



ser

educacional

gente criando o futuro

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2019

Mensagem do Fundador	4
Mensagem do Presidente	6
Perfil	7
Ética e transparência	20
Ações de combate à covid-19	23
Ações socioambientais	30
Relatório ESG	52



ser
educacional

Mensagem do Fundador

Mensagem do Fundador

Preparar-se para o futuro já faz parte da nossa história e é por isso que conquistamos bons resultados com nosso trabalho ano após ano.

Mais do que um conceito, responsabilidade social é uma prática constante no dia a dia das instituições mantidas pelo grupo Ser Educacional. Somos conscientes de que a formação de profissionais e cidadãos com atribuições para a construção de um país mais justo é a nossa maior responsabilidade nesse sentido e as instituições mantidas pelo Ser Educacional não se furtam de intensificar essa atuação por meio de ações que ultrapassam os limites delimitados por seus muros.

Dentro desse contexto, por meio de professores, alunos e colaboradores, mantemos o compromisso de criar projetos e iniciativas que contribuam para um desenvolvimento sustentável, visando a uma sociedade melhor e mais participativa. Responsabilidade social começa dentro de casa, no nosso próprio modelo de negócio. Portanto, é nossa função social contribuir para o progresso das comunidades nas quais atuamos. É nosso dever retribuir, por meio de ações socioambientais responsáveis, a confiança que a sociedade nos deposita.



Janguê Diniz – Presidente do Conselho de Administração e fundador do Ser Educacional



ser
educacional

Mensagem do Presidente



Jânnyo Diniz – CEO do grupo Ser Educacional

A responsabilidade social faz parte da cultura do grupo Ser Educacional e do nosso compromisso em formar cidadãos conscientes de seu papel na sociedade. Desde a nossa fundação, criamos, executamos e apoiamos projetos que contribuem com as comunidades em que nossas instituições estão inseridas.

Para coordenar e desenvolver essas ações, criamos o Instituto Ser Educacional, que atua em todas as cidades em que o grupo está presente, promovendo, apoiando e estimulando campanhas de sensibilização e projetos de inclusão social, atingindo um público diverso, abordando e intervindo em problemáticas diferenciadas.

Atualmente, são mais de 20 projetos em andamento, vários deles com reconhecimento nacional e internacional, como o Praia Sem Barreiras – que promove o banho de mar assistido para pessoas com pouca ou nenhuma mobilidade; o Bike sem Barreiras – que oferece passeios ciclísticos a pessoas com baixa mobilidade física; o Trote Legal – que propõe campanhas sociais aos calouros das instituições mantidas pelo Grupo; o Mães Produtivas - que concede bolsas de estudo EAD para as mães de crianças com doenças raras e que precisam estar em tempo integral com seus filhos; entre outros.

São 17 anos com a certeza de que temos contribuído para muito além do desenvolvimento da educação no Brasil. Crescer com responsabilidade social, pautando nossas ações na educação cidadã, no respeito ao meio ambiente, na valorização dos nossos colaboradores, no fortalecimento e na inclusão de pessoas socialmente vulneráveis é, sem dúvida, a nossa marca.



ser
educacional

Perfil

MISSÃO

Produzir, disseminar e socializar conhecimento nos diversos campos do saber, formando profissionais e seres humanos empreendedores e inovadores, preparados para o mundo global do trabalho presente e futuro.

VISÃO

Ser um dos melhores grupos educacionais do País, com crescimento constante e sustentável como agente de desenvolvimento regional onde atuam nossas instituições de ensino. Ter o reconhecimento e satisfação dos alunos, colaboradores, acionistas e da sociedade.

VALORES

Nossos valores e diferenciais estratégicos estão na:

QUALIDADE

Qualidade no ensino e modelo de gestão voltado à cultura da qualidade total e valorização do mérito.

CRIATIVIDADE

Criatividade para o desenvolvimento de cursos que geram oportunidades reais de empreendedorismo e empregabilidade.

HONESTIDADE

Honestidade e verdade em todas as ações e atitudes.

POLÍTICA DA QUALIDADE

O SER EDUCACIONAL tem o compromisso de produzir e socializar o conhecimento e oferecer melhores condições de empregabilidade para os alunos, de acordo com os seguintes princípios:

aperfeiçoamento contínuo dos processos e serviços, buscando a excelência organizacional

promoção do desenvolvimento dos colaboradores, visando à satisfação dos alunos

garantia do atendimento aos requisitos da legislação educacional

RESPEITO

Respeito aos alunos, colaboradores, acionistas, fornecedores, patrimônio e princípios do grupo.

AUSTERIDADE

Austeridade no uso de recursos do grupo.

DIVERSIDADE

Respeito às semelhanças e diferenças de pessoas, culturas e ideias.

RESPEITO SOCIOAMBIENTAL E AO PATRIMÔNIO CULTURAL

Associação dos conceitos de globalização com o resgate e a preservação do patrimônio cultural nacional e da responsabilidade socioambiental.

PRINCÍPIOS EMPRESARIAIS



O foco principal é a satisfação do aluno



O valor pago pelo aluno deve proporcionar o máximo em serviços e retorno cultural, social e econômico



Valorização de seus colaboradores e incentivo ao seu desenvolvimento profissional e pessoal são constantes



A qualidade e responsabilidade socioambiental orientam suas ações

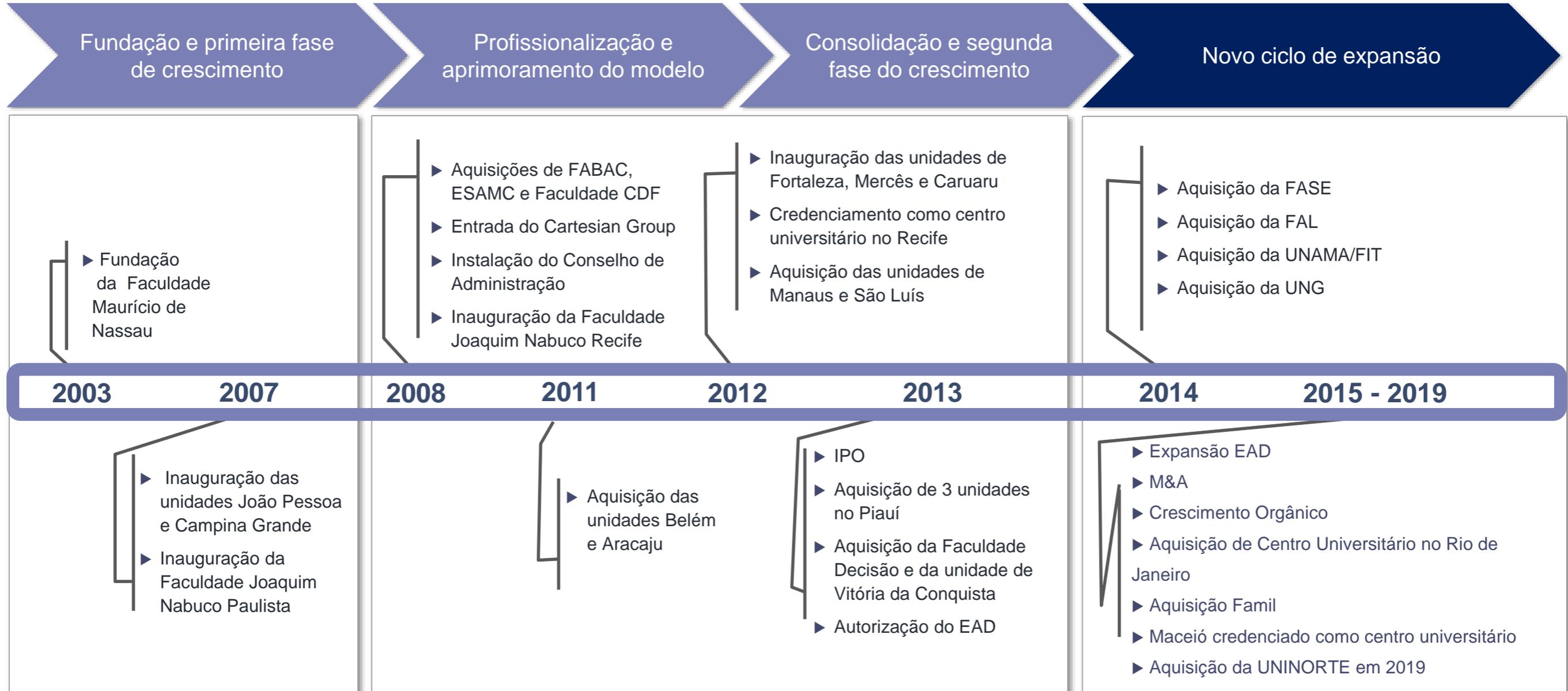


É contínua a busca de inovação e competitividade



O lucro é fundamental para o crescimento e perenidade do grupo

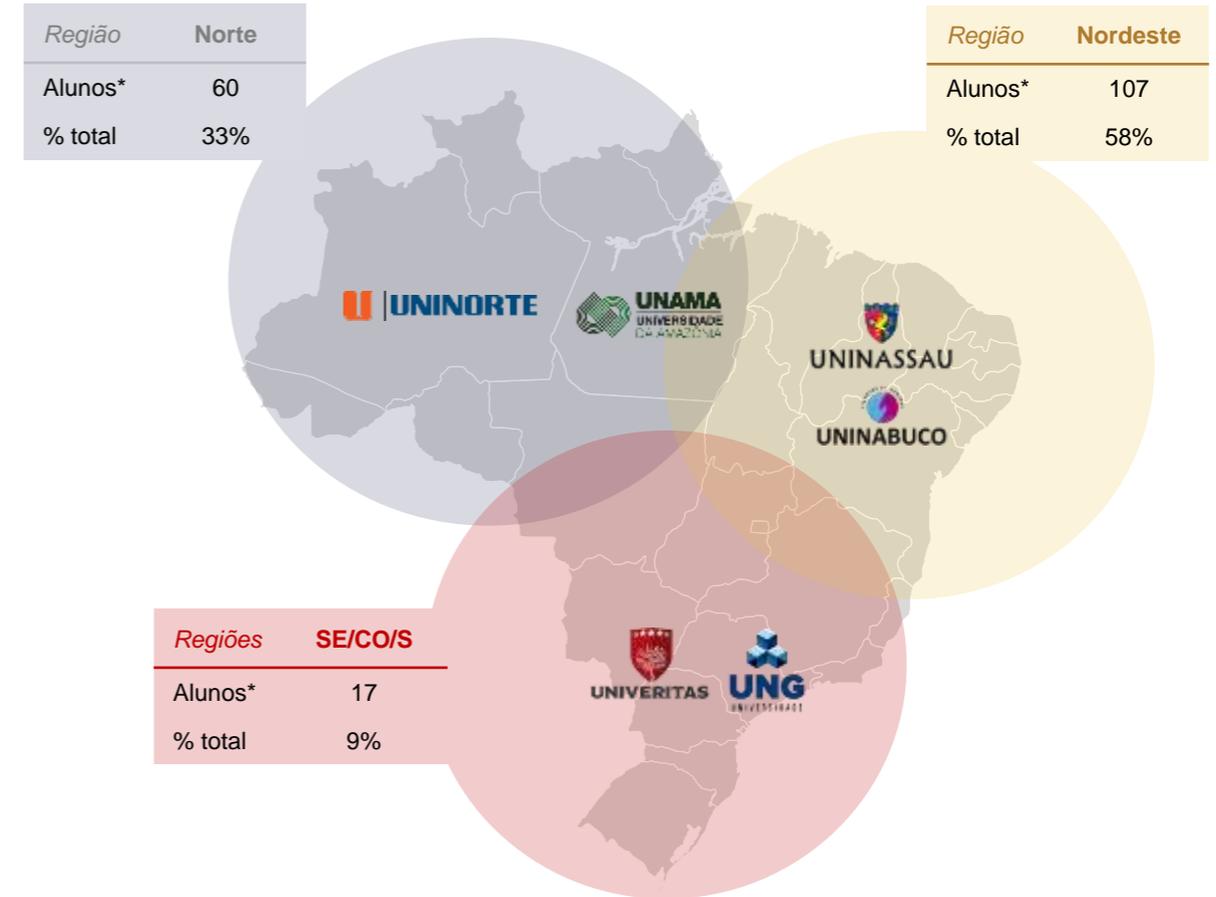
17 anos de consistência: crescimento orgânico + M&A + disciplina estratégica e financeira



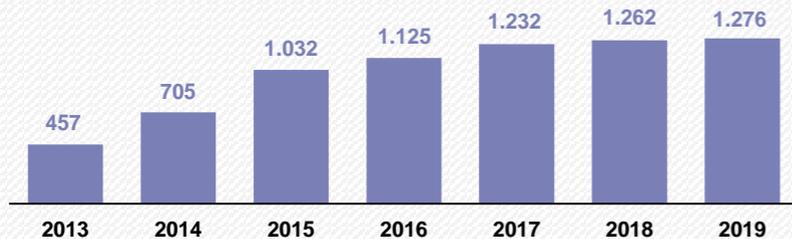
O grupo Ser Educacional

- 1 Líder no mercado de ensino superior no Norte e no Nordeste, regiões que apresentam as maiores taxas de crescimento do setor no Brasil.
- 2 Portfólio completo de cursos nos segmentos de ensino presencial e ensino a distância (EAD), ofertados por meio de marcas regionais e elevada capilaridade.
- 3 Oportunidades de crescimento visíveis: crescimento orgânico de unidades de ensino presencial, expansão da rede de polos EAD e aquisições.
- 4 DNA de inovação no setor educacional e de engajamento social, reconhecido pelo mercado e pelas comunidades locais.
- 5 Proposta de valor ao aluno com base em qualidade de ensino, infraestrutura de ponta e reconhecimento do mercado de trabalho.
- 6 Empresa com acionista controlador (57% do capital) com sólido histórico de execução, padronização de processos e ganho de eficiência operacional.

Distribuição da base de alunos ('000) e marcas regionais em 2019

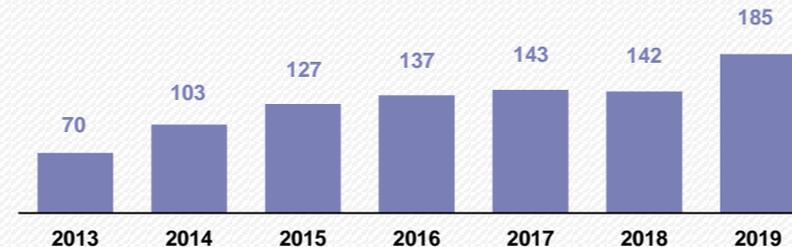


Receita líquida (R\$ MM)



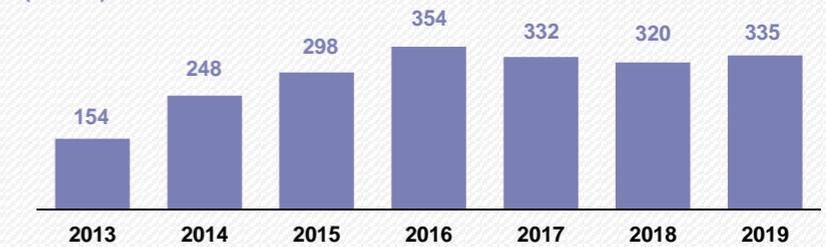
Fonte: Companhia.

Alunos matriculados* ('000)



* Alunos de graduação presencial e EAD.

EBITDA ajustado⁽¹⁾ (R\$ MM)



Nota: (1) EBITDA ajustado, conforme divulgado pela Companhia.

2003-2007

- Criação das primeiras unidades:
 - UNINASSAU do Recife (PE)
 - UNINASSAU João Pessoa (PB)
 - UNINASSAU Campina Grande (PB)
 - UNINABUCO Paulista (PE)

2008-2013

- Investimento da Cartesian Capital Group
- Presença em todas as capitais do Nordeste por crescimento orgânico e aquisições
- Presença nas maiores cidades do Norte por meio de aquisições em Belém e Manaus
- IPO no Novo Mercado da B3

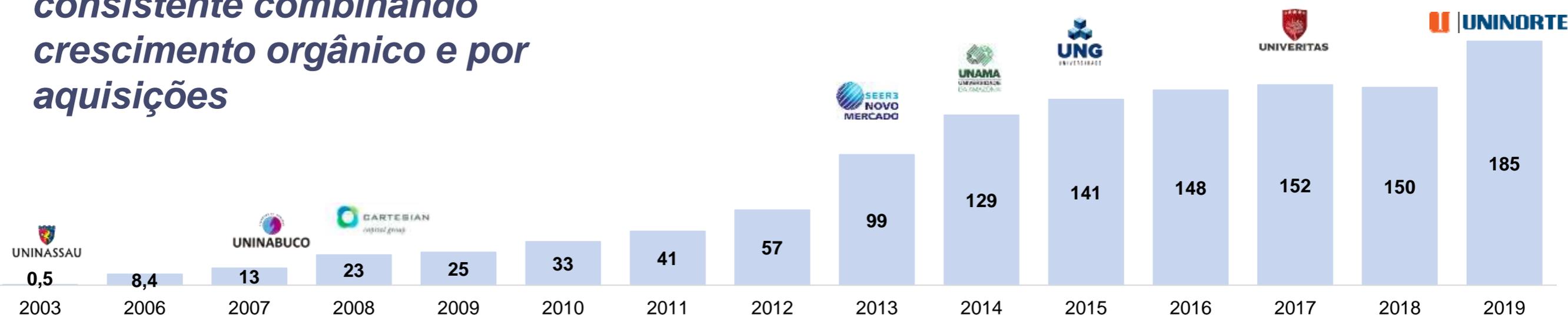
2014-2019

- Aquisições da UNINORTE (AM), UNAMA (PA), UNG (SP) e Centro Universitário no Rio de Janeiro (RJ) e de credenciamentos em Belo Horizonte (MG), Fortaleza (CE), Olinda (PE), Parnamirim (RN) e São Lourenço da Mata (PE)
- Lançamento da marca UNIVERITAS para operações nas regiões Sudeste, Sul e Centro-Oeste
- Aumento de capital de R\$ 392 mm em novembro de 2017
- Aquisição da UNINORTE em novembro de 2019

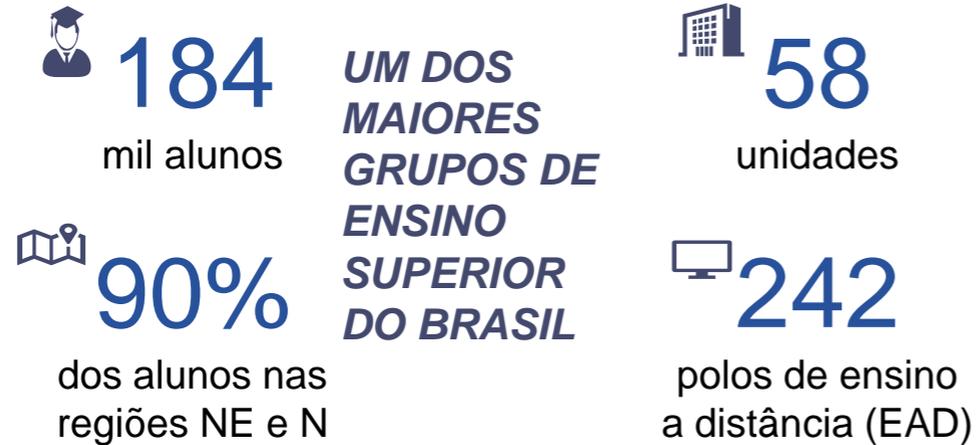
17 anos de desenvolvimento consistente combinando crescimento orgânico e por aquisições

Principais desenvolvimentos

Evolução da base total de alunos ('000)



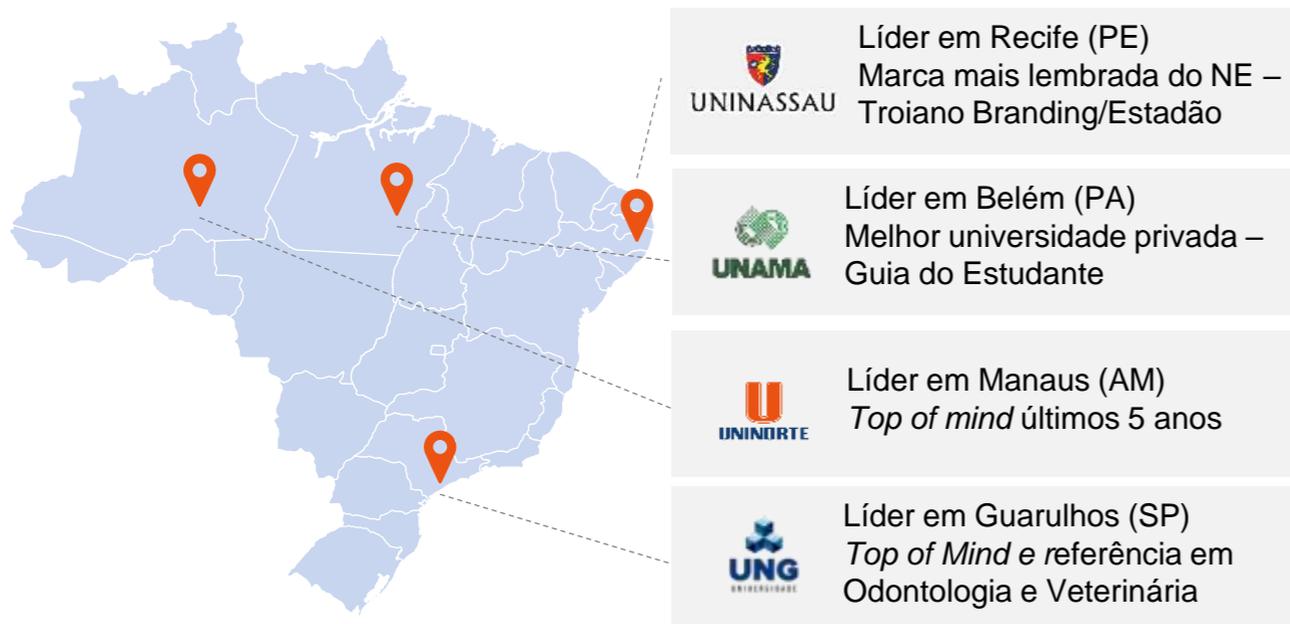
Sólida presença nas regiões Nordeste e Norte do Brasil



Alavancas estratégicas de crescimento

	Graduação presencial e híbrida
	EAD tradicional e digital
	Educação continuada
	M&A

Marcas líderes em seus mercados-chave



Ciclo virtuoso de geração de valor



Histórico de crescimento com rentabilidade

	@ IPO (2T13)	(4T19)	
 Regiões	Foco nas regiões Nordeste e Norte	Nacional	Foco em marcas regionais
 Número de alunos	76 mil	185 mil	2,4x maior
 Número de unidades presenciais em operação	23 unidades	58 unidades	2,5x maior
 Número de polos EAD	0	273 Polos	nova via de crescimento
 Receita Líquida UDM¹	R\$ 368 mm	R\$ 1.243 mm	3,3x maior
 EBITDA UDM¹	R\$ 126 mm	R\$ 322 mm	2,6x maior
 EBITDA UDM¹ / Estudante	R\$ 1.650/ano	R\$ 1.945/ano	Ganho de eficiência

Geração de valor consistente desde o IPO

Estamos bem posicionados para competir no mercado do ensino superior brasileiro, em especial nas regiões Nordeste e Norte, como consequência dos seguintes fatores:

1. POSICIONAMENTO DIFERENCIADO EM REGIÕES COM ALTO POTENCIAL DE CRESCIMENTO. Acreditamos ser a maior organização privada no setor de ensino superior com atuação no Nordeste em termos de unidades, contando, em 30 de junho de 2020, com 37 unidades na região. Adicionalmente, temos forte presença na região Norte, onde possuímos mais 12 unidades. Acreditamos que somos, nessas regiões, a companhia mais capilarizada do setor, com unidades já presentes em 20 capitais, além da instituição de ensino superior com o maior número de vagas aprovadas pelo MEC, com aproximadamente 1.165,3 mil vagas anuais em 30 de junho de 2020.

As regiões Nordeste e Norte são as que mais crescem em termos de matrículas de alunos de graduação do ensino superior no Brasil. De acordo com dados disponibilizados pelo Ministério da Educação, entre os anos de 2011 e 2018 o número de alunos de graduação no País cresceu a uma taxa composta de 3,0% a.a., sendo 3,1% a.a. no Nordeste e 2,6% a.a. no Norte, taxas superiores às de outras regiões, como Centro-Oeste, 0,4% a.a., Sudeste, 1,3% a.a., e Sul, com 3,0% a.a.

2. CRIAÇÃO DE VALOR, DESEMPENHO FINANCEIRO E CRESCIMENTO. Implementamos nos últimos anos diversos esforços visando à melhoria da operação de nossas unidades, bem como de seus resultados e rentabilidade. Por exemplo: lançamos em 2014 um Centro de Serviços Compartilhados (CSC) que possui capacidade ociosa relevante, o que permite o crescimento de nossa base de alunos com despesas marginais bastante baixas. Em 2016, lançamos nossa mais atual central de operações de EAD, localizada em Recife, que nos dá a capacidade de absorver toda a necessidade futura projetada para nossas operações de ensino a distância.

Em decorrência desses esforços, fomos capazes de observar, durante o período entre 31 de dezembro de 2017 e 31 de dezembro de 2019, um aumento da nossa base total de alunos, que cresceu a uma taxa composta anual (CAGR) de 10,1%, mesmo em um período desafiador enfrentado pela economia brasileira em que o PIB apresentou crescimento de apenas 1% em 2017 e 2018. Em 2019, a economia começou a apresentar sinais de recuperação, embora ainda lento, tendo o PIB apresentado um crescimento ainda de 1%. Nosso ticket médio mensal, calculado entre o exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017 e o exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, cresceu 2,0%, enquanto o IPC-A, entre dezembro de 2017 e dezembro de 2019, observou crescimento de 8,7%.

3. ALTA ESCALABILIDADE, REPLICABILIDADE E PADRONIZAÇÃO DE OPERAÇÕES. Temos condições de expandir nossas operações por meio de aquisições, gerando importantes ganhos de eficiência a partir de nosso modelo de negócio escalável, capaz de absorver um número maior de unidades e alunos a um custo incremental reduzido. Desde nossa Oferta Pública Inicial de Ações, ocorrida em dezembro de 2013, adquirimos e integramos mais de 20 instituições. Em média, após seis meses, as companhias adquiridas já estavam com todos os sistemas integrados e matrizes curriculares adaptadas ao nosso modelo. Nossa eficiência operacional, conquistada por meio da implementação de instrumentos de controle pioneiros no setor, como a gestão eficiente de salas de aula, a padronização de nossos processos e do plano pedagógico e o uso intensivo de tecnologia, permite agregar novas unidades, cursos e alunos em pouco tempo e de maneira eficiente, sem comprometer nossa rentabilidade.

Nosso projeto pedagógico unificado nos permite controlar de forma mais eficiente a qualidade e a consistência do ensino oferecido, disseminar as melhores práticas pedagógicas e oferecer um conteúdo educacional uniforme e melhor por toda a nossa rede de ensino. Nossas atividades administrativas, centralizadas em nosso CSC, permitem eficiência na implementação do nosso plano de expansão, gerando ganhos de escala. Esse modelo contribuiu para aumentar os níveis de qualidade e eficiência de nossos processos internos, suportando nosso crescimento com um custo incremental reduzido. Com tal estrutura, temos condições de expandir nossas operações de forma orgânica e por meio de aquisições, gerando importantes ganhos de eficiência a partir de nosso modelo de negócio escalável e processos padronizados. Adicionalmente às oportunidades de crescimento inorgânico, estamos operacionalmente preparados para um crescimento orgânico de nossas unidades presenciais e de nossa plataforma EAD. Entre o período de janeiro de 2015 e junho de 2019, foram credenciadas mais 60 unidades em todas as regiões do Brasil.

4. PROPOSTA DIFERENCIADA DE VALOR PARA OS ALUNOS. Acreditamos que os potenciais alunos selecionam sua instituição de ensino superior baseados em uma combinação de cinco principais fatores:

- Localização privilegiada e de fácil acesso aos alunos: fator primordial para a escolha da instituição de ensino pelos nossos potenciais alunos, nossas unidades estão estrategicamente localizadas nas principais capitais e regiões metropolitanas das regiões Nordeste, Norte e Sudeste, geralmente próximos aos respectivos locais de trabalho ou de residência de nosso público-alvo, bem como em regiões de fácil acesso e com infraestrutura local conveniente. Tal característica gera uma maior percepção de valor ao nosso público-alvo, tanto do ensino presencial quanto do EAD, uma vez que os alunos matriculados em cursos a distância devem, periodicamente, comparecer presencialmente às unidades de ensino. Acreditamos que a combinação de tais fatores gere impacto relevante na percepção de valor oferecida ao aluno. Dada a importância da localização das unidades para o sucesso de uma companhia do setor de educação, avaliaremos as opções que nos permitam assegurar os melhores imóveis nas praças em que operamos e, simultaneamente, obter retornos adequados para a operação. Entendemos ainda que nossas unidades são um fator decisivo no crescimento e expansão de nosso EAD, já que servem também como polos para tal serviço, uma vez que, mesmo nessa modalidade, os alunos devem periodicamente comparecer presencialmente às unidades de ensino;

- Marcas com forte apelo nas suas respectivas regiões de atuação: temos marcas regionais fortes, altamente reconhecidas pelo público-alvo e pelo mercado de trabalho por sua excelência no ensino. As marcas do grupo Ser Educacional são consideradas *top of mind* em oito cidades de atuação nas regiões Nordeste, Norte e Sudeste. Nossa marca “Maurício de Nassau” é fortemente lembrada no setor de educação superior nas regiões Nordeste e Norte, sendo a marca mais citada do ensino superior em Pernambuco e uma das mais reconhecidas nos demais estados do Nordeste, de acordo com pesquisas realizadas pela Companhia, resultado esse que associamos à educação de qualidade. Em 2016, a marca UNINASSAU foi a mais lembrada no quesito Instituição de Ensino Superior, segundo o Prêmio Recall de Marcas, do *Jornal do Comercio*, além de alcançar posições relevantes de *recall* de marca em João Pessoa, Maceió, Natal, Fortaleza e Salvador. Esse posicionamento fortalece a demanda por nossos cursos, contribui para nossos esforços de *marketing* e influencia nossa capacidade de atração e retenção de bons profissionais nas regiões em que atuamos. Em 2016, a Universidade da Amazônia (UNAMA) foi reconhecida como a Melhor Universidade Privada do Norte do Brasil pelo *Guia do Estudante*, publicação da Editora Abril que avalia cursos de graduação e universidades brasileiras há 26 anos e é uma das mais respeitadas publicações dedicadas à avaliação do ensino superior brasileiro. Adicionalmente às marcas já existentes, lançamos em 2016 a UNIVERITAS, que terá como foco a atuação nas regiões Sudeste, Centro-Oeste e Sul do Brasil. A Companhia vem realizando investimentos em *marketing* relevantes para disseminação e reconhecimento da marca. Com base no desempenho da primeira unidade lançada no Rio de Janeiro, acreditamos que a UNIVERITAS será uma marca muito bem aceita pelo mercado, complementando nosso portfólio;
- Infraestrutura física e tecnológica oferecida pela instituição: edifícios renovados, com salas de aula montadas com equipamento de audiovisual, ar condicionado e *wi-fi*; além de modernos laboratórios. Proporcionamos, por exemplo, um Portal Acadêmico, plataforma digital para o desempenho das atividades dos alunos e professores pela qual estes podem acompanhar a vida acadêmica por meio do acesso a diversas informações, como o diário eletrônico de classe, a prova colegiada, os acordos financeiros, os requerimentos *online*, a renovação de matrícula, entre outros; e
- Empregabilidade: por nossa reconhecida excelência, proporcionamos aos nossos alunos um alto índice de empregabilidade, facilitada ainda mais por iniciativas como disponibilização de um amplo portal de carreiras e parceria com mais de 12 mil companhias, distribuídas em todo território nacional.

5. QUALIDADE COM CUSTO-BENEFÍCIO ATRATIVO. Desenvolvemos uma estrutura que nos tem permitido oferecer aos alunos ensino de qualidade a um preço mais competitivo em relação ao praticado por nossos principais concorrentes. Nossos cursos, serviços educacionais de graduação e pós-graduação, bem como o nosso corpo docente, discente e as instalações físicas têm sido consistentemente avaliados de forma positiva pelo MEC e por nossos alunos. Praticamente todas as nossas instituições possuem Índice Geral de Cursos (IGC) igual ou superior a 3.

Esse resultado é reflexo de nosso esforço constante para melhorar a qualidade do ensino ministrado e da infraestrutura oferecida em nossos diversos cursos. Temos uma área de auditoria acadêmica com capacidade de padronizar e controlar nossas atividades, permitindo a manutenção de um alto nível de qualidade e consistência em todos os nossos processos acadêmicos. Acreditamos que o nosso padrão de ensino, com mais de 60% dos professores com titulação em mestrado ou doutorado, é também um atrativo para potenciais alunos.

Nossas mensalidades são cuidadosamente definidas com base no preço ofertado por nossos concorrentes diretos, de forma adequada à proposta de valor oferecida aos nossos alunos e garantindo níveis saudáveis de rentabilidade. Tornamos isso possível com o aperfeiçoamento do desenvolvimento acadêmico, do treinamento de nosso corpo docente e das funções gerenciais e administrativas de controle em nossa sede, por meio do qual fomos capazes de reduzir os custos relativos à estrutura administrativa e de gestão em cada uma de nossas unidades, permitindo a cobrança de mensalidades acessíveis e a manutenção da prestação de serviços educacionais de qualidade aos nossos alunos.

6. ADMINISTRAÇÃO PROFISSIONALIZADA E PRÁTICAS DE GOVERNANÇA CORPORATIVA CONSOLIDADAS. Desde a nossa fundação, temos como foco adotar uma filosofia empresarial em nossas operações. Nossa administração é composta por profissionais com significativa experiência no setor de educação, particularmente no ensino superior, com uma visão de negócios delineada por metas claras e definidas, larga experiência na abertura de novas unidades, autorização de novos cursos e aquisição de outras companhias, favorecendo um processo ágil de tomada de decisões.

A maioria de nossos executivos seniores possui, em média, mais de dez anos de experiência no setor e mais de seis anos de carreira atuando conosco. Além disso, entendemos que parcerias estratégicas, que agreguem conhecimento e experiências complementares às nossas, adicionam grande valor aos nossos negócios.



ser
educacional

Ética e transparência

O Código de Conduta da Ser Educacional S.A reflete o compromisso de alcançar os objetivos empresariais com responsabilidade social, valorizando nosso relacionamento com acionistas, empregados, clientes e fornecedores, preservando o meio ambiente e contribuindo para o desenvolvimento das comunidades em que estamos inseridos.

O código é baseado nos valores e princípios estabelecidos pela Companhia, e sustenta a busca pelas boas práticas de governança corporativa e contábeis, por uma comunicação transparente, objetiva e tempestiva, e por ações e decisões sempre realizadas com responsabilidade, qualidade, honestidade, confiança, respeito e lealdade.

É dever de todos os integrantes da Ser Educacional cumprir e fazer cumprir as disposições do código, ficando atribuído aos líderes o dever adicional de divulgar e assegurar o cumprimento em suas respectivas áreas de trabalho. Assim sendo, entende-se que condutas que possam caracterizar infração a qualquer dos princípios do código, bem como aquelas em desconformidade com leis e padrões éticos da sociedade em geral, serão consideradas faltas graves. Para zelar por essa prática, a Ser Educacional dispõe do Comitê de Conduta.

A Companhia produz informação, educação e cultura e se pauta pelo respeito às leis, reconhecendo sua responsabilidade perante a sociedade brasileira de prestar serviços de educação de qualidade. A Ser Educacional se compromete com o pleno exercício de seus valores para com todos aqueles com quem se relaciona e, por essa razão, não admite:

- Atitudes racistas ou preconceituosas para com religião, convicção filosófica ou política, nacionalidade, situação econômica familiar, origem, sexo, cor, etnia, deficiência, idade, estado obstétrico, preferência sexual, biotipo, estado de saúde ou estado civil;
- Atitudes ofensivas, sejam verbais, gráficas ou comportamentais que possam ir contra a integridade física e moral de qualquer um;
- Utilização de mão de obra infantil ou escrava;

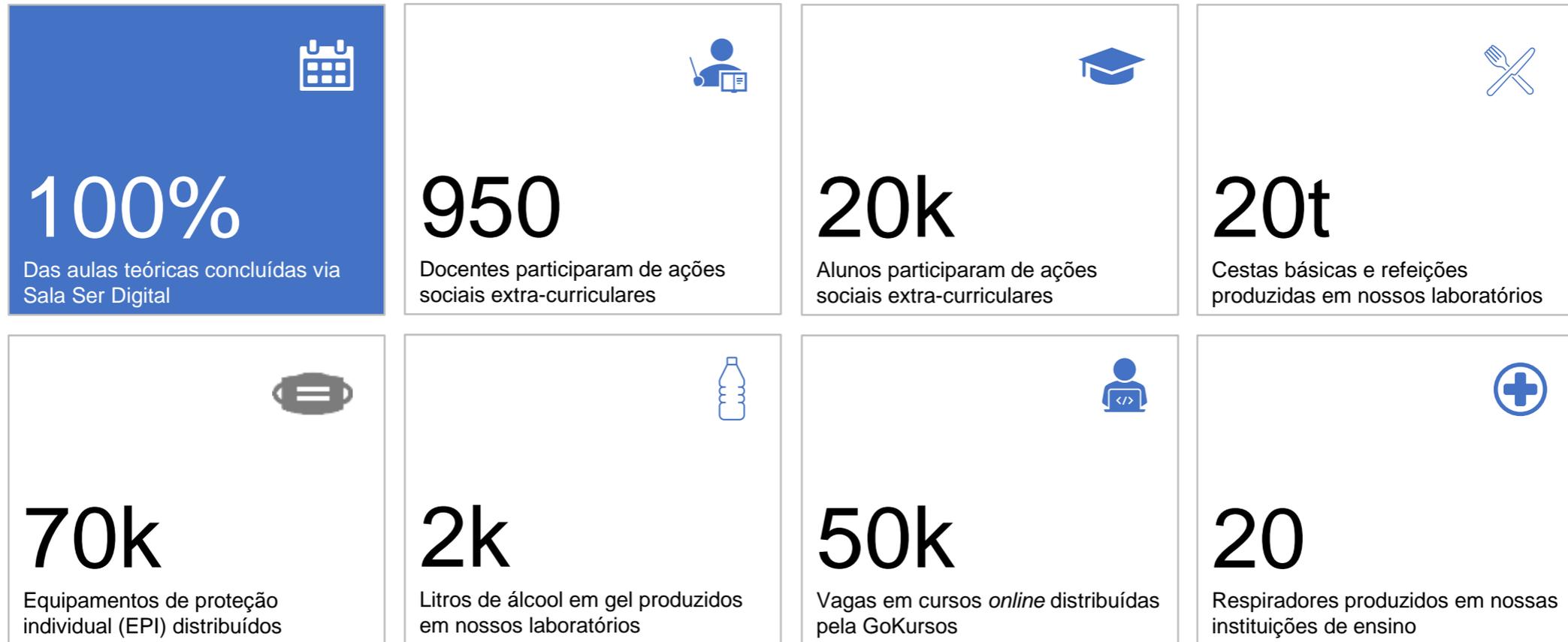
- Oferta ou aceite de suborno;
- Veiculação de propaganda enganosa;
- Agressão ao meio-ambiente; e
- Assédio moral ou sexual envolvendo qualquer conduta verbal ou física de humilhação, coação ou ameaça aos integrantes da Companhia, ou de criação de ambiente profissional hostil que, injustificadamente, interfira no desempenho individual ou afete as condições de trabalho do envolvido.

A fim de ordenar e regular tais condutas, o Código de Conduta está disponível em www.sereducacional.com, onde parceiros, fornecedores, clientes, acionistas, comunidade e investidores também podem acessá-lo.



ser
educacional

Ações de combate à covid-19



Atividades de apoio social durante a pandemia

Universidade do Bem

Campanha lançada pelo grupo Ser Educacional durante a pandemia de covid-19, que uniu suas instituições de ensino superior com o objetivo de ajudar a população mais vulnerável e, principalmente, as unidades de saúde de diversos estados e seus funcionários.



Conhecimento e tecnologia a serviço da sociedade

UNINASSAU – Recife

- Doação de equipamentos ao Hospital dos Servidores do Estado para ajudar na oxigenação de pacientes.
- Investimento da UNINASSAU na disponibilização gratuita de dois aplicativos para auxílio no combate à covid-19, que estão ajudando a salvar vidas em meio à pandemia: o “Atende em Casa” e o “Aprenda em Todo Lugar”.

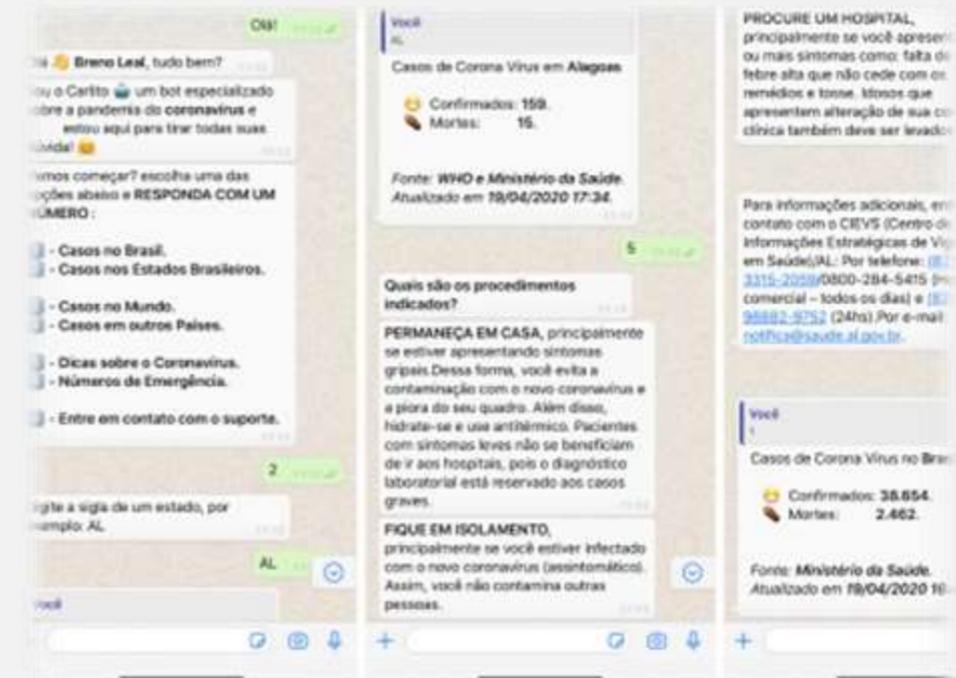


UNG

- Fabricação de ventiladores pulmonares *inspire-openlung* USP por alunos e professores das engenharias do *campus* Guarulhos-Centro.

UNINASSAU – Maceió

- Participação dos alunos, com a supervisão de professores da unidade e em conjunto com desenvolvedores de outros estados, na criação de um *bot* que informa, via WhatsApp, o número de casos do novo coronavírus (covid-19) no Brasil e no mundo em tempo real.





UNINORTE – Centro

- A UNINORTE abriu os seus laboratórios de simulação realística para o treinamento de residentes médicos que vão atuar na linha de frente do atendimento a pacientes com coronavírus. A capacitação foi realizada pela Comissão de Residência Médica do Estado do Amazonas (Cermam). Ao todo, 260 residentes passaram pelo treinamento de manejos de vias aéreas e uso correto do equipamento de proteção individual (EPI) para evitar a contaminação com o vírus. Para isso, os profissionais contaram com a estrutura de ponta dos laboratórios da UNINORTE, equipados com manequins automatizados capazes de reproduzir, por meio de cenários clínicos, experiências reais de pacientes enfermos. A universidade foi procurada pois é a única instituição de ensino com um centro de simulação realística tão completo e com capacidade para receber treinamento nessa escala.

Produção de lanches, álcool em gel e máscaras

UNINASSAU Fortaleza – Dorotéias

Produção de lanches para profissionais da saúde que estão na linha de frente no combate à covid-19

- Entrega de lanches para profissionais da saúde do Hospital Leonardo da Vinci. Ação foi conduzida pelo curso de Gastronomia, juntamente com a coordenação de estágio.



UNINASSAU – Caruaru

Produção de álcool em gel

- Produção de álcool em gel e distribuição para população carente.



UNG – Itaquaquetuba

Produção de máscaras

- Produção e entrega de máscaras pelos alunos de enfermagem na estação de trem Itaquá.

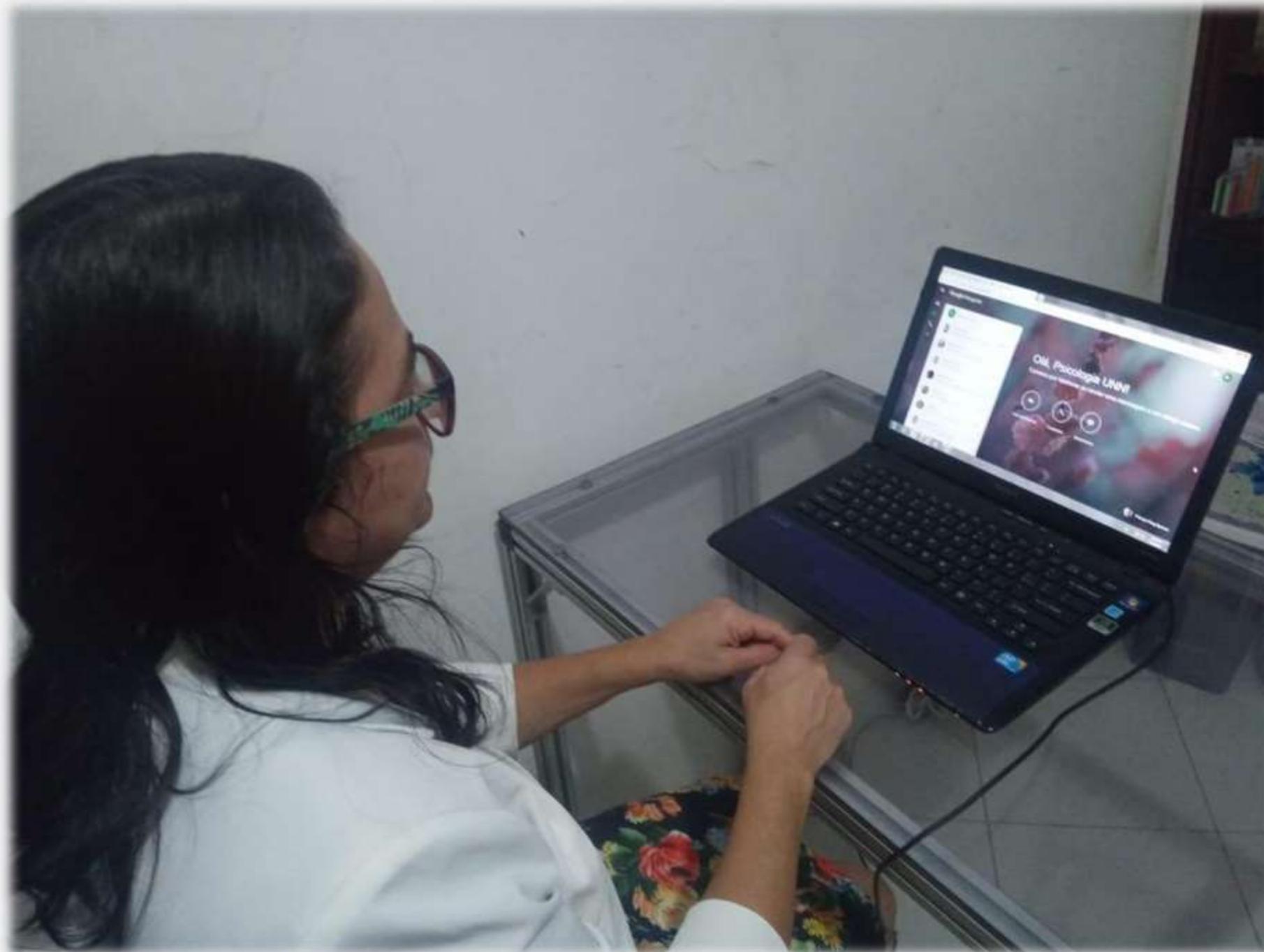


UNINORTE – Centro

- Oferta de atendimento psicológico *online* totalmente gratuito para a população manauara. O objetivo é promover a saúde mental durante o período de isolamento social, uma vez que a quarentena pode despertar sofrimentos como ansiedade, estresse e depressão. Os psicólogos da instituição atendem cada caso individualmente, por meio do aplicativo Hangouts, de segunda a sábado.

UNAMA – Ananindeua

- Atendimento psicológico em grupo via portal Teams com o objetivo de auxiliar na melhoria da saúde mental de docentes e funcionários da UNAMA Ananindeua.





ser
educacional

Ações socioambientais

O grupo Ser Educacional acredita que qualquer pessoa pode alcançar seu desenvolvimento cognitivo e físico, quando estimulada. Nesse sentido e considerando o seu papel social, tem desenvolvido inúmeras ações na área de inclusão: banho de mar assistido para pessoas com deficiência, por meio do Projeto Praia sem Barreiras; passeio em bicicletas adaptadas para pessoas com deficiência, por meio do Projeto Bike sem Barreiras; oficinas circenses para adolescentes com Síndrome de Down, por meio do Projeto Circo Social UNINASSAU; disponibilização de bolsas de graduação a distância para mães de crianças nascidas com microcefalia, dentro do Projeto Mães Produtivas; oferta de bolsas de graduação a distância para pessoas com tetraplegia, utilizando equipamento que controla computadores, *tablets* e *smartphones* com movimentos da cabeça, pelo Projeto Mãos livres; entre outras.

As atividades alcançaram reconhecimento internacional: conquistamos, por meio do Instituto Ser Educacional, uma cadeira cativa na Conferência dos Estados Partes da Organização das Nações Unidas (ONU). Esse credenciamento foi aprovado por consenso durante a 10ª conferência, que discutiu a Convenção Internacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência, realizada em Nova York, Estados Unidos, de 13 a 15 de junho de 2017.

Em 2019, nossas instituições de ensino receberam alguns prêmios pelas ações desenvolvidas para esse público, como o prêmio concedido à UNINASSAU pela Assembleia Legislativa do Estado de Pernambuco no dia 23 de setembro, em Reunião Solene em alusão ao Dia Nacional de Luta da Pessoa com Deficiência.

Ainda nesse segmento, o grupo recebeu o título de Empresa Inclusiva, durante o I Fórum de Geração de Trabalho e Renda da Saúde Mental de Teresina.

O grupo Ser Educacional é reconhecido pela sua atuação na área da inclusão social de pessoas com deficiência.

Além disso, pelo segundo ano, recebemos o “Prêmio Parceiro Raro”, pelos projetos realizados com a Aliança de Mães e Famílias Raras (AMAR).

O diretor de Governança Ambiental e Social do grupo Ser Educacional, Sérgio Murilo Júnior, recebeu a medalha de “Parceiro da Juventude”, concedida pela Secretaria Nacional da Juventude do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos pelos relevantes serviços prestados à juventude brasileira.

De iniciativa da Laureate International Universities, o prêmio Here For Good foi concedido ao Centro Universitário do Norte (UNINORTE) pelas ações de Responsabilidade Social realizadas com as comunidades locais.

Ainda em 2019, a Universidade do Amazonas (UNAMA) foi uma das vencedoras do 12º Concurso Silvio Tendler de Responsabilidade Social, prêmio concedido pela Associação Brasileira de Mantenedoras de Ensino Superior (ABMES).



Convenção Internacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência – ONU – junho/2017.



PROJETO CIRCO SOCIAL UNINASSAU

Com o objetivo de promover a inclusão social de pessoas com Síndrome de Down e deficiência intelectual utilizando a arte circense como instrumento de desenvolvimento e cidadania, promovemos o Projeto Circo Social desde 2014. Em 2019, pela segunda vez a ação foi selecionada para receber apoio do programa de ajuda direta concedido pelo governo australiano.

6 anos

de realização
do projeto

180

pessoas
atendidas
diretamente

PROJETO PRAIA SEM BARREIRAS

BANHO DE MAR ASSISTIDO

O Projeto Praia sem Barreiras acontece em praias do Recife, Lauro de Freitas, Natal e Piauí. A iniciativa oferece às pessoas com deficiência, idosos e pessoas com baixa mobilidade, banho de mar assistido, por meio de cadeiras anfíbias, piscinas e quadra para prática de vôlei sentado.

Em 2019, o projeto atendeu 1.852 pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida e envolveu 137 alunos como monitores.





PROJETO BIKE SEM BARREIRAS – BICICLETÁRIO INCLUSIVO

Lançado em 2016, o Projeto Bike sem Barreiras propicia bicicletas adaptadas para pessoas com deficiência visual, física, mental ou múltipla. Os equipamentos estão disponíveis para a população sempre aos finais de semana e feriados, gratuitamente. Em 2019, houve expansão da ação para o Rio de Janeiro, João Pessoa, Natal e Guarulhos.



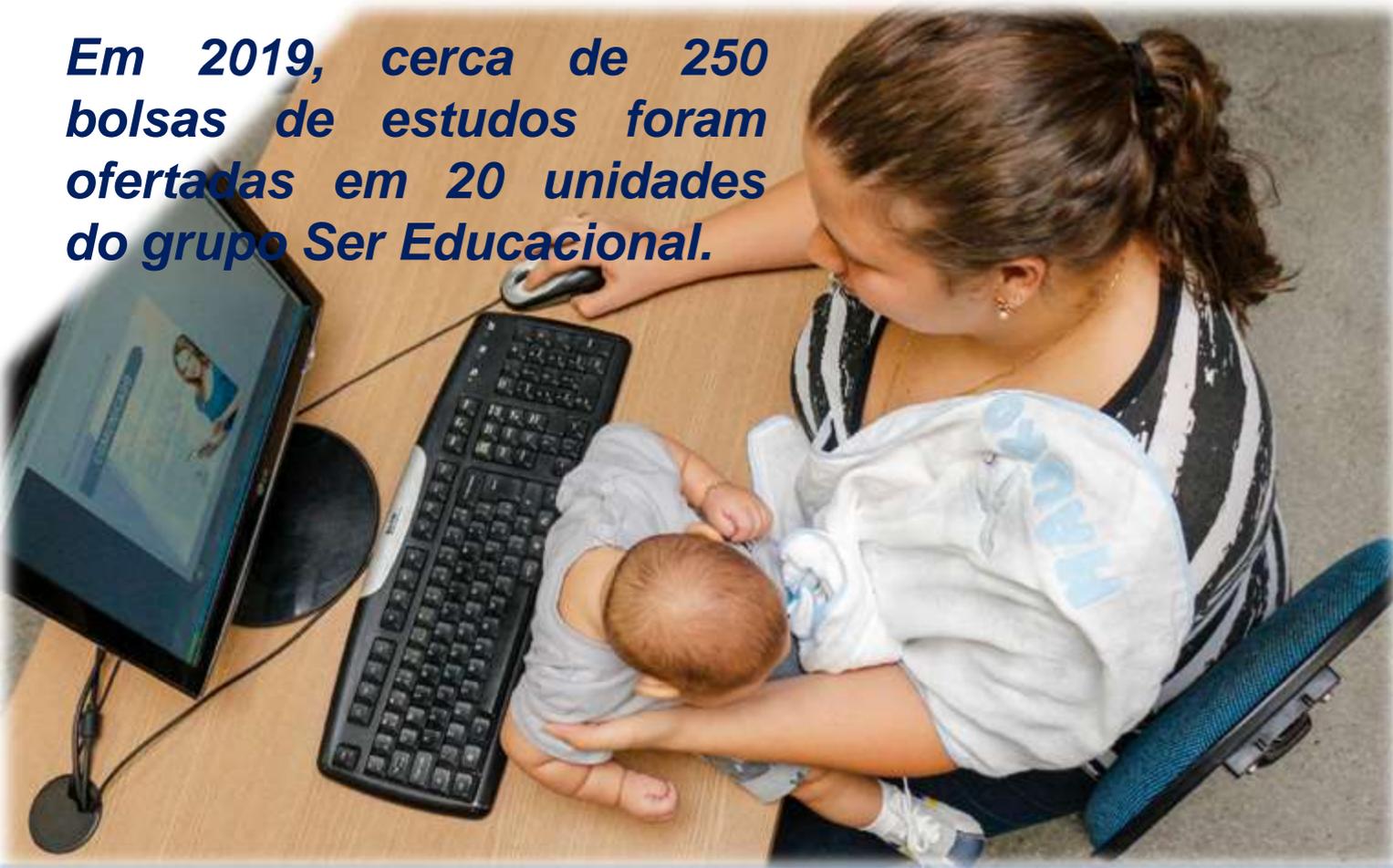
+ 700 usuários atendidos em 2019

+ 100 alunos envolvidos como monitores do projeto

PROJETO MÃES PRODUTIVAS – BOLSAS DE GRADUAÇÃO E PÓS-GRADUAÇÃO EAD PARA MÃES DE FILHOS COM DOENÇAS RARAS.

O projeto Mães Produtivas foi criado para proporcionar qualificação profissional, por meio da doação de bolsas de graduação e pós-graduação na modalidade de ensino a distância (EAD), para mães de filhos com doenças raras, motivado pela dificuldade encontrada pela maioria delas de frequentar aulas presenciais.

Em 2019, cerca de 250 bolsas de estudos foram ofertadas em 20 unidades do grupo Ser Educacional.



NÃO CONSIGO ANDAR, MAS POSSO VOAR

O Grupo Ser Educacional apoia diversas iniciativas ousadas, voltadas para o benefício da inclusão social. Uma delas é o projeto “Não consigo Andar, mas posso Voar”, de iniciativa da Cloud Paraglider e que tem como objetivo promover voos de parapente, gratuitos, para usuários de cadeiras de rodas. Em 2019, a ação, mais uma vez, foi apoiada pela UNINASSAU, e aconteceu na Praia do Sol, no litoral sul da Paraíba, atendendo mais de 60 pessoas usuárias de cadeiras de rodas.



+60

pessoas usuárias de cadeiras de rodas voaram de parapente em 2019.

Ações sociais e práticas pedagógicas

A política de acessibilidade do grupo Ser Educacional tem como foco o respeito às diferenças, buscando a formação e a sensibilização da comunidade acadêmica, e a aquisição de recursos e tecnologias assistivas para o acesso a todos os espaços, ambientes, ações e processos educativos desenvolvidos nas instituições de ensino superior do grupo.

A fim de garantir o ingresso, acesso e permanência não só dos alunos, mas dos colaboradores com deficiência física, visual, auditiva e intelectual, com transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidade/superdotação, as instituições contam com o Núcleo de Acessibilidade, que tem como objetivo propor e viabilizar a acessibilidade plena a todos os usuários, sejam colaboradores, docentes ou discentes dos cursos.

Com relação às iniciativas adotadas no ambiente de trabalho voltadas aos colaboradores com alguma deficiência, pode-se citar:

- Os processos seletivos e treinamentos presenciais contam com a participação de intérpretes de libras para melhor acolhimento das pessoas com deficiência auditiva, e audiodescrição para pessoas com deficiência visual;
- Todos os treinamentos da plataforma do grupo (Universidade Corporativa) são legendados para promover o acesso e a melhor compreensão de todos;
- Adaptação das estações de trabalho para atender as necessidades específicas das pessoas com deficiência física (mobiliário e equipamentos) e recurso tecnológico (DOSVOX) para pessoas com deficiência visual;
- Promoção de ações de sensibilização com os gestores pelo Programa Café com RH, no qual são abordados temas relacionados à acessibilidade e inclusão social;
- Produção de vídeo que foi projetado em todos os canais de comunicação da Companhia com depoimentos de alguns gestores e colaboradores sobre inclusão, acolhimento, oportunidades e desenvolvimento dos colaboradores com deficiência; e
- Comunicações internas com legenda para facilitar o entendimento da mensagem que desejamos transmitir.

Todas as unidades de ensino do grupo Ser Educacional são acessíveis, em cumprimento às normas de acessibilidade e de acordo com a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT NBR 9050/2004).

Ações sociais e práticas pedagógicas

Os espaços e edificações possuem piso tátil direcional, sinalização em braile nos ambientes, sinalização de vagas prioritárias em estacionamentos, sinalização de atendimento prioritário, vagas reservadas para prioridades em salas de aula e laboratórios com rebaixamento de bancadas. Há, ainda, atendimento prioritário em nossos setores, computadores acessíveis no laboratório de informática e na biblioteca, e acervo em braile em algumas delas (por meio de parceria com a instituição Dorina Nowill).

Adicionalmente, os núcleos de acessibilidade das nossas instituições de ensino têm como papel:

- Formação de profissionais para o desenvolvimento de práticas educacionais inclusivas e para o uso dos recursos de tecnologia assistiva, da Língua Brasileira de Sinais (Libras) e outros códigos e linguagens;
- Ampliação do conhecimento sobre o tema, motivando intensas reflexões e debates entre professores para propor medidas que extrapolam a dimensão arquitetônica e abrangem o campo legal, curricular, das práticas avaliativas, metodológicas, entre outras; e
- Disseminação da informação e sensibilização da comunidade acadêmica para o desenvolvimento da educação inclusiva, dando consequência aos dispositivos legais, às orientações dos organismos internacionais e à política de democratização do ensino instituída pelo governo federal.

Ações desenvolvidas em 2019

CLÍNICAS- ESCOLA

Com o objetivo de aplicar práticas pedagógicas e ampliar competências e habilidades acadêmicas que os estudantes desenvolvem nos cursos de graduação nas áreas de saúde e direito, as instituições pertencentes ao grupo Ser Educacional contam com o apoio da Clínica- Escola e do Núcleo de Prática Jurídica (NPJ). Inicialmente estruturados como ambientes de ensino x aprendizagem, os laboratórios acabaram por se tornar um local de acolhimento para a população.

+120.000

pessoas atendidas nas
clínicas-escolas e
núcleos de práticas
jurídicas das unidades
do grupo Ser
Educacional em 2019.



Ações desenvolvidas em 2019

CAPACITA

O Projeto Capacita tem como objetivo promover minicursos para a comunidade, de modo a contribuir para o crescimento pessoal e profissional das pessoas contempladas.

+2.800
CURSOS



+50.000
PESSOAS
BENEFICIADAS



TROTE LEGAL

O Trote Legal é uma ação de sensibilização e envolvimento dos calouros do grupo Ser Educacional em atividades que proporcionam benefícios para todos, em especial para pessoas socialmente vulneráveis. Em 2019, cada unidade do grupo definiu, de acordo com a realidade local, uma campanha para beneficiar pessoas em situação de vulnerabilidade, escolas públicas, instituições socioassistenciais, entre outros segmentos de acordo com a problemática identificada.

Em 2019, várias toneladas de alimentos foram doadas, além de materiais escolares, brinquedos, livros etc.



FACULDADE NA COMUNIDADE

O compromisso com a transformação e o desenvolvimento das pessoas é uma das premissas que compõem os pilares do grupo Ser Educacional. Em confirmação desse objetivo, a Associação Brasileira de Mantenedoras de Ensino Superior (ABMES) concedeu, em 2019, às instituições de ensino superior (IES) do grupo, o selo de Instituição Socialmente Responsável, certificando o empenho com a responsabilidade social e o desenvolvimento da sociedade.



+26.000

pessoas receberam
atendimentos sociais
em 2019

- ✓ Aferição de pressão arterial e glicemia
- ✓ Avaliação e orientação nutricional
- ✓ Plantão psicológico
- ✓ Avaliação do percentual de gordura
- ✓ Orientação sobre higiene bucal
- ✓ Atendimento jurídico
- ✓ Orientação a microempreendedores
- ✓ Orientação sobre *marketing* pessoal
- ✓ Orientação social, entre outras

RESPONSABILIDADE SOCIAL DAS IES



MEIO AMBIENTE

Parque Zoológico da UNAMA – ZOOUNAMA se torna referência na reintegração de animais da fauna amazônica

Único zoológico mantido por uma faculdade particular no Brasil, o ZOOUNAMA recupera e reintroduz animais silvestres a seus habitats naturais, bem como desenvolve pesquisas para estimular o ecoturismo e a preservação da fauna e da flora.

O local ocupa uma área de 149 hectares, cedida em comodato pelo Ministério da Defesa/Exército/8º Batalhão de Engenharia e Construção e tem em seu ambiente mais de 100 espécies vegetais identificadas e 51 espécies animais, conservadas em recintos especificados pela legislação vigente.

198
animais



51

espécies
diferentes



Aves,

répteis e
mamíferos



O investimento efetuado pelo grupo Ser Educacional dotou o Zoológico da infraestrutura necessária à autonomia científica e didática, o que contribui com o desenvolvimento regional no que concerne à pesquisa, particularmente ao conhecimento florístico e faunístico da Amazônia, estimulando o ecoturismo e a conservação ambiental. Tem como finalidade principal o apoio e campo de estudos, servindo como laboratório para os discentes de diversas áreas do conhecimento.

Estudantes do curso de medicina veterinária participam das coletas de amostras de sangue em tartarugas que chegam feridas para procedimentos de exames de hemograma e pesquisa de hemogregarinas. O projeto também conta com o apoio do Laboratório de Pesquisas Zoológicas (LPZ), que fica nas instalações da UNAMA. Nele, são realizadas extrações de veneno de cobras e outros animais peçonhentos comuns na região.

Nos últimos quatro
anos

+5000

animais silvestres
foram reabilitados
pelo ZOOUNAMA





Um trabalho que se destaca hoje no ZOOUNAMA, é o projeto Peixe-boi, que recebe filhotes órfãos de peixes-boi-da-amazônia, reabilita-os e devolve ao seu ambiente natural. Após esse processo, os animais são monitorados afim de verificar se estão se adaptando ao ambiente natural. Atualmente, o Projeto Peixe-boi do ZOOUNAMA trabalha na reabilitação de 32 peixes-boi, sendo 26 em piscinas no espaço interno do zoológico e 6 no tanque flutuante na Comunidade Igarapé-do-Costa.



PROMOVENDO EDUCAÇÃO AMBIENTAL

A Educação ambiental no ZOOUNAMA tem como dever promover o desenvolvimento do conhecimento, de atitudes e de habilidades necessárias à conservação e à melhoria da qualidade ambiental. É, também, dirigida a diversos grupos de pessoas, sendo concebida como um processo contínuo. Com a finalidade de levar a educação ambiental para lugares mais distantes, o ZOOUNAMA realiza trabalho de educação em escolas e comunidades.



Ações desenvolvidas em 2019



Em 2019, algumas ações merecem destaque:

1. Soltura de 85 espécimes de animais silvestres da fauna brasileira na Floresta Nacional do Tapajós;



2. Soltura de quatro espécimes de peixe-boi-da-amazônia no Lago Pachiquinho, Baixa Bom Jardim, Comunidade Igarapé-do-Costa – Santarém – Pará (coordenadas: Latitude - 2.256249°, Longitude -54.602497°).



Ações desenvolvidas em 2019



Ações desenvolvidas em 2019



AÇÃO TROPICAL DE LIMPEZA DE PRAIAS E PRAÇAS NO DIA MUNDIAL DE LIMPEZA

A exemplo de 2018, o grupo Ser Educacional se uniu ao Instituto Limpa Brasil com o objetivo de promover uma grande ação cívica para a limpeza de cidades em todo o mundo. Suas instituições de ensino superior foram mobilizadas para a participação, no dia 21 de setembro, do Dia Mundial de Limpeza.



+5.000

**alunos participaram do
Dia Mundial de Limpeza
em 2019**





ESPORTE

O grupo Ser Educacional investe e apoia jovens que podem desenvolver habilidades esportivas em diversas áreas. Em 2019, suas unidades de ensino superior somaram 586 desportistas com bolsa de estudo.

586

bolsas para
desportistas

Quase **100** títulos conquistados

Modalidade Nacional:

Handebol Masculino - UNG Campeão

Basquete 3x3 - UNIVERITAS Campeão

Karatê UNINASSAU - Recife Campeão

Atletismo UNINASSAU - Recife Campeão

Vôlei De Praia Feminino UNINASSAU - Recife Campeão

Beach Soccer Masculino UNINASSAU - Recife Campeão

Modalidade Regional:

Handebol Masculino UNINASSAU - Teresina Campeão

Handebol Feminino UNINASSAU - Recife Campeão

Futsal Masculino UNINASSAU - Recife Campeão

Basquete Masculino UNINASSAU - Recife Campeão

Basquete Feminino UNINASSAU - Recife Campeão

Basquete Masculino UNAMA - Campeão

Futsal Feminino UNINASSAU - Manaus Campeão

Handebol Masculino UNG - Campeão

Ações desenvolvidas em 2019

MARATONA INTERNACIONAL MAURÍCIO DE NASSAU COMPLETA 10 ANOS

Em 2019, a Maratona Internacional Maurício de Nassau, promovida e realizada pelo grupo Ser Educacional, pela Tampa Entretenimento e pelo Instituto Ser Educacional, chegou à sua décima edição, reunindo mais de 5 mil corredores profissionais e amadores do Brasil e de outros países. A prova, que já é considerada uma das principais maratonas do País, oferece percursos nas distâncias de 42km, 21km, 10km e 5km.



Em 2019, a maratona internacional Maurício de Nassau reuniu mais de 5 mil corredores.





ser
educacional

Relatório ESG

Sobre o relatório	54
Gestão e governança corporativa	56
Capital humano	68
Capital intelectual	73
Capital social e de relacionamento	75
Capital natural	77
Capital financeiro	79
ODS, Sumário de conteúdo GRI e Complementos	81



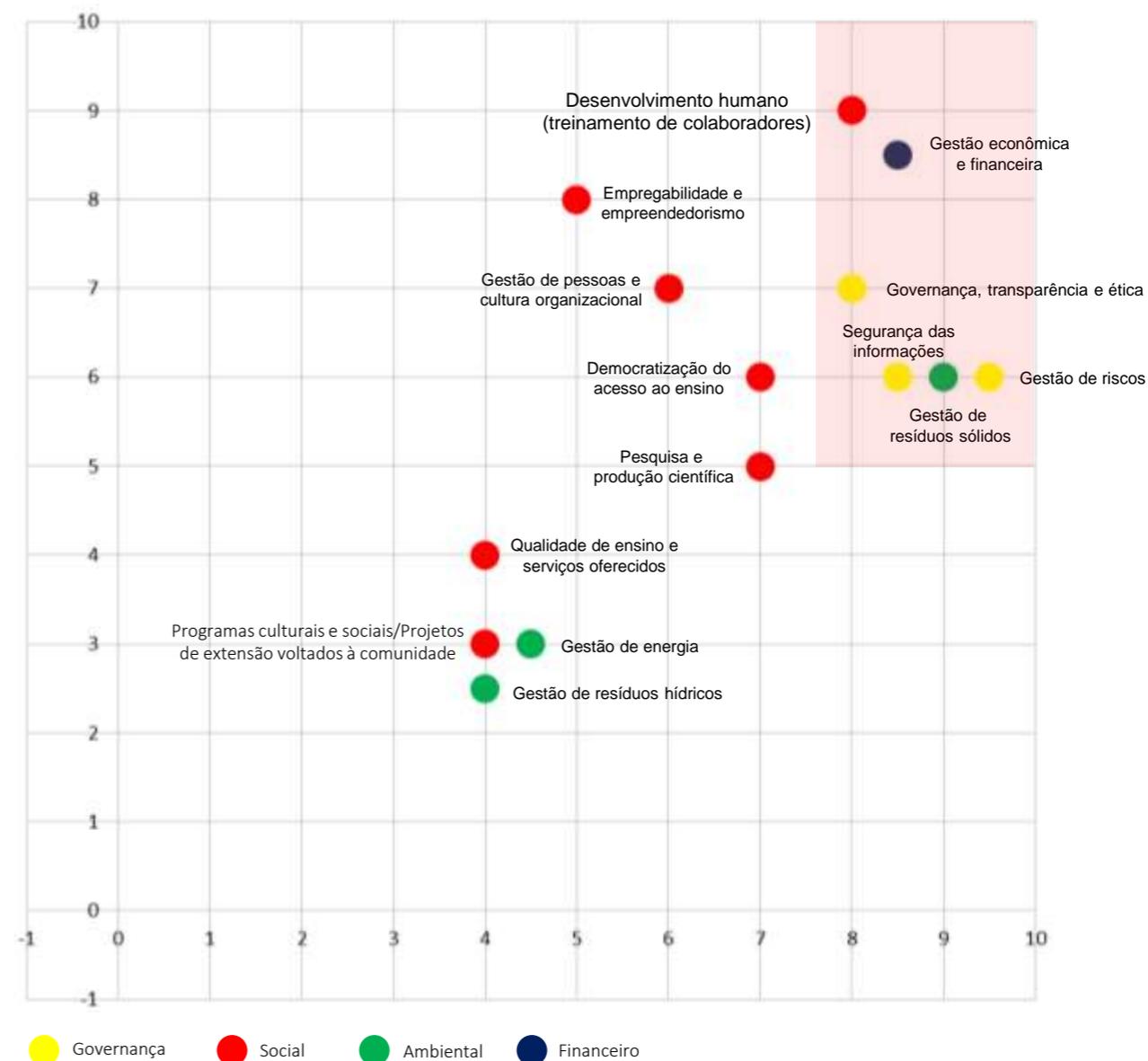
ser
educacional

Sobre o relatório

Sobre o relatório

Apresentamos o segundo Relatório ESG da Ser Educacional, visando apoiar nossos investidores e *stakeholders* a avaliar como estamos gerenciando os fatores ambientais, sociais e de governança corporativa. A publicação do primeiro relatório é um passo importante para o avanço no aprimoramento de controles e na forma de reporte dos indicadores, avaliação das práticas e políticas da Companhia.

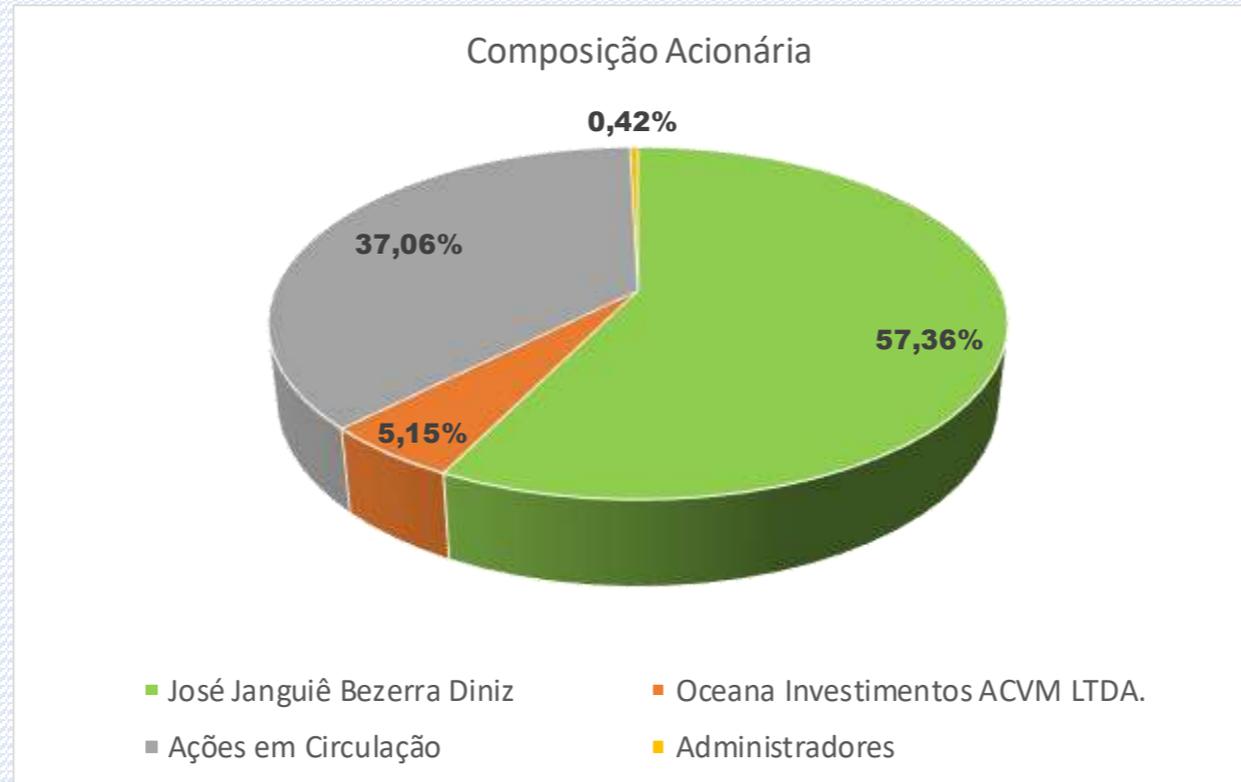
O desempenho econômico, social, de governança e ambiental da Ser Educacional é apresentado de forma sistêmica e articulada aos ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável). A opção “Essencial” escolhida está de acordo com as diretrizes da GRI (Global Reporting Initiative) Standards. Neste relatório, estão descritos resultados e ações alcançados durante 2019. O processo adotado para definir o conteúdo e os limites dos aspectos materiais incluiu avaliação de uma consultoria externa com relação ao mercado e *benchmark*.





ser
educacional

Gestão e governança corporativa



Direito dos acionistas e minoritários

- Nova política de dividendos: prevê distribuição de ao menos 30% do lucro líquido, com distribuição semestral
- 100% de *tag along*

- Listagem no Novo Mercado, segmento especial da B3 que reúne as empresas de capital aberto com avançados níveis de governança.
- Capital social composto apenas por ações ordinárias.
- Publicação de manual de participação nas assembleias gerais, visando facilitar e estimular a participação dos acionistas.
- Mecanismos de administração de conflitos de interesse em assembleias gerais estabelecidos no Estatuto Social da Companhia conforme prática recomendada pelo Código Brasileiro de Governança Corporativa.
- Realização, prevista no Estatuto Social, de oferta pública de aquisição de ações (OPA) dirigida a todos os acionistas em casos de realização de transações em que se configure a alienação, direta ou indireta, do controle acionário da Companhia, acompanhada de parecer prévio fundamentado do Conselho de Administração.
- Funções, papéis e responsabilidades de todos os agentes de governança da Companhia, isto é, do Conselho de Administração, da Diretoria e do Conselho Fiscal, definidos com clareza no Estatuto Social da Companhia, no Regimento Interno do Conselho de Administração, no Regimento interno do Conselho Fiscal e no Regimento do Comitê de Finanças.
- Conselho de Administração com 50% de membros independentes.
- Regimento interno para o Conselho de Administração, normatizando suas responsabilidades, atribuições e regras de funcionamento.
- Pessoas diferentes exercem os cargos de presidente do conselho de administração e de diretor-presidente.

- Estratégias da Companhia estabelecidas pelo Conselho de Administração conforme seu regimento interno, que determina que esse órgão deve estabelecer a orientação geral dos negócios e decidir sobre questões estratégicas considerando os impactos das atividades na sociedade e no meio ambiente, visando à perenidade da Companhia e à criação de valor no longo prazo, avaliando periodicamente a exposição aos riscos mapeados na matriz de risco, bem como analisando a eficácia dos sistemas de gerenciamento de riscos, dos controles internos e do sistema de integridade/conformidade (*compliance*).
- Remuneração dos membros do Conselho de Administração proporcional às atribuições, responsabilidades e demanda de tempo, não havendo remuneração baseada em participação em reuniões e nem remuneração variável para os membros.
- Diretor-presidente avaliado anualmente em processo formal conduzido pelo Conselho de Administração com base na verificação do atingimento das metas de desempenho financeiro e não financeiro estabelecidas para a Companhia.
- Plano de sucessão do diretor-presidente aprovado e coordenado pelo Conselho de Administração.
- Avaliação dos demais diretores estatutários realizada anual e formalmente pelo Conselho de Administração, que verifica o atingimento pelos diretores das metas de desempenho financeiro e não financeiro da Companhia, considerando-se também para a avaliação as proposições do diretor-presidente quanto às metas acordadas e à permanência, à promoção ou ao desligamento dos executivos nos respectivos cargos, o que também é discutido/deliberado nas reuniões do Conselho de Administração.
- Remuneração da diretoria estabelecida conforme a Política de Remuneração da Companhia, devidamente aprovada pelo Conselho de Administração, sendo composta por uma parcela fixa e uma parcela variável, sendo que a esta última estão atreladas metas de médio e longo prazos, relacionadas de forma clara e objetiva à geração de valor econômico para a Companhia no longo prazo.
- Estrutura de incentivos alinhada aos riscos definidos pelo Conselho de Administração e em conformidade com a Política de Remuneração da Companhia – devidamente aprovadas por esse órgão -, a qual garante que uma mesma pessoa não controle o processo decisório e a sua respectiva fiscalização. A política veda, ainda, a deliberação de qualquer pessoa de sua própria remuneração.

- Inexistência na Companhia de reserva de cargos de diretoria ou posições gerenciais para indicação direta por acionistas.
- Conselho Fiscal instalado desde 2014.
- Regimento interno para o Conselho Fiscal, normatizando suas responsabilidades, atribuições e regras de funcionamento.
- Comitê de conduta dotado de independência e autonomia e vinculado diretamente ao Conselho de Administração.
- Canal de denúncias administrado internamente pelo Comitê de Conduta, dotado de independência, autonomia e imparcialidade para acolher críticas, dúvidas, reclamações e denúncias.
- Política de Dividendos aprovada pelo Conselho de Administração, definindo, entre outros aspectos, periodicidade de pagamento e percentual do lucro líquido ajustado a ser distribuído.
- Política de Indicação aprovada pelo Conselho de Administração que estabelece o procedimento a ser observado para recomendar a nomeação de um candidato como membro desse órgão, da diretoria ou dos comitês de assessoramento.
- Política de Gerenciamento de Riscos aprovada pelo Conselho de Administração e devidamente executada pela diretoria.
- Política de Gestão de Transações com Partes Relacionadas e Conflitos de Interesses aprovada pelo Conselho de Administração, que estabelece as regras que devem ser observadas em todas as transações de negócios da Companhia e/ou de suas controladas envolvendo as partes relacionadas, bem como outras situações que envolvam possíveis conflitos de interesses.

Conselho de Administração

Conselho de Administração	
Composição	Mínimo 5 e máximo 7 membros, eleitos e destituíveis pela Assembleia Geral
Prazo do mandato	Mandato unificado de 1 ano, sendo permitida a reeleição
Reuniões realizadas em 2019	10
Percentual de participação	100%
Total de membros	6
Membros independentes	3
Idade (mínima, média e máxima)	2019 Mínima: 43; Média: 56; Máxima: 68
Divisão por gênero	100% homens
Remuneração (mínima, média e máxima)	Mínima: 113 mil Média: R\$ 489 mil Máxima: R\$ 1,8 milhão
Avaliação do CA	Anual

Membro	Cargo	Idade	Gênero	Externo	Independente	Experiência/ Indústria
José Janguê Bezerra Diniz	Presidente	56	M	Não	Não	Educação e direito
Herbert Steinberg	Vice-Presidente	64	M	Sim	Sim	Indústria farmacêutica e mercado financeiro
Francisco Muniz Barreto	Conselheiro	49	M	Sim	Não	Mercado financeiro
Jânio Janguê Bezerra Diniz	CEO e Conselheiro	51	M	Não	Não	Educação, construção e incorporação imobiliária
Flávio César Maia Luz	Conselheiro Independente	68	M	Sim	Sim	Setor elétrico e varejo
Sidney Levy	Conselheiro Independente	43	M	Sim	Sim	Empresário

Diretoria Executiva	
Composição	Mínimo 4, máximo 9 membros, acionistas ou não, eleitos pelo Conselho de Administração
Prazo do mandato	Mandato de 1 ano, sendo permitida a reeleição
Total de membros	5
Idade (mínima, média e máxima)	Mínima: 43; Média: 48; Máxima: 54
Divisão por gênero	Homens = 80% Mulheres = 20%
Remuneração (mínima, média e máxima)	Mínima: R\$ 365 mil Média: R\$ 679 mil Máxima: R\$ 1,4 milhão
Avaliação da Diretoria	Anual

Membro	Cargo	Idade	Gênero	Experiência/ Indústria
Jânnyo Janguê Bezerra Diniz	Conselheiro e Diretor-Presidente	51	M	Educação, construção e incorporação imobiliária
Adriano Azevedo	Diretor de Operações	45	M	Educação
Simone Bérnago	Diretora Acadêmica	54	F	Educação
João Albérico Porto de Aguiar	Diretor Financeiro	47	M	Educação e varejo
Rodrigo de Macedo Alves	Diretor de Relações com Investidores	43	M	Mercado de capitais

Conselho Fiscal	
Composição	3 membros efetivos e 3 membros suplentes
Prazo do mandato	Mandato até a assembleia geral ordinária seguinte à sua eleição, sendo permitida reeleição
Reuniões realizadas em 2019	5
Percentual de participação	100%
Total de membros	6
Membros independentes	1 titular independente 1 suplente independente
Idade (mínima, média e máxima)	Mínima: 39; Média: 56; Máxima: 67
Divisão por gênero	100% homens
Remuneração	Remuneração total em 2019: R\$ 387 mil

Membro	Cargo	Idade	Gênero	Externo	Independente	Experiência/ Indústria
Reginaldo Ferreira Alexandre	Titular	61	M	Sim	Sim	Análise de investimentos
Fernando Eduardo Ramos dos Santos	Titular	39	M	Sim	Não	Auditoria
Nazareno Habib Ouvidor Bichara	Titular	48	M	Sim	Sim	Auditoria
Francisco de Assis Gomes Silva	Suplente	67	M	Sim	Não	Mercado de capitais, mercados emergentes, <i>family office</i>
Walter Luís Bernardes Albertoni	Suplente	51	M	Sim	Sim	Direito societário, consultoria jurídica
Antônio Carlos Moreira Ventura	Suplente	65	M	Sim	Não	Gestão e consultoria financeira

Comitê de Finanças	
Composição	4 membros
Prazo do mandato	1 ano, com direito a reeleição
Reuniões realizadas em 2019	5
Percentual de participação	100%
Total de membros	4
Membros independentes	1
Idade (mínima, média e máxima)	Mínima: 43 Média: 52 Máxima: 68
Divisão por gênero	100% homens
Remuneração	Os membros dos Comitês recebem remuneração por participarem de tais Comitês. Um membro de comitê pode receber uma remuneração equivalente à até 30% da remuneração fixada para um membro do Conselho de Administração.

Membro	Cargo	Idade	Gênero	Externo	Independente	Experiência/ Indústria
Francisco Muniz Barreto	Membro	49	M	Sim	Não	Mercado financeiro
Flávio César Maia Luz	Membro	68	M	Sim	Sim	Setor elétrico e varejo
Rodrigo de Macedo Alves	Membro	43	M	Não	Não	Mercado de capitais
João Albérico Porto de Aguiar	Membro	47	M	Não	Não	Educação e varejo

Comitê de Gente, Gestão e Governança

Comitê de Gente, Gestão e Governança	
Composição	5 membros
Prazo do mandato	1 ano, com direito a reeleição
Reuniões realizadas em 2019	4
Percentual de participação	100%
Total de membros	5
Membros independentes	2
Idade (mínima, média e máxima)	Mínima: 43 Média: 55 Máxima: 73
Divisão por gênero	100% homens
Remuneração (mínima, média e máxima)	Os membros dos Comitês recebem remuneração por participarem de tais Comitês. Um membro de comitê pode receber uma remuneração equivalente à até 30% da remuneração fixada para um membro do Conselho de Administração.

Membro	Cargo	Idade	Gênero	Externo	Independente	Experiência/ Indústria
Jânnyo Janguê Bezerra Diniz	Membro	51	M	Não	Não	Educação, construção e incorporação imobiliária
Herbert Steinberg	Membro	64	M	Sim	Sim	Indústria farmacêutica e mercado financeiro
Joaldo Janguê Bezerra Diniz	Membro	43	M	Não	Não	Educação, Tecnologia, Serviços, Finanças, Qualidade e Operações
Mário Bardella Junior	Membro	73	M	Sim	Sim	Educação executiva e <i>coaching</i>
Adriano Azevedo	Membro	45	M	Não	Não	Educação

Riscos de mercado	Detalhamento
Risco de mercado	O risco do fluxo de caixa ou valor justo associado com taxa de juros do grupo decorre de empréstimos de curto e longo prazo, debêntures, compromissos de arrendamento e aplicações financeiras substancialmente atreladas a taxas pós-fixadas ao certificado de depósitos interbancários (CDI). Analisamos nossa exposição à taxa de juros de forma dinâmica, avaliando cenários e levando em consideração refinanciamento e renovação de posições existentes. Com base nessa avaliação, o Grupo monitora o risco de variação significativa na taxa de juros e calcula o impacto sobre o resultado.
Risco de crédito	A Ser Educacional incorre em perdas resultantes da dificuldade de recebimento de valores em aberto de seus alunos. O aumento dos níveis de inadimplência pode afetar o fluxo de caixa. A Companhia está sujeita a determinadas obrigações contratuais que impõem restrições às operações, incluindo a manutenção de níveis de endividamento mínimo, de acordo com os termos e as condições de contratos de financiamento firmados.
Risco de liquidez	O controle da liquidez e do fluxo de caixa são monitorados diariamente pelas áreas de gestão da Ser Educacional, de modo a garantir que a geração operacional de caixa e a captação prévia de recursos, quando necessária, sejam suficientes para manutenção do cronograma de compromissos financeiros, não gerando riscos de liquidez para a Companhia e suas controladas.
Risco regulatório	A Ser Educacional está exposta ao risco regulatório inerente ao sistema educacional brasileiro, principalmente no que se refere aos principais programas públicos de incentivo à educação privada, como FIES e PROUNI, uma vez que caso tais programas sejam descontinuados nossos resultados serão afetados negativamente.

Políticas aprovadas em 2018 e em 2019

Data de aprovação

▪ Política de Gerenciamento de Riscos	02/10/2018
▪ Política de Indicação de Administradores	24/10/2018
▪ Política de Remuneração de Administradores	24/10/2018
▪ Regimento Interno do Conselho de Administração	24/10/2018
▪ Política de Dividendos	Aprovação em 28/04/2017 e atualização em 09/05/2019
▪ Regimento Interno do Conselho Fiscal	29/07/2019
▪ Política de Transações com Partes Relacionadas e Conflitos de Interesses	22/08/2019

Demais políticas em vigor

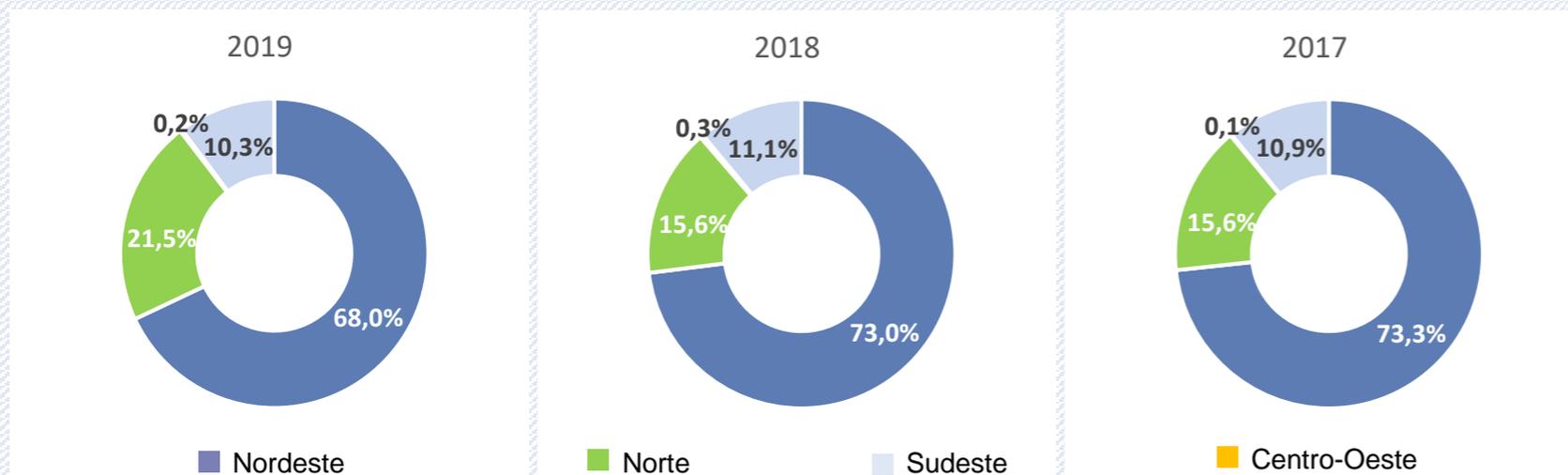
- Política de Divulgação de Informações Relevantes
- Política de Negociação com Valores Mobiliários



ser
educacional

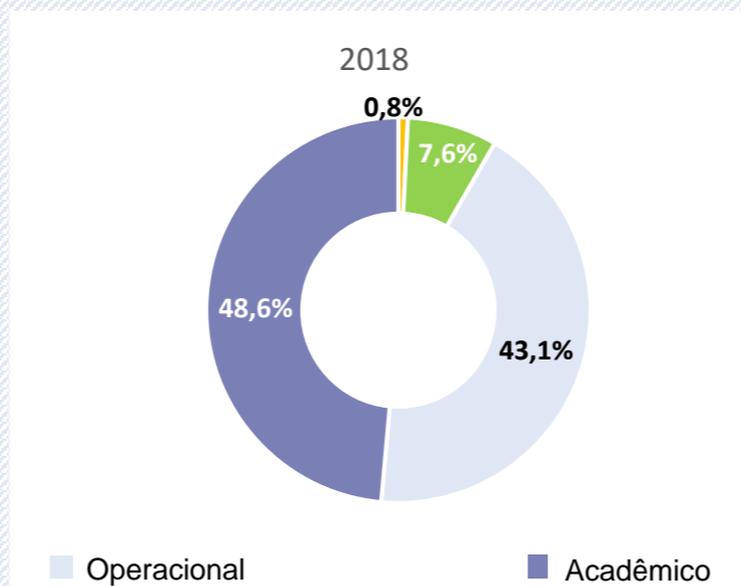
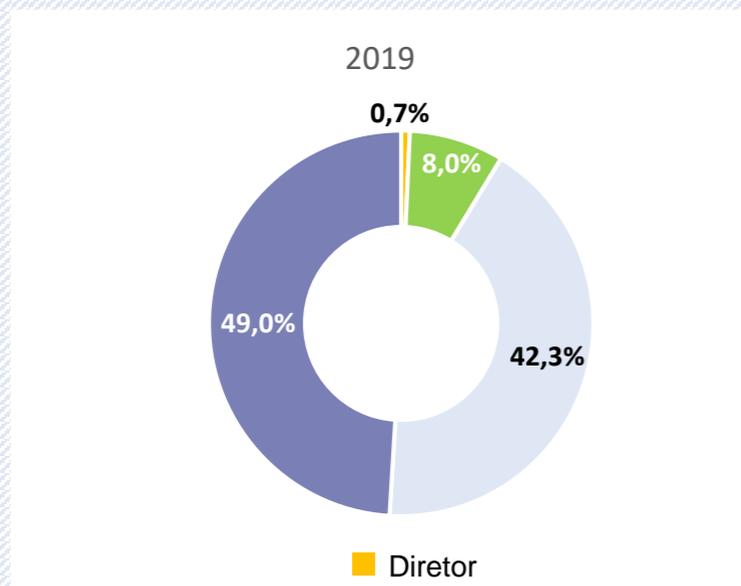
Capital humano



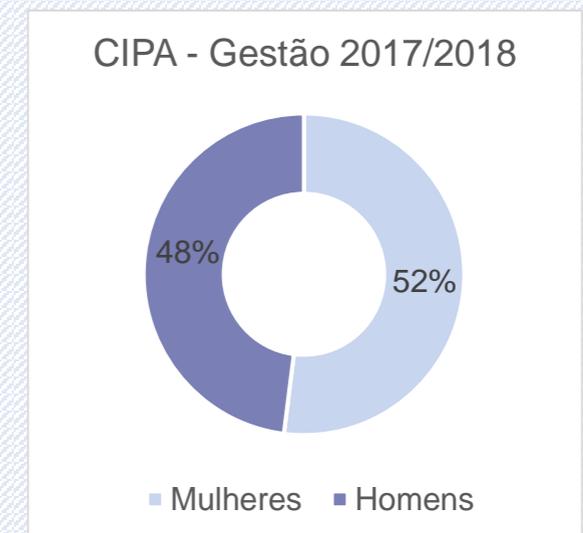
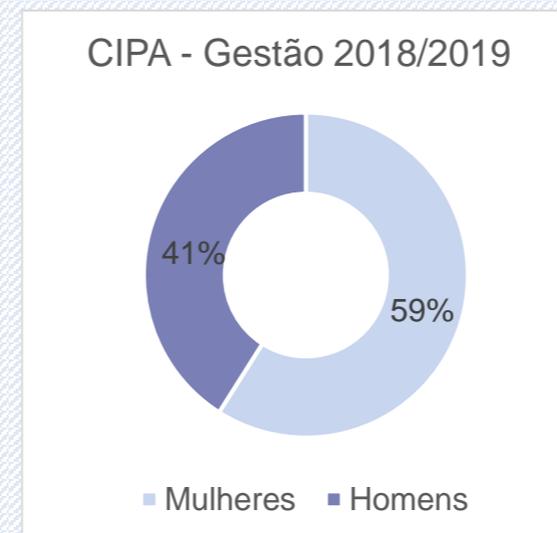
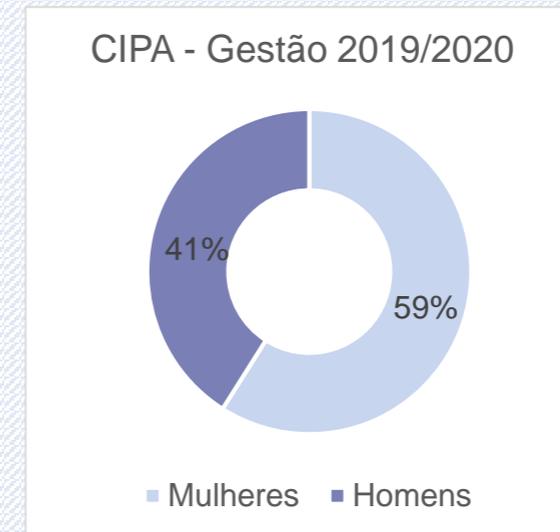
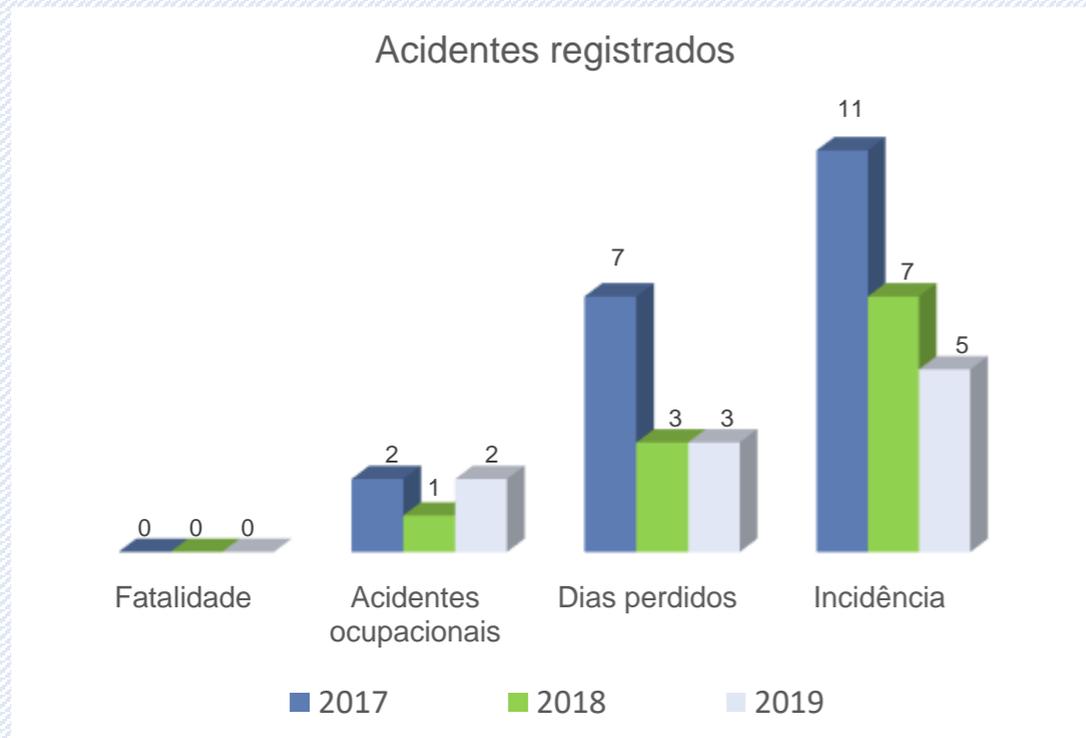


Descrição	31 de dezembro de 2019	31 de dezembro de 2018	31 de dezembro de 2017
Índice de rotatividade	3,71	3,9	3,63

Número de colaboradores por faixa etária															
Faixa etária	2019			2018			2017			Δ 2019 x 2018			Δ 2018 x 2017		
	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total
18 a 25	650	487	1.137	514	455	969	509	439	948	26,5%	7,0%	17,3%	1,0%	3,6%	2,2%
26 a 35	2.606	2.057	4.663	2.401	1.945	4.346	2.465	1.953	4.418	8,5	5,8%	7,3%	-2,6%	-0,4%	-1,6%
36 a 45	2.004	1.736	3.740	1.798	1.714	3.512	1.959	1.816	3.775	11,5%	1,3%	6,5%	-8,2%	-5,6%	-7,0%
46 a 55	876	876	1.752	816	851	1.667	869	917	1.786	7,4%	2,9%	5,1%	-6,1%	-7,2%	-6,7%
56 a 65	335	359	694	290	341	631	311	377	688	15,5%	5,3%	10,0%	-6,8%	-9,5%	-8,3%
Mais de 65 anos	34	87	121	33	86	119	37	99	136	3,0%	1,2%	1,7%	-10,8%	-13,1%	-12,5%
Total	6.505	5.602	12.107	5.852	5.392	11.244	6.150	5.601	11.751	11,2%	3,9%	7,7%	-4,8%	-3,7%	-4,3%



Nível hierárquico	2019			2018			2017		
	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total
Diretor	34	54	88	29	60	89	31	69	100
Acadêmico	3.268	2.669	5.937	2.887	2.574	5.461	2.707	2.387	5.094
Média gestão e especialista	565	400	965	480	372	852	501	391	892
Operacional	2.638	2.479	5.117	2.456	2.386	4.842	2.911	2.754	5.665
Total	6.505	5.602	12.107	5.852	5.392	11.244	6.150	5.601	11.751

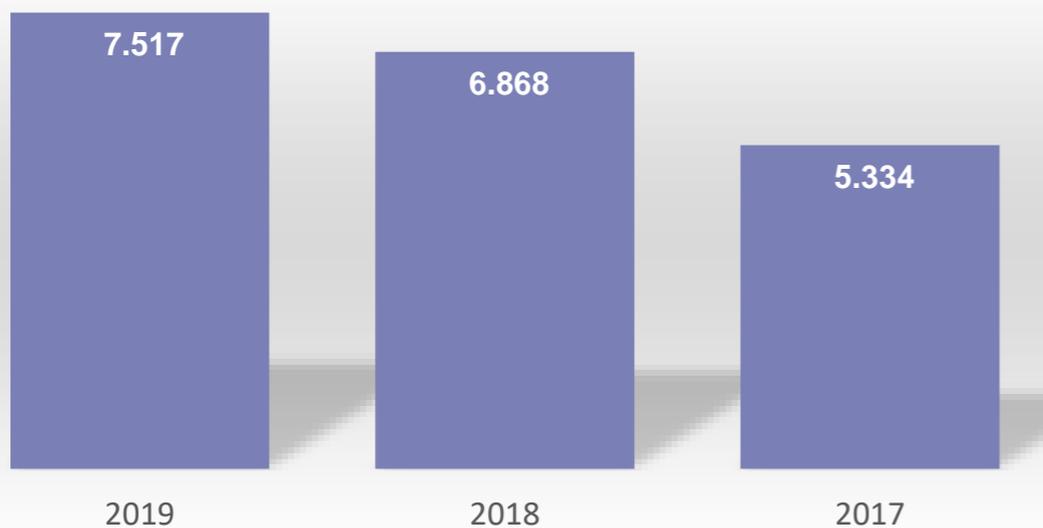


Fornecedores

Cadeia de fornecedores

Engloba agência de publicidade, editoras, empresas de segurança, empresas de telemarketing, empresas de limpeza, entre outros.

Quantidade de fornecedores



Não há dependência ou vulnerabilidade em relação a qualquer fornecedor, pois a Companhia atua com uma vasta lista de empresas. Os fornecedores são selecionados com base em propostas de serviços, com o objetivo de identificar aqueles que oferecem os melhores termos e condições para cada negócio.



ser
educacional

Capital intelectual



Ser Digital

Parceria com a Accenture para melhorar a experiência dos alunos em todas as etapas do processo de aprendizado e contato com as instituições de ensino da Companhia. Construção das soluções tecnológicas que sustentam a nova realidade digital. O montante destinado ao projeto Ser Digital é de R\$14 milhões.

Iniciativas do programa Ser Digital

Overdrives

- Aceleradora de *start-ups*. O montante destinado à iniciativa foi de R\$ 800 mil. O programa foi estruturado em 2018 e selecionou oito *start-ups* para serem aceleradas em 2019.

Em 2019:

- *Start-ups* de outros estados (Minas Geras e Paraná) aceleradas na Overdrives;
- Programa de residência executado atraiu *start-ups*, entre elas o primeiro time de desenvolvimento do iFood; e
- O programa de aceleração da Overdrives foi considerado um dos três melhores do Brasil, segundo o Start-up Awards, maior premiação do ecossistema empreendedor da América Latina.

Inteligência artificial

- Introdução da SOFIA (*Software* de Inteligência Artificial) no curso de empreendedorismo em 2018;
- Resposta de perguntas sobre conteúdo acadêmico 24hx7; e
- Comparação das notas entre alunos e sugestão automática de conteúdos para melhoria de aprendizado.



ser
educacional

Capital social e de relacionamento

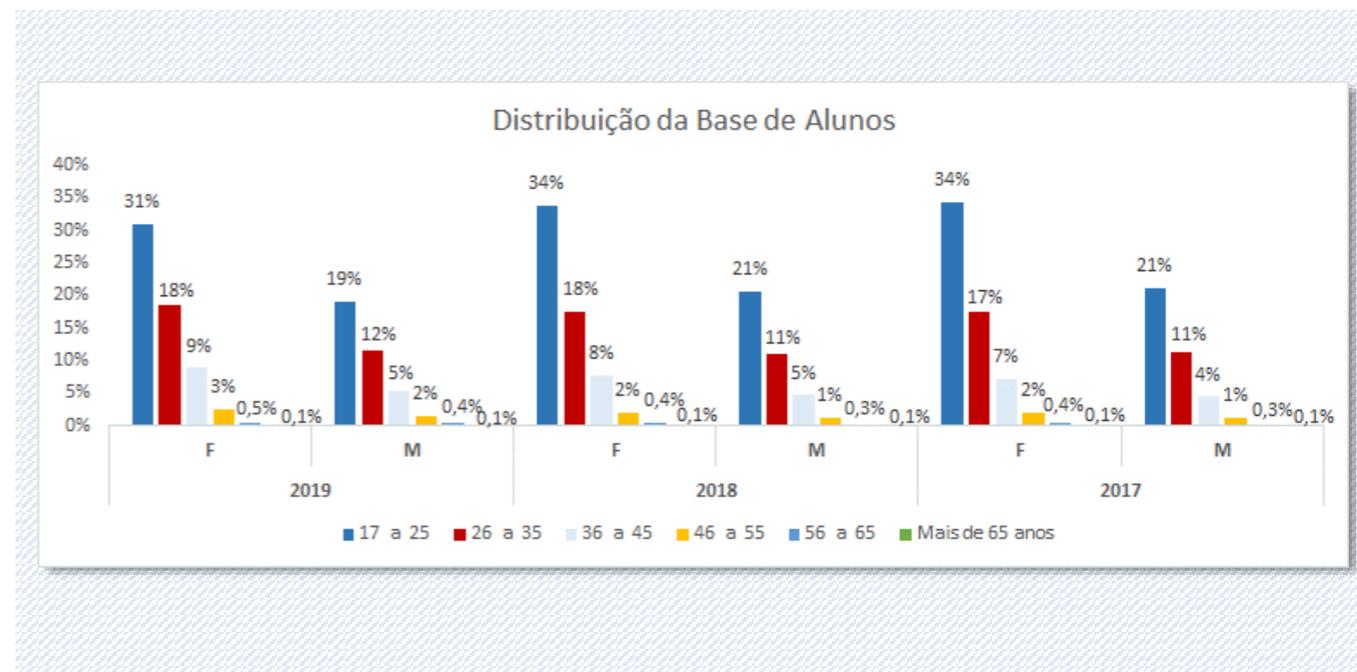


Financiamentos estudantis	dez/19	dez/18	dez/17
Alunos de graduação presencial	145.496	127.837	133.945
Alunos FIES	34.156	40.427	55.565
% de alunos FIES	23,5%	31,6%	41,5%
Alunos EDUCRED	4.464	3.952	2.390
% de alunos EDUCRED	3,1%	3,1%	1,8%
Alunos PRAVALER	2.168	3.265	2.873
% de alunos PRAVALER	1,5%	2,6%	2,1%
Total de alunos com financiamento	40.788	47.644	60.828
% de alunos com financiamento	28,0%	37,3%	45,4%

Disciplina	Número de horas/aula x alunos		
	2019	2018	2017
Desenvolvimento Pessoal e Trabalhabilidade	1.835.640	83.820	-
Empreendedorismo	1.672.140	1.536.420	774.300
Responsabilidade Socioambiental	1.329.420	1.268.100	195.720
Total	4.837.200	2.888.340	970.020

Em 2019, mais de 80 mil alunos foram aprovados nas disciplinas Responsabilidade Socioambiental, Desenvolvimento Pessoal e Trabalhabilidade e Empreendedorismo, provendo aos estudantes da Ser Educacional informação que possibilita atuação com alcance nos três pilares da sustentabilidade: social, ambiental e econômico.

Qualidade de ensino	
CPC (Conceito Preliminar de Curso)	99% dos cursos da Ser Educacional tiveram, em 2018, nota superior a 3. O conceito, que vai de 1 a 5 (sendo 5 o valor máximo), é um indicador preliminar da situação dos cursos de graduação no país.
IGC (Índice Geral de Cursos)	Todas as unidades tiveram nota superior ou igual a 3 - nota que dispensa visitas da comissão do MEC, além de possibilitar que a instituição de ensino superior participe dos programas do governo.





ser
educacional

Capital natural



Consumo de água por região - m ³					
Região	2019	2018	2017	VAR. % 2019x2018	VAR. % 2018x2017
CO	47	-	-	N/M	N/M
N	38.176	7.122	4.445	436,0%	60,2%
NE	115.128	111.802	87.946	3,0%	27,1%
SE	11.004	16.774	18.969	-34,4%	-11,6%
Total geral	164.355	135.698	111.360	21,1%	21,9%
M ³ /aluno	0,89	0,90	0,73	-1,6%	23,7%

Consumo de energia – Mw					
Região	2019	2018	2017	Var. % 2019x2018	Var. % 2018x2017
CO	5.627	8.454	-	-33,4%	N/M
N	8.196.090	7.605.093	8.210.899	7,8%	-7,4%
NE	20.881.154	18.306.591	18.731.339	14,1%	-2,3%
SE	2.030.929	2.308.481	2.740.456	-12,0%	-15,8%
Total geral	31.113.800	28.228.619	29.682.695	10,2%	-4,9%
Mw/ aluno	213,8	220,8	221,6	-3,2%	-0,4%

Gasto com água por região - reais					
Região	2019	2018	2017	Var. % 2019x2018	Var. % 2018x2017
CO	993	-	-	N/M	N/M
N	683.123	85.418	46.597	699,7%	83,3%
NE	2.529.281	3.176.396	2.806.534	-20,4%	13,2%
SE	262.718	409.335	496.722	-35,8%	-17,6%
Total geral	3.476.114	3.671.149	3.349.853	-5,3%	9,6%

Gasto com energia por região - reais					
Região	2019	2018	2017	Var. % 2019x2018	Var. % 2018x2017
CO	21.872	6.610	-	230,9%	N/M
N	9.426.244	8.485.101	7.825.909	11,1%	8,4%
NE	19.980.741	17.700.366	16.562.328	12,9%	6,9%
SE	1.667.818	1.906.039	1.731.468	-12,5%	10,1%
Total geral	31.096.675	28.098.116	26.119.704	10,7%	7,6%



ser
educacional

Capital financeiro



Demonstração do valor adicionado

Descrição da conta (mil reais)	01/01/2019 a 31/12/2019	01/01/2018 a 31/12/2018	01/01/2017 a 31/12/2017
Receitas	1.237.997	1.217.435	1.211.478
Vendas de mercadorias, produtos e serviços	2.119.534	1.847.993	1.640.922
Outras receitas	(801.497)	(542.315)	(365.249)
Deduções da receita	(801.497)	(542.315)	(365.249)
Provisão/ reversão de créditos líq. duvidosa	(80.040)	(88.243)	(64.195)
Insumos adquiridos de terceiros	(257.216)	(254.886)	(245.649)
Custos prods., mercs. e serviços vendidos	(82.982)	(55.220)	(47.214)
Materiais, energia, serv. de terceiros e outros	(53.660)	(54.918)	(51.397)
Outros	(120.574)	(144.748)	(147.038)
Publicidade e propaganda	(80.170)	(83.548)	(92.517)
Outros	(40.404)	(61.200)	(54.521)
Valor adicionado bruto	980.781	962.549	965.829
Retenções	(130.906)	(76.348)	(65.090)
Depreciação, amortização e exaustão	(130.906)	(76.348)	(65.090)
Valor adicionado líquido produzido	849.875	886.201	900.739
Valor adicionado recebido em transferência	52.345	78.141	84.044
Valor adicionado total a distribuir	902.220	964.342	984.783
Distribuição do valor adicionado	902.220	964.342	984.783
Pessoal	519.005	523.425	513.721
Remuneração direta	519.005	523.425	513.721
Impostos, taxas e contribuições	57.267	62.893	59.119
Federais	4.858	12.214	8.950
Municipais	52.409	50.679	50.169
Remuneração de capitais de terceiros	189.576	176.745	214.468
Juros	173.241	101.470	134.727
Aluguéis	16.335	75.275	79.741
Remuneração de capitais próprios	136.372	201.279	197.475

As demonstrações financeiras completas estão disponíveis no [site de RI da Ser Educacional](#).



ser
educacional

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
Sumário de conteúdo GRI
Complementos

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) foram adotados por países e empresas, sob mediação da Organização das Nações Unidas (ONU), para mitigar as mudanças climáticas. Os ODS são constituídos por 17 metas e 169 objetivos acordados internacionalmente, com o objetivo de serem implantados até 2030.

A elaboração do conteúdo do relatório da Ser Educacional considera os ODS. A Companhia entende que o setor privado tem papel fundamental para o atingimento das metas. Como uma instituição de ensino superior, o papel da Ser Educacional é ainda mais essencial, não só porque seu campo de atuação está diretamente ligado à meta 4 (educação de qualidade), mas também no sentido de que alunos e professores podem trocar experiências, engajar-se e propor soluções em prol do atingimento das metas.

As iniciativas da Ser Educacional também estão ligadas aos ODS 3 (saúde e bem-estar), 5 (igualdade de gênero), 6 (água potável e saneamento), 7 (energia limpa e acessível), 8 (trabalho decente e crescimento econômico) e 9 (indústria, inovação e infraestrutura).

Ao longo do relatório, as iniciativas da Ser Educacional foram correlacionadas com os ODS.



Sumário de conteúdo GRI

Conteúdo geral		Página/resposta
Perfil organizacional		
102-1	Nome da organização	Ser Educacional
102-2	Principais marcas, produtos e serviços	Clique aqui Clique aqui
102-3	Localização da sede da organização	Rua Treze de Maio, nº 254, Santo Amaro Recife, PE, Brasil
102-4	Número e nome de países em que a organização opera	Clique aqui
102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica da organização	Companhia de capital aberto, com ações negociadas no Novo Mercado, da B3
102-6	Mercados em que a organização atua	Clique aqui
102-7	Porte da organização	Clique aqui Clique aqui Clique aqui
102-8	Número total de empregados por tipos de contrato de trabalho e gênero	Clique aqui
102-9	Descrição da cadeia de fornecedores da organização	Clique aqui
102-10	Mudanças significativas ocorridas no período coberto pelo relatório em relação ao porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores	Não houve mudanças significativas.
102-11	Como a organização adota a abordagem ou o princípio da precaução	A partir da página 62 do FR2019
102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas que a organização subscreve ou endossa	Clique aqui
102-13	Participação em associações	Clique aqui
Estratégia		
102-14	Mensagem do Presidente	Clique aqui
Ética e Integridade		
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	Missão e visão Valores e princípios
Governança		
102-18	Estrutura de governança e sua composição	Corpo Diretivo

Sumário de conteúdo GRI

Conteúdo geral		Página/resposta
Engajamento de <i>stakeholders</i>		
102-40	Grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	Clique aqui
102-42	Base usada para a identificação e a seleção de <i>stakeholders</i>	Clique aqui
102-43	Abordagem adotada para engajar <i>stakeholders</i>	Clique aqui
102-44	Principais tópicos e preocupações levantadas pelos <i>stakeholders</i> e medidas adotadas pela organização para abordá-los	Clique aqui
Práticas de relato		
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	As demonstrações financeiras incluem todas as operações da Ser Educacional
102-46	Definição do conteúdo do relatório e limites de cada tema material	Clique aqui
102-47	Temas materiais	Clique aqui
102-48	Reformulações de informações	Não houve mudanças significativas.
102-49	Mudanças no reporte	Este é o segundo relatório ESG emitido pela Ser Educacional
102-50	Período coberto pelo relatório	1/1/2019 a 31/12/2019
9102-51	Data do relatório anterior mais recente	Publicado em 2019, com ano-base 2018
102-52	Ciclo de emissão de relatórios	Anual
102-53	Contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo	ri@sereducacional.com
102-54	Declaração de reporte de acordo com as diretrizes da GRI Standards	Essencial
102-55	Sumário de conteúdo da GRI	Clique aqui
102-56	Políticas e práticas quanto à verificação externa	Este documento não foi submetido a verificação externa.

Tópicos específicos de divulgação		Página/resposta	
Série Econômica			
Tópico: Desempenho econômico			
Formas de gestão	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Clique aqui
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	Clique aqui
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Clique aqui
Desempenho econômico-financeiro	201-1	Desempenho econômico-financeiro	Demonstração do valor adicionado

Série Ambiental		Página/resposta	
Tópico: Energia			
Formas de gestão	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Clique aqui
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	Clique aqui
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Clique aqui
Energia	302-1	Consumo de energia dentro da organização	Consumo de água e energia
Tópico: Água			
Formas de gestão	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Clique aqui
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	Clique aqui
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Clique aqui
Água	303-1	Total de retirada de água por fonte	Consumo de água e energia

Série Social		Página/resposta	
Tópico: Emprego			
Formas de gestão	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Clique aqui
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	Clique aqui
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Clique aqui
Emprego	401-1	Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região	Perfil dos colaboradores
	401-2	Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização	Auxílio refeição, plano de assistência médica e desconto para os colaboradores que optarem em estudar nos cursos ofertados pelo Grupo.

Série Social			Página/resposta
Tópico: Treinamento e educação			
Formas de gestão	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Clique aqui
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes (Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais)	Clique aqui
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Clique aqui
Treinamento e educação	404-1	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	A Ser Educacional realiza periodicamente treinamentos voltados a seus colaboradores, porém o controle sobre a carga horária está sendo aperfeiçoado.
Tópico: Privacidade do cliente			
Formas de gestão	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Clique aqui
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	O canal de denúncias está aberto ao recebimento de denúncias de terceiros, incluindo fornecedores, prestadores de serviço e clientes.
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	O canal de denúncia atual é interno, porém um canal terceirizado está em processo de contratação com previsão de início de operação para o segundo semestre de 2019.
Privacidade do cliente	418-1	Número total de queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	Não foram registradas queixas comprovadas relativas à violação de privacidade.

Complementos dos indicadores GRI

▪ 103-1, 103-2, 103-3 – Treinamento e educação

A Companhia promove treinamentos periódicos sobre o Código de Ética para seus colaboradores, sendo que, para os recém-admitidos, esse tema está inserido na Reunião de Integração, durante o início de suas atividades.

Professores, coordenadores de curso e diretores de unidade possuem manuais de procedimentos, criando uma univocidade de ações dos profissionais do grupo. Os manuais de procedimentos são transformados em cursos, seguindo a metodologia de educação a distância, e são aplicados nos períodos de socialização dos novos colaboradores e nos momentos de reciclagem, seguindo as orientações do Plano Anual de Treinamento (PAT). No final de cada curso, o colaborador passa por avaliação para verificar o seu aprendizado.

Antes do início das aulas do período letivo, são promovidas semanas pedagógicas apresentando temas pertinentes à atualização dos docentes, temas para reflexões da rotina acadêmica, oficinas metodológicas, além de orientações próprias da instituição de ensino superior.

▪ 103-1, 103-2, 103-3 – Emprego

A política de remuneração tem por objetivo incentivar os colaboradores a buscar a melhor rentabilidade dos investimentos e projetos desenvolvidos por nós, alinhando interesses dos colaboradores com os nossos. No curto prazo, buscamos esse alinhamento por meio de salários e pacote de benefícios compatíveis com os níveis de mercado. No médio prazo, fazemos isso por meio do pagamento de bônus e participação nos nossos resultados a determinados colaboradores, buscando premiar o alcance e a superação de metas individuais com as nossas metas, alinhadas ao orçamento, planejamento estratégico e de mercado. Finalmente, no longo prazo, buscamos reter profissionais qualificados por meio de plano baseado na concessão de uma premiação financeira atrelada à nossa valorização, medida pela valorização da cotação de ações de nossa emissão.

O Conselho de Administração, ao menos uma vez ao ano, realiza uma avaliação do desempenho de seus colaboradores para fins de decisão da remuneração variável.

Complementos dos indicadores GRI

▪ 103-1, 103-2, 103-3 – Água e energia

A Ser Educacional possui departamentos específicos que cuidam das atividades socioambientais, do controle de qualidade acadêmica, da auditoria acadêmica, da auditoria independente e interna e de departamento específico para atuar em atividades como: brigada de incêndio, segurança no trabalho, medicina ocupacional, tratamento de resíduos e melhoria do desempenho de consumo de insumos como luz e energia.

Por possuir como uma de suas investidoras a International Finance Corporation (IFC), a Companhia deve atender a diversos requisitos de impacto social requeridos. Como resultado do atendimento a tais critérios, a Companhia, em 2017, foi apontada como um caso de sucesso, conforme estudo realizado pela IFC.

Em 2019, a Ser Educacional consumiu 164 mil m³ de água, um aumento de 21,1% na comparação com 2018. O expressivo aumento na região Norte é decorrente da aquisição da UNINORTE, localizada em Manaus, o que representou a inclusão de mais 5 *campi* operacionais na região Norte.

Do total de custos da Ser Educacional em 31 de dezembro de 2019, 63,7% decorrem de custos com pessoal e encargos sociais; 6,9% de custos com água, energia elétrica e telefonia; e 2,8% de aluguéis, sendo esse percentual decorrente da adoção, a partir do primeiro trimestre de 2019, do IFRS 16 – Leases / CPC 06 (R2). A norma substitui as normas de arrendamentos existentes, incluindo o CPC 06 (R1) (IAS 17), Operações de Arrendamento e o ICPC 03 (IFRIC 4, SIC 15 e SIC 27), Aspectos Complementares das Operações de Arrendamento. A nova diretriz traz um modelo único de arrendamento, baseado no direito de uso do ativo em troca de uma contraprestação, com tratamento semelhante ao arrendamento mercantil financeiro.

▪ Iniciativas socioambientais

Em 2010, o grupo Ser Educacional criou uma estrutura específica para desenvolver projetos sociais de demanda espontânea e induzida, o Instituto Ser Educacional, que acumula milhares de atendimentos sociais e desenvolve ações socioambientais, culturais, esportivas e de cidadania, inclusão social e enfrentamento da violência. As ações são executadas por alunos e professores e contribuem para a formação de indivíduos atentos à realidade e dispostos a agir para melhorá-la, expandindo essas ações para além do ambiente universitário. As iniciativas estão detalhadas no Relatório de Sustentabilidade 2019.