

# Relatório de Sustentabilidade 2015

**CAIXA**  
seguradora



O grupo Caixa Seguradora reúne empresas de Seguros,  
Previdência, Consórcios, Capitalização e Saúde.

**CAIXA**  
seguradora

# Sumário

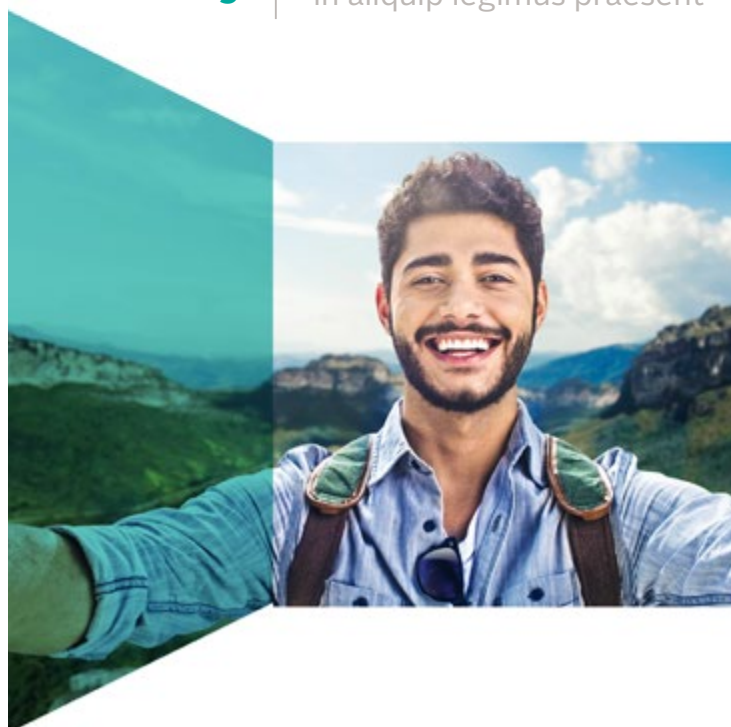


## Acionista, é pra você, sim!

8 Lorem ipsum dolor sit  
9 amet, adipisci consequat  
10 comprehensam ius cu,  
11 quodsi latine fuisset nam  
12 at, eu eum mundi persius.  
13 In aliquip legimus praesent  
14 at, eu eum mundi persius.  
15 In aliquip legimus praesent

## Cliente, é pra você, sim!

8 Lorem ipsum dolor sit  
9 amet, adipisci consequat  
10 comprehensam ius cu,  
11 quodsi latine fuisset nam  
12 at, eu eum mundi persius.  
13 In aliquip legimus praesent  
14 at, eu eum mundi persius.  
15 In aliquip legimus praesent



## Empregado, é pra você, sim!

8 Lorem ipsum dolor sit  
9 amet, adipisci consequat  
10 comprehensam ius cu,  
11 quodsi latine fuisset nam  
12 at, eu eum mundi persius.  
13 comprehensam ius cu,  
14 quodsi latine fuisset nam  
15 at, eu eum mundi persius.



É para você,

O que a dona de casa paulista Edilene e o empresário carioca Rogério têm em comum? Ambos são brasileiros e escolheram confiar suas vidas e seus bens aos cuidados da Caixa Seguradora. Assim como eles, há outros 11 milhões de clientes que elegeram a empresa para cuidar de suas famílias e de seu patrimônio.

No último ano, a Caixa Seguradora se reinventou. Mudou para sua sede própria, em Brasília, criou uma nova marca, e apresentou-a em uma campanha publicitária de alcance nacional. Os brasileiros gostaram do que viram. Era uma empresa que realmente os conhecia. E eles se reconheciam na Maria tapioqueira, no fotógrafo Felipe e em tantos outros personagens da vida real que fizeram parte dessa campanha. Cada um deles falava de forma particular como é acessível e importante cuidar das nossas conquistas e de quem a gente ama.

## é para todos os brasileiros.

A Caixa Seguradora agora é a seguradora dos brasileiros. E quer ser uma empresa cada vez mais presente na vida de seus clientes. Durante a campanha, a Edilene e o Rogério vieram à nossa sede a convite da seguradora. Foi emocionante perceber como o seguro de vida ajudou a dona de casa a enfrentar um câncer e quanto importante foi o seguro patrimonial para salvar os negócios do empresário de um incêndio.

Coisas assim podem acontecer com qualquer brasileiro, a qualquer tempo. O que importa nesses momentos é quem está ao seu lado. A Caixa Seguradora quer muito desempenhar esse papel. E está pronta para isso. Bem vindos à seguradora dos brasileiros. Nossos produtos e serviços são para você. São para todos os brasileiros.

# Mensagem do Conselho



## Marca forte, resultados sólidos

O ano de 2015 foi de grande êxito para a Caixa Seguradora. Esse sucesso pode ser dividido em dois grandes eixos. O primeiro deles pode ser percebido pelos resultados, pois batemos recordes de faturamento e de lucro. A empresa faturou R\$ 15,62 bilhões, com lucro líquido de R\$ 1,96 bilhão. É um crescimento sólido, ano a ano. O segundo eixo, que obviamente também está ligado aos resultados, diz respeito à sustentabilidade de nosso negócio – com operação na nova sede própria, com a consolidação da mudança de marca e com investimentos no futuro.

A mudança de marca, agora sedimentada no nome Caixa Seguradora, trouxe várias pequenas mudanças, mas muito importantes na forma de tratar o dinâmico mercado brasileiro. Agilidade, cuidado com o cliente e inovação fazem parte da rotina de nossos colaboradores. Não se tratam apenas de slogans, mas de um padrão de comportamento. Olhamos para o futuro com ousadia e com a segurança de quem conhece o mercado de seguros. Os resultados estão nas próximas páginas.

Boa Leitura.

**Xavier Larnaudie-Eiffel**

\*Presidente do Conselho de Administração da Caixa Seguradora



# Mensagem do Presidente



## Agora, sim, estamos prontos

O ano de 2015 foi marcante para a Caixa Seguradora. Realizamos o sonho de inaugurar nossa sede própria, algo que esteve por muito tempo nos nossos planos. Foi um grande passo para consolidar uma nova mentalidade, adequando a companhia ao momento do mercado segurador – cada vez mais competitivo, com grupos cada vez mais abrangentes e tendo clientes cada vez mais exigentes. A mudança para a nova casa marcou a construção de uma nova identidade de marca. Tivemos a ousadia de revisar nosso posicionamento externo e de propor aos colaboradores novos valores e novas atitudes. Em pouco tempo, pudemos perceber que a Caixa Seguradora se apropriou rapidamente da nova roupagem: uma empresa confiável e sólida, que é ágil, moderna e próxima de seus clientes. Portanto, tivemos dois grandes aspectos a valorizar no ano de 2015, ambos muito importantes e que se completam. Em primeiro lugar, ressaltamos que os resultados apresentados neste relatório mostram que a empresa vem crescendo de forma consistente e sustentável. Em segundo lugar, destacamos que as ações de reposicionamento e de investimento em inovação colocam a Caixa Seguradora num caminho de conquistas duradouras.

Sabemos bem onde queremos chegar: ser a seguradora dos brasileiros, com produtos simples e que atendam a necessidade dos clientes. A rota está traçada. Boa leitura!

**Thierry Claudon,**  
presidente da Caixa Seguradora

# A seguradora dos brasileiros



Somos a Caixa Seguradora. Uma empresa que está sempre ao lado dos brasileiros e se preocupa em cuidar de sua família e suas conquistas. Conhecemos nossos clientes como poucas empresas no país. Por isso, oferecemos produtos adequados às mais variadas expectativas, bolsos e momentos de vida.

Em 2015, apresentamos ao público nossa nova marca e o mais novo posicionamento da companhia em uma campanha nacional intitulada “É Pra Você, Sim”. Com a estratégia de mercado renovada, voltamos a ocupar a quinta posição entre as maiores companhias do setor de seguros.

Agora, com nossa identidade corporativa conhecida no mercado e um portfólio completo de produtos simplificados, estamos prontos para transformar nosso propósito em realidade: mobilizar as pessoas sobre a necessidade de cuidar de suas conquistas para que possam desfrutar a vida. Assim, conseguiremos atingir nosso grande objetivo, que é ser a seguradora dos brasileiros.

**Conheça a empresa que é pra você, sim!**

# Nossos principais números

**5º****Mais de 11 milhões****Mais de 40 produtos****R\$ 1,96 bilhão****R\$ 15,62 bilhões****R\$ 5,46 bilhões****37,3%**

maior grupo segurador do país

de clientes

produtos disponíveis no portfólio da Caixa Seguradora

de lucro líquido

de faturamento

em patrimônio líquido

de rentabilidade sobre o patrimônio líquido

## Clientes beneficiados por nossos produtos

**24 mil****Mais de 184 milhões****467 mil****R\$ 33 milhões****18 mil**

brasileiros beneficiados pelos seguros de vida

pagos em indenização dos seguros de vida

bilhetes de vida vendidos

em prêmios da capitalização para 8 mil brasileiros

bens entregues pelo consórcio imobiliário





# Parceria Franco-Brasileira



A Caixa Seguradora é uma bem sucedida parceria entre duas instituições públicas: o grupo francês CNP Assurances, líder de mercado de seguros de pessoas na França, e a Caixa, maior agente de políticas públicas do governo brasileiro. Essa união franco-brasileira firmada em 2001 tem representado o comprometimento com o desenvolvimento social e econômico, além do empenho em disseminar a cultura do seguro em ambos os países.



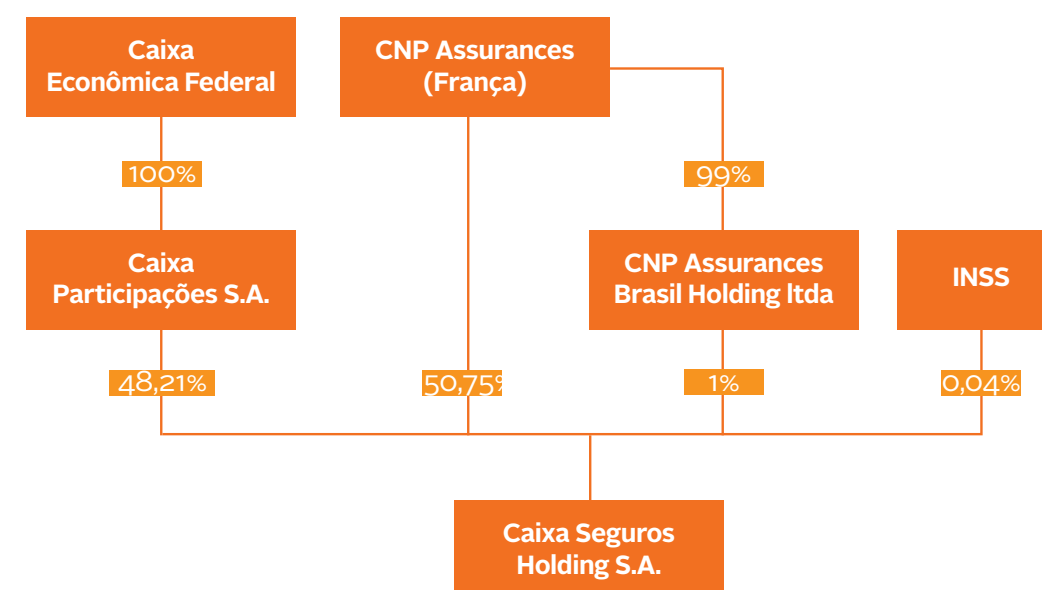
## CNP Assurances

A empresa francesa atua há quase 60 anos no mercado de seguros e conta atualmente com 24 milhões de clientes em todo o mundo. A companhia deu início às suas atividades no Brasil ao comprar, em 2001, 50,75% da antiga Sasse Seguros. Hoje, a Caixa Seguradora é a maior empresa privada do Distrito Federal e ocupa o quinto lugar no ranking do segmento editado pela Superintendência de Seguros Privados (Susep), órgão que regula o setor no Brasil.

## Caixa Econômica Federal

Empresa 100% pública, a Caixa exerce há mais de 150 anos papel fundamental no desenvolvimento urbano e social do país, contribuindo significativamente para melhorar a vida de milhares de brasileiros. Com mais de 60 milhões de correntistas, o banco conta com uma extensa rede de atendimento em todas as regiões brasileiras, com mais de 82 mil unidades de atendimento (ver Rede de Distribuição). O balcão da Rede Caixa oferece, entre tantos outros artigos financeiros para a população, os produtos da Caixa Seguradora.

## Participação societária





# Rede de distribuição



A Caixa está presente em **99%** dos municípios brasileiros e em todas elas é possível adquirir os produtos do portfólio da Caixa Seguradora.

Os clientes da Caixa Seguradora contam com mais de **82 mil** pontos de atendimento da CAIXA, considerando as unidades próprias, as casas lotéricas, os correspondentes CAIXA aqui, os terminais de autoatendimento e os terminais compartilhados. Além da ampla rede disponível em todo o país, a seguradora disponibiliza ainda a venda de alguns dos produtos do portfólio da empresa em seu novo portal, lançado em 2015.

## A rede CAIXA é composta por

**4.237** unidades próprias  
(479 com Penhor e 3 instaladas em Barco), sendo:

**3.410** agências

**827** postos de atendimento

**8** unidades móveis (Caminhões),

**13.161** casas lotéricas,

**14.421** correspondentes CAIXA Aqui

**6.904** pontos de autoatendimento, com

**31.740** equipamentos,

**18.550** terminais do Banco 24Horas.





## Visão

Ser a seguradora dos brasileiros

## Missão

Simplificar o acesso a produtos de seguros, previdência, consórcio, capitalização e saúde, entendendo e atendendo às reais necessidades dos brasileiros

## Valores

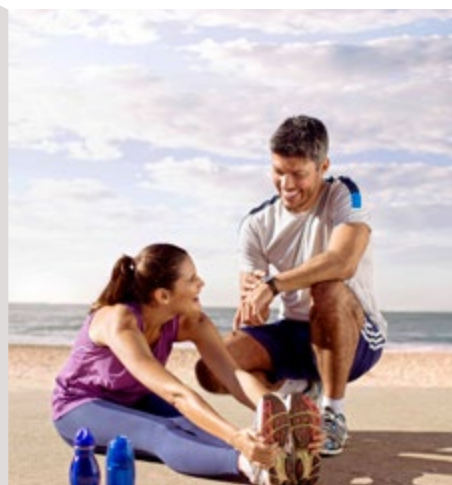
- Cliente é o nosso ponto de partida
- Fazer junto é melhor
- Ética é premissa
- Simples como a vida deve ser
- Ousadia sustentável
- Cuidar para crescer

## Propósito

Mobilizar as pessoas sobre a necessidade de cuidar de suas conquistas para que possam desfrutar a vida.



# Nossos pontos fortes



## Solidez da marca

A Caixa Seguradora oferece produtos de qualidade a preços acessíveis, com a confiança e a solidez que só a marca CAIXA tem.

## Portfólio democrático

Nosso portfólio atende a todos os perfis de clientes, incluindo segmentos da população que merecem atenção especial, como mulheres, idosos, portadores de doenças crônicas graves e a população de baixa renda. Com mais de 40 produtos disponíveis, a empresa oferece soluções capazes de cuidar bem da família dos brasileiros e ajudá-los a realizar seus projetos de vida.

## Rentabilidade

Considerada a mais rentável do mercado segurador, a Caixa Seguradora registrou no último ano 37,3% de retorno sobre o patrimônio líquido.

## Comunicação moderna com o cliente

A companhia disponibiliza ferramentas modernas para os clientes gerenciarem seus produtos de forma rápida e acessível. Além dos nossos serviços online, apostamos ainda em um modelo de webchat – onde é possível conversar com especialistas sobre todos os nossos produtos –, e no relacionamento com o público nas principais redes sociais.

## Vendas online

A Caixa Seguradora lançou em 2015 seu novo portal na internet. O projeto uniu o site, com informações atualizadas dos produtos, à loja virtual da seguradora. No portal, é possível adquirir seguros de vida, previdência, consórcios capitalização e odonto, na hora, por meio de webchats e pelo internet banking.

## Pioneirismo

A seguradora foi a primeira no Brasil a oferecer seguros populares com o lançamento, em 1995, do bilhete Fácil Acidentes Pessoais. Também inovou o mercado ao ser a primeira empresa autorizada pela Susep a comercializar os microsseguros no país. Em 2015, saiu na frente mais uma vez ao cumprir resolução que determina incluir no rol de coberturas algumas assistências do seguro viagem. No cenário ambiental, foi a primeira a compensar, por meio do plantio de árvores, a emissão de gás carbônico de suas operações.







Cliente

É PRA VOCÊ, SIM

## Cliente é o nosso ponto de partida

Estamos, a cada dia, construindo uma nova história para a Caixa Seguradora. E nossos clientes são peça fundamental no novo caminho que temos trilhado. No último ano, foram muitas mudanças. Mudamos nosso nome, nossa marca, nossa sede. E o mais importante. Fizemos questão de dividir todas essas novidades com quem confia suas vidas e de suas famílias à nossa empresa: nossos mais de **11 milhões** de clientes.

Para consolidar esse novo momento, lançamos uma campanha inovadora em todo o país. “**É pra você, sim!**” foi o slogan escolhido. Um jeito claro e direto de mostrar que nossos produtos são acessíveis para todo o tipo de cliente e mobilizar os brasileiros sobre a importância de cuidar das conquistas. Na primeira fase, a campanha foi protagonizada por clientes com suas histórias de vida reais, que mostraram por que fomos escolhidos para cuidar de suas conquistas. Em uma segunda etapa, apostamos em apresentar ao público os produtos de vida, residencial e previdência.



Veja o que mudou no último ano e o que a campanha “**É pra você, sim!**” ajudou a reforçar no mercado brasileiro.

### O nome

Ao ganhar uma única marca corporativa, todos os segmentos de negócio da companhia passaram a usar a mesma assinatura: **Caixa Seguradora**. Além de fortalecer a identidade da empresa, o uso de uma marca única facilita a relação com parceiros e clientes e amplia a presença da marca em cada um dos mercados de seguros, previdência, consórcio, capitalização e seguros saúde e odonto.

### A marca

A empresa ficou mais moderna, com visual mais jovem, ganhou uma nova paleta de cores e está com apetite renovado para competir no mercado de produtos financeiros que mais cresce no Brasil.

**CAIXA**  
*seguradora*

### A sede

Mudamos para a nossa sede, um marco na história da seguradora. Um espaço funcional e inspirador que trouxe mais conforto e qualidade de vida aos colaboradores. A ambientação dos andares teve como objetivo criar um espaço que refletisse a plataforma da marca por meio das cores, formas e textura.





## A campanha

Com nova marca e novo nome, lançamos a campanha É pra você, sim! para apresentar aos brasileiros todas as novidades. A repercussão da campanha foi positiva. A seguradora passou a ser reconhecida pelo público, que percebeu a importância de contar com a empresa para realizar seus sonhos e cuidar de suas conquistas.



### É PRA VOCÊ, SIM

É assim que eu me sinto bem  
Meu amor entreguei pra alguém  
Bons amigos tenho mais de cem  
E o que é meu quero cuidar bem

E assim...  
Como é pra mim  
É pra você, sim

Minha família, eu amo vocês  
O que gosto quero outra vez  
Meu trabalho foi o que me fez  
Sou feliz mais a cada mês

E assim...  
Como é pra mim  
É pra você, sim

Agradeço o que a vida traz  
Sigo em frente com meus ideais  
Os meus dias nunca são iguais  
Eu conquisto sempre mais e mais

E assim...  
Como é pra mim  
É pra você, sim

E assim...  
Como é pra mim  
É pra você, sim

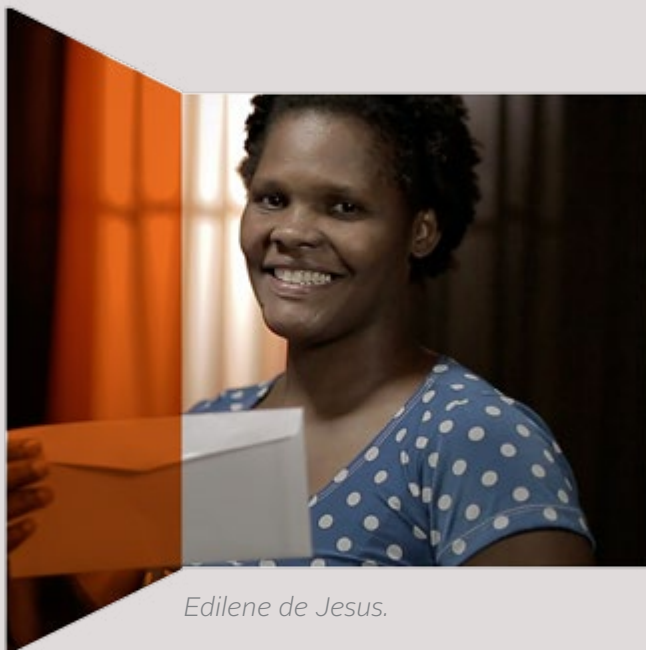
Um dos pontos mais marcantes da campanha foi a música homônima ao slogan, “É pra você sim”. A composição inédita e inspiradora foi feita especialmente para a Caixa Seguradora e interpretada pela cantora Ivete Sangalo.

**Comercial premiado** - O filme publicitário Saudade, da campanha do seguro residencial da Caixa Seguradora, foi o vencedor da categoria “atuações shakespearianas” do Prêmio El Ojo TNT. Eleito pelo público em votação aberta pela internet, o filme recebeu 40% dos votos na categoria que avalia a atuação dos protagonistas dos vídeos. Esta foi a primeira vez que a empresa concorreu ao prêmio no festival internacional, realizado em Buenos Aires, na Argentina. O filme produzido pela Heads Propaganda faz parte da campanha “É pra você, sim”, lançada em junho de 2015 nas principais emissoras de tevê brasileiras.





## Visita especial



Edilene de Jesus.

Em ação comemorativa no Dia do Cliente, em setembro, convidamos dois segurados para conhecer a sede da empresa. A paulistana Edilene de Jesus e o carioca Rogério Dias foram os escolhidos e passaram um dia em nossa sede. Eles foram recebidos com atenção e carinho pelos colaboradores e conheceram diversas áreas da seguradora e participaram de almoço comemorativo e de um passeio pelos principais pontos turísticos de Brasília.

A dupla visitou as áreas que desenvolvem seus produtos. Edilene foi recebida na área de seguros de vida, onde os funcionários puderam ver de perto a gratidão de uma cliente e como é importante o trabalho que desenvolvem. Rogério conheceu a área de produtos empresariais e falou sobre quando precisou da Caixa Seguradora – o quiosque dele, localizado em um shopping do Rio de Janeiro, pegou fogo em fevereiro – e foi surpreendido pela rapidez do atendimento e pela equipe altamente qualificada.



Rogério Dias

## 24 Horas à disposição dos clientes

Mais importante do que ter a marca reconhecida no mercado é fazer com que os clientes conheçam nossa essência. Estamos construindo uma empresa baseada na cultura do cliente, diminuindo a distância entre companhia e consumidor, e descomplicando a comunicação. Nossa empresa está aberta ao público 24 horas por dia para entregar a ele o que mais precisam: o cuidado com o futuro e a segurança de sua família. Para isso, contamos com uma série de canais de relacionamento nas mais variadas mídias.

## Conheça um pouco sobre cada um deles.



### Fale Conosco

Temos várias opções de atendimento ao cliente que funcionam 24 horas por dia, nos sete dias da semana. O Fale Conosco é uma delas. Por meio do canal, os consumidores podem se manifestar ou buscar informações sobre produtos e serviços. O canal é monitorado diariamente por equipes de especialistas em produtos e relacionamento com clientes. Em 2015, foram realizados aproximadamente 13 mil atendimentos no espaço.

### Central de Relacionamento

Em 2015, demos um importante passo ao inaugurar o serviço de atendimento ao consumidor exclusivo para pessoas com deficiência auditiva ou de fala. A plataforma, que funciona ininterruptamente, facilita a troca de mensagens com os clientes por meio de SMS bidirecionais. Com um telefone celular, o cliente surdo ou com dificuldade de fala pode se comunicar com o SAC para obter informações ou tirar dúvidas sobre produtos, fazer reclamações e suspender contratos e serviços.



A maioria de nossas outras centrais o800 também funciona 24 horas por dia, os sete dias da semana. As centrais telefônicas são responsáveis por resolver os problemas mais emergenciais dos consumidores. Por isso, conta com uma equipe robusta, formada

por cerca de 500 colaboradores. Ao longo de 2015, foram realizados quatro milhões de atendimentos, e enviadas mais de 34 milhões de mensagens via e-mail e SMS aos clientes. A dedicação valeu a pena. A área de atendimento conquistou alguns prêmios que comprovam a dedicação de sua equipe.

## Consumidor em primeiro lugar



Nossa Central de Relacionamento é reconhecida como uma das mais dedicadas do mercado. Em 2015, a área recebeu uma série de prêmios que comprovam que o cliente é o nosso ponto de partida!

### Respeito ao consumidor (Época Reclame Aqui)

Considerada uma das melhores empresas para o consumidor no Prêmio Época Reclame Aqui, a companhia conquistou o 3º lugar na categoria Seguros – Banco. As empresas indicadas são submetidas à votação popular no site do prêmio.

### Melhor Modelo de Contact Center (CONAREC/Consumidor Moderno)

Eleita a melhor empresa do Brasil na categoria “Seguros, Capitalização e Previdência” no Prêmio CONAREC 2015. A premiação avaliou as empresas de Contact Center, segundo critérios de modelo de contratação, gestão do relacionamento com os clientes, transparência e definição de metas.

### Uma das mais elogiadas (site Elogie Aki/Revista Cliente S.A)

Quinta empresa mais elogiada do país, dentre todos os segmentos, de acordo com ranking do site ElogieAki. A premiação é editada pelo site Elogie Aki, em parceria com a revista Cliente S/A.



## Serviços Online

Virtual e totalmente seguro, esse ambiente permite que o cliente gerencie os produtos por meio de senha pessoal. Além de atualizar dados cadastrais, os consumidores podem acessar as informações sobre os produtos, checar o histórico de pagamento, imprimir segunda via de boletos e informes de rendimento para a declaração de Imposto de Renda.

## Redes Sociais

A Caixa Seguradora está presente nas principais redes sociais do país, com perfis no Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, além de um blog, onde compartilha com os seguidores dicas de qualidade de vida e sobre os produtos comercializados. A companhia mantém ainda um brand channel no maior canal de vídeos do mundo, o YouTube. Há cinco anos, um núcleo especializado em redes sociais e conteúdo digital atualiza diariamente todos os perfis da seguradora nos diversos canais.

No final de 2015, a seguradora contabilizava aproximadamente 800 mil fãs em sua página no Facebook, com uma média de 660 atendimentos mensais aos usuários dessa rede social, entre dúvidas, reclamações, sugestões e elogios referentes aos nossos produtos e serviços.

## Novo portal

Cada vez mais os brasileiros têm escolhido comprar pela internet: em 2015, o e-commerce no Brasil cresceu 22%. Nossa Loja Online vem acompanhando essa tendência e fechou o último exercício com faturamento de R\$ 100 milhões e mais de 47 mil produtos comercializados.

A aposta no público digital ganhou força na companhia e, no último ano, a Caixa Seguradora lançou seu novo portal, que passou a unir em um mesmo ambiente informações atualizadas de seus produtos à loja virtual.

Mais da metade dos produtos da companhia estão disponíveis para venda no espaço, por meio do internet banking, atendimento online pelo webchat e cartões de crédito. Em poucos minutos, o cliente consegue contratar seguros, planos de previdência ou seguros odontológicos, além de adquirir cartas de crédito de consórcio ou títulos de capitalização.

 CaixaSeguradora

 @CaixaSeguradora

 CaixaSeguradora

## Black Friday

Fomos a primeira empresa do mercado segurador a participar da Black Friday, evento promocional mais famoso dos Estados Unidos, que já virou tradição também no Brasil. Em 2015, na segunda edição do evento, realizamos promoções especiais de seguros, previdência, consórcios e capitalização.

Além de descontos nos prêmios dos seguros, os clientes puderam adquirir cartas de crédito do consórcio imobiliário com isenção da taxa de administração antecipada e contratar planos de previdência com descontos na taxa de administração.

## Ouvidoria

Quem busca ajuda da Ouvidoria geralmente tem a intenção de continuar o relacionamento com a empresa. Por isso, na Caixa Seguradora, todas as demandas são atendidas de forma ágil e consistente, com o intuito de propor melhorias aos produtos e serviços oferecidos ao consumidor. A intenção é resolver o problema do cliente e trazê-lo para ainda mais perto. Em 2015, a Ouvidoria recebeu 8.772 ocorrências. Destas, 41% foram consideradas procedentes. A companhia tem se antecipado ao prazo máximo de resposta, de 15 dias, e registrou em 2015 tempo médio de resposta de 7 dias corridos.

### PRÊMIO INOVAÇÃO

A Caixa Seguradora recebeu o **Prêmio Inovação 2015 durante o 4º Encontro Anual de Seguros Massificados da América Latina.**

A empresa foi reconhecida na categoria “Inovação em canal de distribuição” pela ação estratégica realizada em função da Black Friday. O evento, organizado pela empresa Hanson Wade, foi realizado em Miami, nos Estados Unidos.



# Nossos negócios

## A melhor seguradora do País

A Caixa Seguradora foi eleita a melhor seguradora do país em 2015 pelo anuário **As Melhores Da Dinheiro, da IstoÉ Dinheiro**, uma das principais revistas de negócios do Brasil. Para escolherem as empresas vencedoras em cada segmento, foram avaliadas cinco vertentes: sustentabilidade financeira; governança corporativa; recursos humanos; responsabilidade social e meio ambiente; inovação e qualidade.

A Caixa Seguradora bateu recorde de faturamento e de lucro em 2015.

A empresa faturou

R\$ **15,62 bilhões**,  
com lucro líquido de

R\$ **1,96 bilhão**.



# Veja como cada segmento **contribuiu** no resultado final

## Seguros

Uma das empresas mais rentáveis do mercado segurador, a Caixa Seguradora apresentou no último exercício rentabilidade sobre o patrimônio líquido médio de **55,9% na área de seguros**, o que contribuiu decisivamente para os bons resultados do segmento: o faturamento da área foi de R\$ **4,94 bilhões**. O dado inclui o faturamento da Previsul.

A área credita seu bom desempenho ao alinhamento estratégico com a CAIXA na valorização dos produtos de seguro, tanto para pessoas físicas como para empresas – em especial as micros, pequenas e médias.

The logo for 'Youse' is displayed on a purple rectangular background. The word 'Youse' is written in a bold, sans-serif font, with the 'Y' in orange and the 'ouse' in white.

Um dos investimentos mais importantes do ano foi a criação da seguradora digital da companhia, a Youse, cuja missão é inovar as vendas de seguros no Brasil e oferecer produtos e serviços para um novo perfil de consumidores:

jovens antenados às tecnologias digitais. A nova empresa não apenas venderá os produtos pela internet. Toda a experiência do cliente será digital. Da cotação ao fechamento do contrato, passando pelo pagamento de sinistros e benefícios, tudo será online. Esse modelo permitirá redução de aproximadamente 15% nos custos dos produtos. A nova seguradora entrará em operação no segundo semestre de 2016.

## Líder de Mercado

Mais de **24 mil brasileiros** foram beneficiados pelos seguros de vida da Caixa Seguradora. As indenizações pagas para os familiares dos segurados somam mais de R\$ **184 milhões**.

Pioneira na venda de bilhetes no Brasil, a Caixa Seguradora comercializou esse ano **467 mil tíquetes** do Fácil AP e do Seguro Amparo

## Previdência

A previdência da Caixa Seguradora tem trabalhado todo o seu portfólio com o objetivo de tornar seus produtos mais acessíveis a todos os brasileiros, simplificando a comunicação e o processo de vendas. Além disso, tem obtido bons índices de rentabilidade frente aos concorrentes. Como resultado, tem alcançado bons índices de permanência na carteira.

A empresa continua a única do mercado a oferecer taxa zero de carregamento na entrada de todos os planos. Em 2015, a área faturou R\$ 5,49 bilhões. O estoque de reservas técnicas de previdência cresceu 21,9% e alcançou R\$ 30,04 bilhões. Os produtos para empresas tiveram crescimento considerável: geraram faturamento de R\$ 345 milhões, mais do que o dobro do arrecadado com esses planos em 2014.

### As mais admiradas

A Caixa Seguradora é uma das empresas mais admiradas no ramo de previdência, segundo o ranking da revista “As Mais Admiradas”, da Carta Capital. Em previdência, a solidez financeira continua sendo o principal critério de avaliação e apontada como determinante por 31,67% dos stakeholders.

A Caixa Seguradora conquistou mais uma vez a premiação na categoria

## “Líder de Mercado na modalidade Habitacional”

na 12ª edição do Prêmio Segurador Brasil. O reconhecimento é resultado do trabalho realizado nos últimos anos pela companhia no setor da habitação.



## Consórcios

Em 2015, aproximadamente 18 mil famílias realizaram o sonho de adquirir a casa própria, o imóvel comercial ou o carro novo com ajuda dos consórcios da Caixa Seguradora. Referência em habitação junto com a CAIXA, a área de consórcios fechou 2015 com faturamento de R\$ 352,4 milhões. Com 118 mil clientes ativos, as vendas da área cresceram 19,84% em valor e 21,25% em quantidade em relação a 2014.

Em 2015, **18 mil** famílias realizaram sonhos com a ajuda do consórcio

## Capitalização

Milhões de brasileiros utilizam os títulos de capitalização da Caixa Seguradora para guardar dinheiro e concorrer a premiações. Quarta maior do país no ramo, a Caixa Seguradora distribuiu mais de R\$ 33 milhões em prêmios para cerca de 8 mil clientes em todo o Brasil. A área faturou R\$ 1,18 bilhão.

**8 mil** clientes em todo o país foram contemplados com prêmios da capitalização

A Caixa Seguradora distribuiu mais de R\$ **33 milhões em prêmios** para cerca de 8 mil clientes em todo o Brasil.



## Seguro saúde e odontológico



A área colocou no mercado novo portfólio de produtos e criou ferramentas para auxílio às vendas para corretores, como treinamentos e estudos de mercado perante a concorrência. Os resultados do ano foram satisfatórios: o faturamento total somando as atividades de seguro saúde e seguro odontológico foi de R\$ 332,2 milhões.

De acordo com ranking elaborada pela Época Negócios 360º, **a Caixa Seguradora é a empresa mais rentável do setor.**

**A mais rentável** - De acordo com ranking elaborada pela Época Negócios 360º, a Caixa Seguradora é a empresa mais rentável do setor. Esta é a quinta vez consecutiva que a empresa ganha este título da publicação. A revista considerou as 50 maiores seguradoras em prêmios emitidos para realizar a análise, que também contempla outros critérios, como visão de futuro e responsabilidade socioambiental. A seguradora alcançou ainda o segundo lugar em desempenho financeiro e a 96ª posição no ranking geral entre as 250 melhores empresas do país.

# Gestão sustentável dos negócios

A Caixa Seguradora adota um modelo de governança corporativa baseado nas melhores práticas de gestão do mercado, com o intuito de estabelecer relações éticas e claras com acionistas e sociedade.

A atual estrutura da empresa é composta pela Assembleia Geral, pelo Conselho de Administração (assessorado pelo Comitê de Auditoria e pela Auditoria Interna) e pela Diretoria Executiva.

**Entenda a seguir como funciona cada um dos órgãos deliberativos.**

## Assembleia Geral

formado por representantes dos acionistas da empresa, o órgão de deliberação máxima da Caixa Seguradora se reúne conforme a legislação em vigor.

## Conselho e Diretoria

a Caixa Seguradora adota um modelo de governança corporativa baseado nas melhores práticas de gestão aplicadas pelo mercado. Todo o caminho de gestão percorrido pela companhia passa por dois principais pontos: transparência e ética como premissas.

## Conselho de Administração

o órgão tem como papel fundamental traçar as diretrizes para o bom funcionamento do negócio, preservando os interesses dos acionistas e das empresas da Seguradora. É composto por dez membros que se reúnem uma vez por trimestre, ordinariamente, ou sempre que necessário, extraordinariamente.

## Conselho Fiscal

presente na maioria das empresas operacionais da Caixa Seguradora, o Conselho Fiscal é responsável por fiscalizar os atos administrativos e analisar as demonstrações financeiras de cada uma delas. Cada Conselho Fiscal é composto por três membros efetivos e igual número de suplentes eleitos por Assembleia Geral, conforme legislação aplicável. Seus membros reúnem-se, no mínimo, trimestralmente.

## Diretoria Executiva

órgão colegiado que transforma em realidade as políticas e estratégias de negócios traçadas pelo Conselho de Administração.

## Comitê de Auditoria e Auditoria Interna

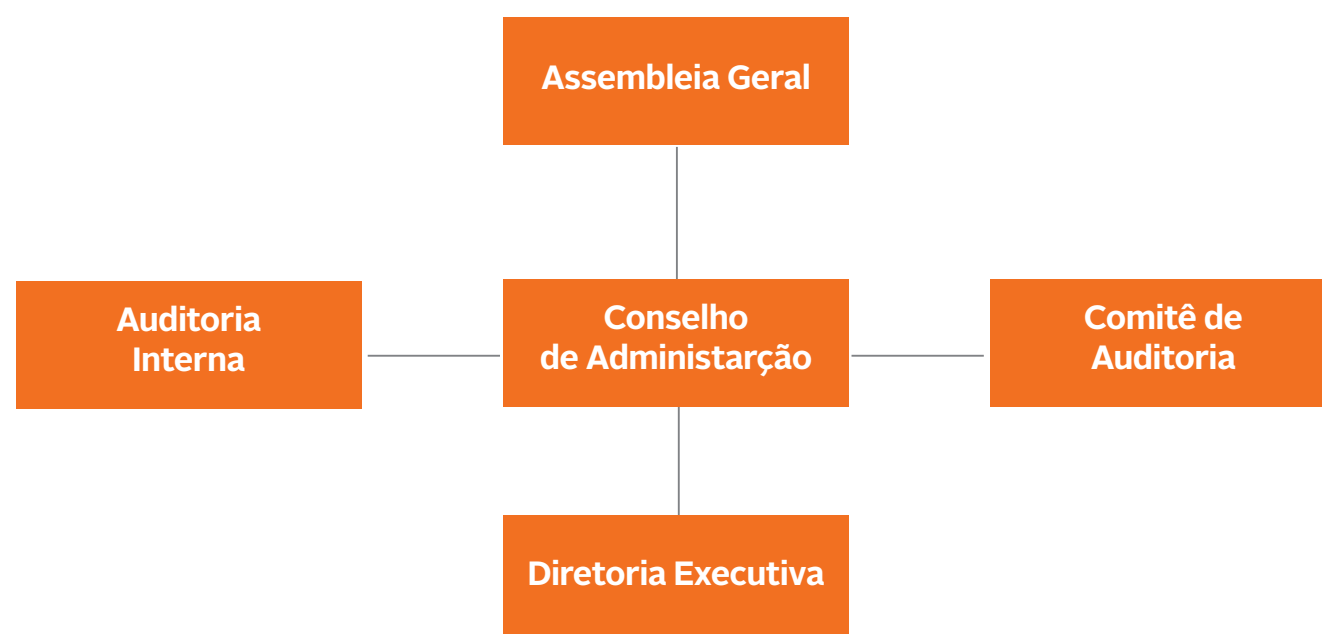
a Caixa Seguradora mantém uma Unidade de Auditoria, além de um Comitê de Auditoria, que atendem à legislação e à regulamentação nacional, bem como aos princípios das boas práticas de governança corporativa. O Comitê de Auditoria é permanentemente informado de todos os assuntos relevantes da administração da Caixa Seguradora, seguindo as atribuições que lhe são conferidas pela Susep e por suas responsabilidades regimentais. No topo da pirâmide organizacional da estrutura de controles internos, a Auditoria Interna atua de maneira independente,

atendendo às demandas do Conselho de Administração, da Diretoria Executiva e do Comitê de Auditoria. Ainda é responsável pela qualidade dos controles internos, pela efetividade do processo de comunicação entre os órgãos de controle internos e externos, pelo compliance com os regulamentos aplicáveis, incluindo Código de Ética e Conduta, avaliação e acompanhamento das ocorrências de fraudes ou de suas suspeições, prestando suporte às decisões e constatações do Comitê de Auditoria, e preservando os interesses de clientes e acionistas.

A companhia opera com uma nova organização societária desde que constituiu, em 2011, a CAIXA SEGUROS HOLDING S/A. O modelo permite atender aos constantes desafios de crescimento e confere ainda mais transparência na divulgação dos resultados da companhia. Desde que foi criada, a CAIXA SEGUROS HOLDING S.A. teve importância fundamental para dar início à expansão dos negócios da Companhia.



# Modelo de governança corporativa da Caixa Seguros Holding



## Conselho de Administração da Caixa Seguros Holding

Xavier Larnaudie-Eiffel - Presidente	Diretor Geral Adjunto da CNP ASSURAN CES, Diretor Internacional
Jean-Paul Faugère	Presidente do Conselho de Administração da CNP ASSURANCES
Frédéric Lavenir	Diretor Geral da CNP ASSURANCES
Marco Aurélio de Almeida Garcia	Assessor Especial para Assuntos Internacionais da Presidência da República Federativa do Brasil
Miriam Belchior	Presidenta da CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
Thierry Claudon	Presidente do Grupo CAIXA SEGUROS
Antoine Lissowski	Diretor Geral Adjunto da CNP ASSURANCES, Diretor Financeiro
José Henrique Marques da Cruz	Vice-presidente de Atendimento, Distribuição e Negócios da CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
Jérôme Gallot	Consultor
Josemir Mangueira Assis	Consultor-Chefe da Presidência da Caixa e Presidente da Caixa Seguridade

## Diretoria Executiva da Caixa Seguros Holding

Thierry Claudon	Diretor Presidente
Jérôme Garnier	Diretor Financeiro
José Lopes Coelho	Diretor de Operações Centralizadas

## Unidades Estratégicas de Negócio

Rosana Techima Salsano	Diretora de Previdência
César Lopes de Sousa	Diretor de Vida
Ryvo Matias Pires Santos	Diretor de Capitalização
Luis Alberto Charry	Diretor de Riscos Diversos
Luiz Eduardo Gevaerd	Diretor de Saúde
Mauricio Maciel da Rocha	Diretor de Consórcios
Ricardo Talamini Cardoso	Diretor de Seguros para Operações Financeiras
Marcos Centin Dornelles	Diretor de Riscos Diversos
Renato Pedroso	Diretor da Previsul Seguradora

## Unidades de Serviços Centralizados

Gabriela Ortiz	Diretora de Marketing, Estratégia e Comunicação
Camilo Godoy	Diretor Comercial
Alexandre Batista	Diretor de Rede
Dominique Dieuzaide	Diretor de Sistema de Informação e Organização
Grégoire Saint Gal de Pons	Secretário Geral e Diretor do Instituto Social Caixa Seguros
Antônio Campoi	Superintendente de Relacionamento com o Cliente
Cristiane Olivier Heckler	Superintendente de Recursos Humanos
Laudimiro Almeida Filho	Superintendente de Conformidade e Controle de Riscos Operacionais
Paulo Otávio Câmara	Diretor de Atuaria e Controle de Riscos Técnicos
Maximiliano Villanueva	Diretor de Investimentos, Contabilidade e Planejamento Financeiro
Eldes Mattiuzzo	Diretor da Youse (Seguradora Digital)

# Mapa de Stakeholder





É para os  
empregados,  
sim.

### Fazer junto é melhor



Um time de sucesso que trabalha diariamente para realizar os sonhos e garantir as reais necessidades da família brasileira também merece ser bem cuidado. Na Caixa Seguradora, oportunidades de crescimento profissional, cuidados com a saúde e o bem-estar, e um ambiente de trabalho novo e sustentável são elementos presentes no dia a dia dos 863 empregados e 95 estagiários da companhia.



# Corpo são, mente sã



A equipe da Caixa Seguradora é bem equilibrada no que diz respeito à equidade de gênero: **57,9%** dos empregados são mulheres.

**25%** dos funcionários ocupam cargos de gestão em níveis de coordenação, gerência, superintendência e diretoria.

Dos cargos de gestores, **41%** são ocupados por mulheres.

Bons resultados financeiros não são feitos apenas de cifras, mas, principalmente, de pessoas. A Caixa Seguradora sabe bem disso e faz questão de cuidar da saúde e do bem estar de seus colaboradores, oferecendo as melhores condições de trabalho dentro e fora do ambiente corporativo.

Criado há oito anos, o programa Viva Bem promove uma série de serviços e incentiva a prática de atividades físicas para manter a qualidade de vida dos colaboradores. O programa é um sucesso entre os funcionários. Além de manter seu clube de corrida, a seguradora incluiu recentemente no rol de modalidades o clube de ciclismo. No último ano, 49 atletas participaram ativamente dessas atividades.



Seguindo o projeto de ambientação do novo prédio, em 2015 a Caixa Seguradora inaugurou sua academia própria, localizada no complexo da sede. A curta distância entre academia e trabalho facilitou a logística dos 233 empregados matriculados no estabelecimento, que oferece um ambiente climatizado e aparelhos modernos, com o conforto das melhores academias.





Diariamente, o programa também oferece ginástica laboral e sessões gratuitas de massoterapia durante o horário de expediente para reduzir o nível de estresse dos colaboradores e evitar doenças ocupacionais.

O Viva Bem mantém, ainda, convênios com academias da cidade e um sistema de reembolso. No último ano, 52% dos empregados foram beneficiados por reembolso nas atividades realizadas.

Trabalhar em um ambiente próprio, construído especialmente para abrigar a equipe com conforto e acessibilidade, é um privilégio para os colaboradores da Caixa Seguradora. Inaugurada em fevereiro de 2015, a sede da companhia é moderna, com infraestrutura de última geração, e espaços que facilitam a interação entre as áreas da empresa, garantindo maior praticidade e produtividade. Moderno e com infraestrutura de última geração, o novo prédio tem um layout inspirado no modelo de trabalho open space, elevadores inteligentes programados para diminuir o tempo de espera nos andares do edifício, moderna rede sem fio com ampla cobertura, móveis e equipamentos próprios, em um ambiente climatizado.

## Cultura compartilhada

As expressões culturais dos colaboradores também são valorizadas pela empresa. Todo ano, os funcionários têm a oportunidade de mostrar suas habilidades na música, nas artes plásticas e na dança durante o evento Happy Hour Cultural, que apresentou sua quinta edição em 2015.



## Time bem preparado

A Caixa Seguradora tem entre suas políticas de recursos humanos incentivar a capacitação e o aprimoramento profissional e pessoal de seu corpo funcional. A empresa investiu no último ano R\$ **2,74 milhões** no desenvolvimento das habilidades de seu time. Ao todo, **92% dos empregados** participaram de pelo menos uma ação de aprimoramento profissional – presencial ou online – oferecida pela empresa.

Além de programas de incentivo à graduação, pós-graduação e idiomas, os empregados contam com os cursos da escola corporativa da companhia, que oferece regularmente capacitações voltadas para o conhecimento do negócio e dos produtos da empresa, e cursos de gestão em liderança.

O investimento em capacitação tem trazido resultados satisfatórios tanto para a empresa, quanto para os colaboradores que aproveitam esse benefício. Quase **97%** do quadro funcional tem educação superior, o que faz dos empregados da Caixa Seguradora um time altamente qualificado e pronto para assumir as exigências do mercado de trabalho.

## Bem-estar e benefícios

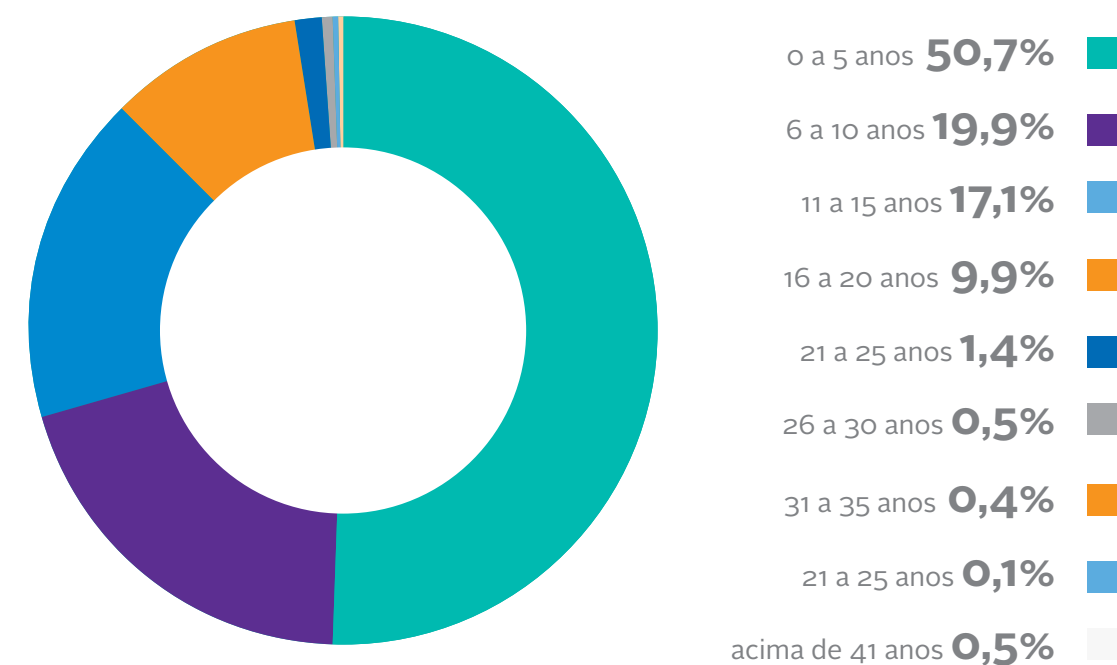
Os empregados contam com uma série de benefícios: seguros saúde, odontológico e de vida; assistência farmacêutica, que dá descontos em medicamentos; previdência privada; UTI Móvel; vale transporte; estacionamento; auxílio creche, combustível, refeição e alimentação; além de um check-up médico anual. No último ano, foram investidos mais de R\$ **30 milhões** no bem-estar dos funcionários. Eles também recebem anualmente participação da distribuição dos lucros da Caixa Seguradora. Em 2015, foram divididos mais de R\$ **11 milhões** entre os funcionários. As divisões são proporcionais ao desempenho de cada um dos empregados ao longo do exercício em questão.



## Talentos de ouro

Investir em seus talentos profissionais e dar a eles oportunidades de crescimento, além de benefícios, é uma prática seguida pela Caixa Seguradora. Todo esse investimento no bem-estar do funcionário tem resultado em um alto índice de retenção de talentos. Quase **32%** dos empregados trabalham na empresa entre seis e quinze anos; e mais de **13%** estão na companhia há mais de 15 anos.

### Tempo de serviço x Quantidade de pessoas (%)



## Atitudes que fazem a diferença

Depois de um minucioso projeto de branding, a Caixa Seguradora atualizou missão, visão e valores, e incluiu na rotina de trabalho dos colaboradores as atitudes, uma série de preceitos necessários para o alinhamento interno e a construção da nova cultura corporativa. Para evoluir dentro desse novo modelo e mudar hábitos há muito enraizados, a companhia realizou no último ano uma série de ações para que os funcionários atuassem de forma mais natural e coerente em direção aos valores que a seguradora deseja alcançar. Todo esse trabalho de ressignificação de valores e atitudes foi construído pela companhia, com a ajuda de uma consultoria especializada em liderança, gestão e estratégia.



É para o  
**planeta,**  
**sim.**

### Seguradora verde

Para a Caixa Seguradora, cuidar da vida e da família dos brasileiros, contribuir para a saúde do planeta e garantir o acesso da população à cultura é tão importante quanto manter a solidez financeira da empresa. As questões sociais, ambientais e culturais sempre permearam os negócios da seguradora. Na última década, a importância desses temas cresceu tanto que, em 2013, a companhia criou o Instituto Caixa Seguradora para consolidar, fortalecer e

organizar sua atuação nesses três eixos. Os projetos do Instituto são realizados fundamentalmente em três formatos: programas, com focos na juventude no meio ambiente; pesquisas, que verificam os comportamentos da nossa causa social; e patrocínios, que incentivam a cultura e o intercâmbio entre Brasil e França, país de origem da CNP Assurances.



## Juventude empreendedora



Os jovens sempre foram a principal vocação social da companhia desde o início de nossa atuação no segmento. Há nove anos, a empresa mantém o Jovem de Expressão, programa que atende moradores do Distrito Federal, com idades entre 18 e 29 anos, com objetivo de incentivar o empreendedorismo e reduzir a exposição desse público à violência.

Ao longo dos anos, o programa amadureceu de diversas formas. Em 2015, o Instituto gerou diagnósticos e planos para fortalecer os investimentos no segmento jovem, por meio de um processo de branding social. A partir daí, ganhou um posicionamento claro, que permeará suas ações pelos próximos anos: “Cuidar bem de sua carreira e finanças”. **A estratégia, agora, é investir em pesquisas, programas, e fomentar o patrocínio em projetos que desenvolvam o empreendedorismo juvenil, a economia criativa e o mercado cultural.** O foco nos coletivos jovens, que garantem a liberdade econômica e de expressão, também está presente na nova abordagem do Instituto.





## Pesquisa pelo mundo

Em dezembro de 2015, o Instituto Caixa Seguradora representou o Brasil na “Sex Ed Conference”, maior conferência norte-americana sobre educação sexual, realizada na cidade de Nova Jersey. Durante o evento, a companhia apresentou os dados da pesquisa Saúde Sexual e Reprodutiva dos Jovens Brasileiros e a forma como o programa Jovem de Expressão trabalha o tema com jovens da periferias do Distrito Federal.

## Cultura de seguros e empreendedorismo

Norteados por suas novas diretrizes, em 2015 o Instituto Caixa Seguradora patrocinou o maior evento de empresas juniores do país, o Encontro Nacional de Empresas Juniores (ENEJ). Mais de dois mil jovens estiveram em Brasília para discutir sobre novas formas de fazer negócio, valorizando a inovação, a cultura do seguro e a interação entre jovens empresários e o mercado. Com mais de oito anos de experiência com o empreendedorismo juvenil, o Programa Jovem de Expressão participou do evento e compartilhou sua metodologia social que incentiva a independência financeira do participante do programa, formando pequenos empresários e profissionais nas áreas de audiovisual, eventos e manifestações artísticas, como o grafite e a dança de rua.

## Elemento em movimento

Uma mistura de várias culturas e o resultado da expressão artística dos jovens em sua forma mais genuína. Assim é o Elemento em Movimento, maior festival de cultura urbana do Distrito Federal, que teve sua 4ª edição patrocinada pela Caixa Seguradora. Criado na Ceilândia, dentro da programação do Jovem de Expressão, o festival é todo produzido e pensado por jovens para disseminar, integrar e promover a formação, a cultura e o empreendedorismo.

## Meio ambiente bem cuidado

Há oito anos, a companhia compensa a emissão de gás carbônico das operações de sua matriz. Pioneira nesse tipo de ação entre as seguradoras brasileiras, **a Caixa Seguradora plantou no último ano 5.815 mudas nativas da Mata Atlântica em áreas de preservação na região de Lorena, no estado de São Paulo. O plantio de árvores compensou o equivalente a 920,7 toneladas de CO<sub>2</sub>. Pela compensação, a companhia recebe o selo Carbon Free, emitido pela ONG Iniciativa Verde.** As emissões anuais de gases de efeito estufa em eventos e folheterias da companhia também entram no cálculo e são convertidas em plantio de mudas.

## Projetado para atender o dia a dia dos funcionários de forma sustentável, o edifício sede conta ainda com outros artifícios para manter o consumo consciente na companhia:



Prédio iluminado pela tecnologia LED

Sensores de iluminação nas salas, banheiros e copas do edifício

Elevadores inteligentes, acionados após o chamado do usuário

Ambientes climatizados por sistema moderno de ar condicionado

Além de reduzir o isolamento contra ruídos provenientes do ambiente externo, o revestimento termoacústico da fachada controla o grau de absorção de calor e permite o uso mínimo de iluminação artificial.

A companhia mantém ainda o programa Carbono Seguro, que oferece incentivos financeiros a pequenos produtores rurais que mantiverem em sua propriedade uma área florestal superior à determinada por lei. Desde o início da atuação da companhia, **foram plantadas mais de 43 mil árvores de 80 espécies, o equivalente a 26 hectares de floresta, e compensadas aproximadamente 4 mil toneladas de gás carbônico.**

## Consumo consciente

Após projeto de outsourcing, em que a companhia passou a monitorar as impressões e adotar modelo de digitalização de documentos e envio dos mesmos por meios eletrônicos, o uso do papel na Caixa Seguradora foi reduzido em 30%. Seguindo os princípios do consumo consciente, em 2015 a companhia instalou redutores de pressão nas torneiras dos banheiros e vestiários do prédio para reduzir ainda mais o uso de água e energia. **Os novos produtos são ecologicamente corretos e podem gerar uma economia de até 91%. Os antigos arejadores consumiam cerca de 6 litros por minuto, os recém instalados consomem apenas 1,8 litro por minuto.**

## Juntos pelo planeta

Em 2015, a Caixa Seguradora aderiu pela sétima vez à Hora do Planeta, ato simbólico promovido no mundo todo pela Rede WWF, no qual governos, empresas e a população apagam as luzes durante sessenta minutos, unidos pela mesma causa: a sensibilização contra o aquecimento global do planeta. Esta foi a primeira vez em que a empresa, que agora pode controlar as luzes na nova sede, ficou totalmente no escuro e participou integralmente do movimento.



A seguradora também é grande incentivadora da coleta seletiva. O processo é simples, facilita a reciclagem e a reutilização dos materiais, e conta com 100% da ajuda de cada um dos colaboradores, que já incorporaram o processo à rotina de trabalho. Instituída na companhia há cinco anos, a coleta seletiva antecipou-se à Lei dos Resíduos Sólidos – que prevê a prevenção e a redução na geração de resíduos e a destinação ambientalmente adequada dos rejeitos. Como resultado dessa rotina, a seguradora devolve plásticos e papéis para a cadeia produtiva e entrega resíduos orgânicos e não recicláveis para o serviço de limpeza urbana da cidade.



Para comemorar o Dia Mundial da Água, a Caixa Seguradora aderiu no último ano ao Movimento Ocupe o Lago e ajudou a coletar 8 toneladas e 300 quilos de resíduos sólidos do fundo do Lago Paranoá, um dos principais pontos de lazer e esporte da capital federal. Além da coleta, durante o evento foram distribuídas 600 mudas de plantas nativas do cerrado.



## Princípios de Sustentabilidade do Mercado Segurador

Ciente de seu papel nos desafios atuais da humanidade de reduzir o aquecimento global e os desequilíbrios ambientais e socioeconômicos, a Caixa Seguradora tornou-se, em 2015, signatária dos Princípios da Sustentabilidade em Seguros (PSI). Estabelecidos pelo Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente – Iniciativa Financeira (UNEPFI, sigla em inglês) em parceria com o mercado segurador, os princípios já estavam inclusos no texto da Política Socioambiental da Caixa Seguradora desde 2012. A adesão formal demonstra o compromisso da companhia com a sustentabilidade e com a saúde do planeta, em uma gestão pautada pelas três dimensões nas quais o PSI atua: ambiental, social e de governança (ASG).

### Conheça os PSI

#### Princípio 1.

Incluiremos em nosso processo de tomada de decisão questões ambientais, sociais e de governança que sejam relevantes para nossa atividade em seguros.

#### Princípio 2.

Trabalharemos em conjunto com nossos clientes e parceiros comerciais para aumento da conscientização sobre questões ambientais, sociais e de governança, gerenciamento de riscos e desenvolvimento de soluções.

#### Princípio 3.

Trabalharemos em conjunto com governos, órgãos reguladores e outros públicos estratégicos para promover ações amplas na sociedade sobre questões ambientais, sociais e de governança.

#### Princípio 4.

Demonstraremos responsabilidade e transparência divulgando com regularidade, publicamente, nossos avanços na implementação dos PSI

## Pacto Global

Há oito anos, a Caixa Seguradora é signatária do Pacto Global das Nações Unidas, documento que estabelece diretrizes de boas práticas da cidadania empresarial em quatro áreas: direitos humanos, relações de trabalho, responsabilidade ambiental e combate à corrupção. A adesão é voluntária e quem o assina se compromete a seguir as condutas estabelecidas e a prestar contas à sociedade dos progressos alcançados.

## Incentivo à cultura

A Caixa Seguradora faz questão de apoiar iniciativas que valorizam a inserção social e cultural da população. Também costura seus investimentos dentro de um desenho que valorize o intercâmbio entre Brasil e França – países de nossas acionistas, a brasileira CAIXA e a francesa CNP Assurances. Nos últimos anos, o desejo de colocar em prática nosso DNA cultural trouxe à realidade projetos importantes que, de alguma forma, transformaram a vida de milhares de pessoas.

**Em 2015, a Caixa Seguradora investiu cerca de 18 milhões em projetos que cumpriram com seu modo de fazer cultura e aproximaram o público de artes inovadoras e inclusivas.**



## Intercâmbio cultural

No ano em que o Brasil foi o país homenageado pelo Salão do Livro de Paris, a Caixa Seguradora marcou presença no evento. A empresa montou o stand “Um Novo Olhar sobre a Aids no Brasil” e apresentou ao público três publicações sobre juventude e Aids, temática apoiada pela companhia: a revista Expressão Jovem sobre saúde e sexualidade, o catálogo Um Novo Olhar sobre a Aids no Brasil, com fotos de exposição apoiada pela companhia, e a revistinha Amiguinhos da Vida, assinada pelo cartunista Maurício de Sousa. A companhia patrocinou outros dois projetos no Salão do Livro: o e-book Chéri à Paris – um brasileiro na terra do fromage, do brasileiro Daniel Cariello; e A ousadia da invenção, da artista plástica francesa Marianne Peretti.

A **17ª edição do Festival de Cinema Brasileiro de Paris** também contou com o patrocínio da Caixa Seguradora e de sua acionista CNP Assurances. O evento exibiu 31 longas brasileiros dos mais diversos gêneros e contou com a presença de diretores da CNP.



O artista plástico e fotógrafo francês Jean-François Rauzier esteve no Rio de Janeiro em 2015 com a exposição **Hiperfoto-Brasil**. A mostra, que faz uma releitura das três cidades que abrigaram a capital do Brasil – Salvador, Rio de Janeiro e Brasília –, apresenta imagens de paisagens e da arquitetura das cidades, elaborada por meio de uma técnica original, criada por Rauzier. Durante sua passagem pelo Brasil, o fotógrafo idealizou ainda uma obra coletiva com a participação dos brasileiros. Até 2017, a exposição terá mais duas etapas: em Brasília e em Salvador.

A Caixa Seguradora também patrocinou, pela primeira vez, o **Festival Internacional de Filmes Curtíssimos**, em Brasília. Em sua oitava edição no país, o festival que nasceu na França levou ao público 130 filmes de diversos países.



**Rudá: um sonho real** – A Caixa Seguradora investiu no sonho do ex-integrante do Cirque du Soleil, Gustavo Lobo, de criar sua própria companhia de teatro e circo no Brasil. Assim nasceu a Companhia Rudá, que lançou ano passado seu primeiro espetáculo, Rudá: um sonho real. A peça viajou pelas principais capitais brasileiras durante todo o ano de 2015 e foi vista por mais de 40 mil brasileiros.



**Arte e história** – Uma homenagem ao aniversário de 55 anos da capital federal, a mostra **Brasília 55 anos – da utopia à capital** trouxe ao público uma série de fotografias, maquetes, objetos históricos, documentos e vídeos sobre a cidade que abriga a sede da Caixa Seguradora. Além de patrocinar a exposição, a companhia doou 200 livros da mostra para escolas públicas do Distrito Federal.



# Sustentabilidade financeira

## CONSOLIDADO

ATIVO	31/12/15	31/12/14
<b>Circulante</b>	<b>34.653.985</b>	<b>30.580.668</b>
Disponível	78.479	43.923
Aplicações Financeiras	31.999.043	28.354.131
Créditos operacionais	1.339.301	1.123.201
Títulos e créditos a receber e outros valores	1.031.770	937.973
Despesas de comercialização diferidas	205.392	121.440
<b>Não Circulante</b>	<b>12.061.121</b>	<b>9.214.582</b>
Aplicações	9.588.085	7.449.317
Títulos e créditos a receber e outros valores	2.473.036	1.765.265
<b>Total do intangível e imobilizado</b>	<b>719.968</b>	<b>638.447</b>
<b>TOTAL DO ATIVO</b>	<b>47.435.074</b>	<b>40.433.697</b>
<b>PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>		
<b>Circulante</b>	<b>38.870.870</b>	<b>32.848.488</b>
Obrigações a pagar	1.883.653	1.763.620
Débitos operacionais	388.937	323.592
Depósitos de terceiros	169.107	85.913
Provisões técnicas	36.429.173	30.675.363
<b>Não Circulante</b>	<b>2.982.980</b>	<b>2.383.414</b>
<b>Participação dos acionistas minoritários</b>	<b>114.805</b>	<b>146.265</b>
<b>Patrimônio líquido</b>	<b>5.466.419</b>	<b>5.055.530</b>
<b>TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>	<b>47.435.074</b>	<b>40.433.697</b>

## CONSOLIDADO

	31/12/15	31/12/14	31/12/13
Prêmios emitidos líquidos	4.976.595	4.183.741	3.327.869
<b>Prêmios retidos</b>	<b>4.976.595</b>	<b>4.183.741</b>	<b>3.327.869</b>
Variações das provisões técnicas	(607.568)	(424.721)	(400.529)
<b>Prêmios ganhos</b>	<b>4.369.027</b>	<b>3.759.020</b>	<b>2.927.340</b>
Sinistros retidos	(1.213.538)	(949.575)	(924.007)
Despesas de comercialização	(436.047)	(330.690)	(219.410)
Outras receitas e despesas operacionais	(318.573)	(397.182)	685.744
Resultado das operações de resseguro	(116.427)	(31.720)	(18.927)
<b>Total das operações de seguros</b>	<b>2.284.442</b>	<b>2.049.853</b>	<b>2.450.740</b>
Rendas de contribuições retidas e prêmio de VGBL	5.422.374	3.718.487	4.335.594
Variações das provisões técnicas	(5.276.567)	(3.548.269)	(4.231.082)
Benefícios e sinistros	(14.973)	(16.682)	(34.018)
Despesas de comercialização retidas	(90.097)	(75.579)	(66.815)
Outras receitas e despesas operacionais	(28.391)	(17.318)	(15.691)
<b>Total das operações de previdência</b>	<b>12.346</b>	<b>60.639</b>	<b>(12.012)</b>
Receita com título de capitalização	1.175.157	1.194.087	165.412
Variações das provisões técnicas	(967.940)	(987.920)	(976.983)
Resultado com sorteios	(51.235)	(45.914)	(73.059)
Despesas de comercialização	(51.267)	(47.806)	(36.536)
Outras receitas e despesas operacionais	5.596	(7.818)	(2.520)
<b>Total das operações de capitalização</b>	<b>110.311</b>	<b>104.629</b>	<b>(923.686)</b>
Receita de outras operações	423.657	389.284	337.828
Despesas de comercialização	(194.453)	(105.008)	(63.882)
Outras receitas e despesas operacionais	(112.460)	(144.074)	(58.991)
<b>Total de outras operações</b>	<b>116.744</b>	<b>140.202</b>	<b>214.955</b>
Despesas administrativas	(486.517)	(374.568)	(307.865)
Despesas com tributos	(306.109)	(253.139)	(142.931)
Receitas e despesas financeiras	1.513.573	1.182.214	1.060.700
Resultado não operacional e outros valores	(125.065)	(124.527)	38.322
<b>Resultado antes dos impostos e participação</b>	<b>3.119.725</b>	<b>2.785.303</b>	<b>2.378.223</b>
Impostos e Contribuição Social	(1.032.430)	(893.850)	-
Participações sobre o lucro	-	-	-
Participações dos minoritários	-	(72.064)	(81.356)
Varição nas controladas não decorrente do resultado	-	-	-
<b>Lucro líquido do exercício</b>	<b>1.962.790</b>	<b>1.680.809</b>	<b>1.403.017</b>
<b>INDICADORES ECONÔMICOS DO GRUPO</b>	<b>EM 12/2015</b>	<b>EM 12/2014</b>	<b>EM 12/2013</b>
TAXA RETORNO DO CAPITAL PRÓPRIO			
ÍNDICE DE CUSTO ADMINISTRATIVO SEM TRIBUTO	9,5%	8,3%	12,0%
ÍNDICE COMBINADO - ICO	66,4%	61,8%	50,0%
ÍNDICE COMBINADO AMPLIADO - ICOA	51,3%	49,0%	35,3%
MARGEM LÍQUIDA	38,1%	37,1%	54,8%

# Principais números

## Ativos sob gestão (em milhões de reais)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Caixa Seguros	2.957,7	3.386,8	3.912,1	3.951,7	4.441,6	4.926,9	5.605,3	6.040,9
Caixa Vida e Previdência	7.843,5	10.900,8	13.701,3	16.732,7	19.863,1	22.511,2	25.266,0	30.777,2
Caixa Capitalização	2.019,4	2.276,1	2.514,6	2.681,0	2.966,8	2.765,9	2.897,2	2.772,1
Caixa Consórcio	174,4	248,8	299,0	351,6	251,6	304,3	298,5	298,6
Caixa Saúde	-	-	-	14,8	9,7	17,6	33,1	75,2
PreviSul	-	-	-	-	-	77,2	120,0	154,6
Odonto Empresas							25,3	26,8
CNPX								11,8
Holdings	-	-	-	480,8	1.546,0	1.464,6	1.507,1	1.419,1
<b>Total</b>	<b>12.995</b>	<b>16.813</b>	<b>20.427</b>	<b>24.213</b>	<b>29.079</b>	<b>32.068</b>	<b>35.753</b>	<b>41.576</b>

## Reservas Técnicas (em milhões de reais)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Caixa Seguros	1.400,9	1.725,0	2.059,7	2.527,8	2.884,2	3.452,6	3.851,3	4.552,2
Caixa Vida e Previdência	7.545,9	10.535,3	13.243,3	16.199,1	19.402,7	21.922,9	24.648,4	30.041,9
Caixa Capitalização	1.888,3	2.097,2	2.239,8	2.388,7	2.544,8	2.624,3	2.624,3	2.621,1
Caixa Saúde	-	-	-	0,6	3,8	18,1	40,1	58,9
Caixa Saúde	-	-	-	14,8	9,7	17,6	33,1	75,2
<b>Total</b>	<b>10.625</b>	<b>14.149</b>	<b>17.400</b>	<b>20.967</b>	<b>24.679</b>	<b>27.938</b>	<b>31.164</b>	<b>37.274</b>



# Principais números

## Margem Técnica (em milhões de reais)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Caixa Seguros	584,7	725,0	959,3	913,6	1.135,1	1.360,1	1.938,7	2.072,5
Caixa Vida e Previdência	170,7	187,9	244,3	284,3	337,1	367,1	465,9	479,8
Caixa Capitalização	35,3	75,8	98,5	95,3	126,5	118,6	114,9	117,3
Caixa Consórcio	-	-	-	204,5	217,9	206,5	204,8	196,6
Caixa Saúde	-	-	-	0,6	(2,4)	(4,0)	(43,7)	(24,3)
PreviSul	-	-	-	-	-	(0,3)	24,6	57,4
Odonto Empresas							9,4	30,4
<b>Total</b>	<b>790,7</b>	<b>988,7</b>	<b>1.302,1</b>	<b>1.498,3</b>	<b>1.814,2</b>	<b>2.048,0</b>	<b>2.714,6</b>	<b>2.929,7</b>

## Resultado Financeiro (em milhões de reais)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Caixa Seguros	2224,4	299,5	294,4	370,9	323,1	409,7	397,5	397,5
Caixa Vida e Previdência	24,5	35,7	57,4	50,7	52,1	33,5	62,0	62,0
Caixa Capitalização	108,0	142,0	146,7	160,1	184,8	180,4	178,2	178,2
Caixa Consórcio	16,3	19,4	24,3	33,4	24,9	19,7	25,5	25,5
Caixa Saúde	-	-	-	0,4	1,1	1,0	3,9	3,9
PreviSul	-	-	-	-	-	77,2	120,0	154,6
Odonto Empresas							0,3	1,8
CNPX								
Holdings	-	-	-	0,1	127,1	91,0	163,9	339,5
<b>Total</b>	<b>373,2</b>	<b>496,6</b>	<b>522,8</b>	<b>615,6</b>	<b>713,1</b>	<b>735,3</b>	<b>831,3</b>	<b>1.008,4</b>

# Principais números

## Faturamento (em milhões de reais)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Caixa Seguros	1.322,6	1.627,2	1.953,6	2.256,0	2.542,3	3.278,8	4.055,0	4.725,3
Caixa Vida e Previdência	2.581,0	3.019,6	3.366,9	3.783,7	3.921,7	4.386,2	3.781,1	5.497,1
Caixa Capitalização	783,5	901,2	1.045,1	1.159,6	1.242,9	1.191,7	1.225,3	1.189,1
Caixa Consórcio	185,9	198,5	134,1	243,0	268,4	291,2	300,3	352,4
Caixa Saúde	-	-	-	1,0	17,6	61,9	188,2	250,2
PreviSul	-	-	-	-	-	65,3	135,5	221,9
Odonto Empresas							32,7	82,0
CNPX								
Holdings	-	-	-	219,9	2.106,5	2.555,5	2.978,0	3.306,4
<b>Grupo Caixa Seguros</b>	<b>4.873,0</b>	<b>5.746,5</b>	<b>6.499,7</b>	<b>7.663,2</b>	<b>10.099,4</b>	<b>11.830,6</b>	<b>12.696,1</b>	<b>15.624,4</b>

## ROE - PL Médio (em milhões de reais)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Grupo Caixa Seguros	43,0%	38,9%	37,2%	36,8%	35,4%	33,8%	35,9%	37,3%

## Lucro Líquido (em milhões de reais)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Grupo Caixa Seguros	637,7	759,9	889,5	1.009,9	1.222,9	1.403,0	1.680,8	1.962,8

## Patrimônio Líquido (em milhões de reais)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Grupo Caixa Seguros	1.675,4	2.228,2	2.550,6	2.938,3	3.980,1	4.318,7	5.055,5	5.466,4



# Principais números

## Custo administrativo sem tributos

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Caixa Seguros	10,5%	8,9%	8,5%	8,6%	6,7%	4,7%	4,5%	5,6%
Caixa Vida e Previdência	0,6%	0,4%	0,4%	0,5%	0,5%	1,0%	1,3%	0,9%
Caixa Capitalização	2,7%	2,7%	2,8%	2,8%	2,7%	2,7%	3,0%	3,2%
Caixa Consórcio	5,9%	5,4%	10,8%	6,0%	6,7%	12,7%	13,6%	12,7%
Caixa Saúde	0,0%	0,0%	0,0%	250,0%	21,6%	13,7%	3,9%	4,9%
PreviSul	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	24,9%	18,6%
Odonto Empresas							0,1%	0,2%
CNPX								
Holdings	-	-	-	0,2%	0,7%	0,5%	0,4%	0,5%
<b>Grupo Caixa Seguros</b>	<b>3,8</b>	<b>3,4%</b>	<b>3,5%</b>	<b>3,4%</b>	<b>2,7%</b>	<b>2,5%</b>	<b>2,8%</b>	<b>3,1%</b>

## DGA'S

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Caixa Seguros	(138,9)	(144,8)	(166,4)	(193,8)	(171,3)	(152,7)	(183,5)	(265,3)
Caixa Vida e Previdência	(15,1)	(12,6)	(15,1)	(17,4)	(21,3)	(44,7)	(48,0)	(51,7)
Caixa Capitalização	(20,9)	(24,6)	(29,2)	(32,8)	(33,3)	(31,9)	(36,2)	(37,5)
Caixa Consórcio	(10,9)	(10,7)	(14,5)	(14,5)	(17,9)	(37,1)	(40,7)	(44,6)
Caixa Saúde	-	-	-	(2,5)	(3,8)	(8,5)	(7,4)	(12,2)
PreviSul	-	-	-	0,0%	0,0%	(16,3)	(33,7)	(41,2)
Odonto Empresas							( 9,0)	(28,8)
CNPX								(8,0)
Holdings	(0,4)	(0,5)	(0,4)	(0,4)	(15,7)	(13,1)	(12,5)	(14,9)
<b>Total</b>	<b>(186,2)</b>	<b>(193,2)</b>	<b>(225,6)</b>	<b>(261,4)</b>	<b>(263,3)</b>	<b>(304,3)</b>	<b>(371,0)</b>	<b>(504,2)</b>
Ajustes de Consolidação	(1,0)	-	0,1	(1,6)	(4,7)	11,5	14,6	17,7
<b>Consolidado</b>	<b>(187,2)</b>	<b>(193,2)</b>	<b>(225,5)</b>	<b>(263,0)</b>	<b>(268,0)</b>	<b>(292,8)</b>	<b>(356,4)</b>	<b>(486,5)</b>

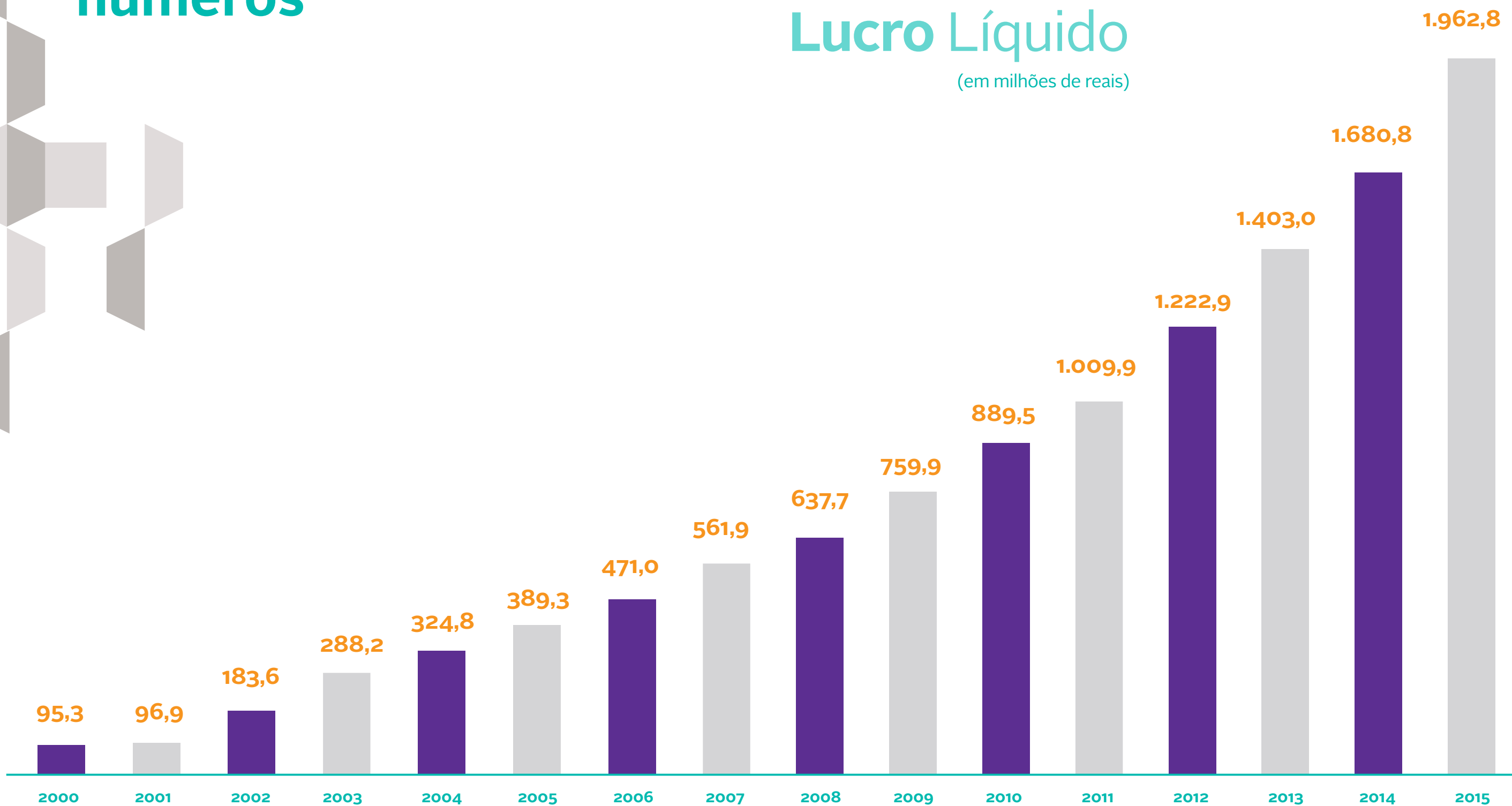




## Principais números

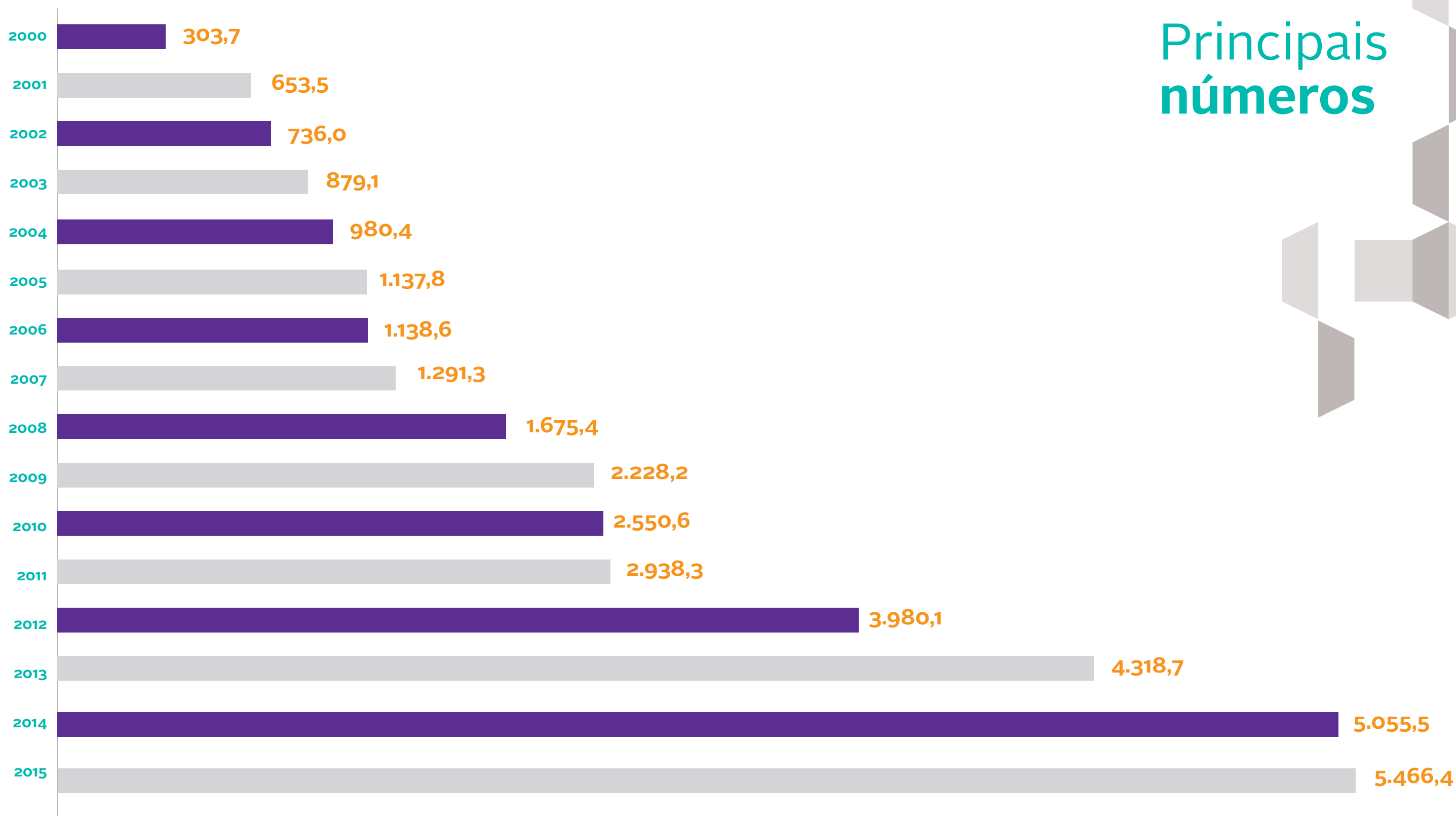
### Lucro Líquido

(em milhões de reais)



# Patrimônio Líquido

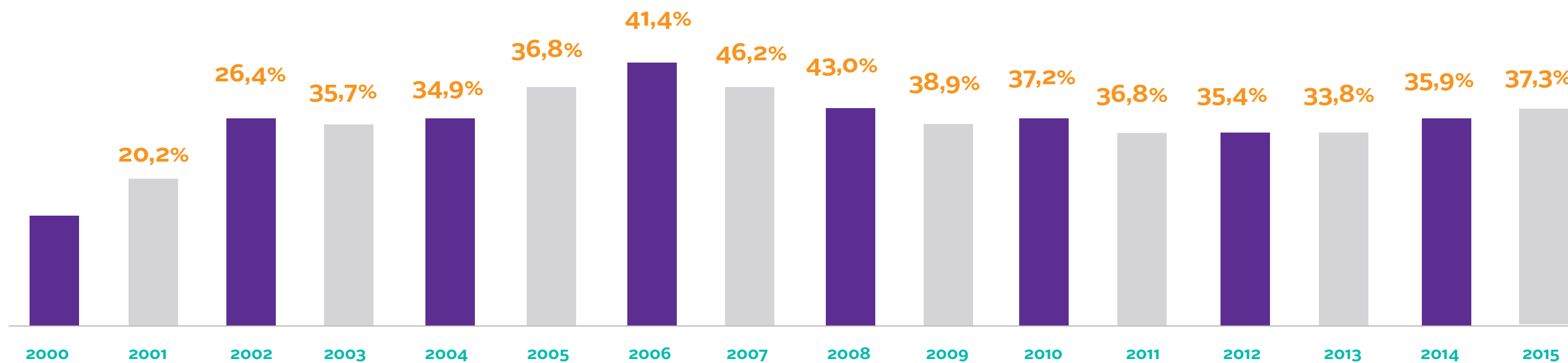
(em milhões de reais)



## Principais números

## Principais números

## ROE - PL Médio





# Sobre o relatório

A Caixa Seguradora publica este ano a oitava edição do Relatório de Sustentabilidade, de acordo com as diretrizes previstas pelo Global Report Initiative (GRI). O documento relata o desempenho e as conquistas da companhia em 2015, no que se refere às dimensões econômico-financeira, social e ambiental.

Todos os dados levantados são relativos ao período compreendido entre os dias 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2015.

O documento também é uma oportunidade de mostrar publicamente a missão, visão, valores e princípios renovados, que conduzem a atuação da empresa, bem como suas estratégias e compromissos com os diversos públicos de relacionamento.

Esta foi a terceira vez em que a Caixa Seguradora inseriu ao longo de seu Relatório de Sustentabilidade os indicadores GRI e os princípios do Pacto Global. Durante todo o documento, as ações realizadas pela com-

panhia estão relacionadas a esses critérios para facilitar a leitura, a identificação dos princípios que a seguradora respeita e a visualização da tabela de GRI no final do relatório.

Os dados contidos neste relatório mantêm as mesmas fontes e tábuas de cálculo utilizadas na edição imediatamente anterior a este documento (Relatório Anual de 2014). O público-alvo deste relatório são os principais stakeholders identificados pelo Caixa Seguradora: acionistas, colaboradores, parceiros, clientes, órgãos reguladores do mercado segurador, fornecedores e instituições da sociedade civil sem fins lucrativos.

As informações para a elaboração deste documento foram prestadas por diversas áreas da empresa, sob a coordenação da Diretoria de Marketing, Comunicação e Estratégia (DIMEC).

**O Relatório de Sustentabilidade da Caixa Seguradora é uma edição em português e está disponível em formato eletrônico, no endereço [www.caixaseguradora.com.br](http://www.caixaseguradora.com.br).**



## Diretrizes GRI

A Caixa Seguradora adota a terceira versão das Diretrizes GRI, a G3. Com base nas informações publicadas e nos indicadores de desempenho consolidados nesta edição, a empresa acredita estar em condições de declarar o presente documento como integrante do nível C da estrutura GRI.

## Índice

Os indicadores GRI utilizados neste balanço, bem como as respostas e a indicação das páginas nas quais seus conteúdos podem ser encontrados, aparecem descritos nas tabelas das páginas a seguir. Os princípios do Pacto Global também fazem parte dos anexos deste relatório:

## Endereços e telefones

Fale com a Caixa Seguradora

A Caixa Seguradora está presente em todo o país. Além da matriz, em Brasília, a companhia mantém 12 filiais nas cinco regiões brasileiras e diversos canais de relacionamento com o público. Os clientes e parceiros podem entrar em contato com a companhia a qualquer hora do dia ou da noite, pelos seguintes meios de comunicação:

### Matriz

Telefone - (61) 2192-2400  
Setor Hoteleiro Norte, Quadra 01,  
Conjunto A, Bloco E - Edifício Sede Caixa  
Seguradora Brasília/DF - CEP 70.701-050

### Portal e Loja Virtual

[www.caixaseguradora.com.br](http://www.caixaseguradora.com.br)  
[www.caixaseguros.com.br/portal/site/](http://www.caixaseguros.com.br/portal/site/)

### LojaOnline

Em nosso portal, também estão disponíveis os canais Serviços Online, Fale Conosco, e o Canal de Denúncias (este último, em casos de fraude e lavagem de dinheiro).

### Serviços Online

<https://siteseguro.caixaseguros.com.br/servicosonline/> Principal/login\_sol.asp

### Central de Relacionamento

0800 702 4000

### Assistência Dia & Noite e sinistros

0800 722 2492

### SAC (serviço de atendimento ao cliente)

0800 702 4280

### Central de Atendimento ao Surdo

0800 702 4260

### Ouvidoria

0800 702 4240

### Facebook

<https://www.facebook.com/caixaseguradora>

### Twitter

<https://twitter.com/CaixaSeguradora>

### LinkedIn

<https://www.linkedin.com/company/caixa-seguradora>

### YouTube -

<https://www.youtube.com/GrupoCaixaSeguros>

### Instagram

@caixaseguradora

### Bahia - (71) 3341-4008 ou 3342-7631

Rua Dr. José Peroba, 349, Edifício  
Empresarial Costa Azul – 7º Andar, salas  
703 a 706 - Bairro Stiep – Salvador/BA -  
CEP 41.760-235

### São Paulo Interior - (19) 3254-0399

Rua Dr. Antônio Galizia, 181, Edifício  
Trevizzo – 7º andar, salas 72/73 - Bairro  
Cambuí – Campinas/SP - CEP 13.024-510

### São Paulo Capital - (11) 3103-2450

Avenida Paulista, 1842, Edifício Cetenco  
Plaza Torre Norte, conjunto 95 – 9º Andar  
- Bairro Cerqueira César – São Paulo-SP -  
CEP 01.310-200

### Belo Horizonte - (31) 3227-8600

Avenida Barbacena, 436 - 8º andar - Bairro  
Preto – Belo Horizonte/MG -  
CEP 30.190-130

### Centro-Oeste - (61) 3255-3127

SCN Quadra 01 bloco C, Edifício Trade  
Center - 2º Andar, Salas 201/205 –  
Brasília/DF - CEP 70.711-902

### Ceará - (85) 3242-5502

Avenida Desembargador Moreira, 760,  
Edifício Centurion - 17º andar, salas 1714  
- Bairro Meireles – Fortaleza/CE - CEP  
60.170-000

### Pará - (91) 3249-7426

Rua dos Mundurucus, 3100, Edifício  
Metropolitan Tower – salas 1309/1310  
– Bairro Cremação – Belém/PA - CEP  
66.040-033

### Paraná - (41) 3233-2812

Rua Marechal Deodoro, 630 – Edifício  
Centro Comercial Itália, conjunto 401 -  
4º andar - Centro – Curitiba/PR - CEP  
80.010-912

### Pernambuco - (81) 3117-5166

Rua Governador Agamenon Magalhães,  
779, Edifício Empresarial Isaac Newton -  
2º andar - Bairro ilha do leito – Recife/PE  
- Cep 50.070-160

### Rio de Janeiro - (21) 2508-6944

Rua da Assembleia, 10 - sala 2522 - Centro  
Ed. Cândido Mendes – Rio de Janeiro/RJ -  
CEP 20.011-000

### Rio Grande do Sul - (51) 3228-9872

Rua Marquês do Pombal, 1675 - Bairro  
Moinhos de Vento – Porto Alegre/RS -  
CEP 90.540-001

### Santa Catarina - (48) 3224-1815

Avenida Prefeito Osmar Cunha, 183,  
Edifício Ceisa Center, Bloco C - 7º andar,  
sala 701c - Centro – Florianópolis/SC -  
CEP 88.015-100