



## Mensagem do Presidente

Em 2006, mantivemos nossa trajetória de relevante crescimento orgânico, com metas realizadas e evolução nos parâmetros de relacionamento com as partes interessadas. Consolidamos, ainda mais, nossa liderança no mercado, sempre por meio de três tecnologias: de Gestão, de Crédito e de Informação (TI), que promovem economia de escala com custos compatíveis, ampliação dos investimentos e geração de empregos.

A marca, a inovação, a credibilidade, a inteligência e a competência, aliadas aos nossos valores e filosofia, formam os maiores ativos da Serasa. Mesmo sendo de caráter intangível, esse conjunto é composto por importantes diferenciais competitivos, como ocorre nas maiores empresas de serviços e de tecnologia do mundo.

Além dos bons e consistentes resultados econômico-financeiros, 2006 foi marcado por importantes reconhecimentos para a Serasa, dentre tantos, o de Melhor Empresa para Trabalhar no Brasil, de acordo com o Great Place to Work Institute; a conquista do nosso 2º Prêmio Ibero-americano da Qualidade, fato inédito para uma empresa brasileira, e este mesmo Relatório Corporativo, que na edição anterior (2005) foi escolhido como o melhor do País na categoria Companhia de Capital Fechado, segundo a Associação Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca). A Serasa adota os princípios e práticas de transparência e de governança corporativa à semelhança de uma empresa de capital aberto.

As distinções recebidas pela nossa empresa refletem um trabalho pioneiro de uma década, que só agora vem sendo considerado necessário pelas corporações: integrar os fatores econômicos, ambientais e sociais. A cada reconhecimento, nossa responsabilidade é ampliada, porque a Serasa também busca a excelência em suas estratégias de sustentabilidade. Por isso, em 2004, a Serasa passou a adotar as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) em seu Relatório Corporativo, tornando-se, em 2005, parceira da instituição como membro do Programa

**A marca, a inovação,  
a credibilidade, a  
inteligência e a  
competência, aliadas aos  
nossos valores e filosofia,  
formam os maiores ativos  
da Serasa**



Organizational Stakeholder (OS). Neste Relatório, adotamos o novo modelo, o G3, aprofundando e tornando ainda mais transparente o relato de nossas práticas.

Somos uma empresa que valoriza o ser humano, a qualidade de vida e a espiritualidade. Harmonia é nossa palavra de ordem. Há muito acompanhamos a degradação do meio ambiente e do planeta e buscamos dar nossa contribuição para atenuar este processo. Isto pode ser evidenciado pelas nossas ações, publicações, guias, eventos e patrocínios, além das práticas em nossas instalações por todo o território nacional. O consumo consciente está em todos os detalhes da vida do Ser Serasa – como são denominados os profissionais da empresa. A reciclagem de papel, alumínio e plástico, e o tratamento e reaproveitamento da água consumida, estão consolidados em nossa cultura. Na Semana da Qualidade de Vida, sempre são abordados temas relativos à educação financeira e aos demais aspectos do consumo consciente. Formamos um exército multiplicador de conceitos e práticas que trabalha em prol das próximas gerações. Afinal, garantir somente o consumo e o bem-estar presentes é um ato de egoísmo e esta palavra não faz parte de nosso dicionário.

A Serasa, sempre atenta às questões ambientais e à sustentabilidade, inseriu em seu próprio negócio o cadastro e a classificação ambiental, bem como o cadastro e a análise de entidades do terceiro setor.

A Serasa nunca se auto-avaliou ou buscou referências apenas nos resultados econômico-financeiros. A Serasa está “A Serviço do Desenvolvimento do Brasil”. Realizamos um grande trabalho. Somos conscientes de que ainda há muito por empreender, e que a construção de um país melhor exige o envolvimento de todas as empresas e cidadãos nas práticas de sustentabilidade, pois só assim ela poderá ser potencializada. A Cidadania Empresarial da Serasa, internacionalmente reconhecida e



*benchmark* para o mercado, fundamenta-se neste propósito e dissemina um dos nossos principais valores: o respeito ao próximo.

Vale lembrar que a Serasa, em 2006, tornou-se a primeira empresa brasileira certificada pela norma ABNT NBR 16001: 2004, cujo objetivo é orientar sobre a implantação de um sistema de gestão dos processos de responsabilidade social de forma eficiente. São levados em conta os requisitos legais e éticos da empresa e a preocupação com a cidadania, o desenvolvimento sustentável e a transparência nas atividades da organização. Além disso, é necessário que a responsabilidade social esteja inserida na própria gestão da empresa.

Em 2006, a economia brasileira, mais uma vez, não correspondeu às expectativas de crescimento, com desempenho abaixo da média dos países emergentes. No entanto, alguns bons indicadores devem ser apontados: a inflação anual ficou abaixo da meta; foi efetivada a redução gradual das taxas de juros e a recuperação do mercado interno definiu seus bons reflexos no emprego e na renda. A maior demanda por *commodities* brasileiras pela China, União Européia e Estados Unidos manteve a cotação elevada desses produtos nos mercados internacionais, o que favoreceu o grande saldo comercial, mesmo com o real valorizado. As reservas internacionais bateram recorde e com melhor qualidade dos recursos acumulados. O risco-país, no menor patamar da História, mostra que os investidores estrangeiros estão enxergando o Brasil como boa opção no futuro próximo.

**Há muito acompanhamos a degradação do meio ambiente e do planeta e buscamos dar nossa contribuição para atenuar este processo.**

Nos últimos cinco anos, o crédito tem sido muito importante como financiador da economia brasileira e tem perspectiva de continuar evoluindo. As carteiras que aparecem no horizonte dos negócios como grandes oportunidades são o crédito imobiliário, micro e pequenas empresas, cartões de crédito e financiamento de veículos. O crédito para



as empresas também deve manter seu ritmo de crescimento, pois a sinalização é de que os juros permanecerão em queda e, portanto, os investimentos aumentarão.

A Serasa tem grande participação neste desempenho e tendência do crédito. Suas avançadas soluções de crédito, para todas as modalidades de transações e para todos os portes de empresas, vêm promovendo mais segurança e qualidade para os negócios, traduzindo-se em menor risco. A Serasa é grande fomentadora do crédito.

Nesse sentido, é importante destacar que 2006 foi também caracterizado pela Campanha Solução Serasa Micro e Pequenas Empresas, que mostrou ao mercado os potenciais de negócios no segmento. Há algum tempo, a Serasa oferece soluções para a adequada concessão de crédito para essas empresas, ampliando o acesso ao crédito, e também para que elas, que são a grande maioria das empresas brasileiras, concedam bem o crédito, o que antes era privilégio somente dos grandes negócios.

Em 2006, no âmbito do crédito, novamente foram questionadas as taxas de juros, a inadimplência e as formas de concessão de crédito. Importante notar que no contexto da reforma microeconômica, que permanece na agenda do governo, o Cadastro Positivo ganhou maior espaço na mídia e no debate entre especialistas, empresários, analistas e as próprias autoridades monetária e econômica. A sociedade brasileira chegou ao consenso sobre a imprescindibilidade desta importante prática para que o crédito evolua no Brasil de maneira consistente, abrangente e com custos menores. A Serasa mantém o seu Cadastro Positivo permanentemente atualizado, aguardando a decisão governamental para que esta ferramenta, vanguarda da Tecnologia de Crédito, seja disponibilizada no Brasil, a exemplo do que ocorre nos países desenvolvidos e em vários outros em desenvolvimento, inclusive com menor representatividade econômica.



Como empresa de tecnologia, a Serasa foi a primeira Autoridade Certificadora Privada a ser reconhecida pelo governo brasileiro, através do Instituto de Tecnologia da Informação, órgão ligado à Casa Civil da Presidência da República. Os Certificados Digitais Serasa atendem integralmente aos requisitos da Infra-Estrutura de Chaves Públicas (ICP-Brasil), respondendo, de forma exclusiva e inovadora, às diversas aplicações e serviços que estão cada vez mais presentes nas transações nos meios eletrônicos. Além da crescente utilização nos negócios, diversos órgãos oficiais, em 2006, regulamentaram a utilização desse instrumento de segurança e de identidade, criando oportunidades e consolidando esta outra iniciativa pioneira e bem-sucedida da Serasa que facilita a vida, viabiliza negócios e dá tranquilidade para as empresas em geral e também para o cidadão.

Temos plena convicção de que a Serasa está preparada para enfrentar o desafio de uma atuação maior, global. Durante os últimos anos, investimos substancialmente em nossa marca, em tecnologia, na expansão de nossa base de clientes. Desenvolvemos uma poderosa rede de distribuição em todo o País, formamos o maior banco de dados da América Latina e entramos em vários segmentos econômico-financeiros promissores, estrategicamente selecionados. Construimos uma empresa Classe Mundial com referenciais de excelência globais, o que nos dá condições de alçar vôos mais altos.

Os projetos, conquistas e resultados apresentados nas próximas páginas mostram empresa e pessoas (o Ser Serasa) como um único corpo, que reúne competências, compartilha os mesmos compromissos e realizações. O Conselho de Administração, que sempre esteve presente, apoiando as decisões estratégicas e apontando perspectivas, também cumpriu importante papel para que a Serasa registrasse mais um ano excepcional.

Acima de tudo, agradecemos a Deus pelo nosso trabalho ético e digno, e



pela motivação e inspiração de que só trilhar o caminho certo é ainda a fórmula para o sucesso duradouro. Estamos todos satisfeitos pelo belo trabalho e pelo comprometimento com o desenvolvimento sustentável do Brasil. Devemos ambos a nós mesmos, aos nossos filhos, netos, às próximas gerações e a este planeta que dividimos. Tenho a certeza de que todos nós da Serasa, junto com as nossas partes interessadas, podemos fazer as escolhas certas que ajudarão a criar um mundo ecológico, social e economicamente sustentado.

Elcio Anibal de Lucca  
Presidente