



Foco e qualidade resultam em expansão

40



anos

ENTREVISTA

Tulio Severo reforça o compromisso com o desenvolvimento social

PRODUTOS

Pioneirismo e inovação estão expressos em um portfólio diversificado

GENTE

Valorização do trabalho é refletida em oportunidades de crescimento e benefícios



A Polo Capital parabeniza a Sabemi pelos seus 40 anos de sucesso.

Há cerca de dois anos, a Polo Capital e a Sabemi iniciaram uma parceria para oferecer Fundos de Investimento em Direitos Creditórios no segmento de empréstimos consignados. A operação tem sido um sucesso para os dois grupos e para os investidores dos fundos.

Certamente, trata-se da primeira de muitas parcerias.

POLO
capital management

Quatro décadas de solidez

Por meio desta publicação, a Sabemi compartilha seu orgulho de chegar aos 40 anos de atividades – completados em setembro – em ritmo de crescimento e com muitas conquistas a comemorar. Mantém em sua base cerca de 300 mil clientes; coloca à disposição do público 600 representantes/corretores/agentes e 41 lojas próprias para comercializar seu diversificado portfólio de produtos; e acaba de lançar o terceiro Fundo de Investimento em Direitos Creditórios (FIDC) – o que evidencia credibilidade e solidez. Em 2012, somando-se seguros e serviços financeiros, o Grupo Sabemi contabilizou um faturamento de R\$ 135 milhões. E, pelo quarto ano consecutivo, a seguradora liderou o mercado gaúcho em desempenho econômico-financeiro.

Para mostrar a evolução da companhia em todas as frentes, esta publicação especial traz uma linha do tempo com fatos marcantes da história do Brasil, além de entrevista com o diretor-presidente Antonio Tulio Lima Severo, que detalha o plano de expansão em andamento e as metas a serem alcançadas até o final de 2017.

É possível conferir ainda a posição da Sabemi no mercado segurador nacional, assim como sua estrutura, estratégia e suas formas de gestão. O diversificado portfólio de produtos, os canais por meio dos quais a organização se comunica com o público, e seus diferenciais no atendimento são outros destaques desta edição. Ela expõe, além disso, o reconhecimento do Grupo Sabemi ao trabalho de seus colaboradores, as iniciativas de desenvolvimento social adotadas com foco em uma sociedade mais igualitária, e as práticas em andamento para a preservação dos recursos naturais.

Ao final, a edição revela o sucesso das comemorações pelos 40 anos da Sabemi, ocorridas em Porto Alegre e em São Paulo, em setembro último. Em ambos os eventos, Tulio Severo agradeceu aos presentes – colaboradores, clientes, parceiros comerciais, representantes de instituições financeiras e imprensa – pela confiança e pelo reconhecimento, além de ter reafirmado o compromisso do Grupo Sabemi com o crescimento e o desenvolvimento nacional.

Boa leitura a todos!

 **GRUPO SABEMI 40**
Seguros, Previdência & Serviços Financeiros **anos**

GRUPO SABEMI

GRUPO SABEMI

Rua Sete de Setembro, 515
Centro Histórico – CEP 90010-190
Porto Alegre – RS

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**PRESIDENTE**

Antonio Tulio Lima Severo

CONSELHEIROS

Maria Izabel Schneider Severo
Ruy Lopes Filho
Nelson Barrizzelli
José Flávio Monteiro Franco

DIRETORIA**DIRETOR-PRESIDENTE**

Antonio Tulio Lima Severo

DIRETOR ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO

Alexandre Girardi

DIRETORA-EXECUTIVA DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Eliana Schwingel Diederichsen

DIRETOR DE CRÉDITO CONSIGNADO

Leandro de Carvalho Nunes

DIRETOR DE SEGUROS

Antonio Carlos Pedrotti

REVISTA SABEMI**COORDENAÇÃO E SUPERVISÃO GERAL**

Porto Press Comunicação
Tel: (51) 3233.3849

PRODUÇÃO EDITORIAL

KMZ Conteúdo

REDAÇÃO E EDIÇÃO

Erika Mazon
Marina Bueno

EDITORIAÇÃO

Leandro Bulsing

FOTOS

Caco Argemi
Carlínhos Rodrigues
Luiz Ventura
Marcos Corazza
Vanessa Bohn

ILUSTRAÇÃO PRÉDIO SABEMI

Jair Tambeiro

IMPRESSÃO

Gráfica Pallotti

A Revista Sabemi é uma publicação do Grupo Sabemi, com distribuição gratuita. Os direitos autorais estão reservados ao Grupo Sabemi. A reprodução total ou parcial das matérias e reportagens é permitida desde que citada a fonte.

5

ENTREVISTA

Antonio Tulio Lima Severo

8

HISTÓRIA

Fatos marcantes da Sabemi e do país



14

SABEMI HOJE

Trajetória de solidez

18

PRESENÇA NO BRASIL

Atuação abrangente

20

PRODUTOS

Portfólio de qualidade

24

SERVIÇOS

Foco na comodidade



25

OPERAÇÕES

Inovação nos negócios



28

GENTE SABEMI

O mais valioso ativo

32

CIDADANIA

Contribuição à sociedade

34

MEIO AMBIENTE

Preservação do planeta

36

COMEMORAÇÃO

Sabemi celebra 40 anos



38

DESTAQUE

Conquistas por mérito

Vocação para ser maior e melhor

Uma série de diferenciais credencia plano da Sabemi de dobrar de tamanho e alcançar 100% de automação em cinco anos

O diretor-presidente do Grupo Sabemi, Antonio Tulio Lima Severo, não hesita ao responder quais os fatos mais marcantes da história da empresa: “Estamos vivendo um deles agora”. A afirmação foi feita após ter passado dias reunido com diretores e executivos para a construção conceitual do realinhamento estratégico da companhia, no final do primeiro semestre. “Vamos fazer outra Sabemi em cinco anos: outra cultura, outro tamanho, mais profissionalização.” Diferenciais para isso não faltam, entre os quais Tulio Severo destaca o foco, a persistência, a flexibilidade para aproveitar oportunidades de mercado e uma equipe de profissionais especializados.

Diante da insistência para que aponte ao menos um fato relevante das quatro décadas da empresa, o diretor-presidente menciona o ano de 1985, quando os processos passaram a ser informatizados. Antes disso, ele lembra, a seguradora recebia dos órgãos públicos “pilhas de folhas gigantes” via correio e ônibus, às vezes até dois meses após terem sido postadas. “Não sei como conseguíamos”, diverte-se, ao contar que uma equipe de profissionais passava horas examinando a papelada, comparando e conferindo nome por nome nas relações de clientes que deveriam ter pago e que de fato haviam feito isso.

Com a informatização, enormes computadores foram adquiridos e instalados em uma sala apropriadamente climatizada para eles, que passavam noites “rodando” sempre

que era necessário atender alguma demanda dos órgãos competentes. “Só conseguimos viver a época da inflação crescente por causa daquelas máquinas. Tínhamos que reajustar mensalmente o valor dos prêmios e das contribuições. Começávamos a corrigir no dia 10 para terminar no final do mês, e estimávamos o valor, pois ninguém sabia ao certo de quanto seria a inflação. Fazíamos uma média e depois acertávamos.”

Passados quase 30 anos, a tecnologia continua fundamental para as operações da empresa. Tanto que uma das metas definidas no realinhamento estratégico é chegar ao final de 2017 com 100% de automação. Tulio Severo tem claro, no entanto, que essa vantagem competitiva nunca substituirá as pessoas na relação com os clientes, em que, segundo defende na entrevista a seguir, “não dá para prescindir do olho no olho”.

“Vamos dobrar de tamanho em cinco anos.”

Quais as razões que levam a Sabemi a crescer continuamente e acima da economia nacional?

TULIO SEVERO – Nosso crescimento mais acentuado se deu nos últimos 15 anos porque soube aproveitar as oportunidades de mercado e assumimos o risco de ser seletivos. Todos os empresários se propõem a fazer negócios e obter



o INSS representa 32 milhões de pessoas, com ingresso anual de quase 1 milhão, trabalhamos com um público-alvo que soma 4 milhões de indivíduos. No entanto, o *ticket* médio das operações é maior. E o custo operacional, mais reduzido. Além disso, somos especialistas, nosso *back office* foi todo montado para esse público-alvo, e nossos processos sistêmicos, desenvolvidos internamente, são os mais eficazes tecnicamente para possibilitar um bom atendimento. Crescemos, portanto, porque temos foco e somos pertinazes: desistir jamais! Se acreditamos, conhecemos o mercado e sabemos do que ele é capaz, temos que perseguir os resultados.

Assim como a escolha do público-alvo, a estrutura do grupo, que agrega várias empresas complementares, foi pensada estrategicamente?
TULIO SEVERO – Sim, visou à sinergia da operação, também com redução de custos. Além da seguradora e da empresa de previdência, mantemos a Sabemi Tec, para o desenvolvimento de tecnologia da informação; a Sabemi Negócios, que administra as lojas; e a Sabemi Promo, por meio da qual fechamos contratos que, por questões regulatórias, a seguradora está impedida de firmar. Para administrar todas essas empresas, temos a *holding* Sabemi Participações. Essa estrutura nos confere agilidade. Hoje, 60% das nossas operações envolvem recursos próprios. E em todas elas somos extremamente eficazes. Se a transação for imputada como deve, com as informações corretas e a documentação necessária, creditamos o dinheiro na conta do cliente em 15 minutos.

Como a Sabemi está hoje posicionada em seu mercado de atuação?
TULIO SEVERO – Como seguradora de vida e previdência, estamos entre as mais lucrativas, excetuando, é claro, as seguradoras de bancos, que atuam

em outro mercado e de outra forma. Somos uma seguradora independente, operamos em todo o Brasil, e, na Região Sul (Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Paraná), temos nos posicionado, nos últimos anos, como a de melhor desempenho: o melhor lucro em relação ao patrimônio líquido, e a menor sinistralidade. Recebemos três vezes da revista *Conjuntura Econômica*, da Fundação Getúlio Vargas (FGV), prêmios por



“Se acreditamos, conhecemos o mercado e sabemos do que ele é capaz, temos que perseguir os resultados.”

desempenho entre as seguradoras de médio porte. Nos últimos 15 anos, nosso desempenho econômico-financeiro nos permitiu buscar eficiência, resultados e lucros, não necessariamente com grandes volumes de operação. Também somos a única companhia de seguros que faz, desde 2007, e continuaremos fazendo, Fundos de Investimento em Direitos Creditórios

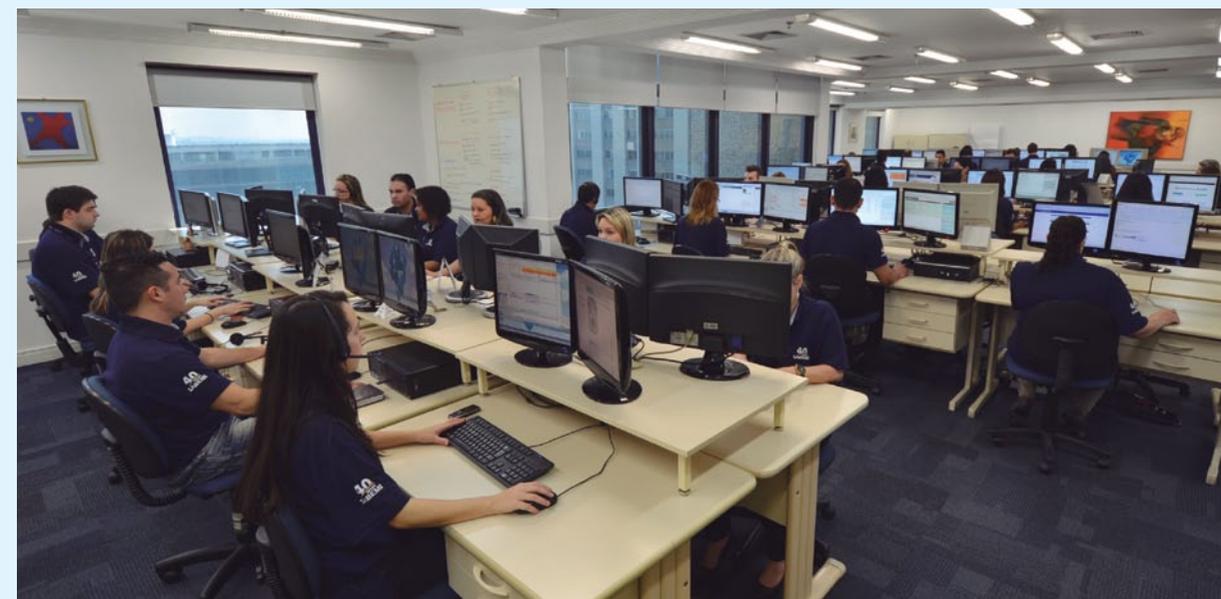
(FIDC), que têm o melhor *rating*. Isso é muito significativo em um mercado altamente competitivo, em que bancos de médio porte não têm *triple A*, como nós. O regulamento do nosso último fundo, por exemplo, prevê perda por inadimplência de até 7%, e nossa perda hoje está em torno de 1,2%. Temos uma operação muito segura!

De acordo com o realinhamento estratégico, aonde a companhia pretende chegar?

TULIO SEVERO – O realinhamento estratégico, que contempla grande número de projetos e processos, implica um trabalho intenso que pretende nos levar, em 2017, a registrar lucro, antes do Imposto de Renda, de R\$ 100 milhões no ano; contabilizar R\$ 600 milhões em operações de consignado com recursos próprios; e somar R\$ 200 milhões em prêmios retidos de seguros. Examinamos os orçamentos de 2014, 2015, 2016 e 2017 e concluímos que, para alcançar as metas, precisaremos fazer uma série de investimentos, além de dispensar empenho extraordinário em termos de trabalho e dedicação. Mudaremos muita coisa: vamos rever nossa estrutura organizacional, que será mais horizontal; montar dois núcleos de negócios bem claros: um de seguro e outro de crédito, com diretores específicos; e constituir vários comitês estratégicos. Teremos ainda uma diretoria de estratégia, que responderá exclusivamente pela aplicação do projeto até 2017. É também uma mudança na cultura interna, que será conduzida pelos 20 principais gestores, responsáveis por motivar os hoje 500 funcionários – que chegarão a 1.000.

Qual a importância dos colaboradores nesse contexto de mudanças?

TULIO SEVERO – Todas as empresas têm dois alicerces fundamentais: pessoas e processos. Em uma organização como a nossa – indústria de serviços com forte viés de distribuição



Grupo Sabemi reconhece os colaboradores como principal ativo e, por isso, investe para proporcionar condições adequadas de trabalho

–, temos que ter uma preocupação muito grande com nosso principal ativo, que são as pessoas. Isso porque, por mais automação que se tenha, não é possível substituí-las na relação com os clientes. Seremos automatizados para a consumação dessa relação, mas sempre teremos de falar com o cliente. Não dá para prescindir do olho no olho. A expectativa de poder fazer negócios financeiros pela internet existe, mas as estatísticas mostram que os volumes são insignificantes. Particularmente nos Estados Unidos, as companhias

de seguros investiram bastante em tecnologia da comunicação para permitir que os clientes fechassem contratos pela internet. Mas naquele país, hoje, apenas de 6% a 7% dos negócios são feitos pela rede. As pessoas se comunicam com a companhia pela internet, mas não fecham negócio. Para isso, precisam que tenha alguém olhando pra elas.

“Sempre teremos que falar com o cliente. Não dá para prescindir do olho no olho.”

Qual é a sua expectativa em relação ao mercado segurador e à economia nacional, e como a Sabemi deve se situar nesse cenário?

TULIO SEVERO – A perspectiva é de que, este ano, a participação do mercado de seguros no Produto Interno Bruto (PIB) fique em 2,2% – percentual que tende a expandir porque está relacionado ao aumento da capacidade de renda da população e à crescente percepção da conveniência de se fazer seguro e da grande solvência do mercado segurador. Nesse contexto, vamos dobrar de tamanho em cinco anos, o que não é uma expectativa muito ousada. Claro que sempre sentimos o rescaldo da economia, inclusive internacional. Assim, se a economia estiver muito ruim, teremos de revisar esse projeto, mas se estiver como agora – menos do que boa –, chegaremos lá!

SABEMI EM CINCO ANOS



Lucro, antes do Imposto de Renda, de R\$ 100 milhões em 2017



Prêmios retidos de seguros na ordem de R\$ 200 milhões



Operações de consignado com recursos próprios de R\$ 600 milhões



Automação de 100%

1981

Transformação da Fundação Montepio dos Servidores Municipais em Sabemi Seguridade Social.

- ▶ Até então território do Brasil, Rondônia é elevada à categoria de Estado.
- ▶ Entra em operação o Sistema Brasileiro de Televisão (SBT), com a transmissão do discurso de seu proprietário, o apresentador e empresário Silvio Santos.
- ▶ Pelé recebe do jornal francês *L'Equipe* o título de Atleta do Século.
- ▶ Nelson Piquet ganha seu primeiro campeonato de Fórmula 1.



1985

Início de fortes investimentos em tecnologia como fator estratégico dos negócios.

- ▶ Tancredo Neves é eleito presidente por voto indireto, mas morre antes de ser oficialmente empossado. Seu vice, José Sarney, assume a presidência do país.
- ▶ Presidente José Sarney anuncia convocação da Assembleia Nacional Constituinte.
- ▶ Acontece a primeira edição do festival de música *Rock in Rio*, realizado na Cidade do Rock, na Barra da Tijuca, no Rio de Janeiro.
- ▶ O primeiro satélite artificial brasileiro, o BrasilSat A1, é lançado da base de Kourou, na Guiana Francesa.



1994

Ingresso nas atividades de seguros de vida e planos de previdência privada complementar.

- ▶ Entra em vigor o Plano Real, com



a moeda que consegue dominar a inflação sem congelar preços e confiscar depósitos bancários.

- ▶ A Seleção Brasileira de Futebol conquista o quarto título da Copa do Mundo, nos Estados Unidos, ao vencer a Itália nos pênaltis por 3 a 2.
- ▶ Fernando Henrique Cardoso é eleito presidente no segundo processo eleitoral aberto e com votação direta.

2006

Começa o processo de padronização dos pontos de vendas e transferência da sede da empresa para prédio próprio, no Centro Histórico de Porto Alegre (RS).

- ▶ O tenente-coronel da Força Aérea Brasileira, astronauta Marcos Pontes, é o primeiro brasileiro e sul-americano a ser enviado ao espaço.
- ▶ Petrobras anuncia descoberta de petróleo de boa qualidade na camada pré-sal, uma sequência de rochas sedimentares que se estende por 800 quilômetros da costa brasileira, entre Espírito Santo e Santa Catarina.
- ▶ Luiz Inácio Lula da Silva é reeleito presidente e recebe, no segundo turno, 58,2 milhões de votos, maior número já registrado em eleições no Brasil, correspondente a 60,82% dos votos válidos.

2007

Registro no mercado, de forma pioneira no setor de seguros, de um Fundo de Investimento em Direitos Creditórios (FIDC).

- ▶ O Cristo Redentor, no Rio de Janeiro, é eleito uma das Novas Sete Maravilhas do Mundo.
- ▶ Brasil obtém o melhor desempenho na história do Pan-Americano. Na natação, Thiago Pereira participou



de oito provas e conquistou seis medalhas de ouro, uma de prata e outra de bronze.

- ▶ Fifa anuncia o Brasil como sede da Copa do Mundo de 2014. O maior vencedor da história da competição, com cinco títulos, receberá o evento pela segunda vez.

2011

Registro do segundo FIDC, o que resultou na emissão de novas séries no ano e em 2012.

- ▶ Eleita com 56% dos votos, Dilma Rousseff – primeira mulher a assumir a Presidência do Brasil – recebe a faixa das mãos de seu antecessor.
- ▶ Brasil cresce 2,7% e atinge o posto de 6ª economia mundial ao ultrapassar o Reino Unido. Fica atrás apenas dos Estados Unidos, China, Japão, Alemanha e França.

2012

Conquista da primeira posição, entre as seguradoras gaúchas, em lucro líquido, rentabilidade sobre patrimônio líquido, e menor grau de sinistralidade.

- ▶ O tenista brasileiro Gustavo Kuerten, o Guga, tricampeão de *Roland Garros*, entra para o *Hall da Fama* mundial do tênis.
- ▶ Passa a valer a Ficha Limpa, lei de iniciativa popular que barra a candidatura ao Congresso Nacional de pessoas condenadas pela Justiça em decisões colegiadas ou que renunciaram ao cargo para evitar cassação.
- ▶ Sancionada a lei que determina que universidades públicas e institutos técnicos federais reservem no mínimo 50% das vagas para estudantes que tenham cursado todo o ensino médio em escolas da rede pública, com distribuição das vagas entre negros, pardos ou indígenas.



*Mais importante
que esse marco,
só a trajetória
para chegar até ele.*

É uma honra e uma grande satisfação poder servir ao Grupo Sabemi. Parabenizamos pelos seus 40 anos de história.

Siga-nos no Twitter @PwCBrasil, facebook.com/PwCBrasil e youtube.com/PwC

pwc



© 2013 PricewaterhouseCoopers Brasil Ltda. Todos os direitos reservados. Neste documento, "PwC" refere-se à PricewaterhouseCoopers Brasil Ltda., a qual é uma firma membro do network da PricewaterhouseCoopers, sendo que cada firma membro constitui-se em uma pessoa jurídica totalmente separada e independente.

Gestão é marcada pelo otimismo

A característica, assim como a estrutura organizacional, ampara a estratégia de crescimento da companhia



Apesar da evolução contínua no decorrer dos 40 anos de história, a Sabemi manteve inalterada uma de suas fortes características: o otimismo. “Acreditamos em nosso potencial e, conseqüentemente, no futuro”, atesta a diretora-executiva de Planejamento Estratégico, Eliana Diederichsen, ao justificar alguns dos planos da em-

presa, hoje dedicada a dois negócios estratégicos: soluções em serviços financeiros – em especial crédito consignado – e seguro de pessoas. Ambos são direcionados a servidores públicos (federais, estaduais e municipais) e a militares do Exército, da Marinha e da Aeronáutica. Mas a ideia, já em andamento, é agregar

a esses públicos os aposentados e pensionistas do INSS.

Justamente por essa intenção de diversificar, outras companhias foram sendo criadas ao longo do tempo e hoje compõem a *holding* Sabemi Participações. Como explica o diretor administrativo-financeiro, Alexandre Girardi, a estrutura con-

tere maior flexibilidade de atuação ao Grupo. “Não somos e nem temos a intenção de ser banco. Nossas operações de crédito consignado com recursos próprios estão disponíveis

“Acreditamos em nosso potencial e, conseqüentemente, no futuro.”

Eliana Diederichsen
Diretora-Executiva de Planejamento Estratégico



Eliana reforça a visão otimista da Sabemi

aos clientes da seguradora. Isso nos motivou a organizar e lançar fundos de investimentos (FIDC), que são a securitização desses ativos. Uma coisa leva à outra”, explica, reforçando que só é possível dirigir foco ao empréstimo consignado porque existe uma base forte de clientes de seguro e previdência (pecúlio).

Outra demonstração de flexibilidade são as operações com recursos de terceiros, viáveis graças à ampla rede de parceiros financeiros, solidificada pela credibilidade do Grupo Sabemi. Esse é um valor capaz de fazer diferença no contexto de mudança da cultura de seguros no país, apontada pelo

diretor de Seguros do Grupo Sabemi, Antonio Carlos Pedrotti. Segundo ele, há cerca de dez anos, o mercado de seguros de pessoas vem crescendo, e de forma consistente, a uma média de 15% ao ano, com destaque para os produtos relacionados ao crédito. Isso porque também houve grande evolução no segmento de crédito, cujo volume

já representa quase 54% do Produto Interno Bruto (PIB) nacional. “Nessa expansão caminha em paralelo um tipo de seguro: o de quitação de prestações em caso de falecimento do tomador do financiamento”, detalha Pedrotti.

Composição

A Sabemi Participações detém o controle acionário das demais empresas do conglomerado, que atuam de forma sinérgica e complementar.



Para Girardi, estrutura interna resulta em flexibilidade

Duas delas dedicam-se ao público externo: a Sabemi Seguradora, responsável por operar com seguros de pessoas e previdência privada aberta, além de crédito consignado por meio de assistência financeira; e a Sabemi Previdência, que também atua nos ramos de previdência privada aberta e crédito consignado por meio de assistência financeira.

As demais companhias prestam serviços apenas para o Grupo. A Sabemi Tec é uma delas, especializada em processamento de dados; desenvolvimento, programação e análise de sistemas gerenciais; consultoria em informática e sistemas; e assistência na aplicação de *softwares*. “Sentimos necessidade de constituí-la quando as operações começaram a tomar corpo”, revela Girardi. Para ele, a tecnologia faz parte dos ne-

“Com tecnologia própria, a inteligência fica dentro de casa.”

Alexandre Girardi
Diretor Administrativo-Financeiro

gócios da Sabemi e, na medida em que é desenvolvida internamente, se transforma em um importante diferencial da empresa no mercado. “Com tecnologia própria, a inteligência fica dentro de casa”, reforça.

Eliana Diederichsen também evidencia a vantagem. “Nossos representantes estão posicionados em todo o Brasil, conectados conosco. Temos que enxergar o que eles estão fazendo em tempo real, qual é o estágio da venda. Isso exige elevado nível de suporte tecnológico para

que a operação seja ágil e possamos disponibilizar os recursos rapidamente aos clientes”, explica.

Outra empresa criada exclusivamente para dar suporte interno é a Sabemi Negócios, responsável por análise de cadastro, recepção e encaminhamento de propostas de contratos e documentos; cobrança extrajudicial de dívidas; atendimento a clientes; intermediação de negócios; e atividades de correspondente, entre outras.

Já a Sabemi Promo é a promotora de vendas, que agrega os canais de

“A Sabemi Promo e a Sabemi Negócios são nossa força de vendas.”

Leandro Nunes
Diretor de Crédito Consignado

distribuição, ou seja, os representantes/agentes/corretores, as lojas, o *call center* e o *site*, que ofertam produtos desenvolvidos com recursos próprios – em operações que podem resultar em fundos de investimentos – e de parceiros. “A Sabemi Promo e a Sabemi Negócios são nossa força de vendas”, destaca o diretor de Crédito Consignado do Grupo Sabemi, Leandro Nunes, responsável pela gestão de ambas as companhias.

Estratégia

Para amparar sua macroestratégia de crescer por intermédio de serviços, a Sabemi tem como proposta de valor entregar soluções de qualidade e estar cada vez mais



Leandro Nunes responde pela Sabemi Promo e Sabemi Negócios

próxima dos clientes, aos quais coloca à disposição um time de 600 representantes/agentes/corretores em diferentes regiões do país.

Há ainda 41 lojas próprias que, dentro de cinco anos, deverão chegar a 150, uma expansão alinhada à ideia de diversificação do público-alvo. “O consignado para aposentados e pensionistas do INSS, por exemplo, é um produto típico para o novo cliente que pretendemos conquistar: o que passa diante das lojas”, explica o *controller*



Rodrigo resalta a importância da proximidade

do Grupo Sabemi, Rodrigo Severo. As unidades, além disso, dão mais visibilidade à marca e à empresa – o que favorece todos os canais de vendas. Rodrigo também destaca a intenção da Sabemi de estreitar ainda mais o relacionamento com seus representantes. Hoje, os gestores já fazem visitas de campo para conhecer esses profissionais e seu grau de satisfação com a empresa. E ainda para saber quais ainda são os

desafios e as dificuldades, e formas de enfrentá-los.

“Eles também podem entrar em contato direto com o presidente e enviar e-mails aos diretores. O que queremos é manter essa cultura de proximidade e parceria, por maior que seja o crescimento”, diz o *controller*, lembrando a meta da companhia de elevar o prêmio de seguros de R\$ 70 milhões para R\$ 170 milhões em cinco anos, valendo-se, para isso, do enorme potencial do mercado segurador existente no Brasil.

“O que queremos é manter essa cultura de proximidade e parceria, por maior que seja o crescimento.”

Rodrigo Severo
Controller

O diretor Antonio Carlos Pedrotti anima-se diante das perspectivas. “O negócio Seguro é extremamente representativo e importante para a Sabemi.” E justifica: o Grupo trabalha

com crédito consignado para funcionários públicos, que, para usufruírem o direito de ter o desconto diretamente em folha de pagamento, precisam contratar um seguro. Assim, por conta da legislação, a operação de seguro antecede à de crédito consignado, ou seja, a assistência financeira é um benefício do seguro contratado. “As operações caminham juntas e continuarão assim”, afirma o executivo.

Pedrotti também revela que um dos caminhos do plano de crescimento da Sabemi é incrementar as operações em andamento por meio de vendas complementares. A um já segurado, isso significa, por exemplo, ofertar melhorias e benefícios, sob o conceito de que ele precisa ter uma proteção compatível com sua realidade. “Temos de estar frequentemente em contato com o cliente e saber do que precisa em cada momento da vida: de assistência viagem, para um filho que vai para o exterior; de assistência a veículo, que possa acionar sempre que precisar, independentemente do automóvel que estiver dirigindo, e assim por diante”, esclarece.

Além do desafio de criar pacotes de complementos para a linha de produtos já existente, a área de seguros tem como missão mostrar internamente a relevância do segmento. É que, segundo o diretor, a Sabemi construiu uma operação muito forte de crédito, destacada nacionalmente, e o seguro veio em paralelo, quase como uma operação secundária. No entanto, ela é muito importante por trazer tranquilidade de longo prazo, com operações que ampliam a carteira, não têm data



Pedrotti observa que o negócio Seguro é muito significativo para o Grupo

de encerramento e cujos riscos são mais previsíveis. “O negócio de seguros de pessoas deve ser visto como estável e de longo prazo”, reforça, adiantando que ele ganhará relevância na organização na medida em que houver crescimento da carteira por meio do aproveitamento das oportunidades disponíveis

“Com foco, consistência e atitude, as coisas vão acontecer.”

Antonio Carlos Pedrotti
Diretor de Seguros

no mercado e da concentração de foco em nichos. “Não temos como proposta concorrer com as grandes seguradoras e brigar por contas empresariais de grande porte, que têm margens estreitas e riscos e concorrência mais elevados. No segmento pessoa física, focaremos inicialmente em seguros de acidentes pessoais, e no mercado empresarial, buscaremos futuramente as pequenas e médias empresas”, esclarece. E garante que o objetivo de

dobrar a operação de seguros será atingido com bastante tranquilidade. “Com foco, consistência e atitude, as coisas vão acontecer.”

Gestão

Como grupo sujeito à regulação, a Sabemi é orientada pelas melhores práticas de mercado. Mantém auditoria externa, prestada pela Price-waterhouseCoopers, e auditoria interna independente, conduzida pela empresa

gaúcha W&P Consultores Associados.

Além disso, possui área estruturada de *compliance* e comitês específicos de controle, como Estratégico, de Prevenção de Fraudes, Inteligência Comercial e Prevenção à Lavagem de Dinheiro. Por meio deles, os gestores – todos profissionais de mercado – se comunicam com as diversas áreas da empresa, responsáveis por gerir os riscos inerentes a elas. A área de Controladoria, por exemplo, responde pelos riscos de negócios; a Jurídica pelos riscos regulatórios, e assim por diante.

As boas práticas de governança também são foco de atenção e se fundamentam na estrutura organizacional da empresa, adequada aos seus propósitos, e em instrumentos técnicos, como programa de qualidade, prestação de contas, ambiente de trabalho sadio e na satisfação do cliente.

Em relação à sociedade, a contribuição do Grupo Sabemi para os avanços se dá por intermédio de campanhas de solidariedade e apoio a instituições de assistência a menores carentes, entre outras iniciativas planejadas pelo Comitê de Cidadania Corporativa, incentivadas e conduzidas pela área de Recursos Humanos.

Bons negócios de norte a sul

Rede de distribuição de serviços financeiros da Sabemi agrega quatro canais de vendas

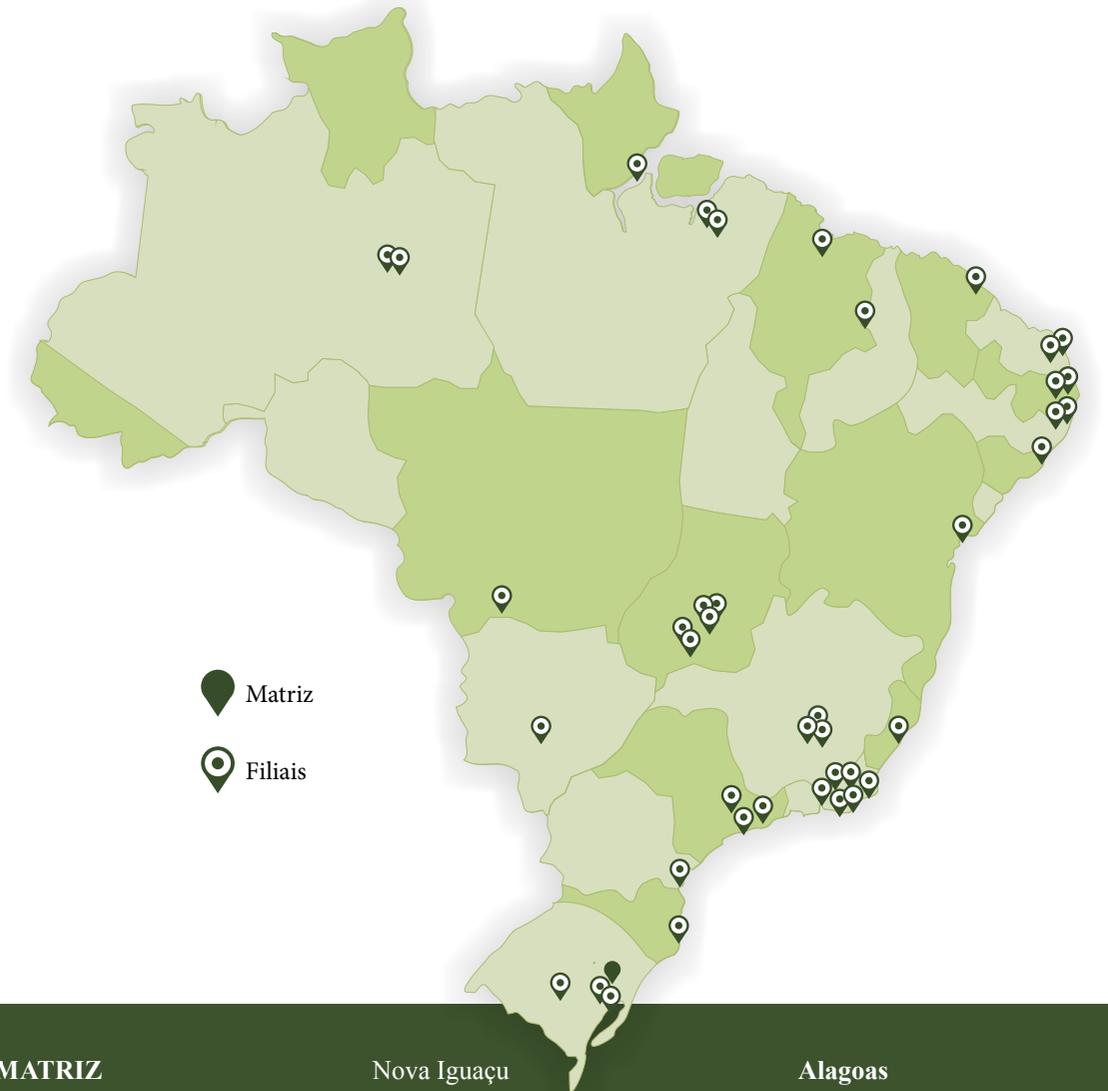


Produtos da Sabemi estão disponíveis ao público em diversos canais de vendas

Com matriz localizada em Porto Alegre, no centro histórico da capital gaúcha, a Sabemi mantém 41 filiais em 18 estados e no Distrito Federal – dez delas nas principais capitais do país – e planeja chegar ao final de 2017 com 150 lojas próprias.

Atua também por intermédio de outros três canais de

vendas: seus representantes/corretores/agentes, que somam 600 profissionais; o *call center*, cuja estrutura física está localizada na matriz e comporta 64 atendentes; e o endereço eletrônico no *site* da empresa www.sabemi.com.br/Site/vendas, que possibilita solicitar proposta.



● Matriz
○ Filiais

MATRIZ
Porto Alegre

FILIAIS

Rio Grande do Sul
Santa Maria

Santa Catarina
Florianópolis

Paraná
Curitiba

São Paulo
São Paulo
Campinas

São José dos Campos

Rio de Janeiro
Rio de Janeiro
Rio Branco
Niterói

Nova Iguaçu
Duque de Caxias

Minas Gerais
Belo Horizonte
Contagem
Juiz de Fora

Mato Grosso do Sul
Campo Grande

Goiás
Goiânia

Distrito Federal
Brasília

Bahia
Salvador

Mato Grosso
Cuiabá

Alagoas
Maceió

Pernambuco
Recife

Paraíba
João Pessoa

Rio Grande do Norte
Natal

Ceará
Fortaleza

Maranhão
São Luís

Pará
Belém

Amazonas
Manaus

Pioneirismo em soluções sob medida

Crédito consignado e fundos de investimento exemplificam a capacidade de enxergar mais longe



Em 2003, quando o governo federal instituiu no país o programa de crédito consignado, com taxas reduzidas, que permitiu a milhões de cidadãos quitar dívidas de cheque especial e cartão de crédito – sobre as quais incidiam juros bem mais elevados –, a Sabemi já acumulava cerca de 20 anos de experiência na oferta da modalidade. No entanto, por operar, à época, apenas com recursos próprios, o

atendimento aos clientes era limitado. Para ultrapassar esse tipo de obstáculo, a empresa novamente saiu na frente e, em 2007, foi a primeira seguradora brasileira a registrar um Fundo de Investimento em Direitos Creditórios (FIDC), para ser capaz de impulsionar negócios com volumes maiores.

A esse pioneirismo, impresso no DNA da companhia, somam-se outros fatores que lhe asseguram sucesso. “A

margem consignável dos servidores públicos com os quais trabalhamos representa hoje R\$ 10 bilhões. É um enorme mercado. E que conhecemos muito bem”, destaca o diretor-presidente, Antonio Tulio Lima Severo. Outra vantagem é a facilidade de aproveitar as oportunidades. O fato de ter começado a ofertar consignado muito antes da popularização da modalidade, por exemplo, levou

a empresa a ter uma base grande e cativa de clientes: são mais de 300 mil pessoas que mantêm produtos de seguro e previdência, e podem também vir a contratar consignado. A flexibilidade de gestão é mais um diferencial. Tanto que, em 2008, ano da crise do *subprime* nos Estados Unidos, que impactou os negócios em todo o mundo, a companhia aproveitou o momento de retração para promover uma reestruturação interna e buscar novas parcerias que lhe permitissem retomar o ritmo de crescimento.

É credenciado por todo esse histórico que o Grupo Sabemi dispõe hoje do seguinte portfólio de produtos.

Seguro de Acidentes Pessoais

Garante o pagamento de indenização aos beneficiários, em caso de morte decorrente de acidente pessoal coberto. Com prêmio mensal que cabe no orçamento, debitado diretamente em

folha de pagamento, o produto pode ser contratado com muita facilidade.

AP Sabemi Plus

É um seguro de vida completo, com prêmio mensal acessível e a facilidade do pagamento debitado diretamente em conta-corrente. A adesão também é simples. O produto inclui indenização por morte acidental, ou seja, apoio financeiro em caso de falecimento por acidente pessoal coberto; assistência alimentação, uma ajuda significativa para manter o padrão de vida familiar, por um semestre, por meio do fornecimento mensal de cestas de alimentação; e assistência funeral, um auxílio completo para a realização dos principais trâmites, de forma a poupar parentes e amigos nas horas difíceis.

AP Sabemi Premium

Tem prêmio mensal de baixo investimento, pagamento debitado

diretamente em conta-corrente e adesão fácil. Além de indenizar por morte acidental, inclui benefícios que podem proporcionar economia e ganhos. Um deles é o sorteio mensal, em que, com um número da sorte, o cliente concorre a prêmios de R\$ 30 mil ou R\$ 80 mil pela Loteria Federal. Há ainda desconto medicamento, de 15% a 60% nos itens listados na rede credenciada www.e-pharma.com.br; auxílio-alimentação (veja descrição no produto anterior); e assistência funeral (veja descrição no produto anterior).

Seguro Prestamista

Garante o pagamento do saldo devedor, a partir da data do óbito, da dívida assumida com instituição financeira em caso de morte do segurado por qualquer causa. O produto destina-se a servidores públicos federais, civis ou militares, ativos, inativos e pensionistas com idade mínima de 21 anos.





DPVAT

Pode ser solicitado gratuitamente por vítimas de acidentes de trânsito que ficaram inválidas ou por seus beneficiários, que recebem a indenização em até 30 dias. Para isso, basta verificar no *site* da Sabemi a documentação necessária e dirigir-se a uma das lojas da empresa para entregá-la (também no *site*, é possível localizar a unidade mais próxima). O seguro indeniza as vítimas de acidentes causados por veículos que têm motor próprio e circulam por terra ou asfalto, amparando-as em todo o território nacional, independentemente de quem foi o culpado pela ocorrência. O pagamento do seguro DPVAT é obrigatório a todos os veículos automotores de via terrestre, sem exceção, o que garante às vítimas de acidentes até R\$ 13,5 mil. Para receber mais rapidamente a indenização, o ideal é acompanhar o andamento do pedido pelo *site* DPVAT (www.dpvatsegurodotransito.com.br) ou pelo SAC 0800 022 1204. Ambos os canais contêm informações seguras sobre todas as etapas de análise do pedido até o recebimento da indenização.

Plano de Previdência Complementar

Em caso de falecimento do contratante, o contrato do produto assegura o pagamento da indenização, em parcela única, aos beneficiários.

Empréstimo Consignado

Concedido a pessoas físicas com crédito direto em corrente, cuja forma de pagamento é a consignação em folha salarial. A modalidade inclui as melhores condições de taxas de juros na comparação com as operações de crédito disponíveis no mercado, além de vantajosas opções de parcelamento. Assim, é a solução adequada aos que necessitam de auxílio para complementar renda, quitar dívidas ou adquirir um bem, por exemplo. Na Sabemi, podem contratar o empréstimo consignado os servidores públicos federais, civis ou militares, ativos, inativos e pensionistas, com mais de 21 anos e que sejam clientes da empresa.

Lançamento do terceiro FIDC é indicativo de credibilidade

A possibilidade de ampliar o volume de negócios de assistência financeira por meio da captação de recursos levou a Sabemi Seguradora a lançar em 2007 seu primeiro fundo estruturado, o Fundo de Investimento em Direitos Creditórios (FIDC).

A experiência foi tão bem-sucedida que, quatro anos mais tarde, em 2011, a empresa registrou seu segundo FIDC, em parceria com a Concórdia S.A. Corretora, encarregada da administração e distribuição; a Polo Capital Management, gestora; o Banco Santander, a quem coube a custódia, controladoria e escrituração; a Standard & Poor's, como agência classificadora de risco; a Freitas Leite, como assessora legal; a PricewaterhouseCoopers como auditora; e a Angá Asset Management como estruturadora.

Com patrimônio líquido inicial de R\$ 100 milhões, resultou no lançamento de mais duas séries: uma ao final do mesmo ano, com oferta adicional de R\$ 75 milhões, e outra em outubro de 2012 de R\$ 90 milhões, encerrando o primeiro semestre de 2013 com patrimônio líquido de R\$ 270 milhões.

Mais recentemente, em agosto passado, a Sabemi protocolou na Comissão de Valores Mobiliários (CVM) o seu terceiro FIDC. Na condição de cedente dos direitos creditórios, a empresa se uniu aos parceiros XP (coordenação e distribuição), CRV Distribuidora de Títulos e Valores (administração),

Angá Asset Management (gestão), Banco Santander (custódia, controladoria e escrituração), Standard & Poor's Rating Services (agência classificadora de risco), Freitas Leite (assessoria jurídica), PricewaterhouseCoopers (auditoria) na estruturação do produto, cujo valor inicial de oferta pública somava, no lançamento, R\$ 200 milhões.

Na avaliação do *controller* do Grupo Sabemi, Rodrigo Severo, essa nova operação é um indicativo de credibilidade. Tanto que o minucioso trabalho da companhia relacionado à risco de crédito e à rentabilidade está refletido no *rating* de sua carteira de fundos, o *triple A*. “O valor da nossa carteira é também o valor da empresa”, observa ele, lembrando que o segundo FIDC foi lançado em um ambiente desfavorável de mercado e, ainda assim, obteve sucesso. “Isso se deve à nossa *expertise* em consignado para servidores federais, às boas práticas de governança e aos controles na gestão dos fundos”, completa.

De fato, a companhia conduz hoje 18 projetos de atualização do sistema de gestão de seus fundos de investimento, desenvolvidos pela Sabemi Tec. Entre eles estão o que prevê o ajuste dos módulos e a ampliação do *software* de gestão às novas normas regulamentadoras da CVM, e o de criação de uma área dedicada especialmente à administração dos fundos – tarefa executada por equipe subordinada à área financeira.

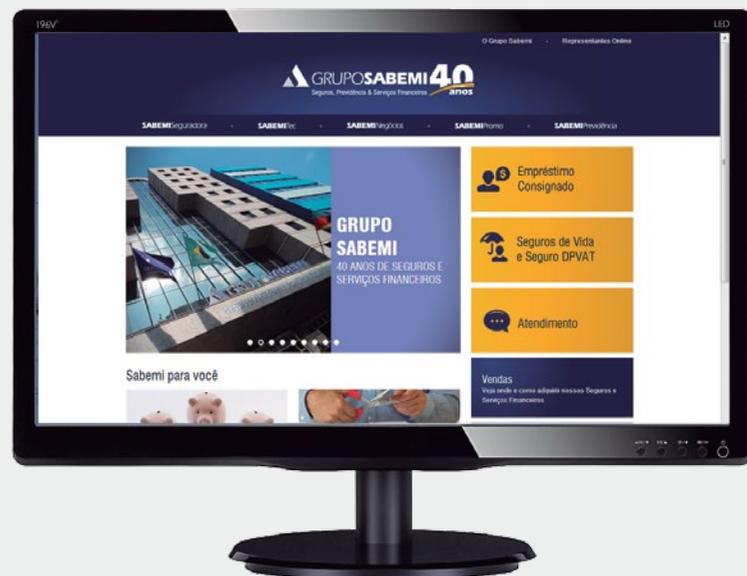


Os canais que levam à empresa

Plano de crescimento do Grupo Sabemi inclui a intensificação da proximidade com clientes

Mais do que reunir informações sobre as empresas que compõem o Grupo Sabemi, seus desempenhos e resultados, o portal www.sabemi.com.br oferece aos clientes e ao público em geral uma série de facilidades, como aquisição de seguros e serviços financeiros, envio de currículo para se candidatar a uma vaga na empresa – seja como colaborador, seja como representante –, cadastramento de representantes/agentes/corretores, localizador de lojas da rede, contato com a assessoria de imprensa, acesso a notícias e *clipping*, seção de perguntas e respostas e o Fale Conosco.

Os canais colocados à disposição, no entanto, vão além da ferramenta eletrônica. Um deles é a Ouvidoria, instrumento de defesa dos interesses dos clientes, responsável por analisar solicitações, mensagens e sugestões e mediar soluções sempre de acordo com as normas legais

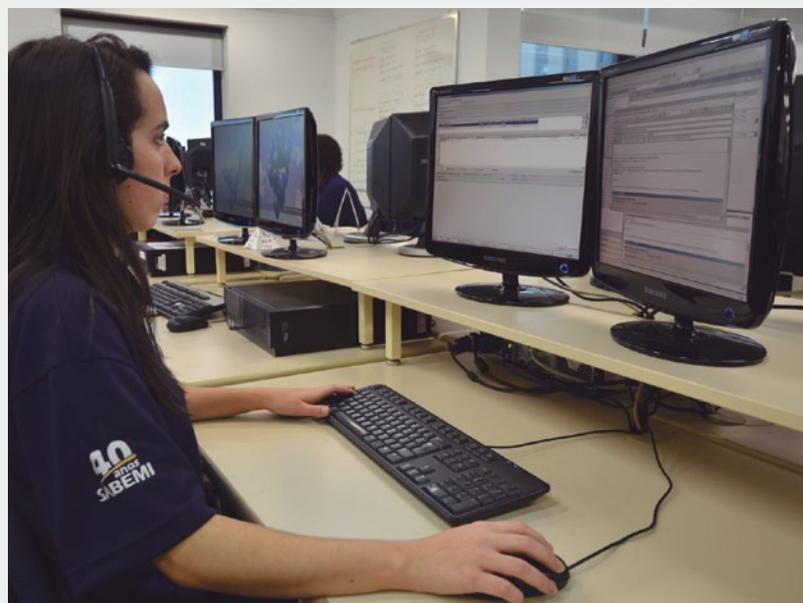


aplicáveis ao caso. O canal, que pode ser acessado via e-mail (ouvidoria@sabemi.com.br) ou pelo telefone 0800 880 1999 (de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h), é indicado às pessoas

que tenham conflito com solução pendente de atendimento ou não tenham obtido a resposta esperada em contato anterior feito com setores da empresa ou com o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).

Este é, em geral, o primeiro elo do cliente com o Grupo, que pode ser acessado por telefone (4003 1415 para capitais e regiões metropolitanas e 0800 880 1900 para demais regiões) e e-mail (sac@sabemi.com.br). Tanto o SAC como a Ouvidoria dispõem de *chat* no *site* da empresa destinado a atender exclusivamente pessoas com deficiência de audição e/ou fala.

Outros serviços da Sabemi que contemplam a estratégia de proximidade cada vez maior com os clientes estão agregados aos produtos. É o caso, por exemplo, de dicas para simplificar os processos, como a que possibilita ao cliente do seguro DPVAT receber mais rapidamente a indenização solicitada.



Primeiro elo do cliente com o Grupo Sabemi, o SAC atende também pessoas com deficiência

Flexível para oferecer conveniência

Clientes da Sabemi podem usufruir serviços complementares em quatro canais de atendimento



As operações de seguro envolvem 80 mil clientes, representam cerca de 65% da receita da Sabemi e são o foco da planejada expansão da área comercial, que inclui desenvolver com maior intensidade os canais de lojas próprias e *call center*. “Nosso carro-chefe é um seguro mais popular, que cabe no bolso do cliente e proporciona a ele o conforto de saber que sua família esta-

80 MIL
Clientes envolvidos
nas operações
de seguro

rá amparada em caso de falecimento”, diz o diretor de Crédito Consignado, Leandro Nunes. Em sua avaliação, o produto é o que mais tende a crescer no setor no Brasil, justamente por ser acessível. Assim, deve também continuar a representar a maior parcela da receita da Sabemi.

É esse potencial de expansão em seguro que possibilita à empresa lançar



Equipe de profissionais atua orientada a reter o cliente e conquistar sua fidelidade

um olhar especial para outra frente de negócios: os fundos de investimentos. Até porque, faz parte da inteligência corporativa equilibrar operações com recursos próprios e por meio de parcerias financeiras – caso dos FIDC. “Temos essa flexibilidade”, assegura Leandro.

Independentemente do negócio, no entanto, o desafio é sempre reter e conquistar a fidelidade dos clientes. Assim, uma série de recursos e etapas está disponível para que a empresa seja proativa, ofertando novas oportunidades de negócios ao seu público. A ideia é que os clientes detectem os diferenciais da companhia e permaneçam em sua base a partir de operações tradicionais como seguro e crédito consignado. “Isso é conveniência – item ao qual nosso plane-

65%
Parte da receita decorrente dos negócios de seguro



Oferta de conveniências é uma das marcas do atendimento da Sabemi

jamento estratégico prevê que dispenseamos grande atenção”, reforça o diretor de Crédito Consignado, citando que o fato de a Sabemi planejar a expansão de lojas físicas já é um indicativo de que vai seguir à risca essa determinação.

Contribui também para a conveniência o fato das vendas de crédito consignado estarem mais concentradas nos representantes/corretores/agentes, com os quais a empresa se relaciona há anos. Eles conhecem bem as características de suas localidades e, por uma questão de confiança e segurança, acabam sempre sendo procurados pelos clientes interessados em novos negócios, que evitam os meios eletrônicos para isso.

O diretor-executivo da Embracred – Empresa Brasileira de

Crédito, Roberto Carlos Américo dos Reis, é um dos que confirmam o valor da conveniência para os clientes. Há cerca de dois anos, sua companhia, sediada no Rio de Janeiro, é parceira da Sabemi – da qual ele destaca como diferencial o fato de poder agregar, por exemplo, o crédito consignado a um cliente que já possui contrato de seguro e conhece as vantagens e o preço acessível do produto. Outro ativo apontado por ele é o atendimento. “O SAC da Sabemi é transparente e viável”, garante.

O fácil acesso também é visto como ponto forte do relacionamento da Embracred com a Sabemi. Segundo Reis, em outras companhias é difícil fazer contato com executivos que detenham poder de decisão. Já a

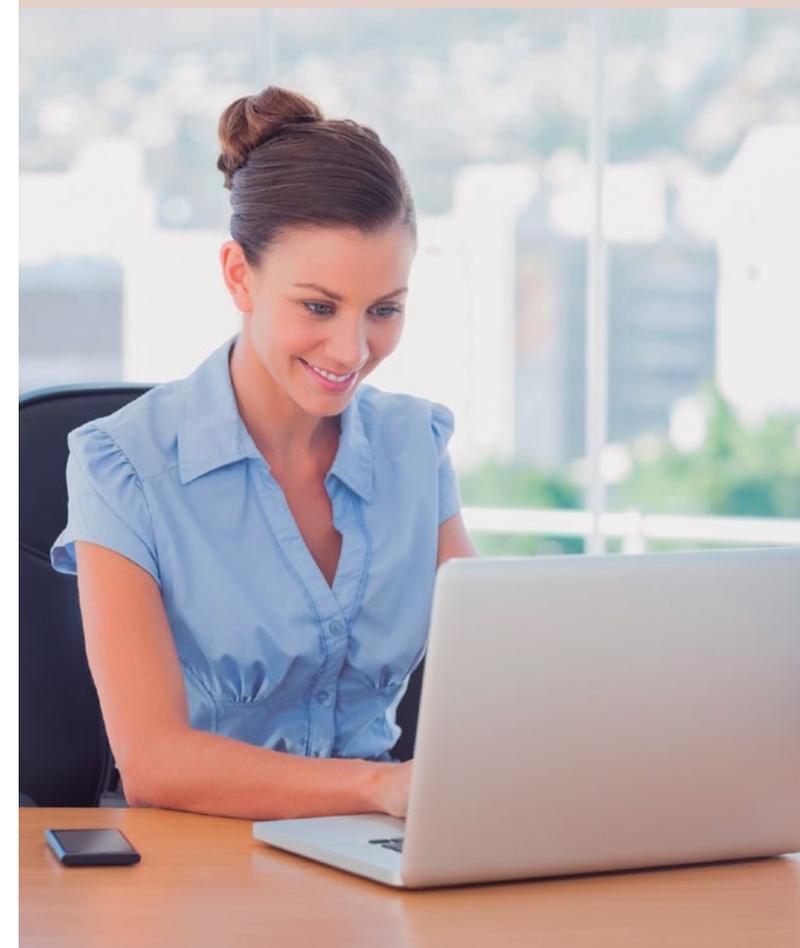
“O SAC da Sabemi é transparente e viável.”

Roberto Carlos dos Reis
Diretor-Executivo da Embracred, empresa parceira da Sabemi

Sabemi, segundo defende, zela pela acessibilidade dos parceiros e está sempre disposta a ouvir opiniões. “E saber ouvir é a base para o crescimento”, acrescenta.

Ainda de acordo com o diretor-executivo, a Sabemi agrega valor aos seus negócios na medida em que tem 40 anos de experiência, compreende o mercado e pode antever os caminhos trilhados por ele. “Além disso, há sinergia. A Sabemi tem o produto, a Embracred possui a força de venda, e ambas compartilham o desejo de crescer. O resultado dessa fórmula é exatamente a expansão”, testemunha Reis, cuja empresa mantém filial em Belém (PA) e está em vias de estruturar mais uma unidade em Brasília (DF).

Capacitação estendida



O desenvolvimento de todos os canais de vendas colocados à disposição do público é um desafio assumido recentemente pela área de Recursos Humanos do Grupo Sabemi, que, em julho, finalizou a construção de uma plataforma de treinamento a distância exclusiva para os funcionários dos representantes/corretores/agentes. “Teremos domínio sobre ela, o que também será um diferencial de mercado”, diz a gerente de Recursos Humanos, Silvana Ribeiro, acrescentando que sua área fará ainda o acompanhamento da capacitação. Segundo ela, além do treinamento a distância, há um profissional encarregado especificamente de circular pelas sedes das empresas dos representantes, orientando, treinando e promovendo a padronização do comportamento e da linguagem dos profissionais.

Essa forma de atuação contribui não apenas para estreitar o relacionamento com as equipes de vendas, mas para ampliar os negócios. É que, como explica Silvana, as vantagens de um produto não estão apenas em custos, mas no conhecimento de quem o oferece e na capacidade de sanar dúvidas e transmitir segurança.

Unidos na constante evolução

Os colaboradores são o principal ativo da companhia, que acredita em sucessos e responsabilidades compartilhadas



Um dos pilares de sustentação do Grupo Sabemi é gente, já que o trabalho e a dedicação dos colaboradores foram fundamentais para os avanços conquistados ao longo de seus 40 anos.

Por isso, e pela disposição de fazer sempre mais e melhor, a empresa busca manter um eficiente trabalho na gestão de seu quadro profissional. “Temos claro que não conseguimos fazer nada sem as pessoas”, afirma Silvana Ribeiro,

gerente de Recursos Humanos da companhia, observando que, além disso, o diretor-presidente do Grupo, Antonio Tulio Lima Severo, investe constantemente nos funcionários.

Sob essa cultura, a evolução da empresa foi acompanhada do aperfeiçoamento dos processos e das políticas de RH, que envolveram mudanças nos modelos e critérios de



remuneração e, mais recentemente, de comunicação interna. “Há dois anos, fizemos uma pesquisa de remuneração e, desde então, criamos uma política que será revista bianualmente. Neste

segundo semestre de 2013, faremos outro estudo de mercado para nova atualização”, adianta Silvana. O foco serão os colaboradores da área comercial, imprescindíveis para sustentar a

empresa com mais competitividade e para reforçar os diferenciais de atendimento e produtos. “Com o crescimento e a visão dos próximos cinco anos, teremos de aprimorar toda a estrutura de gestão de pessoas para atender ao novo cenário da organização. Isso é

natural, porque a empresa é formada por pessoas”, diz a gerente.

Além de assegurar salários competitivos e em linha com a média nacional em seu setor de atuação, a

Sabemi tem como estratégia adotar critérios de meritocracia para reforçar a cultura empresarial de valorização dos colaboradores, da qual o diretor-presidente é um firme defensor. Todos os funcionários integram o Programa de Participação e Resultados (PPR), que pode resultar em até quatro salários adicionais ao fim de cada ano.

São ofertados ainda benefícios bastante atrativos. “Temos vale-refeição numa média bem boa de mercado; vale-alimentação, que é um diferencial; um bom plano de saúde; seguro de vida; e convênios com farmácias e instituições de ensino, nas quais os colaboradores têm descontos para cursos de graduação e pós-graduação”, orgulha-se Silvana. É mantido também o programa Indique um Amigo – quem indicar ganha pontos que podem ser trocados por prêmios – e promovidas celebrações em datas comemorativas, sendo que muitas vezes os familiares são envolvidos nas festividades e homenagens.

Comunicação interna

Revisto em 2013, o processo de comunicação interna da Sabemi é um dos destaques da gestão de pessoas. Segundo a gerente de RH, a atuação da companhia é bastante agressiva em endomarketing e superdiferenciada no mercado. Após pesquisas com os funcionários, formuladas a partir da metodologia do Great Place to Work (GPTW), foi criada uma linguagem para estimular o sentido de pertencer, e construída uma linha de comunicação para isso. O trabalho resultou em mudanças nos meios internos de comunicação, que passaram a consolidar uma visão mais corporativa da companhia em virtude de seu crescimento e posicionamento em nível nacional.

Nasceu, assim, o Sabemi.com Você, com multicanais de comunicação que, claros e organizados, têm como objetivo fortalecer o trabalho em equipe em todas as áreas do Grupo; demonstrar que as ações de



Silvana destaca a busca por transparência

endomarketing visam à aproximação, à valorização e à retenção dos colaboradores; e incorporar na comunicação o mesmo dinamismo da cultura da organização. Silvana afirma que a busca foi por uma comunicação mais atrativa, clara e transparente para transmitir aos colaboradores que processos de mudança fazem parte do negócio e do mercado de atuação da Sabemi. “Precisamos mudar nosso jeito de nos comunicar, porque queremos fazer com que as pessoas

“Visamos também ao reconhecimento dos colaboradores às nossas práticas de gestão de pessoas.”

Silvana Ribeiro
Gerente de Recursos Humanos

se sintam presentes. Vamos trabalhar em projetos específicos com esse foco, visando também ao reconhecimento dos colaboradores às nossas práticas de gestão de pessoas.”

Esse caminho não está muito

distante. Na última pesquisa realizada com a metodologia GPTW, a Sabemi alcançou índice de satisfação dos funcionários de 71%, sendo que as 100 empresas que integraram o ranking das melhores para se trabalhar tiveram média de 82%. “Há muito a fazer nos próximos cinco anos e vamos acompanhar as melhores práticas. E todo o crescimento começa com recursos humanos, com o recrutar, captar e manter as melhores pessoas”, acredita Silvana.

Desenvolvimento

O investimento na capacitação e no aperfeiçoamento dos colaboradores é uma constante na história de quatro décadas da Sabemi. Mais especificamente em 2010 e 2011, o foco foi um programa de desenvolvimento de lideranças por meio de competências e fortalecimento de vínculos com a empresa. Já em 2013, o marco foi a revisão e reconstrução das competências para o novo olhar da organização, em linha com o planejamento estratégico para os próximos cinco anos. “Redirecionamos para um novo olhar, de médio prazo, e elaboramos novos Planos de Desenvolvimento Individual (PDI). O próximo passo é revisar as competências de cada grupo de acordo com seus cargos na empresa”, adianta a gerente.

Fundamentais nesse processo, os programas de aperfeiçoamento profissional fazem parte da política de RH, que contempla um treinamento para suporte a toda a área comercial, batizado de programa Alvo (Atendimento Líder em Vendas e Operações). Segundo Silvana, 100% da equipe comercial da empresa realiza mensalmente treinamento operacional na matriz. Além disso, há capacitações presenciais e a distância com programa de educação próprio também aos representantes comerciais da Sabemi. Para isso, foi construída a plataforma de Ensino a Distância (EAD) em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac).



Por meio da valorização do trabalho, a Sabemi mantém profissionais talentosos e comprometidos com os resultados

Orgulho de pertencer

Com a manutenção e o aprimoramento de políticas de Recursos Humanos que reconhecem os colaboradores como fator primordial de sucesso, a Sabemi retém profissionais engajados e talentosos. Eles são agentes da construção da história da companhia e se orgulham disso. Exemplo é o de Silvania Soares que, este ano, completa 37 anos de trabalhos dedicados ao Grupo Sabemi. Ela ingressou na companhia como recepcionista e, atualmente, ocupa o cargo de gerente administrativa. “Acredito que a minha evolução se deu pela dedicação, responsabilidade e pelo comprometimento, além de diversos treinamentos oferecidos pela empresa, como imersão em liderança, evolução profissional e pessoal, e trabalho em equipe. A Sabemi investe em seus colaboradores”, garante, acrescentando que a qualidade de vida é outro foco de preocupação corporativa. Nesse sentido, Silvania destaca como diferenciais o excelente plano de saúde, o fato de todos ficarem à vontade para expressar seus sentimentos, e a simplicidade com que os diretores tratam os demais colaboradores. “É um ambiente de confiança”, afirma.

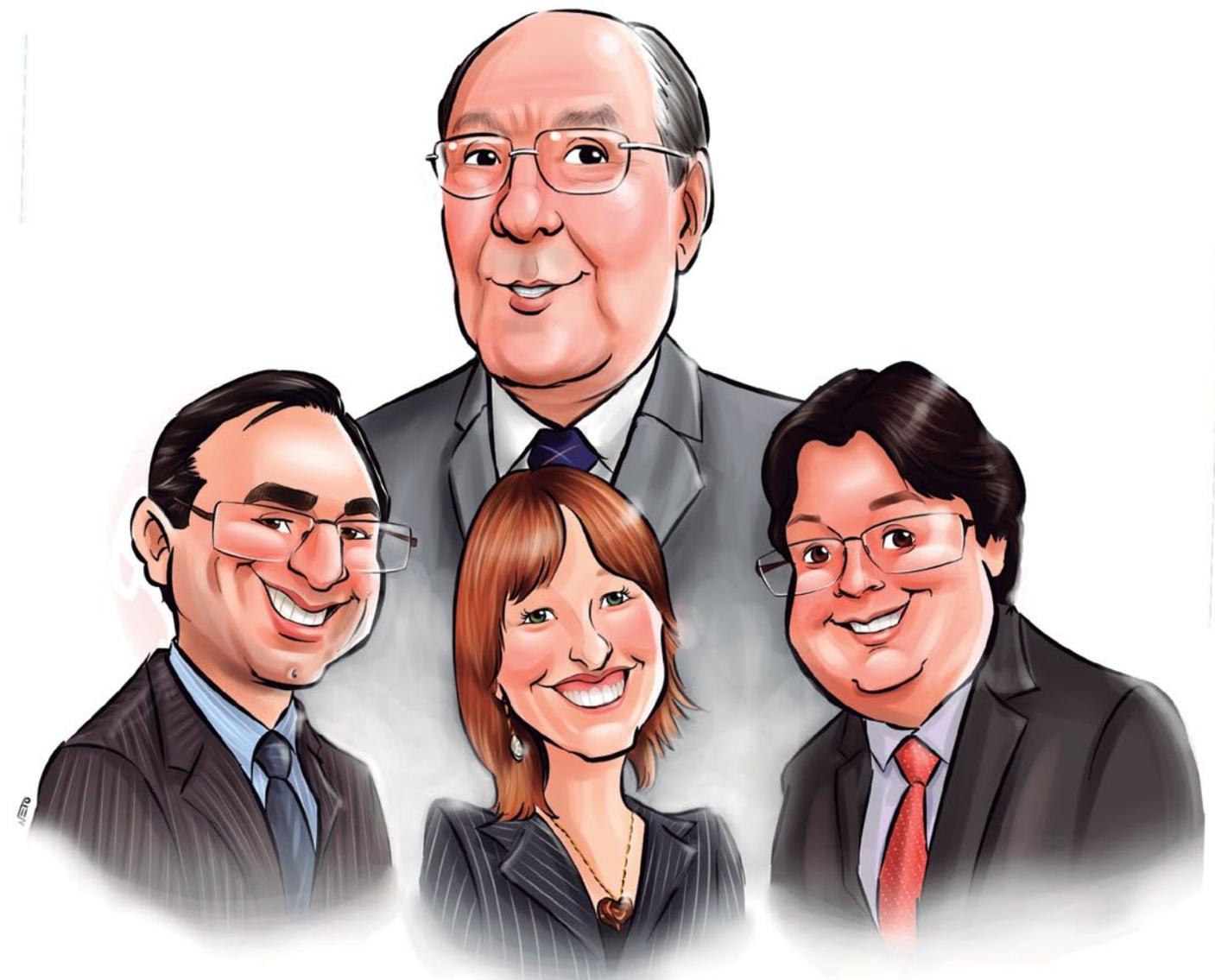


Capacitação a distância é uma das formas de valorização

BENEFÍCIOS DISPONÍVEIS

- ▶ Vale-refeição
- ▶ Vale-alimentação
- ▶ Plano de saúde
- ▶ Seguro de vida
- ▶ Convênios com farmácias e instituições de ensino

Homenagem da Angá Asset Management aos 40 anos de sucesso do Grupo Sabemi. 1973-2013.



Aliada dos avanços sociais

Campanhas de doação e de valorização dos funcionários são pilares da imagem construída ao longo de 40 anos



Em constante processo de evolução, a Sabemi tem inserido cada vez mais a questão social em sua agenda de atividades. Se atualmente as ações são pontuais, porém relevantes, no futuro a empresa visa a um patamar mais elevado, no qual os programas sociais contribuam para sua inserção em novos contextos. Para isso, tem estreitado o relacionamento com entidades como a Federação das Indústrias do Rio Grande do Sul (Fiergs) e o Banco Social de Alimentos para analisar os movimentos da sociedade e as possíveis interferências para potencializar suas iniciativas. “Até porque, a ideia é que as ações sejam cada vez mais sustentáveis, ou seja, tenham continuidade sem a interferência da companhia”, explica Silvana Ribeiro, gerente de Recursos Humanos do Grupo Sabemi.

Para a empresa, a prática da cidadania não é limitada;

envolve todas as iniciativas adotadas pelos colaboradores, no trabalho ou nas comunidades, incluindo ainda a participação nos programas realizados internamente. “É assim que nossa responsabilidade social tem crescido: fazemos ações pontuais, a exemplo das campanhas de doações”, diz Silvana.

Engajamento

Para definir, organizar e motivar os colaboradores a participarem dos programas sociais, a Sabemi mantém, desde 2004, um Comitê de Cidadania Corporativa formado por representantes do quadro funcional. A participação é voluntária e não inclui qualquer benefício além da satisfação de contribuir com a elaboração das campanhas.

Os participantes reúnem-se periodicamente para discutir e avaliar o desenvolvimento das ações na organização:

quando, com quem, onde, como, formas de envolver os demais colaboradores, mensagens de apelo, etc. “A empresa apoia, dá o suporte de infraestrutura necessária, mas planejamos que ela passe a trabalhar em outro formato, de maneira que esse Comitê esteja à frente de parceiros como os bancos sociais”, adianta a gerente de RH.

Em 2012, as ações envolveram campanhas como Natal Solidário, que, com o empenho dos colaboradores, resultou na entrega de cestas básicas a 49 famílias, e presentes a 142 crianças. Já em 2013, o destaque foi a Campanha do Agasalho, por meio da qual os funcionários reuniram 663 peças de roupa, 70 cobertores e 29 pares de sapato, doados a 46 famílias da comunidade da Vila dos Papeleiros de Guaíba, em Porto Alegre (RS).

Iniciativas como essas não fazem o bem somente aos que recebem as doações. Cejane Augusta de Siqueira, da Loja Goiânia da Sabemi, considera as ações um diferencial da companhia. “É uma forma de nós, colaboradores, também ajudarmos a sociedade. A Sabemi promove as campanhas e quem faz a coisa acontecer são os funcionários. Todo mundo se empenha com a empresa e ajuda da forma que pode, muitas vezes até mudando a maneira de pensar. Pequenos gestos juntos se tornam algo grande”, acredita.

Homenagem

A preocupação com a cidadania empresarial também se expressa em campanhas que visam demonstrar o interesse da Sabemi de estar presente nas datas importantes da vida dos colaboradores. “Em 2013, no Dia das Mães, buscamos proporcionar às funcionárias um momento que ficasse na memória delas”, conta a gerente de RH, Silvana Ribeiro. Para concretizar esse desejo, a empresa entrou em contato com todos os filhos das mães colabo-

radoras, solicitando que gravassem um vídeo de três a dez segundos falando da importância da figura materna. “Recebemos e editamos todos os vídeos – mais de 150 – e no Dia das Mães tivemos o momento: na sede administrativa realizamos um evento convidando as mães para verem uma surpresa; nas lojas, as convidamos a acessar um link específico às 17 horas. E todas elas acessaram seus vídeos ao mesmo tempo em que as mães da matriz. No final do evento, receberam uma flor e um miniDVD com os filhos desejando Feliz Dia das Mães”, comemora Silvana.

Cejane ficou surpresa ao ver sua pequena Maria Luiza, de 5 anos, homenageando-a em vídeo. “Eu não esperava, já passei por outras empresas e nunca vi nada parecido. Eu e as outras colaboradoras da Loja Goiânia ficamos muito emocionadas”.

Segundo a colaboradora, a iniciativa também fortaleceu a relação dos familiares com a empresa. “Eu dou muito valor a isso, pequenos gestos, um e-mail. Tudo mostra a valorização do funcionário e nos motiva; sabemos que por trás do vídeo houve um grande trabalho, uma produção que envolveu várias pessoas”, diz.

Compromisso com o planeta

Informações do Ecomigo e campanhas internas visam à economia e à correta destinação de resíduos

As atividades da Sabemi não têm impacto direto sobre o meio ambiente, mas a empresa reconhece o valor de atitudes simples que, de forma coletiva, fazem grande diferença para o planeta. Por isso, estimula a consciência de seus funcionários, especialmente em relação a questões como reciclagem, reaproveitamento de resíduos e utilização adequada de insumos como água e energia elétrica.

A educação ambiental se dá de maneira inteligente e inovadora, com informações úteis e fáceis de serem colocadas em prática, divulgadas mensalmente em *newsletter* formatada como uma rede social. Semelhante ao Facebook, a página é mantida na Intranet e traz o perfil de um personagem, o Ecomigo, para sensibilizar os colaboradores sobre a importância de ações ambientalmente responsáveis.

O objetivo é que eles se comprometam não apenas com a economia de água e energia elétrica e a destinação correta de resíduos na empresa, mas também em suas casas, ou seja, fora do ambiente profissional. Só assim a Sabemi acredita que podem ser pro-



movidas mudanças efetivas, e obtidos resultados palpáveis.

Ecomigo

Mensalmente, no perfil do Ecomigo, são reforçadas as campanhas internas para o descarte correto de resíduos em cada um dos recipientes distribuídos pela empresa para receber papel, plástico, vidro e metal, orgânicos, pilhas e baterias. Eles estão sinalizados com adesivos coloridos, também entregues aos colaboradores no início da ação, em 2012, para a separação do lixo em suas residências. Já na empresa, a equipe de limpeza foi treinada para que a ação tivesse sucesso.

A área de Recursos Humanos recebe ainda aparelhos eletrônicos

para doação. Em janeiro, por exemplo, com o auxílio dos colaboradores, a empresa entregou 123 celulares antigos para a instituição Pão dos Pobres, de Porto Alegre (RS), que promove aulas de eletrônica para crianças carentes. Isso porque, além de contribuir para a preservação ambiental, a Sabemi busca promover a educação e criar postos de trabalho e renda por meio da reciclagem e reutilização de resíduos.

Também de forma simples, o perfil do Ecomigo ensina a fazer em casa objetos funcionais e decorativos com materiais que acabariam nas lixeiras, como papel, papelão, rolinhas de vinho e tampinhas de garrafa PET. São ideias criativas, como a de construir caixas de correios e cama de animais



com antigos monitores de computador. As dicas na Intranet visam ainda evitar o desperdício, verificando, por exemplo, a real necessidade de se imprimir um documento, e lembrando a relevância de se desligar as luzes de ambientes e dos monitores nos períodos de ausência.

Outra ação promovida pela Sabemi reduziu o consumo de copos plásticos, minimizando gastos e o impacto ambiental. Batizada de “Adote um copo”, a iniciativa mostrou que, ao utilizar apenas uma unidade por dia, em vez de descartá-lo após um único uso, os colaboradores promoveriam

“Acho interessante que a Sabemi estimule esse compromisso por meio de um processo de educação continuada, que pode ser compartilhado fora do escritório.”

Marcelo Dias
Assistente de Recursos Humanos

uma economia de 423 mil copos por ano, o que significa cerca de R\$ 13 mil no período.

O objetivo da Sabemi é aderir ao modelo de gestão do *Great Place to Work* (GPTW) – empresa global de pesquisa, consultoria e treinamento que ajuda as corporações a identificar, criar e manter excelentes ambientes de trabalho por meio do desenvolvimento da cultura de confiança. Por isso, está comprometida em realizar ainda mais, como, por exemplo, com o engajamento de seus parceiros externos nas questões ambientais que defende.

Colaboração

Marcelo Dias, assistente de Recursos Humanos do Grupo Sabemi, não só comprou a ideia do Ecomigo como também contribuiu para incrementar o perfil da rede socioambiental. Casado e pai de uma menina de cinco anos, ele sempre buscou incorporar atitudes socialmente responsáveis em sua casa. Assim, em parceria com sua esposa, enfeitou o lar com um jardim vertical construído com garrafas PET. E quando surgiu a oportunidade, divulgou no Ecomigo a ideia para que outros colaboradores pudessem inovar e contribuir com a preservação ambiental. “Com uma família de apenas três pessoas, vejo como produzimos lixo e sei que, logo, não teremos mais aonde depositá-lo de maneira adequada. Por isso, resolvemos criar um jardim com as garrafas que antes iam para a lixeira. Além de contribuir com o meio ambiente, ficou muito bonito”, conta Dias.

Ele também coloca em prática em casa as ideias divulgadas na rede socioambiental. “Tenho preocupação com o meio ambiente e acho interessante que a Sabemi estimule esse compromisso por meio de um processo de educação continuada, que pode ser compartilhado fora do escritório”, diz.



Brindes a conquistas e vitórias

Eventos em Porto Alegre e São Paulo celebraram os 40 anos da Sabemi e a intenção de crescimento da companhia



A trajetória do Grupo Sabemi, marcada pela superação de desafios, foi amplamente comemorada neste segundo semestre. No dia 9 de setembro, colaboradores, acionistas e conselheiros se reuniram no Hotel Plaza São Rafael, em Porto Alegre (RS), onde

No Sul, treinamento motivacional incentivou o trabalho em equipe.

o diretor-presidente Tulio Severo fez um balanço dos negócios e expôs as perspectivas – otimistas –, traduzidas na estratégia de crescimento por meio de serviços de qualidade e da proximidade com os clientes. A seguir, os participantes assistiram à palestra do

especialista em treinamento motivacional Marco Zanqueta, que mescla mágica e outras técnicas em suas apresentações. A palestra, seguida de coquetel, foi transmitida ao vivo para todas as lojas do Grupo Sabemi.

No dia 17 de setembro, a comemoração aconteceu em São Paulo (SP), onde a diretoria do Grupo Sabemi recebeu parceiros comerciais, representantes de instituições financeiras e jornalistas, entre outros convidados, em um almoço no Hotel Renaissance. Após receberem as boas-vindas de Tulio Severo, os convidados ouviram a palestra “As tendências que afetarão os seus negócios e perspectivas de cenário econômico”, conduzida pelo consultor de empresas e conferencista

Palestra em São Paulo apontou as tendências demográficas, sociais e econômicas que irão interferir nos negócios.

Stephen Kanitz, mestre em Administração de Empresas pela Harvard Business School. Ao final do evento, todos receberam como lembrança uma peça em bronze, inspirada na escultura “O Touro”, símbolo da Bolsa de Mercadorias do Rio Grande do Sul, hoje em exposição na sede do Grupo Sabemi. A obra representa determinação, prudência, força e persistência – características da companhia em seus 40 anos de sucesso.

Nos dois eventos, além de compartilhar com o público as conquistas da organização, Tulio Severo reiterou o compromisso do Grupo Sabemi com os clientes, colaboradores, parceiros de negócios, com novos avanços e o crescimento do país.



Colaboradores e representantes confraternizaram em Porto Alegre em palestra motivacional



O conferencista Stephen Kanitz proferiu palestra sobre as tendências de negócios e perspectivas de cenários



Em São Paulo, os convidados foram recepcionados no Hotel Renaissance, onde foi servido um almoço

Atuação reconhecida no mercado

A Sabemi registra o melhor desempenho entre as seguradoras gaúchas e lidera *ranking* da FGV

Pelo quarto ano consecutivo, em 2012 a Sabemi Seguradora registrou o melhor desempenho econômico entre as sete empresas do segmento no Rio Grande do Sul. No levantamento anual realizado por profissionais do setor, a partir de dados oficiais publicados nos principais jornais do Estado e disponíveis também no *site* da Superintendência de Seguros Privados (Susep), a empresa liderou em cinco dos 15 indicadores pesquisados: lucro líquido, índice combinado, índice combinado ampliado, rentabilidade sobre o patrimônio líquido e menor grau de endividamento. No mesmo *ranking*, ocupou ainda a segunda colocação em patrimônio líquido, menor grau de sinistralidade e menor custo de comercialização. Na terceira posição ficaram os indicadores de prêmios retidos, liquidez geral, solvência e alavancagem. De acordo com o levantamento, o mercado gaúcho contabilizou em 2012 patrimônio líquido de R\$ 221,7 milhões e lucro líquido de R\$ 5,6 milhões. Os prêmios retidos somaram R\$ 573,4 milhões, e os prêmios ganhos, R\$ 531,8 milhões.

A Sabemi Seguradora e a Sabemi Previdência, além disso, figuraram entre as 50 maiores empresas de Previdência e Vida no *ranking Finanças do Valor 1000* – Edição 2013. O trabalho, realizado pelo jornal *Valor Econômico*, teve como parceiros a Serasa Experian e a Fundação Getúlio Vargas (FGV-SP). Entre as campeãs setoriais, a Sabemi Seguradora ocupou o segundo lugar e a Sabemi Previdência a quarta posição entre as 20 pequenas e médias empresas que alcançaram maior rentabilidade sobre o patrimônio e que mais cresceram em aplicações, respectivamente. Esses resultados demonstram a eficiência de gestão do Grupo Sabemi, que aposta no empreendedorismo, na inovação e nas melhores práticas de mercado. Outro destaque da Sabemi Seguradora em 2013 foi no *ranking* das Grandes e Líderes da *Revista Amanhã*, que classificou as 500 maiores empresas da região Sul.

IBRE

Já a revista *Conjuntura Econômica*, do Instituto Brasileiro de Economia (IBRE) – unidade da Fundação Getúlio Vargas, concedeu prêmios à Sabemi Seguradora em três exercícios. Em 2004, a companhia foi eleita a de menor sinistralidade e, em 2005, a que registrou a melhor relação



lucro/patrimônio líquido, depois de galgar três posições no *ranking* entre as operadoras de seguros de pessoas: passou do 36º lugar, em 2005, para o 31º em 2006. Seu faturamento apresentou expansão de 180% de 2004 para 2005, e de 35% em 2006, em relação ao exercício anterior.

Em 2007, novamente a revista *Conjuntura Econômica* destacou a Sabemi no *ranking* das seguradoras brasileiras de pequeno e médio porte. Na edição “As maiores e melhores seguradoras e empresas de previdência aberta do país”, a companhia figurou entre as três mais rentáveis sobre o patrimônio líquido médio, entre as três com melhor índice combinado ampliado, e entre as cinco melhores em sinistralidade.

A *Conjuntura Econômica* é uma publicação que reúne artigos e reportagens sobre macroeconomia, finanças, *management* e seguros, além de manter uma abrangente seção de estatísticas e índices de preços. Também é responsável por divulgar os trabalhos do IBRE.

A XP nasceu há 12 anos no Sul do país. Nossa parceria com a Sabemi também.

A XP Investimentos é hoje uma das maiores empresas de investimento do Brasil. O Grupo XP é composto por diversas empresas com atuação em diferentes segmentos de negócios: Serviços Financeiros, Asset Management, Educação, Mídia, Previdência e Tecnologia. São 700 funcionários, uma sede no Rio de Janeiro, filial em São Paulo e um escritório em Nova York. Mas não esquecemos nossas origens. E muito menos, as melhores parcerias.

www.xpi.com.br



Encantar o cliente com produtos financeiros de **qualidade**, **competência** naquilo que faz e **respeito** acima de tudo.

Desta forma, o **Grupo Sabemi** construiu, ao longo de seus 40 anos, algo muito maior que uma marca. Construiu sua reputação.

Por essa história, a empresa tem motivos de sobra para comemorar tão importante data. Nós, do Daycoval, **parabenizamos este importante parceiro por seus 40 anos**. Acreditamos que **são companhias assim que conquistam o sucesso** e temos orgulho de contribuir na construção dessa estrada.