

Relatório de iniciativas de sustentabilidade – ano fiscal 2010

Em busca do desenvolvimento sustentável

Em todo o mundo, as empresas do Grupo Experian realizam ações e programas para implementar os conceitos de sustentabilidade em seus negócios. A cada trimestre, elas compilam diversos dados e informações referentes a essas atividades e os enviam para a matriz do Grupo, no Reino Unido, que os seleciona e divulga no [Relatório de Responsabilidade Corporativa](#) do Grupo, de publicação anual.

Este documento apresenta mais detalhadamente as informações referentes às operações da Serasa Experian, uma empresa do Grupo Experian no Brasil.

Durante o ano fiscal 2010 (abril de 2009 a março de 2010), a Serasa Experian manteve programas já existentes e implementou novas iniciativas, de acordo com as prioridades estabelecidas nas suas Políticas de Sustentabilidade, divididas em seis focos de atuação abaixo resumidos. Cada foco apresenta *links* para um maior detalhamento das iniciativas da empresa no período.

- 1. Cidadãos/Consumidores:** mecanismos para facilitar o acesso dos consumidores aos seus dados e realização de eventos e estudos de promoção do cadastro positivo. [Leia mais.](#)
- 2. Comunidades:** iniciativas de sensibilização para a importância da ampliação de oportunidades para profissionais com deficiência, ações de voluntariado com foco em educação financeira, parcerias para geração de conhecimento para a sociedade e campanhas de auxílio a vítimas de desastres naturais. [Leia mais.](#)
- 3. Dados:** novidades em certificação, aquisição de novos dispositivos de segurança e adequação à legislação “antitelemarketing”. [Leia mais.](#)
- 4. Meio ambiente:** adesão a movimentos internacionais de alerta para os dilemas ambientais, iniciando estudos e algumas ações de TI Verde, e implementação

de um programa que atua no recolhimento de resíduos com componentes tóxicos, como pilhas e baterias, dando-lhes a destinação recomendada pelos órgãos regulatórios. [Leia mais.](#)

5. Pessoas: reestruturação de equipes, novos programas de desenvolvimento, treinamento, programas de educação para a sustentabilidade, iniciativas de promoção de saúde e de prevenção de doenças e integração. [Leia mais.](#)

6. Produtos e serviços: soluções que contribuem para o desenvolvimento sustentável de clientes, incluindo produtos de conformidade ambiental, de microcrédito e de detecção de fraude. [Leia mais.](#)

Uma iniciativa da gestão de sustentabilidade da Serasa Experian que merece destaque foram os avanços no engajamento de partes interessadas, processo no qual a empresa reconhece os impactos de seus produtos e de suas políticas, decisões e ações e por meio do qual estabelece compromissos com seus públicos de interesse.

Quatro grupos de partes interessadas foram escolhidos para participar das ações de engajamento, em virtude da proximidade com as atividades diárias da empresa e de sua importância estratégica. Um grupo de profissionais da empresa, um grupo de prestadores de serviços terceirizados (fornecimento de mão de obra de atividades como segurança e manutenção predial, limpeza e alimentação), um grupo de fornecedores institucionais (empresas que fornecem informações e dados comerciais que compõem a base de dados da Serasa Experian) e o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), representante dos consumidores, receberam o convite para expor suas opiniões sobre a Serasa Experian.

As análises resultaram nas seguintes recomendações de cada público:

✓ Profissionais da Serasa Experian: melhorar as ferramentas de comunicação existentes, tornando-as ferramentas de mão dupla.

- ✓ Fornecedores institucionais: envolver os fornecedores em atividades de experiência (eventos, *workshops* etc.) sustentadas por ferramentas de apoio (informativos etc.), a fim de tornar suas práticas mais conhecidas e de ter um canal frequente de diálogo.

- ✓ Terceirizados: criar canais de comunicação mais efetivos com esse público e garantir que a comunicação a esses profissionais seja feita por suas próprias empresas.

- ✓ Consumidores: estruturar uma campanha de comunicação com o cidadão sobre o uso do crédito consciente e o cadastro positivo, como forma de passar informações sobre a empresa.

A Serasa Experian mantém continuamente práticas de relacionamento com suas partes interessadas, buscando engajá-las em suas atividades e decisões em diferentes situações, como, por exemplo: prestações de conta, planejamento de um novo projeto, geração de oportunidades de inovação e criação de valor.

Ao desenvolver e integrar conhecimento, fornecendo ao mercado informações de qualidade sobre os hábitos de pagamento dos consumidores brasileiros, a Serasa Experian contribui para o equilíbrio do sistema de concessão de crédito no País, permitindo

Cidadãos/Consumidores

“Garantir o tratamento justo e honesto ao cidadão, facilitando o acesso aos seus dados, colaborando para a gestão responsável das suas finanças pessoais e beneficiando-o com a disponibilização de seus hábitos de pagamento para o mercado.”

Política de Sustentabilidade Serasa Experian

que as empresas avaliem com mais precisão os riscos das operações financeiras. Esse cenário mais seguro para as operações também traz benefícios aos consumidores com bons históricos de pagamento, pois eles poderão obter condições mais favoráveis para a aquisição de bens e serviços.

Durante o ano fiscal 2010 (abril de 2009 a março de 2010), a Serasa Experian desenvolveu mecanismos para facilitar o acesso dos consumidores aos seus dados, pois a transparência é o valor fundamental no relacionamento da empresa com seus públicos. O primeiro passo foi melhorar a interação com o consumidor por meio do *website*, com a disponibilização do serviço de atualização cadastral.

No mesmo sentido, passou a ser possível o registro, diretamente pelo *site*, de [documentos](#) e [cheques](#) roubados. Essa ferramenta agiliza o registro e protege o consumidor. Como resultado da disponibilização dos serviços, verificou-se o aumento dos acessos ao *site* no ano fiscal 2010, conforme tabela a seguir.

Indicadores Cidadãos/Consumidores	Ano fiscal 2009	Ano fiscal 2010
Quantidade de consumidores atendidos nas agências Serasa Experian	2.378.892	2.351.624
Quantidade de consumidores atendidos no Call Center	502.646	429.420
Quantidade de acessos à página de Serviços ao Consumidor	1.183.109	1.222.616
Quantidade de consumidores que realizaram alerta de cheques	15.334	9.979
Quantidade de consumidores que realizaram alerta de documentos	40.050	45.126

**A quantidade de consumidores que realizaram alerta de cheques em 2010 foi inferior à de 2009 por causa do início da liberação do serviço via site/Web.*

O grande destaque do período foi a realização de eventos e estudos de promoção do [cadastro positivo](#), um modelo de concessão de crédito adotado nas economias mais avançadas do mundo e que pode ser um catalisador do desenvolvimento do crédito no Brasil.

O 1º Encontro Serasa Experian para Entender o Cadastro Positivo ocorreu em 14 de julho de 2009, na Sede Serasa Experian (São Paulo), dirigido exclusivamente a educadores e consultores financeiros, um público formador de opinião nesse setor. Outros dois eventos similares apresentaram à imprensa especializada estudos sobre os impactos potenciais do cadastro positivo na economia brasileira – um estudo foi publicado em fevereiro e obteve boa repercussão em veículos de comunicação do País. Os três encontros tiveram o objetivo de engajar esses profissionais na defesa da implementação do cadastro positivo.

A empresa também realizou uma apresentação sobre o tema na Conferência Estratégias de Negócio para o Mercado de Baixa Renda – 3ª edição, que aconteceu em fevereiro de 2010, em São Paulo, e contou com a presença de representantes de empresas de diversos segmentos. A Serasa Experian ainda trouxe ao Brasil a especialista no tema Maria Teresa Goodman Pincetich, da International Finance Corporation (IFC), que fez uma palestra durante o Credit and Marketing Vision 2010, evento promovido pela empresa em maio, em São Paulo.

Ainda durante este ano fiscal, a Serasa Experian se estruturou e planejou o lançamento de um [hotsite](#) sobre cadastro positivo, com o objetivo de promover sua interação com redes sociais e, assim, fazer com que a discussão sobre o tema seja ampliada. Outra novidade foi a produção de conteúdos sobre educação financeira, que contribuem para a gestão das finanças pessoais e estabelece relação direta com os benefícios esperados com a entrada em vigor do cadastro positivo.

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

Como empresa líder em seu setor de atuação no Brasil e possuindo instalações e atividades em todas as regiões do País, a Serasa Experian busca estabelecer uma relação de proximidade com as comunidades localizadas em seu entorno, além de apoiar e promover

Comunidade

“Desempenhar um papel ativo no desenvolvimento socioeconômico de nossas comunidades, estimulando o espírito voluntário de nossos profissionais e incentivando a prática da cidadania corporativa e do envolvimento comunitário.”

Política de Sustentabilidade Serasa Experian

iniciativas globais que visam ao desenvolvimento sustentável da sociedade. As principais ações nesse campo são o engajamento dos profissionais em projetos de voluntariado, o apoio financeiro a instituições sociais e organizações não governamentais e o fornecimento de informações de qualidade que permitam a tomada de decisão de forma responsável.

Durante o ano fiscal de 2010 (abril de 2009 a março de 2010), a empresa desenvolveu iniciativas de sensibilização para a importância da ampliação de oportunidades para profissionais com deficiência, ações de voluntariado com foco financeiro, parcerias para geração de conhecimento para a sociedade e campanhas de auxílio a vítimas de desastres naturais.

A sensibilização em torno do mercado profissional para pessoas com deficiência teve início com o Fórum Serasa Experian de Empregabilidade de Pessoas com Deficiência, realizado na Sede Serasa Experian, em 6 de maio de 2009, com o tema “Comprometimento do Setor Empresarial com a Empregabilidade de Pessoas com Deficiência”. O evento, que envolveu 294 participantes, contou com a presença da especialista Susan Scott-Parker, CEO do Employer’s Forum on Disability, organização britânica cuja missão é chamar a atenção das empresas para o tema.

Além de promover esse encontro, a Serasa Experian manteve o Programa Serasa Experian de Empregabilidade de Pessoas com Deficiência, por meio do qual realizou um treinamento de quatro meses (390 horas) com 50 estudantes portadores de

deficiência física, visual, auditiva ou intelectual, selecionados para participar do processo de qualificação, que ganharam, assim, uma chance de trabalhar em uma das dez empresas parceiras do programa.

Para potencializar o alcance de suas ações, ao mesmo tempo em que desperta a consciência social de seus profissionais, a empresa realizou diversas ações de voluntariado. O grande destaque foi o Dia do Voluntariado, programa realizado desde 2000 que, desta vez, ocorreu no dia 28 de novembro de 2009. Além das tradicionais atividades de pintura, jardinagem e limpeza, os cerca de 1.560 voluntários envolveram-se em ações de educação de membros de diversas comunidades, divulgando informações importantes para a melhoria da qualidade de vida e de trabalho.

Profissionais de diferentes áreas da Serasa Experian, como Recursos Humanos, Tecnologia da Informação e Jurídico, prepararam oficinas e palestras sobre temas de seu domínio, como: educação financeira; qualidade de vida, incluindo boa alimentação, saúde e atividades físicas; uso seguro da Internet; preparação para entrevistas profissionais e elaboração de currículos; e geração de renda por meio de trabalhos como produção de sabonetes aromáticos, técnicas de pátina, arranjos florais, pintura artística no rosto e confecção de sandálias Havaianas customizadas. As diversas atividades do Dia do Voluntariado beneficiaram cerca de 6.500 pessoas de todo o País.

A Serasa Experian também participou dos movimentos de auxílio às vítimas dos desastres naturais que causaram mortes e destruição na cidade de São Luís do Paraitinga (interior do Estado de São Paulo), em um dos países mais pobres da América Central, o Haiti, e no Chile, onde existe uma operação do Grupo Experian. A empresa arrecadou e destinou à cidade paulista itens alimentícios, de limpeza e de higiene pessoal, roupas, medicamentos, galões de água e colchões, que ajudaram a população atingida pelas enchentes no início de 2010.

Já na campanha de ajuda aos haitianos, a Serasa Experian criou uma conta-corrente para receber doações – a empresa igualou o valor de cada real doado, totalizando uma remessa de R\$ 15.524,18, destinada a contribuir para a reconstrução

da cidade de Porto Príncipe. Para a população chilena, a Serasa Experian doou itens alimentícios e de higiene pessoal, totalizando a soma de R\$ 9.998,00.

Conhecimento para a sociedade

Entre os programas que se mantiveram ativos até o final de 2009, destacam-se o Sonhos Reais – Programa Serasa Experian de Educação Financeira e o Programa Ideia e Ação – Mobilização para o Voluntariado.

O Sonhos Reais – Programa Serasa Experian de Educação Financeira – tem os objetivos de promover a cultura da educação financeira por meio do voluntariado da Serasa Experian e de disseminar o conceito relacionado a essa temática para auxiliar professores, funcionários do sistema educacional, pais e familiares a terem uma vida financeira saudável, evitando a inadimplência e estimulando o empreendedorismo. No programa, o conhecimento de crédito da empresa é compartilhado com membros da comunidade por meio de treinamentos ministrados pelos profissionais da Serasa Experian.

Realizado durante todo o ano de 2009, o programa contou com três etapas: sensibilização interna, treinamento dos voluntários e encontros em escolas públicas. Na primeira etapa, a empresa divulgou internamente materiais como *flyers* e cartazes para engajar os profissionais. Na etapa seguinte, 22 voluntários receberam 80 horas de treinamento sobre temas como Orçamento, Poupança, Gerenciamento de Dívidas, Serviços Bancários, Negociações Financeiras, Família e Dinheiro e Educação Financeira na Escola. Além disso, foram desenvolvidos CDs e apostilas com o conteúdo.

A etapa seguinte consistiu na realização dos cursos em seis escolas da rede pública de ensino paulista, por meio de parceria com o Programa Escola da Família, da Secretaria de Educação do Governo do Estado de São Paulo. Com uma pedagogia baseada no diálogo, os voluntários participaram de cinco encontros de quatro horas em cada escola, disseminando aos educadores, pais e estudantes conhecimentos relativos à educação financeira. Como apoio ao projeto, foram desenvolvidos materiais como livretos e gibis temáticos.

Realizaram-se 120 horas de atividades (20 horas por escola), das quais participaram 17 educadores, professores e universitários, além de 69 pais ou responsáveis por alunos, totalizando 86 pessoas. A Serasa Experian realizou testes para avaliar o conhecimento do público antes e depois dos cursos, e os resultados demonstraram que houve um aumento do nível de compreensão dos temas, o que evidencia a eficácia do programa.

Já o Programa Ideia e Ação – Mobilização para o Voluntariado – teve o objetivo de engajar permanentemente os profissionais da empresa em ações de voluntariado na comunidade, promovendo, indiretamente, maior engajamento no ambiente de trabalho. O Dia das Crianças, realizado em 24 de outubro de 2009, foi um exemplo desse comprometimento: o evento, realizado em um circo, contou com a participação de cerca de 6 mil pessoas, envolvendo filhos de profissionais da empresa e crianças de entidades beneficentes apoiadas pela empresa, em atividades de educação sobre a importância da criatividade, da fraternidade e da responsabilidade de todos com o futuro do planeta.

Já na área de geração, compartilhamento de conhecimento e inovação, o grande destaque foi o estabelecimento de uma parceria com a Universidade Estadual de Campinas (Unicamp) para o desenvolvimento de um programa de incentivo à pesquisa acadêmica na área de Tecnologia da Informação. No segundo semestre de 2009, foram selecionadas três propostas de pesquisa, subsidiadas pela Serasa Experian e cujas linhas de estudo estão alinhadas ao negócio da empresa, visando à geração de diferencial competitivo em Tecnologia da Informação.

Por sua vez, por meio do Programa de Incentivo à Pesquisa Aplicada Serasa Experian, iniciado em setembro de 2009 e extensivo a acadêmicos em nível de mestrado e doutorado de todas as universidades brasileiras, nas áreas de Crédito, Marketing e Tecnologia da Informação, a empresa recebeu 41 propostas de pesquisa de estudantes de todo o País – cinco desses projetos foram selecionados e iniciaram seus estudos em janeiro de 2010, com o apoio financeiro da Serasa Experian. As pesquisas selecionadas estão relacionadas ao objetivo estratégico da empresa de contribuir para gerar novos conhecimentos e inovação para a empresa e a sociedade.

Com esses dois programas de incentivo à pesquisa, a Serasa Experian elevou significativamente o valor total de doações no ano fiscal 2010, em comparação com o ano fiscal 2009, conforme tabela a seguir.

Total de doações

Período	Doações (em R\$)
Ano fiscal 2009	483.659,00
Ano fiscal 2010	741.469,60

Para mais informações sobre as iniciativas da Serasa Experian com a comunidade, consulte o *link*

<http://www.serasaexperian.com.br/serasaexperian/cidadania/empresarial/index.htm>

Para oferecer aos seus clientes informações precisas e de qualidade, com ética e respeito à privacidade, a Serasa Experian adota os padrões mais rígidos de segurança – e os atualiza constantemente.

A empresa utiliza as normas ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 27002 como referência para o

seu Sistema de Gestão da Segurança da Informação (SGSI). Essas normas propiciam um modelo para o estabelecimento, a implementação, a operação, o monitoramento, a análise crítica e a melhoria contínua dos seus processos de segurança da informação.

Durante o ano fiscal 2010 (abril de 2009 a março de 2010), a empresa investiu em novos dispositivos de segurança, adotou procedimentos específicos para atender à legislação e realizou treinamentos para seus profissionais, de forma a manter seu comprometimento com as diretrizes e os princípios da Serasa Experian.

O primeiro investimento foi a aquisição do Intrusion Prevention System (IPS) para o *site* de certificação digital e a rede de serviços compartilhados, o que aumenta o nível de eficiência dos processos de prevenção e de bloqueio a ataques provenientes da Internet.

Um profissional foi contratado pela unidade de negócios Marketing Services especialmente para centralizar toda a aquisição de dados, a gestão do relacionamento com parceiros externos e o monitoramento legislativo, com ênfase nos negócios da unidade (oportunidades e riscos). Um dos aspectos desse monitoramento é a conformidade legal, isto é, atuar de acordo com todas as legislações do setor.

Um exemplo dessas ações foi a entrada em vigor, em 2009, em diversas regiões do País, das listas conhecidas como “bloqueio de telemarketing ou “do not call”, nas quais se inscrevem cidadãos que não querem receber contatos telefônicos com ofertas

Dados

“Usar e proteger dados apropriadamente; respeitar todas as leis relevantes; ajudar a desenvolver diretrizes do setor e uma nova legislação; assegurar uma cultura em conformidade com os mais elevados padrões de integridade e ética.”

Política de Sustentabilidade Serasa Experian

de produtos e serviços. A Serasa Experian preparou-se e implementou mecanismos para que os dados que possui não sejam fornecidos para esse fim.

Como faz todos os anos, a empresa também realizou, de 9 a 13 de novembro de 2009, a Semana de Segurança da Informação, que envolveu cerca de 200 líderes e mil profissionais da Serasa Experian, em sua sede e em outros escritórios no Brasil. Além de participarem de jogos educativos com informações sobre as melhores práticas em segurança de dados e informação, os profissionais tiveram acesso às versões em espanhol e português das Políticas e Normas Globais de Segurança da Informação Experian, lançadas durante o evento.

Para mais informações sobre as iniciativas de segurança da Serasa Experian, consulte o *link* <http://internet/serasaexperian/seguranca/index.htm>

Pela natureza das atividades da Serasa Experian, seus principais impactos ambientais são consequência do consumo de água, energia elétrica, papel e outros materiais necessários para a operação de suas instalações físicas, espalhadas por grande parte do território brasileiro. Outro

Meio ambiente

“Minimizar, tanto quanto possível, os impactos ambientais associados ao nosso negócio, mobilizando nossos profissionais, clientes e fornecedores.”

*Política de Sustentabilidade Serasa
Experian*

componente importante para a gestão ambiental da empresa é a queima de combustíveis para o transporte de funcionários e materiais, o que contribui para o lançamento de gases de efeito estufa na atmosfera, um dos principais fatores que levam ao aquecimento global.

Durante o ano fiscal 2010 (abril de 2009 a março de 2010), a Serasa Experian participou de dois movimentos globais com o objetivo comum de alertar a sociedade para seus dilemas ambientais, em especial as mudanças climáticas.

No dia 5 de junho de 2009, conhecido como United Nations World Environment Day, a Serasa Experian lançou uma campanha para estimular seus profissionais a adotar medidas que permitam a economia de eletricidade no uso de computadores – essa campanha marcou o início do programa TI Verde da empresa, que estudará a temática e reunirá e ordenará as iniciativas já existentes nesse campo, além de desenvolver novos projetos.

Já em 27 de março de 2010, a empresa manteve apagadas as luzes dos andares, dos jardins e das áreas externas da Sede Serasa Experian e das unidades Antonio Carlos e Matias Aires durante uma hora, como apoio à iniciativa Earth Hour 2010, da organização não governamental WWF. As únicas áreas que continuaram com suas lâmpadas acesas foram as áreas que abrigam *call center*, *help desk* de TI e sala de operação do CPD.

Além disso, a Serasa Experian realiza, voluntariamente, seu inventário de emissões de gases de efeito estufa, que permite monitorar os resultados das ações da empresa em busca de reduzir suas emissões.

Emissões totais de CO₂

Período	Emissões (em milhões de t)
Ano fiscal 2009	3,03
Ano fiscal 2010	3,00

Essas ações também colaboram no esforço contínuo da Serasa Experian para diminuir o consumo de energia em suas operações. Destaca-se, nesse sentido, um projeto, com implantação prevista para o ano fiscal 2011, que reduzirá o consumo das 3 mil luminárias fluorescentes que atendem as áreas de escritório da companhia. Por meio da utilização de um sistema de segmentação de circuitos desenvolvido na Alemanha, a cada oito luminárias, será instalado um equipamento que permite acendê-las e apagá-las, independentemente das outras luminárias do andar.

Esse sistema possuirá um interruptor sem fio que, quando acionado por um funcionário que chega ao trabalho, acenderá as luminárias somente em sua região e, no final do período ou no horário de almoço, poderá ser desligado.

Atualmente, as luminárias permanecem acesas, em média, 16 horas por dia, para atender o período de expediente normal e horários de limpeza, gerando um consumo de 135 mil KWh mensais. Espera-se que o novo sistema ajude a Serasa Experian a reverter o aumento no consumo de energia registrado no ano fiscal 2010, conforme mostra a tabela a seguir.

Consumo total de energia*

Período	Energia consumida (em milhões de KW/h)
Ano fiscal 2009	11
Ano fiscal 2010	14

* Inclui rede elétrica e geradores.

Outra ação de destaque em 2010 foi a implantação do Programa Prédio Vivo, também parte dos esforços da empresa para minimizar seus impactos ambientais. Por meio de parceria com a Cushman Wakefield, uma empresa com certificação ISO 9001 e em processo de certificação ISO 14001, a Serasa Experian passou a recolher em sua sede e na unidade Antonio Carlos pilhas, carregadores, *palms*, câmeras fotográficas e baterias de chumbo ácido, encontradas em *no-breaks* e centrais telefônicas.

Pilhas e baterias contêm em sua composição metais pesados, tais como mercúrio, chumbo, zinco, níquel e lítio, que são prejudiciais à saúde humana e podem contaminar lençóis freáticos se descartadas em aterros e lixões. Ao destinar corretamente esses materiais, a Serasa Experian ajuda a cuidar dos nossos recursos naturais e da nossa saúde, assegurando que esses resíduos tenham a destinação final adequada.

Para mais informações sobre as iniciativas ambientais da Serasa Experian, consulte o *link* <http://www.serasaexperian.com.br/serasaexperian/cidadania/meioambiente/index.htm>

Uma relação transparente e enriquecedora. É desse modo que a Serasa Experian e seus profissionais vivem o dia a dia de trabalho. Ao mesmo tempo em que investe no desenvolvimento das pessoas, na formação de líderes e na qualidade de vida de seu público interno, a empresa busca o engajamento do Ser Serasa Experian nas

Pessoas

“Proporcionar o melhor ambiente organizacional, gerando o máximo de oportunidades para o desenvolvimento profissional e pessoal, estabelecendo atitudes, comportamentos e valores comuns, assegurando o tratamento justo e proporcionando condições de segurança e saúde para todos.”

Política de Sustentabilidade Serasa Experian

estratégias e nos valores corporativos, além de estimular a consciência socioambiental e a atuação cívica.

Durante o ano fiscal 2010 (abril de 2009 a março de 2010), foram implementadas algumas mudanças nas estruturas de cargos, equipes, salários e benefícios, para alcançar maior eficiência gerencial e oferecer mais oportunidades para o desenvolvimento dos profissionais. Entre as novidades, destacam-se a revisão do perfil das equipes de vendas, a contratação de 70 novos funcionários focados em vendas para o Canal PME (pequenas e médias empresas) e a criação de um novo – e mais acessível – plano de previdência privada, que terá custo cerca de 25% menor que o anterior.

Conheça, a seguir, os outros avanços e destaques do período.

Alinhamento e lideranças

Na Serasa Experian, a liderança baseia-se no conceito de líder 3D: Gestor, Educador e Transformador. Além das habilidades de gestão necessárias para exercer a liderança de uma equipe (dimensão Gestor), a empresa estimula os profissionais a desenvolver capacidades relacionadas a conceitos como a promoção da diversidade no

ambiente de trabalho, a valorização do trabalho coletivo (ambos na dimensão Educador), a inovação e a ética (ambos na dimensão Transformador), entre outros.

Esse trabalho é realizado por meio do Programa de Introdução ao Líder 3D. O programa divide-se em um módulo introdutório, um módulo de aprendizado para cada aspecto (gestor, educador e transformador) e um módulo de consolidação. A expectativa é que os participantes se tornem líderes completos, buscando o equilíbrio entre as três dimensões, capazes de **gerar resultados** por meio do gerenciamento de pessoas, processos e projetos e de focar no **desenvolvimento humano e transformar** os ambientes interno e externo – ou seja, estarem comprometidos com a sustentabilidade.

Outras iniciativas dirigidas aos líderes merecem destaque, como o Café com o Presidente, um ciclo de encontros entre líderes e o CEO da Serasa Experian. Os temas abordados têm relação com os negócios e com a gestão de pessoas, além de outros assuntos importantes para a Serasa Experian, que são repassados pelos gestores às suas equipes.

O Evento de Liderança, por sua vez, reuniu cerca de 430 líderes da empresa, com apresentações e discussões sobre as diretrizes para o ano fiscal seguinte, as melhores práticas gerenciais e alguns temas da Semana de Excelência em Gestão, o evento de apresentação de resultados e expectativas da Serasa Experian.

As estratégias e metas corporativas, incluindo as expectativas para os anos fiscais 2010 e 2011, foram tema do Encontro de Supervisores de PME (pequenas e médias empresas), realizado especificamente para informar e motivar os supervisores regionais. Já o Fórum Serasa Experian de Trajetória Profissional dirigiu-se também aos profissionais em outros países da América Latina, como uma iniciativa de reforço à importância do tema para o sucesso da empresa e de cada Ser Serasa Experian. Durante esse Fórum, houve o lançamento do Guia de Trajetória Profissional.

Desenvolvimento e Treinamento

O investimento em desenvolvimento e treinamentos é fundamental para aperfeiçoar as competências dos profissionais e para o sucesso da empresa no longo prazo.

Os programas oferecidos pelo foco Desenvolvimento compreendem uma série de atividades de aprendizado, realizadas de forma presencial e à distância, visando a complementar as ações que geram desenvolvimento pessoal e profissional. Entre as diversas ações executadas no ano fiscal 2010, o destaque foi a conclusão do curso de Administração pela primeira turma da Escola Serasa Experian, que, por meio de parceria com a Universidade Anhembi Morumbi, oferece aos seus profissionais a chance de realizar uma graduação universitária com aulas dentro da própria empresa.

Já os programas oferecidos pelo foco Treinamento visam a promover ações direcionadas ao desenvolvimento de competências para a melhoria do desempenho na área de atuação. Veja, abaixo, uma descrição dos principais programas realizados no último ano fiscal:

- Vendas – profissionais dessa área participaram de um total de 154 ações de treinamento em técnicas de venda e comportamento, novos produtos e conceitos de negócios. Foram 443 participantes nos Treinamentos de Vendas Sócráticas, que abordam regras de conduta, e 769 envolvidos nos Treinamentos de Técnicas de Vendas, cujo foco são as soluções para atender às expectativas dos clientes. Além disso, houve o lançamento do *site* dedicado à força de vendas e a realização de oito Eventos Regionais de Vendas, um programa de treinamento de 4 mil horas para as equipes de vendas responsáveis pelas carteiras de grandes e pequenas empresas.
- Comunicação – executivos contaram com capacitações em **técnicas de apresentação**, enquanto profissionais de diversos níveis participaram de treinamentos em **comunicação escrita** e **comunicação verbal**. Essas ações visam a preparar o Ser Serasa Experian para os desafios da rotina de trabalho.

- TI – 55 profissionais da área de Tecnologia da Informação receberam aulas sobre metodologias de gerenciamento de projetos, buscando maior eficiência.
- Identidade Digital – novos contratados foram treinados para exercer a atividade de emissão da Identidade Digital.
- *Marketing* – treinamento em identificação de oportunidades em processos de venda e negociação.
- *E-learning* – treinamentos de *e-learning* via *web* para apoiar os clientes e/ou futuros clientes (*prospects*) para disseminar os conhecimentos dos produtos e soluções da Serasa Experian.

Educação para a sustentabilidade – Equipe Procurement

A Serasa Experian oferece aos seus profissionais diversas atividades que buscam disseminar temas relacionados à sustentabilidade. No ano fiscal 2010, destaca-se a realização de um *workshop* de responsabilidade corporativa para toda a equipe da área Procurement, com os objetivos de proporcionar ao grupo conhecimento dos princípios de sustentabilidade, melhorar os processos de gestão de fornecedores e incentivar a equipe de Procurement a melhor compreender o fornecedor antes da realização de aquisições e da contratação de serviços, aplicando políticas de melhores práticas.

Essa ação pretendeu conscientizar o Ser Serasa Experian de que o trabalho de engajamento de fornecedores na responsabilidade socioambiental começa “dentro de casa”.

Promoção da Saúde e Qualidade de vida

Na Serasa Experian, o cuidado com a saúde e a qualidade de vida dos profissionais acontece por meio de terapias, clínicas e campanhas, como a prevenção contra o vírus da gripe A H1N1, que acometeu muitas pessoas em todo o mundo, em 2009. Essa campanha foi além das recomendações para evitar o contágio: permitiu que funcionários com suspeita de contaminação ficassem em casa, recomendou o cancelamento de viagens de trabalho que não fossem essenciais e realizou um *chat*

com o médico responsável pela área de Promoção da Saúde para esclarecer dúvidas a respeito da enfermidade. Ao todo, foram registrados 57 casos de profissionais da empresa infectados pela gripe A H1N1.

Veja, a seguir, uma descrição dos principais programas de saúde realizados no último ano fiscal:

- **Vacinação** – anualmente, desde 1999, a Serasa Experian oferece vacinação gratuita contra a gripe comum a todos os funcionários. 1.392 funcionários participaram do programa.
- **Banco de Leite** – desde 2006, as mães que retornam ao trabalho em período de amamentação possuem facilidades, como um espaço e equipamentos para coletar e armazenar seu leite durante o expediente. Seis mulheres beneficiaram-se desse programa.
- **Programa de Orientação Nutricional** – criado em 2003, para ajudar pessoas que têm índice de massa corporal acima do recomendado, o programa inclui aconselhamento com médicos especialistas. Ao todo, 594 funcionários participaram.
- **Programa Antitabagismo** – busca reduzir o número de funcionários que fumam e prevê acompanhamento médico. 42 funcionários fizeram parte do programa.
- **Programa Serasa Experian de Saúde da Mulher** – 374 mulheres beneficiaram-se com apresentações e visitas periódicas de médicos ginecologistas.
- **Consultório Odontológico** – desde 2003, oferece aos funcionários a oportunidade de manter sua saúde bucal por meio de consultas regulares a dentistas pagos pela empresa. No ano fiscal 2010, 947 funcionários passaram pelo consultório.
- **Terapias** – cerca de 2.500 profissionais utilizaram o benefício de uma ou mais modalidades de terapia oferecidas pela Serasa Experian: psicoterapia, fonoaudiologia, massoterapia (massagem terapêutica), RPG (reeducação postural global) e acupuntura.

Em relação à segurança no trabalho, a Serasa Experian, por ser uma empresa de serviços, apresenta níveis baixos de acidentes de trabalho, conforme ilustram as tabelas a seguir.

Acidentes com e sem afastamento

Período	Com afastamento	Sem afastamento	Total
Ano fiscal 2009	6	2	8
Ano fiscal 2010	21	13	34

Acidentes no ambiente de trabalho e no trajeto

Período	No ambiente de trabalho	No trajeto	Total
Ano fiscal 2009	1	7	8
Ano fiscal 2010	13	21	34

Eventos

A realização de eventos temáticos ou alusivos a datas especiais faz parte da tradição da Serasa Experian e tem os objetivos de promover maior integração entre as equipes e de aumentar o sentimento de pertencer à empresa.

A qualidade de vida e a importância da prática de atividades físicas foram temas de dois eventos realizados durante o ano fiscal 2010. Em agosto de 2009, durante uma semana, a empresa viveu o clima da Semana Serasa Experian de Aprendizado e Qualidade de Vida, dedicada à reflexão sobre o equilíbrio entre a rotina de trabalho e a vida pessoal. Durante a semana, 60% dos líderes, em São Paulo, e 52% dos membros de suas equipes participaram das atividades, que incluíram jogos em grupo e apresentações. Já os Jogos Serasa Experian, promovidos todos os anos, têm o propósito de estimular os funcionários e seus familiares a praticarem esportes. Ao todo, 1.325 pessoas participaram de competições de pesca, handebol, natação, futebol, vôlei e outras modalidades.

A área cultural também faz parte da agenda de eventos da empresa. Os grupos culturais da Serasa Experian, que se mantêm ativos durante todo o ano (grupos da Escola de Artes: Curso de Técnicas Vocais, Curso de Comunicação e Técnicas Teatrais,

Curso de Técnicas Circenses e Curso de Instrumentos Musicais), realizam apresentações para colegas e familiares.

Outro evento tradicional de destaque é o Jubileu por Tempo de Trabalho, no qual são homenageados os profissionais que completam 10, 20 e 30 anos de serviço. Em 2009, 108 funcionários tiveram sua dedicação reconhecida.

Além disso, todos os anos a Serasa Experian comemora datas festivas. No ano fiscal 2010, houve eventos para comemorar o Dia das Mães, o Dia Internacional das Mulheres, o Dia dos Pais e a Festa Junina.

Perfil do público interno

Os gráficos e a tabela a seguir apresentam o perfil dos profissionais que compõem a equipe da Serasa Experian.

Diversidade de gênero (em %)

Ano Fiscal 2009

Feminino: 50%

Masculino: 50%

Ano Fiscal 2010

Feminino: 52%

Masculino: 48%

Diversidade de Idade (em %)

Ano fiscal 2009

Menos de 25 anos: 16%

De 25 a 39 anos: 62%

De 40 a 55 anos: 20%

Mais de 55 anos: 2%

Ano fiscal 2010

Menos de 25 anos: 20%

De 25 a 39 anos: 61%

De 40 a 55 anos: 17%

Mais de 55 anos: 2%

Profissionais com deficiência

Período	Total	% do quadro de pessoal
Ano fiscal 2009	88	3,4%
Ano fiscal 2010	90	3,1%

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

<http://www.serasaexperian.com.br/serasaexperian/cidadania/qualivida/index.htm>

Decisões de negócio fundamentadas por informação de qualidade diminuem o risco das operações. Ao desenvolver e integrar conhecimento em diversos tipos de produtos e serviços, a Serasa Experian contribui para estratégias de

Produtos e serviços

“Criar soluções que contribuam para o aprimoramento do processo de tomada de decisão de negócios dos nossos clientes, de forma a gerar valor sustentável.”

Política de Sustentabilidade Serasa Experian

sucesso no longo prazo e para a formação de um ambiente de negócios mais transparente e seguro, favorecendo a geração de valor social, econômico e ambiental. Entre os clientes da empresa estão organizações de pequeno, médio ou grande porte, de diferentes segmentos da economia.

Durante o ano fiscal 2010 (abril de 2009 a março de 2010), a Serasa Experian lançou algumas soluções para o mercado brasileiro, incluindo produtos de microcrédito, de conformidade ambiental, de economia de papel e de detecção de fraude. Confira as principais:

Alerta em Negócios

A solução [Alerta em Negócios](#) possibilita a emissão automática de mensagens de alerta baseadas em informações características de empresas e/ou consumidores com comportamentos atípicos, gerando maior eficiência no processo de identificação positiva, que evita a aprovação de propostas inconsistentes e prejuízos para seus usuários. Além disso, emite alertas referentes aos participantes, identificando as empresas que compõem o quadro societário, a administração e/ou têm participações em possíveis inconsistências comerciais.

Conformidade Ambiental

Na área ambiental, a solução [Conformidade Ambiental](#) consolida, processa e armazena todas as informações de natureza ambiental sobre as empresas registradas nos órgãos oficiais. Esse é o único produto no mercado brasileiro que permite ao usuário conhecer objetivamente o estágio de responsabilidade ambiental de uma empresa. A solução oferece um panorama do ambiente regulatório ambiental no

Brasil, com informações sobre licenças, multas, código florestal e certificações, entre outras.

Solução com foco em microcrédito

Desde o ano fiscal 2008, o Grupo Experian, com a liderança de uma equipe na Argentina e em conjunto com o Banco Mundial, vem trabalhando na melhoria da solução [Probe SM](#), para tornar o microcrédito mais eficiente, especialmente no gerenciamento de operações dedicadas aos consumidores e empreendedores de baixa renda. A participação desse segmento no mercado de consumo é considerada fundamental para o desenvolvimento sustentável, e a solução da Serasa Experian tem o objetivo de contribuir para que esse ambiente de negócios se torne mais seguro, diminuindo os custos da concessão de crédito.

Hunter II

Plataforma de prevenção de fraude de alto nível, especificamente para a detecção da fraude no momento da proposta de crédito, o [Hunter II](#) evita tanto a manipulação de dados pelo consumidor como casos de uso de identidade de outra pessoa. Além de evitar a operação de crédito, sua tecnologia permite o armazenamento das informações cadastrais registradas como fraudulentas.

Mosaic Brasil

O [Mosaic Brasil](#), lançado no mercado nacional, faz parte da rede Mosaic, solução exclusiva da Experian que está presente em 29 países e é constantemente aprimorada há 25 anos. O Mosaic Brasil classifica a população brasileira em dez grupos e 39 segmentos distintos, em função de renda, geografia, demografia, padrões comportamentais e estilo de vida. Dessa forma, proporciona um profundo conhecimento sobre a sociedade brasileira, permitindo aos seus usuários examinar e compreender com propriedade as necessidades, o comportamento e o estilo de vida da população brasileira, dada a precisão com que poderão identificar seus públicos-alvos e novas oportunidades.

Um trabalho que nunca termina

A Serasa Experian tem consciência de que a gestão da sustentabilidade é uma atividade de melhoria contínua, transversal a todas as áreas de negócio. As ações e iniciativas apresentadas neste relato fazem parte de uma busca constante da empresa e de seus profissionais pelas maneiras mais eficientes de atuar em benefício de todas as partes interessadas em suas atividades. Trata-se de uma pequena amostra do empenho da Serasa Experian no caminho para a construção de uma sociedade melhor, mais justa e equânime.

“Em nome da Serasa Experian, reitero o compromisso da empresa com os princípios do Pacto Global das Nações Unidas certo de que os negócios devem ser uma grande força propulsora do desenvolvimento de um mercado global mais inclusivo e sustentável.”

Ricardo Loureiro – presidente da Serasa Experian

Contatos:

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

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

Vandreza Freiria
Tel.: ¹¹ 2847-9084
vandreza.freiria@br.experian.com

Rosemeire da Cunha
Tel.: ¹¹ 2847-9716
rosemeire.cunha@br.experian.com