project Management (EPM)* para o acompanhamento do portfólio de projetos, que permite a visualização de todas as etapas, bem como os profissionais envolvidos, os prazos e os custos de cada ação. Outra ferramenta é o *Project Management Body of Knowledge (PMBOK)*, um conjunto de práticas de gerenciamento de projetos, empregada para definição e gestão de portfólio.
- **Projeções Trimestrais (Rolling Forecasts)** – As projeções trimestrais permitem a elaboração de simulações de desempenho para até cinco trimestres, com identificação de possíveis desvios e distorções. Tais simulações servem como pilar para a tomada de decisões futuras mais efetivas e consistentes.

Vera e suas
filhas Débora
e Thays



Pesquisas de Satisfação

As pesquisas de satisfação são instrumentos que permitem à Brasilprev identificar necessidades junto aos seus públicos de relacionamento, detectar aspectos que necessitem de melhorias e legitimar práticas, produtos, serviços e demais ações realizadas. Dentre elas, podemos destacar:

- Satisfação de Clientes** – Realizada em parceria com o Instituto Ethos de Pesquisa Aplicada, o levantamento consultou 2,2 mil clientes entre pessoas físicas (PF) e jurídicas (PJ) em todo o território nacional. O índice de satisfação dos entrevistados com os produtos e serviços da Companhia (considerando positivas exclusivamente notas de 7 a 10, em uma escala de 0 a 10) foi: 80% para PF, ao passo que em 2011 foi registrado 83%, e 79% para PJ, quando no ano anterior era 82%. Dentre os pontos positivos destacaram-se a segurança da marca forte associada ao Banco do Brasil e a visão de garantia de futuro que a previdência complementar oferece. Já ampliar o acesso e dar mais clareza às informações do plano estão entre os apontamentos de melhoria, para os quais iniciativas vêm sendo continuamente trabalhadas. Para 2013, a Brasilprev manterá o foco no aprimoramento e ampliação dos canais de comunicação com o cliente (*site* na internet, Central de Atendimento, etc.).
- Satisfação com a Central de Atendimento** – A exemplo dos anos anteriores, a Central de Atendimento da Brasilprev recebeu alto índice de aprovação em 2012 nas pesquisas realizadas imediatamente após cada ligação. Com o objetivo de avaliar a qualidade do serviço prestado, o levantamento contou com a adesão de 50% dos clientes que entraram em contato com o canal, e a média de notas concedidas pelos respondentes foi 9,4 em uma escala de 0 a 10 – patamar igual à média obtida no ano anterior.
- Satisfação de Gerentes** – Os 1,3 mil gerentes do Banco do Brasil são um público muito importante para a Brasilprev, uma vez que a maioria dos planos de previdência é comercializada por meio de agências bancárias, colocando-os na “linha de frente” para os clientes. A pesquisa de 2012, referente à percepção desses profissionais sobre produtos, serviços e qualidade do suporte recebido pela Companhia, apontou que 94% dos gerentes de PF e 93% de PJ atribuem notas entre 7 e 10 a esses quesitos (em escala de 0 a 10) – em 2011, foi apontado resultado de 95% para ambos.
- Satisfação do RH de Clientes Corporativos** – Realizada com gerentes de Recursos Humanos das empresas *corporate* (categoria dentro do segmento empresarial), em 2012 o levantamento identificou que 83% desses profissionais estão satisfeitos com o atendimento recebido pelos analistas de planos customizados, conferindo-lhes notas entre 7 e 10 (em escala de) 0 a 10. Em 2011, a Companhia havia registrado satisfação de 94%. Aplicada por uma consultoria externa, a pesquisa indicou que há necessidade de melhoria nos prazos para atendimento das solicitações dos clientes. Entre os pontos positivos estão a linguagem clara e a qualidade das informações, além da disposição para o esclarecimento de dúvidas.
- Clima Organizacional** – Visando avaliar o nível de satisfação do público interno quanto ao modelo de gestão e ao ambiente corporativo, anualmente a Brasilprev realiza, com suporte do acionista Principal Financial Group, um estudo sobre o clima organizacional com seus colaboradores efetivos. Em 2012, a adesão foi de 89,3% do público-alvo, que apresentou índice de satisfação de 76%, resultado semelhante ao obtido no ano anterior (76,4%). No comparativo com 2011, tiveram avaliação positiva questões relacionadas à gestão de pessoas que abrangem reconhecimento, equilíbrio adequado entre o que é exigido do colaborador e o que a Empresa oferece, e sentimento de pertencimento. Como pontos sensíveis a serem trabalhados foram identificados temas referentes à remuneração e avanços tecnológicos.



Vera e suas filhas

Investimento

De geração
para geração

“

“Mais do que pensar em aposentadoria complementar, entendi que a previdência é uma maneira inteligente de investir o meu dinheiro. Fiz um plano Brasilprev Júnior para a Karina pensando em assegurar sua educação, mas conseguimos alcançar este objetivo sem acessar o dinheiro. Hoje, continuo pensando no longo prazo e sempre conversamos sobre a importância de usar este recurso de maneira consciente para realizar projetos importantes.”

Mônica Mithie Uezono Ishida, 53, é mãe de Karina, de 17 anos. Ambas são clientes da Brasilprev.

”

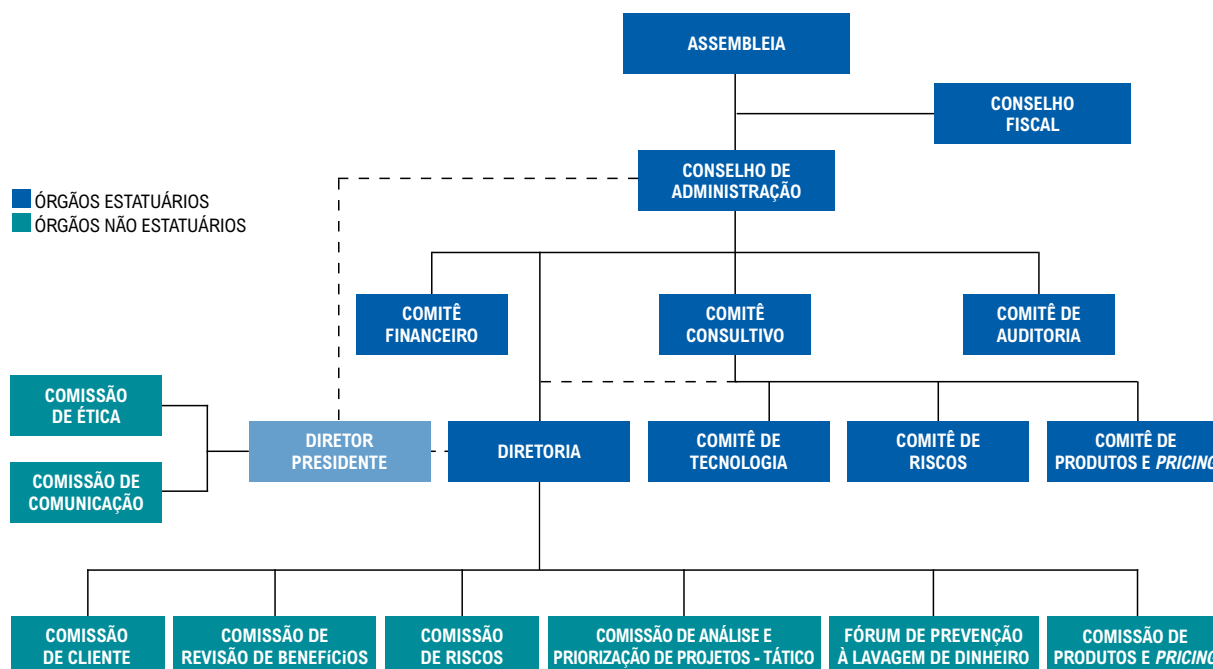
GOVERNANÇA CORPORATIVA

Alicerçada nas diretrizes do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) e em linha com as melhores práticas de mercado, a governança corporativa da Brasilprev é conduzida por uma área específica. Ela é responsável por desenhar a estratégia e fortalecer as práticas de governança, promovendo a interação e o relacionamento entre a gestão e a alta administração da Companhia. Sua atuação prioriza a

ética, o respeito e a equidade no relacionamento com seus públicos, a responsabilidade corporativa na condução dos negócios e a transparência e seriedade na prestação de contas.

A estrutura de Governança conta com uma série de comitês e comissões, que visam conferir agilidade e foco a pilares importantes da Companhia.

Estrutura de Governança Corporativa



No decorrer do exercício, algumas mudanças foram realizadas no quadro diretivo da Brasilprev: Sérgio Rosa permaneceu à frente da Companhia até abril de 2012. Durante o período de transição, de maio até setembro, Miguel Cícero Terra Lima, diretor Comercial e de Marketing, assumiu interinamente a função e, em outubro, Ricardo Flores assumiu a presidência da Empresa. A partir de agosto, Nelson Katz passou a conduzir a diretoria de Planejamento e Controle, e, em setembro, Carlos Alberto Ismael Madi, a diretoria Financeira e de Investimentos.

Assembleia Geral

Órgão deliberativo máximo, a Assembleia Geral é composta por um representante de cada acionista, que se reúnem uma vez por ano, e extraordinariamente, se necessário. Entre suas principais competências estão analisar, debater e votar as demonstrações financeiras e decidir sobre a destinação dos lucros líquidos e dividendos. Cabe ainda à Assembleia a eleição de membros do Conselho Fiscal e a aprovação da correção monetária do capital social.

Conselho Fiscal

Estabelecido em caráter perene e com mandato anual, o órgão realiza reuniões trimestralmente. É formado por quatro conselheiros titulares e quatro suplentes, sendo todos indicados pelos acionistas. Sua incumbência é averiguar os atos e as contas dos administradores, bem como emitir parecer sobre questões importantes a serem discutidas em Assembleia.

Conselho de Administração

Desprovido de funções operacionais ou executivas, o Conselho de Administração tem competência para formular, analisar e aprovar estratégias corporativas, políticas de negócios e decisões com foco na qualidade, segurança e coerência na condução dos negócios. Também estabelece a orientação macro dos negócios, monitora os resultados obtidos pela Empresa e supervisiona os controles internos e externos, em especial nos pontos diretamente conectados à gestão de riscos.

Com mandato de três anos, é composto por oito membros efetivos e oito suplentes, incluindo um presidente que não desempenha funções executivas na Companhia. As reuniões ordinárias ocorrem a cada três meses e as 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

Responsável pela elaboração de propostas de políticas e diretrizes de investimentos, o Comitê Financeiro, criado para assessorar o Conselho de Administração, conta com cinco membros (diretor-presidente, dois membros indicados pelos acionistas, diretor Financeiro e diretor de Planejamento e Controle) e reúne-se mensalmente para analisar o desempenho das carteiras de investimento da Companhia, avaliar as ações na área de gestão de riscos e elaborar novas políticas de investimento, que, posteriormente, serão apresentadas ao Conselho para aprovação.

Comitê de Auditoria

Endossado pela Resolução CNSP nº 118/2004, do Conselho Nacional de Seguros Privados, e de caráter perene, o Comitê de Auditoria tem a missão de auxiliar o Conselho de Administração no estabelecimento de medidas direcionadas ao aperfeiçoamento de controles internos, avaliar relatórios financeiros, acompanhar o desempenho do auditor interno e da auditoria independente, além das atribuições legais. Também possui um canal de comunicação disponível no *site* da Companhia com acesso disponível a todos os *stakeholders*. É formado por três membros, que têm mandato de um ano.

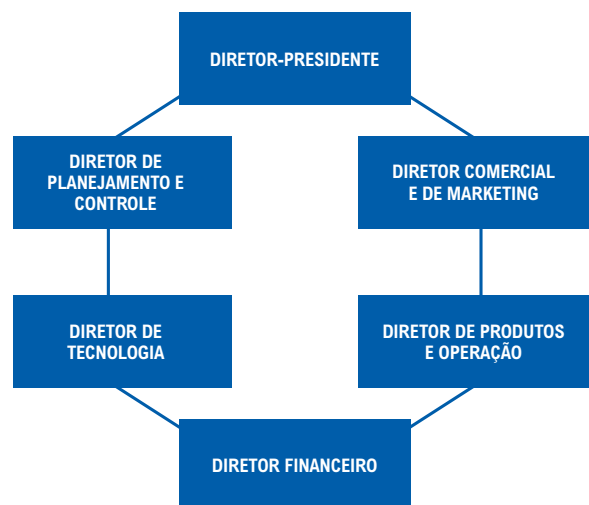
Comitê Consultivo

Constituído pelo diretor-presidente e dois membros indicados pelos acionistas, o Comitê Consultivo tem por finalidade apurar e debater assuntos relevantes à Organização. É ainda responsável por assessorar o Conselho de Administração na condução dos negócios.

O órgão conta com o suporte de três comitês subordinados:

- **Comitê de Riscos:** Participam desse comitê seis membros (diretor-presidente, diretor Financeiro, diretor de Produtos e Operação, diretor de Planejamento e Controle e mais dois membros indicados pelos acionistas), aos quais cabe o acompanhamento e a avaliação dos riscos de mercado, crédito, liquidez e sistêmico nas questões ligadas às políticas e diretrizes de gestão de riscos.
- **Comitê de Produtos e Pricing:** Composto por sete integrantes (diretor-presidente, diretor de Produtos e Operação, diretor de Planejamento e Controle, diretor Financeiro, diretor Comercial e de Marketing, e dois outros membros indicados pelos acionistas), cabe ao órgão apoiar o Comitê Consultivo nas políticas e diretrizes gerais de definição de produtos e preços da Companhia.
- **Comitê de Tecnologia:** Constituído por quatro membros (diretor-presidente, diretor de Tecnologia e dois membros indicados pelos acionistas), é responsável por assessorar o Comitê Consultivo em questões relacionadas à gestão da Tecnologia da Informação na Companhia.

Diretoria



Diretoria

Órgão de caráter executivo, a Diretoria tem como atribuição a gestão estratégica e a concretização das diretrizes estabelecidas pelo Conselho de Administração. É constituída por seis integrantes (diretor-presidente e diretores Comercial e de Marketing, Financeiro, de Tecnologia, de Planejamento e Controle e de Produtos e Operação). Para a tomada de decisões, conta com o apoio das seguintes comissões:

- **Comissão de Ética:** Órgão que tem por finalidade propor à alta administração as ações e meios necessários para divulgar, cumprir e fazer cumprir o Código de Conduta da Brasilprev. É também sua responsabilidade apreciar eventuais desvios de conduta e propor à administração as medidas cabíveis, bem como gerir o Canal da Ética. É formada por quatro membros, sendo dois eleitos pela Diretoria, com mandato de um ano.
- **Comissão de Comunicação:** Composta por oito membros, tem a função de analisar campanhas publicitárias, eventos, ações de comunicação dirigida e grandes ações de mobilização do público interno, além de sugerir patrocínio de projetos.
- **Comissão de Cliente:** Os dez membros da comissão reúnem-se periodicamente para analisar e submeter à Diretoria ações e 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:** A comissão é um órgão deliberativo, do qual participam cinco membros titulares e cinco suplentes, os quais são responsáveis pela revisão do indeferimento e/ou concessão de benefícios de risco contratados com a Companhia.
- **Comissão de Riscos:** Integrado por 11 participantes e dois convidados permanentes, fornece subsídios à Diretoria em temas relacionados ao gerenciamento e ao controle dos riscos de mercado, imagem, crédito, subscrição, liquidez, estratégico, operacional e legal.
- **Comissão de Análise e Priorização de Projetos – Tático:** Com seis membros, tem a missão de analisar e encaminhar à Diretoria propostas de gestão dos investimentos e de despesas para o planejamento e execução dos Projetos Táticos (melhoria contínua nos processos corporativos, de negócios e de suporte), bem como os que não tenham sido listados no portfólio de projetos estratégicos.
- **Fórum de Prevenção à Lavagem de Dinheiro:** Formado por quatro membros, trata-se de órgão de deliberação referente às 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 nº 445/2012. Este documento trata da prevenção e do combate a crimes relacionados com a lavagem de dinheiro.

- **Comissão de Produtos e Pricing:** Órgão de apoio e assessoramento da Diretoria nas questões relacionadas às políticas e diretrizes gerais de definição de produtos e preços da Companhia, sendo composto por seis membros.

A governança da Brasilprev também é auxiliada pelas seguintes instâncias e políticas:

Canal do Comitê de Auditoria – Disponível no *site* da Brasilprev e acessível a todos os públicos, esse mecanismo dedica-se a temas subordinados à inspeção do Comitê de Auditoria. Todas as mensagens têm garantia de sigilo e, se procedentes, as informações são encaminhadas ao Conselho de Administração para análise e providências.

Canal da Ética – Com a garantia de confidencialidade, esse instrumento é aberto a todos os públicos e está disponível no portal da Brasilprev. Seu objetivo é receber denúncias de práticas duvidosas de negócio, condutas fraudulentas ou antiéticas por parte de colaboradores, clientes, fornecedores e demais parceiros. As comunicações encaminhadas a esse canal são direcionadas à Comissão de Ética, que se encarregará de avaliar as informações e adotar as providências cabíveis.

Código de Conduta – O documento estabelece regras e comportamentos adequados ao quadro funcional da Brasilprev. Em linha com a cultura corporativa, o Código de Conduta trata de questões relacionadas à ética, responsabilidade pessoal, sigilo profissional, conflitos de interesses e outros aspectos relevantes do comportamento funcional. Sua função é criar diretrizes que garantam relacionamentos profissionais baseados em princípios éticos, justos, transparentes e de confiança com todos os envolvidos. O Código de Conduta é distribuído a todos os administradores e colaboradores, além de estar disponível na intranet e no portal de governança da internet para consulta.

Controles Internos, Compliance e Fraudes – Em 2012, a Companhia manteve o compromisso de aprimoramento de sua operação, a fim de dar mais segurança e agilidade às adequações necessárias em seus processos internos e garantir que atendam às exigências legais do mercado.

O constante crescimento em arrecadação e ativos sob gestão da Brasilprev também aumentam a exigência de melhoria constante do monitoramento da Empresa em relação aos riscos inerentes à natureza do negócio, sejam eles financeiros ou não. Sob este olhar, a Companhia contratou em 2012 uma equipe dedicada à prevenção e combate a fraudes. Os objetivos desta área são mapear os processos críticos, identificar possíveis deficiências de controles, sugerir melhorias e promover treinamentos e ações de aculturação para os colaboradores.

Também com a finalidade de aprimorar o ambiente de controles internos, foi desenvolvido e aplicado um treinamento sobre “Segurança da Informação” ao público interno, o qual passa a compor a grade de treinamentos compulsórios. Além deste, todos os novos colaboradores da Companhia participaram de cursos sobre o “Código de Conduta”, “Prevenção a Fraudes” e “Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo”, sendo este último já adequado às novas regras estabelecidas pela Circular SUSEP nº 445/2012. Adicionalmente, foram efetuadas ações de comunicação que reforçaram a importância destes temas junto aos colaboradores da Companhia.

Ouvidoria – Diretamente ligada à Presidência, a Ouvidoria é um canal independente, estabelecido com a finalidade de atuar como uma linha direta com a alta administração. Seu trabalho é focado na garantia de direitos e na orientação de deveres na relação contratual, atuando segundo os mais rígidos princípios da imparcialidade e da confidencialidade.

Disponibilizado no *site* da Empresa e acessível a todos os seus públicos de relacionamento, o órgão conta com uma equipe composta por sete profissionais especializados e certificados pela Associação Nacional dos Ouvidores (ABO), guiados pelos princípios da International Ombudsman Association (IOA).

Vale destacar que a Ouvidoria da Brasilprev foi reconhecida no Prêmio de Ouvidorias Brasil 2012, promovido pela revista *Consumidor Moderno*, com o apoio da ABO e da Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente (ABRAREC). A Companhia também conquistou a recertificação ISO9001:2008, que garante a excelência do padrão de qualidade em seus três canais de atendimento: Ouvidoria Interna, Ouvidoria Externa e Ouvidoria do Fornecedor.

Mônica e sua
filha Karina



Gestão de Riscos

A Brasilprev adota as melhores práticas de gerenciamento dos riscos inerentes ao mercado de previdência e seguros. Nesse sentido, acompanha os níveis de exposição da Empresa e analisa iminentes impactos de conjunturas e de eventos desfavoráveis. Também aplica medidas de controle e elevados padrões de segurança atuarial e econômico-financeira, preservando a solvência, a liquidez e o equilíbrio dos planos de benefícios. Para esse fim, há mais de uma década conta com o auxílio do processo de *Asset and Liability Management* (ALM – Gestão de Ativos e Passivos).

A natureza de seu negócio expõe a Organização a seis riscos em especial:

- **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 emprega 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 cumprimento de compromissos assumidos nas datas previstas. Com o intuito de reduzir esse risco, a Brasilprev 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 acordadas 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, erros, falhas nos sistemas de tecnologia da informação, falhas nas operações, fraudes, além de eventos externos que ocasionem prejuízos às atividades ou danos a seus ativos físicos. Para mitigar o risco, a Empresa investe na melhoria de procedimentos, processos e ferramentas, além de mapear, monitorar e avaliar cada fase de trabalho, com o objetivo de identificar 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 riscos de aceitação, cancelamento, longevidade, mortalidade, morbidade e desenho de produtos. Para controlar o risco, a Brasilprev 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.

Planejamento

De geração
para geração

“

“Minha esposa e eu já tínhamos o plano Brasilprev, e quando o Ricardo nasceu fizemos um para ele também. Pensamos que, ao começar um planejamento de longo prazo naquela fase, poderíamos garantir o futuro do nosso filho com pouco por mês. A ideia é usar o investimento para garantir bons estudos e estamos usando o tempo a nosso favor. Praticamos juntos o exercício de poupar!”

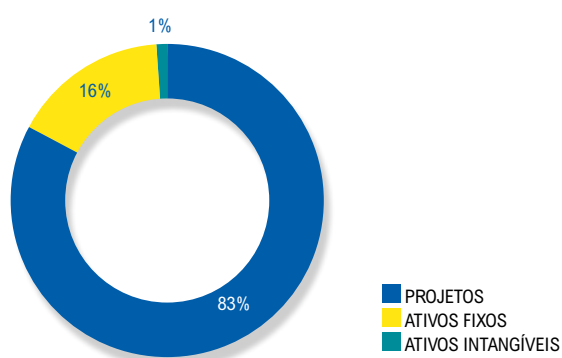
Claudio Emanuel Corrêa da Silveira, 49, é pai de Ricardo, de 10 anos, e ambos são clientes da Brasilprev.

”

ANÁLISE ECONÔMICO-FINANCEIRA

Investimentos

Em busca de constante aprimoramento, a Brasilprev investe na capacitação de seus profissionais, que agregam valor ao diferencial de especialista da Companhia, mas também na sua infraestrutura corporativa. Em 2012, os investimentos na expansão de suas operações foram distribuídos da seguinte forma:



Os aportes direcionados a projetos somaram mais de R\$ 13 milhões e, em sua maioria, tiveram como objetivos a sustentabilidade do negócio e a inovação e vantagem competitiva da Companhia:

- 62,4% foram aplicados em projetos de inovação, que proporcionam diferenciação em serviços, produtos ou posicionamento de mercado, de modo a ampliar a capacidade da Brasilprev de criar negócios e fidelizar seus clientes.
- 34,5% foram empregados na sustentabilidade do negócio, em projetos para viabilização de novos processos, sistemas e serviços internos, com o escopo de obter aumento de produtividade, melhoria de qualidade e redução de custos.
- 2,66% foram destinados à área legal para adequação a mudanças na legislação, adaptação de novos produtos e/ou serviços e estabelecimento de novos controles internos e padrões contábeis.
- 0,42% foram direcionados ao aperfeiçoamento de ferramentas e instrumentos para a gestão de riscos operacionais e conformidades, incluindo controle de riscos de perdas financeiras resultantes de falhas em procedimentos, não conformidade e fraudes.

Gestão de Ativos

A Brasilprev dispõe de uma equipe de especialistas na área Financeira, focada na análise e identificação das melhores alternativas de alocação de recursos. Com foco em estratégias de médio e longo prazos, acompanha diariamente o comportamento de cada um dos fundos e das carteiras, e incorpora direcionamentos aprovados pela direção da Empresa e pelo Comitê Financeiro com base em análises de risco, rígidos critérios de alocação de ativos e avaliações de cenários macroeconômicos.

A filosofia de investimento eficiente com orientação para o médio e o longo prazos há tempos é praticada pela Brasilprev, e a antecipação desse movimento do mercado foi um dos fatores importantes para garantir retornos diferenciados e reconhecimentos do mercado.

Prova disso foi que, em 2012, os fundos de investimentos da Empresa mais uma vez 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 diversos fundos da Companhia foram classificados com 5, 4 e 3 estrelas, com desempenho superior à média do mercado. A Brasilprev também foi considerada a melhor em Gestão de Sustentabilidade Financeira, na premiação da revista *IstoÉ Dinheiro* e figurou com destaque na publicação "*Relatório de Investimentos – Os melhores fundos*", do jornal *Brasil Econômico*, que tem como fonte os dados da ANBIMA/CVM.

Esses reconhecimentos refletem a experiência acumulada pelos profissionais da Brasilprev na gestão de recursos previdenciários, o suporte constante dos acionistas e o sucesso da parceria com a BB DTVM, administradora dos recursos da Companhia.

Diversificação e Novos Investimentos

O processo de definição de estratégias e gerenciamento de um fundo parte da identificação de oportunidades de investimento com risco moderado, de maneira a permitir diversificação na carteira e aumento da possibilidade de ganhos. Por isso, o novo panorama de juros impõe aos gestores da Brasilprev os desafios da busca do melhor retorno em papéis mais longos de renda fixa e da criação de um portfólio bem estruturado em renda variável.

Para 2013, a Companhia estuda o ingresso no segmento imobiliário não apenas por meio de Fundos Imobiliários ou Certificados de Recebíveis Imobiliários (CRIs), mas também diretamente em imóveis. Trata-se de uma iniciativa pioneira no mercado brasileiro, que visa proporcionar aos clientes uma forma de ampliar as opções do portfólio, com expectativa de retorno superior no longo prazo. Além dessa iniciativa, a Empresa vem empreendendo esforços para o desenvolvimento de um mercado secundário ativo de renda fixa.

Governança na Gestão dos Ativos

A Brasilprev tem como princípio a adoção de critérios rigorosos para assegurar que os ativos de seus clientes sejam gerenciados com competência e responsabilidade, observando um processo controlado de gestão de riscos.

Cabe ao Comitê Financeiro a definição das estratégias de investimento para um fundo ou família de fundos, que serão executadas pelos profissionais da Brasilprev e da BB DTVM a fim de proporcionar rentabilidade diferenciada. Estas estratégias demandam a análise de cenários, setores da economia e mercados – de renda fixa, renda variável, mercados financeiros e de capitais – com o máximo rigor sob todos os ângulos possíveis, vantagens e desvantagens, riscos, oportunidades, perspectivas de cada fundo, além de verificar se a proposta está de acordo com a política de investimentos aprovada pelo Conselho de Administração.

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

BB DTVM

Subsidiária integral do Banco do Brasil, a BB DTVM possui mais de 25 anos de experiência de mercado e é líder na indústria nacional de fundos de investimento e carteiras administradas. No encerramento de 2012, a empresa administrava um patrimônio superior a R\$ 435 bilhões, segundo *ranking* da ANBID. A BB DTVM detém, 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, tendo passado por revisão e confirmação do *rating* em 2012. A Distribuidora possui, ainda, a certificação internacional ISO9001:2008 em seu processo de análise e acompanhamento de risco de crédito, tendo sido certificada em 2012 pela Fundação Vanzolini.

A BB DTVM é signatária dos Princípios para o Investimento Responsável (*PRI – Principles for Responsible Investment*), que prega 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.

Famílias de Fundos

A Brasilprev conta com cinco famílias de fundos de investimento com composições distintas, que variam conforme o tipo de plano escolhido pelo cliente, seu perfil e data-alvo para início do recebimento do benefício.

- **Renda Fixa:** Direcionado a clientes que desejam retorno no longo prazo e com risco minimizado, o fundo tem como principal objetivo a preservação do patrimônio. Nele, a Companhia realiza investimentos em títulos privados, para obter um prêmio acima dos juros pagos em papéis do governo, e em títulos públicos, para capturar a taxa de juros ainda atrativa no longo prazo.

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

O casal Marcia e Claudio com o filho Ricardo



- **Composto 20:** Tem como objetivo obter retorno diferenciado no longo prazo e assumir riscos moderados, com o investimento dos recursos em renda fixa (títulos públicos e privados) entre 80% e 85% e entre 15% e 20% em renda variável.
- **Composto 49:** De perfil arrojado e com meta de crescimento no longo prazo, esse fundo investe até 49% dos recursos em renda variável e pelo menos 51% dos recursos em renda fixa (títulos públicos e privados).
- **Composto 49D:** Também de perfil arrojado, concentra a parcela de investimentos em renda variável em ações de empresas que tenham bom histórico de pagamentos de dividendos. Assim como o anterior, conta com, no mínimo, 51% dos recursos em renda fixa e até 49% em renda variável.
- **Ciclo de Vida:** Considerado o mais moderno conceito de investimento do mercado de previdência, tem como principal característica o acompanhamento dos 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 melhor relação risco x retorno. Quanto mais distante a data limite, mais arrojado, pois há mais tempo para superar possíveis variações financeiras, e mais conservador à medida que a data-alvo se aproxima. Nesta família de fundos, a Brasilprev disponibiliza três modalidades, que variam 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. No final de 2012, a Brasilprev preparou seu portfólio para iniciar o próximo ano com a estratégia *Small Caps* para os fundos Ciclo de Vida 2030 e 2040, focada em investimentos em ações de empresas com menor capitalização de mercado.

Tabela de Rentabilidade dos Fundos em 2012

RENTABILIDADE LÍQUIDA / BASE: 31/12/2012				
	Taxa de Administração	12 meses	24 meses	36 meses
FIX	3,40%	7,29%	16,80%	25,23%
FIX II	1,50%	9,34%	21,30%	32,52%
FIX III	3,00%	7,72%	17,73%	26,73%
FIX IV	2,50%	8,26%	18,91%	28,63%
FIX V	2,00%	8,80%	20,10%	30,56%
FIX VI	1,25%	9,61%	21,91%	33,52%
FIX VII	0,80%	10,10%	23,00%	35,31%
FIX A	0,95%	9,92%	22,58%	34,62%
FIX C	1,00%	9,88%	22,51%	34,51%
COMP 20	3,50%	6,89%	9,63%	15,29%
COMP 20 II	1,50%	9,05%	14,13%	22,43%
COMP 20 III	3,00%	7,41%	10,71%	16,99%
COMP 20 IV	2,50%	7,93%	11,80%	18,72%
COMP 20 V	2,00%	8,51%	12,99%	20,61%
COMP 49	3,00%	6,69%	2,76%	6,74%
COMP 49 II	2,00%	7,76%	4,84%	9,99%
COMP 49 D	2,00%	8,87%	17,89%	29,08%
COMP 49 D E	1,25%	9,68%	19,65%	31,97%
CICLO 2020	2,00%	19,84%	21,72%	36,17%
CICLO 2020 II	3,40%	18,18%	18,35%	30,56%
CICLO 2020 E	1,25%	20,73%	23,53%	39,21%
CICLO 2030	2,00%	19,26%	16,67%	28,35%
CICLO 2030 II	3,40%	17,58%	13,40%	22,99%
CICLO 2030 E	1,25%	20,14%	18,39%	31,20%
CICLO 2040	2,00%	18,42%	13,28%	23,51%
CICLO 2040 II	3,40%	16,76%	10,11%	18,36%
CICLO 2040 E	1,25%	19,29%	14,94%	26,24%
MULTIESPEC	1,25%	21,84%	22,08%	37,21%

Fundos Exclusivos

	Taxa de Administração	12 meses	24 meses	36 meses
FIX Z	0,85%	9,62%	22,31%	34,69%
RT RI	0,70%	9,47%	22,11%	33,67%
RT PE	0,80%	10,29%	22,10%	34,04%
RT 49 M	1,00%	8,91%	8,17%	15,13%
RT TH	0,80%	9,77%	17,39%	-

Resultados

O desempenho da Brasilprev em 2012, a exemplo dos últimos anos, foi de resultados positivos e acima da média do mercado.

- **Liderança em captação líquida** – Líder em captação líquida desde 2008, que corresponde ao total arrecadado, mais as portabilidades recebidas, menos os resgates e as portabilidades cedidas, a Companhia foi destaque neste indicador com 37,2% de *market share*. Com R\$ 13,07 bilhões, a marca superou em 61% o resultado do exercício anterior, enquanto o mercado cresceu 30%.
- **Ativos sob gestão** – A Brasilprev encerrou 2012 com R\$ 67,6 bilhões em ativos sob gestão, montante 37,4% superior a 2011.
- **Vice-líder em arrecadação nas modalidades PGBL e VGBL** – A Companhia encerrou 2012 na vice-liderança do mercado em arrecadação PGBL e VGBL, atingindo 26,5% de *market share*. A Companhia registrou R\$ 17,7 bilhões de arrecadação ao longo do ano nestas modalidades, um crescimento de 57,9% frente a 2011, comparado a 33,2% do mercado. Tal crescimento foi impulsionado fortemente pelo VGBL, cuja arrecadação alcançou R\$ 15,7 bilhões, evolução de 67,6% com relação ao período anterior, superior ao mercado, que registrou 37,3%. Já o PGBL foi responsável pela arrecadação de R\$ 2 bilhões, aumento de 8,8% em relação ao mesmo intervalo de 2011; no mercado o crescimento foi de 7,6%. A arrecadação total (PGBL, VGBL e Tradicional) foi de R\$ 18,2 bilhões, com crescimento de 55,7%, ante 31,5% do mercado, que encerrou o ano com R\$ 70,4 bilhões.

Líder em captação líquida desde 2008, que corresponde ao total arrecadado e portabilidades recebidas, menos os resgates e portabilidades cedidas, a Companhia foi destaque neste indicador com

37,2%
de market share

- **Arrecadação por segmento** – No segmento individual, a arrecadação acumulada somou R\$ 16,4 bilhões, 60,8% superior a 2011, enquanto o mercado cresceu 37,6%. No segmento empresarial, o aumento foi de 35,0% em relação ao ano anterior, somando R\$ 971,8 milhões, enquanto o mercado registrou baixa de 1%. Já o segmento menor, voltado a crianças e adolescentes, apresentou crescimento de 8,8%, totalizando R\$ 857,4 milhões, enquanto o mercado cresceu 7,3%.
- **Liderança em portabilidade** – Com R\$ 457 milhões de portabilidade líquida, a Companhia encerrou o ano na liderança deste indicador, registrando recebimento de R\$ 965 milhões, contra R\$ 508 milhões cedidos.
- **Reservas técnicas** – No ano de 2012, a Brasilprev ampliou a sua reserva técnica para R\$ 67,3 bilhões, evolução de 38,8% em relação ao ano de 2011.
- **Lucro líquido** – A Empresa encerrou o exercício com lucro líquido de R\$ 484 milhões apresentando aumento de 25,5% sobre o período de 2011 (R\$ 385,7 milhões).

Demonstração do Valor Adicionado

O valor adicionado evidencia a capacidade de geração de riqueza da Companhia e os efeitos sociais produzidos pela distribuição desses recursos entre seus diversos públicos. É calculado a partir da diferença entre a receita obtida com a comercialização dos produtos e serviços e as despesas decorrentes de pagamento de bens e serviços adquiridos de terceiros e custos de depreciação e amortização.

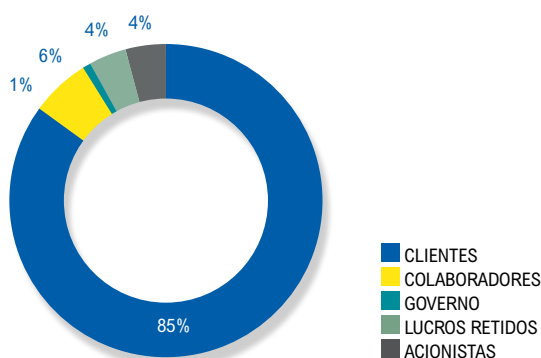
As políticas de reinvestimento dos lucros e de distribuição dos dividendos estão definidas no Estatuto da Brasilprev e são aprovadas em Assembleia Geral. Há a previsão de distribuição de um dividendo mínimo obrigatório aos acionistas, não inferior a 25% do lucro líquido do exercício.

Em 2012, o valor adicionado totalizou R\$ 6.218 milhões, 41,7% acima do ano anterior, sendo 84,6% a clientes (remuneração dos fundos), 6,4% para governo e sociedade (tributos), 1,2% para colaboradores, 3,9% para acionistas e 3,9% em lucros retidos. *(Veja mais detalhes da Demonstração de Valor Adicionado nas Demonstrações Financeiras)*

Distribuição do Valor Adicionado – R\$ mil

	2010	2011	2012
TOTAL DA DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO	3.395.102	4.389.201	6.218.212
Pessoal (salários, benefícios e encargos sociais)	66.765	71.926	72.602
Governo e sociedade (impostos, taxas e contribuições)	250.258	314.752	397.926
Clientes	2.777.967	3.616.803	5.263.657
Acionistas (dividendos)	178.954	216.000	239.425
Lucros retidos	121.158	169.720	244.602

DVA 2012



Conhecimento

De geração
para geração

“

“Desde cedo aprendi com meus pais a ‘sempre gastar menos do se ganha’, ‘não entrar em dívida’ e ‘não dar o passo maior que a perna’. Ensinei isso a cada um dos meus filhos e fico feliz em ver que eles absorveram essas dicas e, com carinho, repassaram aos meus netos. É uma tranquilidade saber que todos podemos contar com os planos da Brasilprev para concretizar grandes projetos”.

José Getulio Martins Segalla, 62, é pai de 10 filhos e avô de Francisco, de 1 ano, entre outros 4 netos. Todos são clientes da Brasilprev.

”

RELACIONAMENTO COM PÚBLICOS ESTRATÉGICOS

Com o propósito de estreitar relações, gerar valor para os seus públicos de relacionamento e garantir a sustentabilidade de suas operações, a Brasilprev promove iniciativas e mantém estruturas e canais de comunicação para dialogar com agilidade e eficiência com cada um de seus públicos estratégicos. Todas as suas ações são norteadas pela sua estratégia e Valores Corporativos, e atuam em linha com a filosofia da Companhia, o Vida Ativa.

Voltado em princípio para o público interno, a partir de 2010 este conceito ganhou peso no relacionamento da Empresa com todos os seus públicos estratégicos. O Vida Ativa propõe que quatro dimensões são essenciais para que as pessoas possam viabilizar seus projetos de vida. São elas: a educação financeira, que indica que a boa administração dos recursos financeiros é vital para possibilitar o planejamento e a viabilização de projetos de vida; a qualidade de vida, essencial para poder usufruir essas conquistas; a atitude empreendedora, força motriz que estimula as pessoas a tirarem seus planos do papel e concretizarem propostas cada vez mais ousadas; e a responsabilidade social, para usufruir dessas realizações em sua plenitude, colaborando para que a sociedade e o meio ambiente tenham um tratamento adequado, tornando esses projetos sustentáveis no longo prazo.

Acionistas

Ética, respeito, transparência e equidade são os princípios que conduzem o relacionamento da Brasilprev com seus acionistas – Banco do Brasil e Principal Financial Group – em busca de resultados sustentáveis e crescentes. Para isso, investe no aprimoramento contínuo de sua operação, a fim de agregar valor ano a ano para seus acionistas e demais públicos de interesse.

Para a tomada de suas principais decisões, a Brasilprev tem o apoio, o suporte e a participação dos dois conglomerados. Além disso, realiza anualmente a Assembleia Geral Ordinária, nas quais debatem-se questões relacionadas a prestações de contas do exercício, preenchimento de cargos eletivos, aprovação de alterações estatutárias e medidas para viabilizar a expansão sustentável dos negócios.

*Ética, respeito, transparência e equidade
são os princípios que conduzem o
relacionamento da Brasilprev com seus
acionistas – Banco do Brasil e Principal
Financial Group.*

Clientes

Proporcionar desempenho diferenciado na gestão de investimentos e garantir suporte consultivo e conveniência eficientes são os focos da Companhia quando o assunto são seus clientes. Em linha com as quatro dimensões do Vida Ativa, a Brasilprev entende como essencial a oferta de soluções que vão além do âmbito financeiro e que, efetivamente, apoiem os clientes na viabilização de seus projetos de vida. Por isso, preocupa-se em levar informações didáticas sobre seus produtos e serviços a este público, por meio de um amplo leque de canais de comunicação e uma equipe de profissionais qualificados, com excelente conhecimento do negócio.

Todos os anos, investe constantemente na capacitação de sua equipe comercial, tanto própria quanto da rede do Banco do Brasil, preparando-a para a realização de vendas adequadas às necessidades e expectativas do cliente. O objetivo é garantir uma venda qualificada e consciente, além de construir um relacionamento efetivo e duradouro, acompanhando o cliente em todas as fases de sua vida. Em 2012, cerca de 8 mil gerentes de relacionamento do Banco do Brasil participaram de treinamentos sobre os planos Brasilprev.

No período, a Empresa investiu na divulgação dos conceitos ligados à previdência, utilizando diversos canais de comunicação, entre eles: *spots* para rádio e vídeos no YouTube com caráter tutorial, além do patrocínio à publicação da revista *Você S/A Especial Previdência*, com o objetivo de levar informações sobre os planos de previdência. Além disso, a Companhia mantém canais de atendimento com seus clientes, entre os quais destacam-se:

- **Central de Atendimento** – A variedade de canais de comunicação oferecida pela Companhia é percebida pelos clientes, e o acesso a essas alternativas resulta na diminuição do número de ligações recebidas na Central de Atendimento ao longo dos anos. Em 2012, a Central de Atendimento renovou as certificações ISO9001:2008 e PROBARE – categorias Código de Ética e Maturidade de Gestão –, que atestam a qualidade de seus serviços, sua preocupação em aprimorar seus processos constantemente e a efetividade dos treinamentos realizados com a equipe de atendentes. Como reflexo, obteve retorno bastante positivo na pesquisa de satisfação realizada ao final das ligações, que resultou em uma média de 9,4 de satisfação (escala de 0 a 10). No período, a área contabilizou 750 mil ligações, representando redução de 26% em relação à média dos últimos três anos.

- **Mobile Banking** – Aplicativo para *smartphones* destinado a correntistas do BB, que possibilita a consulta sobre os planos da Brasilprev. Em 2012, a utilização do aplicativo para a realização de contribuições extras gerou arrecadação adicional de R\$ 4,6 milhões. Ao todo, foram feitas 330,6 mil transações via *Mobile Banking*, indicando elevação de 156% em relação a 2011.
- **Ouvidoria** – Canal de relacionamento com atuação pautada pela transparência, independência, autonomia e imparcialidade. Busca soluções de demandas, em geral de segunda instância, a fim de garantir os direitos e orientar deveres na relação contratual, gerando valor para seus clientes. Em 2012, conquistou a recertificação ISO9001:2008, que garante a excelência do padrão de qualidade.
- **Site** – Oferece serviços como administração de planos, simuladores e um Consultor *On-line* (serviço de atendimento ao cliente em tempo real para esclarecimento de dúvidas) e, em 2012, passou também a contar com uma área fixa para apoiar as pessoas no momento de declaração do Imposto de Renda. O aperfeiçoamento contínuo deste canal resultou em mais de 1,2 milhão de acessos no período. Já na área segura que disponibiliza aos clientes informações como saldo, demonstrativo financeiro, informe de rendimentos, entre outros, foram mais 317 mil acessos. A integração entre os portais BB e Brasilprev, permite ao cliente realizar consultas de seu plano de previdência em diferentes canais (autoatendimento, *sítes* do BB e da Brasilprev).
- **SMS (Short Message Service)** – Mensagens de texto podem ser enviadas ao celular dos clientes para acompanhar suas solicitações de movimentação no plano. Este serviço foi citado com destaque na pesquisa de satisfação de clientes em função da agilidade e objetividade da informação.
- **Terminais de autoatendimento do Banco do Brasil** – Clientes do BB podem consultar o extrato de seus planos nos mais de 44 mil terminais de autoatendimento disponíveis. No período, foram aproximadamente 233 mil consultas realizadas.

Além destes serviços, para se aproximar cada vez mais do cliente, a Companhia mantém ainda um programa de relacionamento, responsável pela realização de diversos eventos com conveniências exclusivas a clientes convidados. Em 2012, foram realizados cerca de 100 eventos, que contaram com a participação de mais de 33 mil clientes e *prospects*.

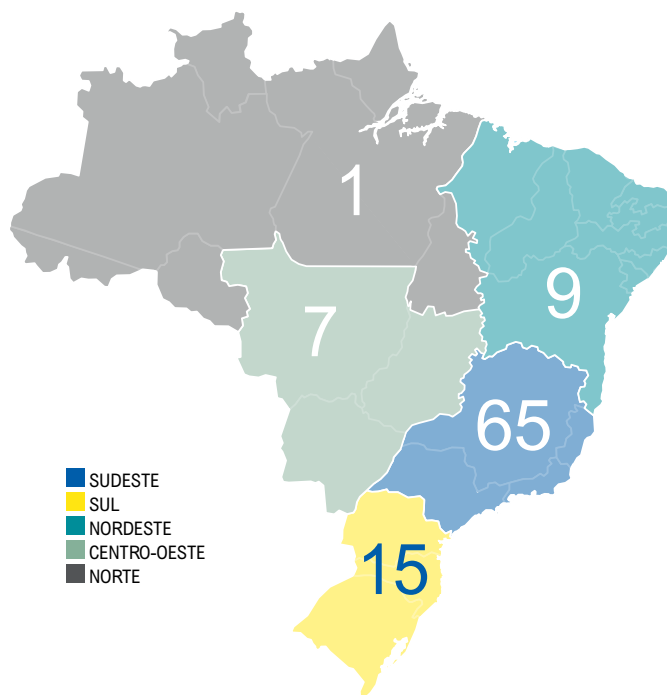
Clientes Corporativos

O atendimento qualificado e personalizado é um dos diferenciais da Brasilprev aos clientes corporativos. A Empresa realiza *workshops* dentro das companhias, com os objetivos de levar informações sobre previdência complementar e características do produto bem como promover o entendimento sobre a importância da acumulação de recursos para o longo prazo. Além disso, desenvolve material com identidade visual própria da empresa para apoiar a divulgação do tema nos canais de comunicação interna do cliente.

Em 2012, a Companhia desenvolveu um *hotsite* com conteúdo didático e de fácil compreensão para que os colaboradores que possuem planos corporativos saibam como proceder em caso de desligamento.

No período, os clientes corporativos também passaram a contar com a plataforma “Meu Projeto de Vida”, que oferece um curso *on-line* de Educação Financeira. Oferecido periodicamente, o conteúdo tem o objetivo de disseminar noções de planejamento orçamentário, juros, despesas, entre outros conceitos importantes neste tema.

Número de Consultores por Região do País



Colaboradores

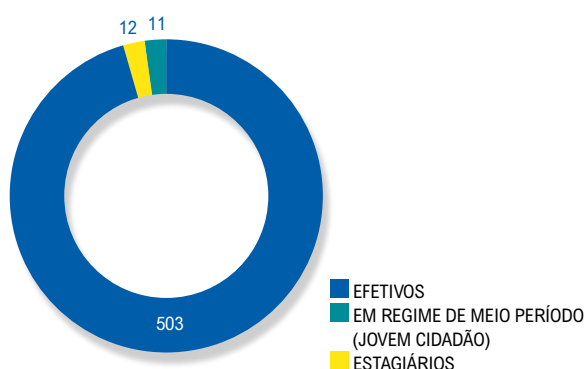
Com direcionador estratégico focado em ser uma excelente Empresa para trabalhar, a Brasilprev privilegia a igualdade de tratamento entre os colaboradores, oferece oportunidades de desenvolvimento e crescimento profissional dentro da Companhia, estimula a qualidade de vida e promove ações com o objetivo de contribuir para um bom clima organizacional.

Ao longo do ano, realizou um trabalho para revisão de suas competências técnicas corporativas, a fim de garantir aderência a seus valores. A implementação desta iniciativa está prevista para 2013 e é um desdobramento dos

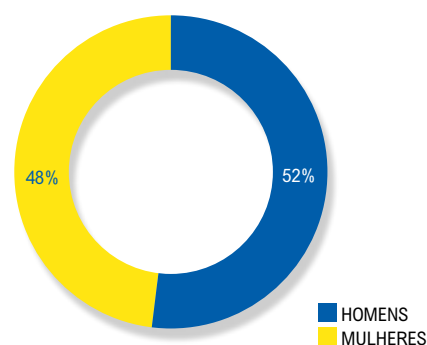
trabalhos realizados ao longo dos anos de 2010 e 2011, que resultaram na revisão da identidade corporativa da Companhia, composta pela sua missão, visão e valores.

Em 2012, o quadro funcional da Brasilprev era composto por 503 colaboradores efetivos regidos pela CLT, 11 em regime de meio período (participantes do programa Jovem Cidadão), 12 estagiários e 471 colaboradores terceirizados. Com exceção de estagiários, jovens aprendizes e diretores, 100% dos colaboradores efetivos da Empresa são abrangidos por acordos coletivos.

Colaboradores por Tipo de Contrato



Cargos de Chefia por Gênero



DIVERSIDADE ENTRE COLABORADORES (1)				
	2009	2010	2011	2012
Mulheres	51,0%	49,0%	48,0%	47,0%
Negros, mulatos ou pardos	5,2%	7,7%	8,4%	11,1%
Orientais	1,0%	5,2%	5,2%	4,7%

(1) Efetivos regidos pela CLT.

NÚMERO TOTAL DE COLABORADORES EFETIVOS POR REGIÃO	
Região Norte	1
Região Nordeste	9
Região Sudeste	471
Região Sul	15
Região Centro-Oeste	7

Benefícios e Conveniências

Preocupada em apoiar seus colaboradores a viabilizarem seus projetos de vida, a Brasilprev oferece um amplo conjunto de benefícios e conveniências a seu quadro funcional efetivo, norteados pelo conceito do Vida Ativa.

Desenvolvimento pessoal e profissional

- Curso para futuras mães e futuros papais
- Momento Especial Vida Ativa (eventos mensais com temas diversos para os colaboradores)
- Núcleo de desenvolvimento (treinamentos presencial e *on-line*)
- Programa de Voluntariado

Saúde / Proteção do colaborador e de sua família

- Assistência odontológica
- Auxílio-creche, auxílio-babá e auxílio a filhos com deficiência
- Assistência-funeral
- *Check-up* para executivos
- Circuito Saúde
- Espaço Saúde (gerenciamento de diversos programas de promoção à saúde)
- Pecúlio por morte ou invalidez
- Programa de acompanhamento aos colaboradores com doenças crônicas
- Programa de Assistência ao Empregado (PAE) (orientações sobre problemas psicológicos, financeiros e jurídicos)
- Seguro de vida
- Seguro-saúde
- Vacinação

Finanças

- Auxílio-alimentação
- Auxílio-fretado
- Auxílio-refeição
- Complemento ao auxílio-doença
- Convênios (descontos em estabelecimentos parceiros)
- Crédito Imobiliário no Banco do Brasil (taxas diferenciadas)
- Empréstimo consignado em folha de pagamento
- Méritos e promoções (reconhecimento financeiro)
- Nosso Brasilprev/Plano Brasilprev Júnior (plano de previdência complementar)
- Pagamento quinzenal
- Programa de Participação nos Resultados (PPR)
- Seguro Auto BB (desconto)
- Treinamento *on-line* em educação financeira
- Vale-transporte

Qualidade de vida

- Corridas (facilidades para participação em provas de rua)
- *Day off* no dia do aniversário
- Espaço Beleza (manicure, estética, massagem terapêutica)
- Espaço da Mamãe (incentivo ao aleitamento materno)
- Espaço *Gourmet*
- Espaço para atividade física
- Espaço Saúde
- Férias fracionadas em duas vezes ao ano
- Ginástica laboral
- Hora Saudável (serviço *delivery* de frutas, iogurtes e outros alimentos saudáveis)
- Jornada de trabalho flexível
- Licença-maternidade estendida e *home office* para papais
- *Quick massage*

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

Plano de previdência complementar criado especialmente para os colaboradores efetivos da Organização, com a possibilidade de opção por planos com condições diferenciadas para seus filhos. Disponível nas modalidades PGBL e VGBL, o Nosso Brasilprev permite o investimento no tipo de fundo mais adequado ao perfil do funcionário, com taxas exclusivas de gestão, isenção da taxa de carregamento, pensão ao cônjuge/companheiro e filhos de até 21 anos e pecúlio 100% custeado pela Empresa. A essas vantagens agrega-se ainda a contribuição complementar oferecida pela Companhia com valor igual ao investido pelo colaborador.

A partir do terceiro ano como colaborador efetivo, passa-se a ter direito a 40% do saldo constituído pela Empresa e, a partir do sétimo ano completo, a 100%. Em 2012, a contribuição da Brasilprev para os planos de seus colaboradores totalizou R\$ 1.857.024,43, um depósito mensal médio de R\$ 154.752,04.

Desenvolvimento Profissional

Visando ao aperfeiçoamento das competências de cada colaborador, a Empresa oferece uma grade anual de cursos presenciais e *on-line* que proporcionam oportunidades de desenvolvimento e crescimento profissional, além de contribuírem para a atração e retenção de talentos.

Elaborada com base nos resultados obtidos na Pesquisa de Clima Organizacional, no Ciclo de Desempenho e em reuniões de apoio consultivo, a grade engloba treinamentos de diversas áreas do conhecimento, divididos em quatro eixos de aprendizagem: Gestão e Liderança, Atitude, Negócios e Técnico.

Durante 2012, as ações pertinentes a treinamentos tiveram como foco o desenvolvimento de gestores; o aprimoramento das competências organizacionais (com pelo menos um curso dedicado a cada competência); e a ampliação da gama de programas *on-line*, atendendo ao aumento da demanda e possibilitando que profissionais alocados em outras regiões também tivessem acesso aos treinamentos e à cultura corporativa. No total, foram realizadas 289 ações de capacitação. Para o próximo exercício, a meta da área de Gestão de Pessoas é continuar atuante no desenvolvimento de lideranças e competências.

Adicionalmente, a Companhia mantém diversos programas específicos, como:

- **Bolsas educacionais:** Voltado aos cursos de graduação, pós-graduação, MBA e idiomas. Em 2012, foram concedidas bolsas para 78 colaboradores, sendo 65 novos participantes do programa e 16 bolsistas mantidos. Os subsídios disponibilizados variaram entre 50% a 90% e o investimento totalizou R\$ 685 mil.
- **Programa de Estágio:** Instalado em 2012, o programa conta com encontros periódicos entre os estagiários, seus orientadores e a área de Gestão de Pessoas, e tem como meta o desenvolvimento de competências organizacionais, assim como a elaboração de projetos de melhoria e inovação que, posteriormente, possam ser implantados nas áreas de atuação dos estudantes. Durante o ano, o programa abrangeu 20 estagiários, dos quais 3 foram efetivados pela Empresa.
- **Programa Jovem Cidadão:** Realizado em parceria com o Governo do Estado de São Paulo, oferece a alunos da rede pública estadual a oportunidade de colocação no mercado de trabalho, por meio de estágio remunerado. No ano, 15 jovens foram beneficiados. O Programa conta com dois profissionais especializados – sendo um da área de Gestão de Pessoas e outro de Responsabilidade Social –, que entrevistam mensalmente cada um dos jovens para avaliar o programa e realizar um acompanhamento pessoal. Como complemento à atuação, os jovens participam do Programa Voluntário Cidadão, no qual profissionais da Companhia ministram aulas de conteúdo geral visando ao desenvolvimento profissional e pessoal dos estudantes. *(Veja mais no capítulo "Relacionamento com Públicos Estratégicos/Sociedade".)*

A Brasilprev privilegia a igualdade de tratamento entre os colaboradores, oferece oportunidades de desenvolvimento e crescimento profissional dentro da Companhia, estimula a qualidade de vida e promove ações com o objetivo de contribuir para um bom clima organizacional.

Desenvolvimento de Gestores

Durante o ano, a Brasilprev promoveu treinamentos por meio do Programa de Desenvolvimento de Gestores (PDG). O Programa tem metodologia específica, estruturada com o apoio de consultoria externa, baseado no conceito *Pipeline* de Liderança, de Ram Charan. Orientado à gestão de pessoas e ao autoconhecimento, os cursos têm carga de 48 horas presenciais, divididas em três encontros de dois dias cada. Pensando no desenvolvimento de gestores iniciantes, o PDG fornece as ferramentas disponíveis para a gestão de pessoas e colabora para uma atuação em sintonia com os objetivos estratégicos da Empresa.

Outra ação direcionada à capacitação foi o *Coaching* Executivo para gestores. Com foco no desenvolvimento de competências relacionadas à liderança, o programa contou com a participação de 10 profissionais (10% do total de gestores da Empresa), com duração média de seis a oito meses.

Entre outras iniciativas voltadas aos colaboradores realizadas no ano, destacam-se:

- **Biblioteca Corporativa** – Apoiada na dimensão da qualidade de vida do conceito Vida Ativa, a Brasilprev inaugurou no início de 2012 a Biblioteca Corporativa. Com acervo de 1,5 mil obras, o espaço funciona como ambiente de disseminação e compartilhamento de informações, pesquisa e empréstimo de livros. Entre as seções da biblioteca, estão literatura internacional e nacional, livros técnicos e de gestão, além de DVDs. O espaço é disponibilizado aos colaboradores efetivos, estagiários, aprendizes e jovens cidadãos da Companhia, inclusive aos consultores que ficam em outras regiões.
- **Vitrine Eletrônica** – Renovado em 2012, o mural eletrônico recebeu novo *layout* e seções para manter os colaboradores bem informados sobre informações da Brasilprev e, também, sobre notícias em geral, como economia, esportes e cotidiano.
- **Desafio Mexa-se** – Em 2012, a Brasilprev realizou o Desafio Mexa-se, uma ação de combate ao sedentarismo e em prol da atividade física. A iniciativa incentivou 32 grupos, com um total de 220 participantes, a praticar atividades físicas por um período de duas semanas. Ao final da competição, foi registrado o total de 21.595.310 passos, o que representa uma caminhada do Polo Sul ao Polo Norte.

Fornecedores

Estreitar e aperfeiçoar o relacionamento com seus fornecedores é parte essencial da estratégia de negócios da Brasilprev. Por isso, a Companhia pauta sua relação em princípios como ética, respeito mútuo e transparência, e disponibiliza instrumentos de interação que mantêm o alinhamento das ações, a integração entre as partes e a qualidade dos canais de diálogo.

Para conduzir o processo de gestão dos fornecedores, desde 2010 há um grupo multidisciplinar formado por profissionais pertencentes às áreas de Compras, Jurídico, Processos e Responsabilidade Social, que tem a missão de cooperar para o refinamento do diálogo com esse público e desenvolver ações focadas no alinhamento às práticas de sustentabilidade da Companhia. Entre estas ações destaca-se o Encontro de Fornecedores, *workshop* anual para a troca de experiências e informações com esses parceiros. Em sua sexta edição, o evento realizado em 2012 aprofundou-se na explicação do negócio de previdência privada e na importância deste público para o cumprimento da missão da Brasilprev. Houve a participação de 71 profissionais de 42 empresas, que classificaram o encontro com um índice de 100% de satisfação.

Ainda durante o período, o Grupo de Fornecedores, em parceria com a área de Processos, revisitou a norma interna de Compras. A partir deste trabalho foi possível estabelecer um escopo de atuação mais abrangente denominado Gestão de Fornecedores, cujo principal avanço foi a inserção de critérios de homologação.

Dentre outras iniciativas direcionadas a este público estão o convite à assinatura voluntária de um Termo de Compromisso, que apresenta as iniciativas que a Brasilprev adota, valoriza e recomenda, a fim de engajar esses parceiros a adotarem as mesmas práticas, bem como visitas periódicas a esses fornecedores, com o objetivo de verificar o aprimoramento destas diretrizes. Desde 2010, a Companhia obteve a adesão e realizou visitas a 25 fornecedores.

Além dessas ações, a Brasilprev coloca à disposição de seus prestadores de serviços uma Ouvidoria exclusiva, que busca assegurar o cumprimento de seus princípios éticos e de transparência no relacionamento com os parceiros de negócio; e o Canal da Ética, veículo para recebimento de denúncias sobre irregularidade ou não cumprimento de princípios e normas do Código de Conduta. Todas as informações são tratadas com confidencialidade e sigilo.

Sociedade

Como uma Organização que opera fortemente vinculada ao conceito de longo prazo, a Brasilprev entende que conduzir seus negócios de modo responsável na sociedade faz parte de sua natureza.

A estratégia de Responsabilidade Social é alinhada à filosofia do Vida Ativa, com práticas voltadas principalmente à dimensão de Educação Financeira, que está diretamente ligada ao seu negócio. No ano, foram aplicados R\$ 1,2 milhão em projetos sociais ligados à educação com ênfase no desenvolvimento de jovens e adultos, além de contribuições em iniciativas nas áreas de cultura e esporte que totalizaram mais de R\$ 6 milhões.

Como diretrizes de gestão para o relacionamento com a sociedade, a Empresa é associada ao Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social e à Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança e do Adolescente e possui o selo do Programa Empresa Amiga da Criança pelos Direitos da Criança e do Adolescente, e apoia, desde 2008, o Pacto Global, ação liderada pela Organização das Nações Unidas (ONU).

Projetos Sociais Desenvolvidos com Recursos Privados

- **Projetos de Vida na Ponta do Lápis:** A Brasilprev, em parceria com a Trevisan Escola de Negócios, realiza palestras presenciais gratuitas sobre educação financeira, abordando a importância do planejamento financeiro e da acumulação de recursos para concretizar projetos de vida. Com duração média de uma hora e meia, as palestras são ministradas por universitários, que passam por treinamento para se tornar multiplicadores, e são voltadas a jovens de escolas públicas e privadas, membros de associações de bairros e outras entidades da capital e do ABC paulista. Após o evento, o participante recebe um resumo do conteúdo apresentado e um *link* para acessar uma planilha mensal de orçamento, disponibilizada no *site* da Brasilprev. Desde sua criação, em 2010, foram realizados mais de 540 encontros e beneficiadas mais de 25 mil pessoas. Somente em 2012, foram realizadas 336 palestras.
- **Projeto Água Coletiva:** Concluído em 2012, o projeto visava levar água de qualidade às populações mais carentes do Estado de Pernambuco, capacitar pessoas para profissões relacionadas à edificação, fortalecer o comércio local (que tem como uma de suas atividades principais a produção de artesanatos a partir da palmeira do coco Ouricuri) e possibilitar a geração de emprego, renda e melhor qualidade de vida. No total, 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), que beneficiaram 213 famílias residentes nos municípios de Caetés, Itaíba, Manari, Pesqueira e Serra Talhada, região de menor Índice de Desenvolvimento Humano Municipal. Além disso, para as famílias quilombolas do município de Pesqueira, foram construídas 13 unidades habitacionais com cisternas e uma sede para reuniões comunitárias.

Os resultados positivos da primeira experiência do Projeto motivaram o início da segunda etapa, com maior abrangência regional, e para a qual a Companhia aportou R\$ 50 mil. A estimativa é que, a partir de 2013, sejam beneficiadas mais cinco cidades da região, favorecendo aproximadamente 1.100 pessoas.

Programa de Voluntariado

A Brasilprev estimula o voluntariado a partir da realização de ações internas e externas e permite que seus colaboradores ausentem-se, durante o expediente de trabalho, por até oito horas ao ano, para atuarem em projetos voluntários. O Programa engloba as seguintes iniciativas:

- **Voluntário Cidadão:** Voluntários ministram aulas direcionadas ao desenvolvimento pessoal e profissional de jovens com idade entre 16 e 22 anos que participam do Programa Jovem Cidadão da Empresa. Em 2012, o projeto teve a adesão de 44 voluntários e atendeu a 15 jovens.
- **Contadores de Histórias:** Voluntários visitam associações, instituições sociais ou escolas da rede pública para contar histórias a crianças, no intuito de estimular a leitura e a formação cultural. No ano, o projeto atendeu ao todo 80 crianças com idade entre 3 e 13 anos do Centro Social do Brooklin e da ONG Gotas de Flor com Amor, ambas instituições do entorno da Companhia.
- **Projeto de Vida na Ponta do Lápis:** Além de levar palestras de educação financeira para a sociedade em larga escala, a Brasilprev incentiva seus colaboradores a disseminar o tema por meio de palestras em instituições de seu entorno.

A estratégia de Responsabilidade Social é alinhada à filosofia do Vida Ativa, com práticas voltadas principalmente à dimensão de Educação Financeira.

A Organização também desenvolveu campanhas de mobilização interna e, em 102 dias de ações realizadas durante o ano, arrecadou mais de 3.200 itens entre materiais escolares, livros e produtos de higiene, e beneficiou 11 instituições. Dentre as campanhas, destacaram-se:

- **Campanha do Agasalho:** Iniciativa já tradicional na Empresa, uma divertida gincana entre os times feminino e masculino da Companhia arrecadou mais de 3.6 toneladas de agasalhos em 2012, 25% mais do que em 2011. Os itens recebidos foram encaminhados para as instituições Liga Solidária, Casa Jesus Amor e Caridade e Orfanato da Paróquia São Pedro Fourier.
- **Campanha de Natal:** “Solidariedade em Triplo” foi o tema da ação, que teve o objetivo de presentear três instituições sociais: Lar Batista, Fundação Francisca Franco e Projeto Amigos da Criança. Ao todo, os colaboradores arrecadaram brinquedos para 385 crianças e adolescentes de 0 a 17 anos.

Projetos Desenvolvidos com Recursos Incentivados

Com o escopo de fomentar o desenvolvimento da sociedade, a Brasilprev utiliza alguns mecanismos de renúncia fiscal oferecidos pelo governo para o apoio a projetos culturais, esportivos e sociais.

No período, o valor investido em projetos incentivados somou R\$ 7,2 milhões.

	NÚMERO DE PROJETOS	VALOR (R\$ MIL)
Lei Rouanet	13	R\$ 4.843,9
Lei do Esporte	1	R\$ 1.201,0
Fundo Municipal da Criança e do Adolescente (FUMCAD)	5	R\$ 1.190,5

No apoio aos projetos sociais com recursos incentivados, a Companhia prioriza, por meio do Fundo Municipal da Criança e do Adolescente (FUMCAD), iniciativas voltadas à educação e ao trabalho. Os recursos do Fundo foram destinados pela Brasilprev, em 2012 para cinco projetos, sendo dois novos e três por renovação que serão desenvolvidos em 2013.

- **Associação Programa Educar:** A instituição oferece formação humana e técnica para adolescentes por meio de cursos profissionalizantes que visam prepará-los para o ingresso no mercado de trabalho como aprendizes. O apoio aos programas da associação foram renovados pelo terceiro ano consecutivo em função dos importantes resultados que apresentam. Em 2012, o projeto patrocinado foi “Auxiliar Mecânico de Empilhadeiras e Autos”, com o objetivo de formar cerca de 40 jovens.
- **Educadores Sem Fronteiras:** A Brasilprev apoia o projeto “Ecosaberes – Desenvolvimento Sustentável dos Conhecimentos”, que tem a finalidade de proporcionar educação complementar a crianças e adolescentes da região do Jardim Ângela, bairro da capital paulista. A iniciativa, que recebeu a renovação do apoio da Companhia, visa atender a 80 crianças e jovens.
- **Instituto de Reciclagem do Adolescente (Reciclar):** Oferece a jovens em situação de risco social formação complementar e capacitação na arte da reciclagem de papéis para confecção de brindes e outros produtos corporativos. Realizado no bairro do Jaguaré (SP), o programa tem o objetivo de atender a 130 jovens da região e é apoiado pela Brasilprev desde 2009.

Entre os novos projetos apoiados em 2012 estão:

- **Congregação Israelita Paulista:** O projeto Capacitar atende a aproximadamente 400 crianças e jovens desde os quatro anos, proporcionando atividades diárias e capacitação profissional com foco no mercado de trabalho.
- **Imagemágica:** O Curso Profissionalizante de Fotografia proporciona qualificação profissional para jovens entre 15 e 18 anos, com o objetivo de inseri-los no mercado de trabalho. Serão beneficiados 60 jovens da comunidade do entorno.

DESEMPENHO AMBIENTAL

À Brasilprev não cabe somente a condução ética e transparente do negócio. A Companhia preocupa-se também em constantemente buscar meios para reduzir o impacto ambiental causado por sua operação e, concomitantemente, incentivar seus públicos a adotarem iniciativas visando ao mesmo objetivo.

Pautada pelo Pacto Global, é comprometida com a preservação do meio ambiente, um dos princípios que compõe o acordo e norteia as iniciativas desenvolvidas interna e externamente. Além disso, desde 2005 a Organização também é apoiadora do *Carbon Disclosure Project (CDP)*, organização não governamental que busca favorecer o diálogo entre corporações e investidores, além de estimular o levantamento de dados sobre as práticas de sustentabilidade adotadas por grandes companhias no mundo.

Também é signatária da Declaração do Investidor Global em Mudança Climática 2011 (*Global Investor Statement in Climate Change*), iniciativa da *United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI)* que envolve demandas para que os governos criem políticas de estímulo ao desenvolvimento de uma sociedade de baixo carbono como modo de contribuir para o desenvolvimento sustentável das nações.

No período, a Companhia investiu mais de R\$ 12 mil em projetos e ações que corroboram com sua postura de incorporar as melhores práticas ambientais, bem como ampliou controles e aperfeiçoou ferramentas para apurar o impacto de suas atividades no meio ambiente.

Sr. José Getúlio com o filho Matheus e o neto João. Três gerações de clientes da Brasilprev.



Gestão de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE)

Anualmente, a Empresa faz o levantamento das emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa (GEE) geradas por sua atividade, com base na metodologia do Programa Brasileiro *GHG Protocol*. A mensuração é o primeiro passo para contribuir no combate às mudanças climáticas e tem orientado a Brasilprev na estruturação de ações internas consistentes para reduzir suas emissões. O levantamento é descrito em um inventário de duas frentes:

- Emissões diretas (uso de combustível no gerador e na frota de veículos).
- Emissões indiretas (consumo de energia elétrica, combustível na utilização de táxi e *motoboy*, viagens aéreas e geração de resíduos orgânicos).

Em 2012, o consumo total de energia elétrica adquirida foi de 3.635.920 kWh, considerando o prédio principal, onde está concentrada a operação da Companhia, e parcialmente o edifício localizado no bairro do Jabaquara, em São Paulo, que abriga parte da Central de Atendimento como plano de contingência.

A somatória de emissões de 2012 foi de 633,6 toneladas de CO₂, conforme tabela a seguir:

FONTE	2010 EMISSIONES (TCO ₂)	2011 EMISSIONES (TCO ₂)	2012 EMISSIONES (TCO ₂)
ESCOPO 1			
Geradores de energia	0,69	-	2,4
Frota própria de veículos	4,76	6,1	6,2
ESCOPO 2			
Energia elétrica	106,05	70	171,9
ESCOPO 3			
Viagens aéreas	329,18	367,6	408,6
Táxi e <i>motoboy</i>	27,17	14,4	22,9
Geração de resíduos	60,9 ¹	26,2	21,6
Total de emissões	528,75	484,3	633,6

(1) Nas emissões de GEE de 2010, houve alteração no valor referente à geração resíduos em função de ajuste no fator de emissão utilizado para o cálculo.

Para minimizar seu impacto no meio ambiente, a Brasilprev apoia a conservação de floresta nativa na cidade de Barra do Turvo (SP), com área aproximada de seis hectares.

Descarte de Resíduos

Em linha com suas ações de ecoeficiência, em 2012 a Brasilprev deu continuidade à prática de coleta seletiva. Todo o material reciclável foi separado e encaminhado à reciclagem por intermédio de fornecedor contratado para esse fim. Os resíduos orgânicos foram destinados ao aterro sanitário CDR Pedreira, no município de Guarulhos (SP).

De 2011 para 2012, houve aprimoramento no controle dos resíduos recicláveis considerando somente o volume destinado pela Brasilprev e não mais a totalidade do edifício sede.

TOTAL DE RESÍDUOS COLETADOS (POR PESO, TIPO E MÉTODO DE DISPOSIÇÃO)				
Tipo	2010	2011	2012	Reciclagem
Plástico (t)	2,43	5,89	5,46	Sim
Papel e papelão (t)	12,65	18,35	14,54	Sim
Metal (t)	0,19	0,46	0,28	Sim
Vidro (t)	0,02	0,07	0,03	Sim
Orgânico (t)	57,98	24,92	20,6	Não

PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

No exercício, importantes prêmios e reconhecimentos foram concedidos à Brasilprev, reiterando os esforços da Companhia para encantar o cliente e crescer de maneira sustentável. Entre os principais reconhecimentos, destacam-se:

Reputação

- **Empresa Mais Admirada do Segmento** – Pela quarta vez (sendo a terceira vez consecutiva), a Brasilprev conquistou o primeiro lugar na classificação do segmento de previdência privada no prêmio “As Mais Admiradas”, promovido pela revista *Carta Capital*.
- **Marca Preferida do Segmento** – Pela décima vez consecutiva, a Brasilprev foi a marca mais lembrada e preferida do segmento Previdência Privada, segundo a pesquisa Marcas de Quem Decide.
- **Marca Mais Lembrada** – A revista *Amanhã* listou a Brasilprev na categoria de Previdência Privada na edição 2012 do *Top of Mind – As Marcas do Paraná*.
- **Melhor Relatório Anual** – O Relatório Anual 2011 da Brasilprev foi o vencedor da edição 2012 do Prêmio Abrasca na categoria “Empresas Fechadas”.

Rentabilidade

- **Melhor Desempenho do Mercado** – Segundo pesquisa realizada pela Standard & Poor's e publicada pela revista *ValorInveste*, a Companhia foi classificada com 5 e 4 estrelas em 20 fundos, tendo o melhor desempenho do mercado neste quesito.
- **Melhores no Setor de Seguros** – A Brasilprev figurou entre as três melhores empresas no setor de seguros, segundo edição especial *Melhores da Dinheiro 2012*. A publicação a destacou como a melhor em gestão de Sustentabilidade Financeira e a listou entre as cinco primeiras nas gestões de Responsabilidade Social e Inovação e Qualidade. A Empresa também foi apontada como uma das três maiores do segmento de previdência e vida no *ranking* de finanças da publicação do especial *Valor 1000*, e figurou com destaque em outros critérios de seu setor.
- **Melhores Fundos** – A Brasilprev foi listada com destaque na publicação do jornal *Brasil Econômico*, “Relatório de Investimentos – Os melhores fundos”, que tem como fonte os dados da ANBIMA/CVM, com base no desempenho de diferentes categorias de fundos e previdência inclusive, no período entre julho de 2011 e julho de 2012.

Serviços

- **Eficiência da Central de Atendimento** – A Companhia foi a primeira do mercado financeiro a obter a certificação PROBARE (Programa Brasileiro de Autorregulamentação), em 2010. Em 2012, foi recertificada nas categorias Código de Ética e Maturidade de Gestão.
- **Qualidade na Ouvidoria** – A Ouvidoria da Brasilprev foi reconhecida no Prêmio de Ouvidorias Brasil 2012, realizado no 10º Congresso Nacional das Relações Empresa-Cliente (CONAREC) pela revista *Consumidor Moderno*, com o apoio da Associação Brasileira de Ouvidores (ABO) e da Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente (ABRAREC). Na ocasião, a Companhia figurou entre as três melhores do País no Top 3 de Ouvidorias 2012. Em 2012, a Companhia obteve a recertificação ISO9001:2008 em seus três canais de atendimento: Ouvidoria Interna, Ouvidoria Externa e Ouvidoria do Fornecedor.
- **Qualidade da Central de Atendimento** – A Central de Atendimento da Brasilprev recebeu a renovação da certificação ISO9001:2008, reconhecimento que atesta a qualidade do serviço prestado pela área.



Gestão

- **Melhor Avaliação do Segmento** – A revista *Consumidor Moderno*, em parceria com a *Shopper Experience*, concedeu à Brasilprev o título de “A Empresa que Mais Respeita o Consumidor” no segmento de previdência privada.
- **Gerência Financeira Recertificada** – A Gerência Financeira da Brasilprev obteve, em 2012, a recertificação ISO9001:2008 em seus processos de gestão de fluxo de caixa segregado e liquidação financeira.
- **Top Five no ranking do Banco Central** – A Empresa novamente foi destaque no *ranking* do “Relatório Focus” do Banco Central do Brasil. O *ranking* apontou a Brasilprev em 5º lugar nas estimativas de médio prazo do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA).
- **Melhor Desempenho Econômico-Financeiro** – A Brasilprev recebeu o Prêmio Segurador Brasil, promovido pela Brasil Notícias Editora e Comunicação Empresarial, na categoria “Destaque do Mercado em Previdência Privada”, por seu desempenho acima da média de mercado.
- **100 Melhores Fornecedores para RH 2012** – Pelo terceiro ano consecutivo, a Organização integrou a lista dos “100 Melhores Fornecedores para RH”,

criada pela editora Gestão e RH, pelos serviços oferecidos no setor de “Benefícios – Previdência Privada”.

- **100 Melhores Empresas em IDHO** – A Brasilprev figurou entre as “100 Melhores Empresas em IDHO – Indicador de Desenvolvimento Humano Organizacional 2012”, iniciativa da Gestão e RH Editora.

Produtos

- **Destaque para Fundos de Previdência** – Pesquisa realizada pelo Centro de Estudos em Finanças da Fundação Getúlio Vargas (FGV-SP), em conjunto com a revista *Você S/A*, classificou quatro fundos da Brasilprev com 5 estrelas e seis fundos com 4 estrelas, tanto para os produtos PGBL quanto para os VGBL.
- **Excelência e Pioneirismo** – No período, a Brasilprev recebeu três reconhecimentos do 12º Prêmio Mercado de Seguros, realizado pela revista *Seguro Total*. A Empresa foi destaque nas categorias “Excelência: Pioneirismo e Liderança em Planos de Previdência para Jovens” com o produto Brasilprev Júnior Empresarial; “Mérito em Vendas, Crescimento e Produtividade em Previdência Privada Aberta nos Planos VGBL e PGBL” e “Mérito na Composição de Ativos e Captação Líquida”.

Sr. Getúlio com sua esposa, filhos e netos



CLIENTES DESTA PUBLICAÇÃO

Neste Relatório Anual, a Brasilprev apresenta a história de clientes reais que acreditam na previdência complementar como meio para viabilizar seus projetos de vida e, mais, estão transmitindo este conhecimento nos seus núcleos familiares, “de geração para geração”.

Mário Ernesto Massaglia, 67,
é avô de Beatriz, de 9 anos,
e ambos são clientes
da Brasilprev.

Douglas Luccena, 33,
é pai de Rafaela, de 2
anos, e ambos são
clientes da Brasilprev.

**Claudio Emanuel
Corrêa da Silveira, 49,**
é pai de Ricardo, de 10
anos, e ambos são
clientes da Brasilprev.

**Vera Lúcia dos Santos
Sant’Anna, 59, é mãe
de Débora, de 28 anos,
e Thays, de 27. Todas são
clientes da Brasilprev.**

**Mônica Mithie Uezono
Ishida, 53, é mãe de
Karina, de 17 anos.
Ambas são clientes
da Brasilprev.**

**José Getulio Martins Segalla,
62, é pai de 10 filhos e avô
de Francisco, de 1 ano, entre
outros 4 netos. Todos são
clientes da Brasilprev.**

BRASILPREV

www.brasilprev.com.br

Central de Atendimento ao Cliente

Para esclarecer dúvidas e obter informações sobre os planos da Brasilprev

Telefone

0800 729 7170

Para deficientes auditivos ou de fala

0800 729 0150

Ouvidoria

Telefone

0800 727 7109

Para deficientes auditivos ou de fala

0800 727 71 20

Créditos

Coordenação Geral

Gerência de Comunicação Corporativa e Responsabilidade Social

Redação e Edição

Editora Contadino

Projeto Gráfico, Diagramação e Produção Gráfica

fmcom

Fotos

Ricardo Corrêa

Tradução

IntelliBiz Traduções Empresariais