



Relatório Anual 2020

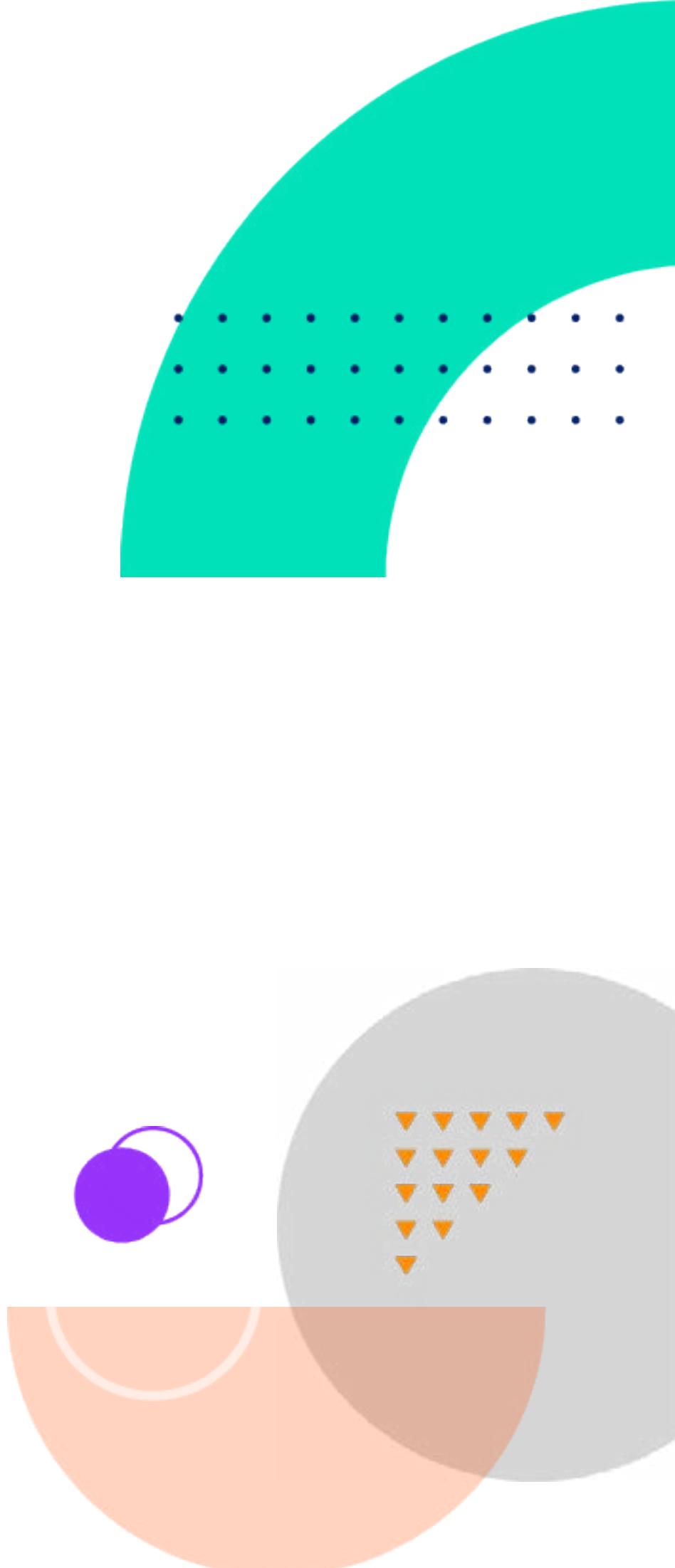
Indicadores Ambientais, Sociais e de Governança (ASG)

*Indicadores
demonstrações financeiras
informações integradas*

Sumário

Sobre o Relatório 6

1. QUEM SOMOS	13
A SulAmérica	14
Destaques de 2020	30
Materialidade	38
Governança	44
Gestão de Riscos	58
2. INOVAÇÃO EM PRODUTOS E SERVIÇOS	63
3. QUALIDADE DO ATENDIMENTO E SERVIÇOS	76
4. DESENVOLVIMENTO DO CAPITAL HUMANO	82
5. RESPONSABILIDADE NA CADEIA DE VALOR	101
6. EDUCAÇÃO FINANCEIRA E USO CONSCIENTE DO SEGURO	131



“ Este documento faz parte de nosso Relatório Anual, publicação que tem o objetivo de manter a transparência e o diálogo contínuo com nossos clientes, colaboradores, acionistas e sociedade. Ao longo de suas páginas, coletamos e apresentamos, de forma integrada, nossos principais indicadores ambientais, sociais e de governança (ASG). **”**



A photograph of a young woman with dark, curly hair, smiling warmly at the camera. She is wearing a bright yellow long-sleeved shirt. In front of her is a laptop with a light blue screen displaying a purple grid icon. The background is slightly blurred, showing what appears to be a city street at night with warm lights.

Mensagem da *Administração*

O ano em que completamos 125 anos de história

foi marcado por muitos desafios, principalmente em função da COVID-19. Em paralelo, foi também um período de crescimento e transformação para a SulAmérica: concluímos movimentos estratégicos relevantes, lançamos nosso novo posicionamento da marca e mostramos sólido crescimento orgânico e inorgânico. Sobre o novo conceito de Saúde Integral, 2020 foi o ano em que mais do nunca estivemos presentes oferecendo apoio e autonomia nas decisões em todos os aspectos da saúde – física, emocional e financeira – para colaboradores e seus familiares, beneficiários e clientes, corretores, prestadores, fornecedores e todos os públicos com quem nos relacionamos, nos tornando cada vez mais uma referência como uma gestora de Saúde Integral, com uso intensivo de tecnologia e inovação e uma visão integrada do cliente.

No contexto da pandemia da COVID-19, tivemos uma atuação destacada baseada na nossa estratégia de Cuidado Coordenado que se mostrou totalmente acertada, nos permitindo cumprir nosso papel de prover acesso a saúde para nossos beneficiários durante esse período desafiador. Continuar proporcionando um atendimento de qualidade, com todos os processos e serviços em pleno funcionamento no período, garantindo o cuidado para todos os segurados sempre foi nossa prioridade, o que conseguimos com bastante sucesso em uma parceria ainda mais forte com nossa rede de prestadores, da qual estamos mais próximos, com um crescente volume de iniciativas conjuntas. Ao mesmo tempo, como comentamos ao longo do ano, um dos destaques do período foi o avanço acelerado no uso de tecnologia, inovação e medicina conectada: triagem pelo aplicativo e por WhatsApp para COVID-19, crescimento expressivo das ferramentas de telemedicina e orientação telefônica, fast track com hospitais parceiros, além de uma adoção ainda mais

relevante do nosso aplicativo de saúde, um dos mais baixados e melhor avaliados do mercado e que se torna cada vez mais transacional, evoluindo para uma efetiva plataforma de acesso à saúde para nossos beneficiários.

Ainda no segmento de Saúde e Odonto, mesmo considerando os desafios trazidos pela retração econômica, tivemos um sólido desempenho em termos de crescimento orgânico, com adições líquidas de 48 mil vidas nos planos coletivos em relação a dezembro/2019, resultado dos bons níveis de vendas novas em uma forte parceria com os corretores de seguro e um elevado nível de retenção de clientes. Também crescemos de maneira inorgânica, adicionando mais de 90 mil beneficiários com a aquisição da Paraná Clínicas, uma operação que a cada dia nos deixa mais confiantes na construção de uma plataforma de crescimento no Paraná e na região Sul do País. Ao mesmo tempo, estamos atentos a outros investimentos inorgânicos que estejam alinhados à nossa estratégia no processo de consolidação do setor. Falando do índice de sinistralidade, conforme esperávamos, tivemos um quarto trimestre com uma sazonalidade diferente da usual, em função da continuidade do processo de retomada de frequências represadas durante a pandemia, que culminou em um maior nível de utilização, especialmente em dezembro, um mês que, historicamente, apresenta uma sinistralidade substancialmente mais baixa. Adicionalmente, observamos um progressivo crescimento do número de casos de COVID-19 a partir de meados do quarto trimestre, que, por sua vez, não provocou uma redução significativa na frequência de procedimentos eletivos (consultas, exames e cirurgias não urgentes) como foi observado no segundo trimestre de 2020. No acumulado de 2020, um período mais longo que é sempre mais indicado para analisar esse indicador, apresentamos um índice consolidado

de 76,9%, mantendo a tendência de melhoria consistente observada nos últimos anos. Olhando para os próximos ciclos, continuamos com o foco total em uma subscrição acertada de longo prazo que nos permita continuar crescendo com rentabilidade.

Nos segmentos de Proteção Financeira, também tivemos avanços importantes. A SulAmérica Investimentos, nossa gestora de ativos e uma das maiores assets independentes do país com R\$45,9 bilhões em ativos sob gestão, segue se beneficiando de uma tendência estrutural que ocorre com a progressiva democratização do acesso ao mercado financeiro no Brasil. Em paralelo, fizemos um movimento inorgânico importante com a aquisição de participação minoritária na Órama, uma das principais plataformas digitais de investimento do país. Em previdência, nossas reservas continuaram crescendo e atingiram R\$9,4 bilhões. Já na operação de seguro de vida, vivenciamos um período atípico, com um impacto na rentabilidade do período considerando a inclusão voluntária da cobertura de sinistros relacionados à COVID-19 para nossos segurados. No ano, o segmento foi afetado por um menor nível de vendas em função do cenário econômico, notadamente no produto de seguro viagem, que já começou a demonstrar recuperação no último trimestre de 2020.

Ao longo dos últimos meses, outro fato relevante foi a crescente e bem-vinda atenção a temas ambientais, sociais e de governança (ASG) por parte de investidores e diversos stakeholders. Acreditamos firmemente que ter uma sólida estratégia de integração de aspectos ASG nas operações é fundamental para o nosso contínuo crescimento sustentável. De fato, a SulAmérica iniciou sua jornada de integração de sustentabilidade em sua estratégia de forma estruturada há mais de 10

anos e somos signatários de compromissos como os Princípios para o Investimento Responsável (PRI), os Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI) e o Pacto Global, iniciativas suportadas pela Organização das Nações Unidas (ONU) há vários anos. Além disso, como parte da nossa estratégia de ampliação de acesso à Saúde Integral, estamos em consonância com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU, especialmente o ODS 3 – Saúde e Bem-Estar.

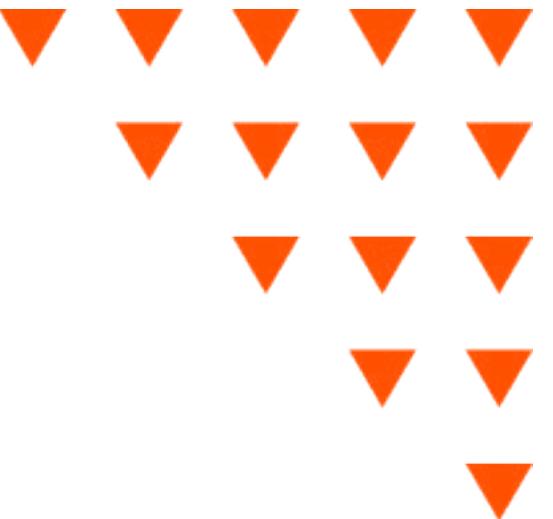
O ano de 2020 reafirmou a solidez operacional da SulAmérica. Foi também um período de muitas conquistas que pavimentam novas avenidas de crescimento e desenvolvimento para a Companhia. Vamos continuar ampliando nosso papel de liderança em transformação e inovação no setor, com a oferta cada vez mais ampla de produtos e serviços de qualidade, atuando como uma gestora integrada de saúde integral.

Estou prestes a encerrar meu mandato como Diretor-Presidente confiante de que a Companhia está no caminho certo e com um plano estratégico bem definido para continuar em sua trajetória de crescimento. Gostaria de agradecer o comprometimento de todos os nossos colaboradores, cuja dedicação ímpar durante esse ano desafiador foi fundamental. Agradeço, também, a parceria e colaboração dos corretores de seguros, prestadores de serviços – em especial todos os profissionais de saúde – fornecedores, acionistas e demais stakeholders da Companhia que contribuem para o desenvolvimento contínuo da SulAmérica.

Gabriel Portella
Diretor-Presidente

Sobre o Relatório





Sobre o Relatório

Este Relatório foi construído seguindo as diretrizes e princípios do Global Reporting Initiative (GRI, na sigla em inglês), dos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI, na sigla em inglês) e padrões para relatórios da Sustainability Accounting Standards Board (SASB, na sigla em inglês). Também foi considerado o alinhamento das iniciativas e suas contribuições aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável.

Utilizamos também uma metodologia interna de indicadores, denominados, indicadores SULA, que fazem a convergência entre os padrões de divulgação utilizados para reportar o desempenho e a gestão da Companhia entre o período de 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2020 considerando seus temas materiais.



A close-up photograph of a woman with long brown hair, wearing round-framed glasses and a white collared shirt. She is holding a white ceramic mug in her hands, looking down at it with a thoughtful expression. The background is a soft-focus indoor setting.

Como ler *esse Relatório*

Como ler esse relatório



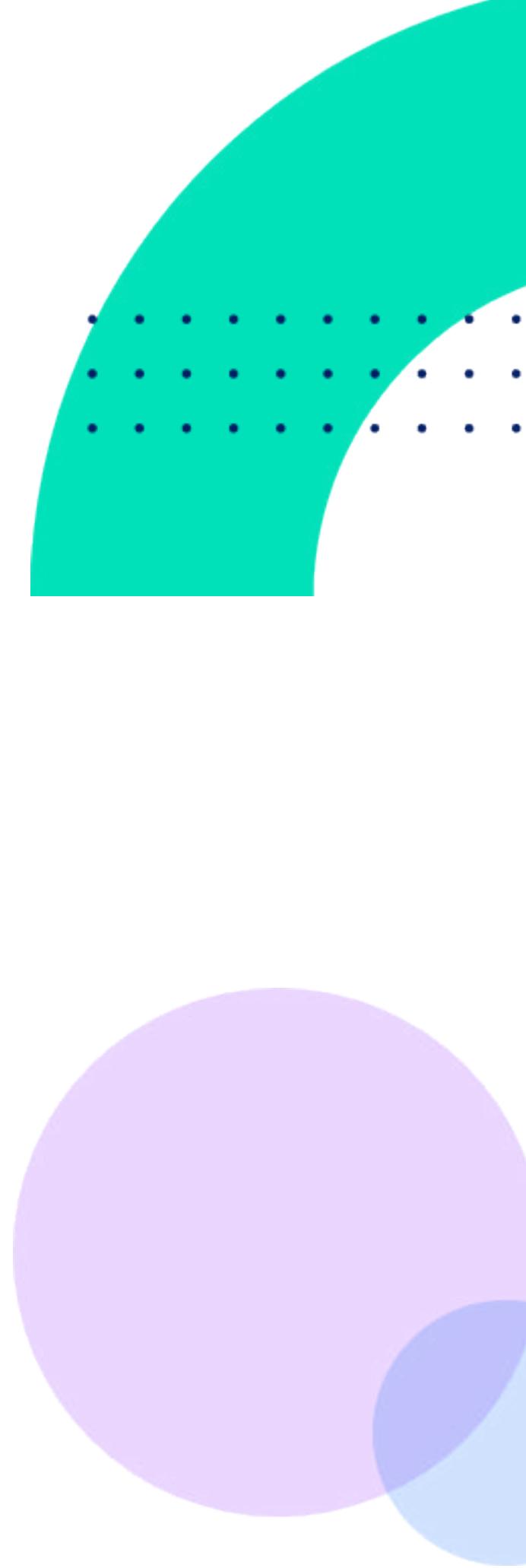
Traz os destaques e informações mais relevantes sobre os temas



Em cada capítulo, trazemos uma tabela que apresenta os nossos indicadores de desempenho, correlacionando com os indicadores da GRI Standards, SASB, Princípios do Pacto Global, Princípios do PSI e com os ODS impactados.



No capítulo Modelo de Geração de Valor, relacionamos os temas do relatório com os capitais do negócio.



	SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
SULA 171	Processo para a definição do conteúdo do relatório	<p>Para elaborar este Relatório e identificar os temas a serem abordados, realizamos um estudo de materialidade, que pode ser acessado em nosso site de Relações com Investidores.</p> <p>As informações econômico-financeiras contemplam as informações da Companhia e de todas as suas controladas, conforme o indicador SULA 68.</p>	102-46	102-46	-	16	-
SULA 172	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório.	<p>As informações sociais e ambientais disponíveis neste relatório contemplam as informações da Companhia e de suas controladas, relacionadas nas Demonstrações Financeiras da SulAmérica S.A..</p> <p>As informações socioambientais, em certos casos, não abrangem todas as unidades, por ausência de indicadores ou impossibilidade de monitoramento. Nesses casos foram inseridas notas explicativas nas tabelas, gráficos e textos.</p> <p>As informações sociais e ambientais não incluem a recém adquirida Paraná Clínicas e a Docway Aplicativo para Serviços em Saúde S.A. (representando 0,48% da receita operacional da companhia).</p> <p>Assim, as informações socioambientais contemplam 99,52% da receita operacional da Cia.</p>	103-1	-	-	-	-
SULA 173	Para cada questão relatar seu limite fora da organização.	Para conhecer os temas materiais identificados pela Companhia e seus limites, acesse o site de Relações com Investidores .	103-1	-	-	-	-
SULA 174	Relate o efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.	Nos dados em que houve mudança na metodologia de cálculo, inserimos uma nota explicativa sobre a natureza da mudança.	102-48	-	-	-	-

	SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
SULA 175	Mudanças significativas de escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório.	Todas as mudanças significativas de métodos de medição em relação estão notificadas no próprio texto, planilha ou gráfico.	102-49	-	-	-	-
SULA 176	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas.	De 01/01/2020 até 31/12/2020.	102-50	-	-	-	-
SULA 177	Data do relatório anterior.	O relatório foi publicado em 28/04/2020, referente ao ano de 2019.	102-51	-	-	-	-
SULA 178	Ciclo do relatório	Anual	102-52	-	-	-	-
SULA 179	Ponto de contato para perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo.	<u>Site Institucional</u> . <u>Site de Relação com Investidores</u> . Para perguntas sobre informações socioambientais: sustentabilidade@sulamerica.com.br / +55 (11) 3779-5027 Para demais informações: ri@sulamerica.com.br	102-53	-	-	-	-

	SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
SULA 180	Tabela que identifica a localização das informações no relatório.	<p>Este relatório foi preparado em conformidade com as Normas GRI: opção Essencial.</p> <p>Desde 2008, este relatório é elaborado de acordo com critérios, premissas e metodologias do Global Reporting Initiative (GRI), sendo que desde 2017 adotamos a versão GRI Standards.</p> <p>Este documento -Indicadores Ambientais, Sociais e de Governança - contém informações sobre os indicadores ou direciona para os sites da companhia que contenha as respostas.</p>	102-54 102-55	-	-	-	IV
SULA 181	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório.	<p>A administração da SulAmérica é responsável pela elaboração e apresentação das informações constantes no Relatório Anual.</p> <p>Desde 2011, realizamos a verificação externa de nossos relatórios anuais, buscando no mercado empresas que tenham os requisitos desejáveis para realizar a asseguração do relatório e Inventário de Gases de Efeito Estufa.</p> <p>A contratação é realizada pelas áreas de Compras e Sustentabilidade, sendo que Compras se certifica dos critérios financeiros e de <i>compliance</i>, enquanto Sustentabilidade analisa as questões técnicas. Clique aqui para visualizar a carta de asseguração. Clique aqui.</p>	102-56	-	-	-	

Quem somos



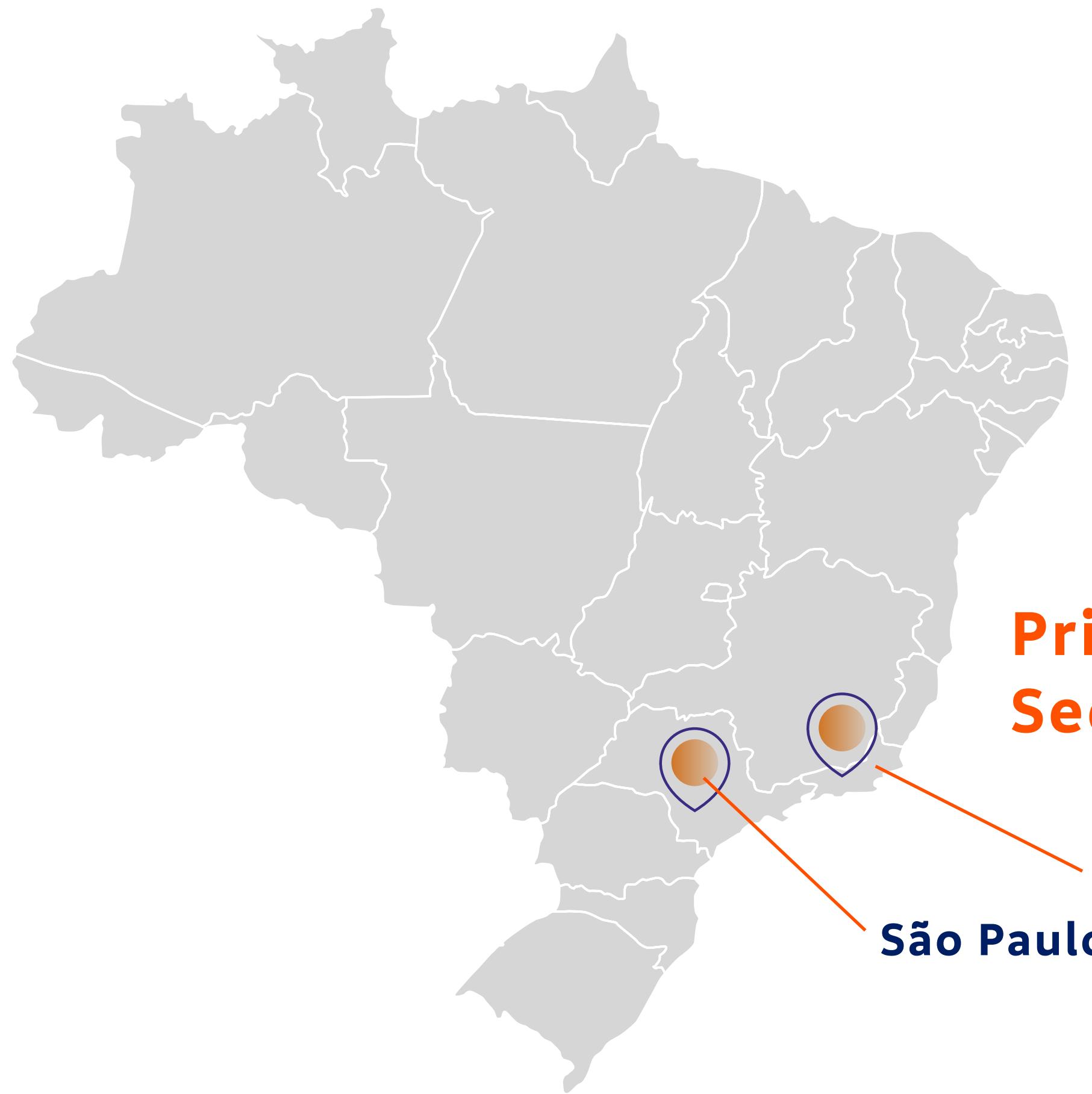
A SulAmérica

Somos uma gestora de saúde integral com 125 anos de história. Estamos presentes em todo território nacional e atuamos nos ramos de seguro saúde e odontológico, vida e acidentes pessoais, gestão de ativos e produtos de previdência privada.



vida seguro





Principais Sedes:

Rio de Janeiro

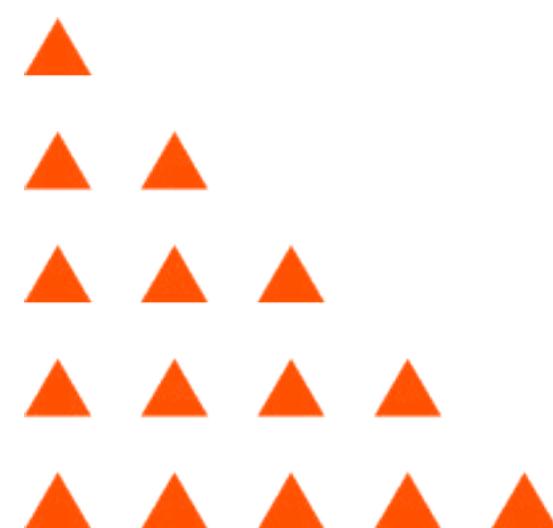
São Paulo





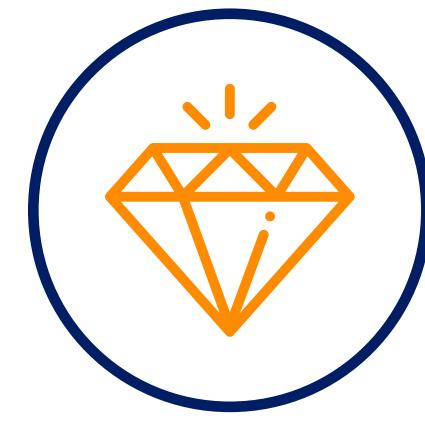
MISSÃO

Oferecer proteção e bem-estar a pessoas e organizações, em todas as fases de suas vidas, criando valor de forma sustentável, em sua relação de confiança e respeito.



VISÃO

Sermos reconhecidos como a melhor opção nos mercados em que atuamos, satisfazendo com excelência as necessidades de nossos clientes por meio de um relacionamento próximo e sólido com nossos colaboradores, corretores e parceiros de negócios, buscando o equilíbrio entre crescimento e rentabilidade.



VALORES

- Somos orientados para a satisfação dos nossos clientes e corretores
 - Valorizamos os colaboradores e o trabalho em equipe
 - Objetivamos uma relação saudável e de longo prazo em nossas parcerias
 - Buscamos sempre os melhores resultados e o aprimoramento contínuo de nossas operações
 - Cumprimos nossas promessas, preservando nosso comprometimento com a sustentabilidade.

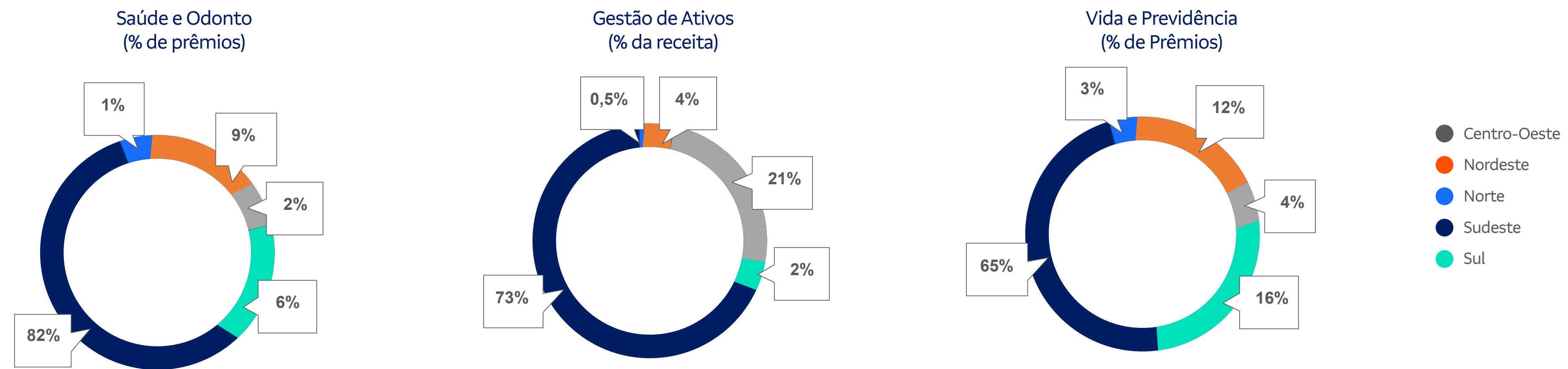
125 anos de história

A SulAmérica foi fundada no dia 05 de dezembro de 1895 pela família Larragoiti, com foco no segmento de seguros de vida. Ao longo de nossa história, ampliamos nossos segmentos de atuação e presença regional. A estratégia, gestão e os resultados descritos ao longo deste Relatório nos deixam confiantes de que estamos preparados para continuar crescendo de forma sustentável ao longo dos próximos 125 anos.

[Conheça mais sobre nossa história](#)

	SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
SULA 1	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório.	<p>Os principais acontecimentos da Companhia ao longo de sua história estão descritos no site de Relações com os Investidores.</p> <p>Entre os principais destaques de 2020, estão:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Em 10/09/2020, conclusão da aquisição da Paraná Clínicas – Planos de Saúde S/A; - Em 10/07/2020, conclusão da venda das operações de seguro de automóveis e ramos elementares do Grupo SulAmérica para o Grupo Allianz; - Em 13/02/2020, conclusão da operação de investimento de R\$100 milhões na Órama Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.; <p>Conheça outras mudanças no capítulo Destaques de 2020.</p>	102-10	-	-	-	I
SULA 2	Localização da sede da organização e países em que a organização opera e onde as suas principais operações estão localizadas.	<p>Nossas operações abrangem todo o Brasil. As principais sedes da Companhia estão localizadas no Rio de Janeiro e São Paulo.</p> <p>Rio de Janeiro: Rua Beatriz Larragoiti Lucas, 121 - Cidade Nova - RJ</p> <p>São Paulo: Rua dos Pinheiros, 1673 - Pinheiros - SP</p> <p>Acesse o site institucional da companhia</p>	102-3 102-4	-	-	-	-
SULA 3	Nome, porte e natureza jurídica da organização e porcentagem das carteiras por região.	<p>A SulAmérica Seguros, Previdência, Investimentos e Capitalização (nome fantasia) / Sul América S.A. (razão social) consiste em uma Sociedade Anônima, empresa privada de capital aberto.</p> <p>Somos uma Companhia de grande porte, com receita de R\$ 20,0 bilhões em 2020 e mais de 4 mil colaboradores.</p> <p>De acordo com a classificação de capitalização de mercado, somos considerados uma <i>midcap</i>.</p>	102-1 102-5 102-7 G4-FS6	-	-	-	-

SULA 3: Composição da carteira por linhas de negócios e região



	SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
SULA 5	Mensagem do presidente e principais acontecimentos.	A Mensagem da Administração está na página 4 . A mensagem também pode ser encontrada no site de Relações com Investidores	102-14 102-15	-	Mensagem CEO	-	-

SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
SULA 6 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.	<p>Nossa Missão, Visão e Valores estão no capítulo A Sulamérica.</p> <p>Segundo nosso Código de Conduta Ética, os colaboradores devem zelar para que todo e qualquer relacionamento, interno ou externo, seja pautado por respeito e transparência, em absoluta conformidade com os nossos valores, com o próprio documento e com as leis e os regulamentos aplicáveis.</p> <p>O Código exige adesão (aceite eletrônico) de todos os funcionários, incluindo estagiários, quando contratados ou quando houver mudanças em seu conteúdo.</p> <p>Porcentagem de adesão dos colaboradores ao Código de Conduta Ética:</p> <ul style="list-style-type: none"> Alta liderança: 100% (adesão/aprovação do código, além de cláusula de adesão presente no contrato) Funcionários próprios: 99% (adesão ao código, além de cláusula de adesão presente no contrato) Funcionários terceiros: 100% (cláusula de adesão presente no contrato) Fornecedores: 100% (cláusula de adesão presente no contrato) Parceiros de negócio: 100% (cláusula de adesão presente no contrato) 	102-16	-	7 e 10	16	-
SULA 9 Liste a participação em associações.	<p>A SulAmérica tem participação ativa nas entidades de classes e órgãos que regulamentam suas áreas de atuação, contribuindo nas discussões mais relevantes que auxiliam no posicionamento sobre normas e na construção de boas práticas. A SulAmérica tem membros em todas as federações do mercado segurador e atua nos diversos fóruns de debates sobre regulamentação de suas atividades.</p> <p>Participamos, assim, da Confederação Nacional de Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNSeg), além de outros órgãos representativos do setor.</p> <p>Além disso, temos profissionais dedicados aos assuntos regulatórios e relacionamento com os órgãos governamentais, como Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Banco Central do Brasil (Bacen), Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e Superintendência de Seguros Privados (Susep).</p>	102-13	-	-	17	-

	SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
		<p>Em âmbito internacional, estamos representados nas discussões por meio da participação no Conselho do Princípios para a Sustentabilidade em Seguros (PSI, na sigla em inglês), da United Nation Environment - Financial Initiative (UNEP-FI), e no conselho técnico do CDP da América Latina.</p> <p>Entre as entidades em que temos algum tipo de participação ou representação, estão: CNSEG, Fenasáude, Fenaprevi, Susep, SindSeg, Abrasca, Geneva Association, IBGC, IESS, ANS e Asap.</p> <p>Também temos relacionamento com organizações sindicais, tendo contribuído com os seguintes valores para as entidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sindicato de São Paulo: R\$ 402,3 mil • Sindicato do Rio de Janeiro: R\$ 210,9 mil • Demais sindicatos: R\$ 41,1 mil (Alagoas, Amazonas, Bahia, Blumenau, Ceará, Distrito Federal , Espírito Santo, Florianópolis, Goiás, Joinville, Maranhão, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais , Pará , Paraíba, Paraná, Pernambuco, Piauí, Ribeirão Preto, Rio Grande do Norte, Rio Grande do Sul, Rondônia e Sergipe). 					
SULA 10	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente.	<p>A SulAmérica é associada a organizações nacionais e internacionais que contribuem com diretrizes, indicadores, princípios e metas para a gestão sustentável de seus negócios. Alguns dos compromissos e iniciativas são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI) • Princípios do Investimento Responsável (PRI) • Pacto Global • Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) • Carbon Disclosure Project (CDP) • Instituto Ethos <p>Além disso, compartilhamos nosso compromisso com a sustentabilidade por meio da assinatura de manifestos e declarações voluntárias:</p>	102-12	-	-	17	-

SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
	<ul style="list-style-type: none"> • Manifesto de Paris pela Ação (Paris Pledge for Action) Assinado na COP-21, a Conferência do Clima da ONU, reforça o Acordo Global do Clima, definido em Paris. O foco é mobilizar diversos setores da sociedade em todo o mundo para reduzir o aquecimento global com o controle da emissão de gases de efeito estufa. • Declaração sobre Risco Climático da Geneva Association A Geneva Association é uma organização com foco em pesquisa e olhar de futuro para o setor de seguros no mundo. A SulAmérica assinou sua declaração em 2014 e se comprometeu com uma série princípios direcionadores de ações para o combate às mudanças climáticas e seus efeitos na sociedade e nos negócios. • Declaração de Investidores sobre Títulos Verdes Idealizado pela Climate Bonds Initiative (CBI, na sigla em inglês) em parceria com o PRI e a SITAWI Finanças do Bem, o documento incentiva a criação de títulos de dívida com foco em projetos de impacto ambiental positivo no Brasil. A SulAmérica Investimentos assinou a declaração, que também tem uma versão global. • Declaração de Investidores sobre Desmatamento e Incêndios Florestais na Amazônia A SulAmérica Investimentos assinou em 2019 a Declaração de investidores sobre desmatamento e incêndios florestais na Amazônia, organizada pelo PRI e pela organização não-governamental CERES que solicita às empresas maior comprometimento e esforços para o combate ao desmatamento. • Movimento #NÃOODEMITA Assinatura do movimento #NÃOODEMITA, no qual a companhia se comprometeu a não reduzir seu quadro de funcionários durante um período de 60 dias em função da pandemia da COVID-19. Em 2020, fomos incluídos pelo terceiro ano consecutivo no índice de sustentabilidade FTSE4Good. Ainda durante o ano, foram lançados 2 novos índices no Brasil com o objetivo de destacar empresas pelo seu desempenho em sustentabilidade, o índice CDP Brasil de resiliência climática e Índice S&P/B3 Brasil ESG, dos quais a Companhia passou a fazer parte. 					

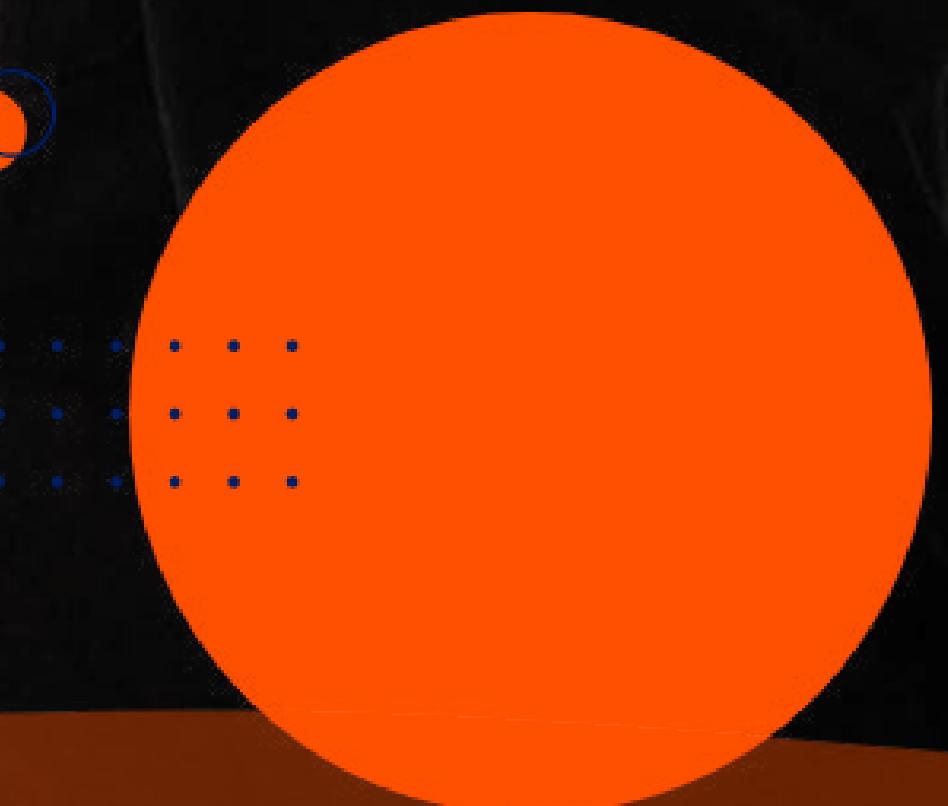
SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI	
	A companhia apresentou ainda melhora significativa em seu desempenho no Corporate Sustainability Assessment (CSA) para o Índice de Sustentabilidade Dow Jones (DJSI, na sigla em inglês), refletindo seu compromisso com a melhora contínua de suas práticas de gerenciamento de riscos e oportunidades ASG. Porém, apesar do desempenho positivo, após dois anos consecutivos integrando o índice na carteira de mercados emergentes, não fomos confirmados para o ciclo de 2021.						
SULA 68	<p>Liste todas as empresas incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos similares da organização.</p> <p>Valor econômico direto gerado e distribuído.</p>	<p>As seguintes empresas são listadas nas demonstrações financeiras: Sul América S.A., Sul América Companhia Nacional de Seguros, Saepar Serviços e Participações S.A., Sul América Seguros de Pessoas e Previdência S.A., Sul América Companhia de Seguro Saúde, Sul América Investimentos Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A., Sul América Santa Cruz Participações S.A., Suel América Serviços de Saúde S.A., Sul América Odontológico S.A., Sul América Capitalização S.A.- SULACAP, Sul América Investimentos Gestora de Recursos S.A. e Fundos de Investimentos Exclusivos, Docway Aplicativo para Serviços em Saúde S.A, Sul América Holding S.A, PRODENT - Assistência Odontológica Ltda., Paraná Clínicas - Planos De Saúde S.A., GNI22 SP Empreendimentos Imobiliários Ltda.</p> <p>As Companhias Cival Reinsurance Company Ltd., Sul América Serviços e Participações S.A, Sul América Seguros de Automóveis E Massificados S.A., passaram a não fazer mais parte do consolidado SulAmerica em 2020, porém seus resultados até a data de alienação foram considerados nas DF's de 2020.</p> <p>Mais informações nas Demonstrações Financeiras</p>	102-45 201-1	HC-MC-000.A HC-MC240a.1 FN-IN-270a.2 HC-MC-000.A FN-IN-410a.1 FN-IN-000.A	-	8	-
SULA 69	Mercados atendidos.	Atuamos em todo o Brasil e nossos clientes são divididos em pessoas físicas e jurídicas. Em Vida e Previdência, o maior número de clientes são pessoas físicas, enquanto que, em Saúde, Odonto e Gestão de Ativos, são pessoas jurídicas.	102-6				

SULA 68: DESTAQUES FINANCEIROS (R\$ MILHÕES)				
	2020	2019		△
Receitas Operacionais de Seguros	18.870,3	17.812,5		5,9%
Saúde e Odontológico	18.376,3	17.307,8		6,2%
Vida e Acidentes Pessoais	494,5	504,9		-2,1%
Outras Receitas de Seguro	-0,5	-0,2		-125,3%
Outras Receitas Operacionais	1.162,3	1.027,8		13,1%
Previdência	889,4	794,2		12,0%
Planos de Saúde Administrados	73,1	61,7		18,6%
Gestão e Administração de Ativos	67,4	88,3		-23,6%
Outras Receitas Operacionais	132,4	83,7		58,2%
Total de Receitas Operacionais	20.032,6	18.840,3		6,3%
Margem Bruta Operacional	2.611,1	2.209,5		18,2%
Resultado Financeiro	123,6	461,7		-73,2%
Lucro Líquido das Operações Continuadas	797,2	1.034,7		-23,0%
Lucro Líquido das Operações Descontinuadas	1.550,2	146,9		955,3%
Lucro Líquido após Participação de Não Controladores	2.347,8	1.182,6		98,5%
ÍNDICES OPERACIONAIS DE SEGUROS (%)				
	2020	2019		△ *
Sinistralidade	76,4%	77,8%		1,5 p.p.
Saúde e Odontológico	76,9%	78,9%		2,0 p.p.
Vida e Acidentes Pessoais	56,8%	45,6%		-11,3 p.p.
Custos de Comercialização	7,2%	7,0%		-0,2 p.p.
Saúde e Odontológico	6,6%	6,3%		-0,3 p.p.
Vida e Acidentes Pessoais	30,1%	26,4%		-3,7 p.p.
Combinado	95,7%	96,2%		0,5 p.p.
Combinado Ampliado	95,1%	93,6%		-1,4 p.p.
ÍNDICES CONSOLIDADOS (% DAS RECEITAS OPERACIONAIS TOTAIS)				
	2020	2019		△ *
Margem Bruta Operacional	13,0%	11,7%		1,3 p.p.
Despesas Administrativas	8,0%	7,2%		-0,8 p.p.
Margem Líquida das Operações Continuadas	4,0%	5,5%		-1,5 p.p.
Margem Líquida	10,9%	5,3%		5,6 p.p.
DESTAQUES OPERACIONAIS				
	2020	2019		△
Segurdos de Saúde e Odonto (milhares)	4.199	4.071		3,2%
Segurados de Saúde	2.402	2.280		5,3%
Segurados de Odonto	1.798	1.791		0,4%
Vidas Seguradas (incluindo AP + VGBL) (milhares)	3.703	3.541		4,6%
Volume de Ativos Administrados (R\$ bilhões)	45,9	46,0		-0,4%
Reserva de Previdência Privada (R\$ bilhões)	9,4	8,0		17,2%

* p.p. = Variação em pontos percentuais.



Modelo de Geração de Valor



Modelo de geração de valor

“ Acreditamos que a busca pelo equilíbrio da saúde física, emocional e financeira deve ser contínua para termos uma **saúde integral e podermos viver mais e melhor. ”**

POR TRÁS DESSE POSICIONAMENTO, TEMOS UM FORTE PROPÓSITO: MELHORAR A VIDA DAS PESSOAS. Nossa capacidade de gerar cada vez mais impacto positivo na sociedade está diretamente ligada à ambição desse propósito.

Com essa mentalidade, usamos tecnologias e soluções inovadoras que viabilizam processos e jornadas ágeis em plataformas que nos ajudam a atender não apenas às necessidades dos clientes e parceiros, mas também da sociedade como um todo.

Em 2019 demos início a um processo de mensuração de impacto na unidade de negócios de saúde. Esse processo busca entender e futuramente quantificar como a estratégia de negócios contribui para a solução dos desafios da sociedade. Em 2021 pretendemos expandir este estudo para as demais unidades de negócio da Companhia.



Resultados financeiros dos anos anteriores

CAPITAL FINANCEIRO

53 Quantidade de filiais baseada na distribuição comercial

CAPITAL MANUFATURADO

Conhecimento sobre os segmentos de atuação
Equipes organizadas na metodologia ágil, apoiando a inovação

CAPITAL INTELECTUAL

4.144 colaboradores
Equipe diversa e bem treinada

CAPITAL HUMANO

Água e luz para abastecer as operações

CAPITAL NATURAL

Reputação da marca Sulamérica
7 milhões de clientes
Relacionamento com 36 mil corretores

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

CAPITAL FINANCEIRO

Receita operacional de R\$ 20 bilhões

CAPITAL MANUFATURADO

Aquisição de participação minoritária da Órama
Aquisição da Paraná Clínicas

CAPITAL INTELECTUAL

Estratégia de Cuidado Coordenado
Crescimento das Ferramentas Digitais

CAPITAL HUMANO

51,4 mil horas de treinamento

CAPITAL NATURAL

Emissão de 893,3 tCO₂e

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

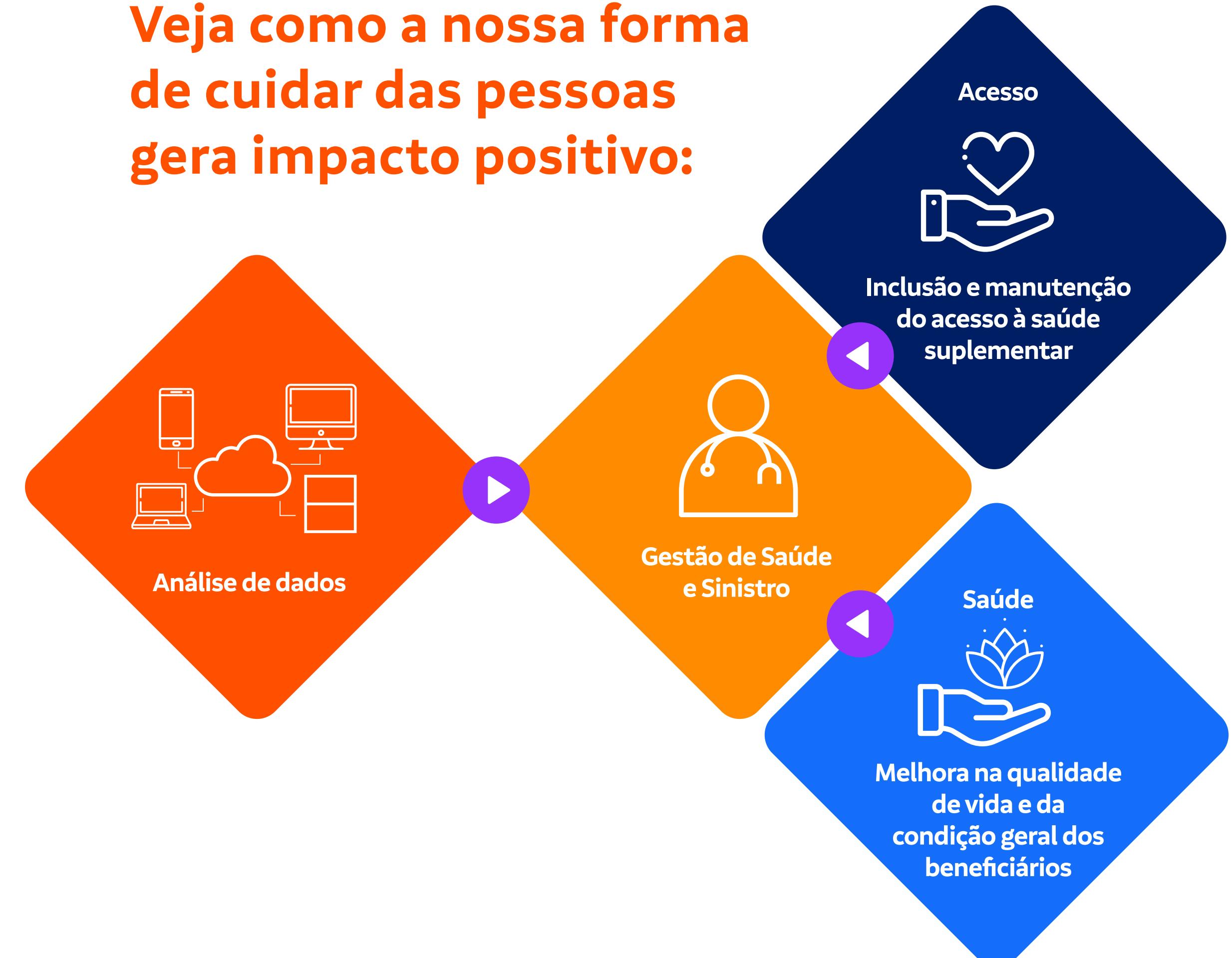
48 mil novos clientes no ano (Saúde e Odonto)
Apóio a programas sociais

Nosso impacto na saúde

Por meio de nosso modelo com foco na saúde integral e do desenvolvimento de soluções inovadoras, oferecemos plataformas integradas de médicos, pacientes, hospitais, ambulatórios, programas de saúde e serviços de orientação, para que o cuidado coordenado dos pacientes gere resultados cada vez mais positivos para todos.

É justamente essa abordagem que possibilita a redução de custo para os clientes e ampliação do acesso à saúde de qualidade, por meio de planos mais acessíveis e inclusivos e da garantia do melhor desfecho clínico para os beneficiários.

Veja como a nossa forma de cuidar das pessoas gera impacto positivo:



Essa abordagem gera benefícios para as pessoas, estipulantes (empresas contratantes) e também para a Companhia.

Promoção, Prevenção e Gestão de Saúde

Redução do desperdício

- ▼ Hospitalização
- ▼ Taxa de eventos
- ▼ Taxa de doenças
- ▼ Riscos relacionados ao custo de vida



Melhoria da saúde

- ▲ Hábitos e comportamentos saudáveis
- ▼ Riscos relacionados a saúde
- ▲ Cuidado otimizado para condições de saúde e doença



Aumento de Performance

- ▲ Produtividade
- ▲ Engajamento
- ▼ Absenteísmo
- ▼ Prejuízo no trabalho

Aumento do Impacto Social

- ▲ População saudável
- ▲ Inclusão na Saúde Suplementar
- ▲ Gestão de saúde
- ▼ Custos sociais

Para saber mais sobre os principais resultados da nossa frente de gestão de saúde, por meio do Programa Saúde Ativa, e a aderência ao Objetivo do Desenvolvimento Sustentável 3 (OD3 – saúde e bem-estar) acesse o indicador [Sula 80](#).

Destaques 2020



Destaques de 2020

RESPOSTA À COVID -19

Durante o ano de 2020 o mundo foi marcado pela pandemia da Covid-19, que nos impactou tanto do ponto de vista de segurança das equipes quanto da sustentabilidade do negócio, pois nossos seguros contribuem com a promoção da saúde integral de nossos clientes.

Desde a confirmação dos primeiros casos no Brasil, acionamos nosso Plano de Continuidade de Negócios (PCN), elaborado, atualizado e testado frequentemente para preparar a Companhia para eventuais situações de impacto na sua operação. Todas as medidas foram coordenadas, diariamente, pelo Comitê de Crise, que reúne um grupo multidisciplinar de colaboradores, o Presidente da companhia e os Vice-presidentes. Com isso, foi possível implementar com agilidade diversas ações para garantir a segurança das pessoas, a qualidade e continuidade de atendimento para beneficiários, corretores, clientes e colaboradores.

Nossa abordagem:

- Manter o atendimento a seus beneficiários com a mesma qualidade de sempre, o relacionamento com corretores de seguros, prestadores, investidores e parceiros seguindo sua rotina, continuidade no lançamento de produtos e pleno funcionamento das áreas administrativas;
- Foco na prevenção, no cuidado redobrado com grupos de risco e no compartilhamento de conteúdo informativo relevantes, já que informação de qualidade é fundamental no combate à doença;
- Uso da expertise em gestão de riscos para traçar planos para minimizar possíveis impactos e continuar cuidando das pessoas com a mesma qualidade de sempre;
- Ampliação dos canais de atendimento aos clientes e oferecimento de acesso ilimitado ao serviço Médico na Tela e ao Canal Telefônico Exclusivo coronavírus durante o período de alerta da doença.



Ações da SulAmérica em resposta ao *Covid-19*

**Continuamos fazendo as mesmas coisas,
de forma diferente.**

Mantivemos o atendimento a nossos beneficiários com a mesma qualidade de sempre. O relacionamento com corretores de seguros, prestadores, investidores e parceiros seguiu sua rotina e demos continuidade ao lançamento de produtos, com o pleno funcionamento das áreas administrativas.



Instalação do
Comitê de crise



Ativação do Plano
de Continuidade
dos negócios da
SulAmérica

Proteção e bem-estar dos colaboradores



Quase 100% dos colaboradores trabalhando de casa

Cuidando da Saúde Emocional

Atuação visando a proteção psicológica dos colaboradores.



Ferramenta Viver Bem e dicas de cuidados para o corpo e mente.

Cuidando da Saúde Financeira

Atuação visando minimizar os impactos financeiros dos colaboradores.



Ajuda de custo para equipamentos ergonômicos e venda de cadeiras de escritório por um valor simbólico. O valor arrecadado com as vendas foi doado para a Instituição Vagalume, que atua na região Amazônica.



Ajuda de custo mensal para colaboradores



Dicas de consumo consciente e planejamento financeiro.

Cuidando da Saúde Física

Atuação visando a proteção da saúde dos colaboradores frente ao COVID-19.



Antecipação da vacinação de influenza.
2.539 Colaboradores
vacinados. **2.270**
Dependentes
vacinados.



Cancelamento de viagens e participação de eventos externos.



Serviços oferecidos aos colaboradores: Médico na Tela, 0800 Covid e Botão Covid no app.



Equipe de gestão de saúde acompanhando e cuidando dos colaboradores.



Acompanhamento e monitoramento de casos suspeitos e confirmados de Covid-19.

"Estamos fisicamente separados, mas juntos no contato e na ação comum."

Gabriel Portella - CEO

Engajamento

Aproximação do colaborador para aumento da sensação de pertencimento e acolhimento



Contato direto dos executivos com os colaboradores e diversas ações de engajamento e acolhimento.



Pesquisa de percepção para garantir ações voltadas às necessidades dos colaboradores



Abertura de espaço para trocas de experiência, dicas e relatos dos colaboradores quanto à vivência deste período

Cuidado com cliente

Manutenção do acesso à saúde aos beneficiários no momento de isolamento social, garantindo atendimento a mais de 50 especialidades médicas e orientação médica telefônica.

Saúde e Odonto

Ampliação de orientação médica e odontológica telefônica.

Acesso ilimitado ao serviço Saúde na Tela.

Acompanhamento e orientação proativa de beneficiários idosos pelo Núcleo do Cuidado Coordenado.

Produção de conteúdo relevante e confiável.

Ampliação do Programa Saúde na Tela, para psicólogos, nutricionistas e outras terapias e médicos de mais de 50 especialidades, com acesso à prescrição de medicamentos, guia de exames ou atestados de forma totalmente digital.

Incentivo para a realização de tratamentos e exames preventivos, que diminuíram durante a pandemia.

Botão Covid-19 no app, que dá acesso à triagem dos casos de Covid-19.

Avaliação preliminar de saúde por inteligência artificial via WhatsApp e chat nos aplicativos de saúde e odonto

Suspensão temporária, por 90 dias, da aplicação do reajuste anual das mensalidades dos planos médico-hospitalares individuais, coletivos por adesão e PME.

Implantação do fast track em hospitais parceiros, que dá acesso rápido ao atendimento aos pacientes que já tenham sido avaliados anteriormente.

Vida, Previdência e Gestão de Ativos

Cobertura dos sinistros em caso de morte decorrentes da Covid-19.

Vida e Previdência: acesso ao Médico na Tela.

Gestão de Ativos: teleconferências e webinars aos clientes para assessorá-los no momento de incertezas.

Cuidado com prestadores e parceiros

Potencializamos o uso das tecnologias e ferramentas digitais com ajustes de processos para que os nossos clientes, prestadores e corretores continuem contando conosco.



Hotsite com orientações necessárias para manter as relações comerciais.



Plataforma digital para médicos, psicólogos, fisioterapeutas, nutricionista, fonoaudiólogos e terapeutas ocupacionais para atendimento a distância.

Sociedade

Mobilização e ação



Produção de conteúdo relevante e confiável.



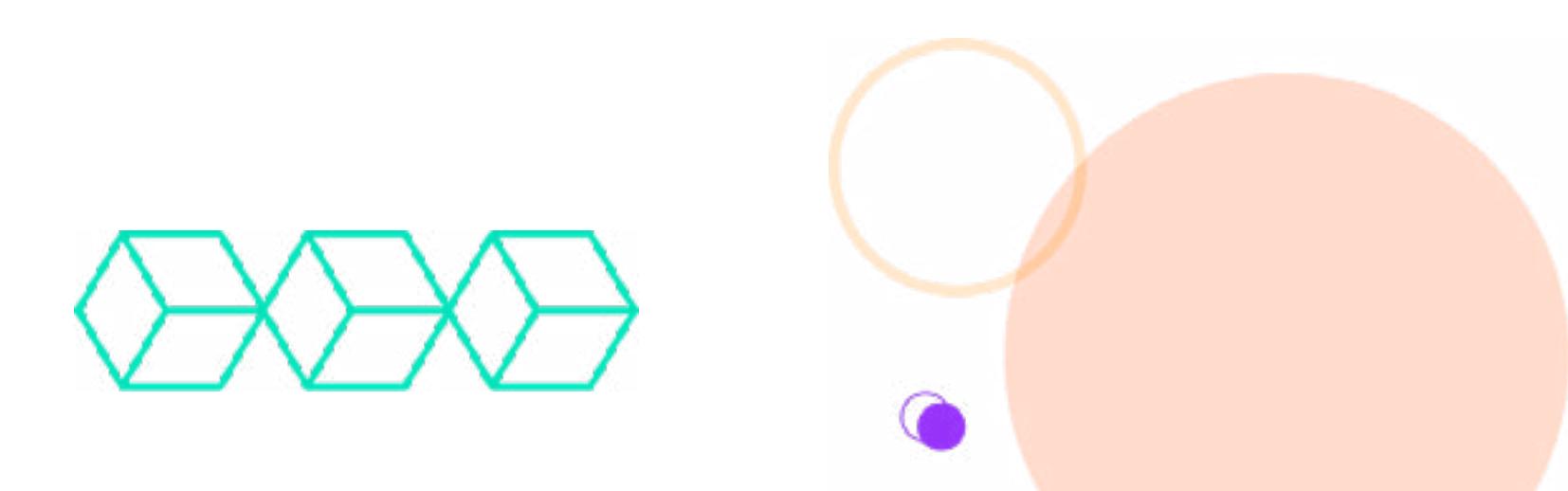
Doação de recursos em parceria com o Instituto D'or no montante de R\$ 9,3 milhões, para a reforma e construção de novos leitos hospitalares, às cidades do Rio de Janeiro (Hospital de Campanha Parque dos Atletas para serviço à rede pública) e São Paulo (Santa Casa de Misericórdia de São Paulo).



Campanha de doação:

Realizada junto aos colaboradores e corretores, arrecadando mais de R\$ 85 mil, com contrapartida da SulAmérica de R\$ 1 milhão.

O objetivo foi arrecadar recursos para o Fundo Emergencial para a Saúde – Coronavírus Brasil, destinado a duas frentes: pesquisas feitas pela Fiocruz sobre a Covid-19 e a compra de EPIs para profissionais de saúde.



Saúde Integral



Em 2020, ampliamos nosso propósito e reforçamos nosso posicionamento baseado na **Saúde Integral**, oferecendo **soluções para melhorar a vida das pessoas** em todos os aspectos da saúde – **física, emocional e financeira**. Como gestora integrada da saúde, buscamos estar presentes em todas as dimensões e em todos os momentos da vida do segurado.

O posicionamento foi uma evolução natural a partir das linhas de negócio que desenvolvemos ao longo dos últimos anos, com produtos voltados para cuidar da saúde física, com foco em prevenção e cuidado coordenado, apoio à sua saúde mental e emocional e investimentos no futuro, juntamente com nossos esforços em orientação e educação financeira.

Ao olhar para esse portfólio com uma visão mais ampla, colocando as pessoas no centro do cuidado, passamos a fazer um acompanhamento cada vez mais efetivo, conectado e digital, oferecendo soluções integradas de saúde em todos os nossos segmentos. Para isso, precisamos manter o olhar humano e a alma digital, usando cada vez mais tecnologia para estarmos conectados e coordenando o cuidado.

O novo posicionamento está alinhado com nosso compromisso de incorporar as melhores práticas ASG em nossa estratégia e atuação. Ele também está em linha com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU), especialmente o ODS 3 – Saúde e Bem-Estar.

[Saiba mais sobre esse posicionamento em nossa página de saúde integral.](#)



Venda da operação de seguros de auto, ramos elementares e da carteira capitalização

O novo posicionamento da SulAmérica está alinhado com movimentos estratégicos recentes da Companhia. Em julho, divulgamos a venda das operações de seguro de automóveis e ramos elementares para o Grupo Allianz. Anteriormente, em fevereiro, já havíamos anunciado a venda de nossa carteira de capitalização e da participação minoritária na Caixa Capitalização S.A. para Icatu.

Dessa forma, nos mantemos com um portfólio voltado para o cuidado de pessoas, nos segmentos de saúde, odonto, vida e previdência, além da operação de gestão de ativos.



Aquisição da Paraná Clínicas

Como parte de nossa estratégia de crescimento, alinhado com nosso posicionamento de Saúde Integral, anunciamos em junho a compra da Paraná Clínicas, a quinta maior operadora de saúde do estado do Paraná.

A aquisição adiciona mais de 94 mil beneficiários à nossa base de clientes e amplia a nossa presença no Sul do país com uma plataforma estratégica para o crescimento na região, além de trazer opções de produtos mais acessíveis ao nosso portfólio.

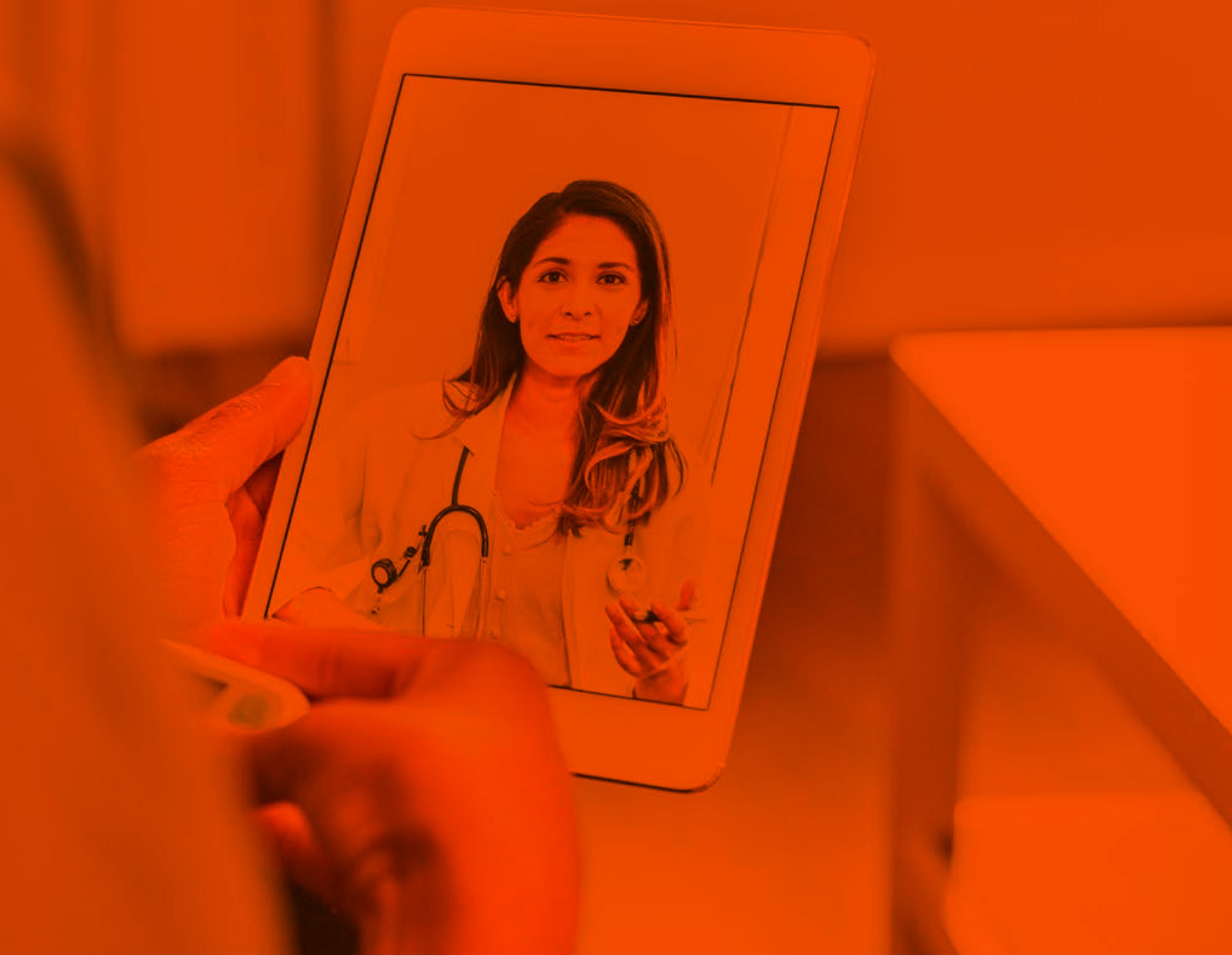


Transformação digital

Nossas ferramentas digitais se mostraram extremamente importantes durante a pandemia da Covid-19, quando o contato pessoal com clientes, colaboradores, prestadores, corretores e parceiros esteve impossibilitado. Pudemos manter esse relacionamento em meio à necessidade de distanciamento social porque investimentos em nossa transformação digital há alguns anos, com o desenvolvimento de novas tecnologias e estruturação robusta e segura.

Pormeiodessesinvestimentos,desenvolvemosprodutosesoluçõesestecnológicas mais acessíveis, possibilitando conexões que geram valor a todos os nossos públicos e permitem entregarmos saúde integral para os segurados. Nos últimos anos, o atendimento virtual tem se tornando cada vez mais parte da forma como nossos beneficiários buscam acesso aos nossos serviços.

Em 2020, por exemplo, por meio do “Saúde na Tela”, os segurados puderam ser atendidos por médicos plantonistas e especialistas de mais de 50 especialidades, além de contarem com terapias com psicólogos, nutricionistas, fonoaudiólogos e outros profissionais de saúde, inclusive com prescrição de medicamentos, guia de exames e atestados médicos podendo ser enviados de forma totalmente digital.



Iniciativas da Transformação Digital na SulAmérica

Aceleração das iniciativas digitais nos Negócios, Cultura e na Jornada dos Colaboradores.

- App SulAmérica Saúde;
- Botão Covid no App Saúde;
- Médico na Tela;
- Psicólogo na Tela;
- Triagem Covid pelo Whatsapp;
- App SulAmérica Odonto;
- Telemedicina para Clientes Vida e Previdência;
- Triagem Médica por meio de inteligência Artificial Cognitiva;
- Portal do Corretor – Nova Plataforma de relacionamentos para Corretores.

Materialidade



Materialidade

O conteúdo deste relatório foi selecionado com base em nossa Matriz de Materialidade, construída a partir de um processo de consultas com a alta liderança e os públicos interessados em nossos negócios.

Como resultado, chegamos a cinco temas materiais que guiam nossa estratégia de sustentabilidade:

Temas materiais



Qualidade do
atendimento
e serviços



Inovação em
produtos
e serviços



Responsabilidade
na cadeia
de valor



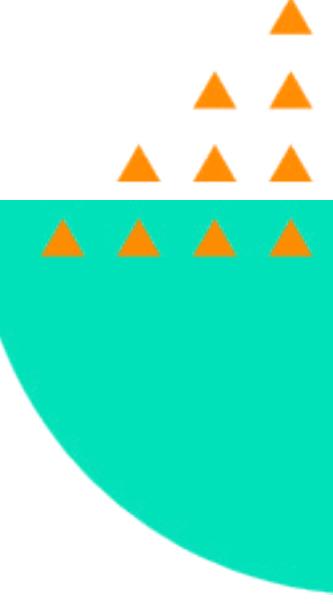
Desenvolvimento
do Capital
Humano



Educação financeira
e uso consciente
do seguro



Veja mais informações sobre a materialidade e seus limites no site de Relações com Investidores.



SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
SULA 12 Liste todos os aspectos relevantes identificados na definição do conteúdo do processo de relatório.	<p>O relatório considera, conforme nossa materialidade, os cinco temas de atuação listados como estratégicos na Política Corporativa de Sustentabilidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualidade do Atendimento e Serviços: A SulAmérica está sempre aberta a conversar com nossos clientes e rede de parceiros de negócios. O diálogo constante ajuda a identificar as demandas e melhorar a experiência de todos com os produtos e serviços. Para isso, foram criados diversos canais de atendimento, pesquisas de satisfação e ferramentas para clientes, corretores e prestadores de serviços. • Inovação em Produtos e Serviços: As soluções são pensadas para atender não só as necessidades dos clientes e parceiros, mas também da sociedade como um todo. Os mais inovadores produtos e serviços respondem aos desafios econômicos, ambientais e sociais, e essa é a forma da SulAmérica transformar o mundo. • Desenvolvimento do Capital Humano: Colaboradores, clientes, corretores, prestadores de serviços e a sociedade como um todo são indispensáveis para fazer da SulAmérica uma Companhia sólida e com resultados consistentes. Cada um importa e por isso a Companhia valoriza, respeita e encoraja o desenvolvimento das pessoas envolvidas nos negócios. • Responsabilidade na Cadeia de Valor: A diversidade e a quantidade de parcerias é o que faz a SulAmérica ter a grande capacidade de oferecer produtos para diferentes necessidades das pessoas. Do corretor ao prestador de serviços, passando por nossos fornecedores, equipes comerciais, áreas de marketing e clientes, estabeleceu-se uma relação de confiança, ética e responsabilidade. E é essa relação que possibilita que os produtos e serviços da Companhia sejam utilizados de acordo com requisitos sociais e ambientais estabelecidos, contribuindo de forma ativa e positiva com a Sociedade. • Educação Financeira e Uso Consciente do Seguro: Incentivar a responsabilidade financeira é uma prioridade para nós, pois nossos produtos e serviços contribuem para a segurança e estabilidade financeira de nossos clientes. Investimos em iniciativas, produtos e serviços para ajudar nossos clientes e corretores a cuidar do seu capital no presente e no futuro. Isso também passa pela conscientização do uso adequado do seguro, que tem um papel social e econômico fundamental em nossa sociedade. 	102-47	-	-	-	-

	SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
SULA 13	Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização, base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar, e abordagens para o engajamento das partes interessadas.	<p>A SulAmérica possui diretrizes específicas para engajamento de stakeholders, definidas em nossa Política de Engajamento de Stakeholders, que apresenta a abordagem adotada para envolver nossos públicos e o limite dessas interações. Baseados nessa política, possuímos ações e práticas específicas para engajamento de sua cadeia de valor, considerando corretores, clientes, fornecedores, prestadores e colaboradores.</p> <p>De forma complementar, direta e indiretamente (via Confederação Nacional das Seguradoras - CNSeg), realizamos o engajamento de stakeholders das agências reguladoras e do poder judiciário, para aumento do conhecimento sobre os desafios e dilemas do setor.</p> <p>Para mais informações sobre os grupos engajados, acesse o site de Relações com Investidores da Companhia.</p> <p>Conheça abaixo os principais meios de engajamento de nossos públicos:</p> <p>- Força de Vendas e Corretores Empregados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicação por meio do Portal do Corretor, das centrais de atendimento e comunicações oficiais disparadas via canais de Marketing e Assessoria de Imprensa. • Consultas através de pesquisas aplicadas nos canais de atendimento (padrão NPS) e via meios digitais (portais, formulários de pesquisa). • Atendimento comercial realizado pela equipe de vendas, capacitação via treinamentos e eventos de negócio (todos em formato virtual durante o período da pandemia). <p>- Fornecedores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicação (<i>newsletter</i>, website, cartilha, treinamento, etc) • Consulta (pesquisas, reuniões, questionários, canais de denúncia) • Diálogo (fóruns, workshops e eventos) 	102-40 102-42 102-43	-	-	-	-

SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
	<p>- Reguladores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por meio do acesso às ferramentas disponibilizadas pela ANS para consulta de normas e posicionamentos do órgão. • Participação em workshops realizados pela ANS em reuniões oficiais (sobre consultas públicas, por exemplo). <p>- Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Procon, Ministério Público, Defensoria Pública, Judiciário)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diálogo por meio de canal de comunicação com os órgãos através de plataforma digital e física, bem como de reuniões presenciais. <p>- Prestadores Saúde e Odonto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicação por meio do envio de circulares e comunicados, e-mail marketings, e-news (edições quadrimestrais) e Manual Operacional do Prestador, acessível através do Portal do prestador. • Consulta por meio de visitas presenciais e virtuais à rede de Saúde e Odonto. • Disparo de pesquisa NPS e IBOPE para prestadores. • Diálogo em eventos e <i>webmeetings</i>. <p>- Clientes de vida e previdência</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicação por meio do envio mensal da VIPNews, com conteúdo sobre os produtos de Vida e Previdência. • Publicação da Cartilha do IR, um guia de orientação para o preenchimento do imposto de renda com relação aos produtos PGBL e VGBL. • Clientes de Previdência possuem um espaço do cliente online (Prev-Invest Online), onde consultam podem consultar dados e realizar transferência entre fundos na mesma proposta, entre outras funcionalidades. 					

	SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
		<p>- Investidores e Acionistas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicação via website de Relações com Investidores. • Mailing com comunicados relevantes para os acionistas e investidores. • Consulta por meio de estudos de percepção. <p>Diálogo em reuniões públicas e reuniões com investidores e executivos da Companhia.</p>					
SULA 14	Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos stakeholders.	Os principais temas levantados foram: Qualidade do Atendimento e Serviços, Desenvolvimento do Capital Humano, Inovação em Produtos e Serviços, Responsabilidade na Cadeia de Valor e Educação Financeira e uso Consciente do Seguro, considerados temas estratégicos. Para mais informações, acesse o site de Relações com Investidores da Companhia .	102-44	-	-	-	-

Governança



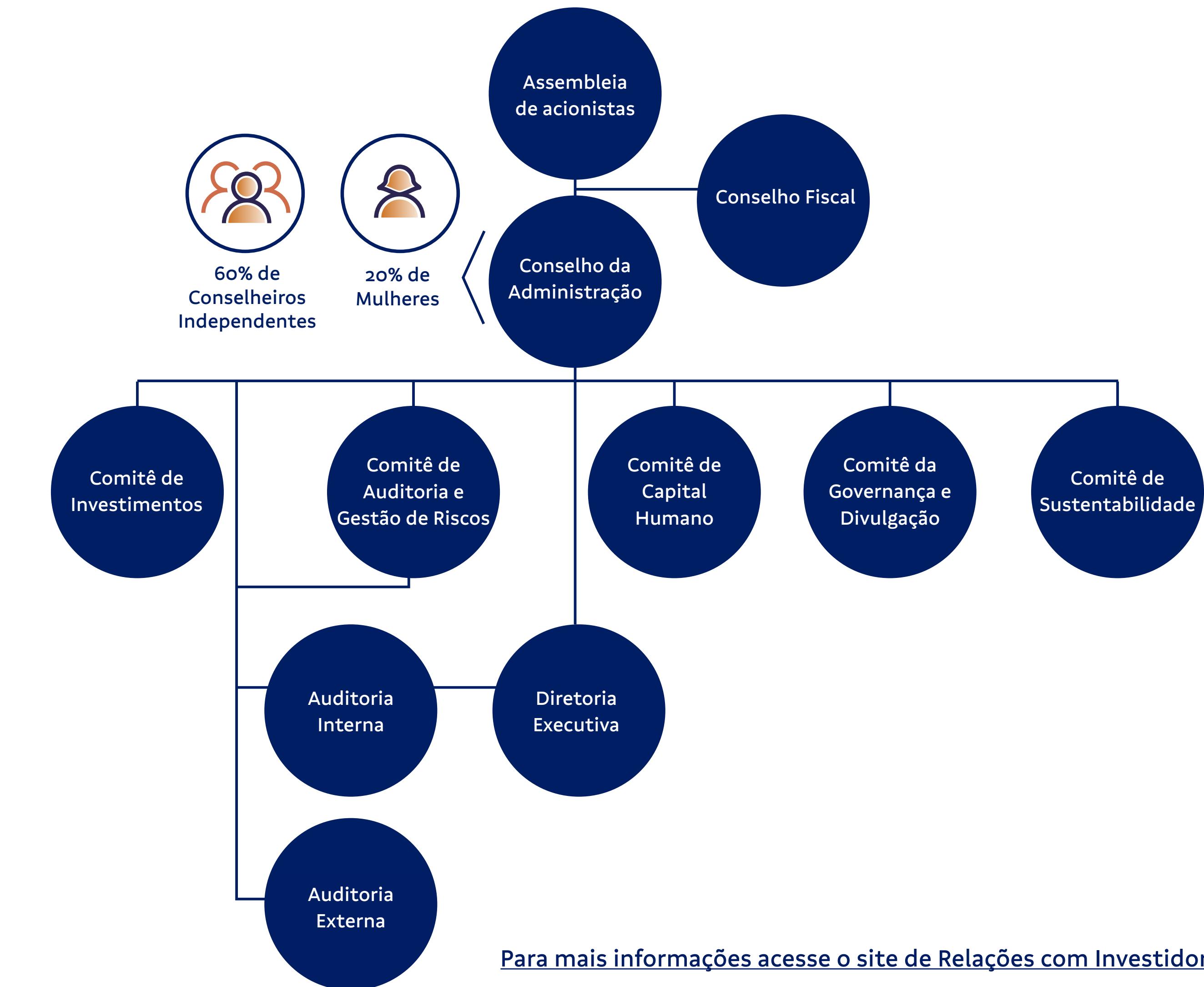


GOVERNANÇA CORPORATIVA

Governança

Na SulAmérica, estamos comprometidos com as melhores práticas de governança corporativa e seguimos as recomendações do Código de Melhores Práticas de Governança Corporativa do IBGC, que abrangem os princípios de transparência, equidade, prestação de contas/accountability e responsabilidade corporativa.

Nosso Conselho de Administração e seus cinco Comitês de Assessoramento ativamente promovem a estratégia da Companhia e a melhoria contínua, com sólidas práticas ASG.



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

Ética e Combate à Corrupção

A atuação de nossos administradores e colaboradores é pautada pelo Código de Conduta Ética, que tem o objetivo de reafirmar e perpetuar os nossos valores, de modo que direcionem as práticas de trabalho e estejam presentes no dia a dia da operação.

Entre outras diretrizes, o documento estabelece que todos os nossos relacionamentos devem ser pautados em três pilares:

*respeito,
transparéncia e
conformidade
com as leis*

“Contamos também com uma Política Anticorrupção, que estabelece as diretrizes a serem observadas pelos nossos colaboradores e administradores no relacionamento com representantes da administração pública, parceiros, clientes, corretores, prestadores e concorrentes, com o objetivo de evitar quaisquer práticas de corrupção. **”**

Ambos os documentos podem ser acessados no site de [relação com investidores](#).

Treinamento em ética e combate à corrupção
7.090 horas de treinamentos realizadas.

	SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
SULA 17	Relate se e como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução.	A Companhia possui um processo para análise de produtos que avalia, sob diversos aspectos, os riscos e oportunidades associados a cada projeto. O Procedimento de Avaliação e Revisão de Produtos (PARP) foi implementado pela área de controladoria atuarial como componente de uma postura responsável que visa ganhos tangíveis, ao longo do tempo, produzindo estímulos adicionais para melhorias internas, como a transparência, a agilidade e a decisão por consenso. O processo consiste em um rol de análises multidisciplinares que buscam mitigar riscos e avaliar oportunidades sobre novas iniciativas ou parcerias, contribuindo para as boas práticas de governança corporativa da Companhia.	102-11	-	-	16	I
SULA 18	Estrutura e composição do órgão de governança e das suas comissões.	A estrutura e composição do Conselho de Administração e dos Comitês de Assessoramento pode ser acessada em nosso site de Relação com os Investidores .	102-18 102-22 405-1	-	-	-	I
SULA 19	Relate se o presidente do mais alto órgão de governança é também um diretor executivo (e, nesse caso, sua função na gestão da organização e as razões para esse acúmulo).	Em linha com as melhores práticas de governança corporativa, as posições de Presidente Executivo e Presidente do Conselho de Administração da Companhia são ocupadas por pessoas diferentes, sendo o Presidente Executivo, Gabriel Portella e Presidente do Conselho, Patrick de Larragoitti Lucas.	102-23	-	-	-	-
SULA 21 SULA 27	Delegação de autoridade em temas econômicos, ambientais e sociais, e cargos e funções de nível executivo responsáveis por esses tópicos.	Como forma de manter o Conselho de Administração sempre informado e atento aos riscos e oportunidades socioambientais, foi criado em 2020 um relatório trimestral enviado aos Conselheiros contendo informações de sustentabilidade relevantes para o negócio e tendências regulatórias, além do monitoramento dos avanços da Companhia em sustentabilidade e demandas de stakeholders.	102-19 102-20 102-27	-	-	-	I

SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
Medidas tomadas para desenvolver e melhorar o conhecimento do alto órgão de governança sobre temas econômico, ambiental e social.	<p>Em 2020, foi realizado um workshop de sustentabilidade no Conselho de Administração, com a finalidade de debater as principais frentes de atuação no que se refere a riscos e oportunidades Ambientais, Sociais e de Governança (ASG), além de promover um maior engajamento dos conselheiros com o tema.</p> <p>Desde 2009, a SulAmérica conta com um Comitê de Sustentabilidade, formado pelos principais executivos da Companhia, um especialista externo e um membro do Conselho de Administração. Em 2011, o órgão passou a ser um Comitê de Assessoramento do Conselho de Administração.</p> <p>Desde então, seu foco passou a ser a elaboração de uma estratégia de sustentabilidade alinhada ao plano estratégico da Companhia, de forma a trabalhar os riscos e oportunidades da organização além das fronteiras tradicionais dos negócios, inserindo nas discussões da liderança uma visão de sustentabilidade articulada ao redor dos desafios socioambientais que compõem as agendas e pautas de suas partes interessadas.</p> <p>Nosso Comitê de Sustentabilidade se reúne quatro vezes por ano e em todas as sessões existe um momento para compartilhamento de tendências e pautas relevantes. Em complemento, um dos membros independentes do Comitê, com reconhecida expertise no tema, é responsável por levar informações e atualizações em todas as sessões.</p> <p>Essas informações e tendências são levadas periodicamente ao Conselho de Administração e anualmente é realizada uma apresentação com o objetivo de aumentar nível de conhecimento e engajamento do Conselho em relação ao tema.</p> <p>Ainda, as reuniões do Comitê de Sustentabilidade passaram a contar com um momento dedicado a palestras e debates com especialistas em sustentabilidade para abordar assuntos materiais para a companhia. Nessas sessões, também foram convidados executivos e lideranças chave da SulAmérica nas temáticas.</p>					

SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
	O Comitê de Sustentabilidade é assessorado pela Superintendência de Sustentabilidade, que compila as demandas e informações coletadas pelos diversos canais de comunicação e atendimento da Companhia e nas diversas interações com os stakeholders estratégicos, além de apresentar riscos e oportunidades socioambientais, para definição das iniciativas e projetos da Companhia e apresentação dos mais relevantes ao Conselho.					
SULA 22	Relate os processos de consulta usado entre os stakeholders e o mais alto órgão de governança em relação aos tópicos econômicos, ambientais e sociais. Se a consulta for delegada a outras estruturas, órgãos ou pessoas, indique a quem e quaisquer processos existentes de feedback para o mais alto órgão de governança	Todos os resultados obtidos das informações coletadas pelos diversos canais de comunicação e atendimento da Companhia e nas diversas interações com os stakeholders estratégicos são apresentados ao Comitê de Sustentabilidade, que atua na orientação do Conselho de Administração e Gestão Executiva. O Comitê de Sustentabilidade é assessorado pela Superintendência de Sustentabilidade que organiza e realiza as ações no tema.	102-21	-	-	-
SULA 24	Processo de seleção e nomeação dos quadros superiores e comitês	A composição do Conselho de Administração e dos seus Comitês de Assessoramento deve obedecer à quantidade de membros estabelecida no Estatuto Social e/ou Regimentos Internos dos Comitês. Os órgãos devem ser formados por pessoas naturais, residentes ou não no Brasil, eleitos e destituíveis pela Assembleia Geral (no caso dos Conselheiros) ou pelo Conselho de Administração (no caso dos membros dos Comitês de Assessoramento do Conselho). A indicação de membros para composição do Conselho de Administração poderá ser feita pela sua administração, por iniciativa do Presidente do Conselho de Administração ou pelos acionistas, nos termos da Lei das S.A., do Estatuto Social ou da legislação aplicável. O Estatuto Social estabelece que no mínimo 20% do seu Conselho de Administração deve ser composto por conselheiros independentes.	102-24	-	-	-

SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
	<p>A composição da Diretoria deve obedecer às previsões constantes no Estatuto Social, devendo ser formado por pessoas naturais, residentes no Brasil, eleitas e destituíveis a qualquer tempo pelo Conselho de Administração.</p> <p>A indicação de nomes dos candidatos para membros da Diretoria e dos Comitês de Assessoramento do Conselho poderá ser feita pelo Presidente da Diretoria ou pelo Presidente do Conselho de Administração.</p> <p>Em todos os casos deverão ser respeitados os requisitos estabelecidos na Política de Indicação de Administradores, além dos requisitos legais, regulamentares, e daqueles expressos no Estatuto Social e/ou nos Regimentos Internos dos Comitês, podendo o Comitê de Capital Humano auxiliar neste processo.</p> <p>A composição dos referidos órgãos poderá ser revista ao final de cada mandato, com base em processos de avaliação adotados pela SulAmérica, tendo por objetivo o melhor atendimento aos critérios constantes da Política de Indicação de Administradores para os mandatos seguintes.</p>					
SULA 25	<p>Processos usados pelo mais alto órgão de governança para garantir a prevenção e administração de conflitos de interesse. Relate se conflitos de interesse são divulgados aos stakeholders</p> <p>A SulAmérica dispõe de uma Política para Transações com Partes Relacionadas e Demais Situações que Envolvem Conflitos de Interesse, na qual são estabelecidos os procedimentos a serem observados por acionistas e membros da administração, tanto em operações a serem realizadas entre tais partes, bem como em outras situações em que haja potencial conflito de interesses, em atenção às melhores práticas de Governança Corporativa e à primazia dos interesses da Companhia e de suas sociedades controladas, direta ou indiretamente.</p> <p>Tal política estabelece que as operações celebradas pela Companhia com partes relacionadas devem ser realizadas em condições de mercado, objetivando assegurar seu caráter estritamente comutativo.</p> <p>São vedadas, pela referida política, as seguintes transações com partes relacionadas da Companhia: (i) aquelas realizadas em condições diversas às de mercado; e (ii)</p>	102-25	-	10	16	I

SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
	<p>concessão de empréstimos ou adiantamentos ao seu controlador, a uma pessoa-chave da administração e às demais partes relacionadas definidas no item 1.3 da referida Política. É vedada também, nos termos do Código de Ética da Companhia, a participação de pessoas-chave da administração e funcionários em negócios de natureza particular ou pessoal que interfiram ou conflitem com os interesses da Companhia ou que resultem da utilização de informações confidenciais obtidas em razão do exercício do cargo ou função que ocupem na SulAmérica.</p> <p>As Políticas da Companhia encontram-se disponíveis no site de Relações com Investidores, na seção Políticas e Regimentos.</p> <p>Havendo conflito de interesse com Partes Relacionadas em relação a determinada matéria a ser deliberada em reunião ou assembleia, esta deve manifestar, tempestivamente, seu conflito ou interesse particular, declarando-se impedido de participar e afastando-se, inclusive fisicamente, das discussões e deliberações sobre o assunto. Caso não o faça, outra parte presente à reunião poderá manifestar o conflito existente.</p> <p>A manifestação da situação de conflito de interesses, a subsequente abstenção e o afastamento temporário da reunião deverão constar da ata da respectiva reunião.</p>					
SULA 26	Relate os papéis desempenhados pelo mais alto órgão de governança e pelos executivos seniores no desenvolvimento, aprovação e atualização do propósito, declaração de missão, visão e valores, e definição de estratégias, políticas e metas relacionadas a impactos econômicos, ambientais e sociais da organização	O Conselho de Administração revisa periodicamente o nosso planejamento estratégico, o qual norteará a definição dos valores, missão e visão da Companhia, além de políticas e metas relacionadas aos nossos impactos ambientais e sociais.	102-26	-	-	-

	SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
SULA 28	<p>Relate os processos de avaliação de desempenho do mais alto órgão de governança no que diz respeito à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais. Relate se essa avaliação é independente ou não e com que frequência ela é realizada. Relate se essa avaliação é uma autoavaliação.</p> <p>Relate as medidas tomadas em resposta à avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança no que diz respeito à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais, incluindo, no mínimo, mudanças em sua composição e em práticas organizacionais</p>	<p>A Diretoria da Companhia possui mecanismo de avaliação de desempenho baseado em indicadores de desempenho financeiro e operacional, bem como em índices de satisfação dos principais <i>stakeholders</i> e em objetivos de sustentabilidade. Além disso, os membros da Diretoria da Companhia, anualmente, são avaliados pelo Conselho de Administração ou pelo Comitê de Capital Humano com base em metas estabelecidas em contratos de gestão, alinhados às estratégias da Companhia.</p> <p>Já os membros do Conselho de Administração e dos seus Comitês de Assessoramento participam de um processo de avaliação anual, realizado internamente, que visa analisar, além da atuação do órgão como colegiado, o preparo e desempenho de cada um de seus membros.</p> <p>A avaliação realizada pelos membros do Conselho de Administração inclui também a avaliação da atuação do Presidente do Conselho, dos comitês de assessoramento, da secretaria de governança corporativa e a avaliação por pares, tendo por objetivo identificar e propor ações que contribuam para o aperfeiçoamento contínuo da sua performance.</p> <p>Os processos de avaliação são realizados internamente, sendo conduzidos pela área de Governança Corporativa da Companhia.</p> <p>O processo de avaliação do Conselho de Administração, incluindo seus resultados, está disponível na seção Administração do site de Relações com Investidores.</p>	102-28	-	-	-	-
SULA 30	<p>Relate o papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais.</p> <p>Mencione o papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na implementação de processos de due diligence.</p>	<p>A Companhia conta com o Comitê de Sustentabilidade, formado pelos principais executivos, que atua no assessoramento do Conselho de Administração. Sua principal atribuição é atuar no alinhamento ao plano estratégico de forma a trabalhar os riscos e oportunidades da organização além das fronteiras tradicionais dos negócios, inserindo nas discussões da liderança uma visão de sustentabilidade articulada ao redor dos desafios socioambientais que compõem as agendas e pautas de suas partes interessadas. Desse modo, o Conselho de Administração monitora o tema e é frequentemente atualizado sobre o andamento das ações de mitigação e controle.</p>	102-29 102-30 102-31	-	-	-	-

SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
	<p>Relate se processos de consulta e relacionamento com stakeholders são usados para apoiar o mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais.</p> <p>Papel da alta administração na avaliação a eficiência da gestão do risco econômico, ambiental e social</p> <p>Frequência de gerência sênior em impactos, riscos e identificando oportunidades econômicas, ambientais e sociais</p>	<p>As informações discutidas e apresentadas ao Conselho de Administração e ao Comitê de Sustentabilidade são, direta ou indiretamente, resultado de processos de consulta e diálogo com os stakeholders. De modo direto são apresentados dados sobre pesquisas e demandas específicas. As consultas indiretas consideram informações coletadas por terceiros e organizadas sob a forma de documentos públicos, relatórios ou entrevistas, nas quais as informações têm origem conhecida, porém não foram geradas diretamente para a Companhia.</p> <p>Em complemento, o processo de materialidade, que definiu os cinco temas de atuação listados como estratégicos da Política Corporativa de Sustentabilidade, contou com a participação de stakeholders internos e externos.</p> <p>O Conselho de Administração trata do tema de forma anual, durante reunião dedicada ao tema sustentabilidade. Já o Comitê de Sustentabilidade trata do tema pelo menos quatro vezes por ano, conforme regimento. O Comitê Executivo atua de forma mais intensa, uma vez que a Vice-Presidência de Capital Humano, Administrativo e Sustentabilidade tem posição fixa no colegiado que se reúne semanalmente para deliberar sobre assuntos da companhia.</p>				
SULA 31	Relate o órgão ou o cargo de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o relatório de sustentabilidade da organização e garante que todos os aspectos materiais sejam abordados	CEO	102-32	-	-	-

	SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
SULA 32	<p>Relacione o processo usado para se comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governança.</p> <p>Relate a natureza e número total de preocupações críticas comunicadas ao mais alto órgão de governança e o(s) mecanismo(s) adotado(s) para abordá-las e resolvê-las</p>	<p>A SulAmérica conta com uma sólida estrutura de Governança Corporativa que assegura o fluxo de informações entre a Diretoria da Companhia e o Conselho de Administração.</p> <p>Adicionalmente, a Companhia disponibiliza no site de Relações com Investidores da Companhia o canal “Fale com o Conselho”, ferramenta que oferece aos seus acionistas a possibilidade de propor ao Conselho de Administração temas para integrar a pauta das Assembleias Gerais e, ainda, enviar dúvidas e sugestões. Em 2020, nenhuma preocupação crítica foi comunicada.</p>	102-33 102-34	-	-	-	-
SULA 33	<p>Relate as políticas de remuneração aplicadas ao mais alto órgão de governança e a executivos seniores para os seguintes tipos de remuneração:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Salário fixo e remuneração variável – Remuneração baseada no desempenho – Remuneração baseada em ações (ações ou opções de ações) – Bônus – Ações exercíveis ou diferidas – Bônus de atração ou pagamentos de incentivos ao recrutamento – Pagamentos de rescisão – Clawbacks – Benefícios de aposentadoria, inclusive a diferença entre plano de benefícios e taxas de contribuições para o mais alto órgão de governança, altos executivos e todos os demais empregados <p>Relate como os critérios de desempenho da política de remuneração aplicam-se aos objetivos econômicos, ambientais e sociais do mais alto órgão de governança e executivos seniores</p>	<p>A Política de Remuneração da Companhia tem como principal função alinhar os interesses do Pessoal-Chave da Administração e os objetivos da Companhia, baseada nas melhores práticas adotadas pelo mercado.</p> <p>A remuneração global do Pessoal-Chave da Administração poderá ser constituída pelos seguintes componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) remuneração fixa; (ii) remuneração variável; (iii) benefícios pós-emprego; (iv) benefícios motivados pela cessação do exercício do cargo; (v) remuneração baseada em ações; e (vi) outros que o Conselho de Administração ou o Comitê de Remuneração venha a determinar. <p>Caberá ao Conselho de Administração, ou ao Comitê de Remuneração, determinar a proporção de cada componente da remuneração do Pessoal-Chave da Administração, dentre aqueles acima relacionados.</p> <p>A Política de Remuneração não detalha metas associadas aos aspectos econômico, sociais ou ambientais.</p>	102-35	-	-	-	

	SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
SULA 34 SULA 36	<p>Relate o processo adotado para a determinação da remuneração.</p> <p>Relate se consultores de remuneração são envolvidos na determinação de remunerações e se eles são independentes da administração.</p> <p>Relate quaisquer outras relações entre os consultores de remuneração e a organização.</p> <p>Relate como opiniões dos stakeholders são solicitadas e levadas em conta em relação à questão da remuneração, incluindo os resultados de votações sobre políticas e propostas de remuneração, se aplicável.</p>	<p>Conforme previsto na legislação aplicável, a administração da Companhia propõe anualmente à Assembleia Geral um montante global da remuneração. Cabendo, portanto, a definição final aos acionistas da Companhia.</p> <p>Quando identificados votos contrários ou abstenções quanto a esta matéria, a Companhia busca identificar as razões do voto e oferecer esclarecimentos que proporcionem um melhor entendimento das métricas de remuneração adotadas.</p> <p>Adicionalmente, a Companhia dispõe de uma Política de Remuneração e de um Comitê de Capital Humano que tem, entre suas competências, a proposição de remuneração compatível com as melhores práticas observadas pelo mercado.</p> <p>Na remuneração de colaboradores, a SulAmérica participa das negociações sindicais para elaboração da Convenção Coletiva dos Secundários (CCT), levando como subsídio pesquisas salariais do mercado e resultados de pesquisas de clima e engajamento junto a funcionários.</p>	102-36 102-37	-	-	-	-
SULA 38	Contribuições políticas	A Companhia não realiza contribuições a partidos políticos.	415-1	-	-	-	-
SULA 39	Os casos confirmados de corrupção e as medidas tomadas	<p>Contamos com uma série de políticas com diretrizes para o combate à corrupção, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Conduta Ética; • Código de Conduta Ética para Prestadores e Fornecedores; • Política Anticorrupção; <p>As políticas são públicas e estão em nosso site de Relações com Investidores.</p> <p>Os colaboradores precisam fazer adesão eletrônica ao Código de Conduta e à Política Anticorrupção, e há o monitoramento periódico da adesão de novos colaboradores</p>	205-1 205-3 DMA Anticorrupção	-	10	16	I

SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
	<p>Além dessas, possuímos também uma Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo, Política de Interação com a Administração Pública, Política de Participação em Licitações e Celebração de Contratos com a Administração Pública e Política de Prevenção e Combate à Fraude.</p> <p>Para trabalhar bem os conceitos de combate à corrupção, a Companhia dispõe de treinamento <i>e-learning</i> interativo obrigatório a todos os colaboradores. Existem também treinamentos presenciais para as áreas mais suscetíveis ao risco de corrupção, tendo em vista a interação com a administração pública.</p> <p>Atualmente os riscos relacionados ao tema são mapeados por meio de mecanismos como o canal de denúncias e os reportes de operações atípicas realizados pelas unidades de negócio.</p> <p>Adicionalmente, cabe destacar os seguintes mecanismos mitigadores existentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - treinamentos e ações de aculturamento de GRC; - <i>due diligence</i> de terceiros e de operações de M&A; - monitoramento de pep; - monitoramento de transações de partes relacionadas <p>Em 2020, não houve registro de denúncia envolvendo corrupção e lavagem de dinheiro, encerradas ou em andamento, movidas contra a SulAmérica ou algum de seus empregados</p>					
SULA 170	<p>Políticas com componentes ambientais e sociais específicas aplicadas às linhas de negócio</p> <p>Política Ambiental</p> <p>Política Corporativa de Sustentabilidade</p> <p>Política de Risco Socioambiental</p> <p>Política de Investimento Responsável e de Responsabilidade Social</p> <p>Política de Doações e Investimentos de Interesse Social</p>	G4-FS1	FN-IN-450a.3 FN-AC-410a.2	1 a 10	12	I e II

	SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
SULA 155 SULA 156	<p>Relate os mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação</p> <p>Relate os mecanismos internos e externos adotados pela organização para comunicar preocupações em torno de comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e questões relacionadas à integridade organizacional, como encaminhamento de preocupações pelas vias hierárquicas, mecanismos para denúncias de irregularidades ou canais de denúncias</p>	<p>A SulAmérica conta com diversos mecanismos internos e externos para questões éticas, legais e corrupção, além de escritórios de advocacia que prestam serviços de consultoria jurídica, quando necessário. São eles:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fala Comigo - canal de comunicação disponível no site institucional, portal intranet e outras plataformas oficiais, que permite a qualquer parte interessada, registrar qualquer possível descumprimento às diretrizes do Código de Conduta Ética; - Políticas internas e externas, que serão tratadas pelo Comitê de Ética (fórum colegiado); - E-mail: compliance@sulamerica.com.br (informado no Código de Conduta Ética, que está disponível ao público em geral) 	102-17	FN-AC-510a.2	-	16	-

Gestão de riscos



Gestão de riscos

Nosso processo de gestão de riscos tem como finalidade apoiar o alcance dos nossos objetivos estratégicos, identificando e gerenciando potenciais eventos que possam afetar os resultados dos próximos períodos.

Riscos considerados no processo

Riscos de
Subscrição

Riscos
Operacionais

Riscos de
crédito

Riscos de
mercado

Riscos
socioambientais

Fases consideradas no processo de gestão de riscos

Identificação dos riscos

Processo de identificação e priorização dos riscos que possam afetar os resultados de curto ou longo prazo estabelecidos

Quantificação dos riscos

Os riscos são quantificados através de modelagens específicas envolvendo a probabilidade de ocorrência e seus possíveis impactos

Respostas dos riscos

De acordo com os resultados do processo de avaliação e alinhado com o apetite a riscos vigentes, são elaborados planos de ação de resposta aos riscos

Monitoramento e reporte

As informações de cada risco e os respectivos planos de ação de resposta aos riscos são monitorados e gerenciados através de indicadores e relatórios pela área de riscos corporativos, a qual os reporta ao Comitê de Riscos, Comitê de Auditoria e Gestão de riscos e Conselho de Administração, de acordo com periodicidade pré-definida ou sempre que julgar necessário.

Adicionalmente apuramos para cada uma das controladas a suficiência do Patrimônio Líquido em relação ao capital apurado a partir dos modelos de requerimento de capital regulatórios e internos próprios, baseados nas melhores práticas de gestão de riscos.

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

	SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
SULA 55	Abrangência e frequência das auditorias para avaliar a implementação de políticas ambientais e sociais, e procedimentos de avaliação de riscos	<p>Nosso processo de gestão de riscos tem como finalidade apoiar o alcance dos objetivos estratégicos da organização, identificando potenciais eventos que possam afetar os resultados esperados para os próximos períodos e gerenciar tais riscos, garantindo capital adequado para sustentar as operações em cenários inesperados, de acordo com o apetite a riscos vigente.</p> <p>A avaliação de riscos socioambientais é realizada anualmente.</p> <p>O programa de gestão de riscos está estruturado sob o conceito de linhas de defesa, por meio do qual é possível estabelecer, de forma eficaz, os papéis e responsabilidades de cada área envolvida na gestão dos riscos e nos controles internos. O monitoramento dos riscos socioambientais é realizado pela Superintendência de Sustentabilidade, que assume o papel de 2ª linha de defesa no sistema integrado de gestão de risco da Companhia, e reportado ao Comitê de Sustentabilidade, que tem a função de assessorar o Conselho de Administração.</p> <p>Além disso, para executar a estratégia de investimento responsável de longo prazo, de gestão de riscos e oportunidades socioambientais e de governança corporativa da SAMI*, contamos com as seguintes diretrizes, entre outras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inclusão de aspectos ASG e do gerenciamento do risco socioambiental nas análises de investimento e nos processos de tomada de decisão; • Atuação como administrador de carteira e fundos de investimentos e incorporadores de aspectos ASG nas políticas e práticas de gestão de ativos; • Acompanhamento da transparência das empresas investidas quanto aos aspectos ASG. • Promoção dos Princípios do Investimento Responsável junto aos investidores institucionais. • Divulgação de suas atividades e progressos em relação à implementação dos Princípios. • Observação da compatibilidade da Política de Risco Socioambiental e Investimento Responsável com a natureza de sua instituição e com a complexidade de suas atividades e de seus serviços e produtos de investimento. • Estratégias contínuas de ações que garantam uma adequada integração desta Política com as demais políticas da instituição. 	G4-FS9	-	-	-	I

* Nomenclatura interna designada para fazer referência à empresa Sul América Investimentos DTVM S.A.

SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
	<ul style="list-style-type: none"> As condições e as ações para viabilizar continuamente a participação, a capacitação e o engajamento de suas partes interessadas internas e externas no processo de construção e de execução desta Política. 					
SULA 58	<p>Procedimentos para avaliação e classificação de riscos ambientais e sociais nas linhas de negócios</p> <p>Em complemento ao acompanhamento realizado no âmbito do Comitê de Auditoria e Gestão de Riscos e do Comitê de Sustentabilidade, a Companhia possui um processo para avaliação de produtos e parcerias (PARP) que considera, sob diversos aspectos, os riscos e oportunidades associados a cada projeto ou produto.</p> <p>Entre outros itens, são avaliadas a adesão dos produtos e serviços aos compromissos voluntários, às Políticas de Sustentabilidade e Ambiental, bem como sua contribuição aos Princípios para a Sustentabilidade em Seguros (PSI).</p>	G4-FS2	-	1 a 10	-	I e II
SULA 60	<p>Número total e percentual de operações de análise de riscos à corrupção e os riscos significativos identificados</p> <p>Em 2020, registramos 552, comunicações para avaliação dos órgãos competentes, classificadas nos grupos I e II estabelecidos na Circular SUSEP N° 445/12, que dispõe sobre os controles internos da seguradoras para a prevenção e combate dos crimes de lavagem ou ocultação de bens, direitos e valores, bem como a prevenção e coibição ao terrorismo.</p> <p>O Grupo I refere-se às comunicações parametrizadas nos sistemas das unidades de negócios, independendo de análises.</p> <p>Desse total de comunicações, três são do grupo II, que representa as comunicações discricionárias - tratam de operações atípicas que podem ser identificadas por qualquer área da Entidade e dependem de análise antes da comunicação.</p> <p>Além disso, a Companhia reporta para o Conselho de Controles de atividades Financeiras, órgão do governo que trata sobre lavagem de dinheiro, qualquer indício desta prática. Essas comunicações são propostas, transações ou operações passíveis de serem comunicadas, de acordo com a regulamentação em vigor.</p>	205-1	-	10	16	I

	SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
SULA 61	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias, devido à não-conformidade com leis e regulamentos	As multas consideradas como significativas para a SulAmérica apresentam valores iguais ou superiores a 1 milhão de reais. No período, foi identificado o pagamento de uma multa em valor superior a R\$ 1 milhão de reais relacionada à não comprovação da prévia submissão à ANS de alteração na rede hospitalar ocorrida em 06/04/2003.	419-1	-	-	-	-
SULA 64	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminado por tipo de resultados	Não foram identificados casos de não conformidade com os regulamentos e códigos, relativos a comunicação de marketing, publicidade, promoção e patrocínio.	417-3	-	-	16	-



Inovação em produtos e serviços

Inovação em produtos e serviços

Nosso portfólio de seguros é o principal modo pelo qual geramos valor e cumprimos com nosso propósito de cuidar da saúde integral das pessoas. Por isso, ao desenvolver nossas soluções, buscamos atender às necessidades de nossos clientes e parceiros, ao mesmo tempo em que respondemos aos desafios econômicos, ambientais e sociais enfrentados pela sociedade.

Nossos produtos e serviços são conectados para oferecer saúde integral em todos os momentos da vida, cobrindo as necessidades no âmbito da saúde física, emocional e financeira. Além disso, analisamos riscos e oportunidades relativos à inclusão de aspectos ASG em todas as linhas, a fim de aumentar o nosso impacto positivo.

Como investimento realizado em 2020 na Órama passamos a ter uma oferta de produtos mais completa. Em novembro de 2020, integramos no portal do Corretor a Jornada Órama, com treinamentos aos corretores para atuarem como planejadores financeiros, agregando uma visão de chegada com nossa proposta de valor.



Impacto ASG de nossos produtos e serviços

Por serem voltadas para a saúde integral, nossos produtos e serviços geram valor, apoiando clientes, comunidade, a sociedade e até o meio ambiente. Conheça abaixo alguns dos exemplos.

Médico na Tela para clientes da Vida e Previdência

Em 2020, estendemos nossos serviços de telemedicina para os clientes de Vida e Previdência, levando até eles a possibilidade de se consultar com uma série de especialistas de forma virtual. Em um contexto de Covid-19, no qual a frequência nos hospitais e consultórios médicos reduziu significativamente, esse foi um canal importante para manter a saúde desse público.

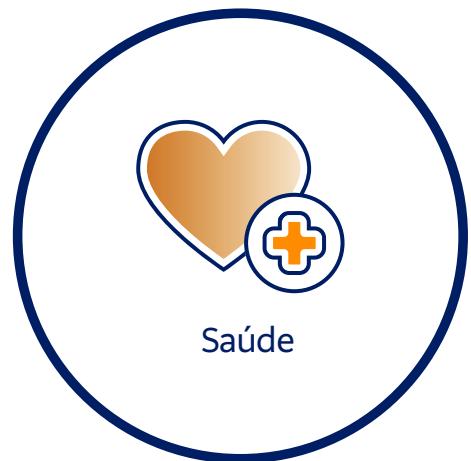
SulAmérica Total Impacto FIA

Desde 2019, oferecemos um Fundo de investimento com ações que têm critérios socioambientais para a seleção de ativos, além de promover a doação de 100% da taxa de administração para uma organização de impacto social na Amazônia.

SOS Prev

Em 2020, lançamos essa linha de crédito que ajuda a socorrer os clientes que possuem um plano de previdência ativo e precisam de ajuda financeira emergencial, sem interromper a disciplina de investimento no futuro.

Nossos Produtos e Serviços



- 2,4 milhões de beneficiários
- Linhas Empresarial, PME e Adesão
- Lançamento de Novas linhas de produtos regionais: SulAmérica Direto
- Foco em prevenção e Cuidado Coordenado
- Uso de Tecnologias e ferramentas digitais



- 1,8 milhão de beneficiários



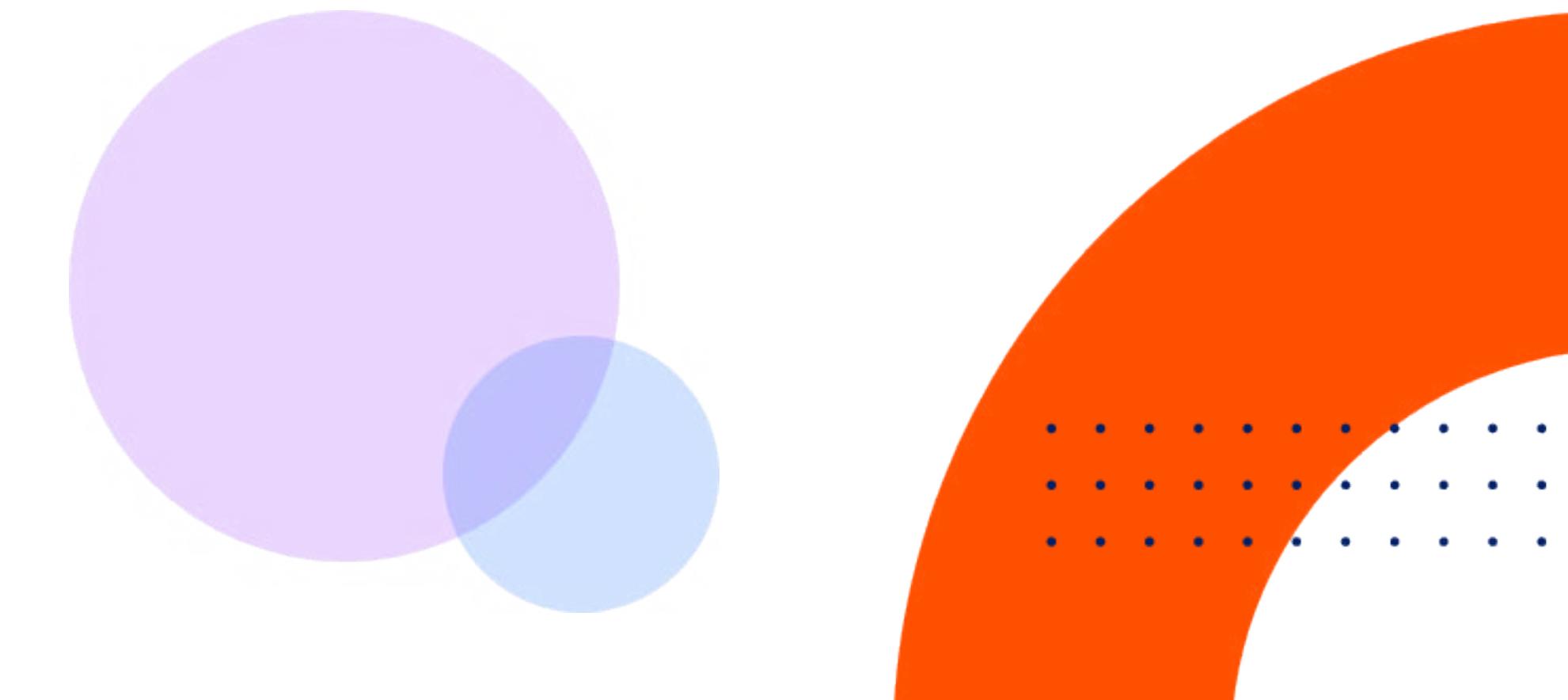
- 3,7 milhões de vidas seguradas
- Linhas de Grupo e PME, Individual, Prestamista e Viagem
- Acesso ao Médico na Tela
- Cobertura para Covid-19



- R\$ 45,9 bilhões em ativos administrados
- Renda fixa, ações e multimercado
- Rating máximo pela S&P: AMP -1- Muito Forte
- Signatária dos Princípios do Investimento Responsável - PRI



- R\$ 9,4 bilhões em reservas de previdência
- Linhas Grupal e Individual
- Oferece proposta de valor combinada
- Acesso ao Médico na Tela



	SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
SULA 77	Principais marcas, produtos e / ou serviços	<p>Atuamos nos ramos de seguro saúde e odontológico, seguros de vida e acidentes pessoais, gestão de ativos e produtos de previdência privada.</p> <p>Para saber mais sobre nossos produtos e serviços, acesse o site da SulAmérica.</p>	102-2	-	-	-	-
SULA 78	<p>Iniciativas para melhorar o acesso aos serviços financeiros de pessoas com deficiência.</p> <p>Acesso a serviços financeiros em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica por tipo de acesso.</p> <p>Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros de pessoas de baixa renda</p>	<p>Nossas áreas de negócio contam com iniciativas para facilitar o acesso aos nossos produtos e serviços, incluindo:</p> <p>- Saúde e Odonto: Temos no portfólio produtos com abrangência nacional, com vários níveis de planos que atendem às necessidades das empresas para oferta do benefício a todos os níveis hierárquicos. A partir de 2019 iniciamos o desenvolvimento e comercialização de planos saúde regionais, que contam com redes otimizadas, em parceria com parceiros estratégicos, visando atender uma faixa de renda inferior para a qual não possuímos opções. Com esta nova linha, damos oportunidade a uma gama maior de clientes terem acesso aos nossos produtos.</p> <p>Em odonto, contamos com seguro odontológico com preço inicial de R\$ 20,50 para Pequenas e Médias Empresas e R\$ 43,90 para pessoas físicas.</p> <p>Como canais de distribuição dos planos de saúde e odontológicos, além dos corretores, estamos estabelecendo parcerias com bancos.</p> <p>Com relação aos planos odontológicos, as vendas também são realizadas por meio dos sites Odonto Fácil (para empresas) e SulAmérica Odonto Individual (para pessoas físicas).</p> <p>- Previdência: Para realizar a venda dos produtos, temos parceria com alguns distribuidores, como Órama e XP.</p> <p>- Investimentos: Utilizamos a estrutura de corretores e plataformas de investimentos para aproximar a base de pessoas físicas (segmento varejo) da SAMI, além de visitar fundos de pensão destas áreas.</p>	G4-FS13 G4-FS14	-	1	3,8 e 11	I

SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
	Visando a oferecer acessibilidade todos os clientes com deficiência auditiva ou de fala, em nossa central de atendimento existe um telefone exclusivo para pessoas com deficiência auditiva e na fala.					
SULA 8o	<p>Valor monetário de produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social e ambiental específico para cada linha de negócios, divididos por finalidade</p> <p>Ao longo dos últimos anos, buscamos integrar benefícios socioambientais no desenvolvimento de nossos produtos e serviços. A integração se dá em atendimento à Política de Risco Socioambiental e durante o Processo de Avaliação e Revisão de Produtos (PARP), alinhando a estratégia de negócios e a geração de impacto positivo por meio da promoção da saúde integral.</p> <p>Seguem abaixo alguns exemplos de produtos com esses benefícios:</p> <p>SulAmérica Total Impacto FIA Lançado em 2019 pela SulAmérica Investimentos, trata-se de um fundo de investimento com ações que têm critérios socioambientais para a seleção de ativos e promove a doação de 100% da taxa de administração para uma organização de impacto social na Amazônia.</p> <p>SOS Prev Em 2020, lançamos o SOS Prev, uma linha de crédito que pode socorrer aqueles que têm um plano de previdência ativo e precisam de ajuda financeira emergencial, sem interromper a disciplina de investimento no futuro.</p> <p>Seguro Saúde - Cuidado Coordenado A estratégia coloca o beneficiário no centro do cuidado por meio de um modelo coordenado de gestão de saúde que acompanha o paciente em sua trajetória pela rede referenciada, encaminhando-o a profissionais, exames e programas de gestão de saúde. Desta forma, é feita a integração dos dados de cada paciente, permitindo a construção de um plano de cuidado integral e assertivo, além de estabelecer vínculo entre os profissionais e buscar a melhoria da qualidade no sistema de saúde.</p> <p>Em 2020, contávamos com 2.283 médicos ativos no Programa, com mais de 590 mil beneficiários coordenados.</p>	203-2 G4-FS7 G4-FS8	HC-MC-260a.1 HC-MC-260a.2 HC-MC-260a.3 FN-IN-410b.2	1,3,4,5 6,7 e 8	3, 8 e 11	I

SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
	<p>Saúde Ativa</p> <p>Oferecemos para todos os segurados de saúde o Programa Saúde Ativa, um conjunto de iniciativas focadas na gestão integrada da saúde. O Programa é direcionado tanto para segurados saudáveis quanto para casos mais complexos. Com ações de promoção à saúde, bem-estar, prevenção de doenças e seus agravos, ele auxilia as empresas a cuidarem do bem mais precioso que possuem: as pessoas.</p> <p>As iniciativas são implementadas de acordo com as necessidades do segurado e a maturidade da empresa em gestão de saúde e bem-estar, sejam focadas em comportamentos que impactam a saúde e bem-estar ou em casos mais complexos, como pacientes oncológicos, gestantes de risco, patologias na coluna e articulações, entre outros.</p> <p>As iniciativas do Programa estão alinhadas com as metas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável 3, da ONU, para acessar cada uma das metas nacionais, clique aqui. Na tabela abaixo podemos verificar os nossos resultados.</p>					

Alinhamento Saúde Ativa ODS	Descrição	Principais resultados	Metas ODS 3
Atenção no Alto Risco	<p>O Programa Atenção no Alto Risco promove suporte orientativo aos beneficiários no pré-alta hospitalar em casos de mais complexidade. Auxiliamos na recuperação em domicílio com conforto e segurança e esclarecemos dúvidas como, por exemplo, o uso de curativos, medicações, sondas, entre outros. O programa atua na redução de internações ou reinternações dos beneficiários no pré-alta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 21.162 beneficiários impactados - 33.973 monitoramentos realizados - 79% participaram de ações de autocuidado - 3.782 pacientes acompanhados no pós alta hospitalar e orientados quanto ao risco de reinternação - 12% reinternações evitadas - 100% orientados a cuidados gerais pós cirúrgicos 	Meta 3.4 Meta 3.8
Coluna ativa / Coluna in Company	<p>O Programa Coluna Ativa atua na redução e controle de complicações relacionadas a problemas de coluna através de tratamento conservador dos casos. Uma equipe multiprofissional qualificada atua na melhora do quadro clínico do beneficiário, com atendimentos focados nas necessidades pessoais de cada um.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 12.524 beneficiários impactados - 47% redução em cirurgias 	Meta 3.4 Meta 3.8
Doenças Crônicas	<p>O Programa tem como objetivo manter o controle clínico das doenças crônicas, como diabetes, cardiopatias ou doenças pulmonares crônicas com sinais de complicações. Além disso, atua na redução dos períodos de instabilidade clínica, consultas no pronto-socorro e internações, e estimula hábitos de vida saudáveis e melhor convívio com a patologia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 19.211 pacientes impactados - 16.766 pacientes fidelizados ao tratamento - 2.313 ligações telefônicas recebidas de pacientes para acionamento de serviços e dúvidas - 1.190 pessoas estimuladas ao controle e prevenção da depressão - 82% dos beneficiários mantiveram os índices glicêmicos controlados - 97% beneficiários mantiveram a pressão arterial controlada 	Meta 3.4 Meta 3.8

Iniciativas do Programa Saúde Ativa	Descrição	Principais resultados	Metas ODS 3
Única Mente	O Programa tem o propósito de garantir a individualização das medidas terapêuticas para tratamento de transtornos mentais, de acordo com as singularidades e as necessidades de cada caso. Ele busca, assim, viabilizar o acesso e a qualidade do tratamento psiquiátrico e psicológico, assim como o acompanhamento da sua execução em todas as fases de diagnóstico, monitoramento e tratamento.	<ul style="list-style-type: none"> - 2.161 indicações - 5.495 consultas realizadas - 4.780 consultas online - 76% dos acompanhados apresentam Ansiedade e Depressão - 80% dos acompanhados pelo programa referiram melhora do quadro de depressão e ansiedade - 4% das indicações são consideradas de urgência por tentativa de suicídio - 15 % dos colaboradores de uma empresa cliente apresentaram risco de abuso de álcool e foram acompanhados pelo programa 	Meta 3.4 Meta 3.8
Futura Mamãe	O programa Futura Mamãe propõe acompanhamento clínico da gestante, orientando-a quanto aos cuidados necessários com a alimentação, atividade física, a importância do acompanhamento médico no pré-natal e a necessidade de realização de exames de prevenção. Além disso, também orienta a mãe em relação aos cuidados com o bebê e à amamentação até os seis meses de vida.	<ul style="list-style-type: none"> - 16.417 gestantes acompanhadas - 99% das gestantes com acompanhamento obstétrico - 57% de gestantes de alto risco - Nenhum caso de mortalidade materna - 87% manteve a rotina de trabalho durante a gestação - 79% completaram a participação no programa - 8.219 mulheres em gestação e puerpério orientadas sobre planejamento familiar - 52.286 ligações telefônicas - 60% dos bebês acompanhados - 100% das mães orientadas sobre a importância do aleitamento materno - 76% com aleitamento materno exclusivo; - Nenhum caso de mortalidade neonatal - 13% de redução nos casos de UTI Neonatal 	Meta 3.1 Meta 3.2 Meta 3.4 Meta 3.7 Meta 3.8

Iniciativas do Programa Saúde Ativa	Descrição	Principais resultados	Metas ODS 3
Oncologia / OncoRede	<p>O programa Oncologia oferece suporte e orientação ao beneficiário com câncer desde o momento do diagnóstico, durante o tratamento, até a remissão da doença ou indicação de cuidados paliativos. Promove conforto emocional e apoio ao paciente e seus familiares, orientando quanto à evolução da sua condição de saúde, cuidados para prevenção das complicações e minimizando efeitos colaterais do tratamento.</p> <p>Acompanha a integração da relação médico-paciente, reforçando as condutas do médico e prevenindo as complicações e as descompensações do quadro clínico por meio de orientações de equipe de saúde.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 7.700 pacientes acompanhados - 13.116 intervenções em saúde na fase de remissão - 20.334 intervenções em saúde na fase de tratamento - 775 intervenções em saúde na fase de paliativo - 42.387 ligações telefônicas recebidas de pacientes para acionamento de serviços e dúvidas - 18.075 atendimentos remotos - 65% realizaram exames preventivos - 66% foram estimulados para continuidade do tratamento - 64% participaram da campanha de acompanhamento psicológico - 61% participaram de ações preventivas - 16% das idas ao pronto-socorro evitadas 	Meta 3.4 Meta 3.8
Idoso Bem Cuidado / Envelhecimento Saudável	<p>Programas voltados para o cuidado da população idosa com mais de 65 anos, promovendo a preservação da autonomia e manutenção da capacidade funcional de idosos por meio da conscientização de hábitos saudáveis de vida, por uma equipe capacitada que acompanha a jornada de cada idoso de forma personalizada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mais de 103 mil beneficiários impactados - 15.585 acompanhados para controle do estresse e depressão - 3.456 visitas domiciliares - Em 100% das visitas domiciliares são observados aspectos que incentivem a autonomia e a segurança do domicílio - 46.223 beneficiários acompanhados durante tratamento médico - 225,7 mil intervenções em saúde - 38.748 ligações telefônicas recebidas de pacientes para acionamento de serviços e dúvidas - 21% de redução nas idas ao pronto-socorro - 90% dos beneficiários orientados quanto a importância da vacina da gripe 	Meta 3.3 Meta 3.4 Meta 3.8

Iniciativas do Programa Saúde Ativa	Descrição	Principais resultados	Metas ODS 3
		<ul style="list-style-type: none"> - 98% dos casos iniciados pelo acionamento especializado para Covid-19 tiveram monitoramento posterior, até ser descartada ou confirmada a infecção e o devido encaminhamento para tratamento - 9% idosos com risco de depressão e ansiedade direcionados para o programa Única Mente 	
Médico Na Tela	<p>Até 2020, o médico na tela oferecia aos segurados de saúde uma orientação médica telefônica para caso de dúvidas relacionadas a sintomas simples, como quadros gripais, suspeita de dengue, febre alta em crianças ou náuseas na gravidez, evitando uma exposição desnecessária em um pronto-socorro. Foi o primeiro programa dentro da SulAmérica disponibilizar o contato direto entre paciente e médico, por meio de videoconferência, no aplicativo.</p> <p>Em 2020, em função da pandemia da Covid-19, expandimos o serviço de médico na tela e orientação médica telefônica, adicionando mais de 50 especialidades em atendimentos digitais, além de psicólogos, nutricionistas, fonoaudiólogos e outros profissionais, inclusive com a prescrição de medicamentos e a emissão de guias de exame e atestados de forma digital.</p> <p>Nesse contexto, passamos a oferecer o serviço também aos clientes de Vida Individual e Previdência Individual.</p>		Meta 3.2 Meta 3.4
Médico em Casa	<p>A iniciativa é parte do Cuidado Coordenado e é voltada para segurados até 12 anos e acima de 65 anos. Por meio dela, disponibilizamos atendimento médico em domicílio evitando filas, burocracias e a exposição desnecessária a agente patógenos no pronto socorro.</p>		Meta 3.2 Meta 3.4

Iniciativas do Programa Saúde Ativa	Descrição	Principais resultados	Metas ODS 3
Orientação Médica Telefônica	Funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana, sem limitação de uso. Com este serviço, o beneficiário pode esclarecer dúvidas de saúde relacionadas a sintomas de doenças, acidentes domésticos, situações de emergência e medicamentos, entre outros.	<ul style="list-style-type: none"> - 146,6 mil ligações telefônicas - 79.140 orientações multiprofissionais de autocuidado - 25.899 orientações médicas para autocuidado - Das orientações telefônicas realizadas, 0,9% tiveram desfecho em resgate de urgência e emergência - Das orientações telefônicas realizadas, 54% tiveram desfecho em domicílio - Das orientações telefônicas realizadas, 4% tiveram desfecho em pronto socorro 	Meta 3.3 Meta 3.5 Meta 3.8
Rede de atenção Primária à Saúde	Com a rede referenciada de Atenção Primária à Saúde, oferecemos aos beneficiários atendimento com médico de família e enfermeiros, que têm uma formação ampla e integrada, capacitados para resolver cerca de 80% dos motivos que levam as pessoas a procurar o serviço de saúde. Evitamos assim a exposição a ambientes hospitalares e de emergência e estimulamos a fidelização aos profissionais de saúde, a prevenção e o cuidado em todas as faixas etárias.	<ul style="list-style-type: none"> - 87% rastreamento de câncer de colo de útero, por meio de realização de exames preventivos, sem a necessidade de deslocamento até uma unidade hospitalar. - 82% rastreamento de câncer de mama, por meio de realização de exames preventivos, sem a necessidade de deslocamento até uma unidade hospitalar. 	Meta 3.7 Meta 3.8
Benefício Farmácia	Os beneficiários SulAmérica Saúde, Odonto e Vida têm acesso a descontos em medicamentos, itens de higiene pessoal, perfumaria e beleza em mais de 25.000 farmácias em todo o território nacional.	<ul style="list-style-type: none"> - R\$ 40 milhões economizados - 125 milhões de itens vendidos 	Meta 3.8
Central de Atendimento Exclusivo COVID -19	Em resposta à COVID-19, a SulAmérica disponibilizou uma central telefônica exclusiva para atendimento de saúde relacionado ao novo coronavírus, com médicos e enfermeiros.	<ul style="list-style-type: none"> - 101,7 mil ligações telefônicas recebidas em busca de informações sobre a Covid -19 	Meta 3.3

Iniciativas do Programa Saúde Ativa	Descrição	Principais resultados	Metas ODS 3
Ortopedia	O Programa Ortopedia auxilia os beneficiários no quadro da dor e na redução e controle de complicações relacionadas a problemas nos ombros, joelhos e quadril, através de tratamento conservador em clínicas de fisioterapia.	- 153 indicações de pacientes pelos médicos do Programa - 28 beneficiários impactados	Meta 3.8



Qualidade do atendimento e serviços



Qualidade do atendimento e serviços

Com nosso foco na saúde integral e no cuidado com as pessoas, nosso olhar para os clientes e a rede de parceiros se torna ainda mais essencial. Buscamos estabelecer ferramentas para o diálogo constante, a fim de identificar as demandas e melhorar a experiência de todos com os produtos e serviços.

Tivemos um importante reconhecimento no Prêmio Reclame Aqui de 2020, conquistando, pelo segundo ano consecutivo, o prêmio de Melhor Atendimento em Planos de Saúde do Brasil pelo voto popular. Temos, também, uma das melhores notas do setor no indicador Reclame Aqui (8,3), com reconhecimento destacado em relação ao mercado.



Prêmios Reclame
AQUI 2020
Melhor atendimento em
Planos de Saúde Nota
Reclame Aqui: 8,3

exame.

10º Ranking
Exame / IBRC
Categoria: Destaque em
Atendimento ao Cliente no
Setor Operadora de Saúde

Utilizamos o NPS (Net Promoter Score) para medir o grau de satisfação e lealdade de nossos clientes com nossos serviços.

NPS dos nossos serviços



Cuidado
Coordenado
84



Médico
na Tela
79



Médicos do cuidado
coordenado
86 Presencial
92 Virtual



Índice vai de 0 a 10

0 a 6 - clientes detratores
7 e 8 - clientes neutros
9 e 10 - clientes promotores

Experiência digital

Para garantir o melhor atendimento aos nossos clientes, ao longo dos últimos anos, investimos continuamente na estruturação de nossa transformação digital. Buscamos desenvolver e oferecer novas tecnologias focadas em promover o acesso a saúde suplementar e melhorar a qualidade de vida.

Contamos, por exemplo, com o aplicativo SulAmérica Saúde e o Portal Saúde OnLine, que estão integrados a nossa plataforma digital e agilizam a jornada do beneficiário, permitindo o relacionamento digital entre os públicos que utilizam o negócio.

“

Em 2020, quando a pandemia da Covid-19 trouxe a necessidade de distanciamento social, nossos investimentos anteriores em digitalização nos permitiram manter um relacionamento próximo com os clientes. Nesse sentido, fortalecemos os canais digitais que já tinham sido lançados e trabalhamos na implementação de novos meios de atendimento.

”

Números do aplicativo SulAmérica Saúde



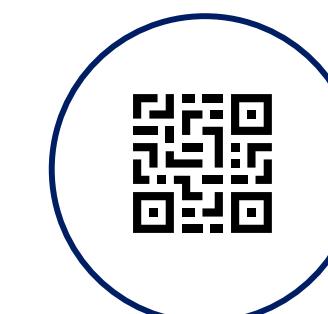
Destaques dos canais digitais



Médico na Tela



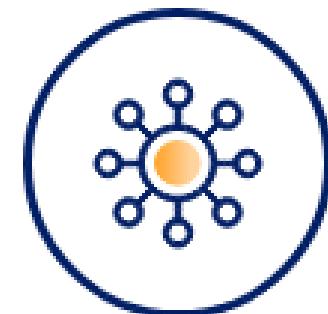
Psicólogo na Tela



QR Code para pedidos médicos



Triagem de Covid no App



Botão Coronavírus no app de saúde



Teleatendimento com especialidades médicas

Segurança da Informação e Privacidade de Dados



Gestão de Riscos



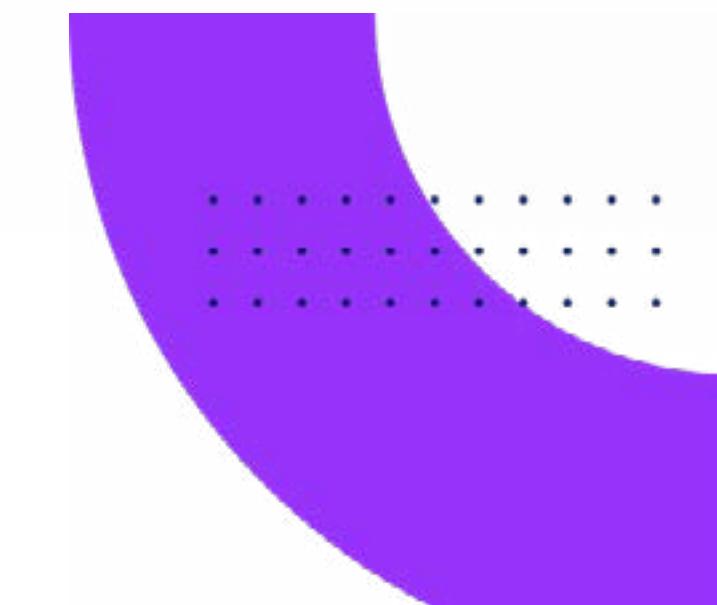
Diretrizes e práticas



Cultura de segurança e proteção



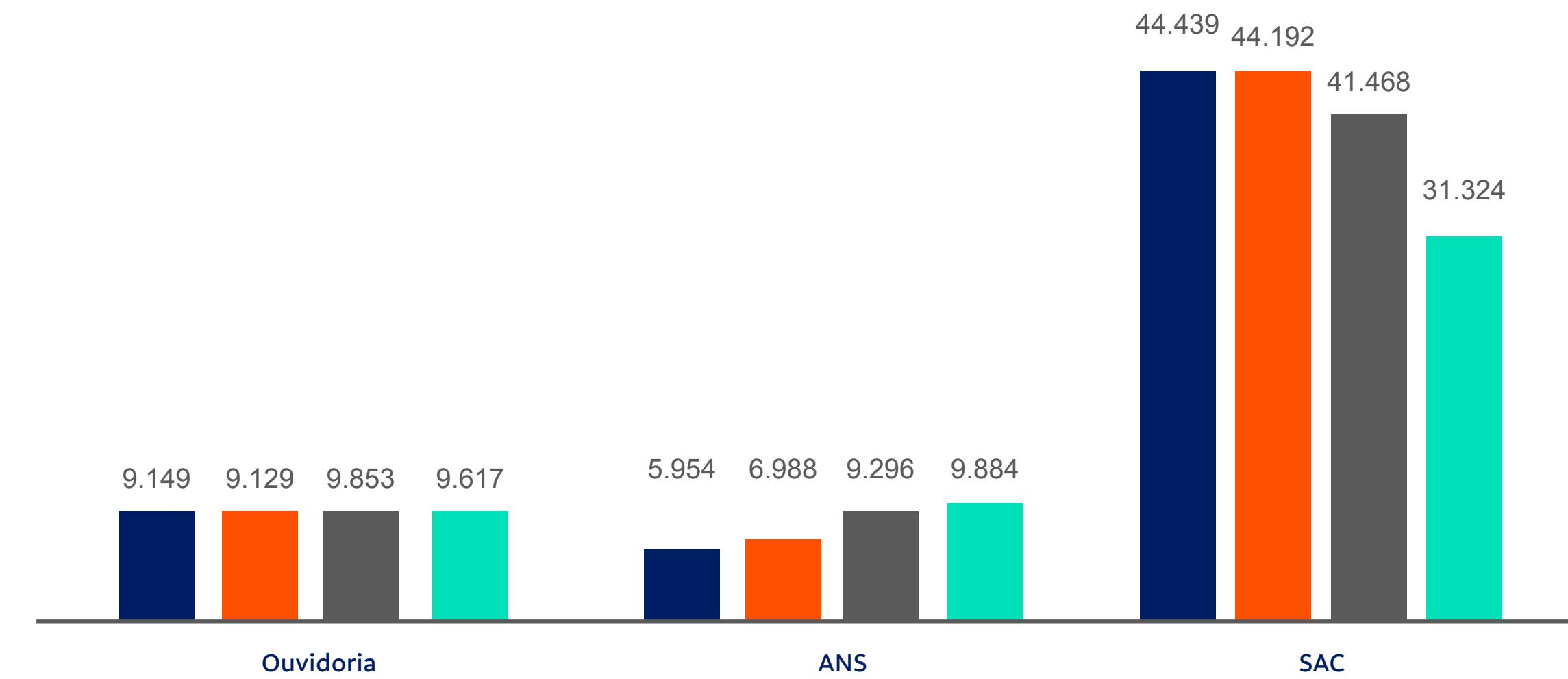
Privacidade de dados



	SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
SULA 84	Queixas comprovadas relativas a violações da privacidade e perda de dados do cliente	<p>Possuímos um programa de governança de privacidade para manter a aderência à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que conta com uma política interna definida e treinamento corporativo obrigatório.</p> <p>A Política de Segurança da Informação é divulgada para todos os colaboradores na plataforma da companhia.</p> <p>Nossas estratégias são revisadas e atualizadas periodicamente, tendo como base as políticas e normas definidas para segurança da informação.</p> <p>Contamos com uma equipe multidisciplinar focada no acompanhamento e gestão dos fluxos de dados pessoais, gestão de terceiros e gestão de incidentes, bem como uma estrutura de segurança da informação, para garantir a proteção e zelo aos dados pessoais.</p> <p>Além das ações permanentes de monitoramento, aplicamos periodicamente atualizações sistêmicas preventivas e preditivas, além de revisarmos constantemente as soluções de hardware e software utilizadas em nosso ambiente, conforme as melhores práticas para segurança da informação.</p> <p>Ao longo do ano, realizamos uma série de iniciativas para reforçar nossa atuação no tema:</p> <ul style="list-style-type: none"> • engajamento do corpo funcional através ações de cultura e treinamentos; • especialização da equipe de privacidade com treinamentos externos; • reuniões periódicas com o corpo executivo para acompanhamento estratégico do tema; • continuidade do Programa de Privacidade, contemplando os controles previstos na legislação e as necessidades tecnológicas <p>Como resultado de nossas ações, não registramos violações da segurança de dados nos últimos três anos.</p>	418-1	HC-MC-230a.3 HC-MC-230a.2 HC-MC-230a.1	-	-	-

	SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
SULA 16o	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente	<p>Para medir a qualidade de nossos produtos, serviços e canais de relacionamento, avaliar nossa evolução ao longo do tempo e melhorar nossos processos, realizamos diversas pesquisas de qualidade e satisfação junto aos nossos públicos estratégicos. Para isso, utilizamos prioritariamente a metodologia Net Promoter Score (NPS), que mensura o grau de satisfação e lealdade dos clientes. Seu resultado está incluído no contrato de gestão dos executivos, compondo um dos indicadores estratégicos da Companhia. Também está relacionado às métricas de resultado dos times e áreas de negócio para avaliação de performance e resultado.</p> <p>Os principais tipos de pesquisa que realizamos são:</p> <ul style="list-style-type: none"> - NPS Relacional: no qual o mapeamento é feito com base no ciclo de jornada completo do cliente. Nele perguntamos o quanto, numa escala de 0 a 10, a pessoa recomendaria a SulAmérica a um amigo ou familiar. - NPS Transacional: onde o mapeamento da experiência mede uma determinada etapa do ciclo da jornada. Neste caso, a pergunta seria, por exemplo, o quanto a pessoa indicaria o serviço de Orientação Médica por Telefone a um amigo ou familiar. - CSAT: Mapeamento da experiência em um determinado ponto específico do ciclo de jornada do cliente. Neste caso, perguntamos o quanto satisfeita a pessoa ficou com o atendimento. <p>Com base na nota, os clientes são classificados em detratores, neutros ou promotores (NPS) ou em Satisfeitos/insatisfeitos (CSAT). No caso dos Detratores ou Insatisfeitos, realizamos um contato por telefone para aqueles que aceitaram falar a respeito da sua experiência. Com isso, enriquecemos ainda mais o entendimento a respeito de sua dor, para que, com base nas informações, sejam realizados planos de ação junto às áreas de negócio.</p> <p>Também acompanhamos regularmente nossa nota do ReclameAqui, baseada em nossa capacidade de responder e solucionar as demandas e reclamações dos clientes. Em 2020, a nota foi de 8,3.</p> <p>Em 2020, a avaliação realizada pela Agência Nacional de Saúde (ANS) foi adiada, e não contamos com seus resultados para medir a satisfação com nossos serviços.</p>	102-43 102-44	FN-IN 270a.2	-	8	I

Reclamações recebidas



*Além destas, também recebemos 1.124 reclamações via Procon, 720 via Susep, 65 pela imprensa e 1.244 por outros canais.

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020

Desenvolvimento do capital HUMANO



Desenvolvimento do capital humano

Como uma gestora de saúde integral, na SulAmérica temos consciência de que cada colaborador é indispensável para que possamos entregar o nosso propósito de melhorar a vida das pessoas em todos os aspectos da sua saúde física, emocional e financeira, oferecendo apoio, segurança e autonomia em cada momento e decisão da sua vida. Por isso, buscamos valorizar, respeitar e encorajar o desenvolvimento de nossas pessoas — cada um importa.

Nesse sentido, respeitamos a individualidade de cada colaborador e buscamos criar uma cultura que valoriza tanto a identidade e o talento de cada um quanto o trabalho em equipe. Trabalhamos em um ambiente com horários flexíveis e um dress code que valoriza o indivíduo.

Investimos na transformação digital do negócio e focamos na eficiência e no cuidado em nossos contatos e relacionamento com os colaboradores, parceiros e prestadores. Assim, melhoramos a produtividade e geramos oportunidades de negócios.



Treinamentos

Em 2020, o cuidado com as nossas pessoas se tornou ainda mais importante com a pandemia da Covid-19, que nos levou a adotar uma série de iniciativas para garantir a segurança das equipes, também vista sob a ótica da saúde integral – física, emocional e financeira (saiba mais na página 33).

Antes mesmo da pandemia de Covid-19 cerca de 34% dos nossos colaboradores já trabalhavam em esquema home office parcial ou integral, e nossas equipes já contavam com equipamentos, ferramentas e sistemas necessários para o trabalho remoto. Como consequência, em duas semanas conseguimos colocar praticamente 100% dos nossos colaboradores em home office, sem prejuízo para o negócio. Nossos investimentos anteriores em transformação digital e inovação também nos permitiram dar continuidade nos processos de seleção, integração e treinamento de forma 100% virtual.



	SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
SULA 85 SULA 89	Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho, gênero e região Composição dos órgãos de governança e discriminação de empregados por categoria funcional de acordo com gênero, idade e outros indicadores de diversidade	<p>Ao longo de 2020, mantivemos uma série de programas corporativos que estimulam a diversidade e realizamos novas ações focadas principalmente nos temas de pessoas com deficiência. Conheça abaixo algumas das iniciativas realizadas no ano.</p> <p>- Treinamento Liderança Inclusiva: Construído em parceria com a consultoria Talento Incluir, o treinamento foi voltado para os líderes da SulAmérica, com o objetivo de sensibilizar e tirar dúvidas sobre as especificidades da gestão de pessoas com deficiência.</p> <p>- Treinamento como Atrair, Selecionar e Contratar Profissionais com Deficiência: Tendo como público-alvo o time de recrutamento e seleção, realizamos em parceria com a consultoria Talento Incluir quatro workshops focados no tema.</p> <p>- Aumento na cota de pessoas com deficiência: Reforçando as ações de contratação e retenção de pessoas com deficiência, aumentamos a nossa cota de pessoas com deficiência.</p> <p>- Projeto “Massoterapeutas”: Neste projeto, contamos com um grupo de cinco massoterapeutas, todos com deficiência visual, que realizaram ações focadas na saúde dos colaboradores em diferentes localidades da Empresa. Eles atuaram inclusive durante o período de isolamento social, através de aulas de automassagem virtuais.</p> <p>- Vieses Inconscientes: Incluímos o tema de Liderança Inclusiva nas nossas ações de desenvolvimento para liderança.</p> <p>- Política de Diversidade no Conselho Administrativo: Recentemente a companhia aprovou sua Política de Indicação de Membros do Conselho de Administração, na qual promove a composição de um conselho considerando a diversidade e complementaridade de conhecimentos, experiências e perfis, incluindo faixa etária, origem étnica e gênero, entre outros.</p>	102-8 405-1	FN-AC-330a.1	1 e 6	8	I

SULA 85 - Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho, gênero e região*

Nível funcional	Gênero e Região											
	Centro-Oeste		Nordeste		Norte		Sudeste		Sul		TOTAL	
	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino
Liderança Executiva	0	-	0	0	0	0	7	18	0	0	7	18
Liderança	5	5	12	10	2	2	258	233	8	5	285	255
Especialista	21	5	39	17	12	5	1.183	869	27	13	1282	909
Administrativa	9	2	24	11	8	1	490	152	13	4	544	170
Operacional	0	0	0	1	4	1	407	89	0	0	411	91
Total	35	12	75	39	26	9	2.345	1.361	48	22	2.529	1.443

Tipo de Emprego	Centro-Oeste		Nordeste		Norte		Sudeste		Sul		TOTAL	
	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino
Integral	35	12	75	38	24	5	2339	1357	48	22	2.521	1.434
Meio período	0	0	0	1	2	4	6	4	0	0	8	9

*1 Para estes indicadores não são considerados estagiários, aprendizes e temporários. ² Foi considerada a base de colaboradores em dez/20. ³ A SulAmérica categoriza os cargos conforme metodologia da PWC.

SULA 89 - Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade*

Escolaridade							Total
	Liderança Executiva	Liderança	Especialista	Administrativa	Operacional		
Ensino Fundamental Incompleto	0	0	0	0	1		1
Ensino Fundamental Completo	0	3	9	8	2		22
Ensino Médio	0	74	718	346	396		1.534
Superior Completo	13	332	1.246	310	100		2.001
Pós Graduação/Mestrado/MBA	12	130	212	50	3		407
Doutorado	0	1	6	0	0		7
Raça							
Amarelo	0	8	10	4	0		22
Branco	23	403	1.224	316	201		2.167
Indígena	0	1	3	3	0		7
Negro	0	7	89	31	42		169
Pardo	2	121	865	360	259		1.607

*1 Para estes indicadores não são considerados estagiários, aprendizes e temporários. ² Foi considerada a base de colaboradores em dez/20. ³ A SulAmérica categoriza os cargos conforme metodologia da PWC.

Faixa Etária							
	Liderança Executiva	Liderança	Especialista	Administrativa	Operacional		Total
Até 25 anos	0	1	215	102	76		394
De 26 a 35 anos	0	107	934	287	174		1.502
De 36 a 45 anos	7	245	697	219	182		1.350
De 46 a 55 anos	12	148	271	77	59		567
De 56 a 65 anos	5	34	62	23	9		133
Mais de 65 anos	1	5	12	6	2		26
Total	25	540	2.191	714	502		3.972
Gênero							
Feminino	0,2%	7%	32%	14%	10%		
Masculino	0,5%	6%	23%	4%	2%		

SULA		Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
		<p>- Acessibilidade nas Ações de Desenvolvimento: Disponibilizamos acessibilidade em todas as ações de desenvolvimento cujo público-alvo incluisse alguma pessoa com deficiência. Um destaque foi a Digital Week, que ofereceu aos participantes uma plataforma 100% acessível através do Mobile e computador, com tradução em libras em tempo real em todas as palestras, workshops e <i>talk shows</i> realizados.</p> <p>Além disso, durante o ano finalizamos o processo de contratação da consultoria Mais Diversidade, para nos ajudar na construção de um programa completo de Diversidade em 2021.</p>	-	-	-	-	-
SULA 86	Relate o percentual do total de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva	<p>100% dos colaboradores CLT são cobertos pelos acordos das negociações sindicais.</p> <p>Acesse a CCT de São Paulo e a CCT do Rio de Janeiro, locais em que mais se concentram funcionários SulAmérica.</p>	102-41	-	-	8	-
SULA 87	Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região	Tabela abaixo	401-1	-	6	5 e 8	-

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

Faixa Etária			
	Admitidos	Desligados	Turnover
Até 25 anos	149	43	21,54%
De 26 a 35 anos	347	191	16,13%
De 36 a 45 anos	205	165	12,51%
De 46 a 55 anos	47	70	9,32%
De 56 a 65 anos	7	22	10,12%
Mais de 65 anos	0	3	6,19%
Região			
	Admitidos	Desligados	Turnover
Centro-Oeste	18	11	26,40%
Nordeste	18	16	13,19%
Norte	2	4	8,13%
Sudeste	689	433	13,78%
Sul	28	30	29,82%
Gênero			
	Admitidos	Desligados	Turnover
Feminino	437	297	13,27%
Masculino	318	197	15,88%
Total	755	494	14,23%

* Para este indicador não são considerados estagiários, aprendizes, temporários e executivos.

SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
SULA 88	<p>Taxas de retorno ao trabalho e retenção após a licença de maternidade / paternidade, discriminados por sexo</p> <p>Em 2019, 121 colaboradoras saíram de licença maternidade e todas retornaram ao trabalho após a licença. Dessas, 112 permaneceram na Companhia após 12 meses de seu retorno. Tivemos, assim, uma taxa de retorno de 92,56%, com uma taxa de permanência de 77,7%. Em 2020, 92 colaboradoras saíram de licença.</p> <p>No caso da licença paternidade, 84 colaboradores foram beneficiados durante o ano. Todos retornaram após o período e 73 permaneceram na empresa após 12 meses de seu retorno. A taxa de retorno foi de 100% e de permanência, de 86,9%. Em 2020, 54 colaboradores saíram de licença.</p>	401-4	-	1,2 e 6	5 e 8	I

SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
SULA 90 Número médio de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por sexo e categoria funcional.	<p>A fim de aprimorar as competências e habilidades de nossos colaboradores, realizamos diversos programas de desenvolvimento, que incluem treinamentos desenvolvidos internamente, palestras, subsídios à participação em cursos e eventos de formação externa, entre outros. Para a realização dos treinamentos, contamos com a Universidade Corporativa da SulAmérica, a Universas. Em 2020, a companhia investiu cerca de R\$ 6,8 milhões nessas iniciativas.</p> <p>Conheça abaixo algumas das iniciativas desenvolvidas em 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desenvolvimento Corporativo: Voltado para todos os nossos colaboradores, o programa aborda conteúdos ligados ao autoconhecimento, autodesenvolvimento, saúde (emocional, física e financeira), habilidades comportamentais e técnicas nas modalidades presenciais, live e <i>e-learning</i>. - Desenvolvimento de Lideranças: Construído com o público de líderes da Companhia (coordenadores/supervisores, gerentes e superintendentes) em mente, aborda conteúdos ligados à autoconhecimento, autodesenvolvimento, gestão de equipes, liderança e tendências de liderança nas modalidades presenciais, live e <i>e-learning</i>. - Programa de Estágio: Tivemos um crescimento na quantidade de inscritos do nosso programa de estágio, que continuou não restringindo a idade máxima para a candidatura ou universidades. A companhia foi reconhecida como uma das melhores empresas para se estagiar na pesquisa realizada pela Glassdoor. - Programa de Aprendizes: Mantivemos nosso programa de aprendizes com foco em preparar os jovens participantes para desempenhar atividades profissionais no mercado de trabalho. Os participantes têm acesso a cursos com abordagem interdisciplinar, sobre proatividade, ética, diversidade, preconceito, profissionalização, projeto de vida e outros assuntos. - Sua Estrada: Programa criado com o objetivo de desenvolver um grupo pequeno de colaboradores 	404-1 DMA Treinamento e Educação	-	-	4	I

SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI												
	<p>em um tema específico, que seja importante para o nosso negócio. Na sua versão mais recente, iniciada em 2020, 15 colaboradores estão se desenvolvendo em um curso de Análise de Dados de longa duração, realizado em parceria com a USP.</p> <p>- Eventos Corporativos: Nesta categoria estão dois grandes eventos realizados anualmente pela SulAmérica, que aconteceram em formato 100% virtual.: o CarreiraCon, voltado para o autoconhecimento e desenvolvimento pessoal dos colaboradores, e a Digital Week, que tem o propósito de sensibilizar e mobilizar os colaboradores para as transformações da companhia e do mercado.</p> <p>- Trilha Regulatória: Com conteúdo exclusivamente online, a Trilha Regulatória aborda os temas de ética, direitos humanos, código de defesa do consumidor, privacidade, segurança da informação, governança, riscos e compliance, sendo obrigatória para todos os nossos colaboradores.</p>																	
SULA 90 - Participação e carga horária em treinamento																		
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Participação</th> <th>Hora</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>28.810</td> <td>44.383</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>32.172</td> <td>23.292</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>45.337</td> <td>51.447</td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Participação	Hora	2018	28.810	44.383	2019	32.172	23.292	2020	45.337	51.447					
Ano	Participação	Hora																
2018	28.810	44.383																
2019	32.172	23.292																
2020	45.337	51.447																

SULA 90 - Número médio de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por sexo e categoria funcional

Cargo	Carga Horária		Participação	
	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino
Liderança Executiva	15,50	87,60	12	60
Liderança	4.858,10	3.056,71	3567	2379
Especialista	14.849,41	7.704,31	12.808	7.114
Administrativo	8.342,10	2.278,93	7.438	2.164
Operacional	6.185,10	1.734,59	5.950	1.672
Estagiário	1.175,02	1.159,18	1.118	1.055
Total	35.425,23	16.021,32	30.893	14.444

	SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
SULA 91	<p>Total de horas de treinamento para empregados em políticas de direitos humanos e aspectos relacionados com os direitos humanos relevantes para as operações dos procedimentos de organização, incluindo o percentual de empregados que recebeu treinamento.</p> <p>Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção.</p> <p>Procedimento(s) para melhorar a competência do pessoal para implementar a política e os procedimentos ambientais e sociais aplicados em linhas de negócio.</p>	<p>Contamos com uma série de treinamentos para desenvolver conhecimentos de ASG entre nossos colaboradores:</p> <p>- Treinamentos sobre compliance e anticorrupção: Oferecemos aos nossos colaboradores uma variedade de <i>e-learning</i>s dispostos na Trilha Regulatória, que inclui cursos obrigatórios com os temas: GRC (Governança, Gestão de Riscos e Compliance), Conduta Ética, Prevenção e Combate à Fraude, Combate à Corrupção e Prevenção à Lavagem de Dinheiro. Os cursos online disponíveis na nossa plataforma de conhecimento estão disponíveis também para terceiros.</p> <p>Fazemos o acompanhamento periódico da realização dos cursos por meio do indicador de conclusão da Trilha de cursos <i>e-learning</i>s obrigatórios. De maneira presencial, fornecemos cursos sobre GRC, Prevenção e Combate a Atos Ilícitos e Código de Conduta Ética, entre outros. Os cursos são voltados aos colaboradores, corretores e fornecedores da Companhia.</p> <p>Em 2020, 2.033 colaboradores completaram o curso de GRC, 935 o de Prevenção à Fraude, 565 o curso de Ética e 539 o de Combate à Corrupção. De maneira presencial, fornecemos cursos sobre GRC, Prevenção e Combate a Atos Ilícitos e Código de Conduta Ética, entre outros. Os cursos são voltados aos colaboradores, corretores e fornecedores da Companhia.</p> <p>Também tivemos cerca de 1,8 mil participações na Sessão Pipoca, que consiste em palestras curtas metragem relacionados ao tema.</p> <p>- Treinamento de Direitos Humanos: A SulAmérica desenvolveu em 2011 um curso <i>e-learning</i> de Direitos Humanos, que aborda temas que estão relacionados ao ambiente de trabalho e tem como objetivo disseminar o conceito de direitos humanos e valores éticos. Em 2020, foram 87 participações.</p> <p>- Treinamentos de Sustentabilidade: Ao longo dos últimos anos, investimos na disseminação de conceitos ambientais, sociais e de governança (ASG) em nossas linhas de negócios, principalmente para as equipes das áreas de gestão e administração de ativos, produtos, controle e Relação com Investidores. Em 2020, tivemos 230 participações nos cursos de Sustentabilidade e Temas Estratégicos de Sustentabilidade na plataforma da UNIVERSAS.</p>	412-2 205-2 G4-FS4	-	1,2,3,4 5, 6 e 10	4	I

SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
	<p>Além disso a companhia busca inserir os temas Ambientais, Sociais e de Governança em eventos de desenvolvimento, podcasts e treinamentos, tanto com foco na liderança quanto nos demais colaboradores. Em 2020 foram abordadas as temáticas como: Empreendedorismo Social, Responsabilidade Socioambiental, Inovability, Inovação e impacto positivo, Novo posicionamento da SulAmérica e Sustentabilidade, Negócios com Causa e Gestão de saúde e impacto social positivo.</p> <p>Ainda, a superintendência de sustentabilidade desenvolve e aplica ações de desenvolvimento com a finalidade de engajar e difundir conhecimentos em sustentabilidade aplicados às áreas específicas da Companhia. Em 2020, foram realizadas ações junto à vice-presidência de Operações e ao departamento de Relações com Investidores.</p>					
SULA 97	<p>Proporção da remuneração anual total do indivíduo mais bem pago na organização e na remuneração média anual total de todos os empregados (excluindo os mais bem pagos) no mesmo país.</p> <p>Relação entre o aumento percentual da remuneração anual total do indivíduo mais bem pago na organização e o aumento médio percentual na remuneração total anual de todos os funcionários (excluindo os mais bem pagos)</p>	<p>A remuneração anual (salário) do indivíduo mais bem pago na SulAmérica é 10,84 vezes maior do que a remuneração média anual de todos os outros colaboradores.</p> <p>Ao mesmo tempo, a remuneração anual total (salário + remuneração variável) do indivíduo mais bem pago é de 26,00 vezes maior do que remuneração média anual total de todos os outros empregados.</p> <p>Já o aumento na remuneração anual total do indivíduo mais bem pago foi 45,72% do aumento na remuneração anual total dos demais indivíduos.</p>	102-37 102-38 102-39	-	-	8

SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
SULA 98	Razão matemática de salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminadas por Categoria de alojamento funcional e unidades operacionais relevantes	Tabela abaixo	405-2	-	1 e 6	5 e 8

SULA 98 - Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes (GRI 405-2)			
Salário		Proporção	
	Feminino	Masculino	
Liderança	R\$ 14.941,80	R\$ 16.854,09	-11,35%
Especialista	R\$ 5.583,02	R\$ 6.513,45	-14,28%
Administrativo	R\$ 3.256,80	R\$ 2.802,22	16,22%
Operacional	R\$ 1.738,82	R\$ 1.745,74	-0,40%
Total	R\$ 25.520,43	R\$ 27.915,50	-8,58%

	SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
SULA 99	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e desenvolvimento de carreira, discriminadas por sexo e categoria funcional	<p>Anualmente, avaliamos o desempenho de nossos colaboradores de acordo com sua performance em relação às metas e sua evolução de habilidades e competências. Em 2020, 91,12% dos colaboradores foram avaliados e receberam análise de Performance e Desempenho.</p> <p>As equipes comerciais são avaliadas pelo programa Remuneração extraordinária de Vendas (ReX), que oferece bônus atrelado à superação de metas de vendas. Seu desempenho é apurado trimestralmente e a remuneração é paga a cada seis meses.</p> <p>Os demais colaboradores são avaliados pelo sistema de Gestão de Performance e Desenvolvimento (GPD)</p>	404-3	-	-	-	-

SULA 99 - Percentual de empregados que receberam análise de desempenho, discriminados por gênero e categoria funcional – Colaboradores da Área Comercial (GRI 404-3)

	Feminino	Masculino	Total
Liderança	100,00%	100,00%	100,00%
Especialista	100,00%	87,21%	95,44%
Administrativo	100,00%	94,44%	98,51%
Operacional	-	75,00%	75,00%
Total	100,00%	91,50%	96,68%

**SULA 99 - Percentual de empregados que receberam análises de desempenho, discriminados por gênero e categoria funcional –
Demais colaboradores (GRI 404-3)**

	Feminino	Masculino	Total
Liderança	84,86%	89,05%	86,77%
Especialista	90,80%	85,25%	88,45%
Administrativo	86,97%	92,76%	88,33%
Operacional	84,86%	85,06%	84,89%
Total	88,24%	86,76%	87,71%

	SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
SULA 101	Representação dos trabalhadores em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos.	<p>Para discutir e avançar na saúde e segurança dos colaboradores, contamos com uma Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), é constituída por membros convidados pela Companhia e membros eleitos pelos colaboradores. Atualmente, contamos com 3 comissões, sendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • RJ: Composta por 8 cipeiros • SP: Composta por 12 (+ 2 cipeiros convidados pela mesa) • BR: Composta por 15 designados (representantes regionais a nível nacional, igualmente capacitados pelo curso CIPA) <p>São realizadas reuniões mensais (CIPA SP e RJ) e reuniões pontuais (CIPA BR)</p>	403-1	-	-	3	-

SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
	<p>Também dispomos de Brigadas de Emergência, distribuídos da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • RJ: 23 brigadistas • SP: 38 brigadistas • BR: 47 brigadistas <p>Ambos (CIPA e Brigada) possuem aspecto voluntário, curso de capacitação e são compostos por colaboradores de diversos níveis hierárquicos comprometidos com a prevenção e engajados na disseminação da cultura de segurança</p> <p>Além disso, possuímos uma equipe, dentro da Vice Presidência de Capital Humano, Administrativo e Sustentabilidade, destinada à Gestão de Saúde dos colaboradores, que além das atribuições de exames ocupacionais, conta com iniciativas de saúde e bem estar.</p> <p>Em 2020, seguimos acompanhando os colaboradores dentro de uma estratégia de cuidado coordenado e atenção primária à saúde, com uma equipe multidisciplinar onde coexistem médicos de família, médicos do trabalho, ginecologista, enfermeiros, nutricionistas, psicólogo e massoterapeutas. Já durante o esquema de trabalho de home office, vacinamos mais de 4.800 colaboradores e dependentes contra a gripe.</p> <p>Continuamos investindo na identificação precoce de condições de risco à saúde de nossos executivos, realizando mais de 25 check-ups estruturados e alinhados à estratégia de atenção primária à saúde.</p> <p>Ainda, continuamos atuando nas áreas de saúde mental, autismo, oncologia, gestação saudável, atividade física, telepsicologia, ortopedia e alimentação saudável em nossas unidades, disponibilizando plano de saúde, odontológico e seguro viagem, mesmo quando em férias, aos colaboradores e familiares.</p> <p>No tema de saúde financeira, continuamos acompanhando as famílias de colaboradores que tiveram capacitação no tema em anos anteriores. Implementamos também um programa de saúde financeira digital e expandimos a atuação para todos os colaboradores, atuando de forma a capacitar mais pessoas e reduzir seu nível de endividamento.</p>					

SULA		Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
SULA 102	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, por região e sexo.	Tabela abaixo	403-2	-	-	-	-

SULA 102 - Taxas de lesões, dias perdidos e absenteísmo (GRI 403-2)			
Região	Taxa de Lesões (TL) ²	Taxa de Dias Perdidos (TDP) ³	Taxa de Absenteísmo (TA) ¹
Centro-Oeste	0,00	0,06	0,46
Nordeste	0,00	0,08	0,65
Norte	0,00	0,19	1,45
Sudeste	0,25	0,11	0,82
Sul	0,00	0,03	0,21
Gênero	Taxa de Lesões (TL)	Taxa de Dias Perdidos (TDP)	Taxa de Absenteísmo (TA)
Feminino	0,56	0,13	0,95
Masculino	0	0,07	0,55

¹A taxa de absenteísmo considera as horas de licença médica/ horas programadas x 100.

²A taxa de lesão é dada pelo (número de acidentes x 1.000.000) / horas trabalhadas, não são contabilizados acidentes de trajeto.

³A taxa de dias perdidos é calculado pelos dias úteis perdidos devido a acidentes, a partir do primeiro dia de afastamento até o dia anterior ao seu retorno x 100/ horas trabalhadas)

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

	2018	2019	2020	Variação
Número de acidentes¹	29	18	3	-83%
Casos de LER²	0	0	0	-
Óbitos em decorrência do trabalho	0	0	0	-

¹ O número de acidentes reportados se refere a acidentes de trajeto.

² LER é sigla para Lesão por Esforço Repetitivo.

	SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
SULA 105	Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização.	<p>Entre os benefícios relacionados à saúde do colaborador, oferecemos plano de saúde, plano odontológico e nutricionistas, psicólogo e massoterapeutas para atendimento virtual em todo o território nacional. Em nossas unidades de São Paulo e Rio de Janeiro, temos sala de amamentação. E, na unidade Pinheiros, oferecemos ambulatório de atenção primária, com equipe multidisciplinar de acompanhamento.</p> <p>Além disso, disponibilizamos o programa “viver bem” para colaboradores, dependentes e ascendentes, que consiste em suporte telefônico orientativo, disponível 24 horas por dia, nos temas de psicologia, assistência social, jurídico, atividades físicas e outros.</p> <p>Durante 2020, realizamos mais de 25 lives sobre temas relacionados à saúde, com participação média de mais de 150 pessoas por evento. Oferecemos também um programa de saúde financeira digital para os colaboradores, descrito no indicador SULA 101.</p> <p>Os colaboradores temporários recebem o benefício de Vale Refeição e Vale transporte.</p> <p>Os benefícios oferecidos pela SulAmérica estão disponíveis na seção Faça parte do time, no site institucional da Companhia.</p>	201-3 401-2	-	-	3 e 8	-

SULA		Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
SULA 106	Período mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se eles são especificados nos acordos coletivos.	A notificação sobre mudanças operacionais deve ser imediata, logo após a conclusão da negociação da convenção coletiva. A aplicação para o início da vigência da convenção é dia 1 de janeiro, sob a premissa de aplicação do “acordado” sobre o “legislado”.	402-1	-	3	-	-
SULA 107	Número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas gravados, processados e resolvidos através de mecanismo formal de reclamação e queixas.	Ao longo do ano, recebemos 73 novas ações trabalhistas, sendo 9 casos migrados da compra da Prodent em 2019, 20 de ex empregados e o restante reclamações de terceiros. Das 73 ações, 14 foram encerradas em 2020. Também em 2020, 141 reclamações registradas em anos anteriores foram encerradas.	103-2	-	-	8	I e II
SULA 92	Casos de discriminação ocorridos	A SulAmérica possui Políticas e Normas referentes à tratativa de relatos do Canal de Denúncias, além de treinamentos que reforçam a importância de direitos humanos e um ambiente profissional mais ético. Em 2020, não foram registrados casos de discriminação.	-	-	-	-	-



Responsabilidade *na cadeia de valor*



Responsabilidade na cadeia de valor

“Para entregar nosso propósito de cuidar da saúde das pessoas e gerar valor à sociedade e ao meio ambiente, é fundamental estabelecer uma série de parcerias com nossos públicos, entre eles corretores, prestadores de serviços, fornecedores, colaboradores e clientes.”

Ao estabelecer relações de confiança, éticas e responsáveis, garantimos que nossos produtos e serviços sejam utilizados de acordo com requisitos sociais e ambientais estabelecidos, mitigando seus impactos negativos e ampliando os positivos.

Para evoluir cada vez mais nesse tema, a discussão sobre os impactos e a geração de valor da Companhia faz parte de nossa agenda estratégica, sendo pauta da alta liderança no Comitê de Sustentabilidade, órgão de assessoramento do Conselho de Administração.

Com o objetivo de apoiar os prestadores em um momento tão sensível quanto o da pandemia da Covid-19, adiantamos o faturamento de suas contas para ajudar no equilíbrio do fluxo de caixa. A ação foi realizada sobre um público-alvo estratégico de 504 prestadores Saúde e Odonto, sendo:

- 280 Prestadores da rede do Cuidado Coordenado
- 26 Hospitais
- 198 Prestadores Odontológicos

Fornecedores Responsáveis

Contamos com uma base aproximada de 3,7 mil fornecedores de materiais e serviços, localizados majoritariamente no Brasil.

Para aumentar nosso impacto na sociedade e no meio ambiente, estimulamos os fornecedores a adotarem um modelo de gestão ambiental e socialmente responsável.

Para isso, durante o processo de compras e contratações, todos os potenciais fornecedores são submetidos a uma avaliação na qual são incluídos critérios de sustentabilidade. Nos casos de fornecedores com avaliação socioambiental abaixo da esperada, a Companhia os orienta quanto a necessidade de evolução e os incentiva a adotar iniciativas alinhadas às melhores práticas.



Impacto ambiental

O cuidado com o meio ambiente e a atenção aos riscos e oportunidades relacionados às mudanças do clima estão presentes em muitos compromissos voluntários que assumimos, descritos no indicador SULA 10. Eles nos inspiraram a criar a nossa Política Ambiental e nosso Programa de Gestão Ambiental. **Para controlar o impacto do nosso negócio na natureza, assumimos metas públicas para a otimização do uso de recursos naturais a serem atingidas até 2023, considerando a data base para cálculo de 2014. São elas:**

Energia: 60% de redução entre 2014 e 2023, considerando as sedes RJ e SP. Em 2020, a companhia atingiu uma redução de 79,2%.

Água: 75% de redução entre 2014 e 2023, considerando as sedes RJ e SP. Em 2020, a companhia atingiu uma redução de 91,7%.

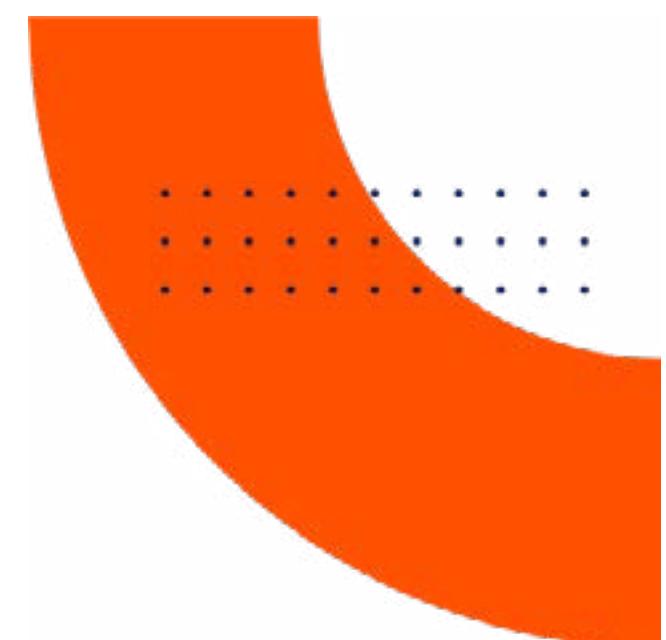
Lixo reciclável: 35% de aumento entre 2014 e 2023, considerando as sedes RJ e SP. Em 2020, o percentual de lixo destinado a reciclagem aumentou para 56,4%.

Lixo comum: 12% de redução entre 2014 e 2023, considerando as sedes RJ e SP. Em 2020, a companhia atingiu uma redução de 81,5%.

Em 2019, nos comprometemos com a redução absoluta da emissão de gases de efeito estufa das nossas operações. A meta de redução de emissões de CO₂ estabelecida engloba os escopos 1, 2 e 3 e utiliza como ano base 2014 para também ser alcançada até 2023:

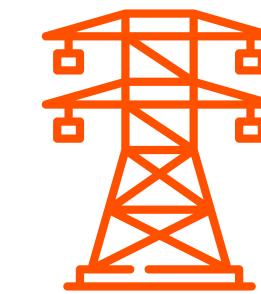
Emissão de gases de efeito estufa: 40% de redução entre 2014 até 2023 das emissões, da companhia. Em 2020, a redução foi de 92%.

A superação das metas antes do período esperado se deu devido a medidas de ecoeficiência implantadas na companhia, a venda das operações de Automóvel e massificados e, principalmente dado a pandemia da Covid-19, que nos levou a enviar 100% dos colaboradores para home office. Considerando o cenário ainda incerto pelo qual estamos atravessando, a Companhia optou por ainda não rever as metas estabelecidas. Esta revisão será realizada posteriormente.





CONSUMO DE ÁGUA (m³)



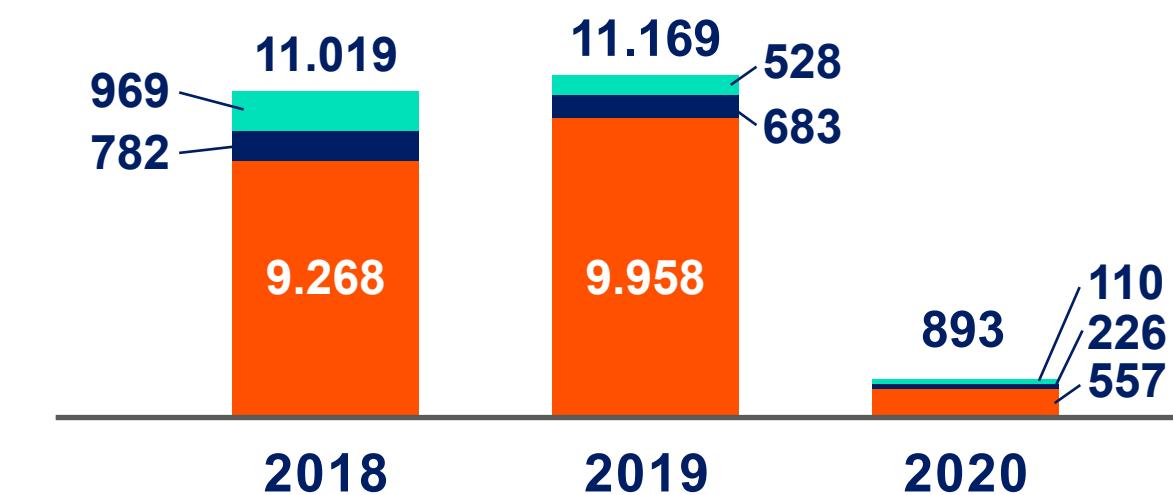
CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA (MWh)



TOTAL DE RESÍDUO PRODUZIDO (T)



EMISSÃO DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE) (TCO²e)



Escolopo 1 - Emissões diretas (CO²e)

Escolopo 2 - Emissões indiretas relativas à compra de energia (TCO²e)

Escolopo 3 - Emissões indiretas da cadeia de valor

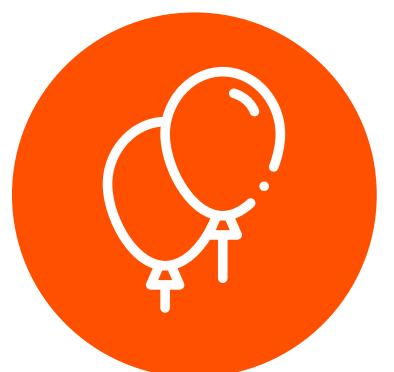
Investimento Social

Atuamos de forma proativa no apoio a projetos sociais, culturais e esportivos com abrangência em todos os estados brasileiros.

Investimentos Sociais via Leis de Incentivo



PRONON
**R\$ 2
MILHÕES**



Investimentos em
programas socioculturais
e socioesportivos
R\$ 5,0 MILHÕES



Fundo do idoso
**R\$ 3,3
MILHÕES**

Fundo da Infância
e da adolescência
R\$ 3,3 MILHÕES

Ações Sociais em combate ao Covid-19



Doação junto com
colaboradores

Campanha de doação junto com colaboradores para arrecadação de recursos para o Fundo Emergencial para a saúde.

Colaboradores R\$ 80 mil
SulAmérica R\$ 1 milhão



Leitos em
hospitais

Parceria com o Instituto D'Or e outras instituições para ajudar na construção de leitos hospitalares.

Rio de Janeiro
Hospitais de Campanha com 200 leitos
Doação de R\$ 5 milhões

São Paulo
Reforma de 102 leitos na Santa Casa de Misericórdia
Doação de R\$ 4,3 milhões

	SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
SULA 71	Percentual de ativos sujeitos à triagem ambiental ou social, positiva ou negativa.	<p>A SulAmérica Investimentos utiliza métricas sociais e ambientais na avaliação das empresas investidas aplicadas a 100% dos ativos sob gestão e possui uma Política de Investimento Responsável, aprovada pela alta liderança que cobre 100% de seus ativos sob gestão.</p> <p>Os critérios ASG avaliados são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiental: Água, Energia e materiais; Biodiversidade e uso do solo; Mudanças climáticas; Manejo de resíduos. • Social: Relação com trabalhadores; Relação com comunidades; Relação com clientes; Relação com fornecedores. <p>A metodologia da avaliação é baseada numa análise qualitativa que inclui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Questões ASG (indicadores “red flag”, agenda ASG em reuniões, questionários ASG enviados às companhias, análise SWOT, dashboard de pesquisa centralizada), • Valuation de renda variável incluindo questões ASG (variáveis para modelos de valuation, projeção de índices financeiros, análise de cenários), • Valuation de renda fixa incluindo questões ASG (análise de duration, ranking relativo ASG, análise de valor relativo/análise de spread), • Gestão de Riscos incluindo questões ASG (exposições e limites de riscos financeiros, análise de valor em risco, análise de cenários na carteira), • Construção do portfólio considerando questões ASG (perfil ASG, diversificação de ativos, análise de cenários de portfólio), • Alocação de ativos considerando questões ASG (alocação estratégica de ativos, alocação tática de ativos) <p>Além disso, possuímos um fundo de investimento em ações que tem critérios socioambientais para a seleção de ativos, o Sul América Total Impacto FIA, com R\$ 18.045.805,59, representando 0,04% do AUM.</p>	G4-FS11	FN-IN-410a.2 FN-AC-410a.2 FN-AC-410a.1	1 a 10	-	I, II e III

	SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
SULA 115	Materiais usados, discriminados por peso ou volume	<p>A SulAmérica é uma grande consumidora de papel e tem adotado uma série de ações para redução do consumo, com especial destaque para a digitalização de processos (mais informações no indicador SULA 119).</p> <p>Em 2020, consumimos 104,4 toneladas de papel em nossa operação, entre kits e papéis impresso, representando uma redução de 41% em relação ao ano.</p>	301-1	-	8	-	-
SULA 116	Consumo de energia na organização Redução do consumo de energia As reduções no consumo de energia relacionados a produtos e serviços	<p>Em busca da melhoria de nossa ecoeficiência buscamos reduzir o consumo de energia elétrica e combustíveis em nossa operação.</p> <p>Entre as ações realizadas em 2020, constam a reconfiguração das máquinas de ar-condicionado, a automação do sistema de renovação de ar e exaustão dos andares e o ajuste do fator de potência elétrico na sede em São Paulo. Além disso, lâmpadas LED em 100% do prédio, que possui Certificação LEED Gold, voltada para construções sustentáveis.</p> <p>Na sede no Rio de Janeiro, trabalhamos com a instalação sistema de iluminação com sensores de presença e de lâmpadas LED. Adicionalmente, em 2019, concluímos a entrega da primeira metade do Projeto Nova Sede RJ, tendo parcela significativa para atingir esta redução.</p> <p>Para o ano de 2020, tínhamos uma meta de redução no consumo de energia de 55% totalizando 5.825 MWh em relação a 2014, considerando as sedes RJ e SP. Ao final, atingimos uma redução de 79%, superando a meta de maneira significativa. Além de nossas ações, essa redução também foi impulsionada pela pandemia da Covid-19, que nos levou a enviar 100% dos colaboradores para home office.</p> <p>No total, gastamos R\$ 4,3 milhões com a compra de energia, entre combustíveis e eletricidade.</p>	302-1 302-4 302-5	-	7,8 e 9	7	I

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

Energia Renovável (MWh)					
Energia elétrica	2017	2018	2019	2020	Variação (2019 – 2020)
Sede RJ	6.719	6.142	4.523	1.115	-75,3%
Sede Pinheiros/SP	2.405	2.280	2.194	1.573	-28,3%
Sucursais	2.347	2.141	2.385	976	-59,1%
Total de Energia Elétrica	11.471	10.563	9.101	3.664	-59,7%
Etanol	2017	2018	2019	2020	Variação (2019 – 2020)
Frota Própria	596	874	822	198	-75,9%

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

Energia Não-Renovável (MWh)					
Diesel	2017	2018	2019	2020	Variação (2019 – 2020)
Sede RJ	20	11	-	-	-
Sede Pinheiros/SP	54	14	14	5	-64,8%
Frota Própria	2	-	-	-	-
Total de Diesel	75	25	14	5	-64,8%
Gasolina	2017	2018	2019	2020	Variação (2019 – 2020)
Frota Própria	3.615	2.951	2.207	569	-74,2%
Total (Energia Renovável e Energia Não-Renovável)	15.757	14.413	12.144	4.436	-63,5%

SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI	
SULA 117	Consumo de energia fora da organização.	Em 2020, a pandemia da Covid-19 impactou significativamente em nosso consumo de energia fora da organização, ao impossibilitar viagens e diminuir o número de deslocamentos de colaboradores e documentos.	302-2	-	8	7	-

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

Fontes de Emissões (GJ)	2017	2018	2019	2020	Variação (2019 – 2020)
AUTO Chaveiro	422	422	339	-	-
AUTO Mecânico	5.630	5.556	5.154	-	-
AUTO Reboque	103.675	96.573	99.557	-	-
AUTO Táxi	4.163	4.069	4.644	-	-
Reembolso de km rodado	9.699	10.358	7.611	1.343	-82,3%
Saúde Ambulância	585	146	46	60	30,4%
Sinistros - Massificados	-	-	-	-	-
Transporte de documentos	-	13.543	11.617	3.763,37	-67,6%
Táxi para funcionários	1.869	1.416	2.564	766,49	-70,1%

(1) A SulAmérica não reportará as emissões de Resíduos Sólidos devido a impossibilidade de não conversão dessa emissão para Gigajoule. Esse valores pode ser encontrado no Inventário de Emissões de GHG do site GHG Protocol Brasil. (2) Em 2018, passamos a reportar a fonte “transporte de documentos”, transporte esse feito de caminhão pelas diversas unidades da SulAmérica pelo Brasil, realizado por meio de transportadora. (3) Para o serviço de Saúde Ambulância foram utilizadas as quantidades de serviços utilizados multiplicadas pela média de km dos últimos três anos. (4) Com a descontinuidade nos negócios de Auto e Massificados em 2020, não temos mais os serviços de AUTO (Chaveiro, Mecânico, Reboque, Táxi).

SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
SULA 118 Total de retirada de água por fonte. Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	<p>Buscamos reduzir nosso consumo de água a partir de iniciativas e tecnologias de ecoeficiência em nossas sedes em São Paulo e Rio de Janeiro, como a instalação de redutores de vazão nas torneiras, do duplo acionamento das caixas acopladas nas descargas dos banheiros e da utilização de água de reuso nas descargas e mictórios. Em São Paulo, ainda otimizamos o sistema de reuso, chegando a uma redução de 30% no consumo de água potável.</p> <p>A meta de redução no consumo de água para o ano de 2020, em relação a 2014, era de 74,5% nas sedes RJ e SP, chegando a 15.000 m³. Como resultado de nossas iniciativas de ecoeficiência e da pandemia da Covid-19, que diminuiu a circulação nos escritórios, chegamos a uma redução de 91,7% abaixo da meta, ou seja, um consumo de 4.884 m³.</p>	303-1 303-3 303-5	-	7,8 e 9	6	I

SULA 118: Total de retirada de água por fonte (GRI 303-1, 303-3, 303-5)

Consumo de água (m ³)	2017	2018	2019	2020	Variação (2019 – 2020)
Sede RJ - Rede	15.233	14.436	11.236	1.157	-89,7%
Sede RJ – Reuso (303-3)	4.563	3.708	2.970	1.519	-48,8%
Subtotal Sede RJ	19.796	18.144	14.205	2.676	-81,2%
Sede Pinheiros/SP - Rede	12.649	6.441	6.262	3.749	-40,1%
Sede Pinheiros/SP – Reuso (303-3)	8.838	7.822	11.497	5.540	-51,8%
Subtotal Sede Pinheiros/SP	21.487	14.263	17.759	9.289	-47,7%
Sucursais - Rede	12.878	8.397	8.168	4.023	-50,7%
Total	54.161	40.805	40.132	15.988	-60,2%

	SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
SULA 119	<p>Iniciativas para Mitigação de Impactos Ambientais.</p> <p>Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais protocoladas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal</p>	<p>Para mitigar nossos impactos ambientais, contamos com um sistema de gestão ambiental que considera as operações próprias e na cadeia de valor.</p> <p>Nas operações administrativas, possuímos metas para redução do consumo de água, energia e combustíveis, bem como para o aumento do percentual de reciclagem e/ou reaproveitamento de resíduos. Nossa performance nesses itens está descrita nos indicadores SULA 115, SULA 116, SULA 117 e SULA 118.</p> <p>Esses compromissos têm sido viabilizados por meio de uma série de iniciativas de ecoeficiência em nossos escritórios, além de ações de engajamento, junto aos colaboradores, para o consumo consciente de recursos.</p> <p>Em 2020, devido à pandemia do novo coronavírus, operamos com praticamente 100% da força de trabalho em home office desde março. Para apoiar os colaboradores na adaptação ao novo modelo de trabalho, compartilhamos uma série de dicas práticas, que contemplaram orientações para o consumo consciente de recursos.</p> <p>Além disso, desenvolvemos diversos programas e iniciativas para reduzir o consumo de papel em nossa operação e na cadeia de valor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assinatura Digital: Em 2020 implementamos o modelo de assinatura digital para contratos trabalhistas dos colaboradores. - Reembolso digital: funcionalidade disponível no aplicativo SulAmérica e a partir do portal Saúde Online, que permite a solicitação de reembolso enviando imagens dos pedidos e recibos ou notas fiscais. - Demonstrativo de IRPF digital: demonstrativo para preenchimento da declaração anual de imposto de renda dos últimos anos, fica disponível tanto no aplicativo como no Saúde OnLine. 	103-2	-	-	-	-

SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
	<p>- Extrato de utilização digital: fica disponível tanto no aplicativo como no Saúde Online, apresentando todos os procedimentos que foram realizados pelo segurado em um período determinado, assim como os valores de coparticipação cobrados.</p> <p>- Solicitação e acompanhamento de medicamentos quimioterápicos e imunobiológicos pelo aplicativo: Funcionalidade disponível no aplicativo SulAmérica por meio da qual os segurados que estão em tratamento podem solicitar o acompanhamento e envio de medicamentos quimioterápicos e imunobiológicos orais, recebendo-os em casa.</p> <p>- Médico na tela: Funcionalidade disponível no aplicativo SulAmérica que disponibiliza o contato direto entre paciente e médico, por meio de videoconferência. Ele está descrito no indicador SULA 8o.</p> <p>- Previdência: O corretor disponibiliza a contratação online para seu cliente, realizando a assinatura digital, e após a aceitação da proposta, toda documentação (boletos, regulamento do produto, certificados) é encaminhada digitalmente para o segurado. Em 2020, 29.572 propostas novas utilizaram esse modelo.</p> <p>- Portal do Cliente (Espaço do Cliente): Disponibilização, na área logada para o cliente, todas as informações do seguro contratado (como apólice / cartão do segurado). Fornecemos ainda a opção do cliente se reenviar o e-mail do kit digital, contendo todas as informações sobre o seguro dele, caso não esteja encontrando em sua caixa de e-mails.</p> <p>Contamos ainda com um grupo de trabalho que visa avaliar os impactos socioambientais dos principais produtos da companhia. Em 2020, continuamos com o piloto do projeto na unidade de negócio de Saúde e a perspectiva é ampliação para as demais linhas de negócio em 2021.</p> <p>Em relação a nossos impactos ambientais, em 2020, não recebemos nenhuma reclamação.</p>					

	SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
SULA 121	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas.	<p>A Companhia considera os riscos socioambientais de seu negócio, incluindo os decorrentes das mudanças do clima, atuando na sua mitigação e controle. Para saber mais sobre os riscos, métodos de gerenciamento e impactos acesse o nosso Formulário de Referência.</p> <p>Sabemos, por exemplo, que as mudanças climáticas podem ter implicações financeiras para os planos saúde e odontológicos na medida em que afetarem a saúde física dos clientes, seja por meio de alterações metabólicas ou por meio de consequências catastróficas geradas por eventos extremos, que podem motivar internações ou tratamentos ambulatoriais.</p> <p>Ainda assim, não foi possível identificar o impacto financeiro decorrente dos eventos climáticos nas carteiras de vida, previdência, investimentos, saúde e odonto.</p>	201-2	FN-IN 450a.2	7 e 8	13	I

	SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
SULA 122 SULA 123	<p>As emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1).</p> <p>As emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) de aquisição de energia (Escopo 2).</p> <p>Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3) Redução de gases de efeito estufa (GEE).</p>	<p>Para o cálculo do inventário de emissões de GEE, foi utilizada a ferramenta do Programa Brasileiro GHG Protocol (versão 2021.0.1) e adotada a abordagem de controle operacional.</p>	305-1 305-2 305-3 305-5	-	7, 8 e 9	13	I

SULA 122: Emissões de gases de efeito estufa por escopo (GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-5)

	2017	2018	2019	2020	Redução
Escopo 1 - Emissões diretas (tCO ₂ e)	1.192,50	968,55	528,00	110,12	-79,1%
Escopo 2 - Emissões indiretas relativas à compra de energia (tCO ₂ e)	1.065,78	781,51	682,97	226,22	-66,9%
Escopo 3 - Emissões indiretas da cadeia de valor (tCO ₂ e)	9.619,98	9.267,83	9.958,32	556,95	-94,4%

SULA 122: Emissões de gases de efeito estufa detalhadas por escopo em 2020 (GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-5)

Escopo 1 - Emissões diretas		
	CO₂e (t)	Emissão de CO₂ biogênico (t)
“Combustão estacionária”	1,17	0,14
“Combustão móvel”	108,16	75,18
“Emissões fugitivas”	-	-
Total Escopo 1	110,12	75,32

Escopo 2 - Emissões indiretas relativas à compra de energia (abordagem por “localização”)		
	CO2e (t)	Emissão de CO2 biogênico (t)
Eletricidade	226,22	-
Total Escopo 2	226,22	-
Escopo 3 - Emissões indiretas da cadeia de valor		
	CO2e (t)	Emissão de CO2 biogênico (t)
Categoria 1: Bens e serviços comprados	228,40	27,09
Categoria 6: Viagens a negócios	328,55	25,76
Total Escopo 3	556,95	52,85

SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
SULA 127 Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição	<p>Em nossas unidades, desenvolvemos uma série de iniciativas para reduzir a geração de resíduos em nossa operação e ampliar a reciclagem. Nesse sentido, em 2020, realizamos treinamentos dos terceirizados de coleta seletiva, qualificando a coleta de lixo, substituímos os copos descartáveis por reutilizáveis individuais, passamos a fazer a logística reversa das cápsulas de Nespresso descartadas, destinamos os resíduos recicláveis para descarte com certificação de correta destinação e instalamos lixeiras para lixo reciclável e não reciclável.</p> <p>Veja mais sobre a quantidade de resíduos gerados na tabela abaixo.</p>	306-2	-	8	-	-

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

Aterro Sanitário (t)	2017	2018	2019	2020	Variação (2019 – 2020)
SulAmérica (Sede RJ e Sede Pinheiros/SP)	123	118	83	20	-75,9%
Reciclagem (t)	2017	2018	2019	2020	Variação (2019 – 2020)
SulAmérica (Sede RJ e Sede Pinheiros/SP)	34	37	75	22	-70,6%
Cápsulas de Nespresso	-	-	-	0,53	-
Veículos Prensados	1.475	1.096	893	-	-
Peças automotivas	57	45	33	-	-
Cabos de telefonia e TI	-	-	-	0,25	-
Vidros	729	430	704	-	-
Subtotal - Reciclagem (t)	2.296	1.607	1.707	22,78	-98,7%
Descarte adequado/ Descontaminação (unidades)	2017	2018	2019	2020	Variação (2019 – 2020)
Lâmpadas (Sede RJ e Sede Pinheiros/SP)	1.672	3.500	-	-	-
Reutilização/ Doação (unidades)	2017	2018	2019	2020	Variação (2019 – 2020)
Mobiliários	70	84	87	-	-
Equipamentos	67.00	-	-	-	-

	SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
SULA 137	Percentual de operações com programas implementados de envolvimento da comunidade local, avaliação de impacto e desenvolvimento local	<p>Guiados pela Política de Investimento Social e em linha com o propósito de melhorar a vida das pessoas através do apoio à Saúde Integral, atuamos de forma proativa no repasse de dinheiro incentivado a projetos sociais, culturais e esportivos com alto impacto social e localizados em cidades onde possuímos operações.</p> <p>A partir desses repasses, buscamos fomentar a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saúde física: Prevenção, pesquisa e ampliação do atendimento na área de saúde. • Saúde emocional: Prevenção e promoção de saúde e bem-estar emocional. • Saúde financeira: Capacitação, geração de renda e educação financeira. <p>Nesse contexto, em 2020, coube às áreas de Comunicação e Mobilização e Sustentabilidade liderar a seleção de organizações e projetos via Fundo Nacional do Idoso (Lei nº 12.213/2010) e Fundo dos Direitos da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/90), além do Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (PRONON) e do Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (PRONAS/PCD), estabelecidos pela Lei nº 12.715/2012.</p> <p>Pela primeira vez, a seleção foi guiada por uma estratégia de busca ativa entre todos os projetos aptos a receber investimento através das leis citadas acima. Para tal, contamos com o apoio da Incentiv.me, startup que desenvolveu uma tecnologia para mapeamento e seleção de projetos e fundos via match, o que facilitou a prospecção e curadoria dos projetos que melhor se adequam à nossa política de investimento social.</p> <p>Descrevemos abaixo o fluxo para seleção dos projetos sociais para repasse via leis de incentivo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formalização dos valores disponíveis para doação e alinhamento do processo de seleção com a Incentiv.me. 2. Calibragem dos critérios para o “match social”, incluindo regiões de interesse (cidades em que a SulAmérica possui operação/negócios); sinergia com o negócio; 	413-1	-	1	11	III

SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
	<p>alto impacto para a comunidade; efetividade e continuidade dos planos; possibilidade de conexão com o Programa de Voluntariado SulAmérica.</p> <p>3. Criação de uma Matriz de Avaliação Técnica que considera fatores como engajamento, aderência, impacto, capacidade de execução e risco.</p> <p>4. Para o Fundo Nacional do Idoso e Fundo dos Direitos da Criança, realizamos a busca ativa em todos os fundos para verificação de quais estão ativos para recebimento de doação, quais permitem a indicação do projeto e quais possuem projetos aprovados.</p> <p>Em seguida, fazemos a curadoria dos projetos disponíveis nos fundos mapeados como “válidos” e “com projetos aprovados”, para construção de uma proposta de portfólio.</p> <p>5. Para PRONAS e PRONON, como não há previsão de quando e quais projetos serão aprovados pelo Ministério da Saúde, fazemos uma análise e seleção de projetos credenciados, ranqueamos por ordem de prioridade, negociamos reserva de cota com o proponente e aguardamos aprovação para realizar o aporte.</p> <p>6. Validação do portfólio com as áreas Técnica e Comercial para verificação de eventuais conflitos de interesse e/ou oportunidades.</p> <p>7. Em parceria com o Compliance e a área de Cadastramento fazemos a análise documental e reputacional das organizações, projetos e fundos selecionados, para verificação de eventuais riscos à SulAmérica.</p> <p>8. Aprovação da proposta de portfólio com o Comitê Executivo.</p> <p>9. Após o início dos pagamentos, continuamos fazendo o acompanhamento periódico dos projetos apoiados.</p> <p>Em 2020 tivemos um recurso extra excepcional, que foi repassado a organizações sociais no terceiro trimestre, referente ao imposto gerado pela venda das carteiras de Auto e Massificados. Como resultado, ao longo do ano, apoiamos 14 projetos sociais por meio de leis de incentivo:</p>					

SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
	<p>- Fundo do Idoso:</p> <p>Fundação Julita (São Paulo/SP) Projeto: Resgate de memória. Como enfrentamento a situações de isolamento e depressão em idosos, realiza atividades que estimulam a cognição, coordenação motora, afeto e socialização. Público-alvo: 120 idosos, a partir dos 60 anos em vulnerabilidade social, moradores do Jardim São Luís Valor: R\$ 154.000</p> <p>Hospital do Câncer de Pernambuco (Recife/PE) Projeto: Assistência ao Paciente Oncológico Idoso Visa custear despesas com a assistência clínica e ambulatorial ao paciente idoso na instituição, bem como a aquisição de materiais médicos e quimioterápicos para o tratamento oncológico curativo, proporcionando uma assistência de qualidade, acolhedora, segura e tranquila, respeitando a cultura local e a privacidade do paciente. Público-alvo: População idosa recifense em processo de diagnóstico, tratamento, reabilitação e segmento assistencial (1200 atendimentos diários) Valor: R\$ 1.013.004</p> <p>Sociedade Hospitalar Angelina Caron (Curitiba/PR) Projeto: Ampliação de Ensino e Pesquisa Projeto de pesquisa clínica como objetivo de trabalhar na prevenção e diagnóstico precoce de doenças em idosos, gerando benefícios a longo prazo e ampliando o Departamento de Ensino e Pesquisa (DEP) da organização. Público-alvo: Idosos acima de 50 anos da rede metropolitana de Curitiba (mais de 25.206 atendidos no ano, sendo cerca de 93% via SUS). Valor: R\$ 1.251.050,58</p> <p>Instituto Ânima (São Paulo/SP) Projeto: Universidade Aberta à Pessoa Idosa – Núcleo de Trabalhabilidade Sênior O projeto visa promover a empregabilidade de pessoas idosas por meio da oferta de capacitação, orientação para reinserção no mercado de trabalho e consultoria na gestão de carreiras.</p>					

SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
	<p>Público-alvo: 33.360 vagas para pessoas idosas Valor: R\$ 350.000</p> <p>Cooperação para o Desenvolvimento e Morada (Belo Horizonte/MG) Projeto: Saber Viver Pretende realizar oficinas para elaboração de projetos de vida de idosos por meio de metodologias lúdicas e tecnológicas, a fim de organizar positiva e criativamente suas finanças, sua rotina e suas relações familiares, contribuindo com o envelhecimento ativo dos mesmos e melhoria da qualidade de vida das famílias. Público-alvo: 300 idosos da região do Barreiro e suas famílias. Valor: R\$ 370.000</p> <p>Lar Torres de Melo (Fortaleza/CE) Projeto: Longevidade com Dignidade – Cuidar, Proteger e Promover IV O Projeto tem por objetivo atender pessoas idosas com serviço de Acolhimento Institucional, com atendimento integral assegurando vida digna e com qualidade. Público-alvo: 200 pessoas idosas com serviço de Acolhimento Institucional Valor: R\$ 200.000</p> <p>- Fundo da Infância e Adolescência:</p> <p>Instituto Strabos (São Paulo/SP) Projeto: Abrindo os olhos para o mundo A dificuldade de acesso devido ao alto custo do tratamento e às longas filas de espera para cirurgia na rede pública de saúde são empecilhos ao tratamento para estrabismo infantil. O projeto pretende atender a população de baixa renda, através de consultas, tratamento e promoção de cirurgias de correção gratuitas. Público-alvo: crianças e adolescentes em fase de alfabetização (prioritariamente), com cerca de 120 cirurgias previstas e 400 atendimentos clínicos. Valor: R\$ 687.004</p> <p>Associação de Apoio à Criança com Câncer (São Paulo/SP) Projeto: Práticas Integrativas e Complementares em Saúde para Crianças com Câncer Busca oferecer apoio à criança com câncer e acompanhante com hospedagem, alimentação, transporte e assistência gratuitos durante o período de tratamento.</p>					

SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
	<p>O projeto prevê a expansão do trabalho realizado através de profissionais especializados e capacitados.</p> <p>Público-alvo: 100 crianças e adolescentes beneficiados anualmente, em idade entre 0 e 17 anos</p> <p>Valor: R\$ 280.000</p> <p>APAE (Santo André/SP)</p> <p>Projeto: + APAE Empoderamento 2ª edição</p> <p>Promover o empoderamento das crianças, seus responsáveis e demais atores de convivência e vínculo, estimulando, o mais cedo possível, o desenvolvimento integral de suas potencialidades.</p> <p>Público-alvo: 36 crianças entre 0 e 4 anos de idade, com risco de atraso no desenvolvimento neuropsicomotor, prematuridade ou portadoras de síndromes</p> <p>Valor: R\$ 200.000</p> <p>STEPS – Sociedade Tênis, Educação e Participação Social (Porto Alegre/RS)</p> <p>Projeto: WimBelemDon 2019-2021</p> <p>O Projeto visa a promover a inclusão social de crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade, utilizando o esporte, a educação e a cultura como ferramentas de empoderamento, de crescimento e de transformação social.</p> <p>Público-alvo: 100 Crianças e adolescentes (entre 6 e 18 anos) em situação de risco e ou vulnerabilidade social</p> <p>Valor: R\$ 451.050,59</p> <p>Instituto de Reciclagem Do Adolescente (São Paulo/SP)</p> <p>Projeto: Oficinas Criativas de Soluções</p> <p>Visa promover a qualificação profissional de adolescentes em situação de vulnerabilidade social, elemento fundamental para que o jovem consiga se inserir e permanecer no mercado de trabalho, assim como contribuir com a elevação da escolaridade.</p> <p>Público-alvo: 60 adolescentes entre 15 a 17 anos, moradores de territórios vulneráveis da zona Oeste de São Paulo e cidades vizinhas.</p> <p>Valor: R\$ 520.000</p>					

SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
	<p>Associação Brasileira de Educação e Cultura (Grupo Marista) (São Paulo/SP) Projeto: Educação: o futuro é para todos Pretende proporcionar a qualificação de atividades e espaços em 5 escolas sociais maristas localizadas em territórios vulneráveis do Estado de São Paulo. Público-alvo: 2.120 crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade Valor: R\$ 250.000</p> <p>Hospital E Maternidade Jaraguá (Jaraguá do Sul/SC) Projeto: Ampliação Arquitetônica Custear a ampliação arquitetônica da maternidade, UTI's, UCI's e áreas de Nutrição e Dietética da instituição. Público-alvo: Cerca de 191 mil pacientes, entre internações, ambulatórios e Pronto Atendimento adulto, infantil e obstétrico. Valor: R\$ 950.000</p> <p>- PRONON</p> <p>Fundação De Apoio ao Ensino, Pesquisa e Assistência do HCFMRP-USP (Ribeirão Preto/SP) Projeto: Radioterapia de alta tecnologia O principal objetivo do projeto é oferecer o tratamento de alta tecnologia em radioterapia para pacientes oncológicos do HCFMRP-USP. Para isso, será necessário adquirir uma máquina de radioterapia de alta tecnologia (SABR), instalar e protocolar o seu uso clínico. Além disso, a aquisição servirá para atender a demanda de tratamento reprimida utilizando técnicas avançadas, mas menos complexas. Público-alvo: Cerca de 1.188 pacientes tratados Valor: R\$ 2.000.000</p> <p>- PRONAS</p> <p>- Devido à morosidade do processo no Ministério da Saúde, não conseguimos fazer repasse desta lei de incentivo em 2020.</p>					

SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
	<p>Além das doações via recursos incentivados, promovemos também outras ações com viés de responsabilidade social em 2020:</p> <p>- Campanha de doação: #AosQueSalvamVidas Ao longo de abril de 2020, promovemos uma Campanha de Doação com os colaboradores para arrecadar recursos para o Fundo Emergencial para a Saúde – Coronavírus Brasil. As doações, de no mínimo R\$ 20, foram realizadas através da plataforma Bsocial. Também estabelecemos uma meta de R\$ 50 mil para a SulAmérica fazer um matching (reforço de doação) à campanha.</p> <p>Ao total, os colaboradores doaram mais de R\$ 80 mil, com uma contrapartida de R\$ 1 milhão da Companhia. Os recursos foram investidos em duas frentes: pesquisas feitas pela Fiocruz sobre a Covid-19 e compra, via Comunitas, de equipamentos a hospitais do SUS.</p> <p>- Doação de recursos arrecadados com a venda de cadeiras de escritório para funcionários Com o intuito de apoiar os colaboradores que estão em regime permanente de home office, oferecemos uma ajuda de custo pontual de R\$ 250 para a compra de equipamentos ergonômicos. Além disso, também promovemos a venda de aprox. 440 cadeiras dos nossos escritórios do RJ e de SP ao valor simbólico de R\$ 250.</p> <p>O valor arrecadado com a ação foi revertido em doação para o Projeto Internet, da ONG Vaga Lume, que visa ampliar o acesso à internet em duas comunidades rurais de Tefé (AM), como meio para ampliar o acesso à leitura na região.</p> <p>O valor arrecadados com a venda das cadeiras foi de R\$ 109 mil, com uma contrapartida de R\$ 16 mil da Companhia.</p> <p>- SulAmérica Total Impacto FIA O SulAmérica Total Impacto FIA é um fundo de investimento focado em ações de empresas comprometidas com boas práticas de gestão socioambiental. Além disso, 100% da sua taxa de administração é dada para a Vaga Lume, instituição que empodera crianças de comunidades rurais da Amazônia a partir da promoção da leitura.</p>					

SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
	<p>O valor total de repasse realizado em 2020 foi de R\$ 148.868,57.</p> <p>- Aliança Resgate Organização Não Governamental - ARONG Apoiamos a “Campanha de Arrecadação de Alimentos e Materiais de Limpeza e Higiene Pessoal”, destinada às famílias assistidas pela ARONG, que residem em áreas de vulnerabilidade social do entorno da Sede no Rio de Janeiro e se encontram em dificuldade por conta do isolamento social causado pelo Coronavírus. Doamos R\$ 20.160 à campanha.</p> <p>- Lar de Crianças Nossa Senhora das Graças Fizemos uma doação de R\$ 2 mil à instituição como um presente corporativo de casamento, da PRESI e da VISOD, para um importante corretor de nossa base.</p> <p>- ETHOS Doação de R\$ 33 mil por meio do pagamento da anuidade.</p>					

SULA 137 - Investimento Social

	Beneficiários diretos e indiretos	Organizações beneficiárias	Investimento não incentivado	Investimento incentivado
2009	10.921	16	888.868,59	154.703,70
2010	12.448	33	905.536,08	1.411.628,84
2011	13.830	41	478.309,00	1.186.995,85
2012	4.319	35	177.117,71	1.031.272,43
2013	5.206	58	178.256,04	1.139.943,08
2014	4.855	18	196.000,00	3.882.730,00
2015	408.313	6	143.348,37	6.218.116,00
2016	18.400	5	124.367,78	6.981.568,00
2017	341.474	8	172.704,02	6.294.450,76
2018	330.265	24	292.314,38	6.446.758,66
2019	44.859	39	395.687,04	7.847.735,20
2020	335.946	40	10.676.844,65	29.064.892,44*
Total	1.485.977	323	14.629.353,65	71.660.795,00

*Em 2020, ampliamos o montante de investimento incentivado por conta da venda das operações de Auto e Massificados, ainda, passamos a reportar os investimentos incentivados oriundos da lei do esporte e de incentivo à cultura com finalidades socioculturais e socioesportivos.

	SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
SULA 138	Número de reclamações e queixas relacionadas a impactos na sociedade, registradas, processadas e resolvidas por meio de mecanismo de reclamação formal	<p>Nosso canal de denúncias é gerido por uma empresa terceirizada, com atendentes especializados, serviço disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, que garante o sigilo e o anonimato (opcional).</p> <p>O departamento de Compliance e Prevenção à Fraude se dedica ao processo de apuração de denúncias, analisando os relatos e definindo planos de investigação. Após a apuração ser concluída, a análise é submetida ao Comitê de Ética para deliberação sobre a aplicação de medidas educativas e/ou disciplinares.</p> <p>Em 2020, recebemos 59 registros no Canal de Denúncias, tendo concluído a análise de 55 até o final do ano. Desses, 34 foram classificadas como improcedentes ou inconclusivas; e 21 foram classificados como procedentes.</p> <p>Entre as procedentes, 12 foram classificadas como por relacionamento interpessoal; 4 por má intenção e indício de ato ilícito; e 5 para demais descumprimentos de normas e políticas.</p>	103-2	-	-	11	II

	SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
SULA 143	Descrever a organização da cadeia de suprimentos	<p>Contamos com uma base aproximada de 3,7 mil fornecedores de materiais e serviços, localizados majoritariamente no Brasil, com foco em serviços e materiais. Gastamos, anualmente um valor de R\$ 1 bilhão a R\$ 1,5 bilhão com esses fornecedores.</p> <p>Saiba mais sobre nossa cadeia de valor em nossa página sobre Stakeholders e Materialidade.</p>	102-9	-	-	12	-
SULA 145	Impactos negativos e significativos reais e potenciais para práticas trabalhistas, direitos humanos, sociedade e meio ambiente na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito.	<p>Não identificamos riscos e impactos para práticas trabalhistas, direitos humanos, sociedade e meio ambiente em nossa cadeia de fornecedores.</p> <p>Em nossos contratos, possuímos uma cláusula trabalhista, para garantir que prestadores de serviços e fornecedores cumpram a legislação trabalhista brasileira, bem como apresentem documentos do cumprimento, como por exemplo guias de recolhimento de encargos trabalhistas.</p> <p>Em complemento, todos os contratos consideram a cláusula de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental que condiciona a manutenção dos serviços contratados à observância das leis e compromissos voluntários assumidos pela Companhia no tema.</p>	308-2 414-2	-	-	8	II e III
SULA 146	Percentagem de novos fornecedores que foram selecionados com base em critérios relativos às práticas trabalhistas, ambientais, direitos humanos e sociedade	<p>Conforme procedimento padrão, todo fornecedor passa por avaliação criteriosa sobre envolvimento em corrupção e negligências ambientais.</p> <p>Os critérios de avaliação levam em conta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de responsabilidade socioambiental; • Mapeamento de riscos ambientais; • Práticas trabalhistas; 	308-1 414-1	-	-	8 e 12	-

SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
	<ul style="list-style-type: none"> • Mapeamento de riscos sociais; • Política ou manual de Direitos Humanos; • Código de Ética; • Promoção da diversidade e inclusão. 					
SULA 147	<p>Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes</p> <p>Ampliando nosso impacto positivo na sociedade, 99% dos valores que gastamos com fornecedores são pagos a fornecedores locais, sendo 90% pequenos e médios fornecedores. Nossa definição de fornecedores locais inclui as empresas da região demandada, limitada ao próprio estado.</p> <p>Em 2020, os gastos com nossos fornecedores estiveram distribuídos da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - São Paulo: 60,05% - Rio de Janeiro: 14,22% - Pernambuco: 6,30% - Bahia: 5,70% - Distrito Federal: 3,74% - Demais estados: 9,99% 	204-1	-	-	8 e 12	-
SULA 150	<p>Percentual e número total de contratos de investimentos significativos e que incluem cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliação relacionados com os direitos humanos</p> <p>A área de Compliance e Prevenção à Fraude é responsável por realizar análises reputacionais em Pessoas Físicas e Jurídicas que se relacionem com os negócios da SulAmérica, sejam Clientes, Fornecedores, Prestadores, ONGs, Corretores e Parceiros de Negócios. Devido ao volume, existem alguns controles acordados com as áreas de operações e de compras para atuarmos nos maiores riscos.</p> <p>Aproximadamente 630 (90% dos contratos) possuem cláusulas de responsabilidade trabalhista e direitos humanos, as exceções são contratos modelo Fornecedor e/ou estratégicos.</p>	412-3	-	1,2,3, 4 e 5	8 e 12	I

SULA		Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
		Em nossas análises verificamos suas inscrições em cadastros restritivos nacionais como CEIS, CNEP e CEPIM (Portal da Transparência) e internacionais como lista OFAC, além de mídias negativas em fontes confiáveis. Dentre os motivos para inscrição em cadastros restritivos, temos, além dos principais crimes financeiros como corrupção, lavagem de dinheiro e fraude, outras infrações à legislação como autuação por exploração de trabalho escravo.					
SULA 151	<p>Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e negociação coletiva podem ser violados ou há risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito.</p> <p>Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição efetiva do trabalho infantil.</p> <p>Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas para contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou análogo ao escravo.</p>	<p>Em 2020, não foram identificados casos em que a negociação coletiva e liberdade de associação tenham sido violados em todas as unidades da companhia ou entre seus principais prestadores de serviços.</p> <p>Também não identificamos riscos de ocorrência de trabalho infantil, trabalhadores jovens expostos a trabalhos perigosos e trabalho forçado ou análogo ao escravo.</p>	407-1 408-1 409-1	-	1,2,3, 4 e 5	8 e 12	I

	SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
SULA 162	Processos para o monitoramento da implantação por parte do cliente do cumprimento de exigências ambientais e sociais incluídas em contratos ou transações.	Não monitoramos a implantação dos clientes de exigências ambientais e/ou sociais, mas possuímos uma cláusula de <u>Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental</u> .	G4-FS3	-	1 a 10	12	I e II
SULA 167	Interações com clientes / investidas / parceiros de negócios a respeito dos riscos e oportunidades ambientais e sociais	Em busca de um papel mais ativo em prol do desenvolvimento sustentável, a SulAmérica vem integrando benefícios socioambientais em seus negócios, produtos e serviços. Para inovações em produtos e serviços, ver SULA 80; para iniciativas na cadeia de valor, ver SULA 127; e para iniciativas de educação financeira e uso consciente de seguros, ver SULA 79.	G4-FS5	-	1 a 10	-	II e III

Educação Financeira *e uso consciente do seguro*



Educação Financeira e Uso Consciente do Seguro

Dentro do conceito de Saúde Integral, as três saúdes — física, emocional e financeira — são interdependentes. O bom desempenho em uma delas impacta positivamente as outras duas, que se impulsionam em um ciclo virtuoso que gera bem-estar para o beneficiário. Por isso, consideramos incentivar a responsabilidade financeira uma prioridade e nossos produtos e serviços visam contribuir para a segurança e estabilidade financeira de nossos clientes.

Além disso, investimos em iniciativas, produtos e serviços que ajudam nossos clientes, corretores e colaboradores a cuidar do seu capital com uma visão de curto, médio e longo prazo.



Iniciativas de Educação Financeira

Previdência

Comunicações via e-mail marketing, mídia social e mala direta, incentivando o cliente a pensar na melhor forma de tratar suas economias.

Programa Educação financeira

Tem como finalidade conscientizar colaboradores e familiares para uma mudança comportamental, buscando uma melhoria na sua saúde financeira por meio de palestras, e assessorias com consultores financeiros, grupo.

	SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
SULA 79	Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiários	<p>Em linha com a nossa Política de Sustentabilidade e temas estratégicos, possuímos diversas iniciativas de Educação Financeira</p> <p>Gestão de saúde Programa de Educação Financeira Possuímos um programa de educação financeira digital de abrangência nacional, no qual participam mais de 300 colaboradores. Ele tem como principal objetivo a conscientização dos colaboradores e familiares para uma mudança comportamental, buscando uma melhoria na sua saúde integral de toda a sua família do colaborador. Promovemos discussões virtuais para disseminação de conceitos e reflexão sobre a efetiva participação do tema na saúde integral dos indivíduos, estimulando a ação também no ambiente familiar.</p> <p>O Programa é contínuo, com disponibilização de uma plataforma digital que estimula a visualização da interconectividade da saúde física, emocional e financeira, além de disponibilizar ferramentas de gestão financeira aos usuários e suporte especializado para retirada de dúvidas e orientações básicas de gestão de orçamento doméstico e pessoal.</p> <p>Em 2020, durante a Semana Nacional de Educação Financeira (Semana ENEF), realizamos discussões diárias sobre o tema e contamos com a participação de mais de mil colaboradores nos vários dias e atividades.</p> <p>Investimentos Em relação aos produtos de investimento, realizamos um profundo processo de KYC (conheça seu cliente, na sigla em inglês), visando orientar o cliente no investimento mais adequado a seu momento e vida e perfil de risco. Além disso, publicamos em nosso site materiais envolvendo educação financeira, publicado na página de Relatórios Econômicos.</p> <p>Previdência Durante a Semana ENEF, realizamos palestras sobre Previdência para os colaboradores. Além disso, contamos com treinamentos internos sobre fundos de investimento e Previdência.</p>	G4-FS16	-	1	8	I

SULA	Resposta	GRI	SASB	PACTO GLOBAL	ODS	PSI
	<p>Comunicações via e-mail marketing, mídia social, mala direta incentivando o cliente a pensar na melhor forma de tratar suas economias. Há ainda dentro do produto Educaprevi, a Assistência Escola Online que consiste em um portal com atividades para apoio de crianças e jovens em fase escolar. A ferramenta oferece recursos como tira-dúvidas, aulas online de todas as disciplinas da 5ª série do Ensino Fundamental ao vestibular, testes virtuais e revisão de matérias.”</p> <p>Saúde e odonto Publicamos a Cartilha do Uso Consciente do Plano de Saúde e o Guia Prático Online, disponibilizado para as empresas, onde são dadas dicas sobre a utilização do seguro, além de uma seção de perguntas e respostas.</p>					

Créditos

Coordenação e realização: SulAmérica

Redação: RICCA Sustentabilidade

Diagramação: Jotacom

Verificação: KPMG Assessores Ltda

 | **125^{ANOS}**