



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2018

Rumo à um Cidadão Sustentável

Processo de Responsabilidade Social Empresarial da Sancor Seguros

Baseado em:
ISO 26000
GRI Standards (de conformidade essencial)
Norma AA1000APS (2018)/ AA1000SES (2015)
Pacto Global de Nações Unidas (GC Active Level)
Objetivos do Desenvolvimento Sustentável SDG Compass (Guide 2015)



**SANCOR
SEGUROS**

Tudo bem. Tudo seguro.

CONTRIBUIÇÃO DA SANCOR SEGUROS BRASIL PARA A AGENDA 2030: OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



Em 2015, a Organização Mundial das Nações Unidas e seus Estados membros decidiram traçar um caminho para trabalhar com todo o mundo com a finalidade de acabar com a pobreza extrema, lutar contra a desigualdade e a injustiça e proteger o planeta. Assim, 17 objetivos concretos foram propostos para trabalhar com uma agenda até o ano de 2030.

Na Sancor Seguros Brasil, temos o compromisso de participar ativamente com esses Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e contribuir para o alcance dos Objetivos de 2030 nas questões relacionadas aos nossos negócios, de maneira a contribuir para essas questões globais.



SANCOR SEGUROS

No gráfico a seguir, apresentamos a relação das questões materiais do Grupo Sancor Seguros com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável como um resumo do compromisso e contribuição para a Agenda 2030.





01 ERRADICAÇÃO DA POBREZA

- Segurança viária (Seções 4.3, 6.2, 7.1)
- Seguro de Vida (Seções 4.2, 5.3)
- Assistência aos nossos colaboradores - creches (Seção 4.2)
- Microseguros: Família Tranquila (Seção 5.4)
- Investimento no Lar Esperança (Seção 6.3)
- Cobertura para danos por eventos climáticos (Seção 8.6)



03 SAÚDE E BEM-ESTAR

- Seguro de Vida (Seções 4.2, 5.3)
- Segurança viária (Seções 4.3, 6.2, 7.1)
- Alimentação saudável (Seção 4.2)
- Programa Pró-Lactância- Sala das Mães (Seções 4.2)
- Promoção da saúde dos nossos colaboradores e de suas famílias (Seção 4.2, 4.4)
- Seguro Vida Mulher (Seção 5.5)
- Funcional Kids (Seção 6.3)
- Outubro Rosa para a prevenção do câncer (Seção 7.2)
- Cidadão Sustentável (Seções 2.2)



04 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE

- Educação e Desenvolvimento Profissional (Seção 4.4)
- Jovem Aprendiz (Seção 4.4)
- Funcional Kids (Seção 6.3)
- Parceria com o Instituto Sicoob (Seção 7.2)



08 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO

- Criação de emprego decente (Seções 4.3, 6.1, 6.4)
- Jovem Aprendiz (Seção 4.4)
- Inovação Comercial e Tecnologia (Seções 5, 5.6)
- Erradicação do trabalho infantil (Seções 6.1, 6.3 e 9.1)
- Conformidade ambiental dos produtos e serviços (Seções 8.1, 8.2, 8.3, 8.5)
- Seguro de Vida (Seções 4.2, 5.3)



05 IGUALDADE DE GÊNERO

- Não discriminação no ambiente laboral (Seções 3.3.1, 4.1, 6.4)
- Seguro Vida Mulher (Seção 5.5)
- Empoderamento das Mulheres (Seções 6.1 e 6.4)
- Compromisso com os Direitos da Criança (Seções 6.1, 6.2, 6.3)



09 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA

- Prática de Economia Circular (Seção 8.4)
- Inovação Comercial e Tecnologia (Seções 5, 5.6)



10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES

- Seguro Vida Mulher (Seção 5.5)
- Política de Direitos Humanos do Grupo Sancor Seguros (Seção 6.1)
- Empoderamento das Mulheres (Seção 6.4)
- Compromisso com o Pacto Global das Nações Unidas (Seção 6.4, 9.1)



11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS

- Segurança viária (Seções 4.3, 6.2, 7.1)
- Adaptação às mudanças climáticas (Seção 8.6)
- Estratégia transversal do Meio Ambiente (Seção 8.1)

MENSAGEM DA DIRETORIA



A Sustentabilidade como Horizonte

Por Néstor Abatidaga

Presidente do Conselho de Administração da Sancor Seguros Brasil.

Ininterruptamente há 13 anos, no Grupo Sancor Seguros, abordamos e respondemos aos nossos grupos de interesse sobre as questões mais importantes do negócio. No Brasil, em consonância com essa prática, há dois anos a Sancor Seguros também divulga suas ações em relação ao contexto local e às questões fundamentais que devemos abordar a partir de uma perspectiva de longo prazo.

Sendo este o segundo Relatório de Sustentabilidade da nossa empresa, queremos também refletir as oportunidades que temos, como parte do mercado segurador brasileiro, de contribuir para os desafios apresentados pela Agenda 2030 através dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável; transcendendo o escopo dos negócios, favorecendo o desenvolvimento de comunidades locais e metas globais, como o fim da pobreza, a promoção da saúde e bem-estar, educação de qualidade, ação para o clima, cidades sustentáveis e outras questões fundamentais para a humanidade.

E de acordo com esses propósitos globais, seguir em direção a um Cidadão Sustentável é atualmente o centro da nossa gestão de sustentabilidade. Com esse programa transversal em toda a empresa, sintetizamos o que do Grupo vem trabalhando há anos, nos permitindo alinhar a estratégia de

negócios com os compromissos da agenda global e dos ODS. É neste quadro que procuramos continuar a aprofundar a gestão sustentável do negócio, e implementarmos iniciativas de RSE ligadas à prevenção, segurança e saúde, concebidas para cada grupo de interesse, sociedade e gerações futuras.

Trabalhamos também para as crianças, com base na estrutura geral fornecida pelos Direitos da Criança e Princípios Empresariais da UNICEF, Global Compact e Save The Children, para entender e abordar o impacto do mundo dos negócios no bem-estar das crianças. Investigamos o escopo de nossos negócios em crianças e jovens e, como consequência, propomos uma reformulação de nossos programas voltados a esses grupos de interesse, com base na ampliação de nossa perspectiva de prevenção de riscos para garantir sua segurança e cuidados essenciais.

Portanto, podemos dizer que compartilhar os resultados da nossa gestão, relacionados as preocupações locais e desafios globais por meio do segundo Relatório de Sustentabilidade da Sancor Seguros Brasil, é parte do compromisso com um trabalho de melhoria contínua. Seguiremos assim, pois a sustentabilidade é o nosso horizonte.

O Desafio de ser Sustentável

*Por Leandro Poretti
Diretor Geral da Sancor Seguros.*



Em 2018 completamos cinco anos de operações no Brasil, um período no qual fortalecemos nossas principais características: a busca constante pela inovação, trabalho em equipe e atuação em novas linhas de negócios. Nesses cinco anos reforçamos nossos laços cooperativistas e as importantes parcerias que tanto têm agregado à Sancor Seguros, assim como reforçamos também nossa Estratégia de Sustentabilidade.

Sobre o tema da Sustentabilidade podemos dizer que se trata de uma agenda corporativa que grandes empresas têm levado adiante há alguns anos. No nosso caso, o Processo de RSE do Grupo Sancor Seguros começou em 2005 com o foco no diálogo com as partes interessadas e na detecção permanente de oportunidades de melhoria para o negócio.

A necessidade de gerenciar projetos que analisam seu impacto econômico, social e ambiental, que começou há vários anos como uma tendência, transformou-se em um requisito - às vezes explícito, às vezes tácito - para as empresas operarem em diversos tipos de mercados.

A Sancor Seguros no Brasil, em conformidade com a Estratégia de Sustentabilidade do Grupo Sancor Seguros na Argentina, também aderiu ao desafio de ser sustentável. E quando colocamos como um desafio é porque realmente não é um caminho fácil, mas sim uma mudança profunda para aquelas empresas que buscam uma existência equilibrada com o meio ambiente e a sociedade, e que buscam se desenvolver com transparência em suas ações.

Nossas prioridades estratégicas decorrentes da Análise de Materialidade, são voltadas para este desafio: o uso sustentável de recursos e energia, conformidade ambiental dos nossos produtos e serviços, trabalho com a comunidade e os Direitos Humanos, compromisso com os clientes (serviços de apoio e cuidados). Essas são questões fundamentais que se somam ao cumprimento legal, desenvolvimento de novos produtos,

desempenho econômico, presença de mercado, emprego, condições de trabalho e proteção social, todos relevantes para levar a cabo este Processo de RSE.

Neste relatório apresentamos a gestão da sustentabilidade da Sancor Seguros Brasil estruturada com base nas 7 Matérias Fundamentais da Norma ISO 26000. Os temas centrais a que se refere esta norma se classificam em Governança Corporativa, Práticas Justas no Negócio de Seguros, Práticas Trabalhistas, Direitos Humanos, Participação e Desenvolvimento Comunitário e Cuidado Ambiental, que são os aspectos que consideramos chaves para abordar de forma holística nosso desenvolvimento sustentável. Também incorporamos as diretrizes dos Padrões da Global Reporting Initiative (GRI) com o objetivo de garantir um gerenciamento de impacto e geração de valor cada vez mais aprofundadas.

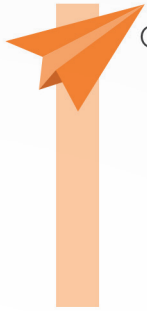
Através deste Relatório, apresentamos também a nossa segunda Comunicação para o Progresso (COP), como parte do apoio ao Pacto Global das Nações Unidas. Porque o nosso compromisso com a prestação de contas e a transparência é muito mais do que uma mera declaração de princípios: faz parte da nossa essência como empresa, que entende que o desafio de ser sustentável nos permite não apenas melhorar os negócios e a comunidade no contexto em que operamos, mas também nos permite unirmos a metas mais amplas e pensarmos em como podemos contribuir para a melhoria global, por meio dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Finalizamos agradecendo aos acionistas, clientes, segurados e corretores pelo apoio e confiança que nos distinguem, às autoridades da SUSEP e demais ligadas as nossas atividades, aos auditores, consultores e prestadores de serviços pelos seus trabalhos e, especialmente aos nossos colaboradores pela dedicação durante 2018. Convidamos você a percorrer páginas deste Relatório de Sustentabilidade e estamos abertos para ouvir suas opiniões e sugestões de melhoria.

SUMÁRIO

	Capítulo 1: UM GRUPO DE EMPRESAS DE SEGURO LÍDER NA REGIÃO 07
	1.1 - Abrangência e Escritórios 08
	1.2 - Estrutura e funcionamento da Governança Empresarial da “Sancor Seguros Brasil” 10
	1.3 - Governança de RSE 11
	1.3.1 - Comitê de Responsabilidade Social – TransformaR-SE 11
	1.4 - Liderança e participação na sociedade 12
	1.4.1 - Participação ativa da nossa empresa na sociedade 13
	1.4.2. Prêmios e distinções 14
	Capítulo 2: COMPROMISSO COM O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL 15
	2.1 - Nossa estratégia de sustentabilidade 15
	2.2 - Cidadão Sustentável: meta em sustentabilidade 16
	2.3 - Processo de RSE na Sancor Seguros Brasil 17
	2.4 - Análise e Matriz de Materialidade: os temas relevantes do nosso negócio 18
	2.5 - Diálogo com os grupos de interesse 19
	Capítulo 3: PRÁTICAS JUSTAS NO NEGÓCIO DO SEGURO 20
	3.1 - Desempenho econômico e o mercado segurador no Brasil 20
	3.1.1 - Panorama do mercado segurador 22
	3.1.2 - Gestão integrada de Riscos e Controles 22
	3.2 - Cadeia de valor 23
	3.2.1 - Principais fornecedores 23
	3.2.2 - Canais de comunicação e reclamações 24
	3.2.3 - Auditorias - capacitação 24
	3.3 - Anticorrupção 25
	3.3.1 - Ética e transparência 25
	3.3.2 - Prevenção da Lavagem de Dinheiro 25
	Capítulo 4: PRÁTICAS LABORAIS 26
	4.1 - Emprego e relações laborais 26
	4.2 - Condições de trabalho e proteção social 29
	4.3 - Segurança e saúde ocupacional dos nossos colaboradores 31
	4.4 - Desenvolvimento humano e formação no ambiente de trabalho 32
	4.5 - Comunicação com colaboradores 34





Capítulo 5: ASSUNTOS DE CONSUMIDORES	36
5.1 - Compromisso com corretores.....	37
5.2 - Compromisso com clientes.....	38
5.3 - Serviços de atendimento e apoio ao cliente.....	39
5.4 - Acesso à serviços essenciais - Microseguros: Família Tranquila.....	40
5.5 - Serviços especiais: Vida mulher	40
5.6 - Novos desenvolvimentos para os clientes	41
5.7 - Proteção e privacidade dos dados dos segurados	42



Capítulo 6: PROMOÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS.....	43
6.1 - Declaração da política de Direitos Humanos do Grupo Sancor Seguros	43
6.2 - Direito à vida	44
6.3 - Nosso compromisso com os Direitos da Criança e os Princípios Empresariais	45
6.4 - Nosso compromisso com os Princípios de Empoderamento das Mulheres.....	46
6.5 - Trabalho pela inclusão social	46



Capítulo 7: PARTICIPAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA NOSSA COMUNIDADE	47
7.1 - Prevenção e segurança para as nossas comunidades.....	47
7.2 - Compromisso com as comunidades locais.....	48



Capítulo 8: CUIDADO DO MEIO AMBIENTE	50
8.1 - Estratégia de cuidado do Meio Ambiente	50
8.2 - Uso sustentável dos recursos.....	51
8.3 - Conformidade ambiental dos produtos e serviços.....	51
8.4 - Adaptação às mudanças climáticas	52
8.5 - Prevenção da contaminação.....	52
8.6 - Adaptação às mudanças climáticas	53



Capítulo 9: INFORMAÇÃO TÉCNICA DESTE RELATÓRIO	54
9.1 - Compromisso com o Pacto Global das Nações Unidas: COP	54
9.2 - Influência e impacto nos Grupos de Interesse.....	55
9.3 - Índice de Conteúdo GRI	55
9.4 - Glossário	64

Capítulo 1:

UM GRUPO DE EMPRESAS DE SEGURO LÍDER NA REGIÃO

Nascemos em 1945 em Sunchales, cidade da província de Santa Fé, interior da **Argentina**, e considerada a **Capital do Cooperativismo** desse país. Nossa cooperativa financeira se expandiu para todo o país, e ao longo das suas sete décadas de história deu origem a outras empresas que hoje formam parte do **Grupo Sancor Seguros**, hoje a maior seguradora argentina.

O Grupo Sancor Seguros administra distintas empresas especializadas, entre elas a **Sancor Seguros**, seguradora que se expandiu também para outros países do Mercosul; **Prevención ART**, seguradora de riscos de trabalho; **Prevención Salud**, convênio médico pré-pago; **Alianza Inversora**, empresa voltada a investimentos; **Centro de Innovación Tecnológica**

Empresarial y Social, ou simplesmente CITES, uma incubadora de empresas de tecnologia; e a **Fundación Grupo Sancor Seguros**, uma instituição que promove o cooperativismo, a segurança viária, saúde e boas práticas ambientais.

O Grupo possui vínculos institucionais com o **Comité Asegurador Argentino**, com a **Casa Cooperativa de Provisión Sunchales**, a **Asociación Latinoamericana para el Desarrollo del Seguro Agropecuario**, a **Fundación Iberoamericana de Seguridad y Salud Ocupacional**, a **Confederación Intercooperativa Agropecuaria Cooperativa Limitada**, a **Asociación Latinoamericana para el Desarrollo del Seguro Agropecuario**, e a **Alianza Cooperativa Internacional**.



1.1 - ABRANGÊNCIA E ESCRITÓRIOS



Sede da Sancor Seguros do Brasil vista a partir do centro de Maringá.

Começamos a operar no mercado brasileiro em **2013**, e desde então temos trabalhado pela consolidação no mercado segurador da Região Sul, onde possuímos até então nosso principal mercado. Estamos classificados entre as **500 Maiores Empresas do Sul**, tendo saltado mais de cem posições na última avaliação. Atuamos nos ramos de Automóveis, Pessoas, Patrimoniais e Rurais, e mais recentemente seguros para Viagem. E em 2018 obtivemos

destacado crescimento no ramo de seguros para Pessoas, alcançando 72% perante 11% da média do mercado brasileiro. Possuímos nossa matriz no norte do Paraná, em Maringá, e a partir do interior do país estamos trabalhando na abertura de novas frentes de mercado. É possível destacar a inserção dos produtos de Automóveis e Ramos Elementares no estado de **Mato Grosso do Sul** e interior de **São Paulo**.

Abrangência e Atendimento





Os valores que guiam o nosso trabalho perante corretores, segurados e todas as comunidades onde atuamos são a Qualidade e Atenção; Ética; Trabalho em Equipe; Respeito; Eficiência Operacional; Inovação; Compromisso; Pro-Atividade; Espírito Empreendedor e Responsabilidade Social.

Propósito

Proteger conquistas e sonhos, promover progresso e bem-estar.

Missão

Garantir proteção pessoal e patrimonial aos nossos segurados, por meio de uma equipe de trabalho altamente capacitada e inovadora, com sentido de compromisso social.

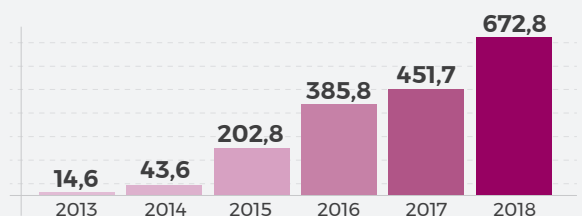
Visão

Consolidar nossos serviços no mercado com alta qualidade e comprometimento, sendo nossos valores fundamentais: a atenção personalizada e a inovação.

Ativos Financeiros

Os ativos totais no montante de R\$ 672,8 milhões são 49% superiores a 31 de dezembro de 2017, totalizando R\$ 451,7 milhões. Abaixo apresentamos a evolução histórica dos ativos:

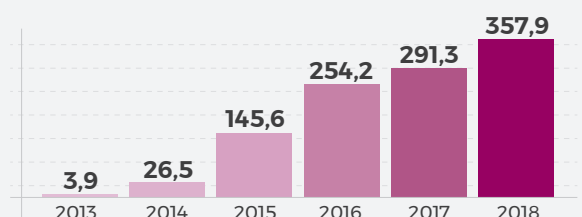
Ativos totais - R\$ milhões



Prêmios Emitidos

Os prêmios emitidos no valor de R\$ 357,9 milhões, representam um crescimento de 23% em relação a 31 de dezembro de 2017 (R\$ 291,3 milhões), e refletem o resultado de ações das áreas de negócios, execução do planejamento estratégico e campanhas de incentivo de vendas. Abaixo apresentamos a evolução histórica dos prêmios emitidos da Sancor Seguros:

Prêmios emitidos - R\$ milhões



Participação no Mercado

Em 2018 estivemos na 35ª posição na classificação das maiores seguradoras em prêmio emitido do Brasil, em um ranking com cerca de 140 empresas. Em linhas gerais, continuamos a crescer acima da média de crescimento do mercado de seguros, como é possível observar na tabela abaixo.

Prêmios e Crescimento (IPCA 3,75)			
Ramo	Posição	Mercado Brasileiro	Sancor Seguros
TODOS*	35	+7%	+23%
PESSOAS	34	+11%	+78%
AUTO	19	+6%	-14%
PATRIMONIAIS	36	+9%	+22%
RURAIS	3ª	+8%	+11%

*Sem Saúde, Previdência e DPVAT
 Auto: Sem DPVAT
 Rural: Sem 1198 Vida Produtor Rural
 Pessoas: Com 1198 Vida Produtor Rural
 Patrimonial: Com 0351 R. C. Geral

1.2 - ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA GOVERNANÇA EMPRESARIAL DE SANCOR SEGUROS BRASIL



Presidente
Néstor Carlos Abatidaga

Vice-Presidente
Jefferson Nogaroli

Membros do Conselho
José Alfredo Sanchez
Carlos Manuel Ceferino Casto
Edgardo José Bovo
Luiz Ajita
Wilson Geraldo Cavina

Membros do Conselho - Sexo

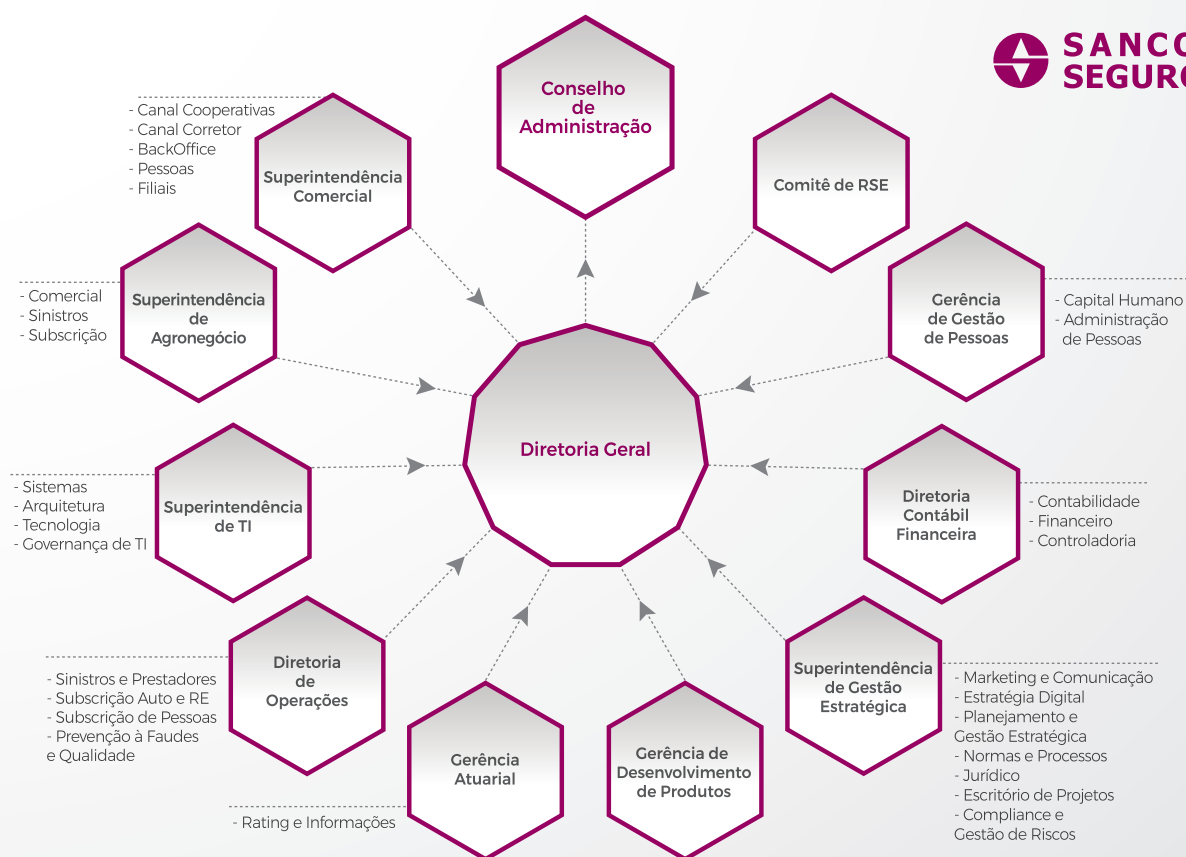
Masculino: 7%: 100

Feminino: 0%: 0

Total: 7

Membros do Conselho - Faixa etária

Acima dos 50 anos: 7%: 100





1.3 - GOVERNANÇA DE RSE

O compromisso com o desenvolvimento sustentável e com a implementação do Processo de Responsabilidade Social Empresaria (RSE) exige um governo de RSE que promova e planeje as etapas do trabalho anualmente. É por isso que o Processo de RSE tem o compromisso,


apoio e participação do Diretor Geral da Sancor Seguros do Brasil, da Direção Geral de Negócios Internacionais e Especiais, da Gestão de Negócios Internacionais do Grupo Sancor Seguros e da Gerência de RSE na Argentina

1.3.1 - Comitê de Responsabilidade Social – TransformaR-SE

O Comitê de Responsabilidade Social – TransformaR-SE - é fundamental nessa gestão de sustentabilidade. Desde a sua criação em 2016, esse Comitê é formado por representantes das diversas áreas da empresa que agregam, às suas tarefas habituais, a responsabilidade

de promover e implementar ações de sustentabilidade para responder aos compromissos assumidos pelo Grupo Sancor Seguros e aqueles que são identificados localmente pela Sancor Seguros Brasil.

O **TransformaR-SE** trabalha na:

- Coleta de informações e indicadores-chave para o Relatório Anual de Sustentabilidade.
 - Análise dos principais grupos de interesse e suas expectativas.
 - Identificação de ações a serem realizadas com base nos eixos da Estratégia de Sustentabilidade e do Cidadão Sustentável.
 - Contribuição da empresa para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.
 - Análise de questões de sustentabilidade material para a empresa no Brasil.
- 



Reunião Anual de Representantes de RSE

Nos dias 12 e 13 de novembro foi realizada em Buenos Aires a reunião anual de planejamento de trabalho com os Representantes da Responsabilidade Social Empresarial (RSE) das Unidades de Negócio do Grupo Sancor Seguros na Argentina, e representantes dos Comitês de RSE do Brasil, Paraguai, Uruguai e Prevención Salud.

A abertura do encontro ficou a cargo do Conselheiro Carlos Ingaramo, que participou ativamente durante os dois dias do evento. Em seguida, a Gerente de RSE do Grupo, Betina Azugna, apresentou as conquistas alcançadas durante o ano, os programas iniciados e os desafios a serem enfrentados em termos de sustentabilidade.

Durante o primeiro dia os 24 Representantes e Coordenadores que estiveram presentes compartilharam as ações

que realizaram durante o ano em suas respectivas Unidades de Negócios e países, e trocaram ideias e experiências para implementar novos programas.

No segundo dia foi realizada uma capacitação com Mercedes Occhi da ReporteSocial (Assessoria externa do Processo de RSE do Grupo Sancor Seguros). Na ocasião, os participantes foram informados sobre as tendências de sustentabilidade, Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e sua relação com o Mapa Estratégico (que contém os vetores e a Estratégia de Sustentabilidade), além dos novos temas Materiais do Grupo. No encerramento do evento foi realizada uma oficina focada nos Princípios de Direitos Humanos e Empoderamento das Mulheres.



Representantes da Responsabilidade Social Empresarial (RSE) do Grupo Sancor Seguros

Durante a noite da segunda-feira todos os participantes do encontro compartilharam uma experiência inesquecível no Teatro Ciego – uma representação teatral desenvolvida em um espaço totalmente escuro, onde os participantes interagem com a realidade a partir de outro lugar -, como um exercício de empatia e sensibilização em torno de um tema que o Grupo vem trabalhando há algum tempo, como a convivência inclusiva.

Através desse encontro anual, os Referentes e Coordenadores tiveram a oportunidade de compartilhar suas experiências e aprender sobre as tendências, além de reforçar o compromisso com o desafio de fazer da sustentabilidade algo transversal a todo o negócio em todos os seus pontos de atuação.

1.4 - LIDERANÇA E PARTICIPAÇÃO NA SOCIEDADE



Um dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável ao qual temos nos dedicado fortemente, tanto nas empresas do Grupo Sancor Seguros na Argentina como na Sancor Seguros no Brasil é o Objetivo 17, sobre gerar Alianças para assim alcançar

os demais ODS. Levamos adiante esse trabalho desde o início das nossas operações, trabalhando em conjunto com organizações parceiras nas comunidades onde atuamos e pretendemos gerar valor econômico e social.

- **INSTITUTO SICOB:** organização criada pelo Sicoob Metropolitano, com o objetivo de difundir a cooperativa e contribuir para a promoção do desenvolvimento sustentável das comunidades. Apoiamos financeiramente o Instituto Sicoob como parceiros mantenedores.
- **PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS:** entidade criada pelo então Secretário Executivo das Nações Unidas, Kofi Annan. O Pacto Global surgiu da necessidade de mobilizar a comunidade empresarial do mundo para a adoção de valores fundamentais e internacionalmente aceitos para as práticas de negócios. Fizemos nossa adesão em 2017, e apoiamos os 10 Princípios do Pacto Global, assim como os já citados 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030. Nos engajamos no nível Participante, e realizamos anualmente uma contribuição financeira equivalente.
- **ALASA:** sigla da Associação Latino-Americana para o Desenvolvimento do Seguro Agropecuário, uma organização sem fins lucrativos que busca fomentar o seguro como ferramenta de previsão econômica e social em todos os países da América Latina. Participamos ativamente dos eventos promovidos por essa entidade, tendo um papel ativo nas ações propostas. Atualmente, o senhor Néstor Abatidaga, Presidente do Conselho Administrativo da Sancor Seguros Brasil, é também o Presidente da Alasa.

1.4.1 - Participação ativa da nossa empresa na sociedade

Fórum de Debates do Triângulo Mineiro: Participamos do Fórum de Debates do Sindicato dos Corretores de Seguros de Minas Gerais, que em 2018 chegou a sua 11ª edição. A gerente da Filial Uberlândia, Rosângela de Oliveira e o Gerente Nacional do Canal Corretor, André Giordani estiveram presentes na ocasião.



9ª Convenção do GC do Brasil em Mendoza: A proposta desta convenção segue a ideia que deu origem ao Grupo: compartilhar experiências e conhecimentos do mercado segurador brasileiro. O Grupo Sancor Seguros foi representado por Alfredo Panella, membro do Conselho de Administração e Gerente da Unidade de Negócio Mendoza, René Villegas. Enquanto isso, da Sancor Seguros Brasil estivemos representados pelo Superintendente Comercial Rosimário Pacheco, que também esteve acompanhado dos gerentes do Canal Corretor e Canal de Seguros de Pessoas. No decorrer das ações realizadas durante os dois dias do evento tivemos a oportunidade de compartilhar nossas experiências no mercado argentino e brasileiro, aproveitando também a oportunidade de estreitar os laços entre a empresa e os participantes.

A CONEC 2018: A Sancor Seguros esteve presente na 18ª edição do Congresso dos Corretores de Seguros (CONEC), sendo a primeira participação de nossa seguradora neste evento considerado o mais importante congresso de seguros do Brasil, e um dos maiores da América Latina. Nessa ocasião, a Sancor Seguros Brasil também teve a oportunidade de apresentar o Token Sinistro aos participantes do evento. A novidade funciona através de uma mensagem SMS enviada ao segurado no momento em que informa um sinistro.



Congresso Sul Brasileiro de Corretores de Seguros: Liderada pelo superintendente comercial Rosimário Pacheco, a equipe comercial da Sancor Seguros Brasil conseguiu aproximar-se ainda mais dos corretores de seguros do estande da Companhia, aproveitando também a oportunidade de entregar premiações parciais da campanha nacional de vendas Experiências Inesquecíveis.

II Encontro das Cooperativas Agropecuárias do Brasil: Conselheiros e dirigentes - presidentes, diretores e superintendentes - das principais cooperativas agrícolas do país participaram de discussões e conferências sobre práticas inovadoras, abrindo espaço para a criação de redes de contatos entre os principais players do mercado brasileiro. Nesse evento estivemos representados por Vitor Soares, Executivo de Contas para o interior do Estado de São Paulo.



1.4.2 - Prêmios e distinções

Néstor Abatidaga foi premiado no Brasil pelo Governo do Estado do Paraná



Homenageado pelo Governo do Estado do Paraná, o senhor Néstor Abatidaga Presidente do Conselho de Administração da Sancor Seguros do Brasil recebeu no dia 19 de dezembro de 2018, em cerimônia realizada no Palácio do Iguazu, em Curitiba, Paraná, a Comenda da Ordem do Pinheiro, na qualidade de Grã Cruz.

Conforme a governadora Cida Borghetti, a distinção é conferida a pessoas e empresas que tenham contribuído, de alguma forma, para o desenvolvimento econômico e social do Estado do Paraná. "Vocês

representam o espírito de persistência e trabalho no nosso Estado", afirmou no discurso. Esta Comenda é entregue em comemoração a emancipação política do Paraná, ocorrida há 165 anos.

Através da sua gestão, Néstor Abatidaga transformou a Sancor Seguros no Grupo Segurador número 1 do mercado argentino (posição que mantém sem interrupção desde 2011). Liderou o processo de internacionalização da empresa que levou à abertura de seguradoras no Uruguai (2006), Paraguai (2009) e Brasil (2013).

Sancor Seguros foi novamente classificada no Prêmio Segurador Brasil

Estivemos presentes mais uma vez no prêmio Segurador Brasil, desta vez para receber o prêmio na categoria Empreendedor Brasil - Seguros Empresariais, Pessoais e Agropecuários. Na 15ª Edição do Prêmio Segurador Brasil, organizado pela Brasil Notícias, responsável pela Revista Segurador Brasil, Rafael Leonel e Rosimario Pacheco estiveram presentes na ocasião representando a Sancor Seguros. Pelo segundo ano, a elaboração das análises e estudos da premiação ficou sob responsabilidade da renomada empresa Silcon Estudos Econômicos.

Sancor Seguros é classificada entre as 500 Maiores Empresas do Sul do Brasil

Na primeira medição realizada em 2016 estivemos estava classificada na 390ª posição das maiores empresas dos estados do Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul. Na edição seguinte saltamos mais de cem posições, alcançando a posição de número 285. A Distinção foi lançada pelo Grupo AMANHÃ e a PwC, classificando as empresas por Estados e por Setores.

Sancor Seguros foi eleita a Melhor Seguradora no Prêmio Melhores do Ano - Top 100

O Prêmio Melhores do Ano - TOP 100 chegou à sua 39ª edição, e premiou mais uma vez os cem melhores profissionais e marcas que vem se destacando e contribuindo para o desenvolvimento de Uberlândia e região no último ano. Fomos premiados recebendo um certificado e troféu de reconhecimento pelo trabalho realizado na região por meio da filial na cidade de Uberlândia.

Capítulo 2: COMPROMISSO COM O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

2.1 - NOSSA ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE



A Estratégia de Sustentabilidade da Sancor Seguros Brasil, assim como do Grupo Sancor Seguros, está baseada na criação de valor econômico, social e ambiental, considerando uma perspectiva de longo prazo para todos os nossos públicos e o desenvolvimento sustentável da comunidade, da

sociedade e das gerações futuras. Seus cinco pilares estão diretamente relacionados aos cinco eixos do Cidadão Sustentável, e colocados em prática através do processo de RSE, conforme é possível observar no esquema a seguir:



2.2 - CIDADÃO SUSTENTÁVEL: META EM SUSTENTABILIDADE



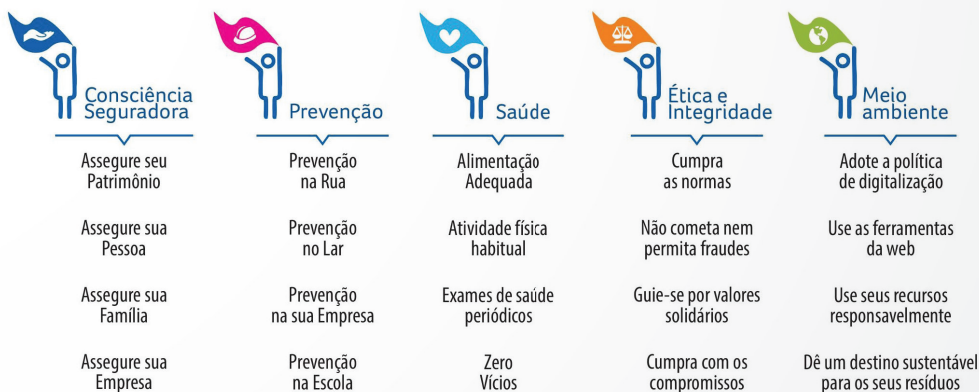
Na Sancor Seguros Brasil promovemos o conceito de “Rumo a um Cidadão Sustentável”. O programa Cidadão Sustentável é o nome dado a um programa integrador que envolve todo

o negócio e cujo objetivo é estabelecer uma gestão sustentável em todas as empresas e países onde o nosso Grupo está presente.

“O Cidadão Sustentável” é hoje o coração da gestão da sustentabilidade para gerar uma mudança conjunta na sociedade, alinhando a estratégia de negócios com as preocupações do país e do mundo.

Para a nossa Seguradora, um “Cidadão Sustentável” deve ter estas qualidades:

- Consciência Seguradora;
- Cultura da prevenção;
- Hábitos de vida saudáveis;
- Ética e integridade em suas ações e
- Preocupação pelo meio ambiente.



Em 2016, realizamos uma reunião com nossos colaboradores, onde consultamos suas propostas de trabalho para cada um dos Eixos do Cidadão Sustentável.

Em 2018, o Comitê TransformaR-SE trabalhou naquelas ações que apresentavam possibilidades de avanços concretos.

PROGRAMA CIDADÃO SUSTENTÁVEL						
Resultados quantitativos sobre Planos de Ação.						
Reflexão e planejamento sobre os pontos de trabalho e seus impactos nos grupos de interesse						
	Fornecedores	Comunidade	Corretores	Segurados	Colaboradores	Total
Consciência Seguradora	4	3	2	4	5	18
Prevenção	4	4	2	6	5	21
Estilo de Vida Saudável	4	6	3	5	8	26
Conduta Ética	5	2	2	3	5	17
Cuidados Com o Meio Ambiente	5	5	4	5	5	24
Total	22	20	13	23	28	106

Estas são as propostas concretas levadas adiante em 2018 em resposta a algumas das expectativas que surgiram no Diálogo.

Eixo do Cidadão Sustentável	Expectativa detectada	Ações Implementadas
CONSCIÊNCIA SEGURADORA	<ul style="list-style-type: none"> Utilização de rede social para divulgação da informação. Redes Sociais para divulgar a importância do seguro 	Divulgação de inserções de rádio sobre a importância do seguro.
PREVENÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> Educação no trânsito. Vídeos preventivos em parceria com Associações. 	Divulgação de inserções de rádio sobre educação no trânsito.
SAÚDE	<ul style="list-style-type: none"> Criar eventos esportivos. Patrocinar eventos para incentivo dos esportes. Prática de atividade física. Patrocinar corridas urbanas. Espaço Saúde. Sala de descanso. Espaço Lazer. Busca da parceria com empresas (academias). 	<p>Realização do Dia da Saúde, com aulas abertas de zumba, e distribuição de água e alimentos saudáveis além de dicas de saúde.</p> <p>Participação na Caminhada do Outubro Rosa.</p> <p>Continuação do projeto de Ginástica Laboral.</p> <p>Criação Sala de Descompressão, com jogos e espaço para repouso dos colaboradores.</p> <p>Estabelecimento de convênios com descontos para os colaboradores em academias.</p>
ÉTICA E INTEGRIDADE	<ul style="list-style-type: none"> Valores éticos e conduta. Política de ética. Capacitação em ética empresarial. 	<p>Estabelecimento de parceria com o Lar Esperança, para o desenvolvimento de sete projetos para 2019, de cunho pedagógico e que auxiliem de maneira ampla no aprendizado e desenvolvimento das crianças.</p> <p>Desenvolvimento do novo Código de Ética da Sancor Seguros Brasil.</p> <p>Participação em evento do Observatório Social do Brasil</p> <p>Continuação dos cursos anuais de Prevenção a Fraude.</p>
MEIO AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> Programa de reciclagem. Descarte correto de peças descartadas. 	<p>Iniciação dos estudos para projeto de reciclagem dos insumos utilizados na Casa Matriz.</p> <p>Mantenimento da parceria com empresas de reprocessamento que efetuam a destinação correta das peças que são substituídas nos veículos dos segurados e de terceiros em caso de sinistro.</p>



2.3 - PROCESSO DE RSE NA SANCOR SEGUROS BRASIL



Em 2016 implementamos um processo de melhoria contínua que nos permite registrar, comparar e medir a evolução ao longo do tempo dos resultados da nossa gestão em sustentabilidade. Esse processo de RSE, baseado em práticas que o Grupo Sancor Seguros vem desenvolvendo há 13 anos, conta com o apoio da Diretoria Geral de nossa empresa e com o comprometimento de toda a Diretoriaas áreas, e o suporte do Comitê de Responsabilidade Social Empresarial - TransformaR-SE.

O Processo de RSE é a estrutura na qual a Estratégia de Sustentabilidade é desenvolvida. Esse proceso considera permanentemente o contexto do país e a situação do mercado, e trabalha priorizando a identificação das questões críticas que são importantes para a gestão da sustentabilidade do negócio. A partir deles, procuramos dar uma resposta positiva a públicos-chave, e apresentar uma prestação de contas transparente através do Relatório Anual de Sustentabilidade.

Desta forma, o diálogo é aberto e todos os públicos são convidados a participar: colaboradores, cadeia de valor (fornecedores, corretores, clientes), comunidade e outros grupos de interesse que são identificados dentro de nossa esfera de influência.

Este é um proceso transversal a toda a empresa e segue adiante através de reconhecidas práticas internacionais de acordo com diretrizes e normas que nos permitem sistematizar os indicadores e identificar oportunidades de melhoria (Global Reporting Initiative; ISO 26000; Pacto Global das Nações Unidas, Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, entre outros).

2.4 - ANÁLISE E MATRIZ DE MATERIALIDADE: OS TEMAS RELEVANTES DO NOSSO NEGÓCIO

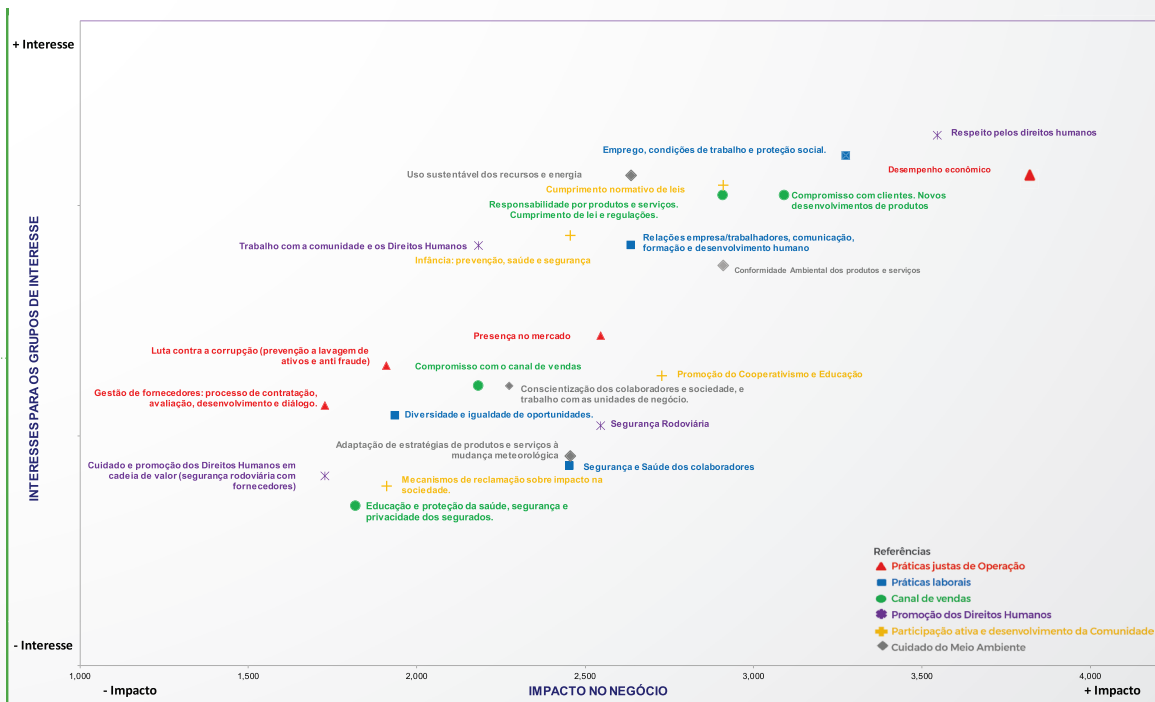
Quando o processo de RSE foi lançado em 2016 realizamos um primeiro exercício para identificar as questões mais relevantes a serem tratadas por nossa empresa em sua gestão de sustentabilidade. Esses tópicos incluem

tendências internacionais e locais para o setor de seguros, diretrizes internacionais de sustentabilidade além das questões relevantes do nosso Grupo de Seguros.

As questões materiais são aquelas que são relevantes e críticas para a empresa em sua gestão de sustentabilidade.

Etapas da Materialidade:

- 1) **Identificar** os temas materiais para a Sancor Seguros Brasil;
- 2) **Priorizar** os temas por maior impacto para os grupos de interesse e para a gestão do negócio;
- 3) **Validar** questões materiais com os gerentes da empresa;
- 4) **Revisar** de forma regular aqueles problemas identificados, a fim de manter essa matriz atualizada com o contexto local. Durante 2018, nós estendemos as consultas sobre nossa materialidade a todos os nossos colaboradores e, como resultado, apresentamos a nova matriz abaixo:



Identificar e priorizar as questões materiais do negócio é de grande importância para prestar contas sobre as questões que impactam e importam para os grupos de interesse no Brasil.

2.5 - DIÁLOGO COM OS GRUPOS DE INTERESSE

Temos trabalhado na configuração e estabelecimento de um programa de Diálogo com seus grupos de interesse. Disponibilizamos diversos canais de comunicação para os nossos grupos de interesse, considerando as especificidades de cada

um deles. Isso porque entendemos que o diálogo com esses grupos deve ser um processo constante, feito a cada dia ou a cada oportunidade de contato.



Em 2018 realizamos diálogos com Corretores e Colaboradores:

Corretores: em 2018 realizamos o primeiro encontro para diálogo presencial com um grupo de corretores, ocasião na qual foi possível aferir necessidades desse grupo em relação ao mercado, assim como demandas à própria seguradora. Um dos principais temas levantados pelo mercado segurador são as associações de proteção veiculares. Por outro lado, corretores apresentaram em 2018 questões concernentes a contratação dos seguros, comissionamento e regulação de sinistros. Essas demandas têm sido sanadas através do desenvolvimento prévio de relatórios, visitas periódicas aos corretores e desenvolvimento constante de procedimentos que ofereçam o respaldo técnico e apoio às atividades desenvolvidas por nossos parceiros.



Colaboradores: em 2018 realizamos com nossos colaboradores um diagnóstico de *Endomarketing*, que juntamente com a Pesquisa de Clima Organizacional anualmente realizada formarão as bases para as ações internas a serem implementadas durante 2019. Outras das principais questões percebidas durante 2018 foram pertinentes ao ambiente de trabalho, no que se refere principalmente à segurança.



Capítulo 3:

PRÁTICAS JUSTAS NO NEGÓCIO DO SEGURO

3.1 - DESEMPENHO ECONÔMICO E O MERCADO SEGURADOR NO BRASIL



Os prêmios emitidos em 2018 alcançaram o valor de R\$ 357,9 milhões, e representam crescimento de 23% em relação ao exercício de 2017. Esses números são resultados de ações das áreas de negócios, execução do planejamento estratégico e campanhas de incentivo de vendas. Os ativos totais no montante de R\$ 672,8 milhões são 49% superiores ao último período, que eram até então R\$ 451,7 milhões, o que reflete o crescimento dos negócios. No que tange a solvência, a Sancor Seguros Brasil segue apresentando excesso de Patrimônio Líquido Ajustado (PLA) em relação ao Capital Mínimo Requerido (CMR), demonstrando que possui capacidade de ampliar suas operações.

Nossa administração tem implementado programas de melhoria contínua em processos e controles de subscrição, gestão de risco, eficiência operacional, regulação e pagamento de sinistros, assim como também tem reforçado a estrutura organizacional e sistêmica. Como resultado destas ações, o resultado das operações de seguros do exercício findo em

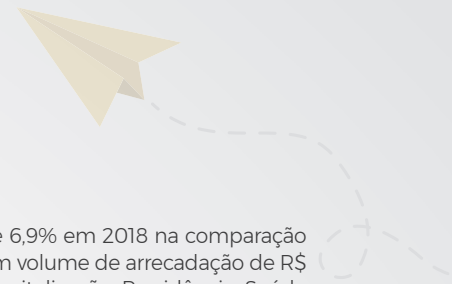
dezembro de 2018, apresentou evolução totalizando R\$ 37,2 milhões, sendo 41% maior que o resultado de 2017, quando foi de R\$ 26,4 milhões.

Empreendemos esforços na redução de custos de aquisição e sinistralidade, através de parcerias estratégicas com corretores e resseguradoras. possuímos contratos de resseguro proporcionais e não proporcionais, onde transferimos alguns riscos de operações específicas. Devido à essa característica do modelo de negócio efetuamos a análise da nossa sinistralidade de maneira líquida, ou seja, analisamos o indicador considerando o volume de recuperação de sinistros, repasses de prêmios e comissões recebidas.

Como reflexo das ações realizadas pela nossa administração, o prejuízo do exercício de R\$ 10,9 milhões foi 22% menor que o mesmo período do ano anterior, que apresentou prejuízo de R\$ 14,0 milhões. O prejuízo do exercício de 2018 representou 29% do resultado das operações seguros, enquanto que em 2017 representou 53%, demonstrando a evolução dos negócios.

	2016	2017	2018
FINANCEIRO			
Disponibilidades e Investimentos	R\$ 179.744.791,14	R\$ 225.934.287,98	R\$ 233.852.997,71
Patrimônio	R\$ 52.801.540,65	R\$ 99.840.953,58	R\$ 128.420.944,70
Utilidades+	R\$ -52.192.670,12	R\$ -14.035.242,31	R\$ -10.920.008,88
CLIENTES			
Faturamento anual	R\$ 254.209.510,95	R\$ 291.828.356,93	R\$ 357.897.540,02
Porcentagem de Sinistralidade	68%	74%	88%
COLABORADORES			
Quantidade de colaboradores	174	214	246
Remunerações	R\$ 10.435.426,65	R\$ 11.877.897,56	R\$ 15.928.537,60
FORNECEDORES			
Quantidade de fornecedores	1.948	2.276	1.395
Pagamentos a fornecedores	R\$ 58.347.273,32	R\$ 136.110.101,28	R\$ 128.136.696,49
SETOR PÚBLICO			
Total de impostos pagos	R\$ 15.352.864,41	R\$ 21.434.760,97	R\$ 29.727.511,81
VALOR ECONÔMICO			
Valor econômico criado	R\$ -432.659,80	R\$ 36.754.324,65	R\$ 32.761.207,30
Valor econômico distribuído	R\$ 19.194.535,71	R\$ 27.480.347,15	R\$ 36.111.097,14
Valor econômico retido	R\$ -19.627.195,51	R\$ 9.273.977,50	-R\$ 3.349.889,84
INVESTIMENTO SOCIAL			
Instituto Sicoob	R\$ 40.000,00	R\$ 110.000,00	R\$ 130.000,00
Doações e Patrocínios	R\$ 259.929,78	R\$ 625.000,00	R\$ 723.863,41
RSE	*	**	R\$ 6.976,10
INVESTIMENTO SOCIAL TOTAL	R\$ 299.929,78	R\$ 795.000,00	R\$ 860.839,51

* O Relatório de Sustentabilidade de 2017 apresentava o valor de R\$ 60.000,00 para RSE. Porém, esse foi apenas o valor orçado naquele momento.



3.1.1 - Panorama do mercado segurador

O ano de 2018 foi marcado por uma recuperação lenta da economia brasileira, e pelo desemprego ainda elevado. A inflação permaneceu controlada, com exceção dos custos de transportes, afetados pela disparada dos preços da gasolina e do diesel.

A cotação do dólar fechou 2018 ao redor de R\$ 3,90, em meio às expectativas de uma agenda mais liberal e pró-mercado. Ao longo de 2018, as expectativas de crescimento econômico foram sendo gradativamente reduzidas, principalmente pela incerteza com o futuro político e pela agenda econômica que seria adotada pelo novo governo.

Com relação as expectativas para 2019, projeta-se a continuidade de uma política monetária expansionista, com Selic estável na casa de 6,5% ao ano, o que justificaria um crescimento econômico na ordem de 2,5% a 3%. Porém, há dois aspectos a serem acompanhados e que podem dificultar esse cenário mais otimista; (1) incerteza quanto ao ajuste fiscal; (2) volatilidade do ambiente internacional.

O crescimento das nossas operações para 2019, leva em consideração a melhora moderada do cenário econômico. Com respeito a análise mercadológica, o setor de seguros

registrou aumento nominal de 6,9% em 2018 na comparação com o ano anterior gerando um volume de arrecadação de R\$ 107,5 bilhões (não considera Capitalização, Previdência, Saúde e VGBL). O mercado segurador trabalha com a expectativa de um bom desempenho em 2019, crescendo acima do PIB.

Dentre os riscos aferido com capacidade de afetar substancialmente nossas operações estiveram a recessão econômica, com mudanças e diminuição no consumo; mudanças climáticas, que por consequência podem trazer o aumento da sinistralidade na cidade e no campo devido a eventos climáticos extremos; e a redução do **subsídio** ofertado pelo Governo Federal para os seguros rurais, o que impactaria diretamente no volume dessas contratações que corresponderam em 2018 a **R\$ 48.029.487,70**.

Porém, dentre as oportunidades se destaca as boas perspectivas econômicas. A desburocratização poderá causar reduções consideráveis em determinados **custos operacionais**, que no ano de 2018 foram de **R\$ 123.786.651,71**. Além disso, se vislumbram oportunidades advindas da estabilização da economia, incremento da produção de veículos e aumento da consciência da necessidade de seguros patrimoniais e pessoais.

3.1.2 - Gestão integrada de Riscos e Controles

Em 2018 desenvolvemos a Política de Continuidade dos Negócios, que tem por objetivo prever e mitigar riscos que possam vir a afetar as operações, estabelecendo procedimentos de contenção para situações emergenciais, garantindo assim o funcionamento das operações mesmo em situações adversas.

No último ano estabelecemos e atualizamos políticas que tiveram como objetivo definir os protocolos a serem seguidos por colaboradores e parceiros comerciais. A seguir, apresentamos uma lista das novas políticas de 2018.

Nome da Política	Objetivo	Data Publicação
Utilização de Veículo Corporativo	Estabelecer critérios para utilização dos veículos da Sancor	28/05/2018
Contração de Serviços de Terceiros	Estabelecer e definir as diretrizes para a qualificação, cadastramento, avaliação e contratação de fornecedores, subcontratados, consultores, prestadores de serviços e demais terceiros.	11/09/2018
Inadimplência	Estabelecer critérios a serem seguidos para identificação e tratamento de casos de inadimplência de prêmios, por parte dos segurados.	13/09/2018
Administração de Salvados	Estabelecer normas para administração dos salvados Auto visando obtenção de maior resultado com a comercialização.	03/01/2018
Subscrição de Pessoas	Estabelecer critérios a serem seguidos pelos subscritores dos Seguros de Pessoas da Sancor Seguros, para tomada de decisão quanto à aceitação ou não de determinados riscos.	23/01/2018 Revisada
Subscrição de Automóvel	Estabelecer critérios a serem seguidos pelos subscritores do Ramo Automóvel da Sancor Seguros, para tomada de decisão quanto à aceitação ou não de determinados riscos.	29/01/2018
Subscrição Agro	Estabelecer critérios a serem seguidos pelos subscritores do Ramo Rural da Sancor Seguros, para tomada de decisão quanto à aceitação ou não de determinados riscos.	28/05/2018
Subscrição Patrimonial	Estabelecer critérios a serem seguidos pelos subscritores do Ramo Residencial/Patrimonial da Sancor Seguros, para tomada de decisão quanto à aceitação ou não de determinados riscos.	01/06/2018
Prevenção à Fraude	O propósito da Política de Prevenção a fraudes é orientar o direcionamento das ações a serem tomadas de forma a prevenir, detectar e corrigir operações suspeitas de fraudes, sejam internas ou externas.	01/06/2018
Regulação e liquidação de sinistros agro	Estabelecer critérios e melhores práticas a serem seguidas na Regulação e Liquidação de Sinistros Agro.	03/09/2018
Cancelamento de Apólices	Definir as situações que podem acarretar o cancelamento das apólices, suas consequências e providências necessárias.	13/09/2018

3.2 - CADEIA DE VALOR

O processo de prestação de serviços é um circuito que começa quando o cliente manifesta a sua vontade em adquirir uma cobertura, até ao momento em que a "utiliza", isto é, quando

o seguro paga o que se comprometeu a cobrir. Nesta cadeia de valor, um grande número de atores participa, muitos deles fornecedores, que são um elo essencial na nossa gestão.



3.2.1 - Principais fornecedores

1395
empresas

R\$ 128.136.696,49
pagos aos fornecedores

Empresas locais correspondem a 78% dos fornecedores que prestam serviços ou fornecem insumos às operações da Sancor Seguros. Perante esse número, 55% dos serviços são tomados dos fornecedores locais. Como local entende-se aqui como as cidades onde a Sancor Seguros possui filiais ou outros pontos de atendimento.

3.2.2 - Canais de comunicação e reclamações



Os canais de diálogo utilizados com os fornecedores variaram a depender da área e setor interno da Sancor Seguros. Mas, em geral, é possível apontar que os principais canais de comunicação foram o telefone (86%), e-mail (12%) e visitas presenciais (2%). A Ouvidoria também está disponível para utilização por parte dos nossos fornecedores, no entanto, não

foram registradas mensagens nesse canal. Os anseios dos fornecedores que realizam vistorias é que seja desenvolvido uma sistema que agilize esse processo, demanda que foi ouvida e está sendo atendida com a implementação de tecnologias como token de vistoria de sinistro.

Mais informações no Capítulo 5.

3.2.3 - Auditorias – capacitação



Entendemos importância da devida análise dos riscos e impactos ambientais e sociais que envolvam nossa cadeia de fornecedores. Nossa nova Política de Fornecedores abrange aspectos do respeito aos Direitos Humanos e Meio Ambiente que serão tidos como base para o estabelecimento de análises criteriosas na seleção de fornecedores, de maneira que será possível traçar um panorama de toda a cadeia de valor da Sancor Seguros.

Ainda assim, partir da área de Operações a equipe responsável pelas Oficinas que atendem os segurados da Sancor Seguros tem realizado visitas constantes para verificar

as condições nas quais se dão os serviços prestados. No entanto, tais visitas ocorrem em um sentido de acompanhamento e melhoria constante, ocasiões nas quais o intuito principal é desenvolver ainda mais as empresas parceiras.

Também da área de Operações, a equipe de atendimento tem acompanhado de perto a empresa terceirizada responsável pela central de atendimento ao segurado. O objetivo é que os profissionais atendentes estejam sempre capacitados e atualizados das melhorias de atendimento implementadas pela Sancor Seguros.

127
visitas realizadas

Treinamento Regulação de Sinistro Agrícola

O Departamento de Sinistro de Seguros Rurais da Sancor Seguros realizou no dia 26 de março o treinamento com o tema “Regulação de Sinistro Agrícola - Realização de vistorias e elaboração de laudos”. O evento realizado no Seminário Santo Agostinho, em Maringá, teve duração de oito horas e contou com a participação de aproximadamente sessenta engenheiros agrônomos, que atuam como técnicos terceirizados na área de Regulação de Sinistros Agrícolas na região Norte do Paraná.

Esse treinamento foi realizado pela primeira vez em 2017, e deverá ser realizado novamente pelo menos uma vez por ano.



3.3 - ANTICORRUPÇÃO



3.3.1 - Ética e transparência

Estivemos trabalhando na atualização do nosso Código de Ética, um documento que se assenta nas bases do Código de Ética do Grupo Sancor Seguros. Ambos os documentos apresentam os princípios éticos que guiam nossos negócios e as nossas operações, ressaltando nessa atualização os tópicos referentes ao cuidado pelo meio ambiente e da responsabilidade social, os quais levamos adiante no

nosso processo de Responsabilidade Social Empresarial. O novo código está para ser aprovado e lançado em 2019, e abrange todos os colaboradores que mantêm vínculo com a Sancor Seguros, sendo eles, estagiários, menores aprendizes, profissionais que prestam serviços, assessores, administradores, membros estatutários ou não da diretoria e do conselho administrativo.

3.3.2 - Prevenção da Lavagem de Dinheiro

Referente a prevenção da lavagem de dinheiro e combate à fraude realizamos no segundo semestre de 2018 uma capacitação que abrangeu 79% da companhia.

Região / Categoria Profissional	Administrativa		Comercial		Gestão		Técnica		TI		Geral	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
BLUMENAU	-	-	4	100%	1	100%	-	-	-	-	5	100%
CASCADEL	-	-	4	100%	1	100%	-	-	-	-	5	100%
CURITIBA	-	-	2	40%	1	100%	-	-	-	-	3	60%
LONDRINA	-	-	3	100%	1	100%	-	-	-	-	3	100%
PORTO ALEGRE	-	-	3	75%	-	-	-	-	-	-	3	60%
UBERLANDIA	-	-	3	100%	-	-	-	-	-	-	3	75%
MARINGÁ	31	19%	21	55%	28	51%	60	79%	33	60%	173	66%
											195	79%

Nossos parceiros de negócios são informados no processo de negociação, bem como no fechamento dos contratos da nossa Política de Combate à Lavagem de Dinheiro, processo de anticorrupção e das legislações vigentes no Brasil sobre o assunto.

Capítulo 4: PRÁTICAS LABORAIS

4.1 - EMPREGO E RELAÇÕES LABORAIS



Consideramos que no nosso quadro de colaboradores está um dos nossos grandes diferenciais, e por isso temos mantido programas permanentes de desenvolvimento e aperfeiçoamento. Em 2018 aumentamos o nosso quadro de colaboradores efetivos em 18%, finalizando o ano com 246 colaboradores.

Respalamos a liberdade de associação sindical dos seus nossos colaboradores. Anualmente, as informações e documentos voltados a associação sindical e negociação coletiva são divulgados aos colaboradores de maneira que não é feita nenhuma restrição àqueles que optarem por se associarem. Como empresa do ramo de seguros, temos seguido as definições aplicadas pela Convenção Coletiva de Trabalho dos Securitários. Os salários dos colaboradores efe-

tivos e terceirizados são regidos por Convenção Coletiva de Trabalho, não se baseando o pagamento nas regras do salário mínimo.

Consideramos também que o respeito aos Direitos Humanos se dá em todos os aspectos de um negócio, e antes de tudo, dentro da própria organização. É necessário mais do que respeitar esses Direitos, mas também incentivar que todos os grupos, principalmente aqueles mais próximos, também o façam. O processo de seleção e manutenção dos nossos colaboradores considera não apenas aspectos de conhecimento técnico, mas também o apreço por valores de respeito e zelo pela Sociedade e pelo Meio Ambiente. Assim como nos demais anos, em 2018 não registramos nenhum tipo de discriminação.

Lotação	Feminino	Masculino	Total
Filial - Blumenau	4	2	6
Filial - Cascavel	5	1	6
Filial - Curitiba	2	4	6
Filial - Londrina	1	3	4
Filial - Porto Alegre	3	2	5
Filial - Uberlândia	5	0	5
Matriz + Filial - Maringá	69	145	214
Total	89	157	246

Colaboradores						
Faixa etária	Feminino	Masculino	Contagem Total de Sexo	Feminino %	Masculino %	%
Até 30 Anos	35	67	102	14,23%	27,24%	41,46%
31 a 50 anos	51	80	131	20,73%	32,52%	53,25%
51 acima	3	10	13	1,22%	4,07%	5,28%
Total	89	157	246	36,18%	63,82%	100,00%

Gestores (coordenadores, gerentes, superintendentes e diretores)						
Até 30 Anos	0	7	7	0	2,85%	2,85%
31 a 50 anos	6	36	42	2,44%	14,63%	17,07%
51 acima	2	5	7	0,81%	2,03%	2,85%
Total	8	48	56	3,25%	19,51%	22,76%

Contratos Efetivos			
	Masculino	Feminino	Contagem Total
MATRIZ + FILIAIS	149	87	236
Contrato Jovem Aprendiz			
MATRIZ + FILIAIS	1	1	2
Contrato Estagiários			
MATRIZ + FILIAIS	7	1	8

Contratos Efetivos (Sem Estagiários e Jovens Aprendizes)	%
	95,9349%

Novas contratações		
Por faixa etária	Qtda	%
Até 30 Anos	41	50%
31 a 50 anos	41	50%
Acima de 50 anos	-	0%
Total	82	100%
Por gênero		
Contratações Feminino	27	33%
Contratações Masculino	55	67%
Total	82	100%
Por região		
FILIAL - BLUMENAU	4	5%
FILIAL - CASCAVEL	1	1%
FILIAL - CURITIBA	2	2%
FILIAL - LONDRINA	1	1%
FILIAL - PORTO ALEGRE	3	4%
FILIAL - UBERLANDIA	2	2%
MATRIZ + FILIAL - MARINGA	69	84%
Total	82	100%

Rotatividade		
Por faixa etária	n° de colaboradores	% de rotatividade
Até 30 Anos	100	38,76%
31 a 50 anos	138	25,00%
Acima de 50 anos	8	10,00%
Total	246	30,19%
Por gênero		
Contratações Feminino	89	28,13%
Contratações Masculino	157	31,50%
Total	246	30,19%
Por região		
FILIAL - BLUMENAU	6	66,67%
FILIAL - CASCAVEL	6	10,00%
FILIAL - CURITIBA	6	33,33%
FILIAL - LONDRINA	4	16,67%
FILIAL - PORTO ALEGRE	5	58,33%
FILIAL - UBERLANDIA	5	37,50%
MATRIZ + FILIAL - MARINGA	214	28,53%
Total	246	30,19%

4.2 - CONDIÇÕES DE TRABALHO E PROTEÇÃO SOCIAL



Oferecemos benefícios aos nossos colaboradores através do Programa SOMOS, o Programa de Benefícios para os colaboradores do Grupo Sancor Seguros. Apresentamos

cada um dos pilares que compõem esse programa. Veja abaixo os pilares e seus benefícios no Brasil.



Dentro deste pilar se encontram aqueles benefícios que refletem e apoiam as iniciativas associadas a conciliar vida-trabalho, diversão individual e familiar. Este pilar estimula e reforça os valores relacionados à família e a vida social dos nossos colaboradores.

Benefícios incluídos no Brasil:

- Sala das Mães
- Dias festivos livres (Véspera de Natal e Ano Novo; Segunda-feira de Carnaval)
- Sexta-Feira Flex
- Flexibilidade de horário
- Licença paternidade de 5 dias
- Licença maternidade de 120 dias
- Espaço de descompressão



Abaixo deste pilar se agrupam os benefícios que representam um apoio econômico para os nossos colaboradores. É um pilar fundamental, que por meio dele participamos e acompanhamos os colaboradores em seus projetos atuais e futuros, pensando em seu desenvolvimento pessoal e social.

Benefícios incluídos no Brasil:

- Copa e Cafeteria
- Vale Alimentação
- Vale Refeição
- Vale de Transporte
- Auxílio Creche / Babá
- Seguro de Vida em Grupo
- Descontos em seguros
- Participação nos Lucros



Aqui se encontram aqueles Benefícios que reforçam a saúde física, mental, espiritual e emocional dos colaboradores do Grupo Sancor Seguros.

Benefícios incluídos no Brasil:

- Plano de Saúde
- Plano Odontológico
- Vacinação contra a gripe
- Pausa Ativa – Ginástica Laboral
- Alimentação saudável na empresa (frutas)



Este pilar acompanha nossos colaboradores nasquelas datas que representam um motivo para festejar. Incluem presentes, reconhecimentos e eventos festivos.

Benefícios incluídos no Brasil:

- Presente de Aniversário
- Cesta de Natal
- Festa do Seguro



Dentro deste pilar se encontram aqueles Benefícios que permitam nos permitem surpreender aos nossos colaboradores do Grupo. Incluem descontos, promoções e convênios com estabelecimentos comerciais.

Benefícios incluídos no Brasil:

- Convênios de descontos - Alimentação
- Convênios de descontos - Saúde e estética
- Convênios de descontos - Educação e Desenvolvimento Profissional
- Convênios de descontos - Automóveis
- Convênios de descontos - Serviços e Transporte
- PRODE Mundial Rússia 2018

Sala de Descompressão

O amplo ambiente foi planejado para oferecer um espaço tranquilo para os colaboradores da matriz, e conta com wi-fi, jogos e espaços para descanso.



	Homens	Mulheres
Total de colaboradores com direito a licença maternidade/paternidade	157 (todos os colaboradores)	89 (todas as colaboradoras)
Total de colaboradores que utilizaram a licença maternidade/paternidade	5 (5 dias)	3 (120 dias)
Total de colaboradores que regressaram ao trabalho depois de terminar a licença maternidade/paternidade	5	1 (mais duas licenças em andamento)
Total de colaboradores que regressaram ao trabalho depois de terminar a licença maternidade/paternidade e seguiram sendo colaboradores dentro de um período de 12 meses após a regresso.	5	1 (mais duas licenças em andamento)

Taxa de Regresso		
Por gênero	Qtda	Taxa
Feminino - regressado	1	13%
Feminino - em licença	2	25%
Masculino	5	63%
Total	6	100%

Taxa de Retenção		
Por gênero	Qtda	Taxa
Feminino - regressado	1	13%
Feminino - em licença	2	25%
Masculino	5	63%
Total	6	100%



4.3 - SEGURANÇA E SAÚDE OCUPACIONAL DOS NOSSOS COLABORADORES



No mercado de seguros o único risco que uma empresa pode ter são os riscos por ela assumidos. Prezamos pela saúde e bem estar dos nossos colaboradores, e para isso temos implementado um rol de ações com o objetivo de prevenir e sanar qualquer tipo de risco possível. Com estas medidas encerramos 2018 sem registrar acidentes ou doenças de trabalho, sejam de colaboradores efetivos, tercerizados ou estagiários.

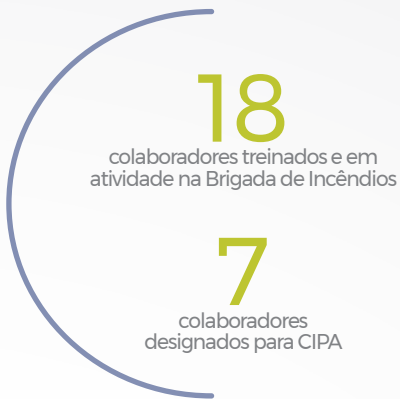
As atividades realizadas por nossos colaboradores não estão implicadas em riscos significativos de doenças. No entanto, foi detectada a possibilidade do desenvolvimento de problemas ergonômicos que acarretariam possíveis problemas de postura ou lesões. Por isso, temos empreendido ações focadas nesse tema, inclusive sendo um dos destaques da 1ª **Sipat** realizada em Dezembro de 2018

Das 54 cláusulas do documento da Convenção Coletiva de Trabalho, 17 delas são destinadas a temas de saúde e segurança no trabalho, e para garantir a satisfação, saúde e segurança de todos os seus colaboradores restituímos nossa Brigada de Incêndio, e realizamos na matriz em Maringá para todos os colaboradores nossa 1ª Semana Interna de



1ª Sipat realizada em Dezembro de 2018

Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT). Nesse mesmo ano foi inaugurado a Sala de Descompressão, um espaço próprio para o relaxamento descanso dos profissionais durante do expediente. Além dessas ações, foram mantidos programas e benefícios anteriores, como a Sala das Mães e a Pausa Ativa.



No que se refere a **Brigada de Incêndio**, contamos com 18 colaboradores que foram treinados e já estão em atividade. Esses colaboradores foram selecionados tendo como base a alocação de cada um deles, para que tanto matriz como filiais possuam um brigadista. Possuímos também os **Designados da CIPA**, que atuam levantando riscos e participando na elaboração dos documentos e ações de saúde e segurança ocupacional. Ao total foram 7 designados, na matriz e filiais. Esses grupos atuam em 100% da organização.

Contamos também com a assessoria e consultoria da empresa CESEM, que realiza toda documentação de análise de riscos e os programas de prevenção a saúde e segurança (PPRA, PCMSO, Laudo Ergonômico), assim como realiza análises e orientações aos colaboradores relacionadas

a ergonomia nos postos de trabalho, uso adequado de acessórios ergonômicos, ginástica laboral e boas práticas, sob demanda e dentro de planejamento anual específico.

É importante mencionar também a **SAFE LIFE** que atua no atendimento de urgência e emergência nas dependências da Matriz e Filial Maringá, de toda a equipe da Sancor Seguros que estiver nesses edifícios, como colaboradores, parceiros comerciais, terceirizados entre outros.

Ainda sobre os cuidados dedicados aos nossos colaboradores, temos realizado análises de luminosidade e ruído dentro de um mapeamento de todos os postos de trabalho da sede em Maringá.



4.4 - DESENVOLVIMENTO HUMANO E FORMAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO



Por meio de ações internas ou parcerias com outras organizações realizamos treinamentos e cursos dedicados a desenvolver competências e habilidades de todos os nossos colaboradores. Desde cursos de cunho técnico, passando por treinamentos de habilidades sociais como a boa comunicação, tais cursos visam alinhar as necessidades da empresa com a formação prévia dos colaboradores.

Através do Programa de Estágios e o Jovem Aprendiz apoiamos também o desenvolvimento profissional de dezenas de jovens que estão entrando no mercado de trabalho. Através da **Lei da Aprendizagem** buscamos auxiliar na redução do trabalho infantil, alinhando educação e prática de uma futura profissão.





Programa	Treinamento	Escopo	Público
Academia de Líderes	Academia de Líderes: O desafio da Confiança DISC para Gestores Planejamento, Organização e Gestão do Tempo, Sessões de Coaching	Programa de desenvolvimento com foco na formação de líderes mais efetivos e alinhados com a cultura da empresa. Foram realizadas também assessments e sessões de coaching.	Academia de líderes: +50 participantes dentre Diretores, Superintendentes, Gerentes e Coordenadores
Programa InterAÇÃO: Desenvolvimento de Habilidades Soft.	1. Inteligência Emocional 2. Comunicação Assertiva 3. Relacionamento Interpessoal 4. Atendimento ao Cliente	Programa que visou desenvolver as habilidades soft, ou seja as características da personalidade e comportamento do profissional.	InterAÇÃO: + 40 colaboradores de funções chave da companhia, eleitos de acordo com as necessidades de desenvolvimento identificadas pelos gestores.
Saúde e Segurança no Trabalho	Brigadista de Incêndio - Combate ao Incêndio e Primeiros Socorros Designados da CIPA e Brigadista (Filiais) SIPAT	Configuração e formação de equipes básicas determinadas por lei para Saúde e Segurança do Trabalho	Brigada de Incêndio: 18 colaboradores Designados da CIPA: 7 colaboradores SIPAT: Todos os colaboradores
Formação Técnica em Seguros	Prevenção à Fraude e Lavagem de Dinheiro	Conscientização de todos os colaboradores sobre a necessidade de medidas de Compliance .	Prevenção à Fraude e Lavagem de Dinheiro: Todos os colaboradores.
Programa de Desenvolvimento de Competências Estratégicas	EXCEL - Básico/Intermediário EXCEL - Avançado EXCEL - Avançado - VBA EXCEL - Avançado - Dashboard TABLEAU Negociação Vendas Consultivas	Oportunizar o desenvolvimento de competências estratégicas para cada área, considerando levantamento de necessidades.	Colaboradores de todas as categorias, de acordo com as necessidades de desenvolvimento identificadas pelos gestores.
Convenção de Seguros	Convenção de Seguros 2018	Transformação digital, Cenário Econômico e Motivação.	Convenção de Seguros: + 60 participantes
10º ENCOM	Encontro Comercial 2018	O foco foi o modelo de gestão a ser adotado por todas as filiais.	10º Encom: +30 colaboradores da área comercial
Programa de Capacitações NEO	Pré-capacitação: Processos Capacitação Comercial para Corretores Portal para Área Comercial Billingcenter - Gestão de Cobrança I e II/ Gestão de Comissões Billingcenter para Área Comercial Policy - Cotação Policy - Análise e Emissão de Apólices Policy - Processo de Cancelamento Policy - Endosso Policy - Processo de Cancelamento Policy - Cotação de Renovação Legado Policy - Gestores Policy para Área Comercial Claimcenter - Atenção a Sinistros Claimcenter - Gestão de Sinistros Claimcenter - Liquidação de Sinistros Claimcenter - Gestão de Salvados e Ressarcimento Claimcenter - Comercial Claimcenter - Gestores Capacitação - Cadastro GW - Teoria Capacitação - Cadastro GW - Testes	Capacitações para colocar em execução o novo software core de negócios do produto Automóvel.	Programa de Capacitações NEO: +70 colaboradores das áreas de Operações (Sinistros, Subscrição, Prestadores e Peritos), Comercial, Contábil Financeira (Financeiro, Contabilidade e Controladoria) e TI

Programa	Treinamento	Escopo	Público
Cursos Específicos	Atendimento ao Cliente Atendimento, comunicação e postura profissional Entrevista de seleção por competência E-social de forma prática e objetiva Inteligência Emocional Kick off PCN (Plano de Continuidade Negócio) Mindset Ágil Palestra: Seguro de Vida Colaborador Sancor Reforma Trabalhista e e-Social Reserva Fácil Resseguro	Capacitações com foco em necessidades de desenvolvimento de competências específicas para algumas funções.	Programa de Capacitações NEO: +70 colaboradores das áreas de Operações (Sinistros, Subscrição, Prestadores e Peritos), Comercial, Contábil Financeira (Financeiro, Contabilidade e Controladoria) e TI

Gênero / Categoria de Trabalho	Efetivo	Estagiário	Jovem Aprendiz	Nº médio de horas de treinamento
Mulheres	25:40	1:00	6:00	25:15
Homens	36:40	5:30	11:00	37:06
GERAL	33:28	4:51	9:45	32:19

4.5 - COMUNICAÇÃO COM COLABORADORES



Anualmente realizamos uma reunião de alinhamento com todos os colaboradores da matriz e filiais. Na ocasião a Diretoria Geral da Sancor Seguros no Brasil e a Diretoria de Negócios Internacionais do Grupo Sancor Seguros apresentam aos colaboradores o fechamento

do exercício anterior, assim como as projeções e mudanças previstas para o ano que se inicia. No final de 2018 iniciamos um diagnóstico da nossa comunicação interna com o objetivo de sanar possíveis problemas e orientar o fluxo de informações para e entre as áreas.

Consolidação e avanço no processo de RSE da Sancor Seguros Brasil

Após dois anos de implementação do processo de Responsabilidade Social Empresarial (RSE) na Sancor Seguros Brasil foram realizadas novas reuniões com as melhores práticas do Grupo Sancor Seguros na Argentina. Nessa jornada foram apresentados e debatidos os resultados obtidos até então, e os próximos passos a serem dados pela companhia no Brasil.

A Gerencia de RSE do Grupo Sancor Seguros, juntamente com sua Assessora para assuntos de sustentabilidade, estiveram em Maringá no dia 11 de setembro. Na ocasião foram realizadas reuniões com os integrantes do Comitê de RSE da Sancor Seguros Brasil, o Diretor Geral Leandro Poretti, e representantes de diferentes áreas entre gerentes, coordenadores, superintendentes, analistas e especialistas.



Programa NEO



No ano de 2018 as áreas de Operação e Comercialização dos produtos de Automóveis foram impactadas pela troca do software core de negócios. Para isto, contemplou em seu projeto de implantação do Projeto NEO, uma equipe de gestão de mudanças que estabeleceu uma série de ações e análises de impactos, comunicação e desenvolvimento dos colaboradores.

Foram meses de antecipação na preparação dos participantes. É possível citar o projeto BPM que foi implantado no setor de Sinistros, onde os colaboradores foram informados e treinados meses antes da implantação dos novos processos de gerenciamento da operação.

3ª Conferência de Benchmarking: “Crescimento Rentável, Inovação Comercial e Tecnologia

A jornada realizada em Montevideu no Uruguai contou com a participação de mais de 60 colaboradores da Sancor Seguros Brasil, Paraguai, Uruguai e Argentina. Seu principal objetivo foi continuar com a troca de experiências entre as equipes comerciais das empresas do Grupo Sancor Seguros no exterior.

As equipes de cada país compartilharam várias experiências de sucesso em estratégias de negócios, campanhas e produtos, ao mesmo tempo em que apresentaram as expectativas e os desafios de negócios que os novos cenários de tecnologia implicam em cada região.



Capítulo 5:

ASSUNTOS DE CONSUMIDORES



Estivemos focados nesses primeiros cinco anos em construir um trabalho sólido, uma base firme para que a Sancor Seguros continue a responder seu compromisso de oferecer opções ágeis para todos os corretores parceiros, proteção e rápido atendimento para os milhares de segurados, e satisfação para toda a equipe de colaboradores. Muito felizmente esse trabalho já resulta em destaque para a nossa seguradora, com reconhecimentos que trazem alegria para a nossa equipe, como a classificação entre as 500 Maiores Empresas do Sul do Brasil e outros prêmios pelo destaque de crescimento.

Entendemos que a entrega dos seus nossos produtos não acontece ocorre apenas no momento do acionamento do seguro, mas em toda a experiência que os consumidores possuem com a nossa marca. Com os parceiros corretores, prosseguimos com a atenção e proximidade que são as bases dos relacionamentos que buscamos construir. O construtivo diálogo levou ao melhor entendimento das necessidades dose corretores de diferentes partes do país.

Seguimos atentos e focados em desenvolver tecnologias que facilitem a negociação e gestão por parte dos corretores, assim como também tornem mais prática a vida dos seus nossos segurados. O lançamento dao nova Plataforma de Seguros para Automóveis baseada nas ferramentas Guidewire, e o novo sistema de atendimento e vistoria de sinistros via token foram duas das principais novidades de 2018.

A garantia do funcionamento integral desses sistemas tem sido suplementada pelo Plano de Continuidade dos Negócios, que em situações adversas oferecerá mecanismos para o seu continuidade das operações, garantindo assim a estabilidade do atendimento nesses cenário hipotéticos.

Investimentos em ações como essas permitem que a expansão de mercado realizada em 2018 ocorresse garantindo a devida qualidade no atendimento aos corretores e segurados.



5.1 - COMPROMISSO COM CORRETORES



Em 2018 inauguramos nossa nova filial em Curitiba, com um amplo espaço próprio para atendermos os nossos corretores parceiros da Capital paranaense e da região dos Campos Gerais. Além disso, 2018 foi marcado também pela expansão para outras cidades e regiões, no que ressaltamos a abertura de mercado em Florianópolis, Campo Grande, São José do Rio Preto, Bauru e Ribeirão Preto.

Destacamos também o compromisso que as diversas áreas da Sancor Seguros tiveram com o desenvolvimento de processos e tecnologia que trouxessem ainda mais eficiência ao trabalho, facilidades aos corretores e rapidez aos segurados. O investimento em tecnologia tem sido, e sempre será, um dos pilares da nossa estratégia. No último ano demos início as operações da nova plataforma para gerenciamento de seguros de

Automóveis, projeto que segue em período de estabilização de suas funcionalidades.

Os investimentos estratégicos em treinamentos e tecnologias são tidos como essenciais para a sustentabilidade financeira do negócio, refletindo também em crescimento econômico para os corretores e garantia na qualidade da entrega dos serviços aos segurados. Em 2018 ultrapassamos os R\$ 50 milhões em pagamento de comissões

Por meio da nossa equipe Comercial realizamos avaliação de desempenho em 100% dos corretores parceiros nos Estados onde atuamos. Essas avaliações orientam as ações a serem implementadas no **Programa de Capacitação**, que visa apresentar informações dos produtos Sancor Seguros, bem como técnicas de venda.

+ R\$54,0 milhões
foram pagos em comissões a corretores

Campanha Comercial: Experiências Inesquecíveis

A campanha comercial de 2018 teve como tema Experiências Inesquecíveis, com premiação que foram desde shows até viagens. Diferentemente das campanhas realizadas nos anos anteriores, a campanha Experiências Inesquecíveis estabeleceu grupos de corretores de maneira que todos tivessem chances de alcançar a pontuação proposta.

A primeira premiação oferecida foi um veículo zero quilômetro, a segunda uma viagem internacional para Punta Cana, a terceira uma semana em um resort em Fortaleza e a quarta uma viagem para um destino regional. Além disso, a campanha contou com premiações trimestrais, em que os corretores que atingissem a pontuação proposta no regulamento poderiam participar de um show de um artista internacional.





Sede do Grupo Sancor Seguros, em Sunchales, Santa Fé, Argentina.

Delegação de corretores visita a Sede do Grupo em Sunchales

Um grupo composto por membros do Sindicato dos Corretores dos Estados do Mato Grosso e Mato Grosso do Sul; por representantes do escritório Pereira Gedis; e por colaboradores da Sancor Seguros Brasil, visitaram o Edifício Corporativo Sunchales, onde está localizada a sede do Grupo Sancor Seguros.

A delegação foi recebida por membros da área de Negócios Internacionais que os acompanharam durante todo o trajeto, que incluiu as diferentes empresas do Grupo Sancor Seguros na Argentina. Esse tipo de visita institucional busca contribuir para o fortalecimento dos vínculos e relacionamentos comerciais através da troca de conhecimento as equipes dos dois países.

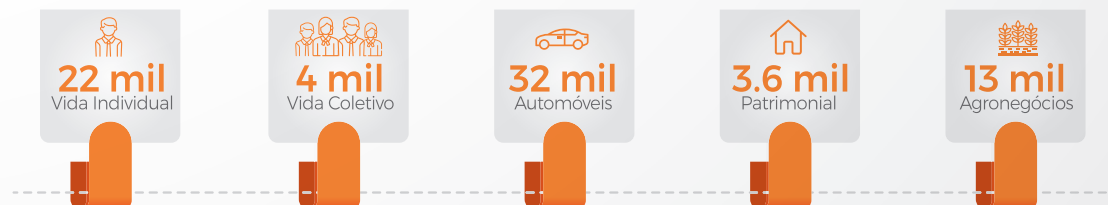
5.2 - COMPROMISSO COM CLIENTES



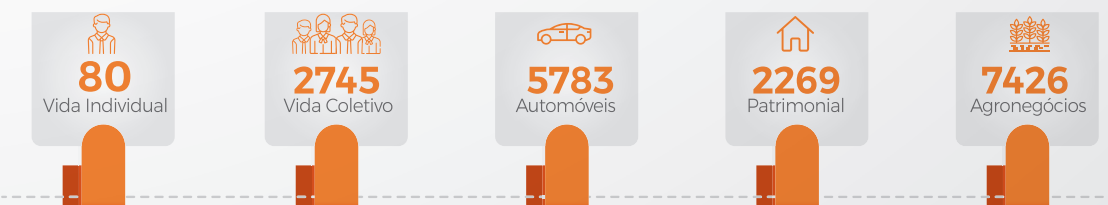
Entendemos que nossos clientes não são apenas aqueles que possuem uma apólice de seguro conosco, mas também aqueles que usufruem dos serviços e atendimento prestado, no caso da necessidade de alguma assistência ou pagamento

de ressarcimento, como terceiros envolvidos. Trabalhamos para desenvolver soluções que oferecem cada vez mais agilidade e qualidade no atendimento aos nossos clientes, um diferencial que buscamos ressaltar a cada dia.

Apólices Vigentes

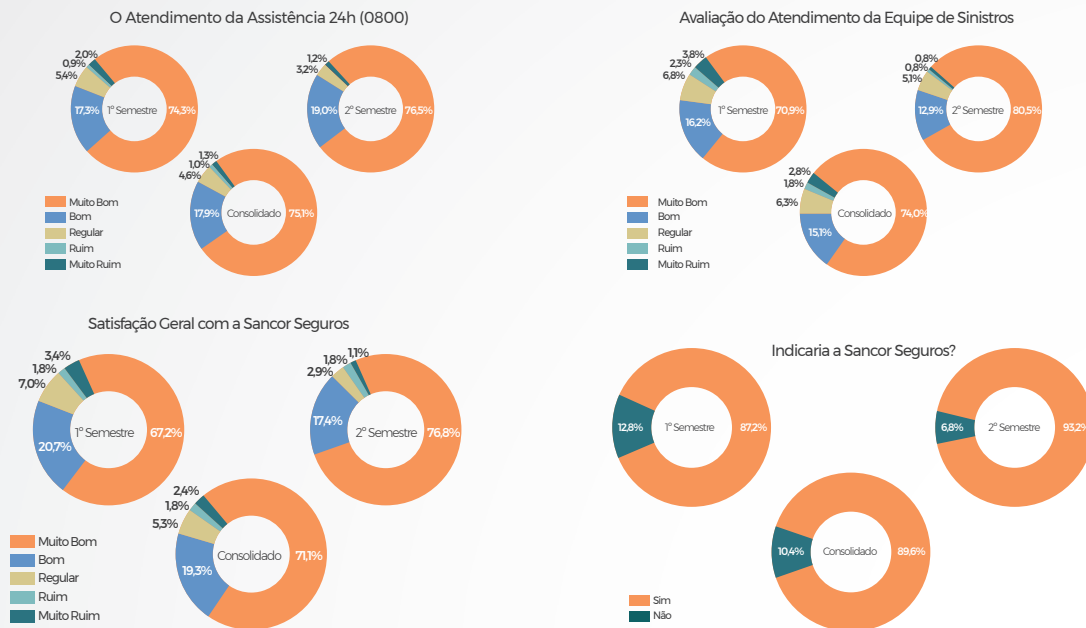


Sinistros Avisados



O desenvolvimento constante de melhorias nos canais e procedimentos de atendimentos formam parte da nossa estratégia de atuação. Compreendemos que a rapidez de uma assistência ou atendimento de sinistro é essencial para evitar ainda mais transtornos aos nossos segurados

em um momento que pode ser tão delicado. Os esforços canalizados no desenvolvimento dos canais e procedimentos de atendimento resultaram em aumentos significativos nos indicadores de satisfação dos clientes.



5.3 - SERVIÇOS DE ATENDIMENTO E APOIO AO CLIENTE



16.123
assistências foram realizadas nos ramos de vida, patrimonial e automóveis

Disponibilizamos canais dedicados de comunicação para os nossos corretores e segurados, ambos contando com linhas telefônicas gratuitas e endereço eletrônico. Nesses canais temos equipes exclusivas para atender com agilidade as solicitações de assistência dos ramos de vida, patrimonial e automóveis, assim como os avisos de sinistro.

Temos trabalhado também na expansão da rede de oficinas credenciadas Sancor Seguros, no entanto, garantindo sempre que nesse processo a qualidade dos serviços prestados aos segurados mantenha bons níveis de qualidade e pontuação. Encerramos 2018 com 643 oficinas credenciadas, localizadas nos seguintes Estados.

Estados:

SP: 125 RS: 101 DF: 9 PR: 118 GO: 30
PA: 5 MG: 109 MT: 27 SC: 104 MS: 15

Também temos um canal aberto de ouvidoria, que tem a disposição um endereço para o envio de correspondências.

69.156
ligações recebidas na Central de Atendimento

Ouvidoria Sancor Seguros

Av. Duque de Caxias 882, CEP 87013-180 - Edifício New Tower Plaza - Torre 2 - Térreo
Maringá - Paraná - Brasil
Telefone: **0800 888 0402**
Telefone - Deficiência auditiva ou de fala: **0800 773 7680**

5.4 - ACESSO À SERVIÇOS ESSENCIAIS MICROSSEGUROS: FAMÍLIA TRANQUILA



No Brasil e em outros países da América Latina diversos grupos sociais estão mais frequentemente expostos às doenças, acidentes, mortes e a uma série de perdas e danos relacionados aos bens e a propriedade em função da natureza de suas atividades e do ambiente em que vivem. Esses impactos sociais e econômicos geram uma série de gastos extras para os governos. Uma das alternativas encontradas pelos governos e pela iniciativa privada foi a criação dos microsseguros.

Em parceria com o Sicoob oferecemos a seus associados o Seguro Família Tranquila, um seguro de vida totalmente gratuito. O seguro oferece aos cooperados do Sicoob Noroeste do Paraná uma cobertura exclusiva em caso de morte ou invalidez permanente total, no qual está incluso também auxílio em despesas de até R\$ 3 mil do funeral para o titular e o cônjuge, e de até R\$ 1.500 para filhos. O Família Tranquila também sorteia prêmios mensais de R\$ 5 mil.

5.5 - SERVIÇOS ESPECIAIS: VIDA MULHER



O câncer é uma das principais causas de morte em todo o mundo: a cada ano 8,2 milhões de pessoas morrem devido à doença. No Brasil, estima-se mais de 59.700 novos casos de câncer de mama, para cada ano do biênio 2018-2019, com um risco previsto de 56,33 casos a cada 100 mil mulheres.. As regiões geográficas que mais possuem incidência são o Sul e o Sudeste do Brasil, regiões que se concentram 70% das ocorrências de novos casos.

Os seguros de vida atuam nesse contexto como uma proteção financeira, uma garantia econômica em uma situação tão delicada. O seguro Vida Mulher prevê apoio financeiro para o tratamento especializado, cobertura de falecimento por qualquer natureza, cobertura de invalidez parcial e total por acidente, garantia especial em caso de diagnóstico de câncer

de mama, ovário e colo de útero, assistência funeral à família e rapidez na liquidação do sinistro.

Em caso de confirmação do diagnóstico de câncer a segurada recebe uma indenização de 50% do capital segurado, não necessitando comprovar a despesa exclusiva com o tratamento.

Outro ponto importante do seguro Vida Mulher é que a cobertura de Câncer Feminino não se encerra quando a segurada atinge uma determinada idade, ou seja, enquanto a apólice estiver vigente a segurada contará com a proteção completa do seguro. Assim como o Família Tranquila, o Vida Mulher também sorteia prêmios mensais de R\$ 5 mil.

5.6 - NOVOS DESENVOLVIMENTOS PARA OS CLIENTES



Em 2018 ampliamos e readequamos determinadas coberturas, paralelamente a isso, a empresa lançamos novos produtos para o mercado. Nesse período os produtos de Vida tiveram a aprovação do ramo de Auxílio Funeral, e a ampliação das coberturas para doenças graves. Já nos Seguros Residenciais, ampliamos a cobertura básica contra vendavais, assim como impacto de veículos. Por sua vez, os produtos para automóveis passaram a contar com alternativas de danos totais nas coberturas básicas. Dentre os novos produtos se encontram o Seguro para Imobiliárias; Seguro para Administração de Condomínios; e Seguro para Grãos e Frutas.

O destaque desse período foi o desenvolvimento da cobertura de assistência para animais de estimação, a Pet Assist, comercializada a partir do Seguro Residencial. A novidade cobre acidentes, internações, medicamentos por conta destas internações e/ou acidentes, consultas veterinárias e transporte, quando necessário.

A dinâmica do mundo digital e a rapidez no avanço tecnológico dos smartphones permite que todas as informações estejam ao alcance de um clique, e na palma da mão. E para atender a esta demanda, é preciso que as

empresas disponibilizem meios de acesso aos clientes, de forma rápida e principalmente segura. Em 2018 a lançamos nosso **novo site institucional**, um espaço nos qual segurados e corretores têm acesso fácil aos nossos produtos e serviços, além de poderem conhecer mais sobre nossa história, projetos e novidades.

Nessa página são informados todos os endereços e dados de contato dos nossos escritórios. Na nova página os segurados podem conhecer os corretores parceiros que estão mais próximos, e localizar oficinas mecânicas referenciadas em cada localidade.

Em 2018 lançamos também nossa página na rede social Facebook. Essa página é mais um espaço de contato com a nossa marca, e faz parte da estratégia de digitalização da nossa Companhia, com o objetivo de oferecer outro canal de comunicação de fácil acesso a segurados e corretores.

No âmbito do desenvolvimento digital implementamos em 2018 o **NEO**, um projeto de transformação digital que envolveu toda a nossa empresa ao longo de dois anos. O novo sistema baseado nas ferramentas da plataforma **Guidewire** permite ao corretor realizar o preenchimento e acompanhamento de uma proposta, verificar a análise de sinistros, solicitar vistoria prévia e acessar informações sobre o pagamento de comissões e endossos. Para o segurado, além da possibilidade de ter seus processos mais agilizados, terá também a opção de gerar os boletos de pagamento, receber a fatura por via digital, ou mesmo, fazer parcelamento em cartão de crédito. O sistema está em fase de estabilização, e no momento disponível para a carteira de seguros para carros. Futuramente, será disponibilizado para todos os demais segmentos de produtos Sancor Seguros,

Outra novidade de 2018 foi o **Token de Vistoria de Sinistro**, um sistema no qual o próprio segurado pode realizar a gestão integral da ocorrência, desde o envio de fotos do bem danificado, podendo também autorizar o concerto do veículo e tendo a possibilidade de liberação imediata do carro reserva. O sistema tem como objetivo dar maior agilidade no atendimento, facilitando o trabalho de corretores e proporcionando maior praticidade para os nossos segurados.



Novo site institucional

Além das ferramentas apresentadas anteriormente, é necessário citar também as melhorias implementadas no **Portal do Corretor** e no **Sistema de Gerenciamento de Processos de Negócio** (Business Process Management System, ou BPMS por sua sigla em Inglês). Por meio de investimentos e acordos comerciais, seguimos nossa estratégia de melhoria contínua no relacionamento com corretores e clientes.

R\$ 9.204.713,49

em investimentos realizados no desenvolvimento dos canais e sistemas de atendimento

Novas Filiais e Subsidiárias

- Levando adiante nosso plano estratégico de expansão no mercado brasileiro, iniciamos em 2018 nossa entrada no Estado de São Paulo, inicialmente nas cidades de Ribeirão Preto, São José do Rio Preto, Bauru e por fim Marília.
- Foi dado início as operações nos mercados das cidades de Campo Grande e Dourados, no Mato Grosso do Sul.
- A Filial Curitiba na capital do Estado do Paraná foi reinaugurada em um novo espaço localizado na Rua Benjamin Lins, número 559, no bairro do Batel.



5.7 - PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DOS DADOS DOS SEGURADOS



Em 2018 foi aprovada a Lei de Proteção de Dados Pessoais, a LEI N° 13.709, de 14 de Agosto de 2018. A nova lei tem por objetivo proteger os dados pessoais dos titulares, ou seja, os donos das informações. Apesar da nova lei entrar em vigor apenas em 2020 temos trabalhado com critério máximo no cuidado dos dados dos nossos segurados, de maneira que não tivemos nenhum incidente do tipo. Até a data no qual a nova lei entrará em vigor estaremos trabalhando de maneira transversal para garantir o total cumprimento dos dispositivos solicitados.

*Lei de Proteção de Dados Pessoais
LEI N° 13.709, de 14 de Agosto de 2018*

Capítulo 6:

PROMOÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS

6.1 - DECLARAÇÃO DA POLÍTICA DE DIREITOS HUMANOS DO GRUPO SANCOR SEGUROS



O dever de respeitar os direitos humanos é uma obrigação que diz respeito a todos nós. Em suas atribuições, os **governos** têm o dever de **proteger** os direitos humanos. No entanto, as **empresas** têm a responsabilidade de **respeitar** os padrões internacionais de direitos humanos, o que significa não infringir os direitos individuais e enfrentar os efeitos adversos que podem causar em suas operações, produtos ou serviços e, se necessário devem **remediar** a situação.

As organizações têm o potencial de afetar os direitos humanos direta e indiretamente. Respeitá-los implica dar passos significativos para garantir que tais direitos não se tornem vulneráveis,

tanto pela aceitação passiva quanto pela participação ativa. No Grupo Sancor Seguros entendemos que é necessário ter uma **Política de Direitos Humanos** como uma expressão pública do nosso compromisso com o respeito pelas normas alusivas a esse tema reconhecidas internacionalmente, e como um requisito indispensável de atuação que associamos a nossa missão de oferecer proteção pessoal e patrimonial aos nossos segurados.

É por isso que, em termos de direitos humanos, formalizamos nosso compromisso explícito, baseando nossa política na:

- **Carta Internacional dos Direitos Humanos**, compreendendo a Declaração Universal dos Direitos Humanos, o Pacto Internacional sobre Direitos Civis e Políticos e seus dois Protocolos, e o Pacto Internacional sobre Direitos Econômicos, Sociais e Culturais.
- **Declaração da Organização Internacional do Trabalho** sobre os Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho.
- **Pacto Global das Nações Unidas**.
- **Princípios para o Empoderamento das Mulheres das Nações Unidas**.
- **Guia de Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos**: implementação do quadro das Nações Unidas para “proteger, respeitar e remediar”.
- Guia para os **Direitos das Crianças e Princípios Empresariais** (UNICEF, Pacto Global e Save The Children).
- O trabalho realizado Participação como membros do **Human Rights Working Group** (Nações Unidas).

Nosso compromisso com os Direitos Humanos

Entendemos que os Direitos Humanos são essenciais para o que fazemos. Nós não concebemos nosso trabalho sem o devido respeito a cada ser humano com quem temos algum tipo de relacionamento ou influência. É por isso que reconhecemos tanto a sua importância como a sua universalidade, reconhecendo esses direitos como aplicáveis de forma indivisível em todas as situações.

Em particular, na qualidade de empresa focada na Prevenção, Segurança e Saúde, tomamos como premissa o Art. No. 3 da Declaração Universal dos Direitos Humanos da ONU, que afirma que "Toda pessoa tem o direito à vida, liberdade e segurança pessoal", que também está presente nos Princípios 1 e 2 do Pacto Global das Nações Unidas: 1. As empresas devem apoiar e respeitar a proteção dos Direitos Humanos proclamados internacionalmente. 2. Não devem ser cúmplices de violações aos Direitos Humanos.

O trabalho de prevenção e melhoria de todos os tipos pode contribuir para o alcance dos Objetivos 1 e 3 do Desenvolvimento Sustentável: 1. Erradicar a pobreza em todas as suas formas e em todas as suas partes. 3. Garantir uma vida saudável e promover o bem-estar para todos em todas as gerações.

Proibimos qualquer forma de discriminação, trabalho forçado e infantil, e estamos comprometidos em promover a diversidade e inclusão, assim como em proporcionar condições de trabalho seguras e saudáveis visando a integridade física e psicológica, bem como a dignidade básica de qualquer pessoa.

Também defendemos o direito à liberdade de associação e negociação coletiva, igualmente a procedimentos eficazes de informação e consulta.

Estamos atentos à possibilidade de integrar pessoas de grupos vulneráveis onde os Direitos Humanos podem ser afetados.

Estamos comprometidos em continuar aumentando a capacidade de nossa administração para identificar e responder aos anseios sociais de forma eficaz.

Também promovemos o estabelecimento de mecanismos eficazes de ouvidoria para nossos fornecedores e parceiros.

Âmbito da Declaração de Respeito pelos Direitos Humanos

O compromisso do Grupo Sancor Seguros com os Direitos Humanos vai além das pessoas que fazem parte da nossa Organização. Tendo em conta isso, essa política também é voltada para clientes, fornecedores e a sociedade como um todo. Estamos comprometidos em respeitar os Direitos

Humanos e estabelecer mecanismos que promovam o cumprimento de nossas ações em toda a cadeia de valor e em todos os lugares onde operamos. Esta Declaração consolida nossos compromissos existentes e fornece maior clareza sobre nossos processos e procedimentos.

6.2 - DIREITO À VIDA



Temos trabalhado na prevenção e redução de acidentes de todos os tipos, o que nos fez perceber que nosso trabalho pode contribuir para o cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável 1 e 3: "Erradicação da pobreza em todas as suas formas e em todas as suas partes" e "Garantir uma vida saudável e promover o bem-estar para todos em diferentes gerações".

Identificamos que o ODS 3, e especificamente a meta 3.6, que estabelece para 2030 reduzir pela metade o número de mortes e lesões causadas por acidentes de trânsito está diretamente alinhado com o terceiro pilar da nossa estratégia de sustentabilidade e, particularmente, com a dimensão do programa "Cidadão Sustentável": "Cultura de Prevenção".

Para essa análise, nos baseamos tanto em nossa experiência em programas de prevenção de acidentes de trânsito quanto nas observações da Organização Mundial da Saúde (OMS) sobre o fato de que mortes e incapacidades causadas por acidentes de trânsito afetam não apenas suas vítimas diretas, mas também a sociedade como um todo. Gastos com cuidados médicos prolongados, a morte de pessoas que sustentam uma família ou a perda de renda devido à deficiência pode empurrar as famílias para a pobreza, violando também o cumprimento dos seus direitos econômicos, sociais e culturais indispensáveis à sua dignidade.

Além disso, segundo a OMS, a redução das lesões causadas pelo trânsito pode contribuir para reduzir pela metade a pobreza extrema, reduzindo significativamente também a mortalidade infantil.

Então, trabalhar para reduzir esse flagelo é trabalhar pela redução da pobreza e, nesse sentido, também buscamos contribuir para a realização do ODS 1.

É por isso que, desde 2010, no Grupo Sancor Seguros estamos comprometidos com essa causa e trabalhamos em prol da segurança viária e do direito à vida, tomando como ponto de partida o Art. 3 da Declaração Universal dos Direitos Humanos da ONU (consoante com os Princípios 1 e 2 do Pacto Global), que afirma que: "Todo indivíduo tem direito à vida, à liberdade e à segurança pessoal". Com base nisso, identificamos grupos vulneráveis que são afetados por acidentes de trânsito: setores imersos na pobreza e com acesso limitado aos cuidados; jovens adultos entre 15 e 34 anos, muitos deles responsáveis pelo sustento de suas famílias; crianças e pessoas com mais de 60 anos que têm maior probabilidade de morrer ou possuem maior dificuldade de recuperação.

É importante salientar que programas de sensibilização sobre sinistros, para serem bem sucedidos devem estar acompanhados de uma atitude comprometida da população. Este é um trabalho complexo, de longo prazo, e que deve necessariamente ser realizado por outros atores, como governos regionais e locais, assim como entidades do terceiro setor.

6.3 - NOSSO COMPROMISSO COM OS DIREITOS DA CRIANÇA E OS PRINCÍPIOS EMPRESARIAIS



Entendemos que o sério compromisso com os Direitos Humanos, e em especial os Direitos da Criança, não abrange somente políticas de respeito à essas legislações, mas também o apoio na promoção e remediação em ocasiões e contextos nas quais esses Direitos podem estar ameaçados.

Através do nosso comitê de Responsabilidade Social e Empresarial, o TransformaR-SE, estabelecemos em 2018 uma parceria com o Lar Esperança. A Instituição fundada em 2003 está localizada em Sarandi, Região Metropolitana de Maringá, e desenvolve suas atividades no contra turno escolar.

O Lar Esperança foi selecionado para o desenvolvimento de sete projetos para 2019, de cunho pedagógico e que auxiliem de maneira ampla no aprendizado e desenvolvimento das crianças. São projetos que estarão voltados principalmente à educação e cultura, além de aportarem para a instituição metodologias de gestão, juntamente com a ampliação do seu network com a sociedade para que sua condição de auto sustento seja amplificada.

120
crianças atendidas de 5 a 11 anos e com
renda familiar de até três salários mínimos.

O Lar Esperança disponibiliza aulas de reforço em matemática e português, além de aulas de música. Mais recentemente, foram iniciadas as aulas de Educação Física, essa última, voltada ao desenvolvimento motor e social das crianças, trabalhando princípios como trabalho em equipe, superação e competitividade. Esse é o projeto **Funcional Kids**, o primeiro projeto que já esteve em andamento em 2018, dentre outros que serão co-gerenciados pelo **Comitê TransformaR-SE**.



6.4 - NOSSO COMPROMISSO COM OS PRINCÍPIOS DE EMPODERAMENTO DAS MULHERES



Ainda que não oficialmente, temos nos comprometido com os Princípios do Empoderamento das Mulheres. Os Sete Princípios para o Empoderamento da Mulher oferecem um conjunto de reflexões destinadas a ajudar o setor privado a se concentrar nos elementos-chave para a promoção da igualdade de gênero ambiente laboral, no mercado e na comunidade. Antes de realizar nossa adesão a esse movimento realizamos uma análise prévia da nossa atual situação, por meio

da Ferramenta de Análise de Lacunas de Gênero dos WEPs. Alcançamos 20 pontos de uma escala de 0 a 100, o que demonstra que estamos no nível Principiante. Para começar, assim como feito no Grupo Sancor Seguros, formalizaremos também na Sancor Seguros Brasil um compromisso da Alta Direção com os Princípios do Empoderamento das Mulheres, garantindo uma abordagem mais consistente para o desenvolvimento de políticas de igualdade de gênero.

6.5 - TRABALHO PELA INCLUSÃO SOCIAL



Contamos com um Programa de Inclusão que contempla objetivos com os colaboradores e com nossos grupos de interesse. Estes objetivos são:

- Comprometimento com a inclusão social e sua promoção no ambiente laboral.
- Geração de um ambiente acessível para pessoas com deficiência física.
- Implementação de um programa inclusivo de emprego.
- Ampliação da inclusão até a cadeia de valor, no que se refere a negócios inclusivos.
- Conscientização por parte dos colaboradores sobre os temas da diversidade.
- Comprometimento e promoção da inclusão na sociedade e nos demais grupos de interesse, como conscientização e comunicação inclusiva.

Capítulo 7:

PARTICIPAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA NOSSA COMUNIDADE

7.1 - PREVENÇÃO E SEGURANÇA PARA AS NOSSAS COMUNIDADES



O Grupo Sancor Seguros possui na Argentina o programa Rutas en Rojo (Rotas em Vermelho), dedicado a conscientização sobre os riscos inerentes ao trânsito. O programa possui diversas ações de comunicação que abrangem todo o território argentino.

No Brasil, estamos iniciando nosso próprio programa de educação, promovendo conscientização sobre acidentes de trânsito, com ações conjuntas em eventos e campanhas institucionais, considerando também as características do público.

+29mil

pessoas alcançadas diariamente pela campanha Momento Sancor Seguros

MOMENTO SANCOR SEGUROS

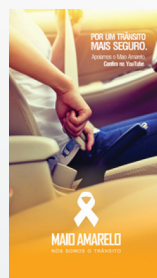
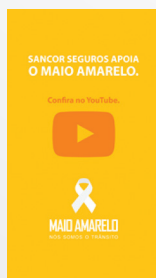
– Prevenção de acidentes e Primeiros Socorros

Durante todo o ano de 2018 foram transmitidos diariamente via rádio 6 spots com tópicos de prevenção de acidentes, primeiros socorros e educação para o seguro. As transmissões alcançaram cerca de 150 cidades das regiões Norte e Noroeste do Estado do Paraná.

MAIO AMARELO

– Apoio comunicacional à campanha

Em 2018 a Sancor Seguros participou mais uma vez da campanha Maio Amarelo, uma ação dedicada a redução das mortes causadas por acidentes de trânsito. As publicações estiveram direcionadas para públicos das cidades de Uberlândia (MG), Cascavel (PR), Curitiba (PR), Londrina (PR), Maringá (PR), Porto Alegre (RS), e Blumenau (SC).



47858
foi o alcance médio de cada publicação.

1524

Corretores visualizaram a campanha por e-mail

AVENTURE-SE: Ação de Verão

Ação realizada em dezembro para todos os colaboradores, corretores e comunidade local, com disparos de e-mail e publicações em um jornal local de distribuição gratuita.

+10000
cópias distribuídas gratuitamente

7.2 - COMPROMISSO COM AS COMUNIDADES LOCAIS



Sancor Seguros do Brasil realiza campanha de doação de sangue entre seus colaboradores

Em apoio ao Dia Mundial do Doador de Sangue, e em virtude das necessidades da região, no dia 28 de junho a Sancor Seguros no Brasil através do seu Comitê de Responsabilidade Social Empresarial realizou uma campanha de doação de sangue entre seus colaboradores.

Como indicou a assistente social do Hemocentro de Maringá, Tereza Maria Peluso, nesta época do ano é normal que o número de doadores caia em cerca de 30%. No entanto, o número de pacientes que precisam de sangue para cirurgia nos 20 hospitais de Maringá e de sua região, atendidos pelo Hemocentro, permanece o mesmo.



Colaborações pela promoção da Saúde e Bem-Estar



Além dos aspectos educacionais e econômicos percebeu-se como também necessária a construção de alianças para promover os temas da saúde. Em 2018 a Sancor Seguros em parceria com o Sicoob Metropolitano e a Unimed Maringá realizou o Dia da Saúde, ação dedicada a promover estilos de vida mais saudáveis.

Ainda em 2018 a Sancor Seguros participou do evento realizado pela prefeitura de Maringá sobre o Outubro Rosa e a conscientização sobre a prevenção do câncer de mama.

Parcerias: Instituto Sicoob

Apoiamos o Instituto Sicoob, uma organização que tem como objetivo o sétimo princípio do cooperativismo: o interesse pela comunidade. E sua metodologia de trabalho está fundamentada no quinto princípio do cooperativismo: educação, formação e informação. Além da fundamentação no cooperativismo, a instituição atua pautada nos "Objetivos de Desenvolvimento Sustentável", definidos pela ONU.

O Instituto Sicoob executa programas e projetos dentro de três Eixos: Cooperativismo e Empreendedorismo, Cidadania Financeira e Desenvolvimento Sustentável. A partir desses eixos, o Instituto atua em parceria com o Sicoob, por meio de ações conjuntas e integradas com as instituições do Sicoob e o engajamento de colaboradores voluntários formados pela organização. Os eixos de atuação possibilitam que as ações sociais estejam alinhadas aos objetivos estratégicos da Instituição.

51,3%
de avanço no eixo
Cooperativismo e
Empreendedorismo

93.353
pessoas beneficiadas pelo
programa

112.435
pessoas alcançadas por
ações de disseminação da
cultura cooperativista

55,8%
de crescimento em relação
ao último ano

Este alinhamento mantém o foco e os investimentos direcionados às suas diretrizes de Responsabilidade Social e responde às perspectivas internas e externas do negócio: o que a organização espera da sociedade e o que a sociedade espera da organização.

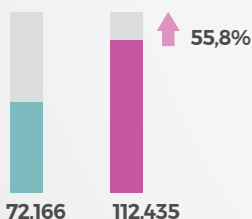
Agora, com sua sede em Brasília, o Instituto Sicoob tem o propósito e a missão de ampliar a sua atuação, trabalhando em conjunto e somando forças com todas as empresas do conglomerado Bancoob, Centrais e Singulares Sicoob e todos os colaboradores e comunidades.

Com base nestas premissas, somente no Objetivo Estratégico - Disseminar a Cultura Cooperativista - o Instituto Sicoob alcançou 112.435 pessoas neste ano, superando o resultado de 2017 em 55,8%. No eixo Cooperativismo e Empreendedorismo a organização apresentou avanço de 51,3%, beneficiando 93.353 pessoas. O eixo Cooperativismo e Empreendedorismo compreende os programas: Cooperjovem, Cooperativa Mirim, Concurso Cultural e Palestras de Educação Cooperativista nos

resultados obtidos no eixo Cidadania Financeira. Em 2018, os três programas do eixo impactaram um público de 14.399. E o Se Liga Finanças, que tem foco prioritário nas gerações Y e Z, além de receber o selo ENEF como reconhecimento, também obteve crescimento de 166% em relação ao ano anterior. Destaca-se, ainda, a interação do Instituto com o público não cooperado.

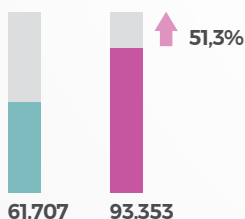
Quantidade de pessoas que tiveram contato com a cultura cooperativista

Realizado 2017 Realizado 2018



Número de beneficiados no eixo Cooperativismo e Empreendedorismo

Realizado 2017 Realizado 2018



O eixo Cooperativismo e Empreendedorismo compreende os programas: Cooperjovem, Cooperativa Mirim, Concurso Cultural e Palestras de Educação Cooperativista



Equipe do Sicoob em evento do Instituto Sicoob

Capítulo 8:

CUIDADO DO MEIO AMBIENTE

8.1 - ESTRATÉGIA DE CUIDADO DO MEIO AMBIENTE



O Grupo Sancor Seguros implementa uma estratégia transversal de cuidado do meio ambiente, que inclui quatro pilares focados tanto na preservação ambiental como na segurança e saúde dos nossos grupos de interesse. Para isso, trabalhamos em processos que nos permitem: prevenir e minimizar impactos ambientais adversos; reduzir o uso de recursos, reduzir o desperdício e poluição; detectar riscos e evitar contratos que impliquem riscos ambientais e/ou sociais.

Na Sancor Seguros temos buscado implementar ações que, antes de tudo, reduzam a necessidade de utilização de recursos naturais. Dentro do escopo do nosso negócio, no que se refere a redução da poluição ambiental temos nos dedicado em aumentar a rede de coleta de sucatas oriundas de veículos acidentados. Por meio de logística reversa realizamos o encaminhamento de peças de veículos sinistrados para uma empresa homologada, que efetua o processamento para reuso ou, quando necessário, realiza o descarte correto.

Em Maringá, na Casa Matriz, o Comitê TransformaR-SE tem trabalhado no desenvolvimento de ações internas que visam dar destinação correta a materiais como pilhas e baterias. Para o ano de 2019 o Comitê planeja iniciar um conjunto de ações com o objetivo de destinar corretamente materiais que podem ser reciclados, e descartar da melhor forma os rejeitos produzidos nos escritórios.





8.2 - USO SUSTENTÁVEL DOS RECURSOS



Este eixo contempla o uso que fazemos das nossas instalações nas atividades diárias de operação. Nos concentramos na ecoeficiência energética, um aspecto que consideramos tanto na concepção de novos edifícios quanto na adaptação gradual daqueles espaços que já fazem parte do nosso patrimônio, por meio de modificações estruturais ou ajustes no uso de

recursos como energia elétrica ou consumo de água. Os espaços da sede da Sancor Seguros em Maringá foram construídos de acordo com padrões de eficiência energética, como por exemplo a utilização de lâmpadas de led e torneiras automáticas, além de alguns espaços com acionamento automático das luzes.



8.3 - CONFORMIDADE AMBIENTAL DOS PRODUTOS E SERVIÇOS



Implementamos em 2018 um novo sistema nas nossas impressoras, o que permite a impressão apenas com a aproximação do cartão pessoal do colaborador. Essa ação tem como objetivo reduzir as impressões feitas em duplicidade ou simplesmente esquecidas, além de oferecer maior controle para o acompanhamento do uso feito por cada setor.

A partir da instalação do novo sistema de impressões com cartões pessoais foi registrada uma grande redução no consumo de papel. Outro fator para redução do uso do papel está na utilização da opção de envio digital das apólices. Em 2018 cerca de 40% dos documentos de Auto, RE e Administração de Apólices foram enviados exclusivamente por via digital. A meta é chegar a 80% até 2020.



90%
das comunicação e informes de sinistros são enviados por canais eletrônicos como e-mail e SMS

8.4 - PRÁTICA DE ECONOMIA CIRCULAR



1.538 Kg

foram recolhidos mensalmente em média

Em parceria com empresas de reprocessamento temos efetuado a destinação correta das peças de descarte, ou seja, as peças que são substituídas nos veículos dos segurados e de terceiros. As peças descartadas são recolhidas das oficinas e transportadas até uma empresa homologada, responsável

pelo procedimento. Os itens com possibilidade de reutilização são então cadastrados, fotografados e etiquetados. As demais peças sem possibilidade de reutilização são enviadas de volta para a indústria para serem reaproveitadas como matéria prima para novas peças.

8.5 - PREVENÇÃO DA CONTAMINAÇÃO



Realizamos acompanhamento mensal do nosso consumo de eletricidade. No entanto, tal medição não tem sido possível para medir o consumo de água, já que esse registro é realizado pelo condomínio do edifício onde se localiza a sede da Sancor Seguros Brasil, de maneira que a média do consumo é contabilizado para todas as empresas do local. Situação semelhante ocorre com a produção de resíduos sólidos e recicláveis. Não detectamos consumo significativo de gás.

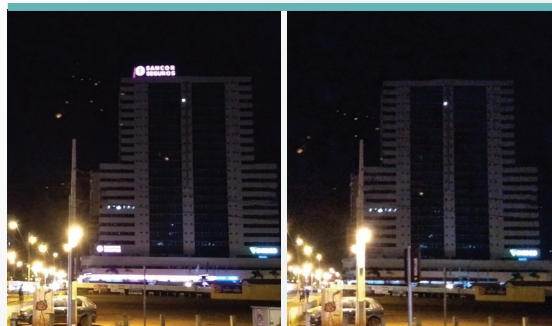
MÉDIA MENSAL DE CONSUMO

16.874
Impressões

27.505 kW
Energia

12.467
Copos Plásticos

Ainda em 2018 realizamos duas ações com o objetivo da redução do uso de copos plásticos descartáveis. Disponibilizamos a todos os nossos colaboradores uma caneca e uma garrafa de metal para que utilizassem durante o horário de trabalho. A partir disso, percebemos acentuada redução do consumo de copos descartáveis.



Edifício da matriz da Sancor Seguros Brasil em Maringá

No que se refere a comunicação e propagação do uso sustentável dos recursos, apoiamos a **Hora do Planeta**, ação realizada mundialmente e que em 2018 foi promovida no dia 24 de março. A Hora do Planeta é um blecaute voluntário e simbólico promovido pela organização ambiental WWF. Instituições e empresas desligam suas luzes para chamar atenção para as Mudanças Climáticas. Na última ação foram desligadas as luzes da sede em Maringá e das filiais em Maringá, Londrina, Curitiba, Cascavel, Blumenau, Porto Alegre e Uberlândia.



8.4 - ADAPTAÇÃO ÀS MUDANÇAS CLIMÁTICAS



As mudanças climáticas se tornam uma realidade cada vez mais perceptível e presente com eventos meteorológicos extremos. Considerando esse cenário, temos analisado os fatores que podem afetar nossas operações e o mercado de seguro como um todo. Neste con-

texto, coberturas adaptadas a cobrir possíveis danos causados por eventos climáticos extremos como vendavais, alagamentos ou granizo se tornam uma necessidade para que a população possa ter opções e se precaver economicamente, garantindo a proteção dos seus bens.

Para a nossa empresa, ao mesmo tempo que isso se torna uma oportunidade também pode implicar em um risco, pois cada vez mais aumenta a possibilidade de sinistros causados por uma maior incidência de

descargas elétricas, vendavais ou alagamentos. Esses riscos são geridos por diversos métodos que visam reduzir os possíveis impactos financeiros que as mudanças climáticas podem causar à nossa companhia:

- Acompanhamento das previsões de longo prazo (ENSO - Oscilações SUL) para detectar com antecedência (6 meses - 1 ano) os períodos com maior probabilidade de intensidade de eventos climáticos extremos.
- Gerenciamento da carteira e políticas de preços que se ajustam as previsões climáticas de longo prazo, e o gerenciamento da participação regional no Market Share de seguros patrimoniais.
- Controle do acúmulo de risco regional para que haja equilíbrio de resultado mesmo em anos de maior incidência de catástrofes climáticas.

Conferência sobre Clima na 30ª edição do Show Rural



O clima é um dos fatores mais importantes a serem levados em consideração no planejamento correto do plantio, e para isso, dados e informações confiáveis são cada vez mais necessárias. Sabendo da importância dessas informações, a Sancor Seguros ofereceu aos participantes da 30ª edição do Show Rural uma conferência com Luiz Renato Lazinski, meteorologista dedicado ao estudo do clima para a agricultura. Lazinski apresentou previsões para o clima nas principais regiões produtoras do Brasil em 2018. O evento foi realizado no auditório Coopavel, dentro da Feira.



Capítulo 9:

INFORMAÇÃO TÉCNICA DESTE RELATÓRIO

Em 2016 começamos a trabalhar em um processo de Sustentabilidade, um processo de melhoria contínua que nos permite registrar, comparar e medir nossa evolução, e os pontos que necessitamos melhorar como organização. Temos dentre nossos principais objetivos identificar as questões que são importantes para a nossa administração e para o negócio como um todo, e a partir disso responder de forma positiva a nossa esfera de influência, com objetivos concretos e com o

cumprimento do que foi proposto para cada um dos tópicos fundamentais que temos no escopo do nosso negócio como empresa seguradora.

Esse é o nosso segundo Relatório de Sustentabilidade, e o primeiro feito conforme as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), assim como as diretrizes da norma ISO 26000, e da Standard AA1000 AccountAbility.



9.1 - COMPROMISSO COM O PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS: COP

Reafirmamos nosso compromisso com o Pacto Global das Nações Unidas, entidade que promove a implementação de 10 princípios mundialmente aceitos para incentivar o desenvolvimento sustentável nas áreas de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção.

Este relatório é apresentado como uma nova Comunicação para o Progresso (COP), a partir da nossa adesão à Rede Brasileira do Pacto Global em 2017, que mostra o progresso e o trabalho que estamos realizando nos 10 princípios desta importante iniciativa global



Network Brazil
WE SUPPORT

Para mais informações acesse:
www.pactoglobal.br






9.2 - INFLUÊNCIA E IMPACTO NOS GRUPOS DE INTERESSE

A tabela a seguir apresenta a lista de diretrizes na guia GRI Standards da Global Reporting Initiative (GRI), usada neste relatório para responder a cada um dos tópicos relevantes para a Sancor Seguros Brasil. Apresentamos também o impacto em nossos grupos de interesse no Brasil. Nossos temas materiais são separados pelas Matérias Fundamentais da ISO 26000.

Temas materiais	Padrões GRI relacionados	Impacto no grupo de interesse (*)						
		C	S	CR	F	G	CL	M
PRÁTICAS JUSTAS DE OPERAÇÃO								
Desempenho econômico	GRI 201: Desempenho Econômico 2016	X	X	X	X	X	X	
Presença no mercado	GRI 202: Presença no mercado 2016	X		X				
Luta contra a corrupção (prevenção a lavagem de dinheiro e combate à fraude)	GRI 205: Anticorrupção 2016	X	X	X		X	X	
Gestão de fornecedores: processo de contratação, avaliação, desenvolvimento e diálogo.	GRI 204: Práticas de compras 2016 GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016 GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016				X			
PRÁTICAS LABORAIS								
Emprego, condições de trabalho e proteção social.	GRI 401: Trabalho 2016 GRI 407: Liberdade de associação e negociação coletiva 2016 GRI 409: Trabalho forçado ou compulsório 2016	X				X	X	
Relações empresa/trabalhadores, comunicação, formação e desenvolvimento humano	GRI 402: Relações trabalhador-empresa 2016 GRI 404: Formação e ensino 2016	X						
Segurança e Saúde dos colaboradores	GRI 403: Saúde e segurança no trabalho 2016	X						
Diversidade e igualdade de oportunidades.	GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	X					X	
ASSUNTOS DE CONSUMIDORES (Corretores/Consumidores e Segurados)								
Compromisso com o canal de vendas	GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	X	X	X				
Compromisso com clientes (serviço de atenção e apoio). Novos desenvolvimentos de produtos (acesso a serviços essenciais - microsseguros, etc.)	GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	X	X	X			X	
Responsabilidade por produtos e serviços. Cumprimento da lei e regulações.	GRI 417: Marketing e rotulagem 2016 GRI 419: Conformidade socioeconômica 2016	X	X	X		X		
Educação e proteção da saúde, segurança e privacidade dos segurados.	GRI 416: Saúde e segurança dos clientes 2016 GRI 418: Privacidade dos clientes 2016	X	X	X				





Temas materiais	Padrões GRI relacionados	Impacto no grupo de interesse (*)						
		C	S	CR	F	G	CL	M
DIREITOS HUMANOS NA INDÚSTRIA DE SEGUROS: (a)								
Segurança Viária	GRI 413: Comunidades locais 2016	X	X				X	
Cuidado e promoção dos Direitos Humanos na cadeia de valor	GRI 414: Avaliação social dos fornecedores 2016		X	X	X		X	
Trabalho com a comunidade e os Direitos Humanos	GRI 413: Comunidades locais 2016						X	X
Respeito pelos Direitos Humanos: a não discriminação, liberdade de associação e negociação coletiva, ações contra a exploração infantil e trabalho forçado ou compulsório.	GRI 406: Não discriminação 2016 GRI 407: Liberdade de associação e negociação coletiva 2016 GRI 408: Trabalho infantil 2016 GRI 409: Trabalho forçado ou obrigatório 2016 GRI 412: Avaliação dos Direitos Humanos 2016	X	X	X	X	X	X	
PARTICIPAÇÃO ATIVA E DESENVOLVIMENTO DA COMUNIDADE								
Promoção do Cooperativismo e Educação	GRI 413: Comunidades locais 2016	X	X	X			X	
Infância: prevenção, saúde e segurança	GRI 413: Comunidades locais 2016	X	X	X			X	
Cumprimento normativo de leis	GRI 419: Conformidade socioeconômica 2016	X	X	X		X	X	
Mecanismos de reclamação sobre impactos na sociedade.	GRI 419: Conformidade socioeconômica 2016	X	X	X		X	X	
CUIDADO PELO MEIO AMBIENTE								
Uso sustentável dos recursos e energia	GRI 302: Energia 2016 GRI 303: Água 2016	X						X
Conformidade Ambiental dos produtos e serviços (apólices eletrônicas, entre outros).	GRI 301: Materiais 2016 GRI 307: Conformidade ambiental 2016		X			X		X
Adaptação das estratégias de produtos e serviços à mudança meteorológica	GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016		X			X		X
Conscientização dos colaboradores e sociedade, e trabalho com as unidades de negócio.	GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	X					X	X

(*) Referências: C: Colaboradores; S: Segurados; CR: Corretores; F: Fornecedores; G: Governo; CL: Comunidades Locais; M: Meio ambiente.

(a) Como a sede do Grupo na Argentina, a Sancor Seguros Brasil toma como premissa o Art. No. 3 da Declaração Universal dos Direitos Humanos da ONU, que afirma que "Toda pessoa tem direito à vida, à liberdade e à segurança pessoal". Nesse sentido, nos comprometemos e trabalharemos em prol da Segurança no Trânsito buscando alcançar todos esses setores vulneráveis e outros grupos de interesse da nossa empresa.





9.3 - ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

Nesta seção apresentamos o índice de conteúdo com o resultado das diretrizes que aplicamos neste processo do Relatório:

- Guia de Diretrizes GRI da Global Reporting Initiative (GRI). Este relatório foi preparado de acordo com a opção Essencial das Normas GRI.
- Padrão Internacional de Responsabilidade Social - ISO 26000.
- Pacto Global das Nações Unidas: COP Nível Ativo (GC Active Level).
- Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - SDG Compass (Pacto Global das Nações Unidas, GRI, Conselho Empresarial Mundial para o Desenvolvimento Sustentável - WBCSD).

Norma GRI	Conteúdo	Seções	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000	
GRI 101: Fundamentos 2016							
CONTEÚDOS GERAIS							
Perfil da organização							
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	102-1 Nome da organização	Escopo e Diretrizes do Relatório 2018				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	1.1				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-3 Localização da sede.	1.1				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-4 Localização das operações	1.1				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-5 Propriedade e forma jurídica	Escopo e Diretrizes do Relatório 2018				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-6 Mercados atendidos	1.1, 5.2				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-7 Tamanho da organização	1.1, 3.1				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-8 Informações sobre colaboradores e outros trabalhadores	4.1			8.5 10.3	Princípio 6	6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2
	102-9 Cadeia de produção	3.2, 3.2.1, 5.1					6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2
	102-10 Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de suprimentos	Nota 1				Princípio 8	6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2
	102-11 Princípio ou abordagem de prevenção	Capa interior, Carta do Diretor Geral, 2.1, 8.1, 8.4, 8.6					6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2, 7.8
	102-12 Iniciativas externas	Carta do Presidente, Carta do Diretor Geral, 6.1, 6.3, 6.4, 9.1, 9.3					6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2, 7.8
	102-13 Filiação a associações	1.4-1.4.1					6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2, 7.8
Estratégia							
	102-14 Declaração dos altos executivos responsáveis pela tomada de decisão	Carta do Presidente, Carta do Diretor Geral				4.7, 6.2, 7.2, 7.4.2	
	102-15 Impactos, riscos e principais oportunidades	Capa interior, Carta do Presidente, 1.3, 1.3.1, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 3.2.3, 8.1				4.7, 6.2, 7.2, 7.4.2	

Norma GRI	Conteúdo	Seções	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000
CONTEÚDOS GERAIS						
Ética e integridade						
	102-16 Valores, princípios, normas e regras de conduta	1, 3.3.1, 3.3.2, 6.1			Princípio 10	4.4, 6.2, 6.6.3, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
Governança						
	102-18 Estrutura de Governança	1.2				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.4.5
	102-19 Delegação de autoridade	1.3, 1.3.1				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	102-20 Responsabilidade de nível executivo por questões econômicas, ambientais e sociais	1.3				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	102-21 Consulta com grupos de interesse sobre questões econômicas, ambientais e sociais	2.4		16.7		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	102-29 Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais	2.4, 3.1.2		16.7		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	102-30 Eficácia dos processos de gerenciamento de risco	Nota 2				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	102-31 Avaliação de questões econômicas, ambientais e sociais	Nota 2				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	102-32 Papel do mais alto órgão de governança na elaboração de relatórios de sustentabilidade	2.3				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
Participação de grupos de interesse						
	102-40 Lista de Grupos de Interesse	2.5, 9.2				5.3, 7.2
	102-41 Acordos de negociação coletiva	4.1			Princípio 3	6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	102-42 Identificação e seleção de grupos de interesse	2.5				5.3, 7.2
	102-43 Abordagem da gestão de seus componentes	1.4, 1.4.1, 2.4, 2.5, 3.2.2, 3.2.3, 4.5, 5.2, 5.3, 5.6				5.3, 6.7.1- 6.7.2, 6.7.6, 7.2
	102-44 Principais questões e preocupações mencionadas	2.4, 2.5, 4.5, 5.2, 5.3,				5.3, 6.7.1- 6.7.2, 6.7.6, 7.2
Práticas para a preparação de relatórios						
	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Nota 3				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4
	102-46 Definição do conteúdo dos relatórios e da Cobertura do assunto	9.2				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4
	102-47 Lista de temas materiais	2.4, 9.2				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4
	102-48 Revisão de informação	Nota 4				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4
	102-49 Mudanças na elaboração do relatório	9.2				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4
	102- 50 Período coberto pelo relatório	Alcance e alinhamentos do Relatório				7.2, 7.5.3, 7.6.2
	102-51 Data do último relatório	Nota 5				7.2, 7.5.3, 7.6.2
	102-52 Ciclo de elaboração dos relatórios	Nota 5				7.2, 7.5.3, 7.6.2
	102-53 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	Alcance e alinhamentos do Relatório				7.2, 7.5.3, 7.6.2
	102-54 Declaração de elaboração do relatório de acordo com as normas da GRI	9.3				7.2, 7.5.3, 7.6.2
	102-55 Índice de Conteúdo GRI	9.3				7.2, 7.5.3, 7.6.2
	102-56 Verificação externa			Nota 6		7.2, 7.5.3, 7.6.2

Norma GRI	Conteúdo	Seções	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000
TEMAS MATERIAIS						
Desempenho Econômico						
GRI 103: Conteúdos Gerais 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2,1, 2,4, 9,2				5,2, 6, 7,2, 7,3,1, 7,3,2, 7,3,3, 7,3,4, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	2,3, 3,1, 3,1,1			Princípio 1 Princípio 8	4,8, 6, 6,3,1- 6,3,2, 6,3,6, 6,4,1-6,4,2, 6,5,1-6,5,2, 6,6,1-6,6,2, 6,8,1-6,8,2, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	3,1, 3,1,1, 9,2				6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	3,1		8,2 9,4		6,8,1-6,8,2, 6,8,3, 6,8,7, 6,8,9
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes das mudanças climáticas	3,1,1, 8,6		13,1	Princípio 7	6,5,5
	201-4 Assistência financeira recebida do governo	3,1,1, Nota 7				
Presença no mercado						
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2,1, 2,4, 9,2				5,2, 6, 7,2, 7,3,1, 7,3,2, 7,3,3, 7,3,4, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Capa interior, 2,3, 4,1, 6,1				4,8, 6, 6,3,1- 6,3,2, 6,3,6, 6,4,1-6,4,2, 6,5,1-6,5,2, 6,6,1-6,6,2, 6,8,1-6,8,2, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	4,1, 9,2				6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
GRI 202: Presença no mercado 2016	202-1 Proporção entre o salário inicial da categoria padrão por sexo e o salário mínimo local	4,1		1,2 5,1 8,5	Princípio 6	6,3,7, 6,3,1,0, 6,4,3, 6,4,4, 6,8,1-6,8,2
	202-2 Proporção de alto executivos contratados da comunidade local	Nota 8		8,5	Princípio 6	6,4,3, 6,8,1-6,8,2, 6,8,5, 6,8,7
Impactos econômicos indiretos						
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2,1, 2,4, 9,2				5,2, 6, 7,2, 7,3,1, 7,3,2, 7,3,3, 7,3,4, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Capa interior, 2,2, 2,3, 5,1, 6,3, 6,5				4,8, 6, 6,3,1- 6,3,2, 6,3,6, 6,4,1-6,4,2, 6,5,1-6,5,2, 6,6,1-6,6,2, 6,8,1-6,8,2, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	3,2, 3,2,3, 5,1, 6,5, 9,2				6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e serviços apoiados	6,3		8,2 9,4 11,2		6,3,9, 6,8,1-6,8,2, 6,8,7, 6,8,9
	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	3,2, 3,2,3, 5,1, 6,3		1,2 3,8 8,5		6,3,9, 6,6,6, 6,6,7, 6,7,8, 6,8,1-6,8,2, 6,8,5, 6,8,7, 6,8,9
Práticas de compras						
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2,1, 2,4, 9,2				5,2, 6, 7,2, 7,3,1, 7,3,2, 7,3,3, 7,3,4, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Capa interior, 2,3, 3,2, 5,1				4,8, 6, 6,3,1- 6,3,2, 6,3,6, 6,4,1-6,4,2, 6,5,1-6,5,2, 6,6,1-6,6,2, 6,8,1-6,8,2, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	3,2,1, 5,1, 9,2				6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
GRI 204: Práticas de compras 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	3,2, 3,2,1, 5,1				6,4,3, 6,6,6, 6,8,1- 6,8,2, 6,8,7
Anticorrupção						
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2,1, 2,4, 9,2				5,2, 6, 7,2, 7,3,1, 7,3,2, 7,3,3, 7,3,4, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Capa interna, 2,2, 2,3, 3,3- 3,3,2, 5,7				4,8, 6, 6,3,1- 6,3,2, 6,3,6, 6,4,1-6,4,2, 6,5,1-6,5,2, 6,6,1-6,6,2, 6,8,1-6,8,2, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	3,3,2, 9,2				6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
GRI 205: Anticorrupção 2016	205-2 Políticas e procedimentos de comunicação e capacitação na luta contra a corrupção	3,3,1, 3,3,2		16,5	Princípio 10	6,6,3, 6,6,6
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Nota 9		16,5	Princípio 10	6,6,1-6,6,2, 6,6,3

Norma GRI	Conteúdo	Seções	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000
TEMAS MATERIAIS						
Materiais						
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Abordagem da gestão e seus componentes	2,1, 2,4, 9,2				5,2, 6, 7,2, 7,3,1, 7,3,2, 7,3,3, 7,3,4, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Capa interior, 2,2, 2,3, 8,1, 8,3, 8,4, 8,5				4,8, 6, 6,3,1- 6,3,2, 6,3,6, 6,4,1-6,4,2, 6,5,1-6,5,2, 6,6,1-6,6,2, 6,8,1-6,8,2, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	5,6, 8,3, 8,4, 8,5, 9,2				6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
GRI 301: Materiais 2016	301-1 Materiais por peso ou volume	8,3, 8,5			Princípio 7 Princípio 8	6,5,4
	301-2 Insumos reciclados utilizados	8,4			Princípio 8	6,5,4
	301-3 Produtos reutilizados e materiais de embalagem		Nota 10		Princípio 8	6,5,1-6,5,2, 6,5,3, 6,5,4, 6,7,5
Energia						
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2,1, 2,4, 9,2				5,2, 6, 7,2, 7,3,1, 7,3,2, 7,3,3, 7,3,4, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Capa interior, Carta Director General, 2,2, 2,3, 8,1, 8,2, 8,5				4,8, 6, 6,3,1- 6,3,2, 6,3,6, 6,4,1-6,4,2, 6,5,1-6,5,2, 6,6,1-6,6,2, 6,8,1-6,8,2, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	8,5, 9,2				6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	8,5		8,4 13,1	Princípio 7 Princípio 8	6,5,4
	302-5 Reduções nos requisitos de energia de produtos e serviços	8,2		8,4 13,1	Princípio 8 Princípio 9	6,5,4, 6,5,5
Conformidade ambiental						
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2,1, 2,4, 9,2				5,2, 6, 7,2, 7,3,1, 7,3,2, 7,3,3, 7,3,4, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Capa interior, 2,2, 2,3, 5,6, 8,1				4,8, 6, 6,3,1- 6,3,2, 6,3,6, 6,4,1-6,4,2, 6,5,1-6,5,2, 6,6,1-6,6,2, 6,8,1-6,8,2, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	9,2				6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
GRI 307: Conformidade ambiental 2016	307-1 Não cumprimento da legislação e regulamentação ambiental	Nota 11			Princípio 8	6,5,1-6,5,2
Avaliação ambiental de fornecedores						
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2,1, 2,4, 9,2				5,2, 6, 7,2, 7,3,1, 7,3,2, 7,3,3, 7,3,4, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Capa interior, 2,2, 2,3, 3,2,3, 5,6				4,8, 6, 6,3,1- 6,3,2, 6,3,6, 6,4,1-6,4,2, 6,5,1-6,5,2, 6,6,1-6,6,2, 6,8,1-6,8,2, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	3,2,3, 9,2				6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores que passaram filtros de triagem e seleção de acordo com critérios ambientais	3,2,3			Princípio 8	6,3,5, 6,5,1-6,5,2, 6,6,6,7,3,1
Emprego						
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2,1, 2,4, 9,2				5,2, 6, 7,2, 7,3,1, 7,3,2, 7,3,3, 7,3,4, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Capa interior, 2,2, 2,3, 4,1, 4,2, 5,6				4,8, 6, 6,3,1- 6,3,2, 6,3,6, 6,4,1-6,4,2, 6,5,1-6,5,2, 6,6,1-6,6,2, 6,8,1-6,8,2, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	9,2				6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações de colaboradores e rotatividade	4,1		5,1 8,5 8,6 10,3	Princípio 6	6,4,3
	401-2 Benefícios para colaboradores em tempo integral que não são oferecidos a colaboradores temporários ou de meio período	4,2		3,2 8,5		
	401-3 Licença parental	4,2		5,1 8,5	Princípio 6	6,4,4

Norma GRI	Conteúdo	Seções	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000
TEMAS MATERIAIS						
Relações trabalhador-empresa						
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2,1, 2,4, 9,2				5,2, 6, 7,2, 7,3,1, 7,3,2, 7,3,3, 7,3,4, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Capa interior, 2,3, 4,1, 6,1				4,8, 6, 6,3,1- 6,3,2, 6,3,6, 6,4,1-6,4,2, 6,5,1-6,5,2, 6,6,1-6,6,2, 6,8,1-6,8,2, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	9,2				6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
GRI 402: Relações trabalhador-empresa 2016	402-1 Períodos mínimos de aviso sobre mudanças operacionais		Nota 12	8,8	Princípio 3	6,4,3, 6,4,5
Saúde e segurança no trabalho						
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2,1, 2,4, 9,2				5,2, 6, 7,2, 7,3,1, 7,3,2, 7,3,3, 7,3,4, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Capa interior, 2,2, 2,3, 4,1, 4,2, 4,3, 5,6				4,8, 6, 6,3,1- 6,3,2, 6,3,6, 6,4,1-6,4,2, 6,5,1-6,5,2, 6,6,1-6,6,2, 6,8,1-6,8,2, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	4,2, 4,3, 9,2				6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
GRI 403: Saúde e segurança no trabalho 2016	403-1 Representação dos trabalhadores em comitês formais trabalhador-empresa de saúde e segurança	Nota 13		8,8		6,4,6
	403-4 Questões de saúde e segurança abordadas em acordos formais com sindicatos	4,3		8,8		6,4,6
Formação e ensino						
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2,1, 2,4, 9,2				5,2, 6, 7,2, 7,3,1, 7,3,2, 7,3,3, 7,3,4, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Capa interior, 2,2, 2,3, 4,4, 5,6				4,8, 6, 6,3,1- 6,3,2, 6,3,6, 6,4,1-6,4,2, 6,5,1-6,5,2, 6,6,1-6,6,2, 6,8,1-6,8,2, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	9,2				6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
GRI 404: Formação e ensino 2016	404-1 Média de horas de treinamento por ano por colaborador	4,4				4,3 4,4 5,1 8,2 8,5 10,3 6,2,3, 6,3,7, 6,3,10, 6,4,3, 6,4,4, 6,4,7, 6,8,7
	404-3 Percentual de colaboradores que recebem avaliações periódicas de desempenho e desenvolvimento profissional	5,1				5,1 8,5 10,3 6,4,7
Diversidade e igualdade de oportunidades						
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2,1, 2,4, 9,2				5,2, 6, 7,2, 7,3,1, 7,3,2, 7,3,3, 7,3,4, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Capa interna, 2,2, 2,3, 4,1, 5,5, 6,1, 6,4				4,8, 6, 6,3,1- 6,3,2, 6,3,6, 6,4,1-6,4,2, 6,5,1-6,5,2, 6,6,1-6,6,2, 6,8,1-6,8,2, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	4,1, 9,2				6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1 Diversidade dos grupos responsáveis pela governança	4,1		5,1 5,5 8,5	Princípio 6	6,2,3, 6,3,7, 6,3,10, 6,4,3, 6,4,4, 6,8,7
	405-2 Proporção do salário base e remuneração das mulheres perante os homens		Nota 14	5,1 10,3	Princípio 6	6,3,7, 6,3,10, 6,4,3, 6,4,4
Não discriminação						
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2,1, 2,4, 9,2				5,2, 6, 7,2, 7,3,1, 7,3,2, 7,3,3, 7,3,4, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Capa interior, 2,2, 2,3, 3,3,1, 4,1, 6,1, 6,4, 6,5				4,8, 6, 6,3,1- 6,3,2, 6,3,6, 6,4,1-6,4,2, 6,5,1-6,5,2, 6,6,1-6,6,2, 6,8,1-6,8,2, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	4,1, 9,2				6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e ações corretivas empreendidas	4,1		5,1 8,8	Princípio 6	4,8, 6,3,1-6,3,2, 6,3,6, 6,3,7, 6,3,10, 6,4,3

Norma GRI	Conteúdo	Seções	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000
TEMAS MATERIAIS						
Liberdade de associação e negociação coletiva						
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	21, 24, 9,2				52, 6, 7,2, 7,31, 7,32, 7,33, 7,34, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Capa interior, 2,3, 3,2,3, 4,1, 6,1				4,8, 6, 6,31- 6,32, 6,3,6, 6,41-6,42, 6,51-6,52, 6,61-6,62, 6,81-6,82, 7,31, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	3,2,3, 4,1, 9,2				6, 7,31, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
GRI 407: Liberdade de associação e negociação coletiva 2016	407-1 Operações e fornecedores cujo direito à liberdade de associação e negociação coletiva podem estar em risco	3,2,3, 4,1		8.8	Princípio 3	4,8, 6,31-6,32, 6,3,3, 6,3,4, 6,3,5, 6,3,8, 6,4,5, 6,6,6
Trabalho infantil						
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	21, 24, 9,2				52, 6, 7,2, 7,31, 7,32, 7,33, 7,34, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Capa interior, 2,2, 2,3, 3,2,3, 6,1, 6,3				4,8, 6, 6,31- 6,32, 6,3,6, 6,41-6,42, 6,51-6,52, 6,61-6,62, 6,81-6,82, 7,31, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	6,3, 9,2				6, 7,31, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
GRI 408: Trabalho infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	3,2,3, 6,3		8.7	Princípio 5	4,8, 6,31-6,32, 6,3,3, 6,3,4, 6,3,5, 6,3,7, 6,31,0, 6,6,6, 6,8,4
Trabalho forçado ou compulsório						
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	21, 24, 9,2				52, 6, 7,2, 7,31, 7,32, 7,33, 7,34, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Capa interior, 2,3, 3,2,3, 4,1, 6,1				4,8, 6, 6,31- 6,32, 6,3,6, 6,41-6,42, 6,51-6,52, 6,61-6,62, 6,81-6,82, 7,31, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	3,2,3, 4,1, 9,2				6, 7,31, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
GRI 409: Trabalho forçado ou compulsório 2016	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou compulsório	3,2,3, 4,1		8.7	Princípio 4	4,8, 6,31-6,32, 6,3,3, 6,3,4, 6,3,5, 6,3,10, 6,6,6
Avaliação dos Direitos Humanos						
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	21, 24, 9,2				52, 6, 7,2, 7,31, 7,32, 7,33, 7,34, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Carta do Diretor Geral, Capa interior, 2,3, 4,1, 6,1, 6,2, 6,3, 6,4				4,8, 6, 6,31- 6,32, 6,3,6, 6,41-6,42, 6,51-6,52, 6,61-6,62, 6,81-6,82, 7,31, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	1,3,1, 3,2,3, 9,2				6, 7,31, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
GRI 412: Avaliação dos Direitos Humanos 2016	412-1 Operações sujeitas a revisões ou avaliações de impacto sobre Direitos Humanos	3,2,3, 4,1, 6,3			Princípio 1	4,8, 6,31-6,32, 6,3,3, 6,3,5
	412-2 Treinamento dos colaboradores em políticas ou procedimentos de Direitos Humanos	1,3,1			Princípio 1	4,8, 6,31-6,32, 6,3,5
Comunidades locais						
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	21, 24, 9,2				52, 6, 7,2, 7,31, 7,32, 7,33, 7,34, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Carta do Diretor Geral, Capa interior, 2,2, 2,3, 5,4, 5,5, 7,1-7,2				4,8, 6, 6,31- 6,32, 6,3,6, 6,41-6,42, 6,51-6,52, 6,61-6,62, 6,81-6,82, 7,31, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	5,4, 5,5, 7,1- 7,2, 9,2				6, 7,31, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1 Operações com participação da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	2,2, 5,4, 5,5, 7,1-7,2			Princípio 1	6,3,9, 6,51-6,52, 6,5,3, 6,8
Avaliação social dos fornecedores						
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	21, 24, 9,2				52, 6, 7,2, 7,31, 7,32, 7,33, 7,34, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Capa interior, 2,3, 3,2,3				4,8, 6, 6,31- 6,32, 6,3,6, 6,41-6,42, 6,51-6,52, 6,61-6,62, 6,81-6,82, 7,31, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-3 Avaliação do enfoque da gestão	3,2,3, 9,2				6, 7,31, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
GRI 414: Avaliação social dos fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores que passaram nos filtros de seleção de acordo com critérios sociais	3,2,3		5,2 8,8	Princípio 2	4,8, 6,31-6,32, 6,3,3, 6,3,4, 6,3,5, 6,41-6,42, 6,4,3, 6,61-6,62, 6,6,6, 6,81-6,82, 7,3,1

Norma GRI	Conteúdo	Seções	Omissão	ODS	Pacto Global	ISO 26000
TEMAS MATERIAIS						
Saúde e segurança dos clientes						
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2,1, 2,4, 9,2				5,2, 6, 7,2, 7,3,1, 7,3,2, 7,3,3, 7,3,4, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Capa interior, 2,2, 2,3, 5,3, 7,1				4,8, 6, 6,3,1- 6,3,2, 6,3,6, 6,4,1-6,4,2, 6,5,1-6,5,2, 6,6,1-6,6,2, 6,8,1-6,8,2, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	5,3, 9,2				6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
GRI 416: Saúde e segurança dos clientes 2016	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança das categorias de produtos ou serviços	5,3, Nota 15				6,7,1-6,7,2, 6,7,4, 6,7,5, 6,8,8
	416-2 Casos de não conformidade relacionados aos impactos na saúde e segurança das categorias de produtos e serviços	Nota 15				4,6, 6,7,1-6,7,2, 6,7,4, 6,7,5, 6,8,8
Marketing e rotulagem						
GRI 103: Enfoque da Gestão - 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2,1, 2,4, 9,2				5,2, 6, 7,2, 7,3,1, 7,3,2, 7,3,3, 7,3,4, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Capa interior, 2,3, 3,3,1				4,8, 6, 6,3,1- 6,3,2, 6,3,6, 6,4,1-6,4,2, 6,5,1-6,5,2, 6,6,1-6,6,2, 6,8,1-6,8,2, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	9,2				6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
GRI 417: Marketing e rotulagem 2016	417-2 Casos de não conformidade relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços	Nota 16				4,6, 6,7,1-6,7,2, 6,7,3, 6,7,4, 6,7,5, 6,7,9
	417-3 Casos de não conformidade relacionados a comunicações de marketing	Nota 16				4,6, 6,7,3,
Privacidade do cliente						
GRI 103: Enfoque da Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2,1, 2,4, 9,2				5,2, 6, 7,2, 7,3,1, 7,3,2, 7,3,3, 7,3,4, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-2 Abordagem da gestão e seus componentes	Capa interior, 2,3, 3,3,1, 5,7				4,8, 6, 6,3,1- 6,3,2, 6,3,6, 6,4,1-6,4,2, 6,5,1-6,5,2, 6,6,1-6,6,2, 6,8,1-6,8,2, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	5,7, 9,2				6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1 Reclamações com base em violações da privacidade do cliente e perda de dados dos clientes	Nota 17				6,7,1-6,7,2, 6,7,7
Conformidade socioeconômica						
GRI 103: Enfoque de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e sua cobertura	2,1, 2,4, 9,2				5,2, 6, 7,2, 7,3,1, 7,3,2, 7,3,3, 7,3,4, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Carta do Diretor Geral, Capa interior, 2, 2,3, 3,3,1,				4,8, 6, 6,3,1- 6,3,2, 6,3,6, 6,4,1-6,4,2, 6,5,1-6,5,2, 6,6,1-6,6,2, 6,8,1-6,8,2, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	3,3,1, 9,2				6, 7,3,1, 7,4,3, 7,7,3, 7,7,5
GRI 419: Conformidade socioeconômica 2016	419-1 Não cumprimento de leis e regulamentos nos âmbitos social e econômico	Nota 18				4,6, 6,7,1- 6,7,2

Nota 1: durante 2018 não houve mudanças significativas no tamanho, estrutura e propriedade da empresa.

Nota 2: em cada reunião da Administração é apresentada a eficácia dos processos de gestão de risco, isso porque, nelas, gerentes e diretores discutem como foram cumpridos os objetivos e prestam conta das suas ações. Essas reuniões são de natureza mensal.

Nota 3: a Sancor Seguros do Brasil S.A. publica um relatório financeiro anual. O Relatório está disponível em https://sancormais.com.br/materiais/Relatorio_de_Administracao-2018_004C.pdf

Nota 4: nos casos em que a re-expressão das informações afetou a comparabilidade inter anual das tabelas apresentadas ao longo do Relatório, sua modificação é detalhada em uma nota de rodapé, respectivamente.

Nota 5: o último Relatório publicado é o Relatório de Sustentabilidade de 2017 e abrange o ano fiscal daquele ano. O ciclo de relatórios é anual.

Nota 6: este Relatório de Sustentabilidade não foi verificado externamente.

Nota 7: durante 2018 a Sancor Seguros do Brasil recebeu R\$ 48.029.487,70 advindos do subsídio rural do Governo Federal disponibilizado ao seguro agrícola. O valor corresponde a cerca de 1/3 dos prêmios emitidos nesse ramo pela seguradora. O restante do valor é pago pelos próprios produtores rurais.

Nota 8: 57,15% dos altos executivos são brasileiros, enquanto 42,85% são argentinos.

Nota 9: não houve casos de corrupção durante o ano de 2018.

Nota 10: o indicador na sua totalidade não se aplica à Sancor Seguros Brasil dada a natureza dos seus negócios.

Nota 11: durante 2018 não houve multas significativas e sanções não monetárias por não conformidade com leis ou regulamentos sobre o meio ambiente.

Nota 12: atualmente a empresa não estabelece períodos prévios mínimos pré-estabelecidos para mudanças operacionais.

Nota 13: a Sancor Seguros possui um comitê para a segurança, formada pelos membros da Brigada de Incêndio. O comitê próprio para os temas de saúde é composto pelos Designados da CIPA.

Nota 14: por razões de confidencialidade este conteúdo não pode ser publicado.

Nota 15: a Sancor Seguros não possui produtos ou serviços identificados com potencial de causar impactos na saúde ou segurança, de maneira que também não houve casos de sanções ou advertências por meio de regulamentos ou códigos voluntários relacionadas a impactos na saúde e segurança. Não obstante, a companhia tem trabalhado em ações que promovam cuidados pela saúde e bem-estar, como campanhas e eventos de conscientização.

Nota 16: sobre o descumprimento ou não conformidade com códigos voluntários ou regulamentos que deram origem a advertências ou sanções relacionadas a publicidade, promoção e patrocínio a Sancor Seguros Brasil não foi acusada de nenhum caso.

Nota 17: durante o ano de 2018 não houve violação dos regulamentos, multas e incidentes relacionados à violação da privacidade dos clientes ou à perda dos seus dados.

Nota 18: em relação a casos de descumprimento dos regulamentos que resultaram em multas ou sanções a Sancor Seguros teve uma advertência de capital insuficiente por parte da Susep, no ano de 2015. No entanto, o recurso foi finalizado em 2018.



9.4 - GLOSSÁRIO

AA1000: família de padrões internacionais para contabilizar, gerenciar e comunicar o desempenho social e ético de uma empresa. Foi elaborado em novembro de 1999 pelo Instituto de Ética e Responsabilidade Social ("Institute for Social and Ethical Accountability" - Reino Unido), sob o nome "AccountAbility". Inclui uma série de princípios básicos que visam promover um alto nível de transparência e imparcialidade e trazer um ambiente de confiança que permita construir o diálogo com as partes interessadas e integrar sistematicamente a RSE na gestão da empresa. A partir desse padrão, uma série de padrões específicos foram lançados, como a AA1000AS e a AA1000SES.

Apólice: é o documento representativo do contrato de seguro, cuja emissão é sua formalização. Ela contém as condições que regulam as relações que são acordadas entre o segurado e a seguradora. Por lei, constitui a prova completa de ter contratado o seguro.

Compliance: entende-se por conformidade normativa ou compliance, em inglês, os procedimentos adotados pelas organizações para identificar e classificar os riscos operacionais e legais que enfrentam, gerenciar os riscos de não cumprimento das obrigações regulatórias e mitigar os riscos de sanções e as perdas que derivam de tais violações. A função de compliance é estabelecer mecanismos internos de prevenção, gestão, controle e reação a riscos potenciais, seguindo boas práticas como o estabelecimento de políticas de ação em determinadas áreas.

COP - Comunicação para o Progresso: relatório anual ou relatório corporativo sobre as ações tomadas para implementar e apoiar o Pacto Global das Nações Unidas e seus princípios.

Desenvolvimento Sustentável: desenvolvimento que atenda às necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras de atenderem suas próprias necessidades.

Diálogo: processo verbal ou escrito para conhecer as expectativas e opiniões dos grupos de interesse em relação a algum aspecto da RSE de uma empresa.

Emissão: é o ato administrativo pelo qual a seguradora formaliza o contrato de seguro celebrado por meio da geração de uma apólice, que contém as condições gerais, especiais e particulares que regerão o contrato de seguro.

GRI - (Global Reporting Initiative): iniciativa internacional que propõe um quadro comum em que as organizações reportam voluntariamente o seu impacto econômico, ambiental e social através de princípios e indicadores de desempenho. É um guia para a elaboração de relatórios de sustentabilidade com reconhecimento internacional.

Grupos de interesse: indivíduos, grupos ou organizações que influenciam uma organização ou são influenciados pelas decisões tomadas por ela.

Índice de Siniestralidade: coeficiente ou porcentagem que reflete a proporção existente entre o custo das perdas produzidas em um conjunto ou carteira específica de apólices e o volume total dos prêmios que foram acumulados no mesmo período dessas operações.

ISO 26000: Norma Internacional de Responsabilidade Social que fornece orientação sobre os princípios subjacentes à responsabilidade social, o reconhecimento da responsabilidade social e envolvimento com as partes interessadas, as questões fundamentais e questões que constituem a responsabilidade social, e sobre formas de integrar o comportamento socialmente responsável no local de trabalho na organização (extraído da Seção "Introdução", Norma Internacional ISO 26000. Guia de Responsabilidade Social, ISO 26000: 2010 - tradução oficial - Primeira edição: 2010-11-01).

Reporte de Sustentabilidade: É uma ferramenta de gestão de sustentabilidade e comunicação que permite a prestação sistematizada e transparente de informações quantitativas e qualitativas sobre o processo de responsabilidade corporativa realizado pela empresa. Isso pode ser feito com base em diferentes diretrizes internacionais.

Risco: eventualidade de um evento futuro, incerto ou indeterminado, que não dependa exclusivamente da vontade das partes e possa causar a perda de um objeto ou qualquer outro dano.

RSE: o conceito de Responsabilidade Social Empresarial refere-se a um modo responsável de fazer negócios, no qual as empresas buscam um equilíbrio entre a necessidade de alcançar objetivos econômicos, financeiros e de desenvolvimento e o impacto social ou ambiental de suas atividades (conceito da Organização Internacional do Trabalho). A RSE não é sobre o desenvolvimento de atividades sociais ou filantrópicas, mas sobre o desenvolvimento de uma estratégia da empresa alinhada com seu modelo de negócios e objetivos, e que reflete seus valores.

Segurado: é ele quem contrata a apólice com a seguradora e se compromete com o pagamento dos prêmios, tendo direito à cobrança de indenização. Existem vários números relativos à contratação da apólice. A parte contratante e o beneficiário são geralmente a mesma pessoa. No seguro que envolve riscos pessoais, tais como vida, acidentes, doenças, em muitos casos, a parte contratante é uma empresa e os segurados são trabalhadores. Após a morte, seus beneficiários recebem a compensação correspondente, neste caso, como beneficiários

Seguradora: empresa que se dedica à prática do seguro. Para este tipo de empresas é necessário ter autorização da Superintendência de Seguros Privados (Susep) para operar. A empresa deve ter dedicação absoluta e exclusiva à prática do seguro, sempre sob o controle da Susep, tanto em sua operação como em seu desenvolvimento.

Sinistro: é a manifestação concreta do risco segurado, que produz os danos garantidos na apólice em que foi estabelecido o valor a ser pago pela seguradora ao segurado ou a terceiros. É o evento que, ao originar danos específicos cobertos na apólice, faz aparecer o princípio compensatório do contrato.



Escopo e Diretrizes do Relatório

Este é o segundo Relatório de Sustentabilidade da Sancor Seguros do Brasil S.A., correspondente ao período de janeiro a dezembro de 2018.

Este Relatório e o Processo de RSE da Sancor Seguros Brasil estão ancorados nas seguintes diretrizes:

- Guia de Diretrizes GRI (Global Reporting Initiative), de acordo com o Nível Essencial.
- 7 Matérias Fundamentais do Padrão Internacional de Responsabilidade Social ISO 26000.
- Pacto Global das Nações Unidas - COP (Comunicação para o Progresso) Nível Ativo.
- Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e Metas para 2030, através de sua ferramenta SDG Compass - Guide 2015 (Pacto Global das Nações Unidas, GRI, WBCSD).
- AA1000 Series de AccountAbility.

A gestão da sustentabilidade da Sancor Seguros está enquadrada na gestão do Grupo Sancor Seguros, que segue as melhores práticas e diretrizes de sustentabilidade.

Nosso principal objetivo ao prestar contas por meio do Relatório de Sustentabilidade é divulgar o progresso que realizamos em cada questão material identificada. As diretrizes internacionais que usamos são apenas uma fonte de contribuição para enriquecer esse gerenciamento de sustentabilidade.

Este Relatório também constitui a apresentação da Comunicação para o Progresso (COP), demonstrando nosso apoio contínuo ao Pacto Global das Nações Unidas.

Para mais informações:

Sobre a ISO 26000:

www.iso.org/iso/social_responsibility

Sobre a GRI:

www.globalreporting.org

Sobre a AA1000:

accountability.org

Sobre o Pacto Global das Nações Unidas:

www.pactoglobal.org.ar

Sobre os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável:

www.un.org/sustainabledevelopment/en/

Sobre o SDG Compass:

www.sdgcompass.org

Contato com nossos grupos de interesse:

Telefone - linha gratuita:

0800 888 0402

0800 773 7680 (Deficiência auditiva ou de fala)

Redes sociais:

Facebook - <https://www.facebook.com/SancorSegurosBrasil/>

LinkedIn - <https://br.linkedin.com/company/sancor-seguros>

Endereço de e-mail:

transformar-se@sancorseguros.com

Endereço postal:

Avenida Duque de Caxias - 882 - Zona 1 - Edifício New Tower Plaza
Maringá, Paraná, Brasil - CEP: 87013-180

Conheça mais sobre nós em:

Nossa página na web:
www.sancorseguros.com.br

Nossa página no Facebook:
[@SancorSegurosBrasil](https://www.facebook.com/SancorSegurosBrasil)

Nosso perfil no Instagram:
[sancorsegurosbr](https://www.instagram.com/sancorsegurosbr)

Nossos Relatórios de Sustentabilidade anteriores:



Sobre este Relatório de Sustentabilidade:

Distribuição: gratuita.

Acesso: O documento em formato digital se encontra disponível em www.sancorseguros.com.br

Sobre a produção deste Relatório :



Projeto gráfico e diagramação: Anderson Mazei Reis.

Sentimo-nos parte do compromisso global de contribuir para proteger o planeta e a qualidade de vida, promover o desenvolvimento integral das pessoas, o respeito pela diversidade, a justiça e a paz.

Portanto, a partir da imagem de capa deste Relatório de Sustentabilidade, o Grupo Sancor Seguros ergue suas bandeiras como símbolo da preocupação constante que motiva suas ações, em busca de uma permanente transformação de cada pessoa em um cidadão sustentável. Cada avião de papel simboliza a determinação desta proposta: cidadãos unidos, comprometidos, a caminho de uma sociedade mais sustentável e de mãos dadas com a diversidade.

Agradecimentos:

Queremos agradecer a especial contribuição das equipes de colaboradores de todas as áreas e das filiais que contribuíram e participaram ativamente da elaboração desse novo Relatório de Sustentabilidade.

Elaborado por: Comitê de Responsabilidade Social Empresarial da Sancor Seguros Brasil e Gerência de Responsabilidade Social Empresarial do Grupo Sancor Seguros na Argentina.

Facilitador Externo do Processo de RSE: ReporteSocial, para a Spirit Solution Network.

Maringá, abril de 2019.



**SANCOR
SEGUROS**

Tudo bem. Tudo seguro.