



Liberty
Seguros

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

2016

NAVEGAÇÃO

Esta seção foi criada para auxiliá-lo(a) a navegar pelo conteúdo do relatório. Durante a leitura, você poderá navegar pelas páginas ou selecionar o capítulo desejado, de acordo com o tema.

Siga as instruções abaixo para garantir uma melhor experiência de navegação.



Faça o download do PDF do relatório para a sua máquina ou use o navegador **Internet Explorer** para melhor experiência de navegação.



Faça a transição de página clicando nas setas localizadas no cabeçalho.



No índice, clique no título para ser direcionado ao capítulo escolhido.



No topo das páginas, você encontra um atalho para o índice. Clique nele para selecionar o capítulo de sua preferência.



APRESENTAÇÃO

Inspirado nas diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), na versão G4, este relatório de sustentabilidade visa divulgar aos principais *stakeholders* da Liberty Seguros o desempenho da Companhia de 1º de janeiro a 31 de dezembro em 2016, assim como as realizações e formas de interação com os diversos públicos, além de informações sobre a gestão e a estratégia da Empresa. Assim, este documento configura como mais um meio pelo qual a Liberty Seguros expressa a transparência em suas ações. [G4-28](#)

Este relatório traz alguns indicadores GRI reportados para a Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg), que publica balanço com as informações do setor, e outros relevantes para o entendimento do desempenho da Empresa.

Para o levantamento dos dados e informações aqui expostos, foram realizadas entrevistas com os principais líderes da Companhia. Para garantir a veracidade e a relevância das informações, este documento foi aprovado internamente pelas áreas envolvidas, pelos diretores e pelo presidente. [G4-48](#)

Dúvidas, sugestões e apontamentos sobre este relatório podem ser enviados para o e-mail responsabilidadesocial@libertyseguros.com.br.

[G4-31](#)

Boa leitura!



MENSAGEM DO PRESIDENTE G4-1

Encerramos mais um ano de muitos desafios na Liberty e fechamos 2016 no mesmo patamar na comparação com o ano anterior. Nosso desempenho foi melhor que o do mercado, que registrou no período um decréscimo estimado de 2% (considerando o mesmo *mix* da Liberty). Nossa rentabilidade também continuou com boa atuação: o resultado antes de impostos está em linha com o planejado, o que indica que temos um negócio saudável e sustentável. Assim, estamos alinhados aos nossos três principais objetivos: fazer os negócios com ética, ser rentáveis e crescer, nessa ordem de importância.

Temos várias conquistas para comemorar e também alguns aprendizados sobre os quais refletir. Isso porque não há como falar dos nossos resultados em 2016 sem consi-

derar o cenário difícil que o Brasil enfrenta. No ano, o País decresceu 3,5%, e nosso negócio é sensível às oscilações econômicas. A venda de carros novos, por exemplo, caiu 19,8%, quando comparada a 2015, e 45,3% desde o recorde de 2012. Esse quadro afetou diretamente a nossa carteira de Auto. Da mesma forma, o aumento do desemprego, de 8,5% para 11,5%, prejudicou as vendas dos canais Affinity e Vida em Grupo. Além disso, a quantidade de clientes que não conseguiram pagar a apólice dobrou no ano de 2016.

Mesmo assim, nossos resultados – e não só os financeiros – apontam que estamos no caminho certo. Em 2016, fomos destaque em nove premiações – a maioria delas focada em atendimento excepcional. Já entre os projetos de destaque em 2016

estão cinco produtos novos – Transporte Fácil, Liberty Apartamento, Liberty Home Office, Auto Essencial e Liberty Festas – e mais três nichos de Comércio e Serviços. A diversificação é um aspecto fundamental da nossa estratégia, pois ter um portfólio mais atual e adequado aos diferentes perfis de consumidores nos traz vantagens competitivas. Estamos bem alinhados à nossa meta, que é melhorar o nosso *mix*, aumentar a participação de produtos não Auto e atingir uma relação de 76%/24% para Auto e Demais Produtos.

“Estamos alinhados aos nossos três principais objetivos: fazer os negócios com ética, ser rentáveis e crescer, nessa ordem de importância”

Estamos sempre em busca da melhoria contínua e da inovação. Em dezembro de 2016, vencemos, com nosso projeto de telemetria (Direção em Conta), o Prêmio Inovação em Seguros, promovido pela Confederação Nacional das Empresas de Seguros (CNseg).

Buscamos incorporar cada vez mais a cultura de inovação, e o melhor caminho para isso é o LMS – nosso sistema de gestão. Em 2016, identificamos 7.898 melhorias, das quais adotamos 4.814; realizamos 8.288 Vá Ver; e concluímos 161 Sessões de Resolução de Problemas, o que nos ajudou a impulsionar nossos resultados, mesmo diante de um cenário desafiador. As melhores iniciativas foram reconhecidas e compartilhadas no Programa Aplauso.



E o que seria da Liberty se não déssemos o cuidado que todas as pessoas merecem? Em 2016, a pesquisa de clima proporcionou um resultado que indica avanço nesse quesito. O índice pulou de 75% para 82% em apenas 18 meses. Isso indica que estamos no caminho correto.

O ano de 2017 será mais um período de muitos desafios. Ainda assim, nossa estratégia e nossos objetivos não mudarão: continuaremos investindo em novos sistemas e produtos, melhorando processos para oferecer aos nossos clientes e canais um atendimento excepcional e cuidando do nosso principal recurso: as pessoas. Não tenho dúvidas de que vamos continuar nesse caminho, pois contamos com um time de elite e engajado, duas características que garantem o sucesso.

Obrigado pelo ano que tivemos e vamos, juntos, construir um excelente 2017!

Carlos Magnarelli
Presidente da Liberty Seguros



PERFIL

Amparada pela atuação de mais de 1,7 mil funcionários e com filiais em 23 estados, a Liberty oferta seguros com coberturas qualificadas

A Liberty Seguros S.A. é uma empresa de capital fechado que atua no Brasil desde 1996, quando a Liberty Mutual, uma das mais tradicionais e sólidas organizações do mercado de seguros global, adquiriu a Companhia de Seguros Paulista, cuja presença no País remonta ao ano de 1906. Já em 2008, com a estratégia de se tornar uma companhia multimarca e multicanal, a *holding* da Liberty Seguros promoveu a aquisição da marca nacional Indiana Seguros. [G4-3](#), [G4-6](#), [G4-7](#)

Com sede na cidade de São Paulo (SP) e 69 filiais em 23 estados, a Liberty mantém portfólio diversificado de produtos e serviços de alta qualidade: às pessoas físicas, oferta seguros nos ramos Auto, Residência e Vida; e aos clientes pessoa jurídica, oferece soluções nos segmentos Auto, Pessoas, Responsabilidade Civil, Riscos de Engenharia, Riscos Patrimoniais e Transportes. [G4-4](#), [G4-5](#), [G4-8](#)

Para sustentar suas operações, ao fim de 2016 a Empresa empregava 1.758 funcionários. Também atuava por meio dos cerca de 13 mil corretores capacitados para a comercialização de seus produtos, além de contar com ativos de R\$ 3,8 bilhões e reservas de R\$ 2,2 bilhões. Representando 81% das operações, a carteira de seguros de Auto da Liberty atingiu ao fim do período 1,2 milhão de veículos segurados. O total de prêmios emitidos no exercício foi de R\$ 2,7 bilhões; o lucro líquido, de R\$ 98,5 milhões, e o ROE, de 9,4%. [G4-9](#)

MISSÃO, VISÃO E VALORES [G4-56](#)



Missão

Ajudar as pessoas a viverem vidas mais seguras e tranquilas.



Visão

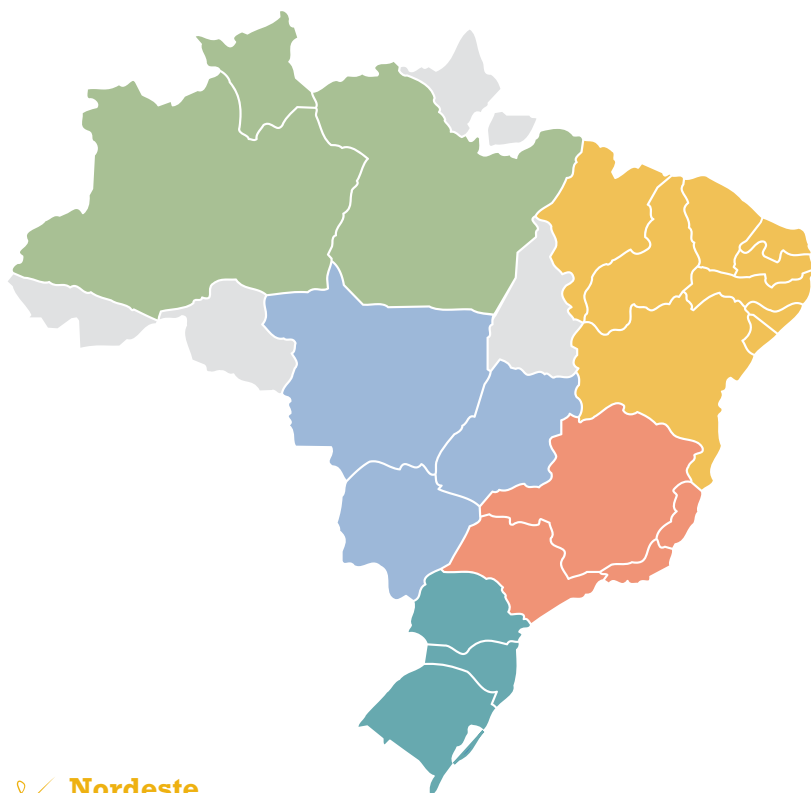
Ser escolhidos por oferecer atendimento excepcional e portfólio diversificado, porque desenvolvemos nossas pessoas e as comunidades onde atuamos e asseguramos rentabilidade sustentável.



Princípios

- ✓ **Nós nos comportamos com integridade:** trabalhamos para fazer o que é certo sempre, nunca traindo a confiança das pessoas.
- ✓ **Nós tratamos as pessoas com dignidade e respeito:** tratamos as pessoas da melhor maneira possível para criarmos relacionamentos duradouros.
- ✓ **Nós atraímos, desenvolvemos e estimulamos talentos:** trabalhamos com os melhores profissionais e acreditamos na meritocracia.
- ✓ **Nós entregamos uma experiência excepcional aos nossos clientes:** nossos funcionários prestam um atendimento diferenciado.
- ✓ **Nós melhoramos e inovamos continuamente:** estamos sempre nos atualizando para oferecer as melhores soluções.
- ✓ **Nós realizamos nosso trabalho minuciosamente e buscamos sempre a excelência:** acreditamos que os detalhes fazem a diferença e prestamos atenção em cada um deles.

PRESENÇA NO BRASIL



Nordeste

Alagoas
Bahia
Ceará
Maranhão
Paraíba
Pernambuco
Piauí
Rio Grande do Norte
Sergipe

Norte

Amazonas
Roraima
Pará

Sudeste

Minas Gerais
Rio de Janeiro
São Paulo
Espírito Santo

Centro-Oeste

Goiás
Mato Grosso
Mato Grosso do Sul
Distrito Federal

Sul

Santa Catarina
Rio Grande do Sul
Paraná

Grupo Liberty Mutual

Fundada em 1912, em Boston (EUA), onde mantém sede, a Liberty Mutual figura na 73ª posição do *ranking* da revista *Fortune*, entre as 100 maiores corporações norte-americanas.

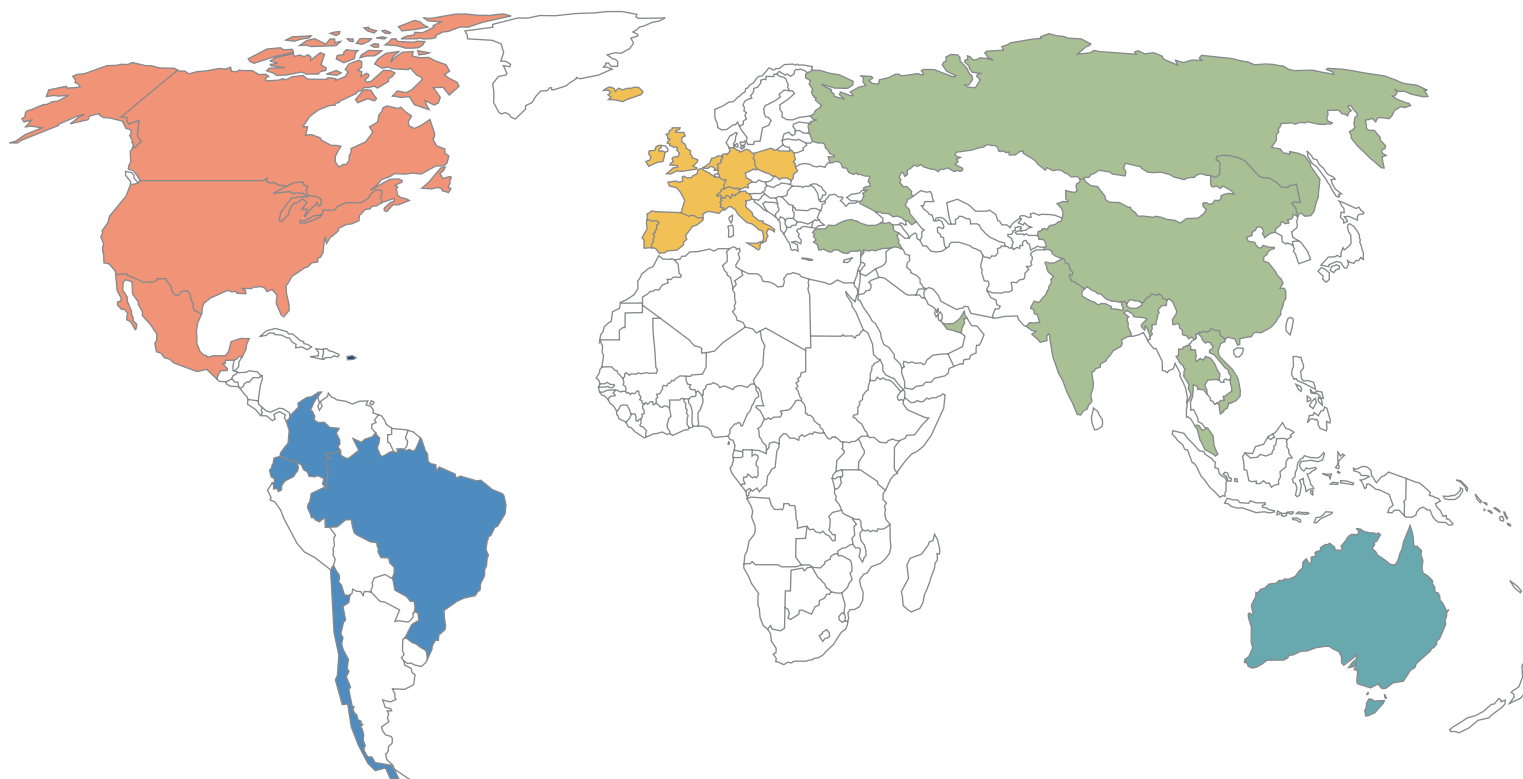
Especializada em seguros e serviços financeiros, tem forte participação no segmento de pessoas. O Grupo atua globalmente de maneira diversificada e com presenças consolidadas nos principais mercados das Américas do Norte e do Sul, Europa, Ásia e Oceania. Ao fim de 2016, empregava mais de 50 mil funcionários e mantinha operações em 28 países.

A Liberty Mutual encerrou 2016 com faturamento de US\$ 38,3 bilhões e lucro líquido de US\$ 1 bilhão. Assim, manteve a estabilidade financeira e sua excelente habilidade de atender às responsabilidades correntes com seus segurados, demonstrada pelos *ratings* atribuídos pelas principais agências americanas, entre elas:

- A.M. Best Co: “A”
- Moody’s: “A2”
- Standard & Poors: “A”



A LIBERTY NO MUNDO



Liberty Mutual

O Grupo Liberty Mutual busca expansão no mercado mundial, com incrementos em suas operações espalhadas por quatro continentes.

Unidades de negócios

- Commercial Insurance – operações nos EUA
- Global Specialty
 - Liberty International Underwriters (LIU)
 - Liberty Mutual Surety (LMS)
 - Liberty Specialty (LSM)
- Global Consumer Markets

América do Norte

- 🇺🇸 Estados Unidos
- 🇨🇦 Canadá
- 🇲🇽 México

América Central

- 🇵🇷 Porto Rico

América do Sul

- 🇧🇷 Brasil
- 🇨🇱 Chile
- 🇨🇴 Colômbia
- 🇪🇨 Equador

Europa

- 🇩🇪 Alemanha
- 🇪🇸 Espanha
- 🇫🇷 França
- 🇳🇱 Holanda
- 🇮🇪 Irlanda
- 🇮🇹 Itália
- 🇵🇹 Portugal
- 🇬🇧 Reino Unido
- 🇨🇭 Suíça
- 🇷🇺 Rússia
- 🇹🇷 Turquia

Ásia

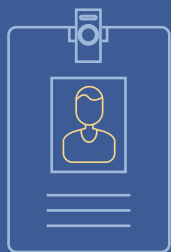
- 🇨🇳 China
- 🇸🇬 Cingapura
- 🇦🇪 Emirados Árabes
- 🇭🇰 Hong Kong
- 🇮🇳 Índia

- 🇲🇾 Malásia
- 🇹🇭 Tailândia
- 🇻🇳 Vietnã

Oceania

- 🇦🇺 Austrália

DESTAQUES G4-9



+ de
1,7 mil
funcionários



69 filiais
espalhadas pelo
território nacional



+ de **13 mil**
corretores

+ de **1,5 milhão**
de clientes ativos



R\$ 2,7
bilhões
em prêmios
emitidos



R\$ 3,8
bilhões
em ativos



R\$ 2,2
bilhões
em reservas



R\$ 98,5
milhões em
lucro líquido



CARTEIRAS

- ✓ **11º lugar** no *ranking* geral das maiores seguradoras (sem previdência e saúde)
- ✓ **7ª maior** em seguros Auto, com **1,2 milhão** de veículos segurados



CRESCIMENTO POR SEGMENTO

- ✓ **Residência: 1%**
- ✓ **Patrimoniais para pequenas empresas: 2,7%**
- ✓ **Carteira de automóvel: 1,5%**
- ✓ **Vida: 19,4%**

PREMIAÇÕES



MELHORES SERVIÇOS

Em levantamento realizado pelo jornal *O Estado de S. Paulo*, em parceria com a consultoria Blend New Research (HSR), a Empresa foi reconhecida por sua excelência e ficou em segundo lugar nas categorias de seguro Auto e Residencial. Os consumidores avaliaram organizações de 26 setores com base em percepções racionais e emocionais, além da capacidade de resolução de problemas.



PRÊMIO ABEMD

A Liberty Seguros foi reconhecida na 22ª edição do Prêmio ABEMD, concedido pela Associação Brasileira de Marketing Direto, pelos vídeos de boas-vindas voltados aos clientes que contratam ou renovam seguros de automóveis. A Companhia venceu na categoria Prata – Digital/Mobile.



PRÊMIO COBERTURA

A Liberty Seguros foi destaque nos prêmios concedidos pela *Revista Cobertura* na 19ª edição do Prêmio Cobertura Performance. A Empresa foi agraciada como a melhor seguradora do ano, além de ganhar nas categorias Seguro Automóvel RCF (Responsabilidade Civil Facultativa).



EMPRESAS QUE MAIS RESPEITAM O CONSUMIDOR

De acordo com levantamento realizado pela revista *Consumidor Moderno* em parceria com a empresa Shopper Experience, a Liberty Seguros figura entre as companhias que mais respeitam os consumidores. O estudo avalia a experiência real dos clientes com base em entrevistas, promovidas em oito regiões brasileiras. A Liberty foi destaque na categoria Seguro Residencial/Automóvel.



PRÊMIO ÉPOCA RECLAMEAQUI

A Liberty Seguros foi eleita a melhor empresa para os consumidores brasileiros na categoria Seguros Gerais no Prêmio Época ReclameAQUI 2016. O reconhecimento contou com participação popular e mais de 4,5 milhões de votos, e a Companhia venceu com 24 mil dos 47.662 votos de sua categoria.



PRÊMIO INOVAÇÃO EM SEGUROS

O Programa Direção em Conta ([saiba mais na página 26](#)), que determina o uso de telemetria para a precificação de seguros de automóvel, foi o grande vencedor da categoria Produtos e Serviços, do Prêmio Inovação em Seguros, promovido pela CNseg.



PERSONALIDADES CLIENTES – CIC BRASIL 2016

A diretora de Marketing e Estratégia da Liberty Seguros foi uma das profissionais reconhecidas no prêmio Personalidades Clientes, entregue no Congresso Internacional de Gestão de Clientes. A executiva foi indicada por outros profissionais do mercado, e a votação foi aberta ao público do evento.



PRÊMIO COMPUTER WORLD IT LEADERS 2016

A CIO da Liberty Seguros, Ana Lucia D'Amaral, foi a vencedora da primeira edição do Women in Tech, do Prêmio Computer World IT Leaders 2016. A premiação elege, por meio de pesquisa realizada com mais de 1,4 mil profissionais de empresas de diversos segmentos, os 100 CIOs mais inovadores do Brasil.

GESTÃO E ESTRATÉGIA

**A Liberty Seguros segue
princípios éticos e de
transparência em suas
operações e seus negócios**

Governança corporativa [G4-34](#)

A Liberty Seguros gere seus negócios e relacionamentos em linha com a diretriz do Grupo Liberty Mutual de “fazer a coisa certa”. Esse princípio é apoiado pela área de Compliance, que se dedica à promoção de rígidas políticas de controle da conformidade e da transparência em todos os processos. A área possui ainda as seguintes responsabilidades:



Monitorar e assegurar, em conjunto com as demais áreas da Companhia, a implantação, a adequação, o fortalecimento e o funcionamento do sistema de controles internos, a fim de mitigar os riscos de acordo com a complexidade dos negócios.



Disseminar a cultura de controles para assegurar o cumprimento de leis, os regulamentos vigentes e o alinhamento com as melhores práticas internacionais.



Garantir aderência aos fatores relacionados acima por meio de mecanismos que visem reduzir ou eliminar possíveis conflitos de interesse. [G4-41](#)



Estabelecer princípios e elementos relacionados com políticas internas que garantam a transparência das informações e a proteção dos interesses dos acionistas, clientes, funcionários e demais *stakeholders*.

A gestão na Companhia é apoiada ainda pela área de Auditoria Interna, que tem como objetivo avaliar:



O ambiente de controles internos, inclusive o nível de aderência às políticas internas e às regulamentações locais.



A efetividade dos sistemas de controles para minimizar os riscos de negócios, inclusive revisões de controles gerais, *softwares*, infraestrutura tecnológica e processos integrados de negócios.



A acuracidade e a confiança que pode ser depositada nas informações geradas.

São mantidos ainda Comitê de Auditoria, independente e formado por três membros – de acordo com os critérios de independência dispostos no regimento interno, que atendem às exigências legais aplicáveis –, e Comitê de Ética, com funcionários das áreas de Compliance, Jurídica e de Recursos Humanos.

Participação G4-16

A Liberty Seguros participa e contribui com grupos de trabalho, fóruns de discussão, seminários e congressos da Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg). Em 2016, a Companhia mantinha representantes na Comissão de Controles Internos (CCI) e na Comissão de Gestão de Riscos (CGR) da CNseg.



Gestão de riscos G4-2

Os principais riscos a que a Liberty Seguros está exposta e que podem afetar, com maior ou menor grau, seus objetivos estratégicos e financeiros são:

- **Risco de seguro:** a Companhia possui critérios de aceitação e de precificação específicos para cada linha de negócio, que buscam minimizar riscos de antisseleção e garantir competitividade e um nível de rentabilidade adequado ante os riscos assumidos. A adequação de preços das principais linhas de negócios é realizada pelo Departamento Atuarial e pelas áreas de subscrição, que também desenvolvem os modelos e as políticas de precificação.
- **Riscos de mercado e liquidez:** para mitigar riscos financeiros associados à sua carteira de aplicações, a Empresa utiliza uma abordagem ativa de gestão de ativos e passivos, com estratégia conservadora de alocação de ativos, composta em sua maioria por títulos públicos e títulos privados de alta liquidez.

- **Risco de crédito:** a Liberty possui uma rigorosa política de risco de crédito para aquisição de seus ativos financeiros e adota o critério de aplicar seus recursos em instituições sólidas, cuja classificação de risco figure entre “AA” e “B+”.
- **Risco operacional:** a estrutura de gerenciamento de riscos busca uma visão integrada dos riscos da operação, com vistas à sua identificação, à sua avaliação, ao seu tratamento e ao seu acompanhamento, cuja efetividade é avaliada de forma isenta pela Auditoria Interna.

Além da gestão qualitativa de seus riscos, a Liberty gere seus riscos quantitativamente e atende aos critérios de exigibilidade de capital emitidos pelo Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) e pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), órgão vinculado ao Ministério da Fazenda. A estratégia consiste na maximização do valor do capital da Companhia por meio da diversificação das operações nos diferentes ramos de seguros e canais de vendas e da melhoria contínua dos processos de precificação.

Compliance

A Liberty Seguros possui um estruturado Programa de Compliance, que engloba treinamentos e peças de comunicação para educar e promover os princípios de conformidade entre todos os funcionários. O programa segue diretrizes do Compliance da Liberty Mutual e é atualizado constantemente para alinhamento às determinações de negócio e às leis brasileiras, a exemplo da chamada Lei Anticorrupção ou Lei da Empresa Limpa, de 2013.



Em 2016, em linha com o compromisso de melhoria contínua e a fim de orientar seus funcionários, a Empresa estabeleceu norma relativa ao recebimento de brindes, presentes e convites

A área de Compliance da Companhia, desde 2013, também atua com o intuito de minimizar riscos éticos e relativos a possíveis violações à legislação por meio da manutenção de controles internos e normas de prevenção de lavagem de dinheiro e corrupção, entre outros. Há um mapeamento dos processos de aceitação de riscos e sinistros em consonância com os regulamentos, as regras e os dispositivos legais definidos pela SUSEP, CNSP e demais legislações aplicáveis. Anualmente são processadas atualizações com monitoramento trimestral dos pontos considerados de riscos.

A Empresa segue também processo de *due diligence* anticorrupção com foco nos prestadores de serviços. O processo contempla uma avaliação de riscos de terceiros, e os procedimentos são adotados de acordo com a classificação de risco.

CÓDIGO DE ÉTICA E POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO G4-56

Principal documento de *compliance* da Companhia, o Código de Ética e Conduta Corporativa da Liberty Seguros expressa os princípios de honestidade, integridade e “fazer a coisa certa” como princípios norteadores. Nesse sentido, há aplicação anual e obrigatória de questionário aos funcionários para certificar o conhecimento nas diretrizes do documento, oportunidade em que se pode também reportar conflitos de interesse. O resultado desse processo é analisado pelo Comitê de Ética, que expressa suas recomendações. Relatos dessa natureza e outras denúncias éticas e relativas a situações contrárias às determinações do Código também podem ser direcionados por telefone e e-mail no canal confidencial Compliance Helpline, gerido pela Liberty Mutual, nos Estados Unidos, mas com possibilidade de as tratativas serem conduzidas na língua portuguesa.

Além disso, há treinamentos obrigatórios para reforçar e certificar que os colaboradores têm ciência das diretrizes da política anticorrupção da Liberty Mutual. Adicionalmente, ao longo de 2016, foram promovidas campanhas globais de comunicação em *compliance* com foco no Código de Ética, privacidade dos dados dos clientes e oferta de recebimento de presentes e brindes.

Gestão empresarial

Desde 2013, as diferentes empresas do Grupo Liberty Mutual adotam o Liberty Management System (LMS), um sistema de gestão baseado em melhoria contínua e eficiência que conta com a aplicação de conceitos, metodologias e ferramentas de gestão de negócios atrelados à mudança de pensamento e comportamento. Desenvolvido segundo as mais modernas metodologias de gestão (como Lean, Six Sigma, Customer Experience e Design Thinking) e adaptado em acordo com as culturas/particularidades locais, o LMS contempla um método robusto e completo de ferramentas de diagnóstico e solução de problemas para assegurar a capacidade e a agilidade da Liberty Seguros em alcançar seus objetivos estratégicos.

Para isso, os líderes contam com apoio de uma consultoria interna que, por um período, muda-se para a área de negócio e realiza, em conjunto com todo o time, um mergulho na estratégia, nos processos e na gestão da área para orquestrar o processo de transformação. A área de negócios é protagonista e participa ativamente, realizando diagnósticos e desenhando soluções que visam melhorar a experiência do cliente, a eficiência nos processos, o engajamento da equipe e os resultados do negócio.

No fim da fase de implantação, para assegurar que as soluções sejam organizadas e sustentadas por meio de um completo mecanismo de melhoria, são utilizadas como parte das ferramentas o ciclo do PDCA (sigla do inglês Plan Do Check Act ou Adjust). No novo contexto, o líder já está mais preparado para gerir o planejamento, os processos e o desenvolvimento das pessoas.

Já para fomentar e ampliar esse movimento de transformação em toda a Companhia, há um grupo de funcionários criteriosamente selecionado para, entre outras atividades, engajar, capacitar e oferecer suporte aos líderes e às suas equipes nas iniciativas de adoção da cultura de reunião eficaz, identificação e implementação de melhorias e eliminação de desperdícios. Ao fim de 2016, eram 45 LMS Champions espalhados pelas áreas de negócio da Liberty Seguros.



Há ainda as reuniões de equipe, que ocorrem de forma periódica e em todos os níveis da Empresa. Elas são norteadas por um painel de gestão visual, que ajuda no monitoramento do desempenho e na identificação dos problemas. As informações começam a ser discutidas com os colaboradores em suas áreas e vão subindo pelos níveis da Organização até chegarem à reunião do CEO e seu corpo executivo. Assim, em um curto espaço de tempo, é assegurado o compartilhamento das informações e há agilidade na tomada de decisões, tanto operacionais quanto estratégicas.

Com esse mecanismo de melhoria contínua, a Liberty Seguros busca assegurar a adoção e o compartilhamento de oportunidades que proporcionem evolução no modelo de trabalho sob quatro perspectivas: Valor para o Cliente, Engajamento das Pessoas, Qualidade e Produtividade e Retorno Financeiro.

Em três anos, o LMS proporcionou a identificação de 17.443 melhorias, das quais 10.256 já foram implantadas.

Outra marca importante são as experiências de *gemba* – palavra em japonês que significa local onde as coisas acontecem –, denominadas Vá Ver e por meio das quais os funcionários saem de suas posições para conhecer/aprofundar um novo processo, entender um problema, ouvir as necessidades dos clientes ou conhecer uma melhor prática dentro e fora da Organização. Em 2016, foram 8.288 experiências.

Destaques do LMS



Redução nas horas/trabalho no fechamento contábil, de 18 para 8 horas por profissional, que impacta diretamente na qualidade de vida dos profissionais.



Aumento de R\$ 2,2 milhões de produção com a utilização de WhatsApp para comunicação com corretores, de acordo com a Metodologia de Vendas.



Por meio da implantação de uma melhoria no processo de gestão de reclamações, houve, no site Reclame Aqui, aumento de 44,4% para 52,6% no indicador dos clientes que voltariam a fazer negócios com a Liberty.



Acréscimo de 15 p.p. em eficiência – de 56% para 71% – no processo de cobrança ao realizar a classificação de clientes de acordo com as reivindicações e probabilidade de cancelamento.

PROGRAMA APLAUSO

Para incentivar a gestão com foco na melhoria contínua, a Liberty Seguros mantém o programa de reconhecimento Aplauso, em que cada líder, em conjunto com seu time, elege uma melhoria por seus bons resultados. Trimestralmente, cada Diretoria elege até três melhorias a serem encaminhadas ao Comitê do Aplauso, grupo composto de líderes de diferentes áreas e que reúnem competências variadas para avaliação. Esse Comitê escolhe as três melhores da Companhia, com base no resultado financeiro, na produtividade obtida, no engajamento alcançado, no impacto à experiência do cliente e no caráter inovador da melhoria.

Ao fim de cada ano, após esses três níveis de reconhecimento, que possuem diferentes recompensas e ocorrem trimestralmente, o CEO e seu corpo executivo selecionam as três melhorias mais expressivas do período. Os escolhidos participam de um evento de premiação e têm um fim de semana de programação cultural desfrutado com acompanhante.

Estratégia

A Liberty Seguros mantém estratégia ancorada em três pilares – Portfólio diversificado, Experiência excepcional de clientes e corretores e Experiência excepcional de funcionários – e atua com base nas prioridades: Trabalhar com ética, Rentabilidade e Crescimento. Dessa forma, tem como meta ser, cada vez mais, uma marca líder, associada à prestação de serviços diferenciados a todos os clientes e parceiros. A ambição é continuar posicionada entre as três mais conhecidas do mercado de seguradoras independentes. Para isso, desenvolve ações para que os segurados tenham conhecimento e utilizem todo o potencial de suas apólices, incluindo serviços e benefícios adicionais, por exemplo, a busca do veículo para revisões e as assistências *fitness* e nutricional. Nesse contexto, as principais fortalezas da Empresa são Atendimento Excepcional e Pessoas, para os quais são direcionados continuamente investimentos expressivos.

As principais fortalezas da Empresa são Atendimento Excepcional e Pessoas

Com portfólio majoritariamente formado por Auto, cuja representação era de mais 80% ao fim de 2016, a Liberty Seguros tem apostado em outros segmentos para melhorar a composição de sua carteira, principalmente nos ramos Vida (individual e em grupo), Residência e Pequenas e Médias Empresas (PME). Para isso, oferta seguros com coberturas bastante específicas para atender às demandas e às necessidades de nichos variados, com o objetivo de atingir uma relação de 76%/24% para Auto e Demais Produtos.

Além disso, a Empresa já consolidou operações como a venda de seguros via telemarketing, alcançou maior penetração em contas Affinity e em cooperativas e busca a expansão de negócios em mercados-chave, como a região Sul do País.





Expansão

Entre as estratégias de expansão desenhadas pela Liberty Seguros está a ampliação de sua presença na região Sul do Brasil, onde a Companhia superou a marca de R\$ 1 bilhão em receitas em 2016. A atuação de 20 filiais faz da Liberty uma das seguradoras com maior capitalidade nessa região, que responde por quase 40% da produção da Empresa.

A Companhia é a primeira no ramo de automóveis em Santa Catarina, a quarta no Paraná e a quinta no Rio Grande do Sul. Tudo isso se consolida em razão das parcerias com os corretores de seguros, uma relação estreita e muito forte, que contribui decisivamente para o sucesso da Liberty na região Sul.

A Empresa ampliará ainda sua presença em outras regiões importantes do País já em 2017, por meio da abertura de duas novas filiais: uma em Ipatinga (MG) e outra em Feira de Santana (BA). Serão alocados nove gestores para essas regiões, além de diretores remotos, que farão trabalhos de prospecção de clientes.



PRINCÍPIOS PARA SUSTENTABILIDADE EM SEGUROS (PSI) G4-15

Com base no entendimento de que as questões ambientais, sociais e de governança são a base de todo negócio e que a sustentabilidade será o único caminho para o desenvolvimento, a Liberty Seguros se tornou signatária em 2015 e renovou em 2016 o compromisso com os Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI, na sigla em inglês). A ação é voluntária e foi desenvolvida pela Iniciativa Financeira do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (Unep FI, na sigla em inglês). O objetivo é fornecer ferramentas para reduzir riscos, criar soluções inovadoras e melhorar o desempenho dos negócios na indústria de seguros mundial, contribuindo para a sustentabilidade ambiental, social e econômica.



PORTFÓLIO DIVERSIFICADO G4-4

A Liberty Seguros mantém portfólio com mais de 100 opções de seguros e, somente em 2016, lançou oito novos produtos



Para oferecer serviços e produtos excepcionais, a Liberty Seguros oferta mais de 100 opções de seguros, desmembrados nas famílias de Auto, Residência, Vida e Empresas, um total de 27 segmentos diferenciados e com coberturas personalizadas que atendem às mais variadas necessidades de clientes pessoa física e jurídica. Como uma seguradora especializada em pequenos e médios riscos, a Empresa possui escolhas muito claras de atuação e oferece seguros até o montante de R\$ 10 milhões.

Atuação

Para a definição e o aprimoramento de seus produtos e serviços, a Liberty Seguros possui iniciativas de Gestão de Relacionamento baseadas na ferramenta Customer Relationship Management (CRM), consolidadas e cruzadas com soluções como o Net Promoter Score (NPS), a principal ferramenta de satisfação de clientes e corretores para um atendimento excepcional ([saiba mais na página 34](#)).

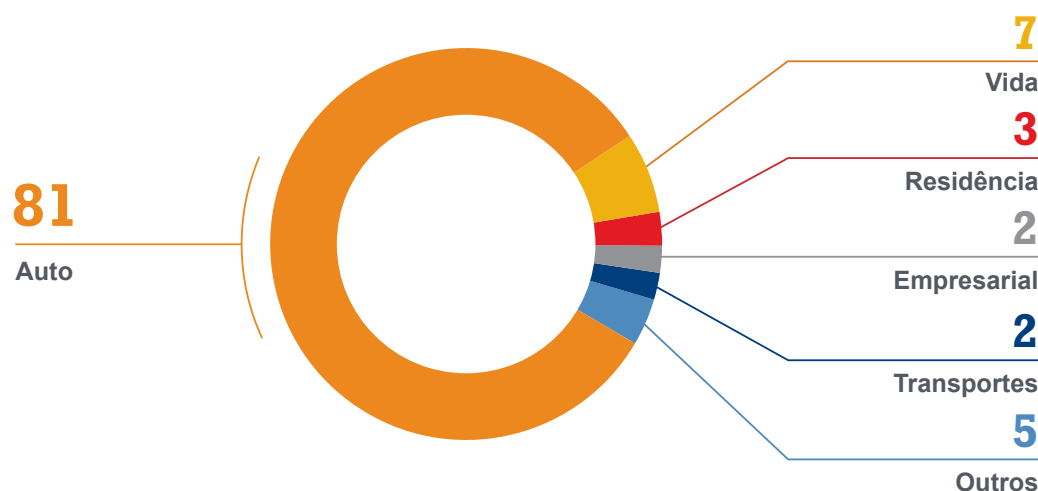
Assim, as demandas dos clientes e as percepções dos corretores apoiam a definição de produtos e serviços na Companhia. Nesse sentido, são realizadas mais de 60 pesquisas NPS por ano e realizados “momentos da verdade”, pesquisas mensais de diagnóstico da experiência dos clientes.

As necessidades são levantadas ainda por meio dos Conselhos de Corretores e de Comitês de Customer Experience, que todos os meses avaliam pontos de melhoria, inovação e construção de soluções.



27
segmentos
diferenciados

O peso de cada carteira (%)



Todos esses insumos se somam ao trabalho e conhecimento da área Técnica e de Produtos da Liberty para o lançamento de produtos e serviços que supram necessidades reais dos clientes e proporcionem oportunidades de negócios aos corretores. Em 2016, a Liberty Seguros lançou oito produtos em diferentes áreas: o Transporte Fácil, o Liberty Apartamento, o Liberty Home Office, o Liberty Auto Essencial e o Liberty Festas, além de três seguros para nichos de Comércio e Serviços.

Liberty Auto

Produtos:

- Auto Consciente
- Auto Essencial
- Auto Exclusivo
- Auto Perfil
- Caminhão

Liberty Auto Consciente

Com excelente custo/benefício, o produto oferece cobertura exclusiva para danos materiais e corporais, que protege o segurado em caso de colisão em terceiros. Agrega como diferenciais preços mais acessíveis, possibilidade de segurar veículos usados com até 25 anos e contratação que dispensa vistoria prévia, além de serviços como assistência 24 horas, guincho, chaveiro e a possibilidade de contratação de coberturas opcionais, de acordo com cada perfil.

O segurado também acumula bônus que podem ser utilizados quando da contratação futura do Liberty Auto Perfil, o que torna o produto bastante atrativo ao público jovem.



CAMPANHA AUTO CONSCIENTE

Em 2016, a Liberty Seguros premiou 172 corretores que participaram de campanha de vendas do Liberty Auto Consciente. A ação fez parte do pilar Conectados para Incentivar, do Programa Conexão (saiba mais na página 36). De acordo com o número de apólices vendidas, os corretores puderam optar por crédito de combustível ou *voucher*. Puderam também resgatar outros prêmios, como *tablet*, cadeira de escritório, cafeteira, climatizador ou um miniprojetor.



Liberty Auto Essencial

Um dos produtos de destaque da Empresa em 2016, o Liberty Auto Essencial trouxe forte inovação ao segmento: com valor menor que um seguro tradicional, é o primeiro da Companhia voltado exclusivamente para proteção em casos de perda total, roubo ou furto.

Assim, é ideal para quem não pode arcar com os custos de um seguro mais completo e deseja assegurar o bem. Também reforça o compromisso da Liberty em oferecer produtos cada vez mais customizados.

Liberty Residência

Produtos:

- Apartamento
- Home Office
- Residência

Liberty Residência

Cobrir os danos mais comuns em casas e apartamentos é o principal objetivo do Liberty Residência, que oferece coberturas que vão além do seguro contra incêndio, previsto na lei do inquilinato. Os clientes podem contratar cobertura de responsabilidade civil familiar; roubo com subtração de bens com vestígios; quebra de vidros, espelhos, mármore e granitos; danos elétricos; vendaval; equipamentos eletrônicos; impacto de veículos; e, no caso de imóveis locados, perda ou pagamento de aluguel. Também podem contar com serviços de assistência 24 horas para residência, como encanador, eletricista e conserto de eletrodoméstico, além de assistência para *pets*.

Liberty Apartamento

Com coberturas e assistências customizadas, o Liberty Apartamento pode ser contratado por proprietários ou locatários que buscam praticidade e assistências exclusivas, como pagamento do condomínio em caso de perda de renda, danos causados por rompimento de tubulações, roubo de bens em depósito ou bicicletário, detetização, limpeza e reparos de ar-condicionado e até fixação de tela nas janelas.

Liberty Vida

Produtos:

- Vida Especial
- Vida Mais Tranquila
- Acidentes Pessoais
- Festas
- Vida Perfil

Liberty Festas

O produto foi idealizado para garantir a tranquilidade na contratação de festas de diferentes portes. Para isso, assegura o valor pago à empresa organizadora do evento (locação do espaço e bufê em único contrato) no caso da não realização por motivo de falência, incêndio ou eventos da natureza ocorridos no local. Um dos diferenciais da cobertura básica é o reembolso do valor pago pelo contratante do evento (noivos, formandos, debutantes, aniversariantes e familiares) nos casos de falência da empresa principal contratada.





O cliente também pode contratar uma série de coberturas adicionais que garantem o pagamento de gastos, como a utilização de gerador de energia, o aluguel ou compra de roupa de gala em caso de falência do fornecedor escolhido originalmente, roubo de bens do segurado durante o evento e despesas com cerimonialista ou assessoria de eventos para o planejamento e organização de um novo evento.

Liberty Vida Perfil

Um diferencial são as coberturas opcionais para quem se preocupa com a saúde e o bem-estar: a Assistência Nutricionista e o Personal Fitness. Por meio de questionário específico para a determinação de antecedentes nutricionais patológicos e culturais, além do Índice de Massa Corpórea (IMC), um nutricionista traça o perfil do segurado e o auxilia com o preparo de cardápios especiais para controle de peso e nutrição preventiva. Já o Personal Fitness é um serviço de orientação sobre programas de atividades físicas, com atendimento realizado pelo telefone, por profissionais de educação física.

Liberty Empresas

Produtos:

- Auto (Auto Frotas)
- Pessoas (Escolar; Proteção Educacional; Proteção Financeira; Vida Global; Vida Pequena Empresa; Liberty Acidentes Pessoais Coletivo; Liberty Vida em Grupo)
- Responsabilidade Civil (Educadores; Eventos; Feiras e Exposições; Prestação de Serviços)
- Riscos de Engenharia (Engenharia; Engenharia Construção; Engenharia Instalação e Montagem; Engenharia Reformas)
- Riscos Patrimoniais (Comércio e Serviços; Indústrias; Imobiliárias)
- Transportes (RC Transportador; Transporte Fácil; Transporte Internacional; Transporte Nacional)



Transporte Fácil

O Liberty Transporte Fácil é um seguro com custo acessível, destinado para micros e pequenas empresas e que dispensa a comunicação de embarques (averbação). Ele protege mercadorias transportadas em todo o território brasileiro por via terrestre ou aérea, com garantia de reposição nos casos de: perdas e danos às mercadorias por acidentes com o veículo transportador, tais como: colisão, capotagem, tombamento, incêndio ou explosão; danos às cargas causados pela natureza; avarias diversas para mercadorias novas; roubo da carga concomitante com o veículo transportador; e por assalto à mão armada.

Liberty Engenharia Reformas

O Liberty Engenharia Reformas é um seguro de pequenas reformas que protege contra os prejuízos ocorridos durante a execução das obras. Há oferta de coberturas exclusivas, como de responsabilidade civil (danos a terceiros decorrentes da execução da obra) e de propriedades circunvizinhas (dano a áreas preexistentes, de propriedade do segurado ou que estejam sob sua responsabilidade, mas que não fazem parte da reforma). Desde o plano básico, o segurado tem à disposição cobertura para incêndio, roubos, furtos e explosões.

Equipamentos agrícolas

De forma a apoiar as operações no campo, a Liberty mantém seguros para tratores, colheitadeiras, plataformas de corte e pulverizadores, além de equipamentos de irrigação, armazenagem e implementos agrícolas de todo tipo. As condições são que os bens sejam novos ou com até cinco anos de uso, apenas de utilização agrícola e com valores de até R\$ 1,5 milhão. Além de proporcionar maior segurança no agronegócio, a Companhia oferta um produto adequado aos clientes que financiam os bens com recursos originários do Governo Federal e que obrigatoriamente devem estar segurados por uma empresa idônea durante o prazo de vigência desse financiamento.

A cobertura básica garante perdas e/ou danos causados aos bens segurados por quaisquer acidentes decorrentes de causa externa, inclusive roubo ou furto qualificado, além de coberturas adicionais de danos elétricos, proximidade a água, perda ou pagamento de aluguel e responsabilidade civil.

Liberty Affinity

- Affinity Funcionários (Acidentes Pessoais; Apartamento; Auto Consciente; Auto Perfil; Home Office; Residência; Vida)
- Affinity Instituições Financeiras
- Cooperativas e Associações

LIU

A Liberty oferece uma linha de seguros de riscos especiais para grandes empreendimentos por meio da Liberty International Underwriters (LIU), divisão de riscos especiais do Grupo Liberty Mutual. Entre os produtos, estão:

- ✓ Responsabilidade Gerencial (D&O)
- ✓ Responsabilidade Profissional (E&O)
- ✓ Responsabilidade Civil
- ✓ Riscos Ambientais
- ✓ Recall de Produtos
- ✓ Sequestro
- ✓ Sabotagem e Terrorismo
- ✓ Property
- ✓ Energia
- ✓ Riscos de Engenharia
- ✓ Marine

Affinity Funcionários

Engloba um programa estruturado de seguros, com vantagens para os funcionários, além de benefícios e facilidades na contratação. O objetivo é oferecer às empresas o máximo de tranquilidade, desde o planejamento até a adoção do programa de benefícios e a adesão dos participantes. Para isso, a Liberty Seguros conta com uma equipe especializada no atendimento ao departamento de Recursos Humanos.

Inovação

A Liberty Seguros é a primeira empresa a implementar projeto-piloto de telemetria no mercado de seguros brasileiro. A tecnologia, já bastante difundida nos Estados Unidos e na Europa, permite que o cliente tenha o preço do seguro ajustado com base em seus hábitos de direção. Entre as informações coletadas pelo sistema estão dados de velocidade, distâncias percorridas, nível de frenagens, curvas e acelerações, além dos horários de uso no trânsito.

O piloto, denominado Direção em Conta, foi adotado em 2016 nas cidades São Paulo, Rio de Janeiro, Curitiba e Belo Horizonte. A ação visa ampliar a confiança e a transparência na relação entre cliente e seguradora e ainda acompanha uma tendência mundial de valorizar o motorista que dirige de modo cuidadoso.

A adequação e a customização de produtos, que fazem parte das boas práticas da Liberty Seguros, são um dos diferenciais que tem permitido à Companhia crescer acima da média do mercado brasileiro.

Canais de distribuição



Varejo

A participação da Liberty no varejo é realizada em parceria com mais de 13 mil corretores, que disponibilizam um amplo portfólio de produtos aos clientes.



Concessionárias

A Liberty Seguros atua, em parceria com seus corretores, em concessionárias em todo o País com produtos da marca Liberty e da Indiana Seguros.



Affinity

Os produtos de seguros de Affinity são ofertados em parceria com corretores e empresas que desejam oferecer aos seus colaboradores um programa de seguros e benefícios exclusivos.



Cooperativas

Venda de seguros para os cooperados e seus dependentes por meio de um canal exclusivo de atendimento e fornecimento de produtos e serviços.



Instituições financeiras

A Liberty investe na parceria com bancos nacionais e internacionais, o que assegura qualidade, segurança e transparência.

NOVAS PARCERIAS

Em 2016, a Liberty Seguros fortaleceu seus negócios e ampliou sua base de clientes por meio de valiosas parcerias, por exemplo, com a LojaCor, uma associação que administra 100 corretoras na região Sul do Brasil; e com as cooperativas Sicred e Sicoob, com a oferta dos produtos Auto e Residência em mais de 4 mil pontos de vendas.



Resultado operacional e econômico-financeiro

Ao fim de 2016, a Liberty registrou total de R\$ 2,7 bilhões de prêmios emitidos, lucro líquido de R\$ 98,5 milhões e ROE de 9,4%. Para sustentar essa operação, a Companhia contava com ativos de R\$ 3,8 bilhões e reservas de R\$ 2,2 bilhões.

A carteira de seguros de Auto, que representa 81% das operações, atingiu a marca de 1,2 milhão de veículos segurados no exercício. Com esse resultado, a Empresa ocupa a 7ª posição em relação ao mercado total de automóvel – considerando apenas as seguradoras independentes, a Liberty detém 6ª posição. Já no *ranking* geral das maiores seguradoras (sem previdência e saúde), a Companhia fica com o 11º lugar.



Em 2016, o segmento de Vida foi o que apresentou o maior crescimento entre as operações da Empresa: de 19,4% em relação a 2015.

O aumento também foi expressivo em relação ao mercado, que cresceu 0,8%. As vendas dos seguros de Residência evoluíram 1,0% em relação ao período anterior, enquanto no segmento de seguros para pequenos e médios empreendedores a alta foi de 2,2%.



Balancos patrimoniais em 31/12/2016 e 2015 (R\$)

Ativo	31/12/16	31/12/15
Circulante	1.665.010	1.625.819
Disponível	37.888	61.069
- Caixa e bancos	37.888	61.069
Equivalentes de caixa	10.553	9.254
Aplicações	323.513	249.026
Créditos das operações com seguros e resseguros	834.412	859.132
- Prêmios a receber	793.018	807.409
- Operações com seguradoras	7.908	21.816
- Operações com resseguradoras	33.486	29.907
Outros créditos operacionais	54.672	70.824
Ativos de resseguro e retrocessão	66.787	70.905
Títulos e créditos a receber	17.601	16.233
- Títulos e créditos a receber	12.189	6.738
- Créditos tributários e previdenciários	1.122	2.044
- Outros créditos	4.290	7.451
Outros valores e bens	33.263	25.611
- Bens à venda	33.184	25.380
- Outros valores	79	231
Despesas antecipadas	5.074	4.404
Custos de aquisição diferidos	281.247	259.361
- Seguros	281.247	259.361

Ativo	31/12/16	31/12/15
Ativo não circulante	2.165.274	2.051.148
Realizável a longo prazo	2.099.973	1.994.786
- Aplicações	1.604.942	1.461.714
- Créditos das operações com seguros e resseguros	9.959	12.069
- Prêmios a receber	9.959	11.692
- Operações com seguradoras	-	377
- Ativos de resseguro e retrocessão	65.058	56.473
Títulos e créditos a receber	368.960	415.378
- Títulos e créditos a receber	85.584	91.892
- Créditos tributários e previdenciários	174.526	217.467
- Depósitos judiciais e fiscais	108.844	106.013
- Outros créditos operacionais	6	6
Custos de aquisição diferidos	51.054	49.152
- Seguros	51.054	49.152
Investimentos	254	273
Imóveis destinados à renda	254	273
- Imobilizado	31.864	27.766
- Imóveis de uso próprio	7.775	8.600
- Bens móveis	23.848	18.961
- Outras imobilizações	241	205
Intangível	33.183	28.323
- Outros intangíveis	33.183	28.323
Total do ativo	3.830.284	3.676.967

Balanços patrimoniais em 31/12/2016 e 2015

Passivo	31/12/16	31/12/15
Circulante	2.258.614	2.254.672
Contas a pagar	168.720	156.335
- Obrigações a pagar	40.196	46.830
- Impostos e encargos sociais a recolher	59.546	61.320
- Encargos trabalhistas	21.738	19.342
- Impostos e contribuições	17.220	9.513
- Outras contas a pagar	30.020	19.330
Débitos de operações com seguros e resseguros	203.898	224.069
- Prêmios a restituir	344	14.102
- Operações com seguradoras	5.690	15.288
- Operações com resseguradoras	51.294	47.720
- Corretores de seguros e resseguros	135.348	134.216
- Outros débitos operacionais	11.222	12.743
Depósitos de terceiros	10.766	23.999
Provisões técnicas – seguros	1.875.230	1.850.274
- Danos	1.750.792	1.737.464
- Pessoas	124.438	112.810
Passivo não circulante	454.115	444.269
Contas a pagar	9.603	10.168
Tributos diferidos	1.412	1.569
Outras contas a pagar	8.191	8.599

Passivo	31/12/16	31/12/15
Débitos das operações com seguros e resseguros	742	3.227
Operações com seguradoras	-	1.799
Corretores de seguros e resseguros	742	1.428
Provisões técnicas – seguros	327.384	309.358
- Danos	281.672	264.882
- Pessoas	45.712	44.476
Outros débitos	116.386	121.516
- Provisões judiciais	116.386	121.516
Patrimônio líquido	1.117.555	978.021
Capital social	578.458	578.458
Reservas de capital	44	44
Reservas de reavaliação	1.015	1.209
Reservas de lucros	525.778	426.958
Ajustes de avaliação patrimonial	12.260	(28.648)
Total do passivo	3.830.284	3.676.967

Demonstrações do resultado

Exercícios findos em 31/12/2016 e 2015 (R\$)

Demonstração do resultado do exercício	31/12/16	31/12/15
Prêmios emitidos	2.742.987	2.740.222
(-) Variações das provisões técnicas de prêmios	(45.754)	(99.373)
(=) Prêmios ganhos	2.697.233	2.640.849
(-) Sinistros ocorridos	(1.604.521)	(1.545.227)
(-) Custos de aquisição	(587.519)	(574.144)
(-) Outras receitas e despesas operacionais	(37.520)	(54.016)
(-) Resultado com resseguro	(28.325)	(15.334)
(+) Receita com resseguro	36.847	45.906
(-) Despesa com resseguro	(65.101)	(61.240)
(-) Outros resultados com resseguro	(71)	-
(-) Despesas administrativas	(444.067)	(399.042)
(-) Despesas com tributos	(71.692)	(81.303)
(+) Resultado financeiro	262.296	226.098
(+) Resultado patrimonial	576	302
(=) Resultado operacional	186.461	198.183
(-) Ganhos ou perdas com ativos não correntes	(197)	(69)
(=) Resultado antes dos impostos e participações	186.264	198.114
(-) Imposto de renda	(37.937)	(4.348)
(+/-) Contribuição social	(28.987)	9.096
(-) Participações sobre o lucro	(20.828)	(26.850)
(=) Lucro líquido do exercício	98.512	176.012

EXPERIÊNCIA EXCEPCIONAL DE CLIENTES E CORRETORES

A oferta de uma experiência excepcional para clientes e corretores está no DNA da Liberty Seguros e é um dos principais diferenciais da Companhia

A oferta de um atendimento excepcional para clientes e corretores está no DNA da Liberty Seguros e é um dos principais diferenciais da Companhia, que mantém processos estruturados e ferramentas para ouvir e falar assertivamente com esses públicos. Aos clientes, a Empresa busca ofertar produtos e serviços que atendam às necessidades principais e protejam aquilo que realmente tem valor. Aos corretores, a Liberty Seguros investe em capacitação para suporte e conhecimento necessários à realização, à manutenção e à expansão dos negócios, além de reconhecer e premiar o desempenho alcançado.

Clientes

Para acompanhar e garantir eficiência em todo o processo de relacionamento dos clientes com a Empresa, a Liberty Seguros busca a proximidade com esse público. Nesse sentido, realiza cerca de 48 mil pesquisas NPS (Net Promoter Score) por ano, o que permite avaliar o nível de satisfação em relação a vários pontos, tanto dos produtos quanto dos serviços e do atendimento, o que gera subsídios para o aprimoramento contínuo. De 2012 a 2016, o NPS cresceu 22%. Além disso, a Companhia afere o desempenho em 14 ocasiões específicas, que podem gerar satisfação ou frustração, como na vistoria, em caso de sinistros e quando da renovação do seguro, por exemplo. São os “momentos da verdade”, pesquisados mensalmente como forma de qualificar e acompanhar a jornada do segurado.

A Companhia mantém ainda programas com foco no cliente, como o Clube Liberty; canais de atendimento e ações para facilitar o dia a dia e garantir a segurança. Um destaque é a Régua de Relacionamento, por meio da qual o cliente recebe diversas comunicações durante o relacionamento com a Empresa, desde descritivos do que foi contratado e explicações sobre como usar seu seguro até dicas sobre a manutenção do carro.

Diferenciais no relacionamento

Criado com o objetivo de fortalecer o relacionamento com clientes e corretores, o Clube Liberty é uma plataforma de benefícios por meio da qual os segurados têm acesso a ofertas e descontos em produtos e serviços em todo o Brasil. As vantagens podem ser conferidas no site da Companhia, no Espaço Cliente, que, em 2016, foi aprimorado com novidades como interface para dispositivos móveis e filtros por geolocalização.

Além de diferentes produtos e coberturas para atender a demandas específicas, os clientes da Liberty também são beneficiados com inovações constantes. Em 2016, um dos destaques foi o programa de vistoria de sinistros de automóveis em domicílio, iniciativa que reforça o compromisso de atendimento excepcional ao segurado. A ação teve início como piloto em Sorocaba, in-

terior do Estado de São Paulo, e avançará para outras praças já em 2017. Além da comodidade de não ter que se deslocar para uma oficina ou posto de atendimento, o programa traz segurança, rapidez e qualidade da perícia feita por funcionários especializados da Liberty Seguros. Ainda na visita, o cliente recebe o orçamento e as orientações sobre o processo de sinistro, assim como os canais de atendimento. A autorização para o reparo sai na hora e, eletronicamente, o perito apresenta as oficinas referenciadas nas quais o cliente pode realizar o reparo com o orçamento pré-aprovado. Outra novidade do ano incluiu a possibilidade de os clientes dos produtos Residência, Vida e Acidentes pessoais comunicarem sinistros de forma on-line.





Canais de comunicação

Os segurados têm à disposição meios variados para comunicação com a Liberty Seguros, que mantém central de atendimento e assistência 24 horas, *chat* on-line e contatos por SMS, Skype e e-mail, entre outros. A comunicação e as informações são disponibilizadas ainda por meio das mídias sociais. Em 2016, para destacar a disposição em garantir a tranquilidade dos clientes em diferentes situações, a Companhia lançou a série #DeuRuim, composta de vídeos que abordam com bom humor as coberturas e assistências oferecidas nos seguros de Auto, Vida e Residência. Da higienização do automóvel em caso de enchente até o descarte responsável de móveis, passando pela assistência de *personal fitness*, os vídeos terminam lembrando aos segurados que com a Liberty Seguros #estatudobem.

A Empresa também aperfeiçoou seu site no ano, oferecendo maior usabilidade e permitindo uma melhor experiência de acesso a produtos, serviços, orientações e canais de atendimento, inclusive vídeos e imagens para o entendimento dos serviços.



Ouvidoria [G4-57](#), [G4-58](#)

A área de Operações e Sinistros gerencia 100% das reclamações recebidas pela Liberty Seguros em todos os canais de comunicação, como telefone, *chat* e mídias sociais. O trabalho tem a colaboração e o envolvimento de todas as diretorias para a rápida identificação e solução de problemas, o que garante excelência no atendimento, algo que pode ser traduzido pelo prêmio concedido pelo site Reclame Aqui.

Além do gerenciamento dessas comunicações, a área de Operações e Sinistro investe na monitoria do *call center* a fim de garantir o padrão e a qualidade das interações com clientes e corretores.

Corretores

Ao fim de 2016, a Liberty Seguros contava com mais de 13 mil corretores ativos, profissionais nos quais investe continuamente em capacitação e meios para acesso a informações e dados sobre a Companhia, seus produtos e serviços.

Com esse propósito, mantém um Diretório de Serviços Operacionais (DSO), ferramenta complementar aos canais *chat* e telefone, com vistas ao atendimento de demandas operacionais, antes solicitadas por e-mail, como reanálise de propostas, agendamentos de vistoria prévia, de carro reserva, serviços de cobrança e comissões.

O ano foi marcado ainda pelo lançamento inédito no mercado de seguros de um aplicativo com o portfólio completo de produtos e serviços, que também pode ser acessado pelo público em geral. Disponível na Apple Store e para Android, o *app* permite o envio direto ou por WhatsApp de uma série de materiais de comunicação, como “Você Sabia” e “Perguntas e Respostas” sobre todas as linhas de produtos: desde Auto, Vida e Residência até os seguros para pequenas e médias empresas.

A satisfação e os pontos de melhoria com esse público são possíveis graças às interações periódicas, como os cafés da manhã promovidos com o presidente da Companhia, às pesquisas NPS (Net Promoter Score) e por meio do Conselho de Corretores ([saiba mais na página 36](#)). Nessas ocasiões, os corretores são estimulados a contribuir com o aprimoramento tanto dos produtos e serviços quanto dos processos da Empresa.

Treinamento e reconhecimento

O principal programa de reconhecimento aos corretores é o Conexão, cujas iniciativas são executadas por meio de cinco pilares:



Conectados para Comunicar: concentra as ações de comunicação e as ferramentas que facilitam o dia a dia de trabalho. O corretor tem acesso à plataforma on-line Meu Espaço Corretor e a aplicativos para uso *mobile*, que permitem o acesso a produtos, serviços e novidades, além de, a partir de 2017, *fan page* exclusiva do Programa Conexão no Facebook, com informações sobre produtos, dicas de vendas e uma série de conteúdos especiais.



Conectados para Treinar: tem como foco promover capacitação e conhecimento dos produtos. Na plataforma on-line Sabe Tudo, lançada em dezembro de 2016, os corretores podem acessar vídeos, *web* aulas e *webinars* para ajudar nos negócios. O pilar também conta com o Encontro Sucessão, evento dedicado às corretoras familiares para promover com tranquilidade e sucesso o processo de sucessão. Também é possível receber orientações e dicas sobre mídias sociais, técnicas, estratégias e as ferramentas necessárias para a corretora crescer no ambiente digital.



Conectados para Encantar: para valorizar o empenho e a dedicação dos corretores, todos os anos a Companhia promove várias experiências: Tour de Corretores, Conexão Vai Até Você, Conexão Esportiva e Café com o Presidente. Algumas novidades em 2017 serão os Encontros Regionais e o Conexão Cultural, com sessões de cinema, peças de teatro e shows.



Conectados para Incentivar: a Liberty Seguros realiza campanhas de incentivo aos corretores que se destacam ao longo do ano, com prêmios como viagens nacionais e internacionais.



Conectados para Inovar: pilar criado em 2016 que visa à aproximação ainda maior entre os corretores e a Liberty para discussões de temas importantes para os negócios e o futuro do mercado de seguros. A ação é apoiada pelos Conselhos de Corretores.

CONSELHO DE CORRETORES

Lançado em 2016, o Conselho de Corretores é uma iniciativa da Liberty Seguros e visa à criação de um espaço para debates de temas importantes do setor, além da construção de novos olhares sobre o mercado.

Há encontros regionais e um nacional, que conta com a participação do presidente e de lideranças da Companhia. No ano, ocorreram seis encontros regionais e um nacional, ocasiões em que foram definidos os grandes assuntos a serem trabalhados pela Empresa em conjunto com os conselheiros.



EXPERIÊNCIA EXCEPCIONAL DE FUNCIONÁRIOS

O maior ativo da Liberty Seguros são seus funcionários, nos quais a Companhia investe continuamente para disseminar conhecimentos e promover capacitação



A área de Recursos Humanos (RH) da Liberty Seguros atua como parceiro estratégico com vistas à melhor execução das atividades, à perenidade e à lucratividade dos negócios. As pessoas são o maior ativo da Empresa e, portanto, é papel do RH promover um ambiente orientado ao fortalecimento das lideranças e ao desenvolvimento contínuo das pessoas a fim de assegurar a atração e retenção de talentos. Com esse propósito, há programas para alocar os melhores profissionais nas posições requeridas, de acordo com competências técnicas e comportamentais, sem quaisquer distinções de caráter discriminatório – ao fim de 2016, o quadro contava com 64 pessoas com deficiência.

Também para garantir a sustentabilidade e a perenidade da Companhia, há a Trilha de Carreira & Desenvolvimento, com o mapeamento das posições e de sucessores qualificados e treinados para assumir as posições de liderança. Assim, os gestores possuem uma visão macro de todos os cargos da Liberty e os caminhos de carreira possíveis, o que ajuda a orientar seus funcionários e demonstra a aderência do perfil ao cargo desejado.

Os programas de capacitação visam ao desenvolvimento em todos os níveis e funções, na vida pessoal e profissional, para que a Liberty Seguros tenha sempre o melhor contingente de pessoas.

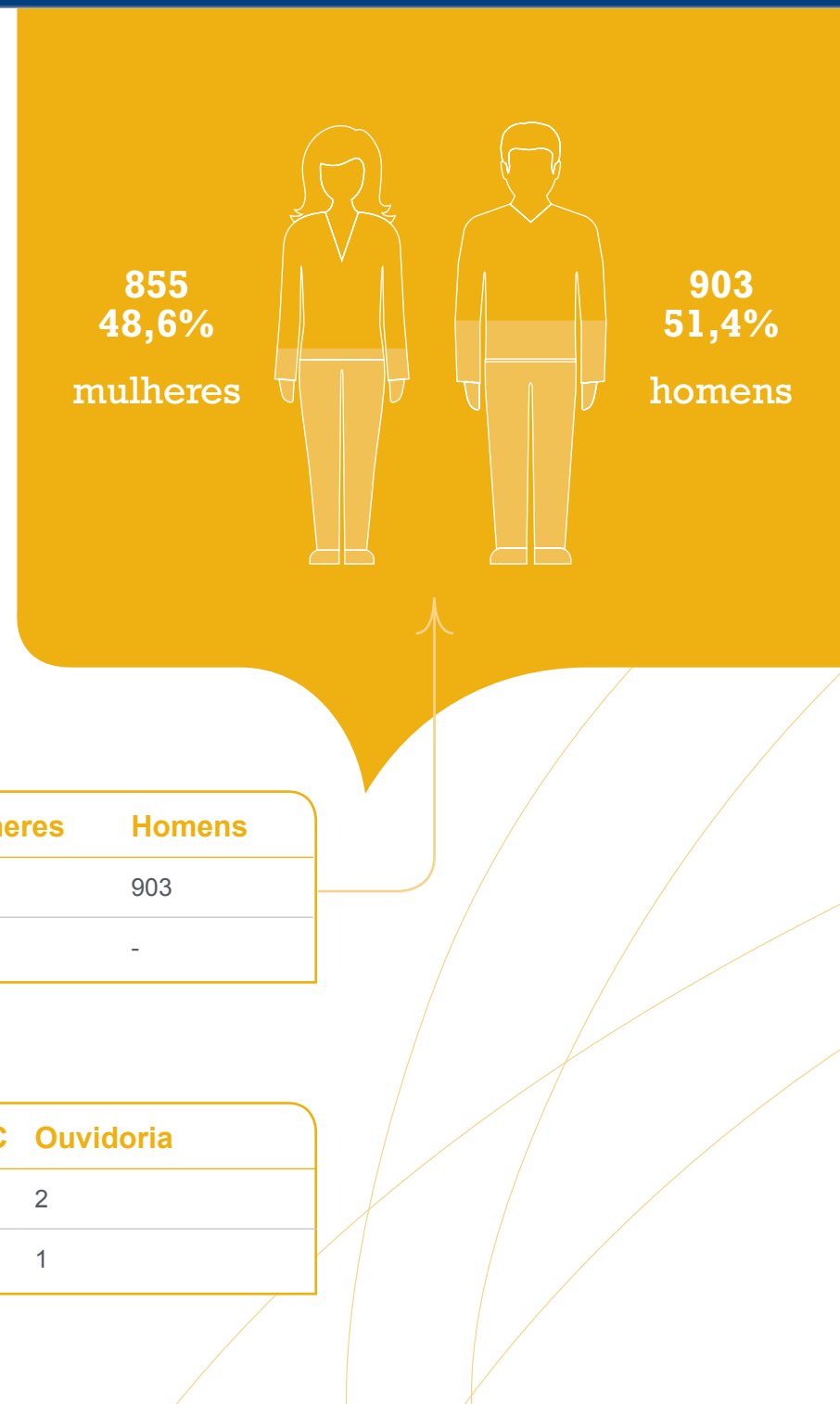
Ao fim de 2016, a Empresa mantinha 1.758 funcionários, dos quais nove estagiários, dois trainees e 30 jovens aprendizes. Foram 186 admissões e 164 desligamentos, com taxa de rotatividade de 9,38% e grande aproveitamento interno. [G4-10](#), [G4-LA1](#)

Número total de funcionários [G4-10](#)

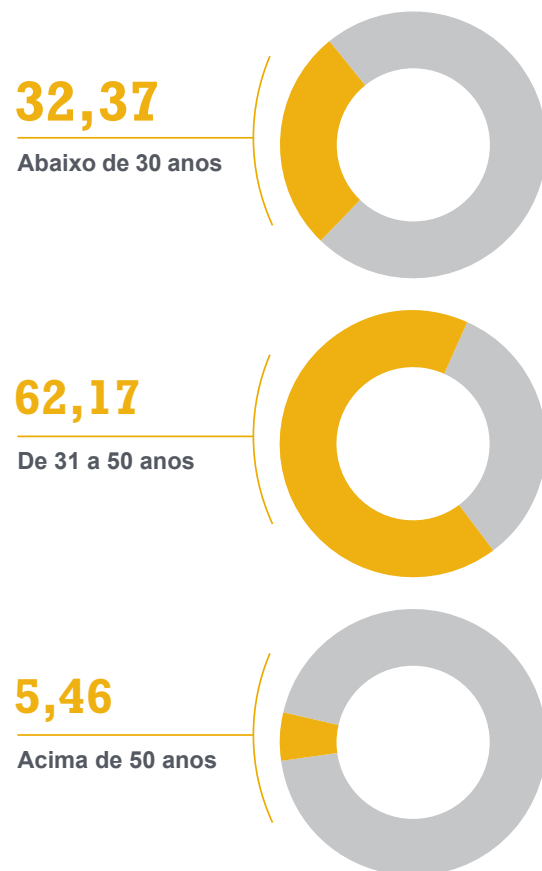
	Total	Mulheres	Homens
Próprios	1.758	855	903
Terceiros	137	-	-

Número total de funcionários

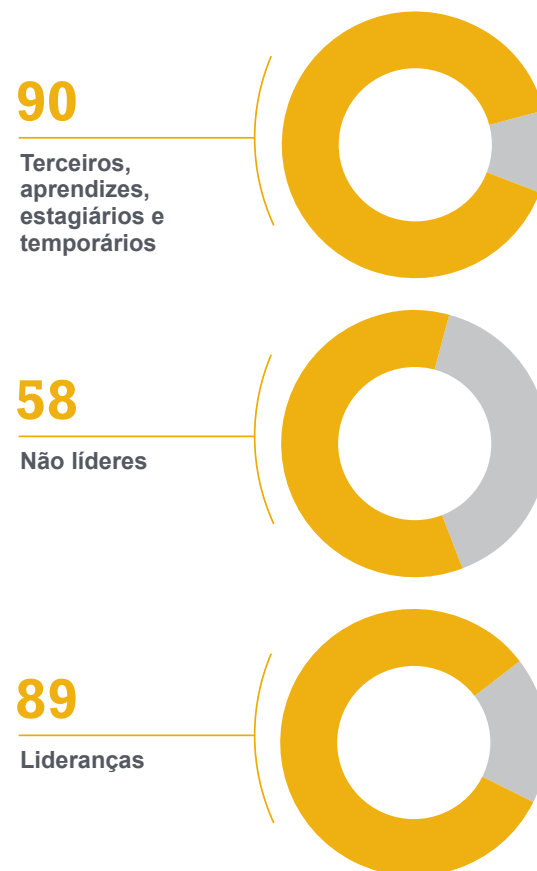
	Funcionários no SAC	Ouvidoria
Próprios	10	2
Terceiros	54	1



Funcionários por faixa etária (%) G4-LA12



Aproveitamento interno em vagas elegíveis 2016 (%)



Grupos minoritários por origem étnica G4-LA12

Negros	Amarelos	Pardos	Indígenas	Brancos
96	35	338	3	1.286

GENTE BOA

Com a estratégia de contratar e reter talentos, a Liberty Seguros lançou em 2016 o Gente Boa, um programa de indicações com benefícios ao possível contratado, que ganha a chance de conseguir um emprego, e a quem faz a indicação, que recebe um prêmio em dinheiro por meio de um cartão personalizado, caso o indicado passe do período de experiência.

No exercício, foram 60 indicações em 12 vagas, e cinco delas foram preenchidas no programa. Desse total, quatro permaneceram no quadro da Companhia após o período de experiência.





Cultura Liberty

Ciente da relevância das pessoas para o alcance de resultados, a Liberty Seguros revisita periodicamente os pilares de sua cultura organizacional. Assim, após um amplo trabalho realizado ao longo de 2014 e 2015, foram definidos em 2016 três pilares com foco nos objetivos estratégicos voltados à perenidade do negócio: Foco no Cliente, Ir Além e Liderança Inspiradora. Com base nessas frentes de atuação, 49 ações foram sugeridas em 2016, das quais seis já foram adotadas no ano.

Pilares da Cultura Liberty



Foco no Cliente

Ajudar as pessoas a viverem vidas mais seguras e tranquilas, ouvindo, acolhendo, entendendo as necessidades, antecipando soluções e proporcionando experiências excepcionais.



Liderança Inspiradora

Fortalecer a atitude de liderança inspiradora, que vive o propósito da Companhia, engajando pessoas a buscarem os objetivos estratégicos da organização e influenciando-as positivamente a se desenvolverem e aplicarem suas potencialidades de forma máxima.



Ir Além

Criar um ambiente estimulante e favorável para que todos (Clientes, Canais e Funcionários) possam experimentar, extrapolar fronteiras e melhorar continuamente, modificando de modo positivo a experiência de quem a vive, levando a Liberty a ser a companhia preferida.

Capacitação

A Liberty Seguros investe continuamente na capacitação de seus funcionários, o que contribui com o aproveitamento interno e o desenvolvimento das carreiras. A Empresa possui um Mapa do Conhecimento – material gráfico e intuitivo apresentado a cada funcionário –, por meio do qual é possível detectar as competências técnicas e comportamentais que precisam ser desenvolvidas, assim como o melhor momento para se capacitar.

Em 2016, a Empresa investiu R\$ 1,9 milhão em treinamentos de seu quadro funcional. Foram 46.323 horas de capacitação, com 53 cursos presenciais e 40 on-line. A Liberty mantém ainda uma série de parcerias com instituições de ensino e escolas de idiomas para descontos nas mensalidades aos seus funcionários. [G4-LA9](#)

Escolas Liberty

Para que os funcionários, inclusive estagiários e jovens aprendizes, possam gerenciar assertivamente suas capacitações e expandir as possibilidades de crescimento profissional, a Empresa mantém as Escolas Liberty. O objetivo é que o próprio funcionário, de acordo com suas competências e seu Programa Individual de Desenvolvimento (PDI), se inscreva nas capacitações, respeitando os critérios preestabelecidos. Assim, as Escolas têm o propósito de formar uma equipe de alto desempenho, capaz de propiciar aos clientes experiências excepcionais e gerar resultados efetivos e sinérgicos à estratégia da Liberty.

Dados de capacitação [G4-LA9](#)

	Horas	Headcount	Média
Líderes	12.053	228	52,86
Não líderes	34.270	1.508	22,73
Total	46.323	1.736	26,68



Em 2016, a Companhia redesenhou o formato de quatro escolas e lançou uma quinta trilha de conhecimento:



Escola de Líderes: capacita o profissional para executar funções de Liderança e Gestão, que traduzem o Jeito de Ser da Liberty. São desenvolvidas as habilidades de atrair, reter e engajar talentos.



Escola Técnica: oferece aos funcionários as ferramentas e os conhecimentos necessários ao desenvolvimento da capacidade de execução de ações e da busca de processos simples e eficientes, o que resulta em soluções ágeis.



Escola de Pessoas: aprimora as capacidades comportamentais e de autodesenvolvimento para que os profissionais se tornem protagonistas de suas carreiras.



Escola de Excelência em Atender: tem como missão fornecer ferramentas e conhecimentos a fim de promover um atendimento excepcional aos clientes e aos parceiros da Liberty Seguros.



Escola de Estratégia & Negócios: desenvolve os funcionários em ações comerciais e estratégicas de negócios, o que gera valor para a Liberty, clientes e parceiros.

A Liberty também mantém iniciativas de promoção da temática da educação em seguros: Certificação Técnica; Atendimento ao Público; Regulamentação em Sinistros; Controles Internos; Teoria Geral de Seguros; e Certificação Loma. [FS16](#)



Coaching

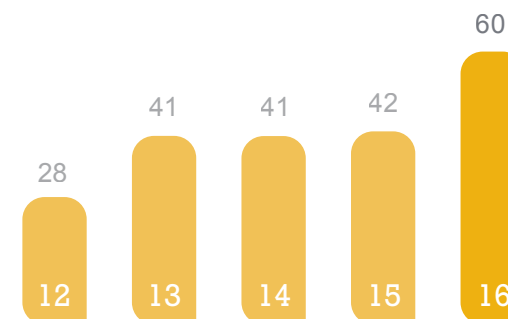
O Programa de Coaching visa suportar o desenvolvimento profissional por meio da ampliação de consciência de aprendizado, desenvolvimento e alcance de objetivos com base na capacidade de observação, questionamento e mudança. Isso porque a Liberty Seguros entende que essa relação de parceria permite que o potencial das pessoas seja revelado, melhora substancialmente o resultado alcançado por ela e reflete-se nas atitudes de liderança e relações dentro e fora da Organização.

A ação é apoiada por consultores externos, que já trabalharam ao longo dos últimos oito anos com mais de 100 líderes da Empresa, o que contribuiu para o desenvolvimento pessoal e profissional dos atendidos e para o aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas na Liberty.

Mentoring

Mentoring é uma relação de apoio ao desenvolvimento profissional de um indivíduo por um outro que possui certa *expertise*, no contexto em que ambos atuam. Assim, configura um importante meio de desenvolvimento, com uso dos recursos intelectuais internos da Liberty Seguros. Ao fim de 2016, a Empresa contava com 28 mentores – todos diretores, superintendentes e gerentes.

Participantes do Programa de Mentoring



PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO (PAD) G4-LA11

A Liberty realiza a cada início de ano o Programa de Avaliação de Desempenho (PAD), um processo dinâmico e flexível em que o avaliado e o avaliador têm a possibilidade de alinhar expectativas e definir o foco de atuação e que atingiu 100% dos funcionários próprios em 2016. O PAD contempla:

Avaliação de objetivos: o funcionário avalia seu desempenho global (no ano) de acordo com os resultados que conquistou em cada um dos objetivos definidos no começo do exercício. Os objetivos devem seguir a Metodologia Smart (específicos, mensuráveis, alcançáveis, relevantes, no tempo).

Avaliação das competências: o funcionário avalia sua entrega de acordo com a competência e os comportamentos esperados pela Liberty Seguros. Além do resultado, a forma como as atividades são realizadas também conta para a avaliação de desempenho.

Plano de Desenvolvimento Individual (PDI): o funcionário avalia no sistema o quanto conquistou dentro do plano traçado no período e informa ao gestor se as ações foram realizadas e sua efetividade. O PDI pode incluir, além da participação em cursos, outras atividades de desenvolvimento.

Clima organizacional

Desde 2005, a Companhia promove, a cada dois anos, Estudo de Clima Organizacional (ECO) para aferir a satisfação dos funcionários em relação à Liberty. Com base nos resultados e nas oportunidades identificadas são estruturados planos de ação por área. Todos os itens da pesquisa foram mais bem pontuados no último ECO, que registrou evolução de sete pontos percentuais no índice geral de satisfação – um salto de 75% para 82%.

Resultados do ECO (%)

	2014	2016
Pessoas	80	85
Processos de trabalho	77	83
Liderança	78	84
Aspectos institucionais e comunicação	84	89
Poder de decisão	69	77
Recompensas	61	73
Clima	75	82
Comprometimento	88	93
Contextos	48	49

O estudo também questiona os valores laborais, o que auxilia a alocar corretamente recursos e esforços.

Em 2016, a Liberty também realizou pesquisa de E-NPS (sigla para Employee Net Promoter Score), sistema que busca medir a satisfação dos funcionários com vistas à identificação de oportunidades de melhoria e aprimoramento contínua dos processos internos e produtos.

Remuneração e benefícios

Para engajar e reter talentos, a Liberty mantém programa estruturado de remuneração e benefícios. São ofertados cartões de alimentação e refeição, assistência funeral (titular, dependentes e pais de funcionário); auxílios-babá e creche; empréstimo consignado; convênio farmácia; ônibus fretado; planos de saúde e odontológico; seguros Affinity (extensivo aos familiares – cônjuge, filhos e pais); seguro de vida em grupo (para o funcionário e sua família) e vale-transporte. Além disso, os funcionários têm à disposição plano de previdência privada (com opção de contratação para filhos), cujos benefícios compreendem pensão e complemento de aposentadoria. [G4-EC3](#), [G4-LA2](#)

Há ainda um Clube de Descontos, extensível aos familiares, com vantagens exclusivas oferecidas por centenas de empresas no Brasil e na América Latina, em diversas categorias e diferentes produtos.

Já a política de remuneração da Empresa considera como fundamentos básicos a equidade interna e a competitividade externa da estrutura de cargos e salários; a atuação como instrumento de gestão de pessoas com vistas a proporcionar transparências às ações executadas; e o reconhecimento e a recompensa do desempenho excepcional em relação aos padrões estabelecidos e à oferta de oportunidades de desenvolvimento de carreira.



Como diferenciais são mantidos ainda programa de bônus competitivo para todos os funcionários e remuneração variável para as equipes de telemarketing

Valores laborais 2016

- 1 Crescimento na carreira
- 2 Remuneração
- 3 Vida pessoal
- 4 Reconhecimento
- 5 Desafio
- 6 Aprendizado constante
- 7 Chefe Direto

Saúde e bem-estar

A Liberty investe na saúde e no bem-estar físico e emocional de suas equipes. Exemplo é o Programa de Apoio Pessoal (PAP), voltado aos profissionais e seus familiares, de caráter confidencial, com auxílio em aspectos financeiro, psicológico, social e jurídico. Assim, há assistência especializada em casos de problemas emocionais, dificuldades de relacionamento pessoal e profissional, envolvimento com álcool e drogas, problemas financeiros, entre outros aconselhamentos.

A Companhia mantém ainda o Espaço Saúde Liberty, voltado ao atendimento médico ocupacional e assistencial a funcionários e terceiros. Também oferecemos aos funcionários:

- Programa de Ergonomia, Postura e Análise da Estação de Trabalho.
- Saúde vocal e auditiva.
- Clínica fisioterápica e nutricional.
- Acompanhamento sistemático da saúde do colaborador e dependentes pelo programa de promoção a saúde e gestão de doenças crônicas.
- Serviço social (funcionários e familiares).
- Acompanhamento e suporte para casos complexos e de alto risco/custo, a exemplo de doenças crônicas.

- Programa de Apoio à Gravidez – Projeto Mãe (funcionária e esposa), com encontros com profissional especializado, palestras, dicas, discussões e visitas domiciliares pós-parto.
- Campanhas de vacinação, que beneficiaram 95,31% do quadro funcional e 423 dependentes.
- Open House Natal, quando filhos de funcionários visitam o local de trabalho dos pais.
- Ginástica e massagem laboral para equipe de Teleatendimento.
- Encontros direcionados aos pais com filhos até 5 anos com o objetivo de auxiliá-los na educação dos seus filhos.
- Encontros para falar sobre questões de saúde, como Outubro Rosa e Novembro Azul, quando existe uma grande mobilização para incentivar ações de prevenção com os funcionários e seus familiares.
- Bicicletário.
- Pesquisa do Programa 7 Saúdes, em que o funcionário tem a oportunidade de avaliar e traçar metas para melhoria, quando necessário, das saúdes física, emocional, financeira, social, profissional, espiritual e intelectual.

PROGRAMA HOME OFFICE

Uma das ações que tem contribuído com o bom clima organizacional e os resultados da Liberty Seguros é o Programa Home Office, que teve início no fim de 2013 com algumas funções e, no encerramento de 2016, contava com cerca de 70 posições de teleatendimento e 155 em cargos administrativos.

A Liberty adota dois modelos de *home office*: permanente (atuação remota durante toda a semana) e eventual (divisão do tempo de trabalho entre escritório e casa, de acordo com a função). Os funcionários que trabalham em casa integralmente recebem *kit* com teclado, mouse, câmera e um Thin Client, dispositivo que permite que a rede da Empresa seja acessada remotamente. Eles também passam por uma avaliação para garantir que tenham espaço de trabalho apropriado, com bom acesso à internet e ergonomicamente adequado. Todos os que atuam remotamente têm ainda seu desempenho acompanhado em tempo real pelo gestor, além de passarem por reuniões mensais de *feedback*.

São promovidas ainda ações interativas, com o Desafio 90 dias, que contou com 126 participantes em 2016. Eles buscaram aumento da qualidade de vida em quatro capacidades físicas – composição corporal (percentual de gordura), flexibilidade, força de membros superiores e resistência abdominal – ao realizarem aulas de ginástica funcional e corrida, além de terem recebido, gratuitamente, informações sobre alimentação saudável e a elaboração individual de cardápios. Outro destaque é a Happy Friday: nas sextas-feiras a duração do trabalho pode ser reduzida, já que os funcionários têm a opção de encerrar as atividades às 14 horas e compensar as demais horas durante a semana. No ano, 71% do quadro avaliou a Happy Friday como muito satisfatória (51%) e satisfatória (19%).

Semana Life

Evento anual, promove a conscientização do equilíbrio das sete saúdes (física, social, financeira, intelectual, espiritual, emocional e profissional) do indivíduo. Em 2016, envolveu aula de dança, palestras, pesquisas sobre a saúde dos funcionários e campanha de doação de sangue.

Outro destaque foi a Life Júnior, voltada aos filhos dos funcionários e dedicada a incentivar bons hábitos alimentares, físicos e financeiros, além de exercitar a criatividade e promover a confraternização dos pequenos. No total, foram 3.341 participações.

Reconhecimento

A valorização pelos anos de trabalho dedicados à Empresa é outro compromisso da Liberty Seguros, que presenteia e reconhece a cada trimestre os funcionários que completam 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45 e 50 anos de trabalho na Companhia. Nos aniversários de 25 e 50 anos, são feitas homenagens especiais. Foram 267 homenageados em 2016.



Funcionários	Premiação
139	5 anos
88	10 anos
21	15 anos
9	20 anos
3	25 anos
2	30 anos
2	35 anos
3	40 anos
267	

ISSO TEM VALOR

A Liberty Seguros redefiniu em 2016 seu posicionamento estratégico e sua atuação em responsabilidade social com a implementação do programa Isso tem Valor



Estruturar ações de responsabilidade social, compartilhar conhecimentos para beneficiar um número cada vez maior de pessoas, contribuindo positivamente com a conquista, a preservação e a proteção de tudo aquilo que é mais valioso. Ao longo de 2016, a Liberty Seguros, com o suporte de agência de consultoria, realizou um amplo trabalho que redefiniu seu posicionamento estratégico, seus investimentos e suas ações de comunicação com foco em responsabilidade social. O processo envolveu análises internas e externas para elaboração de um diagnóstico de quais causas e propósitos seriam apoiados pela Companhia, de modo que gere valor no relacionamento com os principais *stakeholders* e contribua com a melhoria da qualidade de vida da comunidade e das pessoas.

A partir desse trabalho foi definido o programa **Isso tem Valor**, por meio do qual a Companhia passou a, além de estruturar suas ações de responsabilidade social, compartilhar conhecimentos para beneficiar um número cada vez maior de pessoas, o que contribuiu positivamente com **a conquista, a preservação e a proteção** de tudo aquilo que é mais valioso. O programa atua por meio de três pilares estratégicos:



Educação e empreendedorismo, cujas frentes de atuação são a formação e a capacitação de jovens de comunidades vulneráveis para trabalhar no mercado em geral e no de seguros; o apoio a mulheres empreendedoras; e a ativação de projetos via leis de incentivo.



Boas práticas e preservação, que agrega a plataforma de voluntariado corporativo da Empresa; ações de descarte responsável; e cultura de consumo consciente na Companhia.



Conscientização em seguros, por meio do portal Isso tem Valor, que será lançado no segundo semestre de 2017 e terá conteúdos educativos sobre seguros e divulgação de pesquisas relevantes sobre o tema, além de assuntos relevantes para a população em geral, como informações sobre manutenção e preservação do carro, da casa e da vida.



EDUCAÇÃO E EMPREENDEDORISMO



A Liberty Seguros promove, desde 2015, o projeto **Mulheres Seguras**, por meio do qual apoia o público feminino que deseja começar ou alavancar um negócio próprio. Para inspirar e empoderar essas mulheres, a Companhia mantém a plataforma on-line **Mulheres Seguras** (www.mulheresseguras.com.br), que conta com depoimentos, dicas e informações sobre o mundo do empreendedorismo. O portal serve ainda para o compartilhamento de conquistas, aprendizados e dificuldades, assim como para a troca de melhores práticas entre elas. Desde o lançamento até o fim de 2016, foram registradas mais de 300 mil visitas e 230 cadastros na *newsletter* do portal.

Além de atuar no ambiente digital, a Liberty promove ações presenciais. Em 2016, marcando o primeiro ano de aniversário da plataforma **Mulheres Seguras** e para comemorar o Dia do Empreendedor, foi realizado *workshop* de negociação com consultoria externa e a promoção de *networking* entre as integrantes do projeto. O **Mulheres Seguras** permanece como um dos focos do pilar Educação e empreendedorismo e contará com outras ações diferenciadas em 2017.

Já com foco na frente de atuação “ativação de projetos via leis de incentivo”, a Liberty Seguros ampliou seus patrocínios por esse meio em 2016, ano em que avaliou mais de 100 propostas de diferentes instituições. Por fim, a Companhia optou por apoiar seis projetos sociais por meio da Lei Rouanet, da Lei de Incentivo ao Esporte, do Fundo Nacional do Idoso, do Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (FUMCAD) e do Conselho Estadual dos Direitos da Criança e do Adolescente (Condeca). Nessas ações, relacionadas a temas como educação, inserção no mercado de trabalho e empreendedorismo, foram investidos mais de R\$ 1,1 milhão. Os projetos são:

■ **Unibes Lab:** com sede em São Paulo (SP), a Unibes Lab é uma iniciativa da **Unibes Cultural** (Casa de Cultura de Israel), organização sem fins lucrativos que, há mais de 100 anos, colabora para o desenvolvimento humano. Por meio do projeto são oferecidos 240 atendimentos anuais para jovens empreendedores em cursos gratuitos de cinema de animação, fotografia e música, além de aulas para empreendedores criativos e culturais, *coaching*, *co-working* e mentoria para empresas incubadas. A ação apoia via Lei Rouanet.

■ **Instituto Criar de TV, Cinema e Novas Mídias:** também via Lei Rouanet, a Liberty Seguros investirá no Instituto, fundado em 2003, em São Paulo (SP), com a missão de promover o desenvolvimento profissional, sociocultural e pessoal de jovens por meio do audiovisual. Anualmente, 150 pessoas, com idade entre 17 a 20 anos e em situação de vulnerabilidade social e econômica, recebem formação técnica em audiovisual e sociocultural para ingressarem no mercado de trabalho.

■ **CEAP:** Via Condeca, a Companhia continuará apoiando o Centro Educacional Assistencial Profissionalizante (CEAP), ONG localizada na zona sul da cidade de São Paulo (SP) que, desde 1985, oferece formação integral a jovens de 10 a 18 anos por meio de cursos técnicos e profissionalizantes. Anualmente são atendidos cerca de 700 pessoas. O CEAP já é parceiro da Liberty Seguros na ação Futuro de Valor, por meio da qual a Empresa, em dezembro de 2016, em parceria com o Senac, impactou mais de 440 pessoas da comunidade paulistana de Cidade Ademar com a realização de uma série de oficinas educativas para fomentar o ingresso no mercado de trabalho.



■ **Vocação Sustentável:** desde 1967, a ONG Vocação se dedica a desenvolver habilidades pessoais por meio do trabalho em comunidades, do investimento em projetos socioeducativos de desenvolvimento integral, da realização de cursos profissionalizantes e da prestação de serviços para empresas. Por meio do FUMCAD, a Liberty Seguros investirá em projeto da ONG de fomento a práticas socioeducativas com vistas ao desenvolvimento integral de crianças, adolescentes e suas famílias segundo princípios básicos de sustentabilidade e consumo consciente.

■ **Hospital Angelina Caron:** fundado em 1983 e localizada em Curitiba (PR), a instituição de saúde tem como missão prestar cuidados de qualidade a mais de 370 mil pacientes, dos quais 95% são oriundos do sistema público de saúde. O projeto incentivado pela Liberty Seguros é o Radioterapia Moderna para Idos-

os, que tem como objetivo aumentar a quantidade e a qualidade do serviço de radioterapia disponibilizado no hospital. Para tanto, a ação tem como objetivo a compra de um acelerador linear (equipamento de radioterapia), que possibilitará aumento de 62% no número de atendimentos por dia. O patrocínio se dará por meio da lei do Fundo Nacional do Idoso.

■ **Fundação Tênis:** via Lei de Incentivo ao Esporte, a Empresa investirá na Fundação Tênis, criada em 2001 e que mantém atividades em seis cidades dos Estados de São Paulo e Rio Grande do Sul. O programa socioeducacional e esportivo tem como foco promover valores de amizade, respeito e excelência por meio da prática esportiva. A iniciativa assiste a mais de mil crianças e adolescentes.



Total investido via leis de incentivo*

Leis	Investimento (R\$)
Lei Rouanet	650.000
Lei de Incentivo ao Esporte	170.000
Fundo Nacional do Idoso	170.000
FUMCAD/Condeca	170.000
Total	1.160.000

* Pelas empresas: Liberty Seguros e Indiana Seguros.

Boas práticas e preservação

Nesse pilar estratégico, os destaques do exercício foram as ações de voluntariado promovidas no **Serve with Liberty** e no **Natal Solidário**, que contaram com recorde de participação dos funcionários: foi alcançado engajamento de **80%**, com a colaboração de **mais de 1.400 voluntários** em todo o Brasil.

Além disso, as iniciativas nesse pilar visam contribuir para o crescimento sustentável e incluem desde orientações aos funcionários sobre consumo consciente de recursos, como água e energia, até redução do número de cópias e impressões, salvo seja imprescindível.

Serve with Liberty

Anualmente, a Liberty Mutual promove o Serve with Liberty, uma campanha global de incentivo ao voluntariado e à solidariedade, que envolve todas as unidades do Grupo. Em 2016, na Liberty Seguros, a iniciativa ocorreu entre os meses de abril e maio, com participação recorde dos funcionários da Companhia em todo o Brasil.

As ações incluíram doações de roupas, sapatos, alimentos e livros, com a arrecadação de mais de 10.400 itens. Houve também um mutirão de conscientização sobre o zika vírus e uma campanha de doação de sangue, organizada em parceria com o Hospital Sírio Libanês, em São Paulo (SP), e hospitais locais nas filiais, com 255 voluntários.



O Serve with Liberty de 2016 incluiu também um trabalho em campo na biblioteca da ONG da União de Núcleos, Associações dos Moradores de Heliópolis e Região (Unas), em São Paulo (SP), afetada por fortes chuvas. Para apoiar o local, 33 funcionários realizaram um mutirão de pintura e organizaram a doação de mais de 720 livros, que beneficiaram cerca de 3 mil frequentadores da biblioteca. Além disso, houve uma oficina de leitura para crianças da comunidade. Os funcionários puderam ainda contribuir com suas comunidades por meio da entrega de cupons da Nota Fiscal Paulista e com valores em espécie; a Liberty dobrou o valor doado por suas equipes. A arrecadação total alcançou R\$ 38 mil, recurso doado para 36 ONGs localizadas nas cidades de atuação da Empresa.

Natal Solidário

O Natal Solidário Liberty Seguros contou com quatro ações realizadas entre novembro e dezembro, que reforçaram o pilar Educação e Empreendedorismo do programa Isso tem Valor:



Vá Ver Solidário

Sessenta funcionários mostraram o ambiente de trabalho da Empresa e as atividades desenvolvidas a 37 jovens interessados em ingressar no mercado profissional. Exercendo a figura de mentores, os profissionais também auxiliaram os participantes com o aprimoramento de seus currículos e simulações de entrevistas de emprego.



Feira Social

Realizada na matriz da Companhia, em São Paulo (SP), visou apoiar ONGs de diferentes causas por meio da arrecadação de recursos obtidos com a venda de produtos sociais. A feira teve duração de 4 horas e contou com a participação de seis instituições, que arrecadaram mais de R\$ 2.600 para investirem em seus projetos.



Doação de Alimentos

Por meio de parceria firmada com o Serviço de Assistência Social à Família, um programa da Unibes, foram arrecadados mais de 900 quilos de alimentos não perecíveis e R\$ 1.700, destinados a famílias em situação de vulnerabilidade social dos bairros paulistanos de Bom Retiro e Santa Cecília.



Sacolinhas de Natal

Os funcionários se organizaram para montar sacolas personalizadas, contendo uma roupa, um calçado, um brinquedo e um doce. As 125 sacolinhas foram entregues para as crianças da CEI Betty Lafer, mantida pela Unibes.

Programa Sinal Livre

Idealizado em 2011 pela Liberty Seguros, o programa de mobilidade urbana, Sinal Livre, foi encerrado em 2016 após definição do novo posicionamento da Empresa em responsabilidade social. Ao longo dos anos, o projeto atuou a fim de educar, engajar e conscientizar a população sobre a necessidade da segurança e tranquilidade no ir e vir. Também foram desenvolvidas pesquisas de mobilidade urbana para mapear a situação das principais capitais brasileiras em termos de transporte público, modais de locomoção, consumo consciente, sustentabilidade, entre outros aspectos.



Conscientização em seguros

Em 2016, a Liberty Seguros iniciou o desenvolvimento do portal Isso tem Valor, que será lançado em 2017 com uma série de conteúdos informativos e educativos sobre seguros e temas relevantes para proteger e preservar as conquistas das pessoas. Esse é um compromisso da Empresa, que visa aculturar a população em relação à importância de manter os principais bens segurados e proteger e preservar suas conquistas.



SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

Este relatório apresenta conteúdos-padrão das diretrizes da GRI para o relato de sustentabilidade.

CONTEÚDOS-PADRÃO GERAIS	PÁGINA/RESPOSTA
ESTRATÉGIA E ANÁLISE	
G4-1	<u>4 a 5</u>
G4-2	<u>14 a 15</u>
PERFIL ORGANIZACIONAL	
G4-3	<u>7</u>
G4-4	<u>7 e 20 a 32</u>
G4-5	<u>7</u>
G4-6	<u>7</u>
G4-7	<u>7</u>
G4-8	<u>7</u>
G4-9	<u>7 e 10</u>
G4-10	<u>38</u>
G4-11	A Empresa mantém diálogo formal com sindicatos e organizações representativas dos funcionários, mesmo fora dos períodos de negociação sindical.
G4-15	<u>19</u>
G4-16	<u>14</u>

CONTEÚDOS-PADRÃO GERAIS	PÁGINA/RESPOSTA
PERFIL DO RELATÓRIO	
G4-28	<u>3</u>
G4-31	<u>3</u>
GOVERNANÇA	
G4-34	<u>13 a 14</u>
G4-41	<u>13</u>
G4-48	<u>3</u>
ÉTICA E INTEGRIDADE	
G4-56	<u>7 e 15</u>
G4-57	<u>35</u>
G4-58	<u>35</u>

CONTEÚDOS-PADRÃO ESPECÍFICOS

Aspectos materiais	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	Página/Resposta
--------------------	--	-----------------

CATEGORIA: ECONÔMICA

Desempenho econômico	G4-EC3	<u>45</u>
----------------------	--------	-----------

CATAGORIA: SOCIAL

SUBCATEGORIA: Práticas trabalhistas e trabalho decente

	G4-LA1	38
--	--------	----

	G4-LA2	<u>45</u>
--	--------	-----------

	G4-LA9	41
--	--------	----

	G4-LA11	<u>44</u>
--	---------	-----------

Diversidade e igualdade de oportunidades	G4-LA12	<u>39</u>
--	---------	-----------

Setorial Financeiro

Rotulagem de produtos e serviços	FS16	<u>42</u>
----------------------------------	------	-----------

 CRÉDITOS**Coordenação**

Patrícia Chacon – Diretora de Marketing e Estratégia

Luiza Maia – Especialista de Marketing

Projeto gráfico, consultoria GRI, revisão e conteúdo

TheMediaGroup

Redação

KMZ Conteúdo

(coordenação: *TheMediaGroup*)

Fotos

Acervo Liberty Seguros e Banco de Imagens iStock