

Relatório
Anual
2023



O seu
futuro
é o nosso
presente



Brasilprev Breaking Team

Sumário

1	Sobre o Relatório.....	3
2	Mensagem da Diretoria	4
3	Perfil Brasilprev	6
4	Governança Corporativa e Gestão de Riscos	13
5	Compromissos com a Sustentabilidade	28
6	Estratégia Voltada para o Cliente.....	43
7	Maturidade Digital.....	63
8	Colaboradores e Cultura	67
9	Resultados e Reconhecimentos	79
10	SUSEP Tabelas de Sustentabilidade.....	82
11	Sumário de Conteúdo GRI	87
12	Créditos	92



B-Girl Mary.D, atleta do
Brasilprev Breaking Team

Sobre o Relatório

GRI 2-3 | 2-4 | 2-5



O breaking, além de uma dança que virou esporte, também é uma grande ferramenta de transformação social. O patrocínio da Brasilprev, principalmente ao acreditar e apoiar a nova geração, vai possibilitar a abertura de novos caminhos e novas oportunidades, contribuindo diretamente para o sucesso da carreira desses jovens talentos. Esperamos que o Brasilprev Breaking Team perdure por muitos anos e agradecemos a Brasilprev por acreditar no presente e no futuro dessa nova modalidade olímpica.”

Marcelo Rebello, curador de conteúdo e consultor do hub olímpico Pratique Brasilprev



Relatório Anual Brasilprev 2023 apresenta a visão estratégica e as principais práticas da companhia em relação à temática ASG (ambiental, social e de governança), além do desempenho de todas as suas áreas de negócios no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023.

Tem como objetivo relatar as ações e iniciativas da alta liderança da Brasilprev e o empenho de seus colaboradores para oferecer a seus clientes produtos e serviços inovadores, sustentáveis e de qualidade.

Utiliza como referência as melhores práticas internacionais: Global Reporting Initiative (GRI), Relato Integrado (RI ou IIRC) e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Organização das Nações Unidas (ONU).

Também foram observados os oito Princípios do Relato das Normas GRI

vigentes atualmente: exatidão, equilíbrio, clareza, comparabilidade, completude, contexto de sustentabilidade, tempestividade e verificabilidade.

Abaixo dos títulos ou subtítulos dos capítulos, e ao final de alguns parágrafos, foram inseridas as marcações GRI para identificar o número do conteúdo ali reportado. Para facilitar a localização desses dados, há, na página 87 do Relatório, o Sumário de Conteúdo GRI, com a explicação de cada item e a página em que se encontra.

O Relatório não passou por verificação ou auditoria externa e, neste ciclo, não houve necessidade de reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores.

Outras informações sobre a Brasilprev estão disponíveis no nosso [site institucional](#). Sugestões ou dúvidas sobre o conteúdo deste relatório podem ser enviadas para sustentabilidade@brasilprev.com.br.



Mensagem da Diretoria

GRI 2-22

O seu futuro é o nosso presente

O ano de 2023 foi muito especial para a Brasilprev. Celebramos 30 anos de uma história marcada pela evolução constante do negócio, pela busca da excelência no relacionamento com o cliente e pela promoção do desenvolvimento sustentável.

Foi um ano de muitas conquistas. Mantivemos a liderança de mercado em um setor bastante competitivo, alcançamos o melhor NPS da nossa história e o menor índice de reclamações de clientes. Fechamos o ano como líderes de mercado, com 28,5% de *market share*, e, além disso, vimos o arrefecimento dos

efeitos da pandemia em relação à saída de recursos da companhia.

Ampliamos a assessoria a nossos clientes, com um portfólio diversificado, capaz de atender a diversas demandas. A área de investimentos também se fortaleceu para propiciar, em 2024, uma atuação mais proativa na gestão do portfólio dos clientes.

Nossas jornadas digitais alcançaram os melhores NPS transacionais da história, e nossa comunicação com os clientes está cada dia mais assertiva, ampliando a satisfação e o conhecimento dos mesmos.



Completamos 30 anos em 2023 mantendo a liderança de mercado em um setor bastante competitivo, alcançando o melhor NPS da nossa história e o menor índice de reclamações de clientes. ”

Vivenciamos nossa maturidade digital com resultados expressivos. Com o apoio do uso de dados e de modelos preditivos, fizemos quase R\$ 12 bilhões em negócios.

Também iniciamos o uso de inteligência artificial para apoiar nossos consultores na oferta de produtos mais customizados e mais adequados aos projetos de vida dos clientes. Nosso WhatsApp se consolidou como o mais importante canal de comunicação da companhia, com mais de 900 mil usuários.

Foi um ano de muita satisfação, de colher os frutos do que foi semeado há alguns anos, reforçando nosso propósito de sermos uma empresa que cuida do futuro de milhões de brasileiros.

Nossos Compromissos com a Sustentabilidade foram revisados. Alguns dos objetivos estabelecidos em 2022 já se tornaram parte da nossa rotina, então pudemos calibrar indicadores e metas para 2026, entre eles a ampliação da porcentagem de mulheres em cargos de liderança, que passou de 40% para 45%.

Nossa agenda de apoio à cultura foi intensa, e dois eventos patrocinados trouxeram ações de caráter social combinadas: o musical Patrulha Canina repassou parte da bilheteria para ONGs que

tratam animais abandonados, e Matilda coletou livros para doação a entidades assistenciais.

Outro destaque do ano foi o Programa Lado a Lado, com foco em capacitação de profissionais PcD para a área de dados, que é uma importante ação de fortalecimento da nossa estratégia de diversidade e inclusão. O processo de seleção teve 699 inscritos, 13 profissionais foram escolhidos para participar do programa e 11 foram contratados para trabalhar em diversas áreas, depois de 100 horas de treinamentos em dados.

Todos esses esforços renderam prêmios, reconhecimentos e certificações ao longo do ano, tanto em relação à gestão – com a nossa presença entre as 20 empresas mais inovadoras do MIT Technology Review Brasil e nos *rankings* “Maiores e Melhores”, da Exame, e “Época 360” – quanto em relação à área de clientes, com o prêmio Cliente SA conquistado pela nossa Ouvidoria.

Nossa área de pessoas se destacou no *ranking* da Fundação Instituto de Administração (FIA) para as empresas com as melhores práticas de RH e clima organizacional, e recebemos a certificação *Age-Friendly*, que reconhece o nosso compromisso com a representatividade e a inclusão de colaboradores com 50 anos ou mais em nosso quadro de funcionários.

O ano de 2024 certamente trará novos desafios para a Brasilprev. Mas temos convicção de que estamos preparados para enfrentá-los e, com o talento e a dedicação dos nossos colaboradores, ofereceremos ao nosso cliente jornadas e produtos cada vez mais adequados a seu planejamento e seus sonhos de vida.

Boa leitura!

Ângela Assis
Diretora-Presidente



Perfil Brasilprev

GRI 2-1 | 2-6

“

Eu faço parte de 10 dos 30 anos de história desta empresa, onde iniciei pra valer minha vida profissional e que está muito atrelada à minha vida. Nessa trajetória, fiz minha graduação com o incentivo da Brasilprev, comprei apartamento, conquistei não apenas bens materiais, mas também relações de amizade aqui dentro. Nesses últimos 10 anos, a Brasilprev avançou bastante nas questões sociais e tecnológicas e vem se consolidando como um ótimo lugar para trabalhar. Nos próximos 30 anos, quero ver a Brasilprev brilhando!”

Jéssica Machado, analista de Qualidade e Informações Gerências PL, colaboradora da Brasilprev desde 2013



Há 30 anos, a Brasilprev Seguros e Previdência S.A. atende brasileiros que desejam planejar seu futuro e o de sua família por meio da acumulação de recursos no longo prazo, com o objetivo de realizar projetos de vida.

Somos a maior empresa de previdência privada do Brasil, com R\$ 398,4 bilhões em ativos sob gestão em 2023, e líder do segmento, com 28,5% de *market share*. Temos mais de 2,6 milhões de clientes e planos de previdência para pessoas físicas e jurídicas nas modalidades Plano Gerador de Benefício Livre (PGBL) e Vida Gerador de Benefício Livre (VGBL), além de planejamento financeiro e serviços de assessoria.

Seu futuro é o nosso presente

Assista [aqui](#) ao nosso Manifesto.



Somos uma sociedade anônima (SA), com sede em São Paulo, formada pela BB Seguros e pela Principal, nossos dois acionistas. Nossos planos são comercializados nas agências do Banco do Brasil em todo o País, nos nossos canais digitais e nas plataformas abertas parceiras. Oferecemos um portfólio de produtos com opções desde fundos conservadores, com baixa volatilidade, até fundos de renda fixa e multimercado, que apresentam maior risco.

Colocando o cliente no centro das decisões, procuramos disponibilizar a melhor assessoria por meio de nossos consultores especializados e oferecer o produto mais adequado ao perfil e planejamento do cliente.

Nossos 735 colaboradores são a nossa força e estão comprometidos com nosso propósito de **transformar o jeito como o brasileiro prepara o seu futuro, promovendo o desenvolvimento sustentável.**

Saiba mais sobre a Brasilprev clicando [aqui](#).



Propósito

Transformar o jeito como o brasileiro prepara o seu futuro, promovendo o desenvolvimento sustentável.

Visão

Ser um ecossistema de soluções previdenciárias líder de mercado e referência para os clientes.

Valores

Cliente no centro

Colocamos o cliente no centro das nossas decisões e nos comprometemos com a excelência na entrega da nossa proposta de valor.

Inovação constante

Atuamos na constante transformação, experimentamos e aprendemos de forma ágil

Atitude empreendedora

Temos autonomia para gerar alternativas e nos responsabilizamos pela entrega dos resultados.

Fazer o certo

Ética e integridade são a base dos nossos comportamentos e das nossas relações.

Cuidado com as pessoas

Respeitamos as pessoas e suas diferenças e agimos com transparência e colaboração.

A Brasilprev em 2023:

30
anos
de mercado

526
mil novos
planos
comercializados

R\$ 398,4
bilhões em
ativos sob gestão

R\$ 1,9
bilhão
em lucro líquido
ajustado (28%
maior que em 2022)

R\$ 57,3
bilhões em
arrecadação total
(8% superior
a 2022)

R\$ 7,8
bilhões
em captação
líquida
(827% superior
a 2022)

2,6
milhões
de clientes

A previdência privada
aberta representa
cerca de

25% do PIB
brasileiro

Liderança no
setor, com

28,5%
de market share
em ativos

735
colaboradores

134
consultores

+5 mil
agências do
Banco do Brasil

Nossa história

2 de agosto de

1993

Nasce a Brasilprev Seguros e Previdência

**1994**

Lançamento dos primeiros planos de previdência para pessoas físicas

**1995**

Brasilprev supera a marca de 180 mil clientes

**1996**

Lançamento do primeiro plano empresarial

**1997**

Nasce o Brasilprev Júnior, primeiro plano de previdência voltado para crianças e jovens

**1998**

Implantação da URA, sistema eletrônico para atendimento telefônico dos clientes

**1999**

Início da parceria do Banco do Brasil com a Principal Financial Group, que adquire 46,01% das ações da Brasilprev

**2001**

Lançamento dos planos PGBL

**2002**

Brasilprev supera a marca de R\$ 1 bilhão em arrecadação

**2003**

Brasilprev lança os planos VGBL e ultrapassa 1 milhão de planos comercializados

**2004**

Lançamento oficial da Ouvidoria, voltada a agregar valor para as partes relacionadas e que, hoje, é reconhecida nacional e internacionalmente

**2005**

É criado o QG, área da Central de Atendimento dedicada à fidelização e à retenção de clientes

**2006**

Chegam ao mercado o Brasilprev Private e o Brasilprev Júnior Empresarial, primeiro plano voltado para filhos ou dependentes de clientes do segmento *Corporate*

**2007**

Lançamento dos fundos com conceito Ciclo de Vida, que acompanham cada fase da vida do cliente

**2011**

Aquisição da Mapfre Nossa Caixa Vida e Previdência S.A.

**2012**

Lançamento do produto para pequenas empresas

2014

Brasilprev atinge a marca de R\$ 100 bilhões em ativos sob gestão

**2015**

Brasilprev conquista a liderança do mercado brasileiro de previdência privada

**2018**

Lançamento do Brasilprev Fácil, que possibilita contribuições mensais a partir de R\$ 100,00

**2019**

Incorporação de estratégias de gestoras independentes

2020

Brasilprev atinge a marca de R\$ 300 bilhões em ativos sob gestão

**2021**

Alcançada a marca de 2,5 milhões de clientes

**2022**

Lançamento do Brasilprev Júnior Educação e dos Compromissos com a Sustentabilidade

**2023**

30 anos **transformando o jeito como o brasileiro prepara o seu futuro, promovendo o desenvolvimento sustentável**

Nossos acionistas

GRI 2-1 | 2-2 | 2-23

A Brasilprev Seguros e Previdência S.A. tem como acionistas a BB Seguros, braço de seguros, capitalização e previdência privada do Banco do Brasil, e a norte-americana Principal Financial Group. As demonstrações financeiras da Brasilprev abrangem toda a operação da companhia, não incluindo nenhuma operação.

Nosso relacionamento com os acionistas é baseado nas melhores práticas de governança corporativa, respeitando o princípio de igualdade de tratamento entre as partes. A comunicação com os acionistas é precisa, transparente e oportuna, por meio de pessoas e canais autorizados, permitindo o acompanhamento das atividades e do desempenho da Brasilprev.



A *holding* BB Seguridade Participações S.A. é uma empresa de participações controlada pelo Banco do Brasil e atua em negócios de seguros, previdência aberta, títulos de capitalização e planos odontológicos. Compõem o grupo as subsidiárias integrais BB Corretora de Seguros e Administradora de Bens S.A., BB Seguros Participações S.A. e suas empresas investidas: Brasilseg, Brasilprev, Brasilcap, Brasil dental e Ciclic.

Desde sua abertura de capital, em 2013, a BB Seguridade está contemplada no Novo Mercado

da B3, adotando as práticas de governança previstas na legislação vigente.

Ao final de 2023, a BB Seguridade atingiu a marca de R\$ 67 bilhões em valor de mercado, o que a posiciona entre as 20 maiores empresas da bolsa de valores brasileira por esse critério, entregando aos seus acionistas um retorno total de 326% desde a abertura de capital, mais de duas vezes superior ao retorno do principal índice de referência (Ibovespa).

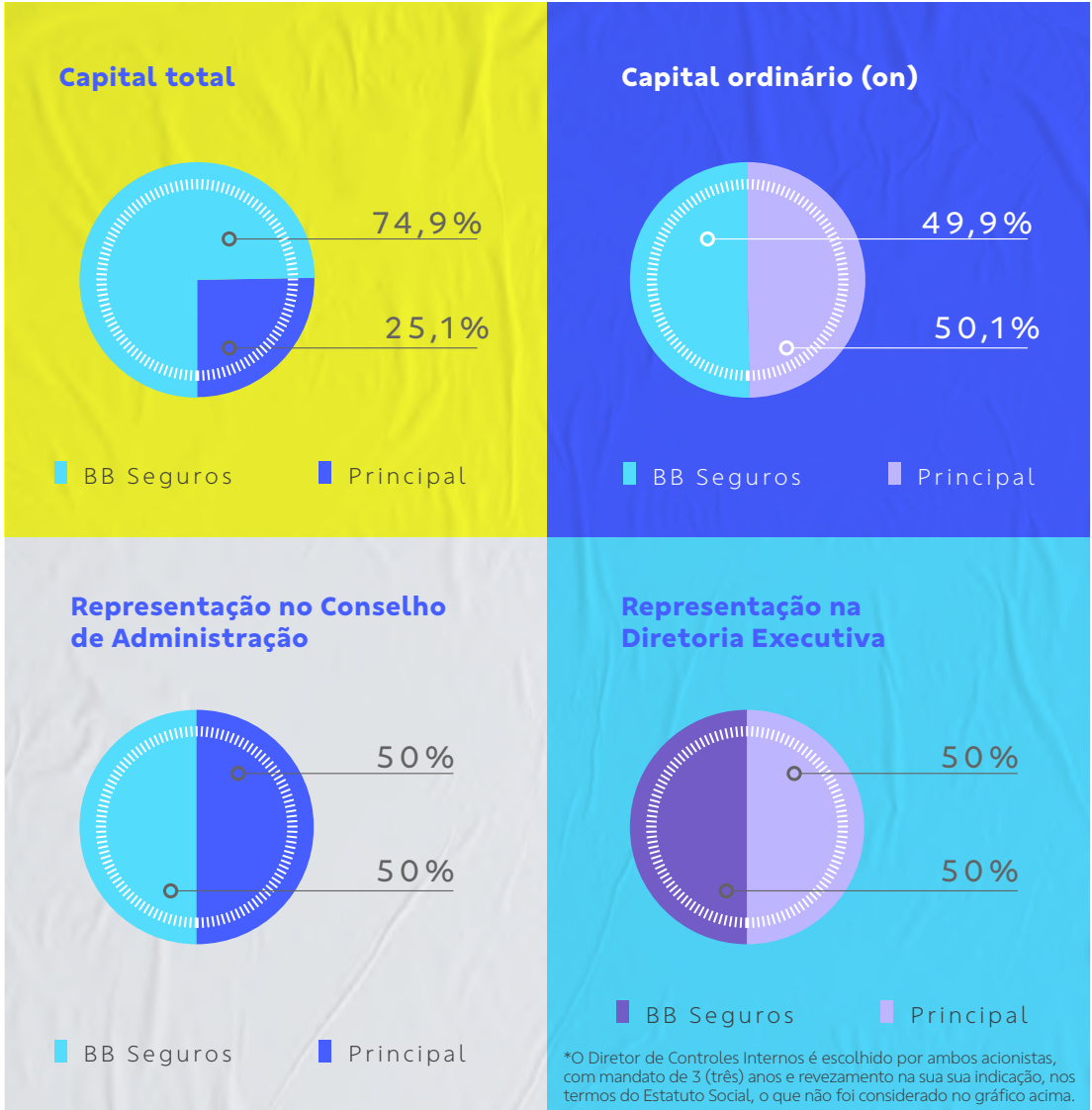


Empresa norte-americana líder global em gestão de investimentos financeiros, com US\$ 695 bilhões em ativos sob sua gestão, tem 19 mil funcionários e atua com planos de previdência, gestão de recursos e seguros de saúde e de vida para pessoas físicas e jurídicas, com 62 milhões de clientes em mais de 80 países ao redor do mundo.

Fundada em 1879 em Des Moines, capital de Iowa (Estados Unidos), atua na Ásia, Oceania, América Latina, América do Norte e Europa, e é sócia da Brasilprev desde 1999.

Tornou-se membro da Standard & Poor's (S&P) 500® em 2002 e está entre as maiores e mais poderosas empresas do mundo segundo a Forbes Global 200. Foi listada 13 vezes entre as 100 companhias mais éticas do mundo, de acordo com o Ethisphere Institute.

Composição acionária



Materialidade

GRI 3-1 | 3-2

Nossa materialidade passou por amplo processo de revisão em 2021. Para este período de reporte (2023), não houve alteração em nossos temas materiais. O que fizemos em 2023 foi um estudo de materialidade a fim de identificar, avaliar e classificar os riscos de sustentabilidade a que a Brasilprev está exposta.

Esse trabalho identificou a nossa adequação em relação aos requisitos da circular 666/22 da Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), está detalhado no capítulo de Governança Corporativas e Gestão de Riscos deste relatório e teve as seguintes motivações:

- Avaliação de temas importantes a partir de mudanças no contexto do setor
- Compreensão dos impactos, riscos e oportunidades da Brasilprev em relação aos temas e aprimoramento da visão de como a companhia gera valor
- Transparência no processo de elaboração de estratégia e relato sobre desempenho, possibilitando comunicar mais e melhor sobre os temas que são de fato relevantes para os *stakeholders*
- Atendimento de exigências de padrões para relatórios financeiros e não financeiros

O processo foi conduzido nas seguintes etapas, visando atender às normas GRI para definição de conteúdo para relatórios: planejamento, análise de documentos internos e externos, *benchmarking*, entrevistas externas, pesquisa com públicos internos e externos e validação.

Como complemento às entrevistas externas, os *stakeholders* consultados foram convidados a responder a uma pesquisa on-line priorizando os cinco temas que entendessem mais relevantes para a Brasilprev.

Materialidade

é o processo de identificação dos temas econômicos, sociais e ambientais mais relevantes para uma organização, conforme a visão dos seus públicos de interesse (*stakeholders*). Esses temas devem estar relacionados com as atividades da organização e podem influenciar as suas avaliações e decisões de negócios.



B-Boy Luan San,
atleta do Brasilprev
Breaking Team

Como resultado de todo esse processo, foram definidos os oito temas materiais da empresa:

Gestão de investimentos responsáveis

Adoção de critérios de sustentabilidade (ambientais, sociais e de governança) na seleção de investimentos, gestão de riscos e oportunidades relacionados às questões climáticas e aos riscos socioambientais do negócio, alinhados à visão de geração de valor para o longo prazo e ao dever fiduciário assumido pela companhia.

Integridade, ética e transparência

Conformidade com leis e regulamentações, controles internos, ética e governança das questões ASG, transparência na comunicação de produtos e serviços, prevenção e combate à corrupção e à lavagem de dinheiro dentro da empresa e na relação com seus públicos.

Impactos socioambientais das atividades e operações

Inclusão financeira por meio de produtos acessíveis (linguagem, custo etc.), conscientização e formação sobre soluções previdenciárias, identificação e gestão dos impactos socioambientais positivos e negativos gerados por produtos, serviços e atividades da companhia.

Relacionamento e satisfação dos clientes

Ter o cliente no centro das decisões, oferecendo soluções inovadoras e adequadas de forma clara, simples e segura.

Desenvolvimento e cuidado com os colaboradores

Formação, qualificação e apoio ao desenvolvimento dos colaboradores por meio de treinamentos, práticas de qualidade de vida, saúde e segurança, benefícios, planos de carreira e outras ações visando à atração e à retenção de talentos, de forma a aumentar a competitividade do negócio e a satisfação dos colaboradores.

Inovação constante, eficiência operacional e adequação às novas tendências

Inovação e utilização de novas tecnologias e soluções para o aprimoramento da experiência do cliente (agilidade, desburocratização, produtos etc.), alinhadas às tendências das mudanças culturais e da sociedade.

Segurança de dados e respeito à privacidade do cliente

Garantia da confidencialidade e da segurança dos dados e da privacidade de clientes e operações, além da minimização dos riscos cibernéticos.

Diversidade, equidade e inclusão

Promoção de ambiente de trabalho inclusivo e equânime, valorizando a diversidade e combatendo qualquer forma de discriminação internamente e com os públicos de relacionamento.



A partir desses temas, definimos os nossos [Compromissos com a Sustentabilidade](#), assunto sobre o qual há um capítulo dedicado neste relatório.



Stakeholders para materialidade

GRI 2-29

Os *stakeholders*, ou públicos de interesse da Brasilprev, foram definidos em avaliação interna, com o apoio de consultoria externa, dando-se prioridade aos mais estratégicos e àqueles com os quais mantemos um relacionamento formal e estruturado.

São eles: acionistas, clientes, colaboradores, fornecedores, órgãos reguladores, parceiros comerciais, representantes do terceiro setor, governos, sociedade e associações setoriais, como CNSeg, Fenaprevi e Anbima.

Governança

Corporativa e Gestão de Risco

GRI 2-23 | 2-24

“

A Brasilprev é uma empresa à frente do seu tempo, preocupada com as questões do hoje em seu relacionamento com clientes e demais stakeholders, e atenta com o futuro, levando adiante uma jornada de maturidade digital robusta e assumindo o protagonismo necessário para ajudar o brasileiro a planejar o seu futuro sustentável. Para nós, que temos o Brasil como principal mercado na América Latina, é essencial investir em empresas como a Brasilprev.”

Pablo Sprenger, vice-presidente executivo América Latina da Principal e membro do Conselho de Administração da Brasilprev

“

Nós participamos da construção conjunta de estratégias da Brasilprev e acompanhamos todos os resultados. A Brasilprev é uma empresa muito bem estruturada em termos de governança, particularmente quando falamos em gestão de riscos, com uma estrutura mais robusta do que a média do mercado. E continua cumprindo o seu papel de agente transformador da educação financeira no Brasil, focada no público jovem, o que vai fazer a diferença no futuro da nossa população e, também, do nosso país.”

André Haui, CEO BB Seguridade & BB Seguros

Pilar ASG correspondente ao capítulo:
G (governança)

Temas materiais abordados no capítulo:

Integridade, ética e transparência; Segurança de dados e respeito à privacidade do cliente

Priorizamos a responsabilidade na nossa gestão e nos nossos investimentos, e a formação da cultura previdenciária como forma de preservar a liquidez, a solvência e o equilíbrio dos planos de previdência comercializados. Atuamos com ética, transparência, equidade e seriedade na prestação de contas e no relacionamento com clientes, colaboradores, acionistas, parceiros comerciais, organizações e governos.

Seguimos as diretrizes do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) e prezamos a integridade, preservando a reputação e a imagem construídas ao longo de 30 anos.



ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

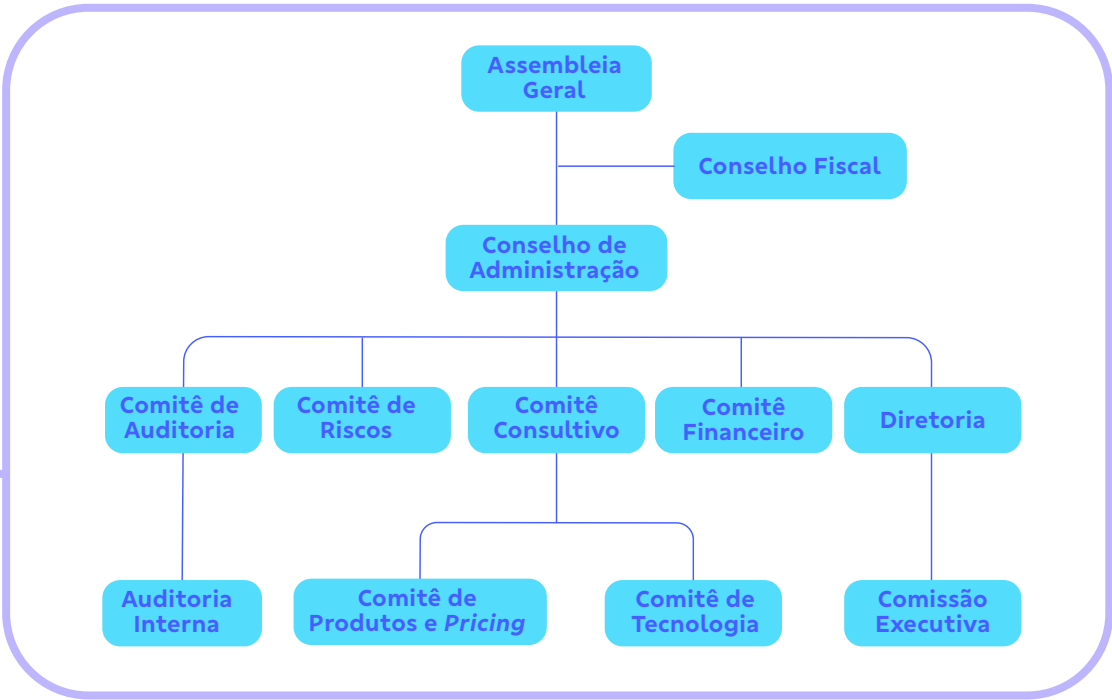
GRI 2-9 | 2-17

Nossa estrutura de governança é composta de órgãos, comitês de assessoramento e comissões que aprovam compromissos, políticas, códigos e documentos internos, além de apoiar a gestão durante o processo decisório, que é realizado de forma colegiada e com o foco na busca pelos melhores resultados para nossos clientes.

Os órgãos de governança são responsáveis por assegurar que a atuação da Brasilprev esteja alinhada com a nossa Política de Sustentabilidade,

visando garantir assertividade e agilidade nas tomadas de decisões. Fomentamos o debate dos temas ASG com o objetivo de aprimorar o conhecimento coletivo e as habilidades para o tema do desenvolvimento sustentável.

Os comitês do mais alto órgão de governança que são responsáveis pela tomada de decisão e pela supervisão da gestão dos impactos da organização na economia, no meio ambiente e nas pessoas são Assembleia Geral, Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Comitês de Riscos, Auditoria, Consultivo, Financeiro, Tecnologia, Produtos e Pricing e Diretoria.





Em 2023, a Brasilprev realizou:



ASSEMBLEIA GERAL – Instância responsável pela política geral da Brasilprev, tem como principais atribuições examinar, discutir e votar as demonstrações financeiras e deliberar sobre a destinação dos lucros líquidos e a distribuição de dividendos da companhia. Também escolhe os membros do Conselho Fiscal.

CONSELHO FISCAL – Órgão que tem por objetivo verificar o cumprimento dos deveres legais e estatutários por parte da administração. Composto de três membros titulares em 31 de dezembro de 2023, também examina os assuntos a serem discutidos na Assembleia Geral.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (CA) – Mais alto órgão de governança, é formado por oito pessoas e presidido por Tarciana Paula Gomes Medeiros, presidente do Banco do Brasil, que não é executiva da Brasilprev. Supervisiona e analisa nossos indicadores de desempenho para formular e aprovar estratégias, políticas comerciais e decisões focadas em qualidade e segurança. Aprova o Código de Conduta e define, aprova e supervisiona o cumprimento das diretrizes da Política de Sustentabilidade. Monitora os objetivos e os resultados-chave (OKRs) em ASG por meio de reportes trimestrais. Não é responsável por esferas de governança que remetem ao relatório de sustentabilidade. [GRI 2-11 | 2-12 | 2-13 | 2-14 | 2-15 | 2-16 | 2-24](#)

A seleção e a nomeação dos membros do CA são feitas pelos acionistas com base em experiência profissional, conhecimentos técnicos e regulamentares. O CA se reúne a cada trimestre para avaliar as preocupações cruciais da companhia e as informações fornecidas pelo Comitê de Riscos e pela Comissão Executiva sobre questões ambientais, sociais e econômicas relevantes para a companhia. [GRI 2-10 | 2-11 | 2-16](#)

A avaliação de desempenho do CA é anual e realizada internamente pela Brasilprev, de forma colegiada. A partir das respostas dessa avaliação, são feitos aprimoramentos no plano de trabalho visando à evolução do órgão e à melhoria de sua atuação, seguindo as melhores práticas de governança corporativa do mercado. Essa análise contribui para que CA e Diretoria desempenhem seus papéis com eficiência e ajuda a aperfeiçoar processos, fluxos de informações e a interface do CA com a Diretoria. [GRI 2-18](#)

COMITÊS DE ASSESSORAMENTO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

COMITÊ DE AUDITORIA – Órgão permanente que auxilia o CA em suas funções de auditoria, além de supervisionar as atividades e avaliar os trabalhos da Auditoria Independente e da Auditoria Interna. Composto de três membros eleitos pelo CA, atua em conformidade com a Resolução nº 321/2015 do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP).

COMITÊ DE RISCOS – Formado por três membros, é o órgão estatutário de suporte em relação a gerenciamento de riscos e de capital, controles internos e conformidade. Monitora e supervisiona a estrutura de gestão de riscos estratégicos, regulatórios, reputacionais, financeiros e não financeiros, incluindo a gestão de risco socioambiental, além de se manifestar sobre políticas e diretrizes vinculadas a esse tema, em conformidade com a Resolução no 416 do CNSP, de 2021.

COMITÊ FINANCEIRO – É responsável pela avaliação do desempenho das nossas carteiras de investimentos e das ações em gestão de riscos, com o objetivo de criar políticas e diretrizes de investimentos para aprovação do CA.

COMITÊ CONSULTIVO – Tem a função de verificar e avaliar questões de interesse da Brasilprev e assessorar o Conselho de Administração na condução dos negócios.

DIRETORIA ESTATUTÁRIA – Incumbida da administração executiva da Brasilprev, tem a função de colocar em prática as políticas e diretrizes definidas pelo CA. É responsável por garantir a estrutura e mecanismos de gestão para o cumprimento das metas corporativas vinculadas à estratégia de sustentabilidade. [GRI 2-12 | 2-14](#)

É formada pela Presidência e por seis diretorias de áreas estratégicas: Planejamento e Controle; Tecnologia; Financeira; Operações e Produtos; Comercial e *Marketing*; e Gestão de Riscos e Controles Internos.

Temos 7 diretores estatutários, sendo que a indicação do diretor de Riscos é alternada. No final de 2023, eram 4 diretores indicados pela BB Seguros e 3 pela Principal. [GRI 2-13 | 2-14](#)

Comissões de assessoramento da Diretoria



Comissão Executiva – Examina antecipadamente assuntos para que a Diretoria tome as decisões. É responsável pelo encaminhamento técnico de temas de sustentabilidade, clientes, diversidade, gestão de pessoas, produtos e *pricing*, riscos, controles internos e *compliance*, projetos e processos e comunicação.

Comissão de Ética – Coordena a nossa Linha da Integridade e determina medidas apropriadas em eventuais casos de descumprimento das diretrizes do Código de Conduta, além de propor ações para divulgar esse documento.

Conheça mais da nossa estrutura de governança clicando [aqui](#).



Comitês de assessoramento do Comitê Consultivo

Comitê de Produtos e Pricing – Analisa as políticas e diretrizes de produtos e preços adotados pela Brasilprev em seu portfólio e em estratégias de investimento, além de acompanhar as tendências da indústria da previdência.

Comitê de Tecnologia – Avalia as políticas e diretrizes de gestão de tecnologia da informação, maturidade digital, inovação, inteligência analítica, desempenho das aplicações e do ambiente tecnológico da Brasilprev, além de riscos de segurança da informação e cibersegurança.

ESTRUTURA DE GESTÃO DE RISCOS

GRI 2-9 | 2-17

Dentro da nossa Estrutura de Gestão de Riscos (EGR), possuímos a Diretoria de Gestão de Riscos e Controles Internos, que se dedica à gestão de riscos e conformidade adotando as melhores práticas do mercado de previdência privada, com medidas de controle e altos padrões de segurança.

Fazem parte da EGR a Política de Gestão Integrada de Riscos, a Declaração de Apetite a Riscos, a Matriz de Riscos e Controles, os processos, metodologias, ferramentas e treinamentos obrigatórios sobre esse tema, que também constituem de forma integrada o Sistema de Controles Internos.

Em 2023, revisamos a Política de Gestão Integrada de Riscos e aprovamos na Diretoria o modelo de atuação das funções de riscos, controles internos e conformidade, considerando a atuação de três linhas do Instituto dos Auditores Internos (IIA), em que foram definidos papéis e responsabilidades corporativos de toda a Brasilprev na gestão de riscos, ressaltando a importância de atuação conjunta das linhas para assegurar o alinhamento e cumprimento da nossa estratégia.

Diferenciamos riscos não financeiros e riscos financeiros. Por isso, criamos a Gerência

de Riscos Financeiros, que analisa riscos relacionados ao mercado, *asset liability management* (ALM), crédito e liquidez e solvência de capital, para auxiliar a Diretoria nas decisões de investimentos, exposição a risco e solvência.

Os estudos realizados pela Gerência de Riscos Financeiros subsidiam os trabalhos do Fórum de Capital, órgão não estatutário de assessoramento à Diretoria cujo objetivo é direcionar o gerenciamento de capital com o auxílio de uma estrutura adequada à natureza das operações, à complexidade dos negócios, à dimensão da exposição aos riscos relevantes e à busca pela maximização dos retornos para a Brasilprev.

CULTURA DE RISCOS GRI 201-2

Atuamos para criar a cultura de riscos em todas as áreas de negócios e para que os colaboradores incorporem a visão de riscos em seus projetos. Em 2023, trabalhamos para consolidar a estrutura de riscos e *compliance* como forma de evolução nessa cultura de gestão de riscos e controles internos, bem como adequação e manutenção dos requerimentos oriundos da Resolução 416 da Superintendência de Seguros Privados (SUSEP).

Para reforçar essa cultura, nossos colaboradores passam pelo curso obrigatório de gestão de riscos em seu ingresso na Brasilprev, que orienta sobre os procedimentos que devem ser tomados quando um colaborador se defrontar com um incidente ou uma situação de risco.

Nossas áreas de negócios fazem avaliação de risco de todas as propostas cuja alçada de decisão seja igual ou superior à da Diretoria. Esse material passa, então, por uma análise da Diretoria de Gestão de Riscos e Controles Internos e segue para a decisão da Diretoria. Em 2023, foram realizadas 66 avaliações de risco por

Compliance no processo de prevenção à corrupção, sendo que não houve materialização do risco em nenhuma delas.



Controle de análise de fornecedores	1
Controle de análise de doações	14
Controle de análise de patrocínios	15
Controle de solicitações de pareceres	36
Total	66

Ainda em 2023, realizamos o Programa de Teste Integrado de Estresse e nosso primeiro Estudo de Materialidade para o Risco Socioambiental, a fim de identificar as principais variáveis que podem impactar a Brasilprev tanto no ambiente externo quanto no interno, avaliando esses temas em condições e cenários específicos vinculados a fatores macroeconômicos, atuariais e sob o aspecto ASG.

Depois de definidas, as variáveis que podem impactar o negócio são apresentadas ao Comitê de Riscos e reportadas periodicamente nos fóruns internos e aos acionistas.

O teste é reconhecido como parte importante do processo de planejamento estratégico e orçamentário, permitindo à Brasilprev se posicionar melhor diante dos desafios percebidos e, com a incorporação do Estudo de Materialidade, agregar também os componentes ASG.

O programa é revisado e aprimorado anualmente e fornece referências para o Planejamento Estratégico, o Plano de Negócios e o Plano de Capital da Brasilprev.

Ações judiciais

GRI 2-25

Em relação a processos judiciais envolvendo a Brasilprev, temos como padrão de atuação propor acordos que encerrem a questão ainda no início. Para isso, utilizamos uma ferramenta de fornecedor externo que faz a varredura de ações judiciais novas, abrindo a possibilidade de rápida solução e reparação das queixas.

Se alguma queixa de cliente envolve risco de se tornar uma ação judicial, as áreas responsáveis são reunidas para mitigar esse risco e desenvolver medidas de revisão e melhoria que possam evitar novas queixas sobre o mesmo tema.

Realizamos periodicamente a revisão e a atualização da base de ações judiciais ativas, bem como o monitoramento da *performance* da área jurídica, que tem metas atreladas ao volume de ações.

RISCOS EM SUSTENTABILIDADE

GRI 201-2

A estratégia de riscos da Brasilprev atende às determinações da Circular 666/2022 da SUSEP, que exige das seguradoras a entrega de um plano de ações em relação aos riscos em sustentabilidade a que as empresas estão expostas. O detalhamento de nosso plano está no capítulo [SUSEP | Tabelas de Sustentabilidade](#).

Para evoluir nesse tema, realizamos, em 2023, um mapeamento de riscos socioambientais com uma consultoria externa, que identificou e classificou 51 eventos de risco com potenciais impactos no negócio. Esse relatório ainda apontou a inexistência de desconformidades com a norma da SUSEP e elencou 7 oportunidades de melhorias.

O mapeamento de riscos foi posteriormente considerado no Estudo de Materialidade do Risco Socioambiental 2023/2026 da Brasilprev, que identifica, avalia e classifica, por níveis de materialidade, os riscos de sustentabilidade a que a empresa se encontra exposta, levando em conta as características de suas atividades, operações, produtos, serviços, clientes, fornecedores e prestadores de serviços.

Esse estudo resultou em uma matriz de riscos específica para o risco socioambiental baseada nos padrões do Sustainability Accounting Standards Board (SASB), que permite classificar e comparar cada evento em termos de potenciais impactos e impactos esperados para a Brasilprev. De posse desses documentos, elaboramos e indicamos ações em relação a cada um dos itens apontados, que serão monitoradas pela nossa gestão de riscos. Mais detalhes na [Tabela EST](#) e na [Tabela GER](#).

Veja mais sobre esse tema no capítulo [Compromissos com a Sustentabilidade](#).





DIREITOS HUMANOS

Temos no respeito aos direitos humanos e à diversidade e à inclusão um tema central de nossa estratégia de negócios e de geração de valor. Trabalhamos especificamente em três grandes frentes.

- **Igualdade de acesso às oportunidades –**

A metodologia que utilizamos permite uma avaliação de desempenho imparcial e que auxilia no planejamento de carreira auto-dirigida de cada colaborador. Dessa forma, decisões que afetem a vida profissional de subordinados não devem ser baseadas apenas no relacionamento pessoal ou em questões subjetivas.

- **Discriminação –** Cortesia, respeito, espírito de compreensão, honestidade e imparcialidade são posturas que requisitamos de todos, dentro e fora da Brasilprev, e por meio de nossas manifestações nas mídias, não sendo aceitas manifestações desrespeitosas



à dignidade, à igualdade, à diversidade e à privacidade das pessoas. Não toleramos nenhuma prática discriminatória, tratando igualmente as pessoas, independentemente de sua raça, cor, gênero, orientação sexual, religião, nacionalidade, opinião política, origem, classe social, idade, aparência, capacidade física ou quaisquer outras características e particularidades.

- **Trabalho infantil e trabalho forçado ou compulsório –** Incorporamos em nossos princípios e ações a Declaração Universal dos Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas (ONU), as convenções trabalhistas da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). Por isso, não admitimos a utilização de trabalho forçado ou compulsório, infantil ou qualquer outra forma de exploração que agrida a dignidade humana. **GRI 2-23**

Nossos compromissos estão disponíveis para o público e podem ser acessados [aqui](#). Todos os compromissos e códigos são aprovados pelo Conselho de Administração, passando por toda a estrutura de governança que assessora o Conselho.

COMPLIANCE

GRI 2-24 | 3-3 – Combate à corrupção

Nossas atividades são pautadas pelo cumprimento das leis e estão em conformidade com políticas e normas internas e externas aplicáveis. O nosso Programa Corporativo de Compliance define iniciativas relacionadas à legislação e às regulamentações do segmento e ao nosso [Código de Conduta](#), além de ações educacionais direcionadas a nossos colaboradores.

Devido ao seu papel na aplicação da cultura de *compliance*, os colaboradores passam por treinamentos sobre corrupção, lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo, privacidade e proteção de dados para assegurar a nossa conformidade. Os cursos são oferecidos em uma plataforma de *e-learning* e são anuais e obrigatórios, com prazos definidos e cumprimento monitorado.

Também utilizamos os canais de comunicação interna da Brasilprev e o *onboarding* de novos colaboradores para disseminar o nosso valor “Fazer o certo”.

Em 2023,
100%
de nossos colaboradores
fizeram treinamentos em nossa
plataforma de *e-learning*.



CÓDIGO DE CONDUTA

GRI 2-15 | 2-23 | 2-24 | 3-3 – Concorrência desleal | GRI 206-1

Nosso Código de Conduta tem o objetivo de garantir que nossas relações com todos os públicos de interesse sejam pautadas pela ética, transparência e equidade, estabelecendo os padrões de comportamento que queremos que colaboradores, estagiários, aprendizes, jovens cidadãos, corpo diretivo e conselheiros da Brasilprev tenham em seu cotidiano.

O documento fornece direcionamentos e práticas desejados na interação com as partes que influenciam e são influenciadas pelo nosso negócio, abordando temas como conflito de interesses, concorrência livre e leal, discriminação, assédio moral ou sexual, preservação de informações e propriedade intelectual.

As ocorrências de conflito de interesses e o resultado do monitoramento contínuo são reportados ao Comitê de Auditoria e ao Comitê de Riscos. Casos de impedimentos são tratados tempestivamente com a devida orientação.

Para reforçar a disseminação do Código de Conduta entre os colaboradores, mantemos treinamentos obrigatórios anuais. Em 2023, 100% de nossos colaboradores passaram por treinamento do Código de Conduta, num total de 30 horas de qualificação.

Quaisquer comportamentos, ações ou práticas que possam ser considerados uma violação ao Código de Conduta ou a qualquer lei ou norma devem ser reportados por meio dos canais de denúncia da Brasilprev.

Em 2023, houve registro de dois casos de infração ao Código que acarretaram demissão de dois colaboradores. Não houve queixas e/ou ações judiciais movidas por concorrência desleal e violações de leis antitruste e antimonopólio em que a Brasilprev tenha sido identificada como participante. [GRI 206-1](#)

COMBATE À CORRUPÇÃO
[GRI 3-3 – Combate à corrupção | 205-1](#)

A Brasilprev possui a [Política Anticorrupção](#) e a [Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo](#) como base de sua atuação no tema do combate à corrupção.

Esses documentos pretendem assegurar que todos os colaboradores sigam, durante a condução de negócios envolvendo a Brasilprev, o disposto na Lei Brasileira Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013), diminuindo os riscos envolvidos nessas práticas. Todas as nossas operações são avaliadas quanto aos riscos de corrupção, lavagem de dinheiro, fraude e imagem.

As informações sobre testes de controle e as denúncias da [Linha da Integridade](#) são reportadas ao Comitê de Riscos e ao Comitê de Auditoria. A Gerência de Conformidade, Privacidade e Segurança da Informação, por sua vez, é a responsável por monitorar e averiguar o possível envolvimento da Brasilprev em casos de corrupção.

Adotamos procedimentos e controles de prevenção às práticas ilícitas nos processos mais sensíveis ao risco de corrupção:

- Desenvolvimento de produtos – Realizamos avaliação e emitimos recomendação informada no Documento de Avaliação de Diretoria.
- Doações e patrocínios – Realizamos avaliação com parecer, anexado na aprovação da Diretoria.
- Brindes e presentes – Realizamos avaliação e emitimos parecer, que é compartilhado com o gestor responsável para tratativa.
- Monitoramento de transações suspeitas – Realizamos avaliação e, em casos suspeitos, reportamos ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF) ou recomendamos o bloqueio de novas contratações ou o encerramento do relacionamento.

Reportamos periodicamente as medidas tomadas para medir e prevenir impactos de risco de corrupção e lavagem de dinheiro ao Comitê de Riscos e ao Comitê de Auditoria.

Nossos mecanismos de prevenção à corrupção e à lavagem de dinheiro envolvem a normatização de procedimentos classificados por grau de risco que incluem parecer de *compliance* e avaliação de *due diligence* para contratação de fornecedores, brindes e presentes, conflito de interesses, novas contratações de colaboradores e parceiros comerciais, avaliação de doações e patrocínios e contratação de novos planos por clientes expostos politicamente. Para cada procedimento há uma instrução normativa nomeando os responsáveis por cada etapa.

Buscamos a melhoria contínua dos processos identificados por meio de avaliação de efetividade e testes de controle anual.

Casos de corrupção [GRI 205-3](#)

Em 2023, a Brasilprev não registrou nenhum caso de corrupção envolvendo colaboradores ou parceiros de negócios por meio da Linha de Integridade, do Controle de Análise de Fornecedores, do Controle de Análise de Doações e Patrocínios e do Controle de Solicitação de Pareceres.

Programa de Conformidade

[GRI 2-27](#)

O Programa de Conformidade da Brasilprev foi criado de acordo com a Resolução nº 416/2021 do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP). A Política de Conformidade estruturou as políticas e ferramentas que compõem esse programa, como a Política Anticorrupção, a Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e a Linha de Integridade. Entre outros trabalhos, o Programa realiza testes específicos de conformidade, que complementam os testes de controles internos existentes para avaliação da Brasilprev. Em 2023, não foram identificadas não conformidades com leis e regulamentos e não recebemos quaisquer multas para casos de não conformidade com leis e regulamentos durante o período de relato atual ou períodos anteriores.

NÚMERO TOTAL E PERCENTUAL DE COLABORADORES COMUNICADOS E TREINADOS SOBRE POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS ANTICORRUPÇÃO DOTADOS PELA ORGANIZAÇÃO GRI 2-24 | 205-2

REGIÃO	COLABORADORES	2022		2023		VARIAÇÃO 2022-2023	
		Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados
Norte	Número total de colaboradores	2		2		0%	
	Total de colaboradores comunicados/treinados	2	2	2	2	0%	0%
	% de colaboradores comunicados/treinados	100%	100%	100%	100%	0%	0%
Nordeste	Número total de colaboradores	17		19		12%	
	Total de colaboradores comunicados/treinados	17	17	19	19	12%	12%
	% de colaboradores comunicados/treinados	100%	100%	100%	100%	0%	0%
Centro-Oeste	Número total de colaboradores	17		22		29%	
	Total de colaboradores comunicados/treinados	17	17	22	22	29%	29%
	% de colaboradores comunicados/treinados	100%	100%	100%	100%	0%	0%
Sudeste	Número total de colaboradores	696		659		-5%	
	Total de colaboradores comunicados/treinados	696	696	659	659	-5%	-5%
	% de colaboradores comunicados/treinados	100%	100%	100%	100%	0%	0%
Sul	Número total de colaboradores	27		28		4%	
	Total de colaboradores comunicados/treinados	27	27	28	28	4%	4%
	% de colaboradores comunicados/treinados	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Nota: os dados foram obtidos nos controles da Gerência de *Compliance* (Gecop) no que tange à Alta Administração; da Superintendência de Pessoas (Supes), que realiza o acompanhamento dos treinamentos no nível da Diretoria e colaboradores; e da Gerência de Fornecedores (Gefor), que aplica o Código de Conduta de Fornecedores e Parceiros Comerciais aos fornecedores. No indicador estão sendo considerados tanto os treinamentos *e-learning* do Código de Conduta como o específico de anticorrupção, que é aplicado aos novos colaboradores e reaplicado anualmente a toda a companhia. A diferença entre o total de colaboradores do indicador 205 e o do indicador 2-7 se deve a casos de aposentadoria e afastamento.

O tema do combate à corrupção também está presente no nosso [Código de Conduta de Fornecedores e Parceiros Comerciais](#), disponibilizado aos parceiros que assinam contratos conosco. Em 2023, 100% desses contratos com fornecedores ativos apresentaram as diretrizes de combate à corrupção.

OPERAÇÕES AVALIADAS QUANTO A RISCOS DE CORRUPÇÃO
GRI 205-1

Todas as nossas operações são avaliadas sobre riscos relacionados à corrupção. Os principais tópicos identificados como sujeitos a riscos são:

- Contratação de fornecedores ou prestadores de serviços
- Doações e patrocínios
- Contratação de colaboradores
- Confidencialidade e isonomia do processo de investigação de denúncias
- Possíveis incertezas quanto à aplicação de medidas disciplinares de forma isonômica pela Comissão de Ética

Nos pareceres, não é considerado apenas risco de corrupção, mas também risco de lavagem de dinheiro, de imagem e fraude. Trata-se de processo estabelecido e contínuo, acordado com as áreas da companhia, e o parecer pode ser acompanhado de recomendação técnica para o estabelecimento de plano de ação pelo responsável.



NÚMERO TOTAL E PORCENTAGEM DE OPERAÇÕES AVALIADAS QUANTO A RISCOS RELACIONADOS À CORRUPÇÃO GRI 205-1

	2022	2023	VARIAÇÃO 2022-2023
Número total de operações da organização	40	83	108%
Número total de operações da organização que foram submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	40	83	108%
Percentual de operações da organização que foram submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	100%	100%	-



CANAIS DE APOIO À GOVERNANÇA

Temos uma estrutura de apoio à governança composta de normas e políticas internas que regem o comportamento dos nossos colaboradores durante suas atividades profissionais e também o dos fornecedores. Dois importantes canais de comunicação fazem parte dessa estrutura: Linha de Integridade e Ouvidoria.

- **Linha de Integridade** GRI 2-25 | 2-26

Canal de comunicação voltado para nossos públicos interno e externo, é exclusivo para denúncias de violações ao Código de Conduta ou à legislação vigente no Brasil, casos de corrupção, conflito de interesses, lavagem de dinheiro, discriminação, assédios moral e sexual e agressão física. É coordenado por

uma consultoria independente e tem garantia de sigilo, anonimato e imparcialidade nas apurações. Pode ser acessado pelo telefone 0800-741-0012 ou pelo [portal](#).

Em 2023, identificamos aumento de denúncias/reportes em relação ao ano anterior, o que pode conotar tanto um aumento da confiança no canal como a percepção da diligência e da responsabilidade no tratamento dos casos.

- **Ouvidoria** GRI 418-1 | 2-26

Atua na defesa dos direitos dos consumidores e serve de canal de comunicação para prevenção, mediação e solução de conflitos entre a Brasilprev e os clientes. Tem atuação independente e reporta diretamente à Presidência, além de propor ao Conselho de Administração medidas de correção e de

aprimoramento de procedimentos e processos baseadas na análise das queixas recebidas e deficiências identificadas.

Em 2023, fizemos melhorias na governança da Ouvidoria, aplicando ações de fortalecimento da temática ASG a fim de proporcionar uma experiência melhor aos clientes. Para isso, publicamos nossos quatro princípios, seguindo as diretrizes do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC): transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa.

Revisamos o papel da **Ouvidoria Interna**, com a participação dos nossos colaboradores para materializar uma gestão participativa, democrática e transparente, e reforçamos a prevenção aos diversos tipos de assédio.

Outro destaque da Ouvidoria em 2023 foi o **Projeto Clientes Sêniores – ASG**, um treinamento destinado ao reconhecimento de perfis dos clientes 60+ e atendimento a esse público, que representa 31% de nossos clientes e 66% dos ativos sob gestão.

Depois de identificar dificuldades desse público, produzimos um caderno de melhores práticas e treinamos mais de 180 colaboradores da Ouvidoria e da Central de Atendimento e 100% dos líderes (Superintendentes, Gerentes e Supervisores).

Para marcar a ação, lançamos o selo **Sou Amigo do Mais Vivido**.

Também trabalhamos na **Proposição de Medidas Corretivas e de Aprimoramento**, processo em que, a partir das reclamações de clientes identificadas durante a mediação, realizamos uma análise de risco e impacto para identificar casos semelhantes e traçar um plano de tratamento dessa reclamação. Hoje, 93% das melhorias para eliminar reincidências já foram implantadas.

99,96%

das mediações na Ouvidoria são concluídas na própria Brasilprev e não agravam, isto é, não é necessário que os clientes acionem órgãos reguladores, entidades de defesa do consumidor ou mídia.

8,1

foi a nota da Brasilprev no site Reclame Aqui em 2023.

A Ouvidoria é regulada pelas normas da Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) e do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP), e segue os princípios de mediação da Associação Internacional de Ombudsman (IOA, na sigla em inglês) e da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO).

Todo esse trabalho inovador e diferenciado implantado na nossa Ouvidoria rendeu duas premiações à Brasilprev, uma da Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente (ABRAREC) e outra da revista Clientes S/A (veja mais no capítulo [Resultados e Reconhecimentos](#)).



Contato com a Ouvidoria Brasilprev

Site: <https://centraldeajuda.brasilprev.com.br/ouvidoria>

E-mail: ouvidoriaexterna@brasilprev.com.br

Telefone: 0800-727-7109

Pessoas com deficiência auditiva ou de fala: 0800-727-7120

WhatsApp: (11) 2540-2015

SEGURANÇA DE DADOS DO CLIENTE GRI 3-3 – Privacidade do cliente

Investimos para garantir a privacidade dos dados de nossos clientes, e todo o volume de dados que gerimos é tratado com a máxima segurança, ética e transparência. Nossas diretrizes e normas internas visam proteger e preservar os dados pessoais, assegurando confidencialidade, integridade e disponibilidade, com procedimentos e recomendações para toda a companhia, de acordo com a legislação relacionada a esse tema.

Qualquer caso que envolva dados de nossos clientes é acompanhado por uma estrutura especializada desde o seu registro até a conclusão, com base em documentos que regem a gestão do tema: Política e Instrução Normativa de Proteção de Dados e Privacidade; Política de Segurança da Informação e Cibernética; Instrução Normativa de Classificação de Informações; Instrução Normativa de Gestão de Incidentes de Segurança da Informação; Instrução Normativa de Backup e Retenção de Dados; e Instrução Normativa de Regras de Segurança da Informação.

Entre as medidas administrativas e técnicas que adotamos para proteger os dados pessoais dos clientes contra acesso não autorizado, alteração e destruição, divulgação, perda e uso indevido, levando em conta os riscos envolvidos no processamento e a natureza das informações, destacamos:

- Avaliação de riscos cibernéticos, de segurança da informação e privacidade de dados pessoais
- Cláusulas de proteção de dados em contratos

- Consientização de colaboradores
- Diretrizes de privacidade, proteção de dados e segurança da informação
- Inventário de tratamento de dados pessoais
- Privacy by design
- Relatório de impacto de proteção de dados pessoais
- Testes de controle e de intrusão

Temos metas alinhadas aos objetivos estratégicos da Brasilprev que visam à eficiência operacional, diminuição dos riscos, prevenção de perdas operacionais e evolução da nossa maturidade de segurança da informação. Realizamos auditorias internas, testes de controle de segunda linha e reportes periódicos aos acionistas para acompanhamento da nossa *performance* com relação ao tema.

Em 2023, recebemos 13 queixas de partes externas sobre violações da privacidade do cliente que foram comprovadas, um aumento de 117% em relação ao ano anterior. Esse aumento ocorreu devido a uma incidência que gerou registros de clientes variados na Ouvidoria. Atuamos apropriadamente e nenhum cliente foi impactado. Os que reportaram à Ouvidoria foram prontamente informados da situação e da solução.

NÚMERO TOTAL DE QUEIXAS COMPROVADAS RECEBIDAS SOBRE VIOLAÇÕES DA PRIVACIDADE DO CLIENTE GRI 418-1

TIPO DE RECLAMAÇÃO/QUEIXA	2021	2022	2023	VARIAÇÃO 2022-2023
Recebidas de partes externas e comprovadas	2	6	13	117%
Recebidas de agências reguladoras	0	0	0	-

Também ocorreu um incidente identificado como fraude. As medidas de contenção e resposta foram rapidamente tomadas, e órgãos reguladores e clientes afetados foram comunicados.

Esses casos são acompanhados pela equipe de Privacidade para que os seus tratamentos aconteçam de forma célere, minimizando os riscos e impactos para o cliente. Durante o atendimento da queixa, é feita uma análise da situação por equipes técnicas e são implantadas melhorias necessárias nos processos e controles para garantir o atendimento dos direitos do cliente e dos requisitos regulatórios.

Somos comprometidos com a evolução contínua das medidas e dos processos de proteção de dados, por meio de constante monitoramento, aperfeiçoamento e acompanhamento das determinações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e do mercado.

O início do Open Insurance

Em 2023, a SUSEP publicou a Circular 693, com novos prazos relacionados à implementação do Open Insurance, o sistema de compartilhamento de dados de planos de previdência, que entra em vigor em 2024. A Brasilprev já atendeu de forma antecipada a todas as determinações e prazos estabelecidos pelo Banco Central e pela SUSEP e tem sido protagonista na adaptação das suas jornadas em todas as fases do processo, desde 2021.

FORNECEDORES ÉTICOS

GRI 2-23 | 2-6

Nosso compromisso com a gestão responsável se estende ao relacionamento com fornecedores e parceiros comerciais, com os quais queremos estabelecer negócios bem-sucedidos e duradouros.

Os fornecedores devem ser respeitados e reconhecidos como importantes agentes entre nossos públicos de relacionamento. Os processos de homologação, seleção, contratação, monitoramento e avaliação de fornecedores são imparciais e transparentes, visando zelar pela concorrência leal, qualidade e viabilidade técnica, econômica e socioambiental dos serviços contratados, cumprindo as legislações vigentes e as boas práticas de gestão.

Sobre a concorrência livre e leal, a Brasilprev não tolera solicitações de requisitos ou exigências diferenciadas aos fornecedores, avaliações tendenciosas em quaisquer critérios, divulgação de preços de produtos e/ou serviços como meio de oferecer vantagem na precificação.

Os direcionadores desse relacionamento estão presentes no [Código de Conduta de Fornecedores e Parceiros Comerciais](#), que expressa o que esperamos desse público em relação a cumprimento de leis e contratos, direitos humanos, diversidade, saúde e segurança do trabalho, segurança da informação e combate à discriminação e ao trabalho infantil, entre outros temas. O documento está inserido nos contratos de prestação de serviços firmados com fornecedores, que devem dar ciência e concordância com o documento.

Em 2023,
100%
dos fornecedores
deram ciência ao
teor do Código.



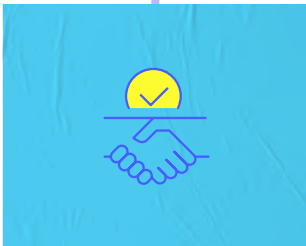
Quando contratamos um fornecedor, realizamos uma avaliação de conformidade para determinar a situação de regularidade desse parceiro perante os órgãos competentes, de acordo com critérios de apetite ao risco da Brasilprev.

O processo funciona por meio da análise do resultado de consultas com o cruzamento de informações obtidas em fontes oficiais públicas, com a obtenção de Certidões de Regularidade Fiscal e Certidões Negativas de Débito ou quaisquer outros documentos emitidos pelos respectivos órgãos competentes. As avaliações realizadas podem abranger até 620 verificações relativas a 116 possíveis não conformidades legais, em mais de 200 órgãos.

Para ser homologado, o fornecedor não pode ter pendências em certidões públicas na esfera ambiental. Também avaliamos o quadro de sócios e administradores registrado na Receita Federal e nas Juntas Comerciais dos Estados, e analisamos a mídia negativa do fornecedor.

Quando existem inconformidades, questionamos o fornecedor, solicitamos plano de ação para sanar a inconformidade, e a área de Riscos avalia esse plano. Se estiver tudo correto, a contratação vai para um fórum de aprovação. O fornecedor homologado passa por avaliação a cada 12 meses, com *score* de risco revisado em 8 categorias e 6 níveis de risco.

Em 2023, fortalecemos esse processo de gestão de riscos de fornecedores, com foco no atendimento de metodologias de *compliance*, prevenção à lavagem de dinheiro e contra o terrorismo.



Fornecedores¹ GRI 2-6

FORNECEDORES TOTAIS

2021	2022	2023
1.322	1.162	1.147

NOVOS FORNECEDORES

2021	2022	2023
231	242	224

R\$ GERADOS EM NEGÓCIOS

2021	2022	2023
276 milhões	270 milhões	260 milhões

¹ Entre os produtos e serviços contratados, destacamos: auditorias, consultorias, desenvolvimento e implantação de sistemas, manutenção de *softwares* e *hardwares*, licenças de uso de *softwares*, limpeza, eventos, publicidade, propaganda e *marketing*, seguros, serviços advocatícios, serviços de infraestrutura e condomínio, e telecomunicações.



Ouvidoria do Fornecedor

Mantemos um canal de comunicação direto com fornecedores e parceiros comerciais, com o objetivo de reverberar sua voz na Brasilprev. A Ouvidoria do Fornecedor é destinada à mediação e à conciliação de conflitos entre as partes, de forma imparcial e neutra, além de estar aberta a sugestões. Garantimos a confidencialidade do processo, com regras para não expor o fornecedor e garantia da criptografia dos dados. O contato pode ser feito pelo telefone 0800-727-7109, pelo e-mail ouvidoriafornecedor@brasilprev.com.br ou na página de [Ouvidoria](#) do site da Brasilprev.

PARTICIPAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES GRI 2-28

A Brasilprev participa das principais entidades representativas do setor de seguros e previdência para fortalecer seu posicionamento institucional e estreitar o relacionamento com órgãos reguladores e a sociedade civil:



- **Federação Nacional de Previdência Privada e Vida (FenaPrevi)**

A Brasilprev é associada e ocupa uma das vice-presidências da organização, que reúne e representa empresas e entidades nacionais dos segmentos de previdência privada e de seguros de pessoas.



- **Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg)**

Além de afiliada, a Brasilprev ocupa uma diretoria.



- **Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima)**

Participamos de uma comissão como membro convidado.

Compromissos com a Sustentabilidade



“

A Brasilprev está comprometida com a sustentabilidade em todas as suas frentes – ambiental, social e de governança – e, em 2023, revisamos os nossos Compromissos com a Sustentabilidade, incluindo metas e reafirmando o papel que essa temática tem em nossa estratégia de negócios. Trabalhamos pela promoção da educação financeira e pela formação de uma cultura previdenciária com gestão responsável e ampliando nosso papel como agentes transformadores da sociedade.”

Camilo Buzzi, diretor Comercial e de Marketing da Brasilprev, responsável pela área de Sustentabilidade

Pilares ASG correspondentes ao capítulo:

A (ambiental), S (social) e G (governança)



Temas materiais abordados no capítulo:

Gestão de investimentos ASG; Gestão ambiental e responsabilidade social

A sustentabilidade é uma realidade para a nossa sociedade, e a preocupação com o desenvolvimento sustentável e as questões climáticas, sociais e de governança faz parte das agendas diárias das pessoas e das empresas.

Esse cenário inclui também governos e órgãos reguladores, que buscam nortear os esforços das organizações, tendo em vista as novas demandas de mercado relativas a esses temas.



B-Girl Nathana,
atleta do Brasilprev
Breaking Team



REVISÃO DOS COMPROMISSOS COM A SUSTENTABILIDADE

GRI 2-22 | 3-1 | 3-3 – Gestão ambiental e responsabilidade social

Em 2023, conduzimos a revisão dos nossos [Compromissos com a Sustentabilidade](#), incluindo novas metas, calibrando indicadores e concluindo algumas entregas, a fim de reafirmar e incorporar ainda mais os critérios ASG à nossa estratégia de negócios. Na Brasilprev, acompanhamos mensalmente os indicadores e revisitamos anualmente esses compromissos, para alinhá-los às melhores práticas de mercado.

Esses compromissos partem dos nossos temas materiais, estão alinhados com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), das Nações Unidas, e são norteados pelo desafio de criar um ecossistema de soluções que seja referência para o mercado.

A revisão levou em conta que algumas das metas anteriores já foram superadas e outras já fazem parte das nossas práticas diárias. Dessa forma, após os ajustes das metas corporativas e a adequação das métricas à realidade de mercado, o processo resultou na redução de 21 para 13 indicadores.

O texto atualizado dos Compromissos com a Sustentabilidade estabelece indicadores e metas que devem ser cumpridos pela Brasilprev até 2026, dentro dos nossos cinco pilares de desenvolvimento sustentável. Seu conteúdo foi aprovado pelo Conselho de Administração e está compilado no documento [“Sustentabilidade: um investimento no futuro”](#).

Também foram implementadas ferramentas de controle e acompanhamento dos indicadores, que proporcionaram agilidade, otimização e uma apuração mais direcionada do projeto.

As metas são acompanhadas periodicamente pela área de Sustentabilidade e podem ser alteradas devido a novas demandas internas ou regulamentações de mercado. As mudanças devem ser aprovadas por um Comitê Executivo.

PILAR	OBJETIVOS	METAS	ODS RELACIONADOS
Gestão de investimentos ASG	Manter alinhamento com os nossos parceiros, aprimorando processos para aperfeiçoar nossa gestão e portfólio de ativos avaliados com critérios ASG.	Promover acultramento sobre a importância dos investimentos responsáveis na transição para uma economia verde.	8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO 9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA 10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES 13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA
Relacionamento e satisfação dos clientes	Assegurar a satisfação dos clientes com um elevado padrão de atendimento, proporcionando facilidade e conveniência nas interações realizadas com a Brasilprev.	Melhoria contínua dos índices de relacionamento e satisfação dos nossos clientes.	11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS 16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES
Diversidade, equidade e inclusão	Promover a inclusão de representantes de minorias em todas as esferas da Brasilprev e possibilitar o alcance de soluções previdenciárias para diferentes públicos.	- Ter mulheres em pelo menos 45% dos cargos de liderança até 2026. - Ter pessoas pretas e pardas ocupando no mínimo 30% do nosso quadro de colaboradores até 2026.	5 IGUALDADE DE GÊNERO 10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES
Integridade, ética e transparência	Comunicar de forma transparente e proativa o nosso posicionamento em relação a ética e integridade, para que a Brasilprev seja impulsora de boas práticas em toda a sociedade.	- Tratar 100% das denúncias em nossa Linha da Integridade. - Capacitar no mínimo 95% dos colaboradores em treinamentos de ética e <i>compliance</i>.	16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES
Gestão ambiental e responsabilidade social	Auxiliar nossos clientes na conquista dos seus objetivos com produtos adequados, promovendo a democratização previdenciária, ampliando nosso impacto social e ambiental por meio de investimentos em prol da comunidade.	- Impactar 188 mil pessoas por meio de programas de educação financeira até 2026. - Compensar 100% das emissões de gases de efeito estufa.	1 ERRADICAÇÃO DA POBREZA 4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE 8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO 10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES 13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA

POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

GRIG4, antigo FS1

A estratégia de sustentabilidade da Brasilprev é composta de políticas e documentos que regem nossa atuação em relação aos temas do desenvolvimento sustentável.

A [Carta de Diretrizes de Sustentabilidade](#) contém as instruções de desenvolvimento sustentável para a companhia e formaliza os conceitos que devem permear todas as ações e decisões das áreas.

A Política de Investimentos também aborda questões relacionadas à temática ASG, como proibir investimentos em emissores envolvidos com exploração do trabalho infantil ou que submetam os trabalhadores a condições degradantes.

O documento Diretrizes Gerais de Investimentos tem, entre seus objetivos, garantir a realização de investimentos que observem os aspectos ambientais, sociais e de governança na administração dos recursos.

Já a [Política de Sustentabilidade](#) consolida os princípios da nossa gestão sustentável e define conceitos, papéis e

responsabilidades do Conselho de Administração, Diretoria, órgãos de governança, diretores e colaboradores. O documento foi atualizado em 2022, com a inclusão da Política de Gestão de Riscos Corporativos e da Declaração de Apetite a Risco. O texto traz os três direcionadores que nos movem na jornada do desenvolvimento sustentável:

- **Formação de uma cultura previdenciária** – Nosso desafio é promover iniciativas de educação financeira e previdenciária para conscientizar a sociedade brasileira sobre a importância do planejamento financeiro, visando à acumulação de recursos no longo prazo.
- **Investimentos responsáveis** – As práticas de administração dos recursos financeiros sob nossa gestão consideram os impactos ambientais, sociais e de governança e se traduzem na forma de fundos ASG, títulos verdes e investimentos sustentáveis presentes em nosso portfólio.
- **Gestão responsável** – Compreende ações e práticas em relação ao meio ambiente, com incentivo ao consumo consciente, coleta seletiva e corte de emissões de gases de efeito estufa, além de campanhas sociais, doações e programas de voluntariado.



COMPROMISSOS E ACORDOS VOLUNTÁRIOS

GRIG4 FS10

A Brasilprev é signatária ou integrante de compromissos e acordos com organizações ou instituições que atuam para criar um ambiente de negócios sustentável.

- **Carbon Disclosure Project (CDP)** – Organização sem fins lucrativos que mobiliza investidores, companhias e governos em ações colaborativas para a construção de uma economia sustentável.
- **Declaração sobre Títulos Verdes – Brasil** – Iniciativa de investidores em *green bonds*, papéis emitidos para financiar projetos com benefícios ambientais.
- **Iniciativa Brasil de Finanças Verdes (IBFV)** – Reúne investidores em torno do mercado de capitais focado em ativos e projetos verdes como fonte complementar de investimento e incentivo à agricultura sustentável.
- **Princípios para o Investimento Responsável (PRI)** – Iniciativa que reúne investidores em parceria com a Iniciativa Financeira do Programa da ONU para o Meio Ambiente (Unep FI) e o Pacto Global da ONU.
- **Programa Empresa Amiga da Criança (Fundação Abrinq)** – Tem como objetivo engajar o setor empresarial em relação à responsabilidade social corporativa com foco na infância e adolescência.

Empresa Amiga da Criança



Em 2023, a Fundação Abrinq renovou o Selo Empresa Amiga da Criança da Brasilprev, sendo que a nossa pontuação chegou a 4,1 – crescimento em relação aos 3,9 de 2022. Fizemos doações mensais que somaram R\$ 16,5 mil e beneficiaram 168 crianças em contraturno escolar.

Certificação QA

Nossa Auditoria Interna recebeu a certificação emitida pelo Instituto dos Auditores Internos do Brasil (IIA Brasil) segundo as normas internacionais do The Institute of Internal Auditors (The IIA), que é o maior reconhecimento para áreas similares.

AUDITORIAS CONSTANTES

GRIG4, antigo FS1

Com o objetivo de cumprir os requisitos descritos nas políticas de sustentabilidade e de investimentos, realizamos auditorias, de acordo com a Matriz de Rotação de Ênfase, de todos os ciclos de negócio que contemplam critérios relacionados a aspectos de sustentabilidade (ambiental, social e de governança) – por exemplo, registros na Ouvidoria. Atuamos sempre em conformidade com as normas da Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) e da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), além das legislações específicas que direcionam as operações do nosso mercado.

As auditorias são efetuadas com periodicidade de até três anos, com reavaliação anual da programação, sendo avaliadas pelo Comitê de Auditoria e aprovadas pelo Conselho de Administração.

A Auditoria Interna realiza o acompanhamento de todos os apontamentos cadastrados no sistema de auditoria Trusty, que são comunicados periodicamente ao Comitê de Auditoria, ao Comitê de Riscos, à Diretoria, ao Conselho de Administração e aos acionistas.

A área possui certificação pelo The Institute of Internal Auditors (The IIA) atestando o seu compromisso com a excelência e o alinhamento com as melhores práticas internacionais, conforme estabelecido pela norma International Professional Practices Framework (IPPF).

Os aspectos ASG referentes aos investimentos responsáveis não estão no âmbito da Auditoria Interna. No entanto, a BB Asset, responsável pela gestão dos ativos da Brasilprev, inclusive sobre os fatores ASG, não efetuou em 2023 quaisquer desinvestimentos em decorrência de descumprimento de critérios ambientais e sociais.

CULTURA PREVIDENCIÁRIA E EDUCAÇÃO FINANCEIRA

GRI 3-3 – Impactos socioambientais das atividades e operações

A formação de uma cultura previdenciária é um dos direcionadores da nossa estratégia de sustentabilidade. Como empresa do setor de previdência, nossa função social é promover a educação financeira para conscientizar a sociedade sobre a importância de planejar o futuro.

Dados apontam que menos de 10% da população brasileira com mais de 25 anos economiza dinheiro pensando na aposentadoria, o que ilustra um futuro desafiador para o País diante da necessidade da previdência complementar, especialmente em razão do aumento da longevidade.

Por todo esse contexto, nosso desafio é orientar brasileiros a construírem um planejamento financeiro pensando no futuro. Em toda a jornada de comunicação com clientes e com o público externo, promovemos a educação financeira, que entendemos ser a principal função social de uma empresa de previdência privada.

Por isso, temos uma meta estabelecida nos Compromissos com a Sustentabilidade que prevê impactar 188 mil pessoas por meio de programas de educação financeira até 2026. Em 2023, esse número chegou a 145 mil pessoas.

Continuamos apoiando, em 2023, as áreas de negócios para que impulsionem práticas ASG e, como forma de aculturar os colaboradores e dar visibilidade a esse tema, estruturamos um curso obrigatório, que será lançado em 2024.

EDUCAÇÃO FINANCEIRA E PREVIDENCIÁRIA INDICADOR PRÓPRIO BP-1

	2021	2022	2023
Número total de palestras com foco em educação financeira e previdenciária	235	158	17
Número total de pessoas engajadas nas palestras	11.544	7.090	488
Índice de satisfação do público das palestras (%)	89,3%	-	-

Nota: o Projeto Vida na Ponta do Lápis (PVPL) foi reformulado em 2022 e, por isso, houve a redução no número de palestras e a ausência de registros sobre a satisfação do público. O projeto foi retomado em novembro de 2023 e a Brasilprev terá novidades e melhorias em 2024.

Entre as nossas principais ações sobre educação financeira em 2023, destacamos: [GRIG4](#), [antigo FS16](#)

FUTURED

Nossa [plataforma virtual](#) de educação financeira gratuita oferece um curso abrangente que explora os distintos planos PGBL e VGBL, questões tributárias, Imposto de Renda, gerenciamento de riscos, planejamento de aposentadoria, diversificação de investimentos e orientações sobre planejamento financeiro. Dividido em três módulos (Planejamento Financeiro, Previdência Privada e Investimentos), o curso consiste em 19 aulas, totalizando mais de duas horas e meia de conteúdo. Além disso, a plataforma disponibiliza um *podcast* com resumos dos vídeos.



Desde que foi criada, a **FuturEd** já foi acessada por **13.443** pessoas.



FOCA NOS SONHOS

Em 2023, lançamos a segunda temporada do Foca nos Sonhos, nossa série de *videocasts* que fala aos jovens sobre educação financeira de forma descomplicada e bem-humorada. Todos os episódios são liderados por uma influenciadora digital e contam com a participação de profissionais que abordam histórias, aprendizados, dicas e reflexões sobre organização financeira e planejamento para o futuro. Os vídeos semanais podem ser vistos no [YouTube da Brasilprev](#) ou no nosso [Instagram](#) exclusivo. A primeira temporada, lançada em 2022, alcançou mais de 30 milhões de pessoas nos nossos perfis do YouTube, Instagram e Facebook. Em 2023, esse número chegou a 53,3 milhões de pessoas.



JORNADA BRASILPREV

Encontro mensal itinerante do nosso Economista-Chefe e do nosso Superintendente de Investimentos com gerentes do Banco do Brasil. Em 2023, aconteceram eventos em São José do Rio Preto (SP), Belo Horizonte (MG), Rio de Janeiro (RJ), Curitiba (PR), Campinas (SP), Goiânia (GO) e Recife (PE).

Esses encontros são transmitidos via TV Brasilprev, TVBB, Teams e canal Brasilprev no YouTube. Cada apresentação tem uma audiência aproximada de 800 pessoas (100 presencialmente e 700 on-line). Os participantes podem fazer perguntas pessoalmente, no auditório, e também por um número de WhatsApp disponibilizado exclusivamente para o evento.

A Jornada Brasilprev leva informações sobre os cenários econômicos brasileiro e global e sobre a *performance* de nossos fundos para que os gerentes do BB e consultores Brasilprev possam fazer uma venda mais qualificada para os nossos clientes.



PROJETOS SOCIAIS E PATROCÍNIOS

GRI 3-3 – Impactos econômicos indiretos | 203-1 | 203-2

Investimos em patrocínios de projetos culturais e esportivos incentivados, além de doações a ações sociais com foco em educação, trabalho, geração de renda e qualidade de vida. Temos uma [Política de Patrocínios e Doações](#) que regula esses apoios e estabelece diretrizes que garantem a transparência, a ética e resultados alinhados para as partes envolvidas.

Em 2023, ampliamos nossa atuação social apoiando cinco projetos, beneficiando crianças e idosos. [Conheça ao lado os projetos que receberam recursos de incentivo fiscal da Brasilprev em 2023.](#)

OUTRAS INICIATIVAS DE 2023

- [Jovens Talentos Finanças – Investindo na redução da desigualdade social](#)

A Brasilprev patrocinou, em 2023, uma das 20 bolsas de estudos do curso de formação e qualificação destinado a jovens universitários e recém-graduados com interesse em finanças e oriundos de famílias de baixa renda.

PROJETO	PROPONENTE	RESUMO	LOCALIDADE	FOCO	FUNDO	VALOR DE APORTE
Tecnologias para o Mundo do Trabalho	Instituto Reciclar	Ensino profissionalizante em tecnologia, com uso de <i>squads</i> e metodologia ágil, oficinas complementares de raciocínio, línguas e comunicação, iniciativas de prevenção de gravidez na adolescência, prioridade para pretos, pardos e mulheres.	São Paulo	Formação profissional	Fundo para a Infância e Adolescência	R\$ 1.218.290,00
Periferia no Futuro II	Projeto Arrastão	Capacitação profissional, técnicas de empreendedorismo, aulas de cidadania e gestão em inovação, projeto de dança.	São Paulo	Formação profissional e cultural	Fundo para a Infância e Adolescência	R\$ 582.206,72
Vozes em Movimento	Instituto Olga Kos	Propicia a diversidade, equidade e inclusão de idosos e PcDs, promove canto, arte e dança, auxilia em processos de depressão e questões de mobilidade, desenvolve a criatividade com atividades do corpo e da mente.	São Paulo	Arte	Lei do Idoso	R\$ 300.757,78
Vila São Vicente de Paulo	Vila São Vicente de Paulo	Entidade com 85 anos de atuação, promove cuidado e acolhimento integral de idosos, com oferta de alimentação, moradia e atendimento.	Catanduva (SP)	Amparo, cuidado, longevidade e bem-estar	Lei do Idoso	R\$ 500.000,00
Adote um Leito Idoso	Hospital de Base	Viabilização e manutenção de leitos das unidades de geriatria e de cuidados paliativos do hospital, beneficiando os idosos atendidos.	São José do Rio Preto (SP)	Amparo, cuidado e saúde	Lei do Idoso	R\$ 999.738,84

• **Arraiá do Bem**

Essa ação interna arrecadou doações entre nossos colaboradores durante o mês de junho e beneficiou três instituições assistenciais com meia tonelada de alimentos e produtos de limpeza, 75 quilos de ração para *pets*, 50 quilos de agasalhos e 19 quilos de cobertores. Registramos 350 participações de colaboradores nas ações.

• **Natal Solidário**

Nossa tradicional campanha arrecadou cerca de 2 mil itens de material escolar para compor *kits* de volta às aulas para crianças das instituições Cambalhotas, de Teresina (PI), e Escola de Liderança para Meninas, de São Paulo (SP). A campanha teve como objetivo incentivar o direito de crianças e adolescentes à educação e contou com a participação de mais de 300 colaboradores nossos.

• **Revitalização de escolas**

Em 2023, teve início o projeto de revitalização de espaços de aprendizado e convivência de 27 escolas públicas de regiões vulneráveis atendidas por uma parceria entre a Brasilprev e a Fundação BB. O acordo, assinado em 2022, prevê a reforma de salas de informática, quadras poliesportivas, refeitórios, bibliotecas e outros espaços, e vai atender cerca de 20 mil alunos, fortalecendo a atuação das duas organizações em prol da educação e da transformação social. A parceria entre a Brasilprev e a Fundação BB destinou R\$ 100 mil para a revitalização das escolas, sendo uma em cada um dos 26 Estados brasileiros e no Distrito Federal. As entregas tiveram início no fim de 2023 e serão concluídas ao longo de 2024.

LEIS DE INCENTIVO

GRI 3-3 – Impactos econômicos indiretos | 203-1 | 203-2

Patrocinamos projetos que contribuem para fomentar a cultura e o esporte, além de ajudar a fortalecer a marca Brasilprev entre clientes e o público em geral. Destinamos recursos por meio da Lei Federal de Incentivo à Cultura – Lei Rouanet (nº 8.313/91), da Lei do Audiovisual (nº 8.685/93) e da Lei de Incentivo ao Esporte (nº 11.438/06).

Em 2023, tivemos a ampliação do alcance geográfico dos projetos, com 14 eventos em 21 cidades de 14 Estados e do Distrito Federal. Além disso, indicamos instituições parceiras para que recebessem ingressos sociais para pessoas de grupos vulneráveis em todas as sessões patrocinadas.



LEI FEDERAL DE INCENTIVO À CULTURA (LEI ROUANET)

CREARE

Evento gratuito que estimula a cultura e a criatividade de crianças de 4 a 12 anos por meio de atividades lúdicas e educacionais relacionadas às áreas de saúde e alimentação, artes plásticas, literatura, música, teatro e educação financeira. Foram mais de 13 mil experiências culturais durante os eventos em São Paulo (SP) e Brasília (DF), com estandes acessíveis para todos os públicos, incluindo PcDs. Um espaço para a educação financeira contou com diversos materiais e ações voltadas para o tema, com brinde exclusivo: um cofre com moeda-semente incentivando o plantio, remetendo ao cuidado com o futuro. Foi desenvolvida, ainda, uma cartilha geral inclusiva, com conteúdo também em braile.



DPA 2

O musical conta com o elenco original da série da TV Globo e apresenta diversas características que enfatizam sua importância cultural e social, como 100% das sessões acessíveis, com audiodescrição e Libras. É o primeiro espetáculo de teatro no Brasil com status de carbono zero, ressaltando a conscientização e a responsabilidade ambiental, gerando mais de 1.500 empregos diretos e indiretos. Foram mais de 6 mil ingressos doados para ONGs parceiras e mais de 3,5 toneladas de alimentos arrecadadas. Ao todo, 30 mil pessoas assistiram ao DPA 2. Esse patrocínio continua em 2024.

ELAS BRILHAM

Musical com sete artistas mulheres que guiam o público em uma viagem no tempo através da música, promovendo a diversidade e o empoderamento feminino. Conta a história de grandes mulheres que levam o espectador a épocas como a era de ouro do rádio brasileiro, passando por gêneros como MPB, samba, *jazz*, *rock* e *blues*, até chegarem aos dias atuais, com o *pop* de Iza e Beyoncé. Tudo isso com recortes tecnológicos de recursos audiovisuais de cada uma das épocas. Foram realizadas 47 sessões no Rio de Janeiro (RJ) e 5 em Belo Horizonte (MG), com mais de 24 mil espectadores no total. Esse patrocínio continua em 2024.

FROZEN IN CONCERT

Um espetáculo moderno e tecnológico, com efeitos especiais e música ao vivo enquanto o filme *Frozen* passava em um telão gigantesco, numa tenda de 4 mil metros quadrados montada no Parque Villa-Lobos, em São Paulo (SP). Foram entregues 1.334 ingressos para ONGs indicadas pela Brasilprev.

MARVEL VINGADORES S.T.A.T.I.O.N

A exposição contou com um *tour* guiado por voluntários vestidos como personagens da Marvel da ONG Entregue Sorrisos, que beneficia crianças em situação de vulnerabilidade social



do Capão Redondo, em São Paulo (SP). Uma ativação exclusiva da Brasilprev ocorreu durante toda a temporada, imersiva e com acessibilidade para todo o público, com tour guiado por intérprete de Libras. Ao todo, 200 mil pessoas prestigiaram a exposição.

MATILDA

Clássico familiar da literatura britânica que já foi exibido nos cinemas e nos palcos da Broadway, nos Estados Unidos, encenado pela primeira vez no Brasil em uma superprodução de padrão

internacional. Durante toda a temporada da peça, o público foi incentivado a doar livros, que, posteriormente, foram destinados à Ciranda da Leitura e encaminhados às organizações beneficiadas pela instituição, como ONGs, escolas e bibliotecas públicas. No total, 58 mil pessoas assistiram ao espetáculo, e foram doados 12.578 livros, um grande incentivo à leitura.

PATRULHA CANINA

Da verba arrecadada pelo espetáculo no Rio de Janeiro (RJ) e em São Paulo (SP), 1% foi

revertido para a ONG Resgatando Amor, que trabalha em favor dos animais. O valor de R\$ 19.415,09 teve a finalidade de amparar a acomodação e o tratamento veterinário de animais abandonados para prepará-los para a adoção responsável. Também foi entregue um guia explicando e incentivando a doação de animais. Assistiram ao musical 55 mil pessoas.

Outros projetos foram selecionados para receber recursos em 2023, mas entrarão em cartaz em 2024. Entre eles estão:

ARCA DE NOÉ, O FILME

Longa-metragem de animação infantil baseado em uma série de poemas e músicas escritas por Vinicius de Moraes para os seus filhos. Comédia musical moderna, que usa o mito do dilúvio para falar da amizade entre os ratinhos Vini e Tito, pretende trazer um ponto de vista crítico sobre o mundo e fazer refletir, de forma leve e engraçada, sobre os conflitos que afligem populações inteiras, já que a arca é uma representação do planeta ameaçado pela escassez de alimentos e pelas disputas de poder. O filme entra em cartaz em circuito nacional em 2024, com alcance estimado de 2 milhões de espectadores em todo o País.

CANTANDO NA CHUVA, O MUSICAL

Baseado no clássico estrelado por Gene Kelly, o espetáculo terá 136 sessões em São Paulo (SP), com público estimado de mais de 100 mil pessoas.

CHICO BENTO E A GOIABEIRA MARAVIÓSA

O filme estrelado pelo personagem de Mauricio de Sousa entra em cartaz em circuito nacional em 2024, com um alcance estimado de 2,5 milhões de espectadores em todo o País.

DPA 2

Repetindo o patrocínio de 2023, esta nova edição acontece no segundo semestre de 2024 em Natal (RN), Aracaju (SE), São Luís (MA), Fortaleza (CE), Manaus (AM), Campinas (SP), São Paulo (SP) e Rio de Janeiro (RJ), com público esperado de 34.800 pessoas.

ELAS BRILHAM

O musical com sete artistas mulheres que guiam o público em uma viagem no tempo através da música retorna aos palcos brasileiros em 2024, no formato turnê.

HAIRSPRAY

O espetáculo teatral musical acontecerá no segundo semestre de 2024, nas cidades de São Paulo (SP) e Rio de Janeiro (RJ), e tem um público estimado de 36 mil pessoas.

LEGALMENTE LOIRA

O patrocínio ao espetáculo teatral musical abrange 72 sessões durante 3 meses. A estimativa de público é de 115 mil pessoas.

TV COLOSSO 30 ANOS, O MUSICAL

O espetáculo teatral musical relembra o sucesso da TV dos anos 1990, com 40 apresentações em São Paulo (SP), Rio de Janeiro (RJ), Brasília (DF), Curitiba (PR) e Florianópolis (SC) e público estimado em 60 mil pessoas.



LEI FEDERAL DE INCENTIVO AO ESPORTE

JOGANDO PARA O FUTURO

Estímulo à prática esportiva de crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade, na modalidade de futebol, promovendo integração, acompanhamento e orientação socioeducacional para 200 crianças e adolescentes do projeto Jogando para o Futuro, de Estância Mestre D’Armar, em Planaltina (DF).

VAMOS PASSEAR

É um projeto que promove esporte, saúde e bem-estar ao ar livre. O evento social e inclusivo proporcionou atividades gratuitas como ioga, aula de skate com ONG especializada, bioimpedância, massagem e quadras esportivas. Para as modalidades pagas, como corridinha infantil, bike e caminhada, foram oferecidos ingressos com preço popular, kit personalizado e kit lanche com água e fruta. Aconteceu em São Paulo (SP), Rio de Janeiro (RJ), Brasília (DF), Salvador (BA), Porto Alegre (RS), Recife (PE) e Belém (PA), atraindo, no total, mais de 20 mil participantes.



Mecanismos de Incentivo

FUNDO PARA A INFÂNCIA E ADOLESCÊNCIA			LEI DO IDOSO		
2021	2022	2023	2021	2022	2023
4 projetos	2 projetos	2 projetos	2 projetos	2 projetos	2 projetos
R\$ 2,02 milhões	R\$ 1,6 milhão	R\$ 1,8 milhão	R\$ 1,97 milhão	R\$ 1,6 milhão	R\$ 1,8 milhão
LEI FEDERAL DE INCENTIVO AO ESPORTE			LEI FEDERAL DE INCENTIVO À CULTURA		
2021	2022	2023	2021	2022	2023
1 projeto	3 projetos	2 projetos	2 projetos	7 projetos	7 projetos
R\$ 2,0 milhões	R\$ 2,8 milhões	R\$ 4,09 milhões	R\$ 7,83 milhões	R\$ 11,1 milhões	R\$ 16,4 milhões



MEIO AMBIENTE

GRI 3-3 – Gestão ambiental e responsabilidade social |
3-3 – Impactos socioambientais das atividades e operações

A gestão ambiental dos impactos gerados pela operação está entre os nossos compromissos públicos de sustentabilidade. Agimos em diversas frentes para compensar de forma integral nossas emissões de gases de efeito estufa (GEE) não evitadas.

Fazemos inventário de emissões de GEE desde 2007 e ações de ecoeficiência e otimização no uso dos recursos e de equipamentos da nossa sede (água, energia elétrica, papel e combustíveis fósseis), além de conscientizar e engajar nossos colaboradores nesse tema.

A seguir, a tabela comparativa das nossas emissões de GEE nos três últimos anos.



EMISSIONES DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE)

	2021	2022	2023	DIFERENÇA ABSOLUTA ¹	DIFERENÇA PERCENTUAL ²
ESCOPO 1					
Gerador de energia	1,64	1,55	0,39	-1,16	-74,77
Gases refrigerantes	65,54	22,84	44,58	21,74	95,16
Total Escopo 1	67,18	24,39	44,97	20,58	84,36
ESCOPO 2					
Consumo de eletricidade*	-	-	-	-	-
ESCOPO 3					
Viagens aéreas	9,81	105,78	309,24	203,457	192,34
Táxi e motoboy	15,77	0,28	0,21	-0,07	-23,65
Geração de resíduos	5,83	25,32	27,24	1,924	7,60
Veículos da Diretoria	-	5,31	6,04	0,727	13,69
Total Escopo 3	31,41	136,69	342,73	206,04	150,74
Emissão total (tCO ₂ e)	98,59	161,08	387,70	226,62	140,69
Emissão de CO ₂ Biogênico (t)	3,19	5,13	1,85	-3,281	-63,96

¹ Diferença absoluta entre 2023 e 2022.
² Diferença percentual entre 2023 e 2022.



***Escopo 2 zerado**

Nossas emissões de escopo 2, aquelas provenientes do consumo de energia elétrica, foram zeradas em 2022 e 2023 por meio da obtenção de I-RECs, um certificado internacional que atesta o consumo de energia elétrica de fonte de energia limpa ou renovável.

Os RECs (*Renewable Energy Certificates*) garantem ao comprador a possibilidade de contabilizar as suas emissões de escopo 2 segundo a abordagem de escolha de compra, podendo zerar as emissões se, para toda a energia adquirida em um ano, tiverem sido adquiridos I-RECs de fontes limpas.

A Brasilprev adquire I-RECs desde 2021. Em 2022, foram comprados 2.179 I-RECs de energia hidrelétrica, zerando as emissões do seu escopo 2. Já em 2023, fizemos a aquisição de 2.168 I-RECs de energia hidrelétrica, que zeraram novamente a nossa emissão de escopo 2.

COMPENSAÇÃO DE EMISSÕES

Nosso trabalho vai além do inventário, das ações de ecoeficiência e otimização no uso de recursos e da neutralização do escopo 2 pela compra de I-RECs. Também atuamos por meio de financiamento a projetos de compensação que promovem a redução ou evitam emissões.

A Brasilprev compensou 848 toneladas de CO₂e e de GEE relativos a 2019 e 2021 por meio de créditos de carbono provenientes do projeto Ituiutaba (MG), que promove a substituição de combustíveis não renováveis por biomassa.

Em 2023, renovamos, pelo segundo ano, nossa parceria com a Sustainable Carbon, viabilizando a compra de 442 toneladas de CO₂e geradas por meio da substituição de óleo por biomassa renovável no Projeto Argibem, São Sebastião e Vulcão, no Rio de Janeiro, para compensar as emissões referentes aos anos de 2020 e 2022.

A parceria gerou benefícios para a comunidade do entorno local, como a distribuição de 300 mil litros de água potável para as vítimas de desastres naturais naquele Estado e doações de computadores para um programa de aulas de informática para crianças carentes e de 14 cadeiras de rodas para um asilo, entre outras iniciativas.

B-Girl Angel
do Brasil, atleta
do Brasilprev
Breaking Team



Estratégia Voltada para o cliente

GRI 3-3 – Relacionamento
e satisfação dos clientes

“

A Brasilprev veio como oportunidade de pensar um pouco mais no futuro. É aquela reserva que a gente faz para uma viagem ou para o caso de acontecer alguma coisa. É muito importante você fazer uma previdência, guardar um dinheiro. A partir do momento em que você coloca o seu dinheiro numa aplicação como essa, um plano de previdência, você passa a comandar o seu recurso, ninguém vai comandar por você.”

Gilseia Castilho, pecuarista, cliente Brasilprev desde 2010



Pilar ASG correspondente ao capítulo:

S (social)

Temas materiais abordados no capítulo:

Relacionamento e satisfação dos clientes; Inovação constante e eficiência operacional; Segurança de dados e respeito à privacidade do cliente



Para atender nosso cliente com mais qualidade, temos investido em modernização de portfólio, fundos de plataforma aberta, diversificação de investimentos, governança, inteligência de dados, modelos preditivos, digitalização, oferta de autosserviço, ampliação dos canais de distribuição e segmentação nos canais de atendimento, entre outras ações.

RESPEITO E TRANSPARÊNCIA

GRI 2-23

Nossas relações com os clientes têm como base o Código de Defesa do Consumidor, a Declaração Universal dos Direitos Humanos, o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e o Estatuto do Idoso.

Temos o compromisso com a satisfação e a superação das expectativas de nossos clientes, entregando tratamento digno, cortês e equitativo, respeitando os interesses e os direitos do consumidor, fornecendo serviços de alta qualidade, respostas e soluções adequadas nos prazos estabelecidos, sempre em conformidade com os objetivos da organização e sem prejudicá-los de forma direta ou indireta.

Nosso relacionamento com os clientes segue um modelo cooperativo, justo e equilibrado, pautado por empatia, honestidade, ética e transparência, com tratamento imparcial, objetivo e em respeito ao dever fiduciário – máxima relação de confiança e boa-fé estabelecida de maneira legal entre pessoas e organizações para a administração e guarda de patrimônio. Em razão dessa responsabilidade, agimos sempre em favor do cliente, visando à lealdade e ao cuidado com os investimentos que nos foram confiados.

Nossos produtos e serviços estão em conformidade com as leis e os regulamentos vigentes, devidamente aprovados pelo órgão regulador. Sua comercialização deve ser consultiva, fornecendo ao cliente todas as informações que o levem a escolher a opção mais adequada ao seu perfil, seguindo as melhores práticas do processo de *suitability*.



ASSESSORIA

Em 2023, avançamos na oferta de assessoria e alcançamos mais de 25% da base de clientes impactados por serviços de assessoria direta ou embarcada em canais digitais.

A Brasilprev realizou mais de

667 mil

assessorias aos clientes

em 2023, entre atendimentos humanos e via canais digitais.

Também incrementamos o uso dos nossos perfis nas redes sociais para divulgar as ações de experiência do cliente e de cultura previdenciária com a entrada no Tik Tok, rede social para compartilhamento de vídeos curtos.

Os vídeos da rede social trazem explicações sobre previdência privada, investimentos e educação financeira; bastidores e detalhes dos espetáculos apoiados pela Brasilprev; e apresentação do cotidiano da companhia e do funcionamento do começo da carreira no ambiente de trabalho, seguindo três pilares para a criação de conteúdos: #FuncionaAssim, #Patrocínios e #NossaFirma.



Brasilprev no Tik Tok

6.494

seguidores

10.447,279

de alcance

44

curtidas



Veja abaixo como foi o desempenho da Brasilprev nas outras redes sociais em 2023.

Facebook 			
2021	2022	2023	
226.410 seguidores	243.147 seguidores	241.558 seguidores	
36.260.171 alcance	33.954.315 alcance	12.332.510 alcance	
194 posts	111 posts	146 posts	
136 vídeos publicados	86 vídeos publicados	46 vídeos publicados	

YouTube 			
2021	2022	2023	
42.803 inscritos	45.889 inscritos	54.438 inscritos	
446.296 visualizações	11.579.037 visualizações	1.204.366 visualizações	
127 vídeos	137 vídeos	121 vídeos	

Instagram 			
2021	2022	2023	
19.775 seguidores	51.654 seguidores	55.144 seguidores	
337 stories	385 stories	306 stories	
179 posts	131 posts	175 posts	
66 vídeos	71 vídeos	64 vídeos	
17.178.561 alcance	20.273.238 alcance	26.886.539 alcance	

LinkedIn 			
2021	2022	2023	
86.481 seguidores	101.324 seguidores	114.817 seguidores	
331.951 impressões	2.658.489 impressões	10.593.733 impressões	
108 posts	72 posts	158 posts	
23 vídeos	13 vídeos	60 vídeos	



B-Girl Toquinha,
atleta do Brasilprev
Breaking Team

COMUNICAÇÃO PERSONALIZADA

GRI 3-3 – Relacionamento e satisfação do cliente

A comunicação é uma ferramenta importante no relacionamento com clientes de previdência privada, e a Brasilprev avançou ainda mais em 2023 nesse sentido.

Atingimos a marca de 30% de abertura de comunicações em média, a maior taxa já registrada na Brasilprev. E avaliamos que os clientes que abriram as nossas comunicações registraram 12 pontos percentuais de satisfação a mais com o produto do que aqueles que não abriram.

Para ajudar na customização das peças, reforçamos a análise de perfil e de comportamento de clientes com dez segmentações auxiliares, como clientes com propensão a resgate, propensão a aporte extra, segmentação de valor e, também, de níveis de maturidade digital. Implantamos, ainda, comunicações novas e passamos a conversar com mais frequência com clientes próximos da desacumulação.

Dessa forma, nós nos comunicamos de maneira assertiva com os clientes. E, como resultado, atingimos o nosso maior índice de satisfação com a comunicação, com média anual de 76,5% e picos de 81,3%.

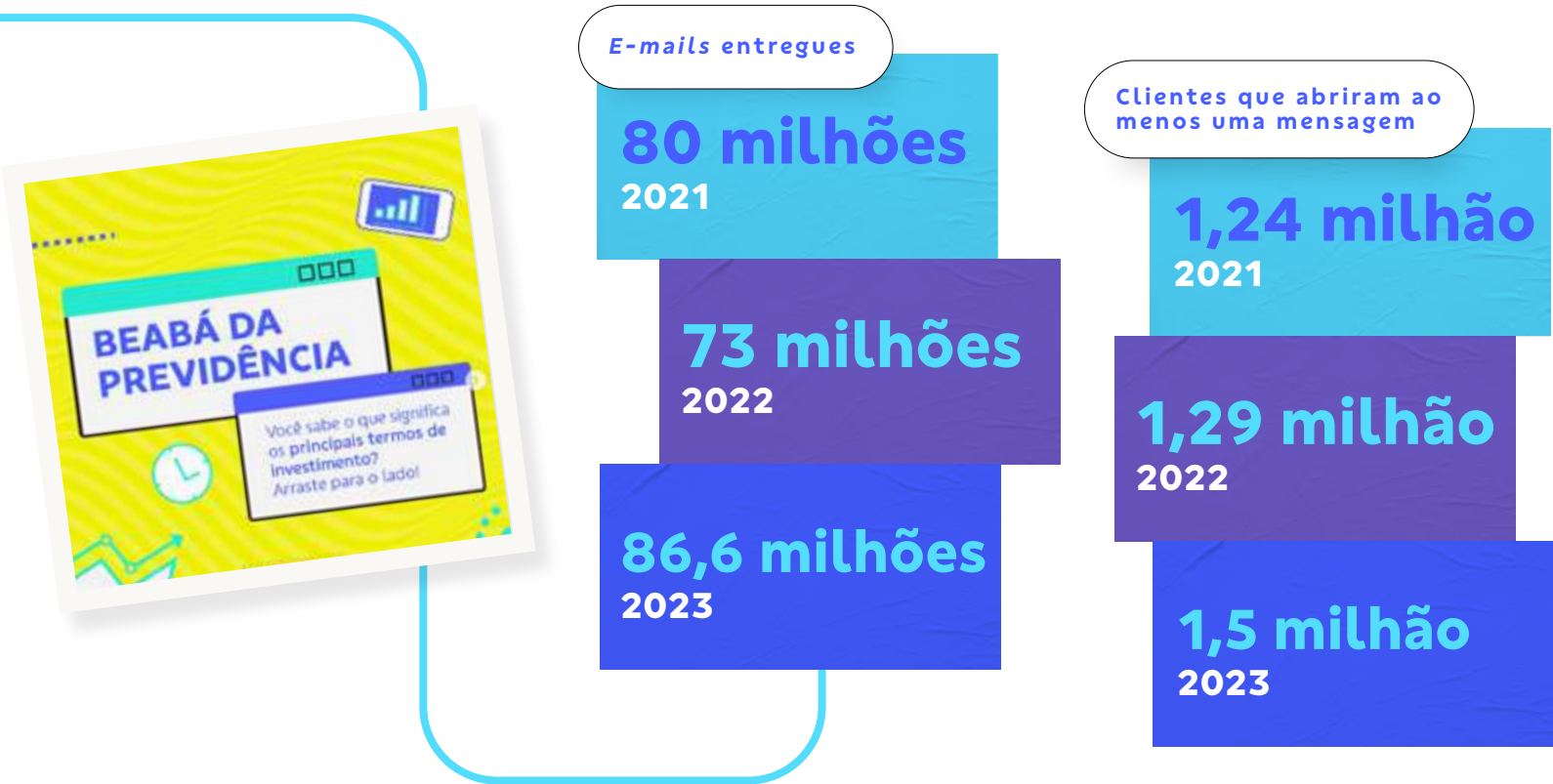
Também desenvolvemos uma *landing page* para atender os clientes que convidamos para espetáculos ou eventos patrocinados pela Brasilprev, pela qual eles conseguem reservar até quatro ingressos nas seções disponíveis, sem auxílio externo.

VISÃO 360º

O ano de 2023 marcou a consolidação da Visão 360º, plataforma que unifica as informações de perfil dos clientes, com novos aprimoramentos:

- Inclusão do histórico de mensagens do WhatsApp do cliente, que permite aos consultores oferecer um atendimento mais customizado e eficiente.
- Criação de novas ofertas de *Next Best Action* (NBA) e integração com WhatsApp.
- Criação da versão *mobile* da Visão 360º para uso da equipe comercial, dispensando o uso de computador ou notebook para a consulta de informações.

A plataforma Visão 360º fechou 2023 com mais de 360 usuários e registrou mais de 234 mil acessos.



RELACIONAMENTO COM O CLIENTE INDICADOR PRÓPRIO BP-4

PESQUISA ANUAL DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES (PESSOA FÍSICA)	2021	2022	2023
Número de participantes	27.521	31.073	31.223
Índice de satisfação	70%	78%	82%
Variação em relação ao ano anterior	3 p.p.	8 p.p.	4 p.p.

WHATSAPP

É o principal canal digital de relacionamento da Brasilprev com os clientes. Em 2023, o número de novos usuários chegou a 319 mil, e o número de CPFs únicos assessorados pela Jornada de Assessoria do canal no ano passou de 10 mil. O índice de satisfação dos usuários com o canal atingiu 84%, e o NPS Transacional marcou 78,4 pontos.

Em 2023, implantamos dez novas comunicações no serviço de mensagens ativas do canal, todas customizadas de acordo com alguma característica do perfil do cliente. Também integramos ao canal as jornadas de recomposição de reserva e de aporte empresarial e duas *Next Best Action*; dessa forma, quando o cliente entrar no WhatsApp da Brasilprev, a ferramenta vai sugerir a próxima melhor ação automaticamente.

Iniciamos, ainda, um piloto com a integração do ChatGPT ao canal na jornada de realocação, para recomendação de carteira aos clientes. Outros ajustes de 2023 incluem atualização do serviço de realocação, envio do boleto de forma ativa, solução antifraude, recomposição de reserva, jornada de objetivo do plano, melhorias na jornada de sinistro e carência.

Para conhecer mais detalhes desse canal, acesse o WhatsApp Brasilprev pelo número (11) 4004-7170 e veja o capítulo [Maturidade Digital](#).

O CRESCIMENTO DO WHATSAPP	2021	2022	2023
Usuários	300 mil	580 mil	936 mil
NPS Transacional	58,5 p.p.	67,3 p.p.	78,4 p.p.
Índice de respostas assertivas	90%	+90%	+95%



B-Boy Rato EVN,
atleta do Brasilprev
Breaking Team

TEO

Mantemos um canal exclusivo para a consultoria dos clientes de previdência empresarial, o Teo, um consultor virtual que proporciona a melhor experiência aos clientes por meio de adesão 100% digital. É mais uma inovação da Brasilprev na busca por automação e eficiência e está disponível 24 horas por dia para os clientes dos planos empresariais.

Esse *chatbot* vem ganhando relevância no negócio e, em 2023, representou 38% da arrecadação proveniente de canais digitais, ante 40% em 2022 e 30% em 2021. O Teo também é bem avaliado pelos clientes, com NPS de 75,8%.



O DESEMPENHO DO TEO	2021	2022	2023
Planos vendidos	16.500	23.636	27.413
Tempo médio para contratar um plano	De 5 a 10 minutos	De 10 a 15 minutos ¹	De 20 a 30 minutos ¹
Arrecadação	R\$ 303 milhões	R\$ 546 milhões	R\$ 689 milhões
Nota dos usuários	4,7 ²	4,7 ²	75,8% ³

¹ O tempo médio para contratar um plano cresceu em 2022 e em 2023 devido à inclusão de funcionalidades no serviço, como a rentabilidade dos fundos. Com mais opções, o cliente leva mais tempo na navegação.

² Nota de 0 a 5 atribuída pelos usuários.

³ Em outubro de 2023, mudamos a avaliação do Teo para NPS (nota de 0 a 10). O resultado expresso na tabela é o valor de Promotores menos Detratores, como diz a regra NPS.



PROGRAMA BRASILPREV DE EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

GRI 3-3 - Relacionamento e satisfação do cliente

O ano de 2023 apresentou ganhos expressivos no NPS devido, entre outras iniciativas da Brasilprev, a fatores como rentabilidade dos fundos, serviços desenvolvidos, comunicação e expansão das assessorias aos clientes, tanto as digitais quanto aquelas de atendimento humano.

Também foram introduzidas melhorias nas jornadas dos clientes, com ajustes em serviços e processos, como mudança na forma de apresentação do extrato e ajustes na central de atendimento. O resultado veio com os melhores NPS transacionais registrados desde que começamos a medição para as cinco experiências monitoradas: Contratação, Extrato, Resgate, WhatsApp BOT e Central de Relacionamento.

Em 2023, também definimos as **Personas Brasilprev** por meio de um trabalho de mapeamento dos clientes, que foram divididos em sete grupos. Essas personas estão organizadas de acordo com o momento de vida do cliente, desde o Aprendiz (aquele que está começando a lidar com seu capital) até os Seniores (têm idade acima de 81 anos e preocupação mais voltada para questões de saúde e sucessão de seus recursos).

Outros perfis de cliente incluem aqueles que entendem a previdência como uma ferramenta de acumulação de recursos ao longo da vida e aqueles que usam a previdência de forma estratégica, para diversificar investimentos.

Em 2024, vamos começar a disseminar essas personas entre os colaboradores para que todos tenham essas informações quando forem desenvolver novos produtos e serviços.

Proporcionar aos clientes uma experiência fluida, personalizada e que supere suas expectativas
é a nossa Visão de CX (experiência do cliente), que norteia a criação de nossos produtos e serviços.

PROGRAMAS DE ACULTURAMENTO

Temos dois programas de aculturação interno sobre experiência do cliente, ou *Customer Experience* (CX), voltado para os colaboradores:

- **CX em Ação**

Todos os meses, disponibilizamos uma ação de CX para todos os colaboradores. São palestras, treinamentos e ações de escuta na Central de Relacionamento, nas quais os participantes podem viver o dia a dia da Central e escutar algumas consultorias prestadas aos nossos clientes, além de dinâmicas na intranet e ações direcionadas ao acultramento em clientes.

- **Semana do Cliente**

A edição de 2023 trouxe 7 palestras para colaboradores, além de uma conexão com o Líder Brasilprev, num módulo de 3 palestras sobre o tema de clientes destinado a gestores. A nota de satisfação do evento foi de 97,5%.

Com esses dois programas, investimos mais de 31 horas em ações para reforçar a nossa cultura e solidificar o valor “Cliente no centro” entre colaboradores e gestores. Foram 2.497 participações, sendo que alguns colaboradores estiveram presentes em mais de uma ação.



PROGRAMA WOW: O JEITO BRASILPREV DE ENCANTAR CLIENTES

Uma novidade do nosso programa de CX em 2023 foi o WOW, iniciativa de encantamento cujo objetivo é contribuir com a nossa Visão CX e criar uma conexão mais próxima entre os consultores da Central de Relacionamento e os clientes. Nos três ciclos realizados em 2023, houve 17 cases premiados.

PULSO DO CLIENTE

A pesquisa Pulse mede a satisfação dos clientes com nossos produtos, serviços e canais de atendimento, além do NPS. Realizada por telefone, e-mail e WhatsApp, avalia os seis fatores que mais impactam a satisfação do cliente: processo de contratação, manutenção, comunicação, acesso a canais, atendimento e custo-benefício. As entrevistas acontecem todos os dias do ano, e é possível ter relatórios diários e uma visão em tempo integral da satisfação do cliente.

Os resultados das pesquisas são acompanhados mensalmente pela Diretoria da Brasilprev, pela área de Riscos e por toda a companhia por meio do portal Workplace. A Comissão Executiva também acompanha os resultados trimestralmente.

VOZ DO CLIENTE

Monitoramos a voz do cliente por diversos meios, como pesquisas ou manifestações na Central de Relacionamento. O Painel Integrado da Voz do Cliente é um relatório mensal que reúne as principais avaliações dos clientes. Utilizamos os resultados do Painel para analisar cenários e indicar ações e iniciativas de melhoria da jornada.

CLOSE THE LOOP

No relacionamento com nossos clientes, atuamos por meio do processo de “fechamento de ciclo”, que consiste em responder às questões e sugestões dos clientes detratores capturadas a partir das pesquisas de NPS.

Em 2023, foram realizadas

31.223

entrevistas,

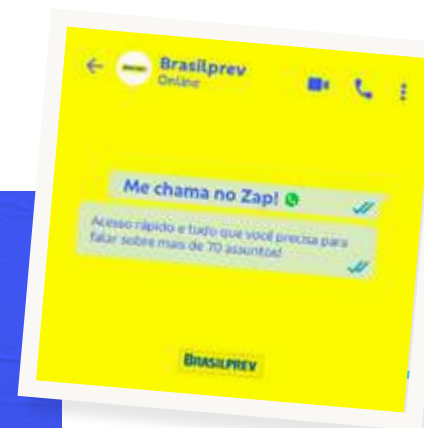
com melhora de 12 pontos percentuais no NPS (média/mês de 2023 ante média/mês de 2022).

A Brasilprev registrou queda de

12%

no número de reclamações

de clientes em 2023.



GRUPOS MULTIFUNCIONAIS

GRI 3-3 - Relacionamento e satisfação do cliente

Mantemos três grupos multifuncionais de trabalho que reúnem colaboradores que trabalham no desenvolvimento de ações em prol da melhoria da experiência do nosso cliente.

- **Grupo de Trabalho de Gestão de Reclamações**

Criado em 2022, reúne periodicamente 20 colaboradores, entre gerentes, coordenadores e analistas, que estudam as principais dores dos clientes e suas causas para endereçar as melhorias necessárias, evitando que um problema que aflige um cliente se propague. Em 2023, foram 26 encontros, que resultaram na entrega de mais de 56 ações implantadas. Como fruto desse engajamento, o indicador de reclamações registrou queda de 13% em comparação a 2022.

- **Grupo de Trabalho de Relacionamento e Assessoria**

Criado em 2022, reúne 12 superintendentes da Brasilprev todas as semanas para discutir as estratégias de assessoria para os clientes, com foco na prestação de um atendimento mais assertivo e customizado.

- **Grupo de Trabalho da Voz do Cliente (GT VOC)**

Ao longo do ano, reúne-se mensalmente, envolvendo colaboradores de diversas áreas para analisar necessidades não atendidas por meio dos *feedbacks* dos clientes e para corrigir pontos problemáticos que têm impacto no NPS das cinco transações mais acionadas (contratação, extrato, resgate, Central de Relacionamento e WhatsApp). Ao todo, realizaram-se 12 encontros, nos quais 39 planos de ação foram discutidos e implantados. Como resultado desse engajamento, houve um aumento de 10 pontos no NPS Transacional em comparação a 2022.

MELHORIAS EM SERVIÇOS

Continuamos o movimento de oferecer cada vez mais serviços por meio de canais digitais e, também, há colaboradores qualificados para o caso de clientes que prefiram o atendimento humano.

Nesse sentido, temos direcionado esforços para a segmentação dos canais de atendimento e, em 2023, alteramos a estrutura da Central de Relacionamento seguindo essa linha de atuação.

O atendimento a alguns segmentos migrou para uma estrutura interna, com uma equipe dedicada a responder às ligações desses clientes. Essa mudança, com atendimento humano, fez o NPS anual do atendimento a esses segmentos crescer.

O Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), que fornece informações gerais sobre a Brasilprev e não requer identificação do cliente, foi segmentado em março de 2023 e ganhou uma equipe maior, com colaboradores direcionados exclusivamente a esse serviço.

Trabalhamos em melhorias e outros serviços também. O pagamento por PIX, por exemplo, já está disponível nos canais próprios para as jornadas de contribuição esporádica.

RELACIONAMENTO E ASSESSORIA

Parte dos nossos clientes é atendida nas Ilhas de Atendimento, que são divididas conforme o perfil do cliente. Quando este liga para a Central de Relacionamento, é direcionado para atendimento

específico após ser identificado. Esse movimento visa oferecer um atendimento mais próximo, personalizado e consultivo.

Em 2023, estendemos ao segmento *private* o atendimento da Ilha de Retenção de Portabilidade, que aborda clientes que querem manter sua previdência privada, mas que estão pensando em migrar para outras instituições.

ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS

GRI 2-29

Realizamos periodicamente ações de engajamento com nossos grupos de *stakeholders*. Na tabela a seguir, são apresentadas as ações com cada público e os principais temas de interesse identificados.



TIPO DE ENGAJAMENTO	CATEGORIA DA PARTE INTERESSADA	FREQUÊNCIA	PRINCIPAIS TÓPICOS LEVANTADOS	PRINCIPAIS MEDIDAS ADOTADAS PELA BRASILPREV
Pesquisa de NPS Transacional da Central de Relacionamento: ao fim das ligações com a Central de Relacionamento, o cliente tem a opção de recomendar a Brasilprev com base no atendimento recebido.	Clientes Agências BB Central de Relacionamento	Diário Telefone (URA)	Recomendação da Brasilprev com base no atendimento recebido pela Central de Atendimento (escala de 0 a 10).	Plano de ação para melhorias com base nos indicadores de satisfação de cada ilha.
Pesquisa de Satisfação com clientes pessoa jurídica: pesquisa realizada com clientes de planos PJ, a fim de conhecer o grau de recomendação da marca por meio da satisfação com produtos, processos e serviços.	Clientes PJ	Anual Múltiplos canais: e-mail e telefone	Recomendação da Brasilprev com base na satisfação com produtos, processos e serviços.	Plano de ação para melhorias com base nos indicadores da pesquisa.
Pesquisa de NPS Transacional: pesquisa realizada com clientes a partir da experiência recente com os serviços de contratação, consulta ao extrato, resgate, WhatsApp bot e Central de Relacionamento.	Clientes	Diário E-mail	Recomendação da Brasilprev com base na utilização dos serviços listados anteriormente.	Plano de ação para melhorias com base nos indicadores da pesquisa.
Pesquisa de NPS Relacional com clientes pessoa física: pesquisa realizada com clientes pessoa física para mensurar a recomendação da marca, independentemente da interação recente com produtos, processos e serviços. Além disso, nessa pesquisa avaliamos a satisfação dos clientes com a experiência mais recente, avaliando atributos-chave.	Clientes PF	Diário Múltiplos canais: e-mail, telefone e WhatsApp	Recomendação da Brasilprev (NPS), CX Index e Satisfação.	Plano de ação para melhorias com base nos indicadores da pesquisa.
Jornada Brasilprev: canal para transmissões de apoio aos consultores da Brasilprev, com a participação dos economistas da empresa e de especialistas em investimentos e produtos para a disseminação de assuntos relevantes ao negócio.	Consultores	Mensal	Panorama macroeconômico do Brasil e do mundo, gestão de investimentos e análise da <i>performance</i> de nossos fundos e da concorrência, divulgação de novos produtos, análise da concorrência e atualização do ambiente regulatório.	Unificação com a TV Banco do Brasil.
Canais de comunicação interna	Colaboradores	Diária	Promover o conhecimento das ações e estratégias da companhia e o engajamento dos colaboradores.	Alinhamento constante com todas as áreas do negócio para a criação e veiculação de conteúdos nos canais de comunicação da Brasilprev.
Equipe 100%: reunião com a participação de toda a companhia.	Colaboradores/gestores/diretores	Trimestral	Promover o conhecimento das ações e dos projetos em andamento na companhia, e alinhamento estratégico.	Organização de um evento que reúne toda a companhia para a apresentação das ações e dos projetos em andamento, e alinhamento estratégico.

TIPO DE ENGAJAMENTO	CATEGORIA DA PARTE INTERESSADA	FREQUÊNCIA	PRINCIPAIS TÓPICOS LEVANTADOS	PRINCIPAIS MEDIDAS ADOTADAS PELA BRASILPREV
Gestão 100%: encontros presenciais mensais com todos os gestores para alinhar as principais mensagens e iniciativas estratégicas da companhia.	Gestores	Mensal	Promover o conhecimento das ações e dos projetos em andamento na companhia, e alinhamento estratégico.	Organização de um evento mensal que reúne apenas as lideranças da companhia, para a avaliação das ações e dos projetos em andamento, e alinhamento estratégico.
Ciclos de avaliação feedforward: o objetivo é garantir um equilíbrio entre as metas e os desafios passados e futuros, de curto prazo.	Colaboradores	Anual	Mudança de cultura, visando ao aprimoramento do colaborador, orientando sobre quais seriam os pontos a serem desenvolvidos.	Troca de ferramenta, plano de comunicação interna e aculturação da empresa no novo conceito.
Vem Pontuar: programa de incentivos da Brasilprev, reconhece a participação dos colaboradores em ações que contribuam para o autodesenvolvimento, o aumento da produtividade e a conquista de resultados. Saiba mais no capítulo Colaboradores e Cultura .	Colaboradores	Mensal	Não há.	Não há.

CRIAÇÃO DE PRODUTOS

GRI 3-3 – Marketing e rotulagem | 417-1 | FS15

Os produtos da Brasilprev são criados seguindo as regras da Instrução Normativa de Subscrição de Risco, da Política de Produtos e *Pricing* e da Instrução Normativa de Concepção e Desenvolvimento de Produtos, três documentos internos que garantem a aplicação dos nossos princípios éticos. O resultado final dos produtos criados é oficializado no Documento de Especificação de Produtos. Nosso modelo de *pricing* é certificado por auditoria externa a cada cinco anos, e a Política de Produtos e *Pricing* passa por auditorias internas constantemente.

Seguimos procedimentos para informações e rotulagem de produtos e serviços que exigem a sua origem, conteúdo, uso seguro e disposição e impactos ambientais ou sociais. Em 2023, 100% das categorias significativas de produto ou serviço foram cobertas e avaliadas quanto ao cumprimento de tais procedimentos, e não houve casos de não conformidade.

Em 2023, levantamento de auditorias, fiscalizações e processos de ouvidoria realizados na companhia não apontaram não conformidade relacionada a *marketing* ou rotulagem de produtos, assim como nos anos de 2019, 2020, 2021 e 2022. [GRI 417-2 | 417-3](#)

Prezamos a mais alta governança em todos os nossos processos, seguindo as legislações vigentes no Brasil, as nossas políticas internas e as boas práticas de mercado desejadas pelos clientes.

As campanhas de *marketing* dos produtos são aprovadas pelas áreas de Produtos, *Compliance*, Clientes e Jurídico e encaminhadas para deliberação da BB Seguros, que avalia se as informações estão corretas, dos pontos de vista técnico e de comunicação, e também a conformidade com o posicionamento do Banco do Brasil.

NOSSOS PRODUTOS

GRIG4 FS6

Nosso portfólio é diversificado, com possibilidades de investimento desde fundos mais conservadores, de menor volatilidade, até fundos mais arrojados, com exposição em renda variável e diversas classes de ativos.

Em 2023, começamos um movimento de unificação do nosso portfólio, mesclando vários produtos em um só para facilitar tanto a jornada do cliente como a jornada dos nossos distribuidores. A primeira fase da unificação está sendo feita com fundos

de gestão Brasilprev e BB Asset, e, nessa etapa, já foi entregue para o portfólio Brasilprev Júnior e está em piloto para o portfólio de Varejo. A unificação para o portfólio do segmento Private está em estruturação e deve ser entregue no decorrer de 2024.

A unificação permite maior flexibilidade na formação de carteiras de investimento e dá a oportunidade de o cliente comprar vários fundos em um mesmo produto. Nossos consultores também têm mais opções para entregar uma carteira de investimentos mais assertiva, seguindo o perfil do cliente.

Realizamos transações financeiras com empresas de todos os portes, com foco maior em empresas de grande porte (67% do portfólio). Classificamos as empresas em micro, MPE e grandes, e essa classificação se aplica a todas as regiões e setores. Em 2023, registramos um aumento de 15% de representatividade na linha de negócio de grandes empresas no nosso portfólio de Pessoa Jurídica.

Com relação ao aspecto ambiental, temos fundos no portfólio que agregam na sua gestão esse aspecto, como os fundos Private ASG e JGP ESG.

Avançamos, ainda, com melhorias na Jornada de Diversificação, em que o cliente pode migrar de um produto antigo para um mais novo, e na Jornada *Transfer IN*, que permite que o cliente traga recursos de outras instituições para a Brasilprev.

PLATAFORMA ABERTA

Em 2023, nossa atuação em plataforma aberta cresceu com a ampliação dos fundos ofertados aos clientes, com estratégias complementares às dos fundos de gestão Brasilprev e BB Asset. Com os novos lançamentos, chegamos a 30 parcerias com gestores externos, que, juntas, proporcionam 34 estratégias diferentes e superaram R\$ 21,7 bilhões em ativos, ou 6% do portfólio total dos planos PGBL e VGBL.

Esse trabalho em plataforma aberta oferece aos clientes, além do complemento à grade de fundos, uma maior oferta de produtos, diversificação de portfólio e maior rentabilidade, além da expertise de gestores conceituados no mercado.

FUNDOS DE CRÉDITO PRIVADO

A Brasilprev trabalha com fundos de crédito privado, aqueles em que pelo menos 50% do patrimônio do fundo está aplicado em títulos de renda fixa emitidos por empresas privadas, e possui quatro fundos desse tipo em seu portfólio, além de um Multigestor de Crédito Privado, o que dá mais uma opção de diversificação aos nossos clientes.

A EXPANSÃO DA PLATAFORMA ABERTA DA BRASILPREV

2019	2020	2021	2022	2023
R\$ 247,86 milhões	R\$ 3,70 bilhões	R\$ 7,84 bilhões	R\$ 23,22 bilhões	R\$ 21,75 bilhões

MODALIDADES – PGBL E VGBL

A primeira decisão de um cliente quando contrata um plano de previdência é escolher entre as modalidades Plano Gerador de Benefício Livre (PGBL) e Vida Gerador de Benefício Livre (VGBL).

A Brasilprev oferece consultoria e informações necessárias para fazer a escolha mais adequada, seguindo as necessidades e os projetos de vida de cada cliente.

Não houve variação expressiva no percentual do portfólio por linha de negócio e região (de 1% a 2%). O principal produto em todas as regiões continua sendo o VGBL, e o Sudeste é a principal região, representando 50% da comercialização dos produtos. Da mesma forma, o percentual do portfólio por linha de negócios por tipo de cliente também não demonstrou variação para pessoa física e jurídica.

É predominante para pessoa física o plano VGBL, independentemente da renda, e para pessoa jurídica o PGBL, principalmente para micro e grandes empresas. As pequenas e médias empresas possuem mais VGBL. O percentual do portfólio por linha de negócio por tamanho dos clientes (faixa de renda) se manteve igual.

SEGMENTO EMPRESARIAL (ATACADO)

A participação do segmento de planos empresariais vem crescendo na Brasilprev, com distribuição por 24 corretoras e consultorias especializadas em benefícios.

Em 2023, criamos duas gerências focadas no serviço para empresas: uma para a prospecção de novos negócios e relacionamento com o Banco do Brasil, e outra dedicada à implantação de novos planos e à modernização dos planos existentes, além da inserção de novos colaboradores na base de clientes corporativos.



DESCRIÇÃO DAS LINHAS DE SERVIÇOS DA BRASILPREV GRIG4 FS6

Planos PGBL	Modalidade indicada para quem faz a declaração de Imposto de Renda no modelo completo e contribui para o INSS ou para um regime próprio de previdência. É possível deduzir as contribuições realizadas ao plano da base de cálculo do Imposto de Renda até o limite de 12% da renda bruta anual tributável. No momento do resgate ou da contratação de renda, a tributação será sobre o valor total do investimento.
Planos VGBL	Ideal para quem é isento do pagamento de Imposto de Renda, faz a declaração no modelo simplificado ou já utiliza integralmente a dedução fiscal do PGBL. No momento do resgate ou da contratação de renda, a tributação será apenas sobre os rendimentos.
Planos tradicionais	Com a mudança na economia e a visão de juros menores no futuro, não são mais comercializados pelas seguradoras desde 2002. A Brasilprev ainda faz a gestão da administração desses planos, pois há em sua carteira clientes com esse modelo.

QUANTIDADE DE PLANOS NO PORTFÓLIO POR LINHA DE NEGÓCIO GRIG4 FS6

LINHA DE NEGÓCIO	2020	2021	2022	2023
Planos PGBL	590 mil	585 mil	558 mil	547 mil
Planos VGBL	2,1 milhões	2,3 milhões	2,4 milhões	2,5 milhões
Planos tradicionais	116 mil	111 mil	104 mil	97 mil

PERCENTUAL DE APORTE DE RECURSOS FINANCEIROS (R\$)
AOS DIFERENTES FUNDOS DA BRASILPREV GRIG4 FS6

	2021	2022	2023
Fix	55%	63,1%	68,3%
Multimercado	30,8%	26,2%	21,0%
Premium	9,1%	6,3%	6,9%
Carteira (FGB)	3,8%	3,6%	3,0%
Estratégia	1,3%	0,8%	0,8%

Também avançamos na formalização do processo para incluir os fundos de plataforma aberta para o segmento empresarial e realizamos eventos de relacionamento com clientes corporativos em São Paulo e no Rio de Janeiro.

A maior proximidade com os clientes de planos instituídos gerou mais de R\$ 9,5 milhões em contribuições vindas de novas adesões em 2023. Ao mesmo tempo, a melhoria do portfólio gerou mais de R\$ 300 milhões com portabilidade interna.

Contamos também com o Portal RH, um canal de atendimento de pós-vendas para a área de Recursos Humanos das empresas contratantes, com serviços digitais que conferem agilidade, eficiência e segurança para a gestão de informações dos 626 clientes PJ cadastrados.

VAREJO

Em 2023, iniciamos a fase piloto da unificação do portfólio Varejo. Além disso, foi ampliado o portfólio de teses de investimento com a disponibilização de novos fundos de plataforma aberta. Investimos em capacitação continuada da rede do Banco do Brasil para impulsionar as ofertas de previdência e fizemos uma campanha destacando soluções de proteção financeira para a família que podem ser adquiridas pela contratação de coberturas de risco.

Criamos carteiras de clientes para os consultores e aumentamos o número de consultorias e modelos de segmentação para o Varejo, além do uso de dados analíticos e modelos preditivos para oferta de produtos mais adequados.

Ao longo de 2023, participamos de feiras do agronegócio para criar uma aproximação

com os produtores rurais. Temos feito, junto com o Banco do Brasil, um trabalho de educação financeira para mostrar que planos de previdência podem ser um bom investimento, além de ser um meio de proteção e planejamento sucessório. Outra iniciativa de relacionamento foi a Elas no Agro, uma série cujo primeiro filme lançado nas redes sociais da Brasilprev entrevista mulheres inspiradoras que atuam no setor.

PRODUTOS BRASILPREV PARA DIFERENTES OBJETIVOS

GRIG4 FS7

Oferecemos produtos que ajudam os clientes a realizar projetos de vida. Investimos na diversificação a fim de que o cliente tenha mais opções para escolher o plano de previdência mais adequado a esse projeto. Também visamos à educação e à conscientização sobre a necessidade de ter um planejamento de longo prazo e uma reserva financeira para desfrutar de qualidade de vida no futuro.

Uma grande evolução de 2023 foi a entrega da estrutura de alocação de ativos com base em modelos de projeções de rentabilidade de fundos, recomendação de portfólio e análise de cenários. Esse gerenciamento de investimentos focado nas recomendações de carteiras, alocação, fundos e estratégias veio para melhorar as sugestões aos clientes.



Conheça o portfólio da Brasilprev

PRODUTO	DESCRIÇÃO DO PRODUTO
Brasilprev Carteira	Foi criado com o objetivo de se adaptar a diferentes realidades, objetivos e perfis. Estão disponíveis fundos elaborados para quatro perfis de investimento que possuem estratégias de longo prazo e diferentes níveis de risco (Carteira Prudente, Carteira Equilibrada, Carteira Dinâmica e Carteira Audaz). Os fundos consideram o conceito de risco alvo e ajuste automático da carteira, visando aproveitar oportunidades de mercado e cenário econômico.
Brasilprev Júnior	Destinado a crianças e adolescentes, é uma solução eficaz para apoiar as famílias (pais e responsáveis) na formação de reserva para custear os projetos de vida de filhos, sobrinhos e netos. Conta com grande variedade de fundos de investimentos e pode ser acessado com contribuições mensais a partir de R\$ 100,00. Foi lançado em 1997 e representa um dos mais importantes produtos do portfólio da Brasilprev e do mercado de previdência.
Brasilprev Júnior Educação	Em outubro de 2022, lançamos esta variação do Brasilprev Júnior, que combina acumulação de reserva com uma cobertura de pensão aos menores, tendo como foco garantir a educação das crianças por meio da acumulação de reserva e, no caso de uma eventualidade, com a pensão que é paga mensalmente até o menor completar 21 anos, ou 24 se universitário.
Brasilprev Fácil	Produto concebido para auxiliar as pessoas a constituir patrimônio, incentivando o planejamento financeiro para o período pós-laboral. O processo de contratação é fácil, o valor de aporte é acessível e visa inserir milhares de brasileiros neste mercado. O produto foi pensado para clientes com renda entre R\$ 2 mil e R\$ 8 mil, com disponibilidade de contribuições mensais a partir de R\$ 100,00 e com o objetivo de usar os recursos no longo prazo – após dez anos ou mais de acumulação.
Fundos Brasilprev Private ASG FIC Multimercado e Brasilprev JGP ESG 100 FIC Ações	Os fundos de investimento com característica ASG (Brasilprev Private ASG FIC Multimercado e Brasilprev JGP ESG 100 FIC Ações) fazem parte do portfólio de produtos do segmento Private do Banco do Brasil. Possuem um comprometimento com a sustentabilidade corporativa, eficiência econômica, justiça social, equilíbrio ambiental e governança corporativa. Sua carteira é composta de empresas que apresentam resultados financeiros e se preocupam com o desenvolvimento sustentável da sociedade.

Brasilprev Júnior Educação

Em seu segundo ano de comercialização, o Brasilprev Júnior Educação chegou à marca de 15 mil planos contratados, sendo 3 mil novos somente em 2023. O plano foi a primeira entrega relacionada aos nossos Compromissos com a Sustentabilidade, que estabelecem como meta a entrega, até 2026, de três soluções inclusivas que possibilitem aos clientes o acesso à previdência.



Brasilprev Fácil comemora cinco anos

Criado para ajudar a democratizar a previdência, o Brasilprev Fácil completou cinco anos de vida em 2023 como o plano mais popular de nosso portfólio.



Oferecemos diferentes opções em renda fixa e multimercado para nossos clientes.

RENDA FIXA	MULTIMERCADO
RF Ativo Crédito Privado Busca prêmio sobre o CDI por meio de gestão ativa em estratégias de renda fixa local e externa e crédito privado.	Multimercado Premium Maximiza a rentabilidade pela combinação de estratégias de renda fixa, podendo investir até 30% em renda variável.
Concept Tem o objetivo de proteger o recurso da inflação. Sua composição conta majoritariamente com títulos atrelados ao IPCA com duração de dois anos, com o intuito de manter o poder de compra do investidor. Indicado para diversificação de portfólio a médio e longo prazo e para a parcela mais moderada da carteira, podendo apresentar oscilações.	Long Bias Plus Maximiza retorno diferenciado pela diversificação no mercado de ações. Por definição, um fundo <i>long biased</i> é aquele que tende a manter, majoritariamente, posições compradas. Pode ter até 70% de exposição em renda variável e o restante da carteira em renda fixa pós, pré e indexada à inflação.
FIX Tem o objetivo de acompanhar a tendência da taxa de juros, adaptando-se a diversos cenários. Essa composição é equilibrada de forma a manter o fundo com baixo risco, fazendo uma diversificação dentro da própria classe de renda fixa.	Fundos Espelho Incorpora novas gestoras de investimentos às estratégias oferecidas pela Brasilprev.
Premium RF Tem o objetivo de acompanhar a tendência da taxa de juros, adaptando-se a diversos cenários. Essa composição é equilibrada de forma a manter o fundo mais moderado, fazendo uma diversificação dentro da própria classe de renda fixa.	Multigestor I Tem o objetivo de superar o CDI no longo prazo, mitigando o risco, atuando nos mercados de renda fixa e variável. Diversifica a alocação em fundos de gestão terceirizada, em parceria com a Brasilprev.
FIX Estratégia 2035 Busca obter um prêmio em relação à inflação por meio da alocação em títulos de renda fixa com redução do nível de risco, ficando mais conservador à medida que se aproxima da data-alvo de 2035.	Multiestratégia Permite a aplicação de até 49% do capital em renda variável e investimento em fundos estrangeiros.
Crédito Privado Plus Busca superar o CDI por meio da alocação majoritária em títulos de crédito privado. Pode ter exposição em renda fixa nacional e internacional.	Ciclo de Vida 2030, 2040 e 2050 Acompanha os diferentes ciclos de vida do cliente, ficando mais conservador à medida que se aproxima da data-alvo 2030, 2040 e 2050.
Ativa Tem o objetivo de superar o CDI no médio e longo prazo, com atuação ativa no mercado de renda fixa interna e externa, buscando auferir ganhos em cenários de alta ou queda da curva de juros, nominal ou real, e operações de inflação implícita. Fundo com gestão ágil, alternando entre estratégias estruturais de médio prazo ou operações táticas de curto prazo, com riscos controlados.	Low Vol Busca superar o CDI pela atuação no mercado de renda fixa e variável, podendo ter um percentual de exposição em investimentos no exterior, de forma a manter a carteira com baixa volatilidade.

INVESTIMENTO SUSTENTÁVEL

GRIG4 FS10

Fomos pioneiros nos investimentos em fundos ASG no Brasil. Em 2023, o patrimônio líquido desses fundos administrados pela companhia foi de R\$ 488,3 milhões.

Como empresa signatária dos Princípios do Investimento Responsável (PRI) e do Carbon Disclosure Project (CDP), participamos de programas de engajamento ambiental e social promovidos por essas organizações. Além disso, efetuamos a avaliação de práticas ASG adotadas pelos gestores terceiros.



A maior parte do engajamento dos emissores é efetuada indiretamente, por meio da BB Asset, que é a responsável pela aquisição e pela gestão da maior parte dos ativos privados alocados nos produtos Brasilprev. Ela é signatária do Código Brasileiro de Stewardship, dos Princípios do Investimento Responsável (PRI) e da Investidores pelo Clima (IPC).

A BB Asset integra os fatores ambientais, sociais, de governança e climáticos (ASGC) às análises financeiras por meio de framework proprietário de avaliação de empresas, fortalecendo o engajamento com as investidas e ampliando a participação nos fóruns de investimento responsável, nacional e internacionalmente. Participa também de assembleias gerais, conferências e grupos de trabalho, compartilhando boas práticas e contribuindo para o desenvolvimento de políticas e diretrizes regulatórias.

Possuímos em carteira papéis de crédito privado de 164 emissores diferentes, sendo 136 companhias não financeiras e 28 instituições financeiras. Todos os emissores da nossa carteira são submetidos à metodologia ASGC da BB Asset. Em 2023, 100% da carteira foi engajada por meio da BB Asset.

Somos comprometidos com a perenidade e com o cumprimento do nosso dever fiduciário. Dessa forma, a fim de contribuir para o desenvolvimento sustentável das pessoas e do País, reconhecemos a importância da incorporação de aspectos ambientais, sociais, de governança e climáticos na tomada de decisões de investimentos. Além disso, entendemos que essa abordagem busca reduzir riscos, ampliar retornos e, paralelamente, beneficiar a sociedade e o meio ambiente.

Tanto a Política de Sustentabilidade quanto a Política de Investimentos abrangem todo o negócio da Brasilprev e são aprovadas pelo Conselho de Administração, tratando de questões que envolvem os aspectos ASG.

A Política de Investimentos evidencia a proibição de investimentos em emissores que submetam trabalhadores a condições degradantes de trabalho ou explorem o trabalho infantil, entre outras formas de violação social. Contamos também com as Diretrizes Gerais de Investimentos, que se aplicam a toda a carteira de ativos e abrangem qualquer decisão de investimento, tendo como um de seus objetivos realizar investimentos responsáveis que observem os aspectos ambientais, sociais, de governança e climáticos na administração dos recursos.

AVALIAÇÃO DOS FUNDOS ASG
GRIG4 FS11

Na Brasilprev, a triagem (*screening*) de fundos é feita de forma direta, utilizando filtro negativo (lista de vedações), e indireta, por meio da BB Asset, responsável pela aquisição e gestão da maior parte dos ativos privados alocados nos produtos da companhia, pela combinação de filtros positivos e negativos.

A BB Asset avalia qualitativamente a sustentabilidade das empresas com a adoção de filtros positivos/*best-in-class* para ações e filtros positivos e negativos para dívida corporativa, baseados em estrutura de governança, ética e integridade, social, meio ambiente, índices de sustentabilidade e alinhamento ao padrão GRI.

DIVISÃO DETALHADA DO VALOR TOTAL DOS ATIVOS SOB GERENCIAMENTO AO FINAL DO PERÍODO DO RELATÓRIO EM TERMOS DE:	2021	2022	2023
% do total de ativos sujeitos a triagem (<i>screening</i>) ambiental e/ou social positiva ¹	0,31%	0,34%	0,15%
% do total de ativos sujeitos a triagem (<i>screening</i>) ambiental e/ou social negativa ²	100%	100%	100%
% do total de ativos sujeitos a triagem (<i>screening</i>) ambiental e/ou social combinada entre positiva e negativa ²	100%	100%	100%

¹ Para triagem positiva, consideramos o PL dos fundos TOP ASG, Private ASG FIC Multimercado e TOP ASG Brasil FI Ações ante o total de ativos da companhia.

² Dadas as proibições a investimentos em emissores que violem aspectos sociais explicitados na Política de Investimentos da Brasilprev, consideramos que 100% dos ativos passam por filtragem social negativa. Entretanto, a Brasilprev não exige comprovação/selo dos emissores, devendo essa informação, assim, ser usada com o devido cuidado.

LONGEVIDADE E DESACUMULAÇÃO

Os temas de longevidade e desacumulação ganharam relevância no setor previdenciário e, em especial, na Brasilprev, visto que temos mais de 1 milhão de clientes com mais de 50 anos de idade. E, com 17,67% de nossos colaboradores sendo 50+, podemos entender melhor as necessidades desse público.

Temos uma estratégia de comunicação específica para esses clientes 50+, a qual vem sendo aprimorada para atender esse público desde cinco anos antes da data estabelecida para utilização dos recursos.

Em 2023, criamos uma coordenação na Central de Relacionamento dedicada a assessorar os clientes em desacu-mulação. Nossa Ilha de Desacumulação e Longevidade expandiu as suas estratégias, aumentando nosso potencial de atuação e garantindo resultados para o negócio.



- **Assessoria** – Aumentamos o número de consultores na Central de Relacionamento para unificar as estratégias dos clientes que estão próximos da data de saída, de reinvestimento de beneficiários e dos clientes do plano tradicional. Capacitamos todos em torno do atendimento ao público de desacumulação e passamos a incentivar a assessoria para os clientes que estão a cinco anos da data de saída. Atendemos mais de 38,3 mil clientes e impactamos R\$ 313 milhões em reserva com as estratégias do PGBL e VGBL de planos vencidos e no período de pré-concessão.
- **Reinvestimento** – Para os beneficiários que solicitam a devolução do saldo em função do falecimento do titular do plano, desenvolvemos uma proposta de valor que dá todo suporte e planejamento financeiro. Além disso, é oferecida a solução Reinvestimento Automático, que permite a aplicação desses recursos diretamente em plano de previdência.
- **Comunicação** – Durante o ano, foram enviados mais de 123 milhões de e-mails sobre tópicos de negócios e regulamentações e, agora, atuamos em todas as etapas da desacumulação.
- **Definir Minha Renda** – Primeira jornada de contratação de renda dedicada aos 50+ do mercado previdenciário, tem como objetivo apresentar ao cliente as possibilidades de desacumulação e auxiliar em suas decisões com base no seu objetivo. Durante o ano de 2023, foi pouco divulgada pois estava em período de teste. Contamos com 70% do fluxo orgânico, sendo acessada por mais de 230 clientes, com uma taxa de conversão de 32%. Está prevista para 2024 a expansão da comunicação.

LONGEVIDADE EM AÇÃO

O projeto que nasceu com o objetivo de apoiar as pessoas que negligenciam o cuidado com a longevidade ganhou mais força em 2023.

Com o conceito criativo “O amanhã que você sempre planejou começa hoje”, alcançou **mais de 5 milhões de pessoas** e engajou 2,5% do público em nosso Instagram. No YouTube, o minidocumentário sobre *baby boomers* abordou a importância dessa geração de pessoas na construção do mundo contemporâneo e as suas realizações culturais, sociais e financeiras.



Adicionamos o TikTok à nossa estratégia de comunicação, criando vídeos curtos que oferecem dicas práticas de saúde financeira e bem-estar, embalados em tendências para aumentar o alcance e a visibilidade. No Instagram e no Facebook, compartilhamos conteúdos sobre como poupar dinheiro, cuidados com a saúde física e mental, e contra o estereótipo de ser aposentado. Já no *blog*, aprofundamos os temas de saúde financeira e bem-estar, oferecendo análises, guias práticos e estudos de caso.

O Longevidade em Ação também engajou os colaboradores em 2023, com a ação imersiva “Um olhar lá na frente”, na qual um fotógrafo profissional fez fotos instantâneas dos colaboradores com um filtro de envelhecimento, para conscientizá-los sobre planejamento financeiro e cuidado com a saúde e o bem-estar.

Esses investimentos no relacionamento com as pessoas 50+ foram reconhecidos, e o Longevidade em Ação ficou em **segundo lugar no Prêmio CNSeg 2023, na categoria**

Comunicação. Também conquistamos o selo *Age-Friendly* (veja mais no capítulo [Resultados e Reconhecimentos](#)).

Investimos no público 60+ em 2023, por meio do patrocínio à *turnê 4 Cantos*. Esse trabalho rendeu à Presidente Ângela Assis um **destaque no Prêmio Pró-Longevidade 2023, iniciativa da Rede Longevidade** para reconhecer e valorizar pessoas que atuam para colaborar com a construção de um “longeviver” melhor para o Brasil.

PARCERIAS

Em 2023, chegamos a 541 corretores de seguros ativos trabalhando com nossos produtos de previdência e passamos a oferecer coberturas acessórias de risco para comercialização por esses agentes, além do Brasilprev Júnior.

Outro modelo de negócio que cresceu foram as plataformas de corretores que se organizam em torno das corretoras maiores. Em 2023, avançamos sobre esse modelo com convênio com duas plataformas.

Para auxiliar o trabalho desses parceiros, oferecemos a plataforma de corretores e o [Portal dos Parceiros](#), um portfólio de produtos com fundos de terceiros, além de capacitação, informações, direcionamentos e palestras sobre produtos, cenário econômico e investimentos.

Mantivemos a parceria com o banco Original para a comercialização de nossos planos por meio da plataforma desse banco digital, na linha de estratégia de expandir os canais de vendas fora da rede do BB a fim de agregar novos clientes, com diferentes perfis. O acordo com o banco Modal foi encerrado em 2023.



Maturidade Digital

GRI 3-3 – Inovação constante,
eficiência operacional e
adequação às novas tendências

“

Rejuvenescer uma audiência é um compromisso de posicionamento arrojado para qualquer empresa. O Foca nos Sonhos nasceu desse objetivo, que deve ser parte da estratégia de qualquer marca que tem a ambição de continuar sendo uma das líderes de mercado, como é o caso da Brasilprev. Ser uma empresa tradicional não é impedimento para inovação, e esse projeto prova como uma equipe de comunicação e marketing bem conectada com tendências de negócios e mercado consegue realizar projetos disruptivos.”

Lucas Patricio, sócio-diretor da GMD, agência parceira da Brasilprev no desenvolvimento do projeto Foca nos Sonhos

Pilares ASG correspondentes ao capítulo:

S (social) e G (governança)

Temas materiais abordados no capítulo:

Inovação constante e eficiência operacional; Segurança de dados e respeito à privacidade dos clientes; Relacionamento e satisfação dos clientes

Temos investido em nossa maturidade digital desde 2019, como forma de atender melhor o cliente, gerar resultados e otimizar nossa eficiência operacional. Em 2023, foi criada a Superintendência de Dados e Negócios Digitais, que surgiu da fusão entre a área de dados e o DXLab, com o objetivo de fomentar os negócios digitais e levar os modelos analíticos mais próximos das jornadas.

Aproveitando o ganho de sinergia a partir da expertise das duas áreas, a Superintendência vai buscar a geração de novos negócios, além de viabilizar e tornar natural o processo de adoção intensiva de inteligência artificial pela Brasilprev.

Outro destaque da área de Dados em 2023 foi o desenvolvimento de uma trilha de capacitação para os profissionais com deficiência contratados pelo programa Lado a Lado (veja mais no capítulo [Colaboradores e Cultura](#)).

HUB BRASILPREV

Outro avanço do ano, junto com a BB Seguridade, foi o Hub Brasilprev, primeira plataforma de inteligência analítica disponibilizada por uma empresa do grupo BB Seguros, que chegou a todos os distribuidores em 2023.

O hub amplia o acesso de consultores e gerentes de relacionamento aos modelos analíticos da Brasilprev, com dados atualizados. Isso propicia um atendimento mais personalizado aos clientes, com índice de conversão de negócios de 28%.

Já passamos de 4 mil usuários, com mais de 65 mil acessos à plataforma e mais de R\$ 10 bilhões de acumulação, resultado gerado com a participação de inteligência analítica.



Canais digitais Brasilprev:

- App Banco do Brasil
- Portal Banco do Brasil

- Plataforma 3.0 (sistema das agências)
- App Brasilprev

- Portal Brasilprev
- WhatsApp

CONVERGÊNCIA DE CANAIS

Pretendemos ser uma empresa omnichannel, o que significa ter a mesma jornada de vendas disponível nos nossos seis canais digitais para melhorar o atendimento ao cliente. Estamos finalizando a primeira etapa, que é ter todos os serviços em todos os canais. Em seguida, vamos dar ao cliente a possibilidade de começar o serviço em um canal e terminar em outro, escolhendo o que melhor atende ao seu interesse.

EMPRESA ORIENTADA POR DADOS

Temos a ambição de ser uma empresa de decisões orientadas por dados, gerando resultados a partir de modelos analíticos preditivos desenvolvidos pela companhia.

Estamos trabalhando para disponibilizar esses modelos aos consultores de previdência e, por meio deles, atingir a rede de distribuição do Banco do Brasil via gerentes de relacionamento. Esses modelos serão importantes para a conquista de novos clientes com o início do Open Insurance, em 2024.

HIPERPERSONALIZAÇÃO

O uso de dados é importante para a identificação de clientes e a oferta de produtos mais adequados ao perfil de cada um. A hiperpersonalização pode orientar a abordagem dos consultores e a forma de se comunicar com os clientes. Com a revisão dos nossos modelos de segmentação, avançamos nesse processo, com a inclusão de mais variáveis no reconhecimento do perfil do cliente.

GOVERNANÇA DE DADOS

Em 2023, avançamos na implementação da governança de dados, tanto em segurança da informação e de dados quanto na organização deles, para que sejam usados em benefício dos clientes. Criamos um fórum oficial mensal dedicado ao tema, redigimos e publicamos uma instrução normativa da governança de dados e definimos papéis e responsabilidades relativos a esse assunto dentro da companhia.

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (IA)

O ano também foi marcado pelas primeiras entregas com aplicação de inteligência artificial generativa na Brasilprev, na forma de três *bots* que utilizam IA:

- **Brasilprev GPT** – Destinado a colaboradores do Banco do Brasil e da Brasilprev, é usado para tirar dúvidas sobre previdência e assessoria.
- **Bolt** – *Chatbot* interno, tira dúvidas dos colaboradores sobre tecnologia. Atendimento que eram direcionados para a central de suporte técnico são resolvidos por ele.
- **Bot da Central de Relacionamento com Clientes** – Responde a questionamentos que o cliente manda pelo *chat*, com um atendimento mais rápido.



SPEECH ANALYTICS

O uso dessa ferramenta entregou os primeiros resultados em 2023. Com a conversão do áudio das ligações telefônicas recebidas na Central de Relacionamento em texto, com uso de inteligência artificial, identificamos clientes com inclinação para resgate ou saída e, assim, nossos consultores podem atuar para reter ou reconquistar o cliente.

Com o uso de *speech analytics*, conseguimos reconquistar mais de 1.300 clientes que saíram para a concorrência em 2023.

INOVAÇÕES

O DXLAB, agora parte da Superintendência de Dados, trabalha para fomentar a inovação dentro da Brasilprev, promover a assessoria digital para os clientes e ampliar a maturidade digital desse público. Baseia-se em três pilares:

- **Formação** – Fomentar práticas de inovação, visando ao acultramento e à capacitação dos colaboradores.
- **Incubadora** – Engajar e acelerar a busca de soluções inovadoras e rápidas para desafios corporativos.
- **Startups** – Promover *open innovation*, buscando trazer inovação e velocidade no desenvolvimento de soluções.

Em 2023, tivemos a segunda turma do programa, criado para estabelecer uma cultura voltada para a inovação dentro da companhia por meio de ações de acultramento, capacitação, programas de inovação aberta e fechada, revisão da governança e habilitadores de inovação.

Agora, temos mais de 60 Agentes ReInova, que atuam como conhecedores de metodologias para disseminar os conhecimentos sobre cultura da inovação nas unidades de negócios.

Colaboradores e Cultura

GRI 3-3 – Desenvolvimento e cuidado com os colaboradores



A Brasilprev significa, em minha vida, uma renovação profissional. Fiquei desempregado na pandemia e, com o programa Lado a Lado, tive a oportunidade de começar de novo, de estudar e me capacitar para uma área profissional totalmente diferente da que exercia antes. Para trabalhar com tecnologia, passei pela formação oferecida e, agora, estou para me formar na área. Meu objetivo é crescer cada vez mais, me aprimorar e encarar desafios. A vida de uma pessoa com deficiência não é fácil no mercado de trabalho, mas, aqui, encontrei acolhimento e o apoio para iniciar um novo capítulo da minha história.

Paulo César da Silva, assistente administrativo no Faturamento, entrou na Brasilprev em maio de 2023

Pilar ASG correspondente ao capítulo:
S (social)

Temas materiais abordados no capítulo:

Desenvolvimento e cuidado com os colaboradores;
Diversidade, equidade e inclusão



Nossa estratégia de gestão do capital humano é sustentada pelo propósito de proporcionar o desenvolvimento e o crescimento das pessoas e do negócio. Oferecemos ao nosso colaborador oportunidades de aprimoramento de suas habilidades profissionais e um ambiente de trabalho de respeito, ética e transparência.

Nossa Comunicação Interna contribui para o fortalecimento da relação com os colaboradores. Estimulamos uma comunicação inclusiva que cria condições favoráveis à ação negocial e à realização do trabalho, com foco na transparência, na clareza e na objetividade.

Essa estratégia tem o propósito de motivar, estimular, promover agentes de transformação e difundir os valores e o propósito da Brasilprev. Por meio de colaboradores autorizados a falar em nome da empresa (porta-vozes), mantemos atitude ética e respeitosa no relacionamento com a mídia, divulgando informações claras ao mercado.

GRI 2-23

735
colaboradores

GESTÃO DE PESSOAS

GRI 3-3 – Emprego | GRI 3-3 – Desenvolvimento e cuidado com os colaboradores

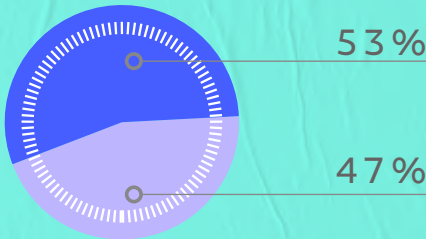
O processo de seleção de novos colaboradores é regido pela Política de Gestão de Pessoas e por normativas internas da companhia, e é acompanhado pelo Conselho de Administração e pelos acionistas.

ATRAÇÃO E RETENÇÃO DE TALENTOS

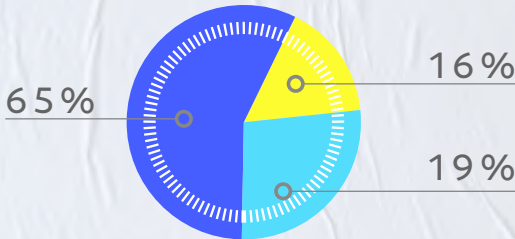
Reformulamos o processo de integração de novos colaboradores (onboarding) em 2022 e passamos a utilizar a plataforma Yube para processos de admissão digitalizados. Também trabalhamos com o ciclo de vida do talento EVP (Employee Value Proposition) como forma de atrair e reter talentos.

LinkedIn

Usamos o nosso perfil no LinkedIn – que em 2023 ultrapassou 114 mil seguidores – para compartilhar nossas iniciativas em gestão de pessoas e, dessa forma, valorizar a Brasilprev como marca empregadora e ajudar na atração de talentos profissionais. Essa e outras iniciativas ajudaram no crescimento do índice de retenção de talentos na companhia, que em 2021 era de 87%, pulou para 94% em 2022 e, em 2023, ficou em 91%.



Homens (389) Mulheres (346)



com menos de 30 anos de idade
de 30 a 50 anos de idade
acima de 50 anos de idade

NÚMERO TOTAL E TAXA DE NOVAS CONTRATAÇÕES DE EMPREGADOS (COLABORADORES), POR FAIXA ETÁRIA GRI 401-1

2021			2022		2023	
FAIXA ETÁRIA	NÚMERO TOTAL	TAXA	NÚMERO TOTAL	TAXA	NÚMERO TOTAL	TAXA
Abaixo de 30 anos	136	1,89	159	2,09	141	4,27
De 30 a 50 anos	439	3,95	500	4,13	479	9,21
Acima de 50 anos	96	7,38	100	4,00	115	19,17
Total	671	3,42	759	3,42	735	8,08

NÚMERO TOTAL E TAXA DE EMPREGADOS (COLABORADORES) CONTRATADOS, POR REGIÃO GRI 401-1

2021			2022		2023	
REGIÃO	NÚMERO TOTAL	TAXA	NÚMERO TOTAL	TAXA	NÚMERO TOTAL	TAXA
Norte	0	0%	0	0%	0	0%
Nordeste	2	1%	4	2%	2	2%
Centro-Oeste	6	3%	7	3%	5	5%
Sudeste	180	92%	204	92%	77	85%
Sul	8	4%	7	3%	7	8%
Total	196	100%	222	100%	91	100%

NÚMERO TOTAL E TAXA DE EMPREGADOS (COLABORADORES) CONTRATADOS, POR GÊNERO GRI 401-1

2021			2022		2023	
GÊNERO	NÚMERO TOTAL	TAXA	NÚMERO TOTAL	TAXA	NÚMERO TOTAL	TAXA
Homens	122	62%	118	53%	38	42%
Mulheres	74	38%	104	47%	53	58%
Outro	0	0%	0	0%	0	0%
Total	196	100%	222	100%	91	100%

NÚMERO TOTAL E TAXA DE EMPREGADOS (COLABORADORES) QUE DEIXARAM A EMPRESA, POR GÊNERO GRI 401-1

2021			2022		2023	
GÊNERO	NÚMERO TOTAL	TAXA	NÚMERO TOTAL	TAXA	NÚMERO TOTAL	TAXA
Homens	111	17%	76	13%	77	63%
Mulheres	70	11%	49	10%	45	37%
Outro	0	0%	0	0%	0	0%
Total	181	28%	125	23%	122	100%

NÚMERO TOTAL E TAXA DE EMPREGADOS (COLABORADORES) QUE DEIXARAM A EMPRESA, POR REGIÃO GRI 401-1

REGIÃO	2021		2022		2023	
	NÚMERO TOTAL	TAXA	NÚMERO TOTAL	TAXA	NÚMERO TOTAL	TAXA
Norte	1	0,00	0	0%	0	0%
Nordeste	1	0,00	2	0%	3	2%
Centro-Oeste	6	1,00	3	1%	4	3%
Sudeste	171	26,00	113	21%	110	90%
Sul	2	1,00	7	1%	5	4%
Total	181	28,00	125	23%	122	100%



PERCENTUAL DE COLABORADORES QUE RECEBEM AVALIAÇÕES REGULARES DE DESEMPENHO E DE DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA GRI 404-3

		2021	2022	2023
ADM./TÉCNICOS	Homem	88%	68%	94%
	Mulher	87%	73%	96%
	Subtotal	88%	70%	95%
ESPECIALISTAS	Homem	97%	76%	96%
	Mulher	97%	63%	95%
	Subtotal	97%	70%	96%
TÁTICO	Homem	93%	88%	100%
	Mulher	92%	87%	97%
	Subtotal	93%	88%	99%
ESTRATÉGICO	Homem	95%	82%	100%
	Mulher	100%	88%	100%
	Subtotal	97%	83%	100%
ESTAGIÁRIO/JOVEM CIDADÃO¹	Homem	0%	0%	0%
	Mulher	0%	0%	0%
	Subtotal	0%	0%	0%
TOTAL	Homem	90%	73%	95%
	Mulher	90%	71%	96%
	Total	90%	72%	95%

Nota: o aumento no percentual de participação no ciclo de performance 2023 deve-se à alteração da regra de elegibilidade, com a participação de colaboradores admitidos há seis meses ou mais. Para o ciclo de performance 2023, foram elegíveis os colaboradores admitidos até junho de 2023.

¹ A Brasilprev não aplica avaliação de desempenho para estagiários e aprendizes.

SATISFAÇÃO DO COLABORADOR

Utilizamos as pesquisas de clima do Great Place to Work (GPTW) e da FIA Business School para mapear o clima laboral interno e mensurar o engajamento dos nossos colaboradores.

Na edição 2023 da pesquisa GPTW, o eNPS, grau de satisfação e recomendação dos colaboradores da Brasilprev, atingiu 69 pontos, 2 a mais do que o resultado de 2022. A participação dos colaboradores foi de 71%. Pela primeira vez, foi medido o NPS da liderança, que marcou 64 pontos. Ao mesmo tempo, 90% das 507 pessoas que responderam à pesquisa disseram ter confiança suficiente ou muita confiança na liderança.

Já a metodologia da FIA trouxe como resultado um i-CO, o Índice de Clima Organizacional, de 87,3 para a Brasilprev, uma queda de 4 pontos em relação ao ano de 2022.



REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS

GRI 2-19 | 2-20 | 401-2

Oferecemos aos nossos colaboradores os principais benefícios trabalhistas do mercado. Desde 2022, todos os colaboradores que contratam planos de previdência da Brasilprev passaram a ter acesso a fundos de investimentos antes disponíveis apenas para clientes de alta renda.

O programa de remuneração variável (PPR) dos colaboradores é feito pelas áreas de Pessoas e de Estratégia, e validado pelo Jurídico e pela área de Riscos, com a contratação de escritório externo, sendo posteriormente submetido à aprovação da Diretoria.

O programa de remuneração dos altos executivos (Diretoria) é elaborado pelas áreas de Pessoas e de Estratégia da Brasilprev, avaliado por membros indicados pelos acionistas e, depois, aprovado pelo Conselho de Administração.

A remuneração da Diretoria é composta de uma remuneração fixa mensal mais uma remuneração variável (RV), apurada anualmente de acordo com a *performance* da companhia e com metas da Diretoria. Não há benefício de aposentadoria diferente daquele oferecido aos colaboradores (previdência privada).

A RV dos diretores tem pelo menos 50% do valor influenciado pelos resultados corporativos, incentivando a cooperação entre as diretorias e



a tomada de decisão que avalia todo o contexto organizacional, e não somente o resultado da diretoria sob sua responsabilidade.

Em caso de rescisão de contrato, há a previsão de indenização de acordo com o tempo de trabalho na função.

Na Brasilprev, 99% dos colaboradores são cobertos por acordos de negociação coletiva, sendo aplicadas as cláusulas previstas na Convenção Coletiva do Sindicato dos Securitários de São Paulo. Os diretores estatutários não são colaboradores, porém são beneficiados por cláusulas importantes do acordo coletivo, como vale-refeição, vale-alimentação e seguro-saúde. Outras cláusulas financeiras, como reajuste salarial e de proteção de emprego, não são aplicadas para eles. O mesmo vale para estagiários e aprendizes. [GRI 2-30](#)

Benefícios GRI 401-2

Nossos benefícios-padrão para colaboradores com jornada de tempo integral e com jornada parcial (ou temporários) são:

- Seguro de vida
- Plano de saúde
- Auxílio-deficiência e invalidez
- Licença-maternidade/paternidade
- Previdência privada/fundo de pensão/plano de benefícios
- Auxílio-creche/babá/filho excepcional
- Convênio com academias
- Pontos Livelo (reconhecimento por tempo de casa)
- Day Off
- Associação ao Clube do Banco do Brasil (AABB)
- Programa de Apoio ao Empregado (PAE)
- Vale-alimentação e vale-refeição
- Empréstimo consignado

LICENÇA-MATERNIDADE E PATERNIDADE GRI 401-3

		2021	2022	2023
Total de empregados que tiveram direito a usufruir de licença-maternidade/paternidade	Homens	398	421	389
	Mulheres	283	345	346
Total de empregados que tiraram a licença-maternidade/paternidade	Homens	8	13	11
	Mulheres	19	12	15
Total de empregados que retornaram ao trabalho, no período de relatório, após o término da licença-maternidade/paternidade	Homens	8	13	11
	Mulheres	14	12	15
Taxa de retorno (nº de funcionários que retornaram da licença sobre nº de funcionários que tiraram a licença)	Homens	100%	100%	100%
	Mulheres	74%	100%	100%
Total de empregados que voltaram a trabalhar após a licença-maternidade/paternidade e que ainda estiveram empregados 12 meses após o retorno ao trabalho	Homens	5	7	11
	Mulheres	14	12	15
Taxa de retenção¹ (nº de funcionários que permaneceram por 12 meses após licença sobre nº de funcionários que retornaram da licença no período anterior)	Homens	50%	88%	85%
	Mulheres	127%	86%	100%

Nota: se no final do período de relato o colaborador ainda se encontrar em licença parental, é contabilizado como tendo efetivamente regressado. Para cada um dos anos, foram contabilizados os colaboradores cuja licença de parentalidade terminou no ano precedente.

¹ A retenção de colaboradores que se afastaram por licença-maternidade/paternidade aumentou consideravelmente no comparativo de 2022 com 2023 por causa da redução nos indicadores de *turnover* da companhia como um todo. Em 2023, ainda temos reflexos de ações implementadas em 2022 que justificam a variação dos números.

TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO
GRI 3-3 – Capacitação e educação | 404-2

Um dos nossos objetivos de evolução organizacional é o desenvolvimento de competências-chave, que foram revisadas visando à elaboração de trilhas de aprendizagem com conteúdo específico para cada competência e à definição de um curso mandatório para todos os colaboradores.

Nossa agenda de educação corporativa é composta de trilhas de aprendizagem e treinamentos disponíveis na plataforma Educa+, que tem um arquivo com 10.026 horas de conteúdos e opção *mobile*.

Desde 2022, oferecemos aos nossos colaboradores o acesso à LinkedIn Learning, uma plataforma de aprendizagem on-line que disponibiliza 16 mil cursos em vídeo ministrados por especialistas em *software*, criatividade e negócios.

Também oferecemos outros programas e ações voltados para capacitação e aperfeiçoamento dos colaboradores e evolução da cultura organizacional em 2023:

- **Mentoria** – Programa de mentoria interna para colaboradores com apoio de executivos Brasilprev e 60% das vagas destinadas a mulheres.
- **Roda de Conversa** – Voltada para a liderança feminina.

- **Programa Dá uma Mão** – Ações de capacitação realizadas por facilitadores internos.
- **Cursos mandatórios** – Reciclagem de cinco cursos mandatórios para todos os colaboradores.
- **Programa Movimenta Brasilprev** – Implementamos um programa para intensificar a oferta de oportunidades internas interna. Em 2022, registramos 51 movimentações e, em 2023, foram 61.

TREINAMENTO DE LIDERANÇAS
Em 2023, realizamos o Lidera Brasilprev, uma trilha de desenvolvimento específica para a liderança, cujo objetivo é apoiar nossos líderes para que atuem com protagonismo e sejam a inspiração para suas equipes, com menos controle e foco na gestão das consequências.

A trilha foi dividida em três módulos (Liderança Tática, Liderança Estratégica e Diretoria), que, juntos, somaram mais de 100 horas de treinamento. A média de presença foi de 79%, e a média geral de satisfação chegou a 87%.

Com esse programa, esperamos que a liderança contribua para o atingimento de resultados sustentáveis da Brasilprev, proporcione satisfação profissional aos nossos colaboradores e contribua para a saúde mental e o engajamento do time.

MÉDIA DE HORAS DE CAPACITAÇÃO POR ANO, POR GÊNERO GRI 404-1

2021				2022			2023		
GÊNERO	Total de colaboradores treinados	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento/colaborador	Total de colaboradores treinados	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento/colaborador	Total de colaboradores treinados	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento/colaborador
Homens	465	11.576,84	24,90	487	8.824,00	18,12	431	15.073,00	34,97
Mulheres	394	8.175,25	20,75	352	7.487,00	21,27	374	16.364,00	43,75
TOTAL	859	19.752,09	22,99	839	16.311,00	19,44	805	31.437,00	39,05

Nota: ampliamos as capacitações no ano de 2023, com alguns programas robustos com altas cargas horárias, como trilha da liderança, Levantamento de Necessidade de Treinamento (LNT) e trilha de colaboradores.

MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO QUE COLABORADORES REALIZARAM, POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO GRI 404-1

		2021	2022	2023
ADM./TÉCNICO	Homens	26	19	29
	Mulheres	21	23	39
ESPECIALISTA	Homens	16	15	24
	Mulheres	13	16	26
TÁTICO	Homens	37	19	90
	Mulheres	48	22	113
ESTRATÉGICO	Homens	38	23	51
	Mulheres	29	21	72
ESTAGIÁRIO/JOVEM CIDADÃO¹	Homens	17	16	7
	Mulheres	12	25	5
TOTAL	Homens	25	18	35
	Mulheres	21	21	44

Nota: ampliamos as capacitações no ano de 2023, com alguns programas robustos com altas cargas horárias, como trilha da liderança, Levantamento de Necessidade de Treinamento (LNT) e trilha de colaboradores.

¹ A variação de 2022 para 2023 se deve à redução do número de estagiários.

DIVERSIDADE, EQUIDADE E INCLUSÃO

GRI 3-3 – Diversidade e igualdade de oportunidades | GRI 3-3 – Não discriminação | 406-1

Buscamos criar um ambiente interno de igualdade, tratando todos da mesma forma, independentemente de raça, cor, gênero, orientação sexual, religião, nacionalidade, opinião política, origem, classe social, idade, aparência, capacidade física ou quaisquer outros indicadores identitários.

Nossos indicadores de diversidade, equidade e inclusão estão compilados nos nossos Compromissos com a Sustentabilidade e vêm melhorando de forma gradativa, ano após ano. O texto foi revisado em 2023 para ajustes e adequações, e novos indicadores e metas foram criados.

A Brasilprev não registrou nenhuma queixa de discriminação nos canais de denúncia nos últimos anos.



MULHERES

Em 2023, atingimos o índice de 42% de mulheres em cargos de liderança, superando o esperado para o ano, que era de 40%. A meta foi ajustada e, até 2026, pretendemos ter 45% de mulheres entre nossos líderes.

Temos a economista Fernanda Faulstich e Silva, que assumiu o cargo de Diretora Financeira em 2023, aumentando ainda mais a participação das mulheres na alta gestão da Brasilprev. E a presidência do nosso Conselho de Administração está a cargo de Tarciana Paula Gomes Medeiros, Presidente do Banco do Brasil.

PRETOS E PARDOS

Na Brasilprev, estamos comprometidos em fortalecer a cultura antirracista e combater a discriminação, tanto dentro da companhia quanto na sociedade.

Em 2022, assumimos cinco Compromissos com a Sustentabilidade, e um dos indicadores acompanhados mensalmente é o aumento de colaboradores pretos e pardos na companhia. Naquele ano, tínhamos 21% de pretos e pardos no quadro de colaboradores e, em 2023, um ano após a meta estabelecida, temos 25%. Nossa meta é chegar a 30% em 2026.



Somos parceiros de instituições como o [Instituto Reciclar](#), o [Instituto Iteva](#) e o [Projeto Arrastão](#), que proporcionam educação tecnológica para formação e profissionalização a fim de que jovens, em sua maioria pretos e pardos, tenham oportunidade de ingressar no mercado de trabalho.

Também renovamos a parceria com o [Programa Jovens Talentos Finanças](#), que é um programa de pós-graduação para jovens oriundos de grupos vulneráveis, em sua maioria também pretos e pardos, para potencializar suas carreiras em finanças. O processo de seleção dessas bolsas de estudo prioriza jovens pretos e pardos, mulheres e PcDs, apoiando nossas iniciativas de diversidade, equidade e inclusão.

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Em 2023, mais que dobramos a presença de pessoas com deficiência no nosso quadro de colaboradores. No ano, nosso grande avanço no tema foi o Lado a Lado, programa de capacitação em *data analytics* exclusivo para PcDs.

Essa primeira edição do Lado a Lado surgiu da intenção de oferecer uma jornada que possibilitasse não apenas oportunidade profissional a PcDs que quisessem trabalhar na Brasilprev, mas também um curso de capacitação que preparasse esses talentos para os desafios do mercado de trabalho, com um acompanhamento próximo a essas pessoas.

O processo de seleção teve 699 inscritos, e 13 profissionais acabaram escolhidos para participar do programa, dos quais 11 foram contratados. Foram 100 horas de treinamentos em dados, em parceria com a Gama Academy, uma *startup* especializada em formação de talentos em tecnologia.

Após o treinamento e a vivência nas áreas, os participantes apresentaram um case final para uma banca especializada e receberam um certificado. Dos participantes, dez foram efetivados para atuar em diversas áreas.

Além de promover a diversidade e a inclusão dentro da Brasilprev, o Lado a Lado colabora para outro objetivo estratégico da companhia, que é o fortalecimento da cultura *data driven*, isto é, da empresa que toma decisões a partir da análise e interpretação de dados. Também atuamos no tema de PcDs por meio do programa Jovem Aprendiz.



ACESSIBILIDADE GRIG4 FS14

Atendemos a todas as exigências da Norma ABNT-NBR-9050, que trata da acessibilidade em edificações, espaços e equipamentos urbanos. Desde 2016, nossa sede em São Paulo é certificada com o Selo de Acessibilidade para PcDs da Prefeitura Municipal. A Central de Relacionamento e a Ouvidoria possuem número de telefone exclusivo para deficientes auditivos ou de fala.



TOTAL DE COLABORADORES POR TIPO DE EMPREGO, GÊNERO E REGIÃO GRI 2-7

	2021			2022			2023		
	Empregados próprios com contrato por prazo determinado ou temporário	Empregados próprios com contrato por regime permanente	Total	Empregados próprios com contrato por prazo determinado ou temporário	Empregados próprios com contrato por regime permanente	Total	Empregados próprios com contrato por prazo determinado ou temporário	Empregados próprios com contrato por regime permanente	Total
Masculino	2	380	382	3	418	421	0	389	389
Feminino	8	281	289	6	339	345	0	346	346
Não declarado	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outro (gênero conforme especificado pelos próprios funcionários)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Norte	0	1	1	0	2	2	0	2	2
Nordeste	0	17	17	0	20	20	0	19	19
Centro-Oeste	0	17	17	0	21	21	0	22	22
Sudeste	10	597	607	9	687	696	0	664	664
Sul	0	29	29	0	27	27	0	28	28
Total	10	661	671	9	757	766	0	735	735

Nota: foi considerado o total de colaboradores ativos ao término de cada período (12/2021, 12/2022 e 12/2023). Todos os dados são armazenados no sistema de gestão de pessoas (LG – Nuvem). Mensalmente, os dados do sistema são extraídos e salvos na rede da Brasilprev, acessada somente pela área de Gestão de Pessoas. Os dados são extraídos do LG – Nuvem seguindo a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) para segurança de dados.



Aprendizes GRI 2-8

Na Brasilprev, consideramos estagiários e aprendizes como colaboradores que não são empregados. Encerramos o ano de 2023 com 3 colaboradores nessa classificação, em comparação com os 7 que tínhamos em 2022. Essa queda de 57% se deve ao encerramento do contrato de 4 estagiários, sem que houvesse reposição dessas vagas. Para 2024, pretendemos estruturar um programa de estágio para a empresa.

DIVERSIDADE – COLABORADORES POR CATEGORIA FUNCIONAL, POR FAIXA ETÁRIA E GÊNERO GRI 405-1

	2021					2022					2023				
	FAIXA ETÁRIA (%)			GÊNERO (%)		FAIXA ETÁRIA (%)			GÊNERO (%)		FAIXA ETÁRIA (%)			GÊNERO (%)	
	< 30 anos	30 a 50 anos	> 50 anos	Homens	Mulheres	< 30 anos	30 a 50 anos	> 50 anos	Homens	Mulheres	< 30 anos	30 a 50 anos	> 50 anos	Homens	Mulheres
Adm./técnicos	27%	62%	11%	55%	45%	24%	64%	13%	52%	48%	22%	62%	16%	50%	50%
Especialistas	11%	84%	5%	68%	32%	13%	79%	9%	73%	27%	10%	78%	12%	74%	26%
Tático	2%	83%	16%	62%	38%	0%	81%	19%	57%	43%	3%	76%	21%	54%	46%
Estratégico	0%	54%	46%	75%	25%	0%	60%	40%	73%	27%	0%	48%	52%	69%	31%
Estagiário/ Jovem Cidadão	100%	0%	0%	22%	78%	100%	0%	0%	43%	57%	0%	100%	0%	67%	33%
Total de colaboradores	28%	56%	16%	56%	44%	27%	57%	16%	60%	40%	19%	64%	17%	53%	47%

DIVERSIDADE – OUTROS GRUPOS MINORITÁRIOS GRI 405-1

	2021					2022					2023				
	NÚMERO TOTAL	NEGRO		PESSOA COM DEFICIÊNCIA		NÚMERO TOTAL	NEGRO		PESSOA COM DEFICIÊNCIA		NÚMERO TOTAL	NEGRO		PESSOA COM DEFICIÊNCIA	
		Número	%	Número	%		Número	%	Número	%		Número	%	Número	%
MEMBROS DOS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA	60	0	0%	0	0%	60	0	0%	0	0%	60	2	3%	0	0%
Adm./técnicos	527	128	24%	5	1%	606	157	26%	6	1%	578	164	28%	17	3%
Especialistas	44	5	11%	1	2%	56	8	14%	1	2%	58	7	12%	1	2%
Tático	63	5	8%	0	0%	67	6	9%	0	0%	67	9	13%	1	1%
Estratégico	28	1	4%	0	0%	30	1	3%	0	0%	29	1	3%	0	0%
Estagiário/ Jovem Cidadão	9	5	56%	0	0%	7	2	29%	0	0%	3	1	33%	0	0%
Total de colaboradores	671	144	21%	6	0,9%	766	174	23%	7	1%	735	182	25%	19	2,6%

Nota: os dados são obtidos por meio do sistema de gestão de pessoas. A informação sobre raça/etnia é obtida pela autodeclaração dos colaboradores.

RAZÃO ENTRE O SALÁRIO-BASE DE HOMENS E MULHERES GRI 405-2

Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	2021		2022		2023	
	RAZÃO		RAZÃO		RAZÃO	
	Salário-base	Remuneração	Salário-base	Remuneração	Salário-base	Remuneração
Estratégico	93,38%	86,44%	94,73%	92,12%	96,67%	89,79%
Tático	93,78%	91,67%	94,12%	94,70%	80,85%	82,67%
Especialista	81,94%	91,63%	79,40%	80,84%	79,07%	81,46%
Adm./técnicos	80,32%	80,01%	79,33%	79,12%	81,21%	80,23%
Estagiário/Jovem Aprendiz	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

SAÚDE E SEGURANÇA DAS NOSSAS PESSOAS

GRI 3-3 – Desenvolvimento e cuidado com os trabalhadores

Em 2023, avançamos na oferta de iniciativas e práticas de qualidade de vida, saúde e segurança para os nossos colaboradores por meio de um acordo com a Alper, consultoria e corretora de seguros que passou a fazer a gestão do seguro-saúde da Brasilprev e disponibiliza aos colaboradores e dependentes, sem nenhum custo, o acesso ao Dr. Alper, um serviço de telemedicina e orientação nutricional.

Para apoiar nossos colaboradores em relação à saúde mental, mantemos o Única Mente, iniciativa que oferece apoio profissional para prevenir, diagnosticar e tratar doenças como ansiedade, depressão, síndrome do pânico e *burnout*, e que também promove ações no Janeiro Branco, mês de conscientização sobre a saúde mental da população brasileira.

Oferecemos, ainda, os serviços do Programa de Apoio ao Empregado (PAE), um benefício com orientação psicológica, social, jurídica e financeira gratuita para colaboradores e dependentes.

Sipatma 2023

A Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho e Meio Ambiente (Sipatma) abordou temas como combate ao assédio e, em uma conexão com o Outubro Rosa, apoio às pessoas que enfrentam o câncer. Tivemos palestras virtuais e atividades no Espaço Inovar, no Espaço Saúde e no hall de entrada da sede. Nossos colaboradores ainda puderam aproveitar esse momento para doar sangue.

RECONHECIMENTO

Conheça alguns dos nossos programas e iniciativas de reconhecimento à dedicação e ao comprometimento de nossos colaboradores:

- **Atitudes de Valor** – O programa reconhece colaboradores ou estagiários que entregaram iniciativas com foco nos nossos valores organizacionais e desafios do negócio. O participante pode realizar a autoinscrição ou ser indicado por colegas, e os vencedores são anunciados a cada semestre por meio de uma votação às cegas com todos os colaboradores. Como reconhecimento, recebem um vale-experiência. Além do reconhecimento semestral, há um ranking anual que reconhece as três maiores iniciativas do ano, premiando o 3º lugar com um curso de especialização e o 1º e o 2º lugar com uma imersão de desenvolvimento nos acionistas.
- **Vem Pontuar** – Programa de incentivos que concede pontos ao colaborador por sua atuação nas categorias Tempo de Casa e Indicação de Contratação. Esses pontos são trocados por produtos, serviços ou experiências.
- **Central de Relacionamento** – Quando um cliente lhe faz um elogio, o consultor recebe uma ligação de reconhecimento da liderança, e aqueles com mais elogios no semestre são premiados no evento Elogiados. Também distribuímos um prêmio em dinheiro no Encontro de fim de ano, e oferecemos remuneração variável para consultores e supervisores de acordo com metas atingidas, além de promoções para outras áreas da Brasilprev.

Resultados e Reconhecimentos

GRI 3-3 – Desempenho econômico

“
Sonhar
alto e
começar
hoje!”,

Rayssa Leal, mais jovem
medalhista olímpica do Brasil
e cliente Brasilprev

O ano de 2023 foi positivo para a Brasilprev. Os desafios dos anos anteriores foram superados e, entre os resultados anuais, destacamos o lucro líquido, que deu um salto em relação a 2022, e o crescimento do volume de ativos sob gestão.

Também reassumimos a liderança de captação líquida no mercado de previdência complementar aberta, fruto de um recorde de vendas e arrecadação e da melhoria na retenção (nosso índice de resgate caiu para 12,5% em 2023, ante 14,6% no ano anterior).

Entendemos que nosso desempenho econômico pode gerar impactos positivos diretos na sociedade, como a potencialização da economia, a geração de conhecimento e a independência financeira. Acreditamos em parcerias para potencializar nosso desempenho econômico e nos antecipamos a impactos negativos potenciais por meio de planos de ação e de nossos Compromissos com a Sustentabilidade, cujo indicadores são avaliados mensalmente.

Monitoramos indicadores por meio de dashboard corporativo, acompanhando mensalmente nossos KPIs. Em 2023, identificamos que atingimos uma média de 100% entre os 13 indicadores acompanhados.

NÚMEROS DE 2023

735
colaboradores
próprios

R\$ 1,9
bilhão de lucro
líquido ajustado: 28%
de crescimento em
relação a 2022

R\$ 398,4
bilhões em ativos
sob gestão: 14,1%
de crescimento em
relação a 2022

R\$ 7,8
bilhões
em captação
líquida: 827% de
crescimento em
relação a 2022

R\$ 57,3
bilhões em
arrecadação total:
8% de crescimento
em relação a 2022

R\$ 392
bilhões
em reservas
totais: 14% de
crescimento em
relação a 2022

PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS EM 2023

Certificação Age-Friendly – Reconhece a Brasilprev como “Empregador amigo dos trabalhadores maduros” e destaca o nosso compromisso com a representatividade e a inclusão de colaboradores com 50 anos ou mais em nossos quadros.

Empresas Mais do Estadão – 1º lugar no segmento Serviços Financeiros – Seguradora pelo 4º ano consecutivo. O prêmio avalia critérios econômicos e a atuação das empresas em governança corporativa e inovação, apontando as empresas com melhor gestão e resultados do Brasil.

Época 360 – Conquistamos o 4º lugar na categoria Seguros e o 92º no *ranking* geral do anuário, elaborado em parceria com a Fundação Dom Cabral. O *ranking* avalia os quesitos desempenho financeiro, governança corporativa, sustentabilidade, inovação, pessoas e visão de futuro.

Lugares Incríveis para Trabalhar – Conquistamos o selo com a presença entre as 150 empresas com as melhores práticas de RH e clima organizacional do Brasil na pesquisa FIA-UOL.

Melhores e Maiores 2023 – Maior empresa do Brasil na categoria Seguradoras no *ranking* da revista Exame.

MIT Technology Review Brasil – Listada entre as 20 empresas mais inovadoras na categoria Innovative Workplaces 2023, com destaque para os investimentos em tecnologia, parcerias estratégicas e desenvolvimento de produtos.



Prêmio ABT 2023 – 1º lugar na categoria Inovação em Processos, com o case “Reclamações, uma oportunidade para mudanças”, reconhecido como referência no setor de relacionamento com o cliente.

Prêmio Cliente SA – O case “Sustentabilidade: aplicação das diretrizes ASG na Ouvidoria” garantiu o troféu de Ouro na categoria Líder em Projeto de ASG/Responsabilidade Social do prêmio, que identifica as melhores práticas de empresas líderes em gestão de relacionamento com clientes.



Prêmio de Inovação da CNSeg – 2º lugar na categoria Comunicação, com o projeto Longevidade em Ação.

Prêmio Ouvidorias Brasil – Fomos reconhecidos como Melhor Case Destaque, com “ESG – Ouvindo os longevos, juntos para o fortalecimento Social”.

Selo Empresa Amiga da Criança – Conquistamos a renovação do selo concedido pela Fundação Abrinq, que atesta o impacto positivo de nossos projetos na vida de crianças e adolescentes.

Selo GPTW – Conquistamos, em 2023, o selo Great Place To Work (GPTW), entre as melhores empresas para trabalhar no Brasil.



SUSEP

Tabelas de Sustentabilidade

2.1 Tabela GVR		Governança dos riscos de sustentabilidade	
Objetivo		Descrição da governança da gestão dos riscos de sustentabilidade.	
Conteúdo		Informações qualitativas	
Frequência		Anual	
		Deve ser descrito o papel do Conselho de Administração, Diretoria, diretor responsável pelos controles internos e Comitê de Riscos no processo de governança dos riscos de sustentabilidade, conforme disposto na Circular SUSEP nº 666, de 27 de junho de 2022, e na Resolução CNSP 416, de 20 de julho de 2021.	
2.1 Tabela GVR		Governança dos riscos de sustentabilidade	
Detalhamento das informações	(a) Descrição da forma pela qual o Conselho de Administração, Diretoria, diretor responsável pelos controles internos e Comitê de Riscos atuam para supervisionar os riscos de sustentabilidade.	A supervisão do risco socioambiental é feita, destacadamente, pelo Comitê de Riscos da Brasilprev (CORIS) e pela Diretoria de Controles Internos e Gestão de Riscos (DICRI), conforme atribuições de seu regimento interno e as previstas no Estatuto Social. Para o caso do CORIS, essa supervisão é realizada por meio de plano de trabalho anual e pauta periódica no órgão de gestão de riscos, sendo que, em 2023, foram reportados os andamentos em relação à construção do Estudo de Materialidade. O risco socioambiental está declarado no Inventário de Riscos e suas diretrizes de gestão presentes na Política de Gestão Integrada de Riscos, aprovados pelo Conselho de Administração, sob assessoramento do CORIS. Até antes deste ano, somente eram mapeados eventos de riscos socioambientais por meio do processo de <i>Risk and Control Self-Assessment</i> (RCSA), e a construção da matriz de riscos específica do tema foi feita recentemente, por consultoria.	
	(b) Descrição do papel do Conselho de Administração, Diretoria, diretor responsável pelos controles internos e Comitê de Riscos na gestão dos riscos de sustentabilidade.	O Conselho de Administração (CA) é o órgão máximo da administração responsável por zelar pelas estruturas de gerenciamento de riscos e controles internos, conforme Estatuto Social. Para isso, o CA aprova políticas e a Declaração de Appetite a Riscos (RAS), destacadamente a Política de Gestão Integrada de Riscos, a Política de Sustentabilidade e a Política de Conformidade. Outras políticas específicas são aprovadas e relacionadas a riscos específicos ou destinadas à proposição de diretrizes para a gestão de riscos de temas, como Política de Lavagem de Dinheiro, Código de Conduta e Política de Governança. O CA possui assessoramento do tema pelo CORIS, além de outros comitês de assessoramento, como Comitê de Auditoria e Comitê Financeiro. Por sua vez, a operacionalização e proposição de estratégia de gestão de risco, controles internos e conformidade é realizada nos moldes da CNPS 416/21 pelo Diretor de Controles Internos e Gestão de Riscos, que possui estrutura com a qual propôs modelo de atuação, aprovado pela Diretoria, bem como aprova instruções normativas para gerir riscos, controles internos e conformidade. O risco socioambiental e suas categorias (climático, social e ambiental) estão no rol de riscos sob gestão, possuindo estudo e matriz de risco específica, concluídos em 2023.	
	(c) Descrição das instâncias nos níveis estratégico, tático e operacional e de suas responsabilidades ao subsidiar o Conselho de Administração, Diretoria, diretor responsável pelos controles internos e Comitê de Risco na gestão e supervisão dos riscos de sustentabilidade.	Comitê de Riscos – Supervisiona a Gestão de Riscos, incluindo Sustentabilidade, assessorando o CA. Diretor de Riscos – Responsável pela gestão de riscos, controles internos e conformidade, incluindo socioambiental. Gerência de Gestão de Riscos Não Financeiros – Responsável pelo Estudo de Materialidade e por propor e operacionalizar os mecanismos de gestão de riscos, incluindo socioambiental (em segunda linha). Gerência de Comunicação – Responsável em primeira linha pelo risco socioambiental, pela proposição e operacionalização de ações estratégicas que envolvam o tema.	

SUSEP | TABELAS DE SUSTENTABILIDADE

2.2 Tabela EST		Estratégias associadas aos riscos de sustentabilidade	
Objetivo	Identificação e descrição dos impactos reais e potenciais dos riscos de sustentabilidade sobre os negócios, as estratégias e a gestão de riscos da instituição.		
Conteúdo	Informações qualitativas		
Frequência	Anual		
	Devem ser descritos aspectos dos riscos de sustentabilidade com potenciais impactos nos negócios, nas estratégias e na gestão de riscos, conforme disposto na Circular nº 666, de 27 de junho de 2022.		
2.2 Tabela EST		Estratégias associadas aos riscos de sustentabilidade	
Detalhamento das informações	(a) Descrição dos riscos de sustentabilidade com potencial de gerar perdas relevantes em curto, médio e longo prazo. Dividir em (a.1) para os eventos de risco climático e (a.2) para os demais riscos de sustentabilidade. OU Dividir em (a.1) para os eventos de risco climático, (a.2) para os eventos de risco ambiental e (a.3) para os eventos de risco social. Indicar os critérios temporais adotados para definir os diferentes horizontes de tempo (curto, médio e longo prazo).	Temos mapeados, em matriz específica de sustentabilidade, 51 eventos de riscos, sendo que todos os riscos são classificados quanto a sua probabilidade e seu impacto potencial. Foram identificados: (a.1) 16 eventos de riscos climáticos (a.2) 9 eventos de riscos ambientais e (a.3) 26 eventos de risco da categoria social. As réguas de frequência e impacto utilizadas para a avaliação são as mesmas adotadas para a Brasilprev em seu processo de RCSA, cujo horizonte de tempo é de 12 meses. Para eventos de sustentabilidade, potenciais horizontes mais longos de impacto de cada evento foram considerados.	
	(b) Descrição da metodologia utilizada para avaliar a possibilidade de perdas gerada pelos riscos de sustentabilidade.	Metodologia (conforme Estudo de Materialidade): o processo de identificação de riscos passa pelo levantamento dos eventos de riscos materiais associados aos negócios da Brasilprev, feito com base nos padrões do Sustainability Accounting Standards Board (SASB), organização independente para a definição de padrões que promovem a adequada divulgação de informações a fim de atender às necessidades dos investidores e identificar as questões de sustentabilidade mais relevantes para o desempenho financeiro de diversos setores e indústrias, bem como um amplo levantamento de potenciais riscos climáticos que incidem sobre as organizações. Nesse processo, foram identificados 51 eventos de riscos, e cada um deles foi avaliado quanto à criticidade, dada por meio do posicionamento da probabilidade e do impacto, cujas réguas de análise estão definidas na Metodologia de Riscos adotada pela unidade de gestão de riscos no processo de identificação, análise e avaliação de eventos de risco. Esse processo resulta em uma matriz de riscos específica para o risco socioambiental, que permite classificar e comparar cada um desses eventos quanto a potenciais impactos e impactos esperados para a Brasilprev, bem como avaliar a quantidade de eventos com potenciais de impactos “muito altos” ou classificados em zonas de criticidade “alta” e “muito alta”, tidos como eventos relevantes e que demandem mecanismos adicionais de gestão e monitoramento. Foram avaliados os diferentes eventos de riscos climáticos, sociais e ambientais a que a Brasilprev está exposta ou que possam vir a impactar seus <i>stakeholders</i> , especialmente colaboradores e clientes. Foram identificados e analisados eventos de riscos de governança, que compreendemos ser relevantes na gestão e que demandarão maior foco de gerenciamento.	
	(c) Descrição da maneira como os impactos dos riscos mencionados no item (a) são considerados nos negócios e nas estratégias da instituição, detalhando o horizonte de tempo considerado e os critérios adotados na priorização dos riscos avaliados.	A Brasilprev já considerava indiretamente os riscos nas decisões de negócios, considerando as diretrizes (presentes em políticas) e os Compromissos com a Sustentabilidade. A partir de 2023, houve a estruturação e a formalização dos riscos levantados, que irão compor o foco de atuação ao longo dos próximos períodos.	
	(d) Descrição da resiliência da estratégia da organização, considerando sua capacidade de adaptação a mudanças em padrões climáticos e à transição para uma economia de baixo carbono.	A Brasilprev já adota critérios socioambientais em seus processos considerando redução de emissões. Observando-se os eventos de riscos mapeados e mais críticos atualmente, ações serão realizadas para reforço de controles com o foco dos apontamentos de melhorias, mas compreendemos que estamos preparados e resilientes para nos adaptarmos às mudanças.	

SUSEP | TABELAS DE SUSTENTABILIDADE

2.3 Tabela GER		Processos de gestão dos riscos de sustentabilidade	
Objetivo	Descrição da forma pela qual são gerenciados os riscos de sustentabilidade.		
Conteúdo	Informações qualitativas		
Frequência	Anual		
	Devem ser descritos os processos para identificação, avaliação, classificação, mensuração, tratamento, monitoramento e reporte dos riscos de sustentabilidade, conforme disposto na Circular nº 666, de 27 de junho de 2022, e Resolução CNSP nº 416, de 20 de julho de 2021.		
2.2 Tabela GER		Processos de gestão dos riscos de sustentabilidade	
Detalhamento das informações	(a) Descrição dos processos utilizados para identificação, avaliação, classificação e mensuração dos riscos de sustentabilidade.	Metodologia (conforme Estudo de Materialidade): o processo de identificação de riscos passa pela necessidade de levantar todos os eventos de riscos materiais associados aos negócios da Brasilprev, o que foi feito com base nos padrões do Sustainability Accounting Standards Board (SASB), organização independente para a definição de padrões que promovem a adequada divulgação de informações para atender às necessidades dos investidores e identificar as questões de sustentabilidade mais relevantes para o desempenho financeiro de diversos setores e indústrias, bem como um amplo levantamento de potenciais riscos climáticos que incidem sobre as organizações. Nesse processo, foram identificados 51 eventos de riscos, e cada um deles passou por uma avaliação de criticidade, dada por meio do posicionamento da probabilidade e do impacto, e cujas réguas de análise estão definidas na Metodologia de Riscos, as mesmas adotadas pela unidade de gestão de riscos no processo de identificação, análise e avaliação de eventos de risco. Esse processo resulta em uma matriz de riscos específica para o risco socioambiental, que permite classificar e comparar cada um desses eventos em termos de potenciais impactos e impactos esperados para a Brasilprev, bem como avaliar a quantidade de eventos com potenciais de impactos “muito altos” ou classificados nas zonas de criticidade “alta” e “muito alta”, tidos como eventos relevantes e que demandam mecanismos adicionais de gestão e monitoramento. Foram avaliados, conforme regulação vigente, os diferentes eventos de riscos climáticos, sociais e ambientais a que a Brasilprev está exposta ou que possam vir a impactar seus <i>stakeholders</i>, especialmente colaboradores e clientes. Conforme detalhamentos à frente, foram identificados e analisados eventos de riscos de governança, que compreendemos ser relevantes na gestão e que demandarão maior foco de gerenciamento.	
	(b) Descrição dos processos de gestão dos riscos de sustentabilidade, destacando seu tratamento, monitoramento e reporte.	Posteriormente à identificação dos eventos de riscos e processos, são identificadas fragilidades nos processos e controles da Brasilprev associados à sustentabilidade. Neste ano, essas fragilidades foram mapeadas por consultoria externa, e definiram-se ações de tratamento para as referidas fragilidades. Os eventos mapeados, no entanto, entrarão no processo de gerenciamento periódico de riscos, que demandará também novas avaliações sobre controle e monitoramento, além de necessidade de tratamento de riscos.	
	(c) Descrição dos mecanismos utilizados para o estabelecimento de limites para concentração em setores econômicos, regiões geográficas, produtos ou serviços mais suscetíveis a sofrer ou causar impactos na sustentabilidade.	Atualmente, estamos em análise para o desenvolvimento de limites de concentração com foco específico em impactos socioambientais, considerando as características dos negócios para futura inclusão em Política de Subscrição, bem como encontra-se em análise o desenvolvimento de limites para investimentos. Atualmente existem limites de concentração em risco de crédito que consideram aspectos socioambientais.	
	(d) Descrição da forma pela qual os processos utilizados para identificar, avaliar, classificar, tratar, monitorar e reportar os riscos de sustentabilidade são integrados à gestão dos riscos de subscrição, de crédito, de mercado, de liquidez e operacional.	Toda a avaliação de contexto realizada para a mensuração dos eventos considerou as características dos ativos financeiros, sua concentração setorial, tipos de produto, ramos de atuação e tipos de subscrição realizados. Essas informações são subsídio para determinar o grau de relevância e potencial impacto de cada evento de riscos antes mesmo do processo de identificação, considerando potenciais impactos em riscos financeiros. No processo, ainda foram considerados o levantamento de base de atividades e a matriz de riscos (com eventos operacionais, estratégicos, financeiros, reputacionais e de conformidade), que foram subsídios também para o levantamento de classificação dos eventos de riscos presentes na matriz de eventos de riscos socioambientais.	

SUSEP | TABELAS DE SUSTENTABILIDADE

2.4 Tabela MEM (FACULTATIVA)

Indicadores utilizados no gerenciamento dos riscos de sustentabilidade

Objetivo	Descrição dos indicadores quantitativos utilizados na gestão dos riscos de sustentabilidade.
Conteúdo	Informações quantitativas
Frequência	Anual
	Devem ser descritos os indicadores quantitativos utilizados na gestão dos riscos de sustentabilidade, conforme disposto na Circular nº 666, de 27 de junho de 2022.

2.4 Tabela MEM (FACULTATIVA)

Indicadores utilizados no gerenciamento dos riscos de sustentabilidade

Detalhamento das informações	(a) Indicadores quantitativos utilizados na gestão dos riscos de sustentabilidade, inclusive no que se refere a concentrações de riscos significativas da instituição, apresentando as correspondentes metas e seu nível atual de atingimento.	Fatores de risco socioambiental são observados de forma transversal quanto ao foco nas demais métricas de risco presentes nas declarações de apetite a riscos. Destacamos os seguintes indicadores da RAS indiretamente associados ao tema: • Índice de Suficiência de Capital – Principal indicador de subscrição, considerando aspectos de longevidade macroeconômicos, por exemplo, que são sensibilizados por fatores especialmente sociais e climáticos que afetam a saúde e, consequentemente, a longevidade e a mortalidade. Também é relevante, no controle e monitoramento para impacto no risco sistêmico do setor (pelo tamanho da Brasilprev), que o fator socioambiental teste a resiliência dessa métrica sob a ótica de cenários de sustentabilidade no âmbito do teste de estresse. • Índice de Transações em Canais Digitais – Para redução de emissões e recursos. • Índice de Retenção de Talentos – Bem-estar de funcionários. • NPS – Satisfação e atendimento de clientes. • Churn-rate – Educação financeira. • Índice de Perdas – Perdas, falhas e fraudes associadas aos riscos sociais (bem-estar e combate a crimes). • Cyber Security – Maturidade em cibersegurança, vinculada à proteção de dados de clientes e à resiliência a ataques. • Reclame Aqui e Índice de Mediações na Ouvidoria – Atendimento e respeito aos clientes. Além desses indicadores de alto nível, existem métricas que se desdobram em outros específicos, como de diversidade e inclusão, mulheres em cargo de gestão, diversidade nos conselhos e de funcionários, que são reportados no Relatório Anual conforme padrões GRI e que são levantados pela equipe de Sustentabilidade.
	(b) Descrição das métricas utilizadas para aferir os indicadores mencionados no item (a)	Já descritas no item (a).

2.5 Tabela OPO (FACULTATIVA)

Oportunidades de negócios associadas aos temas de sustentabilidade

Objetivo	Descrição das oportunidades de negócios associadas aos temas de sustentabilidade.
Conteúdo	Informações qualitativas e quantitativas
Frequência	Anual
	Devem ser descritas as oportunidades de negócios associadas aos temas de sustentabilidade, conforme disposto na Circular nº 666, de 27 de junho de 2022.

SUSEP | TABELAS DE SUSTENTABILIDADE

2.5 Tabela OPO (FACULTATIVA) Oportunidades de negócios associadas aos temas de sustentabilidade		
Detalhamento das informações	(a) Explicitação das diferenças na governança das oportunidades, se houver, em relação aos riscos de sustentabilidade. OU, se as diferenças forem muito grandes, (a.1) Descrição da forma pela qual o Conselho de Administração, Diretoria, diretor responsável pelos controles internos e Comitê de Riscos atuam para supervisionar as oportunidades de sustentabilidade. (a.2) Descrição do papel do Conselho de Administração, Diretoria, diretor responsável pelos controles internos e Comitê de Riscos na gestão das oportunidades de sustentabilidade. (a.3) Descrição das instâncias nos níveis estratégico, tático e operacional e de suas responsabilidades ao subsidiar o Conselho de Administração, Diretoria, diretor responsável pelos controles internos e Comitê de Riscos na supervisão e gestão das oportunidades de sustentabilidade.	As responsabilidades dos conselhos e instâncias da Brasilprev na gestão dos riscos de sustentabilidade já estão descritas na tabela 2.1 deste material. Quanto à gestão de oportunidade, esta segue o mesmo fluxo da gestão de riscos, com oportunidade de melhoria. Culturalmente, os órgãos da administração entendem o processo de gestão de riscos e gestão de oportunidade (relação risco-oportunidade) como uma discussão única. Destacamos que todas as definições estratégicas da companhia possuem fluxo de aprovação e que, necessariamente, passam por uma avaliação inclusive formalizada nos documentos de aprovação (DAD). Observar também o fluxo de definição de direcionadores e metas de sustentabilidade, bem como o fluxo de aprovação e definição dos direcionadores estratégicos e plano de negócios, que considera riscos e oportunidades em diferentes temas, incluindo o socioambiental.
	(b) Descrição das oportunidades de sustentabilidade com potencial de aproveitamento em curto, médio e longo prazo. Dividir em (b.1) para temas climáticos e (b.2) para demais temas de sustentabilidade. OU Dividir em (b.1) para temas climáticos, (b.2) para temas ambientais e (b.3) para temas sociais. Indicar os critérios temporais adotados para definir os diferentes horizontes de tempo (curto, médio e longo prazo).	Destacamos dois temas presentes em nossa matriz SWOT, apontados como oportunidades e que estão associados à sustentabilidade: • Aculturamento do público jovem (médio/longo prazo). • Desenvolvimento de cultura de educação financeira do brasileiro (médio/longo prazo). A matriz SWOT é um dos instrumentos de avaliação utilizados na definição da estratégia corporativa. Complementarmente, considerando as metas da companhia, produtos e investimentos sustentáveis também representam, além de risco, uma oportunidade para a Brasilprev não só aproveitar nichos de mercado, mas também alavancar e angariar novos clientes, especialmente jovens (curto/médio prazo).
	(c) Descrição da metodologia utilizada para avaliar a possibilidade de aproveitamento das oportunidades de sustentabilidade.	SWOT, alinhando as análises aos riscos mapeados e testes de estresse estratégicos realizados.
	(d) Descrição da maneira como os impactos das oportunidades mencionadas no item (b) são considerados nos negócios e nas estratégias da instituição, detalhando o horizonte de tempo considerado e os critérios adotados na priorização das oportunidades avaliadas.	Esses aspectos se desdobram em direcionadores estratégicos, que possuem OKRs de monitoramento e são testados anualmente, pelo Programa de Teste Integrado de Estresse, sob diferentes cenários, incluindo e considerando cenários para fatores socioambientais.
	(e) Descrição dos processos utilizados para identificação, avaliação, classificação e mensuração das oportunidades de sustentabilidade.	SWOT com levantamento de temas com <i>stakeholders</i> e processo de entrevistas e discussões (reuniões estruturadas) com funcionários-chave de toda a companhia (observar processo de planejamento estratégico da Brasilprev).
	(f) Metas para a implementação das oportunidades de sustentabilidade e seu nível de atingimento atual.	Nossas metas de sustentabilidade atuais, presentes no nosso documento de compromisso, são: • Promover aculturamento sobre a importância dos investimentos responsáveis na transição para uma economia verde. • Melhoria contínua dos índices de relacionamento e satisfação dos nossos clientes. • Ter mulheres em pelo menos 45% dos cargos de liderança até 2026. • Ter pessoas pretas e pardas ocupando no mínimo 30% do nosso quadro de colaboradores até 2026. • Tratar 100% das denúncias em nossa Linha da Integridade. • Capacitar no mínimo 95% dos colaboradores em treinamentos de ética e <i>compliance</i>. • Impactar 188 mil pessoas por meio de programas de educação financeira até 2026. • Compensar 100% das emissões de gases de efeito estufa.
	(g) Descrição das métricas utilizadas para aferir as metas mencionadas no item (f).	Observar documento de metas de sustentabilidade da Brasilprev.
	(h) Descrição das métricas utilizadas para avaliar as oportunidades de sustentabilidade de acordo com sua estratégia.	Nossos principais OKRs atuais vinculados aos temas (conforme painel estratégico 2023) são: • Assessoramento dos clientes • Evoluir no atendimento ao cliente • Aumentar a representatividade nos canais digitais • Evoluir o nível de eNPS • Reduzir o volume de perdas operacionais. Os indicadores citados aqui são os que compreendemos ser mais relevantes para o tema de sustentabilidade (avaliação GECIR) entre os OKRs corporativos que foram acompanhados durante o ano de 2023. Outros indicadores podem estar indiretamente associados.

Sumário de conteúdo

GRI

Declaração de uso	A Brasilprev relatou em conformidade com as Normas GRI para o período de 1º de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023.
GRI usada	GRI 1: Fundamentos 2021
Norma(s) setorial(ais) da GRI aplicável(eis)	<i>Financial Services Sector Disclosures</i> (foi utilizada a norma setorial do padrão G4, já que ainda não estão disponíveis as normas atualizadas); Circular SUSEP nº 666.

Norma GRI/ Outros <i>frameworks</i>	Conteúdo		Página e/ou informação	Omissão		
				Requerimento omitido	Motivo de omissão	Explicação
Conteúdos gerais						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-1	Detalhes da organização	<u>6</u> , <u>10</u>			
	2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	<u>10</u>			
	2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	<u>3</u>			
	2-4	Reformulações de informações	<u>3</u>			
	2-5	Verificação externa	<u>3</u>			
	2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	<u>6</u> , <u>25</u> , <u>26</u>	2-6.c	Informação indisponível/incompleta	
	2-7	Empregados	<u>75</u>			
	2-8	Trabalhadores que não são empregados	<u>76</u>			
	2-9	Estrutura de governança e sua composição	<u>14</u> , <u>17</u>	2-9.c	Informação indisponível/incompleta	
	2-10	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	<u>15</u>	2-10.b	Informação indisponível/incompleta	
	2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	<u>15</u>			
	2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	<u>15</u> , <u>16</u>			
	2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	<u>15</u> , <u>16</u>			
	2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	<u>15</u> , <u>16</u>			
	2-15	Conflitos de interesses	<u>15</u> , <u>19</u>			
	2-16	Comunicação de preocupações cruciais	<u>15</u>	2-16.b	Informação indisponível/incompleta	
	2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	<u>14</u> , <u>17</u>			
	2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	<u>15</u>	2-18.a	Informação indisponível/incompleta	

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

Norma GRI/ Outros <i>frameworks</i>	Conteúdo		Página e/ou informação	Omissão		
				Requerimento omitido	Motivo de omissão	Explicação
Conteúdos gerais						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-19	Políticas de remuneração	71			
	2-20	Processo para determinação de remuneração	71			
	2-21	Proporção da remuneração total anual	A proporção entre a remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização e a remuneração total anual média de todos os empregados (excluindo-se o mais bem pago) em 2023 é 1.205%.	2-21.a, 2-21.b, 2-21.c	Restrições de confidencialidade	
	2-22	Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	4 , 29			
	2-23	Compromisso de política	10 , 13 , 19 , 25 , 44 , 68			
	2-24	Incorporação de compromissos de política	13 , 15 , 19 , 21			
	2-25	Processos para reparar impactos negativos	18 , 23			
	2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	23			
	2-27	Conformidade com leis e regulamentos	20			
	2-28	Participação em associações	27			
	2-29	Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	12 , 52			
	2-30	Acordos de negociação coletiva	71			
Temas materiais						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-1	Processo de definição de temas materiais	11 , 29			
	3-2	Lista de temas materiais	11			
Desempenho econômico						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	79			
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	17 , 18			
Impactos econômicos indiretos						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	35 , 36			
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-1	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	35 , 36			
	203-2	Impactos econômicos indiretos significativos	35 , 36	203-2.a	Informação indisponível/incompleta	

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

Norma GRI/ Outros <i>frameworks</i>	Conteúdo		Página e/ou informação	Omissão		
				Requerimento omitido	Motivo de omissão	Explicação
Combate à corrupção						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	19, 20			
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	20, 22			
	205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	21	205-2.a/d	Informação indisponível/incompleta	
	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	20	205-3.c	Informação indisponível/incompleta	
Concorrência desleal						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	19	3-3.a/f	Informação indisponível/incompleta	
GRI 206: Concorrência desleal 2016	206-1	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	19, 20			
Emprego						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	68	3-3.a; 3-3.b	Informação indisponível/incompleta	
GRI 401: Emprego 2016	401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	69, 70			
	401-2	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	71			
	401-3	Licença-maternidade/paternidade	72			
Capacitação e educação						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	72	3-3.b	Informação indisponível/incompleta	
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	73			
	404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	72			
	404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	70			
Diversidade e igualdade de oportunidades						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	73	3-3.a	Informação indisponível/incompleta	
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	76, 77	405-1.a-i/ii	Informação indisponível/incompleta	
	405-2	Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	78	405-2.b	Informação indisponível/incompleta	
Não discriminação						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	73	3-3.a; 3-3.f	Informação indisponível/incompleta	
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	73			

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

Norma GRI/ Outros <i>frameworks</i>	Conteúdo		Página e/ou informação	Omissão		
				Requerimento omitido	Motivo de omissão	Explicação
Comunidades locais						
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	-	413-1	Informação indisponível/incompleta	
Marketing e rotulagem						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	54	3-3.e; 3-3.f	Informação indisponível/incompleta	
GRI 417: Marketing e rotulagem 2016	417-1	Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	54			
	417-2	Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	54			
	417-3	Casos de não conformidade em relação à comunicação de <i>marketing</i>	54			
Privacidade do cliente						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	24			
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1	Queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e à perda de dados de clientes	23 , 25			
Impactos socioambientais das atividades e operações						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	33 , 40	3-3.a/f	Informação indisponível/incompleta	
Indicador próprio	BP-1	Número total de palestras com foco em educação financeira e previdenciária/Número total de pessoas engajadas nas palestras/Índice de satisfação do público das palestras (%)	33	1-b e Conteúdos específicos	Informação indisponível/incompleta	
Inovação constante, eficiência operacional e adequação às novas tendências						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	63			
Indicador próprio	BP-2	Índice de eficiência operacional	66			
	BP-3	Transações e vendas em canais digitais	-	BP-3	Informação indisponível/incompleta	
Relacionamento e satisfação dos clientes						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	43 , 47 , 50 , 51			
Indicador próprio	BP-4	Relacionamento e satisfação dos clientes	47	1-b	Informação indisponível/incompleta	
Desenvolvimento e cuidado com os colaboradores						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	67 , 68 , 78	3-3.a; 3-3.f	Informação indisponível/incompleta	
Gestão ambiental e responsabilidade social						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	29 , 40			

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

Temas da norma setorial da GRI (G4) aplicável definidos como não materiais	Conteúdo	Página e/ou informação	Omissão	
			Motivo de omissão	Explicação
Financial Services Sector Disclosures (foi utilizada a norma setorial do padrão G4, já que ainda não estão disponíveis as normas atualizadas)				
Antigo FS1	Políticas com componentes ambientais e sociais específicos aplicadas às linhas de negócios	31, 32		
FS6	Porcentagem da carteira de linhas de negócios por região específica, por porte (ex.: micro/pequena e média/grande) e por setor	55, 56, 57		
FS7	Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social específico para cada linha de negócios, divididos por finalidade	57		
Antigo FS9	Abrangência e frequência das auditorias para avaliar a implementação de políticas ambientais e sociais, e procedimentos de avaliação de riscos	-	Informação indisponível/incompleta	
FS10	Percentual e número de empresas na carteira da instituição com as quais a organização interagiu em questões ambientais ou sociais	32, 60		
FS11	Percentual de ativos sujeitos à triagem ambiental ou social, positiva e negativa	61		
FS13	Pontos de acesso em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica por tipo	Por meio da rede do BB, a Brasilprev está presente em 99,24% dos municípios brasileiros. Não é feito um monitoramento em relação a áreas menos populosas ou em desvantagem econômica e, portanto, essa informação ainda não é considerada na tomada de decisão para os pontos de acesso.		
FS14	Iniciativas para melhorar o acesso aos serviços financeiros de pessoas com desvantagens	75		
Antigo FS15	Políticas para o bom desenvolvimento e venda de produtos e serviços financeiros	54		
Antigo FS16	Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiário	33		
Circular SUSEP Nº 666				
Circular SUSEP	Tabelas de Sustentabilidade SUSEP	82, 83, 84, 85, 86		



CRÉDITOS

Coordenação-geral:

Gerência de Comunicação
Corporativa e Sustentabilidade

**Projeto editorial,
conteúdo e coordenação:**

Quintal 22

Consultoria GRI:

Avesso Sustentabilidade

**Projeto gráfico
e diagramação:**

Adesign

Fotos:

Banco de imagens
Brasilprev



B-Boy Eagle, atleta
do Brasilprev
Breaking Team

