

Relatório de iniciativas de sustentabilidade – ano fiscal 2012

Por uma contribuição efetiva

As empresas do Grupo Experian estão em todo o mundo – África, Américas, Europa, Oriente Médio e Ásia. Para assegurar que as diversas unidades inseridas em culturas e contextos diferentes, tenham impacto positivo no desenvolvimento sustentável da Experian e das comunidades onde se localizam, o Grupo possui uma Política de Sustentabilidade (*veja destaque no início de cada capítulo*), com diretrizes que norteiam os seus negócios e as ações locais.

Além disso, a companhia tem foco em quatro aspectos de responsabilidade corporativa. O primeiro consiste em incorporar a preocupação social às decisões de negócio. As ações comunitárias, por sua vez, devem apresentar uma ligação com os negócios, apoiadas no conhecimento e nas habilidades dos funcionários, para promover melhorias coletivas. Outro valor importante é a inovação, desdobrada na criação de produtos e serviços que tenham retorno social de longo prazo. Por fim, considera-se fundamental consultar a opinião dos *stakeholders* sobre o comportamento e as iniciativas do Grupo.

A atuação da Serasa Experian, empresa do Grupo Experian no Brasil, e seu relacionamento com os diversos públicos de interesse estão alinhados a essa visão global e seguem diretrizes formalizadas em sua Missão, sua Visão e seus Valores, que, por sua vez, estão relacionados às atitudes da Serasa Experian.

Conheça essas diretrizes, em detalhes, a seguir.

Missão

Desenvolver e integrar conhecimento, tecnologia e serviços de informação para apoiar a validação de dados e as decisões de crédito e de *marketing* direto, gerando valor para nossos profissionais, clientes, acionistas, fornecedores e sociedade, promovendo o desenvolvimento sustentável.

Visão

Ser a primeira em cada uma das maiores economias da América Latina e liderar a inovação e a transformação do mercado de soluções de informação, como primeira escolha dos nossos clientes.

Valores

Os valores são as manifestações mais profundas e, por isso, invisíveis ao observador externo. Eles representam o núcleo da nossa cultura. São formados a partir da influência e da convivência com outras pessoas ao longo de nossas vidas e servem de referência para os comportamentos “aceitáveis” e “inaceitáveis”; apoiam a criação do futuro; são a base para a tomada de decisão; dirigem as nossas atitudes (intenções) e os nossos comportamentos (ações); determinam a forma como nos comportamos, nos comunicamos e interagimos com os outros; direcionam nossas decisões e indicam a forma de fazermos as coisas.

A Serasa Experian adota 12 valores:

- ✓ Inovação;
- ✓ Desenvolvimento Humano;
- ✓ Mentalidade de Liderança;
- ✓ Foco no Mercado;
- ✓ Foco no Resultado;
- ✓ Disciplina Estratégica;
- ✓ Transparência;
- ✓ Orientação a pessoas;
- ✓ Perenidade;
- ✓ Mentalidade global;
- ✓ Diversidade;
- ✓ Cidadania Corporativa.

Atitudes

- ✓ Ser Empreendedor
- ✓ Ser Ético
- ✓ Ser Excelência
- ✓ Ser Gente

Destaques do ano fiscal

A Serasa Experian publica neste documento as principais ações e os indicadores de sua atuação durante o ano fiscal 2012 (abril de 2011 a março de 2012). Parte dessas informações também está presente no [Relatório de Responsabilidade Corporativa do Grupo Experian](#), que reúne as informações coletadas por todas as unidades do Grupo.

No ano fiscal 2012, a empresa avançou em dois focos de negócio: o desenvolvimento de ferramentas que auxiliam as empresas a avaliar com mais precisão o nível de risco social e ambiental dos tomadores de crédito; e o relacionamento mais próximo com o consumidor final, que passa a ter produtos e serviços especialmente para suas necessidades.

Na área de gestão de pessoas, destaca-se o lançamento da campanha “Meus Valores Serasa Experian” em setembro de 2011. Considerado um passo importante na consolidação da cultura corporativa da empresa, a campanha tem o objetivo de disseminar os conceitos e as práticas dos seus valores.

Também foram mantidos diversos programas de qualidade de vida, desenvolvimento de competências e cidadania corporativa. O engajamento dos funcionários em ações sociais contribui para melhorar a vida de milhares de pessoas e traz ganhos para a reputação da companhia.

Outro destaque foi a criação da área de Compliance, para fortalecer as práticas de governança corporativa e o alinhamento dos funcionários aos valores da companhia. Algumas iniciativas importantes já foram colocadas em prática na América Latina. Conheça as principais:

- ✓ em maio de 2011, na sede da Serasa Experian, em São Paulo, a área de Compliance realizou a Compliance Week, que incluiu plantão de dúvidas, *quiz* e uma

- apresentação de teatro sobre o assunto. O evento foi transmitido ao vivo, pela Internet, para os demais escritórios da empresa no Brasil;
- ✓ as duas novas políticas globais da Experian – Política de Presentes e Hospitalidade e Política Anticorrupção –, bem como o Código de Conduta Global, foram traduzidas para o português, revisadas e, posteriormente, divulgadas para todos os funcionários;
 - ✓ incluíram-se cláusulas anticorrupção em todas as minutas-padrão de contratos com terceiros, incluindo distribuidores, representantes comerciais e fornecedores;
 - ✓ definiu-se e iniciou-se o procedimento Compliance Full Due Diligence, para a contratação de novos fornecedores segundo uma regra de risco gerada pela área Procurement, a qual considera o valor, a área e a oferta de fornecedores para o contrato;
 - ✓ com o lançamento das novas políticas, passou a vigorar uma regra segundo a qual presentes e hospitalidades devem ser pré-aprovados pela área de Compliance LATAM;
 - ✓ lançaram-se o Código de Conduta para Fornecedores e a Política de Conflito de Interesses.

Reconhecimentos externos

A atuação da Serasa Experian foi reconhecida em diversas premiações ocorridas no ano fiscal 2012. Os destaques ficam por conta das premiações em gestão de pessoas – área em que a empresa é referência no Brasil –, em inovação, no uso de TI e no relacionamento com clientes. Conheça, a seguir, a relação de todos os reconhecimentos recebidos pela Serasa Experian:

- ✓ As 100 Melhores Empresas em Índice de Desenvolvimento Humano Organizacional (IDHO) 2011, pela Gestão & RH Editora;
- ✓ As 10 Melhores Empresas em Cidadania Corporativa 2011, pela Gestão & RH Editora;
- ✓ Os RH Mais Admirados do Brasil 2011, pela Gestão & RH Editora;
- ✓ As 100 Melhores Empresas para Trabalhar 2011, pela 13ª vez consecutiva, pela Great

- Place to Work e pela revista *Época*;
- ✓ Melhores Empresas para Trabalhar na América Latina 2011, pela Great Place to Work;
 - ✓ Melhores Empresas para Trabalhar TI & TELECOM 2011, pela Great Place to Work e pela revista *Computerworld*;
 - ✓ As 1.000 Melhores e Maiores empresas do Brasil, colocando-se na 354ª colocação do *ranking* das 500 Maiores companhias do país, por volume de vendas, pela revista *Exame*;
 - ✓ Prêmio Show de Fornecedores – Melhores 2011, pela Federação das Associações Comerciais da Bahia (Faceb), na categoria Prestadores de Serviços de Certificação Digital;
 - ✓ Uma das Empresas mais Inovadoras no Relacionamento com o Cliente – Categoria B2B, pela revista *Consumidor Moderno* e pela consultoria DOM Strategy Partners;
 - ✓ As 100 Mais Inovadoras no Uso do TI, pelo grupo ITMídia, em parceria com a consultoria Deloitte, com publicação na revista *InformationWeek Brasil*;
 - ✓ 25 Melhores Práticas em E-learning, pela Gestão & RH Editora.

Principais ações alinhadas com a Política de Sustentabilidade Serasa Experian

Consumidores: avançou nas ações de educação financeira da população e no foco de negócios dirigido a esse público. Leia mais.

Comunidade: ações de desenvolvimento do mercado de trabalho para profissionais com deficiência, incentivo a pesquisas acadêmicas e campanhas de donativos e voluntariados. Leia mais.

Dados: campanha sobre o uso responsável das mídias sociais e a liberação dessa tecnologia no ambiente de trabalho. Leia mais.

Meio ambiente: campanha de conscientização dos funcionários e novidades do Programa de TI Verde. Leia mais.

Pessoas: melhora no índice de felicidade dos funcionários e piloto da iniciativa de *home office*. Leia mais.

Produtos e serviços: evolução na estratégia de auxiliar empresas a avaliar com mais precisão os riscos socioambientais dos tomadores de crédito, com produtos como o Conformidade Ambiental. Leia mais.

Consumidores

“Garantir o tratamento justo e honesto ao consumidor, 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 significativo crescimento econômico do Brasil nos últimos anos levou a população a conquistar mais acesso ao crédito. Considerando esse cenário, com potencial no longo prazo, a Serasa Experian desenvolve uma nova estratégia de negócios dirigida a auxiliar de forma proativa, e não só em atendimento, os cidadãos e consumidores a utilizar o crédito de maneira responsável.

Durante o ano fiscal 2012 (abril de 2011 a março de 2012), a empresa deu continuidade às ações de educação financeira que já possuía e colocou em prática novas ferramentas. Dentro do programa de relacionamento com cidadãos e consumidores, a Serasa Experian manteve uma área específica para esse público em seu portal na Internet. Lá, é possível acessar dicas sobre educação financeira e uma ferramenta de controle de orçamento.

Na área de eventos, a empresa realizou, com a Federação Brasileira dos Bancos (Febraban), três caravanas Meu Bolso em Dia. Realizadas em Brasília (DF), Fortaleza (CE) e Teresina (PI), reuniram diversas atividades voltadas para a educação financeira, além de *shows* e brincadeiras para as crianças. Os cerca de 10 mil participantes puderam consultar a situação de seus Cadastros de Pessoa Física (CPFs) e conversar com especialistas sobre como escolher a melhor forma de pagamento, administrar a aposentadoria e abrir o próprio negócio, entre outros assuntos.

Em Salvador (BA), a Serasa Experian participou do Feirão do Nome Limpo, organizado pelas confederações de lojistas locais. Durante o evento, ocorrido entre os dias 22 de novembro e 1º de dezembro, cerca de 40 mil consumidores puderam renegociar suas dívidas e recuperar acesso ao crédito. A iniciativa também possibilitou a regularização de 28 mil CPFs.

A empresa promoveu, ainda, duas campanhas de recuperação de crédito, nos períodos imediatamente anteriores ao Dia das Mães e ao Natal. Na primeira, a Solução de Recuperação

Serasa Experian, que avalia o perfil do cliente e auxilia na definição das melhores formas de negociar com ele, permitiu que as empresas participantes recuperassem 20% da sua base de clientes e reduzissem em até 30% seus custos com cobrança. Já a campanha do final do ano beneficiou 1,8 milhão de consumidores em todo o Brasil, número cerca de 80% maior do que o registrado no mesmo período de 2010.

Outra ação de destaque em educação financeira foi a criação de uma página da Internet com a *Cartilha do Consumidor*, que explica os princípios do bom planejamento e do controle de gastos e como isso se relaciona com a avaliação de crédito por instituições financeiras.

Por fim, em maio de 2011 a Serasa Experian lançou um serviço inovador: o aviso, por meio de SMS (mensagem por meio do telefone celular), ao consumidor que terá uma dívida sua registrada na base de dados da empresa. A nova ferramenta permite que o devedor fique sabendo antecipadamente sobre a inclusão, facilitando a negociação com o credor.

Me Proteja

Em comparação com o ano fiscal anterior, houve grande aceitação do MeProteja, o primeiro serviço pago de monitoramento de cadastro para consumidores no Brasil: registrou-se um aumento de 363% na venda desse serviço.

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.

Cadastro Positivo

Não houve novidades no ano fiscal em relação à regulamentação do Cadastro Positivo, um banco de dados com informações sobre “bons pagadores” – os consumidores que têm histórico de saldar suas dívidas. O instrumento é defendido pela Serasa Experian como fundamental para aprimorar o cenário de crédito no Brasil, ao promover o acesso da população a crédito mais barato e afastar o risco do superendividamento.

Enquanto aguardava sua regulamentação, a Serasa Experian avançou na divulgação do Cadastro Positivo, com discurso de valorização da boa reputação do cidadão em relação ao crédito, promovendo a cultura da “vantagem de ser um bom pagador”. A empresa manteve um [hotsite](#) sobre o assunto, que oferece informações sobre seus benefícios para empresas e consumidores, notícias sobre sua implementação e dados sobre as experiências de outros países com o modelo. Por meio da página eletrônica, também tornou possível o consumidor iniciar sua inclusão na base de dados de histórico de pagamentos.

Ao longo do período, a Serasa Experian também divulgou notícias reforçando a importância do cadastro positivo e seus benefícios. Em novembro de 2011, a empresa anunciou uma parceria com a Omni Financeira, por meio da qual os consumidores inscritos no Cadastro Positivo passaram a ter abatimentos nas taxas de juros praticadas pela instituição.

Indicadores Consumidores

Indicador	Ano fiscal 2010	Ano fiscal 2011	Ano fiscal 2012
Quantidade de consumidores atendidos nas agências Serasa Experian	2.351.624	2.554.958	2.245.985
Quantidade de consumidores atendidos no Call Center	429.420	363.747	265.682
Quantidade de acessos à página de Serviços ao Consumidor	1.222.616	2.679.104	6.379.852
Quantidade de consumidores que realizaram alerta de cheques via Call Center	9.979*	6.311	641**
Quantidade de consumidores que realizaram alerta de documentos	45.126	36.415	21.322

* 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 site/Web.

** A quantidade de consumidores que realizaram alerta de cheques diminuiu significativamente em 2012 porque houve ampla divulgação orientando os consumidores a realizar o alerta pelo site/Web.

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

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

A Serasa Experian estimula seus funcionários a utilizar os conhecimentos e habilidades em benefício das comunidades em que a empresa atua e da sociedade em geral. Assim como nos anos anteriores, durante o ano fiscal 2012 (abril de 2011 a março de 2012) foram desenvolvidas atividades culturais e esportivas e campanhas de arrecadação de doativos, por meio de ações de voluntariado e engajamento dos profissionais da empresa. A continuidade do Programa Serasa Experian de Empregabilidade de Pessoas com Deficiência e do Programa de Incentivo à Pesquisa Aplicada são outros destaques nessa área.

Além disso, com o programa Sonhos Reais, a Serasa Experian manteve a disseminação de sua mensagem sobre a importância da educação financeira na vida da população. Voluntários da empresa atuaram em quatro escolas da rede estadual de ensino, beneficiando diretamente 90 pessoas – entre pais, alunos e professores – e indiretamente 360 membros das famílias dos envolvidos nas atividades.

Inclusão de pessoas com deficiência

Desde 2001, a Serasa Experian mantém o Programa Serasa Experian de Empregabilidade de Pessoas com Deficiência, com o objetivo de incluí-las no mercado de trabalho. A proposta é promover a qualificação de pessoas com deficiência física, visual, auditiva ou intelectual, em treinamento de 415 horas, para viabilizar sua contratação por empresas parceiras. De junho a setembro de 2011, 50 pessoas com deficiência participaram de um curso de qualificação profissional oferecido pela companhia. Após formados, conquistaram postos de trabalho em dez empresas.

Em 2011, o programa foi selecionado, junto de outras nove iniciativas desenvolvidas em todo o mundo, como objeto de estudo pelo McGill Institute for Health and Social Policy, do Canadá. A pesquisa da entidade tem o objetivo de levantar os fatores que possibilitam a eficiência do programa, a fim de que sirva de exemplo para experiências semelhantes em outros países.

Em dezembro do mesmo ano, 144 pessoas participaram, em São Paulo, do 25º Fórum Serasa Experian de Empregabilidade de Pessoas com Deficiência, iniciativa que busca promover a sensibilização do mercado profissional para pessoas com deficiência. Essa edição teve como tema central a atual política do Governo Federal em relação ao tema.

Dois especialistas apresentaram palestras: Fernanda Maria Pessoa di Cavalcanti, coordenadora nacional do Projeto de Inserção da Pessoa com Deficiência do Ministério do Trabalho e Emprego; e José Carlos do Carmo, médico sanitário e do Trabalho e Auditor Fiscal da Superintendência Regional do Trabalho e Emprego de São Paulo.

Incentivo à pesquisa científica

Gerar novos conhecimentos para a sociedade, permitindo a soma de ideias e o fomento de um movimento de inovação. Com esse objetivo, a Serasa Experian investe no financiamento de pesquisas relacionadas a temas inerentes aos negócios da empresa. Isso é realizado por meio do Programa de Incentivo à Pesquisa Aplicada, que realiza, anualmente, a seleção de projetos de estudantes de mestrado, doutorado e pesquisadores.

A seleção abrange alunos de mestrado devidamente matriculados em instituições de ensino no Brasil e no exterior e pesquisadores que já possuem títulos de mestre ou doutor vinculados a institutos de pesquisa de dentro e de fora do país. O candidato pode inscrever um projeto relacionado a um dos 29 temas listados no *site* da Serasa Experian, entre eles mídias sociais, modelos de negócios em certificação, risco de crédito, educação financeira, interfaces para desenvolvimento de sistemas e padrões de segurança da informação na TV Digital.

As bolsas concedidas aplicam-se a um período de 12 meses. O aluno de mestrado recebe um auxílio de R\$ 1.600,00, e seu orientador é contemplado com bolsa de R\$ 800,00. Os pesquisadores já titulados recebem bolsa de R\$ 2.000,00.

Em 2011, três projetos de mestrado e dois de doutorado receberam o apoio da Serasa Experian, ligados às seguintes instituições de ensino: Universidade de São Paulo (USP), com dois projetos; Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ); Universidade Federal Fluminense (UFF); e Universidade Vale do Rio dos Sinos (Unisinos). Os estudos tiveram como objeto as áreas de tecnologia da informação, modelo de crédito, educação financeira, acompanhamento de projetos e gestão da qualidade.

Envolvimento com a comunidade

O contato direto com as comunidades se dá por meio de ações de voluntariado. Em 19 de novembro de 2011, a Serasa Experian promoveu o Dia do Voluntariado, uma oportunidade para despertar a consciência social em seus funcionários e aproximar a companhia das comunidades em que atua.

Durante o evento, 971 pessoas de todo o Brasil, incluindo funcionários, familiares e membros da comunidade, participaram das atividades, divididas em três frentes de trabalho: educação, meio ambiente e social. Em São Paulo, os voluntários atuaram na Associação Santo Agostinho e na Escola Estadual João Amos Comenius. A empresa também doou R\$ 5 mil para a instituição e um vale manutenção no mesmo valor para a escola. Nas outras regiões do Brasil, o voluntariado atingiu mais de 700 pessoas e envolveu 40 ações diferentes.

Em novembro de 2011, lançou-se oficialmente o Clube de Corrida Serasa Experian, que conta com assessoria esportiva da Mila Toledo Fitness e participação de 40 pessoas em treinos semanais. Durante o ano fiscal 2012, as equipes de corrida da empresa participaram de dois eventos de cunho social.

Em maio de 2011, 179 funcionários disputaram a 11ª Corrida e Caminhada Graacc – Combatendo e Vencendo o Câncer Infantil, organizada pela Corpore. O valor arrecadado com as inscrições foi revertido para o Grupo de Apoio ao Adolescente e à Criança com Câncer (Graacc).

Em novembro do mesmo ano, foi a vez de 240 profissionais da Serasa Experian participarem da maratona de revezamento Ayrton Senna Racing Day, que reverteu o valor das inscrições para a melhoria do ensino público no Brasil.

A evolução do Portal Cidadania em Rede, lançado em 2012, constituiu outro destaque do ano. Por meio de uma rede social, promove-se a colaboração entre voluntários e pessoas interessadas em agir pelo bem comum. Quem já é voluntário pode divulgar suas ações em busca de colaboração; as pessoas que desejam exercer sua solidariedade podem participar das ações publicadas por outras pessoas. No final do exercício, o portal registrava mais de 500 voluntários cadastrados e 400 ações realizadas.

Conheça, a seguir, outras iniciativas de relacionamento com as comunidades desenvolvidas pela Serasa Experian durante o ano fiscal 2012.

- ✓ **Magia do Riso:** criado em 2001, por funcionários, esse grupo leva a alegria do circo a instituições sociais. No ano fiscal 2012, ocorreram cerca de dez apresentações.
- ✓ **Doação de sangue:** campanha realizada anualmente, desde 2003, com os propósitos de ajudar pessoas necessitadas e sensibilizar os funcionários sobre a importância do voluntariado. Em abril e outubro de 2011, envolveu 339 doadores.
- ✓ **Campanha Um Melhor Natal:** criada para dar uma oportunidade para que clientes adotem a Solução Serasa Experian de Recuperação e, ao mesmo tempo, ajudem quem mais precisa ter um melhor Natal, pois parte da receita arrecadada pela Serasa Experian durante a campanha foi doada para instituições assistenciais. Como resultado, aproximadamente 5 milhões de consumidores puderam regularizar suas dívidas e, dessa forma, readquirir acesso ao crédito. A campanha destinou R\$ 42,6 mil a três instituições, que atendem 750 crianças e adolescentes.
- ✓ **Dia das Crianças:** evento realizado todos os anos, para comemorar a data, envolvendo atividades educativas e de entretenimento para filhos de funcionários, filhos de terceiros e crianças atendidas por instituições beneficentes. Em 2011, ocorreram três apresentações dos grupos Le Petit Cirque Fratelli e Magia do Riso, no Teatro Gazeta, em São Paulo, envolvendo 1.161 pessoas. Nas outras unidades da empresa, 731 pessoas participaram das atividades comemorativas.

- ✓ Campanha de Arrecadação de Agasalhos: lançada em junho de 2011, arrecadou em todo o Brasil 1.911 peças. Em São Paulo, as roupas foram doadas para a ONG Fraternidade Irmã Clara. Nas outras unidades da Serasa Experian, realizou-se a doação a instituições sociais próximas às agências.
- ✓ Doações de final de ano: o valor de R\$ 5.000 foi destinado às instituições Ação Solidária Contra o Câncer Infantil, Fraternidade Irmã Clara, Casa José Eduardo Cavichio e Casa da Criança Betinho.
- ✓ Carnaval para os vovôs e vovós: em fevereiro de 2012, realizou-se um carnaval para idosos que vivem na Associação Beneficente de Amparo aos Idosos “A Mão Branca”, que atende 135 pessoas. Na ocasião, 20 voluntários participaram da ação, que incluiu um bingo com música ao vivo e a distribuição de enfeites de Carnaval para todos os presentes. O evento também aconteceu em outras 11 unidades da Serasa Experian, com voluntários da empresa organizando atividades em asilos nas suas comunidades.

Indicadores Comunidade

Período	Total de doações (em R\$)
Ano fiscal 2010	741.469,60
Ano fiscal 2011	567.086,13
Ano fiscal 2012	719.792,25

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

A Serasa Experian adota os mais rígidos padrões de segurança – e os atualiza constantemente – para oferecer aos seus clientes informações precisas e de qualidade, com ética e respeito à privacidade. As principais diretrizes seguidas são as Políticas e Normas Globais de Segurança da Informação Experian, que são consistentes com a cultura e a tolerância a riscos da Experian, além de atender a outros requisitos internos e externos aplicáveis.

Durante o ano fiscal 2012 (abril de 2011 a março de 2012), ocorreu a Campanha de Segurança da Informação para o uso consciente das mídias sociais, como parte de uma iniciativa que liberou o uso dessas tecnologias no ambiente de trabalho. A companhia considera a medida importante para consolidar sua cultura de colaboração, gerando novas conexões com o mercado e entre pessoas.

Uma advogada especialista no assunto fez uma apresentação sobre “Oportunidades, riscos e melhores práticas” no uso das plataformas virtuais de relacionamento, o que incluiu a exposição de casos e explicações sobre a lei e a responsabilidade que os funcionários devem ter ao usar as redes sociais. Constituiu-se um time multidisciplinar, com integrantes do Security Office, dos Recursos Humanos, do Departamento Jurídico e das áreas de Compliance e de Comunicação e Marketing, para atuar no mapeamento dos riscos e na elaboração de um conteúdo de conscientização sobre o tema. Mais de 700 funcionários participaram, tanto presencialmente quanto pela Internet.

Outra novidade, agora em termos de legislação, foi a adesão do estado do Rio Grande do Norte e das cidades catarinenses de Blumenau, Joinville e Chapecó 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.

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

Em termos ambientais, a Serasa Experian atua alinhada com as demais unidades da região América Latina, com foco nos impactos do consumo de água. No ano fiscal 2012 (abril de 2011 a março de 2012), a empresa definiu a meta de reduzir em 40% a quantidade consumida desse recurso em sua sede, em São Paulo. Além disso, procurou manter seus funcionários mobilizados para a redução dos impactos ambientais da empresa, incentivando seu engajamento em iniciativas externas e internas.

O Programa Conscientização incentiva os funcionários a adotar medidas importantes para reduzir o impacto ambiental das atividades da empresa, por meio de campanhas de comunicação e do engajamento em eventos globais, como a Hora do Planeta, realizado em 31 de março, na sede da Serasa Experian, em São Paulo (SP). Na ocasião, o escritório teve suas luzes apagadas por 60 minutos, em gesto simbólico, realizado por diversas unidades da Experian no mundo.

O prédio-sede da Serasa Experian recebeu, em 2011, 150 novos coletores de material reciclável. Seu consumo de eletricidade e água passou a ser gerenciado por um sistema informatizado, medida que deve propiciar uma redução de cerca de 10%. A substituição de antigos servidores por modelos novos e mais eficientes também permite a economia energética.

A empresa conta, ainda, com um 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. Durante o ano fiscal 2012, as seguintes ações foram tomadas no escopo desse programa:

- ✓ atualização de todos os *desktops* para o Windows 8. Segundo o fabricante, essa versão consome 8% menos energia elétrica que as versões anteriores;

- ✓ atualização dos *storages* de plataforma Open, que consomem cerca de 25% menos energia elétrica;
- ✓ uso de tecnologia de virtualização (85% do parque de servidores), o que reduz drasticamente o consumo de energia elétrica e de ar-condicionado;
- ✓ 100% dos *desktops* e *notebooks* são vendidos para empresas que reaproveitam as máquinas;
- ✓ 100% dos *hard disks* de servidores e *notebooks* são destruídos por uma empresa que garante o descarte seguro dos dejetos.

Indicadores Meio Ambiente

Período	Consumo total de energia (em milhões de KW/h)
Ano fiscal 2010	14
Ano fiscal 2011	11
Ano fiscal 2012	13,5

Obs.: inclui rede elétrica e geradores.

Período	Resíduos encaminhados para reciclagem (em kg)
Ano fiscal 2010	113.622,65
Ano fiscal 2011	86.343,66
Ano fiscal 2012	53.686,06

Para mais informações sobre as iniciativas ambientais da Serasa Experian, consulte o link 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

A Serasa Experian acredita que funcionários felizes são mais engajados, colaborativos e inovadores, oferecendo melhores serviços para os clientes e uma contribuição maior para os objetivos do negócio.

A empresa atua em seis frentes principais: gestão de pessoas, ou seja, o modo como atrai, recruta e reconhece os funcionários; educação corporativa, por meio da qual desenvolve continuamente as habilidades de sua força de trabalho; cidadania corporativa, que estimula o voluntariado nas comunidades; qualidade de vida, como componente fundamental do desempenho profissional; desenvolvimento de lideranças, com iniciativas de reconhecimento de talentos e desenvolvimento de futuros líderes; e gestão da cultura corporativa, incorporando os valores da empresa às decisões de negócio.

Um destaque em gestão de pessoas é o Índice de Felicidade Serasa Experian, criado em 2010, uma maneira desenvolvida pela Serasa Experian para monitorar o clima organizacional. A cada três meses, 50% dos funcionários 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.

Durante o ano fiscal 2012, ocorreram quatro levantamentos. Pode-se constatar uma evolução gradual nos índices de felicidade dos funcionários em relação à empresa, à área em que atuam e ao seu líder imediato.

Índice de Felicidade

Avaliado	Abril/2011	Julho/2011	Outubro/2011	Janeiro/2012
Empresa	7,89	8,14	8,24	8,30
Área	7,48	7,75	7,53	7,67
Líder	7,49	7,73	7,54	7,70

Uma novidade no ano fiscal 2012 foi o projeto-piloto de *home office*, no qual 37 funcionários passaram a exercer suas atividades de forma remota, em suas residências ou em outros locais que lhes conviessem. Entre os benefícios dessa iniciativa estão a maior qualidade de vida, a diminuição do nível de estresse e o menor impacto ambiental, ao eliminar a necessidade de deslocamentos diários.

Essas e as demais práticas de gestão de pessoas, descritas a seguir, levaram a Serasa Experian a ser eleita, pelo 13º ano consecutivo, uma das 100 Melhores Empresas para se Trabalhar no Brasil, reconhecimento dado pelo Great Place to Work Institute, em parceria com a revista *Época*.

Cultura organizacional

A empresa lançou, em setembro de 2011, a campanha Meus Valores Serasa Experian, cujo objetivo consiste em disseminar os conceitos e as práticas dos valores da empresa (*conheça os valores na Introdução deste relatório*). Esse foi mais um passo importante na construção da cultura organizacional da Serasa Experian.

A gestão dessa cultura ocorre de forma contínua, visando à disseminação e à assimilação dos valores, assim como ao direcionamento da atuação dos funcionários segundo a Visão, a Missão e a estratégia da Serasa Experian. Também se busca garantir a consistência e disseminação de novos conceitos que passem a integrar a cultura.

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 funcionários, transformando os ambientes interno e externo da empresa.

Para atingir esse nível, a formação dos líderes, baseada no conceito 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 se dá pelo Programa de Introdução ao Líder 3D, dividido em um módulo introdutório, um módulo de aprendizado para cada aspecto (Gestor, Educador e Transformador) e um módulo de consolidação. Durante o ano fiscal 2012, 157 líderes participaram do programa.

No ano fiscal 2012, foi criado o programa Líder 3D em Campo, cuja primeira turma reuniu 80 líderes. Distribuídos em grupos multidisciplinares, eles recebem um tema estratégico, relacionado aos valores da empresa, e o desafio de propor um projeto de impacto para os negócios.

O alinhamento às diretrizes estratégicas é monitorado por mentores, grupo formado pelos executivos mais experientes da empresa. A participação de consultores externos na dinâmica tem a intenção de garantir a conexão das ideias com as práticas de mercado.

Nessa primeira edição do programa, os autores do melhor projeto, eleito por uma banca de líderes da empresa, ganharam uma viagem à Suíça para um curso no International Institute for Management Development.

Outro destaque na formação de lideranças é o Hard Talk, encontro entre líderes em que se discutem, de forma aberta, os problemas que afetam o desempenho da empresa no seu dia a dia. No ano fiscal 2012, houve 35 eventos para esse fim.

Programa Conexão com Talentos

O programa foi criado especialmente para os funcionários terem um momento de mais comunicação com os líderes, conhecerem suas trajetórias de vida e carreira e se aproximarem cada vez mais dos valores da Serasa Experian. Os encontros, em cafés da manhã, são mensais, com o objetivo de promover maior interação entre os funcionários e os membros da Diretoria. Os diretores têm a oportunidade de falar sobre si e sobre sua carreira profissional, esclarecer dúvidas e estabelecer maior proximidade com seus liderados, em um ambiente descontraído e informal.

Desenvolvimento e treinamento

Esses são os dois focos da Serasa Experian ao investir nas competências de seus funcionários. 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 funcionário.

Os funcionários 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.

Destaca-se, ainda, o Programa Serasa Experian de Empregabilidade de Pessoas com Deficiência, desenvolvido há 10 anos. Desde 2008, com o apoio de empresas parceiras e metodologia própria, foram treinadas e qualificadas 50 pessoas com deficiência (física, visual, auditiva e intelectual). A Serasa Experian conta com 84 profissionais com alguma deficiência.

Ao longo desses 10 anos, os resultados têm sido:

- pessoas com deficiência qualificadas profissionalmente para cumprir metas e alcançar resultados;
- mais autonomia, independência, qualidade de vida e cidadania para pessoas com deficiência.

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

Programa Conexão Cultural

Especialmente desenvolvido para proporcionar aos funcionários a ampliação dos seus conhecimentos ligados à cultura geral e aos valores da empresa, o Conexão Cultural visa prepará-los para os desafios do dia a dia. Bimestral, oferece encontros interativos com palestrantes especializados em diversos assuntos, como Artes, Literatura e Música. Além de apresentar conteúdo cuidadosamente planejado, o palestrante geralmente recomenda uma bibliografia com livros e *sites* especializados para os funcionários interessados em saber mais sobre o assunto.

Programa Jovem Aprendiz

Desde o ano 2000, a Serasa Experian desenvolve o Programa Jovem Aprendiz, por meio do qual participa do desenvolvimento profissional de jovens de baixa renda ou em situação social desfavorável. Em 2011, 27 jovens trabalharam quatro dias por semana na empresa, ampliando seus conhecimentos e suas possibilidades de carreira.

Para participarem do programa, os jovens devem estar regularmente matriculados em unidades da rede pública de ensino no período noturno, cursando o primeiro ou segundo ano do Ensino Médio. Eles são contratados por meio de Contrato de Trabalho Especial, com prazo determinado de dois anos, em acordo administrado pelo Espro, uma organização não governamental parceira da Serasa Experian. O Espro conta com estrutura física, administrativa e pedagógica e insere, anualmente, cerca de 6 mil jovens aprendizes no mercado de trabalho.

Além de obter qualificação em atividades administrativas, os participantes do programa têm a oportunidade de fazer parte de uma rede de relacionamento formada por profissionais de diferentes áreas e formações. Espera-se que os jovens desenvolvam competências como relacionamento interpessoal, trabalho em equipe, dinamismo, comunicação na língua portuguesa, planejamento e equilíbrio emocional.

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 orientá-los sobre a importância de hábitos saudáveis e da prevenção de doenças.

Um dos diferenciais da empresa é o fato de oferecer a suas funcionárias 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 para as mães, existente desde 2006, é o Banco de Leite, que oferece espaço e equipamentos para coletar e armazenar o leite para a amamentação durante o expediente. No ano fiscal, seis mulheres beneficiaram-se com o programa.

As funcionárias grávidas contam com um programa de orientação e acompanhamento, do qual fizeram parte 38 funcionárias no ano fiscal.

Veja, a seguir, uma descrição dos principais programas de saúde realizados no ano fiscal 2012.

- ✓ Terapias: ocorreram 3.279 atendimentos nas cinco modalidades de terapias oferecidas pela empresa: massoterapia (massagem terapêutica), psicoterapia, RPG (reeducação postural global), fonoaudiologia e acupuntura.
- ✓ Programa Antitabagismo: criado em 1999, para reduzir o número de funcionários fumantes e orientar aqueles que tentam parar de fumar, inclui palestras, acompanhamento médico e subsídio para tratamentos. Oito funcionários participaram do programa neste ano fiscal.
- ✓ Programa de Vacinação: criado em 1999, promoveu a imunização contra a gripe (1.724 pessoas).
- ✓ Programa de Orientação Nutricional: criado em 2003, para ajudar pessoas que têm índice de massa corporal superior ao recomendado, inclui aconselhamento com médicos especialistas. Participaram da iniciativa 101 funcionários.
- ✓ Programa Serasa Experian Coração Saudável: criado em janeiro de 2011, tem como objetivo implementar práticas educativas, conduzidas por equipe multidisciplinar, composta por médico cardiologista, enfermeiro, nutricionista e educador físico. Visa conscientizar o funcionário 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 observado em todo o mundo.
- ✓ Ginástica laboral: realizada duas vezes por semana, na sede da empresa, nos escritórios da Alameda Santos e da Rua Antônio Carlos (na cidade de São Paulo) e nas agências de Sorocaba (SP), Belo Horizonte (MG), Brasília (DF), Rio de Janeiro (RJ), Campinas (SP), Curitiba (PR), Goiânia (GO), Porto Alegre (RS), Recife (PE), Salvador (BA) e Vitória(ES). Cerca de 2 mil funcionários são beneficiados por essa ação.

- ✓ **Clube de Corrida:** a primeira turma do Clube de Corrida Serasa Experian, com 45 alunos, foi iniciada em outubro de 2011. As aulas acontecem toda quarta-feira, no Parque do Ibirapuera, em São Paulo (SP), e contam com a coordenação e orientação de educadores físicos. A iniciativa tem o objetivo de incentivar e disseminar a prática constante de atividade física e um estilo de vida saudável

Escola de Artes

A Escola de Artes visa incentivar a qualidade de vida no âmbito corporativo, contribuindo para a melhoria do clima organizacional por meio de ações que ampliam o conhecimento cultural, desenvolvem habilidades e integram pessoas. Durante todo o ano, são ministrados cursos de instrumentos musicais, técnicas teatrais, técnicas vocais e técnicas circenses. Ao final de cada ano, realiza-se o tradicional Musical Serasa Experian, com os objetivos de medir a evolução da Escola e estimular os alunos a continuar se aprimorando.

No Musical ocorrido em dezembro de 2011, diversos funcionários cantaram encantos de todas as partes do Brasil. O espetáculo contou com muitas surpresas e impressionou, divertiu e contagiou todo o público, que celebrou o momento com os colegas, a família e os amigos. No palco, canções tradicionais de diversas regiões do país, representando toda a diversidade cultural do Brasil.

Trabalharam no espetáculo 105 pessoas, entre cantores, atores, cenógrafos, diretores e todo o pessoal de apoio. Durante três dias, cerca de 1.510 pessoas assistiram ao musical, incluindo funcionários, amigos e familiares.

Eventos

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

Veja, a seguir, os principais eventos realizados no ano fiscal 2012.

- ✓ Olimpíada Serasa Experian: evento realizado todos os anos, com o propósito de estimular os funcionários e seus familiares a praticar esportes. Ocorreu entre os meses de abril e julho de 2011, contando com a participação de cerca de 800 funcionários. Houve competições em 14 modalidades: natação, tênis de mesa, tênis de quadra, meia maratona em esteira, voleibol, handebol, basquete, futsal, boliche, corrida de rua, *videogame* (Fifa, Guitar Hero e Kinect Adventures) e xadrez *online*.
- ✓ Dia da Mães: a data foi comemorada de uma forma diferente. Na sede da Serasa Experian, o evento incluiu um *tour* pelo prédio, além de uma apresentação dos alunos da Escola de Artes e Cultura – Coral e de uma palestra da Monja Cohen. Nas outras unidades no Brasil, as mães puderam visitar os escritórios para conhecer o ambiente de trabalho dos filhos.
- ✓ Dia dos Pais: pais de funcionários puderam conhecer o ambiente de trabalho. Na sede da Serasa Experian, houve uma apresentação dos alunos da Escola de Artes e Cultura. Na sede em São Paulo, os pais puderam fazer um *tour* pelo prédio e assistir a uma palestra com Osmar de Oliveira.
- ✓ Jubileu por Tempo de Trabalho: nesse evento, são homenageados os profissionais que completam 10, 20 e 30 anos de serviço na empresa. Em 2011, 140 funcionários tiveram sua dedicação reconhecida – 102 por dez anos de empresa e 38 por 20 ou 30 anos.
- ✓ Festa Junina: tradicional celebração no Brasil, em 2011 incluiu barraquinhas, brincadeiras e a famosa quadrilha. Reuniu 547 funcionários.
- ✓ Dia Internacional da Mulher: nesse dia, a Serasa Experian prestou homenagem a todas as suas funcionárias, com um vídeo especial sobre tratamentos estéticos. E, para continuar o mês mais feminino do ano, proporcionou preços especiais em diversos tratamentos na Live Estética.

Indicadores Pessoas

Período	Percentual de mulheres
Ano fiscal 2010	52
Ano fiscal 2011	51
Ano fiscal 2012	50

Faixa etária	Porcentagem de funcionários (ano fiscal 2012)
Menos de 25 anos	17,45
De 25 a 39 anos	61,70
De 40 a 55 anos	19,24
Mais de 55 anos	1,61

Período	Profissionais com deficiência (em %)
Ano fiscal 2010	3,1
Ano fiscal 2011	3,2
Ano fiscal 2012	3,4

Período	Acidentes com afastamento	Acidentes sem afastamento	Total
Ano fiscal 2010	21	13	34
Ano fiscal 2011	20	17	37
Ano fiscal 2012	14	1	15

Período	Acidentes no ambiente de trabalho	Acidentes no trajeto	Total
Ano fiscal 2010	13	21	34
Ano fiscal 2011	15	22	37
Ano fiscal 2012	3	12	15

Período	Percentual de absenteísmo
Ano fiscal 2010	0,47
Ano fiscal 2011	0,46
Ano fiscal 2012	0,45

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

No ano fiscal 2012 (abril de 2011 a março de 2012), a Serasa Experian evoluiu em sua estratégia de auxiliar empresas a avaliar com mais precisão os riscos socioambientais dos tomadores de crédito. Uma pesquisa realizada em 2012 pela Serasa Experian revelou que empresas que provocam impacto ambiental negativo ainda conseguem receber financiamento da rede bancária. Segundo o estudo, cerca de 11% das quase 15 mil empresas com crédito nas carteiras de bancos, no Brasil, apresentam irregularidades de caráter ambiental.

Entre os dias 28 e 30 de setembro de 2011, a Serasa Experian participou da 15ª Oficina sobre Gestão Ambiental para o Setor Financeiro, realizada pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) em Salvador (BA). No evento, a empresa apresentou seu produto Conformidade Ambiental, que consolida, processa e armazena todas as informações de natureza ambiental sobre as empresas registradas nos órgãos oficiais. Ao tornar a informação ambiental acessível, o produto contribui, direta e eficazmente, para o processo de tomada de decisões de concessão de financiamentos.

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 desse ano.

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 as 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 pessoas jurídicas.

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

Prevenção a fraudes

O Hunter é a mais completa solução para prevenção a fraude 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.

Monitoramento do CNPJ

O MeAvisar 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 MeAvisar permite a antecipação de possíveis dificuldades diante de fornecedores, clientes, licitações públicas e parceiros de negócios, além de obter agilidade na 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 no 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 em suas atividades. 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, reforçando nossa ação indutora para a sustentabilidade no mercado, a partir de nossos produtos, serviços e práticas de gestão.”

Ricardo Loureiro – presidente da Serasa Experian

Serasa Experian

Alameda dos Quinimuras, 187
CEP 04068-000 – São Paulo-SP
www.serasaexperian.com.br

Coordenação

Tomás Carmona
Tel.: 11 2847-8950
tomas.carmona@br.experian.com

Fernanda Scigliano
Tel.: 11 2847-9159
fernanda.scigliano@br.experian.com

Colaboraram no conteúdo desta edição

Ana Paula Ribeiro – Engenharia
Andrea Regina – Cidadania Corporativa e
Qualidade de Vida
Andressa Fabiana da Silva – Cidadania
Corporativa e Qualidade de Vida
Ariane Pacheco – Comunicação Interna e
Cultura Organizacional
Elisangela Campioni – Dados Públicos
Elizia Maria da Silva – Cidadania Corporativa
e Qualidade de Vida
Geise Costa Trintinalia – Comunicação
Interna e Cultura Organizacional
Inaê Sales de Oliveira – Gestão Compliance e
Riscos
João Baptista C. Ribas – Diversidade
Luis Fernando Rensi Cunha – Promoção da
Saúde
Karla Coelho – Desenvolvimento de Liderança
Marcos Alberto Casella – Infraestrutura TI
Nilton Moreira – Security Office
Santina Roque – Consumer Services
Vanessa Ferraz Andrade – Cidadania
Corporativa e Qualidade de Vida
Juliana Bonifácio – Desenvolvimento Humano
Eldi Willms – Assessoria de Imprensa
Victoria Iturrieta – Assessoria de Imprensa