

 **BRB**  
BANCO DE BRASÍLIA

Relato Integrado 2019  
**Construindo um novo BRB**



## Sumário

03	Construindo um novo BRB	45	Uma história de amor por Brasília
04	Modelo de negócio	45	Apresentação
05	Ações adotadas ante a pandemia da Covid-19	49	Política de Responsabilidade Socioambiental
09	Mensagem do Presidente	50	Instituto BRB
11	O BRB	54	Desenvolvimento regional: faz parte da história do BRB e é sua alavanca de crescimento
11	Grandes números	54	Parcerias com o setor produtivo
12	O conglomerado	54	Educação financeira
19	Governança, controle e risco	56	BRB: inteiro para você
33	Rede de atendimento	56	Apresentação
34	Gestão de pessoas	57	Desempenho em 2019
39	Nossos líderes	59	Clientes
41	Compromisso da gestão	62	Financiamento da casa própria
41	Eixos da gestão: BRB Progredir	64	Visão de futuro
42	Sistema de avaliação de desempenho: Portal de Metas	64	Expansão regional
44	Contribuição para a sociedade	65	Tecnologia e inovação
		66	Banco Digital
		66	Desenvolvimento das pessoas
		67	Perspectivas
		68	Créditos



## 1 Construindo um novo BRB

Bem-vindo à nova edição do Relatório Anual do BRB. Você tem em suas mãos uma história de sucesso! Uma empresa que viveu 2019 intensamente, com altos, baixos, reviravoltas positivas, um lucro histórico e muito, muito comprometimento. O BRB foi protagonista de sua própria transformação. De um banco que começou o ano nas páginas policiais, para um banco que se destacou com a menor taxa de crédito imobiliário na história do país e registrou o maior lucro de sua história.

O ano de 2019 representa o nascimento de um novo BRB: mais forte, ágil, moderno, competitivo e protagonista do desenvolvimento econômico, social e humano do Distrito Federal. Além de resultados expressivos, como o mais recente lucro recorrente histórico de R\$ 412,3 milhões no ano, o BRB fez entregas importantes. Para seus clientes, novos produtos, serviços e condições



**O ano de 2019 representa o nascimento de um novo BRB: mais forte, ágil e moderno. Além de resultados expressivos, como o mais recente lucro recorrente histórico de R\$ 412,3 milhões no ano, o BRB fez entregas importantes no período**

especiais. Para a população, assumiu programas e projetos relevantes, como o Sistema de Bilhetagem Automática, o Cartão Material Escolar, a adoção da Torre de TV, um dos principais cartões-postais da cidade.

O ano também marca o crescimento do Banco para além do Distrito Federal. O BRB deu um passo importante, ao firmar parcerias significativas com estados e representantes do setor produtivo, para sua expansão para Rondônia, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Tocantins, Goiás e Maranhão.

Ao ler cada um dos capítulos, sinta a ação punjante de cada decisão tomada, de cada processo renovado, de cada produto e serviço melhorado. Tudo isso pensando em você. Pois se você está lendo este relatório, você é especial para o BRB e está ligado, de alguma forma, a essa grande instituição. É para você que este relatório foi escrito. Para mostrar que você é o nosso protagonista e merece conhecer essa história. Mais que números que não param de crescer; mais que estratégias inovadoras; mais que parcerias e novas conquistas; o BRB foi, em 2019, apenas uma projeção do que realmente esperamos alcançar. Porque, pra gente, o que está bom pode ficar ainda melhor.

## Modelo de negócio

O Relato Integrado – do International Integrated Reporting Council (IIRC), uma aliança internacional de reguladores, investidores, empresas, organismos de normalização, profissionais de contabilidade e ONGs – prevê a integração da gestão feita entre dos capitais (I) financeiro, (II) manufaturado, (III) intelectual, (IV) humano, (V) social e de relacionamento e (VI) natural. Essa integração pode ser expressa através modelo de negócio de uma companhia, que é o sistema de transformação de insumos através das atividades empresariais, demonstrando sua capacidade de geração de valor a curto, médio e longo prazo. Abaixo, estão listados os principais insumos utilizados pelo BRB em seu modelo de negócio, buscando demonstrar o desenvolvimento de seus processos e a criação de valor.



## CAPITAIS

## DESENVOLVIMENTO DO NEGÓCIO

## GERAÇÃO DE VALOR

**Natural**

A Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA) busca incentivar e promover o engajamento de todos os *stakeholders* do BRB para a disseminação de práticas e políticas públicas voltadas para a sustentabilidade.

**Financeiro**

Recursos financeiros disponíveis.

**Social e de relacionamento**

Relacionamento com empregados, clientes, órgãos públicos e com a sociedade, como importante fomentador do desenvolvimento do Centro-Oeste.

**Humano**

4.517 empregados

**Manufaturado**

Equipamentos e instalações do BRB, desenvolvimento do Centro-Oeste.

**Intelectual**

Equipe engajada para desenvolver canais mais interativos, que proporcionem a melhor experiência do cliente, de forma a oferecer soluções de um banco moderno, ágil e completo.

- » Implementação do Programa de Integridade Ética e de Combate à Corrupção;
- » Nova versão do Estatuto Social do BRB;
- » Operação das empresas do Conglomerado BRB (Participantes da BRBCARD, Corretora Seguros BRB, BRB Serviços, DTVM e Financeira BRB);
- » Os eixos de gestão baseados no BRB Progredir:
  - » (I) Pessoas,
  - » (II) Relacionamento e Atendimento,
  - » (III) Objetivos,
  - » (IV) Governança, Gestão de Riscos e Controle,
  - » (V) Resultados,
  - » (VI) Eficiência Operacional,
  - » (VII) Desenvolvimento,
  - » (VIII) Inovação e modernização,
  - » (IX) Referência.

Promoção de ações para incentivo do consumo consciente, descarte responsável de resíduos e eficiência energética. Participação no Programa de Otimização do Uso Prioritário da Água - Poupa DF e promoção de ações socioambientais pelo Instituto BRB, como o Articulador de Desenvolvimento Sustentável (ADS).

Riqueza gerada de **R\$ 1.762,1 milhões**, distribuídos em:

- » **R\$ 848,7 milhões** pagos a empregados;
- » **R\$ 475,7 milhões** para pagamento de impostos, taxas e contribuições;
- » **R\$ 18,8 milhões** para remuneração de terceiros;
- » **R\$ 418,9 milhões** para remuneração de capitais próprios.

**Projetos focados no desenvolvimento regional de Brasília**, promovidos pelo BRB e pelo Instituto BRB. Lançamento da Plataforma Agronegócio BRB.

Programas e ações de melhoria da qualidade de vida profissional e física; investimentos de **R\$4,7 milhões de reais** em treinamentos, auxílios e bolsas de estudo em 2019.

- » **131 agências** em todas as regiões do Distrito Federal e entorno, além de presença em Minas Gerais, Goiás, Rio de Janeiro, São Paulo, Mato Grosso e Mato Grosso do Sul;
- » **137 correspondentes bancários** (BRB Conveniência);
- » **589 ATMs próprios**;
- » **41 mil ATMs** compartilhados.

Transformação digital, lançamento da primeira agência digital do BRB, alcançando a marca de 3.681 clientes digitais. Contratação de mais de R\$ 13 milhões em operações de crédito, além de novos investimentos, seguros e cartões, possibilitados pela agência digital.

## Ações adotadas ante a pandemia da Covid-19

O BRB tem adotado medidas preventivas desde 13 de março de 2020, para preservar a saúde e as condições financeiras dos seus colaboradores e clientes, com o objetivo minimizar os impactos do novo coronavírus. O Banco criou o programa Supera-DF, com o intuito de centralizar as diversas medidas desenvolvidas para ajudar pessoas e empresas a superarem as dificuldades e os desafios que o momento exige. As ações do programa são centralizadas em: (I) cuidado à saúde, (II) estímulo à atividade econômica e (III) proteção social. Entre as principais medidas adotadas estão:

### Cuidado com a saúde



- » Isolamento profilático para grupos com sintomas, suspeitos e com histórico de viagem internacional e casos suspeitos;
- » Teletrabalho para grupos de risco, pessoas que tiveram contato com casos suspeitos ou confirmados;
- » Suspensão de cursos presenciais, viagens a serviço, ginástica laboral, registro de ponto por biometria;
- » Realização de reuniões virtuais ou presenciais com número reduzido de pessoas;
- » Reforço nas medidas de higiene, assim como a disponibilização de máscaras e álcool gel;

- » Monitoramento pela área de qualidade de vida dos empregados, realizando pesquisa eletrônica constante, para o acompanhamento da saúde e orientações médicas pontuais e imediatas aos empregados em teletrabalho, que tenham sido afastados preventivamente e/ou por doenças respiratórias;
- » Fechamento de agências em locais de maior risco, adotando expediente interno ou remanejamento dos funcionários através da análise de cada caso em específico;
- » Abertura da Clínica Saúde BRB aos finais de semana para atendimento aos funcionários;
- » Distribuição para Agências, Direção Geral, Correspondentes e postos de Bilhetagem de material informativo para divulgação com orientações e cuidados;
- » Medidas de redução do fluxo de pessoas nas agências;
- » Adoção de medidas para a manutenção de atendimento aos clientes, buscando o máximo de segurança para os clientes e corpo funcional;
- » Possibilidade de antecipação de férias dos funcionários que assim optarem;
- » Dispensa de estagiários e aprendizes até o término do período de quarentena, sem redução dos rendimentos;
- » Medição diária de temperatura de todos os colaboradores com trabalho presencial;
- » Adoção do teletrabalho para mais de 70% dos colaboradores lotados na Direção Geral.

## Estímulo à atividade econômica

Possibilidade de os clientes adimplentes até 18/03/2020 suspenderem, por até 90 dias, as parcelas dos financiamentos. Além de ações voltadas para clientes:

### Pessoa física privada



⇒ Taxas a partir de

**1,85% a.m.**

com carência de 3 meses  
e 33 meses para pagar  
(total 36 meses).

⇒ Taxas a partir de

**2,99% a.m.**

com carência de 3 meses  
e 45 meses para pagar  
(total 48 meses).

### Pessoa física jurídica do DF



Capital  
de giro

⇒ PRAZO EMERGENCIAL

Taxas a partir de

**0,80% a.m.**

com carência de 6 meses  
+ 36 meses para pagar.

⇒ PRAZO EXTENDIDO

Taxas a partir de

**0,92% a.m.**

com carência de 12 meses  
+ 48 meses para pagar

### Pessoa física pública



Crédito  
consignado

⇒ Taxas a partir de

**0,89% a.m.**



Crédito  
pessoal

⇒ Taxas a partir de

**1,50% a.m.**

com carência de 3 meses  
e 33 meses para pagar  
(total 36 meses);

⇒ Taxas a partir de

**2,50% a.m.**

com carência de 3 meses  
e 93 meses para pagar  
(total 96 meses);

### Investimentos



⇒ Taxas a partir de

**0,92% a.m.**

com carência de 24 meses  
+ 96 meses para pagar

### Proteção social

- » Pagamento de Bolsa Alimentação Escolar aos estudantes do Ensino Médio e Fundamental de famílias beneficiadas do Bolsa Família;
- » Pagamento de Bolsa Alimentação Creche às crianças de famílias beneficiadas do Bolsa Família matriculadas em creches públicas;
- » Programa Renda Mínima é um auxílio emergencial, como medida de proteção social, concedido para maiores de 18 anos com renda familiar de até meio salário mínimo por pessoa ou renda familiar mensal de até 3 salários mínimos;
- » Farmácia De Alto Custo – Em parceria com a Secretaria de Saúde, o BRB vai garantir a entrega de remédios da farmácia de alto custo, evitando assim que idosos e pacientes crônicos saiam de casa nesse período.

**Esse conjunto de atitudes tem como objetivo gerar ânimo, confiança, solidariedade, união e demonstra o compromisso do BRB para superar os desafios do momento, seja na dimensão do cuidado à saúde, seja no estímulo à atividade econômica.**

---

## 2 Mensagem do Presidente



O grande legado de 2019 que o time do BRB deixou para nossos atuais e futuros clientes foi a consolidação dos fundamentos de um novo BRB. Era preciso construir uma base, para nos tornarmos um banco público moderno, ágil e eficiente. Nossa orientação sempre foi gerar resultados que fortalecessem o atendimento de excelência e a execução de políticas públicas, voltadas para o

**Desenvolvemos um banco com um portfólio de varejo e atacado completo, com capacidade de adaptar os produtos às necessidades locais. Fomos atrás de novos mercados e expandimos a marca BRB para outros estados**

bem-estar social, gerando retornos, de forma sustentável, para nossos acionistas, o povo de Brasília e todos que, de alguma forma, estão ligados a essa grande instituição. Todas as ações realizadas, interna e externamente, refletiram, e continuarão refletindo, o compromisso do BRB com o desenvolvimento econômico, social e humano de nossa região, tendo como foco o respeito às pessoas e o reconhecimento da função precípua de

um banco público, que é contribuir para a melhoria das condições de vida da população.

Construir essa base se mostrou um desafio complexo. Mas o engajamento de todos os colaboradores, a determinação e a motivação mostraram o caminho para a vitória. Quando chegamos, no final de janeiro de 2019, o ambiente estava conturbado, devido aos casos de corrupção, à



*Paulo Henrique Costa - Presidente do BRB.*

insatisfação dos clientes, ao risco de perda da exclusividade no relacionamento com o GDF (Governo do Distrito Federal) e à baixa autoestima dos empregados. Soma-se a isso a tendência de redução do tamanho da instituição, a queda da carteira de crédito, a perda de clientes e a redução da receita de crédito. Dessa forma, os primeiros dias de gestão foram de intenso trabalho no sentido de recuperar a imagem do BRB,

a autoestima dos empregados e a capacidade de geração de negócios. Era preciso assumir alguns compromissos: não se falar em privatização; garantir a paridade do Banco; focar no resultado; priorizar processos pautados na meritocracia; compor uma diretoria técnica; e fortalecer a relação do Banco com o GDF, nosso principal acionista. Era preciso reposicionar a relação da Empresa com mercado, clientes e sociedade.

Precisávamos investir em governança, inovação, eficiência operacional, desenvolvimento pessoal, diversificação e, o mais importante, investir na expansão do BRB para além do servidor público e das fronteiras do Distrito Federal. Nós conseguimos! Levamos o BRB rumo ao protagonismo dentro da economia do DF e na vida dos brasilienses. Melhoramos a qualidade dos produtos e serviços, superamos a defasagem tecnológica e desenvolvemos pessoas. Ao mesmo tempo, avançamos na melhoria da estrutura de governança, para que novos casos de má conduta não se repitam. Criamos um modelo de

negócio dentro de um contexto de um banco completo, ágil, eficiente, flexível e orientado para o desenvolvimento regional, em busca de expansão constante. Desenvolvemos um banco com um portfólio de varejo e atacado completo, com capacidade de adaptar os produtos às necessidades locais e aos novos rumos que o BRB estava tomando. Fomos atrás de novos mercados, expandindo a marca BRB para outros estados. Fechamos parcerias com outras instituições, trazendo folhas de pagamentos, novos clientes e infinitas oportunidades de negócios.

O que está bom pode ficar ainda melhor. Para 2020, os desafios serão mais estruturantes e profundos. Queremos um BRB moderno, digital, simplificado e com processos de negócios automatizados. Vamos lançar plataformas e canais digitais e melhorar o relacionamento e o atendimento com nossos clientes. Queremos conquistar novos clientes e diversificar a base atual; realizar parcerias e alianças estratégicas para maximizar nossa capacidade de competir, aumentar

a nossa eficiência operacional, fortalecer as estruturas de gestão de riscos, controles internos, governança e proteção de dados. Queremos ser uma das melhores empresas para se trabalhar no Brasil. Sei que esses desafios são enormes e a nossa capacidade de produzir resultados é maior ainda. Cada página deste relatório conta histórias de sucesso, superação e conquistas do BRB. Em 2019, colocamos as coisas nos lugares e mostramos o motivo de estarmos aqui. 2020 será o ano da reinvenção do Conglomerado BRB.

Um forte abraço e boa leitura,  
Paulo Henrique Costa



# 3 O BRB

## Grandes números

	2019	2018	%
Lucro Líquido Contábil	418,8	247,7	69,1%
Margem financeira	2.089,8	1.989,6	5,0%
Resultado Operacional Contábil	711,9	541,4	31,5%
ROAE (anualizado)	27,0	18,8	8,2 p.p.
ROAA (anualizado)	2,6	1,7	0,9 p.p.



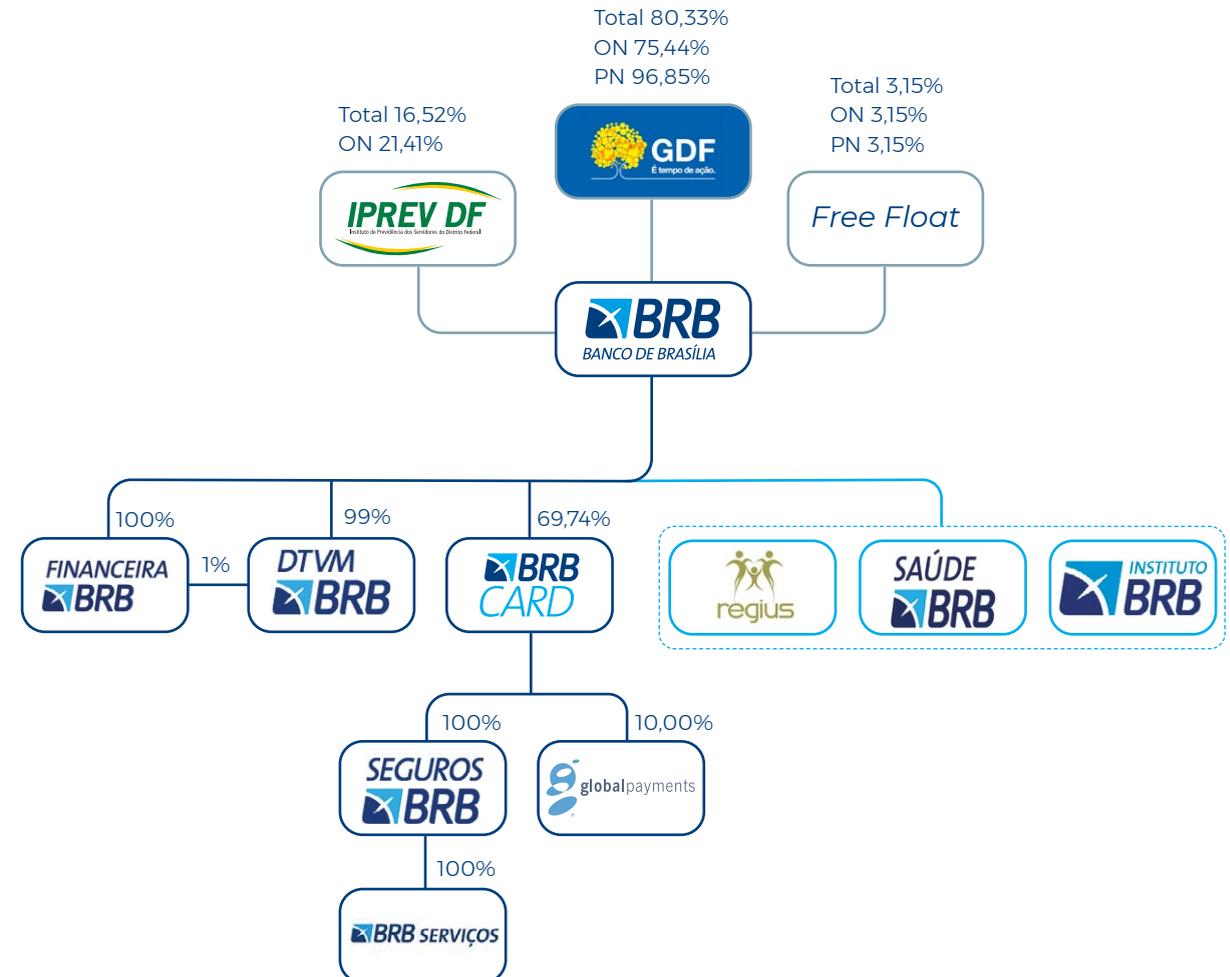
1. Dado referente às carteiras comerciais do BRB e da Financeira BRB.

## O conglomerado

O BRB é um banco múltiplo, constituído sob a forma de sociedade de economia mista, cujo capital social é dividido em ações na seguinte proporção: 80,33% do Distrito Federal, 16,52% do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal - IPREV/DF e 3,15% destinadas à livre negociação no mercado (*free float*). Em mais de 50 anos de existência, o BRB se destaca pela força da carteira comercial, que, em conjunto com a carteira imobiliária e rural, contribui para a promoção do desenvolvimento econômico e social do Distrito Federal e regiões de influência. Seu Conglomerado é formado pelas empresas coligadas e controladas pelo Banco de Brasília S.A.

A premissa estratégica do BRB é consolidar sua missão de banco público, atuando como protagonista no crescimento econômico e no desenvolvimento sustentável do Distrito Federal e regiões de influência (RIDE). Como agente financeiro do Governo do Distrito Federal (GDF), busca sempre ser reconhecido como referência na operacionalização, agente executor e disseminação das políticas públicas, agregando valor à Instituição e contribuindo para sua perenidade, além de assegurar a sustentabilidade dos negócios. Para tanto, assumimos como principal eixo tornar o BRB o principal agente financeiro de desenvolvimento da região Centro-Oeste. Desenvolvemos novas facilidades e produtos, visando oferecer um pacote de soluções completas para as necessidades dos nossos clientes e, assim, acelerar a concessão de crédito e ampliar a base de clientes.

## Estrutura e a composição acionária do Conglomerado



## Financeira BRB

Atua com o financiamento de veículos e o crédito consignado, frente em que, em 2019, foram celebrados 14 convênios, entre entes públicos e privados. Possui três unidades, sendo duas em Brasília (Setor Bancário Sul e Taguatinga) e uma em Goiânia. Conta, também, com seis correspondentes bancários, localizados em Brasília, Goiânia (GO), Uruaçu (GO) e Porto Alegre (RS). Busca, constantemente, o credenciamento de novos órgãos, no intuito de expandir o seu mercado de atuação.

A Financeira BRB quer, junto às demais empresas do grupo, auxiliar na construção de um Banco cada vez mais ágil, moderno e inovador, e está focada na meta de avançar no Centro-Oeste. O início da construção de um aparato digital completo, iniciado em 2019, vai tornar o crescimento da Instituição para o âmbito nacional inevitável.

## Inovação na Financeira BRB

Em setembro de 2019, a Financeira BRB anunciou o lançamento de sua primeira unidade de Correspondente Digital, para concessão de crédito consignado. Todo o processo de contratação e estruturação da esteira negocial durou 40 dias.

Esse processo nacionalizou o Banco de Brasília, uma vez que os recursos agora podem ser contratados sem a necessidade da presença em uma agência física do BRB. A nova plataforma possibilita um crescimento de carteira exponencial. Em apenas 12 dias úteis após o lançamento do Correspondente Digital foi registrada produção superior a R\$ 1 milhão. Nos meses de outubro a dezembro, a produção superou R\$ 9 milhões.

A Financeira BRB também iniciou jornada para incluir a oferta de financiamento de veículo, por meio de correspondente digital. A expectativa é que a contratação do primeiro correspondente ocorra no início de 2020.

O ano de 2019 é um marco na história da Financeira BRB. A empresa revisou suas rotinas internas e seus produtos, implementou processos de governança mais efetivos, entrou no mercado digital, registrou produções recordes e desenhou projetos para 2020, que permitirão a presença da empresa em todos os estados, com a oferta rápida de crédito pelo meio digital e de forma cada vez mais segura.

Financeira BRB atingiu uma produção de

**R\$ 1.038,5** milhões

de crédito consignado no ano, o que demonstra a recuperação de sua capacidade de geração de novos negócios e concessão de crédito.



Da mesma forma, a empresa tem retomado os financiamentos de veículos, ampliando seu portfólio e atingindo novos perfis de clientes.

Como resultado de sua estratégia de expansão, seu lucro líquido registrado em 2019 foi de

**R\$ 69,8** milhões

crescimento de 35,6% em 12 meses.



Financeira	4T19	4T18	Varição
Carteira de clientes ativos (quantidade)	45.607	52.280	-12,8%
Carteira de crédito (saldo R\$ milhões)	1.480	1.293	14,5%
Consignado público (saldo em R\$ milhões)	1.424	1.229	15,8%
Consignado público (produção em R\$ milhões)	299	159	88,1%
Crédito de veículos (saldo em R\$ milhões)	57	64	-11,5%
Inadimplência (%)	3,2%	4,4%	1,2 p.p.
Lucro líquido (%)	21	14	44,9%



O lançamento de novos produtos e a adaptação dos antigos às necessidades dos clientes, geraram **bons resultados**, abaixo alguns destaques.



**81%** de crescimento nas vendas do BRBCARD

**53%** de evolução em comparação com 2018

**200 mil** cartões ativos

**71%** das solicitações de cancelamento foram revertidas

## BRBCARD

Com a chegada da nova gestão, foi visível a transformação nos processos na BRBCARD, que se tornaram mais ágeis, eficientes, flexíveis, além do lançamento de novos produtos e adaptação dos antigos às necessidades dos clientes.

Com todas as mudanças, a empresa voltou a se posicionar para um desenvolvimento regional significativo e, com isso, gerou resultados expressivos, se comparados a anos anteriores. As vendas de cartões da BRBCARD cresceram 81% e a ativação teve evolução de 53%, na comparação com 2018. Em 2019, a Central de Atendimento teve um desempenho importante com relação à retenção dos clientes: 71% das solicitações de cancelamento foram revertidas, transformando-se em uma revenda do produto.

O índice de inadimplência das operações de cartão de crédito da BRBCARD se manteve 59% abaixo do mercado, visto que teve média de 2,23% em 2019 contra a média apurada pelo Sistema Financeiro Nacional, de 5,44%. A BRBCARD encerrou 2019 com recorde em venda de cartões, com mais de 200 mil cartões ativos, e registrou um lucro líquido de R\$ 100,4 milhões, correspondendo a um aumento de 70,0% em relação a 2018.

BRBCARD	4T19	4T18	%
Base de cartões ativos (quantidade)	207.563	185.096	12,1%
Cartões vendidos (quantidade)	34.711	18.680	85,8%
Lucro líquido (R\$ milhões)	30	14	120,3%

### Corretora de Seguros BRB

A corretora Seguros BRB atua no mercado securitário do Distrito Federal e demais regiões atendidas pelo BRB desde 1988, tendo como objetivo a administração e corretagem de seguros dos ramos elementares, riscos pessoais, títulos de capitalização, planos previdenciários, planos de saúde, planos odontológicos, consórcios e títulos/planos de viagem.

O ano de 2019 foi um período de construção, reinvenção e inovação, sob o ponto de vista de investimento em novas tecnologias, em canais digitais para comercialização, revitalização e criação de produtos, aperfeiçoamento dos processos de governança corporativa, controle de riscos e investimento em pessoas. Como resultado dessas ações, a Seguros BRB alcançou o melhor resultado da sua história, em 2019, atingindo R\$ 70,4 milhões de lucro líquido, crescimento de 83% em relação a 2018.

Corretora Seguros	4T19	4T18	%
Carteira de clientes ativos (quantidade)	189.501	186.728	1,5%
Prêmios negociados (R\$ milhões)	150	90	66,6%
Lucro líquido (R\$ milhões)	25	10	162,4%



## BRB Serviços

Realiza serviços de cobrança de ativos para as empresas do Conglomerado. Os resultados alcançados em 2019 pela BRB Serviços foram conquistados de forma sustentável, tendo como principais pilares: o trabalho em equipe, a meritocracia e o desenvolvimento profissional. O engajamento e motivação da equipe ficaram nítidos durante todo o exercício.

As inovações tecnológicas pelas quais a empresa vem passando irão transformá-la e reposicioná-la, colocando-a entre as melhores empresas do mercado, gerando novos negócios, novas receitas e demonstrando um crescimento exponencial se comparado a anos anteriores. Com a visão trazida pelo novo modelo de gestão, foi possível acreditar que toda a transformação seria alcançada e que o engajamento traria uma nova perspectiva. O modelo de gestão é focado em metas e tem definições claras e objetivas, além de novos eixos de negócio, voltados para o desenvolvimento sustentável, estrutura organizacional, gestão de pessoas, eficiência operacional e governança.

## Expansão da atuação da BRB Serviços

Em 2019, o planejamento estratégico da BRB Serviços foi revisto, abarcando novos eixos de negócio, reposicionando-a no Conglomerado como uma empresa estratégica. Até 2019, a BRB Serviços atuava em: recuperação de crédito, *contact center* e *service desk*. A partir do segundo semestre de 2019, com a implantação do novo modelo de gestão, expandiu suas atividades para se tornar referência na Prestação de Serviços de Terceirização de Processos de Negócios (*Business Process Outsourcing – BPO/Back Office*) e intensificar as atividades já exploradas, com foco, principalmente, no GDF e nas empresas do conglomerado BRB.

Nesse sentido, foram traçados os novos eixos estratégicos de negócios da BRB Serviços:

- » Telesserviços, *contact center* e cobrança;
- » Serviços de Tecnologia da Informação;
- » Terceirização de Processos de Negócios (*BPO/Back Office*);
- » Gestão de Sistemas Logísticos.



## BRB DTVM

A BRB DTVM - Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. possui como atividades principais a administração e a gestão dos fundos de investimento disponibilizados aos clientes do BRB. Além disso, oferece serviços de liquidação e custódia de valores mobiliários, intermediação de títulos e papéis públicos e privados, estruturação de operações e captação de recursos com clientes institucionais, especialmente fundos de pensão, seguradoras e regimes próprios de previdência social.

A BRB DTVM iniciou 2019 com a sua imagem institucional abalada, em face de denúncias do Ministério Público Federal envolvendo ex-administradores. Entretanto, foi um ano de reconstrução da empresa, com intenso trabalho de aprimoramento de processos e de gestão de riscos, de aperfeiçoamento da governança corporativa, de desenvolvimento e capacitação da equipe e de reposicionamento estratégico com novos produtos, serviços e canais de investimentos.

A Diretoria que assumiu a partir de março traçou como objetivo principal o reestabelecimento da imagem institucional e da confiança dos clientes, dos próprios empregados e também dos parceiros da empresa, de forma a propiciar o ambiente de segurança que uma distribuidora de títulos e valores mobiliários precisa para se perpetuar, desenvolver-se e expandir.

No exercício, a BRB DTVM apresentou o lucro líquido de R\$ 2,2 milhões e PL administrado de fundos de R\$ 1,53 bilhões. Entre os destaques do período, estão a redução das taxas de administração de alguns fundos de investimentos, possibilitando maior competitividade para a BRB DTVM, e o Lançamento do FI BRB Simples Tesouro, com aplicações a partir de R\$ 1,00 e sem burocracia. O fundo possibilita aos clientes do BRB a realização de investimentos com mais facilidade, comodidade e sem prazo mínimo de resgate.





**A nova versão do Estatuto Social cria a Corregedoria Interna e novos Comitês de assessoramento, além de contemplar modificações necessárias ao atendimento dos requisitos do Programa Destaque em Governança de Estatais da B3**

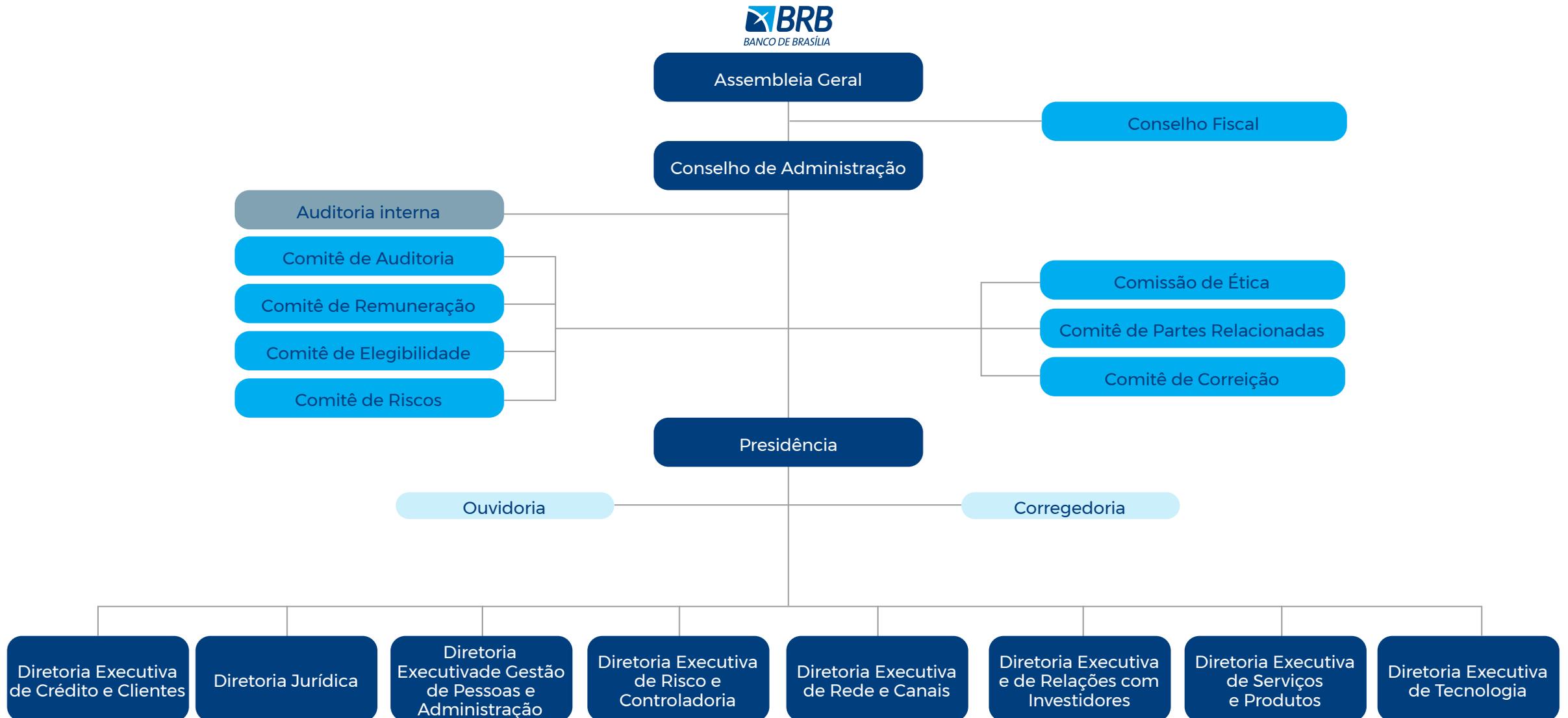
## Governança, controle e risco

Alinhado às melhores práticas de mercado, o BRB tem se empenhado na profissionalização e na especialização contínua da alta administração, conselheiros e membros de comitês. Além disso, vem adotando medidas necessárias para o atendimento de todas as exigências da Lei 13.303/2016, que dispõe sobre o estatuto jurídico das empresas públicas, das sociedades de economia mista e de suas subsidiárias.

Além da implementação do Programa de Integridade Ética e de Combate à Corrupção ([saiba mais na página 25](#)), o Banco implementou uma nova versão do seu Estatuto Social. Além da proposta de criação da Corregedoria Interna e de novos Comitês de assessoramento, a nova versão do Estatuto Social também contempla modificações necessárias ao atendimento dos requisitos do Programa Destaque em Governança de Estatais da B3, bem como procede a revisão dos dispositivos estatutários para melhor adequação aos procedimentos internos, à legislação de regência e aos normativos aplicáveis às instituições financeiras estatais.

O Banco se encontra engajado com a elevação do padrão de governança corporativa, estando aderente à legislação vigente, bem como às melhores práticas adotadas pelo mercado. Essas ações visam assegurar o equilíbrio de direitos entre acionistas, a prestação de contas aos investidores e à sociedade, a ética no trato com os diversos entes públicos e privados e a sustentabilidade dos negócios, além de contribuir para a proteção, valorização e perenidade desta instituição protagonista no desenvolvimento da região do Distrito Federal.

## Estrutura de governança



### Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal – CONFIS é composto por cinco membros efetivos e cinco suplentes, sendo que um dos membros efetivos e seu respectivo suplente devem ser, obrigatoriamente, funcionários da Secretaria de Fazenda do Distrito Federal. A principal atribuição do CONFIS é fiscalizar as contas do Banco, assim como demais competências previstas na Lei 6.404/76.

### Conselho de Administração

O Conselho de Administração (CONSAD) é composto por até oito membros e é responsável por, entre outras atribuições, eleger, destituir e fiscalizar a Diretoria Colegiada do BRB e de suas subsidiárias integrais, fixar a orientação geral dos negócios do BRB e aprovar documentos institucionais de estratégia e governança, além dos processos de gestão de riscos. A composição do CONSAD vai ao encontro dos requisitos dispostos na Lei 13.303/16 e do Programa Destaque em Governança de Estatais, com, pelo menos, 30% de membros independentes e com o cargo de Presidente do CONSAD e de Presidente do BRB sendo ocupado por profissionais distintos.

Nome	Cargo	Posse	Fim do mandato
André Clemente Lara de Oliveira	Presidente	15/04/2019	1ª RCA após AGO/2020
Rute de Jesus Caixeta (minoritários)	Membro	10/08/2018	1ª RCA após AGO/2020
Dalmo Jorge Lima Palmeira	Membro	10/08/2019	1ª RCA após AGO/2020
Engels Augusto Muniz	Membro	15/04/2019	1ª RCA após AGO/2020
Kaline Gonzaga	Membro	19/11/2019	1ª RCA após AGO/2020

Nome	Cargo	Posse	Fim do mandato
Nelson Antônio de Souza	Presidente do Conselho	23/01/2020	AGO 2020
Arthur Pereira de Castilho Neto	Membro do Conselho de Administração	10/08/2018	AGO 2020
Paulo Henrique Bezerra Rodrigues Costa	Membro do Conselho de Administração	14/02/2019	AGO 2020
Romes Gonçalves Ribeiro	Membro do Conselho de Administração – Representante dos Minoritários	10/08/2018	AGO 2020
Rossini Dias de Souza	Membro do Conselho de Administração	10/08/2018	AGO 2020
Pedro Ferreira Caixeta Júnior	Membro do Conselho de Administração – Representante dos Empregados	17/10/2018	AGO 2020
Reinaldo Bush Alves Carneiro	Membro Independente	23/01/2020	AGO 2020
Marcelo Talarico	Membro Independente	29/10/2018	AGO 2020

### Comitê de Auditoria

O Comitê de Auditoria – COAUD, vinculado ao CONSAD, é responsável por subsidiar o CONSAD em questões referentes à contabilidade, auditoria e finanças visando proporcionar maior transparência às informações e assegurar a prestação de contas dos administradores. É composto por três membros com mandato de 5 (cinco) anos que se estenderá até a investidura dos novos membros eleitos.

### Comitê de Remuneração

O Comitê de Remuneração é composto por dois membros efetivos e um suplente, estando vinculado diretamente ao CONSAD. Tem por objetivo assessorar o CONSAD na condução da Política de Remuneração dos Administradores, nos termos da Legislação vigente.

Nome	Cargo	Posse	Fim do mandato
Reinaldo Busch Carneiro	Presidente	10/05/2019	1ª RCA após AGO/2020
Cláudio Lysias de Toledo Pereira	Membro	10/05/2019	1ª RCA após AGO/2020
Glauco Alves e Santos	Membro	10/05/2019	1ª RCA após AGO/2020

Nome	Cargo	Posse	Fim do mandato
Márcia Guimarães Guedes	Coordenadora	26/04/2018	1ª RCA após AGO/2021
Maria Valéria Lemos Vasconcelos	Membro	26/04/2018	1ª RCA após AGO/2021
André Gomyde Porto	Membro	22/08/2018	1ª RCA após AGO/2021

### Comitê de Elegibilidade

O Banco disporá de um Comitê de Elegibilidade Estatutário, composto por três membros, com as atribuições e encargos previstos na legislação específica, vinculado ao Conselho de Administração do BRB, com atuação em suas Subsidiárias Integrais, Controladas e Coligadas. Compete ao Comitê de Elegibilidade, entre outras funções, opinar e auxiliar os acionistas na indicação de administradores e conselheiros fiscais, verificar a conformidade do processo de avaliação dos administradores e dos conselheiros fiscais e atuar como conselho consultivo com funções de aconselhamento estratégico aos órgãos de administração.

### Comitê de Riscos

O Comitê de Riscos, com as atribuições e encargos previstos na legislação específica, vinculado ao Conselho de Administração do BRB, com atuação no BRB e em suas Subsidiárias, Controladas e Coligadas, é composto por três membros efetivos, brasileiros, de reputação ilibada, residentes no País, com comprovados conhecimentos que os qualifiquem para a função e diplomados em curso de nível universitário.

Nome	Cargo	Posse	Fim do mandato
Rossini Dias de Souza	Presidente	22/08/2018	AGO 2020
Glauco Alves e Santos	Membro	23/01/2020	AGO 2020
Cynthia Vieira Ferreira de Freitas	Membro	28/06/2018	AGO 2020

Nome	Cargo	Posse	Fim do mandato
Luis Fernando de Lara Resende	Membro	29/10/2018	AGO 2020
Marcelo Talarico	Membro	29/10/2018	AGO 2020

## Diretoria

Nome	Cargo	Data de posse	Fim do mandato
Paulo Henrique Bezerra Rodrigues Costa	Presidente	31/01/2019	1ª RCA após AGO/2020
Dario Oswaldo Garcia Júnior	Diretor Executivo de Redes e Canais	29/06/2018	1ª RCA após AGO/2020
Fabiano Pereira Côrtes	Diretor Executivo de Tecnologia da Informação	01/02/2019	1ª RCA após AGO/2020
Maria do Socorro Gusmão da Silva	Diretora Executiva de Crédito e Clientes	11/09/2019	1ª RCA após AGO/2020
Cristiane Maria Lima Bukowitz	Diretora Executiva de Gestão de Pessoas e Administração	29/06/2018	1ª RCA após AGO/2020
Luiz Carlos Costa Formigari	Diretor Executivo de Serviços e Produtos	02/01/2020	1ª RCA após AGO/2020
Héllen Falcão de Carvalho	Diretora Jurídica	04/03/2020	1ª RCA após AGO/2020
Marcus Manduca	Diretor Executivo de Risco e Controladoria	11/03/2020	1ª RCA após AGO/2020

Para mais detalhes sobre os membros dos órgãos de governança do BRB, [acesse o site](#) de Relações com Investidores.

## Programa de Integridade

Alinhado ao novo contexto das estatais, fruto da busca pelo resgate da boa imagem, dos valores e do orgulho de ser uma instituição financeira sólida e transparente, o BRB lançou, em setembro de 2019, o seu Programa de Integridade. O projeto prevê ações contínuas de prevenção, detecção e correção de atos de corrupção e fraude. O Programa atuará para que o interesse público esteja sempre em primeiro lugar e que as políticas de boa governança transmitam confiança a investidores, fornecedores e clientes. O projeto conta com canal independente de denúncias, corregedoria e nova base normativa. O Programa de Integridade foi aprovado pela Diretoria Colegiada e pelo Conselho de Administração. As principais ações relacionadas ao Programa, no decorrer do ano, foram:

- » Lançamento oficial, em evento com a presença dos membros do Conselho de Administração, da Diretoria Colegiada, da Diretoria das empresas do Conglomerado e do Controlador-Geral do DF, Aldemario Araújo Castro;
- » Assinatura da Declaração de Adesão ao Programa de Integridade BRB pela alta administração do conglomerado BRB;
- » Instituição do Canal Independente de Denúncias Ouv-DF, administrado pela Ouvidoria-Geral do DF, que compõe a estrutura da Controladoria-Geral do DF;
- » Lançamento do Portal de Integridade, disponibilizando *on-line* as informações relevantes do Programa e permitindo acesso rápido e seguro às ações de integridade do BRB;
- » Revisão do Código de Ética e de Conduta;
- » Lançamento do Código de Conduta de Fornecedores;
- » Lançamento da Política de Combate à Corrupção e de Integridade;
- » Lançamento da Certificação de Integridade;
- » Definição dos indicadores para mensurar o desempenho do Programa de Integridade;
- » Realização do Desafio BRB Racing Programa de Integridade no Banco e em empresas do Conglomerado;

- » Eleição dos Agentes de *Compliance* nas unidades do Banco e nas empresas do Conglomerado;
- » Identificação dos processos que possuem maior risco de não conformidade;
- » Publicação periódica de mensagens e matérias sobre temas do Programa de Integridade.

O objetivo do Programa é fortalecer os mecanismos de prevenção, investigação e punição, cristalizando uma cultura organizacional intolerante à corrupção, fraudes e desvios de conduta. O Programa de Integridade representa um conjunto articulado de ações que reforçam o compromisso da Instituição, por meio de seus dirigentes e empregados, com a prática e a disseminação de valores éticos e de transparência.

Com isso, o Banco agora possui um programa efetivo para evitar fraudes, corrupção, ações de organizações criminosas e ilícitudes. A integração entre todas as gestões é um requisito indispensável para germinar a cultura de *compliance* e permitir uma atuação preventiva. Todo esse processo exige maturidade, comprometimento, profissionais especializados e instrumentos modernos.

O Banco instituiu também o Agente de *Compliance*, com o papel de incentivar discussões que incluem o desdobramento de orientações quanto à observância das leis e normas internas, especialmente àquelas relacionadas ao combate à corrupção.

A divulgação constante sobre temas relevantes, o fácil acesso aos normativos e conteúdos sobre integridade, a realização de treinamentos e de palestras específicas contribuem e consolidam uma mudança de pensamento dentro da organização, engajando todos os empregados e promovendo a cultura ética almejada pelo Programa.

Foram aprovados os indicadores para acompanhamento da efetividade inerente às principais medidas de combate à corrupção e de integridade. Durante a execução das atividades de combate à corrupção e de integridade poderão ser criados outros indicadores para incrementar o acompanhamento da efetividade das ações realizadas. Os dados dos indicadores serão apurados bimestralmente e apresentados para conhecimento da alta administração a cada semestre.





**Além de adoção de Programa de Integridade para a adoção de medidas de fortalecimento da governança e de compliance. Considerando os acontecimentos, o Presidente do BRB instituiu a Comissão de Investigação Forense - CIF**

### Forense

No dia 29 de janeiro de 2019 foi deflagrada a operação *Circus Maximus*, na qual o Ministério Público Federal apura suposto esquema de pagamento de propinas a ex-diretores do BRB. Tal operação teve como objetivo a apuração de irregularidades em fundos de investimentos ocorridas em empresas que compõem o conglomerado BRB. Dentre os denunciados, foram incluídos antigos gestores do BRB e de suas empresas, o que justificou a necessidade de instauração de investigação forense sobre operações realizadas entre janeiro de 2013 e janeiro de 2019, envolvendo as seguintes empresas do conglomerado: BRB, BRB-DTVM, Financeira BRB, Corretora Seguros BRB, BRBCard e BRB Serviços.

A nova Administração, ao tomar conhecimento dos fatos, imediatamente adotou providências, no sentido de auxiliar as autoridades e minimizar os impactos sobre o BRB, entre elas: destituição de todos os diretores presos; suspensão de contratos de trabalho de ex-diretores funcionários; fornecimento de informações/documentos a órgãos externos; providências para criação de Corregedoria; habilitação como Assistente de Acusação do Ministério Público Federal na ação penal e acompanhamento dos processos relacionados à operação; além de adoção de Programa de Integridade para a adoção de medidas de fortalecimento da governança e de compliance. Considerando os acontecimentos, o Presidente do BRB instituiu a Comissão de Investigação Forense - CIF, constituída por um membro independente do Conselho de Administração, um representante da Procuradoria-Geral do DF e um representante da Presidência. A finalidade da Comissão foi supervisionar e acompanhar os trabalhos da PricewaterhouseCoopers (PwC), contratada para realização de auditoria forense no âmbito das empresas citadas acima. A investigação foi concluída em 20 de dezembro de 2019 e não houve necessidade de ajustes nos saldos contábeis.

### Controles internos e conformidade

O ano de 2019 foi de revisão, renovação e reconstrução do processo de controles internos e conformidade no BRB. Tendo iniciado o ano de forma conturbada, foi necessário reavaliar toda a atuação de controles e conformidade em todos os níveis de defesa, com vistas a promover a elevação dos padrões de ética, cultura e integridade na Instituição. Ao longo de 2019, foram adotadas medidas concretas de gestão para aprimoramento de controles e conformidade em diversas frentes, entre elas:

#### Adesão B3 – Programa de Destaque em Governança de Estatais

Para adesão ao Programa de Destaque em Governança de Estatais, da B3, é necessário que a instituição comprove o estabelecimento de medidas que garantam um padrão altamente diferenciado de governança corporativa, com práticas incorporadas ao cotidiano da companhia. Inicialmente, foi realizado diagnóstico de ações necessárias para adesão à ao Programa, tendo sido divulgadas ações necessárias a todo o BRB, estabelecidos prazos e nomeados responsáveis para implementação efetiva dos processos. Ao final de 2019, o BRB dependia apenas de prazos e trâmites legais de aprovação do novo Estatuto para que fossem cumpridas as exigências e, dessa forma, formalizada sua adesão ao Programa.

### Medidas de Fortalecimento da Governança/Compliance

Foram estabelecidas Medidas para o Fortalecimento da Governança/Compliance no Conglomerado BRB, com ações para diversas unidades, tendo como objetivo o fortalecimento do ambiente interno de governança, conformidade e elevação dos padrões de conduta da Instituição.

O BRB implantou, em 2019, processo de certificação obrigatória avançada em gestão de riscos e controles, por meio de plataforma Ensino a Distância (EAD), de fácil, amplo e irrestrito acesso a todos os empregados. Todos os gestores de processos passaram por treinamentos presenciais sobre Mapeamento de Riscos, Controles e Conformidade, tendo sido capacitados ao preenchimento e utilização de matrizes com metodologia padronizada em todo o BRB. A disponibilização do treinamento, também em ferramenta EAD, permite manter o corpo gerencial atualizado sobre o assunto.

Esse esforço resultou na formalização e na documentação de matrizes de riscos, controles e de conformidade de 72 processos da Instituição. A meta é atingir a integralidade de processos mapeados em 2020.

Destaca-se a implementação e o acompanhamento de indicador de atendimento das demandas dos órgãos reguladores e fiscalizadores externos de forma tempestiva, objetivando à total transparência. Em 2019, 100% das demandas recebidas foram atendidas no prazo determinado.



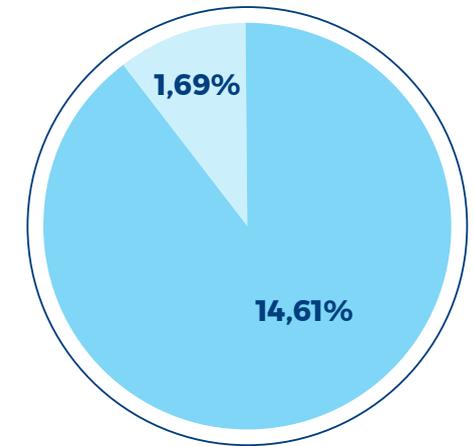
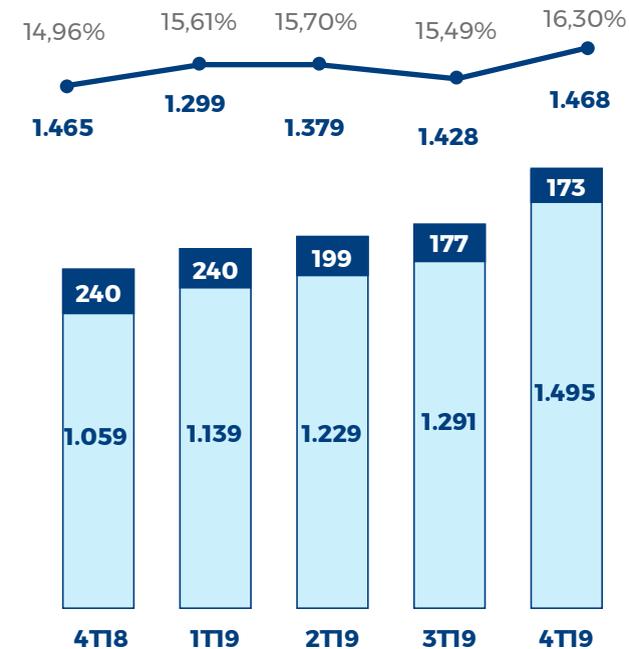
### Risco/Inadimplência/Composição de carteira de crédito

Como reflexo de uma estratégia voltada para ampliação da base e maior relacionamento com os clientes, as contratações de crédito apresentaram uma aceleração, demonstrando a melhora da participação de mercado da Instituição.

### Basileia

O Banco gerencia o capital regulamentar pautado nas diretrizes do acordo de Basileia III. O principal indicador de gestão do nível do capital é o índice de Basileia, calculado por meio da relação entre Capital (Patrimônio de Referência - PR) e o Montante dos Ativos Ponderados pelo Risco - RWA. O BRB apresentou índice de Basileia de 16,30% em 31 de dezembro de 2019, indicador acima do regulamentar de 10,5%. Já o Montante dos Ativos Ponderados pelo Risco - RWA (somatório das parcelas referentes ao risco de crédito, mercado e operacional), em 2019, foi de R\$ 10,23 bilhões, crescendo 17,88% (R\$ 1,55 bilhões) em relação a 2018, devido, principalmente, à elevação da concessão de crédito. Ao longo de 2019, o BRB tem melhorado sua gestão de capital e buscado alternativas para garantir expansão sustentável de seus negócios.

### Patrimônio de Referência (Basileia III)



- Nível I
- Nível II
- Basileia III

### Gestão integrada de risco

O BRB conta com estrutura de gestão de riscos compatível com seu modelo de negócio, com a natureza de suas operações e com a complexidade de seus produtos, serviços, atividades, processos e sistemas. Compete à Superintendência de Risco Institucional (Suris) a gestão dos riscos operacional, socioambiental, reputacional e de imagem, de mercado, IRRBB, de liquidez e de crédito. As gerências que compõem a Suris atuam na identificação, mensuração, avaliação, monitoramento, reporte, controle e mitigação de riscos financeiros e não financeiros, bem como no planejamento de capital.

### Gestão de risco de mercado e liquidez

Foram implementadas melhorias nos processos, buscando alinhá-los às melhores práticas bancárias e às normas que regem a gestão dos riscos de mercado, IRRBB (risco de taxa de juros da carteira bancária) e de liquidez.

- » Assinatura, em 2/1/2019, do Contrato BRB 2018/261, celebrado entre o Banco e a empresa Élin Duxus Consultoria LTDA, com vigência de 60 meses, objetivando o aluguel de *software* específico para gerenciamento de riscos, incluindo instalação, suporte técnico, manutenção e treinamento, após dois anos de indefinição e várias licitações frustradas;
- » Modelagens das opções embutidas nos principais produtos de captação do BRB (Poupança, Depósito Judicial, CDBs, Depósito à Vista e LCIs), por meio das projeções dos estoques diários desses produtos, com o intuito de tornar mais aderentes à realidade, à distribuição temporal e aos respectivos valores dos fluxos de caixa de tais tipos de captação, contribuindo para uma gestão mais efetiva e apropriada dos riscos de mercado, de liquidez e IRRBB incorridos pelo Conglomerado;

- » Implantação de novas métricas para cálculo do Risco de Variação de Taxas de Juros para Instrumentos da Carteira Bancária (IRRBB), baseadas nas projeções conservadoras dos estoques diários dos principais produtos de captação do BRB, em cumprimento ao Plano de Ação nº 2017/1486-A, objeto do Rating Bacen;
- » Revisão da Metodologia de Gerenciamento do Risco de Liquidez de Curto Prazo, baseada nas opcionalidades comportamentais embutidas nos principais produtos de captação do BRB, para cumprimento do Plano de Ação nº 2016/1258-A, também objeto do Rating Bacen;
- » Aprimoramentos realizados nos arquivos de *input* (CDBs, Depósitos Judiciais, Exposições Cambiais, Instrumentos de Renda Variável, Dados Contábeis e Posições Passivas de Repasses) que compõem a base de dados diária utilizada para os cálculos dos riscos de mercado, IRRBB e de liquidez, melhorando a assertividade desses números;
- » Aperfeiçoamento dos aspectos qualitativos e quantitativos sobre os riscos de mercado, IRRBB e de liquidez contemplados na Declaração de Apetite a Riscos (RAS) do Conglomerado BRB;
- » Aprimoramento do Demonstrativo do Risco de Liquidez (DRL) - CADOC 2160.

## Gestão de risco de crédito

Em 2019, foram realizadas melhorias nos processos, buscando aprimorar o alinhamento com a resolução CMN 4.557/2017, referente à Gestão Integrada de Riscos, no que diz respeito ao Controle do Risco de Crédito.

- » Aprimoramento do monitoramento e reporte de ativos problemáticos, constantes das carteiras financeiras das Tesourarias do Conglomerado Prudencial a fim de sinalizar às áreas gestoras a qualidade dos ativos que compõe as suas a carteiras;
- » Evolução da metodologia de *backtesting* de modelos de risco de crédito, com inclusão de novos indicadores e visões dos resultados obtidos, a fim de avaliar o desempenho dos modelos de classificação de crédito e clientes e sinalizar a área gestora de eventuais ajustes ou calibrações necessárias;
- » Aprimoramento dos estudos de safras dos créditos contratados;
- » Acompanhamento de concentrações e partes relacionadas evitando concentrações que possam aumentar significativamente o risco de crédito da carteira ou a concessão de créditos à clientes fora da previsão normativa.

Os benefícios esperados para as entregas e os próximos passos são um maior controle sobre o risco de crédito, mitigando possíveis perdas financeiras, reduzindo a inadimplência e tornando as carteiras de crédito mais eficientes para a Instituição.

## Gerenciamento de capital

Para o Gerenciamento de Capital, os destaques de 2019 foram o aprimoramento dos processos, principalmente relacionados à automatização das rotinas de trabalho.

- » Automatização e simplificação das planilhas para os cálculos do Plano de Capital para o quinquênio;
- » Automatização da base de dados que alimenta os relatórios gerenciais, como o Relatório Consolidado de Riscos e o Relatório de Adequação de Capital;
- » Automatização do processo de cálculo referente à parcela do risco de crédito no SAP;
- » Publicação da Política de Divulgação de Informações Referentes à Gestão de Riscos e Adequação de Capital em obediência à Resolução CMN nº 4.745/2019, que alterou a Resolução CMN nº 4.557/2017;
- » Levantamento de informações e processos necessários para o cálculo dos Limites de Exposição por Clientes (LEC) e exposições concentradas no DLO, conforme Resolução CMN 4.677/2018;
- » Aprimoramento da metodologia de cálculo do Programa de Testes de Estresse do Conglomerado Prudencial BRB (PTE) e desenvolvimento de relatórios trimestrais de resultados, que unificam os testes de estresse do risco de crédito, do risco de mercado para a carteira de negociação e para a carteira bancária (IRRBB), do risco de liquidez e do risco de solvabilidade;
- » No segundo semestre de 2019, a Gerência de Planejamento de Capital (GEPEC) assumiu a responsabilidade pela apuração mensal da necessidade de ajustes prudenciais, além da dedução desses ajustes no Capital Principal, que são parte do processo de Apreçamento de Instrumentos Financeiros, em atendimento à Resolução CMN nº 4.277 de 31/10/2013.

### Riscos não financeiros

Em 2019, foram implementadas melhorias nos processos, buscando alinhá-los às melhores práticas bancárias e às normas que regem a gestão dos riscos não financeiros: operacional, socioambiental, reputacional e de imagem.

- » Aprimoramento do processo de gestão da base de perdas operacionais, permitindo a identificação das causas das perdas relacionadas a demandas judiciais cíveis de forma mais assertiva e tempestiva;
- » Realização de mapeamentos de riscos, controles internos e conformidade em 44 processos de média criticidade da Instituição, conforme cronograma estabelecido;
- » Elaboração de certificação avançada em gestão de riscos operacionais para todos os gestores de área do BRB e empresas integrantes do conglomerado prudencial;
- » Realização de *Workshop* em gestão de Risco Operacional para as empresas integrantes do Conglomerado BRB (Participantes da BRBCARD, Corretora Seguros BRB, BRB Serviços, DTVM e Financeira BRB);
- » Desenvolvimento de metodologia para gestão de riscos operacionais relacionados aos serviços terceirizados relevantes, conforme estabelecido pela Resolução CMN 4.557/2017.
- » Desenvolvimento do módulo de riscos no sistema SGR (Plataforma PPC) que será utilizado para automatização do processo de mapeamento de riscos, controles e conformidade nos processos do Banco;
- » Aprimoramento da metodologia de cálculo do capital requerido para o Risco Operacional mediante abordagem padronizada (RWAOPAD).

Para mais detalhes, acesse o Relatório de Gestão de Riscos, disponível [no site](#) de Relações com Investidores.

## Rede de atendimento

O BRB é o banco com a maior rede de agências no DF e importante fomentador do desenvolvimento do Centro-Oeste. Possui 131 agências, com presença em todos os estados do Centro-Oeste, em São Paulo e no Rio de Janeiro.

Além da rede própria, os correntistas do BRB também contam com as redes compartilhadas com a TECBAN (Banco24horas) – onde foram realizadas 2 milhões de transações em 2019 – e do Banco do Brasil – contando com 11 mil transações realizadas no período. Tais redes agregam maior capilaridade ao canal autoatendimento aos correntistas BRB, com seus terminais espalhados no Brasil, e permitem redução de custos com terminais próprios.

Rede de atendimento (em unidades)	31.12.19	31.12.18	%
Agências	131	127	3,1%
DF e entorno	123	117	3,4%
Outros estados (GO, MG, RJ, SP, MT e MS)	8	8	0,0%
ATMs	589	593	-0,7%
Correspondentes bancários	137	139	-1,4%

### Abertura de agências

Em 2019, houve a abertura de uma nova Agência (JK Shopping) e três Postos de Atendimento – PAs (Plataforma Agronegócio, Plataforma Empresarial Fecomércio, e PA Agência Digital), unindo oportunidades de negócio e crescimento do banco, trazendo também atendimento especializado conforme nicho de clientes.

## Gestão de pessoas

A Superintendência de Gestão de Pessoas (SUGEP) é responsável por propor, manter e coordenar as políticas e as diretrizes para a gestão de pessoas; planejar e implementar plano de cargos, carreira e remuneração; coordenar o processo de gestão do desempenho dos empregados do BRB; as ações de treinamento, formação e desenvolvimento dos profissionais, com o objetivo de contribuir para atingimento dos objetivos estratégicos do Banco.

Assumindo os compromissos de não privatizar, garantir a perenidade da instituição, foco no resultado e na meritocracia, as principais ações realizadas em 2019 foram:



Treinamentos internos e externos;

Processos seletivos;



Contratação de *headhunter*;

Programa de Liderança Feminina;



Gestão por Competência;



Certificação do Programa de Integridade;

Reformulação do Código de ética e do Código de Conduta;



Capacitação de Administradores;

Jornada Negocial;



Educação Financeira.

## Perfil dos empregados

A experiência e o sentimento de pertencimento ao BRB são algumas das principais características do corpo funcional do Banco. A média de idade dos empregados é de cerca de 41 anos e a média de tempo de Banco gira em torno de 13 anos. Aliado a isso, o BRB mantém estagiários e aprendizes, cuja média de idade é de aproximadamente de 20 anos.

Esses colaboradores estão distribuídos entre diversos segmentos do Conglomerado, sendo a atuação na rede de atendimento a de maior representatividade, com mais de 50%. A área de tecnologia vem recebendo destaque, com a inclusão de uma trilha específica, que atualmente representa cerca de 9% dos colaboradores do BRB.

Os empregados que se declaram brancos ou pardos ainda são a maioria, atingindo mais de 90%. Já a representatividade de gênero se encontra homogênea, com tendência de ser mais inclusiva em posições gerenciais, em uma proporção de cerca de 2 mulheres a cada 5 colaboradores.

Divisão dos empregados (em unidades)	31.12.19	31.12.18	%
Empregados	2.926	3.067	-4,6%
Terceirizados	903	898	0,6%
Estagiários e Jovens Aprendizes	688	581	18,4%
Total	4.517	4.546	-0,6%

## BRBCARD é eleita uma das 50 melhores empresas para trabalhar

Pela segunda vez, a BRBCARD recebeu o prêmio GPTW (*Grate Place To Work*) e ficou entre as 50 melhores empresas para se trabalhar no Centro-Oeste. O reconhecimento é fruto de um trabalho que vem sendo feito, tanto pela equipe de gestores, quanto pela equipe de colaboradores. Essa premiação reforça o esforço da Política de Gestão de Pessoas do Banco e fortalece o clima organizacional.

### Treinamentos internos e externos

Visando à capacitação e a valorização do capital humano, o BRB investiu aproximadamente R\$ 4,7 milhões de reais em treinamentos, auxílios e bolsas de estudo em 2019. Somando treinamentos internos e EAD, foram contempladas 1.182 turmas, treinando 2.993 empregados, com total de 242.974 horas e média de 81 horas por empregado treinado. Houve, também, a capacitação por empresas externas, atendendo 1.982 empregados e totalizando 4.467 horas, com média de 2 horas por empregado treinado.

### Concursos

O BRB publicou três editais de concursos (Concurso Público nº 29, 30 e 31) para o provimento de vagas de nível médio e superior e formação de cadastro reserva para os cargos de: Escriturário (100 vagas); Analista de Tecnologia da Informação (10 vagas); Engenheiro de Segurança do Trabalho (1 vaga); Médico do Trabalho (1 vaga); e Advogado (1 vaga). Conforme Edital do concurso público, foi priorizada a convocação de candidatos PcD's na classificação final. Ao todo, foram 92 mil inscritos. A previsão para 2020 é de convocação dos primeiros 100 aprovados.

### Processos seletivos

Compostos por etapas que levam à identificação do perfil profissional e comportamental dos empregados que se candidataram às vagas disponíveis para função gratificada. São conduzidos de acordo com os pré-requisitos do Plano de Cargos, Carreiras e Remuneração, composto por várias etapas, incluindo Análise Comportamental executada por consultoria externa.

Em 2019, foram abertos 11 processos seletivos, totalizando 1.140 inscrições, para funções gratificadas de Analista Júnior, Analista de Tecnológico Júnior, Gerente de Equipe, Gerente de Área, Gerente Geral 1 e Gerente Geral 5. Também houve, pela primeira vez na história do BRB, seleção para cargo de Diretor e para a função gratificada de Superintendente, adequando-se ao que é praticado no mercado de trabalho, trazendo mais transparência, valorizando a meritocracia, além de ser fonte de motivação para os empregados que buscam crescer no Banco.

A contratação de executivos de alto escalão é feita, habitualmente, por *headhunters*. Os cargos nesse nível hierárquico necessitam de profissionais selecionados, com alto nível de qualificação, capacitação e comprometimento, a fim de prestar atendimento com excelência e exclusividade, adequando soluções às necessidades específicas para cada perfil de investidor. Os executivos de alto escalão são responsáveis por uma atuação de excelência. Dessa forma, esses profissionais devem ser escolhidos de forma estratégica.



**Em 2019, foram abertos 11 processos seletivos, totalizando 1.140 inscrições, para funções gratificadas de Analista Júnior, Analista de Tecnológico Júnior, Gerente de Equipe, Gerente de Área, Gerente Geral 1 e Gerente Geral 5**

### Programa de liderança feminina

A ação teve como objetivo desenvolver a liderança das profissionais do gênero feminino e, assim, minimizar as diferenças existentes entre homens e mulheres nas principais funções de gestão do Banco. Por meio do Programa Liderança Feminina, 100 empregadas foram treinadas em 2019. Foram realizados dois encontros mensais, durante três meses, período em que foram trabalhadas questões como autoconfiança, protagonismo e quebra de paradigmas. Também foram realizadas mentorias e atividades para aplicação dos conteúdos na prática.

Das participantes, 6 foram aprovadas em processo seletivo (representando 55% das vagas abertas em 2019) para a função gratificada de Superintendente e 14 foram indicadas, em análise de perfil comportamental, com potencial para ascensão para cargos de gerência.

### Gestão por competência

Foi dada continuidade ao Projeto de Implantação do Modelo de Gestão por Competências e a primeira fase do ciclo avaliativo dos empregados ocorreu por meio de avaliação 360°. A nova forma de mensuração de desempenho, sob as óticas comportamental, de responsabilidade e técnica, é mais assertiva e, dessa forma, contribuirá para o investimento no capital intelectual do quadro funcional do BRB.

Primeiro Ciclo da Avaliação de Desempenho por Competências 360°:

- » Avaliação coletada de maio a julho 2019;
- » Participação de 85,66% dos empregados;
- » Perspectivas consideradas no processo: Comportamental, Técnica e Responsabilidades;
- » Avaliadores: superior, subordinados, pares e autoavaliação.



### Inclusão de pessoas com deficiência

O BRB prioriza, para composição do seu quadro funcional, a convocação de candidatos PCDs, visando à constituição de um corpo de colaboradores diverso, bem como ao alinhamento com a Política de Responsabilidade Social e Valorização das pessoas. Porém, não se trata apenas de convocar e contratá-los, mas também de acolher, integrar e proporcionar-lhes oportunidades e condições de trabalho isonômicas. Para isso, está sendo desenvolvido um programa de apoio que atuará em duas frentes.

A primeira frente de trabalho, além de receber e acolher, focará na inserção dos PCDs em suas respectivas equipes. O programa se preocupará em sensibilizar os gestores e todo o corpo funcional a respeito dessa temática, orientando-os sobre as principais dúvidas. A ideia é que os empregados sejam capacitados para prestarem o devido tratamento aos novos colaboradores. Para que cumpramos nosso papel social e de inclusão, teremos que desenvolver a conscientização de todos os colaboradores do Banco. Esse programa tem como objetivo disseminar as informações necessárias de boas práticas e estabelecer um canal para tratarmos com relevância esse assunto.

Outra frente de trabalho será responsável pela acessibilidade de nossas unidades e postos de trabalho, bem como com o oferecimento de condições e funções adequadas para cada um dos nossos colaboradores PCDs.

### PDVI

Os programas de desligamento são instrumentos de Gestão Empresarial, utilizados para propiciar a renovação da força de trabalho e a redução das despesas, de forma a otimizar o quadro de pessoal da empresa. O Programa de Desligamento Voluntário e Indenizado (PDVI) teve período para adesão de 15 de julho a 31 de julho de 2019. Ao todo, foram 139 desligamentos, totalizando o desembolso de R\$ 25,9 milhões. Visando repor parte do quadro, foi realizado concurso público para diversos cargos, totalizando 113 vagas a serem nomeados em momento oportuno.

### Relação sindical

Em 2019, houve diversas reuniões entre a Comissão Permanente de Negociação Salarial, sob responsabilidade da Superintendência de Gestão de Pessoas, e o Sindicato dos Bancários de Brasília para negociação de diversos assuntos. Entre eles, destaca-se a negociação a respeito da Participação nos Lucros e Resultados (PLR) do BRB. Discutiui-se também sobre a escolha de utilização da metodologia de apuração de metas e sobre quais objetivos deveriam ser alcançados.

Foram discutidos os pontos positivos e negativos da atual metodologia de distribuição e foi sugerido um estudo de mercado para identificação das melhores práticas referentes à forma de distribuição, diretrizes, parâmetros e percentuais de atingimento de metas. Além de buscar uma maior inclusão do Sindicato nesse processo, um dos objetivos desse estudo é a busca pela adequação ao mercado e o alinhamento do programa de distribuição de PLR do BRB às diretrizes da Fenaban.

## Nossos líderes

Todos os membros da Diretoria Colegiada, composta pelo Presidente, Diretores Executivos e Diretor Jurídico, serão eleitos e destituíveis a qualquer tempo pelo Conselho de Administração. Os membros da Diretoria Colegiada têm mandato de dois anos, sendo permitidas até três reconduções consecutivas.

## Diretores do BRB

### Paulo Henrique Bezerra Rodrigues Costa

Paulo Henrique Costa é funcionário de carreira da Caixa Econômica Federal, onde exercia até então a função de Vice-Presidente de Clientes, Negócios e Transformação Digital. Graduado em Administração de Empresas pela Universidade Católica de Pernambuco, com pós-graduações em desenvolvimento gerencial pela EASP/FGV e em Inovação Corporativa pela Stanford University, Mestrado em Administração de Empresas pela Universidade de Birmingham, na Inglaterra, e Mestrado Executivo em administração na Kellogg School of Management, nos Estados Unidos. Possui 20 anos de experiência na indústria bancária, onde exerceu diversos cargos: Diretor de Controladoria e *Compliance* (Grupo Pan Americano); Diretor de Administração, Finanças e RI (CFO) (Caixa Seguridade Participações S.A.); Vice-Presidente & CEO (EBSERH); Superintendente Nacional de Administração de Risco Corporativo, Diretor Executivo de Controladoria (Caixa Econômica Federal).

### Dario Oswaldo Garcia Júnior

Graduado em Administração de Empresas pela UDF, Especialização MBA em Controladoria e Finanças pela Universidade Católica de Brasília. Foi Membro do Conselho Fiscal da Cartão BRB; Membro do Conselho Deliberativo do Sebrae/DF; Atuou em diversas áreas do Banco, como: Instrutor Interno do BRB; Instrutor de Rotinas de Retaguarda; Instrutor sobre Provisão de Operações de Crédito; Gerente de Setor; Gerente de Negócios; Gerente Executivo; Superintendente Comercial; Diretor; Superintendente Área: SUMOC - Superintendência de Modelagem de Crédito.

**Fabiano Pereira Côrtes**

Graduado em Matemática, com extensão em Física pelo Centro Universitário de Belo Horizonte, além de pós-graduação em Gestão de Projetos (FGV/Brasília), Gestão da Informação (FEA/USP) e Engenharia da Informação (UCB/DF). Trabalhou na empresa SERPRO e no Banco Rural, atuando na equipe de suporte de tecnologia em equipamentos de grande porte. Foi Analista de Suporte/ Chefe de Divisão / Assistente Executivo; Gerente Nacional (VITEC) / Coordenador de Projetos Especiais (DICOR); Gerente Nacional e Superintendente Nacional da TI Caixa; Diretor de Tecnologia da Informação do BRB - DITEC; Diretor do Departamento de Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento - MP; Diretor do Departamento de Tecnologia da Informação do Ministério da Defesa; Coordenador da Área de Tecnologia da Informação na Casa Civil -Presidência da República; Consultor Dirigente da Vice-Presidência de Tecnologia da Informação da Caixa; Diretor de Tecnologia da Informação na Empresa Brasileira Serviços Hospitalares (EBSERH/ MEC); Consultor Dirigente da Presidência da Caixa.

**Maria do Socorro Gusmão da Silva**

Graduada em Ciências Econômicas pela Universidade Católica de Brasília, possui MBA em Planejamento e Gestão Empresarial. É funcionária de carreira do BRB desde 1993 e possui vasta experiência na gestão bancária, tendo ocupado cargos de relevância no BRB e empresas do Conglomerado, tais como: Superintendência nos Departamento de Serviços Bancários; de Clientes; de Crédito, assim como na Financeira BRB e Conselheira de Administração da BRB Card.

**Cristiane Maria Lima Bukowitz**

Graduada em Ciências - Licenciatura pela Universidade Católica de Brasília e pós-graduada em Administração de Negócios pela IBMEC Business School. Foi professora de 1986 a 1990. É funcionária concursada do BRB - Banco de Brasília desde 1990, tendo acumulado experiência profissional e exercido diversos cargos, como Assistente, Chefe de Departamento, Gerente de Processos, Gerente Executiva, Diretora de Operações, Gerente de Área, Diretora-Presidente da Financeira BRB e Superintendente.

**Luiz Carlos Costa Formigari**

Funcionário aposentado da Caixa Econômica Federal, onde exercia até julho de 2019 a função de Chefe de Gabinete da Presidência. Graduado em Ciências pela Fundação Faculdade Municipal de Educação, Ciências e Letras de Paranaíba, possui Extensão em Consultoria Empresarial pela Universidade de Brasília. Na Caixa Econômica Federal, exerceu os cargos de Superintendente Chefe da Diretoria Regional de Negócios, sendo responsável pela geração de negócios nas regiões do RJ e ES, durante o período de fevereiro de 2018 a fevereiro de 2019. Adicionalmente, atuou como Superintendente Nacional responsável pela estratégia e desenvolvimento de produtos voltados a MPE, entre janeiro de 2017 e fevereiro de 2018, e pela geração de negócios das regiões de SP, MG, ES, RJ e todos os estados do Nordeste, de 2014 a 2017.

## Compromisso da gestão

“Ser um banco público sólido, moderno, ágil, eficiente e competitivo. Protagonista do estímulo à atividade econômica, à geração de emprego e renda e à melhoria da qualidade de vida da população na sua área de atuação, alinhado às melhores práticas de governança e gestão, e aos princípios e valores éticos”.

## Eixos da gestão: BRB Progredir

O BRB estabeleceu diretrizes, que devem guiar toda a gestão do Conglomerado. Os eixos do BRB Progredir são: (I) Pessoas, (II) Relacionamento e Atendimento, (III) Objetivos, (IV) Governança, Gestão de Riscos e Controle, (V) Resultados, (VI) Eficiência Operacional, (VII) Desenvolvimento, (VIII) Inovação e modernização, (IX) Referência.

## EIXOS DE GESTÃO



## Sistema de avaliação de desempenho: Portal de Metas

O Novo Programa de Avaliação de Desempenho implementado revisou e reestruturou a metodologia de metas, adotando-se um modelo moderno para o acompanhamento diário dos resultados. A partir da nova metodologia, foi construído o Portal de Metas, que possui uma interface intuitiva e atual. Em 2019, o desenvolvimento do Portal preencheu uma lacuna histórica fundamental para a gestão de metas das unidades.

A ferramenta permite a evolução do processo (antes dependente de papéis, conferências manuais e diversas atividades operacionais) para um procedimento digital, baseado na coleta e no tratamento de dados das diversas unidades da organização, com a apresentação dos resultados em uma ferramenta corporativa, que proporcionará aos gestores uma visão geral de todas as suas metas em uma plataforma única.

O Portal fornece dados precisos e atualizados, permitindo a cada agência uma visão completa de sua produção e dos resultados gerados diariamente. Com 47 indicadores de desempenho, o Portal é hoje a principal ferramenta de gestão das metas das agências, direcionando os negócios de cada unidade.

## Portal de Metas contribui para potencializar resultados

As mudanças aliadas às diversas campanhas deflagradas, novas condições nas operações de crédito e lançamentos de diversos Pacotes de Valores propiciaram o alcance de alguns números até pouco tempo não estimados.

O Crédito PF liberado em 2019 corresponde ao dobro das contratações realizadas em 2018, sendo que todos os indicadores de Crédito PF no Portal de Metas foram significativamente melhores, destacando-se o crédito consignado, que ultrapassou o triplo da produção do ano passado, aproximando-se da marca de R\$ 2,5 bilhões.

O Financiamento Imobiliário PF/PJ ultrapassou a marca de R\$ 200 milhões, correspondendo a quase 3 vezes as contratações de 2018, sendo que a produção do segundo semestre foi o dobro da produção até junho, indicando uma perspectiva de crescimento para 2020. Embora ainda tenhamos muito o que avançar no Crédito PJ Varejo, as contratações cresceram mais de 30%, com destaque para o Parcelado PJ, que cresceu 130% em relação ao ano passado.

As contratações de Seguros cresceram quase 60%, impulsionadas pelo aumento de mais de 110% no Seguro Prestamista, mas com crescimento em todos os itens de Seguridades no Novo Portal de Metas. Os produtos Consórcio e Viagem e Turismo também apresentaram excelentes evoluções, crescendo 160% e 170% em relação a 2018.

As vendas e ativações de Cartões de Crédito também apresentaram bons índices com 90% de crescimento nas vendas e 60% nas ativações. A média diária de vendas em agosto chegou a atingir 3,5 vezes a média diária de 2018.

## Campanha Racing

No segundo semestre de 2019, o BRB quebrou mais um paradigma, desenvolvendo a campanha BRB Racing, baseada em gamificação. Com ampla participação dos empregados, a ação teve como principal propósito engajá-los, agregando motivação, reconhecimento e recompensa.

O objetivo foi de estímulo à equipe no alcance e superação de metas. Além disso, a energia psicológica gerada pela ação pôs os empregados em movimento e a motivação impulsionou toda a equipe na construção de resultados históricos. A força do corpo funcional do Conglomerado BRB permitiu a concretização de um resultado bem superior ao orçado, elevando o Banco a patamares antes muito distantes, com base no binômio perenidade e protagonismo.

**“O sentimento é de missão cumprida, pelo resultado entregue e por entendermos que a campanha exerce um importante papel em relação ao aumento do grau de satisfação, comprometimento dos empregados e melhoria do clima organizacional, trazendo efeitos positivos em todos os âmbitos, inclusive sobre as relações mantidas entre os colaboradores e aumentando efetivamente a sinergia do Conglomerado”, diz Fabiana do Grupo de Trabalho constituído para condução da campanha.**

Engajamento alcançado: (avatars criados)



2.430

Total de prêmios distribuídos virtualmente:



2.992

Total de prêmios distribuídos virtualmente para agências:



145

Carros (previstos no regulamento):



10

Viagens conquistadas e sorteadas internacionais: entre o total previsto de 40



8

Viagens conquistadas e sorteadas nacionais: entre o total previsto de 8



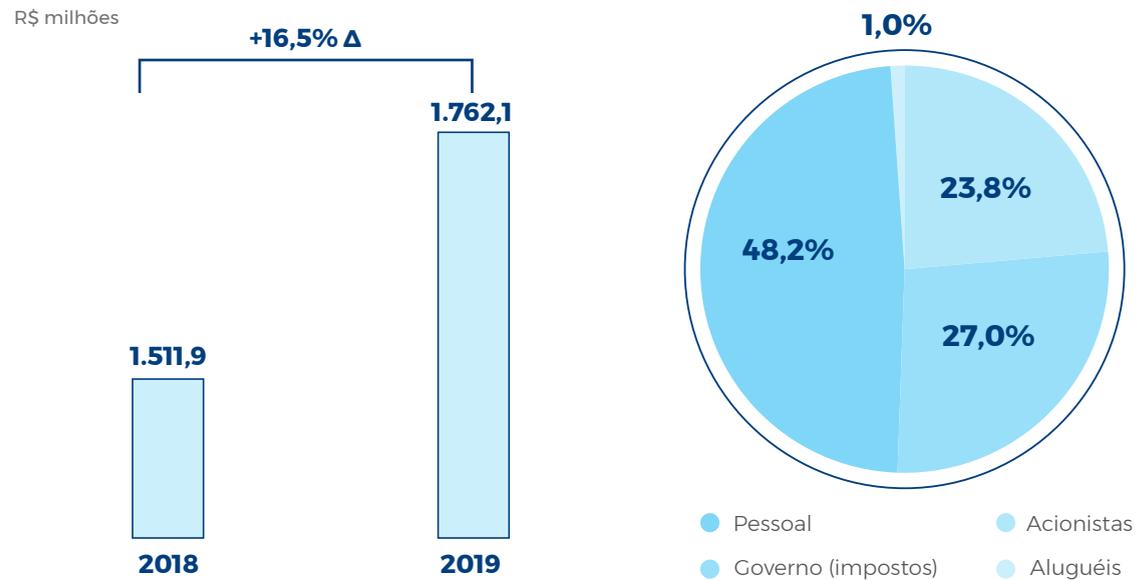
10

## Contribuição para a sociedade

O BRB distribuiu em dividendos R\$ 159 milhões para seus acionistas. Principal acionista do Banco, o GDF recebeu cerca de R\$ 128 milhões, recursos que serão destinados a financiamento de obras estruturais para a população de Brasília e entorno.

A riqueza gerada pelo BRB em 2019, medida pelo conceito de valor adicionado, alcançou o total de R\$ 1.762,1 milhões, dos quais R\$ 848,7 milhões ou 48,2% foram para pagamento de pessoal, R\$ 475,7 milhões ou 27,0% para pagamento de impostos, taxas e contribuições, R\$ 18,8 milhões ou 1,0% para remuneração de capitais de terceiros e R\$ 418,8 milhões ou 23,8% para remuneração de capitais próprios.

### Valor adicionado pelo BRB à economia em 2019



## 4 Uma história de amor por Brasília

### Apresentação

O BRB é de Brasília, integralmente. Por isso, um dos principais focos da atual gestão foi exatamente trabalhar para dar sentido à missão do Banco, que é a de ser protagonista do desenvolvimento econômico, social e humano do DF. Ao longo de 2019, foram desenvolvidos vários projetos em múltiplas áreas, com destaque para a social, cultural e esportiva. Foram lançados os fundamentos para o fortalecimento do BRB como banco público orientado a gerar resultados, com o propósito de promover o desenvolvimento econômico, social e humano, tendo por centralidade o respeito às pessoas, um atendimento de excelência aos clientes e retornos sustentáveis aos acionistas. Conheça, a seguir, as principais iniciativas realizadas em 2019.

### Projeto Torre de TV

Ao longo de 20 anos, o BRB pretende investir R\$ 40 milhões na gestão da Torre de TV de Brasília, com o objetivo de recuperar o espaço, com ações de incentivo ao turismo, cultura e empreendedorismo. O projeto é amplo e prevê a construção do corredor cultural Banco de Brasília, que vai ligar a rodoviária até a Torre; o Jardim Burle Marx; a reforma e a reativação da fonte luminosa; a recuperação da tradicional Feira da Torre e a criação de um museu digital. A torre é um espaço estratégico para a exposição e o fortalecimento da marca do BRB e permitirá a geração de emprego e atrairá tanto turistas quanto empreendedores para a cidade.



### Natal Monumental

O BRB iluminou, em dezembro de 2019, um dos principais cartões postais da cidade: a Torre de TV. O monumento se transformou em uma grande árvore de Natal. O objetivo foi o de contribuir para o aumento do fluxo de turistas em Brasília, além de proporcionar mais uma atração natalina aos brasilienses.

### Agro Brasília

Patrocinador oficial do evento desde o início, em 2008, o BRB tem aumentado sua participação e o volume de negócios no ramo do agronegócio. Durante o evento, pequenos, médios e grandes produtores contaram com atendimento especializado e condições especiais de crédito para custeio, investimento, comercialização e industrialização agropecuários. A prospecção cresceu 55% ante o mesmo evento no ano anterior e alcançou expectativa de fechamento efetivo na ordem de R\$ 100 milhões.

### Sistema de Bilhetagem Automática

Para contribuir com a melhoria da qualidade de vida do povo de Brasília, o BRB assumiu o processamento do Sistema de Bilhetagem Automática (SBA). Com a migração da solução para o Banco, o usuário passou a ter à disposição uma rede ampliada de postos de recarga, com 73 postos de atendimento, um novo aplicativo Mobile (APP) – BRB Mobilidade, além de uma central exclusiva de atendimento telefônico, para dúvidas, sugestões e reclamações.

### Cartão Material Escolar

Destinado à concessão de material didático escolar para alunos regularmente matriculados na rede pública de ensino do Distrito Federal, cujas famílias sejam beneficiárias do Programa Bolsa Família do Distrito Federal. A contratação e operacionalização do programa foi realizada em parceria entre o BRB, a Secretaria de Educação e a Secretaria de Desenvolvimento Econômico. Ao BRB, além da emissão dos cartões, coube a disponibilização das maquinetas específicas às cerca de 330 papelarias credenciadas no Programa. Em 2019, 39.081 famílias foram beneficiadas, com um volume financeiro de mais de R\$ 19,9 milhões, recurso que se reverterá em faturamento para as empresas do DF que atuam no ramo.

### Feira Legal

Busca revitalizar as feiras do Distrito Federal. Com o intuito de auxiliar o GDF no controle e administração das feiras, foi desenvolvido o aplicativo Feira Legal, disponível nas lojas de aplicativos Android e IOS desde novembro de 2019. Por meio da plataforma, o feirante insere suas informações cadastrais e de contato e envia fotos dos documentos pessoais que são validados pela Subsecretaria de Mobiliário Urbano e Apoio às Cidades – SECID.

A primeira ação presencial ocorreu em dezembro e foi realizada na feira do Guará. Durante duas semanas, agentes de crédito do BRB visitaram todas as bancas, divulgando linhas de crédito e produtos com condições especiais. Também auxiliaram os feirantes na instalação e utilização do aplicativo Feira Legal.

Estão previstas ações de capacitação dos feirantes, incluindo cursos de educação financeira e auxílio na formalização e administração de empresas, além da padronização na sinalização dos boxes, tratamento de resíduos sólidos e manutenção nos espaços físicos, por meio de projetos de iluminação, acessibilidade, fachadas, saneamento, bebedouros, banheiros e organização dos espaços. Também serão oferecidos produtos e serviços do BRB com condições diferenciadas, além da instalação de Correspondente Bancário ou Máquinas de Autoatendimento.

### Capital do basquete

Em uma ação inédita, o BRB lançou, em julho, o programa “Brasília Capital do Basquete”. O projeto envolve dois dos maiores times da modalidade: o Universo, maior equipe do DF, e o Flamengo, atual campeão do NBB. A projeto ainda prevê parceria com a Secretaria dos Esportes para incentivar a prática do basquete nos centros esportivos e escolas públicas do DF. O patrocínio ao time carioca se justifica pela quantidade de torcedores na capital federal e pela exposição da marca, favorecendo o seu reconhecimento em outras regiões e contribuindo para os planos de expansão regional e nacional do Banco.

### Mostra BRB de Cinema

Incentivador da cultura e, a cada dia, mais próximo da população da cidade, o BRB apoiou a 52ª edição do Festival de Brasília. A Mostra Brasília BRB de Cinema premiou exclusivamente produções do Distrito Federal e foi realizada entre os dias 25 e 29 de novembro.

### Revitalização dos Centros de Atendimento ao Turista (CAT)

Em parceria com a Secretaria de Turismo do DF (SETUR), o BRB assinou um convênio para a revitalização de três Centros de Atendimento ao Turista (CAT). O convênio prevê equipamentos para as unidades localizadas no Setor Hoteleiro Sul, no Setor Hoteleiro Norte e na Praça dos Três Poderes. A parceria visa aproximar o Banco das pessoas e melhorar a imagem da cidade.

### Espaço Empreende Mulher

O projeto busca promover ações voltadas ao combate à violência contra mulheres, igualdade de gênero, empreendedorismo feminino e autonomia econômica das mulheres. O acordo de cooperação técnica assinado pelo BRB com a Secretaria da Mulher abrange 16 ações, todas voltadas ao bem-estar da mulher e à promoção da qualidade de vida. Além disso, em julho, o BRB inaugurou o espaço Empreende Mulher, que fica na Agência do Trabalhador, em Taguatinga, e conta com o atendimento de duas gerentes. Mais do que um lugar de negócios, o ambiente é também um espaço de acolhimento.

### Rede Sou + Mulher

Outra ação voltada à valorização das mulheres, foi o lançamento do cartão BRBCARD Mulher, em agosto de 2019. O produto foi desenvolvido em parceria com a Mastercard e possui um viés social, já que o valor arrecadado com a anuidade do cartão será destinado à Rede Sou + Mulher, que viabilizará diversas modalidades de suporte e assistência às mulheres.



### Sala VIP no Aeroporto de Brasília

Em outubro, o BRB anunciou aos seus clientes uma novidade: acesso a uma Sala VIP exclusiva no Aeroporto de Brasília. Será a única a oferecer raio-x próprio, onde os usuários poderão embarcar diretamente por ela, facilitando o acesso às salas de embarque. O espaço de 720m<sup>2</sup> terá *coworking*, sala de reunião, salas privativas de TV, *open food*, bar e área de descanso. Outro diferencial é em relação ao acesso, que também poderá ser feito pela parte externa, o que possibilitará aos clientes BRBCARD o uso do local, ainda que não tenham viagem marcada. Os usuários também terão à disposição caixas eletrônicas com saque de moeda estrangeira. O contrato foi assinado no dia 9 de outubro, com a Inframerica, administradora do Aeroporto de Brasília, e a inauguração está prevista para fevereiro de 2020.

### Pecúnia

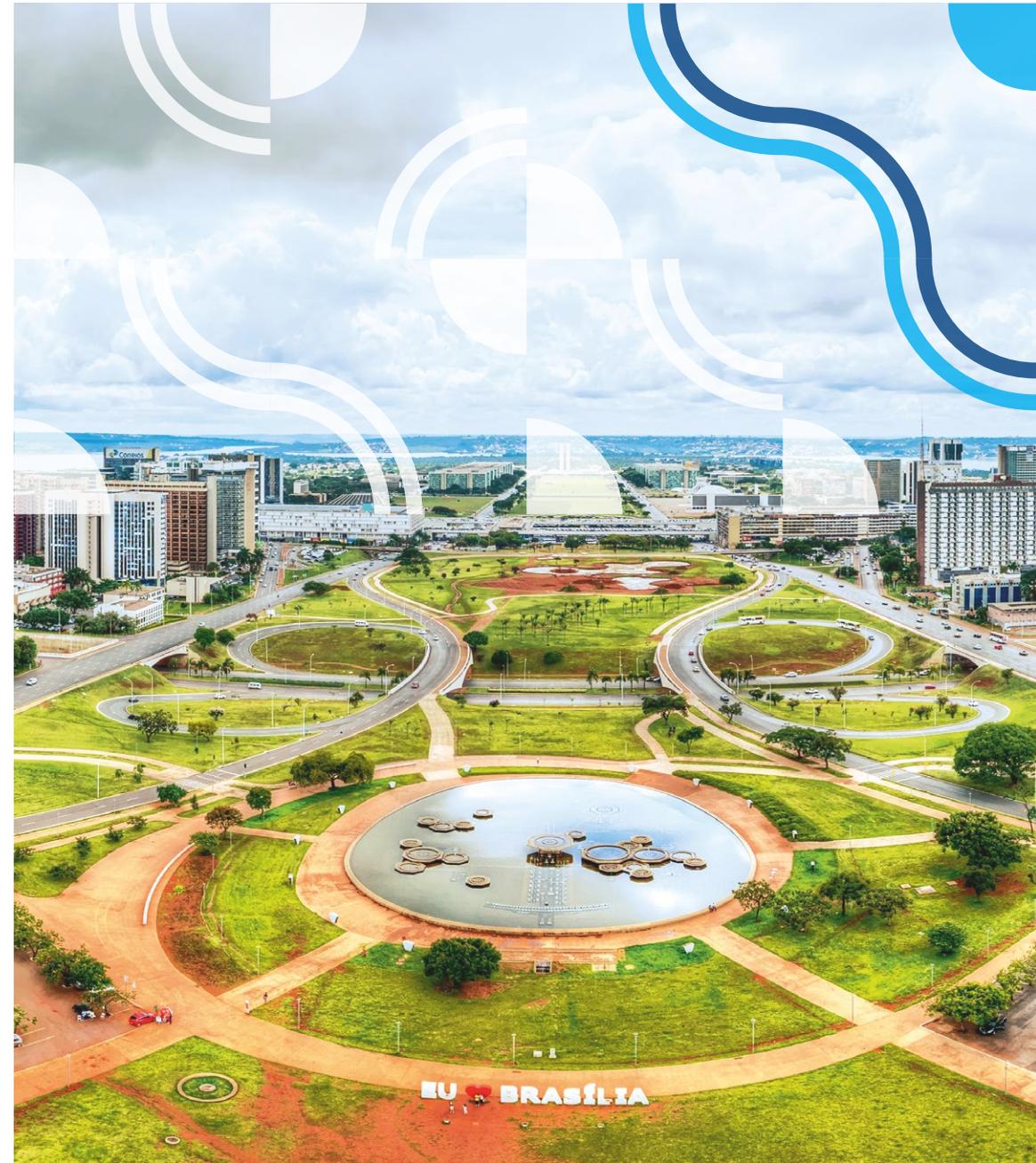
O banco disponibilizou R\$ 704 milhões para antecipar o pagamento de pecúnias aos servidores do Distrito Federal. O Banco criou uma linha de crédito especial com taxa de juros diferenciada.

### Aniversário de Brasília

Foi realizada a reorientação na forma de divulgação da marca do BRB, visando o fortalecimento da imagem da Instituição, um maior vínculo dos brasilienses com o Banco e a promoção de novos negócios. O lançamento da nova marca institucional: “BRB inteiro para você”, veio acompanhado de campanhas promocionais específicas, tais como: o Aniversário de Brasília, a Quinzena do Cliente, o Mês dos Servidores e o Natal Monumental.

### Programa de Inovação

O BRB lançou seu Programa de Inovação, com o objetivo de estimular o ecossistema de empreendedorismo e inovação na busca por novas tecnologias no DF. A expectativa é que o Banco invista cerca de R\$ 15 milhões na primeira etapa do projeto. As atividades do Programa serão desenvolvidas no Centro de Inovação BRB LAB, com sede no Parque Tecnológico de Brasília (Biotic).



## Política de Responsabilidade Socioambiental

Considerando o dinamismo do mercado, a demandar constantes atualizações de procedimentos e padrões de atuação por parte do sistema bancário, a [Política de Responsabilidade Socioambiental \(PRSA\)](#) do Banco foi reformulada integralmente em 2019 e tem validade de dois anos, podendo ser revista a qualquer momento. O documento busca incentivar e promover o engajamento de todos os *stakeholders* do BRB para a disseminação e o desenvolvimento de conhecimentos, práticas e políticas públicas voltadas para a sustentabilidade.

Entre os princípios da PRSA, está a realização da gestão do risco socioambiental de forma integrada com os outros riscos da instituição, evitando a realização de operações com maior potencial de causar dano socioambiental.

As práticas corporativas devem buscar minimizar o impacto ambiental das atividades internas, com seus respectivos acompanhamentos e controles, promovendo ações para incentivar o consumo consciente, o descarte responsável e a eficiência energética. Nesse sentido, o BRB participa do Programa de Otimização do uso Prioritário da Água - Poupa DF que tem por objetivo promover a redução progressiva do consumo de água por meio de ações planejadas e consolidar uma cultura do uso eficiente da água no âmbito de suas unidades. A PRSA também prevê a realização de ações de voluntariado empresarial com vistas a atender comunidades em suas diversas necessidades, em áreas como assistência social, alimentação, saúde, educação, cultura, meio ambiente e desenvolvimento comunitário ([veja mais na página 52](#)).



**Integralmente reformulada em 2019, a Política de Responsabilidade Socioambiental busca engajar todos os *stakeholders* do BRB para a disseminação e o desenvolvimento de conhecimentos, práticas e políticas públicas voltadas para a sustentabilidade.**



## Instituto BRB

O Instituto BRB foi concebido pelo Banco de Brasília como seu braço institucional em desenvolvimento humano, responsabilidade socioambiental e sustentabilidade e atua prioritariamente no Centro-Oeste, promovendo ações de natureza ambiental, assistencial, cultural, educacional, esportiva e social. O Banco repassa, semestralmente, recursos para o desenvolvimento das atividades do Instituto. No exercício de 2019, o Conselho de Administração do BRB, em reunião realizada em 30 de dezembro de 2019, aprovou a manutenção do repasse em periodicidade semestral das doações e o repasse de R\$ 5,1 milhões.

No ano, o Instituto BRB firmou parcerias para promover o investimento social privado, por meio da atuação em rede, contribuindo na busca de soluções para problemas sociais recorrentes, somando esforços para promover o desenvolvimento social no Distrito Federal e entorno. Entre elas, destaca-se o convênio com a Universidade de Brasília por meio do Centro de Apoio ao

Desenvolvimento Tecnológico (CDT), para o desenvolvimento de estudos, pesquisas e projetos com perspectiva de geração de impacto positivo à sociedade. Por sua vez, o Acordo de Cooperação Técnica com o Centro Universitário IESB tem como objetivo apoiar o projeto “Letrar Cidadania”, que visa promover o ensino linguístico e matemático a jovens, adultos e idosos, com aulas de alfabetização e operações básicas de matemática.

Em parceria com o Sebrae e com a UNB/CDT, o Instituto ofereceu cursos gratuitos de capacitação de artesãs em gestão de empreendedorismo, vendas, administração e marketing, aplicados ao artesanato, durante a 13ª Finnar – Feira Internacional de Artesanato. A iniciativa faz parte do programa Mulher Artesã, visando preservar a cultura regional por meio do trabalho com artesanato.

Também na frente de promoção à autonomia da mulher e ao seu desenvolvimento

socioeconômico, o Instituto BRB promoveu o 1º Prêmio de Economia Solidária – Rede Brasil Mulher, processo seletivo de empreendimentos coletivos, que devem ser estabelecidos dentro dos preceitos da economia solidária. A primeira fase selecionará 12 empreendimentos solidários, que divulgarão seus produtos no site do Instituto BRB, em um espaço denominado: “Espaço de Empreendimentos Solidários”. Na última fase, serão selecionados cinco projetos para receber premiação em dinheiro, no valor de R\$ 10 mil, que serão investidos no empreendimento selecionado.

No âmbito da educação financeira, o Instituto BRB firmou Acordo de Cooperação com a Controladoria Geral do DF, cuja primeira ação foi o *workshop* De Olho na Educação, em que educadores financeiros voluntários ofereceram palestras sobre a importância da educação financeira, para estudantes do Sistema SESI/SENAC e participantes da Fábrica Social. O Instituto também ofereceu curso



**Em 2019, o Instituto BRB firmou parcerias para promover o investimento social privado, por meio da atuação em rede, contribuindo na busca de soluções para problemas sociais recorrentes.**



para os produtores agroecológicos do Alto do São Bartolomeu, na área rural de Planaltina, que trabalham com a agricultura familiar. Conduzido por um educador financeiro do BRB, o curso abordou questões sobre endividamento, planejamento e investimento.

Buscando incentivar a produção agrícola local, o Instituto BRB coordena o Programa “CSA - Comunidade que Sustenta a Agricultura”, em que grupo fixo de consumidores se compromete a contribuir mensalmente com o orçamento semestral de uma produção agrícola. Em contrapartida, o consumidor recebe semanalmente seus alimentos produzidos nesse local, em manejo biodinâmico, livre de agrotóxicos. Em 2019, o projeto atendeu 94 empregados do BRB, promovendo 4 pontos de convivência, bem como manteve o sustento de 8 produtores agrícolas e seus familiares.

Por meio do Articulador de Desenvolvimento Sustentável (ADS), o Instituto BRB contribui para que o Banco implemente práticas institucionais sustentáveis e crie uma cultura organizacional. O ADS é um empregado do BRB que apoia e mobiliza a equipe para a execução e implementação das ações de sustentabilidade em sua respectiva unidade. Todos os pontos de atendimento e áreas administrativas possuem um ADS.

### Instituto BRB tem atuação social reconhecida publicamente

O programa de voluntariado BRB Solidário, coordenado pelo Instituto BRB, recebeu a certificação “Selo Social”, concedida pelo Instituto Abaçai, que promove um programa para certificar instituições que demonstram compromisso social e realizam projetos estruturados voltados para a melhoria dos indicadores de desenvolvimento social.

A conquista foi fruto do trabalho realizado pelo BRB Solidário, que demonstrou o seu compromisso com o desenvolvimento social local nas áreas de inclusão, de educação, de saúde e de economia, impactando a vida de cerca de 4.000 pessoas.



### Site congrega lista de empregados voluntários

O Instituto BRB disponibilizou em seu site o “Sistema Banco de Voluntários”. O objetivo é criar uma base de dados com informações dos empregados ativos e aposentados do conglomerado BRB, tais como áreas e público de interesses de atuação, e disponibilidade de tempo para atuação voluntária. O sistema contempla também a opção de cadastro de instituições, para que as organizações sociais informem dados básicos, a área de atuação e as modalidades de atendimento em que desejam receber apoio de trabalhos voluntários. As instituições que se cadastrarem também passarão a fazer parte do rol de entidades que podem ser atendidas pelas campanhas de arrecadação do BRB Solidário.

### BRB Solidário

O BRB Solidário é o programa de voluntariado empresarial do BRB, que é coordenado pelo Instituto BRB, e tem por objetivo mobilizar empregados e colaboradores do Banco, para a condução de ações sociais em prol do bem-estar da comunidade.



### Campanha Material Escolar

Os empregados do BRB arrecadaram cadernos, canetas, lápis, borrachas e apontadores, que são entregues, em forma de kits, para os empregados terceirizados que estudam e seus dependentes a partir de 5 anos, que estejam matriculados no ensino fundamental ou médio das escolas públicas. Em 2019, foram entregues 785 kits escolares.



### **Campanha do Agasalho**

Em maio e junho de 2019, foram arrecadados 1.530kg de roupas, 190 pares de sapatos e 180 cobertores. Parte do material recebido foi encaminhado para a Campanha do Agasalho do GDF, que destinou o material para a Rede Feminina de Combate ao Câncer do Hospital de Base. A outra parte foi encaminhada às instituições sociais atendidas pelo BRB Solidário: Casa do Idoso Amor a Vida, a Organização Social Escola Maria Teixeira e a Associação Jerônimo Candinho. Uma terceira parte foi direcionada ao Bazar Solidário, voltado aos colaboradores terceirizados do BRB, que puderam trocar materiais de higiene e limpeza pelas roupas arrecadadas durante a campanha do agasalho.



### **Campanha do Dia das Crianças**

Mais de uma tonelada de alimentos não perecíveis foi arrecadada na ação realizada em outubro de 2019. Os alimentos foram doados a quatro instituições sociais: Obra Social Escola Maria Teixeira, Projeto Casa do Carinho, Instituto Sol Nascente e Obras Assistenciais Jerônimo Candinho.



### **Combate ao câncer infanto-juvenil**

O BRB participou, com seus empregados voluntários, da campanha McDia Feliz 2019, coordenada pelo Instituto Ronald McDonald, em prol de instituições que oferecem cuidados para crianças e jovens que estão em tratamento de câncer. Em Brasília, a ação é voltada para o Hospital da Criança de Brasília.



### **Campanha de Natal**

A campanha beneficiou 263 crianças, jovens e adultos da Instituição Social Escola Maria Teixeira, com presentes de Natal, incluindo roupa, calçado e brinquedo.



### **Educação financeira nas escolas públicas**

Ao todo, 2.700 estudantes do 6º ano do ensino fundamental do Distrito Federal foram capacitados, desde o início do projeto, em 2018, sobre os principais conceitos de educação financeira e consumo consciente, em aulas ministradas por empregados voluntários do BRB. O projeto também utiliza e divulga o aplicativo “Educa BRB”, que pode ser baixado gratuitamente nas plataformas digitais.



## 5 Desenvolvimento regional: faz parte da história do BRB e é sua alavanca de crescimento

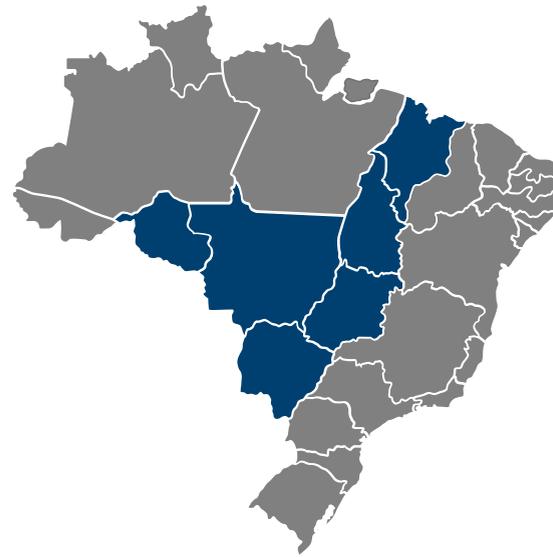
### Parcerias com o setor produtivo

O BRB firmou acordo com a Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC) e passou a oferecer acesso ao crédito, em condições diferenciadas, às entidades sindicais ligadas à CNC no Centro-Oeste, incluindo empresas e pessoas ligadas ao SESC (Serviço Social do Comércio) e ao SENAC (Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial).

Além disso, firmou parceria com a Fibra (Federação das Indústrias do Distrito Federal), o que permitirá acesso ao crédito e condições diferenciadas a todas empresas que compõem a base da entidade. Além

das empresas, as condições também estão disponíveis aos trabalhadores industriais filiados aos sindicatos da Fibra. Com esse acordo, o BRB se mostra disposto a ouvir e entender a realidade dos sindicatos e auxiliar nas soluções negociais.

Mais um importante acordo foi firmado com o objetivo de fortalecer a instituição como banco de desenvolvimento. O BRB assinou, em setembro de 2019, um protocolo de intenções com o Consórcio Interestadual de Desenvolvimento do Brasil Central (BRC). Por meio da entidade, o BRB disponibilizará investimento em agronegócio e indústria nos sete estados que integram o BRC: Distrito Federal, Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Tocantins, Rondônia e Maranhão. A missão do BRC é promover o desenvolvimento regional sustentável e integrado dos entes consorciados, além de formular políticas públicas regionais e viabilizar projetos e parcerias com o objetivo de melhorar a competitividade da região.



**Por meio do protocolo de intenções com o Consórcio Interestadual de Desenvolvimento do Brasil Central (BRC), o BRB disponibilizará investimento em agronegócio e indústria nos sete estados que integram o BRC: Distrito Federal, Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Tocantins, Rondônia e Maranhão**

## Educação financeira

O projeto, firmado entre o BRB e a Secretaria de Educação do DF, oferece, por meio do seu Instituto, aulas de educação financeira aos alunos de escolas públicas do DF. Tem como objetivo capacitar os estudantes para que, desde novos, aprendam os principais conceitos ligados às finanças e cresçam gerindo seu dinheiro de modo consciente.



## 6 Inteiro para Você

### Apresentação

Aprimorando o relacionamento e oferecendo atendimento de excelência aos seus clientes, o BRB estabeleceu a meta de qualidade de atendimento, que passou a avaliar o atendimento das agências a partir de pesquisas de satisfação com os clientes. A Central de Relacionamento BRB foca no atendimento de excelência a todos os clientes. Por oferecer atendimento telefônico e por e-mail, com a possibilidade de autenticação, a Central atende com qualidade os clientes que não podem comparecer às suas agências, principalmente aqueles que estão fora do domicílio bancário. Possibilitando o atendimento a distância para operações negociadas com o gerente, dispomos de uma ilha de atendimento denominada

Central de Confirmação de Vendas, parte da Central de Relacionamento do BRB, tem demonstrado crescimento ao longo dos anos. Em 2019, a Central produziu R\$ 258,6 milhões em crédito, esse resultado demonstra que o serviço já se consolidou com os clientes, que têm experimentado eficiência e segurança na contratação de crédito na comodidade de suas residências. Adicionalmente, como protagonista do estímulo à atividade econômica, o BRB tem buscado resgatar o relacionamento com micro e pequenas empresas e com empreendedores do agronegócio, realizando pesquisa de campo para oferecer atendimento diferenciado e soluções personalizadas para esses nichos.

## Desempenho em 2019

O BRB apresenta, a seguir, os destaques de seu desempenho em 2019.

	2019	2018	2019/2018
Lucro líquido contábil	419	248	69,1%
Lucro líquido recorrente	412	263	56,8%
Resultado operacional	738	545	35,3%
Margem financeira	2.090	1.990	5,0%
Resultado bruto de intermediação financeira	1.953	1.774	10,1%

O lucro líquido do BRB alcançou R\$ 418,8 milhões no exercício de 2019, tornando-se o maior lucro já apresentado pelo BRB em sua história. Os principais fatores que contribuíram para esse desempenho, foram: crescimento das operações de crédito, recuperação de créditos inadimplidos, menor custo com captações, maior eficiência com o aumento das receitas com tarifas e prestação de serviços, além do crescimento dos negócios com cartões de crédito, seguridade e da Financeira BRB.

Como reflexo de uma estratégia voltada para ampliação da base e maior relacionamento com os clientes, as contratações de crédito apresentaram uma aceleração, demonstrando a melhora da participação de mercado da Instituição.

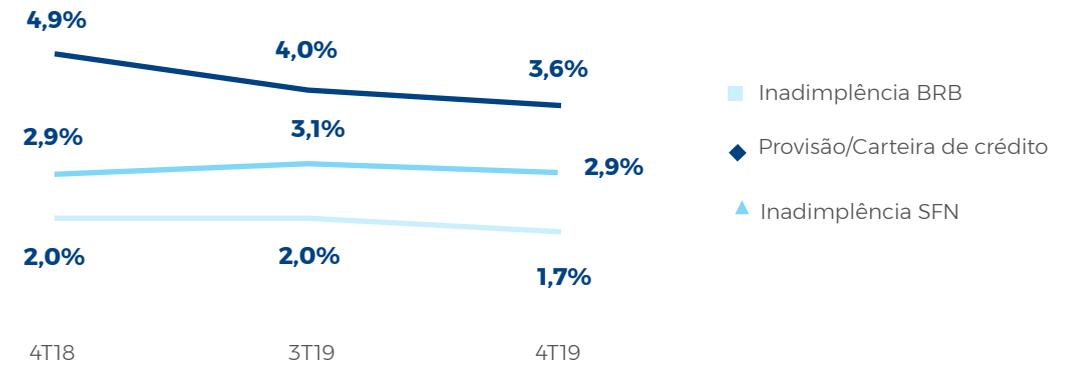
Ao final de 2019, a carteira de crédito ampla alcançou saldo de R\$ 11,0 bilhões, avanço de 22,5% em 12 meses. Cabe destaque para a carteira comercial, que registrou saldo de R\$ 9.083 milhões, um aumento de 22,6% em relação ao ano anterior. Essa evolução é resultado do esforço para retomada do crescimento das concessões em conformidade com a estratégia do BRB de ampliação de seus negócios. A melhora observada na concentração em nível do rating da carteira ocasionou a redução do provisionamento, e, por consequência, melhora no resultado do BRB. Adicionalmente, cabe destacar a manutenção da qualidade refletida na inadimplência, encerrando o período em 1,7%%, abaixo do observado no Sistema Financeiro Nacional que ficou em 2,9%. Comparado com ano anterior, houve redução de 0,3 p.p. devido ao aperfeiçoamento na gestão da carteira de crédito.

Por sua vez, a concentração da carteira naquelas operações de baixo risco e a melhoria da gestão de risco da carteira de crédito fizeram com que as despesas para créditos de liquidação duvidosa (PCLD) reduzissem em 36,5%, no comparativo com 2018.

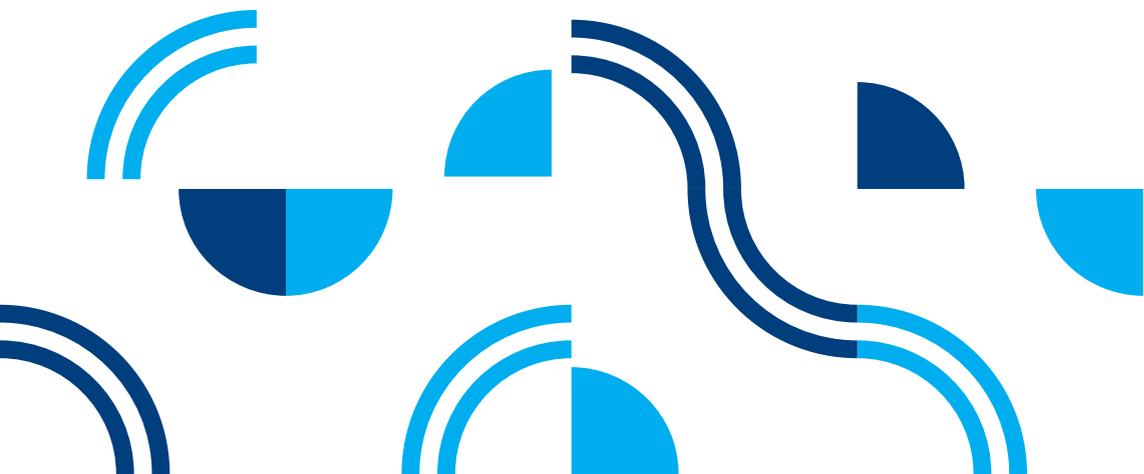
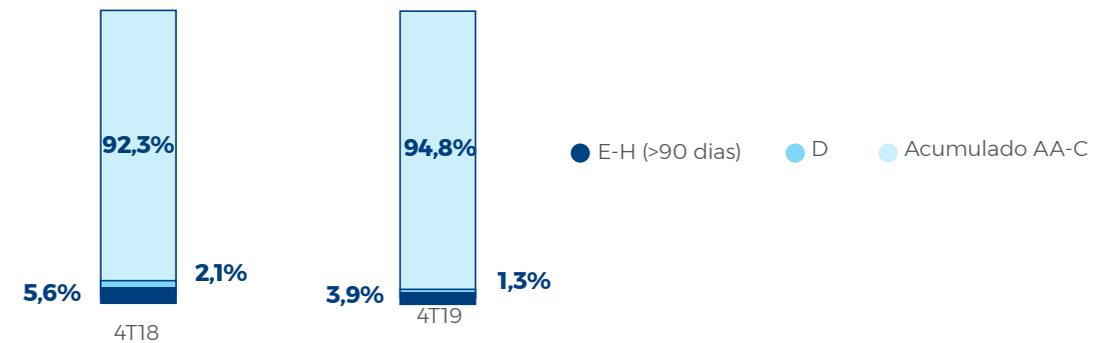
**As informações completas dos destaques de seu desempenho em 2019 estão no Relatório da Administração - Exercício 2019, disponível para download [no site de Relações com Investidores](#).**

Carteira de crédito	4T19	4T18	2019/2018
Banco múltiplo	8.896	7.254	22,6%
Comercial	7.554	6.044	25,0%
Habitacional	991	916	8,2%
Rural	273	221	23,8%
Industrial	49	73	(33,4%)
Financeira BRB	1.480	1.293	14,5%
Cartão de crédito	625	436	43,3%
Total	11.001	8.983	22,5%

### Inadimplência BRB x SFN



### Concentração por rating



## Clientes

Em dezembro de 2019, o BRB possuía um total de 639 mil clientes ativos, crescimento de 2,0% em 12 meses. Os clientes pessoa física (PF) representam um total 613 mil, crescimento de 2,1% no trimestre. Já os clientes pessoa jurídica (PJ) se mantiveram no mesmo nível de 2018, 26 mil.

Carteira de clientes (em milhares)	31.12.19	31.12.18	%
Pessoa física	613	601	2,1%
Setor privado	400	390	2,6%
Setor público	213	211	1,1%
Pessoa jurídica	26	26	0,0%
Total	639	627	2,0%

### Pacotes de valor

O Pacote de Benefícios para clientes Pessoa Física, estruturado sob a ótica de prover soluções às necessidades específicas dos clientes (com pesquisa de campo), consolidou uma série de ofertas e condições especiais, contribuindo diretamente para venda de mais de 10 mil cartões, 28 contratações de seguros e de R\$ 310 milhões em crédito consignado.

Ouvindo os clientes e identificando suas principais necessidades, foram elaboradas propostas de valor que contribuíram para a realização de parcerias estratégicas ([veja mais na página 54](#)), por meio das quais, o BRB teve acesso à negociação da Folha de Pagamento do SESC e SENAC, com mais de 1.500 funcionários.

Por sua vez, o programa de consultoria financeira tem como objetivo ajudar a reestruturar a vida financeira dos clientes (pessoas físicas) com comprometimento de renda mensal, igual ou superior a 50%. O projeto já teve mais de 8.000 contratos efetivados e adesão superior a 65%.

A partir de setembro de 2019, foi realizada uma Pesquisa de Satisfação, com bonificação na meta das agências. Com base na metodologia NPS, foi identificado o nível de satisfação dos clientes contatados pelos gerentes de negócios e foi mensurada a qualidade de atendimento. Mais de 7 mil clientes responderam à pesquisa, representando um índice que posiciona o atendimento dos gerentes de negócios na “Zona de Qualidade”.

O BRB mapeou as jornadas dos clientes no início de relacionamento e na contratação de crédito PJ, a partir das quais foram conduzidas melhorias no processo, por exemplo: redução do tempo de cadastramento da renda de 5 dias para 15 minutos; e redução de 50% no tempo médio de concessão do crédito a Pessoas Jurídicas.

Além disso, pelo mapeamento da Jornada de Vida, foram identificadas oportunidades de interação com os clientes com abordagem adequada ao seu momento de vida. Com 6 campanhas ativas em dezembro, em três dias foram prospectados mais de 50 novos contratos de seguros.



### Transformação digital

Entre as ações relacionadas à transformação digital, inovação e eficiência, o BRB lançou a sua primeira agência digital, permitindo a conversação em tempo real entre gerentes e clientes a partir do BRB Chat, funcionalidade disponibilizada no BRB Mobile. O projeto teve início em julho e, em dezembro, o BRB alcançou a marca de 3.681 clientes digitais. Além de melhorar a experiência dos clientes – que podem usufruir de atendimento humanizado e personalizado em horário estendido, com toda comodidade e segurança –, a agência digital impulsionou novos negócios, como a contratação de mais de R\$ 13 milhões em operações de crédito, além de novos investimentos, seguros e cartões.

Diante dos resultados apresentados, o BRB pretende ampliar a oferta do atendimento digital para novos clientes. Para 2020, estão previstas 10 novas agências digitais, para promover atendimento digital para aproximadamente 108 mil clientes.

Em 2019, também foram agregadas novas funcionalidades à Plataforma de Clientes, permitindo que os gerentes de negócios tenham mais controle da gestão da carteira de clientes. O AGN (Aplicativo de Gestão de Negócios) permite ao gerente ter acesso às ações da agenda negocial a serem realizadas no dia, bem como às informações de potenciais clientes para expansão de base; por sua vez, o Gestão de Carteira 360° proporcionou aos gerentes mais visibilidade dos clientes de suas carteiras, apresentando potencial de negócios antes despercebido.

A partir da Plataforma de Clientes e com orientação à gestão de carteira e abordagem negocial, os participantes da Jornada Negocial prospectaram mais de R\$ 60 milhões entre

novas operações de crédito, investimento, seguridade e cartão. O destaque de aperfeiçoamento de processo vai para o Cadastro Prático PJ, que facilitou o trabalho da rede de atendimento e melhorou a experiência dos clientes PJ pela redução no tempo de atendimento. A partir da digitalização do CNPJ, o sistema apresenta todas as informações cadastrais disponíveis na base de dados da Receita Federal.

Mediante a utilização de análises de perfil de consumo do cliente, de modelos preditivos e outras ferramentas de ciências de dados, tornou-se possível realizar ações de oferta comercial e de relacionamento com maior grau de assertividade. Por meio da comunicação via *push*, que permite a notificação instantânea do cliente pelo celular, essas ações alcançaram mais de 160 mil clientes, prospectaram mais de 15 mil cartões, mais de 1,2 mil seguros e mais de 1,0 mil investimentos em CDB e Fundos.

### **BRB utiliza Analytics para ofertas atualizadas**

Combinando *Analytics* com Inteligência Competitiva, o BRB apoiou na elaboração de estratégias para o desenvolvimento da Carteira Rural, disponibilizando informações analíticas de potenciais clientes e áreas de atuação. Entregamos estratégia de expansão do Microcrédito Produtivo Orientado, direcionando os agentes de crédito a potenciais clientes. Contribuímos diretamente com a definição da estratégia de canais, criando e disponibilizando ferramenta interativa, que permite mapear as regiões por quantidade de habitantes, IDH, renda *per capita*. Ainda com ciência de dados, enviamos *push* para clientes demandantes de crédito imobiliário, para oferecer-lhes melhores condições, potencializando a carteira de crédito imobiliário do BRB.

A área de retaguarda trabalhou, ao longo do ano de 2019, em várias frentes objetivando a centralização de processos e a otimização de fluxos operacionais o que resultou em celeridade, redução de tempo e de custos. A centralização do cumprimento de liminares, anteriormente a cargo da rede de Agências, resultou na profissionalização da equipe além de um controle mais efetivo.

O crescimento digital proporciona à Instituição a simplificação de processos, a ampliação de acessos e o aumento da governança.-

### **BRB é reconhecido pelo Prêmio E-finance**

A equipe de tecnologia (DITEC) do BRB ganhou seis cases de projetos na 19ª edição do Prêmio E-finance. A indicação a esses cases sinaliza a busca pela melhora das ações de tecnologia do Banco com projetos que possibilitam um aumento da disponibilidade das soluções, maior segurança dos serviços, além de preparar a arquitetura tecnológica para os processos de transformação digital.



## Financiamento da casa própria

A recuperação do cenário econômico no país refletiu em um ciclo de juros básicos mais baixos e estimulou positivamente o setor imobiliário e da construção civil. Consoante a isso, o crédito imobiliário do BRB buscou ampliar linhas de crédito e tornar seus produtos mais aderentes frente às demais instituições financeiras.

### Financiamento de lotes

Lançado em fevereiro, o atendimento da modalidade de financiamento de lotes urbanos é um produto destinado a quem pretende comprar ou regularizar o seu lote no DF e na RIDE. Destaca-se pela disposição do Banco em contribuir com o desenvolvimento econômico da região e por entender a necessidade local.

O produto Aquisição de Lote Urbano foi criado com propósito de subsidiar o processo de regularização fundiária na região de atuação do Banco e o financiamento de lotes particulares escriturados por meio da compra e venda de lotes residenciais e comerciais concedidos a pessoas físicas e jurídicas. Esse produto viabiliza que o ocupante tenha garantido o direito social de moradia por meio da regularização de assentamentos irregulares, bem como possibilita que o adquirente financie um lote para construir sua residência ou instalar/ampliar sua empresa. Assim, para essa linha de crédito, são oferecidos financiamentos no percentual de até 100%, havendo ainda a possibilidade de incluir no valor total da operação custas cartorárias e ITBI.

Nos produtos destinados à compra e venda de imóveis residenciais e comerciais por pessoas físicas e jurídicas foi igualmente implementada a possibilidade de incluir no financiamento percentual referente a custas cartorárias e ITBI, o que viabiliza ao adquirente reduzir custos com a operação no momento da contratação e, para pessoas físicas,

sobretudo na aquisição de unidades residenciais, foi ampliado o prazo de financiamento de 360 para 420 meses, o que proporciona a redução do valor da prestação e aumento da capacidade de pagamento dos nossos clientes.

Em todas as linhas de crédito, com base no cenário econômico e na redução da taxa Selic, as taxas de juros foram readequadas, ao longo de 2019, o que propiciou mais capilaridade e destaque do crédito imobiliário BRB no mercado imobiliário.

Assim, nos termos da Resolução 4.292/2013, foi implementada a compra de contratos imobiliários por meio da Portabilidade, o que, associado a condições de financiamento mais aderentes e competitivas, estimulou significativamente a captação de propostas pelo BRB.

Associado a isso, de modo a otimizar o processo de concessão de crédito imobiliário, foi criado, pela Gerência de Análise Econômico Financeira de Empresas (Geref), limite de crédito automático a beneficiários servidores e empregados públicos; e implementado, pela Gerência de Operações Imobiliárias (Gemob), a dispensa de documentação, em se tratando de operações de financiamento de unidades decorrentes de plano empresário BRB. Essas iniciativas buscaram otimizar o trâmite operacional do crédito imobiliário e estimular a atuação do BRB no financiamento das unidades construídas com aporte do Banco.

Aderente ainda à recuperação do setor imobiliário, foram realizados convênios com entidades de classe (Ademi, Sinduscon, Asbraco e Secovi), o que ampliou a atuação do BRB no financiamento da produção de imóveis residências e comerciais por empresas da construção civil.

Essas iniciativas, além de melhorar significativamente a capilaridade dos produtos da Carteira Imobiliária e ampliar a participação do BRB no mercado imobiliário, mitigou o déficit habitacional, estimulou a geração de empregos, subsidiou a regularização fundiária, fomentando, portanto, o crescimento econômico na região de atuação do Banco.

Em abril, o BRB renovou convênio com o Sindicato da Indústria da Construção Civil do Distrito Federal (SINDUSCON-DF), a Associação de Empresas do Mercado Imobiliário do Distrito Federal (ADEMI-DF) e a Associação Brasiliense de Construtores (ASBRACO). A parceria entre o BRB e as entidades e busca oferecer condições de financiamento diferenciadas aos empresários da construção civil do DF.

O BRB assinou, em junho, Termo de Parceria com o Sindicato da Habitação do Distrito Federal (SECOVI-DF). A assinatura foi realizada em cerimônia na Fecomércio-DF, onde já possui ponto de atendimento exclusivo. O objetivo é gerar retorno ao cliente, além de estar junto a ele em momentos de realização de sonhos. A cadeia da construção civil foi eleita pelo BRB como o principal setor a se investir em razão da geração de emprego e da injeção de recursos na economia. É preciso fazer a economia girar e devolver os investimentos à sociedade.

O BRB participou de reunião com representantes da Fecomércio-DF, na qual apresentou condições diferenciadas de crédito aos sindicatos e às empresas associadas. Além disso, em junho, inaugurou a sua 1ª Plataforma Empresarial de Atendimento, com horário de funcionamento das 09h às 17h, e equipe BRB à disposição para atendimento exclusivo aos representantes dos sindicatos e empresários. O objetivo é estar mais próximo do empresariado, oferecer uma consultoria financeira e auxiliar os executivos a estruturar melhor suas operações. A iniciativa é mais uma no rol de ações que buscam transformar o BRB em protagonista no desenvolvimento econômico do Distrito Federal.



**O BRB assinou, em junho, Termo de Parceria com o Sindicato da Habitação do Distrito Federal (SECOVI-DF). A assinatura foi realizada em cerimônia na Fecomércio-DF, onde já possui ponto de atendimento exclusivo**



## 7 Visão de futuro

### Apresentação

A perenidade do BRB será garantida na medida em que a instituição tenha condições de se inserir nas novas condições de mercado digital e expandir sua atuação para além do Distrito Federal, buscando novas regiões e novos segmentos de clientes. Sua história, suas competências e habilidades, flexibilidade de atuação e foco no atendimento às necessidades dos clientes com suas características locais são vantagens competitivas que devem ser aproveitadas. Uma série de medidas estão sendo tomadas para garantir o crescimento sustentável do BRB.

### Expansão regional

Em linha com o seu processo de expansão, o BRB assinou acordo de cooperação com o governo do Estado do Piauí. O objetivo é a realização de ações conjuntas de fomento ao desenvolvimento regional, agropecuário, industrial, comércio, empreendedorismo e a inovação tecnológica no Estado. A iniciativa faz parte do projeto de expansão da Instituição. Em parceria com a Agência de Fomento do Estado, o BRB vai trabalhar para estabelecer programas de financiamento à atividade produtiva, além de dar apoio à estruturação de programas de habitação popular e demais parcerias público-privadas.



**A revisão de toda a estrutura de TI foi conduzida por uma frente técnica especializada, que realizou o diagnóstico das principais ações de modernização tecnológica necessárias para viabilizar a realização das estratégias de transformação digital e o movimento de expansão nacional.**

## Tecnologia e inovação

A modernização do eixo de tecnologia da informação, conforme posicionamento da atual gestão para construção do novo BRB, é um dos principais viabilizadores para a expansão e reposicionamento perante o mercado. Com a utilização de novas tecnologias, será possível entregar uma melhor experiência aos clientes que, cada vez mais, estão acostumados com interações digitais e demandam por soluções, produtos e atendimentos personalizados.

Nesse contexto, o Planejamento Estratégico de TI (PETI) e Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) foram devidamente alinhados às estratégias institucionais com o objetivo de promover um ambiente favorável aos ecossistemas digitais, preparando o BRB para o novo cenário do setor financeiro, no qual se exige maior disponibilidade e velocidade na entrega de soluções e serviços, capacidade de adequação e estruturas multidisciplinares capazes de atender aos novos anseios do mercado.

No que se refere ao desenvolvimento de sistemas, foram implementadas melhorias nos processos, visando agregar qualidade, agilidade, modernidade e segurança na entrega de soluções, tais como: (I) maior controle sobre a qualidade de programas desenvolvidos; (II) novas funcionalidades para testes automatizados de sistemas; organização do *backlog* de demandas de TI, conforme alinhamento realizado com os gestores comerciais

e gestores técnicos, agrupamento de demandas correlatas – escopo e objetivos similares –, bem como a criação de projetos com base na transversalidade das áreas relacionadas.

As ações de estabilização dos principais sistemas de negócios – recém migrados para alta plataforma IBM –, foram realizadas de forma integrada entre as equipes de TI (Sistemas, Produção, Arquitetura de TI e Gestores Comerciais) que, com base em metodologia ágil e por meio de *squads* multidisciplinares, atuaram na resolução e melhoria dos principais problemas, agregando qualidade e estabilidade, viabilizando, portanto, a geração de novos negócios e a retomada da satisfação dos clientes. A revisão de toda a estrutura de TI foi conduzida por uma frente técnica especializada, que realizou o diagnóstico das principais ações de modernização tecnológica necessárias para viabilizar a realização das estratégias de transformação digital e o movimento de expansão nacional.

O Open Banking trabalhará a necessidade de integrar sistemas e aplicações, possibilitando benefícios como aumento da segurança dos dados, facilidade no intercâmbio entre informações com diferentes linguagens de programação e a monetização de acessos.

## Banco Digital

Desenvolver uma plataforma bancária nova, denominada “BRB Digital”, cujas principais características serão solução completa de *banking* com base no conceito de “Banco Digital”, foco na experiência do usuário e serviços bancários acrescidos de serviços de governo e *marketplace*. A estratégia é criar um banco novo, de forma a facilitar a vida do cliente através de produtos e serviços disponibilizados de forma intuitiva e fácil. Até o momento, foram definidas a estratégia, o desenho do *onboarding*, a definição das funcionalidades, arquitetura da solução, protótipo, estrutura do MVP (*Minimum Viable Product*) e cronograma de implantação.

## Desenvolvimento das pessoas

Em 2020, o Conglomerado prosseguirá com as ações de melhorias de gestão de pessoas e pretende implantar:

- » **Programa desenvolvimento de líderes:** prevê a formação de lideranças, com foco em resultado, tendo como parâmetro tempo de experiência em posições de liderança, bem como o nível de liderança no qual se encontra.
- » **Universidade corporativa:** com escolas voltadas para a necessidade do Banco. A Universidade Corporativa BRB buscará desenvolver tanto o conhecimento técnico e instrumental quanto atitudes, posturas e habilidades dos empregados do conglomerado BRB.
- » **Programa de Mentoria:** busca a retenção e desenvolvimento de talentos; o melhor entendimento da missão, cultura e gestão da organização; o fortalecimento das relações entre liderança e liderado; o desenvolvimento de novos líderes e sucessores; a criação de um ambiente propício a educação continuada através de uma liderança orientadora.
- » **Programa de trainee:** mesclará identificação de perfil, treinamentos tradicionais, treinamentos *on the job*, mentorias, laboratórios/vivências e estágios supervisionados. Será realizado em quatro fases e terá a duração de 180 dias.
- » **Projeto de imersão Vale do Silício:** para se manter competitivo e relevante no cenário atual, é imprescindível investir cada vez mais em soluções criativas. Em 2020, o BRB selecionará um grupo de empregados para uma semana de imersão no Vale do Silício, na Califórnia, para que os profissionais tenham acesso a ideias e tecnologias inovadoras, do conceito à execução, com propósito de utilizar os conhecimentos adquiridos no Banco para que a instituição não apenas fique a par das mudanças que vem ocorrendo no mercado, como inove e apresente novas soluções.

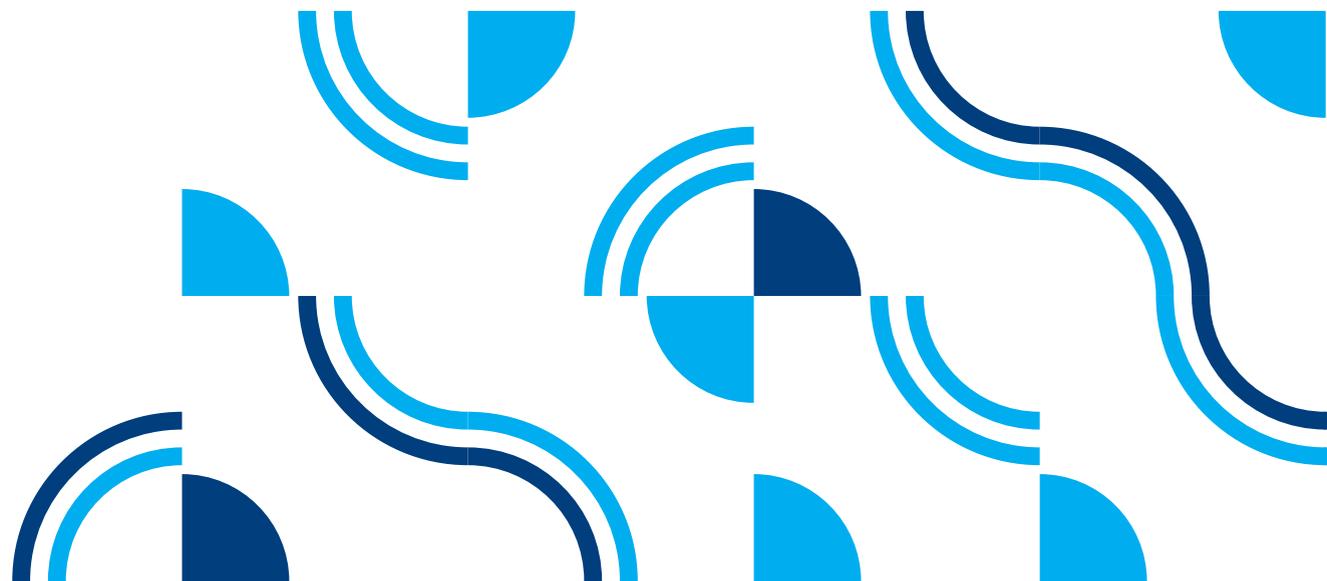
## Perspectivas

O ano de 2019 foi marcado pelo fortalecimento e pela consolidação do BRB como banco público, sólido e eficiente, com foco na modernização, agilidade e melhoria de seus processos. Com o lançamento do Programa de Integridade, o Banco reafirma seu compromisso com a solidez e transparência, exercendo suas atividades a partir das melhores práticas de mercado. Válido para o BRB e suas empresas coligadas, o Programa busca fortalecer os mecanismos de prevenção, investigação e punição, consolidando uma cultura organizacional intolerante à corrupção, fraudes e desvios de conduta.

Destaca-se também o lucro líquido recorde, de R\$ 418,8 milhões, que permitiu que o BRB gerasse importantes investimentos para diversas áreas do Distrito Federal e desse início a parcerias estratégicas, com ações de crescimento para outras regiões do País, como o acordo de cooperação com os governos estaduais e a assinatura do protocolo de intenções com o Consórcio Interestadual de Desenvolvimento do Brasil Central (BRC).

Fazendo frente a sua função social, o Banco lançou o programa Supera-DF para ajudar as pessoas, físicas e jurídicas, a superarem as dificuldades e os desafios impostos pela pandemia do coronavírus. Diante do contexto pandêmico, o ano começou marcado por impactos na atividade econômica, isolamento social e paralisação de atividades em setores produtivos.

O cenário de 2020 é desafiador, mas o BRB continuará priorizando o aumento da eficiência operacional e da produtividade, com especial atenção em sua estratégia no estímulo à inovação, visando à ampliação de novos negócios, por meio de canais mais interativos que proporcionem da experiência do cliente, de forma a oferecer soluções de um banco moderno, ágil e completo. A curto, médio e longo prazos, a atuação terá como base os eixos de gestão, que abordam questões-chave para o direcionamento das ações estratégicas, com vistas a viabilizar uma expansão do Banco nos próximos anos. Cada vez mais, o BRB busca ser referência: um banco completo, com soluções eficientes e inovadoras para todos os clientes.



# Créditos

## Elaboração

blendON

Gerência de Relações com Investidores

## Projeto gráfico e diagramação

blendON

## Fotos

Arquivo BRB

Getty Imagem

Pixabay



 **BRB**  
BANCO DE BRASÍLIA