

VITORIOSA EM 2012
PREPARADA PARA O FUTURO



ACOMPANHE NOSSO
ANO DE CONQUISTAS



Índice

- 01 Mensagem do Presidente do Conselho e do CEO
- 05 Principais Indicadores de Desempenho: Operacional e Econômico
- 07 O Negócio
- 20 Gestão e Governança Corporativa
- 32 Resultado Desempenho ASG
- 41 Sobre o Relatório
- 46 Indicadores GRI

SulAmérica

associada ao ING



Mensagens do Presidente
do Conselho e do CEO

PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO [GRI 1.1, 1.2]

A SulAmérica está muito bem posicionada e seu desempenho, em 2012, superou nossas expectativas, apesar dos desafios enfrentados.



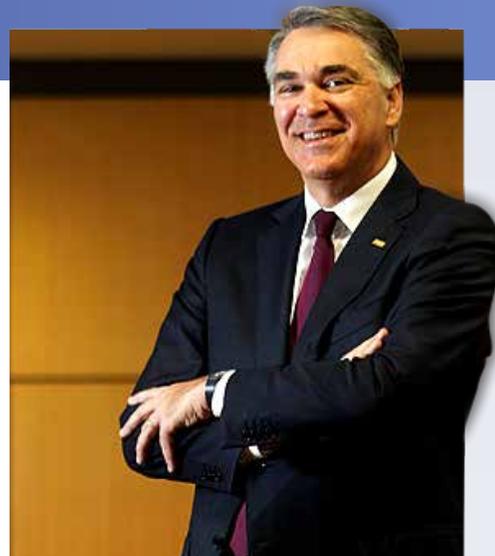
O setor de seguros no Brasil tem crescido de maneira muito expressiva, superando o crescimento da economia brasileira. Em 2012, enquanto a evolução do PIB foi de 0,9%, o mercado segurador apresentou um crescimento nominal de 22%. Nos últimos seis anos, a indústria cresceu a uma taxa média anual de 15% e, hoje, sua receita total representa pouco mais de 3% do PIB, incluindo as contribuições de previdência. Em países desenvolvidos, essa participação chega a 12%, uma indicação clara de que temos muito espaço para crescer.

A SulAmérica está muito bem posicionada nesse mercado e seu desempenho em 2012 superou nossas expectativas, apesar dos desafios enfrentados. Nossa performance deve ser encarada como uma mensagem de força e resiliência de um modelo baseado no crescimento sustentável. O Conselho de Administração tem atuado ativamente para identificar os principais fatores que afetarão o futuro da companhia e do mercado, com o objetivo de direcionar nosso planejamento estratégico a longo prazo.

O ano foi pautado por avanços constantes, sobretudo, no aprimoramento das nossas práticas e políticas de Governança Corporativa e Sustentabilidade. Exemplos relevantes são a transformação do Comitê de Auditoria em um comitê estatutário, em linha com as melhores práticas de governança e com as inovações regulatórias introduzidas pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM), e a revisão da Política de Investimentos, que deixou a SulAmérica mais bem aparelhada para se posicionar adequadamente diante do cenário econômico que se apresentou. O processo de autoavaliação do Conselho, uma das ferramentas que tem contribuído para o aprimoramento do desempenho do órgão, chegou a seu quinto ano permitindo um claro acompanhamento da evolução de nossa atuação.

Com a decisão de, ao fim de 2011, tornar o Comitê de Sustentabilidade uma instância de assessoramento diretamente ligada ao Conselho de Administração, o tema ganhou ainda mais relevância na companhia e foi alçado a um novo patamar estratégico. Em 2012, nós fomos uma das três seguradoras brasileiras fundadoras dos Princípios para Sustentabilidade em Seguros do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente para Instituições Financeiras, em cerimônia realizada durante a Rio+20. Também assumimos posição relevante no conselho dessa iniciativa, confirmando de forma inequívoca nosso compromisso com a Sustentabilidade nos negócios.

É importante ressaltar ainda que, durante o ano de 2012, o Conselho de Administração dedicou-se a profundas discussões com o corpo executivo voltadas a novas diretrizes estratégicas, objeto de ações que começarão a ser implementadas a partir de 2013. O alinhamento das visões do Conselho e da Diretoria no tema estratégia e o compromisso de estar na dianteira das melhores práticas de governança deram uma nova dinâmica de crescimento à companhia. Depois do sucesso alcançado em 2012, força e crescimento são palavras de ordem que orientam o futuro da SulAmérica.



O Conselho de Administração da SulAmérica está **SEMPRE** em busca das **MELHORES PRÁTICAS**.

Patrick de Larragoiti Lucas
PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

PRESIDENTE DA SULAMÉRICA [GRI 1.1, 1.2]

Concentramos os investimentos em três pilares: Capital Humano, Infraestrutura Tecnológica e Física e Produtos e Serviços.



Em 2012, a SulAmérica obteve a melhor receita em prêmios de seguros de sua história, ultrapassando a marca de R\$10 bilhões. Esta conquista é resultado da nossa visão de longo prazo, nos permitindo obter bom desempenho apesar do cenário econômico complexo e desafiador do ano que passou.

O mercado em crescimento, a expansão da classe média e da demanda por produtos de seguros e acumulação, os incentivos governamentais e o acesso ao crédito nos permitiram chegar a um público cada vez maior. Porém, a dinâmica do setor também trouxe desafios, como o aumento dos preços no setor médico-hospitalar e a alta na frequência de utilização dos serviços médicos, o acirramento da competição em seguros de automóveis e a pressão nos resultados financeiros devido à queda da taxa básica de juros. Enfrentamos tudo isso com sucesso e encerramos 2012 com lucro líquido de R\$483,2 milhões, 7,8% maior que no exercício anterior.

Ao longo deste Relatório, você, leitor, encontrará com detalhes as informações de desempenho de cada uma de nossas carteiras. Gostaria de destacar a performance dos produtos voltados para pequenas e médias empresas (PME), principalmente em Saúde; o acerto na política de subscrição com ênfase na rentabilidade, adotada para o segmento de Automóveis; a expansão da venda de produtos massificados e o aprimoramento da política de aceitação de médios e grandes riscos; a melhoria da sinistralidade no segmento de seguro de Pessoas; o expressivo aumento nas contribuições de Previdência; e o lançamento de fundos de investimento mais sofisticados e adequados ao novo cenário econômico-financeiro do país.

Concluímos ainda a primeira emissão de debêntures, no valor de R\$500 milhões, com prazo de vencimento de cinco anos, e obtivemos a avaliação de grau de investimento da agência de classificação de risco *Fitch*, confirmando o bom momento e a solidez da companhia.

O ano foi marcado pela conclusão de um período de reestruturação e redimensionamento da SulAmérica. Concentramos os investimentos em três pilares: Capital Humano, Infraestrutura Tecnológica e Física e Produtos e Serviços.

Revisamos toda a estrutura de capital humano, criamos novas diretorias, realizamos movimentações, redesenhamos cargos e funções e reformulamos as políticas de remuneração – tudo para sustentar uma cultura corporativa que estimule o engajamento e premie a alta performance. Investimos também no treinamento dos corretores, contribuindo para a ampliação do mix de produtos com que eles trabalham.

Em Tecnologia da Informação, fizemos o maior investimento da última década, a

R\$483,2
MILHÕES

Encerramos 2012 com lucro líquido 7,8% maior que no exercício anterior.

fim de que, nos próximos anos, a companhia possa se beneficiar do ganho de escala: a comunicação entre os funcionários agora é baseada em *cloud computing*, foram criados novos cotadores online para produtos de Saúde, Automóveis e Massificados e lançamos um aplicativo de Saúde para *smartphones* e *tablets*.

Reforçamos a estratégia de expansão regional para ocupar cada vez mais espaços, aumentando a presença da marca frente a clientes e corretores. Este movimento está alinhado com o desenvolvimento do país. Em âmbito geográfico, o governo vem promovendo um processo de interiorização da riqueza e do consumo; em âmbito social, tem ampliado o acesso a produtos e serviços, inclusive de seguros, previdência privada e investimentos.

Reformulamos o portfólio de Saúde e lançamos uma nova família de produtos odontológicos, coberturas para estepe de automóvel e saldo de financiamento. Também segmentamos os produtos de responsabilidade civil, investimos no segmento PME, com o lançamento do Capital Global e Previdência PME, e criamos fundos de investimento mais sofisticados. Estas ações contribuíram para o desempenho operacional da companhia e um atendimento ainda mais ágil e humanizado. [GRI 2.2]

A consolidação do tema sustentabilidade foi um marco da companhia em 2012. Ao nos tornarmos signatários do Pacto Global da Organização das Nações Unidas e dos Princípios para a Sustentabilidade em Seguros, assumimos o compromisso de atuar com base nas melhores práticas socioambientais e de governança com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento sustentável da sociedade. [GRI 4.12]

Destaco também a construção de um novo plano estratégico, que envolveu todo o corpo executivo da SulAmérica. Rediscutimos os principais temas que impactam nosso negócio, realizamos pesquisa sobre tendências mundiais para o setor de seguros e elaboramos o novo planejamento da companhia, que será divulgado em breve e implantado ainda em 2013.

Em 2012, estabelecemos as bases que nos permitirão obter êxito em um novo e importante ciclo de crescimento. Estou convicto de que temos um futuro promissor pela frente.

Thomaz Cabral de Menezes
PRESIDENTE DA SULAMÉRICA

Fizemos o **MAIOR**
investimento em
TI da **ÚLTIMA**
DÉCADA.

Em **2012**
tomamos o
atendimento
MAIS ÁGIL e
HUMANIZADO.



Principais Indicadores de Desempenho: Operacional e Econômico

PRINCIPAIS INDICADORES

RESULTADOS (R\$ MILHÕES)	2012 ¹	2011 ¹	2010 ¹
Prêmios de seguros	10.616,7	9.426,1	8.266,1
Prêmios ganhos	10.440,3	8.944,5	7.864,5
Sinistros retidos e despesas com benefícios	(7.767,2)	(6.670,6)	(5.586,2)
Custos de aquisição	(1.088,4)	(1.057,0)	(921,4)
Margem bruta	1.584,7	1.217,0	1.356,9
Resultado antes dos impostos e participações.....	714,6	747,7	1.009,3
Lucro líquido.....	483,2	445,7	614,0
Lucro líquido recorrente ²	483,2	448,1	426,6
RESULTADOS POR AÇÃO	2012	2011	2010
Quantidade de ações	858.544.371	843.887.793	843.887.793
Lucro líquido (R\$)	0,57	0,54	0,73
Lucro líquido recorrente (R\$) ²	0,57	0,54	0,51
Valor patrimonial (R\$).....	3,9059	3,6456	3,4268
Preço por ação (R\$) (último pregão do ano)	17,70	15,10	20,80
Valor de mercado (R\$ milhões) (último pregão do ano)	5.065,4	4.179,9	5.767,8
BALANÇO PATRIMONIAL	2012	2011	2010
Patrimônio líquido	3.352,0	3.076,5	2.891,9
Ativos totais.....	14.365,0	13.418,8	12.242,7
INDICADORES FINANCEIROS E OPERACIONAIS (%)	2012	2011	2010
Índice de sinistralidade ³	74,4	74,5	71,0
Índice de custos de aquisição ⁴	10,4	11,8	11,7
Índice de margem bruta ⁵	15,2	13,6	17,3
Índice de despesas administrativas ⁶	9,5	9,2	9,0
Índice combinado ⁷	99,4	100,0	97,7
ROAE ⁸	15,0	14,9	21,5
ROAE recorrente ^{2,8}	15,0	15,0	14,9
Dividend payout ratio ⁹	30,0	50,0	50,0
DADOS RELEVANTES	2012	2011	2010
Ativos administrativos (R\$ milhões).....	21.107	19.614	17.520
Número de funcionários	4.761	5.123	5.163
Número de filiais.....	70	63	53
Número de C.A.S.A	35	35	29

¹ Conforme orientações da Circular SuSeP nº 424/2011 publicada em abril de 2011, os prêmios referentes aos produtos de VGBL – Vida Geradora de Benefício livre, anteriormente classificados no segmento de seguros de pessoas, passaram a ser reconhecidos nos resultados de operações de previdência privada. Dessa forma, os resultados relativos ao ano de 2010 foram reclassificados para refletir essa mudança e permitir melhor comparação.

² Dados recorrentes para 2010 e 2011. A diferença entre os dados contábeis e os dados recorrentes referem-se basicamente às vendas da participação acionária da Brasil Veículos (BV) e do imóvel do Morumbi, em 2010, e contemplam efeitos de decisão datada de julho de 2005, mediante a qual a Agência nacional de Saúde (ANS) autorizou a SulAmérica a reajustar em 26,1% os preços das apólices de seguro saúde individual emitidas anteriormente a 1º de janeiro de 1999.

³ Índice de sinistralidade: sinistros retidos divididos pelos prêmios ganhos.

⁴ Índice de custos de aquisição: custos de aquisição divididos pelos prêmios ganhos.

⁵ Índice de margem bruta: margem bruta dividida pelos prêmios ganhos.

⁶ Índice de despesas administrativas: despesas administrativas divididas pelos prêmios retidos.

⁷ Índice combinado: indicador de eficiência operacional das seguradoras que é medido pela soma do resultado da divisão das despesas com sinistros mais comissões pelos prêmios ganhos com o resultado da divisão das despesas administrativas, outras despesas/receitas operacionais e despesas com tributos pelos prêmios retidos.

⁸ ROAE: retorno sobre o patrimônio líquido médio.

⁹ Índice de *dividend payout*: percentual do lucro líquido ajustado destinado à distribuição dos dividendos.

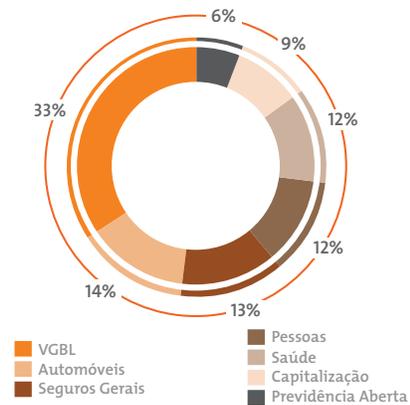


O Negócio

A SulAmérica é uma empresa centenária que, ao longo da história, se mostrou capaz de vencer os desafios impostos por períodos turbulentos da economia brasileira, transformando-se e mantendo-se entre as líderes nos setores de seguros e gestão de ativos. Segundo a Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg), nos últimos 6 anos, a indústria de seguros cresceu a uma taxa média anual de 15%. Os setores nos quais a SulAmérica está inserida vêm sendo impulsionados por movimentos demográficos e econômicos no país, como o aumento da população economicamente ativa, o crescimento de renda, a taxa de desemprego historicamente baixa, a formalização do emprego e o aumento da longevidade, que geraram forte demanda pelos serviços da companhia. Sua solidez e capacidade de inovação a permitiram capturar estas oportunidades crescendo e criando valor para acionistas e sociedade.

ARRECADAÇÃO DO SETOR DE SEGUROS (BRASIL)

(R\$177,7 BILHÕES EM 2012)



NOTA: Os valores de seguro saúde acima incluem a receita de prêmios apenas das Seguradoras Controladoras de Operadoras de Saúde, não incluindo as receitas de todas as outras modalidades de operadoras de Saúde Suplementar, como as empresas de Autogestão, Cooperativa Médica, Filantropia, Medicina de Grupo, Cooperativa Odontológica e Odontologia de Grupo.

FONTE: CNseg

A SulAmérica é a maior seguradora independente do Brasil

1. SETORES EM FRANCO CRESCIMENTO: SEGUROS E GESTÃO DE ATIVOS

SEGUROS

O setor de seguros no Brasil arrecadou R\$177,7 bilhões em 2012, um incremento de 22% em relação ao ano anterior segundo dados da CNseg. Nesse total estão incluídos prêmios de seguros, rendas de contribuição de previdência e receitas com títulos de capitalização.

Responsável por quase metade do total dos prêmios arrecadados, o segmento de Seguros de Pessoas – que inclui vida, acidentes pessoais e previdência privada, como Vida Gerador de Benefícios Livres (VGBL) – teve aumento de 30% e arrecadou R\$81,4 bilhões em 2012.

O segmento de Seguros Gerais – que inclui seguros de automóveis, patrimonial, DPVAT, transportes, habitacional, dentre outros – registrou arrecadação de R\$47,9 bilhões em prêmios, o que significa uma alta de 13% na comparação com 2011. O seguro de automóveis, que representa metade deste segmento, teve expansão de 16%, e um total arrecadado de R\$24,7 bilhões. O aumento da renda da população e a redução do Imposto sobre Produtos Industrializados (IPI) promovida pelo governo federal favoreceram este resultado. De acordo com a Associação Nacional de Fabricantes de Veículos Automotores (Anfavea) mais de 3,6 milhões de automóveis foram licenciados no ano passado, um aumento de 6% em relação ao ano anterior, favorecendo a contratação de seguro que é mais frequente quando se trata de veículos novos. [GRI 1.2]

Uma companhia com mais de um século de experiência que sabe capturar oportunidades de crescimento

Outro segmento com grande potencial de crescimento é o de Saúde Suplementar que, segundo a ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), já havia arrecadado R\$69,9 bilhões até o fim de setembro do ano passado – 12% a mais que o mesmo período em 2011. No Brasil, apenas 25% da população (cerca de 48 milhões de pessoas) têm algum tipo de assistência médica e hospitalar suplementar, o que significa que o setor pode crescer bastante até alcançar patamares semelhantes aos de países desenvolvidos. Com o progressivo aumento do emprego formal e a criação de novas empresas, a expectativa é de que novos beneficiários ingressem no sistema nos próximos anos. A entrada de uma grande companhia estrangeira no mercado nacional em 2012 corroborou com a visão de atratividade do setor e tende a contribuir para a elevação da qualidade e da diversificação dos serviços oferecidos aos consumidores.

[GRI 1.2]

Em 2012, os dois órgãos reguladores, SUSEP e ANS, promoveram várias mudanças, dentre as quais destacamos: a regulamentação de microsseguros; a limitação de prazo para a realização de exames laboratoriais e consultas; e o estabelecimento de um período de manutenção dos planos de saúde após a aposentadoria do empregado. Algumas medidas implicaram em custos adicionais na prestação de serviços. Uma medida que contribuiu para a queda de parte da arrecadação foi a redução de 40% e posterior extinção (em janeiro de 2013) da cobrança pela emissão de apólice. [GRI 1.2]

Dois outros grandes marcos do ano foram a criação, pelo governo federal, da Agência Brasileira Gestora de Fundos e Garantias (ABGF) e o lançamento da iniciativa Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI, na sigla em inglês) durante a Rio+20 no *International Insurance Society Seminar*.

GESTÃO DE ATIVOS

O patrimônio líquido da indústria de fundos no Brasil fechou 2012 com R\$2,3 trilhões, o que representou um crescimento de 16% sobre o ano anterior, segundo dados da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima). As captações líquidas somaram R\$97,6 bilhões, uma das melhores marcas na história da indústria, e os fundos *offshore* alcançaram o patrimônio de R\$61,0 bilhões, um desempenho ainda mais expressivo diante do crescimento do Produto Interno Bruto (PIB) de apenas 0,9%.

O crescimento da indústria de gestão de ativos oferece excelente perspectiva para a SulAmérica Investimentos

Ainda de acordo com a Anbima, o segmento de previdência aberta teve captações líquidas de R\$35 bilhões, volume 38% maior do que 2011. As rendas de contribuição foram fortemente beneficiadas pelo aumento da longevidade no país, associado a um nível mais elevado de educação financeira. A tendência de alta deveu-se à redução das taxas de juros e à procura por investimentos de longo prazo.

Por outro lado, a mesma redução da taxa básica de juros impactou negativamente o desempenho do segmento, levando investidores e gestores a buscar opções que oferecessem rentabilidade diferenciada, fator que favorece as empresas com portfólios compatíveis com a nova realidade econômico-financeira.

No ano passado, a Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc) determinou que as empresas que atuam neste setor devem trabalhar com meta atuarial – que garante o cumprimento dos seus planos – abaixo de 6% ao ano, refletindo a nova realidade da taxa básica de juros do país. A norma implica em um esforço maior na gestão dos fundos das empresas, com aplicações de maior prazo e de maior risco.

2. A SULAMÉRICA

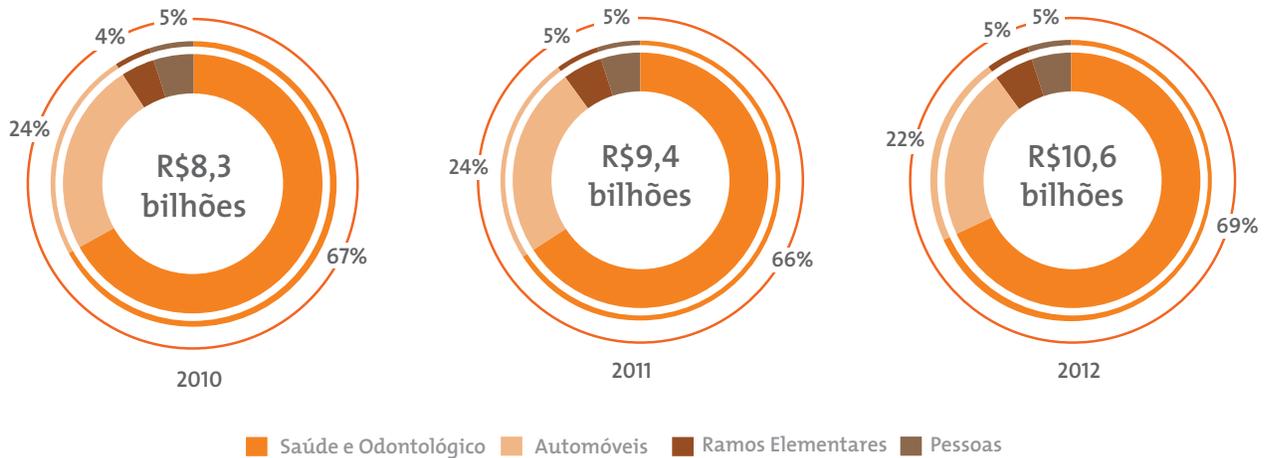
A SulAmérica atua nos ramos de seguro Saúde e Odontológico, Automóveis e Ramos Elementares, que inclui seguros massificados, empresarial, habitacional, de riscos industriais e comerciais, além de transportes e cascos, entre outros. No segmento de Pessoas, comercializa seguros de Vida e produtos de Previdência. [GRI 3.6]

Outra frente de negócios é a Gestão de Ativos, área que vem ganhando cada vez mais relevância dentro do grupo desde sua fundação há mais de 15 anos, por sua importante contribuição para a composição dos resultados da companhia.

A SulAmérica destaca-se no mercado por ser uma seguradora multilinha

PRÊMIOS DE SEGUROS POR SEGMENTO

(% DOS PRÊMIOS DE SEGUROS)



Ao longo de 2012, a SulAmérica investiu nas áreas de tecnologia da informação (TI) e de Capital Humano, além de expandir sua presença física em cidades de grande e médio porte (interior de São Paulo, de Minas Gerais e de Goiás). A política de precificação foi aprimorada em algumas

linhas e os processos e modelos estatísticos, de *valuation* e de gestão de riscos, foram reforçados. O lançamento de produtos e serviços inovadores e o desenvolvimento de aplicativos para *smartphones* e *tablets* ampliaram o alcance da companhia. [GRI 2.2, 2.9]

PRÊMIOS E Rankings CORPORATIVOS

ATENDIMENTO AO CLIENTE	Excelência em Serviços ao Cliente (pelo 7º ano consecutivo) – categorias Previdência e Capitalização, Seguros e Saúde	Revista Consumidor Moderno
	PIB – Prêmio Intangíveis Brasil – categoria Clientes e Consumidores	
	Prêmio Padrão de Qualidade em Relacionamento Multicanal – operações internas (Anuário Brasileiro de Relacionamento com o Cliente 2011/2012)	Grupo Padrão
	Empresas Mais Inovadoras 2012 (no relacionamento com o cliente 2012 – B2C)	Consumidor Moderno
RELAÇÕES COM INVESTIDORES	As Melhores Companhias para os Acionistas 2012	Revista Capital Aberto
	As 100 Maiores de Capital Aberto por Valor de Mercado (posição 84)	Revista Exame Melhores e Maiores: As 1.000 Melhores Empresas do Brasil 2012
	As 200 Maiores de Capital Aberto América Latina por Valor de Mercado (posição 165)	
SEGUROS	Top of Quality Brazil na categoria Seguros	Revista Best Business
	As 50 Maiores Seguradoras por Prêmios Emitidos Líquidos (posição 9)	Revista Exame Melhores e Maiores: As 1.000 Melhores Empresas do Brasil 2012
	Os 200 Maiores Grupos (posição 42)	
	As 250 Maiores Holdings (posição 73)	
	As 50 Maiores Seguradoras – ramos gerais (posição 3)	
	As 20 Maiores em Lucro Operacional (posição 6)	
	As 20 Maiores em Lucro Líquido (posição 6)	Valor Econômico Valor 1.000 maiores empresas 2012
	As 20 Maiores em Aplicações (posição 2)	
	As 20 Maiores em Patrimônio Líquido (posição 5)	
	As 18 Mais Rentáveis sobre o Patrimônio entre as Grandes (posição 5)	
	As 20 de Menor Sinistralidade entre as Grandes (posição 18)	
	As 1.000 Melhores da Dinheiro (posição 58)	Revista Dinheiro As melhores da Dinheiro 2012
	Ranking das Seguradoras (Salic – 7ª posição)	Diário do Comércio Balanço Anual Melhores das Maiores
	As 50 Maiores Seguradoras (posição 3)	
	As 100 Companhias Abertas (posição 84)	
	As 100 Companhias Abertas Dividendos / preço (posição 16)	
As 200 Melhores Empresas do Brasil (posição 53)	Revista Época Negócios Época Negócios 360º	
Seguros: inovação (posição 4)		
Seguros: desempenho financeiro (posição 2)		
Seguros: visão de futuro (posição 4)		
Prêmio Empresa Associada mais antiga desde 1924	Associação Comercial de São Paulo – Distrital Santo Amaro	

[GRI 2.10]

A estratégia da companhia é oferecer aos clientes agilidade na contratação dos produtos e serviços e transparência no momento da entrega. No ano passado, o investimento de R\$50,5 milhões em TI resultou em um aumento de 50% na capacidade de processamento. A expansão geográfica teve continuidade com a inauguração de sete novas unidades em diferentes pontos do país. [GRI 2.9, 3.8, 3.11]



[GRI 3.6]

Na gestão de ativos, a companhia aumentou e qualificou ainda mais sua equipe, e lançou fundos mais sofisticados como forma de atender às expectativas de rentabilidade dos clientes. Isso fez com que a SulAmérica Investimentos – empresa de gestão do grupo, criada em 1996 – encerrasse o ano com R\$21,1 bilhões em ativos sob gestão, um crescimento de 7,6% sobre o montante de 2011. Ter uma gestora de recursos integrada ao grupo é uma vantagem para a SulAmérica, pois sua equipe tem profundo conhecimento dos ativos e passivos da seguradora e está alinhada com sua política de investimentos.

Em 2012, a SulAmérica completou um vigoroso ciclo de reestruturações, inovações e investimentos, que a prepararam para o próximo ciclo de crescimento.

SEGUROS

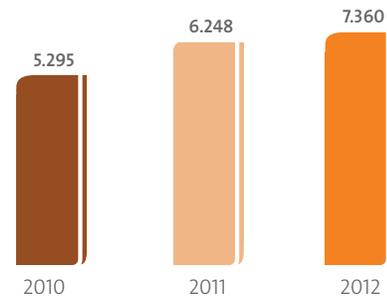
i SEGURO SAÚDE E ODONTOLÓGICO

A SulAmérica é a terceira maior Operadora de Saúde do País

A SulAmérica manteve sua posição de liderança, sendo a terceira maior operadora de saúde suplementar do país. As carteiras desse segmento apresentaram bom resultado, mesmo levando em conta a elevação dos custos médico-hospitalares e o aumento da frequência de utilização dos planos observado no início de 2012. Com uma série de ações, a companhia conseguiu reverter a tendência no segundo semestre. O reajuste dos preços das carteiras, a maior seletividade na subscrição, a aceleração das vendas novas e o reforço das ações de gestão de saúde e de sinistros, entre outras, produziram o efeito necessário para equilibrar o resultado do ano. [GRI 1.2]

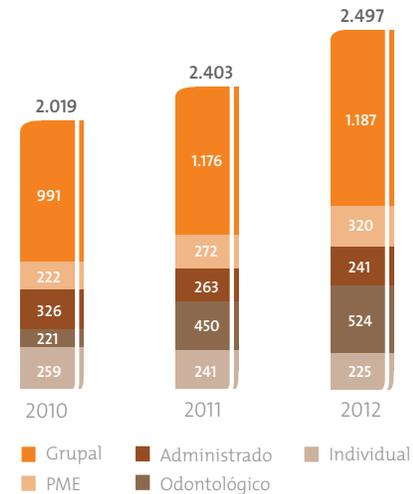
PRÊMIOS DE SEGUROS DE SAÚDE E ODONTOLÓGICO

(R\$ MILHÕES)



MEMBROS

(MILHARES)



O mercado mostrou-se mais competitivo nos segmentos de Pequenas e Médias Empresas (PME) e Odontológico, devido ao aumento da formalização do emprego, à uma maior concessão do benefício de seguro saúde aos empregados – importante ferramenta na atração e retenção de mão-de-obra – e à abertura de novas empresas em todos os setores da economia brasileira. [GRI 1.2]

Para a SulAmérica, que já estava preparada em termos de produtos, serviços e capilaridade de distribuição para esse movimento, o ano foi de crescimento. A carteira de PME cresceu 30,0% em prêmios e mais de 17,6% no número de segurados em 2012. No segmento de seguros Odontológicos, o crescimento de 16,4% do número de beneficiários foi impulsionado por ações de *cross-selling* com o ramo de Saúde e pelo lançamento de um novo portfólio de produtos.

Visão e preparo levaram a um crescimento de 30% na carteira para PMEs

i.1 SEGURO SAÚDE

A SulAmérica vem construindo sua visão de futuro no seguro saúde a partir da seguinte diretriz: gestão de sinistros, aliada à gestão integral de saúde. Nessa linha, o programa “Saúde Ativa” – conjunto de iniciativas criado em 2003 com foco na promoção à saúde e prevenção de doenças – vem expandido com novas iniciativas, como o Emagrecimento Saudável, que acompanha com equipe multidisciplinar os beneficiários com riscos ligados à obesidade. Em 2012, a companhia investiu R\$22 milhões neste programa, tendo atendido mais de 500 empresas e 90 mil segurados. [GRI 2.2, FS5, FS7]

PREMIAÇÃO	ORGANIZADOR
Top 10 em inovação B2C – Case plataforma eletrônica	Revista Consumidor Moderno
Melhores do Seguro 2012 – Seguro SAÚDE – Destaque Norte/Nordeste e Sudeste (Menos São Paulo)	Revista Apólice
Prêmio Marketing SegNews 2012 – “Destaque no Seguro Saúde” – escolhida pelos corretores de seguros	Agência SegNews
Troféu Alvorada – Melhor Seguradora de Saúde do Distrito Federal	Sincor – DF
Programa de Orientação à Saúde – citado como exemplo bem-sucedido de gestão em saúde	Care Continuum Alliance (CCA)
Marca dos Cariocas: Planos de saúde	O Globo
Entre as 100 melhores fornecedoras para RH2012	Gestão & RH Editora
Ranking das seguradoras (Seguros: SulAmérica Cia Seg Saúde – 12ª posição)	Diário do Comércio Balanço Anual Melhores das Maiores

[GRI 2.10]

O Programa de Orientação à Saúde – criado para acompanhar de perto casos de doenças crônicas – foi citado como exemplo bem sucedido de gestão em relatório da *Care Continuum Alliance*, associação internacional que congrega mais de 200 organizações ligadas à gestão de saúde populacional. Esse programa obteve 87% de aprovação positiva de seus participantes e 98% de aprovação dos RHs que contrataram o Gerenciamento de Fatores de Riscos. Tais reconhecimentos incentivam a companhia a criar novos programas e a expandir os já existentes. [GRI 2.10, PR5]

Programas direcionados permitem que os segurados vivam melhor



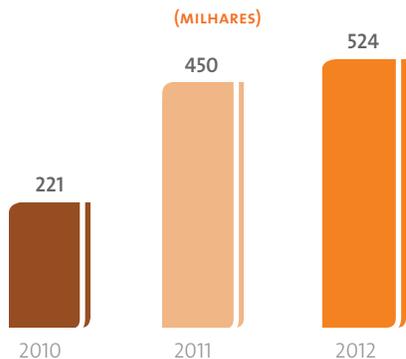
Para simplificar o trabalho dos corretores, a empresa: desenvolveu novos cotadores para os planos de saúde PME para até 99 pessoas; investiu na multiplicação dos Terminais de Auto Atendimento (TATs); e, em uma iniciativa pioneira, lançou uma plataforma *mobile*, para ser usada em *smartphones* e *tablets*, com ferramentas eficientes de busca de serviços pela rede referenciada. O número de *downloads* desse aplicativo em 2012 foi de 17.838, superando todas as expectativas. [GRI 2.2, EN26]

Outro destaque foi a elevação em 17 pontos percentuais no número de acionamentos eletrônicos de prestadores de serviços. Estes foram também beneficiados pelos investimentos realizados em certificação digital que facilitou o processo de troca de documentos, além de reduzir custos, consumo de papel e tempo de processamento das contas médicas. Hoje, são cinco dias úteis a menos para se processar um sinistro, com economia de 47 toneladas de papel em 2012. O projeto rendeu à SulAmérica o primeiro lugar na categoria Processo, na premiação anual de Inovação em Seguros da CNseg, cujo foco é a Sustentabilidade. [GRI 2.10, EN26]

i.2 SEGURO ODONTOLÓGICO

A SulAmérica manteve sua trajetória de crescimento, com o objetivo de tornar-se uma das maiores e melhores operadoras do país no setor. A aquisição da Dental PLAN foi estratégica para a construção das bases desse posicionamento e contribuiu para que a companhia atingisse, ao fim de 2012, a marca de 524 mil segurados.

NÚMERO DE SEGURADOS ODONTOLÓGICOS



Para incrementar o volume de vendas, foi lançado um portfólio de produtos e serviços de seguros odontológicos, que agregou as melhores práticas do mercado e permitiu a customização de produtos de acordo com o pacote de coberturas contratadas: PME (de 3 a 29 vidas); PME Mais (de 30 a 99 vidas) e Empresarial (acima de 100 vidas). [GRI 2.2]

Novos programas garantem o bem-estar dos nossos clientes e seus familiares

O programa “Clínicas In Company”, serviço desenvolvido em linha com as diretrizes de gestão de saúde e sinistros, tem como modelo de atuação consultórios odontológicos instalados em empresas, com gestão e administração feitas pela SulAmérica. Os dados dos clientes comprovam que o serviço contribuiu para a diminuição do absenteísmo dos funcionários e reduziu o risco de fraudes. Mais de 19 mil colaboradores já são atendidos pelo programa. [GRI 2.2, FS5]

ii AUTOMÓVEIS E RAMOS ELEMENTARES

Em todas as carteiras deste segmento, a SulAmérica colheu os bons resultados da decisão de priorizar a rentabilidade. Em Automóveis, diante do cenário competitivo observado ao longo de 2012, a estratégia foi a da acertada subscrição associada a melhorias operacionais.

O setor de Ramos Elementares também merece destaque pelos investimentos em automação de processos de cotação e emissão e gestão de sinistros, que, somados ao aprimoramento do *call center*, promoveram melhorias significativas no atendimento a corretores e clientes. [GRI 1.2]

PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS AUTOMÓVEIS E RAMOS ELEMENTARES

PREMIAÇÃO	ORGANIZADOR
Prêmio Segurador Brasil 2012 – categorias Condomínio e Transportes Internacionais	Revista Segurador Brasil
Melhor Performance Econômico-Financeira Carteira de Seguro Automóvel RCF	Revista Cobertura
Especial Os Melhores Produtos – Seguro de carro (posição 3)	Revista Época Negócios
Avaliação de coberturas – Seguro residencial (posição 8)	Revista Proteste Dinheiro e Direitos
Avaliação de coberturas e serviços – Seguro Auto (1ª posição)	

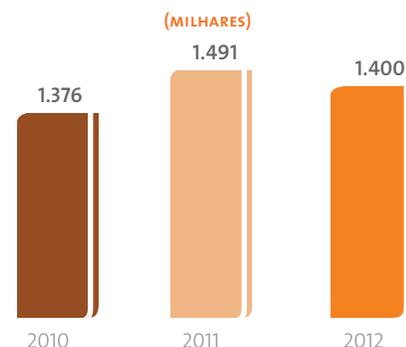
[GRI 2.10]

ii.1 AUTOMÓVEIS

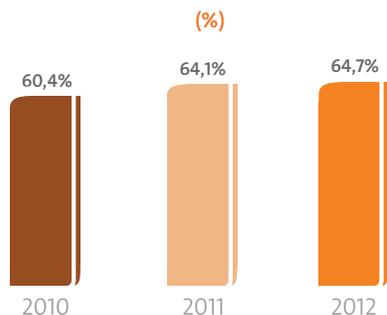
Em 2012, a SulAmérica enfrentou a estratégia agressiva de preços adotada pelo mercado e garantiu a rentabilidade no segmento, oferecendo serviços diferenciados e competitivos e aprimorando o atendimento para corretores e clientes, o que suavizou o impacto da redução do custo de emissão de apólice. [GRI 1.2]

Qualidade dos serviços é sinônimo de SulAmérica

AUTOMÓVEIS – FROTA SEGURADA



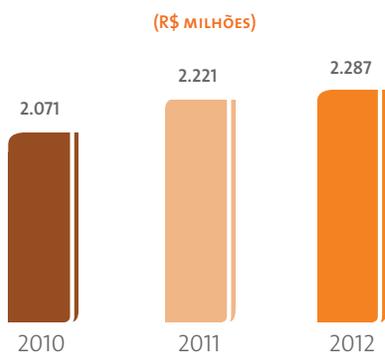
ÍNDICE DE SINISTRALIDADE DE AUTOMÓVEIS



A companhia investiu em novas ferramentas de cotação, tornando o processo de contratação do seguro e reconhecimento do sinistro ainda mais ágil e totalmente online. O novo sistema – responsável pelo crescimento de 30% nas cotações efetuadas em relação a 2011 – é mais rápido, oferece várias funcionalidades ao corretor e permite monitoramento constante dos preços praticados no mercado.

O atendimento aos clientes também melhorou, com a transferência do *call center* para a matriz, no Rio de Janeiro. Os clientes passaram a contar com um maior número de ferramentas digitais, como *chat* e SMS (*short message service*), o que favoreceu a proximidade com a companhia. A central de atendimento conta com 985 funcionários, sendo 86,7% próprios. [GRI 2.2]

PRÊMIOS DE SEGUROS DE AUTOMÓVEIS



O índice de renovação das apólices dos seguros de automóveis fechou o ano com média de 69,5%. Este alto índice de renovação pode ser atribuído a uma percepção positiva da marca SulAmérica, associada à qualidade dos serviços prestados e ao amplo portfólio de produtos, como o “Motorista Amigo” e a Assistência 24 Horas. Em 2012, foram registrados 6.375 e 872.801 acionamentos, respectivamente. [GRI 2.2, F55]

Expansão regional
leva SulAmérica
para todo o País

Os C.A.S.A.s (Centros Automotivos de Super Atendimento) são mais um diferencial para os clientes. Os benefícios são percebidos no índice de renovação das apólices de quem já passou por uma unidade, que supera em dez pontos percentuais o total geral da carteira. A companhia também lançou duas coberturas inéditas: para o estepe de carros – devido ao alto índice de furto dessa peça – e para o saldo do financiamento – em caso de roubo ou perda total de veículo comprado a crédito. [GRI 2.2]



A sinistralidade desse segmento foi impactada negativamente pelo aprimoramento do cálculo das reservas, com impacto único no indicador de janeiro e no acumulado do ano. O processo buscou diminuir a volatilidade do indicador.

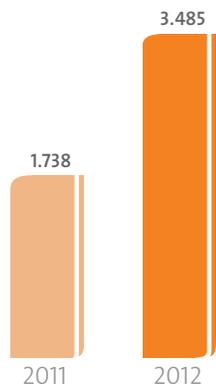
Adicionalmente, no segmento de seguros de automóveis, a companhia mantém-se atenta aos cuidados com o meio ambiente na relação com seus parceiros e fornecedores. Os prestadores de serviços de reparos são avaliados criteriosamente em quesitos trabalhistas e ambientais. Uma das práticas sustentáveis é o programa “Tinta à Base de Água SulAmérica”, adotado por mais de 21 oficinas no reparo de pintura dos veículos, o que evitou a emissão somente este ano de 8,5 toneladas de COV⁽¹⁾ (Compostos Orgânicos Voláteis), totalizando cerca de 39 toneladas desde o início do projeto em 2009. O projeto foi vencedor do Prêmio Antonio Carlos Braga de Almeida de Inovação em Seguros da CNseg, na categoria Produtos. [GRI 2.10, EN18, EN26, F55, F58]

O “Guincho Selo Verde”, implantado em apoio ao Programa do Governo do Estado do Rio de Janeiro, estimula o uso de biodiesel na frota contratada. Em 2012, dos 68.339 serviços de reboque, 38.478 foram atendidos por veículos com a certificação, que é periodicamente revisada pela companhia. Isso representa 64,7% dos atendimentos no estado. [GRI EN18, F55]

(1) A metodologia utilizada para o cálculo de VOC é de propriedade da Basf, parceira no programa Tinta a base d’água, e pode ser encontrada no link <https://docs.google.com/a/sulamerica.com.br/file/d/0BgRIW3ouDiYGdoRYa3jYLVLSW8/edit>

Eventos climáticos extremos – como enchentes, principalmente nos centros urbanos – vêm afetando o setor. O percentual desses sinistros, porém, não chegou a 6,1% dos sinistros pagos em 2012 – cerca de R\$14 milhões, valor não significativo em relação ao total da carteira. [GRI EC2]

SINISTROS POR EVENTOS CLIMÁTICOS DE AUTOMÓVEIS



ii.2 RAMOS ELEMENTARES

O segmento superou as expectativas da companhia. Um dos destaques foi o crescimento da carteira de seguros massificados, especialmente nos produtos voltados a condomínios, empresas e residências. A nova política de gestão de riscos para os seguros de transportes e embarcações também contribuiu para o bom resultado.

Em seguros massificados, a SulAmérica buscou a rentabilidade das operações aumentando a capilaridade de vendas dos produtos, que já estão sendo comercializados em mais de 90% dos municípios brasileiros. Para suportar essa estratégia, foi implantado um novo sistema de cotação online, com aplicativos que agilizam o trabalho dos corretores, facilitando o processo de contratação e prestação de serviço pós-venda.

Em seguros para riscos industriais e comerciais, a política de avaliação de riscos foi aperfeiçoada, para fortalecer o processo de aceitação e de negociação com o mercado. A capacidade de resseguro – um dos fatores crítico de sucesso do segmento – foi ampliada de R\$50,0 milhões para R\$120,0 milhões, o que permitiu à companhia trabalhar com contratos de diferentes portes. [GRI 1.2]

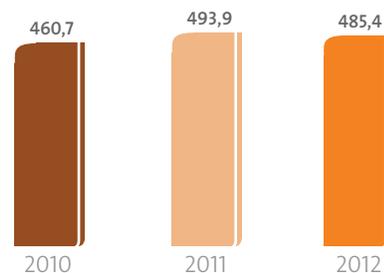
Os seguros habitacionais – em que a SulAmérica trabalha com duas linhas: morte e invalidez do segurado e danos e riscos ao imóvel – foram responsáveis por relevante parcela da margem bruta auferida pelo segmento, principalmente devido à ampliação do número de instituições financeiras parceiras. [GRI 2.2]

A melhoria da rentabilidade da carteira de cascos, que inclui transportes marítimos, deveu-se ao aprimoramento das políticas de subscrição do segmento. [GRI 2.2]

Adequação do risco e expansão econômica geram grandes oportunidades

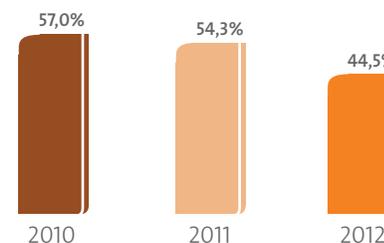
PRÊMIOS DE SEGUROS DE RAMOS ELEMENTARES

(R\$ MILHÕES)



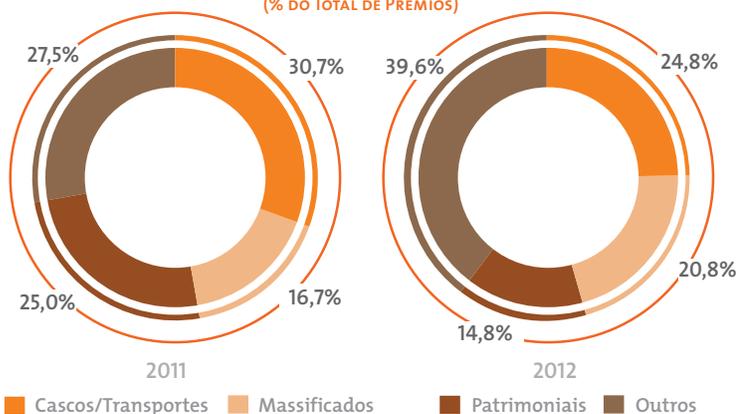
ÍNDICE DE SINISTRALIDADE DE RAMOS ELEMENTARES

(%)



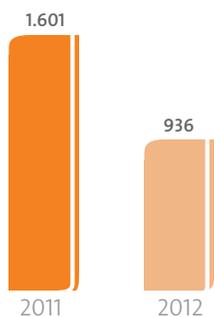
COMPOSIÇÃO DA CARTEIRA DE RAMOS ELEMENTARES

(% DO TOTAL DE PRÊMIOS)



O maior impacto de eventos climáticos extremos foi percebido em seguros massificados, respondendo por 20,2% – cerca de R\$900 mil – dos sinistros, valor não significativo no total da carteira de Ramos Elementares. As principais ocorrências foram vendaval e raio, muitas vezes decorrentes de tempestades intensas. [GRI EC2]

SINISTROS POR EVENTOS CLIMÁTICOS DE RAMOS ELEMENTARES



iii VIDA E PREVIDÊNCIA

Com o aumento da longevidade da população, bem como do nível de emprego e de renda, o brasileiro tende a se preocupar cada vez mais com o futuro e com a qualidade de vida, o que proporciona ao segmento um forte potencial de crescimento na próxima década. O setor – um dos que mais cresce no país – já acumula reservas de cerca de R\$300 bilhões. A marca SulAmérica tem grande potencial para conquistar novos clientes com produtos diversificados e estratégia comercial voltada para o varejo. [GRI 1.2]

O ano de 2012 foi marcado pela chegada de uma nova liderança e pela reestruturação de processos e sistemas – esta foi beneficiada pela terceirização do *backoffice* de processos. Tudo contribuiu para a SulAmérica entrar em 2013 mais bem posicionada em termos de estrutura operacional e capacidade profissional. [GRI 3.8]

Outro destaque foi o fortalecimento do *cross-selling* com os segmentos de Gestão de Ativos e de Saúde e Odontológico, calcado em ações comerciais e programas de treinamento para os corretores estarem totalmente familiarizados com os produtos que vão comercializar.

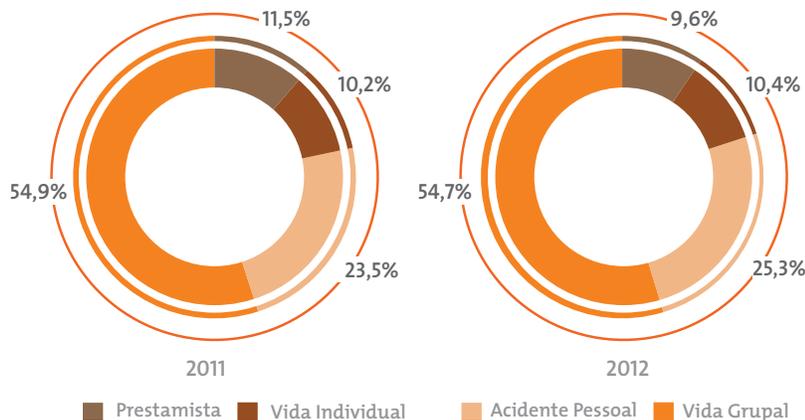
Para 2013, está nos planos da companhia renovar o modelo de atendimento ao cliente, tornando-se mais proativa; oferecer suporte ainda mais intenso e constante à força de vendas e aprimorar os processos internos e o relacionamento com terceiros, atuando dentro de um modelo de gestão compartilhada.

iii.1 VIDA

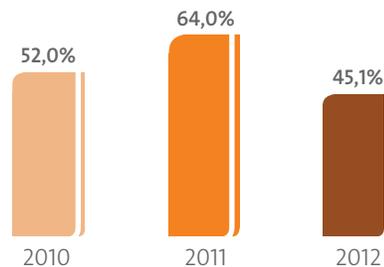
Em 2012, a carteira de Vida da SulAmérica cresceu 2,1% e registrou sinistralidade de 45,1%. Em linha com a decisão estratégica de priorizar rentabilidade, a área iniciou a estruturação de um programa de gestão de riscos, que será implementado este ano, prevendo ajustes da carteira deficitária, adequação das carteiras com riscos insustentáveis a longo prazo e aumento do volume de contas de pequeno e médio portes. [GRI 1.2]

COMPOSIÇÃO DA CARTEIRA DE VIDA

(% DO TOTAL DE PRÊMIOS)



ÍNDICE DE SINISTRALIDADE DE SEGURO DE PESSOAS



A revisão de produtos foi outro ponto importante. A empresa reformulou o SulAmérica Capital Global, um seguro de vida grupal, no qual o risco é distribuído igualmente entre os segurados. Com contratação facilitada, o produto ajusta-se ao perfil das empresas que têm escritórios espalhados pelo país ou altas taxas de movimentação no quadro funcional. [GRI 2.2]

PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS DE PREVIDÊNCIA

PREMIAÇÃO	ORGANIZADOR
Melhores do Seguro 2012 – Destaque em previdência no Sul/Sudeste (exceto São Paulo)	Revista Apólice
Melhores do Seguro 2012 – Destaque em Saúde em São Paulo e região Sul do Brasil	
Destaques do Ano – Categoria Previdência Privada	CVG – Cluba Vida em Grupo RJ
Melhores fundos de previdência (SulAmérica Mix 49 FI Multimercado Previdenciário/Preinvest/Caixa; SulAmérica Mix 15 IV FI Multimercado)	Revista Proteste Dinheiro e Direitos
Os melhores fundos 2012 Previdência (destaque para SulAmérica TI 35 Prev FIC Multimercado e SulAmérica Prestige Prev FI Renda Fixa)	Brasil Econômico Relatório Financeiro
Os melhores fundos de previdência – Renda Fixa (SulAmérica Prestige Prev FIRF)	IstoÉ Dinheiro Onde investir 2013
Os melhores fundos de previdência (diversas categorias)	Valor Econômico Valor Investe
Os melhores fundos PGBl e VGBl (com maior rentabilidade)	Você S/A Os Melhores Fundos de Previdência

[GRI 2.10]

iii.2 PREVIDÊNCIA

O setor lançou dois novos fundos: o SulAmérica Prestige Inflatie Prev e o SulAmérica Prestige Total Prev. Ambos baseiam-se na gestão ativa dos recursos, não alinhado a índices – o que permite escolhas embasadas em políticas de investimentos – e conta com a expertise de gestão da SulAmérica Investimentos. Outro produto lançado em 2012 foi o Previdência PME, voltado para pequenas e médias empresas que buscam oferecer mais benefícios a seus funcionários como estratégia de retenção de talentos. O fundo foi desenvolvido para empresas a partir de quatro funcionários, segmentado em três categorias – Especial, Expert e Exclusivo, de acordo com a faixa de contribuição –, todas nas modalidades PGBl (Plano Gerador de Benefícios Livres) e VGBl (Vida Gerador de Benefícios Livres). [GRI 2.2]

RESERVAS DE PREVIDÊNCIA E VGBl

(R\$ MILHÕES)



Para incentivar os clientes a investir parte da renda extra (como o décimo terceiro salário) em planos de previdência, a SulAmérica lançou uma campanha informativa sobre os benefícios fiscais dos produtos do tipo PGBl, que oferecem a possibilidade de dedução do Imposto de Renda, até o limite de 12% da renda tributável. Durante a campanha – que também ofereceu vantagens adicionais aos corretores –, os valores mínimos de contratação nos Fundos Especiais foram reduzidos.

A companhia seguiu ainda com sua política de criação de produtos e serviços com foco em educação financeira. Exemplo disso é o “Previdência sem blá blá blá”, website educacional sobre previdência privada, que aborda conceitos de investimento e aplicação de forma simples. Ao longo de 2012, foram registrados mais de 700 mil acessos ao portal, que ganhou a terceira posição na categoria Comunicação do Prêmio de Inovação em Seguros da CNseg. Em 2013, produtos de previdência devem ser ofertados no site. [GRI 2.10, FS16]

Educação financeira
é tema estratégico



Para o segmento Previdência, a longevidade da população apresenta desafios, como reforçar a composição de reservas para suportar os resgates de benefícios dos planos já contratados. O baixo patamar da taxa básica de juros também vem impondo às seguradoras a necessidade de elaborar estratégias mais sofisticadas de alocação dos recursos a fim de obter a rentabilidade contratada. Diante desse cenário, a SulAmérica promoveu ajustes nos fundos de investimentos, favorecendo a rentabilidade dos contratos em 2012 e em 2013. [GRI 1.2]

GESTÃO DE ATIVOS

A SulAmérica Investimentos desempenhou importante papel em 2012, contribuindo de forma relevante para o resultado do ano. Na gestão de recursos próprios, ultrapassou as metas de rentabilidade da carteira, gerando um resultado financeiro compatível com o cenário econômico de taxas de juros mais baixas. Na gestão de recursos de terceiros, a migração dos investidores institucionais para produtos mais sofisticados, com taxas de administração mais elevadas, impulsionou os resultados, com incremento de 69,9% na comparação com 2011. A SulAmérica encerrou o ano com R\$21,1 bilhões em ativos sob gestão – uma alta de 7,6% sobre o saldo do ano anterior. O desempenho também foi suportado pelo adicional de R\$1,5 bilhão captado em investimentos e pela conquista de 20 novos clientes institucionais.

Excelência em gestão de recursos: um trunfo da companhia

VOLUME DE ATIVOS ADMINISTRADOS

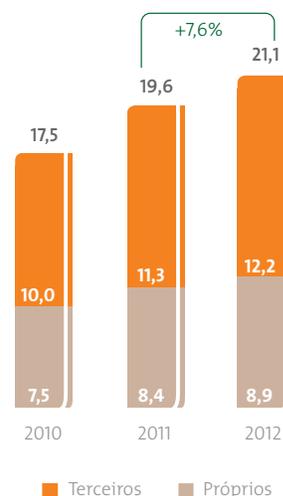
(R\$ MILHÕES)



Fonte: Anbima

ATIVOS SOB GESTÃO (AUM)

(R\$ BILHÕES)



Nos últimos anos, a SulAmérica Investimentos vem se consolidando entre as gestoras independentes de destaque no mercado. Atualmente, a gestora ocupa a 16ª posição no ranking geral do país e a 2ª entre as independentes.

A SulAmérica respondeu com excelência ao panorama geral de investimentos no Brasil em 2012, ofertando produtos e serviços que se encaixaram à exigente demanda. Entre os novos produtos estão um fundo de renda fixa, dois de previdência privada e um de ações, composto por papéis de empresas com menor capitalização em Bolsa de Valores. [GRI 2.2]

Devido a esse diversificado portfólio, a gestora passou a ser considerada em novas licitações públicas. Antes reconhecida no mercado como uma casa voltada para a renda fixa, a SulAmérica Investimentos agora está consolidada como uma opção também em renda variável. Pelo quarto ano consecutivo, a agência Standard & Poor's atribuiu à SulAmérica Investimentos a nota máxima na avaliação de gestores – AMP1 – Muito forte. [GRI 2.10]

PREMIAÇÃO	ORGANIZADOR
Os melhores Fundos para Institucionais (6 fundos classificados como excelente)	Revista Investidor Institucional
Os melhores fundos 2012 (destaque para SulAmérica Ativo FI Renda Fixa LP e SulAmérica Inflatie FI Renda Fixa Longo Prazo)	Brasil Econômico Relatório Financeiro
Os melhores fundos 2012 por receita de serviços e rentabilidade do PL	Brasil Econômico Relatório Financeiro – Principais indicadores das empresas do mercado financeiro
Os melhores Renda Fixa (fundos do tipo renda fixa com a melhor relação risco x retorno em 12 meses)	IstoÉ Dinheiro Onde investir 2013
Valor Investe – Melhores Fundos de Investimentos (diversas categorias)	Valor Econômico Valor Investe

[GRI 2.10]

Merecem destaque a administração do Capital Humano e a Governança Corporativa da SulAmérica Investimentos. A equipe de analistas de renda variável aumentou e hoje é uma das mais conceituadas do país.

No quesito Governança Corporativa, a gestora tem entre suas características mais marcantes o eficiente controle de riscos e adoção das melhores práticas de *compliance*. Um investimento relevante na área foi a troca do sistema de controle de passivos dos fundos, aprimorando o gerenciamento das aplicações por cliente, tanto em renda fixa como em renda variável.

O investimento responsável é uma preocupação constante da companhia. As políticas de investimentos sustentáveis aplicadas foram fundamentais no processo de tomada de decisão da gestão. Os critérios do PRI (*Princípios para o Investimento Responsável*) são sempre considerados nas opções de alocação dos recursos, o que é estendido a toda a cadeia de valor, já que a empresa exige que as corretoras que comercializam seus produtos financeiros sigam os princípios do PRI. [GRI 4.12]

Signatário:



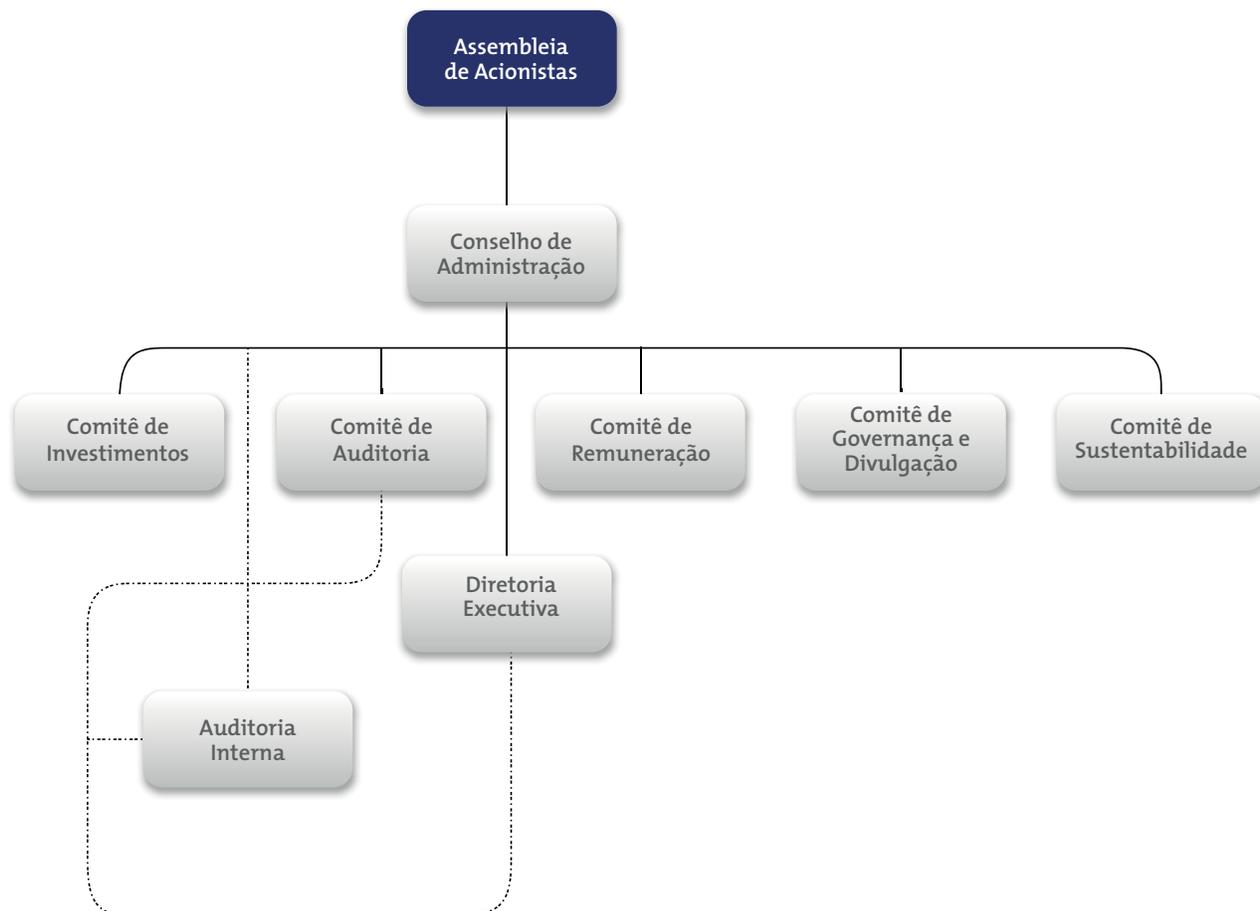
SulAmérica

associada ao IING 

Gestão e Governança
Corporativa

GOVERNANÇA

A estrutura de governança da SulAmérica, tem como centro de decisão estratégica o Conselho de Administração da companhia.



[GRI 4.1]

O Conselho de Administração da SulAmérica é formado por 9 membros, dos quais 3 (33%) são membros independentes tal como definido pelo regulamento de listagem do Nível 2 da BM&FBovespa. Os membros do Conselho atuam de forma colegiada com a missão de contribuir para a proteção e valorização do patrimônio da companhia e zelar pelo retorno do investimento dos acionistas, devendo para tanto [GRI 4.1]:

- Atuar com responsabilidade, ética e integridade, norteado pelas normas e regulamentos a que está sujeito, bem como, pelos valores da companhia;
- Direcionar as estratégias e diretrizes da companhia, cuidando para que sejam efetivamente implementadas;
- Monitorar as dimensões financeira e operacional no desempenho dos negócios da companhia;
- Prevenir e administrar situações de conflito de interesses, de modo que o interesse da companhia sempre prevaleça;
- Zelar pela perenidade da companhia, com base em uma perspectiva de longo prazo, sustentabilidade empresarial, responsabilidade social e aplicação das melhores práticas de Governança Corporativa na condução dos negócios da companhia; e
- Prover diretrizes para o relacionamento da companhia com *stakeholders*, em todas as suas dimensões.

Como meios para cumprir tal missão, o Conselho conta com uma série de políticas e práticas refletidas em uma agenda de temas estratégicos que asseguram uma supervisão ampla das atividades da companhia, de seus mercados de atuação e das oportunidades e riscos enfrentados em cenários de curto, médio e longo prazo. Da mesma forma, com o objetivo de assegurar que o processo de tomada de decisão seja baseado em sólidos argumentos, o Conselho é dotado de Comitês de Assessoramento. Tais comitês são órgãos com escopo de atuação técnico-consultiva, compostos por membros do conselho e especialistas externos que analisam prévia e detalhadamente os assuntos que deverão ser deliberados no Conselho. Para conhecer mais sobre os Comitês de assessoramento do Conselho, acesse o site de RI da companhia na seção [Governança Corporativa](#).

No ano de 2012, a atuação do Conselho de Administração foi marcada, principalmente, por mudanças estruturais, alinhadas às melhores práticas de Governança Corporativa, com o objetivo de agregar agilidade às decisões do Conselho e um melhor fluxo de informações entre o Conselho e a Direção da SulAmérica.

A primeira dessas mudanças foi a reformulação do Estatuto Social da Companhia que tornou estatutários todos os Comitês de Assessoramento do Conselho e cristalizou de maneira formal a estrutura de governança. Esta decisão também permitiu a adequação da estrutura e regimento do Comitê de Auditoria aos requisitos da Instrução CVM 509/11, formalizando as análises e reportes deste órgão e tornando-as disponíveis para o mercado, por meio da emissão de relatórios anuais onde podem ser verificadas as atividades do Comitê e suas conclusões em relação a efetividade dos controles internos, atuação ética

da companhia e especialmente a adequação regulatória e a acurácia das demonstrações financeiras da SulAmérica. De grande importância também foi a revisão da Política de Investimentos da Companhia e do Regimento do Comitê de Investimentos, ações que reforçaram a governança de investimentos da companhia e proporcionaram a agilidade necessária na gestão dos ativos da SulAmérica em um ano especialmente exigente nesse tema.

O Conselho também reviu a *Política de Dividendos* da SulAmérica definindo que à partir de 2013 em diante (incluindo o exercício encerrado em 2012, portanto) a proposta do Conselho de Administração para a Assembleia contemplará a distribuição de dividendos equivalentes a, no mínimo, 30% do lucro líquido ajustado do exercício. A íntegra dessa Política, que estabelece ainda a distribuição de dividendos trimestrais, encontra-se disponível no site da companhia.

Tais aprimoramentos têm como principal indutor o processo de autoavaliação da performance do Conselho, realizado anualmente, sempre no mês de dezembro. A auto avaliação é uma rotina para o Conselho desde 2008 e consiste em um formulário objetivo que coleta as impressões dos conselheiros sobre:

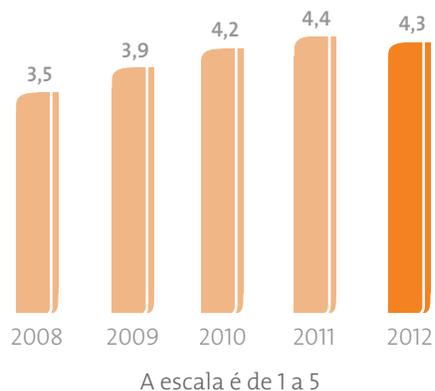
- (i) a estrutura do Conselho, abrangendo sua composição, prioridades e qualidade e contexto das informações recebidas e discutidas;
- (ii) transparência nas relações do Conselho, incluindo sua independência em relação tanto aos acionistas quanto à direção da companhia, diálogo com os comitês de assessoramento e conflitos de interesse;



Membros do Conselho de Administração

- (iii) suporte da secretaria corporativa;
- (iv) autoavaliação de competências e participação individual e
- (v) avaliação do presidente do conselho no exercício de suas funções. [GRI 4.6, 4.10]

MÉDIA GLOBAL DA AUTOAVALIAÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



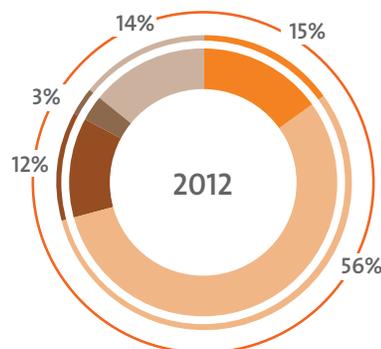
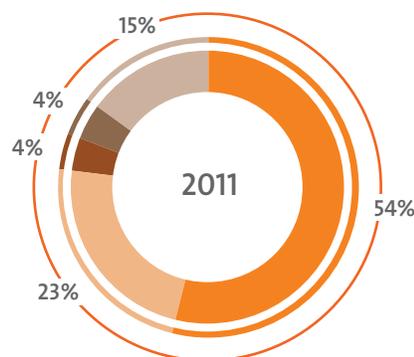
A partir do resultado do questionário um plano de trabalho anual é elaborado de forma a endereçar todas as oportunidades de melhoria e sugestões propostas pelos membros. Em 2012, além das ações já mencionadas acima, merece destaque a revisão do escopo dos reportes da direção da companhia, com foco mais estratégico, retratando tendências e agregando uma visão mais crítica e menos operacional das unidades de negócios e de serviços compartilhados da companhia. Destaque ainda para a revisão do programa de educação continuada do Conselho, a realização de uma reunião *off site* de um dia para discutir a revisão do planejamento estratégico da companhia, e o estímulo à realização de reuniões individuais entre membros do Conselho e da Direção da companhia, prática que permite um mais profundo entendimento do negócio e, portanto, uma melhor contextualização das informações discutidas na sala do Conselho – em 2012 foram realizadas 44 destas reuniões.

Com todas essas mudanças, foi possível para o Conselho focar sua atuação na estratégia da companhia. Os gráficos abaixo, decorrentes do controle de tempo de discussões nas reuniões do Conselho, realizado pela Secretaria Corporativa, demonstram como o Conselho utilizou seu tempo ao longo de 2012.

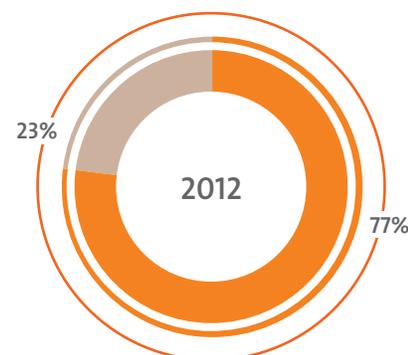
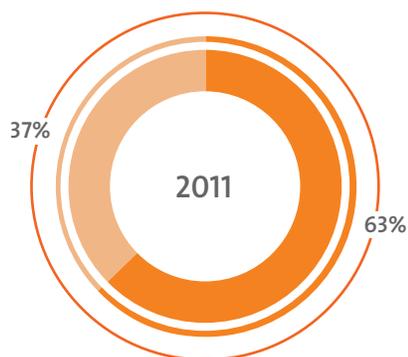
PRÁTICAS DE GOVERNANÇA CORPORATIVA

A SulAmérica tem suas *units* (certificados de depósito de ações, que representam, cada, uma ação ordinária e duas ações preferenciais) listadas no Segmento de Listagem do Nível 2 da BM&FBovespa. Isso significa que a companhia segue o regulamento de práticas diferenciadas de governança corporativa obrigatório para esse segmento, que se reflete em maior transparência para seus acionistas e investidores em geral, além de alguns direitos especiais para seus acionistas.

GRÁFICOS DE DISTRIBUIÇÃO DO TEMPO DE ATUAÇÃO DO CONSELHO



- Desempenho Operacional
- Questões de Governança
- M&A
- Questões Procedimentais
- Desempenho Financeiro



- Temas Estratégicos
- Temas Não Estratégicos

Além das práticas determinadas por tal regulamento (disponível para consulta no site da [BM&FBovespa](#), a companhia voluntariamente adota políticas corporativas que fortalecem seu alinhamento às melhores práticas de governança corporativa.

Todas as políticas acima mencionadas encontram-se disponíveis para consulta no [site de RI da Companhia](#). Além destas políticas, merece destaque o canal eletrônico de contato de acionistas com o Conselho de Administração, disponível no site de Relações com Investidores, por meio do qual os acionistas da companhia podem enviar dúvidas ou questionamentos para o Conselho, além de propor matérias para a pauta das assembleias gerais.

Com relação as Assembleias, a companhia tem uma forte política de incentivo à participação de seus acionistas nas assembleias, divulgando todos os materiais necessários à análise da ordem do dia da Assembleia Geral Ordinária com 30 dias de antecedência, mesmo prazo no qual realiza a convocação do evento juntamente com a documentação obrigatória, a companhia divulga um manual de participação, contendo todas as informações necessárias para que o acionista possa participar efetivamente e ter segurança para registrar seu voto nas matérias deliberadas no evento.

Buscando participar ativamente de discussões no campo da governança corporativa e estimular a disseminação das melhores práticas, a companhia é associada do IBGC – Instituto Brasileiro de Governança Corporativa e do IBRI – Instituto Brasileiro de Relações com Investidores. [\[GRI 4.13\]](#)

GESTÃO DE RISCOS

Uma sólida estratégia de gestão de riscos é quesito fundamental em uma empresa de seguros. O mapeamento dos riscos intrinsecamente ligados às operações e às atividades da companhia asseguram a assertividade na gestão das reservas e a prevenção de efeitos adversos aos seus objetivos. Ao longo de 2012, a SulAmérica aperfeiçoou sua gestão de riscos, para garantir o bom desempenho das operações nos próximos anos.

Como esse tema permeia todas as unidades de negócio e áreas corporativas a companhia dissemina constantemente a cultura de controles por meio de um programa interno, que contempla campanhas, treinamentos, eventos e *workshops* com clientes, corretores, parceiros e colaboradores. Os dois principais mecanismos para fortalecer essa cultura são o Programa *Legal Compliance* e o *Código de Conduta Ética*.

O Programa *Legal Compliance* monitora a aderência da companhia à legislação, identificando possíveis riscos de compliance. O Código de Conduta Ética consolida todas as orientações sobre a ética nas relações com partes públicas e privadas e descreve os canais de denúncias, como o Compliance Escutando Você, o Disque Fraude e a Ouvidoria, e também inclui as diretrizes sobre a proibição de práticas de corrupção, lavagem de dinheiro e outras questões, inclusive socioambientais. [\[GRI 4.8\]](#)

Como forma de assegurar o entendimento dessas questões por parte dos funcionários de instituições financeiras, desde 2002 os órgãos reguladores exigem treinamentos obrigatórios. Em 2012, 616 funcionários, dos quais 9,1% eram gestores, concluíram os cursos de Ética, Prevenção e Combate à Fraude, e Prevenção à Lavagem de Dinheiro, totalizando 3.925,5 horas de treinamento. Também realizaram esses cursos 65 corretores. Desde 2002, 4.228 funcionários foram treinados em Anticorrupção, o que representa 88,8% do quadro atual, totalizando 16.912 horas. [\[GRI SO3\]](#)

A criação de produtos e serviços e o lançamento de novas parcerias também estão contemplados dentro da política de gestão de riscos. Todos os novos projetos passam pelo Procedimento de Análise e Revisão de Produtos (PARP), uma análise criteriosa que envolve diversas áreas, como Atuarial, Compliance, Jurídico e Sustentabilidade. Dos 13 produtos submetidos ao PARP em 2012, três (23%) foram rejeitados. Além disso, a plataforma de riscos da companhia foi revista para sinalizar os riscos sociais, ambientais e de governança já cobertos pela área de riscos, bem como identificar aqueles que ainda não fazem parte da matriz de riscos para futura incorporação. [\[GRI PR1, FS2\]](#)

Em 2012, a SulAmérica desenvolveu uma nova técnica de subscrição para os produtos do segmento de saúde, que aprimorou a previsibilidade do volume de sinistros futuros. A técnica, suportada por uma base de dados estatísticos, métodos atuariais e análises de mercado, deverá ser expandida para as demais unidades de negócio ao longo dos próximos anos. Na gestão de riscos dos investimentos de recursos próprios e de terceiros, a companhia aprimorou as regras na gestão dos ativos, para priorizar a rentabilidade do portfólio e como forma de fazer frente ao cenário macroeconômico pautado pela taxa básica de juros mais baixa. Ter uma gestora de recursos própria traz mais sinergia no mapeamento de riscos das operações financeiras e melhor compreensão dos riscos mercadológicos que envolvem essas operações.

Outra frente que vem contribuindo de modo sistemático para a gestão de riscos é a jurídica. Em 2012, o departamento foi reestruturado com o objetivo de obter melhores resultados nos processos judiciais e reduzir a exposição da companhia a riscos legais que possam afetar seu desempenho. Com isso, a área passou a atuar em duas vertentes: a contenciosa e a consultiva. A contenciosa trabalhou fortemente no desenvolvimento da gestão mais estratégica nas operações e nos resultados financeiros. A consultiva, por sua vez, atuou proativamente no desenvolvimento de teses e estratégias de condução dos processos, além de ter se aproximado das unidades de negócio para identificar riscos que possam gerar litígios futuros, em um modelo inovador de *business partner*.

Para saber mais sobre a gestão de riscos, leia a nota explicativa cinco das Demonstrações Financeiras, na página 5.

ATUAÇÃO REGULATÓRIA [GRI 4.13]

A SulAmérica tem participação ativa junto aos órgãos que regulamentam suas áreas de atuação, contribuindo nas discussões mais relevantes que auxiliam no posicionamento do setor sobre normas, bem como na construção de boas práticas. Os executivos da SulAmérica são membros da diretoria de todas as federações do mercado segurador e atuam nos diversos fóruns de debates sobre a regulamentação de suas atividades.

Em torno de 130 executivos e funcionários da companhia participam em cargos de diretoria, em comissões e grupos de trabalho nas federações e na Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg), além de sindicatos e outros órgãos representativos do setor.

Essas atuações, somadas ao desempenho dos profissionais dedicados aos assuntos regulatórios e relacionamento com os órgãos governamentais Superintendência de Seguros Privados (Susep), Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Comissão de Valores Mobiliários (CVM) permitem à SulAmérica antever as mudanças, organizando-se antecipadamente para fazer frente às novas exigências, bem como contribuir para o aperfeiçoamento da regulamentação do setor.

CAPITAL HUMANO

Em relação às práticas trabalhistas, a SulAmérica segue a legislação do país no que diz respeito a emprego, saúde e segurança. A liberdade de associação a sindicatos é respeitada e as convenções coletivas de trabalho são estendidas a todos os colaboradores. Além disso, adota os benefícios praticados pelo mercado, promove treinamentos e prioriza atributos técnicos em relação a diversidade em processos de contratação de colaboradores.

[GRI DMA LA]

Na área de Capital Humano, a SulAmérica mudou seu foco de atuação nos últimos anos em busca de maior eficiência e comprometimento de seus colaboradores. Para atingir esse objetivo, fez investimentos para o alinhamento da cultura organizacional, de processos e de modelos de gestão e organização dos funcionários em torno do conceito de engajamento.

Após passar por uma reestruturação, a plataforma de Capital Humano foi definida em cinco pilares de atuação: desempenho e remuneração; *talent management*; atração e seleção de pessoas; liderança; e comunicação interna. A partir desses pilares, a diretoria de Capital Humano iniciou um trabalho em parceria com o Comitê Executivo para disseminar a cultura de engajamento e alta performance dos funcionários.



Em 2012, a SulAmérica remodelou sua estrutura de cargos e salários, que passaram a ser balizados por funções com base na mediana do mercado financeiro. As promoções e reajustes salariais passaram a ser calcados na meritocracia. Além disso, a empresa pesquisou as melhores práticas e, a partir dos estudos, remodelou a remuneração dos executivos. O novo formato de “plano de sócios” entrou em vigor durante o ano de 2012 e prevê, além do bônus, um plano de venda de ações (*units*). No total, 220 pessoas tiveram em 2012, revisão de seus cargos e/ou salários.

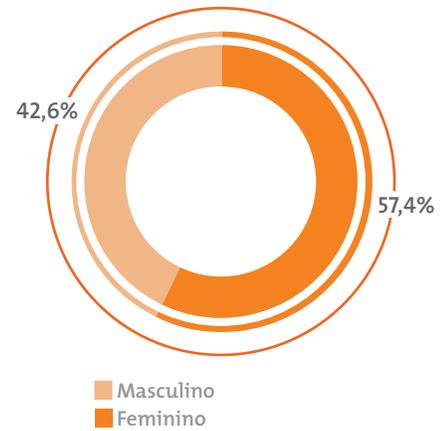
Ao longo de 2012, a companhia fez inúmeras movimentações internas de cargos e pessoas, entre promoções, enquadramentos e méritos. Chegou ao final do ano com 4.761 colaboradores, mais engajados, mais qualificados e melhor posicionados, aumentando o desempenho operacional da companhia. O programa de estágios também foi revisto e no ano passado obteve mais de 18 mil inscrições para preencher as 55 vagas disponíveis. O programa se tornou inclusive uma fonte de recrutamento de talentos para o nível de analistas.

[GRI LA1]

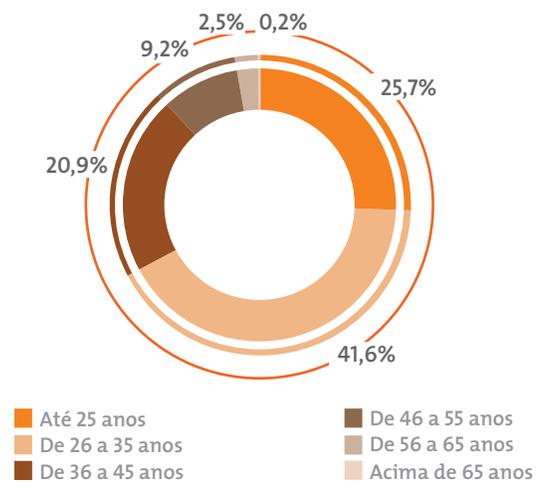
O *turn over* da companhia ficou em 21,3%. No entanto, excluindo a central de atendimento, área mais propensa à rotatividade, esse percentual cai para 18,0%. O aumento desses percentuais deveu-se principalmente à busca de adequação do perfil do colaborador para maior eficiência operacional. [GRI LA2]

ANO	2010	2011	2012
TOTAL DE DEMITIDOS	1.041	982	1.208
TAXA DE ROTATIVIDADE	17,8%	18,7%	21,3%
TAXA DE ROTATIVIDADE SEM CALL CENTER, EXECUTIVOS E ESTAGIÁRIOS	16,2%	12,2%	18,0%

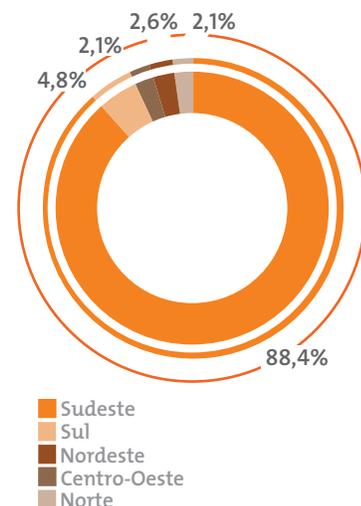
TURNOVER POR GÊNERO



TURNOVER POR FAIXA ETÁRIA



TURNOVER POR REGIÃO GEOGRÁFICA



A empresa reestruturou a Universidade Corporativa SulAmérica – UniverSas. Cerca de 2.300 funcionários passaram por algum programa de qualificação ou treinamento. Foram mais de 9,4 mil participações de funcionários nos programas, com uma média de 10,6 horas de treinamento por colaborador. Atualmente, a empresa oferece 56 programas de desenvolvimento para seus colaboradores pela UniverSas, com foco em capacitação operacional, técnica, profissional ou de gestão. [GRI LA10]

TOTAL DE TREINAMENTOS	2010	2011	2012 ⁴	2012 ⁵
Participações ¹	67.655	32.366	9.446	8.393
Horas.....	320.243	124.473	55.399	50.542
Cursos oferecidos ²	105	75	56	56
Orçamento (R\$ milhões) ³ ...	3,9	1,4	3,1	3,1

- (1) O número de participantes é calculado a partir do histórico de cursos dos funcionários - é contabilizado o número de cursos concluídos, o que inclui repetições no caso de um mesmo funcionário ter realizado mais de um curso.
 (2) Cursos oferecidos em catálogo.
 (3) Orçamento realizado.
 (4) Incluindo funcionários demitidos e licenciados há mais de 6 meses.
 (5) Valores de participações e horas sem os funcionários demitidos e licenciados há mais de 6 meses (base LA1).

Além dos programas oferecidos pela UniverSas, a companhia oferece outras oportunidades de desenvolvimento, incluindo programas de inclusão socioeconômica como o Programa de Oportunidades Especiais oferecido a pessoas com deficiência e o Programa Adolescente do Seguro para jovens aprendizes. E com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento de líderes, a SulAmérica também oferece ajuda financeira para cursos de idioma e pós-graduação, além de certificações técnicas exigidas pelos órgãos reguladores. A SulAmérica conta com um programa de subsídios para cursos externos que, em 2012, totalizou 72 bolsas com investimento total de R\$ 153.996,10. [GRI LA11]

A companhia investe em programas que promovem a qualidade de vida para seus colaboradores e familiares, o que vai ao encontro de sua estratégia de aumento da produtividade e retenção de talentos. Vale ressaltar alguns desses programas:

- Atendimento nutricional, que objetiva orientar e estimular a alimentação balanceada. O programa é conduzido por profissionais de nutrição que acompanham cada um dos 328 funcionários participantes do programa contabilizando 1.409 atendimentos, tanto no Rio de Janeiro como em São Paulo. [GRI LA8, FS5]
- Atletas SulAmérica, que incentiva a prática de caminhadas e a participação em corridas de rua e maratonas. Em 2012, 148 colaboradores participaram do programa. [GRI LA8]

- O Ginástica Laboral, que oferece atividades de relaxamento e alívio do stress aos funcionários do *Call Center* com o objetivo de reduzir lesões e problemas de postura. Por meio de massagens e exercícios de alongamento, foram realizados 10.549 atendimentos no Rio de Janeiro e São Paulo. [GRI LA8]
- O programa de Orientação à Saúde, que tem por objetivo oferecer informações a respeito da importância do acompanhamento médico contínuo de doentes crônicos, da prática regular de exercícios físicos, do uso correto dos medicamentos e da orientação nutricional. O programa ainda oferece suporte de emergência hospitalar. Em 2012, 35 colaboradores participam do programa no país. [GRI LA8]
- O programa Viver Bem, que oferece apoio 24 horas por dia, sete dias por semana em pedagogia, psicologia, assessoria jurídica e serviço social, para orientar funcionários e familiares na resolução de problemas do dia a dia e melhorar sua qualidade de vida. Em 2012 o programa efetuou 26.767 atendimentos. [GRI LA8]
- A Campanha de Vacinação Contra a Gripe, que imunizou 2.711 pessoas em 2012. [GRI LA8]

MARCA

Em relação aos produtos e serviços comercializados, a SulAmérica segue regras definidas pelos órgãos reguladores e entidades de classe mencionadas nos Capítulos O Negócio e Gestão e Governança, atendendo assim aspectos relacionados à sua responsabilidade quanto a saúde, segurança e dados privados de clientes, comunicações de marketing, e compliance com regras específicas do setor e de órgãos reguladores, além de outras entidades de proteção ao consumidor. [GRI DMA PR]

Com 117 anos de atuação, a SulAmérica tem uma posição de destaque no setor de seguros e é admirada pelos clientes atuais e potenciais. Associada aos atributos de agilidade, confiança e transparência, a marca é reconhecida por dar segurança, conforto e proteção financeira aos clientes; pela proximidade e por melhorar as ferramentas de trabalho dos corretores; e pela abrangência geográfica e forte presença em todo Brasil, por meio de filiais, prestadores de serviços, fornecedores e parceiros.



CORRETORES
+ de 30.000



UNIDADES
35 C.A.S.A.s e 70 unidades



CLIENTES
6,7 milhões

A marca também é fortalecida pela atuação da companhia em projetos socioambientais, relacionados especialmente à promoção da saúde e à educação, e pela associação às rádios SulAmérica Trânsito (em São Paulo) e SulAmérica Paradiso (no Rio de Janeiro), que prestam serviços às cidades com informações das condições de tráfego em São Paulo e de entretenimento no Rio de Janeiro. [GRI FS5]

No ano passado, a empresa manteve sua política de marketing voltada para patrocínio de eventos esportivos e culturais. Os espetáculos teatrais “Alô, Dolly”, “Cabaret”, “Xanadú”, “Tim Maia – Vale Tudo, o Musical”, e “Hair” foram alguns dos patrocinados, além da turnê do Circo Tihany, o infantil “Looney Tunes” e o evento “Música em Trancoso”. Na área esportiva, a companhia apoiou a participação da dupla de velejadoras Fernanda Oliveira e Ana Barbachan, nas Olimpíadas de Londres 2012, e o Mundial de Futvôlei 4x4 no Rio de Janeiro.

Para fortalecer sua marca, a companhia atua junto aos cerca de 30 mil corretores que trabalham com seus produtos. Além de estimular os corretores com programas de prêmios e viagens, a SulAmérica oferece treinamentos para capacitá-los tanto nos segmentos que já atuam, como em novos produtos e serviços. No ano passado, foram realizados mais de 100 eventos para os corretores por todas as unidades da empresa onde mais de 18.000 foram treinados. Também foram premiados 980 profissionais com viagens e produtos eletrônicos nas campanhas de reconhecimento de corretores.

ESTRATÉGIA COMERCIAL

A estratégia comercial da SulAmérica foi baseada em aproveitar oportunidades geradas pela sinergia e fato de ser uma companhia multilinha. A gama de produtos em áreas de negócios distintas promove a ideia de a SulAmérica ser a solução em produtos e serviços de seguros para seus clientes. Isso, aliado a canais de distribuição diversificados, parcerias financeiras e forte relacionamento com o corretor de seguros, promove uma vantagem competitiva para a companhia perante o mercado.

Em 2012, cerca de 65% dos contratos de saúde para pequenas e médias empresas (PME) são fechados por corretores não especializados em produtos de saúde. Fato possível devido à característica multilinha da companhia e pelo treinamento constante oferecido aos corretores nas unidades físicas ou em plataformas digitais.

Outro exemplo bem-sucedido da estratégia comercial de venda é a parceria entre a SulAmérica Investimentos e a área de previdência, onde os corretores especializados, num caráter meramente consultivo, motivam a venda de produtos de investimentos.

A estratégia de aproveitar as oportunidades e levar opções de produtos aos clientes também é reforçada pela forte presença em todas as regiões do Brasil. O objetivo da empresa é estar cada vez mais próxima de seus públicos, fazendo com que a força da marca SulAmérica torne-se cada vez mais tangível no dia a dia de corretores e clientes. Em 2012, foram inauguradas sete novas unidades. [GRI 2.7, 2.9]

O conceito dos C.A.S.A.s (Centros Automotivos de Super Atendimento) integra essa estratégia de oferecer produtos e serviços de qualidade. O modelo de *Concierge Center* funciona, para os corretores, como mais um argumento no momento da venda de seguros para automóveis e; para os clientes, reforça o compromisso da companhia com a prestação de um serviço diferenciado.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Em 2012, a SulAmérica fez o seu maior investimento em infraestrutura de tecnologia da informação dos últimos 10 anos. Um dos resultados foi a expansão da sua capacidade de processamento em 50%. Com isso a companhia está preparada tecnologicamente para um novo salto de crescimento.

Outro avanço foi a modernização da plataforma de colaboração, num processo que começou em 2011, encerrado em 2012. A companhia trocou sua plataforma de trabalho para a tecnologia de *cloud computing*, com maior capacidade de armazenamento e flexibilidade de comunicação entre seus funcionários.

Outro projeto importante da área de Tecnologia da Informação foi a substituição de 60% dos computadores e *notebooks* usados pelos funcionários por equipamentos com maior capacidade e menor consumo de energia. A empresa está ainda trocando a plataforma de *smartphones* e ampliando a utilização desse equipamento para as equipes de vendas e áreas de atendimento. Com isso, 180 peritos de sinistros de automóveis passaram a ter informações de maneira mais ágil. A companhia, por sua vez, poderá gerenciar os atendimentos por eles prestados por meio de geoposicionamento, reduzindo o tempo de atendimento.

Em 2012, a companhia consolidou a implantação do *call center* do Rio de Janeiro, reunindo todas as centrais de atendimento em uma única estação na matriz da companhia. Atualmente, as equipes de atendimento da companhia contam com tecnologia de ponta, com capacidade de atender 79,3% das ligações de clientes em até 20 segundos. Sua atuação foi ampliada, com as centrais de emissão de apólices, gerenciamento de sinistros e atendimento de corretores. A central de atendimento ao corretor também foi unificada, possibilitando a ele falar com apenas um atendente. Esse modelo já foi integralmente implantado no Rio de Janeiro em 2012 e deverá ser operacionalizado em São Paulo ao longo de 2013.

Em Saúde, a companhia implantou uma ferramenta importante para atender melhor seus segurados: um aplicativo para *smartphones* e *tablets*, que permite a pesquisa da rede referenciada de médicos, hospitais e demais prestadores por geoposicionamento, entre outras facilidades, como o cartão de identificação virtual do segurado. O número de Terminais de Auto Atendimento (TATS) também aumentou, além de passar a oferecer serviços como aquisição de seguros contra acidentes pessoais e solicitação de cotações de seguros automóvel e de vida. Para marcar a ampliação da oferta de serviços, os terminais passaram a ser chamados de SulAmérica Express. [GRI 2.2]

Em Automóveis, a companhia implantou o Portal do Prestador, que já está disponível em 20% das oficinas e permite a interação eletrônica da companhia com os prestadores de serviços.

SUSTENTABILIDADE

O ano de 2012 foi um ano de consolidação das práticas e firmamento de compromissos socioambientais da SulAmérica. Com o valor corporativo e objetivo estratégico – Estar comprometida com a sustentabilidade – definidos em 2009, a companhia conseguiu, nos últimos três anos, melhorar os processos de controle das informações, priorizar projetos associados aos negócios, e engajar em iniciativas que trazem as melhores práticas de gestão socioambiental, bem como visibilidade e reputação para a marca.

No âmbito da governança de sustentabilidade, o Comitê, em seu primeiro ano de reporte direto ao Conselho, focou suas atividades em dois principais pontos: a elaboração de uma estratégia e política corporativa de sustentabilidade e a escolha de iniciativas e compromissos nacionais e internacionais às quais a companhia deveria se associar.

O processo trienal de revisão do planejamento estratégico, iniciado em 2012 pela SulAmérica, foi mais uma etapa na integração da sustentabilidade aos negócios da companhia. Tal momento representa uma oportunidade única de trabalhar os riscos e oportunidades da organização além das fronteiras tradicionais dos negócios, inserindo nas discussões da liderança uma visão de sustentabilidade articulada ao redor dos desafios socioambientais que compõem as agendas e pautas de suas partes interessadas.

A primeira etapa de elaboração da estratégia de sustentabilidade incluiu a realização de um diagnóstico das iniciativas e projetos de sustentabilidade, estudos de *benchmark* no mercado segurador nacional e internacional, a revisão e definição da matriz de materialidade e a elaboração de uma política corporativa de sustentabilidade, a ser aprovada pelo Conselho de Administração no primeiro semestre de 2013. A segunda etapa, prevista para 2014, consiste na elaboração de um plano de ação com metas e indicadores diretamente relacionados aos cinco temas prioritários de sustentabilidade definidos na Matriz de Materialidade, bem como a revisão e criação de novas políticas para inclusão de questões ambientais, sociais e de governança (ASG). [GRI FS1]



[GRI 4.17]

Ainda em 2012, o Comitê de Sustentabilidade focou, dentre tantas iniciativas voluntárias, em três compromissos internacionais, para compartilhar suas diretrizes e trocar informações com empresas engajadas no tema. A companhia tornou-se signatária do Pacto Global das Organizações das Nações Unidas (ONU), *Organizational Stakeholder* (OS) da *Global Reporting Initiative* (GRI) e signatária fundadora dos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI, sigla em inglês) do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente para Instituições Financeiras (UNEP-FI, sigla em inglês). Essas iniciativas vem somar a compromissos assumidos anteriormente, como os Princípios do Investimento Responsável (PRI, sigla em inglês) pela SulAmérica Investimentos em 2009 e o Pacto Nacional para Erradicação do Trabalho Escravo em 2011. [GRI 4.12]



Pacto Global
Rede Brasileira



PSI
Principles
for Sustainable
Insurance



UNEP Finance Initiative
Innovative financing for sustainability

Como parte de sua estratégia de sempre levar boas práticas nacionais e internacionais ao mercado segurador, a SulAmérica garantiu duas posições de destaque em 2012: presidente da Comissão de Sustentabilidade da CNseg e conselheira da PSI, como única representante da América Latina para a iniciativa. [GRI 4.13]

A SulAmérica, por meio de seus compromissos voluntários, vem adotando práticas e desenvolvendo iniciativas que permitem uma melhor governança de sua cadeia de valor no que se refere a inclusão de questões de direitos humanos em suas operações e relações. Além disso, o Código de Conduta Ética deixa clara a forma como todos na Companhia devem proceder em relação ao combate à corrupção e lavagem de dinheiro, à discriminação e ao trabalho infantil e análogo ao escravo, que é estendido a todos os fornecedores e prestadores de serviços em cláusula contratual. [GRI DMA HR]

A gestão da sustentabilidade, de responsabilidade da Superintendência de Sustentabilidade Empresarial da SulAmérica, teve como principal foco em 2012 a melhoria dos processos de coleta de informações e indicadores ambientais, sociais e de governança (ASG), continuidade no processo de conscientização e disseminação de conceitos de sustentabilidade e participação ativa nos compromissos voluntários assumidos pela Companhia. Até 2010, a coleta dos dados para elaboração do Relatório Anual segundo as diretrizes da GRI, era realizada por meio de troca de e-mails uma vez ao ano, o que tornava o processo lento e com alta margem de erro. Para corrigir esse problema, a equipe de sustentabilidade desenvolveu um site de coleta de dados na plataforma *Google Sites*, onde todos os usuários podem inserir informações e documentos comprobatórios. O principal objetivo foi sistematizar o processo de coleta e melhorar o controle das informações. Em 2012 o sistema foi aprimorado com a revisão das premissas e evidências (documentos comprobatórios para verificação externa) junto às áreas responsáveis, e inclusão de todas as demais iniciativas ASG, como por exemplo, o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBovespa e o Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE).

O sistema foi utilizado por mais de 280 usuários, entre gestores e colaboradores responsáveis pelos principais indicadores, representando mais de 40 áreas da companhia. Dessa forma, a área de Sustentabilidade compartilha a responsabilidade pelo controle e o monitoramento dos indicadores ASG com as áreas responsáveis pela geração dos mesmos, além de garantir uma rotina operacional de cada área. Além de reduzir o tempo e aumentar a confiabilidade dos dados, essa nova forma de gestão dos indicadores ASG permitirá à companhia publicar os principais indicadores ASG em conjunto com os resultados financeiros trimestrais à partir de 2013. [GRI FS4]

Para promover interna e externamente a disseminação de conceitos ASG e conscientização de diversos grupos de *stakeholders*, a SulAmérica contou com cursos *e-learning*, palestras e *workshops*. O objetivo dessas ações é a disseminação de conceitos e aplicação de práticas nos diversos processos da SulAmérica para mitigação dos impactos socioambientais gerados pelas operações da companhia.

- **CURSOS:** A SulAmérica utiliza *e-learning*s, palestras e *workshops* para disseminar o conceito de sustentabilidade entre seus colaboradores desde 2009. O curso *e-learning* de Sustentabilidade aborda conceitos e aplicação dos compromissos da SulAmérica no dia a dia do trabalho. Desde a sua criação, em 2010, foram treinados 4.727 colaboradores, totalizando 9.454 horas. No curso de direitos humanos, 50 funcionários realizaram o treinamento em 2012. [GRI HR3, FS4]
- **SEMANA DO MEIO AMBIENTE:** 200 funcionários das unidades da Matriz no Rio de Janeiro e do Morumbi em São Paulo participaram de palestras que disseminaram o conceito de reciclagem de resíduos, além de 13 parceiros de negócios e de projetos sociais que contribuíram com exposição e atividades oferecidas aos funcionários. [GRI FS4]
- **Workshop PRINCÍPIOS PARA SUSTENTABILIDADE EM SEGUROS (PSI):** como presidente da Comissão de Sustentabilidade da CNseg e signatária fundadora dos PSI, a SulAmérica colaborou na organização do evento que contou com cerca de 200 pessoas do setor de seguros para o lançamento da pesquisa sobre a implantação dos PSI nas seguradoras brasileiras.
- **DISSEMINAÇÃO DOS FUNDAMENTOS DOS PRINCÍPIOS PARA O INVESTIMENTO RESPONSÁVEL (PRI) DAS NAÇÕES UNIDAS:** foi realizado treinamento para a equipe de analistas e gestores da SulAmérica Investimentos com o objetivo de apresentar questões ASG que podem ser inseridas na análise de empresas investidas. Como resultado, foi criado o reporte sustentabilidade. [GRI FS4]

- **INSERÇÃO DE RISCOS ASG NA MATRIZ DE RISCOS CORPORATIVOS:** em parceria com a Direção de Gestão de Riscos Corporativos, a área de Sustentabilidade trabalhou durante o primeiro semestre de 2012 na avaliação da matriz de riscos corporativos da companhia de forma a sinalizar os riscos ASG avaliados e aqueles que devem ser inseridos na matriz nos próximos anos. Além disso, foi organizado um workshop sobre Riscos ASG para a equipe de atuários da área, onde a matriz de riscos ASG divulgada no Relatório *The Global State of Sustainable Insurance* da UNEP-FI publicado em 2009, foi apresentada para integração na matriz de riscos da companhia.

Além das iniciativas listadas anteriormente, a SulAmérica tem um compromisso de desenvolvimento socioambiental e para tal desenvolve diversos programas e projetos com o objetivo de promover o engajamento, disseminar conceitos, contribuir para a construção de políticas públicas e capacitar pessoas para criar soluções para questões relacionadas aos problemas das operações da companhia e da sociedade moderna. Para saber mais sobre as principais iniciativas e seus resultados, leia o capítulo O Resultado.

A adesão a três grandes iniciativas internacionais de sustentabilidade – Pacto Global da ONU, OS GRI e PSI – trouxe novas responsabilidades para a companhia e principalmente para a área de sustentabilidade. Os compromissos, aprovados tanto pelo Comitê de Sustentabilidade como o Conselho de Administração trouxe uma necessidade de “educação” de executivos e funcionários da companhia, o que foi feito por meio de comunicação interna e algumas reuniões com grupos de pessoas responsáveis por indicadores ASG ou de áreas com alta relevância para a aplicação dos princípios nos negócios. Para 2013 o plano é desenvolver uma série de palestras e *workshops* sobre os 10 princípios do Pacto Global e os quatro PSI, para que as áreas entendam como integrar os critérios ASG no dia a dia das operações, além de oportunidades de engajamento de *stakeholders* externos como associações de classe, prestadores de serviços, instituições acadêmicas e de pesquisa, clientes e corretores, dentre tantos outros.

Em 2011, a SulAmérica tornou-se signatária do Pacto Nacional de Erradicação do Trabalho Escravo no Brasil, da Organização Internacional do Trabalho (OIT). Desde então, adotou a prática de consulta à “lista suja”, do Instituto Ethos e OIT, como condicionante para a contratação de fornecedores e prestadores de serviços. E para garantir que seus fornecedores compartilhem dos compromissos em sustentabilidade, as áreas responsáveis pela Assistência 24hs, compras, oficinas, reboque e mecânico e, perícia e sindicância inserem a cláusula de responsabilidade social e sustentabilidade em seus contratos significativos.

[GRI HR2, HR7, FS2]

PERCENTUAL DE PRESTADORES COM CLÁUSULA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL E SUSTENTABILIDADE

PRESTADOR	TOTAL	%
Oficinas Mecânicas ¹	1.092	28,2%
Assistência 24h ²	196	96,4%

(1) O total de oficinas credenciadas nesta tabela abrange todas as oficinas que são referenciadas pela SulAmérica. Isso inclui aquelas que recebem tanto veículos de passeio como caminhão e moto.

(2) Foram considerados somente os contratos significativos responsáveis pela realização do maior volume de serviços.



Desempenho da
SulAmérica em 2012

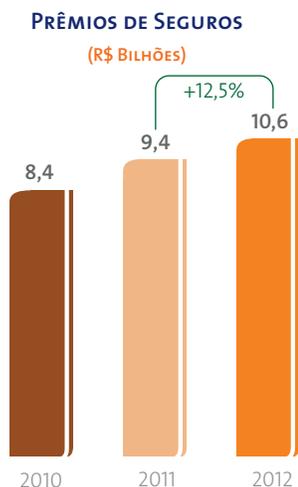
O RESULTADO

1. DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Companhia de capital aberto, a SulAmérica prioriza a realização de negócios que tragam rentabilidade a seus acionistas, colaboradores, corretores e parceiros. O compromisso com os melhores resultados inclui a ampliação de sua presença no mercado e da capacidade de atendimento, com novas filiais, C.A.S.A.s e processos e ferramentas que agilizem as operações, tudo para facilitar o acesso de clientes e o engajamento de corretores e prestadores de serviços em todo o país. Os impactos econômicos indiretos dessas ações são obtidos pela geração de empregos, a contratação de parceiros e o desenvolvimento da economia local. [GRI DMA EC]

PRINCIPAIS RESULTADOS DA COMPANHIA

A SulAmérica encerrou 2012 com receita recorde de prêmios: R\$10,6 bilhões, um aumento de 12,5% em relação aos R\$9,4 bilhões de 2011. O lucro líquido foi de R\$483,2 milhões, com crescimento de 7,8%. Entre os fatores que favoreceram o resultado estão o melhor desempenho das vendas no segmento de Saúde e Odontológico, o desempenho dos novos produtos e serviços lançados em todas as áreas de negócio, o aumento da rentabilidade dos segmentos de Automóveis e Ramos Elementares e os ganhos na gestão dos ativos próprios e de terceiros.



O índice de sinistralidade fechou em 74,4%, com leve melhora em relação ao ano anterior. Isso foi possível graças:

- à redução das despesas com seguro saúde;
- à administração de riscos mais apurada em ramos elementares; e
- à manutenção da política que privilegia a rentabilidade da carteira em detrimento do crescimento de prêmios devido à competitividade no segmento de automóveis.

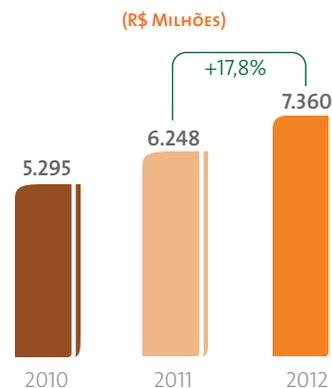
O índice de despesas administrativas apresentou aumento de 0,3 pontos percentuais, fechando o ano em 9,5%. O índice combinado foi de 99,4%, ou 0,6 pontos percentuais sobre 2011.

O bom resultado financeiro, juntamente com o operacional, foi importante para o crescimento do lucro líquido da SulAmérica, mesmo sob forte influência da redução da taxa básica de juros do país. A companhia encerrou 2012 com R\$564,7 milhões de ganhos e 114,1% de rentabilidade do CDI (Certificado de Depósito Interbancário).

1.1 SEGURO SAÚDE E ODONTOLÓGICO

Beneficiada pelo aumento de empregos formais no Brasil, a carteira de saúde e odontológico apresentou 17,8% de crescimento de receita em prêmios, somando R\$7,4 bilhões em 2012.

PRÊMIOS DE SEGUROS DE SAÚDE E ODONTOLÓGICO

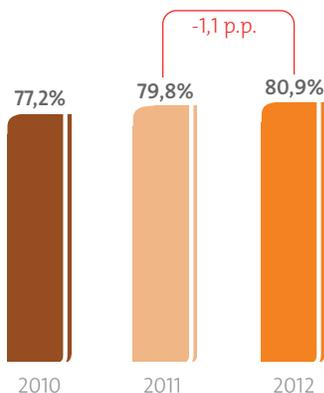


O índice de sinistralidade do segmento registrou pequeno aumento, de 1,1 ponto percentual, alcançando 80,9% ao fim do ano. Os custos foram pressionados, principalmente, pela concessão de reajustes aos prestadores, resultado de reivindicações dos profissionais de medicina.

Ao longo de 2012, também aumentaram os preços na área médico-hospitalar e a utilização dos planos pelos usuários e houve mudanças regulatórias no setor. Mesmo assim, a companhia manteve sua trajetória de aumento de participação no mercado. Segundo dados da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), até setembro de 2012 a SulAmérica tinha alcançado *market share* de 9,6%, consolidando-se como a terceira maior operadora de saúde do Brasil.

SINISTRALIDADE DE SAÚDE E ODONTOLÓGICO

(% PRÊMIOS GANHOS)



1.1.1 SEGURO SAÚDE E ODONTOLÓGICO GRUPAL

O segmento de seguro saúde e odontológico grupal, composto por planos corporativos, foi responsável por 79,4% dos prêmios e fechou 2012 com receita de R\$5,8 bilhões – 22,7% acima dos R\$4,7 bilhões do ano anterior – impulsionado pelas vendas de planos novos, principalmente, nas carteiras de pequenas e médias empresas (PME) e Odontológico.

O índice de sinistralidade da carteira foi de 78,5%, com pequena elevação, de 0,8 pontos percentuais. Entre os fatores que influenciaram este resultado estão os programas de gestão de saúde e de sinistros adotados pela companhia e os reajustes de prêmios praticados a partir de julho de 2012.

A carteira corporativa teve receita de R\$4,4 bilhões em prêmios, uma alta de 20,4%. O aumento já contabiliza o efeito da revisão do portfólio, que incluiu a não renovação de apólices com baixa rentabilidade e culminou num crescimento de 3,9% na carteira de beneficiários do segmento grupal, levando a companhia a encerrar o ano com 2,5 milhões de membros segurados.

O crescimento de 30,0% da carteira em PME reforça a assertividade da concentração dos esforços de venda neste segmento. O aumento de prêmios também foi suportado pelo reajuste aplicado às apólices e aos 17,3% de expansão no número de membros adicionados ao portfólio.

1.1.2 SEGURO SAÚDE INDIVIDUAL

O segmento Odontológico encerrou o ano com R\$96,2 milhões em prêmios, com um crescimento de 30,3%. O sucesso deveu-se à manutenção da estratégia de ampliar ainda mais o potencial de vendas, com diversificação do portfólio, *cross-selling* com seguros de saúde e lançamento de novos produtos. Os prêmios da carteira alcançaram R\$1,5 bilhão, com elevação de 2,6% sobre 2011.

A carteira foi responsável por 20,3% das receitas advindas do segmento de seguro de saúde e odontológico. O desempenho refletiu os reajustes anunciados pela ANS em agosto de 2012 (9,37% para as apólices emitidas antes da lei nº 9.656/98 e 7,93% para as posteriores) e a redução de 6,7% no número de beneficiários em linha com as características da carteira em vigor.

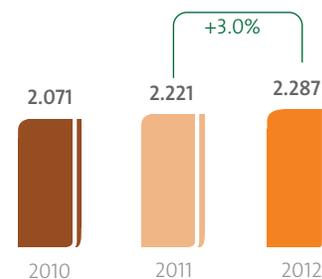
Os reajustes dos preços dos planos, no entanto, não foram suficientes para suportar o aumento na frequência de sua utilização e no repasse dos custos médico-hospitalares. A sinistralidade da carteira individual fechou 2012 em 89,9%, 3,5 pontos percentuais acima do ano anterior.

1.2 SEGURO DE AUTOMÓVEIS

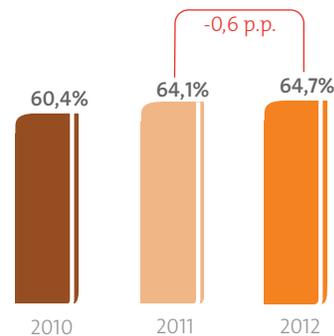
Apesar da competitividade observada ao longo do ano, o segmento de automóveis encerrou 2012 com 3,0% de crescimento e R\$2,3 bilhões em prêmios. Este aumento de prêmios abaixo da média do mercado – de 16,0%, segundo dados da Superintendência de Seguros Privados (Susep) – e a redução da frota segurada em 6,1% deveram-se à manutenção da política de subscrição da companhia à rentabilidade da carteira.

O índice de sinistralidade apresentou alta de 0,6 pontos percentuais, passando de 64,1% para 64,7%. O resultado ratifica os aprimoramentos realizados na estratégia de manutenção de rentabilidade da carteira e mostra que o segmento está bem posicionado para enfrentar os desafios de 2013.

PRÊMIOS DE SEGUROS AUTOMÓVEIS
(R\$ MILHÕES)



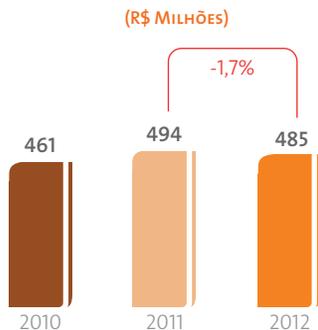
SINISTRALIDADE DE AUTOMÓVEIS
(% PRÊMIOS GANHOS)



1.3 SEGURO DE RAMOS ELEMENTARES

A receita de prêmios de ramos elementares – que agrupa seguros patrimoniais, massificados, de cascos e transportes, entre outros – registrou queda de 1,7%, passando de R\$493,9 milhões para R\$485,4 milhões.

PRÊMIOS DE SEGUROS RAMOS ELEMENTARES



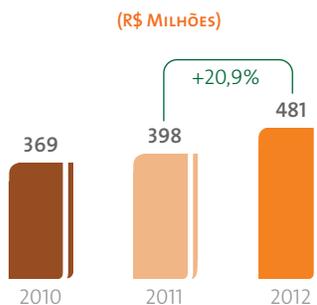
Este desempenho foi marcado por uma política extremamente seletiva da companhia para seguros de médio e grande riscos e da ampliação do foco na carteira de massificados, que teve sua participação elevada de 16,7%, em 2011, para 20,8%, em 2012. Já a carteira de seguros patrimoniais caiu de 25,0% para 14,8% e a de cascos e transportes, de 30,7% para 24,8%.

Asinistralidade do segmento teve uma redução significativa de 9,8 pontos percentuais – de 54,3% para 44,5% – principalmente por causa da melhoria da qualidade de subscrição e de precificação, que, aliadas a uma eficiente estratégia de resseguro, vem proporcionando maior rentabilidade.

1.4 SEGURO DE PESSOAS E PREVIDÊNCIA

Os prêmios com seguro de pessoas fecharam 2012 em R\$484,1 milhões, com alta de 2,1% na comparação com os R\$473,9 milhões do ano anterior. O índice de sinistralidade da carteira caiu 20,5 pontos percentuais, passando de 66,3% para 45,8%.

RENDAS DE CONTRIBUIÇÃO DE PREVIDÊNCIA E PRÊMIOS DE VGBL



Em previdência, as contribuições tiveram alta de 20,9%, resultado de esforços de vendas que incluíram capacitação de corretores e investimentos em *cross-selling*. No acumulado do ano, as contribuições subiram de R\$397,8 milhões para R\$481,0 milhões. Com isso, as reservas de Previdência e VGBL finalizaram 2012 com R\$3,7 bilhões, uma alta de 14% sobre os R\$3,3 bilhões de 2011. As operações de previdência cresceram 18,6%, passando de R\$12,3 milhões para R\$14,6 milhões.

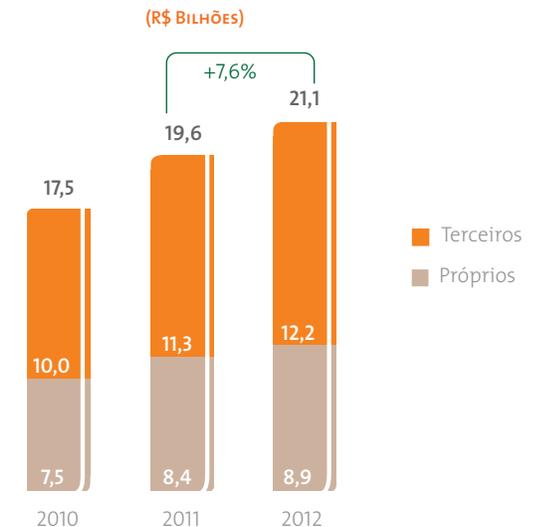
1.5 GESTÃO DE ATIVOS

A SulAmérica Investimentos teve um crescimento de 69,9% em 2012, passando de R\$26,4 milhões para R\$44,9 milhões. A contribuição para esse aumento veio da taxa de performance cobrada pelos fundos, que triplicou de um ano para outro – de R\$4,3 milhões para R\$12,9 milhões – e da receita com taxas de administração, que cresceu 44,5% – de R\$22,1 milhões para R\$31,9 milhões.

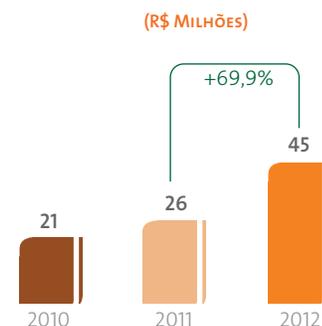
O desempenho da gestora da companhia foi marcado pelo lançamento de novos fundos, com componentes de risco mais agressivos e prazos mais longos. Esta demanda dos clientes foi gerada pela redução da taxa básica de juros da economia, a Selic, em níveis recordes.

Os ativos administrados pela companhia subiram 7,6%, totalizando R\$21,1 bilhões, dos quais R\$12,2 bilhões são de terceiros e R\$8,9 bilhões, próprios. Do aumento nominal de R\$1,5 bilhão, 62,6% corresponderam a recursos de terceiros.

VOLUME DE ATIVOS ADMINISTRADOS



RESULTADO DE ATIVIDADE FINANCEIRA



DESEMPENHO DAS *Units* SULA11

(Vs. IBOVESPA)



1.6 MERCADO DE CAPITAIS

As *units* SulAmérica – código SULA11 – estão listadas no Nível 2 de Governança Corporativa da BM&FBovespa (Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros) desde 2007. Cada *unit* representa uma ação ordinária e duas ações preferenciais de emissão da companhia. Ao fim de 2012, a SulAmérica tinha cerca de 39% do seu capital em circulação no mercado.

As *units* da SulAmérica integram as carteiras de nove índices da BM&F Bovespa: Índice Brasil (IBrX), Índice BM&F Bovespa Financeiro (IFNC), Índice BM&F Bovespa Small Cap (SMLL), Índice de Ações com Tag Along Diferenciado (ITAG), Índice de Ações com Governança Corporativa Diferenciada (IGC), Índice BM&FBovespa de Governança Trade (IGCT), Índice Brasil Amplo (IBRA), Índice de Dividendos (IDIV) e Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE).

1.6.1 DESEMPENHO DAS *UNITS* SULA11

Em 2012, as *units* da SulAmérica tiveram valorização de 22,4%, enquanto o Ibovespa – índice que mede o desempenho das ações mais negociadas da Bolsa – fechou o ano com alta de 7,4%. As *units* da companhia foram cotadas a R\$17,70, resultando num valor de mercado de R\$5,1 bilhões no último pregão do período, em 27 de dezembro.

1.6.2 RELAÇÕES COM INVESTIDORES

A SulAmérica mantém um relacionamento pautado pela transparência com os diversos representantes do mercado de capitais, no Brasil e no exterior. Em 2012, realizou sete eventos no país, com destaque para o 3º SulAmérica *Analyst Day*, promovido em maio, em São Paulo. Na ocasião, a companhia recepcionou mais de 150 investidores institucionais e analistas de mercado, apresentou seus segmentos e promoveu a integração dos convidados com seu time de executivos. Na pesquisa de satisfação, o encontro teve 98% de aprovação dos participantes.

O site de *Relações com Investidores* é um importante canal de comunicação com o mercado de capitais e disponibiliza informações corporativas e do setor de seguros.

1.6.3 RATINGS

Desde que iniciou sua atuação no mercado internacional de títulos, com a emissão de senior notes, em fevereiro de 2007, a SulAmérica é periodicamente avaliada pelas agências internacionais de classificação de risco Fitch Ratings e Standard & Poor's (S&P). Em 2012, ambas elevaram o rating da companhia. Na Fitch, a subida de um *notch* (gradação utilizada pela área) – de BB- para BBB- – incluiu a SulAmérica no rol de empresas com grau de investimento já a Standard & Poors, com a classificação BB+, posicionou a companhia a um *notch* de obter o grau de investimento da agência.

1.6.4 REMUNERAÇÃO DOS ACIONISTAS

A Administração da SulAmérica encaminhou à Assembleia Geral Ordinária proposta de distribuição do resultado que contempla o pagamento de remuneração aos acionistas no montante de R\$84,399 milhões, que, somados aos dividendos antecipados do ano, equivalem a 30% do lucro líquido total do exercício. A proposta está alinhada com a Política de Distribuição de Dividendos aprovada pela Assembleia em 19/04/2012.

1.6.5 EMISSÃO DE TÍTULOS

No início de 2012, a SulAmérica completou a emissão de R\$500,0 milhões em debêntures. A iniciativa pioneira teve demanda 40,0% acima do previsto. A emissão foi de debênture simples, não conversível em ação, da espécie quirografária, em série única, para distribuição pública com esforços restritos de colocação, nos termos da Instrução CVM nº 476/09.

Em 6 de fevereiro de 2012, a operação foi fechada com o valor nominal unitário de R\$10 mil para 50 mil debêntures e prazo de vencimento de cinco anos. O valor nominal será amortizado em três parcelas anuais e sucessivas, a partir do terceiro ano, e essas debêntures farão jus ao pagamento de juros semestrais remuneratórios, correspondentes a 100% da variação acumulada das taxas médias diárias dos DI (Depósitos Interfinanceiros de um dia), *over* extragrupo, acrescida de sobretaxa de 1,15% ao ano.

A operação obteve classificação de risco brAA (Escala Nacional Brasil) pela Standard & Poor's e AA- (*rating* nacional preliminar de longo prazo) pela Fitch.

Além disso, a companhia liquidou os R\$300 milhões residuais de suas *senior notes* que haviam sido emitidas no exterior em fevereiro de 2007.

2. DESEMPENHO AMBIENTAL, SOCIAL E DE GOVERNANÇA (ASG)

A SulAmérica atua em prol da criação de oportunidades para o bem-estar social e vem desenvolvendo uma série de iniciativas e ações que beneficiam toda a sociedade. Todos os investimentos sociais – de recursos próprios ou incentivados – são analisados pela Superintendência de Sustentabilidade Empresarial, com base em *diretrizes específicas*.

Em 2012, a SulAmérica destinou cerca de R\$1,3 milhão para o apoio a *projetos, campanhas e ações sociais* e ambientais, dos quais pouco mais de R\$1 milhão são recursos de incentivos fiscais. Esses valores representam uma queda de 30% em relação ao ano anterior, principalmente devido à redução do investimento de capital próprio em ações socioambientais, em virtude da elaboração da estratégia da companhia. **[GRI EC1]**

No que diz respeito à sociedade, a SulAmérica desenvolve diversos programas e projetos de caráter socioambiental, com o objetivo de contribuir para a construção de políticas públicas e promover o engajamento e a capacitação de pessoas da comunidade em relação à gestão de instituições do terceiro setor. Além disso, por meio de seus veículos de comunicação, atua na disseminação de conceitos ASG diretamente com clientes, corretores, prestadores de serviços e colaboradores. A companhia prevê ainda, em seu Código de Conduta Ética, a não contribuição financeira a partidos políticos e candidatos, como forma de minimizar os riscos de lavagem de dinheiro e corrupção. **[GRI DMA SO]**

2.1 DESEMPENHO SOCIAL

A SulAmérica apoiou nove projetos sociais em comunidades próximas a suas principais unidades no Rio de Janeiro e em São Paulo, beneficiando 4.215 pessoas, direta e indiretamente, e 50 instituições. Em grande parte das ações, a companhia conta com o trabalho voluntário dos colaboradores que integram o Comitê Solidário e de alguns parceiros de negócios. Mais informações sobre os projetos no *site institucional*.

A SulAmérica também presta serviços à sociedade por meio de parcerias e iniciativas próprias, entre as quais vale destacar **[GRI F55]**:

- **DIA DA CIDADANIA SULAMÉRICA:** promovido em parceria com empresas e instituições sociais locais para a prestação de serviços de saúde e fomento ao trabalho e à cidadania nas comunidades vulneráveis do entorno das principais unidades da companhia. Em 2012, 24 parceiros de negócios participaram dos eventos realizados no Rio de Janeiro e São Paulo, onde foram realizados 3.802 atendimentos.
 - **LIDERANÇAS COMUNITÁRIAS SULAMÉRICA:** oferece conteúdo para capacitação e desenvolvimento de líderes comunitários em associações de moradores e organizações sem fins lucrativos. Em 2012, beneficiou 44 pessoas num curso de 52 horas. Esse público representou 27 instituições sociais no Rio e em São Paulo.
 - **RÁDIOS SULAMÉRICA TRÂNSITO (SP) E SULAMÉRICA PARADISO (RJ):** parceria com o Grupo Dial Brasil, as emissoras prestam serviço à população com boletins sobre o tráfego e dicas de entretenimento e apoiam campanhas como “Chega de Acidentes”, “Não foi Acidente” e “Proteção ao Pedestre”.
 - **ASSISTÊNCIA ESCOLAR ONLINE:** oferecido na aquisição do produto Previdência Educaprevi, o benefício inclui um conjunto de serviços que apoiam atividades escolares, como aulas online das disciplinas da 5ª série do Ensino Fundamental ao vestibular, testes virtuais e revisão de matérias. Teve investimento de R\$66.683,00 em 2012 e atendeu 7.618 usuários em 2012. **[GRI F57]**
 - **MOTORISTA AMIGO:** se o segurado estiver sem condições físicas ou psicológicas para dirigir, a SulAmérica providencia um motorista para levá-lo em casa e estacionar o veículo em local indicado pelo condutor. Em 2012, foram registrados 6.375 acionamentos, num total de R\$839.316,18, considerando-se a média paga por serviço. **[GRI F57]**
- (1) O total de investimento refere-se ao número de acionamentos efetivamente realizados durante o ano, que foram 5.038.
- **PORTAL PREVIDÊNCIA SEM BLÁ BLÁ BLÁ:** plataforma virtual cujo principal objetivo é esclarecer as questões mais comuns sobre previdência privada, como portfólio de produtos e alternativas de investimento. No ano passado, o site teve mais de 700 mil acessos. Conheça a ferramenta em www.previdenciasemblablabla.com.br. **[GRI F516]**
 - **ATENDIMENTO NUTRICIONAL:** programa, em parceria com a Visa Vale, para estimular a melhoria da qualidade de vida com uma alimentação balanceada. As consultas individuais, feitas na Matriz e na sede paulistana, são conduzidas por profissionais de Nutrição.

- **GUIA DO USO CONSCIENTE DO PLANO DE SAÚDE:** ferramenta desenvolvida por profissionais da SulAmérica, aborda de forma simples temas importantes relacionados à saúde suplementar, tais como a importância de se ter um médico de confiança, procedimentos para uso do plano de saúde e cálculos para o imposto de renda. Para conhecer, acesse <http://www.sulamericausoconsciente.com.br>.

No segmento de saúde, a SulAmérica criou em 2002 o programa Saúde Ativa como cobertura adicional aos planos. Com foco no gerenciamento dos fatores de risco e no monitoramento de doenças crônicas, busca envolver os RHs das empresas clientes na gestão da saúde de seus empregados, evitando perdas com absenteísmo e reduzindo custos com tratamentos. Cada vez adotado por mais empresas, vem sendo ampliado com novas iniciativas, entre as quais destacam-se: [GRI LA8, FSS]

- **Programa de Orientação à Saúde:** mostra a importância do acompanhamento médico contínuo de doentes crônicos, da prática de exercícios físicos, do uso correto dos medicamentos e da orientação nutricional, além de oferecer suporte de emergência quando necessário. Em 2012, foram 25.098 participantes ativos no programa.
- **Programa de Gerenciamento de Fatores de Risco:** traça o perfil de risco do segurado para o desenvolvimento de doenças crônicas por meio de questionário e exames. Participam do programa, em média, 15 mil segurados por ano. Em 2012, foram 14.352 segurados de 132 empresas.
- **Programa Idade Ativa:** Oferecido a segurados a partir dos 65 anos de idade. Visa a auxiliar no envelhecimento saudável, com orientação de alimentação adequada, acompanhamento médico e odontológico e vacinação, entre outros procedimentos, e oferece suporte em situações de emergência. Em 2012, foram 3.890 segurados ativos.
- **Emagrecimento Saudável:** Programa em fase de avaliação de metodologia e resultados, oferece acompanhamento multidisciplinar, principalmente de nutrição e atividade física, com o objetivo de reduzir peso e riscos relacionados à obesidade. Em 2012, o programa piloto contou com 514 segurados ativos.

2.2 DESEMPENHO AMBIENTAL

A SulAmérica, por meio da Superintendência de Sustentabilidade, tem promovido internamente a conscientização de todas as áreas na aplicação de práticas para mitigação dos impactos ambientais gerados pela companhia. Além de disseminar conceitos de gestão ambiental em seus principais canais de comunicação, promove ações de economia e uso racional de energia, água, materiais para um melhor desempenho ambiental. Para garantir a melhoria contínua, está prevista, para 2013, a criação e implantação de uma política corporativa de gestão ambiental, como produto da estratégia de sustentabilidade iniciada em 2012. [GRI DMA EN]

ENERGIA

Em 2012, a SulAmérica passou a contabilizar a energia elétrica usada em suas unidades, com exceção dos C.A.S.A.s Aricanduva (SP), Zona Norte e Barra (RJ), da filial Porto Alegre e do prédio Solar no Rio de Janeiro, que têm o consumo incluído na despesa de condomínio. A inclusão de mais 105 unidades aumentou o consumo em 29,5%. Na principal unidade paulista (Morumbi), a otimização de equipes possibilitou o fechamento de algumas alas do edifício e diminuiu o consumo em 3,0%. A Matriz, no Rio de Janeiro, teve aumento de 10,9%, devido à mudança do *call center* para o edifício em dezembro de 2011 – até então, seu gasto de energia não era contabilizado, pois constava do contrato com a prestadora de serviços. [GRI EN3, EN4]

EN3 e EN4 – CONSUMO DE ENERGIA (GJ)				
	2010	2011	2012	VARIACÃO
ENERGIA ELÉTRICA¹				
Morumbi	19.891	19.608	19.080	-3,0%
Matriz	24.214	25.500	28.292	10,9%
Subtotal	44.105	45.108	47.372	5,0%
Sucursais	-	-	11.153	-
Total²	44.105	45.108	58.525	29,7%
GÁS NATURAL³				
Morumbi	8.146	8.448	15.907	88,3%
Subtotal	8.146	8.448	15.907	88,3%
DIESEL⁴				
Morumbi	-	-	27	-
Matriz	-	-	153	-
Subtotal	-	-	180	-
ETANOL				
Matriz	-	-	3.791	-
Subtotal	-	-	3.791	-
GASOLINA				
Matriz	-	-	20.322	-
Subtotal	-	-	20.322	-
Total	52.251	53.557	98.904	2,5%

(1) Os dados de 2010 e 2011 são referentes somente a Matriz e o Morumbi, pois representam aproximadamente 80% do quadro de funcionário da Companhia.

(2) Em 2012, o consumo de energia aumentou 29,7% devido a inclusão das sucursais.

(3) Os dados de Gás Natural refere-se somente a unidade do Morumbi por ser a única a utilizar o mesmo. Houve mudança na metodologia de cálculo do consumo de gás natural e em consequência os dados de 2011 foram recalculados.

(4) Dado referente ao consumo de Diesel de julho à dezembro pelo fato de não haver medição antes deste período.

Sempre buscando a redução do consumo de energia, a Companhia trocou 3.500 *desktops* por *notebooks* mais modernos e com eficiência energética maior. Essa modernização de equipamentos (troca de computadores com mais de três anos de vida) levará a uma economia no consumo de energia que irá refletir somente em 2013. [GRI EN7]

ÁGUA

Foram consideradas todas as unidades SulAmérica para contabilizar o consumo de água, com exceção dos C.A.S.A.s Aricanduva (SP), Zona Norte e Barra (RJ), a filial Porto Alegre e o prédio Solar, no Rio. A mudança do *call center* para a Matriz gerou um aumento de 53,2%, enquanto que a unidade Morumbi apresentou aumento de 15,5%. [GRI EN8]

Em 2012, o sistema de reaproveitamento de água da Matriz apresentou problema na emissão de relatórios – assim, não foi possível quantificar o percentual de água reciclada. Em 2013, a área responsável analisará as falhas e realizará os ajustes necessários. [GRI EN10]

EN8 E EN10 – CONSUMO DE ÁGUA (M³)

CONSUMO DE ÁGUA (M ³)	2010	2011	2012	VARIÇÃO
MORUMBI				
SABESP	4.990	12.446	3.369	-72,9%
Poço Artesiano	35.360	28.094	43.450	54,7%
Subtotal	40.350	40.540	46.819	15,5%
MATRIZ				
CEDAE ²	19.149	15.536	23.793	53,2%
ETAC ³	4.121	5.815	-	
Subtotal	23.270	21.350	23.793	11,4%
Sucursais	7.781	-	12.789	-
Subtotal	7.781	-	12.789	-
Total	63.620	61.890	83.401	34,8%

- (1) Foram considerados os dados de fevereiro/12 a janeiro/13, por refletirem melhor o consumo mensal.
 (2) Aumento no consumo de 2011 para 2012, devido a transferência da central de atendimento (*call center*) para a unidade da Matriz, representando um aumento de 800 funcionários no quadro e mais um período de trabalho (funcionamento 24 horas).
 (3) Não há como fazer a comparação do Sistema Estação de Tratamento de Águas Cinzas (ETAC), pois o sistema de geração de relatórios apresentou discrepâncias significativas.

EMISSIONES

Pelo terceiro ano consecutivo, a SulAmérica elabora seu Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) com a metodologia GHG Protocol Brasil. Além de medir as emissões de gases de efeito estufa, a companhia promove iniciativas, envolvendo inclusive sua cadeia de valor, visando à redução das emissões desses gases.

Em 2012, a SulAmérica criou um sistema de coleta de dados que unificou as informações e verificou falhas do processo de reporte. Após análise, pode-se identificar fontes emissoras que eram irrelevantes para a companhia, como o Escopo 1 de algumas fontes do ramo de Automóveis. Também houve um controle mais efetivo de dados, o que permitiu a inclusão de fontes não computadas em 2011.

As emissões totais foram de 16.301 toneladas de gás carbônico equivalente (tCO₂e). Dessas, 1.180,27 tCO₂e são neutras, o que comprova o uso de energias renováveis. O Inventário de 2012 foi considerado o ano base, devido a melhorias no sistema de controle e medição. [GRI EN16, EN17]

EN16 E EN17 – EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA (tCO₂e)

ESCOPO	2012
1	2.104
2	1.116
3	13.081
Total	16.301

O Inventário publicado em 2011 sofreu grandes alterações, principalmente no Escopo 3, devido à exclusão de dados duplicados apresentados naquele ano. Essa mudança reduziu a representatividade desse escopo de 93% para 80% do total de emissões da SulAmérica. O Escopo 2, referente ao uso de energia elétrica, apresentou o maior aumento (270%) em relação ao ano anterior, devido à inclusão de novas unidades da companhia. [GRI EN16, EN17, EN29]

Especificamente sobre o deslocamento dos funcionários, em 2012 foram emitidos 3.666 tCO₂e pela frota de veículos da companhia, ônibus fretados e viagens de empregados. [GRI EN29]

EN29 – EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA (tCO₂e)

FONTE	2012
Frota própria de veículos ¹	1.195
Ônibus para funcionários ²	1.019
Viagens ³	1.452

- (1) Em 2012 a frota de veículos próprios utilizada principalmente pelas áreas comercial e administrativa foi renovada por veículos menos poluentes.
 (2) A frota de ônibus para funcionários está disponível somente para os funcionários da unidade Morumbi em São Paulo.
 (3) Viagens são considerados viagens aéreas, táxi e reembolso de quilometragem para funcionários.

O Inventário de Emissões de GEE verificou que a companhia não emite volumes significativos de gases NOx, SOx e destruidores da camada de ozônio; portanto, não foi feito monitoramento dessas emissões. [GRI EN19, EN20]

RESÍDUOS

Desde 2009, a SulAmérica tem como prática usar materiais que causem o menor impacto ao meio ambiente e criar iniciativas para reduzir o descarte de resíduos. A “Certificação Digital de Saúde”, o programa “Imprimir Pra Quê?”, a coleta seletiva de lixo e o descarte de peças e equipamentos têm contribuído para a redução crescente do descarte de resíduos nas operações da companhia. [GRI EN22]

EN22 – DESCARTE DE RESÍDUOS⁽¹⁾

	2010	2011	2012	VARIAÇÃO
ATERRO SANITÁRIO²				
Matriz (t)	82	73	143	96%
Morumbi (m ³) ³	-	-	2.613	-
Total	82	73	-	-
RECICLAGEM (T)				
Matriz	-	104	49,9	-47%
Morumbi	-	-	46	-
Total	108	104	95,9	97%
REUTILIZAÇÃO/RECUPERAÇÃO (T)				
Lâmpadas (unidades) Matriz/Morumbi ⁴	-	-	3.583	-
Mobiliários (unidades)	-	420	4	-99%
Equipamentos (unidades)	636	1.366	5.171	279%
Veículos Prensados (toneladas) ⁵	-	246	176	-29%
Peças automotivas (toneladas)	-	91	216	136%
Vidros (toneladas)	-	901	668	-26%

- (1) As informações desta planilha são repassadas pelos parceiros comerciais de cada iniciativa que mantém um controle de coleta e descarte. Essas informações podem ser verificadas em relatórios enviados diretamente a área responsável.
- (2) Nas unidades menores a coleta de resíduos é realizada pela concessionária de serviço público local de coleta de lixo extraordinário, bem como o serviço de coleta seletiva, e por isso não pode ser contabilizada.
- (3) Os dados de descarte de resíduos do Morumbi são contabilizados através da unidade de m³, não há metodologia para a conversão em toneladas.
- (4) Único resíduo considerado perigoso e portanto descartado de acordo com normas técnicas e regulamentação própria.
- (5) Data base 26/12/2012.

Como observado na tabela de descarte, houve aumento de 96% na destinação de resíduos para aterro sanitário, principalmente devido à mudança do *call center*, cujos funcionários passaram a gerar mais resíduos na Matriz, uma vez que trazem comida e utilizam mais as *vending machines*.

Inversamente, o número de mobiliários doados ou descartados foi maior em 2011, porque várias unidades que foram realocadas ou desmobilizadas no período. Veículos prensados e vidros tiveram redução de reciclagem devido ao término da parceria com a Brasil Veículos. [GRI FS8]

Devido ao “Projeto Refresh” – de troca de *desktops* por *notebooks* – o número de equipamentos enviados para doação ou descarte adequado foi 279% maior em 2012 em relação ao ano anterior.

Nas unidades Matriz e Morumbi, 3.583 lâmpadas foram devidamente descartadas em 2012, visando ao reaproveitamento de seus componentes e não contaminação dos aterros sanitários.

Como o principal resíduo gerado em suas operações é o papel, a SulAmérica vem revisando processos e sistemas para reduzir gradativamente o volume de seu consumo e descarte. No ano passado, foram usadas menos 408 toneladas de papel¹, resultado de programas como o “Imprimir Pra Quê?”, o projeto Automação e “Certificação Digital Saúde”² e ferramentas como o VPPWeb. Para conhecer essas iniciativas, visite a página de sustentabilidade em www.sulamerica.com.br. [GRI EN22, EN26]

2.3 DESEMPENHO DE GOVERNANÇA

Como parte do processo de melhoria no atendimento e satisfação com os serviços prestados, a SulAmérica realiza pesquisas com seus públicos estratégicos. Em 2012, tiveram destaque [GRI PR5]:

- Pesquisa de satisfação com clientes da gestora de ativos para avaliar os produtos e serviços oferecidos. O índice geral de satisfação foi de 83%, um ponto percentual acima do obtido em 2011. O atendimento efetuado pela central telefônica alcançou 90%.
- Avaliação das centrais de atendimento para os serviços de Previdência, Assistência 24 horas, SAC e PME. O grau de satisfação dos usuários foi de 81%, três pontos percentuais a mais que o do ano anterior.
- Pesquisa de satisfação junto a 914 corretores. Os atributos da marca tiveram índice de satisfação de 79,5% e o relacionamento com a área de vendas, 71,2%.
- A Ouvidoria, importante mecanismo para melhorar o atendimento e a prestação de serviços, atua nas relações de conflito, avaliando os casos individualmente, sempre com o objetivo de aprimorar processos e produtos e fortalecer o relacionamento da companhia com os clientes.
- As notificações chegam à Ouvidoria por meios diversos, como a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon), a Superintendência de Seguros Privados (Susep), veículos de imprensa, notificações extrajudiciais, internet (pelo “Fale com a gente” do site da companhia ou pelo e-mail ouvidoria@sulamerica.com.br) e a Caixa Postal 13.788 (CEP 20210-972 – Rio de Janeiro-RJ). Os dois últimos são responsáveis por 40% das reclamações recebidas. Em 2012, a Ouvidoria analisou 2.677 casos relativos a todos os segmentos de negócios – 21,5% a mais que em 2011 – atuando de forma imparcial e com autonomia. [GRI PR1, PR5]

(1) Utilizada a seguinte metodologia de transformação de folhas de papel em toneladas: http://www.elancers.net/spl_v3/arvores_salvas.asp.

(2) A média de folhas por conta foi realizada em uma estimativa no final de 2011.



Sobre o Relatório

ESCOPO E ABRANGÊNCIA

		C	C+	B	B+	A	A+
Controle do Relatório	Perfil	Responder aos itens: 1.1; 2.1 à 2.10; 3.1 à 3.8 e 3.10 à 3.12 4.1 à 4.4 e 4.14 à 4.15;		Responder todos os critérios elencador para o Nível C, mais: 1.2; 3.9, 3.13; 4.5 à 4.13; 4.16 à 4.17;		O mesmo exigido para o Nível B	
	Forma de Gestão	Não exigido		informações sobre a forma de Gestão para cada indicador		Forma de gestão divulgada para cada Categoria de Indicador	
	Indicadores de Desempenho & Indicadores de Desempenho do Suplemento Setorial	Responder a um mínimo de 10 indicadores de desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: social, econômico e ambiental.	Com verificação externa	Responder a um mínimo de 20 indicadores de Desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: econômico, ambiental, direitos humanos, práticas trabalhistas, sociedade, responsabilidade pelo produto.	Com verificação externa	Responder cada Indicador essencial e do Suplemento Setorial com a devida consideração ao Princípio da Materialidade de uma das seguintes formas: (a) Respondendo ao indicador ou (b) Explicando o motivo da omissão.	Com verificação externa

O Relatório Anual SulAmérica 2012 apresenta os principais resultados das operações, iniciativas e mudanças do ano para todos os ramos em que a companhia atua, abrangendo todas as suas unidades. Somente as informações socioambientais, em certos casos, abrangem apenas algumas unidades, por ausência de indicadores ou impossibilidade de monitoramento. [GRI 3.1, 3.7]

O Relatório Anual SulAmérica segue as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI) desde 2008. Para o de 2012, usou-se a versão mais atual disponível, a GRI-G3.1, de modo autodeclarado conforme nível A+. A KPMG Auditores Independentes assegurou os dados e informações apresentados neste relatório. Desde 2011, a SulAmérica tem verificação externa de seus relatórios anuais. [GRI 3.13]

Os dados e informações de sustentabilidade apresentados nesse relatório foram verificados pela KPMG Auditores Independentes.

DEFINIÇÃO DE CONTEÚDO DO RELATÓRIO [GRI 3.5]

O Relatório 2012 dá ênfase ao entendimento da companhia e de seus diversos segmentos de seguros sobre temas materiais. Foram consultadas as recentes publicações e visões de formadores de opinião e partes interessadas, como governo, agências reguladoras, sociedade civil, clientes, corretores e prestadores de serviço. [GRI 4.14]

As etapas deste processo foram:

- ANÁLISE DOCUMENTAL:** entendimento da companhia e de seus segmentos de atuação e principais projetos realizados pelas áreas, incluindo iniciativas que incorporam questões ambientais, sociais e de governança (ASG). Foram analisados os canais de comunicação e documentos internos, além de relatórios divulgados pela companhia e pela concorrência;
- ENTREVISTAS COM A LIDERANÇA (PRESIDENTE, VICE-PRESIDENTES E DIRETORES):** realização de 11 entrevistas, com o objetivo de explorar o contexto dos negócios da empresa, seus riscos e oportunidades, o modelo de gestão e as expectativas frente às diretrizes de atuação em relação à sustentabilidade; [GRI 4.16]
- PESQUISA SECUNDÁRIA:** mapeamento de temas ASG vinculados ao setor de seguros e à SulAmérica. A pesquisa explorou relatórios de órgãos reguladores, artigos, publicações e estudos nacionais e internacionais;
- ENTREVISTAS COM STAKEHOLDERS¹ PRIORITÁRIOS:** realização de seis entrevistas, com o objetivo de explorar, validar e ampliar os temas materiais mapeados nas etapas anteriores. Todas foram conduzidas com representantes dos principais grupos de *stakeholders* estratégicos da companhia. [GRI 4.16]

¹ **PARTE INTERESSADA:** indivíduo ou grupo que tem um interesse em quaisquer decisões ou atividades de uma organização. Fonte: ISO 26.000.



[GRI 4.17]

O resultado dessas etapas permitiu a construção de uma matriz de materialidade dos temas de sustentabilidade, que reflete tanto as expectativas dos *stakeholders* internos e externos quanto o potencial de contribuição de cada tema aos negócios.

O Comitê de Sustentabilidade atuou diretamente na priorização dos pontos que nortearão a sustentabilidade da companhia nos próximos anos. Este Relatório reflete, sobretudo, os cinco temas mais relevantes identificados durante o processo de definição da matriz de materialidade, listados abaixo [GRI 3.7, 4.17]:

- Qualidade do Serviço e Atendimento;
- Inovação em Produtos e Serviços;
- Desenvolvimento do Capital Humano;
- Responsabilidade na Cadeia de Valor;
- Educação Financeira e Uso Consciente do Seguro.

ENGAJAMENTO DE *STAKEHOLDERS*

O mapeamento de públicos estratégicos da companhia foi realizado em 2009 e vem sendo revisado anualmente. Nos dois últimos anos, o engajamento de *stakeholders* para a definição do conteúdo do Relatório Anual ocorreu por meio de eventos para a consulta aberta dos diversos grupos representativos. Em 2012, durante o processo de revisão da estratégia de sustentabilidade, verificou-se que esses temas não variaram de forma significativa desde 2010. Então para obter informações mais qualitativas sobre a estratégia e temas relevantes, realizou-se um processo de discussão interna com engajamento da alta liderança, seguido da validação dos temas definidos como prioritários junto aos representantes dos principais *stakeholders* externos – corretores, clientes, órgãos reguladores, investidores, acionistas e prestadores de serviços. Em 2013 a SulAmérica tem intenção de realizar um evento de consulta aberta, que deverá se repetir a cada dois anos, como parte da estratégia de sustentabilidade. [GRI 4.15]



[GRI 4.14]

Para subsidiar a matriz de materialidade e o conteúdo deste relatório, também foram consideradas outras iniciativas de engajamento de *stakeholders* organizadas por diversas áreas da companhia, tais como [GRI 4.16]:

- **CORRETORES:** em 2012, foram realizados 112 encontros com corretores em todas as cidades onde a SulAmérica tem unidades e 20 encontros com executivos nas unidades Matriz, no Rio de Janeiro, e Morumbi, em São Paulo. O objetivo desses encontros foi discutir ferramentas e processos e dar treinamentos. [GRI F55]
- **COMUNIDADE:** o programa *Lideranças Comunitárias SulAmérica* realizou 22 encontros entre Rio de Janeiro e São Paulo. Em cada um, foram discutidas as melhores maneiras da companhia apoiar as comunidades do entorno e com que ferramentas e informações poderiam contribuir para o desenvolvimento de seus líderes.
- **GRUPO DE ENGAJAMENTO PRI (PRINCÍPIOS DO INVESTIMENTO RESPONSÁVEL):** fórum para investidores unirem forças e, na condição de acionistas, demandarem melhores práticas na busca de uma mudança no gerenciamento de questões ambientais, sociais e de governança (ASG). A SulAmérica Investimentos participa do grupo, trabalhando diretamente com as empresas listadas no IBrX100 para a adoção do padrão de reporte de indicadores ASG pela metodologia da GRI.

O engajamento conta com a participação de 25 signatários: 13 brasileiros, nove internacionais e seis prestadores de serviços. [GRI F55]

- **INVESTIDORES:** A SulAmérica tem uma equipe dedicada ao relacionamento e ao engajamento com investidores. O setor realizou sete encontros em 2012 e participou de mais de 35 eventos, entre conferências, *non deal roadshows* e reuniões, no Brasil e no exterior.

MANTENHA-SE ATUALIZADO SOBRE O DESEMPENHO DA SULAMÉRICA EM 2012

O Relatório Anual SulAmérica 2012 tem vários links para páginas externas. Nestes endereços, as informações são atualizadas periodicamente, podendo diferir daquelas publicadas no PDF completo do relatório, concluído em 3 de abril de 2013. O objetivo é transformar o relatório num canal totalmente alinhado com as informações mais recentes da companhia ao longo do ano.

Para saber mais, acesse:

- [Índice Remissivo do GRI](#) [GRI 3.12]
- [Carta de Asseguração Externa](#) [KPMG]
- [Carta de Verificação do Nível A+](#) [GRI]
- [Relatórios Anuais](#) de anos anteriores
- [Site de RI](#) para informações atualizadas ao longo de 2013.

CONTATOS [GRI 3.4]

Para mais informações sobre o Relatório Anual SulAmérica 2012, consulte as Demonstrações Financeiras e o *Formulário de Referência da SulAmérica*, além dos seguintes canais:

Web/e-mail

- *Site Institucional*
- *Site de Relação com Investidores*
- sustentabilidade@sulamerica.com.br ou telefone +55 (21) 2506-8370, para dúvidas relativas aos indicadores socioambientais do Relatório Anual 2012.
- ri@sulamerica.com.br ou +55 (21) 2506-9111, para demais dúvidas relativas ao Relatório Anual 2012.

Outros

- **BOLSA DE VALORES**
BM&FBovespa: SULA11
- **INSTITUIÇÃO FINANCEIRA CUSTODIANTE**
Banco Itaú S.A.
Praça Alfredo de Souza Aranha, 100
São Paulo – SP – CEP: 04344-902,
Telefone: +55 (11) 5029-1919/ Fax: +55 (11) 5029-1917
- **AUDITORIA INDEPENDENTE**
KPMG Auditores Independentes
Av. Almirante Barroso, 52 4º andar
Rio de Janeiro – RJ – CEP: 20031-000
Tel.: +55 (21) 3515 9400/ Fax: +55 (21) 3515 9000
www.kpmg.com.br
- Jornal de divulgação de publicidade legal
Valor Econômico – Caderno Nacional
Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro



Declaração Exame do Nível de Aplicação pela GRI

A GRI neste ato declara que **SulAmérica Seguros, Previdência e Investimentos** apresentou seu relatório “Relatório Anual 2012” para o setor de Serviços de Relatório da GRI, que concluiu que o relatório atende aos requisitos de Nível de Aplicação A+.

Os Níveis de Aplicação da GRI comunicam quanto do conteúdo das Diretrizes G3.1 foi aplicado no relatório de sustentabilidade enviado. O Exame confirma que o conjunto e número de itens de divulgação exigidos para aquele Nível de Aplicação foram cobertos pelo relatório e que o Sumário de Conteúdo da GRI é uma representação válida das informações exigidas, conforme descritas nas Diretrizes G3.1 das GRI. Para a metodologia, ver www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Os Níveis de Aplicação não fornecem um parecer sobre o desempenho de sustentabilidade da organização relatora nem sobre a qualidade das informações contidas no relatório.

Amsterdã, 09 de abril de 2013

Nelmara Arbex
Vice-Presidente
Global Reporting Initiative



O “+” foi acrescentado a este Nível de Aplicação porque SulAmérica Seguros, Previdência e Investimentos submeteu (parte de) seu relatório a verificação externa. A GRI aceita a soberania da própria organização na escolha da organização responsável pela verificação externa e na decisão do

A Global Reporting Initiative (GRI) é uma organização baseada em redes pioneira no desenvolvimento da estrutura para elaboração de relatórios de sustentabilidade mais usada no mundo e está comprometida com sua melhoria contínua e aplicação em todo o mundo. As Diretrizes G3 da GRI estabeleceram os princípios e indicadores que as organizações podem usar para medir e relatar seu desempenho econômico, ambiental e social. www.globalreporting.org

Isenção de Responsabilidade: No caso do relato de sustentabilidade incluir links externos para materiais audiovisuais, entre outros, esta declaração irá referir-se apenas ao material submetido à GRI no momento do Exame em 01 de abril de 2013. A GRI exclui expressamente a aplicação desta declaração a alterações posteriores aos referidos materiais.

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DOS AUDITORES INDEPENDENTES [GRI 3.13]

Aos
Administradores e demais partes interessadas da
Sul América – Seguros e Previdência S.A.
Rio de Janeiro – RJ

INTRODUÇÃO

Fomos contratados com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual da Sul América Seguros e Previdência S.A. (SulAmérica), relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2012.

RESPONSABILIDADES DA ADMINISTRAÇÃO DA SULAMÉRICA

A Administração da SulAmérica é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual de acordo com as Diretrizes para Relatórios de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative* – GRI (GRI-G3.1) e com os controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorções relevantes.

RESPONSABILIDADE DOS AUDITORES INDEPENDENTES

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não financeiras históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações divulgadas no Relatório Anual, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000, equivalente à ISAE 3000, consiste principalmente de indagações à Administração da SulAmérica e outros profissionais da Companhia envolvidos na elaboração das informações divulgadas no Relatório Anual, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que nos possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual.

Os procedimentos aplicados compreenderam:

- (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual da SulAmérica;
- (b) o entendimento das metodologias de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- (c) aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com as informações divulgadas no Relatório Anual;
- (d) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis; e
- (e) verificação se os limites organizacionais e operacionais definidos pela SulAmérica para a elaboração dos Relatórios Anual estão alinhados aos critérios estabelecidos pela *Global Reporting Initiative* – GRI.

Acreditamos que os procedimentos aplicados e que as evidências obtidas em nosso trabalho são suficientes e apropriadas para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

ALCANCE E LIMITAÇÕES

Nosso trabalho teve como objetivo a aplicação de procedimentos de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual da SulAmérica, não incluindo a avaliação da adequação das suas políticas, práticas e desempenho em sustentabilidade.

Os procedimentos aplicados não representam um exame de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Adicionalmente, nosso relatório não proporciona asseguração limitada sobre o alcance de informações futuras (como por exemplo: metas, expectativas e projeções) e informações descritivas que são sujeitas a avaliação subjetiva.

Em um trabalho de asseguração limitada os procedimentos aplicados são menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração razoável, portanto o nível de asseguração obtido é menor que de um trabalho de asseguração razoável. Dessa forma, não expressamos uma opinião de asseguração razoável sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual da SulAmérica.

CONCLUSÃO

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual da Sul América Seguros e Previdência S.A, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2012 não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as Diretrizes de Relatórios de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative* – GRI (GRI-G3.1) e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 16 de abril de 2013



KPMG Risk Advisory Services Ltda.
CRC 2SP023233/O-4

Eduardo V. Cipullo
Contador CRC 1SP135597/O-6



Indicadores GRI [GRI 3.12]

■ Reportado ▲ Parcialmente □ Não Reportado

Estratégia e Análise

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
1.1	■	Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão na organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia.	Capítulo Mensagem do Presidente do Conselho e do CEO [PÁG. 2 e 3]	Mensagem do CEO	
1.2	■	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.	Capítulo Mensagem do Presidente do Conselho e do CEO [PÁG. 2 e 3] Capítulo O Negócio [PÁG. 8, 9, 11, 13, 15, 16 e 17]	-	

Perfil Organizacional

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
2.1	■	Nome da organização.	SulAmérica Seguros, Previdência e Investimentos (nome fantasia) Sul América S.A. (razão social)	-	-
2.2	■	Principais marcas, produtos e/ou serviços.	Capítulo Mensagem do Presidente do Conselho e do CEO [PÁG. 4] Capítulo O Negócio [PÁG. 10, 12 e 18] Capítulo Gestão e Governança>Tecnologia da Informação [PÁG. 29] Para saber mais sobre nossos produtos e serviços: Pessoa Física e Pessoa Jurídica	-	-
2.3	■	Estrutura operacional da organização, incluindo principais divisões, unidades operacionais, subsidiárias e <i>joint ventures</i> .	Estrutura operacional e subsidiárias Unidades operacionais	-	-
2.4	■	Localização da sede da organização.	Rua Beatriz Larragoiti Lucas, 121, Cidade Nova – Rio de Janeiro – RJ CEP: 20211-903	-	-
2.5	■	Número de países em que a organização opera e nome dos países em que suas principais operações estão localizadas ou são especialmente relevantes para as questões de sustentabilidade cobertas pelo relatório.	A Companhia opera somente no Brasil.	-	-
2.6	■	Tipo e natureza jurídica da propriedade.	Sociedade Anônima, empresa privada de capital aberto.	-	-
2.7	■	Mercados atendidos (incluindo discriminação geográfica, setores atendidos e tipos de clientes/beneficiários).	Mercados atendidos – Capítulo Gestão e Governança>Estratégia Comercial [PÁG. 28] Os clientes da SulAmérica são divididos em pessoas físicas e jurídicas. Em Automóveis, Ramos Elementares, Vida e Previdência, o maior número de clientes são pessoas físicas, enquanto que em Saúde e Odontológico e Gestão de Ativos são de pessoas jurídicas.	-	-
2.8	■	Porte da organização.	A SulAmérica é uma empresa de grande porte com faturamento superior a 10,6 bilhões e número de funcionários superior a 4.700. A SulAmérica é classificada como smallcap, de acordo com classificação de capitalização de mercado.	-	-
2.9	■	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária.	Capítulo O Negócio Capítulo Gestão e Governança>Estratégia Comercial	-	-
2.10	■	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório.	Capítulo O Negócio [PÁG. 10, 12, 13, 14, 17 e 18] Para ver os prêmios recebidos pela SulAmérica em 2012, clique aqui	-	-

Parâmetros para o Relatório

Perfil do Relatório

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
3.1	■	Período coberto pelo relatório (como ano contábil/civil) para as informações apresentadas.	01/01/2012 a 31/12/2012 Capítulo Sobre o Relatório [PÁG. 42]	-	-
3.2	■	Data do relatório anterior mais recente (se houver).	30/3/2012	-	-
3.3	■	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc.).	Anual	-	-
3.4	■	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo.	Capítulo Sobre o Relatório [PÁG. 45]	-	-

Escopo e Limite do Relatório

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
3.5	■	Processo para a definição do conteúdo do relatório, incluindo: a) determinação da materialidade; b) priorização de temas dentro do relatório; c) identificação de quais <i>stakeholders</i> a organização espera que usem o relatório.	Capítulo Sobre o Relatório [PÁG. 42 e 43]	-	-
3.6	■	Limite do relatório (como países, divisões, subsidiárias, instalações arrendadas, <i>joint ventures</i> , fornecedores).	Capítulo O Negócio [PÁG. 9 e 11] Para conhecer todas as Unidades SulAmérica, clique aqui	-	-
3.7	■	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório.	Capítulo Sobre o Relatório [PÁG. 42 e 43]	-	-
3.8	■	Base para a elaboração do relatório no que se refere a <i>joint ventures</i> , subsidiárias, instalações arrendadas, operações terceirizadas e outras organizações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou entre organizações.	Capítulo O Negócio [PÁG. 11 e 16] Para conhecer todas as Unidades SulAmérica, clique aqui	-	-
3.9	■	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos, incluindo hipóteses e técnicas, que sustentam as estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e outras informações do relatório.	Quando necessário, as técnicas utilizadas para o cálculo dos dados encontram-se em notas explicativas, abaixo das tabelas, ou são explicadas nos próprios textos.	-	-
3.10	■	Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações (como fusões ou aquisições, mudança no período ou ano base, na natureza do negócio, em métodos de medição).	As informações deste relatório não apresentam reformulações significativas sobre informações divulgadas em relatórios anteriores. Nos dados onde houve mudança na metodologia de cálculo foi inserida uma nota explicativa sobre a natureza da mudança e os dados de anos anteriores serão reapresentados utilizando a nova forma de cálculo.	-	-
3.11	■	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório.	Capítulo O Negócio [PÁG. 11] Todas as mudanças significativas de métodos de medição em relação a 2011 estão notificadas no próprio texto, planilha ou gráfico a que se refere a mudança.	-	-

Sumário de Conteúdo do Relatório

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
3.12	■	Tabela que identifica a localização das informações no relatório.	Índice Remissivo GRI [PÁG. 44 e 46]	-	IV

Verificação

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
3.13	■	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório.	Os dados e informações de sustentabilidade apresentados no Relatório Anual 2012 da SulAmérica foram verificados pela KPMG Auditores Independentes. Capítulo Sobre o Relatório [PÁG. 42]	-	-

Governança, Compromissos e Engajamento

Governança

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
4.1	■	Estrutura de governança da organização, incluindo comitês sob o mais alto órgão de governança responsável por tarefas específicas, tais como estabelecimento de estratégia ou supervisão da organização.	Capítulo Gestão e Governança > Governança [PÁG. 21] Para conhecer a estrutura de Governança da SulAmérica, clique aqui Para conhecer os membros do Conselho de Administração e os Comitês de Assessoramento, clique aqui	-	
4.2	■	Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja um diretor executivo (e, se for o caso, suas funções dentro da administração da organização e as razões para tal composição).	O Presidente do Conselho não ocupa o cargo de Presidente Executivo ou qualquer função de diretoria.	-	-
4.3	■	Para organizações com uma estrutura de administração unitária, declaração do número de membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança.	Os Conselheiros Guilherme Affonso Ferreira, Pierre-Claude Perrenoud e Roberto Teixeira da Costa são considerados independentes conforme os critérios estabelecidos no Regulamento do Nível 2 de Governança Corporativa da BM&FBOvespa e de acordo com as premissas do Código de Melhores Práticas de Governança Corporativa do IBGC (Instituto Brasileiro de Governança Corporativa). Para conhecer os membros do Conselho de Administração, clique aqui	-	-
4.4	■	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou deem orientações ao mais alto órgão de governança.	Fale com o Conselho	-	-
4.5	■	Relação entre remuneração para membros do mais alto órgão de governança, diretoria executiva e demais executivos (incluindo órgão de governança, diretoria executiva e demais executivos (incluindo acordos rescisórios) e o desempenho da organização (incluindo desempenho social e ambiental).	Política de Remuneração	-	-
4.6	■	Processos em vigor no mais alto órgão de governança para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados.	Capítulo Gestão e Governança > Governança [PÁG. 23] Para conhecer os processos que asseguram que conflitos de interesse sejam evitados, leia nossa Política para Transações com Partes Relacionadas , nosso Estatuto Social, Capítulo III, Seção I e a Nota Explicativa das Demonstrações Financeiras	10	
4.7	■	Processo para determinação das qualificações e conhecimento dos membros do mais alto órgão de governança para definir a estratégia da organização para questões relacionadas a temas econômicos, ambientais e sociais.	A seleção de membros para o Conselho de Administração e para seus comitês de assessoramento atende a três critérios, conforme o caso: (i) requisitos mínimos legais, quando existentes, como no caso do Conselho de Administração; (ii) recomendações das melhores práticas de governança corporativa emanadas por institutos de referência como IBGC, COSO, IIA, entre outros, como no caso dos Comitês de Auditoria, Governança, Investimentos e Remuneração; (iii) requisitos mínimos definidos nos regimentos internos de cada órgão. Além destes critérios, para o Comitê de Sustentabilidade, foi selecionado um membro independente com reconhecida experiência em responsabilidade socioambiental e membros representantes das áreas que concentram os maiores impactos da Companhia.	-	

4.8	■	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social, assim como o estágio de sua implementação.	Capítulo Gestão e Governança>Gestão de Riscos [PÁG. 24] Para conhecer a Missão, visão e valores da SulAmérica, clique aqui Para conhecer o Código de Conduta Ética da SulAmérica, clique aqui Para conhecer os processos de Auditoria e Controles Internos, clique aqui	7, 10	I
-----	---	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------	---

Qualidade das Relações

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
4.9	■	Procedimentos do mais alto órgão de governança para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho econômico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas acordadas internacionalmente, códigos de conduta e princípios.	O Conselho de Administração da Companhia conta com 5 comitês de assessoramento que estendem sua visão sobre temas centrais como Investimentos, Sustentabilidade, Auditoria, Governança e Divulgação e Remuneração. Além destes comitês o Conselho recebe reportes periódicos de todas as áreas de negócios e das unidades de apoio, estando permanentemente informado acerca do alinhamento entre as operações da SulAmérica e o planejamento estratégico previamente definido. Da mesma forma o Conselho acompanha o desenvolvimento das atividades da área de ERM ("Enterprise Risk Management") estando a par dos principais riscos a que a Companhia está exposta e dos procedimentos aplicados para sua mitigação. Para saber mais visite o site de Relações com Investidores	7	I
4.10	■	Processos para a autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, especialmente com respeito ao desempenho econômico, ambiental e social.	Capítulo Gestão e Governança>Governança [PÁG. 23] Para conhecer o processo de autoavaliação do Conselho de Administração, clique aqui	-	I

Compromissos

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
4.11	■	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução.	DF Nota Explicativa 5. Gestão de Riscos	-	I
4.12	■	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	Capítulo Mensagens do Presidente do Conselho e do CEO [PÁG. 4] Capítulo O Negócio [PÁG. 19] Capítulo Gestão e Governança>Sustentabilidade [PÁG. 29]	1, 3, 4 e 5	III
4.13	■	Participação em associações (como federações de indústrias) e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa em que a organização: a) possui assento em grupos responsáveis pela governança corporativa; b) integra projetos e comitês; c) contribui com recursos de monta além da taxa básica como organização associada; d) considera estratégica sua atuação como associada.	Capítulo Gestão e Governança>Governança [PÁG. 24] e Atuação Regulatória [PÁG. 25] e Sustentabilidade [PÁG. 30]	-	III

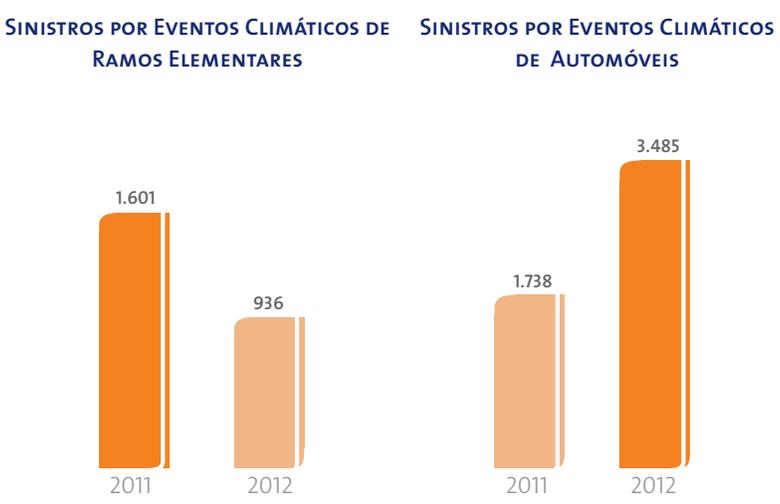
Engajamento com Stakeholders

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
4.14	■	Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização.	Capítulo Sobre o Relatório [PÁG. 42 e 44]	-	-
4.15	■	Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar.	Capítulo Sobre o Relatório [PÁG. 43]	-	-

4.16	■	Abordagens para o engajamento dos <i>stakeholders</i> , incluindo a frequência do engajamento por tipo e grupo de <i>stakeholders</i> .	Capítulo Sobre o Relatório [PÁG. 42 e 44]	-	-
4.17	■	Principais temas e preocupações que foram levantados por meio do engajamento dos <i>stakeholders</i> e que medidas a organização têm adotado para tratá-los.	Capítulo Sobre o Relatório [PÁG. 43]	-	-

Desempenho Econômico

Desempenho Econômico (DMA)		Capítulo O Resultado > Desempenho Ambiental, Social e de Governança (ASG) > Desempenho Econômico-Financeiro > [PÁG. 33]			
Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
EC1	■	Valor econômico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos.	<p>Capítulo Gestão e Governança > Sustentabilidade [PÁG. 37]</p> <p><i>DF Tabela Demonstrações do Valor Adicionado (DVA) para: Pessoal (colaboradores), Impostos, taxas e contribuições (Governo), Remuneração de Terceiros e Remuneração de Capitais Próprios (Acionistas)</i></p>	-	-
EC2	▲	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas.	<p>De acordo com a Matriz de Materialidade revista em 2012 (veja mais no capítulo Sobre o Relatório na), o tema Mudanças Climáticas aparece com média relevância tanto para os <i>stakeholders</i>, como em sua influência no negócio. A SulAmérica entende que o maior impacto das mudanças climáticas em seu negócio se deve de eventos climáticos extremos, principalmente na carteira de Massificados, Auto e Vida, e aumento da poluição, especificamente na carteira de Saúde. A Companhia oferece em seus produtos coberturas específicas para riscos advindos de eventos climáticos extremos (como, por exemplo alagamento, vendaval, granizo e tornados, entre outros), mas como esse tipo de proteção ainda não faz parte da cultura da sociedade brasileira e é uma cobertura adicional, há pouca contratação.</p> <p>Capítulo O Negócio</p>	7 e 8	I



Ano	Quantidade
2011	1.601
2012	936

Ano	Quantidade
2011	1.738
2012	3.485

EC3



Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece.

O Plano de Previdência oferecido aos colaboradores da SulAmérica (PrevSAS) é facultativo. Os benefícios para as coberturas de riscos (morte e invalidez) são definidos previamente, enquanto que os de planos de previdência dependem do saldo na data de resgate, conforme contrato. As contribuições do colaborador e da Companhia são definidas de acordo com três categorias:

- 1) Contribuição básica – realizada pela Companhia mensalmente, correspondente a 10,35% sobre o salário do colaborador, limitado ao salário de R\$5.353,11 e sem contrapartida do colaborador;
- 2) Contribuição adicional – opcional e mensal, pode ser feita por todos os colaboradores em montante de 1% a 12% de seu salário, sem contrapartida da Companhia;
- 3) Contribuição normal – opcional e mensal, disponível para colaboradores com salário superior a R\$5.353,11, com contrapartida de 100% do valor pela Companhia.

EC3 – COBERTURA PLANO DE PENSÃO

Valor da reserva de crédito	R\$28.220.490,31
VALORES DO PREVSAS (FOLHA DE PAGAMENTO) – ANO 2012	
Valor empresa	R\$2.738.103,64
Valor colaboradores	R\$2.757.747,98
Valor total	R\$5.495.851,62

EC4



Ajuda financeira significativa recebida do governo.

A SulAmérica não recebeu ajuda financeira significativa do governo.

Presença de Mercado (DMA)



Capítulo O Resultado>Desempenho Ambiental, Social e de Governança (ASG)>Desempenho Econômico-Financeiro> [PÁG. 33]

EC5



Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes.

À partir de 2012, apresentamos a proporção do salário mais baixo pago pela SulAmérica aos salários mínimos nacional (de acordo com o decreto 7.655 de 23/12/2011) e do estado com o maior salário mínimo de acordo com leis estaduais. Nos últimos três anos, o Estado do Paraná apresentou o maior salário mínimo do país (Lei Estadual 17135 de 01/05/2012).

O menor salário pago pela SulAmérica para o cargo de Auxiliar Administrativo para uma jornada de 8 horas diárias totalizando 40 horas semanais é igual ao piso da categoria securitária que em 2012 foi de R\$1.070,00, de acordo com a Convenção Coletiva de Trabalho dos Securitários de 2012. O menor salário pago pela Companhia é para o cargo de Auxiliar Trainee em jornada de 4 horas diárias totalizando 20 horas semanais que em 2012 foi de R\$535,00, ou metade do piso da categoria.

6

EC5 – VARIAÇÃO DA PROPORÇÃO DO SALÁRIO MAIS BAIXO COMPARADO AO SALÁRIO MÍNIMO LOCAL

Ano	MENOR SALÁRIO PAGO	SALÁRIO MÍNIMO NACIONAL	PROPORÇÃO	SALÁRIO MÍNIMO SÃO PAULO	PROPORÇÃO	SALÁRIO MÍNIMO PARANÁ	PROPORÇÃO
2010	R\$910,00	R\$510,00	178%	R\$580,00	157%	R\$663,00	137%
2011	R\$990,00	R\$545,00	182%	R\$620,00	160%	R\$817,78	121%
2012	R\$1.070,00	R\$622,00	172%	R\$710,00	151%	R\$904,20	118%

EC6	■	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.	<p>A SulAmérica atende seus segurados por meio de seus prestadores de serviços referenciados e os seleciona por meio de critérios como abrangência da estrutura oferecida, capacidade técnica, central de atendimento 24 horas, custo e qualidade no atendimento de acordo com as necessidades de cada segmento de negócios.</p> <p>Em Saúde e Odontológico, a Companhia tem uma política de referenciamento de prestadores médicos no âmbito municipal, baseada na necessidade de assistência em relação à concentração de segurados na localidade (suficiência de rede).</p> <p>Já para a contratação de fornecedores locais, a área de Suprimentos considera custo, localidade, qualidade dos produtos e desempenho ambiental e social, salvo quando são produtos com qualidades técnicas específicas. Estima-se que 98% dos contratados são locais, ou seja, sediados nos estados em que os produtos ou serviços são entregues.</p>	-	
EC7	■	Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes.	É uma prática da Companhia dar preferência à contratação local de pessoas. Em 2012, 95,5% dos colaboradores nos cargos de gestão e da Administração eram residentes das regiões metropolitanas (eixo Rio-São Paulo) das respectivas unidades.	6	
EC8	■	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio de engajamento comercial, em espécie ou atividades pro bono.	Não houve investimento em 2012.	-	

Impactos Econômicos Indiretos (DMA) ■ Capítulo O Resultado > Desempenho Ambiental, Social e de Governança (ASG) > Desempenho Econômico-Financeiro > [PÁG. 33]

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
EC9	□	Identificação e descrição de impactos econômicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos.		-	-

Desempenho Ambiental (EN)

Materiais (DMA) ■ Capítulo O Resultado > Desempenho Ambiental, Social e de Governança (ASG) > Desempenho Ambiental > [PÁG. 38]

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
EN1	■	Materiais usados, por peso ou volume.	<p>Foi identificado que o principal material usado nas operações da SulAmérica é o papel, principalmente utilizado nos escritórios e unidades, que é controlado pelo prestador de serviços de impressões e está incluso no contrato de prestação de serviço. Em 2012, foram registradas 13.577.627 impressões, uma redução de 7.767.125 em relação ao ano anterior.</p> <p>Desde 2011, monitoramos o papel em nossas campanhas de marketing direto, única área a contabilizar a utilização desse material. No primeiro semestre de 2012, a companhia contabilizou o consumo de 39 toneladas de papel por seus fornecedores nas campanhas de marketing direto. Devido ao encerramento do contrato com a agência responsável, não foi possível contabilizar o consumo de julho a dezembro junto a nova contratada.</p>	8	-
EN2	■	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem.	Por ser uma empresa de serviços, a SulAmérica não utiliza material reciclado. Contudo, possui uma política de utilização de materiais que causem menor impacto ao meio ambiente e de fontes renováveis, como papel proveniente de florestas plantadas e certificados pela FSC. Além disso, vem aumentando significativamente a cada ano a utilização de brindes para eventos internos e externos, produzidos a partir de material reciclado.	8 e 9	-

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI																																																																																																											
EN3	■	Consumo de energia direta, discriminado por fonte de energia primária.	Capítulo O Resultado > Desempenho Ambiental, Social e Governança (ASG) > Desempenho Ambiental > Energia	8	-																																																																																																									
EN4	■	Consumo de energia indireta, discriminado por fonte primária.		8	-																																																																																																									
EN3 e EN4 - CONSUMO DE ENERGIA (GJ)																																																																																																														
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>VARIÇÃO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="5">ENERGIA ELÉTRICA⁽¹⁾</td> </tr> <tr> <td>Morumbi</td> <td>19.891</td> <td>19.608</td> <td>19.080</td> <td>-3%</td> </tr> <tr> <td>Matriz</td> <td>24.214</td> <td>25.500</td> <td>28.292</td> <td>10,9%</td> </tr> <tr> <td>Subtotal</td> <td>44.105</td> <td>45.108</td> <td>47.372</td> <td>5,0%</td> </tr> <tr> <td>Sucursais</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>11.153</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Total⁽²⁾</td> <td>44.105</td> <td>45.108</td> <td>58.525</td> <td>29,7%</td> </tr> <tr> <td colspan="5">GÁS NATURAL⁽³⁾</td> </tr> <tr> <td>Morumbi</td> <td>8.146</td> <td>8.448</td> <td>15.907</td> <td>88,3%</td> </tr> <tr> <td>Subtotal</td> <td>8.146</td> <td>8.448</td> <td>15.907</td> <td>88,3%</td> </tr> <tr> <td colspan="5">DIESEL⁽⁴⁾</td> </tr> <tr> <td>Morumbi</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>27</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Matriz</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>153</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Subtotal</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>180</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td colspan="5">ETANOL</td> </tr> <tr> <td>Matriz</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>3.791</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Subtotal</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>3.791</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td colspan="5">GASOLINA</td> </tr> <tr> <td>Matriz</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>20.322</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Subtotal</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>20.322</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>52.251</td> <td>53.557</td> <td>98.904</td> <td>2,5%</td> </tr> </tbody> </table>							2010	2011	2012	VARIÇÃO	ENERGIA ELÉTRICA⁽¹⁾					Morumbi	19.891	19.608	19.080	-3%	Matriz	24.214	25.500	28.292	10,9%	Subtotal	44.105	45.108	47.372	5,0%	Sucursais	-	-	11.153	-	Total⁽²⁾	44.105	45.108	58.525	29,7%	GÁS NATURAL⁽³⁾					Morumbi	8.146	8.448	15.907	88,3%	Subtotal	8.146	8.448	15.907	88,3%	DIESEL⁽⁴⁾					Morumbi	-	-	27	-	Matriz	-	-	153	-	Subtotal	-	-	180	-	ETANOL					Matriz	-	-	3.791	-	Subtotal	-	-	3.791	-	GASOLINA					Matriz	-	-	20.322	-	Subtotal	-	-	20.322	-	Total	52.251	53.557	98.904	2,5%
	2010	2011	2012	VARIÇÃO																																																																																																										
ENERGIA ELÉTRICA⁽¹⁾																																																																																																														
Morumbi	19.891	19.608	19.080	-3%																																																																																																										
Matriz	24.214	25.500	28.292	10,9%																																																																																																										
Subtotal	44.105	45.108	47.372	5,0%																																																																																																										
Sucursais	-	-	11.153	-																																																																																																										
Total⁽²⁾	44.105	45.108	58.525	29,7%																																																																																																										
GÁS NATURAL⁽³⁾																																																																																																														
Morumbi	8.146	8.448	15.907	88,3%																																																																																																										
Subtotal	8.146	8.448	15.907	88,3%																																																																																																										
DIESEL⁽⁴⁾																																																																																																														
Morumbi	-	-	27	-																																																																																																										
Matriz	-	-	153	-																																																																																																										
Subtotal	-	-	180	-																																																																																																										
ETANOL																																																																																																														
Matriz	-	-	3.791	-																																																																																																										
Subtotal	-	-	3.791	-																																																																																																										
GASOLINA																																																																																																														
Matriz	-	-	20.322	-																																																																																																										
Subtotal	-	-	20.322	-																																																																																																										
Total	52.251	53.557	98.904	2,5%																																																																																																										
<p>(1) Os dados de 2010 e 2011 são referentes somente a Matriz e o Morumbi, pois representam aproximadamente 80% do quadro de funcionários da Companhia.</p> <p>(2) Em 2012, o consumo de energia aumentou 29,7% devido a inclusão das sucursais.</p> <p>(3) Os dados de gás natural referem-se somente a unidade do Morumbi por ser a única a utilizar o mesmo. Houve mudança na metodologia de cálculo do consumo de gás natural e em consequência os dados de 2011 foram recalculados.</p> <p>(4) Dado referente ao consumo de diesel de julho à dezembro pelo fato de não haver medição antes deste período.</p>																																																																																																														
EN5	□	Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência.		7, 8 e 9	I																																																																																																									
EN6	■	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia ou que usem energia gerada por recursos renováveis e a redução na necessidade de energia resultante dessas iniciativas.	Não há iniciativas ou acordos com os prestadores de serviços para oferecimento de produtos e serviços com baixo consumo de energia.	7, 8 e 9	I																																																																																																									
EN7	■	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas.	Capítulo O Resultado > Desempenho Ambiental, Social e Governança (ASG) > Desempenho Ambiental > Energia [PÁG. 38]	7, 8 e 9	I																																																																																																									

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI			
EN8	■	Total de retirada de água, por fonte.	Capítulo O Resultado > Desempenho Ambiental, Social e Governança (ASG) > Desempenho Ambiental > Água [PÁG. 39]	8	-	
EN8 e EN10 – CONSUMO DE ÁGUA (M³)¹						
CONSUMO DE ÁGUA (M³)						
MORUMBI						
CONSUMO DE ÁGUA (M³)						
			2010	2011	2012	VARIÇÃO
SABESP						
			4.990	12.446	3.369	-72,9%
Poço Artesiano						
			35.360	28.094	43.450	54,7%
Subtotal						
			40.350	40.540	46.819	15,5%
MATRIZ						
CONSUMO DE ÁGUA (M³)						
			19.149	15.536	23.793	53,2%
ETAC³						
			4.121	5.815	-	
Subtotal						
			23.270	21.350	23.793	11,4%
Sucursais						
			7.781	-	12.789	-
Subtotal						
			7.781	-	12.789	-
Total						
			63.620	61.890	83.401	34,8%
<p>(1) Foram considerados os dados de fevereiro/12 a janeiro/13, por refletirem melhor o consumo mensal. (2) Aumento no consumo de 2011 para 2012, devido a transferência da central de atendimento (call center) para a unidade da Matriz, representando um aumento de 800 funcionários no quadro e mais um período de trabalho (funcionamento 24 horas). (3) Não há como fazer a comparação do Sistema Estação de Tratamento de Águas Cinzas (ETAC), pois o sistema de geração de relatórios apresentou discrepâncias significativas.</p>						
EN9	■	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água.	A SulAmérica não afeta significativamente nenhuma de suas fontes de retirada de água, principalmente pelo fato de suas unidades estarem localizadas dentro de centros urbanos.	8	-	
EN10	■	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada.	Capítulo O Resultado > Desempenho Ambiental, Social e Governança (ASG) > Desempenho Ambiental > Água [PÁG. 39]	7, 8 e 9	-	

Biodiversidade (DMA)

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
EN11	■	Localização e tamanho da área possuída, arrendada ou administrada dentro de áreas protegidas, ou adjacentes a elas, e áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.	A SulAmérica não tem, arrenda ou administra propriedades dentro de áreas protegidas ou adjacentes a elas e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas. O tema Biodiversidade não teve relevância no teste de Materialidade realizado pela Companhia.	7 e 8	-
EN12	■	Descrição de impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas com alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.	A SulAmérica, pela natureza dos serviços prestados e por atuar nos principais centros urbanos, não causa impactos significativos na biodiversidade. O tema Biodiversidade não teve relevância no teste de Materialidade realizado pela Companhia.	7 e 8	-
EN13	■	Habitats protegidos ou restaurados.	A SulAmérica, pela natureza dos serviços prestados e por atuar nos principais centros urbanos, não causa impactos significativos na biodiversidade. O tema Biodiversidade não teve relevância no teste de Materialidade realizado pela Companhia.	7 e 8	-
EN14	■	Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão de impactos na biodiversidade.	A SulAmérica, pela natureza dos serviços prestados e por atuar nos principais centros urbanos, não causa impactos significativos na biodiversidade. O tema Biodiversidade não teve relevância no teste de Materialidade realizado pela Companhia.	7 e 8	-

EN15	■	Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com <i>habitats</i> em áreas afetadas por operações, discriminadas pelo nível de risco de extinção.	A SulAmérica, pela natureza dos serviços prestados e por atuar nos principais centros urbanos, não causa impactos significativos na biodiversidade ou em espécies na lista Vermelha da IUCN ou outras listas nacionais de conservação.	8
------	---	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---

Emissões, Efluentes e Resíduos (DMA) ■ Capítulo O Resultado>Desempenho Ambiental, Social e de Governança (ASG)>Desempenho Ambiental> [PÁG. 38]

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
EN16	■	Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso.	Capítulo O Resultado>Desempenho Ambiental, Social e de Governança (ASG)>Desempenho Ambiental>Emissões [PÁG. 39]	8	-
EN17	■	Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa, por peso.	Capítulo O Resultado>Desempenho Ambiental, Social e de Governança (ASG)>Desempenho Ambiental>Emissões [PÁG. 39]	8	-
EN18	■	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções alcançadas.	Capítulo O Negócio>A SulAmérica>Seguros>Automóveis [PÁG. 14] Link para site institucional	7, 8 e 9	1
EN19	■	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio, por peso.	Capítulo O Resultado>Desempenho Ambiental, Social e de Governança (ASG)>Desempenho Ambiental>Emissões [PÁG. 39]	8	-
EN20	■	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso.	Capítulo O Resultado>Desempenho Ambiental, Social e de Governança (ASG)>Desempenho Ambiental>Emissões [PÁG. 39]	8	-
EN21	■	Descarte total de água, por qualidade e destinação.	A SulAmérica não produz descarte de água além daquele proveniente de água coletada da chuva e esgoto.	8	-
EN22	■	Peso total de resíduos, por tipo e método de descarte.	Capítulo O Resultado>Desempenho Ambiental, Social e de Governança (ASG)>Desempenho Ambiental>Resíduos [PÁG. 39 e 40]	8	-

EN22 – DESCARTE DE RESÍDUOS¹

	2010	2011	2012	VARIAÇÃO
ATERRO SANITÁRIO²				
Matriz (t)	82	73	143,03	96%
Morumbi (m ³) ³	-	-	2.613	-
Total	82	73	-	-
RECICLAGEM (t)				
Matriz	-	104	54,95	-47%
Morumbi	-	-	46,12	-
Total	108	104	101	97%
REUTILIZAÇÃO/RECUPERAÇÃO (t)				
Lâmpadas (unidade) Matriz/Morumbi ⁴ ..	-	-	3.583	-
Mobiliários (unidades)	-	420	4	-99%
Equipamentos (unidades)	636	1.366	5.171	279%
Veículos Prensados (toneladas) ⁵	-	246,54	176,08	-29%
Peças automotivas (toneladas) ⁵	-	91,36	216,00	136%
Vidros (toneladas)-	-	901,5	668,40	-26%

(1) As informações desta planilha são repassadas pelos parceiros comerciais de cada iniciativa que mantém um controle de coleta e descarte. Essas informações podem ser verificadas em relatórios enviados diretamente a área responsável.

(2) Nas unidades menores a coleta de resíduos é realizada pela concessionária de serviço público local de coleta de lixo extraordinário, bem como o serviço de coleta seletiva, e por isso não pode ser contabilizada.

(3) Os dados de descarte de resíduos do Morumbi são contabilizados através da unidade de m³, não há metodologia para a conversão em toneladas.

(4) Único resíduo considerado perigoso e portanto descartado de acordo com normas técnicas e regulamentação própria.

(5) Data base 26/12/2012.

EN23	■	Número e volume total de derramamentos significativos.	Não houve registro de derramamentos em 2012.	8
------	---	--------------------------------------------------------	----------------------------------------------	---

EN24	□	Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da Convenção da Basileia ¹³ – Anexos I, II, III e VIII e percentual de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente.		8
EN25	■	Identidade, tamanho, situação de proteção e valor de biodiversidade de corpos aquáticos e <i>habitats</i> relacionados, afetados pelos descartes de água e escoamentos da organização.	A Companhia não realiza descarte de água ou drenagem, portanto não afeta corpos de água e habitats com alto índice de biodiversidade.	7 e 8

Produtos e Serviços (DMA) ■ Capítulo O Resultado > Desempenho Ambiental, Social e de Governança (ASG) > Desempenho Ambiental > [PÁG. 38]

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
EN26	■	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços, e o alcance de tais iniciativas.	Capítulo O Negócio [PÁG. 12 e 14] Capítulo O Resultado > Desempenho Ambiental, Social e de Governança (ASG) > Desempenho Ambiental > Resíduos [PÁG. 40] Para conhecer as iniciativas de mitigação dos impactos ambientais, clique aqui	7, 8 e 9	I
EN27	■	Percentual de produtos vendidos e de suas embalagens que tenham sido reaproveitados em relação ao total de produtos, por categoria.	Por se tratar de serviços, não há utilização de embalagem para produto final. A folheteria enviada aos clientes é para informação e uso do seguro e por isso não podem ser recuperadas pela Companhia. A SulAmérica incentiva seus segurados a reciclar a folheteria enviada, bem como vem desenvolvendo aplicativos online para evitar a impressão de folheteria.	8 e 9	-

Conformidade (DMA) ■ Capítulo O Resultado > Desempenho Ambiental, Social e de Governança (ASG) > Desempenho Ambiental > [PÁG. 38]

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
EN28	■	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias por não conformidade com leis e regulamentos ambientais.	A Companhia não registrou nenhuma multa ou sanção por leis e regulamentos ambientais.	8 e 9	I

Transporte (DMA) ■ Capítulo O Resultado > Desempenho Ambiental, Social e de Governança (ASG) > Desempenho Ambiental > [PÁG. 38]

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI										
EN29	■	Impactos ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais usados nas operações da organização, e transporte de membros da força de trabalho.	Capítulo O Resultado > Desempenho Ambiental, Social e de Governança (ASG) > Desempenho Ambiental > Emissões [PÁG. 39] EN29 – EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA (tCO₂e) <table border="1"> <thead> <tr> <th>FONTE</th> <th>2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Frota própria de veículos¹</td> <td>1.195</td> </tr> <tr> <td>Ônibus para funcionários²</td> <td>1.019</td> </tr> <tr> <td>Viagens³</td> <td>1.452</td> </tr> </tbody> </table>	FONTE	2012	Frota própria de veículos ¹	1.195	Ônibus para funcionários ²	1.019	Viagens ³	1.452	8 e 9	I
FONTE	2012												
Frota própria de veículos ¹	1.195												
Ônibus para funcionários ²	1.019												
Viagens ³	1.452												
<p>(1) Em 2012 a frota de veículos próprios utilizada principalmente pelas áreas comercial e administrativa foi renovada por veículos menos poluentes. (2) A frota de ônibus para funcionários está disponível somente para os funcionários da unidade Morumbi em São Paulo. (3) Viagens são considerados viagens aéreas, táxi e reembolso de quilometragem para funcionários.</p>													

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
EN30	❑	Gastos e investimentos totais em proteção ambiental, por tipo.		7,8 e 9	I

Desempenho Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
Emprego (DMA)	■		Capítulo Gestão e Governança > Capital Humano > [PÁG. 26]		

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
LA1	■	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região.	Capítulo Gestão e Governança > Capital Humano > [PÁG. 26]	-	-

LA1 – TOTAL DE TRABALHADORES POR TIPO DE EMPREGO, CONTRATO DE TRABALHO E REGIÃO

COLABORADORES POR CARGO E TIPO DE CONTRATO DE TRABALHO

ANO	ESTÁGIO	EXECUTIVO	GERENCIAL	TÉC./OPERACIONAL	VENDAS	TOTAL GERAL	TEMPORÁRIOS	TOTAL COM TEMPORÁRIOS
2010	186	31	922	3.940	84	5.162	52	5.216
2011	137	32	958	3.931	65	5.123	18	5.141
2012	134	34	955	3.592	46	4.761	30	4.791

COLABORADORES POR TIPO DE EMPREGO E REGIÃO (EXCLUINDO TEMPORÁRIOS)

REGIÃO	ESTÁGIO			EXECUTIVO			GERENCIAL			TÉC./OPERACIONAL			VENDAS		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
CENTRO-OESTE	0	0	0	0	0	0	21	20	20	66	63	49	6	6	5
NORDESTE	0	0	0	1	1	1	39	40	41	126	126	134	9	7	7
NORTE	0	0	0	0	0	0	7	7	9	28	28	55	6	4	3
SUDESTE	186	137	0	28	30	32	801	822	817	3.603	3.598	3.254	47	36	27
SUL	0	0	134	1	1	1	54	69	68	117	116	100	16	12	4
Total	186	137	134	30	32	34	922	958	955	3.940	3.931	3.592	84	65	46

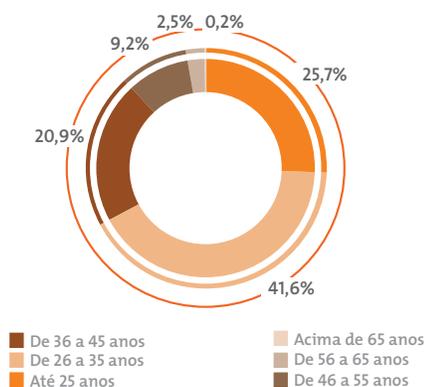
LA2

■	Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região.	Capítulo Gestão e Governança > Capital Humano > [PÁG. 26]	6	-
---	---------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------	---	---

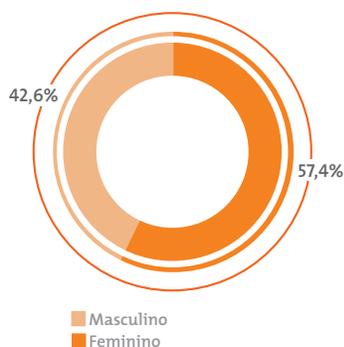
LA2 – TAXA DE ROTATIVIDADE

ANO	TOTAL DE DEMITIDOS	TAXA DE ROTATIVIDADE	TAXA DE ROTATIVIDADE SEM CALL CENTER, EXECUTIVOS E ESTAGIÁRIOS
2012	1.208	21,3%	18,0%
2011	982	18,7%	12,2%
2010	1.041	17,8%	16,2%

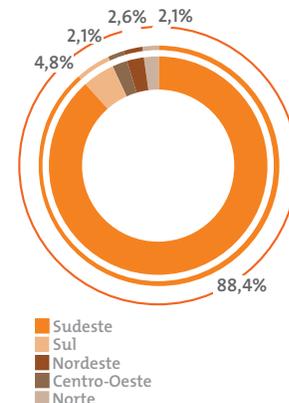
TURNOVER POR FAIXA ETÁRIA



TURNOVER POR GÊNERO



TURNOVER POR REGIÃO



LA3	■	Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações.	Benefícios que são oferecidos aos empregados de tempo integral, mas não são oferecidos aos empregados temporários: Plano de saúde, Seguro de vida, Cobertura para incapacidade invalidez e Fundo de Aposentadoria. Todos os benefícios são oferecidos a funcionários de meio período.	-	-
-----	---	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---

Relações entre os Trabalhadores e a Governança (DMA) ■

Capítulo Gestão e Governança>Capital Humano> [PÁG. 26]

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
LA4	■	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva.	Todos os empregados são abrangidos pela Convenção Coletiva dos Securitários (CCT).	1 e 3	I
LA5	■	Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação coletiva.	As negociações coletivas não incluem uma cláusula que especifique prazo mínimo para informar os colaboradores a respeito de mudanças operacionais, como alterações de endereço. A Companhia adota, contudo, uma prática de avisar com antecedência todos os envolvidos na mudança, bem como de recolocação dos colaboradores em nível gerencial que não optarem pela mudança, dando tempo hábil para que possam fazer a mudança. A Companhia tem uma política de transferência de funcionários nível gerencial com um pacote de benefícios oferecidos.	3	-

Saúde e Segurança no Trabalho (DMA) ■

Capítulo Gestão e Governança>Capital Humano> [PÁG. 26]

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
LA6	■	Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde, compostos por gestores e por trabalhadores, que ajudam no monitoramento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional.	100% dos funcionários e gestores são representados em comitês formais de segurança e saúde do trabalho. A equipe da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) é dimensionada pela Portaria 3.214 de 08.06.1978, que também determina as suas atividades. A Brigada de Emergência é dimensionada pela Gestão de Segurança de acordo com as características dos prédios, atuando na Prevenção contra incêndios e emergências. Somente as unidades do Rio de Janeiro e São Paulo tem obrigatoriedade de formação da CIPA. As demais unidades no Brasil, como: Belém, Belo Horizonte, Blumenau, Brasília, Campinas, Curitiba, Fortaleza, Goiânia, Manaus, Porto Alegre, Recife, Ribeirão Preto, Salvador, Vitória, Niterói, Pouso Alegre etc. apenas recebem informações de segurança.	-	I

LA7	<p>■ Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos,absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região.</p>	<p>De acordo com a legislação trabalhista brasileira, a SulAmérica promove a Semana Interna de Prevenção de Acidentes (Sipat), cursos para os membros da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa), treinamento de primeiros socorros e a formação da Brigada Voluntária de incêndio para zelar pela saúde e segurança no trabalho. Em 2012, aconteceram 6 acidentes de trabalho na Região Sudeste, 1 acidente na Região Nordeste e 1 na Região Sul. O total de dias úteis perdidos resultantes desses acidentes foi de 1.759 dias.</p>	-	-																																																											
LA7 – TAXAS DE LESÕES, DOENÇAS OCUPACIONAIS, DIAS PERDIDOS, ABSENTEÍSMO E ÓBITOS																																																															
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">TOTAL</th> <th colspan="2">SEM CALL CENTER</th> </tr> <tr> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2011</th> <th>2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Taxa de Lesões (TL)</td> <td>1,64</td> <td>2,64</td> <td>1,56</td> <td>1,98</td> </tr> <tr> <td>Taxa de Dias Perdidos (TDP)¹.....</td> <td>142,58</td> <td>131,65</td> <td>113,05</td> <td>119,56</td> </tr> <tr> <td>Taxa de Absenteísmo (TA)¹.....</td> <td>0,79</td> <td>0,72</td> <td>0,47</td> <td>0,53</td> </tr> <tr> <td>Taxa de Doença Ocupacional.....</td> <td>0</td> <td>0,64</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td colspan="5"><hr/></td> </tr> <tr> <td></td> <td>2010</td> <td>2011</td> <td colspan="2">2012</td> </tr> <tr> <td>Número de Acidentes</td> <td>9</td> <td>7</td> <td colspan="2">8</td> </tr> <tr> <td>Horas de Afastamento</td> <td>8.784</td> <td>3.504</td> <td colspan="2">4.388</td> </tr> <tr> <td>Casos de LER</td> <td>0</td> <td>0</td> <td colspan="2">8</td> </tr> <tr> <td>Óbitos em Decorrência do Trabalho</td> <td>0</td> <td>0</td> <td colspan="2">0</td> </tr> </tbody> </table>						TOTAL		SEM CALL CENTER		2011	2012	2011	2012	Taxa de Lesões (TL)	1,64	2,64	1,56	1,98	Taxa de Dias Perdidos (TDP) ¹	142,58	131,65	113,05	119,56	Taxa de Absenteísmo (TA) ¹	0,79	0,72	0,47	0,53	Taxa de Doença Ocupacional.....	0	0,64	0	0	<hr/>						2010	2011	2012		Número de Acidentes	9	7	8		Horas de Afastamento	8.784	3.504	4.388		Casos de LER	0	0	8		Óbitos em Decorrência do Trabalho	0	0	0	
	TOTAL		SEM CALL CENTER																																																												
	2011	2012	2011	2012																																																											
Taxa de Lesões (TL)	1,64	2,64	1,56	1,98																																																											
Taxa de Dias Perdidos (TDP) ¹	142,58	131,65	113,05	119,56																																																											
Taxa de Absenteísmo (TA) ¹	0,79	0,72	0,47	0,53																																																											
Taxa de Doença Ocupacional.....	0	0,64	0	0																																																											
<hr/>																																																															
	2010	2011	2012																																																												
Número de Acidentes	9	7	8																																																												
Horas de Afastamento	8.784	3.504	4.388																																																												
Casos de LER	0	0	8																																																												
Óbitos em Decorrência do Trabalho	0	0	0																																																												
(1) Por existirem diversas cargas horárias na Companhia o cálculo foi realizado em horas.																																																															
LA8	<p>■ Programas de educação, treinamento, aconselhamento,prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves.</p>	<p>Capítulo Gestão e Governança>Capital Humano [PÁG. 27] Capítulo O Resultado>Desempenho Ambiental, Social e de Governança (ASG)>Desempenho Social [PÁG. 38]</p>	-																																																												
LA9	<p>■ Temas relativos a segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos.</p>	<p>Estão previstos em Convenção Coletiva apenas o auxílio doença e eventuais complementações, seguro de vida e acidentes pessoais e assistência médica e/ou plano de saúde. Os itens relativos à segurança e saúde ocupacional, apesar de não incluídos na CCT, são rigorosamente cumpridos seguindo a legislação vigente e as práticas de gestão da Companhia.</p>	-																																																												

Treinamento e Educação (DMA)

Capítulo Gestão e Governança>Capital Humano> [PÁG. 26]

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI																																																							
LA10	■	Média de horas de treinamento por ano por empregado, por categoria de empregado.	Capítulo Gestão e Governança>Capital Humano [PÁG. 27]	-																																																						
LA10 – MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO																																																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>TOTAL DE TREINAMENTOS</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012⁴</th> <th>2012⁵</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Participações.....</td> <td>67.655</td> <td>32.366</td> <td>9.446</td> <td>8.393</td> </tr> <tr> <td>Horas</td> <td>320.243</td> <td>124.473</td> <td>55.399</td> <td>50.542</td> </tr> <tr> <td>Cursos Oferecidos....</td> <td>105</td> <td>75</td> <td>56</td> <td>56</td> </tr> <tr> <td>Orçamento (R\$).....</td> <td>3.864 mil</td> <td>1.419 mil</td> <td>3.101 mil</td> <td>3.101 mil</td> </tr> </tbody> </table>					TOTAL DE TREINAMENTOS	2010	2011	2012 ⁴	2012 ⁵	Participações.....	67.655	32.366	9.446	8.393	Horas	320.243	124.473	55.399	50.542	Cursos Oferecidos....	105	75	56	56	Orçamento (R\$).....	3.864 mil	1.419 mil	3.101 mil	3.101 mil	<table border="1"> <thead> <tr> <th>CARGO</th> <th>COLABORADORES EM 31/12/2012</th> <th>CARGA HORÁRIA</th> <th>MÉDIA DE HORAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Estagiário</td> <td>134</td> <td>3.822</td> <td>28,52</td> </tr> <tr> <td>Executivo</td> <td>34</td> <td>10.133</td> <td>298,03</td> </tr> <tr> <td>Gerencial</td> <td>955</td> <td>35.920</td> <td>37,61</td> </tr> <tr> <td>Técnico/ Operacional</td> <td>3.592</td> <td>149</td> <td>0,04</td> </tr> <tr> <td>Vendas</td> <td>46</td> <td>519</td> <td>11,28</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>4.761</td> <td>50.542</td> <td>10,62</td> </tr> </tbody> </table>	CARGO	COLABORADORES EM 31/12/2012	CARGA HORÁRIA	MÉDIA DE HORAS	Estagiário	134	3.822	28,52	Executivo	34	10.133	298,03	Gerencial	955	35.920	37,61	Técnico/ Operacional	3.592	149	0,04	Vendas	46	519	11,28	Total	4.761	50.542	10,62
TOTAL DE TREINAMENTOS	2010	2011	2012 ⁴	2012 ⁵																																																						
Participações.....	67.655	32.366	9.446	8.393																																																						
Horas	320.243	124.473	55.399	50.542																																																						
Cursos Oferecidos....	105	75	56	56																																																						
Orçamento (R\$).....	3.864 mil	1.419 mil	3.101 mil	3.101 mil																																																						
CARGO	COLABORADORES EM 31/12/2012	CARGA HORÁRIA	MÉDIA DE HORAS																																																							
Estagiário	134	3.822	28,52																																																							
Executivo	34	10.133	298,03																																																							
Gerencial	955	35.920	37,61																																																							
Técnico/ Operacional	3.592	149	0,04																																																							
Vendas	46	519	11,28																																																							
Total	4.761	50.542	10,62																																																							
<p>(1) O número de participantes é calculado a partir do histórico de cursos dos funcionários - é contabilizado o número de cursos concluídos, o que inclui repetições no caso de um mesmo funcionário ter realizado mais de um curso. (2) Cursos oferecidos em catálogo. (3) Orçamento realizado. (4) Incluindo funcionários demitidos e licenciados há mais de 6 meses. (5) Valores de participações e horas, excluindo os funcionários demitidos e licenciados há mais de 6 meses (base LA1).</p>																																																										

LA11	■	Programas para gestão de habilidades e aprendizado contínuo, que deem suporte à empregabilidade dos funcionários e os auxiliem na gestão do final de suas carreiras.	Capítulo Gestão e Governança > Capital Humano [PÁG. 27] A SulAmérica não possui um programa específico de gestão do final de carreira para funcionários. Para saber mais sobre os programas de Desenvolvimento do Capital Humano da SulAmérica, clique aqui	-	
LA12	■	Percentual dos funcionários que recebem avaliações periódicas de performance e planejamento de carreira.	Já as equipes Comerciais (6,4%) são avaliadas pelo programa Remuneração extraordinária de Vendas (ReX), que oferece bônus atrelado à superação de metas de vendas. O desempenho do colaborador frente à meta é apurado trimestralmente e a remuneração é paga a cada semestre, de acordo com o cumprimento das condições do programa. A avaliação de executivos é realizada pelo Contrato de Gestão, que inclui uma avaliação 360° e a comparação do desempenho ante metas quantitativas definidas no início do ano.	-	-

Diversidade e Igualdade de Oportunidades (DMA)

■ Capítulo Gestão e Governança > Capital Humano [PÁG. 27]

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
-----------	--------	-----------	--------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

LA13	■	Composição dos grupos de governança e quebra por categoria de empregado, em relação a gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.	-	1 e 6	
------	---	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	-------	--

LA13 – COMPOSIÇÃO DOS GRUPOS DE GOVERNANÇA E POR CATEGORIA DE EMPREGADO

FAIXA ETÁRIA	ESTÁGIO			EXECUTIVO			GERENCIAL			TÉC./OPERACIONAL			VENDAS		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Até 25 anos	175	128	128	0	0	0	19	10	21	822	730	677	1	1	1
De 26 a 35 anos	11	9	5	1	1	1	318	318	307	1.709	1.718	1.575	8	4	1
De 36 a 45 anos	0	0	1	9	9	11	415	439	433	980	1.001	912	28	20	14
De 46 a 55 anos	0	0	0	15	17	17	148	164	168	375	423	379	21	22	17
De 56 a 65 anos	0	0	0	5	4	4	19	24	24	46	54	45	20	13	10
Acima de 65 anos	0	0	0	1	1	1	3	3	2	8	5	4	6	5	3
Total	186	137	134	31	32	34	922	958	955	3.940	3.931	3.592	84	65	46

RAÇA	ESTÁGIO			EXECUTIVO			GERENCIAL			TÉC./OPERACIONAL			VENDAS		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Amarelo	0	1	0	0	0	0	11	13	14	19	19	22	0	0	0
Branco	131	100	107	31	31	33	781	804	797	2.907	2.860	2.557	71	55	37
Indígena	0	0	0	0	0	0	2	2	1	4	4	4	0	0	0
Negro	8	5	3	0	0	0	11	9	8	171	177	177	1	1	1
Pardo	47	31	24	0	1	1	117	130	135	839	871	832	12	9	8
Total	186	137	134	31	32	34	922	958	955	3.940	3.931	3.592	84	65	46

ESCOLARIDADE	ESTÁGIO			EXECUTIVO			GERENCIAL			TÉC./OPERACIONAL			VENDAS		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Ensino fundamental	1	2	0	0	0	0	0	1	1	13	18	11	2	2	1
Ensino médio	0	0	0	0	1	1	78	84	83	1.307	1.254	1.144	30	20	13
Pós-graduação	0	0	0	4	5	5	143	131	116	133	123	110	2	2	2
Graduação	185	135	134	27	26	28	701	742	755	2.487	2.536	2.327	50	41	30
Total	186	137	134	31	32	34	922	958	955	3.940	3.931	3.592	84	65	46

TOTAL GÊNERO	2010		2011		2012	
	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%
Feminino	2.807	54%	2.901	56%	2.671	56%
Masculino	2.356	46%	2.311	44%	2.090	44%
Total	5.163	100%	5.212	100%	4.761	100%

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

FAIXA ETÁRIA	GÊNERO		
Até 25 anos	-	Feminino	11%
De 26 a 35 anos	-	Masculino	89%
De 36 a 45 anos		Total geral	9
De 46 a 55 anos	11%		
De 56 a 65 anos	56%		
Acima de 65 anos	33%		
Total geral	9		

DIRETORIA

FAIXA ETÁRIA	GÊNERO		
Até 25 anos	-	Feminino	9%
De 26 a 35 anos	3%	Masculino	91%
De 36 a 45 anos	28%	Total geral	32
De 46 a 55 anos	53%		
De 56 a 65 anos	13%		
Acima de 65 anos	3%		
Total geral	32		

COMITÊ DE AUDITORIA

FAIXA ETÁRIA	GÊNERO		
Até 25 anos	-	Feminino	0
De 26 a 35 anos	20%	Masculino	100%
De 36 a 45 anos	-	Total geral	5
De 46 a 55 anos	20%		
De 56 a 65 anos	-		
Acima de 65 anos	60%		
Total geral	5		

COMITÊ DE INVESTIMENTOS

FAIXA ETÁRIA	GÊNERO		
Até 25 anos	-	Feminino	0
De 26 a 35 anos	-	Masculino	100%
De 36 a 45 anos	20%	Total geral	5
De 46 a 55 anos	20%		
De 56 a 65 anos	40%		
Acima de 65 anos	20%		
Total geral	5		

COMITÊ DE REMUNERAÇÃO

FAIXA ETÁRIA	GÊNERO		
Até 25 anos	-	Feminino	0
De 26 a 35 anos	-	Masculino	100%
De 36 a 45 anos	-	Total geral	4
De 46 a 55 anos	25%		
De 56 a 65 anos	50%		
Acima de 65 anos	25%		
Total geral	4		

COMITÊ DE GOVERNANÇA E DIVULGAÇÃO

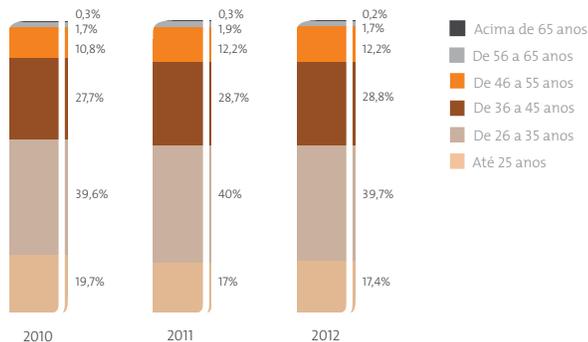
FAIXA ETÁRIA	GÊNERO		
Até 25 anos	-	Feminino	0
De 26 a 35 anos	-	Masculino	100%
De 36 a 45 anos	20%	Total geral	5
De 46 a 55 anos	40%		
De 56 a 65 anos	-		
Acima de 65 anos	40%		
Total geral	5		

COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE

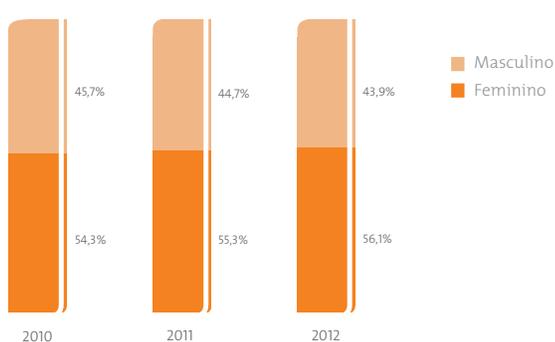
FAIXA ETÁRIA	GÊNERO		
Até 25 anos	-	Feminino	14%
De 26 a 35 anos	-	Masculino	86%
De 36 a 45 anos	-	Total geral	7
De 46 a 55 anos	71%		
De 56 a 65 anos	14%		
Acima de 65 anos	14%		
Total geral	7		

LA13

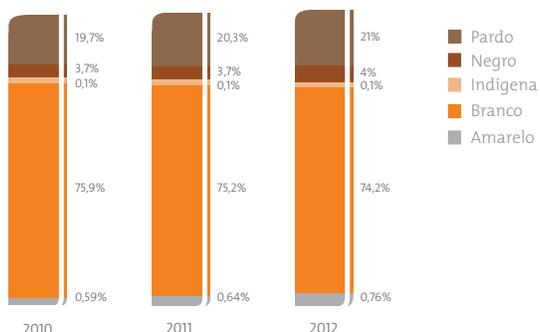
COLABORADORES POR FAIXA ETÁRIA



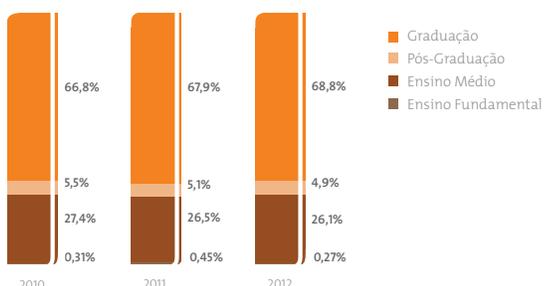
COLABORADORES POR GÊNERO



COLABORADORES POR RAÇA



COLABORADORES POR ESCOLARIDADE



Remuneração Igualitária por Gênero (DMA)

Capítulo Gestão e Governança > Capital Humano [PÁG. 27]

LA14

■ Proporção do salário base entre homens e mulheres, por categoria de empregado.

A SulAmérica tem uma política de remuneração igualitária de salários entre homens e mulheres e a diferença entre os salários de homens e mulheres vem reduzindo nos últimos três anos. Na média, as mulheres tem salários 26,4% menores do que os homens na mesma categoria.

1 e 6 |

LA14 – PROPORÇÃO DE SALÁRIO BASE ENTRE HOMENS E MULHERES, POR CATEGORIA FUNCIONAL¹

Dezembro/2010

CARGO	FEMININO	MASCULINO	%
Gerencial	5.914,70	8.107,37	137%
Técnico/Operacional	1.942,15	2.370,12	122%
Vendas	910,35	930,77	102%
Total geral	2.922,40	3.802,75	130%

Dezembro/2011

CARGO	FEMININO	MASCULINO	%
Gerencial	5.934,08	8.072,01	136%
Técnico/Operacional	2.134,77	2.614,55	122%
Vendas	1.045,18	1.125,46	108%
Total geral	3.038,01	3.937,34	130%

Dezembro/2012

CARGO	FEMININO	MASCULINO	%
Gerencial	6.510,57	8.583,02	132%
Técnico/Operacional	2.296,58	2.789,13	121%
Vendas	1.132,83	1.235,02	109%
Total geral	3.313,33	4.202,39	127%

(1) Não foram considerados os Executivos e Licenciados há mais de 6 meses.

LA15	■	Retorno ao trabalho e as taxas de retenção após a licença parental, por sexo.	<p>No ano de 2012, tiveram direito a licença maternidade 123 funcionárias. Destas, 120 retornaram ao término da licença e 95 continuaram a trabalhar após os 12 meses subsequentes. Um índice de 80% de retenção. Em relação a licença paternidade, 115 tiveram direito. Destes, 115 retornaram ao término da licença e 105 continuaram a trabalhar após os 12 meses subsequentes. Um índice de 90% de retenção.</p> <p>O controle de licença paternidade é realizado através da inclusão do dependente no plano de saúde do pai.</p>	1, 2 e 6	I
------	---	-------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------	---

Desempenho Direitos Humanos

Práticas de Investimentos e de Processos de Compra (DMA)



Capítulo Gestão e Governança>Sustentabilidade> [PÁG. 30]

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
HR1	■	Percentual e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos.	<p>Para garantir que seus fornecedores compartilhem dos compromissos da SulAmérica em sustentabilidade, a área de suprimentos submete os contratos significativos à inserção da cláusula de responsabilidade social e sustentabilidade SulAmérica. Em 2012, 64% desses contratos significativos de compras adotaram essa cláusula, quase o dobro do ano anterior, sendo que em alguns casos os fornecedores solicitaram a remoção da cláusula por utilizarem contratos padrão.</p> <p>Para a área de compras, contratos significativos são aqueles que compreendem atividades de prestação de serviço essenciais para a operação da Companhia com valor superior a R\$5 milhões.</p>	1, 2, 4, 5 e 6	I e II
HR2	■	Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas.	Capítulo Gestão e Governança>Sustentabilidade [PÁG. 31]	1, 2, 4, 5 e 6	I e II
HR3	■	Total de horas de treinamento para empregados em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo o percentual de empregados que recebeu treinamento.	<p>Capítulo Gestão e Governança>Sustentabilidade [PÁG. 30]</p> <p>Em 2012, 50 funcionários realizaram o <i>e-learning</i> de Direitos Humanos correspondendo a 100 horas de treinamento. Desde o lançamento do curso em 2011, 300 funcionários completaram o curso.</p>	1, 2, 3, 4, 5 e 6	I

Não Discriminação (DMA)



Capítulo Gestão e Governança>Sustentabilidade> [PÁG. 30]

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
HR4	■	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas.	Não ocorreram denúncias no Canal Compliance Escutando Você ou processos trabalhistas de discriminação por motivos racial, sexual, religiosa ou deficiência física.	1, 2 e 6	I

Liberdade de Associação e Negociação Coletiva (DMA)



Capítulo Gestão e Governança>Sustentabilidade> [PÁG. 30]

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
HR5	■	Operações identificadas em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode estar correndo risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito.	Em 2012 não foram registrados casos onde a negociação coletiva e liberdade de associação tenham sido cercados em todas as unidades da Companhia.	1 e 3	-

Trabalho Infantil (DMA)

Capítulo Gestão e Governança>Sustentabilidade> [PÁG. 31]

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
HR6	■	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil.	<p>No segmento de Automóveis, a área de referenciamento também inclui a cláusula de responsabilidade social e sustentabilidade nos contratos com oficinas mecânicas parceiras, definidas como o foco de maior risco de possível ocorrência de trabalho infantil ou análogo ao escravo. Além disso, as oficinas devem preencher um questionário que abrange questões socioambientais. Para garantir a veracidade das respostas e o cumprimento da cláusula do contrato, a área responsável por vistoria e sindicância interna audita as informações apresentadas pelos prestadores. Essa auditoria não segue uma norma específica e envolveu 79 oficinas no ano, todas dentro dos padrões estabelecidos. Em 2012, não houve registro de casos de trabalho infantil e trabalho forçado ou análogo ao escravo.</p> <p>Saúde – a rede referenciada de prestadores na área de saúde terá a inclusão da cláusula que abrangerá 100% dos contratos. A inclusão da cláusula está dependendo da assinatura do TCAC com ANS.</p> <p>Compras – para abolir o trabalho infantil a área de compras realiza antes do cadastro dos fornecedores/prestadores a análise prévia (PEP) / inclusão cláusula de responsabilidade empresarial e social.</p>	1, 2, 4 e 5	I

Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo (DMA)

Capítulo Gestão e Governança>Sustentabilidade> [PÁG. 30]

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
HR7	■	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo.	Capítulo Gestão e Governança>Sustentabilidade [PÁG. 31]	1, 2, 4 e 5	I

Práticas de Segurança (DMA)

Capítulo Gestão e Governança>Sustentabilidade> [PÁG. 30]

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
HR8	■	Percentual do pessoal de segurança submetido a treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a aspectos de direitos humanos que sejam relevantes às operações.	A Cia exige que as prestadoras contratadas ofereçam cursos básicos de direitos humanos para todas as suas unidades. Segundo as empresas contratadas, 100% dos 126 funcionários de segurança e recepção recebem treinamento básico de direitos humanos, com carga horária estabelecida por cada empresa.	1 e 2	-

Direitos Indígenas (DMA)

Capítulo Gestão e Governança>Sustentabilidade> [PÁG. 30]

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
HR9	■	Número total de casos de violação de direitos dos povos indígenas e medidas tomadas.	Não ocorreram casos envolvendo direitos dos povos indígenas.	1	-

Avaliação (DMA) Capítulo Gestão e Governança>Sustentabilidade> [PÁG. 30]

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
HR10	■	Percentual e número total de operações que tenham sido sujeitos a revisões de direitos humanos e/ou avaliações de impacto.	Em 2012, na área de automóveis foram realizadas 79 vistorias pela área de sindicância e perícia, cerca de 7% do total de sindicâncias. Em 2012, a área de Sustentabilidade realizou um estudo das regiões com maior incidência de trabalho escravo e infantil para que a área de sindicância e vistoria de automóveis e ramos elementares pudesse melhorar o procedimento de sindicância nessas áreas.	1 e 2	I

Medidas Corretivas (DMA) Capítulo Gestão e Governança>Sustentabilidade> [PÁG. 30]

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
HR11	■	Número de queixas relacionadas com os direitos humanos arquivados, tratados e resolvidos através de mecanismos de reclamação formal.	Houve somente uma ação trabalhista referente a assédio moral.	1	I

Desempenho Sociedade

Comunidade (DMA) Capítulo O Resultado>Desempenho Ambiental, Social e de Governança (ASG)>Desempenho Social> [PÁG. 37]

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
SO1	▲	Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades.	A empresa não possui programas de avaliação e gestão de risco de suas operações por se tratar de prestação de serviços e ter suas unidades localizadas nos principais centros urbanos do país.	1	III

Corrupção (DMA) Capítulo O Resultado>Desempenho Ambiental, Social e de Governança (ASG)>Desempenho Social> [PÁG. 37]

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
SO2	■	Percentual e número total de unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados a corrupção.	Todas as unidades da Companhia são submetidas às políticas contidas no Sistema de Gerenciamento de Riscos NULL RISK e à análise de riscos quanto à corrupção e lavagem de dinheiro. Além disso, foi criado em 2011 um programa institucional de combate e prevenção à lavagem de dinheiro em linha com as regulamentações sobre o assunto. Para aculturar os empregados sobre o tema é compulsório que todos realizem os cursos de combate à fraude e combate à lavagem de dinheiro.	10	I
SO3	■	Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção da organização.	Capítulo Gestão e Governança>Gestão de Riscos [PÁG. 24]	10	I
SO4	■	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.	Conforme disposto no Código de Conduta Ética e nas políticas internas da SulAmérica, especialmente na Política Anticorrupção, a prática de fraude ou suborno por um colaborador ou terceiro que haja em nome da Companhia é punível e resultará em sanções que podem incluir a rescisão do contrato de trabalho ou de prestação de serviços, conforme o caso. No ano de 2012, não ocorreu nenhum caso com indícios de lavagem de dinheiro – grupo 2.	10	I

Políticas Públicas (DMA) Capítulo O Resultado>Desempenho Ambiental, Social e de Governança (ASG)>Desempenho Social> [PÁG. 37](#)

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
SO5	■	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e <i>lobbies</i> .	A Companhia participa da elaboração de normas externas, quando há audiência pública convocada pelos órgãos reguladores, bem como participa dos comitês e grupos de trabalho da CNseg e suas diversas fundações representativas de cada ramo. No setor de seguros, todas as participações em políticas públicas relacionadas ao setor são coordenadas pela CNseg e suas Federações.	10	III
SO6	■	Valor total de contribuições financeiras e em espécie para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas discriminadas por país.	De acordo com seu Código de Conduta Ética, a SulAmérica não financia nem apoia a candidatura a cargos públicos ou partidos políticos dentro ou fora de períodos eleitorais. Portanto, não houve repasse de recursos a partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas em nome da SulAmérica.	10	III

Concorrência Desleal (DMA) Capítulo O Resultado>Desempenho Ambiental, Social e de Governança (ASG)>Desempenho Social> [PÁG. 37](#)

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
SO7	■	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de <i>truste</i> e monopólio e seus resultados.	Não houve ações judiciais registradas por concorrência desleal em 2012.	-	-

Conformidade (DMA) Capítulo O Resultado>Desempenho Ambiental, Social e de Governança (ASG)>Desempenho Social> [PÁG. 37](#)

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
SO8	■	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos.	Em 2012, não tivemos multas significativas, consideradas acima de R\$1 milhão, resultantes de não conformidades com leis e regulamentos.	-	-

Comunidades Locais (DMA) Capítulo O Resultado>Desempenho Ambiental, Social e de Governança (ASG)>Desempenho Social> [PÁG. 37](#)

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
SO9	■	Operações com significativos potenciais ou reais impactos negativos sobre as comunidades locais.	As unidades da SulAmérica no Rio de Janeiro e em São Paulo estão localizadas em grandes centros urbanos e, ao mesmo tempo, rodeadas por bairros residenciais e comunidades. O grande número de funcionários e clientes que circulam nesses endereços pode gerar algum impacto para a comunidade local em relação a tráfego de veículos. Além disso, não registramos nenhum outro impacto negativo. A SulAmérica procura trabalhar em prol do desenvolvimento local, contribuindo para o desenvolvimento da economia local e criação de empregos.	1	III
SO10	■	Medidas de prevenção e mitigação implementadas nas operações com significativo atual ou potencial impacto significativo nas comunidades locais.	Considerando que a gestão do trânsito nas localidades onde a companhia está presente são de competência de órgãos públicos, como por exemplo a secretaria municipal de transportes, e que não foram registrados impactos negativos, não houve plano ou medida de prevenção.	1 e 2	-

Desempenho Responsabilidade sobre o Produto

Saúde e Segurança do Cliente (DMA) ■

Capítulo Gestão e Governança > Marca > [PÁG. 27]

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
PR1	■	Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando melhoria, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos.	<p>Capítulo Gestão e Governança > Gestão de Riscos [PÁG. 24] Capítulo O Resultado > Desempenho Ambiental, Social e de Governança (ASG) > Desempenho de Governança [PÁG. 40]</p> <p>Nos segmentos de Automóveis e Ramos Elementares, os impactos de produtos e serviços foram analisados nas etapas de conceito, pesquisa e desenvolvimento e uso final visando a melhoria em saúde e segurança. Já no segmento Saúde e odontológico, o processo de referência de prestadores de serviços para transporte de bens e segurados inclui uma avaliação permanente quanto aos impactos na segurança e saúde do segurado. Já no segmento Saúde e Odontológico, o processo de referência de prestadores de serviços para transporte de bens e segurados inclui uma avaliação permanente quanto aos impactos na segurança e saúde do segurado.</p>	-	
PR2	■	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado.	Os produtos para serem comercializados são aprovados pelos órgãos reguladores em linha com as regulamentações dos mesmos. Em face disto, não tivemos casos de não-conformidade relacionados aos impactos causados por produtos e serviços. Em 2012 não ocorreram casos de não-conformidade.	-	

Rotulagem de Produtos e Serviços (DMA) ■

Capítulo Gestão e Governança > [PÁG. 27]

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
PR3	■	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a tais exigências.	Foram considerados aspectos relacionados a rotulagem como cláusulas contidas nas apólices contratadas. Para desenvolver e comercializar seus produtos e serviços, a SulAmérica segue as normas e regras estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor, pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), pela Superintendência de Seguros Privados (Susep) e pelo Banco Central do Brasil (Bacen). 100% dos produtos e serviços de seguros devem conter as condições aprovadas pelos órgãos reguladores SUSEP e ANS.	8	
PR4	■	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado.	<p>Em 2011, o indicador era respondido de acordo com o número de multas decorrentes da não cobertura de sinistros. Em 2012, ocorreu alteração na metodologia sendo reportado o número de casos não cumprimento das normas estabelecidas pela Superintendência de Seguros Privados (Susep) para a comercialização dos nossos produtos.</p> <p>Em 2012 não tivemos multas decorrentes de comercialização indevida de produtos.</p>	8	-
PR5	■	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação.	Capítulo O Negócio > A SulAmérica > Seguros > Saúde [PÁG. 12] Capítulo O Resultado > Desempenho Ambiental, Social e de Governança (ASG) > Desempenho de Governança [PÁG. 40]		

Comunicação de Marketing (DMA)



Capítulo Gestão e Governança > [PAG. 27]

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
PR6		Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.	A SulAmérica observa as regras estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor e pelo Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária na criação de todas as suas peças e campanhas publicitárias. Para garantir a conformidade com a legislação, os departamentos Jurídicos e de Compliance validam toda ação de comunicação e marketing da Companhia. A SulAmérica acredita que respeitar essas diretrizes é a forma mais eficiente e correta de anunciar seus produtos e serviços.	-	I
PR7		Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado.	No período em análise não ocorreram casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a marketing.	-	-

Privacidade do Cliente (DMA)



Capítulo Gestão e Governança > [PAG. 27]

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
PR8		Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes.	Em 2012, tivemos somente um caso de violação de privacidade, onde o cliente solicitou que os dados do sinistro Auto fossem retirados do site institucional da SulAmérica. A área responsável retirou os dados do site conforme solicitado e julgou que a reclamação é um caso isolado.	-	-

Conformidade (DMA)



Capítulo Gestão e Governança > Marca > [PAG. 27]

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
PR9		Valor monetário de multas (significativas) por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.	A Companhia considera como multa significativa aquelas com valores superiores a R\$1 milhão. Em 2012, Companhia não sofreu sanções administrativas ou judiciais por descumprimento a leis ou regulamentos referentes ao fornecimento e uso de produtos e serviços.	-	-

Desempenho Setorial: Setor Financeiro

Portfólio de Produtos (DMA)



A SulAmérica tem investido em serviços com componentes de desenvolvimento da sociedade com foco em educação financeira e transparência da informação em todas as suas linhas de negócios.

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
FS1		Políticas específicas com componentes ambientais e sociais aplicadas nas linhas de negócio.	Capítulo Gestão e Governança > Sustentabilidade [PÁG. 29]	1 a 10	I e II
FS2		Procedimentos de avaliação e seleção de riscos ambientais e sociais nas linhas de negócios.	Capítulo Gestão e Governança > Gestão de Riscos [PÁG. 24 e 31]	1 a 10	I e II
FS3		Descrição dos processos de monitoramento do cliente com respeito à implementação e à conformidade às exigências ambientais e sociais inclusas nos acordos ou operações.	A SulAmérica não faz o monitoramento de conformidade dos clientes com padrões ambientais e sociais para o produto de Automóveis, salvo aqueles presentes nas condições gerais aprovadas junto às agências reguladoras.	1 a 10	I e II

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
FS4	■	Descrição do(s) processo(s) para melhoria de competência do pessoal para implementação de políticas e procedimentos ambientais e sociais aplicados às linhas de negócio.	Capítulo Gestão e Governança>Sustentabilidade [PÁG. 30]	1 a 10	I
FS5	■	Descrição das interações com clientes e outros <i>stakeholders</i> com respeito a riscos e oportunidades ambientais e sociais.	Capítulo O Negócio>Seguros>Saúde [PÁG. 12 e 13] Automóveis [PÁG. 14] Capítulo Gestão e Governança>Capital Humano [PÁG. 29] e Marca [PÁG. 28] Capítulo O Resultado>Desempenho Ambiental, Social e de Governança (ASG)>Social [PÁG. 37 e 38] Capítulo Sobre o Relatório [PÁG. 44]	1 a 10	II e III
FS6	▴	Percentual da carteira para linhas de negócio por região específica, tamanho e setor.	<p>Prêmios por região - Auto e RIC</p> <p>Prêmios por região - Assistência 24h</p> <p>Prêmios por Região - Pessoas e Previdência</p> <p>Prêmios por Região - Saúde e Odontológico</p>		
FS7	▴	Valor monetário de produtos e serviços projetados para trazer um benefício social específico para cada linha de negócio discriminado por propósito.	Capítulo O Negócio>Seguros>Saúde [PÁG. 12] Capítulo O Resultado>Desempenho Ambiental, Social e de Governança (ASG)>Social [PÁG. 37]	1, 3, 4, 5 e 6	I
FS8	▴	Valor monetário total de produtos e serviços ambientais específicos discriminado por linha de negócio.	A SulAmérica não tem produtos ou serviços que se destinem exclusivamente a um benefício ambiental, mas todas as operações que apresentam algum impacto ambiental tem iniciativas realizadas em parceria com os prestadores de serviços para reduzir esse impacto como descrito nos capítulos O Negócio>A SulAmérica>Seguros>Automóveis [PÁG. 14] e O Resultado>Desempenho Ambiental, Social e de Governança (ASG)>Desempenho Ambiental>Resíduos [PÁG. 40]	7 e 8	I

Auditoria (DMA)	■	Na carteira de automóveis onde há maior risco de violação de questões ambientais e sociais, a vistoria e sindicância é parte integral do processo de referenciamento de prestadores.
-----------------	---	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
FS9	■	Extensão e frequência das auditorias para avaliar a implementação de políticas ambientais e sociais e de procedimentos de avaliação de risco.	No segmento de Automóveis, a área de referenciamento também incluiu a cláusula de responsabilidade social e sustentabilidade nos contratos com oficinas mecânicas parceiras, definidas como o foco de maior risco de possível ocorrência de trabalho infantil ou análogo ao escravo. Além disso, as oficinas devem preencher um questionário que abrange questões socioambientais. Para garantir a veracidade das respostas e o cumprimento da cláusula do contrato, a área responsável por vistoria e sindicância interna audita as informações apresentadas pelos prestadores.	-	I

Propriedade Ativa (DMA)	■	A SulAmérica tem utilizado seus canais de comunicação institucional para engajar clientes, corretores e prestadores de serviços. Em nossa empresa de investimentos, como signatários do PRI, há participação ativa principalmente na integração de questões de governança nas empresas investidas.
-------------------------	---	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
FS10	▲	Percentual e número de empresas na carteira da instituição com as quais a organização informante interagiu em questões ambientais ou sociais.	Não é possível estabelecer uma porcentagem e número de empresas com as quais a Companhia interage em questões socioambientais, uma vez que muitas das iniciativas utilizam ferramentas eletrônicas para disseminação e informação (ex. campanhas de marketing direto) que muitas vezes atingem toda a base de clientes, corretores e prestadores. Diversas áreas da empresa realizam iniciativas de interação junto a clientes, corretores e prestadores. Ver FS5.	1 a 10	I, II e III
FS11	■	Percentual de ativos sujeitos à triagem ambiental ou social positiva ou negativa.	<p>A SulAmérica Investimentos desenvolveu em 2011 uma política de investimentos responsáveis.</p> <p>Do total de recursos administrados pela SulAmérica Investimentos, a divisão dos recursos eram: 10,5% Ações, 13,6% Renda Fixa Corporativo, 75,8% Renda Fixa Títulos Públicos Federais e 0,1% <i>hedge funds</i> abertos. Os fundos <i>Expertise</i> e <i>Total Return</i> que estão sujeitos a análise ASG representam cerca de 25% dos ativos da Renda Variável e 77% dos ativos da renda fixa corporativo e estão sujeitos a esta mesma análise.</p> <p>Para conhecer a Política de Investimento Responsável da Sulamérica Investimentos, clique aqui</p>	1 a 10	I, II e III

Comunidade (DMA)	■	Ver DMA SO no Capítulo O Resultado>Desempenho Ambiental, Social e de Governança (ASG)>Desempenho Social> PÁG. 37
------------------	---	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
FS12	▲	Política(s) de voto aplicada(s) a questões ambientais ou sociais para ações sobre as quais a organização informante tem direito a ações com voto ou aconselhamento na votação.	<p>A Sul América Investimentos DTVM S.A. tem obrigação de votar em matérias relacionados a sustentabilidade de acordo com o artigo 3º da política de voto da empresa.</p> <p>Sobre as diretrizes específicas, o gestor do fundo tem autonomia para tomar suas próprias decisões sempre em benefício dos seus cotistas com base nos princípios de transparência, ética e lealdade.</p>	1 a 10	I, II e III
FS13	▲	Acesso a serviços financeiros em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica por tipo de acesso.	<p>Bap Online (com Banco Amazônia) – estamos presentes em 11 estados e em 103 agências, porém a instituição financeira não divulgou quantos destes pontos encontram-se em áreas de baixa densidade ou desvantagem econômica.</p> <p>Seguro Saúde: o número total de prestadores é de 2.397 distribuídos em 15 estados. Para efeitos de levantamento da quantidade de prestadores foram considerados os estados indicados pelo IBGE com baixa densidade populacional de acordo com o Censo 2010.</p> <p>Vendas de seguros Assistência 24hs - pela Web: 1.692; por Corretor: 289</p>	1	I

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
FS14		Iniciativas para melhorar o acesso de serviços financeiros a pessoas desfavorecidas.	<p>Com o objetivo de oferecer acessibilidade às pessoas com deficiência auditiva ou de fala, foi atribuído um número telefônico gratuito ao SAC específico para este fim, sem intermediários e em caráter preferencial. O SAC presta informações básicas e institucionais dos ramos Auto, Saúde, Vida e Previdência.</p> <p>A SulAmérica ainda utiliza aparelhos telefônicos especiais para deficientes auditivos permitindo uma maior acessibilidade, gerando respeito e maior fidelização de seus atuais clientes.</p>	1	1

Rotulagem de Produtos e Serviços (DMA) 

Ver DMA PR no Capítulo Gestão e Governança > [\[PÁG. 27\]](#)

Indicador	Status	Descrição	Resposta GRI		
FS15		Políticas para o correto desenvolvimento e venda de produtos e financeiros.	<p>Para desenvolver e lançar seus produtos a SulAmérica segue as regras estabelecidas no PARP.</p> <p>PARP são os procedimentos de avaliação e revisão de produtos que tem por objetivo promover um conjunto de análises de viabilidade e de riscos antes da tomada de decisão. Durante essas análises são verificados desvios no produto em relação ao código de defesa do consumidor, normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e a Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), são observados ainda a possibilidade de ocorrência de fraudes e lavagem de dinheiro, aspectos socioambientais, impactos financeiros, mercadológicos e operacionais, bem como a relação custo-benefício do produto.</p> <p>Os Procedimentos de Avaliação e Revisão de Produtos (PARP) são divulgados internamente através do site: parpsulamerica.appspot.com.br. Este site disponibiliza as informações sobre os produtos analisados, consolida as análises de risco das áreas envolvidas, armazena os dados para visualização dos responsáveis e apresenta o manual contendo as regras do procedimento. Além disso, possui uma área de esclarecimento de dúvidas com objetivo de tornar o processo mais claro.</p> <p>A fim de tornar o processo de lançamento e revisão de produtos mais ágil, eficaz e transparente foi criado o site do PARP, facilitando o acesso à informação de todos os envolvidos no processo além de disseminar as regras descritas no Manual seguindo as normas de governança da companhia.</p>	-	1
FS16		Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiário.	<p>Capítulo O Negócio>Seguros>Previdência Capítulo O Resultado>Desempenho Ambiental, Social [PÁG. 17] e de Governança (ASG)>Social [PÁG. 37]</p>	1	1

Metas

INDICADOR	META 2011	RESULTADO 2012	META 2013	
		Status	Descrição	
EC2	Como meta para 2012 pretendemos incluir critérios socioambientais em políticas já existentes, além de elaborar e aprovar uma política corporativa de gestão socioambiental junto ao Conselho de Administração	●	Os riscos da Cia foram categorizados em socioambientais. Também foi contratada uma consultoria para elaborar uma política corporativa de sustentabilidade que será aprovada pelo Conselho de Administração ainda no primeiro semestre, bem como a estratégia de sustentabilidade. A mesma consultoria elaborará outras políticas e adaptará políticas existentes.	Ter uma política corporativa, além de pelo menos mais 4 políticas temáticas aprovadas pelo Conselho de Administração. (FS1, FS2)
EC7	A meta para 2012 é incluir essa prática na Norma e Procedimento de Recrutamento e Seleção de Funcionários.	●	Em 2011, a prática de contratação local era apenas uma recomendação à equipe e no primeiro semestre de 2012 foi incluída na Norma de Recrutamento e Seleção (NPDICAH.0063.v2) aprovada pela Diretoria de RH.	Nenhuma meta foi estabelecida para 2013.
EC8	A meta era replicar o programa Lideranças Comunitárias SulAmérica realizado no Rio de Janeiro, para líderes das comunidades do entorno e de projetos apoiados pela Companhia da cidade de São Paulo, aumentando assim o número de líderes e instituições beneficiadas.	●	O programa Lideranças Comunitárias foi implantado na cidade de São Paulo. Foram beneficiados 21 líderes e 13 instituições, representando um aumento de 80%.	Realizar uma nova edição do projeto no Rio de Janeiro e em São Paulo, aumentando o número de participantes em pelo menos 15%.
EN3 e EN4	"A Companhia pretende desenvolver estudos e processos de medição em todas as suas unidades para melhorar o controle das informações e contabilizar as economias nos próximos 3 anos."	●	Em 2012, foi desenvolvido um processo de controle de dados das contas de energia elétrica da Companhia. Prova disto é a inclusão de dados de energia elétrica das unidades da SulAmérica não reportadas em 2012.	-
EN5 e EN7	Para 2012, a SulAmérica tem como meta reduzir o tempo de atividade das máquinas em São Paulo e calcular a economia na Matriz com o desligamento de parte dos equipamentos no período da noite.	○	A meta não foi cumprida.	-
EN18 e FS5	GUINCHO SELO VERDE: A meta em 2012 é alcançar o índice de 80% de serviços prestados por guinchos utilizando biodiesel no Estado do Rio de Janeiro.	●	"Como os prestadores indicados para adesão ao programa selo verde não concluíram o processo em 2012 não alcançamos a meta estabelecida em 2011. Atingimos apenas 62% dos serviços prestados com a frota aderida ao programa selo verde."	A meta para 2013 é atingir 85% dos serviços de guincho realizados com por frota com Selo Verde, com a inclusão do município de Duque de Caxias.

INDICADOR	META 2011		RESULTADO 2012	META 2013
		Status	Descrição	
EN22	Para 2012, pretende-se expandir o projeto de reciclagem de peças para as regiões Sul e Nordeste.	○	A meta não foi alcançada, devido a um problema no sistema de envio de orçamento automático.	Para 2013, pretende-se expandir o projeto para as regiões Sul e Nordeste.
EN26	Reduzir o volume de impressões em 2% sobre as solicitações recebidas na ferramenta Autorização Prévia.	○	A meta não foi cumprida.	-
EN26	Reduzir a impressão de guias e anexos pela adesão ao programa Certificação Digital em Saúde, na ordem de 15 milhões de folhas.	●	O processo evitou o consumo de mais de 10 milhões de folhas.	-
HR2	Obter 100% dos fornecedores significativos da Assistência 24 horas com cláusula de sustentabilidade no contrato assinado.	○	A meta não foi cumprida.	100% da rede referenciada tenha a cláusula em seus contratos.
HR2	Obter 80% da rede referenciada de oficinas com a cláusula de Responsabilidade Social e Sustentabilidade em seus contratos. Em 2011, 624 oficinas ou o equivalente a 56,16% da rede referenciada tinham a cláusula.	○	Em 2012, a companhia contou com 1.092 oficinas referenciadas. Destas, 308 (28%) possuem a cláusula de RSE. A redução de oficinas referenciadas se deve ao fato do término da parceria com a Brasil Veículos.	100% da rede referenciada tenha a cláusula em seus contratos.
HR2	Iniciar a verificação do risco de violação de direitos humanos nos prestadores de reboque e mecânicos, por meio de auditorias.	○	A meta não foi cumprida.	Fazer que 100% da rede referenciada tenha a cláusula de SER.
HR2	Incluir a cláusula nos três contratos de perícia técnica de sindicância e realizar auditorias em todos os fornecedores dessa categoria para verificar seu cumprimento.	●	100% dos contratos contém a cláusula de Responsabilidade Social e Sustentabilidade.	-
HR4	Melhorar o controle e análise dos macro-processos recebidos e individualização de processos.	●	Foi realizada a revisão do cadastro da base de reclamações trabalhistas ativas, bem como foram revistas as regras de cadastro para novos processos. Com isso hoje é possível a extração de relatório do Sistema Jurídico contendo os pedidos formulados nas reclamações trabalhistas por segmentação.	Manutenção das melhorias implementadas.

INDICADOR		META 2011	RESULTADO 2012	META 2013
		Status	Descrição	
FS8	Aumentar o número de oficinas credenciadas participantes do projeto Tinta a base d'água em 2012 em 10%.	●	O programa passou a contar com 21 oficinas em 2012, representando um aumento de 17% em relação ao ano anterior.	As metas para 2013 estavam sendo definidas quando da publicação deste relatório.
EN6, FS8				Na área de Ramos Elementares será desenvolvido pelo menos um produto Residencial, Empresarial, Condomínio ou Assistência 24 horas que ofereça serviços ambientais como coleta e reciclagem de lixo eletrônico e móveis, coleta seletiva de lixo, entre outras possibilidades.
EN10				Para 2013, a área responsável analisará as falhas do Sistema de Tratamento de Águas Cinzas da Matriz para realizar os ajustes necessários para contabilizar o volume de água reciclada no ano.
EN26, EN7 e EN18				Na construção de novas unidades, pretende-se utilizar critérios de economia de recursos naturais e utilização de produtos com menor impacto ao meio ambiente e trabalhadores.
HR6				Aumentar em 10% a quantidade de oficinas de automóveis auditadas em 2012 pela área de sindicância e perícia.
HR6				Alterar os contratos das prestadoras que atuam nas modalidades Riscos Nomeados, Riscos Operacionais, Responsabilidade Civil e Risco de Engenharia, com a inclusão de cláusula relativa a responsabilidade social.
HR7				A rede referenciada de prestadores na área de saúde terá a inclusão da cláusula que abrangerá 100% dos contratos. A inclusão da cláusula está dependendo da assinatura do TCAC com ANS.

Vitoriosa em 2012. Preparada para o futuro.

SulAmérica

associada ao **ING** 

www.sulamerica.com.br/ri

