

sascom[®]

Sérgio Antunes,
gerente do
departamento de
Atuária, Preço
e Estatística da
Golden Cross

SAÚDE SEM RISCO

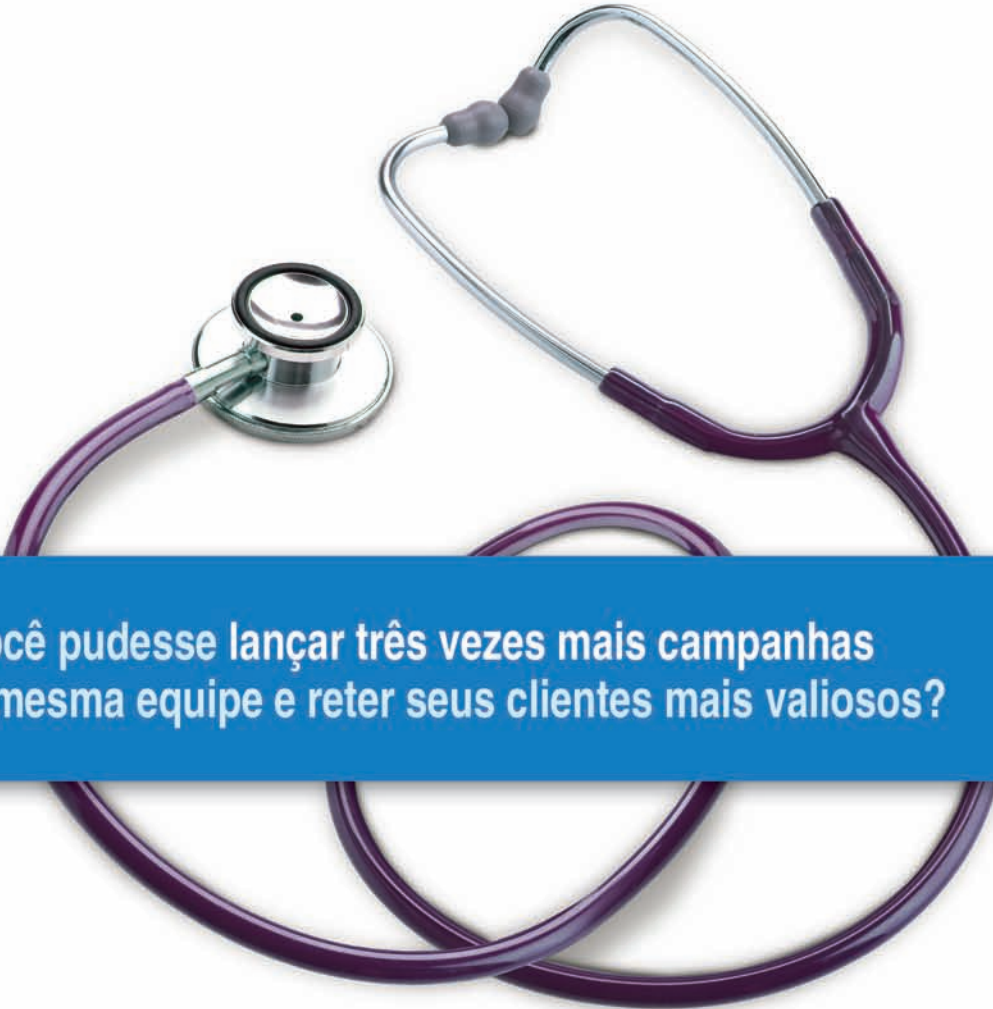
Golden Cross ganha precisão
no gerenciamento de risco

INOVAÇÃO EM ALTA

Liderança no Quadrante Mágico do Gartner

GRC EFICAZ

Integração é a palavra-chave



E se você pudesse lançar três vezes mais campanhas com a mesma equipe e reter seus clientes mais valiosos?

Você pode. O SAS te dá O Poder do Conhecimento.

Soluções SAS para seguradoras de saúde podem ajudar a automatizar as interações com seus clientes, melhorar o desempenho do marketing e prever o risco para ampliar sua vantagem competitiva.

► www.sas.com/br
@sasbrasil

 **sas** | THE
POWER
TO KNOW.

EDITORIAL

GOVERNANÇA OTIMIZADA

Em 2011 o SAS completa 35 anos de atividades globais e 15 anos de Brasil. Credibilidade, autonomia, respeito e orgulho são os principais valores destacados pelos próprios funcionários da empresa. O modelo de gestão e a cultura da companhia sempre fizeram parte do cotidiano dos colaboradores e agora esse sentimento está exteriorizado.

Só neste ano a companhia conquistou mais de dez prêmios internacionais, resultados que comprovam sua liderança e expertise no relacionamento com clientes, parceiros e funcionários. No Brasil, foi eleita a 7ª melhor empresa para se trabalhar no ranking do Great Place to Work Institute.

Além disso, o SAS lidera o Quadrante Mágico de Governança Corporativa e Risco do Gartner, no qual a empresa se destaca pela inovação, integração de processos de negócios e fornecimento de soluções segmentadas para os diferentes nichos de mercado.

Essa atuação proporciona renovações de contratos, como é o caso de uma das principais referências nacionais no setor de Saúde Suplementar, a Golden Cross. Após adoção do Enterprise Guide, case relatado na SASCOM número 14 de 2010, a empresa avançou na gestão saudável e implementou o Enterprise Miner no departamento de Atuária, Preço e Estatística.

O resultado? Inteligência na gestão, com melhoria de 40% na identificação de alto risco e mais controle de despesas e otimização de processos. Confira na reportagem "Saúde sem risco".

Boa leitura!

Os Editores

EXPEDIENTE

**COORDENAÇÃO GERAL
SASCOM BRASIL**
Thais Cardoso

DIREÇÃO GERAL SAS BRASIL
Márcio Dobal

DIREÇÃO DE MARKETING
Ivan Pezzoli

**DIREÇÃO EDITORIAL
E EDIÇÃO GERAL**
Graça Sermoud

EDITOR ASSISTENTE
Bruno do Amaral

REPORTAGEM
Léia Machado

DESIGN
Rafael Lisboa

FOTOGRAFIA
ISMAR INGBER

COMERCIAL
Sérgio Sermoud

EM DESTAQUE

GESTÃO INTELIGENTE

PÁGINA 6

Com o Enterprise Miner, Golden Cross registra melhoria de 40% na identificação de alto risco. Isso traz benefícios na qualificação da base de dados



EM PAUTA

- 4 SAS é a 7ª melhor empresa para se trabalhar no Brasil no ranking do Great Place to Work Institute
- 5 SAS lidera o Quadrante Mágico de Governança Corporativa e Risco do Gartner

OPINIÃO



10
Por que as empresas correm risco?

www.sas.com/br/sascom

GESTÃO PREMIADA

SAS é a sétima melhor para se trabalhar no Brasil e a quarta empresa de TI na Índia no ranking do Great Place to Work Institute

As relações de trabalho e responsabilidade social precisam de alinhamento entre os gestores e equipes para que os reflexos positivos sejam sentidos internamente e conhecidos pela sociedade. As grandes organizações buscam compreender o ser humano além dos aspectos profissionais, com a percepção da integridade física, mental e emocional. Funcionários motivados e aumento no desempenho são alguns dos resultados gerados por essas iniciativas.

Prova disso é a liderança do SAS. A empresa ficou em sétimo lugar no ranking das “100 Melhores Empresas para se Trabalhar”, desenvolvido pelo Great Place to Work Institute, promovido em mais de 40 países. Ela subiu cinco posições em comparação com o ano passado, quando estreou no estudo brasileiro e ficou em 12º. Já na segmentação entre as companhias que oferecem serviços, ela é a quinta colocada. Entre os principais valores destacados pelos próprios funcionários da empresa estão credibilidade, autonomia, respeito e orgulho. “O programa de benefícios e o modelo de gestão do SAS, como autonomia de decisão e mobilidade de trabalho, são características mundiais da companhia que foram adequadas à nossa cultura visando atender às demandas locais”, explica Ednalva Costa Vasconcelos, diretora de Finanças e Recursos Humanos no Brasil.

Questionada sobre os motivos do prêmio, a executiva destaca o maior envolvimento dos colegas. “Sempre tivemos o reconhecimento em relação às ações da área de RH, a cultura do SAS sempre fez parte de cada um dos funcionários. A diferença é que agora este sentimento está sendo exteriorizado”, comemora Ednalva. Nos Estados Unidos, o desempenho do SAS foi novamente reconhecido pela revista Fortune. Em 2010, a companhia conquistou o 1º lugar pelo segundo ano consecutivo no ranking da publicação, ficando entre as Melhores Empresas para se Trabalhar. A organização foi listada como uma das melhores para a saúde, cuidados infantis e equilíbrio na vida

profissional. Desde quando a lista foi criada, em 1998, ela tem estado todos os anos no top 10.

“Esta posição é uma grande honra para nós. Em 2010 entregamos software como nunca e nossa força de trabalho cresceu 2,4%. Nossos funcionários são a salvação do nosso sucesso. Enquanto entramos no nosso 36º ano de negócio, estamos ansiosos para continuar o grande investimento na satisfação do empregado, bem-estar e criatividade”, afirma Jim Goodnight, CEO do SAS. ■

Destaques nas premiações internacionais:

No ano em que o SAS completou 35 anos de atividades no mundo e 15 anos de Brasil, a operação nacional se junta ao sucesso conquistado pela companhia nos prêmios da categoria em 2011.

- 35 Melhores Empresas da Itália
- 1ª colocação no ranking FORTUNE América
- Melhores empregadores na China em 2011
- 3º lugar nas Melhores Empresas para se Trabalhar na Alemanha
- Melhores empresas no ranking britânico do The Sunday Times
- 1ª posição nas Melhores Empresas para se Trabalhar na Noruega
- 2ª lugar entre as melhores da Bélgica
- Melhores empresas para se Trabalhar em Portugal
- Ranking francês das Melhores Empresas de 2011
- 3ª lugar na lista canadense de Melhores Empresas para se Trabalhar
- 16º melhor companhia para se Trabalhar na Índia

INOVAÇÃO GERA EXPERTISE

SAS lidera o Quadrante Mágico de Governança Corporativa e Risco do Gartner

Quais são os critérios de avaliação de um fornecedor de solução de Governança Corporativa, Risco e Compliance (GRC)? O que é levado em consideração? Inovação? Integração dos processos de negócio? Análise de risco? Controles de monitoramento? Essas questões devem ser consideradas pelas organizações que procuram uma ferramenta tecnológica para dar suporte aos programas de gestão e operação tendo como objetivo as melhorias na governança corporativa. De acordo com o Instituto Gartner, os compradores devem avaliar os fornecedores, se eles têm as funcionalidades que uma plataforma de GRC exige e se a solução trará valor para as empresas. Cumprindo todos esses requisitos, o SAS está no topo do Quadrante Mágico de Governança Corporativa, Risco e Compliance do Instituto. Segundo o relatório, a empresa se destaca pela inovação, integrando os processos de negócios com controles de monitoramento, análise de risco e soluções segmentadas para os diferentes nichos de mercado. Os líderes do Quadrante Mágico do Gartner têm bases de clientes de grande porte, capacidades sólidas na inovação por meio da integração com

os processos de negócio, controles de monitoramento contínuo, análise do risco e outros recursos avançados. Dentre esses recursos, eles possuem vasta aptidão na gestão de auditoria e risco, gerenciamento de conformidade e gestão de políticas. Além disso, há atividades em várias indústrias com suporte para diversos papéis profissionais.

Ainda segundo o estudo, o SAS detém uma sólida experiência no mercado, oferecendo suporte tanto às questões regulatórias quanto a outras necessidades de gestão de risco, entre elas a integração com a solução de Governança Corporativa com os resultados de negócios da empresa. "Acreditamos que nossa solução SAS® Enterprise GRC fez grandes avanços e acabamos sendo coroados com a posição Visionary", afirma Clark Abrahams, gerente de Marketing de Produto do SAS.

PONTOS FORTES

De acordo com o Gartner, os diferenciais da solução do SAS, lançada em dezembro de 2010, são destacados devido à forte capacidade de análise de risco, preditiva e descritiva, para análise em cenário robusto. A plataforma possui recursos de conformidade e

auditoria, além de contar com diversas funções como análise de fraude e de mídia social para o gerenciamento do risco e da reputação.

Dentre os pontos fortes do SAS, o Gartner destaca a compreensão do mercado, que está mudando o foco da questão da conformidade para o desempenho da orientação do risco. A companhia é capaz de se valer dessa nova realidade utilizando sua tradição e força inerentes neste espaço. O SAS possui também um excepcional suporte de análise de risco e mantém parceiros como BPS Resolver para estender sua capacidade de gestão de auditoria.

Bancos, empresas de seguros e o setor de utilities fazem parte do foco estratégico do SAS para essa solução. Além disso, ele foi destaque do Quadrante Mágico no quesito inovação. A empresa gasta aproximadamente 22% de sua receita anual em Pesquisa e Desenvolvimento (P&D), uma das mais altas relatadas nesta pesquisa, segundo o Gartner. ■

Online

Conheça mais:
www.gartner.com



SAÚDE SEM RISCO

Após adoção do Enterprise Guide, a Golden Cross se beneficia com a qualificação da base de dados e precisão no gerenciamento de risco


POR LÉIA MACHADO

Qual é o resultado de uma implementação bem-sucedida? Agilidade. Precisão dos dados. Disponibilidade dos analistas. Minimização de erros. Economia de espaço no servidor. Com a adoção da solução Enterprise Guide em seu departamento de Atuária e Estatística, a Golden Cross transformou o processo de análise de dados em estratégia competitiva para toda a organização. A iniciativa obteve tanto sucesso que a operadora de Saúde Suplementar deu mais um passo rumo à modernização dos sistemas. O atual foco é se dedicar aos processos analíticos adicionando inteligência nas informações coletadas, recursos proporcionados pela solução Enterprise Miner.

Para entender melhor o comportamento dos clientes e iniciar um projeto de gestão de segurança, a Golden Cross tinha como objetivo desenvolver um modelo estatístico ca-

paz de atribuir, a cada novo cliente, um score indicando a sua propensão ao risco. Essa análise é primordial no processo de subscrição, termo que representa todo o conjunto de papéis que envolvem a tomada de decisão seletiva de ocorrências aceitáveis. “A complexidade da operação é muito grande. Houve a necessidade de aprimorar o conhecimento da solução Guide e da nossa própria base de dados. Trabalhamos para inovar os processos e, atualmente, a maior preocupação é o gerenciamento de risco”, afirma Sérgio Antunes, gerente do departamento de Atuária, Preço e Estatística da Golden Cross.

A oportunidade de subir mais um degrau com foco na gestão saudável surgiu em novembro de 2009. Após seis meses de implementação e treinamento da solução para os cinco usuários, o Enterprise Miner passou a ser a principal ferramenta de gerenciamento de risco. A elegibilidade, que contava com método manual, baseado grande parte em feeling, era de 75,29% da venda, com



Sérgio Antunes, gerente do departamento de Atuária, Preço e Estatística da Golden Cross

uma capacidade de análise em torno de 40%. Após a implementação, a elegibilidade caiu para 43,08%. Com os processos otimizados, a solução trouxe uma melhora de 40% na identificação do alto risco. A metodologia deu inteligência ao processo e trouxe ganho real de margem para a organização com melhor controle das despesas.

LEQUE DE POSSIBILIDADES

O departamento de análise de risco da Golden Cross, o DEARI, foi criado para analisar as propostas de vendas de planos de saúde no segmento de pequenas e médias empresas (PMEs) e também para planos individuais. A meta é identificar as potenciais fraudes nos processos. Desde 2008, o volume de propostas aumentou significativamente e a capacidade de análise de risco ficou comprometida. “As vendas cresceram muito e o DEARI passou a ter uma demanda grande vinda das PMEs e dos planos individuais”, conta Antunes. “Recorremos à tecnologia para buscar inteligência de análise e ganhar excelência frente ao mercado”.

De acordo com o gerente, o maior benefício gerado pelo Miner foi aliar o conhecimento do negócio com uma base de dados qualificada, permitindo dar mais inteligência ao processo, que traduz em valores para a Golden Cross. Aprimorar o conhecimento do risco, seu comportamento, sua patologia, quanto custou uma internação, em qual região do País a saúde é, de fato, mais cara ou barata, poder

mensurar cada dado e ter a capacidade de enxergar essas informações são estratégias que poucas operadoras de saúde têm. “São detalhes que o Miner nos auxilia a olhar e entender cada processo da operação. Essa inteligência de análise abre um leque de possibilidades. É uma base de dados que, além de ser muito rica, passa credibilidade dentro da organização e fora dela, possibilitando-nos estar sempre em conformidade com as novas regulamentações da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar)”, afirma.

EM DIA COM AS NORMAS REGULATORIAS

A saúde humana vai muito além da ausência de doenças, é um estado de completo bem-estar físico, mental e social. E para proporcionar tal benefício aos clientes, as organizações da área da saúde precisam estar em conformidade com entidades regulatórias. Em agosto passado, por exemplo, a ANS fez uma nova atualização no rol de procedimentos. O órgão vinculado ao Ministério da Saúde e que responde pela regulação, normatização, controle

e fiscalização de todas as atividades relativas ao setor, adicionou 60 novos procedimentos médicos. Esses terão validade a partir de janeiro de 2012. Toda normativa causa certo impacto às empresas reguladas, como ocorre em outros setores como o de finanças, energia e telecomunicações. Entrar em conformidade significa se adequar às normas e isso, muitas vezes, demanda investimentos em diversas áreas. Os sistemas tecnológicos são os mais tradicionais para auxiliar as organizações a estarem sempre em dia.

“As normativas são inevitáveis. O que procuramos fazer é enxergar oportunidades. A organização que tiver o pleno domínio da sua base de dados e saber manipulá-la terá muita vantagem competitiva e agregará muito mais valor à empresa”, explica Antunes.

PERFIL Golden Cross

Atuação: Saúde Suplementar 850 mil associados

● Solução

Enterprise Miner

● Benefícios

Inteligência na gestão do risco - Controle de despesas
Otimização de processos - Evolução técnica da equipe
Melhora de 40% na identificação de alto risco

O DEARI está subordinado à Anita Assis, superintendente de Serviço ao Cliente - SUSEC.

Equipe do Departamento de Análise de Risco - DEARI

1º - GERI - Gerenciamento de Risco do produto MPE (Micro e Pequenas Empresas)

Ângela Verri, gerente - Rafael Daibert, coordenador
Colaboração Marcio Pinheiro, gerente de Processos

2º - GERI - Gerenciamento de Risco do produto individual
Ruth Hanan, gerente - Wallace Mendes, coordenador - Paulo Furtado, analista

ANÁLISE SAUDÁVEL

Como a demanda do departamento DEARI estava a todo vapor, o foco do projeto era analisar as vendas de planos de saúde para clientes que não declaravam risco, aqueles que não têm nenhuma patologia reconhecida. Nesses casos, são grandes as chances de encontrar comportamentos fraudulentos. Com isso, foram implementadas metodologias para enxergar quem, de fato, representa alto ou baixo risco para a Golden Cross. Segundo Antunes, o Enterprise Miner foi essencial nessas ações.

“O DEARI já contava com um processo de identificação de alto risco. Com a automatização, tornou-se mais eficiente”, conta. Com essa metodologia,

“Hoje, a nossa assertividade em termos de gerenciamento de risco é de 89,5%”, diz Sérgio Antunes, gerente do departamento de Atuária, Preço e Estatística da Golden Cross

desenvolvida por Mariana Fernandes, estatística Sênior da organização, a Golden Cross é pioneira no mercado de Saúde Suplementar. Como existem indivíduos que, na hora da contratação de assistência médica, omitem dados, a gestão de risco faz a diferença na organização. “Hoje, a nossa assertividade em termos de gerenciamento de risco é de 89,5%. O sucesso foi tão grande que em setembro deste ano iniciamos a implementação também para os planos individuais”, acrescenta o gerente.

Outro diferencial proporcionado pela iniciativa do projeto é a possibilidade de trabalhar com uma grande massa de dados. Com interface amigável e de fácil usabilidade, o departamento de gestão de risco tira o melhor da ferramenta. “Olhávamos o potencial da solução e constatamos que precisávamos evoluir tecnicamente. Treinamos a nossa equipe junto ao SAS, que esteve o tempo todo presente entendendo a nossa necessidade, e o resultado foi a conquista da expertise dos usuários. Ficou mais fácil enxergar todos os processos do nosso negócio e entregar valor à organização.”

O VALOR DA SAÚDE

Com matriz no Rio de Janeiro e atuando também em São Paulo, Belo Horizonte, Brasília, Salvador, Porto Alegre, Belém, Recife e Vitória, a Golden Cross pôde ver de perto sua evolução. Montar um alicerce para crescer abrange não só novas medidas de gestão ou contratação de profissionais capacitados. O investimento em tecnologia e em novos processos é fundamental para montar a base do sucesso. Desde 2007, uma das principais referências nacionais no setor de Saúde Suplementar, a companhia vem apostando em sistemas tecnológicos para buscar excelência no atendimento ao cliente. Principalmente em um departamento tão importante como o gerenciamento do risco. Com a implementação do Enterprise Guide, alicerce tecnológico para auxiliar o processo de coleta, análise e geração de dados confiáveis para a tomada de decisão, a operadora modernizou sua operação e construiu a base para sustentar seu crescimento. Com essa estratégia consolidada, o caminho estava pronto para a evolução. Com o Miner, a operadora segmentou, modelou e fragmentou o conhecimento da sua base de dados. O processo de análise teve um ganho exponencial dentro da Golden Cross, resultado que reflete na qualidade do atendimento, no qual o cliente se sente único e bem cuidado.

“Com uma análise rica da nossa base de da-

dos, estamos contribuindo para a melhoria de alguns processos. Em dois meses de implementação, já estávamos trabalhando na ferramenta, entendendo seu funcionamento e tirando valor dela. Tivemos uma boa resposta e hoje ela já está aderente à empresa”, diz Sérgio Antunes. A operadora também ganhou em outros processos como extensão da metodologia aplicada às PMEs para os planos individuais. “Os contratos têm características diferentes. São fatores relevantes para o nosso modelo como idade, sexo, região da residência, concessionária de vendas, promoções, entre outras. Precisamos sempre manter um equilíbrio dos riscos nesses casos”, finaliza Antunes.

Os próximos passos da operadora são focar em metodologias que potencializem os processos de retenção (propensão ao cancelamento) e de regulação, conhecendo o caminho pelo qual o sinistro precisa percorrer para traduzir em melhor rentabilidade, e a adoção de um pacote de soluções para potencializar a detecção de fraude. Impedir assinaturas de contratos de saúde fraudulentos é um desafio para o setor. Ações avançadas e pró-ativas em técnicas analíticas na prevenção dos desvios, recursos propiciados pelo Fraud for Health and Care (Fraud Detection and Prevention), ajudarão nas tomadas de decisão, associadas a todo o processo de inteligência já adotado pela Golden Cross. ■



* gerente de Pesquisa e Consultoria da IDC

POR QUE AS EMPRESAS CORREM RISCO?

O segredo do bom uso da Governança, Risco e Compliance (GRC) está baseado na capacidade de gerenciar e aplicar, com integração, essas práticas na organização

Empresas de todos os segmentos de mercado e porte podem aplicar práticas de GRC (Governança, Riscos e Compliance), mesmo aquelas que não estejam sujeitas a regras e regulamentações em seu setor de atuação. Para isso, é necessário gerenciar e aplicar, de forma integrada, estas práticas garantindo que todos os envolvidos e afetados por elas ajam de forma coerente e transparente para atender aos objetivos destes processos na empresa.

Para a correta aplicação destas práticas devem ser considerados profissionais capacitados, processos bem definidos e revisitados de tempos em tempos, a tecnologia e infraestrutura disponíveis na empresa e o permanente monitoramento. Parece fácil falar e difícil de implementar, mas nem tanto. Sobre os processos, a complexidade percebida por alguns de nós, dentro do mundo de Tecnologia da Informa-

ção, é decorrente de práticas herdadas, perfeitas para o momento no qual foram criadas, porém que podem estar ineficientes ou incompletas para a realidade atual. A cada tecnologia acrescida no contexto da empresa, processos devem ser reavaliados e atualizados, para que possam continuar a contribuir para o atingimento dos objetivos das áreas de negócio e da empresa.

Em muitas empresas, a adoção de uma nova tecnologia é gerenciada como um potencial risco que poderá transformar-se em problema ou oportunidade para a identificação de outras possíveis falhas, dependendo do momento em que esta análise ocorrer. Procurar solução somente quando o risco acontecer, parece inadequado às exigências de eficiência e assertividade nas decisões para as quais somos requisitados a todo o momento. Portanto, o gerenciamento de riscos deve acontecer sempre e em todas as áreas

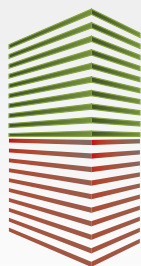
da empresa, sob todos os aspectos corporativos e não somente de TI.

Riscos devem ser identificados, avaliados, monitorados e gerenciados, porém observa-se que não é dada a devida atenção ao tema. Há pouco tempo ouvimos de um grupo de gestores de eventos “Não sei o que deu errado neste evento, fizemos tudo exatamente igual como em outros eventos realizados no último ano”. Neste caso, o contexto era um evento para divulgar um novo produto da empresa. Devemos lembrar que cada evento é um projeto e cada projeto tem suas particularidades e, portanto deve ser tratado como único e ter os seus riscos identificados e devidamente avaliados para definir qual o tratamento a ser dado a esses riscos, assim como o impacto que poderão causar à empresa.

Um risco não identificado poderá resultar em não conformidade, gerando assim outros riscos. Conhecer um risco e saber o que fazer caso este ocorra, parece ser atividade básica, porém, muitas empresas ainda não o fazem, podendo com isso aumentar custos e prazos de projetos em geral incluindo a operação e entrega de seus produtos e serviços. ■

“Cada projeto tem suas particularidades e, portanto, deve ser tratado como único com riscos identificados e devidamente avaliados para definir qual o tratamento a ser dado, assim como o impacto que poderá causar à empresa.”

SECURITY LEADERS



23 E 24

DE NOVEMBRO
SAO PAULO - SP

FECOMERCIO

Informações (11) 5049-0202

Participe do Security Leaders e esteja entre os mais importantes líderes da área de Segurança da Informação!

CONGRESSISTAS CONFIRMADOS



André Salgado
Gerente de SI
Citibank



**Carlos Eduardo
Correa da Fonseca**
Consultor e
especialista em TI



Coriolano Camargo
Presidente do Comitê
de Crimes Eletrônicos
OAB



Daniel Delgado
Gerente de SI
Souza Cruz



Francimara Viotti
Gerente de
Segurança
Banco do Brasil



**Guilhermino
Domiciano**
Gerente de SI
Banco do Brasil



Gustavo Roxo
Booz&Company
Vice Presidente



João Peres
Especialista
em SI/GRC
FGV - SP



John Juskas
Business Process
and IT Manager
HSBC - Brasil



José Mariano Filho
Delegado
(4º DIG/DEIC)



Luiz Jacometti
Diretor de TI
**Prefeitura de
Guarulhos**



Marcelo Duarte
Gerente de
Infraestrutura
Banco Carrefour



Rafael Santos
Gerente de SI
Schincariol



Sérgio Ricupero
CSO
Grupo Abril



**Yanis Cardoso
Stoyannis**
Gerente de SI
Embratel

Faça sua inscrição www.securityleaders.com.br

Realização:



CONTEÚDO EDITORIAL

Apoio de Mídia:

Risk
REPORT

Decision
REPORT

Transmissão:

TVDecision
REPORT



E se você pudesse tomar decisões de crédito com 50% mais precisão e economizar milhões de reais?

Você pode. O SAS te dá O Poder do Conhecimento.

As Soluções SAS ajudam as empresas em todos os setores a alcançar um equilíbrio ótimo entre objetivos de crescimento e de retorno e seus riscos associados. Além de melhorar as decisões de negócios, garantir a transparência e cumprir as normativas de mercado com segurança.

►► www.sas.com/br
@sasbrasil

 | THE
POWER
TO KNOW.