

RELATÓRIO ANUAL 2009

Gestão e Classificação de Riscos



CARTA DO PRESIDENTE



Completando 300 anos de trajetória vitoriosa em 2010, a RSA Seguros reforça seu entusiasmo e compromisso com o mercado segurador brasileiro apresentando, mais uma vez, um desempenho rentável e sustentável em 2009.

Por meio de uma estratégia sólida com foco em seguros corporativos e de afinidade, a RSA Seguros garantiu a continuidade da rota de crescimento no País nos últimos anos.

Esses fatores possibilitaram que, em 2009, fechássemos o balanço com R\$ 332 milhões em prêmios emitidos e R\$ 268 milhões em prêmios retidos, 10% acima do registrado no ano anterior.

Veja alguns números relevantes da empresa em 2009:

- Prêmio retido de R\$ 268 milhões, resultado 10% superior em relação a 2008.
- Lucro líquido de R\$ 6,4 milhões; estável.
- Sinistralidade de 46%, abaixo da média de mercado.

Mesmo diante de um cenário econômico atípico e desafiante, temos investido em novos produtos e inovação para estarmos sempre prontos a atender às necessidades de nossos clientes e corretores.

Além disso, mantemos o foco na Gestão do Relacionamento com corretores, clientes e parceiros para garantir a disseminação dos nossos valores e crenças. Excelente Serviço (Qualidade), Garantia de Entrega (Compromisso), Fazer a coisa certa (Alinhamento), Pessoas Positivas (Otimismo) e Novas Ideias (Inovação) são elementos que sempre balizam nossos negócios no Brasil ou em qualquer um dos 28 países onde atuamos.

Estamos entusiasmados com as grandes oportunidades que o mercado segurador brasileiro e o crescimento do nosso país nos reservam.

Um grande abraço,

Thomas Batt
Presidente

DIRETORES



Adailton Dias
Diretor de Transportes
e Vida



Denise Conde
Diretora de Recursos
Humanos



Marcelo Cesaro
CFO



Fernando Galan
Diretor de Sinistros



Ariel Couto
Diretor Comercial



Cristiano Saab
Diretor de Affinity



Roberto Chateaubriand Filho
Diretor de Tecnologia e
Operações



Paulo Yukio
Diretor Técnico Executivo



ÍNDICE

Classificação

Metodologia	6
Resumo	7

Relatório

1. Institucional	9
2. Análises Econômica e Financeira	14
2.1) Evolução	15
2.2) Rentabilidade	17
2.3) Liquidez	19
2.4) Capitalização	21
3. Aspectos Estruturais e Estratégicos	22
3.1) Processos	24
3.2) Governança Corporativa	25
3.3) Tecnologia da Informação	27
3.4) Recursos Humanos	28
3.5) Marketing	29
3.6) Relacionamento com o Cliente	30

SUMÁRIO



CLASSIFICAÇÃO

METODOLOGIA

O objetivo deste estudo é expressar uma opinião sobre os níveis de gerenciamento e de risco desta seguradora a partir das análises quantitativa e qualitativa de seus dados econômicos, públicos e internos, já previamente auditados e fiscalizados, tanto por empresa terceirizada, como pelo próprio Poder Público.

Dependendo da conclusão obtida, a situação é qualificada em 7 possibilidades distintas, segundo o padrão da tabela abaixo:

QUALIFICAÇÃO	
	Azul (Muito Boa)
	Verde * (De Boa para Muito Boa)
	Verde (Boa)
	Amarela * (De Regular para Boa)
	Amarela (Regular)
	Vermelha * (De Deficiente para Regular)
	Vermelha (Deficiente)

Apesar do detalhamento dos critérios empregados, este trabalho não deve ser interpretado como garantia de solvência ou indicação de realização (ou rompimento) de qualquer contrato, seja com esta companhia avaliada ou com outras.

RESUMO

A) Evolução do “rating”

	COR (“RATING”)	QUALIFICAÇÃO
Dezembro / 2006	Azul	Muito Boa
Dezembro / 2007	Azul	Muito Boa
Dezembro / 2008	Azul	Muito Boa
Dezembro / 2009	Azul	Muito Boa

B) Características Principais

- A empresa é subsidiária de seguradora internacional de grande porte, o que lhe oferece garantias adicionais em suas operações.
- No mercado brasileiro, é a 2ª maior seguradora no ramo de transportes internacionais e a 7ª em riscos de engenharia.
- Historicamente, a companhia vem obtendo números econômicos favoráveis.
- A empresa é tradicional no mercado, recebendo reconhecimento em premiações do setor.
- A empresa tem como uma de suas prioridades consolidar sua atuação na comercialização de Seguros de Afinidade, apostando sempre em inovação.



RELATÓRIO



I. INSTITUCIONAL



Empresa: RSA Seguros

Sede: Av. das Nações Unidas, 12.995, 4º andar, São Paulo-SP

Telefone: (11) 3556 7000

Site: www.rsaseguros.com.br

Presidente: Thomas Batt

Auditores Externos: Deloitte Touche Tohmatsu Auditores Independentes

Grupo RSA

Com um legado de 300 anos, as origens da RSA remontam ao dia 7 de abril de 1710, quando o Sun Fire Office foi fundado onde hoje fica a Catedral de Saint Paul, em Londres.

A estrutura atual da companhia foi criada em 1996, após a fusão de duas grandes seguradoras do Reino Unido: Royal Insurance, fundada em 1845, e a SunAlliance (antiga Sun Fire Office), de 1710.

Hoje, a companhia mantém negócios em mais de 130 localidades e operações em 28 países, tem cerca de 22 mil funcionários e, em 2009, registrou prêmios de £ 6,7 bilhões.

Na **tabela 1**, alguns detalhes do grupo.

Tabela 1 – Alguns Aspectos do Grupo RSA

• Mais de 20 milhões de clientes.
• Portfólio equilibrado e diversificado – as principais linhas de negócio incluem Bens Patrimoniais, Automóveis, Transportes e Responsabilidade Civil.
• Foco implacável na excelência tecnológica, disciplina de subscrição e forte gestão financeira.
• Nº 1 no segmento Comercial e nº 3 no segmento de Pessoas no Reino Unido.
• Posições sólidas em mercados atrativos.
• Índice combinado < 95% nos últimos 4 anos.

Em complemento, na **tabela 2**, dados do grupo nos últimos 2 anos, com números positivos nesse período.

Tabela 2 – Dados Econômicos - Grupo RSA

Variáveis (Milhões de Libras)	2008	2009
Prêmios Ganhos	6.462	6.737
Lucro Líquido	586	419
Patrimônio Líquido	3.920	3.588
Ativo	22.867	22.041

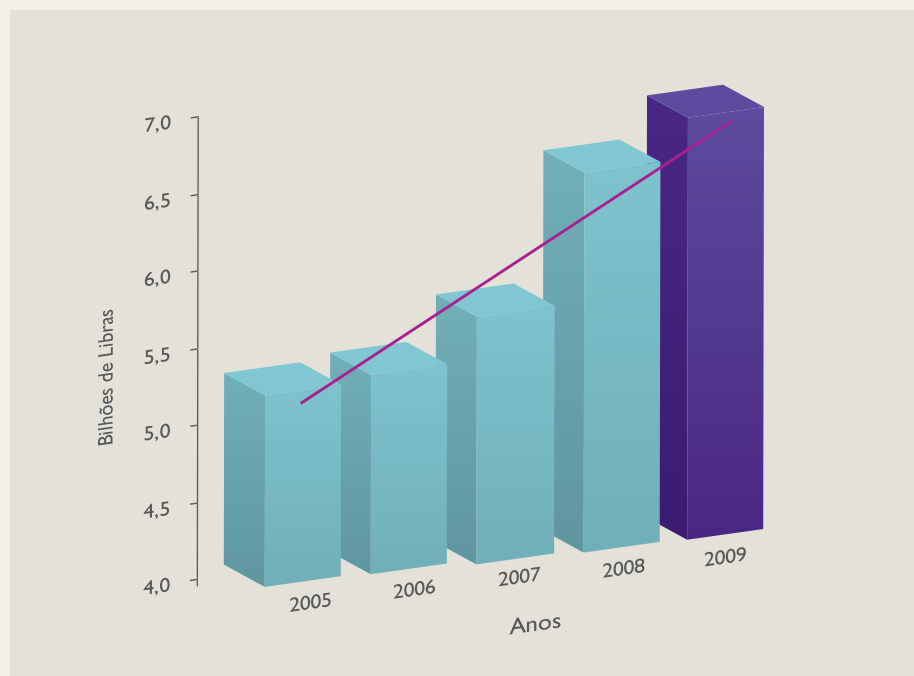
Usualmente, a origem geográfica dos resultados e a receita da seguradora são divididas em 3 tipos: Reino Unido, Internacional (sobretudo outros países europeus) e Emergentes (Ásia, América Latina, etc.). Na **tabela 3**, características destes números, em dados de 2009.

Tabela 3 – Distribuição Geográfica - Grupo RSA – Prêmios e Resultado - 2009

	Prêmios	Resultado Operacional
Reino Unido	39%	19%
Emergentes	12%	8%
Internacional	49%	73%
Total	100%	100%

Pelos números, quase metade da receita da companhia vem do mercado internacional, embora a proporção de resultado seja bem maior. No **gráfico I**, a evolução da receita do grupo, positiva no período analisado.

Gráfico I - Receita - Grupo RSA



Essa situação permite que a seguradora tenha boas avaliações de empresas internacionais de análise de risco, como indica a **tabela 4**.

Tabela 4 – Avaliações do Grupo RSA - Empresas Internacionais

EMPRESAS AVALIADORAS	AVALIAÇÕES DE CAPACIDADE FINANCEIRA
A. M. Best	A (Excelente)
Moody's	A2 (Forte)
S & P	A (Forte)

América Latina

Na América Latina, a RSA Seguros está presente em 7 países: Antilhas Holandesas, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, México e Uruguai, com amplo conhecimento dos mercados locais somado à sua experiência em atender grandes empresas internacionais e pessoas físicas. Em 2009, o Grupo RSA faturou £ 425 milhões na América Latina, 8% maior que 2008.

Brasil

No Brasil, a RSA Seguros possui forte atuação em seguros corporativos e de afinidade. Em 2009, foram registrados os seguintes prêmios:

- Prêmio Emitido de R\$ 332 milhões e Lucro Líquido de R\$ 6,5 milhões.
- Prêmio Retido de R\$ 268 milhões, resultado 10% superior em relação a 2008.

Na **tabela 5**, características estratégicas importantes da companhia no Brasil.

Tabela 5 – Posicionamento Estratégico - Mercado Brasileiro - RSA Seguros

FATORES	POSICIONAMENTO
Missão	Prover soluções de seguros para manter os negócios dos nossos clientes, corretores e parceiros em movimento, através da prestação de serviços diferenciados.
Crenças	• Excelência de Serviço (Qualidade) • Garantir a Entrega (Compromisso) • Fazer a coisa certa (Alinhamento) • Pessoas Positivas (Otimismo) • Novas Idéias (Inovação)
Visão para 2013	Crescer de forma sustentável, acima da média do mercado foco, sendo reconhecida como a melhor escolha em seguros corporativos e de afinidades, com profissionais comprometidos e capacitados.

O sucesso dessa estratégia também pode ser medido pelas diversas premiações recentemente recebidas, como indica a **tabela 6**.

Tabela 6 – Premiações Recebidas - RSA Seguros

ANOS	PREMIAÇÕES
2005	• Melhor na gestão de pessoas, jornal Valor Econômico • VIII Prêmio Cobertura na Performance Econômico-Financeira - Carteira de Transportes • VIII Prêmio Cobertura – Estudo Inscrito “Ferramentas e Tecnologia da Informação, Royal Aver Net, Coletor” • Prêmio Top de Marketing, Seg News, 2005 • Prêmio Segurador Brasil, Melhor Desempenho Geral com faturamento até R\$ 500 milhões.
2006	• Melhor na gestão de pessoas, jornal Valor Econômico • IX Prêmio Cobertura na Performance Econômico-Financeira - Carteira de Transportes • IX Prêmio Cobertura – Estudo Inscrito “Emissão Direta de Apólice Avulsas”
2007	• X Prêmio Cobertura na Performance Econômico-Financeira - Carteira de Transportes • X Prêmio Cobertura – Melhor Performance de Marketing de Incentivo a Corretores
2008	• X Prêmio Cobertura na Performance Econômico-Financeira - Carteira de Transporte Internacional
2009	• XI Prêmio Cobertura na Performance Econômico-Financeira - Carteira de Transporte Nacional • XI Prêmio Cobertura Performance em Marketing de Relacionamento com o Corretor

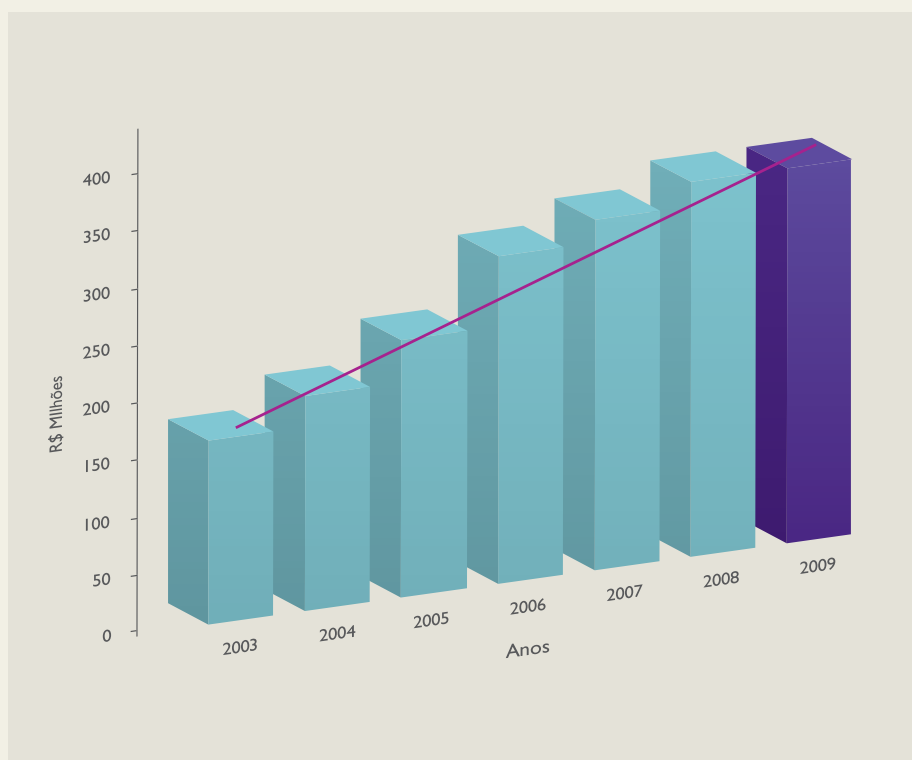


2. ANÁLISE ECONÔMICA E FINANCEIRA

2.1. EVOLUÇÃO

Em 2009, a seguradora faturou R\$ 332 milhões em prêmios de seguros. Historicamente, a sua evolução tem sido bastante positiva, como mostra o **gráfico 2**.

Gráfico 2 - Evolução da Receita - RSA Seguros



Na **tabela 7**, o montante percentual da composição dos ramos da seguradora.

Tabela 7 – Composição em % dos Ramos - RSA Seguros

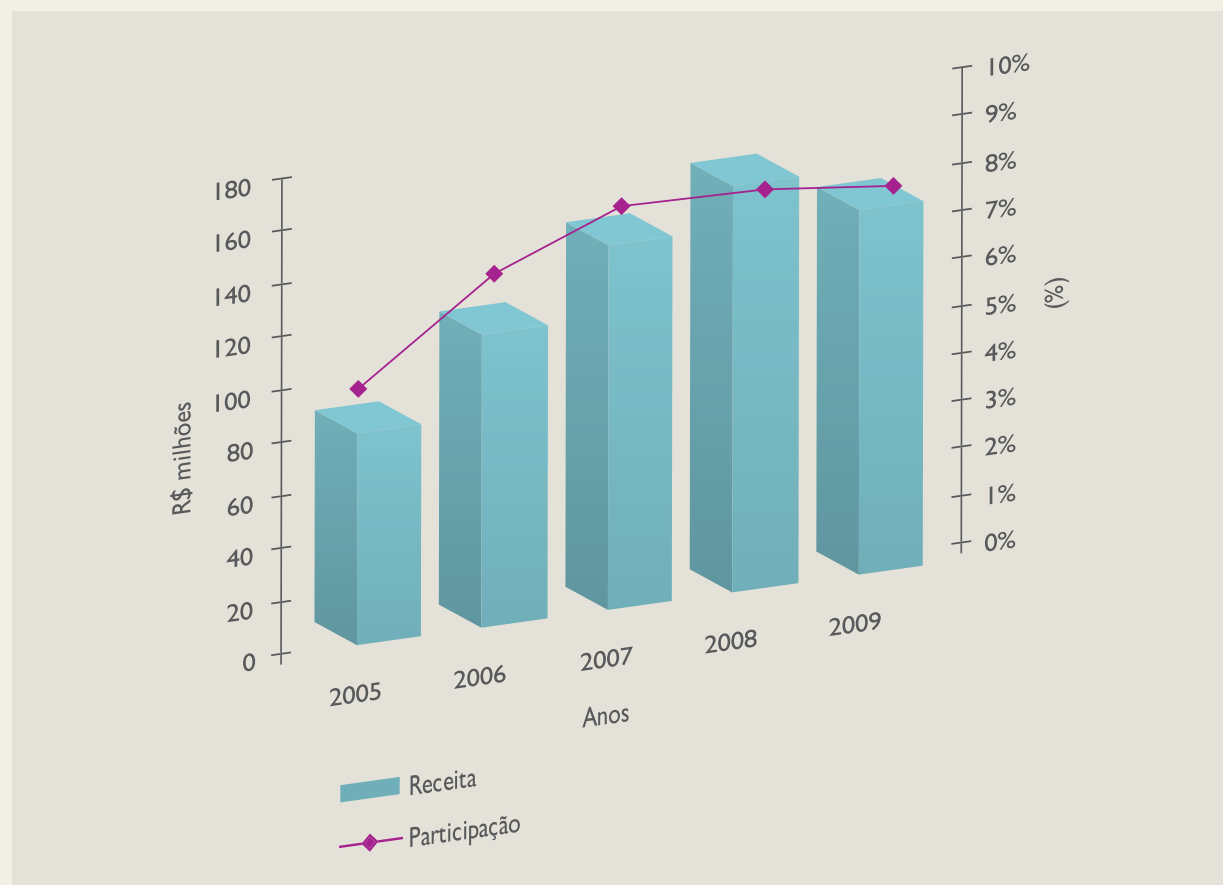
RAMOS	2006	2007	2008	2009
Transportes	37%	45%	41%	42%
Patrimonial	36%	30%	34%	30%
Auto	13%	11%	12%	13%
Pessoas	8%	9%	8%	8%
Demais Ramos	6%	5%	5%	7%
Total	100%	100%	100%	100%

Na análise dos números, observa-se que a empresa se qualifica como especialista no ramo de transportes, mas também com forte presença em Seguros Patrimoniais.

Relativamente, a carteira de transportes é a que tem maior destaque, com mais de 40% da sua receita, com quase 8% de todo o mercado brasileiro nesse segmento.

O **gráfico 3** avalia o faturamento em seguro de transportes, assim como a participação da RSA Seguros no mercado brasileiro nos últimos anos. Nesse período, a evolução é evidente.

Gráfico 3 - Seguro de Transportes - Receita e Participação em % no Mercado



Em termos geográficos, a produção da companhia é concentrada nas regiões Sul e Sudeste do País.

2.2. RENTABILIDADE

A **tabela 8** apresenta a evolução dos números da RSA Seguros.

Tabela 8 – Dados Contábeis – R\$ Milhões

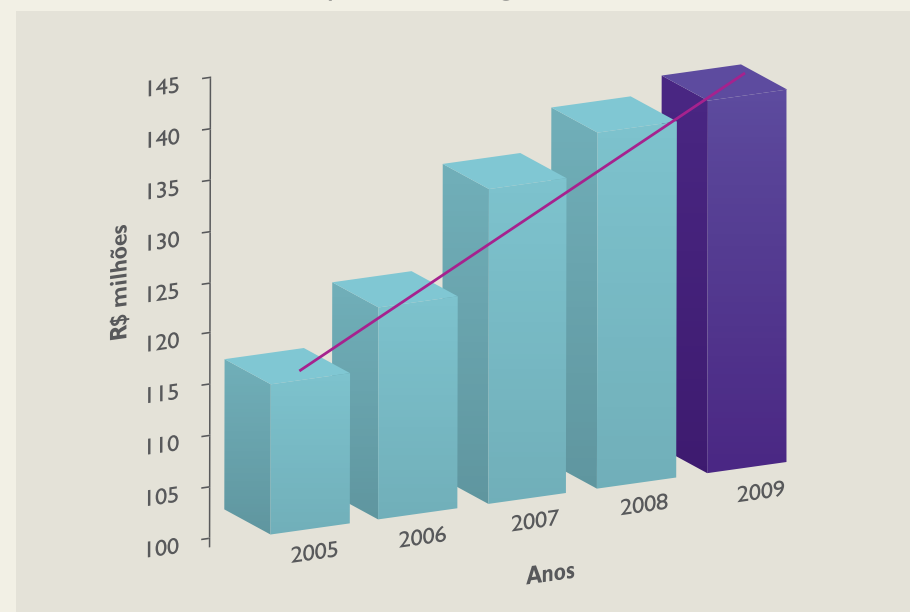
RAMOS	2006	2007	2008	2009
Prêmios Ganhos (PG)	192,9	219,1	235,1	241,0
Sinistros Retidos (SR)	(86,9)	(109,4)	(112,2)	(110,0)
Desp. Comercialização (DC)	(42,2)	(45,8)	(53,5)	(52,1)
Desp. Administrativas (DA)	(57,6)	(65,9)	(77,5)	(80,0)
Out. Rec./Desp. Oper. (ORD)	(0,2)	(1,7)	(2,2)	(4,4)
Resultado Operacional (RO)	6,0	(3,7)	(10,3)	(5,5)
Res. Investimentos (RI)	15,8	12,9	21,7	16,8
Res. Não Operacional (RNO)	(0,1)	0,3	0,6	0,0
Tributos e Participações (T)	(8,0)	(3,0)	(5,3)	(4,6)
Lucro Líquido (LL)	13,7	6,5	6,7	6,7
Patrimônio Líquido (PL)	120,6	130,7	134,7	136,3
Ativo (A)	372,3	402,7	431,7	559,0

Crítérios:

PG: Prêmios Ganhos, SR: Sinistros Retidos, DC: Despesas de Comercialização, DA: Despesas Administrativas, ORD: Outras Receitas e Despesas Operacionais, RI: Resultado de Investimentos, LL: Lucro Líquido, RO: Resultado Operacional, A: Ativo, PL: Patrimônio Líquido, RNO: Resultado Não Operacional, RO = PG + SR + DC + DA + ORD, RI = Financeiro + Patrimonial + Equivalência Patrimonial + Previdência Privada

Nos últimos anos, os resultados finais da companhia foram positivos. Esse fato tem proporcionado um aumento de Patrimônio Líquido ao longo do tempo. Essa situação é mostrada no **gráfico 4**.

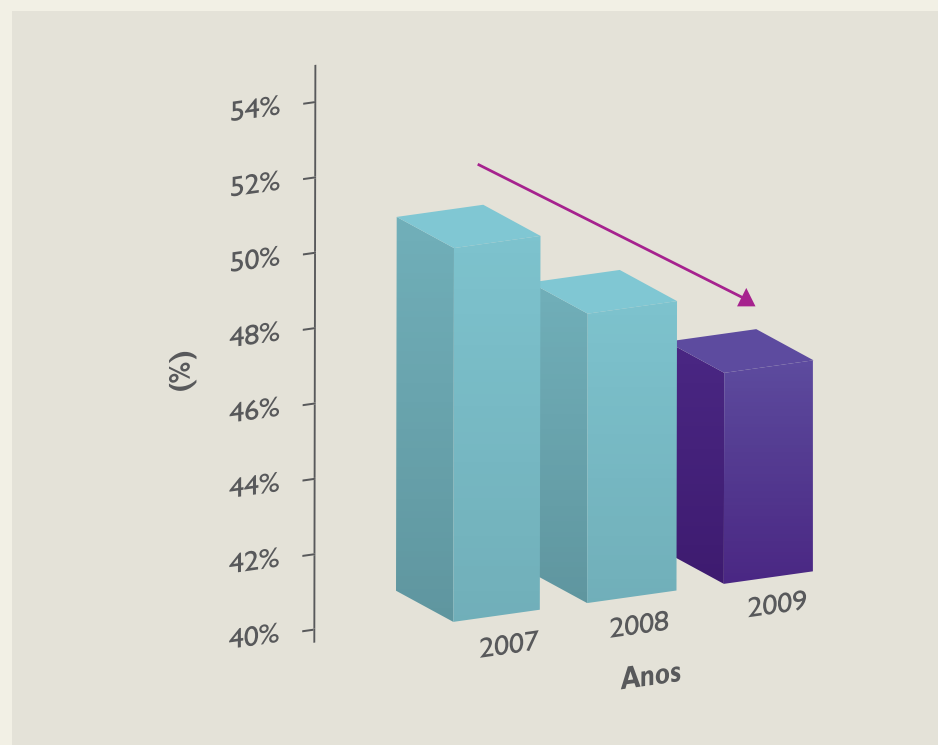
Gráfico 4 - Patrimônio Líquido - RSA Seguros



Esse mérito foi conseguido devido à estabilidade da qualidade de sua carteira de seguros, situação sinalizada por diversos indicadores, como a taxa de sinistralidade.

No **gráfico 5**, a evolução do comportamento dessa variável, desde 2007.

Gráfico 5 - Taxa de Sinistralidade - RSA Seguros



2.3. LIQUIDEZ

A **tabela 9** indica os números relativos ao nível de liquidez da RSA Seguros.

Tabela 9 – Indicadores de Liquidez – RSA Seguros - R\$ Milhões

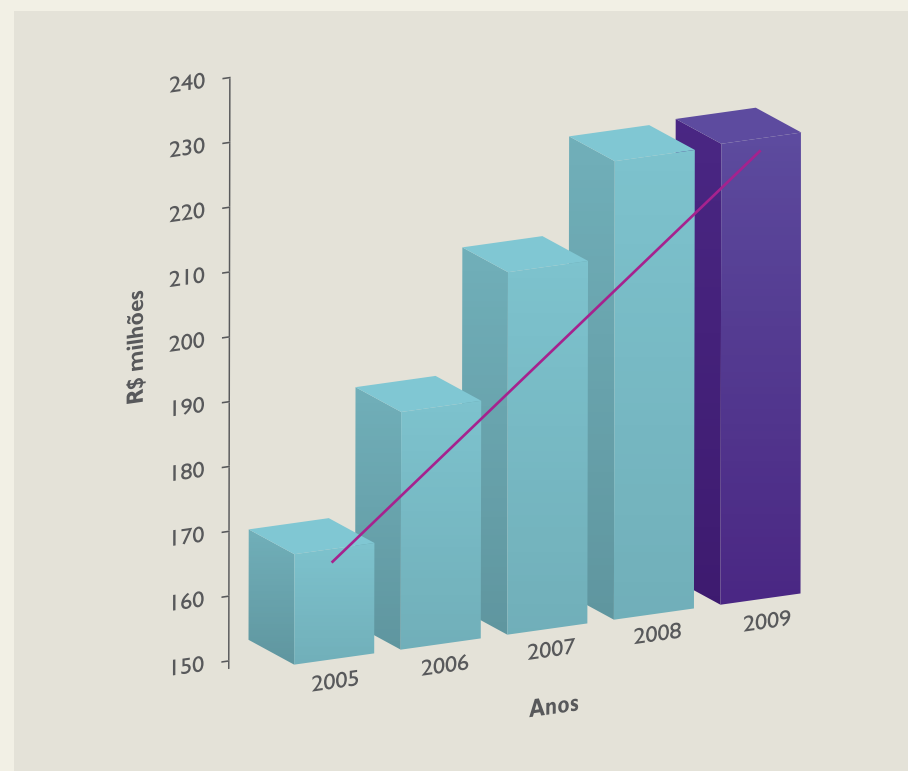
CONTAS	2006	2007	2008	2009
Imobilizado	11,3	6,8	8,4	7,4
Resultado Financeiro	15,8	12,6	21,4	16,4
Aplicações Financeiras	186,7	205,9	220,8	221,0
Ativo	372,3	402,7	431,7	559,0
INDICADORES	2006	2007	2008	2009
Imobilizado/Ativo	3,0%	1,7%	1,9%	1,3%
Aplicações/Ativo	50,1%	51,1%	51,1%	39,5%
Imobilizado/Aplicações	6,1%	3,3%	3,8%	3,3%
Res. Financeiro/Aplicações	8,5%	6,1%	9,7%	7,4%

Na análise dos indicadores, consideram-se os seguintes pontos positivos:

- O nível de imobilização é baixo, o que resulta em mais capital disponível para aplicações.
- O saldo das aplicações financeiras é alto e crescente no período.

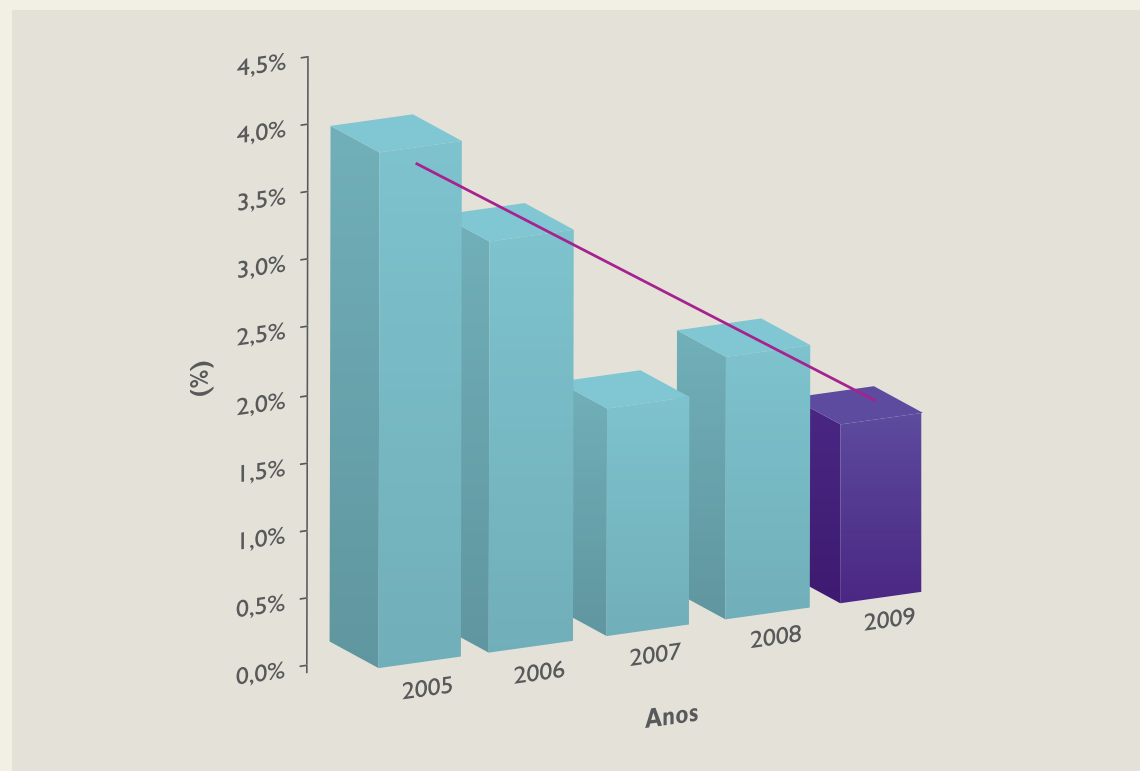
No **gráfico 6**, uma evolução do saldo das suas aplicações financeiras.

Gráfico 6 - Saldo das Aplicações Financeiras - RSA Seguros



No **gráfico 7**, evolução do indicador Imobilizado/Ativo.

Gráfico 7 - Indicador Imobilizado/Ativo - RSA Seguros



2.4. CAPITALIZAÇÃO

A **tabela 10** apresenta diversos dados e indicadores da RSA Seguros, no que se refere ao seu nível de capitalização.

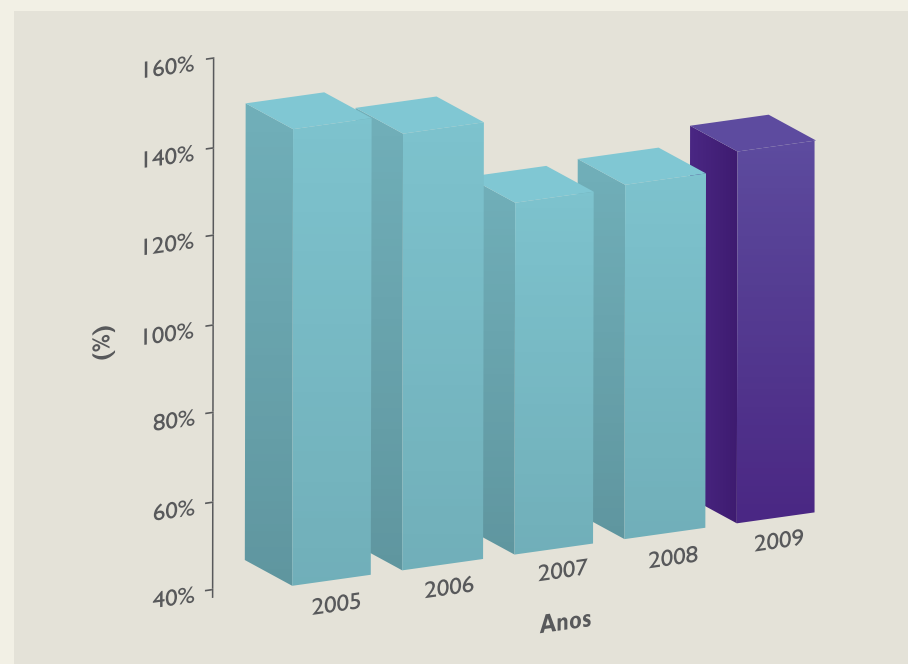
Tabela 10 – Capitalização - Dados e Indicadores - R\$ Milhões

CONTAS	2006	2007	2008	2009
Prêmios Retidos (PR)	204,9	225,5	243,0	268,2
Sinistros Retidos (SR)	(86,9)	(109,4)	(112,2)	(110,0)
Patrimônio Líquido (PL)	120,6	130,7	134,4	460,4
Ativo Permanente (AP)	14,0	11,3	12,2	15,6
INDICADORES	2006	2007	2008	2009
Patrimônio Líquido/Prêmios Retidos	58,9%	58,0%	55,4%	50,8%
Patrimônio Líquido/Sinistros Retidos	138,8%	119,5%	120,1%	123,9%
Ativo Permanente/Patrimônio Líquido	12,5%	8,6%	9,1%	11,4%

Os resultados favoráveis obtidos todos os anos têm proporcionado uma melhora em diversos indicadores da RSA. Os indicadores de solvência da companhia têm se mantido de forma estável, bem acima do padrão mínimo demandado pelas regras oficiais do País.

No **gráfico 8**, a evolução do indicador Patrimônio Líquido/Sinistros Retidos como ilustração.

Gráfico 8 - Evolução do Indicador Patrimônio Líquido/Sinistros Retidos RSA Seguros





3. ASPECTOS ESTRUTURAIS E ESTRATÉGICOS

INTRODUÇÃO



Na RSA Seguros, os aspectos estruturais são cruciais para o desenvolvimento da companhia. De um modo geral, os seguintes pontos podem ser destacados:

- Processos: Operações e Sinistros.
- Governança Corporativa.
- Tecnologia da Informação.
- Recursos Humanos.
- Marketing e Estratégia Corporativa.
- Relacionamento com Clientes.

3.1. PROCESSOS

Um dos pontos principais em qualquer seguradora é a eficiência com que lida com seus processos.

Nas **tabelas 11 e 12**, detalhes dos fatos mais relevantes nas áreas de Operações e Sinistros ocorridos em 2009.

Tabela 11 - Projetos Recentes – Operações

DESCRIÇÃO
• Centralização das áreas de emissão de Bens Patrimoniais, Vida e Automóvel. • Criação da área de manutenção do cliente, encarregada do tratamento dos processos de pós-venda (comissões, segundas vias e cobrança) • Criação da área de preparação para subscrição, encarregada de pré-análise e acompanhamento dos riscos recebidos pela RSA Seguros. • Identificação e implementação de melhorias nos processos operacionais. • Acompanhamento da qualidade e do desempenho da prestação de serviços. • Foco na qualidade e entrega de um excelente serviço. • Treinamento das equipes e maximização dos recursos existentes.

Tabela 12 – Projetos Recentes - Sinistros

DESCRIÇÃO
• Criação de uma estrutura mais plana, com maior envolvimento da diretoria. • Criação das áreas de Auditoria Técnica e Fraude mais independentes. • Nova área de fraude, apresentando grandes expressivos em 2009. • Nova Auditoria Técnica, focada em detectar oportunidades de treinamento e melhorias na revisão trimestral de alçadas, com aumento de eficiência nos processos. • Implementação da Central de Atendimento e monitoramento de aviso de sinistros, provocando uma economia financeira. • Organização e implementação de fluxo de controle, com alinhamento à política da Regional para os avisos de Large & Complex Claims. • Monitoramento mensal do Claims Inflation por portfólio, conforme pesos e premissas locais alinhados com a área técnica. • Aplicação de políticas de reserving, fraude e regulação de sinistros conforme grupo RSA, com maior alinhamento entre as áreas de Sinistros e Jurídica. • Implementação da cultura de proatividade na regulação de sinistros e acompanhamento mensal dos sinistros pendentes com prestadores. • Criação da área especializada em Large & Complex Claims focada em personalizar sinistro de grande valor.

3.2. GOVERNANÇA CORPORATIVA

Um dos pontos fortes da companhia, quando comparada a outras empresas de seguros do mercado brasileiro, é a existência específica, na sua estrutura de mecanismos, que permitem gerenciar preventivamente os riscos corporativos. Essa estrutura atua fortemente na identificação e mitigação dos riscos operacionais e regulatórios, mantendo um forte ambiente de controle. Mais detalhes na **tabela 13**.

Tabela 13 – Responsabilidades Principais – Projetos de Governança Corporativa

RESPONSABILIDADE	DESCRIÇÃO
Gerenciamento do Risco Regulatório/Compliance	Garantir o cumprimento dos normativos oriundos do Órgão Regulador (SUSEP) preventivamente através da participação ativa em Audiências Públicas, participação nas reuniões mensais das comissões da Fenaseg e reuniões com a SUSEP.
Gerenciamento dos Riscos Corporativos (risco operacional, crédito, mercado, liquidez, entre outros)	Identificação dos processos críticos e riscos da companhia, identificação e estabelecimento de controles para mitigação/tratamento desses riscos, acompanhamento dos planos de ação gerados e acompanhamento dos riscos residuais. As informações dos riscos dos processos são transparentes e estão disponíveis para o Órgão Regulador.
Gerenciamento do “Risk Profile”	Identificação dos riscos de maior impacto para a companhia e que representam perdas significativas se forem materializados. Todos esses riscos possuem planos de ação para a sua mitigação e são reportados trimestralmente ao Grupo RSA em Londres.
Riscos de projetos e contratos	Todos os projetos estratégicos e contratos críticos da companhia são avaliados pela área de Risco Corporativo & Compliance, em que são considerados todos os possíveis impactos para a continuação deles.
Políticas Internacionais do Grupo RSA	Implementação das Políticas do Grupo, que são diretrizes definidas pela matriz, em Londres, em cumprimento ao Órgão Regulador inglês, Financial Services Authority (FSA).
Lavagem de Dinheiro	A RSA Seguros segue a Circular Susep 380 – controle contra a lavagem de dinheiro – e implementou controles internos, estudos de risco e diversos relatórios de monitoramento para assegurar que os negócios realizados com a RSA não sejam envolvidos em operações de lavagem de dinheiro.
Segregação de Função e Conflitos de Interesse	A RSA Seguros segue procedimentos do Grupo RSA no que tange a identificação e administração de conflitos de interesse, garantindo as devidas segregações de função, principalmente nas atividades financeiras e de sinistro.

Com o objetivo de manter um efetivo controle no ambiente, a seguradora segue os 5 pilares do Committee of Sponsorship Organization (COSO): Ambiente de Controle; Avaliação e Gerenciamento dos Riscos; Atividades de Controle; Informação e Comunicação; e Monitoramento. Na **tabela 14**, sua descrição.

Tabela 14 – Componentes - Gerenciamento de Riscos Corporativos

PILARES	DESCRIÇÃO
Ambiente de Controle	Desenvolvimento e criação da cultura de risco e compliance dentro da companhia através de treinamentos periódicos e da atuação dos Agentes de Compliance.
Avaliação e Gerenciamento dos Riscos	Mapeamento dos processos críticos, desenho dos fluxos, identificação dos riscos dos processos, avaliação dos riscos (impacto x probabilidade). Identificação dos riscos dos projetos e contratos críticos da companhia.
Atividades de Controle	Desenvolvimento de indicadores de risco e procedimentos de controle que permitem, preventivamente, a redução e/ou mitigação dos riscos. Vale mencionar nesse pilar, o questionário anual de conflitos de interesse e Segregação de Função, a verificação do cumprimento das licenças executivas/alçadas, cumprimento com os normativos do Órgão Regulador e as políticas do Grupo, os testes dos planos de continuidade de negócio, entre outros.
Informação e Comunicação	Comunicação sobre normativos do Órgão Regulador e novas versões das políticas do Grupo são cascadeadas para toda a companhia. Informações periódicas sobre identificação de riscos e atividades de controle são transmitidas para os responsáveis.
Monitoramento	A função do monitoramento é verificar se os controles internos são adequados e efetivos, sendo as informações reportadas também ao escritório regional em Miami e à matriz, em Londres. O monitoramento reflete a atualização e implementação de novas políticas do Grupo e diretrizes, políticas e leis dos Órgãos Reguladores visando administrar a entrada de novos processos, bem como a atualização periódica dos controles já existentes.

A empresa ainda possui uma estrutura dos Agentes de Compliance, com um representante de cada área interna da companhia, que trabalham em conjunto com essa gerência, visando a prevenção e identificação dos riscos e pontos de atenção nos seus processos.

Através do acompanhamento e cumprimento das diretrizes do Órgão Regulador Inglês Financial Services Authority (FSA) e do Órgão Regulador local – SUSEP – a seguradora garante um ambiente de forte controle, demonstrando segurança aos colaboradores internos, parceiros de negócios e investidores.

3.3. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A área de Tecnologia da Informação (TI) tem priorizado o processo de gestão de demandas junto às áreas internas, com o objetivo de otimizar a alocação de recursos, alinhada à estratégia do negócio.

Na **tabela 15**, alguns dos procedimentos adotados recentemente.

Tabela 15 – Procedimentos Selecionados – Tecnologia da Informação - 2009

DESCRIÇÃO
• Desenvolvimento do sistema para suportar as transações on-line de cotação de Bens Patrimoniais através da Internet. • Implementação do novo sistema de Seguros de Vida em Grupo em plataforma Java, proporcionando funcionalidades capazes de atender às demandas do negócio e à eficiência dos processos operacionais. • Continuação com foco muito bem definido na implementação do novo sistema de Afinidade para suportar os clientes sob diferentes formas de atuação junto à nossa carteira. • Foram implementados módulos importantes nos processos Resseguro, Vendas e Financeiro. • Com foco em clientes internos e externos, implementação do Outsourcing na atividade de HelpDesk. O objetivo é promover agilidade, qualidade e satisfação aos nossos clientes.



3.4. RECURSOS HUMANOS

A área de Recursos Humanos atua como parceira estratégica das áreas de Negócios e de Suporte, buscando continuamente o alinhamento às estratégias definidas para a RSA Seguros no Brasil e na América Latina.

O principal foco do ano de 2009 foi preparar a liderança para os desafios do negócio definidos para os próximos anos e trabalhar com as equipes em ações focadas na melhoria do clima organizacional.

Dentre as principais iniciativas, destacam-se:

- Processo ágil e efetivo de atração e retenção de talentos, visando atender às necessidades específicas das áreas.
- Realização da Pesquisa de Clima e Engajamento, que contou com a metodologia da Gallup, parceira da RSA Seguros em todos os países, e teve a média de 4,23 (escala de 1 a 5). Imediatamente após a publicação dos resultados, foram traçados planos de ação nas equipes para consolidação e aprimoramento do resultado.
- Consolidação das ações de comunicação interna através de canais atualizados e de fácil acesso.
- Fomentação de programas de Reconhecimento, Qualidade de Vida e Responsabilidade Social. Realização da Gincana Solidária, com arrecadação de 32 toneladas de alimentos, doados para onze instituições que atendem o público carente.
- Implementação do Programa de Desenvolvimento de Liderança para níveis de coordenação e superintendência – 48 líderes de pessoas envolvidos.
- Treinamentos técnicos globais e locais através do “Technical Academy”, visando o desenvolvimento e a capacitação dos funcionários.
- Criação do Programa de Gestão do Conhecimento “Dividir para Multiplicar”, com o propósito de abrir espaço para o compartilhamento de conhecimentos instalados e incentivar o autoaprendizado.



3.5. MARKETING



Em 2009, a RSA Seguros realizou diversas ações estratégicas na área de Comunicação com o Mercado, visando atender às necessidades do negócio e proporcionando mais visibilidade à marca.

O lançamento do Programa de Relacionamento “Elo Fun Experience” garantiu a implementação de um conjunto de ações para encantar e fidelizar o corretor, com foco em eventos diferenciados. O programa também oferece aos corretores a “Campanha de Incentivo Transporte Premiado” – única do mercado exclusivamente voltada para a área de Transportes.

Ao longo do ano, foram realizadas campanhas e ações de comunicação externa para apoiar a companhia em seu desenvolvimento. Ao todo, foram desenvolvidas mais de 270 ações.

Estratégia Corporativa

Em 2009, a RSA Seguros fortaleceu seu Planejamento Estratégico para os próximos 3 anos através de ações que garantiram o envolvimento de todas as áreas da companhia no processo de Revisão Estratégica. Foi desenvolvida também uma metodologia que garante o monitoramento e o atingimento dos principais objetivos estratégicos.

A área de Inteligência de Mercado intensificou a disponibilização imediata de informações sobre oportunidades e ameaças de mercado, a análise de novos mercados e o monitoramento da concorrência, com o objetivo de maximizar as oportunidades de mercado.

3.6. RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

Ouvidoria

Criada em 2005, a Ouvidoria tem como principal objetivo a possibilidade de os clientes da RSA Seguros utilizarem uma instância isenta, justa e independente para decidir situações de conflito surgidas na aplicação das normas estabelecidas para os seguros contratados, sem que, para isso, seja necessário recorrer à SUSEP ou ao Poder Judiciário.

O ouvidor está preparado para, nos limites da sua alçada, analisar e decidir com justiça e equidade todas as situações de conflito que lhe são apresentadas, surgidas entre as diversas áreas da seguradora e seus clientes.

Abaixo, as características principais da ouvidoria da companhia.

- No ano de 2009, foi apresentado à Ouvidoria RSA um total de 198 reclamações. Destas, 77, por ainda estarem em processamento nas áreas, foram solucionadas juntamente com as mesmas e respondidas através do Fale Conosco; e as outras 113 reclamações tratavam de conflitos já estabelecidos que necessitaram da análise e do posicionamento da Ouvidoria e que são objetos deste relatório.
- Desses casos, 60% referiram-se a problemas com a área de Sinistros, compreendendo os ramos Vida em Grupo, Automóveis, Property, Transportes, Salvados e Affinity.
- Das reclamações, 81% foram apresentadas diretamente à RSA, e 19% das reclamações foram apresentadas através da SUSEP.
- Das reclamações, 49% são oriundas de São Paulo; 27%, do Rio de Janeiro; e o restante, das demais filiais.
- Das reclamações apresentadas, 49% foram consideradas procedentes, e 51%, improcedentes.
- Das reclamações, 88% foram solucionadas em até 30 dias, conforme normas estabelecidas pela SUSEP; os casos que excederam esse prazo tiveram como causa a sua suspensão em decorrência da necessidade de novos documentos comprobatórios que foram solicitados aos reclamantes.

Um outro canal importante de comunicação é o sistema Fale Conosco. Na **tabela 16**, mais informações.

Tabela 16 – Fale Conosco – Respostas - Evolução

ANO	RESULTADO
2008	Nº de ocorrências abertas - 557 Índice de respostas - 100% Ocorrências respondidas em até 48 horas - 88% Ocorrências respondidas em até 24 horas - 80%
2009	Nº de ocorrências abertas - 326 Índice de respostas - 100% Ocorrências respondidas em até 48 horas - 88% Ocorrências respondidas em até 24 horas - 81%

Tem sido uma preocupação constante da RSA a redução do tempo de resposta ao público externo.





www.rsaseguros.com.br

Consulte seu corretor ou entre
em contato com a RSA Seguros:

Av. das Nações Unidas, 12.995 - 4º andar
Brooklin Novo - São Paulo - SP - CEP 04578-000
Tel. 11 3556 7000 - Fax 11 5505 2115