

## Relatório de iniciativas de sustentabilidade – ano fiscal 2011

### Compromisso global, ações locais

As empresas do grupo Experian, presentes na África, nas Américas, na Europa, no Oriente Médio e na Ásia, caminham juntas na busca pelo desenvolvimento sustentável. As políticas de sustentabilidade do grupo (*veja destaque no início de cada capítulo*) são diretrizes que norteiam seus negócios e o desenvolvimento de ações locais em suas diversas unidades.

Ao longo de todo o ano fiscal (de abril a março), as unidades compilam e registram, em um sistema que apoia a empresa na gestão de informações e na comunicação de suas práticas de sustentabilidade e responsabilidade social, diversos dados e informações referentes às suas atividades. Ao final de cada ano fiscal, esses dados e informações são selecionados e divulgados no [Relatório de Responsabilidade Corporativa do grupo](#), de publicação anual.

A Serasa Experian, uma empresa do grupo Experian no Brasil, publica, neste documento, as principais ações e os indicadores de sua atuação durante o ano fiscal 2011 (de abril de 2010 a março de 2011), consolidados de acordo com as políticas de sustentabilidade.

### Destaques do ano fiscal

No ano fiscal 2011, foi aprovado, no Brasil, o Cadastro Positivo, medida defendida pela Serasa Experian há mais de dez anos e que promete revolucionar o mercado de crédito do País (*veja quadro na página 2*). Além disso, a companhia lançou seu primeiro produto dirigido ao consumidor, que passa a ter a possibilidade de acompanhar todas as alterações relativas ao seu CPF. A Serasa Experian acredita no potencial desse segmento, ainda inexplorado no Brasil.

Na área de gestão de pessoas, mantiveram-se diversos programas de qualidade de vida, desenvolvimento de competências e cidadania corporativa. O engajamento dos profissionais em ações sociais contribui para melhorar a vida de milhares de pessoas e traz ganhos para a reputação da companhia.

Vale destacar, ainda, a evolução da gestão na empresa, que, desde maio de 2011, conta com uma área de *Compliance*, criada para fortalecer as práticas de governança corporativa e o alinhamento dos profissionais aos valores da companhia. Dentro desse processo, a Serasa Experian iniciou, em outubro de 2010, a implementação de um programa global anticorrupção (Anti-Corruption Program – ACP), cuja criação foi motivada por uma nova legislação britânica, com reflexos extraterritoriais, chamada UK Bribery Act.

Na América Latina, o Departamento Jurídico (área de *Compliance*), responsável pela execução do programa, desenvolve uma série de iniciativas relacionadas a esse tema:

- tradução do Código de Conduta Global, da Política Global Anticorrupção e da Política Global de Presentes e Hospitalidades.
- avaliação de riscos relacionados ao tema corrupção nas empresas do grupo no Brasil, na Argentina e no México.
- definição do plano de comunicação do programa e de ações de conscientização.
- definição de novos procedimentos, em decorrência da avaliação de riscos realizada, como a inclusão de cláusulas anticorrupção em todas as minutas de contrato com terceiros.
- desenvolvimento de treinamento e conscientização dos profissionais e terceiros, incluindo atividades presenciais nos países em que a avaliação de riscos demonstre mais fragilidade quanto aos controles existentes.
- treinamento presencial para os representantes comerciais da empresa.

#### **Cadastro Positivo, uma revolução**

Em dezembro de 2010, a Presidência da República publicou uma Medida Provisória (MP) regulamentando no Brasil o Cadastro Positivo, a consolidação de um banco de dados com informações sobre “bons pagadores”. Já em junho de 2011, a MP virou lei. A Serasa Experian estima que 26 milhões de cidadãos serão incluídos no crédito com os dados positivos.

Um dos grandes diferenciais da implantação do Cadastro Positivo no Brasil será viabilizar a distinção entre bons e maus pagadores, o que evitará a socialização dos custos da inadimplência. O

consumidor terá o livre arbítrio para aderir ou não ao Cadastro Positivo. Com a iniciativa, já existente em mais de cem países, empresas e consumidores atuarão em um novo ambiente de crédito, mais transparente, seguro, justo e democrático.

Quando em pleno funcionamento, o Cadastro Positivo induzirá naturalmente o consumidor a atuar com melhor educação financeira. Se, antes, ele se preocupava em não se tornar negativo, agora ele desejará estar cada vez mais positivo para usufruir os benefícios do novo cadastro.

Na economia, três aspectos são favorecidos com o Cadastro Positivo: crescimento econômico, preço do crédito e distribuição de renda. Primeiramente porque o crédito é o grande estimulador da economia, financiando a produção, o consumo e investimentos, com geração de empregos e renda. O preço do crédito, por sua vez, acompanha a redução nas taxas de inadimplência. Por fim, a distribuição de renda aumenta porque o Cadastro Positivo favorece um acesso mais equitativo aos recursos do crédito.

Todos esses fatores levarão à expansão do crédito, promovendo um ciclo virtuoso na economia. De acordo com o professor Patrick Honohan, do Trinity College de Dublin, Irlanda, a cada 10% de acréscimo na relação crédito/PIB de qualquer país, há uma redução na pobreza estrutural entre 2,5% e 3%.

### **Atuação premiada**

O mercado reconheceu a atuação diferenciada da Serasa Experian durante o mais recente ano fiscal. Os destaques ficam por conta de diversas premiações em gestão de pessoas, que a colocam como referência na área no Brasil, e do reconhecimento concedido pelo Banco Central do Brasil, que elegeu a empresa como uma das cinco instituições com prognósticos macroeconômicos mais precisos no País:

- As 50 Melhores Empresas em Cidadania Corporativa 2010, Pilar Responsabilidade Social, pela Gestão & RH Editora.
- As 100 Melhores Empresas em Cidadania Corporativa 2010, pela Gestão & RH Editora.
- As 100 Melhores Empresas em Índice de Desenvolvimento Humano Organizacional (IDHO), pela Gestão & RH Editora.

- 70 Melhores Empresas para Trabalhar em TI & Telecom, pelo Great Place to Work, *Computerworld* e Now!Digital Business IDG Partner.
- Prêmio Top Social, com o *case* do Programa de Educação Financeira Sonhos Reais, pela Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil (ADVB).
- As 100 Melhores Empresas para Trabalhar 2010, pela 12ª vez consecutiva, pelo Great Place to Work e revista *Época*.
- 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar 2010, pela 12ª vez consecutiva, pelas revistas *Você S/A* e *Exame* e pela Fundação Instituto de Administração.
- 150 Melhores Empresas em Práticas de Gestão de Pessoas (PGPS), pela Gestão & RH Editora.
- As Melhores na Gestão de Pessoas, pela revista *Valor Carreira*.
- Profissional do Ano, categoria Serviços Financeiros, para o diretor de Desenvolvimento Humano na América Latina, Milton Pereira, pela revista *Você RH*.
- 50 Melhores Empresas Psicologicamente Saudáveis 2010, pela Gestão & RH Editora.
- Prêmio Governo do Estado de São Paulo – Ações Inclusivas para Pessoas com Deficiência, pelo governo paulista.

#### Principais ações alinhadas com a Política de Sustentabilidade Serasa Experian

**Cidadãos/Consumidores:** lançamento do primeiro serviço pago de monitoramento de cadastro para consumidores no Brasil. [Leia mais.](#)

**Comunidade:** ações de promoção da educação financeira da população e de desenvolvimento do mercado de trabalho para profissionais com deficiência. [Leia mais.](#)

**Dados:** nova versão das Políticas e Normas Globais de Segurança da Informação Experian e treinamentos antifraude. [Leia mais.](#)

**Meio ambiente:** campanhas de conscientização dos profissionais e avanço do Programa de TI Verde. [Leia mais.](#)

**Pessoas:** criação do Índice de Felicidade Serasa Experian e dos Dez Passos para Você Fazer a Diferença, cujo objetivo é engajar os profissionais em ações de cidadania corporativa. [Leia mais.](#)

**Produtos e serviços:** 1 milhão de certificados digitais emitidos e lançamento de novos produtos para clientes empresariais. [Leia mais.](#)

## Cidadãos/Consumidores

“Garantir o tratamento justo e honesto ao cidadão, facilitando o acesso aos seus dados, colaborando para a gestão responsável das suas finanças pessoais e beneficiando-o com a disponibilização de seus hábitos de pagamento para o mercado.”

*Política de Sustentabilidade Serasa Experian*

O ano fiscal 2011 (de abril de 2010 a março de 2011) foi marcado por um avanço significativo da Serasa Experian no atendimento ao consumidor, um segmento ainda pouco explorado no Brasil por agências de crédito. O maior destaque do período, em termos de iniciativas dirigidas a esse público, foi o lançamento, em junho de 2010, do MeProteja, o primeiro serviço pago de monitoramento de cadastro para consumidores no Brasil. Esse serviço representa, para a Serasa Experian, a adoção de uma nova proposição de valor, de caráter pró-consumidor, e sua entrada em um segmento de negócios com muito potencial.

Ao contratar o MeProteja, por telefone ou internet, o cidadão recebe um relatório completo sobre a situação cadastral de seu CPF e passa a ser informado sobre qualquer inclusão ou exclusão de anotações negativas em seu nome. Além disso, o consumidor é avisado, em primeira mão, sobre sua inclusão ou exclusão do quadro de proprietários de uma empresa.

O monitoramento da situação cadastral pelo consumidor permite que sejam evitadas fraudes cometidas com seu CPF e que se realize a resolução mais rápida de anotações negativas sobre seu cadastro, a partir de orientações personalizadas oferecidas pela Serasa Experian.

### **Cadastro Positivo regulamentado**

Em 30 de dezembro de 2010, a Presidência da República publicou uma Medida Provisória (MP) regulamentando o Cadastro Positivo, defendido pela Serasa Experian como fundamental para aprimorar o cenário de crédito no Brasil. Ao consolidar um banco de dados com informações sobre “bons pagadores” – consumidores que saldam suas dívidas –, o Cadastro Positivo promove o acesso da população a crédito mais barato e afasta o risco do superendividamento.

“Temos a certeza de que, com as informações comportamentais, o País entra numa nova era do crédito, fundamentada no que há de mais avançado no mundo para apuração do risco”, escreveu o presidente da Serasa Experian, Ricardo Loureiro, em artigo em que comenta a MP. “O maior beneficiário da chegada do Cadastro Positivo é o consumidor. Com as informações comportamentais, inserem-se mais pessoas no crédito, com encargos menores. O concedente de crédito pode conhecer melhor para quem está emprestando, e o tomador tem seu prêmio por ser bom pagador. É mais justo”, completa Loureiro.

Para informar o consumidor sobre os benefícios da iniciativa, bem como para orientá-lo sobre como participar do cadastro, a Serasa Experian lançou um [hotsite](#) sobre o assunto. A página oferece informações sobre os benefícios do Cadastro Positivo para empresas e consumidores, notícias sobre sua implementação e dados sobre as experiências de outros países com o modelo.

Ainda durante o ano fiscal 2011, a Serasa Experian realizou a campanha “Um Melhor Natal”, por meio da qual 5 milhões de consumidores tiveram a oportunidade de regularizar suas dívidas e realizar as compras de Natal com acesso ao crédito. Isso foi possível a partir de uma série de mecanismos que permitem a identificação de devedores com mais chances de saldar suas dívidas naquele momento, por meio do cruzamento de dados a respeito do histórico recente de pagamento dessas pessoas.

**Indicadores Cidadãos/Consumidores**

<b>Indicador</b>	<b>Ano fiscal 2009</b>	<b>Ano fiscal 2010</b>	<b>Ano fiscal 2011</b>
Quantidade de consumidores atendidos nas agências Serasa Experian	2.378.892	2.351.624	2.554.958
Quantidade de consumidores atendidos pelo Call Center	502.646	429.420	363.747
Quantidade de acessos à página de Serviços ao Consumidor	1.183.109	1.222.616	2.679.104
Quantidade de consumidores que realizaram alerta de cheques	15.334	9.979*	6.311
Quantidade de consumidores que realizaram alerta de documentos	40.050	45.126	36.415

\* A quantidade de consumidores que realizaram alerta de cheques em 2010 foi inferior à de 2009 por causa do início da liberação do serviço via web.

Para mais informações sobre os serviços da Serasa Experian para o consumidor, consulte o link <http://www.serasaexperian.com.br/servicosaoconsumidor/index.html>

## **Comunidade**

“Desempenhar um papel ativo no desenvolvimento socioeconômico de nossas comunidades, estimulando o espírito voluntário de nossos profissionais e incentivando a prática da cidadania corporativa e do envolvimento comunitário.”

*Política de Sustentabilidade Serasa Experian*

Durante o ano fiscal 2011 (de abril de 2010 a março de 2011), profissionais da Serasa Experian engajaram-se em ações de promoção da educação financeira da população e de desenvolvimento do mercado de trabalho para profissionais com deficiência, além de participarem de diversas outras iniciativas de envolvimento comunitário, como auxílio a comunidades atingidas por desastres naturais e realização de eventos culturais.

Na área de educação financeira, tema intimamente ligado a sua atividade, a companhia manteve o Programa Serasa Experian de Educação Financeira – Sonhos Reais. Seu objetivo é promover a boa gestão de recursos financeiros entre a população brasileira, por meio de ações de voluntariado dos profissionais, que disseminam conteúdos para auxiliar professores, funcionários do sistema educacional e famílias a ter uma vida financeira saudável, evitando a inadimplência e estimulando o empreendedorismo.

Em setembro de 2010, o segundo grupo de voluntários da Serasa Experian, composto por 22 profissionais, foi formado pelo Programa Sonhos Reais, após passar por 70 horas de treinamentos em temas como orçamento, economia, gerenciamento de dívidas, negociação com instituições financeiras e educação financeira nas escolas. Posteriormente, esse grupo iniciou atividades de multiplicação do conhecimento em quatro escolas e na comunidade de Paraisópolis, uma das

maiores aglomerações de famílias de baixa renda de São Paulo. As atividades são realizadas em seis encontros de cinco horas cada um. A Fundação para o Desenvolvimento da Educação – Programa Escola da Família, do Governo do Estado de São Paulo, é parceira do programa.

Em 28 de agosto de 2010, os voluntários da Serasa Experian passaram um dia inteiro na comunidade de Paraisópolis, oferecendo diversos serviços, como atendimento ao consumidor, consulta de CPFs e orientações para a regularização desse cadastro na Receita Federal. Além disso, realizaram-se palestras sobre educação financeira e inadimplência. No total, 117 pessoas foram atendidas.

Além do Programa Sonhos Reais, a Serasa Experian atuou no tema de educação financeira ao participar de duas outras iniciativas. Em outubro de 2010, a companhia manteve um estande no Congresso Latino-Americano de Educação Financeira, evento realizado pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban) e pela Federación Latinoamericana de Bancos (Felaban), na cidade de São Paulo, no qual apresentou sua experiência com o Programa Sonhos Reais. Já em março de 2011, na Semana do Consumidor, a Serasa Experian fez uma parceria com a Casas Bahia, uma das maiores redes varejistas do Brasil e considerada um de seus clientes estratégicos, para levar o tema da educação financeira aos consumidores de uma loja. A companhia disponibilizou dois postos de serviços para atendimento ao consumidor e convidou os clientes da Casas Bahia a participar de palestras sobre educação financeira.

### **Formando profissionais eficientes**

Há dez anos, a Serasa Experian atua na inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, por meio do Programa Serasa Experian de Empregabilidade de Pessoas com Deficiência. De junho a setembro de 2010, 50 pessoas com deficiência física, visual, auditiva e intelectual participaram de um curso de qualificação profissional oferecido pela companhia. Após formados, conquistaram postos de trabalho em dez empresas parceiras do programa.

Em reconhecimento a sua eficácia, o programa foi apontado como uma das dez melhores iniciativas de inclusão desse público pelo Prêmio Governo do Estado de São Paulo – Ações Inclusivas para as Pessoas com Deficiência, conferido em dezembro de 2010.

Em março de 2011, realizou-se, na sede da empresa, o 24º Fórum Serasa Experian de Empregabilidade de Pessoas com Deficiência, para promover a sensibilização do mercado profissional em relação a esse público. Essa edição do evento contou com a participação de três especialistas no tema: Susanne Bruyère, diretora do Employment and Disability Institute, da Cornell University, em Nova York; José Pastore e Hélio Zylberstajn, ambos professores da Faculdade de Economia e Administração (FEA) da Universidade de São Paulo (USP). Duzentas pessoas estiveram no evento, além das duas mil conexões feitas por meio da transmissão via internet, realizada pelo Portal Terra, uma das empresas parceiras do Programa Serasa Experian de Empregabilidade de Pessoas com Deficiência.

### **Envolvimento com a comunidade**

Assim como faz todos os anos, a Serasa Experian realizou, em 27 de novembro de 2010, o Dia do Voluntário, uma oportunidade para despertar a consciência social em seus profissionais e aproximar a companhia das comunidades em que atua. Durante o evento, 1.062 profissionais de diversas unidades da Serasa Experian em todo o Brasil participaram de atividades como jardinagem, pintura e limpeza de entidades sociais. A instituição beneficiada em São Paulo foi a Casa Transitória Fabiano de Cristo, favorecendo 7.298 pessoas. Além das atividades de voluntariado, a empresa doou R\$ 6 mil à entidade.

Paralelamente, profissionais de áreas como Desenvolvimento Humano, Tecnologia da Informação e Jurídico ofereceram a membros de comunidades informações importantes para a melhoria da qualidade de vida e de trabalho – houve aulas de educação financeira, auxílio para preparação de currículos, noções de informática e *workshops* de geração de renda.

Durante o ano fiscal 2011, a Serasa Experian desenvolveu diversas outras ações de relacionamento com as comunidades. Conheça, a seguir, as principais:

- **Magia do Riso:** grupo criado em 2001 para levar a alegria do circo a instituições sociais. Esse grupo realizou, no ano fiscal 2011, nove apresentações.

- Doação de sangue: campanha realizada anualmente, desde 2003, com os propósitos de ajudar pessoas necessitadas e sensibilizar os profissionais sobre a importância do voluntariado. Realizada em agosto de 2010, envolveu 115 pessoas.
- Campanha “Um Melhor Natal”: criada para dar uma oportunidade para que clientes adotassem a Solução Serasa Experian de Recuperação e, ao mesmo tempo, pudessem ajudar quem mais precisa a ter um melhor Natal, pois parte da receita arrecadada pela Serasa Experian durante a campanha foi doada para três instituições assistenciais. Como resultado, 5 milhões de consumidores puderam regularizar suas dívidas e, dessa forma, readquirir acesso ao crédito, e R\$ 52 mil foram doados a três instituições, que atendem a 737 crianças e adolescentes.
- Voto consciente: campanha realizada por ocasião das eleições para presidente, governadores e outros cargos políticos no Brasil, concebida para alertar os profissionais sobre a importância da participação nesses eventos. Incluiu um *e-mail* com dicas para fazer uma escolha consciente nas urnas.
- Dia das Crianças: evento realizado todos os anos, envolvendo atividades educativas e de entretenimento para filhos de profissionais, filhos de terceiros e crianças atendidas por instituições beneficentes. Em 2010, o evento foi realizado em um circo, com cerca de 6 mil participantes.
- Parceria com universidades e instituições acadêmicas, com destaque para a Universidade Estadual de Campinas (Unicamp), Universia (rede ibero-americana de colaboração universitária) e Fundação de Desenvolvimento da Pesquisa (Fundep) – instituição que realiza a gestão de projetos de ensino, pesquisa e extensão da Universidade Federal de Minas Gerais. Juntas, as parcerias contribuem, desde 2009, com o Programa de Incentivo à Pesquisa Aplicada, que, em dezembro de 2010, selecionou seis projetos de pesquisa para serem subsidiados e acompanhados por líderes especialistas das áreas em que temas críticos para o negócio estão sendo pesquisados. O programa visa à geração de novos conhecimentos e possibilidades que permitam somar ideias e gerar um movimento de inovação.

- Oferta de atendimento acadêmico a estudantes que procuram a empresa com uma demanda específica de pesquisa sobre algum assunto inerente à Serasa Experian. Por meio do atendimento, a companhia ajuda a gerar conhecimento para a academia e para a sociedade, além de trazer conhecimento qualificado, que agrega valor à empresa e dissemina a marca Serasa Experian.
- Escola de Artes e Cultura: há seis anos, a Escola de Artes e Cultura realiza o Musical Serasa Experian, que, em dezembro de 2010, apresentou o espetáculo “O Sonho não acabou!”. O musical é representado por profissionais e filhos de profissionais da Serasa Experian, bem como por profissionais de empresas terceiras. A participação em iniciativas como essa favorece a criatividade e a motivação profissional.
- SOS Rio de Janeiro: em janeiro de 2011, o Estado do Rio de Janeiro foi palco de tempestades que causaram perdas materiais e mortes de centenas de pessoas, a maioria moradores de comunidades de baixa renda. A Serasa Experian organizou uma campanha de coleta de doativos para as vítimas dessa tragédia, na qual foram arrecadados 10.882 itens, como alimentos não perecíveis, produtos de higiene e cuidados pessoais, destinados à Cruz Vermelha.
- SOS Nordeste: a campanha arrecadou R\$ 15 mil para ajudar comunidades de Pernambuco e Alagoas atingidas por enchentes – desse total, R\$ 5 mil foram doados por profissionais, e o restante, pela empresa. O valor foi destinado aos Médicos Sem Fronteiras (MSF), que atuam na fase mais aguda de catástrofes como essa. Em parceria com secretarias de saúde, os MSF privilegiaram a saúde mental dos atingidos e treinaram mais de 200 profissionais para dar prosseguimento ao trabalho. Entre as ações realizadas com a doação da Serasa Experian e de seus profissionais, estiveram a distribuição de 1.036 *kits* de higiene, a atuação de 15 profissionais da equipe dos MSF, a instalação de 61 torneiras, 11 chuveiros, 14 latrinas e 27 latões de lixo, além de 500 atendimentos psicológicos.

**Indicadores Comunidade**

<b>Período</b>	<b>Total de doações (em R\$)</b>
Ano fiscal 2009	483.659,00
Ano fiscal 2010	741.469,60
Ano fiscal 2011	567.086,13

*Para mais informações sobre as iniciativas da Serasa Experian com a comunidade, consulte o link <http://www.serasaexperian.com.br/serasaexperian/cidadania/empresarial/index.htm>*

## **Dados**

“Usar e proteger dados apropriadamente; respeitar todas as leis relevantes; ajudar a desenvolver diretrizes do setor e uma nova legislação; assegurar uma cultura em conformidade com os mais elevados padrões de integridade e ética.”

*Política de Sustentabilidade Serasa Experian*

Para oferecer aos seus clientes informações precisas e de qualidade, com ética e respeito à privacidade, a Serasa Experian adota os padrões mais rígidos de segurança – e os atualiza constantemente. A filosofia da empresa referente à segurança é definida com mais detalhes nas Políticas e Normas Globais de Segurança da Informação Experian, que são consistentes com a cultura e a tolerância a riscos da Experian, além de atenderem a outros requisitos internos e externos aplicáveis.

O ano fiscal 2011 (de abril de 2010 a março de 2011) ficou marcado pela aprovação do Cadastro Positivo no Brasil, por meio de Medida Provisória publicada pela Presidência da República em dezembro de 2010. A Serasa Experian defende esse mecanismo há alguns anos, pois considera que ele representa um aperfeiçoamento do cenário de crédito no País.

A companhia acredita que a MP deve permitir a inclusão de cerca de 26 milhões de pessoas no mercado de crédito e a redução, em até 62%, das taxas de juros praticadas em empréstimos, além de gerar uma injeção de R\$ 1 trilhão na economia. Para reforçar seu apoio à iniciativa, a Serasa Experian publicou um artigo assinado por seu presidente, Ricardo Loureiro, e anúncios em diversos veículos midiáticos.

Outra novidade, em termos de legislação, foi a adesão de dois Estados, Alagoas e Espírito Santo, às listas conhecidas como “bloqueio de telemarketing” ou “do not call”, nas quais se inscrevem consumidores que não querem receber contatos telefônicos com ofertas de produtos e serviços. A Serasa Experian respeitou a determinação e evitou, por meio de procedimentos específicos, que os dados que possui fossem fornecidos para esse fim.

A adoção das melhores práticas em segurança de dados e informação, bem como sua constante atualização, constitui outra grande preocupação da companhia. Durante o ano fiscal 2011, os profissionais receberam uma nova versão das Políticas e Normas Globais de Segurança da Informação Experian, fornecendo informações e instrumentos que permitem sua atuação conforme a legislação e as expectativas de seus clientes. O conteúdo dessa nova versão foi detalhado por meio de uma apresentação na intranet da Serasa Experian, no formato de perguntas e respostas e com exemplos de sua aplicação.

Em dezembro de 2010, dois especialistas brasileiros em fraudes eletrônicas, José Mariano de Araújo filho e Rony Vainzof, estiveram na sede da companhia para transmitir aos profissionais informações importantes sobre a prevenção de crimes cibernéticos.

*Para mais informações sobre as iniciativas de segurança da Serasa Experian, consulte o link <http://www.serasaexperian.com.br/serasaexperian/seguranca/index.htm>*

## **Meio ambiente**

“Minimizar, tanto quanto possível, os impactos ambientais associados ao nosso negócio, mobilizando nossos profissionais, clientes e fornecedores.”

*Política de Sustentabilidade Serasa Experian*

Pela natureza das atividades da Serasa Experian, seus principais impactos ambientais são consequência do consumo de água, energia elétrica, papel e outros materiais necessários para a operação de suas instalações físicas, espalhadas por grande parte do território brasileiro. Outro componente importante para a gestão ambiental da empresa é a queima de combustíveis para o transporte de profissionais e materiais, o que favorece o lançamento de gases de efeito estufa na atmosfera, um dos principais fatores que contribuem para as mudanças climáticas.

Durante o ano fiscal 2011 (de abril de 2010 a março de 2011), a Serasa Experian procurou manter seus profissionais mobilizados para a redução dos impactos ambientais da empresa, incentivando seu engajamento em iniciativas externas e internas.

Em 5 de junho de 2010, a Companhia participou, pelo terceiro ano consecutivo, do United Nations World Environment Day, data proposta pela Organização das Nações Unidas (ONU) para alertar a população mundial sobre as principais questões ambientais enfrentadas pela sociedade, como o desmatamento, a geração excessiva de lixo, a perda da biodiversidade e o aquecimento global. Na ocasião, a sede da empresa, em São Paulo, recebeu representantes da organização não governamental WWF-Brasil, filial de uma entidade internacional reconhecida por sua atuação na defesa da biodiversidade com quem a companhia mantém uma parceria institucional desde 2008.

Os convidados procuraram explicar aos profissionais a importância de eles aderirem às causas ambientais, inclusive incentivando sua adesão como membros da entidade – ao se filiarem à WWF-Brasil, eles receberiam uma camiseta representando a luta pela conservação do meio ambiente.

No dia 7 de junho desse ano, a Serasa Experian retomou uma campanha de conscientização de profissionais, realizada no ano fiscal 2010, sobre a importância de economizar eletricidade no ambiente de trabalho. Todos os profissionais da empresa receberam uma mensagem eletrônica com dicas de como reduzir o consumo de energia, enfatizando o poder de atitudes individuais para o enfrentamento dessa questão global.

Essa iniciativa faz parte do Programa de TI Verde, lançado no ano fiscal 2010, com a intenção de estudar a temática, reunir e ordenar as iniciativas já existentes nesse campo, além de desenvolver novos projetos. O primeiro projeto a sair do papel foi a automação da iluminação na sede da empresa. Em todos os andares do edifício, foram instalados interruptores que funcionam sem pilha, alimentados por um microgerador. Após as 19 horas, todas as luzes do prédio são apagadas, e os profissionais que precisarem continuar trabalhando podem iluminar apenas suas áreas. A expectativa é de que essa iniciativa permita uma economia de 45% no consumo de eletricidade na sede.

A Serasa Experian monitora outros dois aspectos importantes em relação aos impactos ambientais de suas atividades. Voluntariamente, a companhia realiza o inventário de suas emissões de gases de efeito estufa, fornecendo essa informação para a matriz no Reino Unido, que consolida os dados de todas as regiões de operação e os publica no [Relatório de Responsabilidade Corporativa do Grupo](#) e no Carbon Disclosure Project (CDP). Além disso, os profissionaisfuncionários são incentivados a promover a reciclagem de lixo. Para otimizar a coleta do lixo reciclável em sua sede, a Serasa Experian distribuiu 229 novos coletores, feitos de papelão.

**Indicadores Meio Ambiente**

<b>Período</b>	<b>Consumo total de energia (em milhões de KW/h)</b>
Ano fiscal 2009	11
Ano fiscal 2010	14
Ano fiscal 2011	11

Obs.: inclui rede elétrica e geradores.

<b>Período</b>	<b>Emissões totais de CO<sub>2</sub> (em milhões de t)</b>
Ano fiscal 2009	3,03
Ano fiscal 2010	3,00
Ano fiscal 2011	3,00

<b>Período</b>	<b>Resíduos encaminhados para a reciclagem (em kg)</b>
Ano fiscal 2009	33.573,20
Ano fiscal 2010	113.622,65
Ano fiscal 2011	86.343,66

Para mais informações sobre as iniciativas ambientais da Serasa Experian, consulte o link [www.serasaexperian.com.br/serasaexperian/cidadania/meioambiente/index.htm](http://www.serasaexperian.com.br/serasaexperian/cidadania/meioambiente/index.htm)

## Pessoas

“Proporcionar o melhor ambiente organizacional, gerando o máximo de oportunidades para o desenvolvimento profissional e pessoal, estabelecendo atitudes, comportamentos e valores comuns, assegurando o tratamento justo e proporcionando condições de segurança e saúde para todos.”

*Política de Sustentabilidade Serasa Experian*

O ano fiscal 2011 (de abril de 2010 a março de 2011) ficou marcado, no que diz respeito ao ambiente de trabalho, pelo lançamento de duas iniciativas que visam a acompanhar o nível de felicidade dos profissionais e promover seu crescente engajamento em práticas de cidadania.

Em julho de 2010, foi criado o Índice de Felicidade Serasa Experian, uma maneira de monitorar o clima organizacional. A cada três meses, 50% dos profissionais participam de uma pesquisa de opinião. Os líderes recebem os resultados, e todos os comentários feitos na pesquisa são analisados e categorizados. O índice permite perceber o ambiente de trabalho de forma mais profunda, constituindo o ponto de partida para a realização de um trabalho cada vez mais diferenciado para os profissionais.

Já em setembro do mesmo ano, a Serasa Experian lançou a campanha “Dez Passos para Você Fazer a Diferença”, cujo objetivo é engajar os profissionais em ações de cidadania corporativa. Os dez passos propostos pela empresa são: “Ser consciente”; “Pensar coletivo”; “Indignar-se com a falta de cidadania”; “Ser responsável”; “Buscar soluções”; “Saber se doar: identifique, busque e faça”; “Provocar mudanças”; “Promover o desenvolvimento humano”; “Ser engajado”; e “Ser cidadão”.

Essas e as demais práticas de gestão de pessoas, descritas a seguir, levaram a Serasa Experian a ser eleita, pelo 12º ano consecutivo, uma das “150 Melhores Empresas para Você Trabalhar no Brasil”, reconhecimento dado pelas revistas *Você S/A* e *Exame*, em conjunto com a Fundação Instituto de Administração (FIA), e uma das “100 Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil”, reconhecimento dado pelo Great Place to Work Institute, em parceria com a revista *Época*.

### **Alinhamento e lideranças**

Para a Serasa Experian, um líder completo produz resultados por meio do gerenciamento de pessoas, processos e projetos e foca no desenvolvimento humano dos profissionais, transformando os ambientes interno e externo da empresa.

Para atingir esse nível, a formação dos líderes, baseada no conceito do Líder 3D (Gestor, Educador e Transformador), deve estimular o desenvolvimento de capacidades relacionadas à promoção da diversidade no ambiente de trabalho, à valorização do trabalho coletivo (ambas na dimensão Educador), à inovação, à ética e à sustentabilidade (na dimensão Transformador), entre outras. Esse trabalho ocorre pelo Programa de Introdução ao Líder 3D, composto por um módulo introdutório, um módulo de aprendizado para cada aspecto (Gestor, Educador e Transformador) e um módulo de consolidação. Durante o ano fiscal 2011, 350 líderes participaram do programa.

Entre agosto e outubro de 2010, líderes da Serasa Experian tiveram acesso a novos cursos, oferecidos pela Escola de Liderança: o primeiro deles consistia na Gestão de Mudança, com duração de oito horas, e a outra novidade foi um curso de Gerenciamento de Projetos, com carga horária total de 44 horas. Os principais objetivos desses novos cursos foram educar os participantes sobre o papel dos líderes em um contexto de mudança e dar condições e instrumentos para que esses profissionais gerenciem adequadamente as diferentes fases do ciclo de vida de um projeto.

Destacaram-se, também, o Evento de Liderança, realizado em abril de 2010, no qual 430 líderes da empresa discutiram as principais diretrizes para o ano fiscal 2011, bem como seu papel na busca dos resultados e no desenvolvimento dos liderados, e o Global Talent Review (GTR), em setembro de 2010, que consistiu na validação de algumas posições de liderança, a fim de

identificar líderes com alto potencial para ocupar posições-chave no plano sucessório da companhia.

### **Desenvolvimento e treinamento**

Esses são os dois focos da Serasa Experian ao investir nas competências de seus profissionais. O foco “Desenvolvimento” reúne uma série de atividades de aprendizado, realizadas de forma presencial e a distância, para complementar as ações que geram desenvolvimento pessoal e profissional. Já no foco “Treinamento”, a companhia promove ações direcionadas ao incremento de competências específicas para a área de atuação de cada profissional.

No ano fiscal 2011, introduziram-se novos cursos, ligados às áreas de artes, liderança, negócios, educação e línguas. Os profissionais podem receber o subsídio da companhia para cursos de idiomas (50% do valor, com teto de R\$ 450), graduação (50%, com teto de R\$ 350) e pós-graduação (70%, com teto de R\$ 800) em instituições externas. No ano fiscal 2011, aprovaram-se 219 subsídios para idiomas, 90 para graduação e 69 para pós-graduação.

Veja, a seguir, uma breve descrição dos principais cursos oferecidos pela Serasa Experian nesse ano fiscal:

- **Vendas:** profissionais dessa área participaram de um total de 154 ações de treinamento em técnicas de venda e comportamento, novos produtos e conceitos de negócios. O destaque ocorreu em junho de 2010, quando 60 profissionais dos canais Corporate e Estratégico fizeram parte de treinamentos de técnicas socráticas de vendas e técnicas socráticas de negociação.
- **Comunicação:** três treinamentos tiveram foco nas habilidades de comunicação. Em abril de 2010, profissionais da área operacional das agências participaram do curso de comunicação escrita. No mês seguinte, foi a vez do curso de técnicas de apresentação para executivos, dirigido a profissionais dos canais Corporate e Estratégico. Por fim, ministrou-se esse mesmo curso para representantes da unidade de negócios de Business Information (BI), em novembro e dezembro.
- **Gerenciamento de negócios:** em setembro de 2010, foram apresentados os projetos finais

desse curso *in company*. Eles abordaram temas relacionados às atividades da Serasa Experian, como o Cadastro Positivo e Tecnologia da Informação.

- Brigada de incêndio: de abril a junho de 2010, 106 profissionais da área financeira participaram de cinco aulas sobre procedimentos em situações de emergência.

Destaca-se, ainda, o Programa Serasa Experian de Empregabilidade de Pessoas com Deficiência, desenvolvido há dez anos. Desde 2008, com o apoio de empresas parceiras e a aplicação da metodologia da Serasa Experian, a empresa treinou e qualificou profissionalmente 200 pessoas com deficiência (física, visual, auditiva e intelectual). A Serasa Experian conta com 85 profissionais que possuem alguma deficiência. Ao longo desses dez anos, os resultados têm sido:

- Pessoas com deficiência qualificadas profissionalmente para cumprir metas e alcançar resultados.
- 200 pessoas atualmente empregadas na nossa empresa e nas empresas parceiras.
- Pessoas mais autônomas, independentes, com qualidade de vida e cidadania.

Com o desenvolvimento dessa ação social relevante, a Serasa Experian busca o cumprimento da legislação brasileira atual.

### **Promoção da saúde e qualidade de vida**

O cuidado com a saúde e a qualidade de vida dos profissionais da Serasa Experian acontece por meio de terapias, clínicas e campanhas que visam a orientá-los sobre a importância de hábitos saudáveis e da prevenção de doenças.

No ano fiscal 2011, a companhia passou a oferecer às suas profissionais com filhos recém-nascidos licença-maternidade de seis meses, com pagamento integral de salários – anteriormente, o período da licença era de apenas quatro meses. O benefício também vale para casos de adoção.

Outro programa dirigido às mães, existente desde 2006, é o Banco de Leite, que oferece espaço e equipamentos para coletar e armazenar, durante o expediente, o leite para a amamentação. Nesse ano fiscal, seis mulheres beneficiaram-se do programa. As grávidas também contam com um programa de orientação e acompanhamento, do qual fizeram parte 40 profissionais, no último ano fiscal.

Veja, a seguir, uma descrição dos principais programas de saúde realizados no ano fiscal 2011:

- Terapias: ocorreram cerca de 3.500 atendimentos nas cinco modalidades de terapias oferecidas pela empresa: massoterapia (massagem terapêutica), psicoterapia, reeducação postural global (RPG), fonoaudiologia e acupuntura.
- Programa Antitabagismo: criado em 1999, para reduzir o número de fumantes e orientar aqueles que tentam parar de fumar, inclui palestras, acompanhamento médico e subsídio para tratamentos. Seis profissionais participaram do programa.
- Programa de Vacinação: criado em 1999, para prevenir a contração de gripe por profissionais – um dos principais motivos de ausência no trabalho –, o programa passou também a oferecer imunização contra a gripe A H1N1 desde 2009. Ao todo, houve 1.470 vacinações contra gripe comum e 1.743 contra a gripe A H1N1.
- Programa de Orientação Nutricional: criado em 2003, para ajudar pessoas que têm índice de massa corporal superior ao recomendado, o programa inclui aconselhamento com médicos especialistas. Participaram da iniciativa 101 profissionais.
- Programa Serasa Experian Coração Saudável: criado em janeiro de 2011, o programa tem como objetivo implementar práticas educativas, conduzidas por equipe multidisciplinar composta por médico cardiologista, enfermeiro, nutricionista e educador físico. Visa a conscientizar os profissionais sobre a importância da adoção de hábitos alimentares saudáveis, da atividade física regular, dos controles periódicos de saúde, de não fumar e de controlar outros fatores de risco, a fim de deter o avanço das doenças cardiovasculares, que se tem observado em todo o mundo.

## Eventos

Ao realizar eventos temáticos ou alusivos a datas especiais, a Serasa Experian promove maior integração entre as equipes e faz com que seus profissionais tenham mais orgulho de fazer parte

da companhia.

Veja, a seguir, os principais eventos realizados no ano fiscal 2011:

- Jogos Serasa Experian: evento realizado todos os anos, com o propósito de estimular os profissionais e seus familiares a praticar esportes. Ocorreu entre os meses de abril e julho de 2010, contando com a participação de cerca de mil profissionais. Entre outras atividades, houve competições de pescaria, handebol, natação, boliche, futebol, tênis de mesa e vôlei.
- Dia das Mães: nesse evento, realizado em maio, as profissionais puderam levar seus filhos ao escritório e participar, com eles, de diversas atividades na companhia. Cerca de cem filhos de profissionais estiveram na Serasa Experian durante o dia.
- Jubileu por Tempo de Trabalho: são homenageados os profissionais que completam 10, 20 e 30 anos de serviço na empresa. Em 2010, 134 profissionais tiveram sua dedicação reconhecida.
- Festa Junina: tradicional celebração no Brasil, em 2010 foi realizada em um clube especial, com comidas e danças típicas. Reuniu mais de 800 profissionais e familiares.
- Exposição “Uma Breve História Serasa Experian”: realizada em São Paulo, por iniciativa da Memória Viva Serasa Experian, cuja missão é documentar a história da companhia e preservá-la. A exposição retratou os marcos históricos da empresa desde a fundação, em 1968. Aconteceu de junho a dezembro de 2010.
- Dia Internacional da Mulher: nesse dia, a Serasa Experian prestou homenagem a todas as suas profissionais, realizando, em seu Auditório, com transmissão via WebTV, um bate-papo que discorreu sobre o tema “Mulheres em Tempos Modernos”. A Serasa Experian ofereceu ainda, em seu restaurante, localizado na sede, um menu especial para o almoço, com música ambiente.

**Indicadores Pessoas**

Período	Percentual de mulheres
Ano fiscal 2009	50
Ano fiscal 2010	52
Ano fiscal 2011	51

Faixa etária	Porcentagem de profissionais (ano fiscal 2011)
Menos de 25 anos	16
De 25 a 39 anos	63
De 40 a 55 anos	20
Mais de 55 anos	1

Período	Porcentagem de profissionais com deficiência
Ano fiscal 2009	3,4
Ano fiscal 2010	3,1
Ano fiscal 2011	3,2

Período	Acidentes com afastamento	Acidentes sem afastamento	Total
Ano fiscal 2009	6	2	8
Ano fiscal 2010	21	13	34
Ano fiscal 2011	20	17	37

Período	Acidentes no ambiente de trabalho	Acidentes no trajeto	Total
Ano fiscal 2009	1	7	8
Ano fiscal 2010	13	21	34
Ano fiscal 2011	15	22	37

Período	Percentual de absenteísmo
Ano fiscal 2009	0,76
Ano fiscal 2010	0,47
Ano fiscal 2011	0,46

Para mais informações sobre as iniciativas de qualidade de vida da Serasa Experian, consulte o



## Sustentabilidade Serasa Experian – Pessoas

*link* <http://www.serasaexperian.com.br/serasaexperian/cidadania/qualivida/index.htm>

## Produtos e serviços

“Criar soluções que contribuam para o aprimoramento do processo de tomada de decisão de negócios dos nossos clientes, de forma a gerar valor sustentável.”

*Política de Sustentabilidade Serasa Experian*

Duas novidades surgidas durante o ano fiscal 2011 (de abril de 2010 a março de 2011) oferecem perspectivas animadoras para a criação de produtos e serviços na Serasa Experian. Em 2010, a companhia passou a atuar em um novo mercado, o de soluções dirigidas ao consumidor, por meio do MeProteja, um serviço de monitoramento da situação cadastral do cidadão (*veja capítulo Consumidores*). Já em 2011, entrou em vigor no Brasil a lei que regulamenta o Cadastro Positivo, uma oportunidade de novos negócios com base em informações sobre “bons pagadores”.

Em abril de 2010, a Serasa Experian inaugurou a megaloja de certificação digital (documento eletrônico que possibilita comprovar a identidade de uma pessoa, uma empresa ou um *site*), com capacidade para emitir cerca de 40 mil licenças por mês. O sucesso da iniciativa foi comprovado com a marca de 1 milhão de certificados emitidos, atingida em fevereiro deste ano.

Outro produto de destaque é a solução Conformidade Ambiental, que consolida, processa e armazena todas as informações de natureza ambiental sobre as empresas registradas nos órgãos oficiais. Em novembro, o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), que apoia iniciativas de países da América Latina e do Caribe para reduzir a pobreza e a desigualdade, financiando projetos que promovam o desenvolvimento de uma maneira sustentável, destacou a solução Conformidade Ambiental em um treinamento que realizou com cerca de 20 instituições financeiras locais como

uma ferramenta importante na gestão da sustentabilidade.

Destaca-se, ainda, o incentivo ao microcrédito, proporcionado pelos produtos e serviços oferecidos a pequenas e médias empresas. A avaliação precisa dos indivíduos e empresas tomadores de empréstimos ou financiamentos diminui a inadimplência e favorece a oferta de crédito no mercado.

### **Plataforma de decisão para o mercado PME**

O Decisor é a primeira plataforma de decisão desenvolvida pela Serasa Experian para atender às necessidades de pequenas e médias empresas. Com a solução, os clientes podem automatizar e padronizar o processo de concessão de crédito e as análises de operações com pessoas físicas e jurídicas.

Entre os principais benefícios trazidos pelo Decisor, estão: agilizar os processos de tomada de decisão, concessão de crédito e aquisição de novos clientes; permitir decisões objetivas no ato da venda, com detalhamento do perfil e informações de crédito do cliente consultado; não possuir custos de implantação e não gerar impactos de desenvolvimentos sistêmicos; reduzir custos com analistas de crédito, sistemas de análise, *softwares* e outros; possibilitar mais negócios com os consumidores certos; reduzir a inadimplência.

### **Prevenção a fraudes**

O Hunter é a mais completa solução para prevenção a fraudes na originação de propostas de crédito (subscrição), pois permite às organizações converter dados em decisões de negócios. A comparação, o compartilhamento e o monitoramento de dados de novas propostas e de históricos de compra geram alertas que podem influenciar as decisões.

Ainda na área de prevenção a fraudes, a Serasa Experian evoluiu na estratégia de prospecção no mercado latino-americano, realizando trabalhos com clientes dos segmentos financeiro e de seguros, obtendo excelentes resultados, incluindo a assinatura de contratos com três dos maiores bancos brasileiros.

### **Monitoramento do CNPJ**

O MeAviso é um serviço que monitora, 24 horas por dia, o CNPJ de uma empresa e o cadastro dos sócios, sejam eles pessoas físicas ou jurídicas. Quando uma alteração cadastral ocorre, um *e-mail* de alerta é enviado para o cliente.

Solução de características únicas no mercado, o MeAviso permite a antecipação de possíveis dificuldades diante de fornecedores, clientes, licitações públicas e parceiros de negócios, além de conferir agilidade à detecção de indícios de fraudes envolvendo a empresa ou os sócios, evitando perdas financeiras.

Um dos principais motivos pelos quais o microcrédito produtivo ainda não está a todo vapor no Brasil relaciona-se com a escassez de informações comportamentais e creditícias a respeito dos microempreendedores. Com o intuito de preencher essa lacuna, e pensando em estimular o crédito sustentável, a Serasa Experian vem trabalhando em algumas iniciativas que futuramente fornecerão segurança e assertividade ao momento da concessão do microcrédito pelas instituições credoras.

## **Um trabalho que nunca termina**

A Serasa Experian tem consciência de que a gestão da sustentabilidade é uma atividade de melhoria contínua, transversal a todas as áreas de negócio. As ações e iniciativas apresentadas neste relato fazem parte de uma busca constante da empresa e de seus profissionais pelas maneiras mais eficientes de atuar em benefício de todas as partes interessadas. Trata-se de uma pequena amostra do empenho da Serasa Experian no caminho para a construção de uma sociedade melhor, mais justa e equânime.

“Em nome da Serasa Experian, reitero o compromisso da empresa com os princípios do Pacto Global das Nações Unidas, certo de que os negócios devem ser uma grande força propulsora do desenvolvimento de um mercado global mais inclusivo e sustentável.”

Ricardo Loureiro – presidente da Serasa Experian

**Serasa Experian**

Alameda dos Quinimuras, 187  
CEP 04068-000 – São Paulo – SP  
[www.serasaexperian.com.br](http://www.serasaexperian.com.br)

**Coordenação**

Tomas Carmona  
Tel.: <sup>11</sup> 2847-8950  
[tomas.carmona@br.experian.com](mailto:tomas.carmona@br.experian.com)

Rosemeire da Cunha  
Tel.: <sup>11</sup> 2847-9716  
[rosemeire.cunha@br.experian.com](mailto:rosemeire.cunha@br.experian.com)

**Colaboraram no conteúdo desta edição:**

Ana Paula Ribeiro – Engenharia  
André Novaes Frutuoso – Security Office

Claudia Amira – Decision Analytics  
Eliana Pinheiro Rodrigues – Security Office  
Elisangela Campioni – Dados de Marketing e  
Fornecedores

Elizia Maria da Silva – Qualidade de Vida  
Inae Oliveira – Contratual e Institucional  
Luciano Teixeira – Gestão Operacional de  
Agências

Luis Fernando Rensi Cunha – Promoção da  
Saúde

Marcela Rocha – D2C (Direct to Consumer)  
Raphael Carlos Gomes Salmi – Soluções de  
Cobrança

Sidnei Santos – Produto Relato

Vanessa Andrade – Cidadania Corporativa

**Redação**

Assertiva Produções Editoriais