

RELATÓRIO ANUAL 2017

INDICADORES AMBIENTAIS, SOCIAIS

E DE GOVERNANÇA (ASG)



Schneider Silva
Analista de RH

Beatriz Titton
Gerente de Unidade Comercial

Tomás Carmona
Superintendente
de Sustentabilidade

A vida é imprevisível
e, acredite, isso é muito bom.


SulAmérica

Relatório Anual 2017

O documento representado aqui faz parte do **Relatório Anual da Companhia** e apresenta, de forma integrada, nossos principais indicadores ambientais, sociais e de governança (ASG), em complemento aos econômico-financeiros.

Foram tomadas como base as diretrizes e princípios do **Global Reporting Initiative** (GRI, na sigla em inglês), do **Pacto Global das Nações Unidas** e dos **Princípios para Sustentabilidade em Seguros** (PSI, na sigla em inglês). Também foi considerado o alinhamento das iniciativas e suas contribuições aos **Objetivos do Desenvolvimento Sustentável** (ODS).

Em 2016, seguindo a estrutura conceitual para **Relatos Integrados**, proposta pelo Comitê Internacional para **Relatos Integrados** (IIRC, sigla em inglês), revisamos nosso processo de coleta de dados, consolidando indicadores, índices e relatórios, que passaram a ser reportados de acordo com cinco capitais: Financeiro, Humano, Intelectual, Social e de Relacionamento. Foi ainda desenvolvida uma nova metodologia de indicadores, denominados indicadores SULA, que estão alinhados com os **temas materiais** da SulAmérica. Os indicadores SULA são utilizados em diversos relatórios, e para cada um deles são escolhidos os indicadores mais relevantes, por isso, nem todos estão contemplados nesse documento.

Essa mudança é resultado da busca pela integração e transparência do processo de comunicação com os nossos clientes, acionistas, colaboradores, fornecedores, corretores e a sociedade civil.



Quem **somos**

A SulAmérica atua nos ramos de seguro Saúde e Odontológico, Automóveis e outros Ramos Elementares. A Companhia atua ainda nos segmentos de seguros de Vida e Acidentes Pessoais, Gestão de Ativos, Previdência Privada e Capitalização.

No ano de 2017, a SulAmérica contribuiu com o acesso à saúde para mais de 3 milhões de vidas, viabilizando mais de 70 milhões de atendimentos médicos e odontológicos. Na carteira de Automóveis e Ramos Elementares, que inclui os seguros patrimoniais, foram mais de 1,9 milhão de clientes protegidos por mais de 2 milhões de chamadas recebidas para a assistência 24h e cerca de 20 mil reparos automotivos por mês. Os seguros de Vida e Acidentes Pessoais protegeram mais de 2,8 milhões de vidas no ano. Os ativos sob gestão na área de Investimentos e as reservas de Previdência contribuem para o investimento em infraestrutura, agricultura, indústria e serviços, gerando empregos e contribuindo com a economia do país.

No aspecto financeiro, as receitas operacionais da Companhia atingiram R\$ 18,2 bilhões, sendo R\$ 17,4 bilhões de prêmios

de seguros. Em 31 de dezembro de 2017, a SulAmérica Investimentos tinha R\$ 38,3 bilhões em ativos sob gestão, e as reservas de previdência totalizaram R\$ 6,2 bilhões.

Com aproximadamente 5 mil funcionários, seus negócios são realizados por meio de uma ampla e diversificada rede de distribuição que inclui mais de 30 mil corretores independentes, além de parcerias com mais de 20 instituições financeiras de varejo, que adicionam à SulAmérica 16 mil pontos de venda. Seu impacto indireto se expande para mais de 30 mil prestadores entre hospitais, clínicas médicas e odontológicas, laboratórios, oficinas para reparo automotivo, guinchos e demais serviços de assistência 24 horas.

Com aproximadamente 7,0 milhões de clientes (pessoas físicas e jurídicas) e 100% das suas receitas geradas no Brasil, a sede administrativa da SulAmérica fica localizada na Rua Beatriz Larragoiti Lucas, 121, no Rio de Janeiro, com escritórios em São Paulo e mais 90 localidades em todo o país.

Beatriz Titton
Gerente de Unidade
Comercial

Laura Titton
de Amorim Coppi
Filha da Beatriz



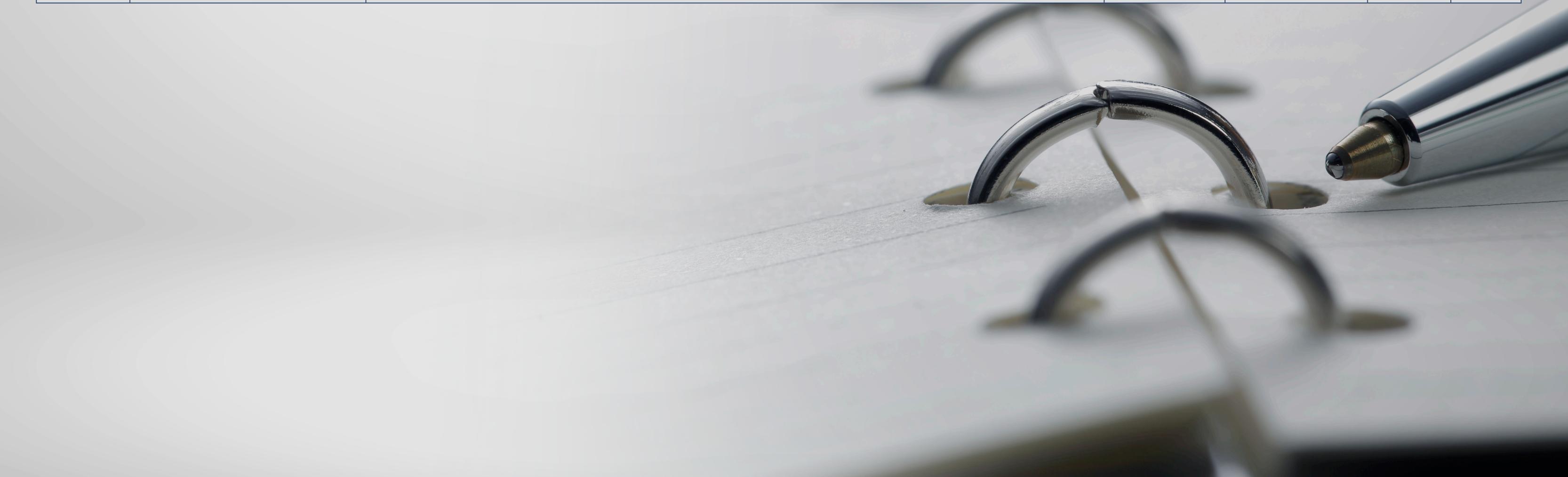
Indicadores SULA		Resposta	GRI Standards	Pacto Global	ODS	PSI
SULA 1	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório	Para conhecer os principais fatos históricos da Companhia, acesse o site de Relações com Investidores da empresa .	102-10	-	-	-
SULA 2	Localização da sede da organização e, países em que a organização opera e onde as suas principais operações estão localizadas	A Companhia possui operações com abrangência em todo o Brasil. Suas principais unidades administrativas estão localizadas nos municípios do Rio de Janeiro/RJ e São Paulo/SP. Para mais detalhes sobre as unidades, acesse o site institucional da Companhia	102-3 102-4	-	-	
SULA 3	Nome, porte e natureza jurídica da organização e porcentagem das carteiras por região	A SulAmérica Seguros, Previdência, Investimentos e Capitalização (nome fantasia)/ SulAmérica S.A. (razão social) consiste em uma Sociedade Anônima, empresa privada de capital aberto. É uma empresa de grande porte, com faturamento de R\$ 18,2 bilhões em 2017 e mais de 5 mil funcionários. A SulAmérica é considerada uma smallcap, de acordo com a classificação de capitalização de mercado.	102-1 102-5 102-7 G4-FS6	-	-	

SULA 3: Porcentagem da carteira de linhas de negócios por região específica, por porte (ex. micro/pequena e média/ grande), e por setor. (GRI FS6)



Indicadores SULA		Resposta	GRI Standards	Pacto Global	ODS	PSI
SULA 5	Mensagem do presidente e principais acontecimentos	A mensagem do presidente e os principais acontecimentos da Companhia estão no site de Relações com Investidores .	102-14 102-15	Mensagem do CEO	-	I
SULA 6	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	<u>Missão, visão e valores.</u> <u>Código de Conduta Ética.</u> O Programa Legal Compliance define a base para que a organização cumpra com as leis e regulamentações brasileiras, além de todas as políticas e procedimentos internos necessários para a continuidade e o crescimento de suas atividades. Define também como as atividades de compliance estão estruturadas, o papel da área de Compliance, além da responsabilidade de cada funcionário em estar em conformidade ou “compliance” com as regras do mercado de seguros. O Programa está de acordo com as leis e regulamentações brasileiras aplicáveis à SulAmérica, com o Código de Ética e com as políticas e procedimentos internos, inclusive o Programa de Prevenção à Lavagem de Dinheiro.	102-16	7 e 10	16	I
SULA 9	Liste a participação em associações	<p>A SulAmérica tem participação ativa junto às entidades de classes e 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. A SulAmérica tem membros em todas as federações do mercado segurador e atua nos diversos fóruns de debates sobre regulamentação de suas atividades.</p> <p>Em torno de 110 executivos e funcionários da Companhia participam em cargos de diretoria, em comissões e em grupos de trabalho nas federações e na Confederação Nacional de Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNSeg), além de sindicatos e outros órgãos representativos do setor.</p> <p>Essas atuações, somadas ao desempenho dos profissionais dedicados aos assuntos regulatórios e relacionamento com os órgãos governamentais – Agência Nacional de Saúde Complementar (ANS), Banco Central do Brasil (Bacen), Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e Superintendência de Seguros Privados (Susep) – permitem à SulAmérica antever as mudanças, organizando-se antecipadamente para fazer frente às novas exigências, bem como contribuir para o aperfeiçoamento de regulamentação do setor. Como parte de sua estratégia de sempre levar boas práticas nacionais e internacionais ao mercado segurador, a SulAmérica possui representante na Comissão de Sustentabilidade da CNSeg.</p> <p>Como complemento à atuação em esfera nacional, a Companhia está representada nas discussões internacionais por meio da participação no Conselho do Princípios para a Sustentabilidade em Seguros (PSI, na sigla em inglês), da United Nation Environment – Financial Initiative</p>	102-13	-	17	-

Indicadores SULA		Resposta	GRI Standards	Pacto Global	ODS	PSI
SULA 10	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente	<p>A SulAmérica é associada a organizações nacionais e internacionais que contribuem com diretrizes, indicadores, princípios e metas para a gestão sustentável de seus negócios.</p> <p>Nossos compromissos voluntários orientam a Companhia para práticas de gestão em prol dos direitos humanos, dos direitos do trabalho, da preservação ambiental, do combate à corrupção, além de relações éticas e transparentes com a sociedade.</p> <p>Alguns dos compromissos e iniciativas são PSI (Princípios para Sustentabilidade em Seguros), PRI (Princípios do Investimento Responsável), Pacto Global, CDP (Carbon Disclosure Program), Instituto Ethos, ISE (Índice de Sustentabilidade da B3), FTS4Good (Índice de Sustentabilidade da FTSE), Iniciativa Finanças Verdes, CNSeg (Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização), e Comissão de Sustentabilidade do IBGC.”</p>	102-12	-	17	-



Materialidade

A Matriz da Materialidade concretiza a discussão realizada com a alta liderança e principais stakeholders externos (corretores, clientes, órgãos reguladores, investidores, acionistas e prestadores de serviços) da SulAmérica com relação aos assuntos mais relevantes para a Companhia segundo sua estratégia de negócios.

Após consulta a esses públicos, foram priorizados cinco temas de atuação: Qualidade do Atendimento e Serviços, Inovação em Produtos e Serviços, Desenvolvimento do Capital Humano, Responsabilidade na Cadeia de Valor e Educação Financeira e Uso Consciente do Seguro. (GRI Standards 103-1)

- **Qualidade do Atendimento e Serviços:** A SulAmérica está sempre aberta a conversar com nossos clientes e rede de parceiros de negócios. O diálogo constante ajuda a identificar as demandas e melhorar a experiência de todos com os produtos e serviços. Para isso, foram criados diversos canais de atendimento, pesquisas de satisfação e ferramentas para clientes, corretores e prestadores de serviços.
- **Inovação em Produtos e Serviços:** As soluções são pensadas para atender não só as necessidades dos clientes e parceiros, mas também da sociedade como um todo. Os mais inovadores produtos e serviços respondem aos desafios econômicos, ambientais e sociais, e essa é a forma da SulAmérica transformar o mundo.

Tomás Carmona
Superintendente
de Sustentabilidade

Fernando Gomes
Carmona
Pai do Tomás



Materialidade

- **Desenvolvimento do Capital Humano:** Colaboradores, clientes, corretores, prestadores de serviços e a sociedade como um todo são indispensáveis para fazer da SulAmérica o maior grupo segurador independente do Brasil. Cada um importa e por isso a Companhia valoriza, respeita e encoraja o desenvolvimento das pessoas envolvidas nos negócios.
- **Responsabilidade na Cadeia de Valor:** A diversidade e a quantidade de parcerias é o que faz a SulAmérica ter a grande capacidade de oferecer produtos para diferentes necessidades das pessoas. Do corretor ao prestador de serviços, passando por nossos fornecedores, equipes comerciais, áreas de marketing e clientes, estabeleceu-se uma relação de confiança, ética e responsabilidade. E é essa relação que possibilita que os produtos e serviços da Companhia sejam utilizados de acordo com requisitos sociais e ambientais estabelecidos, contribuindo de forma ativa e positiva com a Sociedade.
- **Educação Financeira e Uso Consciente do Seguro:** Incentivar a responsabilidade financeira é uma prioridade para a SulAmérica, pois seus produtos e serviços contribuem para a segurança e estabilidade financeira dos clientes. A Companhia investe em iniciativas, produtos e serviços para ajudar os clientes e corretores a cuidar do seu capital no presente e no futuro. Isso também passa pela conscientização do uso adequado do seguro, que tem um papel social e econômico fundamental na sociedade.

Para mais informações acesse o site de [Relações com Investidores](#), na seção Stakeholders e Materialidade.

Maria de Fátima
Juvino da Silva
Mãe do Schneider

Schneider Juvino da Silva
Analista de Recursos Humanos



Indicadores SULA		Resposta	GRI Standards	Pacto Global	ODS	PSI
SULA 12	Liste todos os aspectos relevantes identificados na definição do conteúdo do processo de relatório	<p>O relatório considera, conforme a materialidade, os cinco temas de atuação listados como estratégicos da Política Corporativa de Sustentabilidade, elaborada em um processo que contou com a participação de stakeholders internos e externos.</p> <p>Para mais informações acesse o site de Relações com Investidores da Companhia.</p>	102-47	-	-	-
SULA 13	Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização, base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar, e abordagens para o engajamento das partes interessadas.	<p>A SulAmérica possui ações e práticas específicas para engajamento de corretores, clientes e prestadores (Saúde e Auto/Massificados), além de corretores imobiliários na unidade de negócio de Capitalização.</p> <p>De forma complementar, direta e indiretamente (CNSeg), é realizado o engajamento de stakeholders das agências reguladoras e do poder judiciário para aumento do conhecimento sobre os desafios e dilemas do setor.</p> <p>Para mais informações acesse o site de Relações com Investidores da Companhia.</p>	102-40 102-42 102-43	-	-	-
SULA 14	Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos stakeholders	<p>Os principais temas levantados foram: Qualidade do Atendimento e Serviços, Desenvolvimento do Capital Humano, Inovação em Produtos e Serviços, Responsabilidade na Cadeia de Valor e Educação Financeira e uso Consciente do Seguro, considerados temas estratégicos.</p> <p>Para mais informações, clique aqui.</p>	102-44	-	-	-

Governança

Governança corporativa é o sistema pelo qual as empresas e demais organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo os relacionamentos entre sócios, conselho de administração, diretoria, órgãos de fiscalização e controle e demais partes interessadas.

A Companhia está comprometida com as recomendações do **Código de Melhores Práticas de Governança Corporativa** do IBGC que abrangem os princípios de transparência, equidade, prestação de contas/ accountability e responsabilidade corporativa.

Para mais informações acesse o site de **Relações com Investidores**, na seção Governança.



Indicadores SULA		Resposta	GRI Standards	Pacto Global	ODS	PSI
SULA 17	Relate se e como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução	A Companhia possui um processo para análise de produtos e parcerias que avalia, sob diversos aspectos, os riscos e oportunidades associados a cada projeto. Em complemento a essa análise, são avaliadas a adesão dos produtos e serviços aos compromissos voluntários, às Políticas de Sustentabilidade e Ambiental, bem como sua contribuição com os Princípios para a Sustentabilidade em Seguros (PSI), considerando a promoção do acesso ao seguro e a inclusão securitária. O PARP foi implementado pela área de controladoria atuarial como componente de uma postura responsável que visa ganhos tangíveis, ao longo do tempo, produzindo estímulos adicionais para melhorias internas, como a transparência, a agilidade e a decisão por consenso. O processo consiste em um rol de análises multidisciplinares que buscam mitigar riscos e avaliar oportunidades sobre novas iniciativas ou parcerias, contribuindo para as boas práticas de governança corporativa da Companhia. Ver nota explicativa 5 das Demonstrações Financeiras .	102-11	-	16	I
SULA 18	Estrutura e composição do órgão de governança e das suas comissões	A estrutura e composição do órgão de governança e dos comitês de assessoramento do Conselho. Clique aqui.	102-18 102-22	-	-	I
SULA 19	Relate se o presidente do mais alto órgão de governança é também um diretor executivo (e, nesse caso, sua função na gestão da organização e as razões para esse acúmulo).	Patrick Antonio Claude de Larragoiti Lucas é o presidente do Conselho de Administração da SulAmérica, exercendo também cargos nos comitês de Governança e Divulgação, Investimentos e Capital Humano.	102-23	-	-	-



Indicadores SULA		Resposta	GRI Standards	Pacto Global	ODS	PSI
SULA 21	Delegação de autoridade em temas econômicos, ambientais e sociais, e cargos e funções de nível executivo responsáveis por esses tópicos	<p>O Conselho de Administração é órgão de natureza colegiada, que tem por competência o estabelecimento das diretrizes estratégicas da companhia, assim como a orientação de seus negócios. No processo de orientação da diretoria, o Conselho se debruça sobre diferentes dimensões, dentre as quais (i) diretrizes de sustentabilidade econômica da companhia que assegurem sua perenidade e (ii) sociais que promovam o desenvolvimento da sociedade contribuindo, ao mesmo tempo, para a ampliação dos mercados consumidores dos produtos e serviços da companhia e para a educação financeira de seus clientes. A implementação de tais diretrizes é executada pela diretoria da companhia e pelo pessoal chave da administração, vinculados a tais objetivos por meio de contratos de gestão que estabelecem metas objetivas que traduzem em ações as orientações do Conselho.</p> <p>O Conselho de Administração, com a assessoria do Comitê de Capital Humano, é o responsável pela designação de atribuições aos diretores da Companhia. Sem prejuízo às funções atribuídas pelo Conselho, o Diretor Presidente poderá fixar outras atribuições para os mesmos.</p>	102-19 102-20	-	-	I
SULA 22	Relate os processos de consulta usados entre os stakeholders e o mais alto órgão de governança em relação aos tópicos econômicos, ambientais e sociais. Se a consulta for delegada a outras estruturas, órgãos ou pessoas, indique a quem e quaisquer processos existentes de feedback para o mais alto órgão de governança	<p>Tanto o Comitê de Sustentabilidade, como órgão de assessoramento ao Conselho de Administração, quanto o Comitê Executivo, formado pelo Presidente e Vice-Presidentes, atuam, respectivamente, na formulação da estratégia e na deliberação sobre sua aplicação prática. Esse processo é realizado, ao menos, 4 vezes por ano.</p> <p>Quanto aos stakeholders externos, existem ações em andamento ao longo de todo o ano com diferentes públicos e no âmbito de várias unidades de negócio, nas quais se estruturaram processos de diálogo com corretores, prestadores de serviço e clientes, além de órgãos governamentais e associações de classe.</p>	102-21	-	-	-
SULA 24	Processo de seleção e nomeação dos quadros superiores e comitês	Para informações sobre o processos de seleção e nomeação dos quadros superiores e comitês, acesse o site de Relações com Investidores .	102-24	-	-	-

	Indicadores SULA	Resposta	GRI Standards	Pacto Global	ODS	PSI
SULA 25	Processos usados pelo mais alto órgão de governança para garantir a prevenção e administração de conflitos de interesse. Relate se conflitos de interesse são divulgados aos stakeholders	<p>A SulAmérica dispõe de uma “Política para Transações com Partes Relacionadas e Demais Situações que Envolvem Conflitos de Interesse” que estabelece os procedimentos a serem observados por colaboradores, administradores e controladores da Companhia e de suas controladas, tanto em operações a serem realizadas entre tais partes, como em outras situações em que haja potencial conflito de interesses, em atenção às melhores práticas de Governança Corporativa e à primazia dos interesses da Companhia.</p> <p>Tal política estabelece que as operações celebradas pela Companhia com partes relacionadas devem observar condições de mercado, objetivando assegurar seu caráter estritamente comutativo. Ainda, a política determina que, havendo interesses conflitantes com os interesses da Companhia por parte de acionista ou membro da administração em relação a determinada(s) matéria(s) a ser(em) deliberada(s) em reunião colegiada ou Assembleia, deve este manifestar, tempestivamente, seu conflito de interesse ou interesse particular, declarando-se impedido de participar das discussões e deliberações sobre o assunto. Caso este não o faça, outra parte presente à reunião poderá manifestar o conflito existente, que será declarado por maioria de votos dos presentes em tal conclave. São vedadas, pela referida política, as seguintes transações com partes relacionadas da Companhia: (i) aquelas realizadas em condições diversas às de mercado, de forma a prejudicar os interesses da Companhia; e (ii) concessão de empréstimos ao seu controlador, administradores e às demais partes relacionadas definidas no item 2 da “Política para Transações com Partes Relacionadas e Demais Situações que Envolvem Conflitos de Interesse”. É vedada também, nos termos do Código de Ética da companhia, a participação de administradores e funcionários em negócios de natureza particular ou pessoal que interfiram ou conflitem com os interesses da Companhia ou que resultem da utilização de informações confidenciais obtidas em razão do exercício do cargo ou função que ocupem na companhia. Para ter acesso às Políticas, acesse o site de Relações com Investidores, na seção Políticas e Regimentos.</p>	102-25	10	16	I
SULA 26	Relate os papéis desempenhados pelo mais alto órgão de governança e pelos executivos seniores no desenvolvimento, aprovação e atualização do propósito, declaração de missão, visão e valores, e definição de estratégias, políticas e metas relacionadas a impactos econômicos, ambientais e sociais da organização	O Conselho de Administração periodicamente revisa o planejamento estratégico da Companhia, o qual norteará a definição dos valores, missão e visão, além de políticas e metas relacionadas aos impactos ambientais e sociais da Companhia.	102-26	-	-	-

Indicadores SULA		Resposta	GRI Standards	Pacto Global	ODS	PSI
SULA 27	Medidas tomadas para desenvolver e melhorar o conhecimento do alto órgão de governança sobre temas econômico, ambiental e social	O Conselho possui um programa de educação continuada que assegura a constante reciclagem dos conhecimentos dos conselheiros em relação ao mercado e aos negócios da companhia, assim como aprimoramento e aprofundamento de seu conhecimento em relação às competências necessárias para o cumprimento de suas funções. Em 2017, os conselheiros tiveram reuniões individuais com os alguns membros da diretoria e participaram de reuniões nas quais abordaram assuntos relacionados aos mercados de atuação da Companhia, incluindo apresentação de questões de sustentabilidade e suas esferas econômica, ambiental e social.	102-27	-	-	-
SULA 28	<p>Relate os processos de avaliação de desempenho do mais alto órgão de governança no que diz respeito à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais.</p> <p>Relate se essa avaliação é independente ou não e com que frequência ela é realizada.</p> <p>Relate se essa avaliação é uma autoavaliação. Relate as medidas tomadas em resposta à avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança no que diz respeito à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais, incluindo, no mínimo, mudanças em sua composição e em práticas organizacionais</p>	O processo de avaliação do Conselho de Administração está disponível na seção Administração do site de <u>Relações com Investidores</u>	102-28	-	-	-

Indicadores SULA		Resposta	GRI Standards	Pacto Global	ODS	PSI
SULA 30	<p>Relate o papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais. Mencione o papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na implementação de processos de due diligence.</p> <p>Relate se processos de consulta e relacionamento com stakeholders são usados para apoiar o mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais</p> <p>Papel da alta administração na avaliação a eficiência da gestão do risco econômico, ambiental e social. Frequência de gerência sênior em impactos, riscos e identificando oportunidades econômicas, ambientais e sociais</p>	<p>O Comitê de Sustentabilidade é um órgão de assessoramento ao Conselho de Administração. Cabe ao Comitê de Sustentabilidade sugerir ao Conselho de Administração a execução de determinada estratégia e orientar o Comitê Executivo para sua execução. Existe uma reunião anual do Conselho dedicada ao tema, na qual são apresentados os avanços realizados para cumprimento da estratégia, propostos novos desafios e revisadas as questões relativas ao tema.</p> <p>As informações discutidas e apresentadas ao Conselho de Administração e ao Comitê de Sustentabilidade são, direta ou indiretamente, resultado de processos de consulta e diálogo com os stakeholders. De modo direto são apresentados dados sobre pesquisas e demandas específicas, ou seja, informações que dependem diretamente da ação dos stakeholders. As consultas indiretas consideram informações coletadas por terceiros e organizadas sob a forma de documentos públicos, relatórios ou entrevistas, nas quais as informações têm origem conhecida, porém não foram geradas diretamente para a Companhia.</p> <p>O Conselho de Administração trata do tema de forma anual, durante reunião dedicada ao tema sustentabilidade. Já o Comitê de Sustentabilidade trata do tema pelo menos 4 vezes por ano, conforme regimento. O Comitê Executivo atua de forma mais intensa, uma vez que a Diretoria de RH e Sustentabilidade tem posição fixa no colegiado que se reúne semanalmente para deliberar sobre assuntos da companhia.</p>	102-29 102-30 102-31	-	-	-
SULA 31	<p>Relate o órgão ou o cargo de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o relatório de sustentabilidade da organização e garante que todos os aspectos materiais sejam abordados</p>	<p>Comitê de Sustentabilidade e Comitê Executivo.</p>	102-32	-	-	-

Indicadores SULA		Resposta	GRI Standards	Pacto Global	ODS	PSI
SULA 32	<p>Relacione o processo usado para se comunicar preocupações críticas ao alto órgão de governança.</p> <p>Relate a natureza e número total de preocupações críticas comunicadas ao mais alto órgão de governança e o(s) mecanismo(s) adotado(s) para abordá-las e resolvê-las</p>	<p>A SulAmérica conta com uma sólida estrutura de Governança Corporativa que assegura o fluxo de informações entre a Diretoria da Companhia e o Conselho de Administração. Adicionalmente o Conselho de Administração possui o canal "Fale com o Conselho" para que quaisquer questões pertinentes sejam a ele endereçadas.</p> <p>O Compliance reporta os desvios de condutas ao Comitê Executivo através do Relatório de Controles Internos e ao Comitê de Ética. Essas condutas estão reportadas no indicador SULA 38.</p>	102-33 102-34	-	-	-
SULA 33	<p>Relate as políticas de remuneração aplicadas ao mais alto órgão de governança e a executivos seniores para os seguintes tipos de remuneração:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Salário fixo e remuneração variável - Remuneração baseada no desempenho - Remuneração baseada em ações (ações ou opções de ações) - Bônus - Ações exercíveis ou diferidas - Bônus de atração ou pagamentos de incentivos ao recrutamento - Pagamentos de rescisão - Clawbacks - Benefícios de aposentadoria, inclusive a diferença entre plano de benefícios e taxas de contribuições para o mais alto órgão de governança, altos executivos e todos os demais empregados <p>Relate como os critérios de desempenho da política de remuneração aplicam-se aos objetivos econômicos, ambientais e sociais do mais alto órgão de governança e executivos seniores</p>	<p>A Política de Remuneração define os critérios de remuneração do mais alto órgão de governança e executivos seniores da companhia.</p> <p>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.</p>	102-35	-	-	-

Indicadores SULA		Resposta	GRI Standards	Pacto Global	ODS	PSI
SULA 34 SULA 36	<p>Relate o processo adotado para a determinação da remuneração. Relate se consultores de remuneração são envolvidos na determinação de remunerações e se eles são independentes da administração.</p> <p>Relate quaisquer outras relações entre os consultores de remuneração e a organização</p> <p>Relate como opiniões dos stakeholders são solicitadas e levadas em conta em relação à questão da remuneração, incluindo os resultados de votações sobre políticas e propostas de remuneração, se aplicável</p>	<p>Conforme previsto na legislação aplicável, a administração da Companhia propõe anualmente à Assembléia Geral um montante global da remuneração. Cabendo, portanto, à definição final aos acionistas da companhia. Quando identificados votos contrários ou abstenções quanto a esta matéria, a companhia busca identificar as razões do voto e oferecer esclarecimentos que proporcionem um melhor entendimento das métricas de remuneração adotadas.</p> <p>Adicionalmente, a companhia dispõe de uma Política de Remuneração. Na remuneração de colaboradores, a SulAmérica participa das negociações sindicais para elaboração da Convenção Coletiva dos Secundários (CCT) levando como subsídio pesquisas salariais do mercado e resultados de pesquisas de clima e engajamento junto a funcionários.</p>	102-36 102-37	-	-	-
SULA 39	Os casos confirmados de corrupção e as medidas tomadas	<p>Em 2017, não houve registro de denúncia envolvendo corrupção e lavagem de dinheiro, encerradas ou em andamento, movidas contra a SulAmérica ou algum de seus empregados.</p> <p>Em complemento, foram realizadas 13 comunicações negativas ao Conselho de Controles de Atividades Financeiras sobre indícios de corrupção ou lavagem de dinheiro em transações ou operações realizadas pelos clientes da companhia, de acordo com os requisitos legais aplicáveis.</p>	205-3	10	16	I

Gestão de **riscos**

Para proteger seus negócios e todos os envolvidos neles, inclusive seus clientes, a SulAmérica tem uma estrutura de gestão de riscos corporativos, coordenada pelo Comitê de Riscos e executada por todas as áreas da empresa e suas controladas. A metodologia segue a linha das melhores práticas internacionais, incluindo os pronunciamentos emitidos pelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission). Esse processo é contínuo e envolve quatro etapas:

- **Identificação:** processo de identificação e priorização dos riscos que podem afetar os resultados dos negócios
- **Quantificação:** os riscos mais relevantes são avaliados e quantificados com base na probabilidade de ocorrência e seus possíveis impactos
- **Resposta:** de acordo com os resultados do processo de quantificação, são elaborados planos de ação de resposta aos riscos
- **Monitoramento e reporte:** como a gestão

de riscos é um processo contínuo, as informações de cada risco e seus respectivos planos de ação de resposta são monitorados e gerenciados com indicadores e relatórios pela área de riscos corporativos.

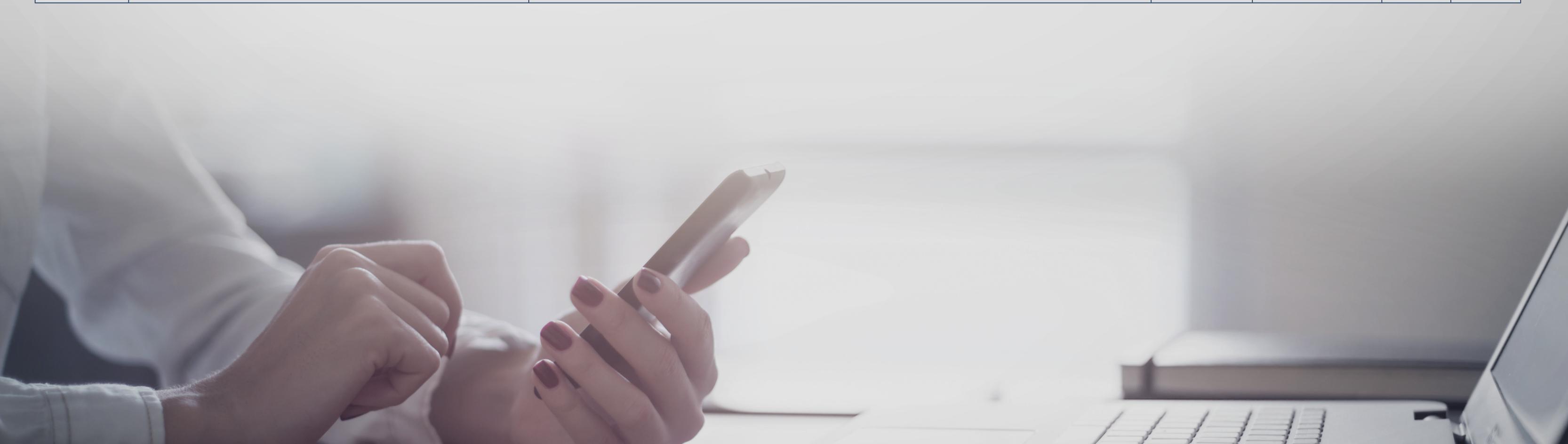
As principais ameaças à operação são riscos de crédito (falta de pagamento por alguma parte); de subscrição (inadequação de preço de produtos e serviços); operacionais (inclui problemas legais, fraude, falha de sistema, entre outros); e de mercado (variação de índices macroeconômicos, como inflação e taxa SELIC).

Para mais informações sobre o gerenciamento de riscos da Companhia, leia a nota 5 (Gestão de Riscos) da última versão das **Demonstrações Financeiras da SulAmérica**, ou acesse a última versão do **Formulário de Referência** da Companhia, nos itens 4 (Fatores de Risco) e 5 (Gerenciamento de Riscos).



Indicadores SULA		Resposta	GRI Standards	Pacto Global	ODS	PSI
SULA 55	Abrangência e frequência das auditorias para avaliar a implementação de políticas ambientais e sociais, e procedimentos de avaliação de riscos	<p>A implementação das diretrizes socioambientais é um processo contínuo que considera não só a compras de produtos e serviços, como também a seleção e referenciamento de prestadores e parceiros de negócios.</p> <p>Faz parte do ciclo de contratação de serviços e produtos a exigência de pleno atendimento à Clausula de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental, que compartilha todos os compromissos assumidos pela SulAmérica para sua cadeia de valor.</p> <p>De forma complementar, e além do atendimento à referida cláusula, o referenciamento de oficinas e serviços de assistência 24h, por exemplo, considera o atendimento a critérios sociais e ambientais como pré-requisitos para início da parceria com a companhia. A verificação da eficácia dessa abordagem ocorre nas sindicâncias e vistorias, nas quais os profissionais responsáveis pela análise avaliam o cumprimento dos requisitos socioambientais.</p>	G4-FS9	-	-	I
SULA 58	Procedimentos para avaliação e classificação de riscos ambientais e sociais nas linhas de negócios	<p>Em complemento ao acompanhamento no âmbito do Comitê de Riscos e do Comitê de Sustentabilidade, a Companhia possui um processo para avaliação de produtos e parcerias (PARP) que considera, sob diversos aspectos, os riscos e oportunidades associados a cada projeto ou produto.</p> <p>Entre outros itens, são avaliadas a adesão dos produtos e serviços aos compromissos voluntários, às Políticas de Sustentabilidade e Ambiental, bem como sua contribuição aos Princípios para a Sustentabilidade em Seguros (PSI).</p> <p>Como desdobramento das orientações estratégicas e dos requisitos legais aplicáveis, a Companhia implementou uma lista de exclusão de setores para as unidades de negócio de Investimentos, Auto e Massificados e desenvolveu travas nos sistemas de cotação para bloqueio automático de negociações desalinhadas com essa diretriz.</p>	G4-FS2	1 a 10	-	I e II
SULA 60	Número total e percentual de operações de análise de riscos à corrupção e os riscos significativos identificados	<p>Todas as unidades da companhia são submetidas à avaliação de riscos relacionados a corrupção, lavagem de dinheiro e outros riscos mapeados como significativos e de alto impacto.</p> <p>Mais informações ver SULA 39.</p>	205-1	10	16	I

Indicadores SULA		Resposta	GRI Standards	Pacto Global	ODS	PSI
SULA 61	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias, devido à não-conformidade com leis e regulamentos	<p>Em relação à SUSEP, em 2017, não houve multas significativas – acima de R\$ 1 milhão – resultantes de não-conformidades com leis e regulamentos. Quanto à ANS, não houve aplicação de multa da ANS acima de 1 milhão de reais e foram impostas 16 sanções de advertências.</p> <p>As multas consideradas como significativas para a Sulamérica apresentam valores iguais ou superiores a 1 milhão de reais</p>	419-1	-	-	-
SULA 64	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminado por tipo de resultados.	Não foram identificados casos de não conformidade com os regulamentos e códigos, relativos a comunicação de marketing, publicidade, promoção e patrocínio.	417-3	-	16	-



Capital Financeiro

O capital financeiro dentro da SulAmérica consiste em seus recursos financeiros adquiridos por meio de suas atividades e operações de seguros (saúde, residencial, odontológico, vida, previdência e viagem), capitalização e investimento.

Para mais informações acesse o site de [Relações com Investidores](#).

Indicadores SULA		Resposta	GRI Standards	Pacto Global	ODS	PSI
SULA 68	<p>Liste todas as empresas incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos similares da organização</p> <p>Valor econômico direto gerado e distribuído</p>	<p>Sul América S.A., Sul América Companhia Nacional de Seguros, Saepar Serviços e Participações S.A., Sul América Seguros de Pessoas e Previdência S.A., Sul América Companhia de Seguro Saúde, Sul América Investimentos Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A., Cival Reinsurance Company Ltd., Sul América Santa Cruz Participações S.A., Sul América Serviços de Saúde S.A., Sul América Odontológico S.A., Sul América Capitalização S.A.- SULACAP, Sul América Investimentos Gestora de Recursos S.A. e Fundos de Investimentos Exclusivos.</p> <p>Ver também as Demonstrações Financeiras</p>	102-45 201-1	-	8	-

SULA 68 – Investimento Social

	Beneficiários diretos e indiretos	Organizações beneficiárias	Investimento não incentivado	Investimento incentivado
2009	10.921	16	888.868,59	154.703,70
2010	12.448	33	905.536,08	1.411.628,84
2011	13.830	41	478.309,00	1.186.995,85
2012	4.319	35	177.117,71	1.031.272,43
2013	5.206	58	178.256,04	1.139.943,08
2014	4.855	18	196.000,00	3.882.730,00
2015	408.313	6	143.348,37	6.218.116,00
2016	18.400	5	124.367,78	6.981.568,00
2017	341.474	8	172.704,02	6.294.450,76
Total	819.766	220	3.264.507,59	28.301.408,66

Indicadores SULA		Resposta	GRI Standards	Pacto Global	ODS	PSI
SULA 69	Mercados atendidos	Os clientes da SulAmérica são divididos em pessoas físicas e jurídicas. Em Automóveis, Capitalização, Vida e Previdência, o maior número de clientes são pessoas físicas, enquanto, em Saúde, Odonto e Gestão de Ativos, são pessoas jurídicas. A SulAmérica atua em todo o Brasil.	102-6	-	-	-
SULA 71	Percentual de ativos sujeitos à triagem ambiental ou social, positiva ou negativa	<p>A SulAmérica Investimentos utiliza métricas sociais e ambientais na avaliação das empresas investidas.</p> <p>Baseada em sua Política de Investimento Responsável, a SulAmérica Investimentos possui fundos sujeitos à análise ASG: Expertise e Total Return que representam cerca de 12,70% dos ativos da renda variável e 1,09% dos ativos totais da SAMI.</p>	G4-FS11	1 a 10	-	I, II e III



Capital **Intelectual**

O capital intelectual da SulAmérica é composto pelo conhecimento técnico e sistemas capazes de garantir um processo eficiente na gestão de sinistros, responsável nos investimentos e adequado na subscrição de riscos, visando a sustentabilidade dos negócios.



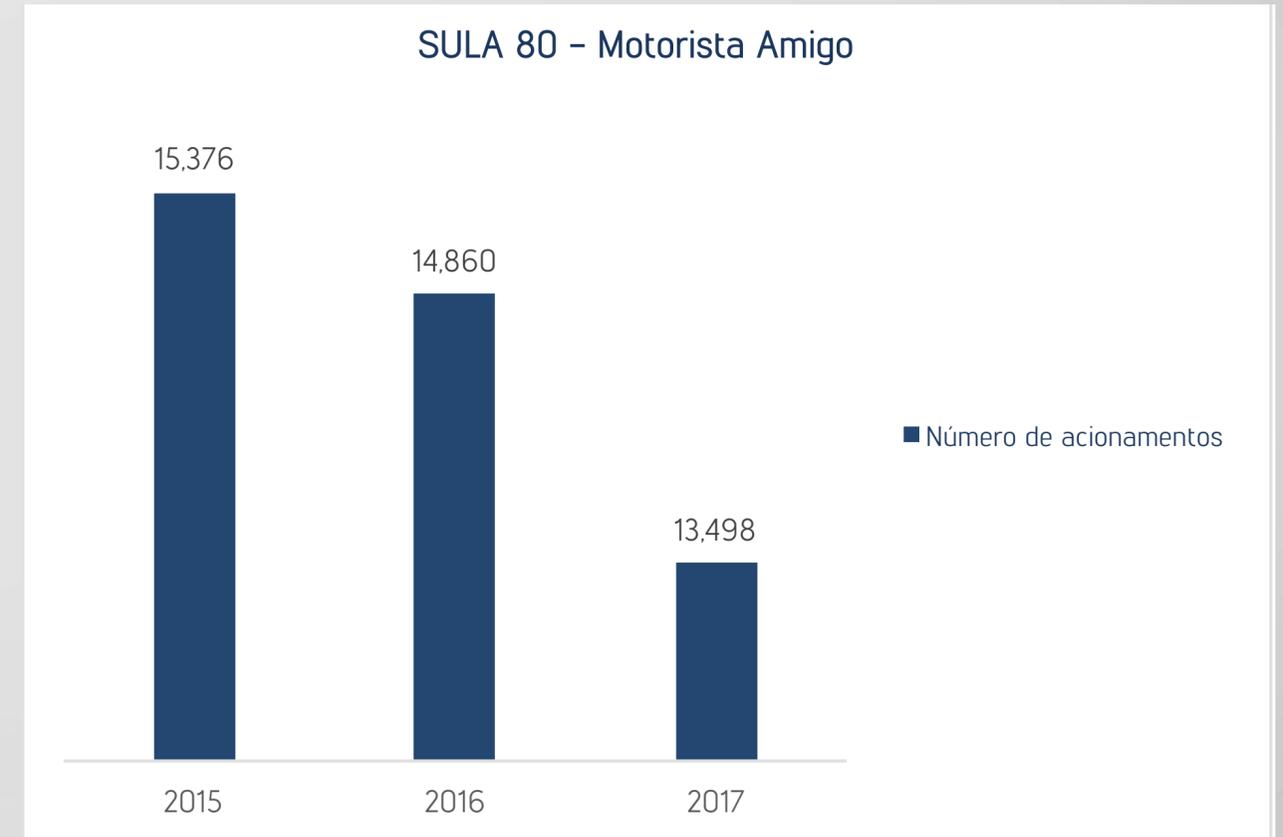
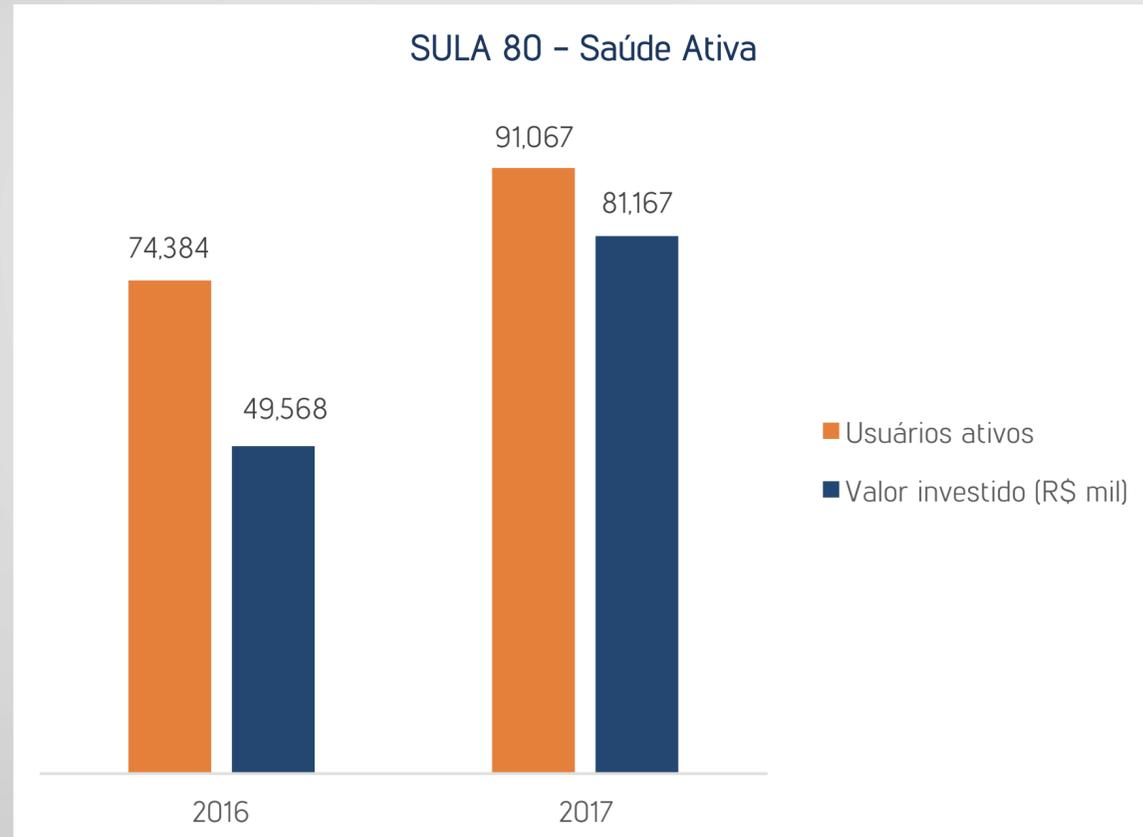
Indicadores SULA		Resposta	GRI Standards	Pacto Global	ODS	PSI
SULA 77	Principais marcas, produtos e / ou serviços	<p>A SulAmérica atua nos ramos de seguro saúde e odontológico, automóveis e outros ramos elementares. A Companhia atua ainda nos segmentos de seguros de vida e acidentes pessoais, gestão de ativos, produtos de previdência privada e capitalização.</p> <p>Para saber mais sobre nossos produtos e serviços, acesse o site da SulAmérica e depois nos menus Para você ou Para Empresa.</p>	102-2	-	-	-
SULA 78	<p>Iniciativas para melhorar o acesso aos serviços financeiros de pessoas com deficiência</p> <p>Acesso a serviços financeiros em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica por tipo de acesso</p> <p>Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros de pessoas de baixa renda</p>	<p>A cadeia de distribuição e prestadores da SulAmérica é bastante pulverizada, os produtos de saúde e odonto são comercializados em 15 Estados (AC, AL, AM, AP, DF, ES, MS, MT, PB, PI, RN, RO, RR, SE e TO) considerados como de baixa densidade populacional segundo o CENSO do IBGE. Além disso, a SulAmérica possui filiais em locais como Fortaleza, Brasília, Vitória, Goiânia, Itumbiara, Campo Grande, Cuiabá, Recife, Natal e Sergipe.</p> <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>Além disso, em Auto é oferecido um produto de Assistência 24h Avulsa: produto que oferece serviços de assistência emergencial para o veículo (como reboque, auxílio mecânico, troca de pneus, táxi emergencial, etc.) com um custo baixo e parcelamento facilitado.</p> <p>Em complemento a essas iniciativas, que atendem públicos específicos, a Companhia atua de forma consistente no gerenciamento de sinistros e na estratégia de precificação. Essa abordagem busca equilibrar receitas e despesas e proporcionar produtos e serviços mais acessíveis e inclusivos.</p>	G4-FS13 G4-FS14	1	3, 8 e 11	I

Indicadores SULA		Resposta	GRI Standards	Pacto Global	ODS	PSI
SULA 79	Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiários	<p>A SulAmérica, em linha com sua política de sustentabilidade e seus temas estratégicos, possui diversas iniciativas de Educação Financeira.</p> <p>Escola on-line: Serviço disponível para clientes do Seguro Residencial e Plano de Previdência Educaprevi. Trata-se de um portal com atividades para apoio de crianças e jovens em fase escolar. A ferramenta oferece recursos como tira-dúvidas, aulas online de todas as disciplinas da 5ª série do Ensino Fundamental ao vestibular, testes virtuais e revisão de matérias.</p> <p>Programa Educação Financeira: Direcionado aos colaboradores da SulAmérica, o Programa de Educação Financeira tem como objetivo a conscientização sobre os benefícios de um planejamento financeiro adequado. Em 2015, a Companhia lançou o curso on-line de gestão financeira que, em 2017, teve mais de 45 acessos, e realizou mais uma Semana de Educação Financeira, no Rio de Janeiro e em São Paulo, com a participação de 737 colaboradores.</p> <p>Ainda em 2017, foi lançado o piloto do “Programa de Saúde Financeira” que contemplou um grupo de cerca de 50 colaboradores em acompanhamento presencial com o objetivo de proporcionar conhecimento e ferramentas para o equilíbrio financeiro da família.</p> <p>Relatórios Econômicos: Preparados periodicamente para informar aos clientes da SulAmérica Investimentos sobre o cenário econômico, conta com boletins especializados por tipo de fundo ou tema de interesse. Para acessar, clique aqui.</p>	G4-FS16	1	8	I



Indicadores SULA		Resposta	GRI Standards	Pacto Global	ODS	PSI
SULA 80	Valor monetário de produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social e ambiental específico para cada linha de negócios, divididos por finalidade	<p>Em busca de um papel mais ativo em prol do desenvolvimento sustentável, a SulAmérica vem integrando benefícios socioambientais em seus produtos e serviços.</p> <p>Seguro Auto – Motorista Amigo Os clientes SulAmérica Auto podem contar com o Motorista Amigo que leva o segurado e seu carro para casa com toda segurança se ele não estiver em condições de dirigir. O Motorista Amigo contribui para a redução de acidentes de trânsito e para uma cultura de direção com responsabilidade.</p> <p>Seguro Saúde – Saúde Ativa O Programa SulAmérica Saúde Ativa é um conjunto de iniciativas focadas na gestão integrada da saúde, que são direcionadas tanto para segurados saudáveis quanto para casos mais complexos. Com ações de promoção à saúde, bem-estar, prevenção de doenças e seus agravos, ele auxilia as empresas a cuidarem do bem mais precioso que possuem: as pessoas.</p> <p>As iniciativas são implementadas de acordo com as necessidades do segurado e a maturidade da empresa em gestão de saúde e bem-estar, sejam em comportamentos que impactam na saúde e bem-estar ou em casos mais complexos, como pacientes oncológicos, gestantes de risco, patologias na coluna e articulações, entre outros. Tudo isso está alinhado à expertise do Saúde Ativa – uma referência no desenvolvimento e na implantação de estratégias sustentáveis em saúde. Para mais informações: clique aqui.</p> <p>Em 2017, foram investidos R\$ 81,2 milhões e mais de 90 mil segurados ativos utilizaram os serviços desde o início do programa. A partir de 2016, a companhia passou a reportar o número de segurados ativos dentro do programa saúde ativa. Desde 2010, já foram investidos R\$ 265,8 milhões no programa.</p> <p>Seguro Residencial – Descarte Responsável Os clientes SulAmérica Residencial e Empresarial podem contar com a facilidade do serviço de coleta, separação e reciclagem de eletrodomésticos, eletroeletrônicos e móveis. Em parceria com a Ecoassist Serviços Sustentáveis, a companhia lançou em agosto de 2013 o serviço Descarte Responsável, que além de oferecer conforto e economia ao cliente, garante que os objetos e resíduos sejam descartados adequadamente. Antes de serem descartados, os objetos recolhidos na residência do segurado são selecionados e avaliados. resíduos sejam descartados adequadamente. Antes de serem descartados, os objetos recolhidos na residência do segurado são selecionados e avaliados.”</p>	G4-FS7 G4-FS8	1, 3, 4, 5, 6, 7 e 8	3, 8, 11	I

SULA 80 – Valor monetário de produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social e ambiental



(1) Em 2015 ocorreu uma mudança de metodologia do cálculo deste indicador. O relatório deste ano passou a considerar todos os serviços prestados em 2016, tendo estes sido pagos ou não no ano.

Capital Humano

O capital humano é formado pelos colaboradores, com suas experiências, motivações e competências visando excelência na execução, foco no cliente, adaptabilidade, colaboração e gestão de equipe de alto desempenho, contribuindo assim, para o desenvolvimento de projetos, operações, produtos e serviços inovadores que satisfaçam o cliente e garantam a sustentabilidade do negócio.



Indicadores SULA		Resposta	GRI Standards	Pacto Global	ODS	PSI
SULA 85	Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho, gênero e região	Tabela abaixo	102-8	1 e 6	8	I

SULA 85 – Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho, gênero e região (GRI 102-8)

Tipo de Emprego	Gênero e Região										
	Centro-Oeste		Nordeste		Norte		Sudeste		Sul		
	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	
Liderança Executiva	43	-	-	-	1	-	-	7	34	-	1
Liderança	694	3	8	13	11	2	2	313	320	11	11
Especialista	2.702	24	24	42	51	14	8	1.299	1.138	51	51
Administrativa	998	14	4	33	9	10	1	654	237	31	5
Operacional	745	-	4	1	3	6	2	590	138	-	1
Total	5.182										

Indicadores SULA		Resposta	GRI Standards	Pacto Global	ODS	PSI
SULA 86	Relate o percentual do total de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva	<p>Todos os funcionários da SulAmérica são abrangidos pela Convenção Coletiva dos Securitários (CCT), seguindo as convenções de seus respectivos estados ou a convenção da federação.</p> <p>Acesse a CCT de São Paulo e a CCT do Rio de Janeiro, locais em que mais se concentram funcionários SulAmérica.</p>	102-41	-	8	-

Indicadores SULA		Resposta	GRI Standards	Pacto Global	ODS	PSI
SULA 87	Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região	Tabela abaixo	401-1	6	5, 8	-

SULA 87 – Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região (GRI 401-1)

Região	Faixa Etária	Sexo	Admitidos	Demitidos	Turnover
Centro-Oeste	Até 25 anos	F	1	0	0,01%
		M	2	0	0,02%
	De 26 a 35 anos	F	1	2	0,03%
		M	4	7	0,11%
	De 36 a 45 anos	F	1	0	0,01%
		M	1	2	0,03%
	De 46 a 55 anos	F	0	1	0,01%
		M	0	0	0,00%
	Mais de 65 anos	F	0	0	0,00%
		M	0	1	0,01%
Nordeste	Até 25 anos	F	1	1	0,02%
		M	1	0	0,01%
	De 26 a 35 anos	F	4	6	0,10%
		M	5	4	0,09%
	De 36 a 45 anos	F	5	6	0,11%
		M	0	2	0,02%
	De 46 a 55 anos	F	1	2	0,03%
		M	0	2	0,02%
	De 56 a 65 anos	F	0	0	0,00%
		M	0	0	0,00%
Mais de 65 anos	F	0	0	0,00%	
	M	0	0	0,00%	

SULA 87 – Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região (GRI 401-1)

Região	Faixa Etária	Sexo	Admitidos	Demitidos	Turnover
Norte	Até 25 anos	F	0	0	0,00%
		M	0	0	0,00%
	De 26 a 35 anos	F	0	3	0,03%
		M	0	1	0,01%
	De 36 a 45 anos	F	0	2	0,02%
		M	0	1	0,01%
	De 46 a 55 anos	F	0	1	0,01%
		M	0	1	0,01%
	De 56 a 65 anos	F	0	1	0,01%
		M	0	0	0,00%
Mais de 65 anos	F	0	0	0,00%	
	M	0	0	0,00%	
Sudeste	Até 25 anos	F	107	62	1,64%
		M	69	35	1,01%
	De 26 a 35 anos	F	168	153	3,12%
		M	140	106	2,39%
	De 36 a 45 anos	F	82	99	1,76%
		M	58	71	1,26%
	De 46 a 55 anos	F	15	41	0,54%
		M	21	30	0,50%
	De 56 a 65 anos	F	4	10	0,14%
		M	3	9	0,12%
Mais de 65 anos	F	0	1	0,01%	
	M	1	0	0,01%	
Sul	Até 25 anos	F	2	4	0,06%
		M	2	0	0,02%
	De 26 a 35 anos	F	13	6	0,18%
		M	6	4	0,10%
	De 36 a 45 anos	F	6	6	0,12%
		M	5	5	0,10%
	De 46 a 55 anos	F	0	1	0,01%
		M	1	1	0,02%
	De 56 a 65 anos	F	0	0	0,00%
		M	0	1	0,01%
Mais de 65 anos	F	0	1	0,01%	
	M	1	0	0,01%	

Indicadores SULA		Resposta	GRI Standards	Pacto Global	ODS	PSI
SULA 88	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após a licença de maternidade / paternidade, discriminados por sexo	<p>Em 2016, 131 mães usufruíram da licença maternidade, 128 retornaram e 89 continuaram a trabalhar após os 12 meses subsequentes, gerando uma taxa de retorno de 97,71% e taxa de permanência de 67,94%. 144 mães tiraram licença maternidade em 2017.</p> <p>Em relação à licença paternidade, 88 pais foram beneficiados, sendo que todos os 88 retornaram ao término da licença e 76 continuaram a trabalhar após os 12 meses subsequentes. Uma taxa de retorno de 100% e taxa de permanência de 86,36%.</p>	401-3	1, 2 e 6	5, 8	I
SULA 89	Composição dos órgãos de governança e discriminação de empregados por categoria funcional de acordo com gênero, idade e outros indicadores de diversidade	A composição dos órgãos de governança pode ser encontrada no site de Relações com Investidores	405-1	1 e 6	-	I

SULA 89 – Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade (GRI 405-1)

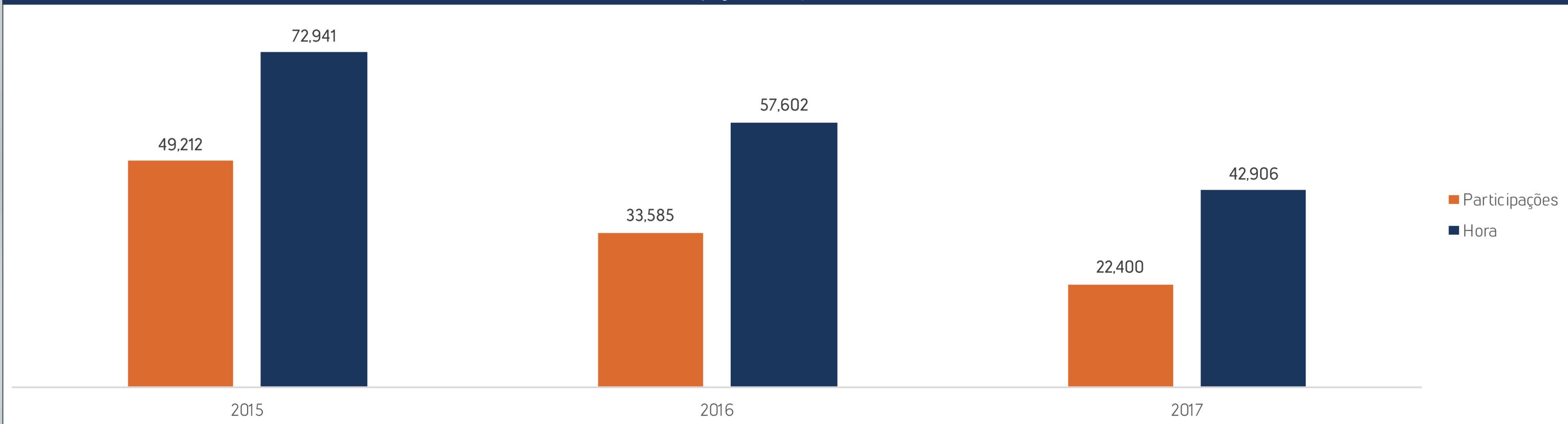
Escolaridade					
	Liderança Executiva	Liderança	Especialista	Administrativo	Operacional
1º Grau Completo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
1º Grau Incompleto	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2º Grau Completo	2,94%	6,63%	18,17%	35,26%	55,30%
2º Grau Incompleto	0,00%	0,58%	0,70%	1,62%	1,48%
Superior Completo	76,47%	59,51%	46,67%	35,87%	20,13%
Superior Incompleto	0,00%	14,12%	27,54%	23,51%	21,74%
Pós Graduação/MBA/MBS/ Especialização	20,59%	19,16%	6,70%	3,55%	0,81%

SULA 89 – Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade (GRI 405-1)

Raça					
	Liderança Executiva	Liderança	Especialista	Administrativo	Operacional
Amarelo	0,00%	1,01%	0,81%	1,52%	0,67%
Branco	100,00%	79,97%	64,29%	52,08%	39,46%
Indígena	0,00%	0,00%	0,07%	0,00%	0,00%
Negro	0,00%	0,58%	3,66%	5,78%	12,75%
Pardo	0,00%	18,44%	31,16%	40,63%	47,11%
Faixa Etária					
	Liderança Executiva	Liderança	Especialista	Administrativo	Operacional
Até 25 anos	0,00%	0,43%	9,18%	18,44%	17,05%
De 26 a 35 anos	2,94%	20,03%	45,89%	41,03%	42,95%
De 36 a 45 anos	38,24%	50,43%	29,57%	25,23%	28,99%
De 45 a 55 anos	29,41%	23,92%	12,88%	12,66%	8,46%
De 56 a 65 anos	23,53%	4,47%	2,18%	2,13%	1,88%
Acima de 65 anos	5,88%	0,72%	0,30%	0,51%	0,67%

Indicadores SULA		Resposta	GRI Standards	Pacto Global	ODS	PSI
SULA 90	Número médio de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por sexo e categoria funcional	<p>A SulAmérica realiza diversos programas para aprimorar competências e habilidades e desenvolver a capacidade de seus colaboradores. Em 2017, a companhia investiu mais de R\$6,6 milhões em treinamentos desenvolvidos internamente, palestras, subsídios à participação em cursos e eventos de formação externa, entre outras formas de desenvolvimento profissional e de carreira. Foram mais de 22 mil participações de colaboradores nos treinamentos oferecidos pela Universidade Corporativa da SulAmérica – Universas.</p> <p>Em 2017, a SulAmérica optou por tratar as temáticas comportamentais e ferramentais mais solicitadas pelos colaboradores em cursos presenciais. Essa estratégia é mais assertiva na entrega dos conteúdos e promove maior interação entre os participantes, aspecto relevante para o aprendizado. Porém a capacidade das turmas presenciais é bem menor do que a abrangência dos cursos on line acarretando essa queda na volumetria.</p>	404-1	-	4	I

SULA 90 – Participação e Carga Horária em Treinamento



SULA 90 – Número médio de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por sexo e categoria funcional (GRI 404-1)

Cargo	Carga Horária		Participação	
	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino
Liderança Executiva	88	193	3	15
Liderança	5494	4777	1323	1119
Especialista	10569	8320	5658	4431
Administrativo	6775	2606	4696	1719
Operacional	3042	1042	2604	832
Total	25.967	16.939	14.284	8.116

Indicadores SULA	Resposta	GRI Standards	Pacto Global	ODS	PSI
<p>SULA 91</p> <p>Total de horas de treinamento para empregados em políticas de direitos humanos e aspectos relacionados com os direitos humanos relevantes para as operações dos procedimentos de organização, incluindo o percentual de empregados que recebeu treinamento Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção</p> <p>Procedimento(s) para melhorar a competência do pessoal para implementar a política e os procedimentos ambientais e sociais aplicados em linhas de negócio</p>	<p>Treinamento de Direitos Humanos: A SulAmérica desenvolveu em 2011 um curso e-learning de Direitos Humanos que aborda temas que estão relacionados ao ambiente de trabalho e tem como objetivo disseminar o conceito de direitos humanos e valores éticos. Em 2017, foram quase 500 participações e 460 horas de treinamento.</p> <p>Treinamentos Legal Compliance: Como forma de assegurar o entendimento de questões relacionadas ao combate à corrupção por parte dos funcionários de instituições financeiras, desde 2002 os órgãos reguladores exigem treinamentos obrigatórios. Adicionalmente, seguindo a regulamentação sobre lavagem de dinheiro lançada em 2011, a SulAmérica desenvolveu um programa institucional de combate e prevenção à lavagem de dinheiro para que todos os colaboradores entendam o tema. Antes disso a SulAmérica já havia implantado a obrigatoriedade do curso de combate à fraude. Em 2017, 2.390 funcionários, concluíram os cursos de ética, prevenção e combate à fraude, e prevenção à lavagem de dinheiro, totalizando 6.171 horas de treinamento.</p> <p>Treinamentos de Sustentabilidade: A SulAmérica vem investindo na disseminação de conceitos ambientais, sociais e de governança (ASG) em suas linhas de negócios, principalmente para as equipes das áreas de investimentos, produtos, controle e RI – Relação com Investidores. Em 2017, 894 funcionários realizaram o curso de Sustentabilidade na plataforma da UNIVERSAS.</p>	412-2 205-2 G4-FS4	1, 2, 3, 4, 5, 6 e 10	4	I

Indicadores SULA		Resposta	GRI Standards	Pacto Global	ODS	PSI
SULA 97	Proporção da remuneração anual total do indivíduo mais bem pago na organização e na remuneração média anual total de todos os empregados (excluindo os mais bem pagos) no mesmo país Relação entre o aumento percentual da remuneração anual total do indivíduo mais bem pago na organização e o aumento médio percentual na remuneração total anual de todos os funcionários (excluindo os mais bem pagos)	A proporção entre a remuneração anual do indivíduo mais bem pago na SulAmérica é de 8,28 vezes maior que a remuneração média anual de todos os empregados. A relação entre o aumento percentual na remuneração anual total do indivíduo mais bem pago na organização, e que o aumento médio percentual na remuneração total anual de todos os funcionários (excluindo os mais bem pagos) é de 60%.	102-37 102-38 102-39	-	8	-
SULA 98	Razão matemática de salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminadas por Categoria de alojamento funcional e unidades operacionais relevantes	Tabela abaixo	405-2	1 e 6	5, 8	I

SULA 98 – Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes (GRI 405-2)

	Salário		Proporção
	Feminino	Masculino	
Liderança	R\$ 10.222,07	R\$ 15.254,67	-32,99%
Especialista	R\$ 4.765,74	R\$ 5.454,45	-12,63%
Administrativo	R\$ 2.998,77	R\$ 2.674,03	12,14%
Operacional	R\$ 1.637,33	R\$ 1.727,82	-5,24%

Indicadores SULA		Resposta	GRI Standards	Pacto Global	ODS	PSI
SULA 99	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e desenvolvimento de carreira, discriminadas por sexo e categoria funcional	<p>A SulAmérica avalia anualmente o desempenho de seus colaboradores, considerando a performance em relação às metas e sua evolução de habilidades e competências. Em 2017, 84,9% dos colaboradores foram avaliados pelo sistema de Gestão de Performance e Desenvolvimento (GPD).</p> <p>A SulAmérica avalia trimestralmente o desempenho de seus colaboradores que atuam com vendas, considerando a performance em relação às metas e sua evolução de habilidades e competências. Em 2017, 7,9% dos colaboradores foram avaliados pelo programa Remuneração extraordinária de Vendas (ReX).</p>	404-3	-	-	-

SULA 99 – Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional – Funcionários Área Comercial (GRI 404-3)

	Avaliação de desempenho			Total
	Feminino	Masculino		
Liderança	40	66		106
Especialista	194	123		317
Administrativo	0	0		0
Operacional	0	0		0
Total	234	189		423

SULA 99 – Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional – Demais funcionários (GRI 404-3)

	Avaliação de desempenho			Total
	Feminino	Masculino		
Liderança	300	282		582
Especialista	1.218	1.139		2.357
Administrativo	698	217		915
Operacional	559	127		686
Total	2.775	1.765		4.540

Indicadores SULA		Resposta	GRI Standards	Pacto Global	ODS	PSI
SULA 102	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, por região e sexo	Em 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 de seus colaboradores.	403-2	-	-	-

SULA 102 – Taxas de lesões, dias perdidos e absenteísmo (GRI 403-2)

Região	Taxa de Lesões (TL)		Taxa de Dias Perdidos (TDP)		Taxa de Absenteísmo (TA)	
	Com Call Center	Sem Call Center	Com Call Center	Sem Call Center	Com Call Center	Sem Call Center
	Centro-Oeste	0,00	0,00	0,00	621,57	0,55
Nordeste	0,00	0,61	0,00	3.008,88	0,65	0,59
Norte	0,00	0,00	0,00	2.132,58	0,52	0,52
Sudeste	0,60	0,33	5.576,51	2.034,17	1,33	1,06
Sul	0,00	0,63	0,00	772,06	0,33	0,32

Gênero	Taxa de Lesões (TL)		Taxa de Dias Perdidos (TDP)		Taxa de Absenteísmo (TA)	
	Com Call Center	Sem Call Center	Com Call Center	Sem Call Center	Com Call Center	Sem Call Center
	Feminino	0,49	0,36	6.065,77	2.603,16	1,42
Masculino	1,08	0,32	3.407,51	1.194,57	1,01	0,80

SULA 102 – Número de acidentes, afastamento, casos de LER e óbitos (GRI 403-2)

	2015	2016	2017	Varição
Número de acidentes	20	13	18	-28%
Horas de afastamento	16.622	15.254	16.136	-5%
Casos de LER	1	1	0	-
Óbitos em decorrência do trabalho	0	0	0	-

Indicadores SULA		Resposta	GRI Standards	Pacto Global	ODS	PSI
SULA 105	Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização	Os benefícios oferecidos pela SulAmérica estão disponíveis na seção Faça parte do Time no site institucional da Companhia. Os benefícios Plano de Saúde, Seguro Odontológico, PrevSas, Auxílio funeral, creche/babá e vale-alimentação não são oferecidos aos temporários. A SulAmerica possui também o Programa Saúde Ativa que é um conjunto de iniciativas focadas em ações de prevenção e promoção à Saúde de acordo com a necessidade de cada pessoa.	401-2	-	3, 8	-
SULA 106	Período mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se eles são especificados nos acordos coletivos	Este tipo de garantia já é prevista em lei, não sendo necessário Acordo Coletivo de Trabalho para garantir este direito.	402-1	3	-	-
SULA 107	Número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas gravados, processados e resolvidos através de mecanismo formal de reclamação e queixas	Em 2017, a SulAmérica registrou 271 novas reclamações trabalhistas, das quais 100 reclamações eram de ex-empregados e 171 de terceiros. Dessas 271 ações, 56 já foram encerradas. Também em 2017, 134 reclamações registradas em período anterior a 31 de dezembro de 2016 foram encerradas. Total de encerramentos: 190	103-2	-	8	I e II



Capital Natural

O cuidado com o capital natural é um princípio presente em muitos compromissos voluntários que a SulAmérica assumiu, que inspirou a criação da Política Ambiental e do Programa de Gestão Ambiental. Para controlar o impacto do negócio na natureza, duas iniciativas principais:

- Metas ambientais:
 - Redução no consumo de recursos naturais:
 - Energia: 60% de redução entre 2014 e 2023
 - Água: 75% de redução entre 2014 e 2023
 - Lixo reciclável: 35% de aumento entre 2014 e 2023
 - Lixo comum: 12% de redução entre 2014 e 2023
- Realização de campanhas e ações de consumo consciente envolvendo colaboradores, fornecedores e prestadores de serviços.

Nos últimos anos, foram economizadas 400 toneladas de papel, reduzidos em 23% do consumo de energia e 25,49 milhões de litros o uso de água. A Sede Pinheiros, em São Paulo, ocupada em 2015, foi projetada seguindo as melhores práticas de construções que adotam a sustentabilidade como requisito.

- Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa:

A SulAmérica mede e publica a emissão de gases causadores de efeito estufa em suas operações desde 2010. A análise ajuda a definir estratégias para reduzir e compensar esse impacto no meio ambiente. O resultado é uma queda de 40% da emissão de gases de efeito estufa de 2010 a 2017. Para saber mais, acesse o nosso [histórico de inventários](#).



Indicadores SULA		Resposta	GRI Standards	Pacto Global	ODS	PSI
SULA 115	Materiais usados, discriminados por peso ou volume	<p>A Companhia é uma grande consumidora de papel e tem adotado uma série de ações para redução do consumo, com especial destaque para a digitalização de processos (mais informações no indicador SULA 119).</p> <p>Em 2017, foram utilizadas 51,3 toneladas de papel para a impressão de 11 milhões de folhas dentro das unidades da SulAmérica, que representa uma redução de 14% em relação ao ano anterior.</p> <p>Em complemento, foram impressas mais de 39 milhões de folhas para produção de folhetos, livretos e correspondências para o segurado, que representam mais de 250 toneladas de papel.</p>	301-1	8	-	-

Indicadores SULA		Resposta	GRI Standards	Pacto Global	ODS	PSI
SULA 116	Consumo de energia na organização Redução do consumo de energia As reduções no consumo de energia relacionados a produtos e serviços	<p>Em busca da melhoria de sua eficiência operacional, a SulAmérica possui um programa de ecoeficiência e desenvolve campanhas para conscientizar seus colaboradores quanto ao consumo racional de recursos como energia elétrica, água e combustíveis.</p> <p>Entre algumas das ações, se destacaram a mudança de horário de desligamento e religamento das luzes, elevadores e sistema de ar condicionado nas unidades administrativas que contribuem diretamente para a economia de energia elétrica.</p>	302-1 302-4 302-5	7, 8 e 9	7	I

SULA 116: Consumo de energia dentro da organização (GRI 302-1, 302-4)

Energia Elétrica (GJ)	2015	2016	2017	Variação
Matriz	26.992	26.098	24.190	-7,3%
Morumbi	17.459	-	-	-
Pinheiros	1.215	8.474	8.656	2,2%
Subtotal	45.666	34.572	32.846	-5,0%
Sucursais	9.845	9.570	8.528	-10,9%
Subtotal	55.511	44.142	41.375	-6,3%

SULA 116: Consumo de energia dentro da organização (GRI 302-1, 302-4)

Diesel (GJ)	2015	2016	2017	Varição
Matriz	20	48	71	47,9%
Morumbi	81	-	-	-
Pinheiros	28	325	193	-40,6%
Frota Própria	-	-	7	-
Subtotal	129	373	271	-27,4%
Etanol (GJ)	2015	2016	2017	Varição
Frota Própria	3.216	2.436	2.146	-11,9%
Gasolina (GJ)	2015	2016	2017	Varição
Frota Própria	12.468	11.133	13.013	16,9%
Total	82.120	58.085	56.805	-2,2%

(1) A partir de novembro de 2015 a sede do Morumbi foi desativada. A partir de então passamos a reportar a sede Pinheiros. (2) Os valores reportados em 2015 na unidade Pinheiros, refere-se aos meses de novembro e dezembro, sendo impossível compará-los com o ano atual.

Indicadores SULA		Resposta	GRI Standards	Pacto Global	ODS	PSI
SULA 117	Consumo de energia fora da organização	Tabela 117 abaixo	302-2	8	7	-

SULA 117: Consumo de Energia fora da organização (GRI 302-2)

Fontes de Emissões (GJ)	2015	2016	2017	Varição
AUTO Chaveiro	442	464	-	-
AUTO Mecânico	5.292	5.951	-	-
AUTO Reboque	100.938	111.322	-	-
AUTO Táxi	11.068	11.527	-	-
Reembolso de km rodado	7.350	8.974	9.699	8,1%
Saúde Ambulância	813	1.001	585	-41,5%
Sinistros - Massificados ³	330	125	-	-
Táxi para funcionários ²	3.042	1.694	1.869	10,3%

(1) A SulAmérica não reportará as emissões de Resíduos Sólidos devido a impossibilidade de não conversão dessa emissão para Gigajoule. Esse valores pode ser encontrado no Inventário de Emissões de GHG do site GHG Protocol Brasil. (2) Em fevereiro e março de 2016 o sistema do prestador Ticket sofreu uma alteração e não foi possível coletar estas informações. (3) A partir de setembro de 2016 a SulAmérica encerrou suas atividades com esse fornecedor na carteira de Massificados. (4) As informações sobre as fontes de emissão dos serviços de Assitência 24h (AUTO Chaveiro, AUTO Mecânico, AUTO Reboque e AUTO Táxi) se encontram somente no inventário de emissões publicado no Registro Público de Emissões.

Indicadores SULA		Resposta	GRI Standards	Pacto Global	ODS	PSI
SULA 118	Total de retirada de água por fonte Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	Tabela abaixo	303-1 303-3	7, 8 e 9	6	I

SULA 118: Total de retirada de água por fonte (GRI 303-1, 303-3)

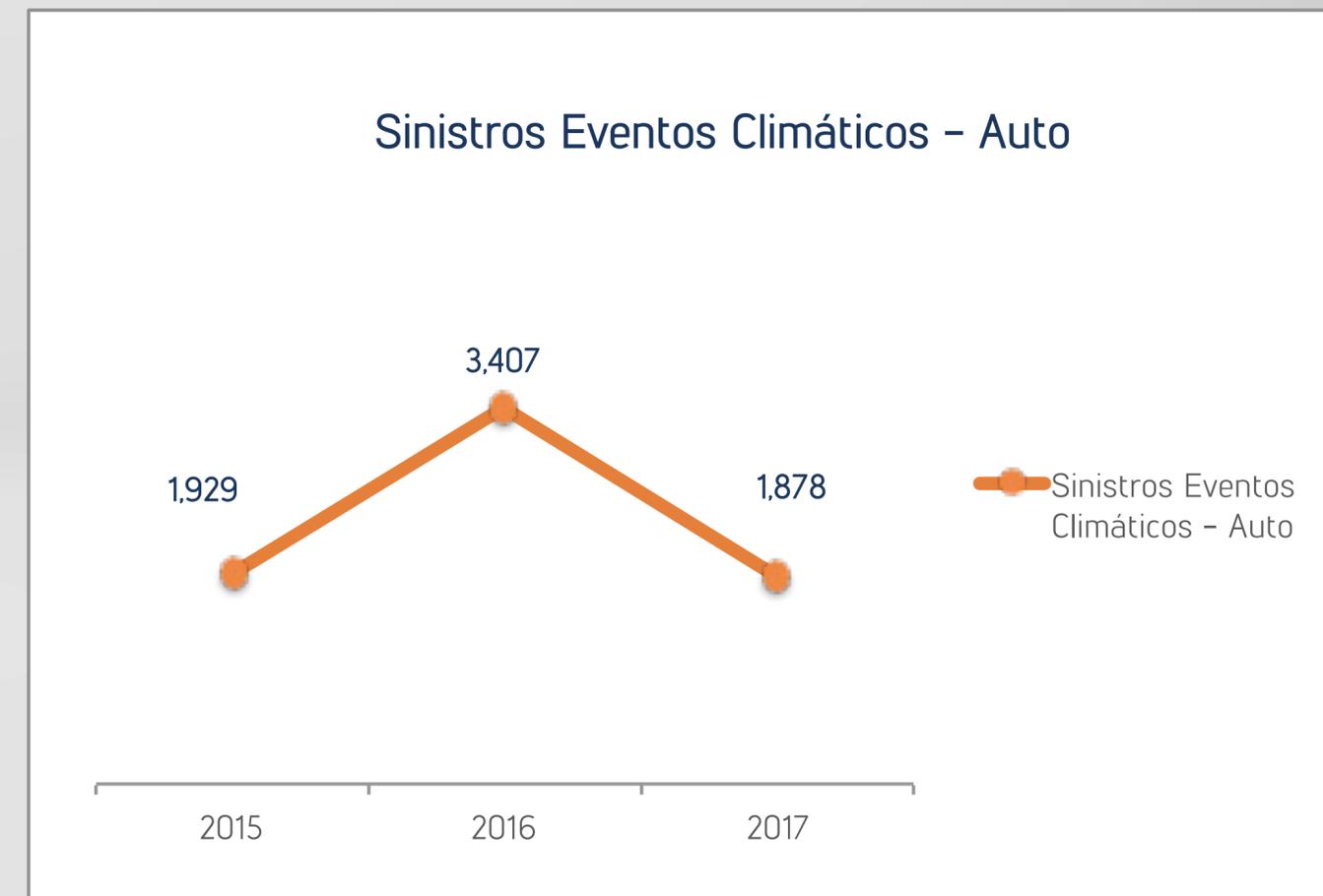
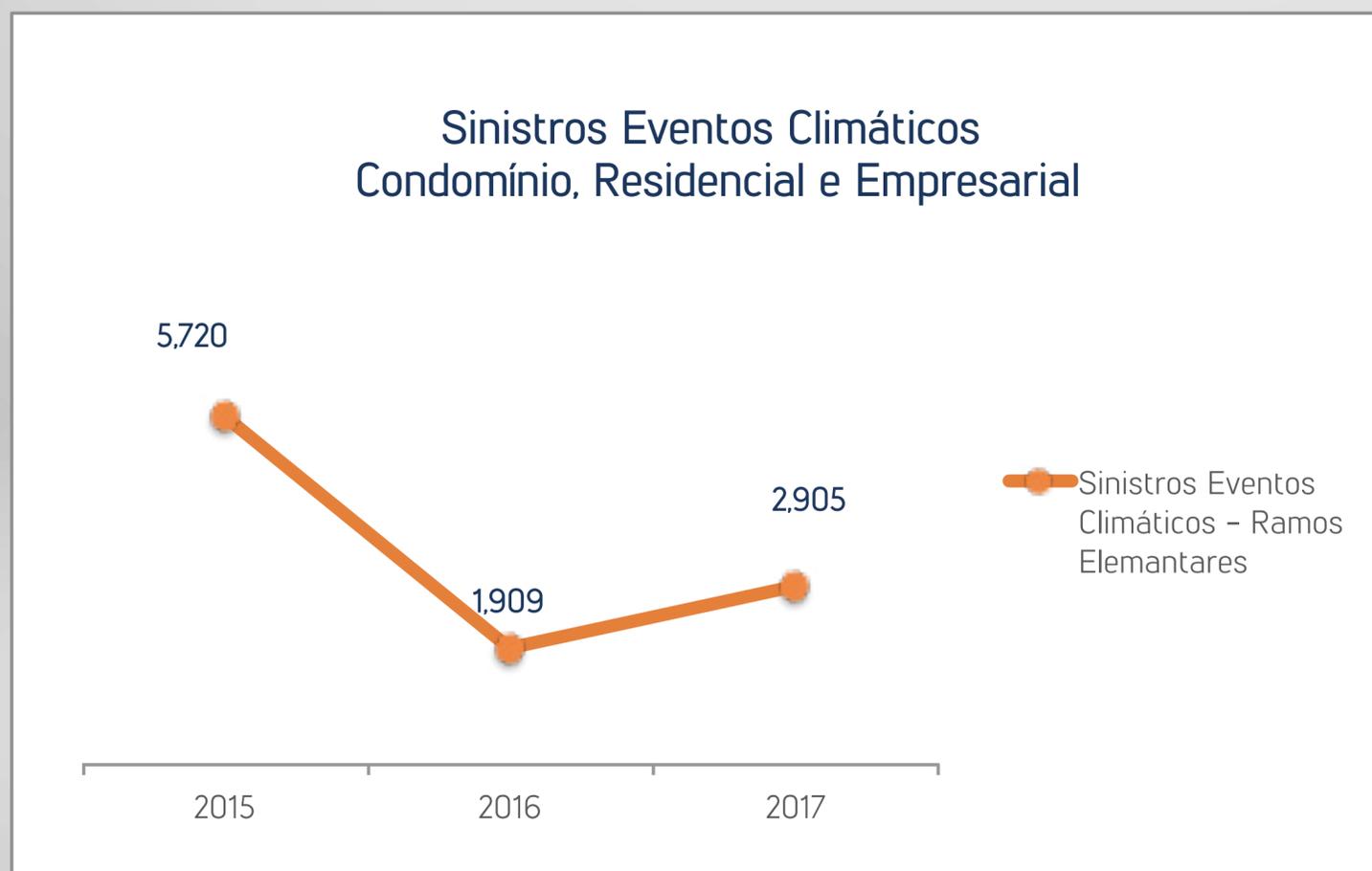
Consumo de Água (m³)	2015	2016	2017	Variação
Matriz – CEDAE	16.983	18.591	15.233	-18,1%
Matriz – ETAC (303-3)	11.018	8.959	4.563	-49,1%
Subtotal	28.001	27.550	19.796	-28,1%
Morumbi – SABESP ¹	7.924	-	-	-
Morumbi – Poço Artesiano ¹	28.629	-	-	-
Pinheiros – SABESP	472	7.995	12.649	58,2%
Pinheiros – ETAC (303-3) ¹	-	9.205	8.838	-4,0%
Subtotal	37.025	17.200	21.487	24,9%
Sucursais	18.300	11.930	12.878	7,9%
Subtotal	18.300	11.930	12.878	7,9%
Total	83.326	56.680	54.161	-4,4%

(1) A partir de novembro de 2015 a sede do Morumbi foi desativada. A partir de então passamos a reportar a sede Pinheiros. (2) Em 2016, o consumo reportado na sede Pinheiros contemplava somente o período de junho a dezembro, devido a um erro no hidrômetro da Sabesp. (3) Em 2017, a redução do volume de água potável na Matriz deve-se a ações de redução de consumo, tais como diminuição do fluxo nos redutores de vazão em lavatórios, sanitários e mictórios. Em relação à ETAC, houve redução na água de reuso devido a problemas no sistema de armazenagem e tubulação.

	Indicadores SULA	Resposta	GRI Standards	Pacto Global	ODS	PSI
SULA 119	<p>Iniciativas para Mitigação de Impactos Ambientais</p> <p>Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais protocoladas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal</p>	<p>Visando mitigar seus impactos ambientais, a SulAmérica possui diversos programas e iniciativas internamente e em sua cadeia de valor de redução de papel.</p> <p>Iniciativas de redução de papel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Imprimir para quê?: Estimula os colaboradores a imprimir menos, incluindo a impressão frente e verso como padrão, impressão com chave de acesso e monitoramento das impressões por usuário. - Autorização Prévia Saúde: Documentos para a solicitação de materiais especiais são analisados de forma automatizada, aumentando a agilidade e a credibilidade do processo de autorização de procedimentos médicos. - Certificação Digital Saúde: Utilizada no processo para a troca de documentos eletrônicos do faturamento das contas médicas, a certificação digital reduz o volume de papel e o tempo de processamento junto aos prestadores de saúde. - Demonstrativos on-line Saúde: Os relatórios de faturamento são disponibilizados apenas em meio eletrônico para consulta e download. As fichas de compensação, que precisam ser impressas e enviadas aos segurados por questões jurídicas, tiveram seu formato e sistema de impressão alterados para reduzir o consumo de materiais. - Projeto Automação Saúde: Consiste em implementar o envio eletrônico de faturamento, utilizando o Portal Saúde OnLine da SulAmérica ou o site da empresa de conectividade Orizon, eliminando o envio de formulários em papel para os prestadores de serviços médicos. - Devolução de Contas Médicas: As contas médicas anteriormente eram devolvidas ao prestador de saúde pelo correio com caxeante e formulário impressos. Hoje em dia, com a nova ferramenta de recurso de glosa a conta não é mais devolvida ao prestador e o caxeante deixou de ser impresso. A migração para a ferramenta já está em fase final. - Análise Preditiva de Sinistro: Auditoria interna realizada nos prestadores saúde feita por meio de uma ferramenta de fluxo de trabalho (workflow), digital que garante segurança e agilidade no processo. <p>Essas iniciativas e diversas outras implementadas na SulAmérica e sua cadeia de valor geraram a economia apresentada no SULA 115.</p> <p>Em relação a seus impactos, em 2017, a SulAmérica não recebeu nenhuma reclamação referente a impactos ambientais.</p>	103-2	-		-

Indicadores SULA		Resposta	GRI Standards	Pacto Global	ODS	PSI
SULA 121	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas	<p>O impacto de eventos climáticos nas carteiras de Residencial, Empresarial e Condomínio da SulAmérica totalizou R\$ 7,5 milhões em indenizações (sendo 6,4 milhões pagos em 2017, e 1,06 milhão com pagamento pendente) decorrentes de vendavais, alagamentos e chuvas de granizo, que representa 15,16% de todos os sinistros pagos.</p> <p>Na carteira de Automóveis, vendavais, alagamentos e chuvas de granizo resultaram em mais de R\$ 21 milhões pagos em indenizações, o que corresponde a 0,93% de todo o sinistro pago.</p> <p>Nas demais carteiras não foi possível identificar o impacto financeiro das mudanças do clima.</p>	201-2	7 e 8	13	I

SULA 121: Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas (GRI 201-2)



Indicadores SULA		Resposta	GRI Standards	Pacto Global	ODS	PSI
SULA 122	As emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	Para acessar as informações de emissões de gases de efeito estufa da SulAmérica clique aqui	305-1 305-2 305-3 305-5	7, 8 e 9	13	I
SULA 123	As emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) de aquisição de energia (Escopo 2)					
	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)					
	Redução de gases de efeito estufa (GEE)					



Beatriz Tilton Garcia
Gerente de Unidade

Laura Tilton de Amorim Coppi
Filha da Beatriz

Indicadores SULA		Resposta	GRI Standards	Pacto Global	ODS	PSI
SULA 127	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição	Desde 2004, a companhia adota a coleta seletiva em suas unidades de negócio, reduzindo os impactos diretos de sua operação. Na cadeia de valor, por meio de parcerias com fornecedores e prestadores, a SulAmérica estimula a correta gestão e destinação de resíduos derivados de suas operações.	306-2	8	-	-

SULA 127: Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição (GRI 306-2)

Aterro Sanitário (t)	2015	2016	2017	Variação
SulAmérica (Matriz e Pinheiros)	60,40	294,00	123,33	-59,4%
Reciclagem (t)	2015	2016	2017	Variação
SulAmérica (Matriz, Morumbi e Pinheiros)	617,38	66,20	33,69	-49,1%
Cápsulas de Nespresso	-	-	0,88	-
Veículos Prensados	276,10	602,32	1.475,33	144,9%
Peças automotivas	101,42	75,42	57,38	-23,9%
Cabos de telefonia e TI	0,01	-	0,78	-
Vidros	787,55	807,20	728,65	-9,7%
Descarte adequado/ Descontaminação (unidades)	2015	2016	2017	Variação
Lâmpadas (Matriz e Pinheiros)	1.500	-	1.672	-
Reutilização/ Doação (unidades)	2015	2016	2017	Variação
Mobiliários	4.564	26	70	169,2%
Equipamentos	4.934	1.308	67,00	-94,9%

(1) Em 2016, o fornecedor que recolhia o lixo na Matriz passou a adotar a medida de caçamba por reporte, utilizando a metodologia de 230kg/m³. (2) A partir de novembro de 2015 a sede do Morumbi foi desativada. A partir de então passamos a reportar a sede Pinheiros. (3) O total dos resíduos destinados ao aterro sanitário não contempla o resíduo referente ao Morumbi, devido a incompatibilidade de unidades de medida. (4) Em 2017, a SulAmérica teve como diretriz a recuperação e manutenção interna dos equipamentos, evitando assim encaminhá-los para reciclagem (5) Em 2017, a SulAmérica realizou um projeto piloto, em que os veículos não indenizados, em pátios há mais de um ano, foram encaminhados para prensagem. O projeto ocorreu de acordo com a legislação, com os proprietários devidamente notificados. (6) O número informado em 2016 englobava o resíduo de todo o condomínio. A partir de 2017, o número informado é apenas do prédio da SulAmérica Matriz. (7) A coleta de lâmpadas pelo fornecedor ocorre somente a partir de 1.500 unidades, que são armazenadas até que a SulAmérica possua a quantidade mínima. (8) Em 2017, ocorreram mudança das unidades e retrofits onde o estado de conservação dos mobiliários anteriores estavam depreciados, aumento o número de mobiliários descartados. (8) A redução do resíduo encaminhado ao aterro e o aumento da reciclagem na sede Pinheiros é consequência de ações treinamento e conscientização a respeito da coleta seletiva.

Capital Social e de Relacionamento

A SulAmérica desenvolveu um modelo de relacionamento ético e transparente com seus clientes, corretores, parceiros de negócio, órgãos reguladores, acionistas, governo e com a sociedade. Esse modelo tem resultado em uma melhoria contínua nos índices de satisfação e na fidelização de clientes, contribuindo para o fortalecimento da marca e aumento das receitas. Como contrapartida para a Sociedade, a companhia amplia sua capacidade de geração de valor compartilhado e contribuição para a segurança e bem estar coletivo.



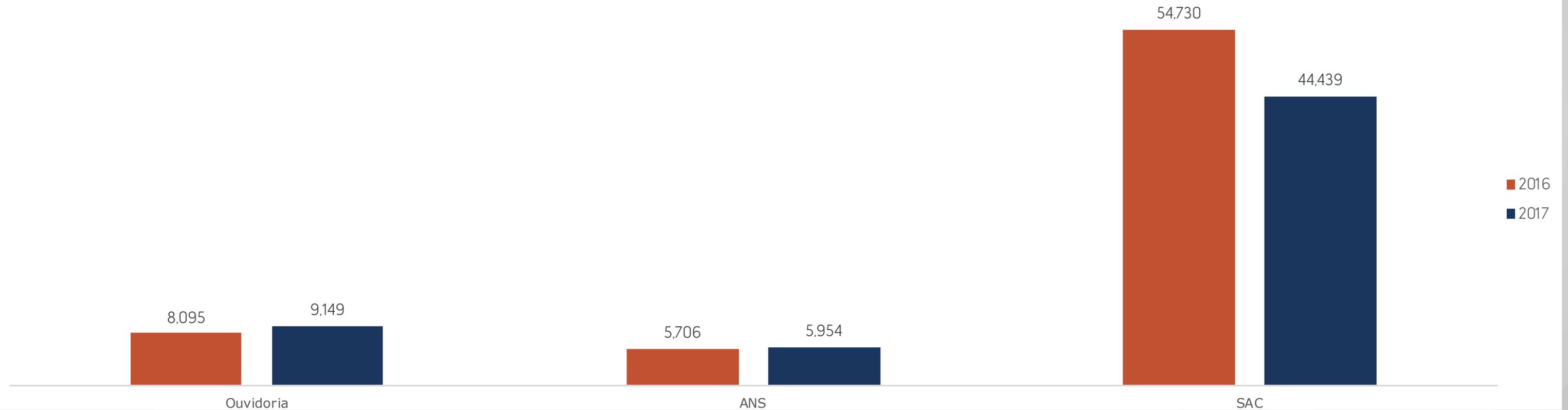
Indicadores SULA		Resposta	GRI Standards	Pacto Global	ODS	PSI
SULA 137	Percentual de operações com programas implementados de envolvimento da comunidade local, avaliação de impacto e desenvolvimento local	A Companhia atua de forma proativa no apoio a projetos sociais, culturais e esportivos com abrangência nacional. Portanto, 100% do território nacional está habilitado para receber investimento da companhia para o desenvolvimento de projetos.	413-1	1	11	III
SULA 138	Número de reclamações e queixas relacionadas a impactos na sociedade, registradas, processadas e resolvidas por meio de mecanismo de reclamação formal	Em 2017, foram recepcionados nos canais de comunicação do Compliance (compliance@sulamerica.com.br, Fale com o Compliance e outros) 52 registros submetidos ao Comitê de Ética, que determinou as ações necessárias para o tratamento das denúncias. Estas foram classificadas como: dois registros conflito de interesse; um registro de assédio; 46 relações de trabalho; e outros três registros diversos.	103-2	-	11	II
SULA 143	Descrever a organização da cadeia de suprimentos	Clique aqui para acessar o vídeo.	102-9	-	12	-
SULA 145	Impactos negativos e significativos reais e potenciais para práticas trabalhistas, direitos humanos, sociedade e meio ambiente na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	<p>Para a SulAmérica, são considerados impactos negativos significativos o trabalho análogo ao escravo, trabalho infantil, envolvimento em corrupção, negligência em questões socioambientais e não observância dos direitos trabalhistas.</p> <p>O principal impacto com relação a práticas trabalhistas e de direitos humanos na cadeia de fornecedores da SulAmérica é o descumprimento da CLT, seja por não assinatura de carteira de trabalho ou por evasão de impostos e encargos sociais.</p> <p>Para mitigar esses riscos, 100% dos contratos da SulAmérica, nos quais é possível utilizar a minuta-padrão, possuem uma cláusula trabalhista, para garantir que prestadores de serviços e fornecedores cumpram a legislação trabalhista brasileira, bem como apresentem documentos do cumprimento, como por exemplo guias de recolhimento de encargos trabalhistas. Em complemento, todos os contratos consideram a cláusula de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental que condiciona à manutenção dos serviços contratados à observância das leis e compromissos voluntários assumidos pela companhia no tema.</p>	308-2 414-2	-	8	II e III
SULA 146	Percentagem de novos fornecedores que foram selecionados com base em critérios relativos às práticas trabalhistas, ambientais, direitos humanos e sociedade	<p>Conforme procedimento padrão, todo fornecedor passa por avaliação criteriosa sobre Trabalho Escravo e Infantil, bem como envolvimento em corrupção, negligências ambientais. Conforme norma, todo fornecedor deve ser avaliado e analisado de acordo com as práticas trabalhistas para ser aprovado e liberado para negociações, porém nenhum fornecedor foi contratado somente com base em critérios ambientais.</p> <p>Acesse o indicador SULA 150 para mais informações sobre o tema.</p>	308-1 414-1		8, 12	

Indicadores SULA		Resposta	GRI Standards	Pacto Global	ODS	PSI
SULA 147	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>Já para a contratação de fornecedores locais, a área de Suprimentos considera custo, localidade, qualidade dos produtos e capacidade de entrega, salvo quando são produtos com qualidades técnicas específicas. Estima-se que 99% dos contratados são locais, ou seja, sediados nos estados em que os produtos ou serviços são entregues</p>	204-1	-	8, 12	-
SULA 150	Percentual e número total de contratos de investimentos significativos e que incluem cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliação relacionados com os direitos humanos	<p>Para garantir que seus fornecedores compartilhem os compromissos da SulAmérica em sustentabilidade, todos os novos contratos têm uma cláusula de Sustentabilidade e Responsabilidade Empresarial.</p> <p>Na área de Suprimentos, aproximadamente 90% dos contratos possuem cláusulas de responsabilidade trabalhista e direitos humanos – as exceções são contratos que seguem o modelo proposto pelo fornecedor.</p> <p>Na área de saúde, 100% dos contratos com a rede referenciada possuem a cláusula.</p>	412-3	1, 2, 4, 5 e 6	8, 12	I
SULA 151	<p>Operações e fornecedores identificadas em que o direito de exercer a liberdade de associação e negociação coletiva podem ser violados ou há risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito</p> <p>Operações e fornecedores identificadas como de risco para a ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição efetiva do trabalho infantil</p> <p>Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas para contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou análogo ao escravo</p>	<p>Em 2017, não foram registrados casos em que a negociação coletiva e liberdade de associação tenham sido cercidos em todas as unidades da companhia ou entre seus principais prestadores de serviços.</p> <p>A SulAmérica inseriu em 2013 nos contratos uma cláusula de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental, que contém o tema abolição do trabalho infantil.</p> <p>Acesse o indicador SULA 150 para mais informações sobre o tema.</p>	407-1 408-1 409-1	1, 2, 3, 4 e 5	8, 12	I

Indicadores SULA		Resposta	GRI Standards	Pacto Global	ODS	PSI
<p>SULA 155 SULA 156</p>	<p>Relate os mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação</p> <p>Relate os mecanismos internos e externos adotados pela organização para comunicar preocupações em torno de comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e questões relacionadas à integridade organizacional, como encaminhamento de preocupações pelas vias hierárquicas, mecanismos para denúncias de irregularidades ou canais de denúncias</p>	<p>A SulAmérica conta com mecanismos internos e externos para questões éticas, legais e de combate à corrupção.</p> <p>O principal canal para comunicação sobre o tema é o Fale com Compliance, um canal de comunicação disponível no site institucional, que permite a qualquer nível hierárquico da companhia registrar qualquer possível descumprimento às diretrizes do Código de Conduta Ética e políticas internas e externas, que serão tratadas pelo Comitê de Ética.</p> <p>Em complemento, o e-mail compliance@sulamerica.com.br foi disponibilizado no Código de Conduta Ética e está disponível ao público interno e externo.</p>	102-17	-	16	-
SULA 160	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente	<p>A SulAmérica realiza diversas pesquisas de qualidade e satisfação junto aos seus públicos estratégicos (segurados, clientes, prestadores, corretores e analistas de investimentos) como forma de aprimoramento de processos e melhoria da qualidade de seus produtos e serviços</p> <p>Os principais resultados das pesquisas realizadas em 2017 foram:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A SulAmérica utiliza a metodologia Net Promoter Score (NPS), que mensura o grau de satisfação e lealdade de seus clientes. Entre os benefícios do NPS, destacamos a facilidade e simplicidade de uso, além da identificação de ações para otimizar a fidelização, melhorando ainda mais a experiência do cliente com nossos produtos e serviços. Todas as opiniões recebidas são respondidas pelo time que cuida da experiência do cliente - O índice de satisfação dos corretores em relação à SulAmérica teve um aumento de 2,3 p.p. em relação a 2016 com 80,1% de satisfação. Em relação ao relacionamento com a área de vendas, houve um aumento de 1,2 p.p. em comparação ao ano anterior. - A Agência Nacional de Saúde (ANS) avalia mensalmente os planos de saúde privados e em dezembro de 2017 a SulAmérica ocupava a 12ª posição no ranking de reclamações, aumentando 5 posições em relação a dezembro do ano passado. <p>Em 2017, além de casos da ANS e Canal Direto da Ouvidoria, a área responsável também trata de reclamações provenientes do PROCON (1.272 reclamações), SUSEP (1.196 reclamações), Imprensa (131 reclamações), e outros canais (957 reclamações.)</p>	102-43 102-44	-	8	I

SULA 160 – Reclamações recebidas

SULA 160 – Reclamações recebidas em 2017



Em 2017, além de casos da ANS e Canal Direto da Ouvidoria, a área responsável também trata de reclamações provenientes do PROCON (1.272 reclamações), SUSEP (1.196 reclamações), Imprensa (131 reclamações), e outros canais (957 reclamações.)

Indicadores SULA		Resposta	GRI Standards	Pacto Global	ODS	PSI
SULA 162	Processos para o monitoramento da implantação por parte do cliente de cumprimentos de exigências ambientais e sociais incluídas em contratos ou transações.	A SulAmérica não teve, em 2017 ou nos anos anteriores recentes, a inclusão de exigências ambientais e/ou sociais em contratos de clientes, além da cláusula de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental. Para conhecer a cláusula clique aqui	G4-FS3	1 a 10	12	I e II
SULA 167	Interações com clientes / investidas / parceiros de negócios a respeito dos riscos e oportunidades ambientais e sociais	Em busca de um papel mais ativo em prol do desenvolvimento sustentável, a SulAmérica vem integrando benefícios socioambientais em seu negócios, produtos e serviços. Para inovações em produtos e serviços, ver SULA 80; para iniciativas na cadeia de valor, ver SULA 127; e para iniciativas de educação financeira e uso consciente de seguros, ver SULA 79.	G4-FS5	1 a 10	-	II e III

OUTROS INDICADORES

Indicadores SULA		Resposta	GRI Standards	Pacto Global	ODS	PSI
SULA 170	Políticas com componentes ambientais e sociais específicas aplicadas às linhas de negócio	Política Ambiental Política de Doações e Investimentos de Interesse Social Política Corporativa de Sustentabilidade Política de Engajamento de Stakeholders Clique aqui	G4-FS1	1 a 10	12	I e II
SULA 171	Processo para a definição do conteúdo do relatório e limite	Conforme descrito no site de Relações com Investidores	102-46	-	16	-
SULA 172	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório	As informações socioambientais, em certos casos, abrangem apenas algumas unidades, por ausência de indicadores ou impossibilidade de monitoramento. Nesses casos foram inseridas notas explicativas nas tabelas, gráficos e textos.	103-1	-	-	-
SULA 173	Para cada questão relatar seu limite fora da organização	Para conhecer os temas materiais identificados pela companhia, acesse o site de Relações com Investidores	103-1	-	-	-
SULA 174	Relate o efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.	Em 2017, nos dados em que houve mudança na metodologia de cálculo, foi inserida uma nota explicativa sobre a natureza da mudança.	102-48	-	-	-
SULA 175	Mudanças significativas de escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório.	Todas as mudanças significativas de métodos de medição em relação a 2017 estão notificadas no próprio texto, planilha ou gráfico a que se refere à mudança	102-49	-	-	-
SULA 176	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas.	1/1/2017 a 31/12/2017.	102-50	-	-	-
SULA 177	Data do relatório anterior	31/03/2017	102-51	-	-	-
SULA 178	Relatório questão do ciclo	Anual	102-52	-	-	-

OUTROS INDICADORES

Indicadores SULA		Resposta	GRI Standards	Pacto Global	ODS	PSI
SULA 179	Ponto de contato para perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo	<p><u>Site Institucional</u></p> <p><u>Site de Relação com Investidores</u></p> <p>Informações socioambientais: sustentabilidade@sulamerica.com.br / +55 (11) 3779-5027</p> <p>Para demais informações: ri@sulamerica.com.br</p>	102-53	-	-	-
SULA 180	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	A SulAmérica elabora seu Relatório Anual de acordo com a opção Essencial, relatando os impactos do seu desempenho econômico, ambiental, social e de governança. Este documento – Indicadores Ambientais, Sociais e de Governança (ASG) – contém informações sobre os indicadores ou direciona para os sites da companhia que contenha as respostas	102-54 102-55	-	-	IV
SULA 181	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório.	<p>A administração da SulAmérica é responsável pela elaboração e apresentação das informações constantes no Relatório Anual, com referência ao período de 1º de janeiro de 2016 a 31 de dezembro de 2017. Desde 2008, este relatório é elaborado de acordo com critérios, premissas e metodologias do Global Reporting Initiative (GRI).</p> <p>Em 2017, a companhia passou a utilizar a versão GRI Standards (opção de reporte Essencial). Desde 2011, a SulAmérica tem verificação externa de seus relatórios anuais.</p> <p>Para assegurar externa de seu Relatório Anual, a SulAmérica busca no mercado empresas que tenham os requisitos desejáveis para realizar assegurar de seu relatório e inventário. A contratação é realizado pelas áreas de Compras e Sustentabilidades, em que Compras se certifica dos critérios financeiros e de compliance, e Sustentabilidade das questões técnicas.</p>	102-56	-	-	-

OBRIGADO!

A vida é imprevisível
e, acredite, isso é muito bom.


SulAmérica