



# Índice GRI

O Índice GRI objetiva facilitar a consulta aos indicadores do Global Reporting Initiative (GRI) contemplados no Relatório Corporativo Serasa 2006. Para obter informações adicionais sobre o modelo GRI, acesse o [site globalreporting.org](http://site.globalreporting.org)

| ESTRATÉGIA E ANÁLISE        |   |              |
|-----------------------------|---|--------------|
| Indicador                   | Descrição   | Página       |
| 1.1                         | Declaração do presidente ou diretor-presidente sobre a relevância da sustentabilidade para a empresa e sua estratégia   | 13-18, 61-63 |
| 1.2                         | Declaração dos principais impactos, riscos e oportunidades  | 28, 81, 82   |
| PERFIL ORGANIZACIONAL       |   |              |
| 2.1                         | Nome da empresa   | 19           |
| 2.2                         | Principais marcas, produtos e serviços  | 21           |
| 2.3                         | Estrutura operacional da organização e principais divisões, unidades operacionais, subsidiárias e <i>joint ventures</i>   | 27, 28       |
| 2.4                         | Localização da sede da organização  | 19           |
| 2.5                         | Número de países em que opera e nome daqueles com operações maiores ou especialmente relevantes para a sustentabilidade   | 28           |
| 2.6                         | Tipo e natureza jurídica da propriedade   | 19           |
| 2.7                         | Mercados atendidos (incluindo discriminação geográfica, setores atendidos, tipos de clientes/ beneficiários)  | 26, 27       |
| 2.8                         | Porte da empresa (número de funcionários, vendas líquidas, capitalização total, ativo total)  | 19, 20       |
| 2.9                         | Principais decisões durante o período coberto pelo relatório referente à localização ou a mudanças nas operações, inclusive abertura, fechamento e expansão de unidades operacionais  | 28           |
| 2.10                        | Prêmios recebidos   | 203-208      |
| PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO |   |              |
| PERFIL DO RELATÓRIO         |   |              |
| 3.1                         | Período coberto pelo relatório  | 3            |
| 3.2                         | Data do relatório anterior  | 3            |
| 3.3                         | Periodicidade do relatório  | 3            |
| 3.4                         | Ponto de contato para perguntas relativas ao relatório ou ao seu conteúdo   | 256, 257     |
| ESCOPO                      |   |              |
| 3.5                         | Processo para a definição do conteúdo do relatório, incluindo o processo para determinar a materialidade e priorização de questões dentro do relatório e identificação das partes interessadas que a empresa espera que usem o relatório  | 3, 5, 6      |
| 3.6                         | Limite do relatório (países/regiões, divisões/instalações/ <i>joint ventures</i> /subsidiárias)   | 3            |
| 3.7                         | Declaração de quaisquer limitações específicas quanto ao escopo do relatório  | 4            |
| 3.8                         | Base para a elaboração do relatório no que se refere a <i>joint ventures</i> , subsidiárias não integrais, instalações arrendadas, operações terceirizadas e outras situações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos ou entre organizações relatoras | 3            |

| PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO            |  |                  |
|--|--|------------------|
| ESCOPO                                 |  | Página           |
| 3.9                                    | Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos, incluindo hipóteses e técnicas que dão base às estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e outras informações do relatório   | 5                |
| 3.10                                   | Explicação da natureza e conseqüências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações (ex.: fusões, aquisições, mudança no ano base, natureza do negócio, métodos de medição)                                 | 5                |
| 3.11                                   | Mudanças significativas em comparação aos anos anteriores no que se refere a escopo, limitações ou métodos de medição aplicados no relatório   | 5                |
| SUMÁRIO GRI                            |  |                  |
| 3.12                                   | Tabela que identifica o local das divulgações-padrão do relatório  | 219-222          |
| VERIFICAÇÃO                            |  |                  |
| 3.13                                   | Política e prática atual relativa à busca de verificação independente para o relatório. Se não for incluída no parecer de verificação que acompanha o relatório, explicar o escopo e a base de qualquer verificação independente, assim como a natureza da relação com o auditor | 4, 193, 194      |
| GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO |  |                  |
| GOVERNANÇA                             |  |                  |
| 4.1                                    | Estrutura de governança da organização, incluindo comitês sob o mais alto nível de governança responsáveis por tarefas específicas, tais como estabelecimento de estratégia ou supervisão da organização   | 43, 44, 71       |
| 4.2                                    | Indicar se o presidente ou o mais alto cargo da governança também é um diretor-executivo (nesse caso, em qual função e as razões para essa composição)   | 72               |
| 4.3                                    | Para organizações que têm uma estrutura de administração unitária, declare o número de membros da alta direção que são independentes ou membros não executivos   | 72               |
| 4.4                                    | Mecanismos para acionistas e funcionários fazerem recomendações ou darem orientações à alta direção  | 43, 71, 114, 127 |
| 4.5                                    | Relação entre remuneração para membros da alta direção, alta gerência e executivos (incluindo acordos decisórios) e o desempenho da organização (incluindo desempenho social e ambiental)  | 73, 75           |
| 4.6                                    | Processos da alta direção para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados   | 75               |
| 4.7                                    | Processo para a determinação das qualificações e habilidades exigidas dos membros da alta direção para definir a estratégia da organização, incluindo questões relacionadas a desempenho econômico, social e ambiental   | 72, 73           |
| 4.8                                    | Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios desenvolvidos internamente e relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social, assim como o estágio de sua implementação  | 57, 61-63        |



| Indicador                                     | Descrição  | Página   |
|---|--|--|
| <b>GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO</b> |  |  |
| <b>GOVERNANÇA</b>                             |  |  |
| 4.9   | Procedimentos da alta direção para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho econômico, ambiental e social, incluindo a identificação e gestão de riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com padrões internacionalmente aceitos, códigos de conduta e princípios | 41, 43, 47, 71, 72   |
| 4.10  | Processos para a avaliação do desempenho da alta direção, especialmente com respeito ao desempenho econômico, ambiental e social   | 75   |
| <b>COMPROMISSOS COM INICIATIVAS EXTERNAS</b>  |  |  |
| 4.11  | Explicação de se e como a abordagem ou o princípio de precaução é usado pela organização   | 77   |
| 4.12  | Cartas, conjuntos de princípios ou outras iniciativas voluntárias desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social, as quais a organização subcreve ou endossa  | 59, 60   |
| 4.13  | Participação significativa em associações (tais como associações da indústria) e/ou organizações nacionais/internacionais de defesa  | 163  |
| <b>ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS</b>    |  |  |
| 4.14  | Relação de grupos de partes interessadas engajadas pela organização  | 99   |
| 4.15  | Base para a identificação e seleção de partes interessadas a serem engajadas   | 41, 99   |
| 4.16  | Abordagens para o engajamento das partes interessadas, incluindo a frequência de engajamento por tipo e por grupos de parte interessada  | 103, 114, 125, 127, 143, 151, 177, 181                             |
| 4.17  | Principais questões e preocupações que foram levantadas através do engajamento das partes interessadas e que medidas a organização tem adotado para tratar essas questões e preocupações   | 103, 132, 177, 179   |
| <b>INDICADORES DE DESEMPENHO</b>              |  |  |
| DMA*  | <b>DESEMPENHO ECONÔMICO</b><br>Abordagem de gestão econômica (Objetivos e Desempenho, Política, Outras Informações Contextuais)  | 13, 15, 16, 17, 24, 26, 27, 29, 30, 34, 37, 51, 61-63, 76, 78, 188 |
| <b>DESEMPENHO ECONÔMICO</b>                   |  |  |
| EC1   | Valor econômico gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de funcionários, doações e outros investimentos na comunidade, lucros não distribuídos e pagamentos para provedores de capital e governo  | 181  |
| EC2   | Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização relacionadas às mudanças climáticas  | 25   |
| EC3   | Cobertura das obrigações do fundo de pensão definidas pela organização   | 124  |
| EC4   | Ajuda financeira recebida do governo   | 145  |

| <b>PRESEÇA DE MERCADO</b>               |   | Página                                     |
|---|---|--|
| EC5                                     | Variação entre o salário médio de entrada e o salário mínimo local nas principais áreas de operação. (adicional)  | 121, 122                                   |
| EC6                                     | Políticas, práticas e proporções de gastos em fornecedores locais em unidades operacionais importantes  | 171  |
| EC7                                     | Procedimentos para contratação local e proporção de cargos de alta gerência em unidades operacionais importantes provenientes da comunidade local   | 106  |
| <b>IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS</b>    |   |  |
| EC8                                     | Descrição de investimentos em infra-estrutura e apoio a serviços que proporcionam benefício público   | 135, 143                                   |
| EC9                                     | Impactos econômicos indiretos. (adicional)  | 24, 188                                    |
| DMA*                                    | <b>DESEMPENHO AMBIENTAL</b><br>Abordagem de gestão ambiental (Objetivos e desempenho, Política, Responsabilidade organizacional, Treinamento e conscientização, Monitoramento e acompanhamento, Outras informações contextuais) | 14, 15, 25, 57, 58, 61-62, 93, 97, 100-103 |
| <b>MATERIAIS</b>                        |   |  |
| EN1                                     | Materiais usados por peso ou volume   | 94   |
| EN2                                     | Porcentagem dos materiais usados que são reciclados   | 94   |
| <b>ENERGIA</b>                          |   |  |
| EN3                                     | Consumo direto de energia discriminado por fonte primária   | 97   |
| <b>ÁGUA</b>                             |   |  |
| EN8                                     | Uso total de água por fonte   | 96   |
| EN10                                    | Porcentagem e volume total de água reciclada e reutilizada.   | 96   |
| <b>EMISSIONES, EFLUENTES E RESÍDUOS</b> |   |  |
| EN16                                    | Total de emissões diretas e indiretas de gases causadores do efeito estufa por peso   | 97   |
| EN17                                    | Outras emissões indiretas relevantes de gases causadores do efeito estufa por peso  | 97   |
| EN18                                    | Iniciativas para reduzir emissões de gases causadores do efeito estufa e resultados obtidos. (adicional)  | 97   |
| EN19                                    | Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio por peso   | 95, 98                                     |
| EN20                                    | Nox, Sox e outras emissões atmosféricas significativas por peso   | 98   |
| EN21                                    | Descarte total de água por qualidade e destinação   | 98   |
| EN22                                    | Peso total de resíduos por tipo e método de descarte  | 94   |
| EN23                                    | Número e volume total de derramamentos significativos   | 98   |
| <b>PRODUTOS E SERVIÇOS</b>              |   |  |
| EN26                                    | Iniciativas para mitigar impactos ambientais de produtos e serviços e para promover a redução do impacto  | 97   |
| <b>CONFORMIDADE</b>                     |   |  |
| EN28                                    | Incidentes e multas ou sanções não-monetárias resultantes da não conformidade com a lei ambiental e suas regulações   | 98   |

\*DMA – Disclosure Management Approach, divulgação da forma de gestão



ÍNDICE GRI

| Indicador   | Descrição  | Página   |
|---|--|--|
| DMA*  | <b>DESEMPENHO SOCIAL<br/>PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE</b>  | 14, 15, 35, 36, 41, 52, 53, 57, 58, 60-63, 91, 98, 100-103, 110, 113-118, 121-123, 140, 165, 189 |
|   | Abordagem de gestão dos aspectos trabalhistas (Objetivos e desempenho, Política, Responsabilidade organizacional, Treinamento e conscientização, Monitoramento e acompanhamento, Outras informações contextuais)                     |  |
| <b>EMPREGO</b>  |  |  |
| LA1   | Público interno por tipo de emprego e região   | 106, 107   |
| LA2   | Número total e taxa de rotatividade de funcionários divididos por faixa etária e gênero  | 108, 109   |
| <b>RELAÇÕES ENTRE TRABALHADORES E A ADMINISTRAÇÃO</b> |  |  |
| LA4   | Porcentagem de funcionários englobados por acordos de negociação coletiva  | 109  |
| LA5   | Prazos mínimos para aviso prévio e práticas de consulta e negociação com funcionários ou seus representantes a respeito de mudanças operacionais   | 109  |
| <b>SEGURANÇA E SAÚDE OCUPACIONAL</b>                  |  |  |
| LA6   | Porcentagem do público interno representado em comitês formais de segurança e saúde compostos pela administração e pelos trabalhadores que ajudam no monitoramento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional | 110  |
| LA7   | Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho por região   | 111  |
| LA8   | Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a funcionários, suas famílias ou membros da comunidade afetados por doenças graves                               | 111, 121, 122, 124   |
| <b>TREINAMENTO E EDUCAÇÃO</b>                         |  |  |
| LA10  | Média de horas anuais de treinamento por funcionário por categoria de funcionário  | 118  |
| LA12  | Porcentagem de funcionários que recebem análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira regularmente   | 122  |
| <b>DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES</b>       |  |  |
| LA13  | Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de funcionários por categoria de acordo com gênero, faixa etária, minoria e outros indicadores de diversidade   | 112, 113   |
| LA14  | Proporção de remuneração média entre homens e mulheres por categoria de funcionário  | 113  |
| DMA*  | <b>DESEMPENHO SOCIAL - DIREITOS HUMANOS</b>  | 15, 35, 36, 57, 58, 60-63, 98, 100-103, 105, 106, 113, 122, 171                                  |
|   | Abordagem de gestão dos aspectos de direitos humanos (Objetivos e desempenho, Política, Responsabilidade organizacional, Treinamento e conscientização, Monitoramento e acompanhamento, Outras informações contextuais)              |  |
| <b>PRÁTICAS DE INVESTIMENTO E PROCESSO DE COMPRA</b>  |  |  |
| HR1   | Porcentagem de acordos de investimento significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos   | 36   |
| HR2   | Porcentagem dos principais fornecedores e empresas contratadas que sofreram avaliações referentes a direitos humanos   | 172  |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>NÃO-DISCRIMINAÇÃO</b>                             |   |  |
| HR4  | Número total de casos de discriminação e ações tomadas  | 113  |
| <b>LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA</b> |   |  |
| HR5  | Operações identificadas nas quais os direitos à liberdade de associação e de acordo de negociação coletiva estiveram sob risco e as iniciativas adotadas  | 60, 109  |
| <b>TRABALHO INFANTIL</b>                             |   |  |
| HR6  | Operações identificadas com significativo risco de casos de trabalho infantil e as medidas adotadas   | 37   |
| <b>TRABALHO FORÇADO E ESCRAVO</b>                    |   |  |
| HR7  | Operações identificadas com significativo risco de casos de trabalho forçado ou escravo e as medidas adotadas   | 37   |
| DMA*   | <b>DESEMPENHO SOCIAL - SOCIEDADE</b>  | 14, 15, 49, 57, 58, 60-63, 80, 98, 100-103, 109, 135, 143, 144, 146, 151, 152, 155 |
|  | Abordagem de gestão dos aspectos sociais (Objetivos e desempenho, Política, Responsabilidade organizacional, Treinamento e conscientização, Monitoramento e acompanhamento, Outras informações contextuais)                                       |  |
| <b>COMUNIDADE</b>                                    |   |  |
| S01  | Natureza, escopo e efetividade de programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída  | 143  |
| <b>CORRUPÇÃO</b>                                     |   |  |
| S02  | Porcentagem e número total de unidades de negócios analisadas pelo risco relacionado à corrupção  | 80   |
| S03  | Porcentagem de funcionários treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção da organização  | 59   |
| S04  | Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção  | 109  |
| <b>PRÁTICAS PÚBLICAS</b>                             |   |  |
| S05  | Posicionamento e participação na elaboração de políticas públicas e <i>lobbies</i>  | 146  |
| <b>CONFORMIDADE</b>                                  |   |  |
| S08  | Valor monetário das multas e número total de sanções não-monetárias por não-cumprimento de leis e regulamentações   | 78   |
| DMA*   | <b>DESEMPENHO SOCIAL<br/>RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO</b>  | 15, 54, 55, 57, 58, 61-63, 83, 100-103, 131  |
|  | Abordagem de gestão dos aspectos referentes à responsabilidade sobre o produto (Objetivos e desempenho, Política, Responsabilidade organizacional, Treinamento e conscientização, Monitoramento e acompanhamento, Outras informações contextuais) |  |
| <b>SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE</b>                  |   |  |
| PR1  | Procedimentos para melhorar saúde e segurança em todo o ciclo de vida de produtos e serviços e percentual alcançado por essas medidas   | 129, 134   |
| <b>ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS</b>              |   |  |
| PR5  | Procedimentos relacionados à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem a satisfação do cliente   | 129, 131   |
| <b>COMUNICAÇÕES DE MARKETING</b>                     |   |  |
| PR6  | Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de <i>marketing</i> , incluindo publicidade, promoção e patrocínio  | 54   |



| Indicador                       | Descrição  | Página |
|---------------------------------|--|--------|
| <b>PRIVACIDADE DOS CLIENTES</b> |  |        |
| PR8                             | Número de reclamações registradas relativas a violação de privacidade de clientes e consumidores (adicional)               | 83, 84 |
| <b>CONFORMIDADE</b>             |  |        |
| PR9                             | Valor monetário das multas por não cumprimento das leis e regulamentações que dizem respeito ao uso de produtos e serviços | 78     |

### Indicadores adicionais que se aplicam à atividade da Serasa, mas não foram mensurados

EN5, EN30, LA3, LA9, LA11, HR3, HR8, S06, S07, PR7

### Indicador Essencial Não Disponível\*

| Indicador  | Classificação | Justificativa  |
|--|---------------|--|
| EN4 - Consumo de energia indireta discriminado por fonte primária. | N/D           | A Serasa não possui métodos de medição do consumo indireto de energia. |

\* Diferentemente dos indicadores adicionais, os essenciais necessitam de justificativa caso não sejam relatados.

## Indicadores Não-aplicáveis (N/A) e/ou Não-disponíveis (N/D)

Devido à natureza das atividades da Serasa, alguns indicadores não se aplicam ou não estão disponíveis, conforme segue:

### Indicadores Adicionais Não-aplicáveis à Atividade da Serasa

EN6, EN7, EN9, EN13, EN14, EN15, EN24, EN25, EN29, HR9, PR2, PR4

### Indicadores Essenciais Não-aplicáveis à Atividade da Serasa\*

| Indicador   | Classificação | Justificativa   |
|---|---------------|---|
| EN11 - Localização e tamanho da área possuída, arrendada ou administrada dentro de áreas protegidas, ou adjacente a elas, e áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas. | N/A           | A Serasa não desenvolve atividades em áreas protegidas ou ricas em biodiversidade.  |
| EN12 - Descrição de impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.   | N/A           | A Serasa não desenvolve atividades em áreas protegidas ou ricas em biodiversidade.  |
| EN27 - Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produto.   | N/A           | A Serasa não comercializa produtos que tenham impactos ambientais, pelo próprio negócio da empresa, que vende informação. |
| PR3. Procedimentos de rotulagem   | N/A           | Os serviços da Serasa não estão sujeitos à rotulagem  |

\* Diferentemente dos indicadores adicionais, os essenciais necessitam de justificativa caso não sejam relatados.