



Relatório Anual 2016

Planejar, contribuir, preparar e realizar
4 passos para os seus projetos de vida

SUMÁRIO

Sobre este Relatório	03	07	Mensagem da Diretoria
Principais Indicadores de Desempenho	12	16	Perfil Organizacional
Estratégia	28	32	Gestão
Análise Econômico-Financeira	34	40	Gestão Socioambiental e de <i>Stakeholders</i>
Prêmios e Reconhecimentos	58	60	Sumário de Conteúdo GRI

PLANEJAR

“Meu plano Brasilprev é o principal meio para planejar o meu futuro com tranquilidade. Quero ter uma renda, viajar muito e, quem sabe, construir uma casinha na praia.”

Heloisa Santos, 27 anos, é economista e cliente da Brasilprev há 4 anos.

Sobre este Relatório

Pelo terceiro ano consecutivo, a Brasilprev Seguros e Previdência S.A. adota para o relato anual de seu desempenho e gestão as diretrizes e os indicadores da Global Reporting Initiative (GRI), em sua mais recente versão, a G4, no critério “de acordo” Essencial. O documento reporta ações de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2016 e também segue as recomendações da Associação Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca). As demonstrações financeiras incluem todas as operações da empresa. [G4-17](#) | [G4-28](#) | [G4-30](#) | [G4-32](#)

A compilação dos dados e das informações foi realizada por meio de entrevistas com executivos, sendo o conteúdo aprovado pela Comissão de Sustentabilidade, pela Diretoria, pelo Comitê Consultivo e pelo Conselho de Administração. A abordagem e a frequência do engajamento de *stakeholders* estão descritas ao longo deste Relatório e, em especial, no capítulo Gestão Socioambiental e de *Stakeholders*, no qual são abordadas iniciativas específicas de relacionamento com cada um dos públicos, de acordo com a estratégia da companhia. [G4-26](#)

Eventuais reformulações de informações fornecidas em exercícios anteriores estão sinalizadas ao longo do texto. Não houve verificação externa desta publicação. [G4-22](#) | [G4-33](#)

Para solicitar informações e/ou esclarecer dúvidas sobre este documento, podem ser enviados e-mails para comunicacao_corporativa@brasilprev.com.br. [G4-31](#)

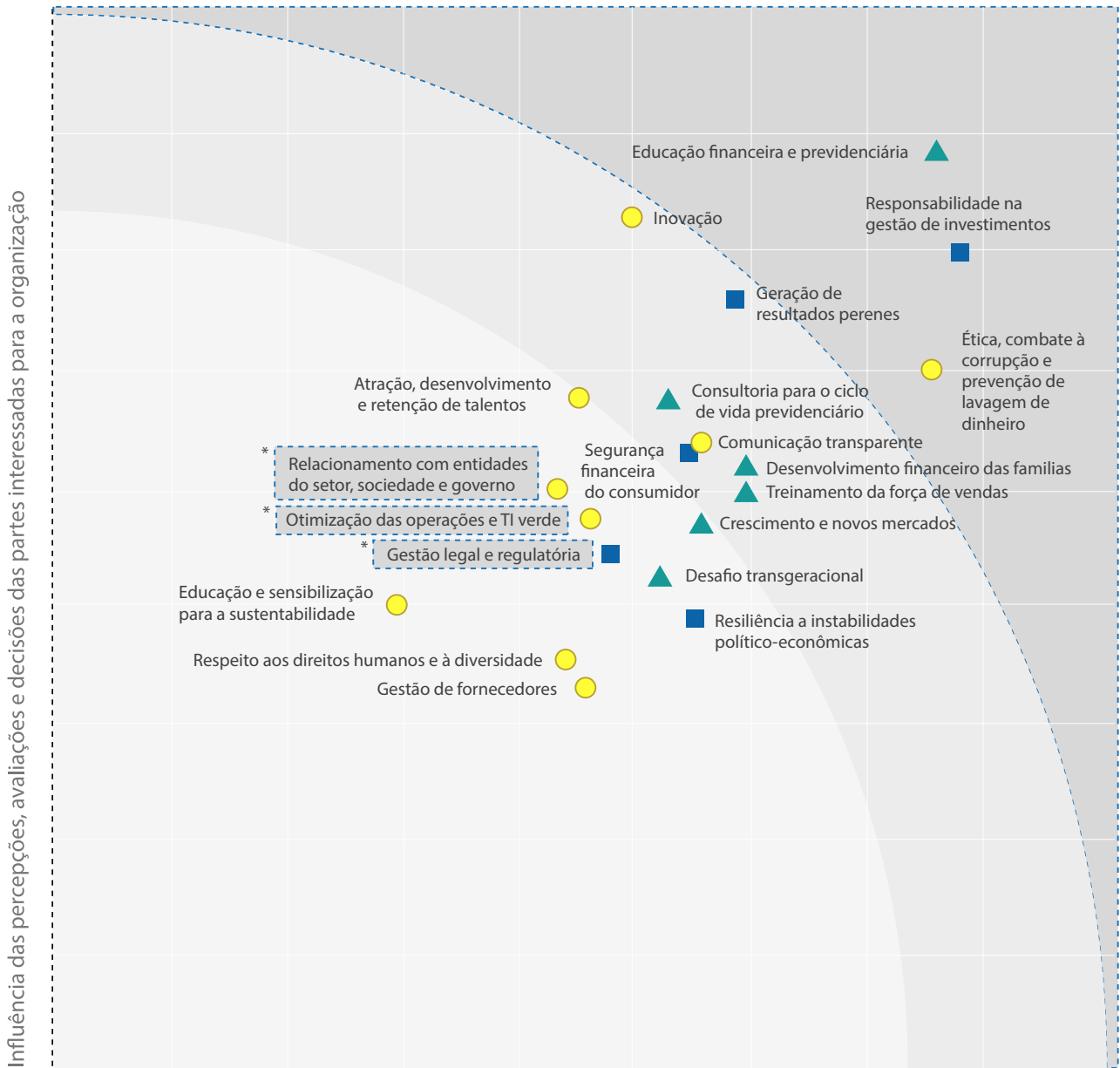
DEFINIÇÃO DA MATERIALIDADE

[G4-18](#) | [G4-19](#) | [G4-20](#) | [G4-21](#) | [G4-23](#) | [G4-24](#) | [G4-25](#) | [G4-26](#) | [G4-27](#)

Para a elaboração do conteúdo do Relatório Anual 2016 e com vistas ao aperfeiçoamento constante da relevância e transparência das informações, a empresa promoveu a revisão da sua Matriz de Materialidade. O processo ocorreu de maneira alinhada às diretrizes da GRI G4, atendendo aos quatro princípios que orientam a definição do conteúdo de um relatório de sustentabilidade: o contexto da sustentabilidade, a inclusão de *stakeholders*, a materialidade e a completude. A elaboração ponderou a análise dos eixos de impacto *versus* influência. Para o eixo impacto, foram consideradas consulta *on-line* ao público interno (acionistas e colaboradores), entrevistas com executivos da companhia, painel presencial com participação de diretores, superintendentes e gerentes de reporte direto à

Diretoria, bem como estudos de megatendências e perspectivas futuras. Já para o eixo influência, além da consulta *on-line* aos *stakeholders* externos – que incluiu clientes, fornecedores, parceiros de negócio e representantes do meio acadêmico, das entidades do setor, do meio ambiente e da sociedade –, foram realizadas entrevistas com especialistas em educação financeira, investimentos responsáveis, mercado financeiro/previdência pri-

vada e sustentabilidade, além de estudos de mídia e análise da concorrência. Durante a priorização, os temas levantados foram agrupados nas três prioridades da estratégia de sustentabilidade da Brasilprev: formação de cultura previdenciária, gestão responsável e investimentos responsáveis. Como resultado desse trabalho, 14 temas materiais foram destacados pelos públicos interno e externo como de maior relevância para a operação da Brasilprev, conforme gráfico apresentado a seguir:



Além dos temas já identificados como prioritários, foram incluídos outros três apontados pela Diretoria como relevantes para a companhia: Gestão Legal e Regulatória; Relacionamento com entidades do setor, sociedade e governo; e Otimização das operações e TI verde.

Também fazem parte do conteúdo deste Relatório, para melhor entendimento da estratégia e do modelo de gestão da Brasilprev, alguns indicadores relacionados a Crescimento e Novos Mercados, à Atração, Desenvolvimento e Retenção de Talentos e à Gestão de Fornece-

dores. Adicionalmente, ainda que não tenha indicadores GRI relacionados, foram adicionadas informações sobre a forma como a companhia gere o tema Desafio Transgeracional.

Constam neste documento os indicadores e aspectos GRI já respondidos pela empresa no ciclo anterior, além dos incluídos após a revisão da materialidade, que são os seguintes: **G4-LA12, G4-LA13, G4-LA15 e G4-SO10**. O assunto Inovação, apesar de não possuir aspecto GRI relacionado, está contemplado sem prejuízo à qualidade do relato.

Temas materiais	Aspectos G4 relacionados
1. Formação de cultura previdenciária	
Educação financeira e previdenciária (iniciativas de conscientização sobre a importância da educação financeira e do acúmulo de recursos para o longo prazo)	Rotulagem de produtos e serviços
Treinamento da força de vendas (desenvolvimento da força de vendas em educação financeira e previdenciária)	Rotulagem de produtos e serviços
Consultoria para o ciclo de vida previdenciário (adequação e acompanhamento do plano de previdência do cliente ao longo de todo o ciclo de relacionamento)	Rotulagem de produtos e serviços
Desafio transgeracional (desafios para oferecer soluções que atendam às novas gerações e ao contexto demográfico – longevidade, envelhecimento da população e queda da natalidade impactando o modelo de previdência do País)	Nenhum aspecto GRI relacionado As informações referentes a esse tema estão indicadas ao longo do documento
Desenvolvimento financeiro das famílias (inserção dos planos de previdência no planejamento familiar, com destaque para o aumento da adesão do público feminino a esse produto)	Comunidades locais
2. Investimentos responsáveis	
Responsabilidade na gestão de investimentos (adoção de critérios de sustentabilidade – aspectos ambientais, sociais e de governança – na gestão de investimentos)	Desempenho econômico Portfólio de produtos e serviços (FS) Controle acionário ativo (FS)
Geração de resultados perenes (busca de resultados perenes para o negócio como forma de cumprir o compromisso assumido com os seus públicos de relacionamento)	Desempenho econômico Impactos econômicos indiretos Investimentos
Segurança financeira do consumidor (responsabilidade e transparência na aplicação dos recursos e busca da melhor relação risco x retorno no longo prazo para os clientes)	Rotulagem de produtos e serviços Privacidade do cliente Rotulagem de produtos e serviços (FS)
Gestão legal e regulatória (atenção à regulação do sistema de previdência, adequando-se às novas demandas do setor)	Conformidade (SO) Concorrência desleal
3. Gestão responsável	
Comunicação transparente (comunicação com linguagem adequada, assertiva e transparente por meio de uma gama de canais de relacionamento que atenda os diversos públicos e seja avaliada periodicamente)	Conformidade (PR) Comunicações de <i>marketing</i>

Ética, combate à corrupção e prevenção de lavagem de dinheiro (prevenção e monitoramento de questões relacionadas à corrupção e à lavagem de dinheiro, buscando zelar pelos recursos administrados bem como pela imagem e reputação da companhia)	Políticas públicas
	Auditoria (FS)
	Combate à corrupção
Inovação (aprimoramento contínuo de produtos, serviços e processos internos como forma de adaptação do modelo de negócios às novas tendências)	Nenhum aspecto GRI relacionado
	As informações referentes a esse tema estão indicadas ao longo do documento
Relacionamento com entidades do setor, sociedade e governo (participar e liderar a promoção de diálogo e engajamento com entidades do setor e órgãos da sociedade e do governo)	Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade
	Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos
Otimização das operações e TI verde (utilização da tecnologia na otimização das operações/processos e como ferramenta facilitadora para o relacionamento com os públicos de relacionamento)	Nenhum aspecto GRI relacionado
	As informações referentes a esse tema estão indicadas ao longo do documento
Indicadores sugeridos	
Atração, desenvolvimento e retenção de talentos (educação corporativa, avaliação e <i>feedback</i> periódicos, aculturação organizacional, promoção da qualidade de vida, oferta de benefícios, aumento da satisfação, motivação e realização profissional e busca da igualdade de cargos e remuneração entre os gêneros)	Emprego
	Saúde e segurança no trabalho
	Treinamento e educação
	Igualdade de remuneração entre homens e mulheres
	Diversidade e igualdade de oportunidades
	Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas
	Treinamento e educação
Crescimento e novos mercados (inclusão da cultura previdenciária em todos os estratos sociais – classes, rendas, etc. – e oferta de novos produtos alinhados à evolução do setor)	Portfólio de produtos e serviços (FS)
	Comunidade local (FS)
Gestão de fornecedores (gestão de risco socioambiental na cadeia de fornecedores – atenção aos impactos ao meio ambiente e aos direitos humanos, por exemplo)	Avaliação de fornecedores em impactos na sociedade
	Avaliação de fornecedores em práticas trabalhistas
	Avaliação de fornecedores em direitos humanos

A partir desse trabalho, a Brasilprev apresenta neste documento o seu desempenho, as práti-

cas da sua gestão, sua estratégia e as formas de relacionamento com os *stakeholders*, de acordo com os temas de interesse dos públicos internos e externos.



Os temas levantados foram agrupados nas três prioridades da estratégia de sustentabilidade da Brasilprev: formação de cultura previdenciária, gestão responsável e investimentos responsáveis.



Mensagem da Diretoria

G4-1

Cientes, Inovação, Protagonismo e Eficiência Operacional, essas são as quatro prioridades definidas em 2016 para guiar o desenvolvimento do plano estratégico da Brasilprev nos próximos anos.

Com esse direcionamento, grandes entregas e mudanças já foram realizadas, como a criação da Régua de Relacionamento, que visa estabelecer maior interação com nosso 1,98 milhão de clientes, e a instituição de uma superintendência com foco na Gestão de Clientes. Já a inovação passou a fazer parte da estratégia corporativa como forma de reforçar a construção de um ambiente propício à criatividade e à agilidade necessárias para a perenidade da empresa. Afinal, as rápidas mudanças tecnológicas e comportamentais pelas quais o mundo vem passando impactam diretamente o ambiente de negócios, e queremos estar bem inseridos nesse contexto.

Mantivemos postura ativa no relacionamento com governo, órgãos reguladores e instituições do setor, participando dos mais variados fóruns e comissões visando ao aperfeiçoamento do mercado de previdência privada e atuando como protagonistas em diversas discussões, por exemplo, a regulamentação da Resolução CMN nº 4.444.

Em relação à eficiência operacional, o destaque vai para a conclusão de mais uma etapa da unificação do sistema de previdência e todas as bases de dados da empresa em uma nova plataforma tecnológica.

Em 2016, também reforçamos nossas ações voltadas ao desenvolvimento sustentável. Além da renovação da adesão ao Pacto Global, do qual somos signatários desde 2008, assinamos os Princípios para o Investimento Responsável (PRI) e a Declaração sobre Títulos Verdes. Criamos ainda o ABC da Previdência, conceito que passa a englobar todas as ações de educação financeira e previdenciária realizadas pela Brasilprev, um dos focos da estratégia de sustentabilidade da companhia.

Enfim, esse foi um ano especialmente próspero para a Brasilprev, que encerrou o ciclo com R\$ 199,1 bilhões em ativos sob gestão, volume 33% superior ao alcançado no fim de 2015. Em captação líquida e arrecadação, o crescimento foi de 25,6% e 28,1% respectivamente, o que garantiu a manutenção da liderança de mercado da empresa nesses indicadores.

Neste relatório, apresentamos esses resultados em detalhes, bem como os principais projetos, ações e estratégias que a empresa criou, adotou e aperfeiçoou ao longo do ano. Nada disso seria possível sem nosso engajado grupo de colaboradores. Foi esse time que colocou a Brasilprev na lista das 150 Melhores Empresas Para Você Trabalhar do Guia Você S/A, uma publicação da revista Exame. Agradecemos também aos nossos acionistas por suas valiosas contribuições ao negócio, que vão desde a ampla rede de distribuição das agências do Banco do Brasil até o aporte técnico e tecnológico adquirido em vários mercados do mundo pela Principal.

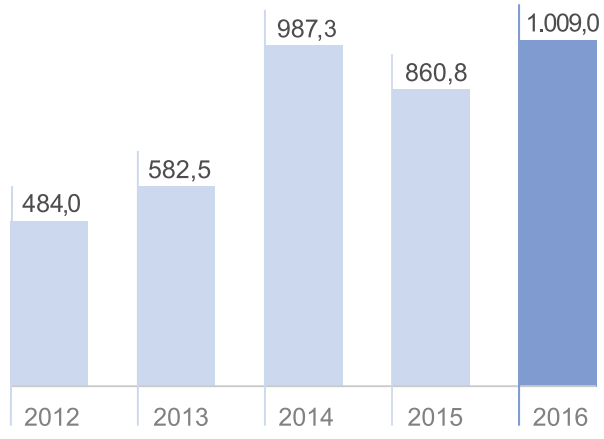
Boa leitura!



Heloisa Santos, 27 anos, é economista e cliente da Brasilprev há 4 anos.

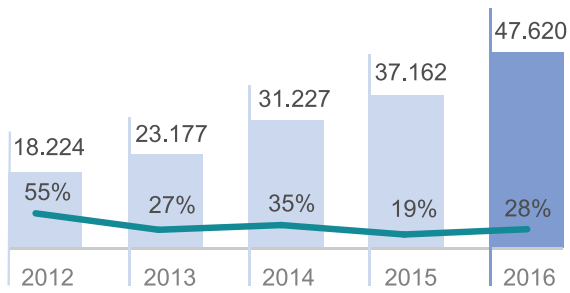
Principais Indicadores de Desempenho

Lucro Líquido (R\$ milhões)



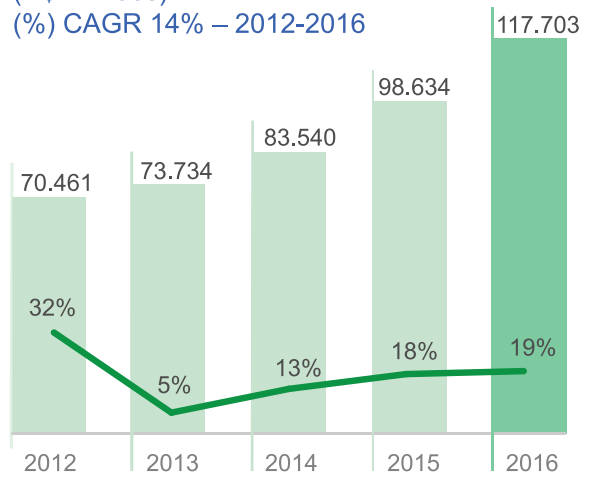
O resultado ajustado acumulado até dezembro de 2016 antes dos impostos e participações foi de R\$ 1,7 bilhão, um crescimento de 16% em relação ao resultado ajustado antes dos impostos e participações do mesmo período de 2015. O lucro líquido ajustado acumulado até dezembro de 2016 atingiu R\$ 1,0 bilhão, uma evolução de 17,2% frente ao lucro líquido ajustado apresentado no mesmo período de 2015, que foi de R\$ 860,8 milhões (o lucro líquido com os efeitos extraordinários da reversão de provisões técnicas foi de R\$ 1,2 bilhão).

Arrecadação Total – Brasilprev
(R\$ milhões)
(%) CAGR 27% – 2012-2016

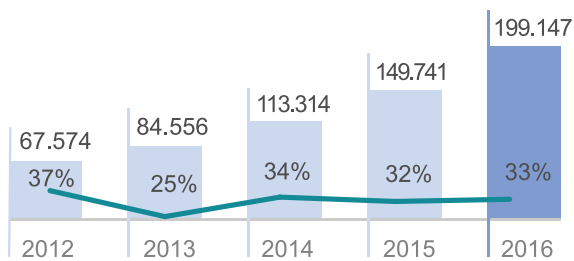


Fonte: Brasilprev e FenaPrevi

Arrecadação Total – Mercado
(R\$ milhões)
(%) CAGR 14% – 2012-2016

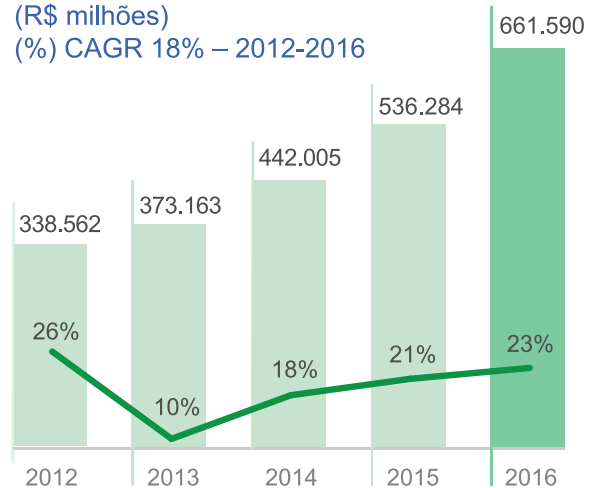


Ativos sob Gestão – Brasilprev
(R\$ milhões)
(%) CAGR 31% – 2012-2016

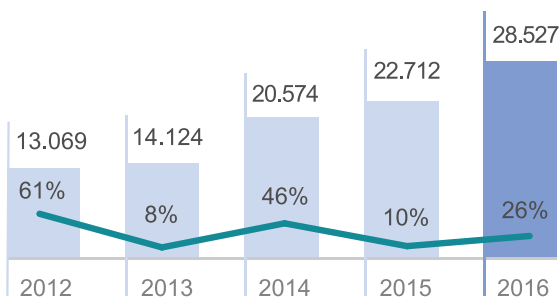


Fonte: Brasilprev e FenaPrevi

Ativos sob Gestão – Mercado
(R\$ milhões)
(%) CAGR 18% – 2012-2016

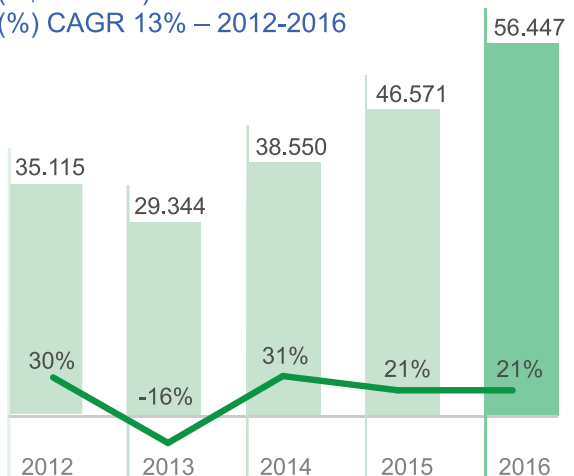


Captação Líquida PGBL e VGBL – Brasilprev
(R\$ milhões)
(%) CAGR 22% – 2012-2016

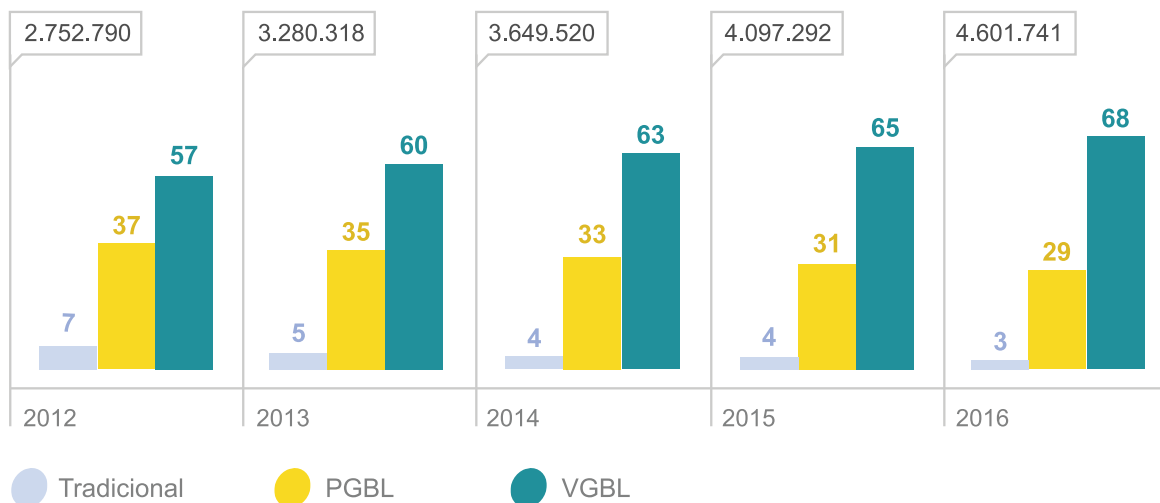


Fonte: Brasilprev e Quantum Axis

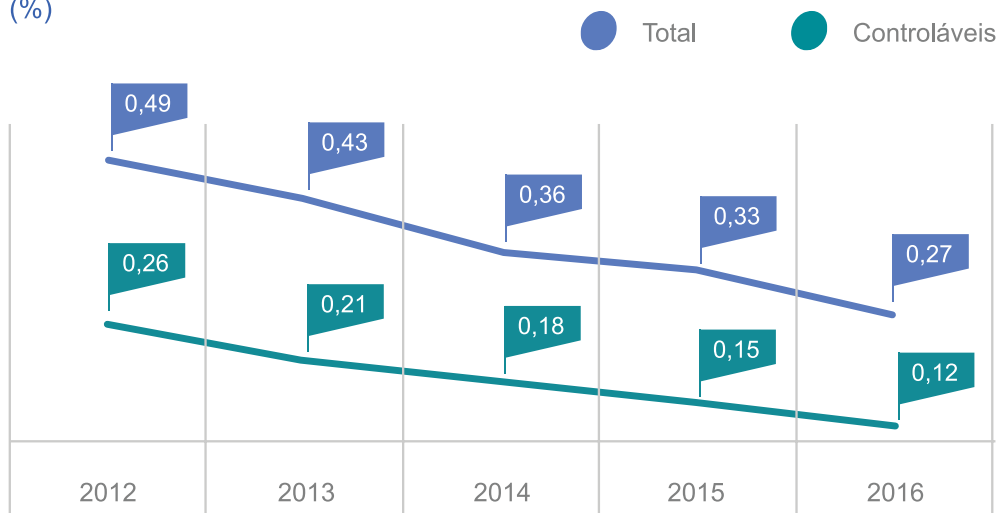
Captação Líquida PGBL e VGBL – Mercado
(R\$ milhões)
(%) CAGR 13% – 2012-2016



Contratos por Produto

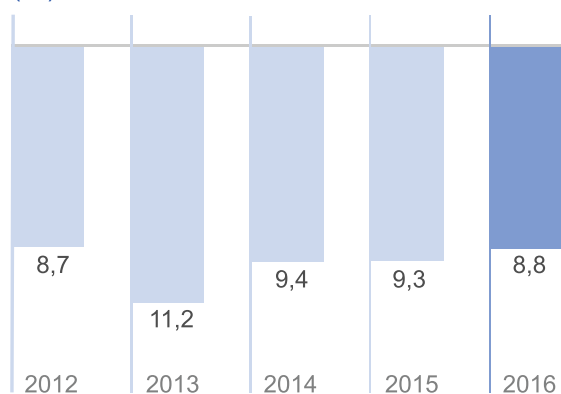


Despesas Administrativas (%)

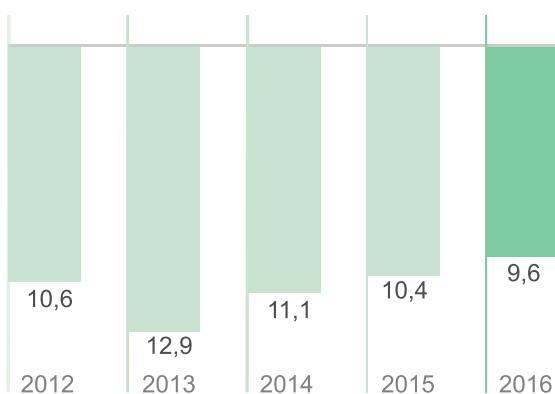


Índice de Resgates PGBL e VGBL – Quanto menor, melhor

Brasilprev (%)

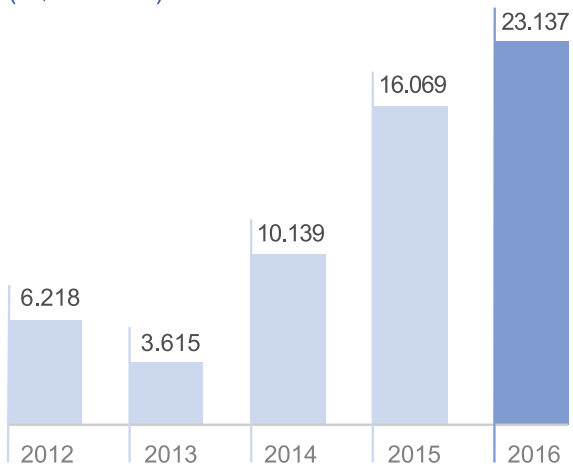


Mercado (%)

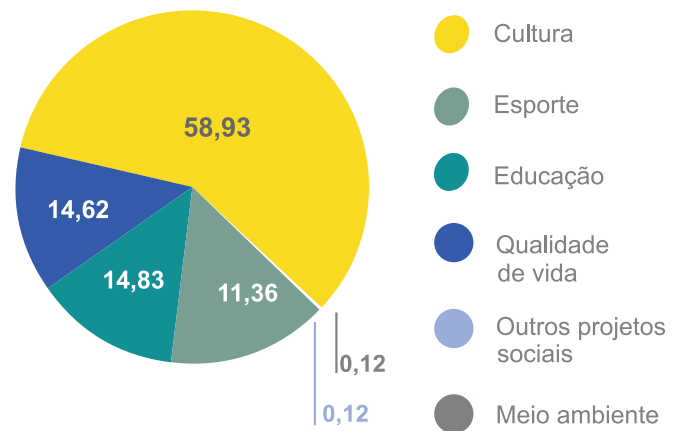


Fonte: FenaPrevi

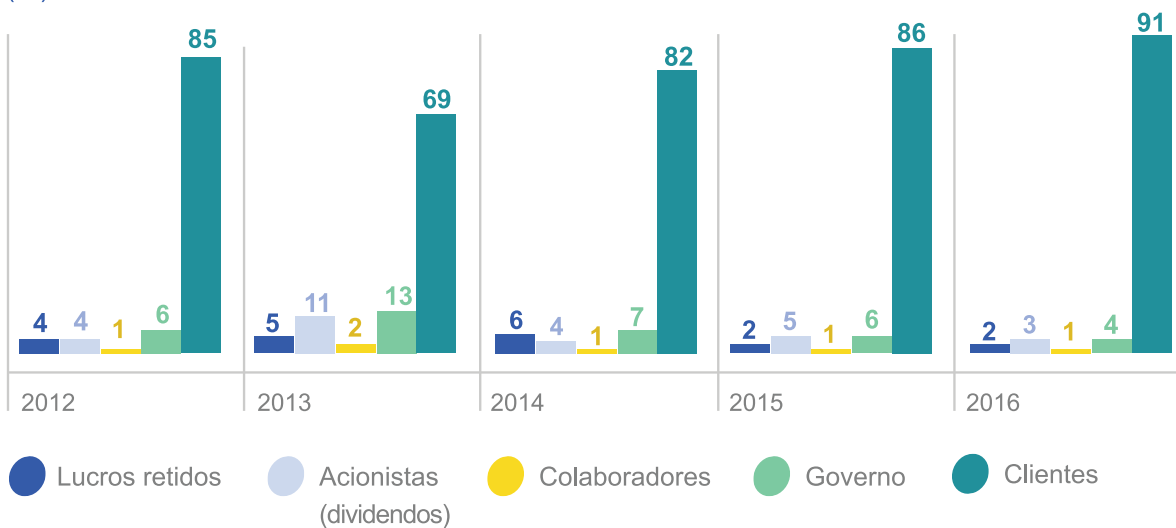
Distribuição de Valor Adicionado (DVA) Total (R\$ milhões)



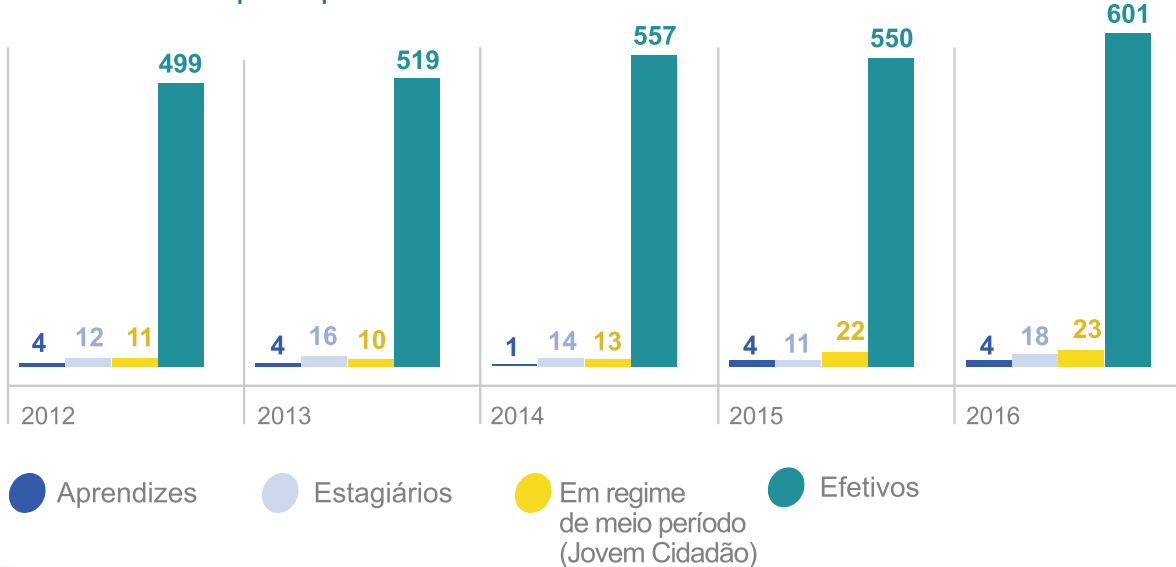
Distribuição do Investimento Sociambiental (%)



Distribuição do Valor Adicionado (DVA) (%)



Colaboradores por Tipo de Contrato



CONTRIBUIR

“Acredito que um plano de previdência é essencial para conseguir curtir ainda mais a minha família lá na frente. Se eu pudesse, teria começado antes, pois esses anos iniciais são valiosos.”

Guilherme Marques,
35 anos, é fisioterapeuta e cliente da Brasilprev há 8 anos.



Perfil Organizacional

PERFIL DA EMPRESA *G4-8 | G4-9*

Criada em 1993, a Brasilprev Seguros e Previdência S.A. é uma das maiores empresas de previdência privada do País. O crescimento sustentável, a gestão consistente e a solidez dos acionistas marcam a trajetória da companhia, que é especialista e dedica-se exclusivamente a esse negócio. *G4-3*

Sociedade anônima de capital fechado, tem como acionistas a PFG do Brasil Ltda., que compõe a Principal, e a BB Seguros Participações S.A., subsidiária integral da BB Seguridade, holding constituída em dezembro de 2012 como braço das operações de seguros, capitalização e previdência privada do Banco do Brasil. As duas instituições destacam-se no mercado financeiro por suas marcas fortes, somam mais de três séculos de experiência e são essenciais para o sucesso da Brasilprev, que cresce a taxas superiores às do mercado em que atua. *G4-7*

Com a missão de proporcionar soluções de segurança financeira e serviços de alta qualidade para viabilizar projetos de vida, a companhia oferece planos acessíveis de previdência privada para pessoas físicas e jurídicas, nas modalidades PGBL e VGBL. A gestão de ativos é feita por uma equipe altamente qualificada, e os investimentos são aplicados em fundos de renda fixa, balanceados com renda variável, ou com o conceito de Ciclo de Vida.

A carteira de clientes da empresa alcançou 1,98 milhão de pessoas no fim de 2016; desse total, 87% possuem planos individuais – dos quais 31% voltados a crianças e adolescentes – e 13% estão em planos empresariais. O total de planos VGBL no encerramento do período era de 1,6 milhão, de PGBL, 662 mil, e havia ainda 142 mil planos tradicionais, que não são mais comercializados. *G4-FS6*

Ao fim do exercício, a companhia chegou a 40,5% de *market share* em arrecadação total, percentual que garante a posição de líder de mercado no indicador. Também manteve a liderança em captação líquida, com 50,5%, e em ativos PGBL e VGBL, com 30,9% do mercado. Em dezembro de 2016, o total em ativos sob gestão chegou a R\$ 199,1 bilhões, um aumento de 33,0% em relação a 2015. O lucro líquido ajustado, que exclui resultados extraordinários, foi de R\$ 1,0 bilhão, crescimento de 17,2% em comparação ao período anterior.

A Brasilprev atua em todo o território nacional, distribuindo seus produtos, principalmente, por meio das 5,4 mil agências do Banco do Brasil e mantém um edifício sede em São Paulo. Em dezembro de 2016, a empresa contava com 601 colaboradores efetivos, 4 aprendizes, 18 estagiários e 23 jovens cidadãos. Desse quadro, 134 são consultores especializados distribuídos em todo o País. [G4-5](#) | [G4-6](#)

PERFIL DOS ACIONISTAS

Banco do Brasil | BB Seguridade

Criado em outubro de 1808, o Banco do Brasil S.A. (BB) é uma das maiores instituições financeiras da América Latina, com operações em 23 países, carteira de mais de 64 milhões de clientes e 102 mil colaboradores. Tem como missão ser um banco rentável e competitivo, que atua com espírito público em cada uma de suas ações com os clientes, acionistas e toda a sociedade.

O BB atua em 99,7% dos municípios brasileiros por meio de mais de 5,4 mil agências (a maior rede própria do Brasil), 1.705 postos de atendimento, 9.480 unidades de atendimento eletrônico e 40.542 terminais de autoatendimento – que também representam a maior rede do País. No fim de 2016, o lucro líquido atingiu R\$ 8,034 bilhões, com um total de 37,3 milhões de contas-correntes e mais de 39,2 milhões de contas-poupanças.

Em dezembro de 2012, fundou a subsidiária BB Seguridade, empresa de participações (*holding*) que atua em negócios de seguridade. Suas participações societárias atualmente estão organizadas em dois segmentos: (i) negócios de risco e acumulação: coligadas constituídas sob a forma de *joint ventures* ou sociedades com parceiros privados e que operam produtos de seguros, previdência aberta, capitalização, resseguros e planos de assistência odontológica; e (ii) negócios de dis-

tribuição: subsidiária integral que comercializa seguros, previdência aberta, títulos de capitalização e planos privados de assistência odontológica.

Contando com a rede de distribuição do BB como o principal canal de comercialização de um portfólio completo de produtos de seguros, previdência aberta, títulos de capitalização e planos de assistência odontológica, com a intermediação de uma corretora própria, a BB Seguridade ocupa hoje posição de destaque no mercado em todos os segmentos em que está presente, sendo a 11ª maior empresa em valor de mercado da BM&FBOVESPA, tendo registrado lucro líquido ajustado de R\$ 4,1 bilhões em 2016, 4,1% superior ao resultado de 2015.

Principal

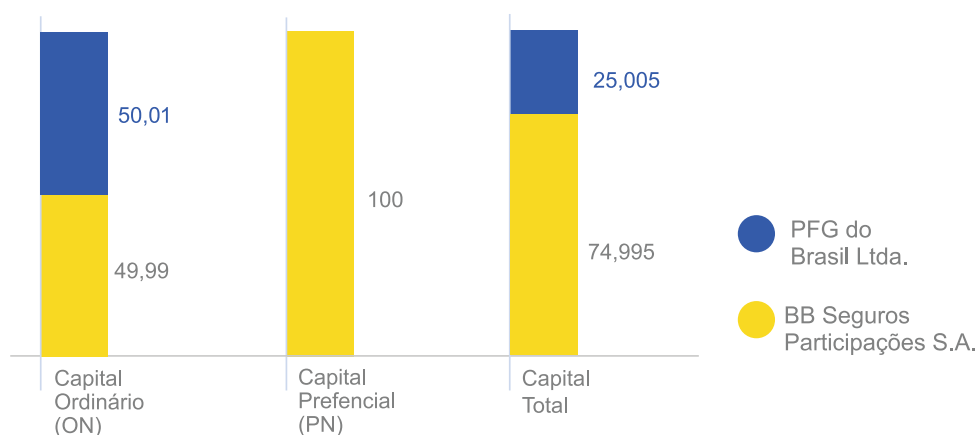
A Principal, que reformulou o posicionamento de sua marca em 2016 (antes Principal Financial Group), é líder global em gestão de investimentos financeiros e foi fundada em julho de 1879, em Des Moines, capital do Estado de Iowa, Estados Unidos. A companhia se posiciona como uma instituição que auxilia pessoas e empresas a construir, proteger e promover seu bem-estar financeiro por meio da oferta de planos de previdência, seguros e gestão de ativos. Unido a isso, ajuda seus clientes a alcançar seus objetivos – oferecendo ideias inovadoras, capacidade de investimento e soluções reais para atingir o progresso financeiro.

Listada na Bolsa de Nova Iorque, é uma das maiores companhias financeiras dos Estados Unidos e tem o seu negócio voltado a planos de previdência, gestão de recursos e seguros saúde e de vida a pessoas físicas, jurídicas e instituições. A Principal participa do capital social da Brasilprev desde 1999 e é muito bem avaliada por agências de classificação de risco: A+ (*superior*) pela A.M. Best Company; AA- (*very strong*) pela Fitch; A1 (*good*) pela Moody's; e A+ (*strong*), pela Standard & Poor's.

Com 591,6 bilhões de dólares sob gestão e escritórios em 18 países de vários continentes, tem mais de 10 mil colaboradores só nos Estados Unidos e mais de 15 mil no mundo. Em março de 2016, foi reconhecida pela sexta vez consecutiva como uma das 100 Empresas mais Éticas do Mundo pelo Instituto Ethisphere®, além de ser ranqueada no Fortune 500, levantamento elaborado pela revista *Fortune* que destaca as 500 maiores empresas norte-americanas.

“ Os dois acionistas da Brasilprev destacam-se no mercado financeiro por suas marcas fortes e somam mais de três séculos de experiência. ”

Composição acionária da Brasilprev em 31 de dezembro de 2016 (%)



IDENTIDADE CORPORATIVA G4-56

Missão

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

Visão

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

Valores

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

Nossos compromissos

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

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

Nosso jeito de ser

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

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

Sustentabilidade G4-15

A visão corporativa de “ser líder e referência em previdência complementar no Brasil, admirada pela contribuição ao desenvolvimento sustentável das pessoas e do País” reforça o compromisso da Brasilprev com a perenidade do seu negócio. O dever fiduciário de longo prazo assumido junto aos clientes e o reconhecimento do papel de investidor institucional que possibilita a influência de mudanças positivas na sociedade fazem parte desse contexto.

A companhia entende que sustentabilidade é um atributo que permeia o seu modelo de negócio e tem como significado “atuar na formação de cultura previdenciária e fomentar a criação de um círculo virtuoso de desenvolvimento econômico, ambiental e social, por meio da gestão responsável dos negócios e dos investimentos realizados pela companhia”. Essa definição está formalizada na Carta de Diretrizes de Sustentabilidade e na Política aprovada pelo Conselho de Administração: enquanto a primeira dissemina os princípios norteadores desse tema, a segunda subsidia a tomada de decisões.


A criação do conceito do ABC da Previdência em 2016 marcou um importante avanço na formação de cultura previdenciária, passando a reunir todas as iniciativas dessa natureza. O obje-

tivo é fortalecer o posicionamento da Brasilprev como uma empresa que fomenta a educação financeira e previdenciária.

Para fortalecer o compromisso com os investimentos responsáveis, a empresa aderiu a dois novos acordos voluntários. O primeiro trata dos Princípios para o Investimento Responsável (Principles for Responsible Investment – PRI), reunião de investidores globais em parceria com a Iniciativa Financeira para o Meio Ambiente (Unep FI) e do Pacto Global, ambos liderados pela ONU. Além disso, assinou a Declaração sobre Títulos Verdes – Brasil, iniciativa da Climate Bonds Initiative (CBI), PRI e SITAWI Finanças do Bem, que promove a economia de baixo carbono.

Já a preocupação com a gestão responsável manteve-se presente em todas as ações da companhia. Destaques foram a criação da Comissão de Sustentabilidade, que passou a acompanhar, promover e reportar o desempenho da Brasilprev para a Diretoria e para o Conselho de Administração, e a realização de um curso de sustentabilidade, com 16 horas de duração, que contribuiu para o aculturamento interno por meio de conceitos relacionados ao negócio aproximando o tema, cada vez mais, do dia a dia das áreas.

A criação do ABC da Previdência em 2016 marcou um importante avanço na formação de cultura previdenciária, passando a reunir todas as iniciativas dessa natureza.

A man with dark curly hair, wearing a blue t-shirt and jeans, is sitting on a large grey exercise ball in a gym. He is smiling at the camera. The gym has a wooden floor, green artificial turf, and various exercise equipment like a blue mat, a pommel horse, and a ladder in the background.

Guilherme Marques, 35 anos, é fisioterapeuta e cliente da Brasilprev há 8 anos.

Gestão

Governança Corporativa G4-34

A estrutura de governança sólida, baseada no diálogo ético e transparente e na equidade das relações com seus *stakeholders* é um dos principais atributos da Brasilprev. O processo de tomada de decisões colegiada fortalece o compromisso com a gestão responsável fundamentada na missão, na visão e nos valores corporativos.

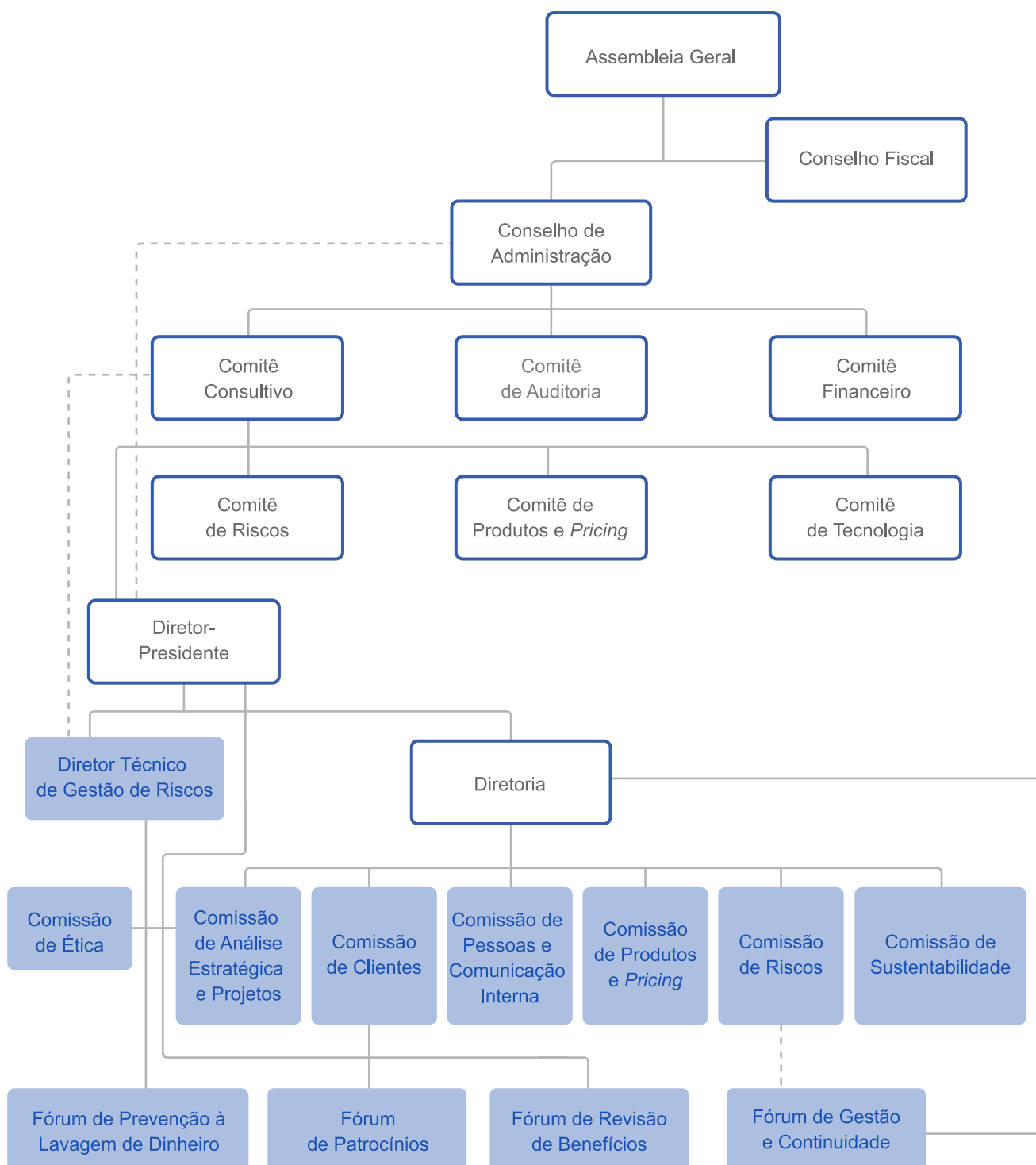
Alinhada às diretrizes do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) e às melhores

práticas do mercado, a empresa busca aprimorar continuamente seus processos e se antecipar às mudanças normativas do segmento de previdência privada.

Em 2016, houve mudanças em relação ao corpo diretivo: Ilton Luís Schwaab assumiu a diretoria Comercial e de *Marketing*, na função exercida anteriormente por Sergio Peres. No mesmo período foi criada a Comissão de Sustentabilidade.

Estrutura de Governança

- Órgãos estatutários
- Órgãos não estatutários



Assembleia Geral

Formada por um representante de cada acionista e com uma reunião anual ordinária ou outras extraordinárias sempre que necessário, é o principal órgão decisório da Brasilprev. Seus integrantes são responsáveis por examinar, discutir e votar as demonstrações financeiras, deliberar sobre a destinação de lucros líquidos e a distribuição de dividendos, além de escolher os membros do Conselho Fiscal e aprovar a correção monetária do capital social.

Conselhos

- **Conselho Fiscal:** com reuniões trimestrais, é formado por quatro conselheiros titulares e quatro suplentes indicados pelos acionistas para mandatos de um ano. É responsável por fiscalizar os atos e as contas dos administradores e selecionar assuntos para deliberação em Assembleia.
- **Conselho de Administração (CA):** é o órgão superior de administração da Brasilprev. Tem como incumbência estabelecer a orientação geral dos negócios e acompanhar os indicadores de desempenho da companhia, com competência para formular, analisar e aprovar estratégias corporativas, políticas comerciais e decisões relacionadas à qualidade e à segurança. Constituído por oito membros efetivos e igual número de suplentes em mandatos de três anos com direito a reeleição, o CA tem reuniões trimestrais e pode ser convocado extraordinariamente sempre que necessário. O presidente do Conselho não desempenha funções executivas na Brasilprev, em linha com as boas práticas de governança corporativa.

Comitês

- **Comitê Consultivo:** é formado pelo diretor-presidente e por dois membros selecionados entre os componentes do Conselho de Administração, e eleitos pelos acionistas em comum acordo. Os integrantes têm mandato equivalente ao período de suas funções na Diretoria e no Conselho de Administração, sendo responsáveis por detectar e avaliar questões de interesse da empresa e assessorar o Conselho de Administração na condução dos negócios. Tem como suporte outros três comitês subordinados:
- ⊙ **Comitê de Riscos:** acompanha e avalia os riscos operacional, financeiro, estratégico, legal, de mercado, de crédito, de imagem, de liquidez e de subscrição em temas que envolvem as diretrizes e as políticas de gestão de

riscos. É formado por: diretor-presidente, diretor Financeiro, diretor de Produtos e Operação, diretor de Planejamento e Controle (com mandatos equivalentes ao de suas posições nas diretorias), dois membros indicados pelos acionistas e um convidado permanente, o diretor técnico de Gestão de Riscos.

- ⊙ **Comitê de Produtos e Pricing:** define as políticas e as diretrizes gerais dos produtos e preços da companhia, com o intuito de aprimorar o portfólio e as estratégias de investimento, além de acompanhar as tendências da indústria. É composto do diretor-presidente, diretor de Produtos e Operação, diretor de Planejamento e Controle, diretor Financeiro, diretor Comercial e de *Marketing* (com mandatos equivalentes aos de suas posições nas diretorias) e outros dois membros titulares e dois suplentes indicados pelos acionistas.

A Brasilprev dispõe de uma Política de Pricing que orienta sobre a comercialização dos produtos de acordo com a legislação local e os princípios éticos da companhia. O documento se aplica ao portfólio de produtos e abrange qualquer decisão de estratégia de preço, em seus diversos escalões, bem como estabelece as diretrizes gerais da precificação, tanto para a fase de acumulação de recursos (período de contribuição) como para a fase de concessão de benefícios (período de pagamento dos benefícios). *G4-DMA: Portfólio de produtos*

- ⊙ **Comitê de Tecnologia:** assessora o Comitê Consultivo em aspectos ligados à gestão da Tecnologia da Informação (TI). Tem como integrantes: diretor-presidente, diretor de Tecnologia (com mandato equivalente ao de sua posição na diretoria), dois membros titulares e dois suplentes indicados pelos acionistas em comum acordo.
- **Comitê de Auditoria:** com atuação permanente e em conformidade com a Resolução

nº 321/2015 do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP), é constituído por três membros: dois são indicados pelos acionistas e um é eleito em comum acordo entre estes. Os mandatos são de um ano, mas podem ser renovados por até cinco. O órgão segue todas as responsabilidades previstas na regulamentação e também assessora o Conselho de Administração nas funções de auditoria, além de supervisionar as atividades e avaliar os trabalhos da Auditoria Independente e da Auditoria Interna.

A Brasilprev tem metodologia própria que contempla a auditoria de processos com foco em riscos e a auditoria contínua, ambas aprovadas pelo Comitê de Auditoria (Coaud) e Conselho de Administração. Todos os ciclos de negócio são analisados de acordo com a matriz de rotação de ênfase, incluindo os procedimentos de avaliação de risco relacionados à sustentabilidade. As auditorias são promovidas em até três anos, com reavaliação anual da programação, sendo

as exceções aprovadas pelo Coaud e Conselho de Administração. *G4-DMA: Auditoria*

- **Comitê Financeiro:** apoia o Conselho de Administração por meio da elaboração de políticas e diretrizes gerais de investimentos, entre outras funções. As reuniões, realizadas uma vez por mês, têm como objetivo analisar o desempenho das carteiras de investimento e as ações da área de Gestão de Riscos, além de criar políticas para posterior aprovação do Conselho de Administração. É constituído por cinco integrantes, entre eles o diretor-presidente, diretor Financeiro, diretor de Planejamento e Controle (durante o período em que ocuparem suas posições nas diretorias), dois membros titulares e dois suplentes indicados pelos acionistas, ambos com mandato de dois anos (podendo ser reeleitos), além do diretor técnico de Gestão de Riscos, que participa como convidado.

Em 2016, os órgãos de governança corporativa da Brasilprev apresentavam a seguinte estruturação:

Composição dos grupos responsáveis pela governança de acordo com faixa etária G4-LA12							
Colegiado	Total	Abaixo de 30 anos	Abaixo de 30 anos (%)	De 30 a 50 anos	De 30 a 50 anos (%)	Mais de 50 anos	Mais de 50 anos (%)
Conselho Fiscal	8	0	0	4	50	4	50
Conselho de Administração	16	0	0	8	50	8	50
Diretoria	6	0	0	4	67	2	33
Comitê Financeiro	7	0	0	4	57	3	43
Comitê de Auditoria	3	0	0	1	33	2	67
Comitê Consultivo	3	0	0	1	33	2	67
Comitê de Produtos e Pricing	8	0	0	4	50	4	50
Comitê de Riscos	6	0	0	3	50	3	50
Comitê de Tecnologia	5	0	0	2	60	3	40

Composição dos grupos responsáveis pela governança de acordo com gênero G4-LA12					
Colegiado	Total	Mulher	Mulher (%)	Homem	Homem (%)
Conselho Fiscal	8	2	25	6	75
Conselho de Administração	16	4	25	12	75
Diretoria	6	0	0	6	100
Comitê de Auditoria	3	0	0	3	100
Comitê Financeiro	7	0	0	7	100
Comitê Consultivo	3	0	0	3	100
Comitê de Produtos e Pricing	8	1	13	7	88
Comitê de Riscos	6	0	0	6	100
Comitê de Tecnologia	5	0	0	5	100

Não estão contemplados os membros das comissões, fóruns e diretoria Técnica de Gestão de Riscos, uma vez que esses são formados por colaboradores efetivos apresentados no indicador G4-10.



Diretoria Estatutária

Com a incumbência de liderança da área executiva da companhia, direciona a gestão estratégica de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo Conselho de Administração. É formada por seis membros eleitos para mandatos de três anos (diretor-presidente e diretores Comercial e de *Marketing*, Financeiro, de Tecnologia, de Planejamento e Controle e de Produtos e Operação). A instância conta com o apoio das seguintes comissões no processo de tomada de decisão:

- **Comissão de Ética:** é dividida em duas instâncias, uma investigativa e outra deliberativa. A investigativa é formada pelo diretor técnico de Gestão de Riscos, pelos superintendentes Jurídico e de Pessoas e Processos e por outro superintendente aprovado pela Diretoria para mandato de um ano. A instância deliberativa reúne o diretor-presidente e dois diretores eleitos anualmente. A Comissão é responsável por apreciar e investigar os casos reportados na Linha da Integridade, canal que recebe denúncias sobre atos que afrontem o Código de Conduta da empresa, bem como propor as ações e os meios necessários para divulgar e fazer cumprir esse documento. Também compete ao órgão recomendar ações em casos de desvios das orientações propostas no Código.
- **Comissão de Análise Estratégica e Projetos (CAEP):** tem como responsabilidade apoiar as decisões sobre as prioridades na carteira de projetos da companhia, iniciativas estratégicas, metas, indicadores do Balanced Scorecard (BSC), orçamento e processos. Com reuniões mensais, é formada por seis integrantes com mandato de um ano, sendo um superintendente de cada diretoria da Brasilprev, e é coordenada pela superintendência de Gestão Estratégica.
- **Comissão de Clientes:** coordenada pela superintendência de *Marketing*, é responsável por avaliar e submeter à Diretoria iniciativas que atendam e aperfeiçoem a estratégia de clientes, orientada para que a Brasilprev seja parceira, promovendo soluções adequadas de forma tempestiva, com facilidade e conveniência. Participam representantes das superintendências de Negócios Alta Renda, Jurídica, Serviços Técnicos e Atuariais, de Pessoas e Processos, de Gestão Estratégica, de Produtos, de Operações e de Clientes; e das gerências de Informações e Controle de Investimentos, de Inteligência e Gestão de Clientes, além da Ouvidoria.
G4-DMA: Rotulagem de produtos e serviços | G4-DMA: Portfólio de produtos
- **Comissão de Pessoas e Comunicação Interna:** tem a função de auxiliar a Diretoria na tomada de decisões relacionadas à gestão de pessoas, à comunicação interna e ao clima organizacional. É coordenada pela superintendência de Pessoas e Processos e formada por sete representantes das diferentes diretorias da Brasilprev, indicados pela Diretoria Estatutária para mandato de um ano.
- **Comissão de Produtos e Pricing:** apoia e assessora a Diretoria na elaboração de políticas e diretrizes gerais de produtos e preços para aprimorar o portfólio, teses e estratégias de investimento, além de avaliar as tendências de mercado nacional e internacional. É constituída pelos superintendentes das áreas de Produtos, Negócios e Varejo, Gestão Estratégica, Controladoria e Atuarial, Tecnologia e Planejamento, Infraestrutura e Controle de Investimentos.
- **Comissão de Riscos:** é responsável por assessorar a Diretoria em temas como gestão e controle do risco de mercado, de liquidez, de crédito, de subscrição, de imagem, operacional, legal e estratégico. Seus quatro integrantes representam as áreas Financeiri-

ra, Controladoria e Atuarial, Gestão de Riscos e de Produtos.

- **Comissão de Sustentabilidade:** criada em 2016 para incentivar a incorporação da sustentabilidade na gestão da companhia, tem como objetivos propor ações alinhadas à política, às diretrizes e à estratégia do tema, acompanhar indicadores internos e relatórios públicos, bem como reportar o desempenho à Diretoria. Ocorre trimestralmente e é formada por cinco membros, sendo o diretor técnico de Gestão de Riscos e os superintendentes de Planejamento e Administração; Produtos; Planejamento, Infraestrutura e Controle de Investimentos, além da superintendência de Gestão Estratégica, que coordena a Comissão.

Fóruns

- **Fórum de Gestão de Continuidade:** formado por representantes de oito áreas – Processos, Controles Internos e *Compliance*, Tecnologia da Informação, Comunicação Corporativa e Sustentabilidade, Financeiro, Gestão de Pessoas, Infraestrutura e Operações –, é responsável por discutir o Plano de Continuidade de Negócios com base nos pilares de pessoas, processos e tecnologia, reportando-se à Comissão de Riscos semestralmente e, mensalmente, ao diretor técnico de Gestão de Riscos, responsável pelo tema na companhia. Estão entre suas atribuições elaborar planos e testes para a garantia de execução das principais operações em diferentes cenários; manter as diretrizes em relação ao assunto alinhadas; compartilhar informações e dados que possam impactar os negócios; e fornecer subsídios sobre o tema para a Comissão de Riscos. O Fórum também é a instância de deliberação da Brasilprev sobre comunicações à Comissão de Riscos dos casos passíveis de enquadramento na Circular nº 285 da Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), que formaliza as obrigações das seguradoras em relação ao plano resumido de continuidade das operações em situações de contingência e emergência. Em 2016, foi realizado um minucioso processo para garantir a excelência do Plano de Continuidade de Negócios, importante ferramenta de gestão de riscos. O trabalho compreende ava-

liação dos pontos mais sensíveis e criação de estratégias de ação, etapas cumpridas em 2016, e testes e processos de gestão de crise, incluindo a comunicação, previstos para 2017. *G4-DMA: Privacidade do cliente | G4-DMA: Conformidade*

- **Fórum de Prevenção à Lavagem de Dinheiro:** integrado pelos gerentes de Controladoria, de Negócios e Varejo e outros Canais, de Alterações, Benefícios e Portabilidade e de Controles Internos, é responsável por discutir e deliberar as comunicações ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF) sobre ocorrências passíveis de enquadramento no Grupo 02, inciso II, do artigo 13 da Circular Susep nº 445/2012, que trata da prevenção e do combate a crimes relacionados à lavagem de dinheiro em operações fraudulentas. *G4-DMA: Políticas públicas*

A Comissão de Sustentabilidade foi criada em 2016 para incentivar a incorporação deste tema na gestão da companhia.

- **Fórum de Patrocínios:** avalia e apresenta ao diretor-presidente propostas de projetos de patrocínio e define o modo pelo qual as iniciativas aprovadas serão realizadas, além de demonstrar os resultados. É formado pelos gerentes de Canais Digitais, da Central de Relacionamento com Cliente, de Comunicação Corporativa e Sustentabilidade, de Comunicação e de Inteligência e Gestão de Clientes.
- **Fórum de Revisão de Benefícios:** deve promover a reanálise e/ou revisão do indeferimento e/ou concessão de benefícios de risco contratados pela Brasilprev. Seus membros são os superintendentes das áreas de Produtos, Operações, Jurídico, Negócios e Varejo e Atuarial, além de cinco suplentes.

Apoiam ainda a governança da Brasilprev:

G4-DMA: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas | G4-DMA: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos | G4-DMA: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade | G4-DMA: Concorrência desleal | G4-DMA: Combate à corrupção | G4-DMA: Políticas públicas | G4-DMA: Privacidade do cliente | G4-DMA: Conformidade

- **Linha da Integridade:** criada em 2016 em aprimoramento ao antigo Canal de Ética, concentra também as funções do Canal do Comitê de Auditoria. Pode ser acessada por todos os *stakeholders* pelo telefone 0800-741-0012 ou pelo endereço eletrônico linhadaintegridade.com.br/brasilprev/, com garantia de sigilo e imparcialidade – não exige a identificação do denunciante e fornece um protocolo por meio do qual é possível acompanhar o andamento do processo. O canal recebe denúncias relacionadas a ações que violam as regras do Código de Conduta, das boas práticas da empresa ou da legislação vigente tais como assédio moral e sexual, agressão física, discriminação, conflitos de interesse, corrupção, danos aos ativos, roubo e furto, entre outros.
- **Código de Conduta:** alinhado à cultura corporativa, o Código de Conduta formaliza os valores e princípios que devem orientar a atuação de colaboradores, estagiários, aprendizes, jovens cidadãos e membros dos órgãos de governança corporativa, sem distinção de nível hierárquico. O documento aborda temas como ética, responsabilidade individual, sigilo profissional e conflitos de interesse, entre outros aspectos importantes a serem observados dentro e fora do ambiente de trabalho. Após uma revisão participativa realizada em 2015, com adaptações de acordo com as melhores práticas de *compliance* adotadas pelo mercado, foi desenvolvido um treinamento *on-line* em formato de game que apresenta as orientações de maneira didática e avalia a compreensão sobre o material por meio de um teste. Todas as equipes foram convidadas a participar, e 95,2% concluíram a ação. Além disso, 100% assinaram o termo de ciência que consta no documento. O treinamento e a assinatura do termo são obrigatórios a todos os que ingressam na Brasilprev. O Código de Conduta está disponível para consulta no endereço eletrônico da Linha da Integridade, na *intranet* e no *site* da Brasilprev. *G4-56*

- **Ouvidoria:** alinhada à visão da Brasilprev, fomenta a cultura do diálogo e da comunicação, assegurando as normas legais e regulamentares. De forma estratégica agrega valor a todos os seus públicos de relacionamento, observando e valorizando a sustentabilidade do negócio e o equilíbrio das relações.

Por meio de princípios éticos, privilegiando a imparcialidade e confidencialidade, busca construir um relacionamento participativo e democrático. De forma personalizada tem em seus canais uma das mais diversificadas e abrangentes atuações dentre as Ouvidorias do Brasil: Interna (dedicada aos colaboradores), Externa (dedicada aos clientes pessoa física e jurídica e colaboradores das agências do Banco do Brasil), Consultores, Corretores, Consumidor.gov, SUSEP e Fornecedores.

Com foco em soluções ágeis, consensuais e conclusivas, a Ouvidoria contribui com a desjudicialização dos conflitos na empresa e no sistema Judiciário e, por consequência, com toda a sociedade brasileira. Seu processo de mediação, conciliação e prevenção de conflitos é reconhecido publicamente, com mais de 10 prêmios e certificados externos de qualidade e inovação, assim como pela adoção de melhores práticas de mercado.

Com uma estrutura que permite a interação direta com a alta administração, recomenda e promove melhorias nos processos organizacionais, contribuindo para a mitigação de riscos operacionais e satisfação das partes envolvidas, fortalecendo e protegendo a imagem institucional. Certificada pela ISO 9001 desde 2008, com acreditação Nacional e Internacional, a Ouvidoria é sectária dos princípios de mediação da Associação Internacional de *Ombudsman* (IOA) e da Associação Brasileira de Ouvidores (ABO).

MODELO DE GESTÃO

A Brasilprev aperfeiçoa constantemente seu modelo de gestão para garantir bons resultados e a satisfação dos públicos com os quais se relaciona. A transparência e o incentivo à troca de experiências são diferenciais da companhia, que também adota ferramentas, métodos de alta *performance* e práticas inovadoras. Nesse contexto, se destacam:

- **Decisões colegiadas:** para apoiar o processo de tomada de decisões, é mantida uma estrutura de comissões, comitês e fóruns compostos de colaboradores de várias áreas. Assim, é possível encontrar pontos de convergência e desenvolver soluções em linha com as demandas internas.
- **Ambiente informal:** a companhia mantém ambiente de trabalho com espaços abertos e funcionais, o que favorece a integração entre as equipes e a agilidade na tomada de decisões, além de fortalecer conceitos como igualdade, proximidade e comprometimento.
- **Informação compartilhada:** nos canais de comunicação interna é utilizada linguagem clara e acessível buscando a efetividade na divulgação de informações sobre o segmento de seguros e previdência, estratégia corporativa, práticas de gestão e conquistas da empresa.
- **Comunicação aberta:** a Brasilprev valoriza a comunicação, as ideias e demandas de seus colaboradores, que são incentivados a emitirem suas opiniões.
- **Oportunidades:** por meio de instrumentos de estímulo à busca da excelência e do alto desempenho, a companhia incentiva os colaboradores a planejar e conquistar sua ascensão profissional.
- **Reconhecimento:** ciente da importância de suas equipes para o alcance dos bons resultados, a empresa reconhece continuamente o comprometimento, a competência, a experiência e a dedicação de seus colaboradores.
- **Incentivo à inovação:** como um dos principais atributos e diferenciais da empresa, a inovação está integrada à identidade e estratégia da companhia, contribuindo para o lançamento de conceitos e produtos inéditos no mercado nacional (leia mais em Diferenciais Competitivos e Ativos Intangíveis).
- **Celebração:** eventos e campanhas são realizados para celebrar conquistas e resultados. Também visam valorizar e incentivar os profissionais que contribuem para a boa *performance* da companhia.

FERRAMENTAS DE GESTÃO

A Brasilprev investe em adequadas ferramentas de gestão para garantir a eficiência operacional, a excelência no atendimento aos clientes e demais *stakeholders*, assim como a condução responsável dos negócios. Entre as principais ferramentas, estão:

- **Global Reporting Initiative (GRI):** o modelo, reconhecido internacionalmente, permite a gestão e o relato dos impactos financeiros e socioambientais do negócio, apoiando a evolução das práticas de sustentabilidade nas organizações.
- **Balanced Scorecard (BSC):** a metodologia permite medir e gerenciar o desempenho usando indicadores precisos baseados na estratégia corporativa. A partir disso, os gestores definem as metas das áreas e promovem o alinhamento organizacional direcionando os desafios de cada membro da equipe.
- **Business Model Canvas:** serve para planejar e visualizar as funções de um negócio e suas relações de forma ágil, ajudando nos processos de criação, diferenciação e inovação.
- **Ciclo de Desempenho:** é composto de sete fases ao longo do ano, abordando desde a definição de metas alinhadas ao BSC até o Plano de Desenvolvimento Individual (PDI). Inclui o reconhecimento financeiro do Plano de Participação nos Resultados (PPR) de acordo com o desempenho de cada colaborador nas metas contratadas e por sua aderência às competências corporativas.

A Brasilprev aperfeiçoa constantemente seu modelo de gestão para garantir bons resultados e a satisfação dos públicos com os quais se relaciona.

- **Data Base Marketing (DBM):** base de dados que reúne informações cadastrais e transacionais dos planos dos clientes, o DBM possibilita analisar o perfil, traçar tendências comportamentais e elaborar modelos estatísticos para prever ações e criar estudos.
- **Escritório de Projetos:** oferece apoio metodológico para definir, mapear e mensurar o desempenho de projetos estratégicos internos. Para isso, utiliza o Enterprise Project Management (EPM) – que agrega informações como as etapas de desenvolvimento, os profissionais envolvidos, prazos e custos – e o Project Management Body of Knowledge (PMBOK), que auxilia na definição da melhor forma de gerenciamento do portfólio.
- **Project Model Canvas:** método colaborativo para a definição de um plano de projeto sem o excessivo preenchimento de documentos. A metodologia prioriza a compreensão visual dos conceitos, o engajamento e a rápida tomada de decisão.
- **Gestão de Processos:** analisa e faz a gestão do portfólio de processos da companhia para subsidiar a tomada de decisões, melhorar o desempenho e a eficiência operacional.
- **Projeções trimestrais (rolling forecasts):** incluem simulações que embasam tomadas de decisão a partir de apontamentos de possíveis desvios e distorções em períodos de até cinco semestres.
- **Nova Plataforma Tecnológica:** é composta de três iniciativas – Reestruturação da Base de Informações (RBI), que trabalha na junção de bases para oferecer maior eficácia no gerenciamento de dados e na elaboração de painéis de informações gerenciais e de mitigação de riscos; programa Atacado, cujo objetivo é modernizar a venda e dar flexibilidade e agilidade

à consultoria em planos de previdência privada; e pelo UpPrev, que trata da revisão dos processos que envolvem a administração de planos de previdência e da unificação da plataforma de sistemas.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

G4-DMA: Conformidade | G4-DMA: Privacidade do cliente | G4-DMA: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas | G4-PR5

A Brasilprev monitora a forma como o desempenho, os produtos, os serviços e as práticas de gestão são percebidos pelos *stakeholders* por meio de pesquisas frequentes. Os resultados, além de apresentarem o grau de satisfação, servem de insumos para identificar oportunidades de aperfeiçoamento e conhecer melhor as necessidades e percepções de clientes, colaboradores e parceiros.

Para os clientes, desde 2012 a companhia utiliza o Ciclo de Satisfação, realizado em três etapas: pesquisa anual de satisfação (estudo quantitativo, promovido com grande número de pessoas para mapear a visão do cliente em relação aos produtos e aos serviços da Brasilprev), entrevista em profundidade (consulta a um grupo de participantes que revelaram algum grau de insatisfação na etapa anterior) e pesquisas pontuais (para aprofundamento de temas analisados como prioritários pelas pesquisas anteriores).

Para quantificar a satisfação geral ou em relação a um ponto em especial, a Brasilprev utiliza uma escala de 11 pontos (de 0 a 10), sendo: intervalo de 0 a 6 insatisfação; de 7 e 8, satisfação; e 9 e 10, encantamento. A companhia emprega a metodologia Net Promoter Score (NPS), que considera como resultado a diferença entre o número de clientes promotores (notas 9 e 10) e detratores (notas entre 0 a 6) na pergunta de recomendação.

Pesquisa anual de satisfação: realizada em 2016 e referente também ao ciclo do mesmo

A Brasilprev investe em adequadas ferramentas de gestão para garantir a eficiência operacional, a excelência no atendimento aos clientes e demais *stakeholders*, assim como a condução responsável dos negócios.

ano, a pesquisa foi elaborada em conjunto com o Instituto Innovare Pesquisa Opinião + Mercado e envolveu a consulta a aproximadamente 2.300 clientes Pessoa Física (PF) e Jurídica (PJ), em todas as regiões do Brasil, por meio telefônico. O índice de satisfação quanto aos produtos e serviços oferecidos foi de 80% para PF e 70% para PJ (ambos haviam sido de 75% em 2015).

Os principais fatores positivos continuam sendo a segurança de uma marca forte associada ao Banco do Brasil e a visão de garantia de futuro que os planos da Brasilprev oferecem. Já com base na NPS, foi questionado se os clientes recomendariam a Brasilprev. O resultado foi de 29% entre os clientes PF (queda de 4 pontos percentuais) e de 18% entre os representantes dos planos de PJ (15 pontos percentuais menos que na pesquisa do ano anterior).

Resultados do Net Promoter Score (NPS) pontos percentuais					
	2012	2013	2014	2015	2016
Pessoa Física	36	31	33	33	29
Varição Pessoa Física	4	-5	2	0	-4
Pessoa Jurídica	34	35	32	33	18
Varição Pessoa Jurídica	-1	1	-3	1	-15

- **Entrevista em profundidade:** promovida em 2017 e referente ao ciclo de 2016, foi desenvolvida com o apoio do Instituto Innovare Pesquisa Opinião + Mercado para o entendimento de pontos demonstrados por 36 clientes insatisfeitos da pesquisa anual de satisfação. Os resultados apontaram o desejo de receber mais informações sobre os planos. Nesse sentido, desde 2016 a empresa vem trabalhando com a Régua de Relacionamento, que simplificou a linguagem nas comunicações, além de criar a superintendência de Gestão de Clientes (veja mais na página Clientes).
- **Pesquisas pontuais:** no último exercício também ocorreu a terceira etapa do Ciclo de Satisfação do ano de 2015. Foram realizadas aproximadamente 350 entrevistas por telefone com o tema concessão de benefícios, visando avaliar os serviços e as percepções dos clientes em relação aos planos de previdência da Brasilprev antes, durante e após essa fase. O resulta-

do apontou evolução na satisfação com o processo de concessão e oportunidades de aprimoramento na comunicação.

- **Satisfação de gerentes do Banco do Brasil:** visa aferir a percepção sobre a qualidade do suporte às vendas e aos serviços oferecidos a esse público. Em 2016 o estudo registrou 95% de satisfação dos gerentes PF e 94% dos PJ, mesmos índices alcançados em 2015 indicando a manutenção de pontos fortes como o desempenho dos planos e rentabilidade, além do atendimento do consultor durante a contratação e no pós-venda.
- **Satisfação do RH de clientes corporativos:** a pesquisa de 2016, que foi respondida por 252 grupos de empresas e realizada com os gerentes de Recursos Humanos responsáveis pela administração dos planos da Brasilprev em suas companhias, obteve índice de 97% entre satisfeitos e encantados com o atendimento recebido pelos analistas da Brasilprev. No ano anterior, esse percentual tinha sido de 95%. Dentre os pontos fortes apontados, se destacam a linguagem clara na comunicação, a disposição em esclarecer dúvidas e o amplo conhecimento técnico da equipe de operações.
- **Satisfação com a Central de Relacionamento com Cliente:** ao término dos contatos telefônicos com a Central de Relacionamento com Cliente, o cliente tem a opção de avaliar o serviço recebido. Em 2016, a nota média de satisfação foi 9,4 – mesmo resultado de 2015.
- **Clima organizacional:** para avaliar o grau de satisfação dos colaboradores quanto ao modelo de gestão e ao ambiente de trabalho, em parceria com o acionista Principal, a Brasilprev realiza anualmente uma pesquisa de clima organizacional. De caráter voluntário, em 2016, o questionário teve a adesão de 91% do público-alvo que avaliou as seguintes categorias: liderança, comprometimento, qualidade de vida, cultura de alto desempenho, capacitação e liderança. Ao final, o índice de satisfação geral alcançou 80%, uma ligeira queda de três pontos percentuais em relação ao ano de 2015, o que ainda representa um bom resultado para a companhia. *G4-DMA: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos*

GESTÃO DE RISCOS G4-DMA: Conformidade | G4-DMA: Privacidade do cliente | G4-2 | G4-14

A manutenção e o aprimoramento do sistema de gestão de riscos são essenciais para garantir a proteção dos negócios da Brasilprev frente ao compromisso assumido junto aos clientes e também aos demais *stakeholders*. Seus processos visam preservar a liquidez, a solvência e o equilíbrio dos planos de benefícios contratados, tendo como fundamento a perenidade e o cumprimento do dever fiduciário. Para isso, a companhia busca conhecer e adotar as melhores práticas do mercado, além de seguir elevados padrões de segurança econômico-financeira e aplicar avançadas técnicas da ciência atuarial. A estratégia é aperfeiçoada constantemente com base nos novos desafios de uma sociedade em constante evolução e para melhor atender às demandas do órgão regulador.

O gerenciamento desse tema é uma atribuição da diretoria técnica de Gestão de Riscos e da Superintendência de Auditoria Interna, assim como de todos os responsáveis pelos negócios e processos. A diretoria é responsável pela disseminação da cultura de gestão de riscos entre todos os colaboradores; por assessorar a definição de diretrizes estratégicas do tema, além de zelar pela adequada identificação, mensuração, gerenciamento e reporte dos riscos corporativos que possam comprometer o alcance dos objetivos da companhia. A área tem independência de atuação, reportando-se diretamente à Presidência e ao Comitê Consultivo.

A Brasilprev também promove a gestão desse tema por meio de uma matriz em que os principais riscos do negócio estão divididos em oito categorias – mercado, liquidez, crédito, operacional, subscrição, legal, imagem e estratégico.

- **Risco de mercado:** a possibilidade de ocorrerem perdas causadas pelas oscilações de preços de ativos ou de diferenças entre indexadores e prazos de posições ativas e passivas é monitorada para que os riscos assumidos estejam de acordo com os parâmetros estabelecidos pela companhia. As estratégias de investimento de cada carteira, fundo ou portfólio são avaliadas a partir de conjuntos de métricas específicas que dimensionam, controlam e analisam as condições de mercado.
- **Risco de liquidez:** nesse risco, são adotadas medidas para prevenir possíveis perdas relacionadas à falta de recursos a fim de cumprir compromissos nas datas previstas.



A mitigação é feita por meio da avaliação do fluxo de caixa utilizando estudos que consideram vários cenários, além de analisar opções de reinvestimento para maximizar os valores disponíveis e definir pisos mínimos para recursos líquidos.

- **Risco de crédito:** abrange a possibilidade de perdas ocasionadas pelo não pagamento de obrigações financeiras por contrapartes ou de deterioração de condições de crédito (rebaixamento de *ratings*). Para minimizar esse tipo de risco, a Brasilprev só realiza investimentos em parceiros que tenham alta qualidade de *rating* de crédito, dentro de limites claros, e que passam periodicamente por avaliações econômico-financeiras.
- **Risco operacional:** está relacionado a processos inadequados ou deficientes, erros e falhas nos sistemas de Tecnologia da Informação, problemas operacionais e fraudes ou a ocorrências externas que ocasionem prejuízos às atividades ou danos a seus ativos físicos. A companhia gere esse risco ao aprimorar e manter procedimentos, processos e ferramentas qualificados, além de mapear, monitorar e avaliar cada etapa de trabalho. Todos os fatores de perda derivados de processos, sistemas, pessoas e eventos externos estão registrados em um banco de dados usado para definir novas estratégias.
- **Risco de subscrição:** trata de possíveis perdas decorrentes da aplicação de metodologias ou premissas atuariais de forma incorreta, o que inclui problemas de especificação técnica e precificação de produtos, que podem acarretar riscos de aceitação, cancelamento, longevidade, mortalidade, morbidade e desenho de produtos. A gestão é realizada em conformidade com normas de

subscrição de riscos; acompanhamento periódico para evitar desvios; desenvolvimento de produtos em linha com as demandas do mercado; manutenção de contratos de resseguro para cobertura de eventos extremos de invalidez e morte; reavaliação, no mínimo anualmente, de provisões técnicas; realização de testes de consistência e recálculos atuariais para avaliar sua adequação técnico-operacional. Adicionalmente, a companhia realiza auditoria atuarial independente, conforme resolução CNSP nº 311 da SUSEP.

- **Risco legal:** refere-se a possíveis perdas em razão da não conformidade a aspectos legais que envolvam produtos, contratos firmados e obrigações regulatórias, trabalhistas, fiscais, societárias, comerciais, cíveis e penais, entre outras. A empresa mantém equipes de profissionais especializados e práticas estruturadas para o acompanhamento de eventuais reflexos em seus produtos ou processos internos como forma de gestão desse risco.
- **Risco de imagem:** representa o risco de perdas decorrentes da deterioração da credibilidade ou da reputação por mau desempenho do dever de fidúcia, de práticas antiéticas, da divulgação de informações negativas e de falha na comunicação interna ou externa.
- **Risco estratégico:** engloba um possível comprometimento da continuidade das operações em razão de falhas de planejamento e do posicionamento mercadológico, incapacidade de aplicar as estratégias definidas, falta de credibilidade e alterações adversas na regulamentação do mercado de atuação ou do cenário macroeconômico.
- **Política Anticorrupção:** a empresa conta com uma Política Anticorrupção, que define diretrizes para prevenir o envolvimento, direto ou indireto, da companhia em casos dessa natureza. O documento inclui, entre outros aspectos, orientações sobre o recebimento e a oferta de brindes, presentes e entretenimento; regras para a concessão de patrocínios e doações; a não permissão de doações a partidos políticos; além de regras para a contratação de terceiros e colaboradores efetivos e a importância do acultramento sobre o tema. Todas as transações consideradas relevantes

– segundo mapeamento de riscos realizado pela companhia e que são de caráter estratégico – são avaliadas em relação aos riscos relacionados à corrupção. Em 2016, não houve casos confirmados de corrupção na Brasilprev. *G4-DMA: Combate à corrupção | G4-DMA: Políticas públicas | G4-S03 | G4-S05*

Como o acultramento dos colaboradores é um dos pontos focais do escopo da diretoria técnica de Gestão de Riscos, são promovidos treinamentos e comunicações constantes sobre práticas anticorrupção, prevenção à lavagem de dinheiro e a fraudes e gestão de riscos.

A cada dois anos é realizada a Semana de *Compliance* que, em 2016, chegou à sua segunda edição. Na ocasião, entre os assuntos abordados por especialistas e por um grupo de teatro, estavam a importância da segurança das informações, da ética nas relações, do combate ao assédio, entre outros. A satisfação apontada pelos 257 colaboradores que participaram das ações foi de 81,2% (número 4,8% maior quando comparado com 2014).

No período, também foi desenvolvido um curso *on-line* sobre gestão de riscos, que registrou 491 participantes, o que corresponde a 98,4% dos elegíveis a essa capacitação. O treinamento passou a ser obrigatório a todos os novos colaboradores efetivos, estagiários, aprendizes e jovens cidadãos da companhia.

Além disso, houve a disseminação de políticas e procedimentos de combate à corrupção para 100% da companhia por meio dos diversos canais internos de comunicação, além de reuniões com gestores e colaboradores. Em paralelo, foi promovido um curso *on-line*, com participação de 98,4% dos colaboradores e de 15% dos membros dos órgãos de governança.

O tema também foi abordado no Encontro de Fornecedores realizado anualmente e do qual, no período, participaram 47 empresas. Além disso, há uma cláusula sobre o combate à corrupção em todos os contratos assinados pela companhia e um questionário autodeclaratório enviado aos fornecedores com os quais a Brasilprev estabelece negócios de valor relevante, que contempla, entre outros assuntos, a preocupação com práticas dessa natureza. *G4-S04*



PREPARAR

“Contribuo mensalmente para o plano Brasilprev, pois vejo o produto como o travesseiro do meu sono e o guardião dos meus projetos.”

Wady Cury, 62 anos, é engenheiro civil e cliente da Brasilprev há 17 anos.

Estratégia

PANORAMA ECONÔMICO

Em 2016, a atividade econômica mundial registrou crescimento moderado em comparação aos últimos anos. As principais potências mantiveram o mesmo patamar de juros, indício do fraco avanço da atividade e do baixo nível de inflação.

Nos Estados Unidos, a retomada da atividade no segundo semestre permitiu que o Banco Central do País iniciasse um novo ciclo de aperto monetário, com aumento de 0,25 ponto percentual na taxa básica de juros americana. O mercado de trabalho continuou robusto, com leve recuperação do nível salarial. Durante o ano, os norte-americanos escolheram um novo presidente, Donald Trump. O candidato republicano foi eleito com a promessa de aquecer a atividade econômica por meio de políticas de incentivo no setor fiscal e de elevar o nível de protecionismo no país. A vitória causou volatilidade no mercado financeiro, atingindo principalmente as moedas dos países emergentes.

No cenário doméstico, o aumento da taxa de desemprego, a queda da renda e o adiamento de investimentos produtivos limitou a expansão do crescimento econômico. No âmbito monetário, o Banco Central brasileiro iniciou um processo de flexibilização de juros e permitiu que a taxa Selic fosse reduzida de 14,25% para 13,75% a.a. Adicionalmente, a pressão inflacionária dos últimos anos começou a ceder. O Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) acumulou alta de 6,29% até o fim de dezembro.

Em relação à política fiscal, o governo federal realizou ações para controlar as despesas primárias, visando ao equilíbrio das contas públicas no médio prazo. Outras medidas devem tramitar pelo Congresso ao longo de 2017, mantendo o compromisso de ajustar a economia para promoção de um crescimento sustentado nos próximos períodos.

Desempenho Setorial

O setor de previdência privada brasileiro manteve sua trajetória de crescimento na casa de dois dígitos durante o ano de 2016. Os ativos do mercado chegaram a R\$ 661,6 bilhões, 23,4% a mais que em 2015, segundo dados da Federação Nacional de Previdência Privada e Vida (FenaPrevi).

Em relação ao valor arrecadado de janeiro a dezembro de 2016, a indústria registrou aumento de 19,3% na comparação com o exercício passado. A modalidade Vida Gerador de Benefício Livre (VGBL) captou R\$ 104,9 bilhões no período, 22,3% de evolução, sendo a maior responsável pelo avanço total. Já o Plano Gerador de Benefício Livre (PGBL) somou R\$ 8,9 bilhões, sem variação representativa. O índice de resgates sobre a reserva PGBL e VGBL foi de 9,6%, 0,7 ponto percentual abaixo do valor de fechamento de 2015.

Análise Estratégica

A Brasilprev mantém um processo constante de aprimoramento de processos, controles e modelo de gestão, sempre levando em conta sua Missão, sua Visão e seus Valores. A companhia conta com uma área de Gestão Estratégica para orientar e engajar todos os colaboradores na busca pela excelência, dispondo das mais atualizadas metodologias de planejamento, seleção e monitoramento de projetos, e aplicando as melhores práticas e ferramentas de gestão do plano estratégico, como por exemplo, o Balanced Scorecard (BSC).

Em 2016, a empresa definiu quatro prioridades, a fim de guiar o desenvolvimento de todo o plano estratégico: (i) colocar o cliente no centro das decisões, oferecendo orientações precisas e assessoria permanente; (ii) garantir o protagonismo no mercado e liderar as discussões para evolução do setor; (iii) desenvolver as capacidades para inovação; e, por fim, (iv) melhorar continuamente os processos a fim de obter eficiência operacional.

Para aprimorar o relacionamento com os clientes, foi estabelecida a Régua de Relacionamento, que prevê interações estruturadas ao longo do ciclo previdenciário na Brasilprev além da extensão da consultoria – que já ocorre no processo de venda –, para o período de pós-venda até a preparação para a obtenção do benefício. Foi criada também a superintendência de Gestão de Clientes, reunindo em um mesmo núcleo Inteligência e Gestão de Clientes e a Central de Relacionamento com Cliente.

Ciente de seu papel como protagonista no mercado de previdência privada, a companhia incrementou durante o ano a sua participação

nos principais fóruns de discussão do mercado, assumindo uma conduta relevante no aprimoramento do setor, em especial nas tratativas e regulamentação da Resolução nº 4.444 do Conselho Monetário Nacional (CMN).

Outro fator importante e que ganhou relevância estratégica para a companhia foi a incorporação da inovação como objetivo estratégico. Para promover a disseminação de metodologias atualizadas e apoiar no processo de fortalecimento dessa cultura, diversas atividades passaram a ser coordenadas pela gerência de Estratégia, Inovação e Projetos Corporativos. Entre as ações realizadas em 2016 destacam-se o encontro Gestão 100% Especial, que reuniu todos os gestores para discutir e definir o conceito de inovação na Brasilprev; a criação de um grupo de trabalho para disseminar a ideia e aculturar os colaboradores; adoção de novas ferramentas e metodologias, como o *Design Thinking*; e contratação de uma consultoria para identificar soluções inovadoras de maneira ágil e assertiva.

A eficiência operacional é o quarto foco da companhia e tem como destaque o projeto UpPrev, que compõe a Nova Plataforma Tecnológica, e está revisando os processos que envolvem a administração de planos de previdência e a unificação da plataforma de sistema. Em 2016, ocorreu a migração do Khronos, disponibilizando mais serviços aos clientes e canais. Além disso, a área de Tecnologia fez uma mudança significativa na estratégia com o desenvolvimento de uma base de funcionalidades preparada para atender especificamente o negócio de previdência privada.

Durante o ano, foi concluído o trabalho de correlacionar os indicadores estratégicos, de processos e de riscos. Em paralelo, houve aperfeiçoamento de processos com vistas a melhorar a eficiência operacional e aplicar a nova me-

A empresa definiu quatro prioridades em seu plano estratégico: o cliente no centro das decisões, o protagonismo no mercado, a capacidade para inovar e a busca pela eficiência operacional.

metodologia para quantificação de ganhos. Esse trabalho será expandido em 2017, com vistas à adoção de 26 melhorias e ganhos concretos de eficiência. Além disso, a metodologia de aprovação e priorização de projetos, revisada em 2015, foi plenamente adotada, agilizando a tomada de decisão e tornando-a mais assertiva a partir da análise de indicadores e de uma ferramenta capaz de estimar custos.

Essas iniciativas estratégicas, aliadas à participação ativa da companhia nas discussões do setor e uma atuação que tem por base a sustentabilidade e a solidez, permitiram que a Brasilprev mantivesse a posição de protagonista no mercado brasileiro de previdência privada em 2016, alcançando resultados acima da média, apesar do cenário econômico desafiador.

PERSPECTIVAS

Um fator que pode impulsionar o mercado de previdência privada no País são as discussões sobre a reforma da previdência social, que chama a atenção da sociedade para a importância de guardar dinheiro para a aposentadoria. Unem-se a isso os movimentos demográficos, como o envelhecimento da população, a queda da natalidade e o aumento da longevidade – atualmente, quem completa 60 anos, possivelmente chegará aos 85 ou 90.

Um dos desafios do setor será responder a essa necessidade de poupança com propostas e alternativas para os diversos perfis de público. As possibilidades de crescimento revelam-se em dados como a pesquisa realizada pela FenaPrevi em 2016, que mostrou que apenas 1/3 dos brasileiros adota alguma medida para se precaver financeiramente. Outro estudo realizado pelo Banco Mundial no mesmo ano constatou que, de

cada 100 brasileiros, somente quatro destinam recursos para a aposentadoria, o índice mais baixo das Américas e um dos piores do mundo.

Para o aprimoramento dos produtos, o setor aguarda a regulamentação final para atuar com as novidades da Resolução CMN nº 4.444, que permitirá que os gestores de fundos tenham um poder maior de diversificação, atenuando riscos e maximizando o retorno.

PRODUTOS E SERVIÇOS

G4-DMA: Comunicações de marketing | G4-DMA: Rotulagem de produtos e serviços | G4-4 | G4-PR3

A Brasilprev cria produtos e serviços a partir de cinco atributos: competitivos; desejados pelos clientes; em conformidade com a legislação; de acordo com a estratégia da empresa; e lucrativos. Alinhada a esse contexto, a companhia foi pioneira ao conferir maior abrangência ao conceito de previdência, em 2004, quando revisou sua missão e posicionou os planos como uma ferramenta para viabilizar projetos de vida de longo prazo, não os restringindo apenas à aposentadoria.

E, para acompanhar a evolução da empresa, em 2016, a superintendência de Produtos revisou o escopo de atuação de suas duas gerências. A primeira passou a cuidar da gestão do portfólio, modelagem e criação de novos produtos, enquanto a outra se dedica ao monitoramento da aderência a normas e leis vigentes, bem como aos diversos processos corporativos. Com essa segregação de funções, a área ganha mais foco e assertividade.

Os movimentos de aperfeiçoamento da superintendência têm importância redobrada por conta do amplo portfólio da companhia, que oferece soluções diferenciadas e direcionadas a públicos diversos – Pessoa Física (PF) e Pessoa Jurídica (PJ) –, com planos para a realização de



diferentes objetivos, como a aposentadoria, a educação dos filhos, a compra da casa própria, a experiência de uma grande viagem e até investimentos no próprio negócio.

Os produtos são vendidos nas agências do Banco do Brasil e também por meio de corretores autônomos cadastrados, que atuam com planos divididos em duas modalidades – Plano Gerador de Benefício Livre (PGBL) e Vida Gerador de Benefício Livre (VGBL). Há ainda duas tabelas de tributação: Progressiva Compensável e Regressiva Definitiva. Os recursos são aplicados em fundos de investimentos com opções de estratégias de renda fixa, balanceadas com renda variável, ou até com o sofisticado conceito Ciclo de Vida. Para que uma parcela maior da população possa ter acesso aos planos de previdência privada, a contribuição mensal mínima é de R\$ 25,00 em alguns produtos, a menor do mercado. Ao adquirir um plano Brasilprev, o cliente recebe uma proposta com informações importantes, como as taxas cobradas e a carência inicial para resgates e portabilidades e, após 30 dias, é enviado o certificado do produto.

Um dos principais diferenciais da companhia é a venda consultiva, que busca apoiar o cliente na contratação do produto mais adequado ao seu perfil e às suas necessidades. Para isso, os gerentes do Banco do Brasil, maior força de vendas da companhia, utilizam ferramentas como a árvore de decisão, que é um conjunto de perguntas elaborado para direcionar essa análise e, assim, oferecer o plano mais adequado a cada pessoa. Além disso, esses profissionais contam com o suporte de consultores especializados e materiais de vendas, além de acompanhamentos como apresentações comerciais, técnicas

e manuais de planos coletivos, preparados de acordo com cada segmento de clientes.

Também são realizados treinamentos que auxiliam os gerentes do BB. Nos 12 meses de 2016 foram 231 encontros presenciais, que envolveram 2.782 participantes, além de 97 cursos remotos com participação de 3.888 profissionais. A Brasilprev conta ainda com uma área interna que apoia a rede por meio de consultas por telefone e videoconferência. Essas ações somam-se a toda uma gama de serviços disponíveis em vários canais para viabilizar o compromisso da empresa em agregar valor em todo o ciclo de relacionamento com os clientes.

A distribuição do portfólio dos planos contratados está alinhada ao contexto de promoção do desenvolvimento social e econômico do País e do mercado de previdência privada aberta. No Sudeste, maior polo econômico nacional e que possui grande concentração de empresas, a companhia mantém expressiva representatividade. Além disso, alguns movimentos socioeconômicos e demográficos, como o aumento da bancarização, o envelhecimento da população, a queda na natalidade e o aumento da longevidade, têm impulsionado positivamente a conscientização financeira dos brasileiros, o que promove crescente incremento na arrecadação e na base de clientes da companhia por todo o País. As mulheres também vêm aumentando sua participação entre os clientes da Brasilprev, bem como o valor mensal de suas contribuições. Ao fim de 2016, de todos os planos PGBL e VGBL, elas eram participantes de 49%. Já o tíquete do público feminino era de R\$ 385 reais, aumento de 10% em relação a dezembro de 2015. *G4-FS6*

Divisão de cada modalidade do portfólio, de acordo com a quantidade de planos, por região *G4-FS6*

Região	PGBL (%)	VGBL (%)	Tradicional (%)	Representatividade da região no Brasil (%)
Centro-Oeste	28	67	5	9
Nordeste	30	65	5	16
Norte	32	64	4	4
Sudeste	27	66	7	53
Sul	27	68	6	18
Total	28	66	6	100

Produtos

- **Individual:** os clientes podem escolher entre as modalidades PGBL e VGBL nos planos Brasilprev, destinados para pessoas entre 14 e 69 anos, com valor mínimo de aporte mensal de R\$ 60,00 (VGBL) e de R\$ 100,00 (PGBL). A segunda opção é o Brasilprev Personalizado, com aporte mínimo de R\$ 200,00 e que pode ser contratado por clientes entre 14 e 99 anos. Há outras duas alternativas para clientes do Banco do Brasil, de acordo com o nível de relacionamento: Brasilprev Estilo ou Brasilprev Private.
- **Brasilprev Júnior (segmento menor):** lançado em 1997, o plano marcou uma inovação no mercado de previdência ao abrir esse segmento. O primeiro produto destinado a crianças e adolescentes foi criado para que os clientes utilizem os recursos ainda jovens, especialmente na educação, o que faz desses planos uma ferramenta eficaz para apoiar as famílias na formação de reserva para custear projetos de filhos, sobrinhos e netos. Além disso, democratiza o acesso à previdência privada, pois tem o menor valor de contribuição do mercado: R\$ 25,00.
- **Micro e pequenas empresas e convênios:** em outubro de 2016, o produto da Brasilprev destinado a micro e pequenas empresas completou três anos de comercialização com grande número de adesões. Isso porque oferece vários benefícios, com destaque para a vantagem progressiva, que possibilita a cobrança de taxas menores à medida que as reservas aumentam, tanto individual como coletivamente. Além disso, permite o faturamento individualizado, desonerando a área de Recursos Humanos das empresas.
- **Empresarial:** em 2016, os novos modelos de planos de previdência para o segmento Atacado completaram um ano. Com desempenho dentro das expectativas, esses produtos continuam sendo aprimorados para que as empresas tenham cada vez mais um atendimento de excelência. Os planos foram desenvolvidos a partir de modelos preestabelecidos, baseados em variáveis de alta complexidade e que se adaptam às necessidades das empresas e às demandas do mercado. Para isso, há a plataforma comercial, que disponibiliza uma ferramenta de venda *on-line* em que os consultores da Brasilprev podem ofertar a melhor solução em previdência, com menor uso de papel. A plataforma ganha novas funcionalidades a cada ano, visando promover autonomia e mobilidade aos consultores, com menos burocracia e mais agilidade no momento da contratação.

Serviços

Os serviços oferecidos pela Brasilprev, que incluem Central de Relacionamento com Cliente, Ouvidoria, consultoria para pessoas física e jurídica e canais digitais da companhia e do Banco do Brasil – dos quais se destacam o *site*, o *mobile* e os terminais de autoatendimento (leia mais no capítulo Clientes) – são aprimorados para melhorar a interação com os clientes.

Em 2016, vários esforços foram realizados nesse sentido, e a companhia formalizou como uma de suas prioridades estratégicas o cliente no centro das decisões. Também definiu a Régua de Relacionamento, que prevê interações estruturadas ao longo do ciclo previdenciário na Brasilprev estendendo a consultoria para todos os momentos de contato com os clientes. Essa ação já está influenciando diretamente todos os serviços oferecidos pela Brasilprev.

Unido a isso, a empresa criou o ABC da Previdência para conscientizar a população sobre a importância de acumular recursos no longo prazo. Esse conceito fundamenta iniciativas de educação financeira e previdenciária que podem ser acessadas por meio de vários canais da empresa (veja mais informações nos capítulos Clientes e Sociedade).

DIFERENCIAIS COMPETITIVOS E ATIVOS INTANGÍVEIS

Ao longo de toda a sua trajetória, a Brasilprev desenvolveu, aperfeiçoou e manteve ativos intangíveis que permitem desempenhos diferenciados no mercado e aumentam continuamente a sua competitividade. Dentre esses atributos essenciais para o crescimento sustentável, os mais relevantes são:

- **Marca forte:** a reputação e a solidez dos dois acionistas, aliadas a uma trajetória marcada por conquistas e uma gestão consistente, são a base da forte marca da companhia.
- **Especialização:** a dedicação exclusiva à previdência destaca a Brasilprev entre seus

Ao longo de toda a sua trajetória, a Brasilprev desenvolveu, aperfeiçoou e manteve ativos intangíveis que permitem desempenhos diferenciados no mercado e aumentam continuamente a sua competitividade.

concorrentes ao permitir maior competitividade nos lançamentos e o foco na gestão de investimentos de longo prazo.

- **Posicionamento:** a Brasilprev atua de maneira diferenciada no mercado, difundindo o conceito de acumulação de recursos no longo prazo como forma de concretizar diferentes projetos de vida e aumentar a conscientização financeira e previdenciária da sociedade.
- **Perfil inovador:** a inovação faz parte da identidade corporativa da Brasilprev, que acompanha as tendências de mercado e promove pesquisas e estudos para definir as características de novos produtos e serviços inéditos. Essa característica ganhou ainda mais força com os movimentos de aculturação iniciados em 2016 e que estarão em foco também em 2017.
- **Acessibilidade e capilaridade:** a Brasilprev ajuda a democratizar a previdência ao oferecer soluções financeiras acessíveis a diferentes perfis de público. Também conta com a capilaridade de seu principal canal de distribuição, o Banco do Brasil, que possui mais de 5,4 mil agências – além dos postos de atendimento próprios, de correspondentes e compartilhados – e está presente em 99,7% dos municípios brasileiros. *G4-DMA: Comunidades locais | G4-FS13 | G4-FS14*
- **Conhecimento dos clientes:** a estratégia de clientes e o foco em sustentabilidade nos negócios da Brasilprev implicam agregar valor durante todo o ciclo de relacionamento. Para a efetividade desse propósito, a empresa mantém um banco de dados atualizado com informações cadastrais e transacionais dos clientes, que serve como fonte de conhecimento para traçar perfis detalhados de cada segmento. Dessa forma, é possível atender os clientes de forma mais assertiva e desenvolver produtos e serviços alinhados às necessidades.
- **Profissionais especializados:** conta com uma equipe de 134 consultores especializados – sete a mais do que em 2015 – certificados pela Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima) nos programas Certificação Profissional Anbima (CPA 10 e CPA 20), dirigidos aos

profissionais que se dedicam a atividades de comercialização e distribuição de produtos de investimento. Em 2016, mais três consultores conquistaram a Certified Financial Planner (CFP), uma das principais certificações internacionais do mercado financeiro, totalizando seis profissionais com CFPs.

- **Consultoria:** a busca pela satisfação dos clientes tem início na venda consultiva, realizada por profissionais especializados e treinados para orientar e informar o plano mais adequado ao perfil e às expectativas de cada contratante. Em 2016, a empresa criou a Régua de Relacionamento, estendendo a consultoria ao longo do ciclo de relacionamento com o cliente e que prevê interação ainda mais próxima em todo o período pós-venda.
- **Elevados índices de satisfação:** a Brasilprev mantém ao longo de sua trajetória bons resultados em pesquisas, que servem como meio de avaliar as experiências dos *stakeholders* com a companhia. São realizadas consultas para aferir a satisfação de clientes, de gerentes do Banco do Brasil, de administradores de planos empresariais, de clima organizacional e da qualidade dos serviços da Central de Relacionamento com Cliente (leia mais no capítulo Pesquisas de Satisfação).
- **Certificações:** a conquista e a manutenção de reconhecidas certificações internacionais atestam a excelência das práticas de gestão da Brasilprev. São exemplos a ISO 9001:2008 da Ouvidoria e da área Financeira, e a ISO 9001:2015 da Central de Relacionamento com Cliente – que recebeu novamente o Selo de Ética do Código de Ética do Programa Brasileiro de Alta Regulamentação (Probare) e o Selo de Maturidade de Gestão (leia mais no capítulo Prêmios e Reconhecimentos).
- **Gestão Legal e Regulatória:** a empresa assume seu protagonismo no mercado de previdência privada brasileiro atuando internamente com a criação de mecanismos e processos para antecipar-se e cumprir as normas do setor; e externamente, agindo de forma estruturada com os órgãos reguladores e as instituições do setor para aprimoramento contínuo do mercado.



Wady Cury, 62 anos, é engenheiro civil e cliente da Brasilprev há 17 anos.

Análise Econômico-Financeira

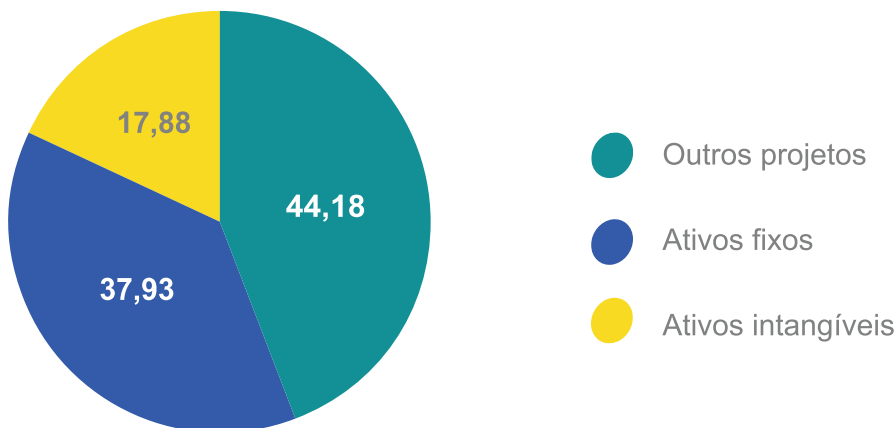
G4-DMA: Desempenho econômico

INVESTIMENTOS

A Brasilprev investe constantemente em ativos fixos (infraestrutura necessária para a operação) e intangíveis (*softwares*), além de importantes projetos visando realizar aprimoramentos criteriosos e constantes para a evolução da qualidade de suas práticas e de seus processos de gestão. Assim, em 2016, o valor investido somou R\$ 23,4 milhões, distribuídos entre as seguintes iniciativas:

- 93% investidos em projetos de inovação e vantagem competitiva, com o propósito de obter diferenciação em produtos e serviços, ampliando a capacidade de gerar negócios e fidelizar clientes.
- 5% direcionados para o aperfeiçoamento de ferramentas e instrumentos de gestão de riscos operacionais e conformidades, incluindo controle de riscos de perdas financeiras decorrentes de falhas em procedimentos, não conformidades e fraudes.
- 2% destinado à área legal, para promover adaptações às mudanças de legislação e às adequações de novos produtos e/ou serviços, além da adoção de controles internos e padrões contábeis.

Investimento por tipo (%)



GESTÃO DE ATIVOS

A atuação dos especialistas financeiros da Brasilprev é pautada por uma filosofia de investimentos de longo prazo, com o acompanhamento diário do comportamento dos fundos do portfólio e da evolução das carteiras para que a alocação dos recursos alcance a melhor relação risco x retorno. Em paralelo, a companhia tem uma estratégia calcada na diversificação de classes e tipos de ativos, o que exige das equipes uma observação minuciosa do desempenho do mercado, sempre alinhada às regras do órgão regulador do setor. Além disso, a empresa não toma decisões ancoradas em oscilações pontuais, mas sim buscando um horizonte de longo prazo, sendo que as questões ambientais (como por exemplo, o risco climático), sociais (as relações com os *stakeholders*) e de governança (estruturas de gestão) – na sigla ASG - também são consideradas nesse processo. [G4-EC2](#)

Em 2016 a Brasilprev deu um importante passo na gestão sustentável dos investimentos com a adesão aos Princípios para o Investimento Responsável (Principles for Responsible Investment – PRI), que reúne investidores globais em parceria com a Iniciativa Financeira para o Meio Ambiente (Unep FI) e o Pacto Global das Nações Unidas, ambos liderados pela ONU, para fomentar a inclusão de aspectos ASG na tomada de decisão de investimentos. No mesmo ano, assinou a Declaração sobre Títulos Verdes – Brasil, iniciativa da Climate Bonds Initiative (CBI) e SITAWI Finanças do Bem, que apoia a emissão de *green bonds* (títulos verdes, em português) como forma de promover uma economia de baixo carbono por meio da implantação ou refinanciamento de projetos que beneficiem o meio ambiente. [G4-EC2](#)

Prêmio de Limite de Crédito

Desde 2015, a Brasilprev adota o Prêmio de Limite de Crédito (PLC), um modelo que visa conceder limite de crédito adicional às empresas, de natureza financeira e não financeira, que se preocupam com a adoção de práticas de sustentabilidade em seu negócio. Por meio de uma análise comparativa e integrada, o PLC reconhece com limites adicionais, as organizações que compõem a carteira de crédito da Brasilprev e figuram no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE). A metodologia – que tem como base o ISE e é aplicada até o momento somente à carteira de crédito – é avaliada e deliberada pelo Comitê Financeiro, responsável também pelas demais decisões de investimentos.

Em dezembro de 2016, as contrapartes (empresas e bancos), que integravam a carteira de crédito privado da companhia e estavam aptas a receber o benefício do PLC, representavam 16% dos CNPJs desse conjunto, com valores que somavam 55% do total desse grupo. [G4-DMA: Portfólio de produtos](#) | [G4-FS10](#) | [G4-FS11](#)

Governança na Gestão de Ativos [G4-EC8](#)

Tendo em vista a sua responsabilidade como investidora institucional, a Brasilprev mantém um sistema robusto e uma estrutura sólida para orientar a sua gestão de investimentos e de riscos. O objetivo é ofertar aos clientes a melhor rentabilidade no horizonte de longo prazo. Assim, a empresa adota um processo controlado de governança norteado pela ética, prudência e transparência. Ao Conselho de Administração cabe a aprovação das políticas e diretrizes gerais para a gestão, que são colocadas em prática pelo Comitê Financeiro



e pelos gestores da companhia, os quais orientam a BB Gestão de Recursos – Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.

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

Para a gestão de riscos dos produtos com garantia mínima de remuneração, a Brasilprev adota, há mais de 15 anos, o processo Asset and Liability Management (ALM – Gestão de Ativos e Passivos). Com isso, assegura a gestão integrada de ativos e passivos e a melhor alocação possível de recursos de acordo com os prazos e riscos dos investimentos.

A diversificação de ativos é elemento primário de controle de riscos e mitigação realizada pela companhia. A empresa segue ainda como padrão de seleção de oportunidades de investimentos o conceito internacional de Prudent Person Standard, ou seja, fazer escolhas em nome de

clientes como se fossem para si, visando sempre ganhos que considerem tanto a segurança do capital investido quanto o possível resultado advindo dele. A Brasilprev também segue o princípio de observar o aspecto regulatório quanto à oportunidade, aos impactos associados ao risco, às implicações financeiras e às medidas de mitigação, à gestão do risco propriamente dita e aos custos para o gerenciamento.

BB DTVM

A BB Gestão de Recursos – Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. (BB DTVM) é a responsável pela gestão dos ativos da Brasilprev e possui *expertise* na administração e gestão de ativos que contemplam todas as categorias de fundos de investimento, com produtos distribuídos pelos diversos segmentos de investidores. A empresa é líder da indústria nacional de fundos de investimentos e carteiras geridas, segundo o *ranking* da Anbima.

A BB DTVM possui profissionais de alto nível de qualificação e comprometimento e segue princípios éticos e legais em conformidade com a legislação vigente e com o Código de Ética do conglomerado Banco do Brasil. A gestão dos recursos segue as diretrizes que constam na Política de Investimentos da Brasilprev e nos mandatos de gestão firmados entre as partes. Além disso, é signatária dos Princípios para o Investimento Responsável.

A empresa encerrou 2016 com valor superior a R\$ 730 bilhões de recursos administrados e detém, desde 2006, o Manager Quality 1, o MQ1, nota máxima do *rating* de excelência de gestor de investimento da agência de classificação de riscos Moody's América Latina. Desde 2012, tem também a Certificação Internacional ISO 9001:2008 - Qualidade Total, um dos mais renomados títulos em qualidade de serviços e processos de análise de risco de crédito.

Famílias de fundos

A Brasilprev mantém sete famílias de fundos de investimento com composições distintas. A empresa não realiza investimentos diretos em infraestrutura, somente indiretamente, aplicando recursos em títulos de dívida privada e em ações de companhias listadas em Bolsa que participam desse setor.

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

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

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

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

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

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

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

Rentabilidade líquida dos fundos em 2016 (base: 31/12/2016)

Nome do Fundo	Taxa de Administração (% a.a)	12 meses (%)	24 meses (%)	36 meses (%)	48 meses (%)	60 meses (%)
FIX	3,40	10,95	21,32	30,26	33,38	43,11
FIX II	1,50	13,07	25,99	37,88	43,90	57,33
FIX III	3,00	11,39	22,29	31,83	35,53	45,99
FIX IV	2,50	11,94	23,50	33,81	38,25	49,66
FIX V	2,00	12,51	24,74	35,83	41,05	53,46
FIX VI	1,25	13,35	26,61	38,91	45,32	59,29
FIX VII	0,80	13,86	27,75	40,79	47,97	62,92
FIX VIII	0,70	13,97	28,00	41,21	48,53	
FIX IX	2,80	11,55	22,59	32,17		
FIX X	1,80	12,73	25,23	36,62		
FIX A	0,95	13,67	27,33	40,09	46,98	61,56
FIX C	1,00	13,63	27,24	39,95	46,79	61,30
Prev FIX	3,00	11,73	22,30	31,75	32,70	39,57
Clássico	1,00	12,66	26,50	39,02		
Clássico II	1,80	11,77	24,50	35,72		
Premium	1,25	17,65	28,42	41,84		
Ciclo de Vida 2020	2,00	17,09	24,22	35,95	21,17	45,22
Ciclo de Vida 2020 II	3,40	15,47	20,80	30,36	14,56	35,38
Ciclo de Vida 2020 III	3,00	15,90	21,69	31,70		
Ciclo de Vida 2020 IV	2,50	16,46	22,85	33,61		
Ciclo de Vida 2020 E	1,25	17,95	26,05	38,98	24,78	50,65
Ciclo de Vida 2030	2,00	25,80	23,91	31,21	11,18	32,60
Ciclo de Vida 2030 II	3,40	24,04	20,46	25,75	5,04	23,51
Ciclo de Vida 2030 III	3,00	24,31	20,87	26,72		
Ciclo de Vida 2030 IV	2,50	24,84	21,95	28,51		
Ciclo de Vida 2030 E	1,25	26,72	25,72	34,11	14,47	37,53
Ciclo de Vida 2040	2,00	29,78	24,18	29,76	9,20	29,31
Ciclo de Vida 2040 II	3,40	27,97	20,72	24,36	3,18	20,46
Ciclo de Vida 2040 III	3,00	28,21	21,50	25,70		
Ciclo de Vida 2040 IV	2,50	28,95	22,81	27,69		
Ciclo de Vida 2040 E	1,25	30,73	25,98	32,60	12,41	34,10
Composto 20	3,50	14,72	20,05	26,58	25,03	33,63
Composto 20 II	1,50	17,04	24,94	34,43	35,50	47,76
Composto 20 III	3,00	15,28	21,22	28,43	27,48	36,93
Composto 20 IV	2,50	15,84	22,38	30,29	29,96	40,27
Composto 20 V	2,00	16,46	23,72	32,45	32,83	44,13
Composto 49	3,00	19,88	19,68	23,78	18,50	26,43
Composto 49 II	2,00	21,07	22,08	27,54	23,34	32,92
Composto 49 III	1,50	21,42	22,65	28,48		
Composto 49 D	2,00	16,76	18,12	20,89	17,98	28,44
Composto 49 D II	1,50	17,30	19,20	22,56		
Composto 49 D E	1,25	17,62	19,87	23,60	21,52	33,28
Multimercado Especial	1,25	26,01	25,12	36,08	16,48	41,92

RESULTADOS

Em 2016, a Brasilprev manteve o bom desempenho registrado nos últimos anos, permanecendo na liderança em ativos PGBL e VGBL, captação líquida e arrecadação total.

Captação líquida

Líder em captação líquida desde 2008, a companhia atingiu, em 2016, 50,5% de *market share* nesse indicador, que mostra a diferença entre resgates e investimentos feitos pelos clientes. O valor somou R\$ 28,5 bilhões, um crescimento de 25,6% em relação a 2015 e mais de quatro pontos percentuais acima do mercado, que aumentou 21,2%. (Fonte: Quantum Axis)

Ativos sob gestão

Os ativos totais sob gestão ao fim de 2016 eram de R\$ 199,1 bilhões, aumento de 33,0% em relação a 2015 e acima da média do mercado, que cresceu 23,4%. O *market share* atingiu 30,1%. Em ativos PGBL e VGBL, o valor foi de R\$ 187,3 bilhões, soma que totaliza uma participação de mercado de 30,9% e representa um crescimento de 34,9% em relação a 2015. Nesse mesmo período, o setor evoluiu 25,2%. (Fontes: FenaPrevi e Brasilprev)

Arrecadação

A companhia manteve a liderança em arrecadação total, com 40,5% de *market share*, R\$ 47,6 bilhões captados e um crescimento anual de 33,2%, 13,9 p.p. acima do mercado, que teve um incremento de 19,3%. Nos produtos PGBL e VGBL, o aumento foi de 28,6%, somando R\$ 47,1 bilhões, valor 28,6% superior ao de 2015. Nesse indicador, a média de crescimento da indústria foi de 20,1%. (Fontes: FenaPrevi e Brasilprev)

Arrecadação por segmento

A arrecadação da companhia no segmento individual foi de R\$ 38,1 bilhões, o que equivale a 37,9% de participação do mercado e a um

crescimento de 14,8% em relação a 2015 – sendo que o setor evoluiu 15,5%. No segmento menor, o valor chegou a R\$ 1,2 bilhão, 6,1% superior a 2015, com 56,0% de *market share*. Nesses produtos, o mercado registrou aumento de 5,4%. No empresarial, a Brasilprev somou R\$ 8,4 bilhões, valor 17,7% acima do registrado em 2015 e superior ao da indústria, que chegou a 9,1%; a Brasilprev fechou o ano com 55,6% de fatia do setor. (Fontes: FenaPrevi e Brasilprev)

Portabilidade

Em relação à portabilidade, que é o mecanismo que permite ao cliente transferir a reserva para outro gestor de previdência complementar, a companhia recebeu R\$ 1,4 bilhão e transferiu R\$ 2,2 bilhões, resultando em uma portabilidade líquida negativa de R\$ 864 milhões. (Fonte: FenaPrevi)

Reservas técnicas

O saldo das reservas técnicas evoluiu 33,2% em relação ao ano de 2015, somando R\$ 197,5 bilhões. A média do setor foi de 23,8%. (Fontes: FenaPrevi e Brasilprev)

Distribuição do Valor Adicionado (DVA)

G4-EC1

Em 2016, o valor adicionado totalizou mais de R\$ 23,1 bilhões, 43,7% superior ao registrado no ano anterior. A distribuição do valor adicionado, que visa demonstrar de que forma a riqueza gerada pela Brasilprev foi repartida, foi a seguinte: 91,4% para clientes, 3,8% para o governo (tributos), 2,7% aos acionistas, 1,6% em lucros retidos e 0,5% aos colaboradores.

As políticas internas de reinvestimento dos lucros e de distribuição de dividendos estão definidas em estatuto e são deliberadas em Assembleia Geral, sendo concedido aos acionistas dividendo mínimo obrigatório não inferior a 25% do lucro líquido do exercício.

Distribuição do valor adicionado (R\$ milhões) G4-EC1					
	2012	2013	2014	2015	2016
Clientes	5.263,7	2.473,8	8.298,4	13.845,8	21.141,5
Governo	397,9	476,6	762,9	963,1	867,5
Colaboradores	72,6	82,6	91,1	105,0	119,4
Acionistas (dividendos)	239,4	404,2	426,2	770,3	628,9
Lucro retido	244,6	178,3	561,1	385,2	380,1
Total	6.218,2	3.615,5	10.139,7	16.069,4	23.137,40

REALIZAR

“Guardar dinheiro é a base para uma vida confortável, assim consigo fazer as minhas coisas, principalmente passear e viajar muito com as minhas amigas”

Maria Inês Godoy, 79 anos, já usufruiu do seu plano Brasilprev e permanece cliente da companhia.



Gestão Socioambiental e de *Stakeholders*

A visão corporativa – de “ser líder e referência em previdência complementar no Brasil, admirada pela contribuição ao desenvolvimento sustentável das pessoas e do País” – e a busca por uma gestão responsável – definida como uma das prioridades de sustentabilidade da companhia –, embasam o relacionamento da Brasilprev com seus *stakeholders* e suas práticas voltadas à preservação do meio ambiente. Essa atuação está formalizada na Carta de Diretrizes e na Política de Sustentabilidade (que podem ser acessadas aqui). Entre os princípios que norteiam esse posicionamento estão:

- Atuar para gerar valor a todos os seus públicos de relacionamento;
- Buscar continuamente incorporar em suas atividades diárias e em seus processos práticas que promovam o desenvolvimento sustentável;
- Promover o diálogo ético e transparente em todas as relações;
- Conscientizar e engajar seus colaboradores e parceiros de negócios com relação ao papel da sustentabilidade para a perenidade da empresa;
- Valorizar oportunidades de negócio que possam contribuir para o desenvolvimento sustentável;

- Promover a gestão responsável da carteira de investimentos, tendo em vista o dever fiduciário e os compromissos assumidos com os stakeholders, além do papel de investidor institucional da companhia;
- Integrar iniciativas públicas voltadas ao tema sustentabilidade, assumindo compromissos com questões relevantes ao negócio da companhia;
- Cooperar com outras organizações em iniciativas que visem encontrar soluções para desafios comuns que contribuam para o desenvolvimento sustentável das pessoas e do País;
- Divulgar publicamente as Diretrizes de Sustentabilidade adotadas pela organização, bem como comunicar periodicamente a evolução de práticas da empresa que contribuam para o alcance de sua visão.

ACORDOS VOLUNTÁRIOS G4-15

A companhia integra e subscreve acordos voluntários com instituições e organizações com as quais compartilha princípios e valores. São eles:

- **Pacto Global:** desde 2008, a Brasilprev assina essa iniciativa da ONU e reforça o compromisso com o desenvolvimento de práticas pautadas pelo respeito aos direitos humanos, às relações de trabalho, à preservação do meio ambiente e ao combate à corrupção. *G4-DMA: Combate à corrupção*
- **Carbon Disclosure Program (CDP):** iniciativa internacional sem fins lucrativos, que conta com o respaldo de investidores institucionais (como a Brasilprev) para que empresas mensurem, divulguem e compartilhem informações sobre suas práticas relacionadas às mudanças climáticas, à água e às florestas.
- **Princípios para o Investimento Responsável (PRI, sigla em inglês):** reúne investidores – em parceria com a Iniciativa Financeira para o Meio Ambiente (UNEP FI) e o Pacto Global, am-

bos liderados pela ONU – e atua para fomentar a inclusão dos temas ambientais, sociais e de governança corporativa (ASG) em suas decisões de investimento e propriedade de ativos. A Brasilprev tornou-se signatária em 2016.

- **Declaração sobre Títulos Verdes:** documento assinado por investidores que apoiam a adoção dos títulos verdes como uma nova opção de investimento para gerar impactos positivos para o meio ambiente, mitigar as mudanças climáticas e promover a economia de baixo carbono.
- **Fundação Abrinq:** desde 2009, a companhia detém o direito de uso do selo do Programa Empresa Amiga da Criança, concedido pela Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança e do Adolescente, em função das iniciativas desenvolvidas para beneficiar esse público.

A Brasilprev também é associada ao Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social e segue as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI).

A Brasilprev realiza engajamentos frequentes com seus diversos *stakeholders* por meio de abordagens predefinidas. As ações visam gerar valor mútuo e estão alinhadas à filosofia Vida Ativa, que prevê a atenção a quatro dimensões para a realização de projetos de vida: educação financeira, qualidade de vida, atitude empreendedora e responsabilidade social.

A companhia acredita também que a conscientização sobre a importância da acumulação de recursos para o longo prazo – principalmente em virtude das discussões da Reforma da Previdência Social –, é essencial para que os brasileiros mantenham o padrão de vida no futuro e consigam realizar projetos de vida, independentemente de gênero, classe social e geração. Por esse motivo, a Brasilprev aprimorou sua atuação em relação à formação da cultura previdenciária na sociedade, compromisso estabelecido na Política de Sustentabilidade e por meio da criação do ABC da Previdência. O objetivo desse novo conceito é reunir o conjunto de ações que abordam a educação financeira e previdenciária sob uma identidade única e fortalecer o posicionamento da Brasilprev nos diversos canais de relacionamento. A nova forma de atuação foi estruturada com base em três pilares educacionais – informar, formar e aculturar – e as iniciativas passarão a ser elaboradas de acordo com o ciclo previdenciário, ou seja, acumulação, proteção e desacumulação, além de também considerarem as necessidades de cada público-alvo (clientes, colaboradores, sociedade, etc.). Conheça as ações e os canais direcionados aos *stakeholders* nos capítulos abaixo.

G4-DMA: Rotulagem de produtos e serviços

ACIONISTAS

Para a Brasilprev, a relação de equidade, baseada na transparência, na prestação de contas e na responsabilidade corporativa com os acionistas é essencial para a perenidade e o sucesso da companhia. A Política de Governança Corporativa e a Carta de Diretrizes de Sustentabilidade estabelecem com clareza os princípios, os direitos e os deveres que pautam esse relacionamento.

Os acionistas têm um importante papel nos resultados crescentes e sustentáveis e participam da definição das estratégias de negócios por meio de fóruns determinados, aportando conhecimentos e experiências na gestão. Os fóruns mais importantes que envolvem esse público na tomada de decisões são as Assembleias Geral Ordinária e Extraordinária, nas quais são discutidos assuntos estratégicos, como a aprovação de modificações no Estatuto Social e a prestação de contas (leia

mais em Governança Corporativa). Também são realizados encontros pontuais com os acionistas e os demais colaboradores como forma de promover a integração e o alinhamento entre as partes.

CLIENTES *G4-DMA: Rotulagem de produtos e serviços*

A Brasilprev promove continuamente ações para cumprir junto aos clientes sua missão de “proporcionar soluções de segurança financeira e serviços de alta qualidade para viabilizar projetos de vida.” Para honrar esse compromisso, oferece suporte consultivo, conveniência e desempenho superior na gestão de ativos, além de atuar como disseminadora dos conceitos de educação financeira e previdenciária tanto entre os clientes quanto na sociedade.

Em 2016, a companhia definiu como uma de suas prioridades estratégicas o cliente no centro das decisões. Para aprimorar a experiência desse stakeholder, ocorreram durante o ano desde mudanças internas, como a criação da superintendência de Gestão de Clientes, até outras mais visíveis ao público externo, como a implementação da Régua de Relacionamento e a simplificação da linguagem nas comunicações.

A nova superintendência reúne as gerências de Inteligência e Gestão de Clientes e de Relacionamento com os Clientes, gerando uma eficiente sinergia. Dessa forma, os responsáveis pela estratégia e gestão atuam em sintonia com a área que tem contato direto com esse público, com o intuito de melhorar o entendimento das demandas dos participantes e direcionar ações.

Alinhado à estratégia definida para a experiência e relacionamento com os clientes, e somado aos resultados das pesquisas de satisfação com esse público, estabeleceu-se a Régua de Relacionamento, com ações que têm o objetivo de estreitar o relacionamento com o cliente por toda a jornada com seu plano Brasilprev.

A Brasilprev oferece suporte consultivo, conveniência e desempenho superior na gestão de ativos, além de atuar como disseminadora dos conceitos de educação financeira e previdenciária.

Nesse contexto, é importante promover o aculturação e o engajamento de todos os colaboradores em direção aos objetivos traçados. Em setembro, mês que marca a comemoração do Dia do Cliente, foi realizada a segunda edição da Semana do Cliente. O evento abordou tendências sobre o comportamento do consumidor, inovação, estratégias dos acionistas, além de casos de sucesso voltados para a experiência do cliente. Outra iniciativa do programa foi a continuidade dos Workshops sobre Experiência do Cliente, com o objetivo de treinar todos os colaboradores sobre conceitos de jornada do cliente, conscientizando-os sobre o papel de cada um em entregar uma boa experiência para o cliente.



projeto de vida e que aborda, entre outros, as mudanças nas finanças na fase pós-laboral, a educação previdenciária e a formação e preservação de reservas financeiras.

Clientes Corporativos

No ano de 2016, a Brasilprev continuou aprimorando o relacionamento com os clientes corporativos. Um dos avanços é o atendimento especializado para pequenas e médias empresas sendo que, para isso, a companhia destacou consultores para atuar nas novas agências do BB, que só atendem a empresas desses portes.

No último trimestre foram realizadas em várias praças, para empresários e gerentes do BB de diferentes cidades, palestras com o economista-chefe da Brasilprev, ação que será repetida em 2017.

A Brasilprev também oferece as seguintes ações de educação financeira e de formação de cultura previdenciária para os colaboradores dos clientes corporativos:

Angariação (período de implantação do plano)

- **Palestras:** divulgação dos planos empresariais com apresentações que visam disseminar a cultura de educação financeira e previdenciária para melhor planejamento e utilização dos recursos financeiros pessoais.
- **Material de apoio:** manual do participante com conteúdo didático para ampliar a divulgação dos conceitos de educação financeira e previdenciária.

Programa de educação financeira

- **Curso on-line:** a plataforma Meu Projeto de Vida oferece um curso *on-line* sobre planejamento orçamentário. O serviço é disponibilizado também para *prospects*.
- **Workshop Melhores Escolhas:** voltado a clientes que estão próximos do período de finalização do ciclo laboral e da realização do

- **WWW:** *hotsite* exclusivo para orientar colaboradores que deixam as empresas, mas que pretendem continuar contribuindo para o plano.

Central de Relacionamento com Cliente

Em 2016, o nome da área passou oficialmente de Central de Atendimento para Central de Relacionamento com Cliente, nomenclatura alinhada ao apoio consultivo prestado pela equipe. Reconhecida pela qualidade do trabalho, renovou em 2016 as certificações ISO 9001:2015 – a ISO 9001, revisada em 2015, que ganhou mais maturidade e atesta o compromisso dos gestores com a padronização dos processos – e Probare (Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação) nas categorias Código de Ética e Maturidade de Gestão, que corroboram a excelência de seu desempenho.

Em relação aos aprimoramentos da área, uma equipe foi treinada para se dedicar exclusivamente, nos meses de março e abril, a clientes com dúvidas sobre Imposto de Renda. Essa medida teve como resultado um incremento na eficiência operacional, uma vez que clientes com dúvidas dessa natureza são direcionados para um atendimento específico. Outro avanço foi a revisão dos *scripts* da Central – frases previamente definidas para a comunicação com os clientes – para tornar as informações mais acessíveis. E, para melhor entendimento das demandas apontadas na Pesquisa de Satisfação realizada ao fim de cada ligação, um grupo de colaboradores dedicou-se a contatar os clientes que deram notas abaixo de 5.

A área manteve ainda o envio de comunicados diários sobre as dúvidas mais frequentes e a atualização do sistema de consulta de informações que subsidia o atendimento. Ainda no período, foi fortalecido o Grupo de Operações Especiais, que recepciona os clientes que vão pessoalmente à sede da companhia e também atua nas demandas relacionadas à Central de Relacionamento com Cliente, recebida por meio da Ouvidoria e das redes sociais. Em 2016, a Central atendeu mais de 800 mil ligações, 13 mil contatos *via chat* e recebeu por volta de 20 mil *e-mails*.

Acessibilidade

G4-DMA: Comunidades locais | G4-FS14

As 5,4 mil agências do Banco do Brasil seguem as Normas Técnicas de Acessibilidade da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

idades com baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas ao mercado de previdência privada.

Em 2016, a sede da Brasilprev recebeu o Selo de Acessibilidade para PCDs da Prefeitura Municipal de São Paulo. Para isso, a empresa realizou várias adaptações de forma a se adequar às exigências da norma NBR 9050. Entre as melhorias realizadas estão: calçada adequada no entorno; vagas adaptadas nos estacionamentos do térreo e subsolo; dois elevadores com barras laterais, avisos sonoros e botões em Braille; demarcação de pisos táteis para deficientes visuais, etc.

A Central de Relacionamento com Cliente e a Ouvidoria da Brasilprev também são acessíveis, com número de telefone exclusivo para deficientes auditivos ou de fala, bem como um *chat* específico.

Dados da Central de Relacionamento com Cliente (mil)					
	2012	2013	2014	2015	2016
Ligações	749	796	775	850	856
E-mails	15	74	45	26	23
Atendimentos <i>via chat</i>	54	11	13	9	13
Total	818	881	833	881	892

Elas oferecem atendimento prioritário às Pessoas Com Deficiência (PCD) ou mobilidade reduzida (temporária ou definitiva), a idosos, gestantes, lactantes e aos que estão com crianças de colo. Há facilidade de circulação e de acesso às dependências, aos guichês de caixa e aos terminais de autoatendimento para PCD ou pessoas com mobilidade reduzida, assim como prestação de informações sobre procedimentos operacionais aos que possuem deficiências visuais e auditivas. Além disso, os demais canais do Banco possuem recursos para garantir a acessibilidade como, por exemplo, o autoatendimento pela internet que facilita a interface com os *softwares* leitores de tela mais utilizados no mercado. A alta capilaridade do BB, com agências nas mais diversas localidades do Brasil, possibilita a inclusão de moradores de

Ouvidoria

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

Site

A linguagem clara e objetiva, aliada a um completo menu de serviços que incluem desde simulações para a escolha assertiva de um plano até conteúdos de educação financeira, faz do portal Brasilprev um importante canal de relacionamento com os clientes e interessados em conhecer mais sobre previdência complementar.

Em 2016, a plataforma teve mais de 2,5 milhões de acessos, evolução de 19% em relação ao ano anterior. Na seção exclusiva para clientes, é possível gerar boletos para aportes extras, obter informações sobre a rentabilidade dos fundos e consultar extratos, entre várias outras funcionalidades. Essa área recebeu aproximadamente 400 mil acessos no ano, número 25% superior em relação ao de 2015.

Celular

Seguindo uma tendência de comportamento geral, o celular é o canal que mais ganha adeptos. Em 2016, foram mais de 6,3 milhões de transações por esse meio, dado 72% maior que o verificado no ano anterior. O serviço de SMS, que inclui mensagens sobre saldos, resgates, documentos pendentes e códigos de barras para realizar pagamentos de contribuições, também obteve adeções recordes, com 424 mil clientes cadastrados.

Terminais de autoatendimento do Banco do Brasil

Presente em 99,7% dos municípios e com 40 mil unidades, os terminais de autoatendimento do Banco do Brasil são outra opção para consultas dos clientes da Brasilprev. Em 2016, foram realizados 750 mil acessos, aumento de 41% em relação a 2015.

Ações de Relacionamento

A companhia também busca promover ações de relacionamento com foco nos clientes. Em 2016, foram ministradas palestras por um advogado especializado sobre Declaração de Imposto de Renda Pessoa Física e duas sobre sucessão patrimonial (com média de 100 participantes por edição). As apresentações passaram por cidades como São Paulo, Sorocaba, Rio de Janeiro, Campinas, Porto Alegre, Curitiba, Recife, Ribeirão Preto, Florianópolis, Salvador e Belo Horizonte, impactando mais de 1.000 pessoas no total.

A Brasilprev também promoveu sessões de eventos culturais e esportivos ligados à promoção da qualidade de vida, a fim de estreitar o vínculo com seu público.

Apoio aos gerentes do BB

As agências do Banco do Brasil, principal canal de vendas da Brasilprev, são fundamentais para que a companhia possa atuar de forma consultiva no momento da venda ofertando planos de acordo com o perfil e as expectativas de cada pessoa.

Ao fim de 2016, os gerentes do BB contavam com o apoio de 134 consultores próprios da Brasilprev, alocados em todas as regiões do País e com uma equipe interna, que atende consultas por telefone ou videoconferência.

Os consultores são capacitados constantemente para aperfeiçoar seus conhecimentos e oferecer informações assertivas por meio de visitas e apresentações. Durante o ano, foram realizados 231 treinamentos presenciais para os gerentes das agências, que envolveram 2.782 participantes, além de 97 cursos remotos realizados por 3.888 executivos. Outra iniciativa voltada ao suporte à força de vendas realizada em 2016 foi o lançamento da TV Brasilprev, que veicula ao vivo programas com informações sobre o mercado e é usada também para disseminação de campanhas, lançamentos de novos produtos a toda a força de vendas, além de conteúdos sobre educação financeira e previdenciária.

A empresa realiza uma pesquisa de satisfação com os gerentes do BB todos os anos e, no exercício, a avaliação alcançou o mesmo patamar de 2015, com nível superior de excelência (saiba mais em Pesquisas de Satisfação).

COLABORADORES

G4-DMA: Emprego | G4-DMA: Diversidade e igualdade de oportunidade

O modelo de gestão da Brasilprev prioriza o engajamento, a troca de experiências, a colaboração e o desenvolvimento profissional de seus colaboradores. Para isso, há diretrizes claras que abordam, entre outros aspectos, o compromisso da companhia em promover a diversidade coibindo qualquer tipo de discriminação e assédio moral/sexual; a liberdade nas relações sindicais, a manutenção de um ambiente de trabalho que favoreça o diálogo; o apoio à capacitação e à viabilização dos projetos de vida; a atenção à saúde e segurança; e a clareza na orientação a respeito das condutas e dos comportamentos corporativos esperados.

Como resultado desse relacionamento, em 2016 a Brasilprev entrou para a lista das 150 Melhores Empresas Para Você Trabalhar do *Guia Você S/A* e figurou em primeiro lugar no XIX Prêmio Nacional de Qualidade de Vida (saiba mais em Prêmios e Reconhecimentos).

Em dezembro de 2016, a operação da companhia era suportada por um total de 652 colaboradores – sendo 601 colaboradores efetivos, 4 aprendizes, 6 diretores estatutários, 18 estagiários e 23 jovens cidadãos. Todos os efetivos são regidos pela Confederação das Leis do Trabalho (CLT) e trabalham em período integral, sendo que estagiários, jovens cidadãos e aprendizes atuam sob contrato específico.

As tabelas a seguir apresentam a divisão do público interno por gênero (incluindo gestores) e região, assim como a rotatividade:



Total de colaboradores por categoria funcional e gênero G4-10

Diretor Estatutário		Colaborador efetivo		Estagiários	
Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher
6	0	313	288	8	10
6	0	276	268	5	6
6	0	283	268	3	11
6	0	270	249	7	9
6	0	262	231	6	6

Em regime de meio período (Jovens Cidadãos)

Homem	Mulher
14	9
15	7
8	5
6	4
8	2

Aprendizes

Homem	Mulher
4	0
1	3
0	1
2	2
3	1

Total

Homem	Mulher
345	307
303	284
300	285
291	264
285	240

Total de colaboradores por gênero e região G4-10

Centro-Oeste

Homem Mulher



6 — 2016 — 7

6 — 2015 — 6

6 — 2014 — 5

6 — 2013 — 5

5 — 2012 — 5

Nordeste

Homem Mulher



7 — 2016 — 7

6 — 2015 — 6

6 — 2014 — 5

6 — 2013 — 5

5 — 2012 — 5

Sudeste

Homem Mulher



318 — 2016 — 287

283 — 2015 — 261

278 — 2014 — 267

266 — 2013 — 250

255 — 2012 — 234

Norte

Homem Mulher



1 — 2016 — 1

1 — 2015 — 0

1 — 2014 — 0

1 — 2013 — 0

1 — 2012 — 0

Sul

Homem Mulher



13 — 2016 — 5

9 — 2015 — 9

9 — 2014 — 8

8 — 2013 — 8

8 — 2012 — 7

Total

Homem Mulher



345 — 2016 — **307**

305 — 2015 — **282**

300 — 2014 — **285**

287 — 2013 — **268**

274 — 2012 — **251**

Número de contratações G4-LA1					
	2016	2015	2014	2013	2012
Número total de novos colaboradores	116	72	93	98	136
Taxa de novas contratações (%)	19,91	13,14	16,80	18,53	27,04
Faixa etária abaixo dos 30 anos	45	34	42	62	62
Faixa etária de 30 a 50 anos	65	36	43	32	60
Faixa etária mais de 50 anos	6	2	8	4	14
Mulheres	43	36	44	49	57
Homens	73	36	49	49	79
Região Sul	5	1	2	0	1
Região Sudeste	106	67	85	96	132
Região Centro-Oeste	2	2	4	2	2
Região Norte	2	0	2	0	0
Região Nordeste	1	2	0	0	1

Rotatividade G4-LA1					
	2016	2015	2014	2013	2012
Número total de pessoas que saíram da companhia	68	73	67	70	92
Rotatividade (<i>turnover</i> – %)*	1,32	1,14	1,21	1,35	1,99
Faixa etária abaixo dos 30 anos	17	20	20	25	32
Faixa etária de 30 a 50 anos	46	48	37	39	49
Faixa etária mais de 50 anos	5	5	10	6	11
Mulheres	31	33	28	30	38
Homens	37	40	39	40	54
Região Sul	0	1			
Região Sudeste	68	70	67	70	92
Região Centro-Oeste	0	2			
Região Norte	0	0			
Região Nordeste	0	0			

* Ajuste da fórmula de cálculo de *turnover* para critério de mercado: $=(\text{Admissão}+\text{Demissão})/2/\text{Efetivo médio}$.

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

Valorização dos profissionais

G4-DMA: Treinamento e educação | G4-DMA: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas

A Brasilprev acredita que os bons resultados nos negócios são reflexo do engajamento e da satisfação dos colaboradores. Por isso, busca adotar as melhores práticas de gestão de pessoas, promovendo uma cultura corporativa de reconhecimento sobre o papel e a importância de cada profissional para o desempenho da companhia.

Algumas práticas que tangibilizam esses princípios e estão alinhadas aos objetivos estratégicos

da empresa são as ações de qualificação, a promoção do autoconhecimento, o estímulo à alta performance e à ascensão profissional por meio de oportunidades internas e metodologias que ajudam a definir metas e objetivos individuais.

A companhia também preza pelo diálogo e promove discussões e reflexões que contribuam para aperfeiçoar o ambiente de trabalho, além de desenvolver ações para atração, desenvolvimento e retenção de talentos, um dos temas relevantes para sua estratégia. Uma das importantes ferramentas para entender as necessidades e os desejos dos colaboradores é a Pesquisa de Clima Organizacional, realizada anualmente (saiba mais em Pesquisas de Satisfação).

Capacitação

G4-DMA: Treinamento e educação

Os programas de capacitação fazem parte do dia a dia da companhia como forma de promover a especialização técnica e comportamental dos colaboradores. São disponibilizados palestras, *workshops* (externos e internos) e cursos (presenciais ou *on-line*) alinhados à Avaliação de Desempenho e ao PDI, bem como os direcionadores estratégicos da companhia e os apontamentos da Pesquisa de Clima.

Nesse contexto, o Núcleo de Desenvolvimento *On-line* é uma ferramenta digital que ganha cada vez mais destaque, complementando ou introduzindo temas que também são abordados em profundidade em palestras e cursos.

Em 2016, houve uma revisão da estrutura do portal do Núcleo de Desenvolvimento, que passou a contar com uma navegação mais fácil e atraente, destacar os conteúdos mais acessados e, principalmente, agrupar os treinamentos por trilhas de aprendizagem. Essa funcionalidade reúne o conteúdo adequado ao desenvolvimento das competências (conhecimentos, habilidades e atitudes) de cada colaborador, de acordo com o cargo e a área de atuação na companhia. O Núcleo está dividido em quatro escolas: de Negócios, Técnica, de Desenvolvimento Pessoal e de Liderança. Esse aprimoramento promoveu um aumento de 32% na participação dos colaboradores em cursos *on-line*.

Durante o ano, 100% do quadro passou por treinamentos, com média de nove ações por colaborador. Para isso, a Brasilprev investiu R\$ 1.317.131,00, totalizando 27.517 horas, valor significativamente superior ao registrado em 2015, de 5.740 horas. O aumento ocorreu, entre outros aspectos, em função da atualização do Núcleo de Desenvolvimento *On-line* e de melhorias no monitoramento dos cursos externos realizados pelos colaboradores e também do acompanhamento do PDI.

A companhia também investiu na educação de 114 colaboradores, dos quais 39 se formaram em 2016 por meio do programa de Subsídio Educacional, com cursos de graduação, pós-graduação (*latu sensu* e *strictu sensu*) e idiomas. O investimento somou R\$ 369.732,00 no período.

Ainda durante o período, a empresa seguiu com o Programa de Desenvolvimento de Liderança Executiva (PDLE) iniciado em 2015. No exercício, houve o acompanhamento das ações do PDI definido pelos 18 executivos participantes – diretores estatutários, diretor técnico e superintendentes.

Alinhada ao ABC da Previdência, a companhia também ofertou aos colaboradores diversas ações com foco em educação financeira.

G4-FS14 | G4-EC8

Número médio de horas de treinamento G4-LA9			
Categoria funcional	Total de colaboradores (média de horas frequentadas)	Total de colaboradores – mulheres (média de horas frequentadas)	Total de colaboradores – homens (média de horas frequentadas)
Estratégico	83	98	76
Tático	48	54	45
Especialista	20	10	25
Administrativo/ Técnico	43	98	42
Média total de horas	45	46	44

- **E-learning de Educação Financeira:** curso *on-line* de disseminação de noções básicas para controle e disciplina do orçamento pessoal e familiar disponível para todos os colaboradores.
- **1º Fórum Interno sobre Educação Financeira e Previdenciária:** baseado nas premissas da psicologia-econômica, a primeira edição do evento foi realizada por um especialista em educação financeira e abordou a importância de estar atento ao comportamento humano durante as decisões que envolvem finanças. Participaram 40 colaboradores de diferentes áreas da companhia e que estavam, de alguma forma, mais envolvidos com a disseminação do tema internamente. A iniciativa alcançou um índice de satisfação de 88,9%, considerando notas 8, 9 e 10.
- **Game Invest:** treinamento sobre educação financeira com base em esclarecimentos sobre mercado financeiro, volatilidade, tipos de investimento, ativos e necessidade de disciplina na tomada de decisão. A ação foi promovida de maneira específica para a equipe da Central de Relacionamento com Cliente, com o objetivo de preparar os atendentes para solucionar possíveis questionamentos em relação às oscilações de rentabilidades dos fundos.

Autogestão de carreira G4-DMA: Treinamento e educação | G4-LA11

Na Brasilprev, cada profissional é incentivado a assumir e a planejar o melhor direcionamento para sua carreira, assumindo o papel de pro-

tagonista dessa evolução. Entre as práticas alinhadas a esse posicionamento estão o Ciclo de Desempenho, que permite que metas individuais sejam definidas de acordo com os objetivos estratégicos da empresa e avaliadas em diálogos com os gestores, incluindo a avaliação de competências. Para esta última, a companhia oferece periodicamente aos colaboradores um exame que visa promover o autoconhecimento com foco no desenvolvimento.

Em 2016, 599 colaboradores – 98% dos efetivos da companhia – participaram do Ciclo de Desempenho com descrição do Plano de Desenvolvimento Individual.

As diferenças salariais não estão atreladas a questões de gênero, mas sim ao tempo de casa e em função da recorrência de reajustes anuais, sendo que a Brasilprev conta com um número maior de homens, e com mais anos de contrato, entre os colaboradores. Sobre o grupo de estagiários e jovens cidadãos, a proporção média do salário das mulheres é maior porque elas são a maior parcela entre os estagiários, o que impulsiona o aumento no resultado do cálculo matemático.

Os colaboradores também contam com diversos benefícios e conveniências que estão alinhados à filosofia Vida Ativa e visam contribuir para a educação financeira, a qualidade de vida pessoal e da família, a atitude empreendedora e a responsabilidade social.

Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira 2016* G4-LA11						
Categoria funcional	Total de colaboradores		Número de colaboradores avaliados		Porcentagem de colaboradores avaliados	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Estratégico	7	16	7	16	98%	98%
Tático	31	47	30	98	100%	100%
Especialista	4	8	4	7	97%	100%
Administrativo/ Técnico	246	252	241	99	100%	100%
Total	288	323	282	283	98%	98%

* Não estão inseridos os entrantes a partir de 1º de julho de 2016, que participarão do próximo Ciclo.

Remuneração, benefícios e conveniências

G4-DMA: Emprego | G4-DMA: Igualdade de remuneração para mulheres e homens | G4-LA2

A estruturação da remuneração e dos cargos da Brasilprev está alinhada às melhores práticas do mercado, tendo como premissa o desenvolvimento de uma cultura de alto desempenho, atributo essencial para o alcance dos resultados sustentáveis da companhia.

Dessa forma, além daqueles definidos pelo acordo coletivo, como auxílio-creche, seguro-saúde, seguro de vida e odontológico, a companhia oferece o Programa de Assistência ao Empregado (PAE – orientação psicológica, financeira e jurídica), jornada de trabalho flexível, pagamento quinzenal, folga no dia do aniversário, curso para futuros mamães e papais, biblioteca, academia, quadra poliesportiva, churrasqueira, além do Espaço Saúde com vacinação, atendimento de

Proporção do salário e remuneração das mulheres em relação aos homens G4-LA13		
Empregados por categoria funcional	Razão Mulher/Homem (salário-base ¹)	Razão Mulher/Homem (remuneração média ²)
Estratégico	86,52%	86,52%
Tático	92,54%	92,54%
Especialistas	81,45%	81,45%
Administrativo/técnicos	90,40%	90,40%
Estagiário e jovem cidadão	126,80%	126,84%

1. Salário-base: valor fixo e mínimo pago a um colaborador pelo desempenho de suas tarefas.
2. Remuneração: salário-base mais adicionais, como tempo de casa, bonificações, benefícios, horas extras, etc.

nutricionista, médico, esteticista, acupunturista, entre outros. Também são realizados *check-ups* que servem de insumos para a realização de programas de qualidade de vida. **G4-DMA: Saúde e segurança no trabalho**

Por essas ações e pelo compromisso com a qualidade de vida, a Brasilprev alcança bons índices de retenção. Exemplo disso é que, em 2016, 100% das quatro mulheres que saíram de licença-maternidade continuaram na companhia 12 meses após seu retorno ao trabalho. A taxa também foi de 100% entre os 12 homens que usufruíram licença-paternidade (incluindo a possibilidade de trabalho remoto) no exercício. **G4-LA3**

Não houve nenhum caso de doença ocupacional ou de óbito no ano. O número de dias de absenteísmo foi de 1.812 e houve o registro de apenas uma lesão com o público feminino, entre o total de colaboradores na Região Sudeste. Isso representa um percentual de 0,35% de taxa de lesões e de dias perdidos, o que demonstra a efetividade das ações de segurança da companhia. **G4-LA6**

Nosso Brasilprev G4-EC3

A missão de viabilizar projetos de vida também alcança o público interno, por meio do plano de previdência Nosso Brasilprev, oferecido a todos os colaboradores efetivos. Disponível nas modalidades PGBL e VGBL e com uma contribuição definida, engloba ainda condições diferenciadas para filhos na contratação do Brasilprev Júnior.

Além da contrapartida depositada pela companhia – que paga o mesmo valor aportado pelo colaborador –, há taxas de administração exclusivas, isenção da taxa de carregamento, pensão ao cônjuge, ao companheiro ou aos dependentes com idade até 21 anos, e pecúlio 100% custeado pela empresa.

Ao completar três anos de casa, os participantes passam a ter direito a 40% do saldo constituído pelos aportes da companhia e, a partir de sete anos, a 100%, sendo que o valor pode ser utilizado após o desligamento ou para aposentadoria. Em 2016, a contribuição total da Brasilprev ao plano somou R\$ 2.567.268,00 o que representa um depósito mensal médio de R\$ 213.939,00 maior que o registrado em 2015, de R\$ 177.208,00.

A companhia também propõe a preparação para a fase pós-laboral, ofertando um *workshop* de educação financeira para os colaboradores acima de 45 anos. Entre outros temas, o encontro aborda as mudanças nas finanças e a preserva-

ção de patrimônio, bem como a importância de avaliar novas oportunidades que surgem nesse momento de vida, como uma segunda carreira ou a abertura de um negócio próprio. **G4-LA10**

Programa de Estágio

Com o objetivo de aprimorar o processo de aprendizagem e desenvolver competências, o programa inclui encontros periódicos com orientadores e tem apoio da área de Gestão de Pessoas. Os estagiários recebem remuneração, seguro-saúde, seguro de vida, auxílio-refeição e auxílio-transporte. Em 2016, foram contratados 15 estagiários e 5 foram efetivados.

Programa Aprendiz

Destinado a jovens entre 14 e 24 anos que estejam cursando o ensino fundamental ou médio, o programa atende a uma norma do Ministério do Trabalho que define o percentual de participantes de acordo com o total de colaboradores das empresas. Os aprendizes recebem remuneração, vale-transporte, seguro-saúde, seguro-odontológico, seguro de vida, auxílio-alimentação, auxílio-refeição, folga no dia do aniversário e direito ao uso da academia. Também participam de um curso técnico sobre o negócio da Brasilprev.

Jovem Cidadão G4-S01

O Programa Jovem Cidadão Meu Primeiro Trabalho, iniciativa do governo paulista, tem como objetivo propiciar aos jovens a primeira experiência profissional e, na Brasilprev, tem foco social, profissional e humano. A companhia oferece a oportunidade de desenvolvimento da capacidade de reflexão sobre a atuação no mundo, por meio das aulas no programa de Voluntariado Cidadão e pelo acompanhamento feito pelo gestor e pela área de Gestão de Pessoas. Além da oportunidade do primeiro emprego remunerado, a companhia oferta também benefícios como vale-refeição, seguro-saúde e auxílio-transporte. Os jovens são estudantes de escolas públicas do governo do Estado de São Paulo, em situações de vulnerabilidade social, residentes na zona sul de São Paulo, região do entorno da sede da Brasilprev. O contrato é realizado em parceria com a Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho (SERT), as escolas em que os estudantes estão matriculados e os pais.

Em 2016, 24 jovens cidadãos atuaram na Brasilprev em diversas áreas, como Operações, Administrativa e Comercial. Também no ano, quatro foram contratados como aprendizes, quatro como assistentes e um como estagiário.

FORNECEDORES *G4-DMA: Combate à corrupção*

Gerar valor na relação com os fornecedores também faz parte do compromisso da Brasilprev em manter uma gestão responsável. Para isso, a companhia mantém diretrizes e processos que visam à imparcialidade, à concorrência leal, à ética, à transparência e ao aprimoramento contínuo das parcerias comerciais, observando as boas práticas de mercado.

Desde 2015, conta com a Gerência de Fornecedores que possui uma atuação especializada e focada em melhorias e ganhos de sinergia nas atividades relacionadas a esse *stakeholder*. Como fruto dessa atuação, em 2016 passaram a ser avaliados os parceiros e respectivos acionistas com os quais a companhia realizou negócios de valor superior a R\$ 70 mil. Segundo esse critério, 376 empresas foram analisadas em relação a práticas que envolvem crimes ambientais, eleitorais, contra a administração pública, a fé pública e as ordens tributária e econômica; estelionato; falsidade ideológica; fraude; corrupção; evasão de divisas; sonegação fiscal; lavagem de dinheiro, etc. Embora ainda não seja realizado um controle efetivo do percentual de fornecedores identificados como possíveis geradores de impactos negativos para a Brasilprev, são priorizados para contratação aqueles que possuem práticas alinhadas ao desenvolvimento sustentável. *G4-DMA: Avaliação de fornecedores em impactos na sociedade | G4-SO10*

Além disso, antecipando-se às exigências do Projeto de Lei nº 4.330/2004, em aprovação no Congresso Nacional, a Brasilprev passou a realizar em 2016 a análise de 30 fornecedores com terceiros alocados em suas instalações. Da base de 1.523 parceiros comerciais com os quais a companhia estabeleceu negócios no período, 2% fazem parte desse escopo e foram avaliados segundo os recolhimentos legais e o cumprimento das práticas trabalhistas. Por meio de um monitoramento contínuo, até dezembro de 2016 70% das pendências identificadas foram solucionadas, sendo que

A companhia mantém diretrizes e processos que visam à imparcialidade, à concorrência leal, à ética, à transparência e ao aprimoramento contínuo das parcerias comerciais, observando as boas práticas de mercado.

com 100% dos fornecedores foram estabelecidos acordos de melhoria. Isso demonstra que a Brasilprev está minimizando riscos de reclamações trabalhistas em sua cadeia e, ao mesmo tempo, promovendo o desenvolvimento desse público. *G4-DMA: Avaliação de fornecedores em práticas trabalhistas | G4-LA15*

Para garantir o cumprimento de leis e normas, os contratos firmados com a Brasilprev são acompanhados do formulário de *Compliance* e *Anticorrupção* e têm cláusulas-padrão que formalizam o compromisso com diretrizes anticorrupção e sobre responsabilidade social, descrevendo itens como respeito à legislação trabalhista; direitos humanos (a não contratação de mão de obra que envolva a exploração de trabalho forçado ou infantil); repúdio a práticas de discriminação; respeito às normas de segurança e de medicina do trabalho; bem como a preservação do meio ambiente. Em 2016, do total de 450 contratos vigentes, 100% possuíam cláusulas de garantia de cumprimento de aspectos de direitos humanos. Não tinham essa declaração aqueles que se referem a licenças de software, concessionárias de energia e telefonia, entre outros que não são flexíveis ao modelo estabelecido pela companhia.

Assim como ocorre anualmente, também foi realizado o 10º Encontro de Fornecedores para engajamento com esse público. O evento contou com dois palestrantes, sendo uma especialista em sustentabilidade que tratou da importância do tema na relação com esse *stakeholder*, e o diretor técnico de Gestão de Riscos da companhia, que abordou a integridade na relação entre empresas e fornecedores. Os representantes das 47 companhias participantes declararam um nível de satisfação de 98,4%.

O diálogo franco e aberto com esse público também é garantido pela Ouvidoria do Fornecedor, um canal formal direto, participativo, isento e confidencial aberto a sugestões, reclamações e elogios por carta ou *e-mail*. A partir de 2016, os fornecedores também passaram a contar com a Linha da Integridade, aberta a todos os stakeholders para denúncias que envolvem comportamentos contrários ao Código de Conduta, às boas práticas ou à legislação.

No fim do período, a companhia mantinha 1.523 fornecedores ativos, com os quais firmou negócios da ordem de R\$ 261 milhões; e 143 corretores autônomos cadastrados, que podem comercializar os planos da Brasilprev. *G4-12*

ENTIDADES DO SETOR, REGULADOR E GOVERNO

G4-DMA: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade | G4-16 | G4-EC8

A Brasilprev, orientada pela busca do protagonismo como direcionamento estratégico, mantém relacionamento estruturado com entidades do setor, regulador e governo.

O desenvolvimento dessa agenda institucional prevê o engajamento de diversos colaboradores em comissões técnicas e grupos de trabalho das principais entidades desse mercado, como a Federação Nacional de Previdência Privada e Vida (FenaPrevi) – em que o diretor-presidente, Paulo Valle, ocupa a vice-presidência; a Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg); a SUSEP, órgão regulador do setor de seguros e previdência privada, e a Anbima.

A companhia considera estratégica sua participação nesses fóruns, pois ajuda a aprimorar regras e bases do mercado e a discutir sobre rumos para o setor, o que impacta diretamente as atividades e o desempenho da organização. O envolvimento em discussões como a de gestão de riscos, a Resolução CMN nº 4.444, além da inclusão de aspectos de sustentabilidade no setor de seguros e previdência são alguns exemplos que ocorreram em 2016.

O relacionamento com as instituições é regido por uma política interna que apresenta as diretrizes e define papéis e responsabilidade para esse trabalho, que abrange imprensa e investidores. O fluxo de comunicação e a gestão do conhecimento são definidos por normativo interno.

SOCIEDADE

Ciente de seu papel como investidor institucional, a Brasilprev assume o compromisso de influenciar positivamente a sociedade. Entre as principais diretrizes que orientam essa atuação estão: *G4-DMA: Impactos econômicos indiretos | G4-DMA: Comunidades locais | G4-DMA: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade | G4-EC7 | G4-EC8*

Orientada pela busca do protagonismo, a Brasilprev mantém relacionamento estruturado com entidades do setor, regulador e governo.

- Apoiar iniciativas e projetos sociais que busquem o desenvolvimento sustentável e estejam alinhados ao contexto operacional do negócio da companhia.
- Incentivar o engajamento dos colaboradores em iniciativas sociais.
- Dialogar com a comunidade do entorno, buscando contribuir para práticas sustentáveis e relevantes para a região.
- Disseminar conceitos sobre educação financeira com o objetivo de tornar a população cada vez mais consciente sobre a necessidade de poupança de longo prazo, bem como sobre os produtos e serviços que comercializa, primando pela clareza e transparência.

A companhia também subscreve e integra compromissos e acordos voluntários com instituições e organizações com as quais compartilha princípios e valores (saiba mais em Gestão Socioambiental e de *Stakeholders*).

Formação de cultura previdenciária *G4-DMA: Rotulagem de produtos e serviços | G4-DMA: Comunicações de marketing | G4-DMA: Comunidades locais | G4-EC8 | G4-FS14*

Em sintonia com a principal característica de seu negócio, que é a acumulação de recursos para o longo prazo, a Brasilprev definiu a formação de cultura previdenciária como uma das três prioridades de sua estratégia de sustentabilidade. A cada ano aprimora seu desempenho no tema, atuando por meio de diferentes canais de comunicação e oferecendo à população informações acessíveis, didáticas e objetivas. Nesse sentido, em 2016 foi criado o conceito ABC da Previdência, que fortalece o compromisso em relação a esse tema (saiba mais em Gestão Socioambiental e de *Stakeholders*).

Entre as novas ações dessa atuação estão o patrocínio de uma cátedra em uma faculdade de renome para fomentar pesquisas na área de educação previdenciária (doutorado e mestrado) e a participação na 3ª Semana Nacional de Educação Financeira, liderada pelo Banco Central com participação de órgãos do governo e da sociedade civil. A Brasilprev realizou ainda as seguintes iniciativas:

Projetos de Vida na Ponta do Lápis

Criado em 2010, o programa é desenvolvido em parceria com a Trevisan Escola de Negócios e oferece palestras gratuitas de 1 hora e 30 minutos a estudantes de escolas públicas e privadas, membros de associações de bairros e outras entidades da capital e do ABC paulista. Os encontros são conduzidos por universitários treinados para serem multiplicadores de educação financeira e os participantes recebem, ao final, um resumo do conteúdo e também a sugestão para acessar uma planilha orçamentária no portal Brasilprev. Desde o início de sua realização e até o fim de 2016, o projeto alcançou a marca de 1.500 palestras, que reuniram mais de 63 mil pessoas. Em 2015 a ação foi reconhecida com o Selo ENEF, válido por quatro anos e concedido pela Estratégia Nacional de Educação Financeira, iniciativa liderada por organizações do governo e da sociedade civil. O objetivo é destacar empresas que contribuem para o fortalecimento da cidadania, da solidez do sistema financeiro e da tomada de decisões conscientes. [G4-FS14](#) | [G4-EC8](#)

Canais digitais

[G4-DMA: Comunicações de marketing](#) | [G4-EC8](#) | [G4-FS14](#)

Os canais digitais são importantes no relacionamento com os clientes e a sociedade, pois levam em conta a tendência de uso cada vez maior dos meios *on-line* e favorecem a acessibilidade a informações diversas.

A Brasilprev está presente nas mídias sociais disseminando conteúdos relacionados a produtos, educação financeira, projetos de vida e patrocínios realizados pela companhia. A *fanpage* da empresa no Facebook finalizou o ano com mais de 16 milhões de usuários alcançados e a marca de 100 mil fãs. Ao todo foram publicados 156 *posts*, que receberam 906 comentários, com mais de 95 mil curtidas e 3.875 compartilhamentos. Já no aplicativo Instagram, iniciado em 2016, foram conquistados quase 2,5 mil seguidores com um alcance superior a 3,2 milhões de usuários.

O aplicativo Projetos de Vida é outro canal que visa, por meio de simulações, auxiliar no plane-

jamento de projetos de vida, como a conquista da casa própria, a realização de intercâmbio no exterior ou o pagamento da faculdade dos filhos. A ferramenta teve cerca de 23 mil *downloads*.

No canal corporativo no YouTube são disponibilizados vídeos educativos sobre diversos temas: produtos e serviços, educação financeira e histórias reais de clientes que realizaram seu projeto com o plano Brasilprev, entre outros assuntos. Em 2016, foram elaborados quatro novos vídeos alinhados aos objetivos do ABC da Previdência, que buscavam descomplicar os termos de previdência utilizados pelo mercado. Com esse lançamento, a empresa passou a disponibilizar para a sociedade um acervo com aproximadamente 130 vídeos que somaram 74 mil visualizações.

Publicações

[G4-DMA: Comunicações de marketing](#) | [G4-EC8](#) | [G4-FS14](#)

Outra iniciativa em linha com o papel de referência na formação de cultura previdenciária é a cartilha Previdência Sem Mistério. A publicação está disponível em formato digital no portal Brasilprev, na seção Sobre a Previdência, e traz explicações didáticas e objetivas sobre os planos, enumera as opções de investimento e sugere aspectos a serem observados durante a contratação. Em 2016, foram aproximadamente 160 mil acessos à publicação. Além dessa ação, a companhia patrocinou o especial de previdência privada da revista *Você S/A* e divulgou publicidades na revista *Pais & Filhos*, sugerindo formas de ensinar as crianças a fazer a gestão da mesada e participar dos projetos da família, além de divulgar os planos de previdência para os menores.

Projetos apoiados com recursos incentivados [G4-EC4](#) | [G4-EC8](#)

Como forma de gerar valor para toda a sociedade, a Brasilprev apoia iniciativas culturais, esportivas e sociais por meio de mecanismos de renúncia fiscal. A ação é realizada com base em diretrizes definidas em políticas e procedimentos internos que visam garantir a transparência, a ética e os resultados planejados entre as partes.

Mecanismo do Incentivo	Número de projetos	Valor investido (R\$)
Lei Rouanet	7	7.840.000,00
Lei de Incentivo ao Esporte	3	2.346.434,16
Lei do Idoso	2	2.122.321,92
Conselho Estadual dos Direitos da Criança e do Adolescente (Condeca)	1	1.569.052,30
Lei Audiovisual	1	712.462,50
Fundo Municipal para a Infância e Adolescência de Curitiba (FIA/PR)	1	553.269,62

Conselho Estadual dos Direitos da Criança e do Adolescente (Condeca) e Fundo Municipal para a Infância e Adolescência de Curitiba (FIA/PR)

A Brasilprev contribuiu por meio do Condeca e do FIA/PR com projetos voltados à educação, ao trabalho e à qualidade de vida. O investimento foi realizado em 2016 e as ações serão desenvolvidas ao longo de 2017.

- **Laboratório de Criatividade:** elaborado pelo Instituto Tellus, o projeto oferece educação profissional inovadora, de nível básico, observando as competências do século XXI, a adolescentes de 14 a 17 anos e 11 meses, residentes das áreas de maior vulnerabilidade juvenil do município de São Paulo. O objetivo é aproximá-los das práticas de profissões do futuro como webmaster, web designer, designer, mídias sociais e impressão 3D, entre outras, incentivando o espírito inovador e empreendedor, bem como busca do primeiro emprego. Ao mesmo tempo, são fortalecidas as noções de trabalho em equipe, ética e cidadania.
- **Cuidado Integral à Vida:** o projeto visa garantir assistência médica de alta qualidade aos pacientes, fortalecer o vínculo familiar e promover ações educacionais às crianças e seus familiares, atingindo até 14 mil pessoas. A iniciativa será desenvolvida pelo Hospital Pequeno Príncipe, um dos maiores em pediatria no País, reconhecido nacionalmente pela qualidade e excelência no atendimento.

Lei Rouanet, Lei de Incentivo ao Esporte e Lei Audiovisual

A companhia apoiou espetáculos teatrais, exposições, produção audiovisual e atividades esportivas por meio das duas leis de incentivo. Entre os projetos, destacam-se:

- **The Art of the Brick®:** pela primeira vez na América, a exposição teve mais de 296 mil visitantes em temporadas na Oca, no Parque Ibirapuera, em São Paulo, e no Museu Histórico Nacional, no Rio de Janeiro. A atração foi classificada pelo canal de televisão CNN como “obrigatória” para os amantes de arte. Entre as mais impressionantes e inesperadas criações, a mostra apresentou reconstruções de grandes obras de arte, como O Pensador, de Rodin; Vênus de Milo; O Grito, de Edvard Munch; e O Beijo, de Gustav Klimt.
- **Temporada Infantil Brasilprev:** o projeto reuniu peças infantis – O Aprendiz de Feiticeiro, Cinderela Lá Lá Lá e A Gaiola – nas sedes do Centro Cultural do Banco do Brasil (CCBB) de São Paulo, Rio de Janeiro, Brasília e Belo Horizonte.
- **Circuito Pedalar:** patrocinado pelo quinto ano consecutivo pela companhia, o passeio ciclístico é voltado para a família e tem o objetivo de promover o lazer, estimular a utilização da bicicleta no dia a dia e o uso racional do transporte em favor da mobilidade urbana. O projeto foi realizado nas cidades de São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte e Brasília, contando com mais de 22 mil inscritos.
- **Acontece Lá em Casa:** o programa de televisão tem foco nas famílias com filhos entre 0 e 12 anos e trará dicas que visam solucionar conflitos domésticos de forma leve e sem estresse. Serão utilizadas técnicas inspiradas na dramatização. O *reality show* será apresentado por uma jornalista especializada em comportamento e uma psicóloga e psicopedagoga, que se baseiam na encenação de situações do dia a dia, durante as quais são feitas intervenções para explicar como resolver algum problema.

Lei do Idoso

Em 2016, foram selecionados para apoio dois novos projetos com foco em educação, trabalho e qualidade de vida:

- **Empreendedorismo na Melhor Idade:** o projeto visa promover a inclusão empreendedora nos momentos de pré e pós-aposentadoria e tem previsão de beneficiar mais de 630 pessoas da terceira idade. Trata-se de uma iniciativa do Instituto de Pesquisas e Projetos Empreendedores, que atua na execução de programas de qualificação profissional e inclusão de pessoas idosas e com deficiência no mercado de trabalho.
- **Hábil-Idade:** valorizar as potencialidades e habilidades de pessoas idosas por meio da prática teatral e da inclusão digital é um dos objetivos do projeto que beneficiará, aproximadamente, 300 pessoas. Será promovido pela Associação Move Cultura, uma instituição não governamental, sem fins lucrativos, de caráter sociocultural, localizada na cidade de Contagem (MG).

Programas de voluntariado

G4-S01

O engajamento dos colaboradores em atividades voluntárias que beneficiem a sociedade faz parte das diretrizes de sustentabilidade da Brasilprev, que concede até oito horas ao ano para ações internas ou externas no período do expediente. O programa reúne várias iniciativas:

- **Voluntário Cidadão:** os voluntários ministram aulas destinadas ao desenvolvimento

pessoal e profissional dos integrantes com idades entre 16 e 21 anos que atuam na empresa como integrantes do programa Jovem Cidadão. Foram 61 voluntários em 2016, que levaram conhecimento para 24 jovens por meio de 70 aulas de uma hora cada, três vezes por semana. Os principais temas abordados foram: ética e cidadania, prevenção ao uso de drogas e sexualidade, sustentabilidade, etiqueta corporativa, orientação profissional, matemática e redação. Além disso, os jovens também participaram de uma visita para conhecer as atividades da BM&FBOVESPA.

- **Contadores de Histórias:** em parceria com instituições do entorno da sede da Brasilprev, colaboradores estimulam a leitura entre crianças de 3 a 12 anos. A companhia fornece livros e adereços para as atividades, que visam proporcionar momentos lúdicos e cooperar com o desenvolvimento cultural do público beneficiado.
- **Horta Comunitária:** desde 2015, cerca de 40 colaboradores voluntários mantêm uma plantação de ervas aromáticas, realizando a rega, poda, adubação, retirada de ervas daninhas, novos plantios e colheitas periódicas. A produção é disponibilizada para todos os colaboradores levarem para casa.
- **Projetos de Vida na Ponta do Lápis:** os colaboradores apoiam a disseminação de boas práticas de educação financeira em instituições do entorno da Brasilprev por meio de palestras.



Campanhas internas de doações G4-S01

A companhia realiza, todos os anos, campanhas para arrecadar produtos que são doados a instituições parceiras de acordo com a necessidade identificada pela área de Sustentabilidade. Em 2016 foram realizadas três mobilizações para angariar agasalhos, alimentos e presentes de Natal. Ao todo, foram arrecadados 3,7 toneladas de agasalhos e alimentos e 430 brinquedos.

MEIO AMBIENTE

A Brasilprev visa minimizar seus impactos no meio ambiente ao atuar de forma estruturada e com posicionamento claro e definido em sua Carta de Diretrizes de Sustentabilidade. Suas iniciativas são agrupadas em três focos: desenvolvimento contínuo de práticas e sua disseminação entre colaboradores e parceiros; racionalidade no uso de recursos, equilibrando a eficiência operacional e a preservação do meio ambiente; e a adoção de práticas de ecoeficiência para combater as mudanças climáticas.

Nesse sentido, a companhia realiza anualmente o inventário de emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE). Para essa iniciativa, há o monitoramento contínuo da quantidade de combustível usada nos automóveis utilizados internamente, em serviços de motofrete, táxis e viagens aéreas, o consumo de energia elétrica, o uso de óleo diesel no gerador e o descarte de lixo orgânico.

A compensação de emissões é feita, desde 2011, por meio de créditos de carbono advindos do projeto Cerâmica Lara/Sustainable Car-


bon. Além disso, a companhia se mantém responsável por uma área de floresta nativa com seis hectares, localizada no município de Barra do Turvo, no interior do Estado de São Paulo.

Em 2016, foram mantidas as ações de conscientização sobre a importância de manter hábitos diários para economizar recursos e contribuir para redução de indicadores de gestão ambiental. Isso porque essas são iniciativas comuns no ambiente corporativo da Brasilprev: a coleta seletiva com espaço para os colaboradores depositarem resíduos trazidos de casa, o desligamento de elevadores em horários de menor circulação, as salas de videoconferências para reduzir as viagens aéreas e reuniões externas e a promoção de ações responsáveis como o de apagar a luz ao deixar um ambiente.

Durante o período foi iniciada a reforma da sede administrativa, em São Paulo, com o intuito de oferecer um melhor ambiente de trabalho aos colaboradores, cuja previsão de conclusão é 2017. A obra foi comunicada lembrando da importância de repensar, reduzir, reutilizar e reciclar os materiais, e também contempla soluções para reduzir o consumo de água, energia e papel, entre outros.

O compromisso em relação à preservação do meio ambiente é reforçado por meio da adesão a diversos acordos voluntários que tem esse tema entre os seus princípios. (Saiba mais na página Gestão Socioambiental e de *Stakeholders*.)

As iniciativas da Brasilprev em relação ao meio ambiente são agrupadas em três focos: desenvolvimento contínuo de práticas e sua disseminação entre colaboradores e parceiros; racionalidade no uso de recursos, equilibrando a eficiência operacional e a preservação do meio ambiente; e a adoção de práticas de ecoeficiência para combater as mudanças climáticas.



Maria Inês Godoy, 79 anos, já usufruiu do seu plano Brasilprev e permanece cliente da companhia.

Prêmios e Reconhecimentos

GESTÃO

- **150 Melhores Empresas Para Você Trabalhar:** com índice de felicidade no trabalho de 70,2, a Brasilprev entrou em 2016 para a lista das 150 Melhores Empresas Para Você Trabalhar do *Guia Você S/A*, uma publicação da revista *Exame*. O processo incluiu a aplicação de um questionário a 400 colaboradores, uma segunda etapa que contou com a adesão de 92% dos colaboradores sorteados e, no fim, entrevistas realizadas por um jornalista da revista para confirmar as respostas enviadas.
- **XIX Prêmio Nacional de Qualidade de Vida:** a companhia ficou em primeiro lugar no prêmio, realizado pela Associação Brasileira de Qualidade de Vida (ABQV®). Em sua pri-

meira participação, alcançou uma avaliação de 71% em uma escala que vai de 0 a 80%. Criada em 1996, a iniciativa reconhece as empresas que realizam ações eficazes para melhorar o bem-estar do público interno. Trata-se do mais antigo e importante prêmio nacional sobre o tema, tendo reconhecido cerca de 80 organizações de diferentes portes que são excelência nesse campo de atuação.

REPUTAÇÃO

- **Anuário Inovação Brasil:** a Brasilprev ficou em quinto lugar na lista das empresas mais inovadoras do segmento de Seguros e Planos de Saúde no II Anuário Inovação Brasil. A publicação é organizada pelo Valor Econômico em parceria com a consultoria Strategy&.



- **As Marcas Mais Admiradas:** o prêmio destacou a Brasilprev em primeiro lugar no *ranking* do segmento de Previdência Privada, pela sexta vez. Realizada pela agência de pesquisas Officina Sophia, a lista traz empresas de 48 setores e é elaborada com base na opinião de mais de 1.100 executivos.
- **Marcas de Quem Decide:** a companhia foi reconhecida como marca preferida do segmento de Previdência Privada na pesquisa realizada pelo Jornal do Comércio do RS, pela 14ª vez consecutiva. Na edição de 2016, também foi eleita a marca mais lembrada pelos gaúchos.
- **Prêmio Segurador Brasil:** referência no mercado nacional de Seguros, Previdência, Capitalização e Saúde, a premiação, promovida pela Editora Brasil Notícias, indicou a empresa como vencedora na categoria Líder de Mercado – Previdência Privada.
- **18º Prêmio Abrasca – Relatório Anual:** com seu Relatório Anual de 2015, a Brasilprev foi a vencedora na categoria Empresa Fechada Grupo 1, para organizações com receita líquida igual ou acima de R\$ 1 bilhão. A companhia já havia conquistado o primeiro lugar no prêmio da Abrasca em 2008 e 2011.
- **Selo ENEF:** concedido em 2015 pela Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF) – liderada por representantes de órgãos do governo e da sociedade civil –, é válido por quatro anos. A Brasilprev conquistou a certificação com o Projetos de Vida na Ponta do Lápis, ação que promove palestras gratuitas de educação financeira e é realizada em parceria com a Trevisan Escola de Negócios.
- **Prêmio Ouvidorias Brasil:** a Brasilprev foi reconhecida na quinta edição do prêmio pelos resultados alcançados na ação inovadora Modelo de Mediação Preventiva, com foco na mitigação de riscos, redução do contencioso e na contribuição para a desjudicialização de conflitos. A iniciativa é realizada pela Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (Abrarec), com o apoio da ABO, da Ouvidoria Geral da União (OGU) e do Grupo Padrão.
- **Certificações:** a Central de Relacionamento com Cliente conquistou a recertificação da ISO 9001:2015 e a renovação do Selo de Ética e da Norma de Maturidade de Gestão do Probare, por meio da auditoria realizada pela Fundação Vanzolini em junho. A ISO 9001:2015 atesta a qualidade dos processos da Central de Relacionamento com Cliente, enquanto o Selo de Ética indica que a empresa está em conformidade com a legislação vigente e com o Código de Defesa do Consumidor. Já a Norma de Maturidade de Gestão, no qual a companhia atingiu o nível máximo, reconhece a qualidade dos processos de gestão utilizados pela Central.

SERVIÇOS

- **300 Melhores Fornecedores para RH 2016:** os serviços oferecidos no setor de Benefícios/Previdência Privada valeram a inclusão da companhia na lista, organizada pela Editora Gestão e RH.

Em 2016, a Brasilprev foi listada entre as 150 Melhores Empresas Para Você Trabalhar do *Guia Você S/A*, uma publicação da revista *Exame*. Também figurou, pela sexta vez, no ranking “As Marcas Mais Admiradas” sendo reconhecida em primeiro lugar no segmento de Previdência Privada.

Sumário de Conteúdo GRI

G4-32



CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS		
Conteúdos padrão gerais	Página	Pacto Global
ESTRATÉGIA E ANÁLISE		
G4-1	7	
G4-2	26 a 27	
PERFIL ORGANIZACIONAL		
G4-3	12	
G4-4	30 a 32	
G4-5	13	
G4-6	13	
G4-7	12	
G4-8	12 a 13	
G4-9	12 a 13	
G4-10	46 47	6
G4-11	48	3
G4-12	52	
G4-13	Não houve mudanças significativas em relação a porte, estrutura, participação acionária e cadeia de fornecedores em 2016.	
G4-14	26 a 27	
G4-15	15 41	
G4-16	53	
ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES		
G4-17	3	
G4-18	3 a 6	
G4-19	3 a 6	
G4-20	3 a 6	
G4-21	3 a 6	
G4-22	3	
G4-23	3 a 6	
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS		
G4-24	3 a 6	
G4-25	3 a 6	
G4-26	3 a 6	
G4-27	3 a 6	
PERFIL DO RELATÓRIO		
G4-28	3	
G4-29	O último Relatório Anual foi publicado em 30 de abril de 2016.	
G4-30	3	
G4-31	3	
G4-32	3 60	
G4-33	3	
GOVERNANÇA		
G4-34	16 a 17	
ÉTICA E INTEGRIDADE		
G4-56	14 22	10

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS				
Aspectos materiais	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	Página	Omissões	Pacto Global
CATEGORIA: ECONÔMICA				
Desempenho econômico	G4-DMA	34		
	G4-EC1	39		
	G4-EC2	35		7
	G4-EC3	51		
	G4-EC4	54 a 56		
Impactos econômicos indiretos	G4-DMA	53		
	G4-EC7	53		
	G4-EC8	35 49 53 54 a 56		
CATEGORIA: SOCIAL				
SUBCATEGORIA: Práticas trabalhistas e trabalho decente				
Emprego	G4-DMA	45 50 a 51		
	G4-LA1	48		6
	G4-LA2	50 a 51		
	G4-LA3	51		6
Saúde e segurança no trabalho	G4-DMA	51		
	G4-LA6	51		
Treinamento e educação	G4-DMA	48 a 50		
	G4-LA9	49		6
	G4-LA10	51		
	G4-LA11	49 a 50		6
Diversidade e igualdade de oportunidades	G4-DMA	45		
	G4-LA12	19	Indicador parcialmente atendido por não conter informações e práticas em relação ao tema e sobre grupos minoritários.	6
Igualdade de remuneração entre mulheres e homens	G4-DMA	50 a 51		
	G4-LA13	50		6
Avaliação de fornecedores em práticas trabalhistas	G4-DMA	52		
	G4-LA15	52		

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS				
Aspectos materiais	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	Página	Omissões	Pacto Global
Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas	G4-DMA	22 24 a 25 48		
	G4-LA16	Em 2016, a empresa registrou 75 ações trabalhistas, sendo 26 solucionadas no próprio exercício. Ainda no ano, sete processos trabalhistas iniciados em períodos anteriores foram resolvidos. O número de ações é considerado baixo se comparado ao quadro de colaboradores.		
SUBCATEGORIA: Direitos humanos				
Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos	G4-DMA	22 25		
	G4-HR12	Não foram registradas ou solucionadas queixas e reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos em 2016.		1
SUBCATEGORIA: Sociedade				
Comunidades locais	G4-DMA	44 53 a 54		
	G4-S01	51 56 57		1
	G4-S02	Não há relato na Brasilprev de impactos negativos dessa natureza.		1
Combate à corrupção	G4-DMA	22 27 41 52		
	G4-S03	27		10
	G4-S04	27		10
	G4-S05	27		10
Políticas públicas	G4-DMA	21 22 27		
	G4-S06	A Brasilprev não faz contribuições a partidos políticos ou políticos, cuja diretriz está formalizada em seu Código de Conduta.		10
Concorrência desleal	G4-DMA	22		
	G4-S07	A Brasilprev não foi alvo, em 2015, de ações judiciais desse tipo.		
Conformidade	G4-DMA	21 26 a 27 40 a 57		
	G4-S08	Durante 2016 foram contabilizados R\$ 457.926,72 relacionados a multas. Esse total engloba pagamentos, provisões e recuperações de multas à Receita Federal, à SUSEP e outros.		
Avaliação de fornecedores em impactos na sociedade	G4-DMA	52		
	G4-S010	52		

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

Aspectos materiais	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	Página	Omissões	Pacto Global
Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade	G4-DMA	22 53		
	G4-S011	Não foram registrados ou solucionados casos desse tipo na companhia em 2016.		
SUBCATEGORIA: Responsabilidade pelo produto				
Rotulagem de produtos e serviços	G4-DMA	30 a 32 53 a 54		
	G4-PR3	30 a 32		
	G4-PR4	Não foi registrada em 2016 não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços.		
	G4-PR5	24 a 25		
Comunicação de marketing	G4-DMA	30 a 32 53 a 54		
	G4-PR7	Não houve casos de comunicação que resultassem em algum tipo de não conformidade com reguladores em 2016.		
Privacidade do cliente	G4-DMA	21 22 24 a 25 26 a 27		
	G4-PR8	No âmbito da SUSEP e do Judiciário, não foram registradas reclamações de violação de privacidade e perda de dados dos clientes.		
Conformidade	G4-DMA	22 24 a 25 26 a 27		
	G4-PR9	A Brasilprev não recebeu no exercício multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos aos seus produtos.		

SUPLEMENTO SETORIAL SERVIÇOS FINANCEIROS

Aspectos materiais	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	Página	Omissões	Pacto Global
Portfólio de Produtos	G4-DMA	18 20 35 36	Não há treinamento específico referente à implementação de políticas e procedimentos socioambientais aplicados às linhas de negócios. As áreas buscam constantemente o autodesenvolvimento participando de eventos, encontros temáticos, entre outros. A adesão a novos acordos voluntários como PRI e a Declaração de Títulos Verdes, assinados no fim do exercício de 2016, devem proporcionar o aumento dessa prática.	
	G4-FS6	12 31		
Auditoria	G4-DMA	19		
Controle acionário ativo	G4-DMA	A Brasilprev não possuía, no ano, aplicação de recursos em veículos/instrumentos financeiros que lhe fornecesse direito a voto nas companhias investidas.		
	G4-FS10	35		
	G4-FS11	35		
Comunidades Locais	G4-DMA	33 44 53 a 54		
	G4-FS13	33		7 8
	G4-FS14	33 44 49 53 a 54		8
Rotulagem de produtos e serviços	G4-DMA	20 42 a 45 53 a 54		8 9



Créditos

COORDENAÇÃO GERAL

Gerência de Comunicação Corporativa e Sustentabilidade

TEXTO E EDIÇÃO

TheMediaGroup/KMZ Conteúdo

CONSULTORIA GRI, PROJETO GRÁFICO, DESIGN E REVISÃO

TheMediaGroup

FOTOS

Felipe Gombossy e Fernando Gardinali

TRADUÇÃO

IntelliBizTraduções

CENTRAL DE RELACIONAMENTO

Para esclarecer dúvidas e saber mais sobre os planos da Brasilprev

Telefone: 0800 729 7170

Para deficientes auditivos ou de fala: 0800 729 0150

OUVIDORIA

Telefone: 0800 727 7109

Para deficientes auditivos ou de fala: 0800 727 7120

Site: www.brasilprev.com.br

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

LINHA DA INTEGRIDADE

Telefone: 0800 741 0012

Site: www.linhadaintegridade.com.br/brasilprev