## Concurso 2013

# Projetos Inscritos

## Resumos

Prêmio
Antonio Carlos de Almeida Braga
2013
Inovação em seguros
CNseg
Para o desenvolvimento sustentável

# Apresentação

Nesta terceira edição do Prêmio Antônio Carlos de Almeida Braga de Inovação em Seguros para o Desenvolvimento Sustentável, promovido pela Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização - CNseg, 58 projetos apresentam soluções ao desafio de estimular a geração e adoção de ideias inovadoras com impacto relevante para o desempenho do setor e suas relações com a sociedade.

Mais uma vez, o objetivo foi valorizar projetos de desenvolvimento sustentável do mercado de seguros. A novidade este ano foi o critério de que os projetos concorrentes ao Prêmio deveriam possuir identificação com pelo menos um dos Princípios para a Sustentabilidade em Seguros (PSI, sigla em inglês), que representam as três dimensões (ambiental, social e de governança) estabelecidas pelo Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente, em parceria com a indústria global de seguros. São eles:

**Princípios para a Sustentabilidade em Seguros - PSI**

**1.** Incluiremos em nosso processo de tomada de decisão questões ambientais, sociais e de governança que sejam relevantes para nossa atividade em seguros.

**2.** Trabalharemos em conjunto com nossos clientes e parceiros comerciais para aumento da conscientização sobre questões ambientais, sociais e de governança, gerenciamento de riscos e desenvolvimento de soluções.

**3.** Trabalharemos em conjunto com governos, órgãos reguladores e outros públicos estratégicos para promover ações amplas na sociedade sobre questões ambientais, sociais e de governança.

**4.** Demonstraremos responsabilidade e transparência divulgando com regularidade, publicamente, nossos avanços na implementação dos Princípios.

Esta publicação apresenta um resumo de todos os projetos participantes, por ordem alfabética, para que o público em geral tenha acesso às boas práticas desenvolvidas pelas empresas e seus respectivos colaboradores que contribuem, firmemente, para a evolução do mercado de seguros brasileiro.

Atenciosamente,

**Marco Antonio Rossi**

Presidente da CNseg

# Índice

## COMUNICAÇÃO


Acessibilidade digital quebra barreiras de comunicação com o surdo 10
Aplicativo Target | Simulador mobile de Aposentadoria 11
Comunicação como vetor de sustentabilidade no mercado segurador 12
Disseminação dos conceitos do PSI na Itaú Seguros 13
Estratégia de Engajamento da Missão, Visão e Valores 14
Ferramentas de comunicação em catástrofes 15
Implementação de Tecnologias de Acessibilidade *Web* 16
*Kit* Eficiência 17
Linha Direta Corretor 18
O Facebook como canal de comunicação e engajamento 19
Painel de Indicadores de Relacionamento com o Cliente 20
Reposicionamento do PIC Itaú: mais Transparência na Comunicação 21
Resgate do Vínculo Médico-Paciente 22
Terra Report Edições Especiais 23
TV Mongeral Aegon: Instrumento de conscientização 24
Vivendo e Aprendendo - Jogo *On-line* de Educação Financeira 25

## PROCESSO


A Contribuição da Avaliação externa para a sustentabilidade no setor de operadoras de planos de saúde 28
AggenciaMais 29
Corretor autônomo | Aprimoramento da Governança do Corretor de Seguros 30
Arquitetura Corporativa – Preparando a Seguradora para o Futuro 31
Aumento da Produtividade no Processo de Análise de Aviso de Sinistro 32
Automatização dos processos de emissão de apólices 33
Automatização do processo de implantação de propostas de produtos de capitalização nas agências 34
Cuidar do Cliente - Atendimento Emergencial de Sinistros 35
Eficiência no Cadastro e Gerenciamento dos Dados dos Prestadores 36
Eficiência no processo de materiais pós-venda de seguros em cartões 37
Enquadramento Automático pelo CNAE 38
Envio de documentação em formato digital aos segurados 39
Ferramenta para Medir a Aderência dos Produtos da Itaú Seguros aos PSI 40
Formalização Remota 41

Gestão Corporativa de Informações traz segurança 42
Gestão de Impressões e Sustentabilidade 43
Gestão de papelaria para otimização de recursos 44
Gestão eficiente de projetos socioculturais 45
Gestão Sustentável do Processo de Pagamento de Resgate de Capitalização 46
Imprimir pra quê? 47
Indicadores para Acompanhamento do Processo de Pré-Autorização 48
Índice de Qualidade no Atendimento Domiciliar - IQAD 49
O uso da tecnologia de virtualização fortalecendo o compromisso
da Bradesco Seguros com valores e iniciativas sustentáveis 50
Pasta Eletrônica 51
Programa Auto Reciclagem 52
Programa de Inclusão Profissional 53
Protector 54
Refresh Notebook 55
SIS DPVAT Sinistros 56
Sustentabilidade a Serviço da Sociedade 57

## PRODUTO


Avaliação de itens poluidores dos veículos segurados 60

Disponibilização de órteses, próteses e materiais especiais 61

Guia do Uso Consciente 62

Plataforma *on-line* confere maior transparência e segurança na comercialização de produtos 63

Projeto Correios - Acesso mais fácil ao seguro DPVAT 64

Qualidade Assistencial através do diagnóstico preciso e tratamento adequado das afecções da Coluna Vertebral 65

Seguro Viagem Itaú: Inovação e tecnologia a favor da inclusão e do consumo eficiente dos recursos 66

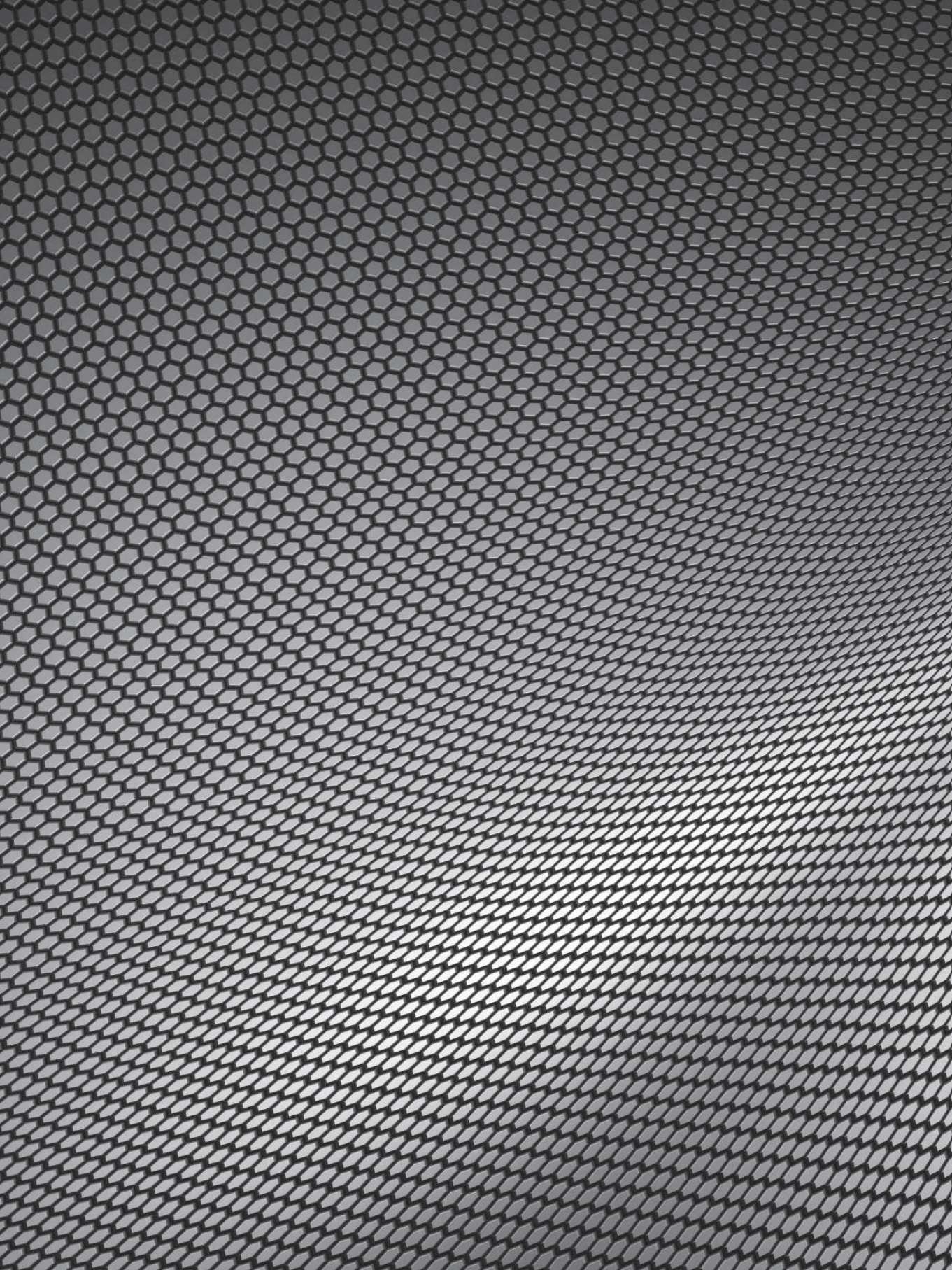
SMS *Center* 67

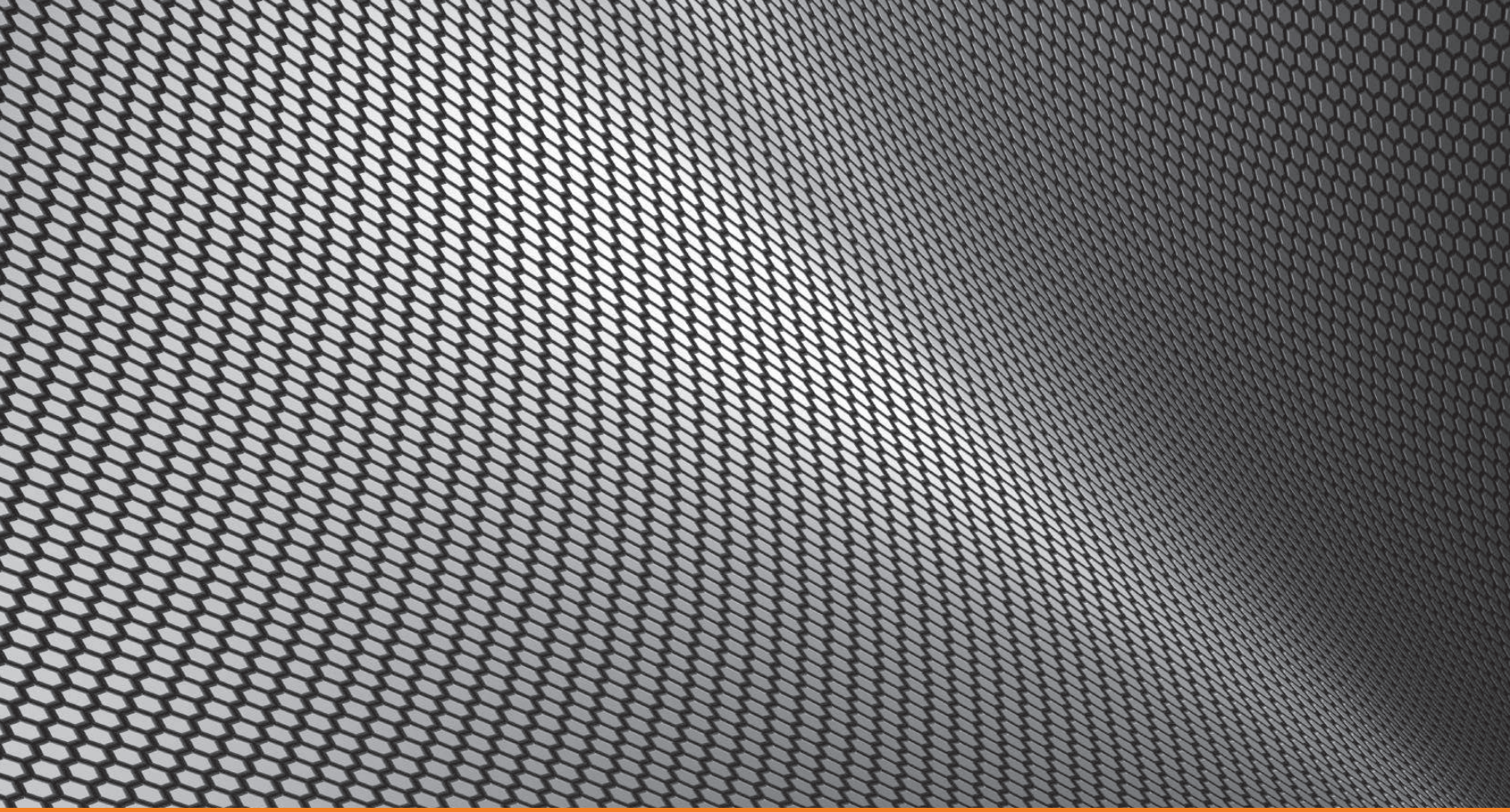
Telemática para Seguros 68

Título de Capitalização Socioambiental 69

Troco Premiado – Produto com Doação de Reserva para Instituições Filantrópicas 70

Um serviço especializado para uma operação de peso 71





# COMUNICAÇÃO

# **Acessibilidade digital** quebra barreiras de **comunicação com o surdo**

Empresa | Bradesco Seguros S/A
Autores | Luciflávio Gomes e Maurício Barbieri

De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia - IBGE, 5,1% da população do Brasil sofre com algum tipo de deficiência auditiva. Cerca de 2,7 milhões desse universo não sabem ler em português e utilizam a Linguagem Brasileira de Sinais (Libras) como primeira língua. O difícil acesso à informação, em linguagem adaptada, para a contratação de produtos e serviços adequados, incentivou a implantação do Bradesco Seguros Libras, que permite a tradução, do português para Libras, das informações do *site* identificadas como as mais relevantes pela comunidade surda.

Com o objetivo de sanar as dúvidas e transmitir, de forma clara, as informações necessárias ao pleno entendimento dos produtos e serviços pelas pessoas surdas, a Bradesco Seguros criou uma solução tecnológica de acessibilidade digital, a Bradesco Seguros Libras. A solução viabiliza a tradução, em tempo real, do português para Libras das páginas do *site* da Bradesco Seguros.

*Estamos aprimorando, cada vez mais, os processos desse projeto, com o propósito de valorizar a acessibilidade da comunidade surda. O objetivo é atender melhor os nossos clientes e, ao mesmo tempo, inovando o mercado segurador.*

Luciflávio Gomes

Por meio de um personagem animado 3D (avatar) — totalmente desenvolvido de acordo com as recomendações dos funcionários surdos da Bradesco Seguros — o cliente tem acesso ao conteúdo dos portais da Bradesco Seguros, da Bradesco Auto/Re, da Bradesco Saúde e da Bradesco Vida e Previdência. O usuário deve clicar no ícone para ver o assistente de tradução e, em seguida, no texto que deseja traduzir, a fim de que as mensagens sejam traduzidas para a linguagem dos sinais.

# **Aplicativo** Target | **Simulador** mobile de **Aposentadoria**

Empresa | Icatu Seguros S/A
Autores | Bruno Thales e Rodrigo Padova

O planejamento financeiro não faz parte do cotidiano da família brasileira. A tendência é a falta de compreensão de que os gastos de hoje impactam a realização de projetos futuros. Portanto, sendo o gerenciamento de risco a atividade principal do mercado de seguros, ajudar as pessoas a saberem quanto precisam economizar para manter seu padrão de vida atual na aposentadoria é o objetivo do Target. O aplicativo permite ver o comportamento das despesas do usuário ao longo da vida, armazena em seu celular o histórico das simulações e faz comparações entre os diferentes resultados de forma rápida e intuitiva.

> *Entendemos que era preciso utilizar um meio que fosse abrangente e que permitisse uma experiência intuitiva. Considerando o fato de que existem mais celulares do que habitantes em nosso país, é uma plataforma que atende à necessidade de abrangência, e que permite apresentar, de maneira simples, a evolução de suas ações e o resultado de suas despesas no futuro.*
>
> Bruno Thales



Os *smartphones* estão entre os bens mais adquiridos pelos brasileiros. Somente em 2012 foram vendidos 16 milhões de celulares inteligentes no país, segundo estudo divulgado pela IDC, empresa de serviços de consultoria em TI. Diante deste cenário, era preciso criar uma ferramenta com uma proposta diferenciada. O Target é um aplicativo disponível para IOS e Android que tem como objetivo ajudar as pessoas a saberem quanto elas precisam economizar no presente para manter o padrão de vida atual na época da aposentadoria. Voltado para a população economicamente ativa, dos 18 aos 60 anos, busca incentivar a educação financeira de modo a atuar no desenvolvimento sustentável das finanças familiar e pessoal.

A ideia é de um aplicativo que simplifique a experiência em relação à simulação, e que traga novas formas de interação inerentes às aplicações para celular. Desta forma, incentivar a consciência de o que a falta de planejamento pode colocar em risco a realização de sonhos.

# **Comunicação** como vetor de **sustentabilidade** no **mercado segurador**

Empresa | Amil Assistência Médica Internacional S/A
Autores | Alfieri Virgílio Casalecchi

Mais da metade dos artigos do Código de Defesa do Consumidor brasileiro dizem respeito à oferta de informação para o cliente. A falta de compreensão de direitos e deveres das partes em um contrato de seguro acaba levando a uma enxurrada de reclamações, multas e ações judiciais. Portanto, simplificar e qualificar o processo de venda, garantindo assim uma comercialização sustentável e transparente dos seus produtos, é meta de qualquer grande empresa de seguros.

Desse modo, visando sempre a melhoria no atendimento ao cliente, em abril de 2013, a Amil implantou o Contrato Transparente (CTR) nos diversos pontos de contato com o cliente, seja por meio da divulgação de produtos, da abordagem dos corretores, em lojas virtuais e de pós-venda. Com isso, foi possível levar de forma consistente as informações contratuais, promovendo uma relação de consumo transparente desde o início.



> *Percebe-se que a inovação já foi assimilada pela empresa, principalmente na área comercial. Membros da equipe, em diferentes regiões, já tratam o Contrato Transparente como ferramenta de trabalho e parte integrante das ações comerciais.*
>
> Alfieri Virgílio Casalecchi

Por meio do Contrato Transparente, uma tabela apresentada explicita as inclusões e as exclusões dos contratos, ou seja, deixa mais transparente para o consumidor aquilo que ele tem direito e aquilo que ele não tem direito. Essa lógica atende a várias demandas, como a redução de dúvidas de clientes (com menos ações judiciais e demandas a *Call Centers*), melhora na curva de aprendizado dos corretores e nos demais pontos de venda e melhora substancial na imagem da empresa — não apenas junto ao grande público mas, também, aos órgãos de Defesa do Consumidor.

# **Disseminação** dos conceitos do **PSI** na Itaú Seguros

Empresa | Itaú Seguros S/A
Autores | Isabella Santos Pereira, Fernanda Bianco, Renata de Barros Deak, Mauricio Satoru Nagano, Jorge Costa Laranjeiro e Reginaldo A. Melo

Logo após a Itaú Seguros assinar os Princípios para Sustentabilidade em Seguros - PSI, em junho de 2012, foi criada uma estrutura para fortalecer a disseminação do tema na organização, com avanços expressivos já no primeiro ano de implementação do PSI.

> *Conscientizamos e capacitamos nossas equipes, promovendo o alinhamento interno em relação ao PSI, e incluímos questões ambientais, sociais e de governança no processo de tomada de decisão sobre produtos e processos.*
>
> Isabella Santos Pereira

Dando segmento à estratégia de sustentabilidade em seguros, a Itaú Seguros disseminou os conceitos do PSI para seus colaboradores, por meio de ações de comunicação, treinamentos e formalização de processos que estimulem a integração do PSI no dia a dia. Assim, a empresa engajou suas equipes na identificação de oportunidades para inovar e melhorar produtos e processos, buscando construir uma relação de longo prazo com os clientes e a sociedade.

A estratégia teve como objetivo conscientizar e capacitar os colaboradores, no sentido de que todos compreendessem de que maneira os negócios podem fazer toda a diferença para o desenvolvimento sustentável. E assim consigam enxergar oportunidades para inovar e melhorar produtos, serviços e processos, buscando construir uma relação de longo prazo com os clientes e a sociedade. A disseminação dos conceitos do PSI contempla todos os colaboradores da Itaú Seguros e Itaú Unibanco, provocando melhorias com impactos positivos na satisfação e na retenção de clientes.

# Estratégia de Engajamento da **Missão, Visão e Valores**

Empresa | Bradesco Seguros S/A
Autores | Melina Fontes Moura e Rafael Guilhon

Com o objetivo de comunicar e engajar o público interno da Bradesco Saúde, desde a liderança até os cargos operacionais, a partir de 2011, foi elaborado o Projeto Inovação por Dentro e por Fora, uma estratégia de comunicação de *marketing* interno para compartilhar a renovação da cultura corporativa e dos Princípios de Sustentabilidade, através da divulgação de sua missão, visão e valores.

O Projeto "Inovação por Dentro e por Fora" foi criado para comunicar a transição do papel da seguradora para uma Gestora de Saúde, visando atender de forma adequada e sustentável as necessidades e expectativas dos clientes e demais partes interessadas, quanto aos produtos, processos e serviços. Internamente, a Bradesco Saúde é movida por valores pautados nas melhores práticas de governança corporativa, com o objetivo de promover os mais elevados padrões de conduta na relação de cuidado à saúde de seus segurados. O compromisso ético com a saúde, com a inovação tecnológica e com a responsabilidade socioambiental reforçam a tradição e integridade da Organização Bradesco.

> *A divulgação para incorporação da Missão, Visão e Valores, envolveu os colaboradores desde a etapa de elaboração, contribuindo para a sua participação ativa nas mudanças da Bradesco Saúde ao público externo.*
>
> Melina Fontes Moura

Para público externo, a companhia focaliza estrategicamente em seus clientes e nos resultados, oferecendo soluções inovadoras a mais de quatro milhões de segurados que têm acesso ao atendimento médico-hospitalar mais reconhecido e qualificado do país. Visando difundir e fixar a renovação da cultura corporativa, a Bradesco Saúde desenvolveu uma estratégia de comunicação criativa para internalizar seus princípios tanto em seus colaboradores quanto em seus clientes e parceiros.

# **Ferramentas** de comunicação **em catástrofes**

Empresa | Itaú Seguros S/A
Autores | Vanessa Bezerra

A assistência 24 horas é agregada a várias modalidades de seguros (viagem, vida e prestamista, por exemplo). Porém, muitas vezes, o cliente sequer sabe que possui esse serviço e desconhece as coberturas com quais pode contar. A Itaú Seguros decidiu romper esse ciclo, com uma ação proativa de envio de S MS em situações de catástrofe, para informar ao cliente o número da central de atendimento e estimulá-lo a usar o produto.

> *O principal resultado é o alto nível de satisfação dos clientes que fazem uso dos serviços e coberturas da assistência 24 horas. Em média recebemos 15 elogios espontâneos dos nossos clientes quanto a qualidade da prestação do serviço.*
>
> Vanessa Bezerra

Em incêndios de grandes proporções, acidentes aéreos, furacões, enchentes e outros acontecimentos desse tipo, no Brasil ou no exterior, a equipe da assistência 24 horas faz uma varredura no sistema para identificar clientes que possuem seguros com esse benefício e que podem estar no local ou região atingida. Imediatamente, envia uma mensagem ao celular dessas pessoas, lembrando-as que têm o serviço e podem acessá-lo no que for necessário. Além disso, em calamidades, há o trabalho em conjunto com órgãos públicos para prestar atendimento telefônico emergencial, via 0800, para dar orientação e apoio psicológico aos clientes e seus familiares.

Portanto, o projeto Ferramentas de Comunicação em Catástrofes tem por objetivo informar o cliente que ele possui a assistência 24 horas atrelada a seu seguro e como recorrer a esse serviço em situação emergencial. Essa comunicação é especialmente importante num momento de fragilidade, em que as pessoas precisam de ajuda, mas dificilmente se lembram de recorrer às coberturas adicionais oferecidas por seu seguro. É mais uma iniciativa para ampliar a transparência e fortalecer o relacionamento com o cliente.

# **Implementação** de Tecnologias de **Acessibilidade *Web***

Empresa | Bradesco Saúde S/A
Autores | Alexandre Bastos e Margarida Pinho

Acessibilidade é a possibilidade de uma pessoa, independentemente de suas características culturais, sociais, físico-motoras e perceptivas, participar de todas as atividades em uma sociedade, incluindo o uso de produtos, serviços e informações, com o mínimo de restrição possível. A expressão acessibilidade *Web* refere-se especificamente a acessibilidade ao conjunto de páginas escritas em linguagem HTML e interligadas por *links* de hipertexto. Para o usuário, isso representa a possibilidade e o direito de acessar a rede de informações e derrubar barreiras, de perceber, navegar e interagir de uma maneira efetiva com a *Web*. A acessibilidade permite ao usuário disponibilidade de comunicação, de acesso físico, de equipamentos e programas adequados, de conteúdo e apresentação da informação em formatos alternativos.

O programa de Acessibilidade no Portal Bradesco Saúde foi criado para adaptar o portal às necessidades e preferências do maior número possível de pessoas, permitindo, assim, o acesso de idosos e de deficientes físico-motores e perceptivos ao conteúdo da área pública do *site*. Para isso, foram implementadas diversas ferramentas, sendo uma delas o Wevbox, que lê textos e imagens para as pessoas com deficiência visual.

*Um dos princípios básicos de acessibilidade preconiza a flexibilidade para atender variados tipos de necessidades, situações e preferências. Esta flexibilidade acaba por beneficiar todas as pessoas que usam a Web, inclusive aquelas com restrição física temporária e pessoas idosas.*

Alexandre Bastos

Foram realizadas adaptações para deficientes físico-motores e perceptivos, alinhadas aos critérios da WAI - Web Accessibility Iniciative e à legislação em vigor. A Bradesco Saúde espera, com essa ação, contribuir para a inclusão social e digital não só de seus segurados, mas de todos os usuários da *Web*.

# *Kit* **Eficiência**

Empresa | Omint Serviços de Saúde Ltda.
Autores | Kelly Costabile

O livro com a relação de credenciados, tradicionalmente enviado aos clientes de planos de saúde, tornou-se obsoleto e inviável, pela baixa personalização, rápida desatualização, alto custo, desperdício e impacto ambiental.

> *Queríamos oferecer aos associados não apenas uma relação de credenciados que atendesse à regulamentação do setor (que exige a entrega de uma mídia física com a rede de profissionais e instituições credenciados), mas uma experiência completa e personalizada para a utilização do plano.*
>
> Kelly Costabile

A Omint criou uma alternativa para eliminar não somente o livro com a relação de credenciados, mas grande parte dos documentos impressos fornecidos aos associados, ao mesmo tempo em que aumentou a quantidade e qualidade das informações, através de um aplicativo atualizável e disponível tanto *on-line* como *offline*. Foi criado um *kit* para entregar aos associados, que contém materiais físicos, bem como um aplicativo *on-line*. O *kit* contém, dentre outras peças, pasta em recouro - material produzido a partir das sobras da indústria do couro, que pode ser reutilizada pelos associados para guardar documentos pessoais; papel reciclado em todos os documentos impressos do *kit*; folheto de boas-vindas em papel semente com instruções e aplicativo Omint Express, com a busca de credenciados e todas as informações para a utilização do plano, disponibilizado em CD.

Além disso, foi criado um aplicativo *on-line* que permite não só a busca de rede credenciada, mas também o acesso a várias informações sobre os prestadores, como mini currículo dos médicos, outros idiomas falados pelo médico e facilidades encontradas nos locais, como acesso para cadeirantes e estacionamento. A atualização das informações é automática, sempre que o usuário estiver *on-line*.

# **Linha Direta** Corretor

Empresa | Bradesco Auto/RE Companhia de Seguros
Autores | Antonio Liberato e Cristiane Moore

Percebendo que a frequência das visitas aos corretores era limitada por questões de demanda de tempo e de profissionais, bem como a necessidade de percorrer grandes distâncias, a Bradesco Auto/Re criou o Linha Direta Corretor, que tem como objetivo estreitar as relações entre a Bradesco Auto/Re e os seus corretores. Para isso, é oferecido um atendimento aos corretores, que pode ser feito via canal telefônico, *e-mail*, *chat* e outros novos meios de comunicação que vierem a surgir. Além de estreitar a relação entre seguradora e corretores, o programa reduz a emissão de gases poluentes provenientes do deslocamento de veículos, uma vez que diminui o número de corretores visitados diariamente. Além disso, reduz o gasto de papel, porque diminui a necessidade de impressão de materiais de divulgação dos produtos.

*Para a Bradesco Auto/RE estar regularmente em contato com seus corretores, é de extrema importância estreitar a relação comercial e dar suporte para a promoção de seus produtos, bem como suporte a vendas.*

Antonio Liberato

A democratização do acesso dos corretores a Bradesco Auto/RE é um dos principais objetivos do Programa "Linha Direta Corretor". Ao criar uma central comercial inovadora com foco na realização de negócios e promoção de produtos, a seguradora irá otimizar recursos e proporcionar um atendimento completo e estreitar o relacionamento com os corretores participantes do programa. O relacionamento comercial através da tecnologia disponível permitiu um aumento da escalabilidade e melhoria da eficiência operacional que, além de proporcionar um atendimento específico para seus corretores, promove redução dos gastos e da emissão de poluentes, inovando com o método de comunicação entre Bradesco Auto/RE e seus corretores.

# O **Facebook** como **canal** de **comunicação** e **engajamento**

Empresa | Sul América Companhia de Seguro Saúde
Autores | Filipe Bueno e Luciana Froehliche

A SulAmérica foi a primeira seguradora brasileira a atuar nas redes sociais com o propósito de conscientizar e engajar seus públicos em temas socioambientais e que promovam a melhoria da qualidade de vida.

No segundo semestre de 2012, a SulAmérica decidiu construir uma plataforma digital de relacionamento direto com seus clientes, corretores e demais públicos de interesse, para estimular o engajamento sobre temas relevantes para a sociedade relacionados aos segmentos de atuação da companhia. Em menos de nove meses, a empresa alcançou a marca de um milhão de fãs em sua página no Facebook, e se tornou a maior página do segmento de seguros na América Latina, assim como a primeira seguradora brasileira a alcançar essa marca.



> *A SulAmérica, que tem como um de seus valores "trabalhar com o propósito de criar um mundo melhor", acredita que a melhor forma de engajar seus públicos nas redes sociais é promovendo conteúdos que possam auxiliá-los a melhorar sua qualidade de vida, com dicas e informações úteis.*
>
> Filipe Bueno

Por meio de conteúdos multimídia, aplicativos, infográficos e concursos culturais, a SulAmérica aborda questões de utilidade pública, estimulando a participação dos usuários das redes sociais na discussão sobre os temas, com o objetivo de promover a conscientização e a educação. Utilizando uma estratégia de promoções e mídia, a empresa leva suas publicações para um grande número de seguidores e permite um diálogo com clientes, corretores e prestadores sobre questões socioambientais relacionadas ao negócio, além de fornecer informações relevantes para a melhoria de qualidade de vida e convivência em sociedade.

# Painel de **Indicadores** de **Relacionamento** com o **Cliente**

Empresa | Bradesco Seguros S/A
Autores | Maryse Cunha e José Langone

O projeto Painel de Indicadores de Relacionamento com o Cliente foi concebido para permitir o monitoramento da satisfação e da qualidade dos serviços prestados pela Bradesco Saúde a todos os seus públicos de interesse, gerando um conjunto de ações e medidas que buscassem o aumento da satisfação e da fidelidade dos clientes, tanto dos usuários finais dos planos, quanto dos gestores de benefícios de empresas que oferecem o produto aos seus funcionários.

> *Para a seguradora, era de extrema importância possuir um comparativo com o desempenho do mercado, se tornando o próprio benchmarking do setor.*
>
> Maryse Cunha



Para alcançar os objetivos propostos, os Indicadores de Desempenho do Painel foram divididos em dois grandes blocos, sendo um composto pelos indicadores internos, com informações sobre os clientes Bradesco Saúde, e o outros pelos indicadores externos, com foco nas informações dos clientes do mercado de Assistência Médica Privada.

As pesquisas que compõem o bloco dos indicadores internos abrangem vários segmentos de segurados da Bradesco Saúde espalhados por todo Brasil: pessoa física (usuários em geral, titulares ou não, clientes concierge e clientes monitorados do programa Saúde em Forma) e pessoa jurídica (pequenas, médias ou grandes estipulantes da Bradesco Saúde). Na mesma linha, as pesquisas que compõem o bloco dos indicadores externos, responsáveis por balizar os resultados internos, trazem informações tanto dos beneficiários/usuários do mercado de Assistência Médica Privada de planos ou seguros saúde, quanto das maiores empresas clientes deste mercado.

# Reposicionamento do **PIC Itaú**: mais **Transparência** na **Comunicação**

Empresa | Companhia Itaú de Capitalização
Autores | Fabiola Lobato, Fabiana Telles,
Olavo José Fachini Neto, Edelcio Pecora Morelli

O Itaú reposicionou seu plano de capitalização (PIC), migrando-o do rol de investimentos para o território da sorte, com total transparência na comunicação sobre os atributos do produto. As condições de oferta passaram a ser massivamente informadas na venda: o cliente sabe que está comprando um produto que não oferece rentabilidade, mas a possibilidade de participar de sorteios e receber o que pagou de volta.

*Acreditamos que a transparência na comunicação é o melhor meio para manter o cliente conosco por mais tempo.*

Fabiola Lobato

O projeto é responsável por fortalecer o relacionamento de longo prazo com o cliente, o que é demonstrado pela queda de 35% no número de reclamações sobre o produto nas centrais de atendimento, entre 2012 e 2013. O objetivo foi encontrar uma identidade para o PIC que traduzisse os atributos da capitalização da forma mais clara para os clientes e para a força de vendas. Mais que diferenciar do mercado, a busca era melhorar a qualidade da venda, reduzindo a insatisfação dos clientes e o volume de reclamações sobre o produto nas centrais de atendimento e órgãos de defesa do consumidor.

O PIC tem uma penetração expressiva nas carteira de clientes do varejo e, como tal, possui um alto potencial para formar opinião e influenciar a dinâmica do relacionamento com o cliente. Sua insatisfação pode levá-lo a se afastar de outros produtos e até mesmo a migrar para a concorrência.

# Resgate do **Vínculo Médico-Paciente**

Empresa | Bradesco Saúde S/A
Autores | Ana Ester Cardinot e Marcio Cristiano Soares

A Assistência Médica no país apresentou, nos últimos anos, uma importante distorção com a transformação das emergências e Pronto-Socorro dos hospitais em ambulatórios, com atendimento de casos que efetivamente não são caracterizados como de urgência e/ou emergência. A consequência imediata deste processo foi a superlotação das emergências com piora da qualidade da assistência médica prestada, além do aumento do custo em decorrência da realização de exames com indicação duvidosa.

O Programa "Meu Doutor" foi desenvolvido pela Bradesco Saúde com o objetivo de estabelecer uma rede referenciada de profissionais visando resgatar o conceito de médico de família e facilitar o acesso a estes profissionais através da disponibilização de horários por meio de um serviço de marcação de consulta *on-line* no *site* da Bradesco Saúde. Com isso, busca-se minimizar o efeito da superlotação dos prontos-socorros em atendimento de casos que não são caracterizados como emergência.



> *A Bradesco Saúde oferece uma remuneração diferenciada para os médicos generalistas participantes do programa, e estes disponibilizam uma maior quantidade de horários para os segurados, que receberão um atendimento completo, minimizando o número de consultas com especialistas e o volume de exames prescindíveis executados.*
>
> Ana Ester Cardinot

Através do Programa "Meu Doutor", a Seguradora possibilitará a seus segurados utilizar o serviço dos clínicos e pediatras generalistas, que dentro de sua formação poderão realizar o atendimento imediato relacionados a maior parte dos problemas de saúde apresentados pelo cliente, promovendo o importante resgate do vínculo entre médico-paciente. Ao melhorar a qualidade assistencial de seus segurados, a Bradesco Saúde está oferecendo-lhes uma melhoria de sua qualidade de vida.

# **Terra Report** Edições Especiais

Empresa | Terra Brasis Resseguros S/A
Autores | Rodrigo Botti, Keity Pacheco, Priscila Grossi e Rodolfo Clark

A abertura do mercado brasileiro de resseguros em 2007 possibilitou avanços incríveis ao setor e entrada de novos participantes permitiu, entre outras coisas, progressos tecnológicos importantes, contribuindo para a melhor análise de riscos até então pouco conhecidos. Por meio do Terra Report Edições Especiais, buscou-se ampliar os debates e os estudos sobre o tema Catástrofes Naturais Brasileiras, incentivando investimentos públicos e privados no sentido de prevenir, reduzir e transferir riscos catastróficos do mercado doméstico, resultando em soluções benéficas não só para o mercado segurador, mas para toda a sociedade brasileira.

*Esta iniciativa busca contribuir com o processo de conscientização, gerenciamento de riscos e desenvolvimento de soluções sobre catástrofes naturais no Brasil.*

Rodrigo Botti

A primeira Edição Especial do Terra Report contém um estudo sobre a Exposição do Brasil a Catástrofes Naturais. Nele são descritos alguns aspectos importantes do país, incluindo o Polígono da Seca e os efeitos El Niño e La Niña. Além disso, é analisado o histórico de gastos da União com prevenção e preparação de desastres e os gastos com resposta aos desastres e reconstrução. Já a segunda edição contém o Mapa Terra Brasis de Catástrofes Naturais Brasileiras, que apresenta os tipos e quantidade de eventos naturais que atingiram o Brasil nos últimos três anos, buscando identificar, de maneira clara e objetiva, os locais mais suscetíveis a catástrofes naturais.

Estes estudos inovadores, realizados pela Terra Brasis Resseguros apresentam análises sobre a exposição do Brasil a catástrofes naturais. Eles evidenciam que, ao contrário do que se pensa, o Brasil possui significativa e crescente incidência de catástrofes.

# **TV Mongeral Aegon**: Instrumento de **conscientização**

Empresa | Mongeral Aegon Seguros e Previdência S/A
Autores | Ricardo Malta

Nos últimos dez anos, a Mongeral Aegon registrou um crescimento médio de 25%. Como parte desse resultado, as unidades de negócios ampliaram de 11 para 55 cidades, bem como o número de colaboradores e corretores parceiros, de 433 para 902, e 856 para cerca de 4.000, respectivamente. Para fazer com que esse crescimento se mantenha de forma cada vez mais estruturada a companhia passou a olhar para a sustentabilidade como uma aliada ao modelo de gestão.

> *Os programas veiculados usam a linguagem jornalística, confrontando diversas fontes, internas e externas, para que a mensagem seja fruto de um diálogo transparente e claro, e tenha proximidade com o público a que se destina. A contextualização do problema e a abertura do debate geram reflexão e estimulam a curiosidade, a confiança e o engajamento.*
>
> Ricardo Malta



A TV Mongeral Aegon nasceu em 2009 para dar vazão às demandas de comunicação, treinamento e engajamento de colaboradores e corretores. Hoje, é fundamental também para o engajamento de parceiros e a disseminação de informações sobre questões ambientais, sociais e de governança.

O principal objetivo da TV Mongeral Aegon é informar, educar, desenvolver e integrar públicos de interesse prioritários para a companhia, com eficiência operacional. Sua implementação é uma inovação para o desenvolvimento sustentável na medida em que permitiu solucionar um gargalo para a empresa – a presença física em suas unidades de negócio – com uma alternativa que não só se pagou em pouco tempo, como permitiu baixar custos financeiros e emissões de gases de efeito estufa ao longo dos anos.

# Vivendo e Aprendendo - **Jogo *On-line*** de **Educação Financeira**

Empresa | Icatu Seguros S/A
Autores | Rodrigo Moreira Pádova
e Elisa Portugal

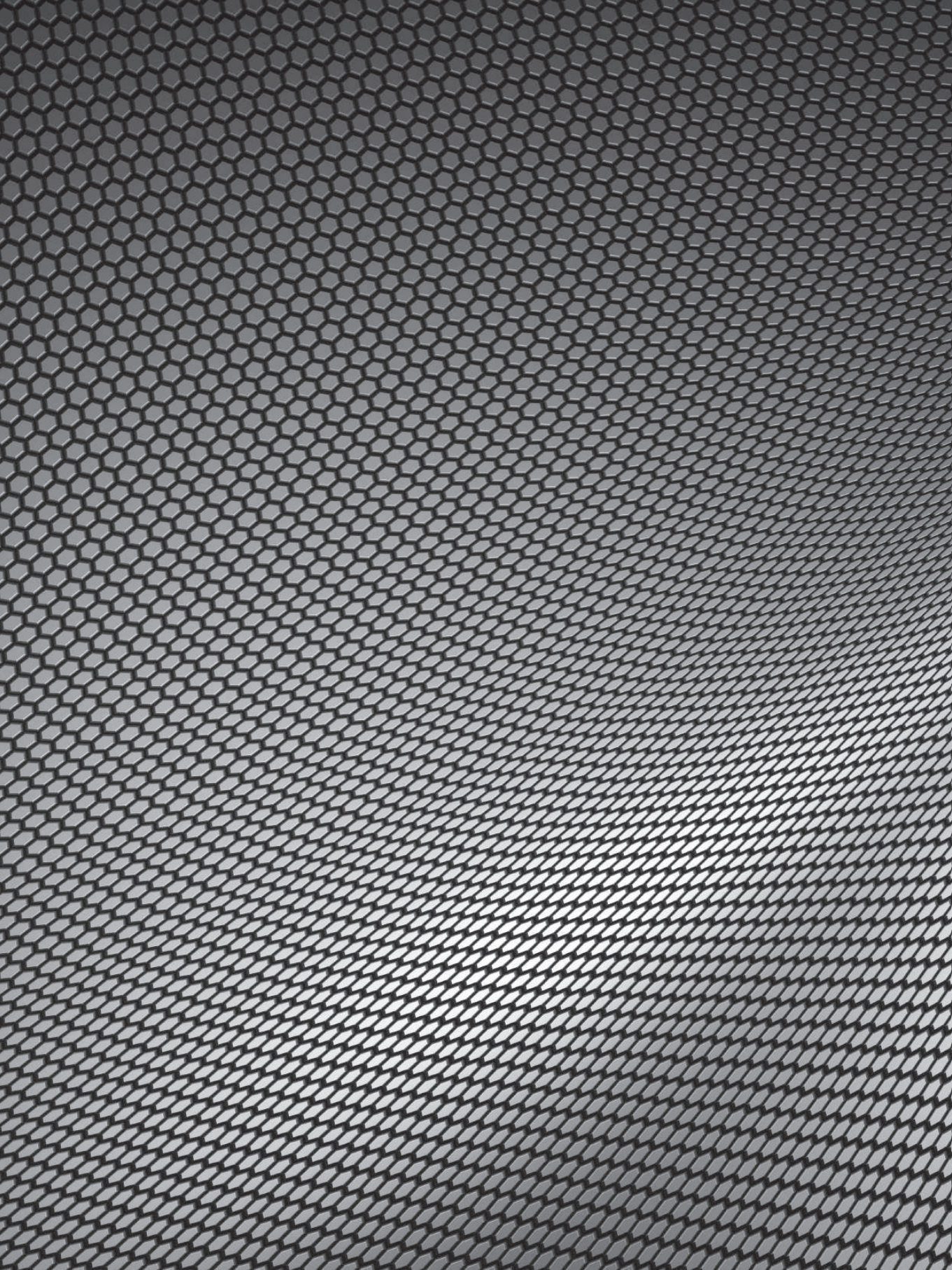
O brasileiro não está acostumado a pensar no futuro e a realizar um planejamento financeiro para atingir seus objetivos. Isso faz com que o grande desafio de *marketing* de uma empresa de Seguros, Previdência e Capitalização seja criar ações e desenvolver projetos que despertem a sociedade para a necessidade de planejamento financeiro, pensamento de longo prazo, aposentadoria e proteção para o futuro.

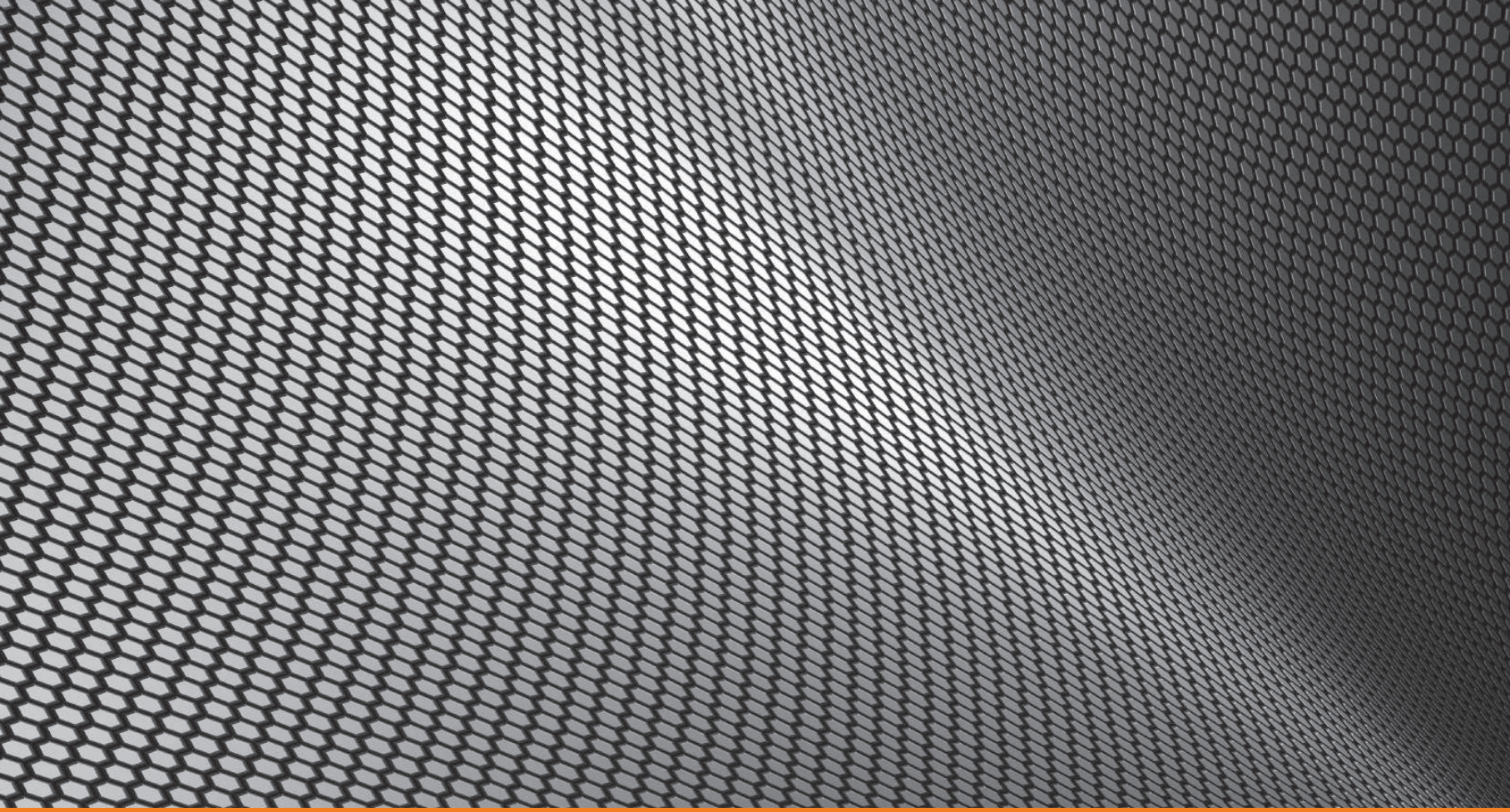
A Icatu Seguros criou um jogo *on-line* para ensinar a seus usuários a importância de tomar decisões para o futuro da sua vida financeira. Voltado para homens e mulheres de todas as idades, sobretudo para os jovens, o jogo *on-line* Vivendo e Aprendendo foi lançado em 2013 e tem como objetivo promover a educação financeira e aumentar a conscientização das pessoas sobre a necessidade de administrar suas finanças e economizar para o futuro.



> *Jogos e interatividade são uma tendência mundial para a assimilação de conteúdo. A partir deste conceito criamos um simulador interativo em que o usuário vivencia as experiências propostas pelo game. Através deste jogo desenvolvemos uma ação de relacionamento para clientes e para clientes em potencial.*
>
> Rodrigo Moreira Pádova

O *game* apresenta a marca Icatu Seguros, o portfólio de produtos de Seguros de Vida, Previdência e Capitalização da empresa e onde encontrar tais produtos. Por meio da utilização de vídeos ilustrados e situações inusitadas, o jogo pretende despertar nos brasileiros a consciência de que é importante planejar o futuro.





# PROCESSO

# A Contribuição da **Avaliação externa** para a **sustentabilidade** no setor de operadoras de **planos de saúde**

Empresa | Bradesco Saúde S/A
Autores | Rafael Guilhon, Cristiana Vidigal Lopes e Gisele Couto

A Acreditação pode ser definida como o reconhecimento formal, por um organismo independente especializado em normas técnicas daquele setor, de que uma instituição atende a requisitos previamente definidos e demonstra ser competente para realizar suas atividades com qualidade e segurança. A avaliação verifica a existência de políticas, processos e resultados que comprovem o compromisso da operadora com a ética, melhoria contínua, adoção de boas práticas de gestão, promoção da saúde dos beneficiários, qualidade da assistência e adequação do acesso, bem como a satisfação dos clientes.

Demonstrando seu compromisso com a qualidade, segurança e eficiência dos cuidados de saúde oferecidos aos seus conveniados, a Bradesco Saúde adotou uma posição proativa ao implementar uma postura diferenciada, aderindo, voluntariamente, a um programa inovador de avaliação que prima pela aplicação de boas práticas de gestão e foco prioritário no paciente. A seguradora estabeleceu estruturas e processos formais responsáveis por criar um ambiente de inovação e de melhoria contínua. Para atingir o seu objetivo, a Bradesco Saúde promoveu internamente a revisão da maioria de seus processos e o envolvimento de todas as áreas da companhia.



> *A criação da Acreditação, programa de avaliação das Operadoras, estimula maior compromisso com a qualidade do cuidado e boas práticas de gestão. A Bradesco Saúde foi a primeira operadora de planos de saúde acreditada do Brasil.*
>
> Rafael Guilhon

Tendo como meta ser referência em qualidade, a Bradesco Saúde buscou ser a primeira operadora de planos de saúde acreditada no Brasil. Isso significa ser avaliada com base em padrões pré-estabelecidos e mostrar evidências objetivas do compromisso com a qualidade, com a melhoria contínua e com a ética. A Acreditação de Operadoras de planos de saúde pode ser percebida como um programa capaz de contribuir com a sustentabilidade em todos os seus aspectos, mas principalmente no que tange as questões sociais e de governança.

# Aggencia**Mais**

Empresa | Mapfre Seguros S/A
Autores | Jacqueline Izabel Gomes da Silva
e João Rafael Putini

No cenário atual, aliar tecnologia e sustentabilidade é o desafio de toda empresa, que tem como foco o gerenciamento eficiente no relacionamento com seus diversos públicos. Para isso a Mapfre buscou uma ferramenta que gerasse relacionamento, entre corretor e cliente, de forma prática, rápida, diminuindo o impacto ambiental e proporcionando novos negócios.

> *O projeto está em linha com a missão do nossa empresa, em inovação que atendam as expectativas dos indivíduos.*
>
> Jacqueline Izabel Gomes da Silva

Buscando substituir material produzido em papel, o projeto propõe uma inserção eletrônica, considerando imagem da logomarca do corretor. E amplia a confiança do consumidor, uma vez que os meios eletrônicos são mais aceitos e mais utilizáveis pelos clientes. Para diminuir o impacto ambiental derivado do envio de mala direta postal, foi criada a ferramenta AggenciaMais, que tem a função de disparar *e-mails marketing* (Produto Mapfre e Relacionamento – Aniversário | Dia dos Pais e Mães e Final de Ano) aos clientes de toda base cadastrada no sistema gerenciador (Agger).

Os *e-mails* disparados têm a aplicação automática da logomarca da corretora e uma chamada de "Tenho Interesse". Caso o cliente final se interesse pelo produto, ele deve clicar nesta observação e, assim, será direcionado para uma página, na qual poderá colocar seus contatos. Feito isso, o corretor é informado por *e-mail* sobre o interesse do cliente, para que o contate a fim de atender seu pedido. Além disso, essa ferramenta possui um sistema de gerenciamento dos *e-mails* enviados com informações sobre quantidade de envios e quantidade de *e-mails* lidos, o que possibilita ao corretor conhecer a qualidade do seu banco de dados viável.

# **Corretor autônomo** | Aprimoramento da Governança do Corretor de Seguros

Empresa | Corretor
Autores | Josafá Ferreira Primo

Se por um lado, frequentemente, novos produtos de seguros são disponibilizados por meio da *web*, por outro, a profissão de corretor de seguros sofre com a falta de profissionalização do setor. Visando preencher esta lacuna, a proposta deste trabalho consiste em expandir os benefícios do aprimoramento da governança para toda a população de corretores de seguros utilizando orientação profissional e ferramentas de *software* inovadoras.

> *O mercado aponta para uma grande quantidade de casos análogos, com grande potencial de otimização. Esta é a vantagem de fazer uma abordagem de toda uma categoria de profissionais – os ganhos se multiplicam na mesma proporção de seus usuários.*
>
> Josafá Ferreira Primo



O Programa de Aprimoramento da Governança do Corretor de Seguros representa uma solução derivada de iniciativas que foram desempenhadas individualmente, ao longo de vários anos, como corretor de seguros. Com abordagem simplificada, a metodologia propõe a utilização de dados consolidados para extrair relatórios, fazer previsões ou atuar preventivamente junto a seus colaboradores.

Composto por iniciativas que orientam o corretor de seguros a adotar uma postura de empreendedor, o programa possui ferramentas de *software* em nuvem, voltadas a dispositivos móveis objetivando a implementação de um plano de negócios, medição e avaliação de resultados e otimização da cadeia tributária, entre outros. Desse modo o projeto baseia-se em três vertentes principais: Programa de Governança para Corretores de Seguros; Programa de *Coaching* para os Corretores de Seguros; e Desenvolvimento de *Software* de Apoio ao Programa de Governança para Corretores de Seguros.

# **Arquitetura Corporativa** – Preparando a **Seguradora** para o **Futuro**

Empresa | Bradesco Seguros S/A
Autores | Washington Dantas, Gustavo Serafim, Paulo Nunes, Jorge Nascimento e André Luís Figueiredo

A sustentabilidade na área de Tecnologia da Informação representa a capacidade da empresa em gerir seus ativos tecnológicos de forma eficiente, mantendo o equilíbrio com a sociedade e o meio ambiente. Ainda, está diretamente ligada à relevância da TI e à visão de futuro das organizações envolvidas.

A Arquitetura Corporativa fornece uma estrutura de apoio à decisão com foco em processo, comunicação e modelos corporativos para que se possa descrever um estado futuro da organização e apoiar sua evolução. Essa abordagem utiliza paradigmas arquiteturais, como Arquitetura Orientada a Serviços - SOA, fornecendo insumos para processos como a gestão de portfólio de projetos, gestão de mudança e planejamento estratégico. O projeto está sendo estendido com o objetivo de apoiar questões relacionadas com sustentabilidade nos seus sistemas de informação.



> *O ambiente corporativo, em sua maioria, compreende que os sistemas de informação e a infraestrutura de tecnologia são de extrema importância para atingir os objetivos das organizações, dentre eles, o de ser responsável pelo meio ambiente em que estão inseridas. É neste contexto que a arquitetura corporativa se apresenta como uma forte aliada.*
>
> Washington Dantas

Desse modo, a Arquitetura Corporativa considera os vários sistemas e pacotes que são usados para a gestão do negócio, também fornece base para definir, avaliar, medir, analisar, relatar e monitorar os sistemas e processos de TI, uma vez que, os processos ineficientes consomem recursos que poderiam ser poupados ou reutilizados. Além disso, a Arquitetura Corporativa resulta no desenvolvimento de terminologias comuns que trazem clareza, compreensão e consistência de uma iniciativa empresarial sustentável.

# **Aumento da Produtividade** no Processo de **Análise** de Aviso de **Sinistro**

Empresa | Bradesco Seguros S/A
Autores | Claudio de Brito e Mateus Labliuk Leme

O projeto Sinistro Ágil foi criado para atender uma necessidade da Bradesco Seguros em sua área de regulação de sinistros. A partir de uma análise profunda, dois caminhos foram identificados: um relacionado com atividades manuais, operacionais que envolvia a consulta a diversos sistemas internos e externos para capturar, formatar e apresentar dados necessários para análise; o outro caminho está relacionado com a grande atividade de inteligência e experiência do analista.

A solução foi a de automação imediata das atividades manuais e a inserção de pequenas inteligências para realizar a elaboração de laudos com pareceres prévios. Os analistas, então, são liberados das atividades manuais e focam diretamente na análise mais conclusiva dos sinistros, com base nos laudos prévios. O ganho deste processo é da ordem de 2 a 10 vezes a produtividade anterior, o que agiliza os serviços prestados aos segurados.



*A solução foi criada dentro de um cenário empresarial e socioeconômico, onde o sistema fornece subsídios para tomada de decisões, o que fortalece o processo decisório desta área da empresa e para o BackOffice fornece um ambiente de trabalho com menos stress, onde as atividades passam a ser mais de inteligência do que operacional, o que reflete a preocupação da empresa com seus funcionários.*

Claudio de Brito

É uma solução voltada ao aumento de produtividade do *BackOffice* da Bradesco Seguros, bem como, a qualidade da análise do sinistro pela entrega de um laudo estruturado e preparado para que possam ser tomadas decisões. Esta preparação do *BackOffice* permite a Bradesco Seguros atender com qualidade o aumento de demanda sem a necessidade de crescimento orgânico. O grande objetivo é aumentar a qualidade e agilidade dos serviços prestados aos segurados.

# **Automatização** dos processos de **emissão** de **apólices**

Empresa | Bradesco Saúde S/A
Autores | Flavia Goulart e Maurício Quintella

Com o intuito de modernizar seus produtos, processos e serviços, a Bradesco Saúde elaborou o projeto "Emissão Expressa", que possibilita automatizar todo o processo de emissão de apólices para pequenas e médias empresas, da simulação de custos à implementação, passando por análise médica, comercial e técnica, ofertando o produto mais adequado a cada perfil de cliente. Ou seja, o aplicativo visa implantar a automatização de toda a cadeia de valor que suporta os processos de cotação de produtos da Bradesco Saúde, do cálculo ao cadastramento das vidas.

> *Temos o intento de aperfeiçoar o sistema Emissão Expressa para que seja possível, progressivamente, aumentar o número de vendas e reduzir o uso de papel e recursos.*
>
> Flavia Goulart



A partir da alteração do processo, o corretor poderá combinar cotações com variações entre os múltiplos produtos oferecidos pela Bradesco Saúde, elaborar estudos de acordo com a necessidade do usuário, realizar a emissão de propostas de Seguro Saúde e efetivar a implantação das apólices negociadas. Além disso, o aplicativo suporta a geração de relatórios e permite gerenciar o fluxo de processos com o objetivo de otimizar o armazenamento, a busca e a distribuição de informações.

O objetivo é apoiar a estratégia da Bradesco Saúde na expansão de sua carteira de clientes com apólices de planos Médico ou Dental, direcionadas a empresas de pequeno e médio porte, disponibilizando uma ferramenta ágil, acessível via *web* através do *site* do Corretor para toda a força de vendas em todo o território nacional. Portanto, a nova solução proporciona maior agilidade, precisão e automação, evitando, assim, a necessidade de intervenções manuais.

# **Automatização** do processo de implantação de **propostas** de **produtos** de **capitalização** nas **agências**

Empresa | Bradesco Capitalização S/A
Autores | Rogério Felix da Silva

No contexto atual, toda companhia busca a adoção de práticas inovadoras que visem à transparência nos negócios, melhoria do atendimento aos clientes e conscientização quanto à otimização do uso de recursos. Sendo assim, ao elaborar o Projeto Proposta *On-line*, a Bradesco Capitalização teve como objetivo modernizar seus produtos, processos e serviços.

> *Com a redução das vendas realizadas da forma tradicional, é possível realizar uma estimativa da diminuição do uso de recursos, como papel, água e energia. Considerando que cada apólice é composta em média por três folhas impressas, desde sua implantação, o "Proposta On-line" evitou a impressão de, aproximadamente, 1,35 milhões de folhas.*
>
> Rogério Felix da Silva



A iniciativa possibilita a automatização do processo de implantação de propostas de produtos de Capitalização nas agências do Banco Bradesco, promovendo uma redução do número de impressos, melhoria da logística de distribuição de propostas às agências, mitigação de riscos e implementação de uma inovação tecnológica no Sistema de Capitalização - CAPP.

Com o intuito de otimizar o processo de comercialização o sistema permite que o cliente receba, em tempo real, a sua proposta comercial e, na própria agência, efetue a compra do produto desejado. O novo e revolucionário sistema de venda da Bradesco Capitalização foi concebido com o foco na melhoria dos processos e do atendimento oferecido aos clientes e proporcionou diversos benefícios a Bradesco Capitalização, entre os quais, redução de custos, agilidade no processo de comercialização, segurança da informação do cliente, inovação tecnológica do Sistema de Capitalização.

# **Cuidar do Cliente** - Atendimento Emergencial de Sinistros

Empresa | Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência S/A
Autores | José Carlos Silva

O Projeto Cuidar do Cliente – Atendimento Emergencial de Sinistros tem como premissa cuidar de vidas. Trata-se de um processo criado e implantado para localizar segurados atingidos por grandes catástrofes naturais e, em menos de 24 horas, adiantar a indenização para reconstrução de seu patrimônio antes mesmo do aviso de sinistro. Isso possibilita a limpeza imediata e evita o acúmulo de lixo e entulho nos locais, minimizando o impacto ambiental. Além disso, esse serviço permite atender os clientes com agilidade, simplificando processos e reduzindo a burocracia.

*A ação de cuidar dos nossos segurados, proporciona segurança e repercute positivamente proporcionando o incremento nas vendas do produto.*

José Carlos Silva

Criada em 2010, a iniciativa é pioneira no mercado segurador brasileiro, e como "boa prática" já foi exportada para outros países como México, Portugal, Chile e Argentina. Além disso, o sistema teve atuação relevante nas catástrofes naturais de São Luiz do Paraitinga (SP) e, mais recentemente na Região Serrana do Rio de Janeiro, entre outras.

O operador desse sistema – chamado Geocode, similar ao Google Maps, busca um *range* de pesquisa por perímetro desejado, tendo como referência o CEP (*zip code*) do foco do desastre. A partir daí a Seguradora tem como estimar quantos segurados seriam atingidos por algum tipo de desastre natural em determinada região, retornando ao operador os resultados por meio de gráficos e planilhas, facilitando o manuseio do sistema.

# **Eficiência** no Cadastro e **Gerenciamento** dos **Dados** dos Prestadores

Empresa | Bradesco Saúde S/A
Autores | Marcio Cristiano Soares e Flávia Uchôa

Iniciado em 2011, o programa Gestão Eletrônica de Pastas de Prestadores foi criado para proporcionar maior eficiência aos processos relacionados à manutenção do cadastro da Rede Referenciada da Bradesco Saúde, utilizando a Tecnologia da Informação para transformar os arquivos físicos em eletrônicos. O programa permite a atualização de dados dos prestadores de forma rápida e segura, reduzindo o consumo de papel.

Programa de Gestão Eletrônica de Pastas de Prestadores foi criado dentro de um contexto de mudanças internas da Bradesco Saúde. As iniciativas foram planejadas para otimizar processos e aprimorar produtos, tornando-os progressivamente mais eficientes e transparentes. O programa tem como princípio intensificar a gestão dos documentos dos prestadores de serviço da Bradesco Saúde, ou seja, da rede referenciada que presta serviços para a Bradesco Saúde. As pastas, antes confeccionadas e armazenadas fisicamente, após a implementação do programa, passaram a ser gerenciadas a partir de sua imagem digital.



> *A Gestão Eletrônica permite à companhia agir com mais transparência em relação a seus prestadores de serviço, a seus segurados e às entidades reguladoras. Adicionalmente, mitiga riscos inerentes ao processo vinculados ao extravio de documentação. A redução na utilização de papel para impressão e também nas despesas para envio postal podem ser, adicionalmente, ressaltadas como benefícios sustentáveis em decorrência do programa.*
>
> Márcio Cristiano Soares

A Bradesco Saúde desenvolveu o programa Gestão Eletrônica de Pastas de Prestadores como resposta à necessidade de otimização e modernização do relacionamento com seus 40 mil referenciados, que representavam para as estruturas da companhia 30 anos de documentos cadastrados. O programa promoveu a revitalização de pastas, documentos e dados cadastrais, criando um plano de ação para a regularização das pendências nos prontuários dos prestadores.

# **Eficiência** no processo de **materiais pós-venda** de **seguros** em **cartões**

Empresa | Itaú Seguros S/A
Autores | Silvia Oliveira T. Franco e Edélcio Pecora Morelli

Para as seguradoras, a vida de um produto não termina com sua entrega ao cliente. Internamente um conjunto de processos são acionados assim que a venda é realizada. Um adequado gerenciamento dos processos de pós-venda de seguros tem impacto direto na qualidade dos serviços fornecidos pela empresa, gerando vantagem competitiva e criando condições para reduzir custos e tempo. Um pós-venda bem feito é sinal de compromisso, profissionalismo e eficiência para a organização.

> *Este mapeamento permitiu termos conhecimento detalhado de todas as etapas do processo de materiais pós-venda, nos mostrou a importância da padronização, ampliou a visibilidade sobre os estoques, nos fez rever critérios de envios de cartas.*
>
> Silvia Oliveira T. Franco



Com base nessa premissa, a Itaú Seguros enxergou a necessidade de rever todo processo pós-venda. O desenvolvimento do projeto foi realizado entre 2012 e 2013, e contou com iniciativas que foram desde a padronização de textos, para se tornarem mais acessíveis, até a criação do FAQ (Perguntas e Respostas Frequentes), que diminuiu a média de páginas impressas; e ainda a automatização do envelopamento de cartas, o que reduziu o tempo de postagem e inclusão dos *kits* de sinistros no *site* do Banco Itaú, que agilizou o processo de indenização e reduziu o volume de acionamento em órgãos externos.

Nos últimos anos, o conglomerado passou por uma série de fusões e aquisições que trouxeram uma gama enorme de produtos e processos distintos para a operação, gerando complexidade de gestão e despesas desnecessárias. O objetivo deste projeto foi tornar o processo de emissão de materiais pós-venda mais eficiente para a companhia, levando em conta processos de padronização e automatização, aliados a redução do impacto socioambiental e a satisfação dos clientes.

# **Enquadramento** Automático pelo **CNAE**

Empresa | Itaú Seguros S/A
Autores | Anne Akemi Higuchi, Renan Ferreira Santos Silva, Wellington Pereira Barroso, Daniel Augusto de Oliveira Souza e Jorge Costa Laranjeiro

O seguro patrimonial, que protege as empresas em eventos como incêndio, danos elétricos, roubo e furtos de valores e mercadorias, entre outros, é avaliado e precificado de acordo com os riscos mais inerentes às atividades realizadas por cada empresa. Até o primeiro semestre de 2013, a gestão do produto na Itaú Seguros era feita por um sistema que possuía aproximadamente 200 atividades empresariais. Na hora de orçar e contratar um produto, era necessário buscar, nessa lista, a atividade que mais se aproximava da informada pelo cliente e efetuar o enquadramento.

*O projeto fortaleceu a governança do seguro patrimonial um dos mais importantes do mercado segurador brasileiro. Como a precificação e a consequente reserva técnica dependem da atividade de cada empresa, o enquadramento assertivo garante o cálculo correto desse parâmetro e a garantia da sustentabilidade do negócio.*

Anne Akemi Higuchi



Portanto o desenvolvimento de um sistema que usasse a Classificação Nacional de Atividade Econômica (CNAE) representa uma oportunidade de padronização e fortalecimento da transparência, podendo beneficiar toda a cadeia produtiva do setor. O objetivo central do projeto é ganhar precisão na classificação da atividade econômica da empresa que contrata o seguro patrimonial para dimensionar corretamente os riscos envolvidos. Com isso, busca-se ganhar assertividade na precificação do produto e na formação de reserva para pagamento do seguro.

O sistema, implantado em setembro de 2013, contempla as 1.318 atividades listadas na Classificação Nacional de Atividade Econômica (CNAE), adotada pelo sistema tributário brasileiro e ainda pondera a ocupação de maior risco mesmo quando o cliente realiza várias atividades em um mesmo local.

# Envio de **documentação** em **formato digital** aos **segurados**

Empresa | Bradesco Auto/Re Companhia de Seguros
Autores | Mario Cesar Marcondes dos Santos
e Fernando Pietro Luigi Zanfagnini

Diante do crescimento da participação de mercado da Bradesco Seguros e o consequente aumento da emissão de apólices para os segurados e corretores, a companhia percebeu a necessidade de reduzir a impressão de papel utilizada na geração do conjunto de documentos que acompanham o Certificado de Seguro.

Para isso, idealizou o Projeto *Kit* Digital, que consiste em substituir o envio físico da documentação associada às apólices contratadas por meio eletrônico de envio. Dentre outras funcionalidades, permite ao corretor acesso integral ao produto contratado na *Internet* por meio do *Site* 100% Corretor da Bradesco Auto/RE, e ao Segurado, pelo *Site* do Segurado, ou pela *Intranet*, no caso de colaborador do Grupo Bradesco.



> *A justificativa do projeto foi dar um passo em direção à inovação, modernização de processos e sustentabilidade empresarial, reduzindo impactos ambientais por meio da otimização das operações, com consequente redução do desmatamento e do consumo de água e energia, que está associada à produção de papel.*
>
> Mario Cesar Marcondes dos Santos

O cliente é contemplado com a agilidade e modernização do processo e, sempre que necessário, dispõe da imagem dos documentos relacionados ao seu seguro. A companhia, por sua vez, reduz custos com o processo e evolui em direção a uma prática empresarial mais sustentável, ao adotar um novo ciclo de emissão corporativa, que se utiliza da *Internet* para disponibilização de documentos digitalizados aos segurados e corretores. A visão da seguradora foi oferecer segurança e economia para as empresas do Grupo Bradesco Seguros e Previdência, agilidade e praticidade para corretores e segurados e inovação tecnológica aplicada a sustentabilidade, demonstrando preocupação da companhia com o futuro do planeta.

# Ferramenta para **Medir** a **Aderência** dos **Produtos** da **Itaú Seguros** aos **PSI**

Empresa | Itaú Seguros S/A
Autores | André Ferreira Sanches Russo, Fernanda Bianco, Marcelo Sampaio Pinto e Vitor Jose Bassi dos Santos

Após a Itaú Seguros assinar os Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI), na Rio+20, a empresa criou um grupo de trabalho na Diretoria de Produtos Massificados, que resultou na implantação de uma ferramenta que possibilita avaliar como os produtos e processos da Itaú Seguros estão posicionados em relação aos aspectos abordados em cada um dos Princípios para Sustentabilidade em Seguros.

A partir de 1º de outubro de 2013, a criação e as alterações em produtos e processos passam, obrigatoriamente, pelo crivo da ferramenta. Além de identificar o *status* do produto ou processo em relação a quesitos da sustentabilidade, a ferramenta dá um *feedback* ao gestor responsável, gerando reflexão sobre o papel dos produtos da Itaú Seguros na sociedade e contribuindo para a construção de projetos cada vez mais alinhados aos desafios do mundo atual. De um jeito simples, por meio de perguntas, respostas e exemplos, ela conduz o gestor a olhar com atenção para as questões sociais, ambientais e de governança envolvidas. Então, gera uma pontuação de 0 a 100 e classifica o grau de aderência ao PSI em baixo, médio, alto e total.



*Os compromissos externos que assumimos, a exemplo do PSI, são integrados às nossas políticas internas e à governança, estimulando o comprometimento das equipes e gestores. A ferramenta de avaliação do PSI faz parte desse ideal, ajudando a tornar o processo de construção de produtos e inovações como parte da performance sustentável.*

André Ferreira Sanches Russo

A ferramenta trouxe um aprendizado importante para a população interna da Itaú Seguros, incentivando as pessoas a conhecerem os princípios do PSI e a refletirem sobre o impacto de suas atividades. E, assim, identificarem oportunidades para integrar questões sociais, ambientais e de governança aos processos de negócios.

# **Formalização** Remota

Empresa | Itaú Seguros S/A
Autores | Vanessa Baldini e Amanda da Silva Souza

No Brasil, o seguro ainda é um produto culturalmente desconhecido pelo cliente, o que dificulta sua aceitação e acaba gerando um elevado índice de cancelamento. A burocratização é outro fator que contribui para o desgaste de imagem. Interagir com o consumidor usando ferramentas eletrônicas que fazem parte do seu dia a dia é vital para a modernização e o desenvolvimento do setor.

> *Com o projeto, buscamos aprimorar os processos e melhorar a qualidade das vendas de seguros. Os objetivos que nortearam o trabalho foram aumentar a retenção e a satisfação dos clientes, reduzindo os volumes de cancelamentos de seguros e as reclamações registradas nas centrais de atendimento e em órgãos reguladores e de defesa do consumidor.*
>
> Vanessa Baldini



Com o projeto Formalização Remota, o cliente Itaú Unibanco pode confirmar a contratação do seu seguro pelo caixa eletrônico, telefone, *internet banking* ou *mobile*, usando suas senhas bancárias. Ele checa as condições de contratação e, caso elas não estejam de acordo com as suas necessidades, pode declinar a proposta. Com essa mudança, o Itaú Unibanco busca aprimorar os processos e melhorar a qualidade da venda de seguros. Além disso, o projeto diminui o impacto sobre o meio ambiente, na medida em que incentiva a redução do consumo de papel e de tinta de impressão.

O projeto promove a transparência e a qualidade na venda dos seguros de vida e de acidentes pessoais do Itaú Unibanco. Ele foi implantado em maio de 2013 e abrange, no momento, os seguros de vida e acidentes pessoais para clientes pessoa física da rede de agências do Itaú Unibanco em todo o Brasil. No futuro, esse modelo será expandido para outros produtos, trazendo resultados cada vez mais sustentáveis para a organização.

# **Gestão** Corporativa de **Informações** traz **segurança**

Empresa | Bradesco Seguros S/A
Autores | Daniel Lourenço, Marco Bento, Flávia Ferrão, Paulo Bandeira,Monique Augusto, José Carlos Castro, Eugênio Trigueiro, Ricardo Águia e Alberto Mendonça

O projeto Gestão Corporativa de Informações disponibilizou um conjunto de tecnologias para gerir o ciclo de vida das informações corporativas da Bradesco Seguros. Capitaneado pela Superintendência Executiva de Governança e Relacionamento, o projeto tem como objetivo proporcionar maior segurança e qualidade das informações, processos mais eficientes e consumo racional de recursos. Foram criados os padrões e o ambiente necessários para a adoção de um modelo corporativo para a gestão de identidades, dos canais de relacionamentos, dos processos de negócio e da própria informação.

*Vale ressaltar que o CGI não é um projeto de TI que entregou um sistema pronto para rodar, mas, sim, um arcabouço para a gestão da informação que inclui política de informação, modelo de governança, pessoas capacitadas e a habilitação de um ambiente para a implementação de projetos das áreas de negócio da companhia.*

Daniel Lourenço



O projeto se divide entre a Gestão Corporativa de Documentos e Gestão de Impressos. A primeira com foco em agilidade e segurança na captura, gerenciamento, distribuição, guarda e disponibilização de documentos digitais, promovendo uma maior eficiência na execução dos processos associados a documentos. Já o Gestão de Impressos veio proporcionar gestão das informações relativas às impressões das unidades de negócio, visando uma administração, centralização dos processos de gestão e a distribuição pelas diversas mídias.

Para a sua execução, o projeto Gestão Corporativa de Informações considerou os critérios de integridade, disponibilidade e confiabilidade da informação. Foi definido, então, um modelo para representar os principais conceitos e ferramentas envolvidas, além de suas respectivas responsabilidades nas áreas de conteúdo, segurança e apresentação.

# Gestão de **Impressões** e **Sustentabilidade**

Empresa | Bradesco Seguros S/A
Autores | Luiz Fernando Veríssimo de Figueiredo e Horst Anton Voss

Cada vez mais os recursos tecnológicos fazem parte do dia a dia das pessoas, seja no âmbito pessoal ou no profissional, e neste último contexto a disponibilidade dos equipamentos de informática é fundamental para o cumprimento das atividades dos profissionais.

O Projeto Gestão de Impressão e Sustentabilidade foi implantado na Bradesco Seguros em 2011 com o objetivo de reduzir custos operacionais e estabelecer processos que garantissem o controle das impressões realizadas. Foram substituídas 550 impressoras multifuncionais em mais de 200 localidades, beneficiando um público de aproximadamente 8000 colaboradores internos. Além disso, iniciativas de conscientização foram adotadas em parceria com as áreas de Governança, *Marketing* e Sustentabilidade, que, por meio de palestras, publicação de circulares e matérias na *Intranet*, divulgaram os conceitos de sustentabilidade associados ao uso racional dos equipamentos de impressão, de forma a evitar, assim, as impressões desnecessárias.



> *Esse projeto abriu frente para o desenvolvimento de um novo projeto de sustentabilidade que está sendo desenvolvido para o replantio de árvores, baseado no número estatístico de árvores que são cortadas para a produção de papel utilizado.*
>
> Luiz Fernando Veríssimo de Figueiredo

Além das palestras e destaques na *Intranet*, outros fatores determinantes para os objetivos do projeto foi a publicação de uma Circular Normativa, destacando as regras a serem seguidas para o uso consciente dos equipamentos multifuncionais, e a oficialização da implantação de uma ferramenta de controle de impressões, que é capaz de fornecer aos gestores departamentais alguns relatórios detalhados das impressões que são realizadas por cada colaborador em seus equipamentos.

# **Gestão** de **papelaria** para **otimização** de **recursos**

Empresa | Bradesco Vida e Previdência S/A
Autores | Carlos Henrique da Silva Braum e Martinho Escórcio

O Programa Posicionamento Estratégico para a Redução de Impressos foi concebido pela Bradesco Vida e Previdência com o objetivo de reduzir o número de impressos, melhorar a logística de distribuição de seguros às agências, mitigar riscos, além de modernizar seus produtos e serviços, de forma a aumentar a eficiência dos processos. Para isso, foram adotadas medidas como: envio digital do modelo de certificado para os clientes e troca do extrato físico dos funcionários por extrato *on-line*, dentre outras ações. Além disso, o programa prevê redução de 87% do número de folhas impressas nos processos de emissão de certificados de seguros.

A adoção da nova estratégia foi pensada de forma a facilitar a visualização de informações sobre os produtos adquiridos na Bradesco Vida e Previdência, bem como a redução significativa da emissão de papéis nos processos, com a substituição do documento físico pela imagem. Outra solução adotada para produtos que ainda demandam impressão foi a eliminação do papel carbono que é proveniente de um material não reciclável.



*A Bradesco Seguros possui o intuito de transformar o Programa Posicionamento Estratégico para a Redução de Impressos em mais uma ferramenta para melhoria de sua gestão sustentável, aprimorando o relacionamento com seus colaboradores, e principalmente, seus clientes.*

Carlos Henrique da Silva Braum

Para a elaboração do Programa "Posicionamento Estratégico para a Redução de Impressos", a Bradesco Vida e Previdência criou ações inovadoras tanto para o público interno, como para o externo. O impacto é positivo em questões ambientais e de governança, promovendo uma eficiência dos processos e recursos utilizados, bem como, externamente, proporciona um melhor atendimento aos segurados da Bradesco.

# **Gestão** eficiente de **projetos socioculturais**

Empresa | Grupo Segurador BB e Mapfre
Autores | Maria de Fátima Mendes de Lima, Flávia Amuri Varga e Luciana Garrone Esteves

Para garantir mais eficiência na gestão dos resultados das diversas iniciativas socioculturais apoiadas pelo Grupo BB Mapfre, foi desenvolvido um Sistema de Mensuração de Resultados Integrados. Ao possibilitar a padronização das informações recebidas, o sistema permite ao grupo gerir de forma mais eficiente os projetos apoiados, garantindo um maior alinhamento dessas iniciativas à missão e aos valores da companhia e oferecendo um retorno claro e transparente de suas atividades para a sociedade. Além disso, esta forma de gestão possibilita que as instituições se profissionalizem, uma vez que conseguem identificar seus próprios *gaps*, encontrando possibilidades de aperfeiçoamento em suas respectivas áreas de atuação e obtendo melhores resultados com os projetos.

> *Esta forma de gestão possibilita que as instituições se profissionalizem, uma vez que conseguem identificar seus próprios gaps, encontrando possibilidades de aperfeiçoamento.*
>
> Maria de Fátima Mendes de Lima



Em 2012, foram apoiados 50 projetos desenvolvidos por 34 instituições em todo o Brasil. Mensalmente, as instituições são acompanhadas a partir de temas relevantes para o grupo, como por exemplo, quais *stakeholders* estão sendo atingidos, quantos projetos atendem um ou mais *stakeholders,* etc. Desta forma, o grupo tem uma visão integrada e mais clara de onde está atuando e para onde deve caminhar.

Isso porque a partir dos indicadores acompanhados mensalmente é possível identificar sua atual situação em relação aos objetivos estratégicos e diferentes públicos de interesse, permitindo uma visão global das ações realizadas, bem como a identificação dos *gaps* no atendimento a determinados públicos. Como resultado, o grupo pode direcionar melhor os investimentos, criando possibilidades para atingir novos públicos ou readequando iniciativas já existentes em busca de resultados mais assertivos.

# **Gestão Sustentável** do Processo de Pagamento de **Resgate de Capitalização**

Empresa | Icatu Seguros S/A
Autores | Bruno Zeth Maciel de Sá Gélio,
Cyntia Pires Hasegawa e Viviane Senra de Melo

Redução de tempo, custo e impacto ambiental para diminuir consideravelmente a quantidade de papel e outros insumos utilizados na reprodução de documentos utilizados para montar os processos de resgates de Capitalização enviados para análise da Diretoria Jurídica. A alternativa para atingir esse objetivo foi simples e sem custos, utilizando um recurso já existente na companhia: o arquivo digital de todas as documentações disponível somente para a área Operacional, através de um sistema, cujo acesso foi estendido aos usuários da Diretoria Jurídica.

*A agilidade no procedimento contribuiu para tornar cada vez mais sólidas as relações estabelecidas com nossos parceiros e clientes. No fim, a busca por uma atuação relevante para o desempenho do setor e suas relações com a sociedade, visando oferecer um futuro melhor para todos foi o elemento motivador para a iniciativa, conclusão, manutenção e melhoria do projeto.*

Bruno Zeth Maciel de Sá Gélio



O projeto tem como objetivo reduzir a quantidade de papel e de outros insumos utilizados nos processos de resgates de Capitalização enviados para a análise da Diretoria Jurídica, de modo a diminuir o impacto ambiental desses processos, bem como o tempo e o custo gastos nos mesmos. Para isso, o arquivo digital das documentações, que antes só era disponível para a área de Operações, foi disponibilizado também para a Diretoria Jurídica. Com tal mudança, reduziu-se o número de impressões na área Operacional de 110 páginas por dia para dez páginas por dia.

Essa iniciativa proporcionou não apenas maior agilidade na comunicação das áreas envolvidas no processo de resgate de capitalização, como representou, também, significativa redução do consumo de papel e de outros insumos utilizados na reprodução de documentos, contribuindo para a preservação do meio ambiente e o desenvolvimento sustentável.

# **Imprimir** pra quê?

Empresa | SulAmérica Companhia Nacional de Seguros
Autores | André Motta de Morais, Eliete Lopes Moressi, José Antonio Muniz de Melo, Marcos Saldanha e Marcelli Alexandre Vigário

Com a criação de uma área de sustentabilidade em 2009, a SulAmérica passou a reavaliar seus processos operacionais para identificar aqueles de maior impacto socioambiental e a impressão de papéis apareceu como principal impacto da companhia. Desde então, seguindo uma tendência internacional de foco na sustentabilidade nos negócios, minimizando os impactos socioambientais, a SulAmérica inovou ao implantar o projeto "Imprimir pra quê?", com o objetivo de evitar desperdícios e ao mesmo tempo gerar uma economia para a companhia. Além disso, o projeto viabilizou uma maior consciência do respeito ao meio ambiente, um dos pilares da sustentabilidade, junto aos colaboradores. Todos esses fatores contribuem diretamente para uma cultura de desenvolvimento sustentável.

Iniciado em 2009, O programa "Imprimir pra quê?" foi desenvolvido para criar uma cultura de redução de impressões na Sul América, que tem como principal resíduo de sua operação o papel. Para isso, foram adotadas diversas medidas, tais como: instalação de equipamentos mais novos e mais rápidos; retirada das impressoras pessoais das mesas dos colaboradores, centralizando todas as impressões nos *pools*; padronização de impressão frente e verso em todos os computadores dos colaboradores; publicação de *banners* e painéis com dados estatísticos da economia de papel e dicas nos *pools* de impressão.

*O programa vem se fortalecendo a cada ano, principalmente devido à mensuração, quantificação e publicação da economia gerada com essa nova metodologia de gestão de impressões.*

André Motta de Morais

Com essas medidas, a SulAmérica conseguiu doar mais de 400 impressoras e deixou de imprimir mais de 8 milhões de cópias, gerando uma economia de mais de R$ 500 mil para a companhia e diminuindo o impacto sobre o meio ambiente.

# **Indicadores** para Acompanhamento do **Processo** de **Pré-Autorização**

Empresa | Bradesco Saúde S/A
Autores | Thais Jorge de Oliveira e Silva e
Simone Taveira Kokkinovrachos

Devido ao grande volume de usuários, as seguradoras recebem diariamente milhares de solicitações para a realização de exames e procedimentos, que são avaliadas por um médico, para análise e autorização das senhas. Visando aperfeiçoar a tomada de decisões no processo de Pré-autorização das solicitações de senhas para procedimentos médicos, a Bradesco Saúde adotou uma nova ferramenta, denominada Painel de Monitoramento Saúde. O sistema fica exposto em um telão na área de Autorização Prévia e é composto por 47 indicadores.

Para o Painel de Monitoramento Saúde foi desenvolvido um sistema que permite obter em tempo hábil os resultados do processo de autorização prévia. Com este avanço tecnológico, o Painel de Monitoramento Saúde abriu a possibilidade de um acompanhamento *on-line*, do elenco de indicadores que informam a operação da área de autorização prévia, emitindo alertas, por meio de uma escala de cores que varia do verde até o vermelho, sobre o desempenho destes, sejam positivos ou negativos, permitindo assim a alteração das ações a serem tomadas quando da identificação de possíveis desvios. O Painel é também apresentado no Centro Integrado de Controles e Gestão Médica. O sistema também conta ainda com um módulo gerador de relatórios personalizados, possibilitando a definição das informações que devem ser analisadas, com economia de tempo para criação dos relatórios e fácil compartilhamento dos dados com os demais envolvidos no processo.



> *O Painel de Monitoramento Saúde tem um importante diferencial, pois acompanha as mudanças internas e externas de seu ambiente possibilitando respostas rápidas.*
>
> Thais Jorge de Oliveira

O Painel de Monitoramento Saúde foi utilizado como fundamental ferramenta na apresentação de indicadores para o processo de Acreditação, processo este acompanhado pela Comissão Brasileira de Acreditação – CBA e apurado pelo Joint Commission International. A Bradesco Saúde foi a primeira seguradora acreditada no país.

# **Índice** de **Qualidade** no **Atendimento Domiciliar - IQAD**

Empresa | Sul América Companhia de Seguro Saúde
Autores | Daniela Karabolad Matos Paulo

A Assistência Domiciliar em Saúde abrange uma série de serviços para segurados saúde de todas as idades. Geralmente, é prestada na residência do paciente, mas algumas vezes, o atendimento pode se estender a hotéis ou casas para idosos. Esse serviço busca a promoção à saúde, aliada à integração social e familiar.

> *O IQAD traz um novo conceito de gestão de prestadores, com maior foco na qualidade de atendimento e satisfação do segurado.*
>
> Daniela Karabolad Matos Paulo

O Índice de Qualidade de Assistência Domiciliar (IQAD) é uma ferramenta desenvolvida para classificar os prestadores de Assistência Domiciliar em Saúde da SulAmérica, de acordo com a qualidade de seus atendimentos. O índice foi criado para identificar pontos a serem melhorados nos serviços prestados, por meio do monitoramento de indicadores, que são focados na qualidade, eficiência e eficácia dos atendimentos. A avaliação final do IQAD é utilizada para definir o percentual de reajuste anual dos prestadores de Assistência Domiciliar em Saúde. Ao desenvolver uma metodologia que atrela a remuneração dos prestadores de serviços a uma melhor qualidade no atendimento e satisfação do cliente, a SulAmérica busca desempenhar seu papel de agente transformador da cadeia de seguros com práticas comerciais que englobam a responsabilidade social.

O IQAD foi baseado no Índice de Desenvolvimento da Saúde Suplementar (IDSS) da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS. Com base no IDSS, pontos de relevância foram identificados e indicadores definidos, de acordo com, sua importância e impacto na satisfação do segurado. Os indicadores são mensurados por meio de uma ferramenta desenvolvida internamente pela SulAmérica, atribuindo-se uma nota final para cada prestador. A mensuração destes indicadores é mensal e sua divulgação aos prestadores semestral, quando há a entrega de documento confidencial, que apresenta a nota, o *ranking* e quais os pontos de melhoria.

# O uso da **tecnologia** de **virtualização** fortalecendo o compromisso da **Bradesco Seguros** com **valores** e **iniciativas sustentáveis**

Empresa | Bradesco Seguros S/A
Autores | Luiz Fernando Alves e Eugênio Pinheiro

De acordo com a Política Corporativa de Sustentabilidade da Organização Bradesco, que definiu as diretrizes socioambientais a serem seguidas por todas as empresas que a compõem, a Bradesco Seguros implantou a tecnologia de virtualização dos servidores nos ambientes de produção, desenvolvimento e homologação da área de Tecnologia da Informação, contribuindo para o desenvolvimento sustentável, através da redução do consumo de energia elétrica utilizada em refrigeração e na alimentação dos equipamentos, menor ocupação de espaço físico, agilidade e maior capacidade para atender às demandas das áreas de negócio.

> *Hoje, a grande maioria dos servidores da Bradesco Seguros é virtualizada, independentemente do sistema operacional ou da finalidade dos serviços neles instalados.*
>
> Luiz Fernando Alves



O processo de virtualização consiste no uso de um *software* desenvolvido especificamente para este propósito, que faz uma abstração dos recursos físicos disponíveis em um computador visando um melhor aproveitamento do *hardware*. Para que isto possa ocorrer é feita uma divisão de recursos, como processador e memória, entre as várias máquinas virtuais criadas em uma mesma máquina física, para as quais o processo é transparente, como se o uso destes recursos fosse exclusivo.

Entre os benefícios obtidos com este processo, pode-se dizer que o consumo de energia, que representa um elevado custo em um *Data Center*, tende a reduzir. Do mesmo modo a emissão de calor é menor, reduzindo o consumo de equipamentos para refrigeração do ambiente. O espaço físico reduzido, aliado a uma disposição de corredores que permitam uma melhor circulação do ar entre os equipamentos, ajudando a dissipar o ar quente, contribui para a diminuição do esforço de refrigeração. Além disso, reduziu-se a emissão de carbono, visto que a indústria de TI é responsável por 2% das emissões de CO2.

# **Pasta** Eletrônica

Empresa | Itaú Seguros S/A
Autores | Cylmey Nunes de Oliveira

Visando trabalhar em linha com os princípios básicos de sustentabilidade, o Itaú Seguros implantou um sistema de Pasta Eletrônica em sua operação de Sinistros Grandes Riscos que, entre outras medidas, gerou considerável redução de custos. Inicialmente com a simples implementação dessa nova proposta de trabalho, foi prevista uma redução de custos de R$ 7.977,00 ao mês. Isso em um ano gerará uma economia de R$ 95.724,00. Em cinco anos a economia será na ordem de meio milhão de reais.

Aliado a economia gerada, observa-se que isso significa evitar a derrubada de 432 árvores que seriam necessárias para a fabricação da quantidade de folhas de papel consumidas nesses cinco anos. Considera-se ainda a quantidade de KW/h de energia elétrica e de combustível para toda esta operação de fabricação de folhas de papel.



> *Com esta atitude, estamos reduzindo a utilização de papel, tinta de impressora, energia elétrica, transporte e demais gastos vinculados ao processo, gerando valor compartilhado para outros colaboradores, clientes, acionistas e sociedade.*
>
> Cylmey Nunes de Oliveira

Criou-se o projeto em função da necessidade de eliminação do papel, tornando as operações mais sustentáveis, mais ágeis s eficiente, além de atender melhor os clientes. O projeto vem sendo ampliado para todos os produtos de grandes riscos da nossa operação e a intenção é atender, com maior rapidez os segurados. Com a Pasta Eletrônica, eliminou-se a impressão de papéis e, consequentemente, houve redução do uso de tinta para impressão, de energia elétrica, de transporte com os documentos, entre outros custos.

# Programa **Auto Reciclagem**

Empresa | Bradesco Auto/RE Companhia de Seguros
Autores | Simoni Aguiar e Alessandra Franco e Elaine Goulart

Diante da oportunidade de minimizar o impacto ao meio ambiente decorrente da geração de resíduos, o Programa Auto Reciclagem foi idealizado com o objetivo de destinar corretamente as peças danificadas e sucatas de veículos envolvidos em sinistros.

O programa foi concebido em 2009 pela Bradesco Auto/RE com o objetivo de minimizar os impactos ambientais decorrentes da geração de resíduos provenientes do descarte de peças dos veículos sinistrados de seus segurados. A estratégia consiste em mediar, principalmente, a relação entre oficina e recicladoras, promovendo a coleta pelas recicladoras do material descartado pelas oficinas, bem como a destinação final correta destes resíduos. De 2009 a 2013, já foram recicladas 8.080 toneladas de material, além de 6.154 baterias.



*A Bradesco Auto/RE, inserida nas ações de responsabilidade social e sustentabilidade corporativa, e tendo ciência sobre a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS) e seus conceitos de responsabilidade compartilhada e logística reversa, tomou a decisão de contribuir positivamente no processo de descarte correto das peças de veículos sinistrados de seus segurados.*

Simoni Aguiar

Ou seja, serviço trata coleta, transporte, classificação, acondicionamento, tratamento, reciclagem e destinação final dos materiais (peças de reposição envolvidas no sinistro) nos estabelecimentos indicados pela Bradesco Auto/RE (oficinas e concessionárias). Além da diminuição do impacto ambiental ao fazer com que materiais que seriam descartados indevidamente se tornem úteis novamente, como por exemplo, matéria prima para indústria, o programa possibilita a geração de empregos com o incentivo de atividades envolvidas com a reciclagem, maior controle nas peças utilizadas no conserto de automóveis e promoção da consciência ambiental nos grupos envolvidos com a atividade. O programa contempla desde o consumidor até indústrias, incluindo oficinas e empresas recicladoras.

# Programa de **Inclusão Profissional**

Empresa | Bradesco Seguros S/A
Autores | Érica Nissen e Rosana De Rosa

O programa Bradesco Seguros Inclusão Profissional é uma ação de inclusão social que tem como objetivo disseminar no Grupo a valorização da diversidade e da importância de agir a favor da dignidade humana e da solidariedade, além de garantir o comprometimento do Grupo Bradesco Seguros com as responsabilidades legais e éticas. Além disso, o programa permite a adaptação e capacitação dos colaboradores portadores de deficiência.

> *Acreditamos que um profissional deficiente, recrutado de forma adequada e para a função correta, tem facilidade de adaptação e possibilidades de progredir e alcançar o sucesso profissional. A contratação de um profissional qualificado que alcança e supera os resultados esperados é incentivo a novas iniciativas.*
>
> Érica Nissen



Em 2009, o programa "Bradesco Seguros Inclusão Profissional" foi desenvolvido e, paralelamente, ações para captação no mercado de trabalho foram intensificadas. Desde o início do programa, houve um aumento de 23% no número de profissionais, portadores de deficiência, contratados, Criado para permitir a adaptação e capacitação dos colaboradores portadores de deficiência, do Grupo Bradesco Seguros, o programa conta com a parceria da UniverSeg, que junto às áreas de Recursos Humanos, *Marketing* e Segurança do Trabalho desenvolveu ações com o objetivo de buscar a valorização dos profissionais, resultando em indicadores positivos de motivação e satisfação dos participantes, além de promover a conscientização social.

O principal desafio é o de possibilitar a adaptação desses profissionais criando um ambiente comum e acessível a todos através de estratégias organizacionais que ratificam o compromisso do Grupo Bradesco Seguros com a Responsabilidade Social.

# Protector

Empresa | Argo Seguros Brasil S/A
Autores | Fernando Figueiró Cantreras

A Argo Seguros investe nas plataformas digitais como a nova forma de se relacionar com seus corretores e segurados, e foca no Protector, sua modalidade de seguros de Responsabilidade Civil, com tecnologia de prevenção, proteção e gestão de riscos profissionais.

Protector é uma plataforma digital que tem como finalidade oferecer a possibilidade de contratar, pela *internet*, seguros de Responsabilidade Civil de forma simples, rápida e direta. Protector distribui seguros para profissionais das mais diversas áreas e conta com uma Sala de Emergência *on-line*, que permite aos usuários tirar dúvidas sobre cada profissão. Além disso, a plataforma permite que o contrato seja realizado por meio da própria ferramenta na *internet*, dispensando o uso de papéis e extensas negociações.

*Com a plataforma on-line, o corretor também ganha agilidade na hora de prospectar o cliente, e o contrato pode ser realizado por meio da própria ferramenta na internet. O Protector é ágil, moderno e prático.*

Fernando Figueiró Cantreras

Com base em um projeto piloto, a Argo reuniu uma grande equipe de profissionais especializados em seguros de Responsabilidade Civil para elaborar o Protector e as parcerias com os corretores. Mesmo sendo um seguro inovador, a resposta foi superior à expectativa e isto se deve à receptividade dos corretores parceiros, à qualidade do produto e ao compromisso e satisfação de corretores e segurados.

# **Refresh** Notebook

Empresa | SulAmérica Companhia Nacional de Seguros
Autores | Alex Palermo, Ângela Petrillo, Benedito D'Ávila, Jaqueilson Carvalho, Rafael Cabral e Rogério Rodrigues

O Projeto "Refresh Notebook" viabilizou a substituição de mais de 3.500 computadores antigos por *Notebooks* novos, em todos os prédios da SulAmérica no Brasil. Do total de equipamentos trocados, 51% foram reaproveitados pela companhia. Os demais foram doados a organizações sem fins lucrativos ou descartados seguindo os requisitos da Política Nacional de Resíduos Sólidos. A troca desses equipamentos gerou uma substantiva redução de custo e melhoria da eficiência energética da companhia, além de beneficiar centenas de moradores de comunidades de baixa renda.

> *Essa é uma visão corporativa de desenvolvimento sustentável, onde a companhia ganha, o meio ambiente não sofre os impactos e a sociedade ganha mais oportunidade de se desenvolver.*
>
> Alex Palermo



O projeto "Refresh Notebook" foi desenvolvido pelos colaboradores da diretoria de Informática da SulAmérica, e envolveu diversas áreas da empresa, como Sustentabilidade, Administrativo, Recursos Humanos e Compras. Iniciado em dezembro de 2011, o processo teve duração de 10 meses e contou com a participação da empresa IBM.

O grande desafio foi realizar a troca dos equipamentos durante o expediente de trabalho dos colaboradores na companhia, mantendo os novos computadores operando com os mesmos aplicativos e sistemas utilizados nos equipamentos antigos. Por isso, a inovação do projeto Refresh Notebook foi o trabalho em conjunto com diversas áreas da companhia, de forma a atingir os objetivos definidos pela área de TI e, ao mesmo tempo, promover impactos ambiental e social positivos junto a comunidades vulneráveis.

# **SIS DPVAT** Sinistros

Empresa | Seguradora Líder dos Consórcios dos Seguros DPVAT
Autores | Magno Guanaes, Vinicius Bastos, Alexis Sauer, Thomaz Caldas, Claudio Ladeira, Marcia Carelli, Patrick Alves, Paulo Duarte, José Carlos Carvalho

Para garantir mais efetividade aos processos inerentes ao pagamento do Seguro de Danos Pessoais Causadas por Veículos Automotores de Via Terrestre – DPVAT, foi implantado o sistema operacional SIS DPVAT Sinistros, um sistema de *workflow* de sinistros, que proporciona rastreabilidade da operação, além de maior agilidade e confiabilidade, otimizando o atendimento, a regulação e a liquidação dos processos. Os ganhos incluem eficiência na guarda, no acesso e na recuperação de informações dos beneficiários. Além disso, o sistema garante o pagamento do benefício em 30 dias, uma exigência legal, e, mais que isso, fomenta a otimização dos pagamentos em menor prazo, potencializando a função social do Seguro DPVAT.

*O objetivo do sistema é agilizar a análise das demandas por benefícios, aumentando assim a segurança das informações e controles internos e agregando mais qualidade ao ciclo operacional*

Magno Guanaes



A necessidade de um sistema operacional moderno, exclusivo, e, o principal, customizado à realidade do funcionamento do Seguro DPVAT, foi logo identificada. Um desafio maior que a simples questão técnica. O sistema seria criado para integrar o funcionamento de quase uma centena de empresas, vislumbrando uma colaboração entre usuários de diferentes empresas, em todo o território nacional.

A proposta foi criar um sistema operacional que permitisse um perfeito *workflow* dos processos, incluindo o gerenciamento de documentos, e favorecesse um ponto crucial para a Seguradora Líder – DPVAT: a garantia integral de pagamento do benefício em 30 dias, uma exigência legal, e, mais que isso, fomentar a otimização dos pagamentos em menor prazo, potencializando a função social do Seguro DPVAT. Ou seja: mais que um sistema de gerenciamento de dados, a seguradora lançou-se no projeto de criar uma ferramenta de gestão de sua atividade-base.

# **Sustentabilidade** a Serviço da **Sociedade**

Empresa | Mapfre Seguros Gerais
Autores | Flavia Varga, André Luis Mangolim e Fátima Lima

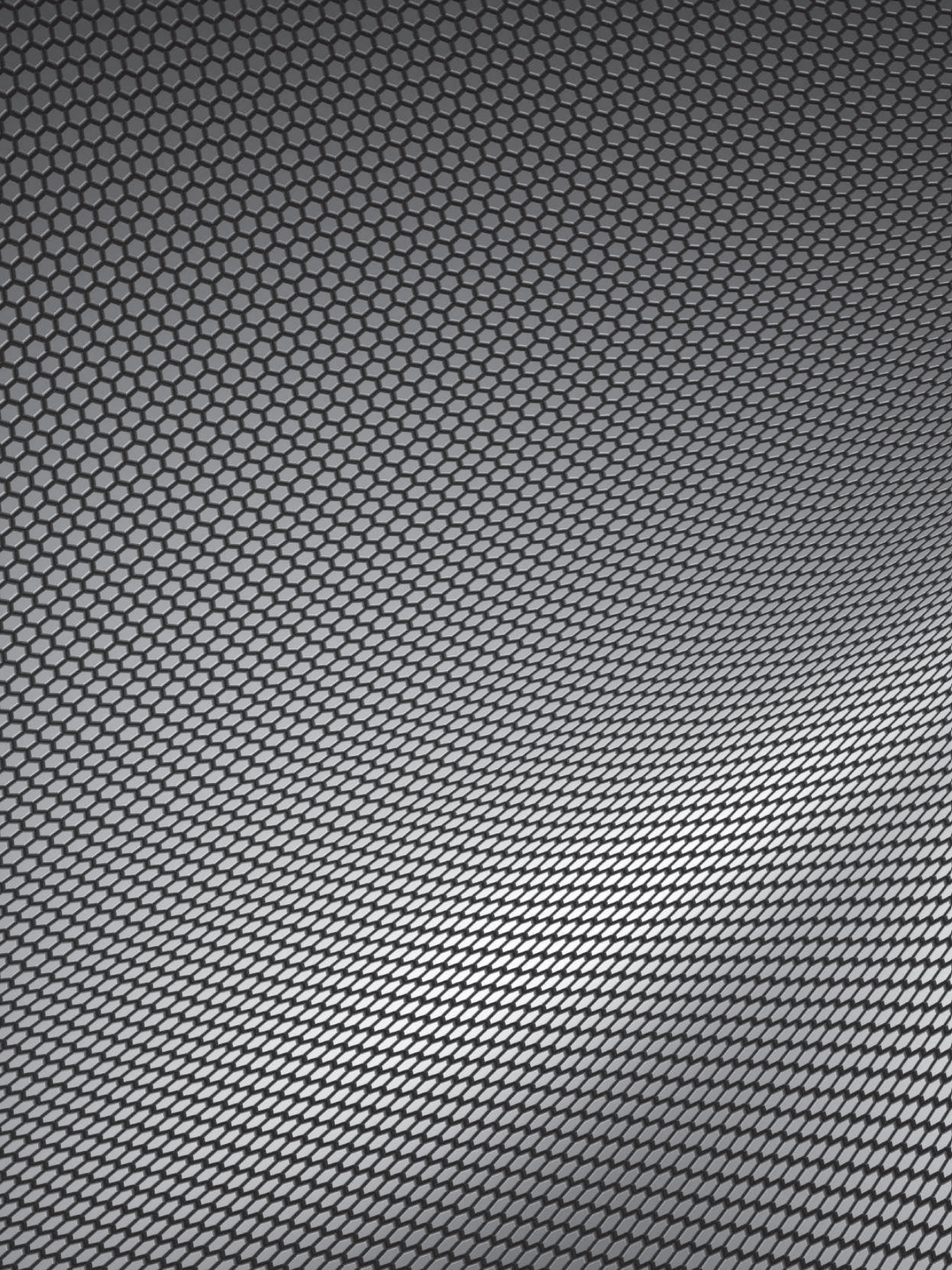
A preocupação com o meio ambiente faz parte do posicionamento do Grupo Segurador Banco do Brasil e Mapfre, que investe na revisão de processos internos e no desenvolvimento de programas de ecoeficiência, com o objetivo de agregar valor ao negócio e contribuir com ganhos para o meio ambiente e, consequentemente, para a sociedade.

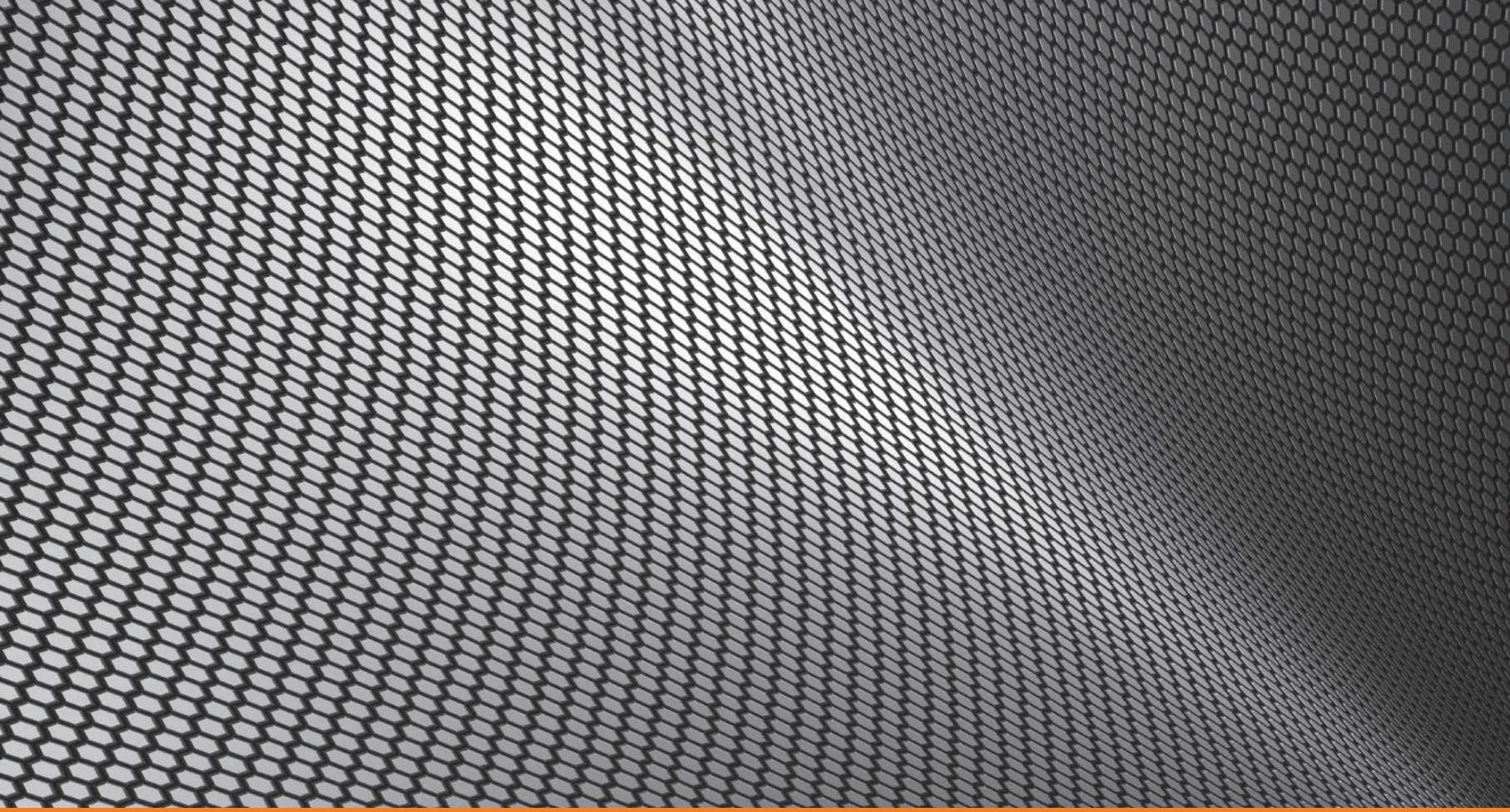
O Grupo BB Mapfre adotou inúmeras medidas para otimizar o consumo de recursos naturais nas operações da empresa, sendo algumas delas: Projeto Frente e Verso, que modificou o padrão das impressoras do Grupo para imprimir nas duas faces do papel, e Recicla BBMapfre, com a instalação de coletores para pilhas e baterias nas sedes, sucursais, PARE´s e pátio de salvados. Além de trazer resultados positivos para o negócio, parte dos recursos economizados com a realização dessas iniciativas é investida em benefício da sociedade, com a Villa Ambiental — um projeto realizado pelo Grupo em parceria com o Governo do Estado de São Paulo, no Parque Villa Lobos, em São Paulo. Inaugurado em março de 2009, o Villa Ambiental é um centro de educação ambiental, que oferece atividades lúdicas e interativas para promover a consciência ambiental entre alunos do ensino fundamental das redes pública e privada.



> *Com essas iniciativas, além engajar os integrantes da cadeia de valor (colaboradores, fornecedores e corretores) na adoção de uma postura clara e efetiva em relação à sustentabilidade, o Grupo dissemina informações relevantes sobre sustentabilidade.*
>
> Cylmey Nunes de Oliveira

O objetivo dessas iniciativas está na otimização do consumo de recursos naturais nas operações da empresa, na busca por soluções tecnológicas que permitam aperfeiçoar o desempenho energético e na separação e descarte corretos e responsáveis de resíduos resultantes de suas operações.





# PRODUTO

# **Avaliação** de **itens poluidores** dos **veículos segurados**

Empresa | Bradesco Auto/Re Companhia de Seguros
Autores | Andre Hirszberg

Impactos ambientais são grandes questões da sociedade moderna, e a qualidade do ar deteriorada nas grandes metrópoles acarreta em consequências diretas na saúde da população. A poluição atmosférica é agravada pelo uso massivo de veículos automotores. Frente a esse problema, a Bradesco Auto/RE idealizou um projeto inovador, beneficiando seus segurados, permitindo uma redução dos poluentes gerados pelos veículos e, futuramente, contribuindo para uma melhoria da qualidade atmosférica.

> *O serviço é uma inovação da Seguradora, uma vez que permite a todos os seus segurados verificar o nível de poluição emitido por seus veículos, promovendo uma conscientização ambiental.*
>
> Andre Hirszberg



A Revisão Ambiental Veicular consiste em um projeto que ofereceu aos segurados da Bradesco Auto/RE, nos "Bradesco Auto Center" da Cidade de São Paulo, o serviço gratuito de verificação prévia de itens do automóvel que seriam avaliados na Inspeção Ambiental Veicular exigida por órgãos regulatórios. Desta forma, possibilita reparar os itens que apresentaram alguma deficiência, contribuindo duplamente para a sustentabilidade, auxiliando seus segurados e o meio ambiente.

Durante Revisão Ambiental Veicular, os veículos passaram por uma revisão, onde era mensurada a emissão de gases poluentes, como o gás carbônico, bem como possíveis vazamentos de óleo. O serviço forneceu aos clientes da seguradora a oportunidade de realizar uma avaliação prévia de alguns itens vistoriados anualmente pelo Departamento Estadual de Trânsito (DETRAN) de São Paulo, permitindo que, em caso de falha, os mesmos fossem reparados, evitando futuros transtornos aos segurados, e principalmente, gerando uma conscientização ambiental e uma melhoria dos serviços assistenciais oferecidos aos clientes da Bradesco Auto/RE.

# Disponibilização de **órteses, próteses** e **materiais especiais**

Empresa | Bradesco Saúde S/A
Autores | Renata Merat e Gisele Couto

A Entrega Direta de Órtese, Prótese e Materiais Especiais (OPME) é um programa da Bradesco Saúde, que disponibiliza materiais médicos de qualidade para os segurados da operadora com uma justa relação entre custo e benefício. A negociação e a compra realizada diretamente com a indústria ou fornecedores nacionais garante a qualidade dos produtos utilizados nos segurados da Bradesco Saúde, além de reduzir os custos hospitalares da operadora. Além disso, o programa tem como objetivo evitar o uso de material de baixa qualidade nos procedimentos, o que poderia prejudicar a saúde dos segurados, e reduzir o tempo de espera para liberação do procedimento.

A proposta consiste em alterar a função do hospital como intermediário nos processos de compra de OPME. A Operadora adquire diretamente os produtos do fornecedor, o que permite conhecer a origem e qualidade do material. O hospital permanece no papel de gestor do material, recebendo da operadora uma taxa para a operacionalização deste material, visto que o manuseio do mesmo envolve recursos humanos e de infraestrutura.



*Esse programa foi concebido para quebrar paradigmas no modelo de remuneração dos processos assistenciais. A Bradesco Seguros é a primeira Seguradora Especializada em Saúde a negociar diretamente com o CMI a compra dos produtos a serem utilizados pelos seus beneficiários.*

Renata Merat

O programa também apresenta vantagens para o estipulante, visto que é esperada a médio e longo prazos uma redução significativa dos custos assistenciais, o que reflete diretamente no valor do prêmio de cada apólice. É importante ressaltar que para os fornecedores de OPME também há benefícios, visto que está prevista no programa uma concentração de volume de vendas para os participantes, além de maior garantia e celeridade no pagamento realizado pela operadora comparado com os hospitais.

# **Guia** do **Uso Consciente**

Empresa | Sul América Companhia de Seguros Saúde
Autores | Gislaine Ribas Munhoz

Buscando contribuir para a transparência no setor de saúde brasileiro, a SulAmérica foi a primeira seguradora a desenvolver um hotsite para ajudar pessoas, independentemente de serem seus clientes, ou não, a esclarecerem dúvidas e conceitos relativos à utilização dos planos de saúde. O Guia do Uso Consciente – Fique de Bem com seu Plano de Saúde já conta com mais de 123.000 acessos e tem como principal objetivo conscientizar o usuário de planos de saúde sobre suas principais dúvidas, direitos e deveres.

> *O Guia pode ser considerado uma importante ferramenta para o desenvolvimento sustentável e para a melhora da transparência do setor de saúde suplementar.*
>
> Gislaine Ribas Munhoz



O "Guia do Uso Consciente" foi criado em formato de *hotsite* para atingir o maior número possível de pessoas, sem gerar impressões desnecessárias. Ele oferece uma navegação amigável e interativa, com um vocabulário simples e uma bela identidade visual, além de permitir que o leitor escolha o tema de seu maior interesse. O Guia foca nos pontos principais do setor de saúde brasileiro, apresentando termos técnicos e respostas às dúvidas mais comuns dos segurados. Sua estrutura é formada por perguntas e respostas, de forma didática e intuitiva, divididas em seções.

A SulAmérica, como operadora de saúde suplementar, foi pioneira ao lançar uma plataforma de informações interativa e dirigida aos diversos públicos do sistema de saúde. Essa atitude foi considerada inovadora por tratar de assuntos voltados ao interesse dos usuários de planos de saúde, enquanto que a comunicação do mercado para com esse público foi focada principalmente em torno de ações de vendas e atendimento a reclamações. Esta inovação está alinhada ao desenvolvimento sustentável do mercado de saúde suplementar, considerando que a publicação do Guia foi disponibilizada para todo e qualquer usuário de planos de saúde do mercado, independentemente de serem clientes da SulAmérica.

# **Plataforma *on-line*** confere maior **transparência** e **segurança** na **comercialização** de produtos

Empresa | Bradesco Seguros S/A
Autores | José Carlos Castro e Antonio Paulon

Implantado em fevereiro de 2013, o BVPNext foi criado com o objetivo de mudar a forma de comercialização dos produtos de vida da Bradesco Vida e Previdência, ampliando os poderes dos clientes, uma vez que podem escolher os produtos para a sua proteção, de acordo com suas necessidades e não apenas baseado nas recomendações dos corretores. Além disso, foi criada uma solução orientada a serviços permitindo a integração, via *Web Services*, aos sistemas de potenciais parceiros de comercialização, como a Bradesco Saúde e as empresas de varejo.

O sistema também permitiu praticamente eliminar a rejeição de propostas por preenchimento incorreto. Por ser *on-line*, a solução consegue fazer a crítica na hora, verificando fatores como habilitação do corretor para aquele produto, coberturas, faixas etárias para as quais o produto poderá ser vendido, CEP, etc. Para os corretores, o projeto facilitou o acesso ao sistema em qualquer lugar e por qualquer dispositivo *web* - *desktop*, *notebook*, *tablets* iOS e Android.



> *Em termos estratégicos, o BVPNext alinha as ações de TI com negócio, estabelece relações úteis com novos canais de vendas, responde de forma mais rápida às mudanças, melhora as relações com os segurados, e oferece melhores produtos ou serviços aos clientes.*
>
> José Carlos Castro

A plataforma *on-line* visa, ainda, utilizar a *internet* como canal de comercialização para vendas diretas de produtos. Esse canal poderá ser usado, inclusive, por quaisquer parceiros que queiram integrar em suas soluções a venda de seguros de vida como as agências do Banco Bradesco. Ou seja, o projeto gerou maior agilidade, flexibilidade, segurança e inovação na forma de comercialização dos produtos de vida da Bradesco Vida e Previdência. Com o BVPNext, a partir dos dados do segurado — idade, sexo, capital segurado desejado —, o cliente é informado sobre todos os produtos disponíveis, suas coberturas e seu valor a pagar. Ele ganha confiança para adquirir um produto já que participa da decisão.

# Projeto **Correios** - **Acesso** mais **fácil** ao seguro **DPVAT**

Empresa | Seguradora Líder dos Consórcios dos Seguros DPVAT
Autores | Noé Vaz, Cassiano Guimarães e Vera Cataldo

Por parte da população brasileira, devido a um contexto social bem mais amplo de falta de acesso a serviços básicos, ainda paira uma percepção de que os direitos das pessoas nunca são totalmente garantidos, que o acesso a eles é difícil e burocrático. Ou seja: os brasileiros cada vez mais conquistam direitos sociais, mas a plena percepção disso corre num ritmo bem mais lento. Pesquisas frequentes mostram que esse cenário vem mudando sensivelmente em relação ao Seguro DPVAT, que se esforça para se tornar cada vez mais conhecido dos brasileiros.

> *A iniciativa nasceu da necessidade de levar o atendimento presencial aos beneficiários requerentes do Seguro DPVAT a todo o território nacional. Por essa razão, consideramos a parceria entre a Seguradora Líder – DPVAT e o Projeto Correios uma iniciativa inovadora.*
>
> Noé Vaz



A Seguradora Líder – DPVAT, responsável pela gestão dos consórcios que administram o Seguro DPVAT, que cobre Danos Pessoais causados por Veículos Automotores de Vias Terrestres ou por suas Cargas, em parceria com os Correios, criou o Projeto Correios, que e facilita a vida de quem precisa recorrer ao benefício. Consolidado em 2013, o projeto permite atendimento presencial nas agências dos Correios aos beneficiários em mais de 5.500 municípios, em todo o território nacional.

Além da capacitação de seus profissionais, todas as agências dos Correios receberam um *kit* de atendimento com diferentes materiais para poderem re¬alizar o atendimento efetivo: formulários, declarações, material informativo do Seguro DPVAT e cartaz que fica exposto nas agências. Um panfleto para informar o bene¬ficiário sobre o que é o seguro e folhetos de cada cober¬tura para instruir os cidadãos sobre o que é preciso fazer para dar entrada no seguro, com os detalhes do processo de solicitação, também foram distribuídos. Mais que uma obrigação legal, o Seguro de Danos Pessoais Causadas por Veículos Automotores de Via Terrestre – DPVAT é uma conquista da sociedade.

# **Qualidade Assistencial** através do **diagnóstico** preciso e **tratamento** adequado das afecções da **Coluna Vertebral**

Empresa | Bradesco Saúde S/A
Autores | Gisele Couto e Raimundo Albergaria

O programa Segunda Opinião Médica em Afecções da Coluna Vertebral foi criado pela Bradesco Seguros em parceira com o Hospital Israelita Albert Einstein (HIAE) com o intuito de oferecer aos segurados da Bradesco Saúde a possibilidade de serem avaliados por um Centro de Excelência em Assistência à Saúde, possibilitando um diagnóstico mais preciso e o tratamento adequado às suas necessidades. Os beneficiários com problemas de coluna, que tenham recebido orientação para realizar uma cirurgia, têm a oportunidade de ter um segundo parecer médico, realizado pelas equipes do HIAE e, de acordo com o resultado, poderá ter acesso ao tratamento no próprio hospital, independentemente da cobertura contratada.

*O programa apresenta benefícios para a Bradesco Saúde e para os seus segurados, uma vez que há uma melhoria da qualidade de vida e do atendimento.*

Gisele Couto



O Hospital Albert Einstein foi escolhido por ser um centro de excelência para tratamento de patologias na coluna. Seus cirurgiões de coluna, ortopedistas e neurocirurgiões têm sua especialização voltada para o tratamento de todos os tipos de afecções da coluna, incluindo o trauma, as deformidades e as lesões crônico-degenerativas. O tratamento multidisciplinar e multiprofissional é o ponto de destaque dessa área.

O programa foi iniciado em maio de 2011. Desde então, todos os segurados da Bradesco Saúde com indicação para um procedimento cirúrgico de coluna, na região metropolitana de São Paulo, são contatados pela equipe da Autorização Prévia da Operadora e informados sobre a necessidade de uma nova avaliação e encaminhados para a marcação de consulta no HIAE. O agendamento é realizado através de uma linha telefônica exclusiva disponibilizada pelo hospital. Na data definida o beneficiário é acolhido por uma equipe dedicada ao programa e atendido por um ortopedista e um fisiatra, se necessário pode ser encaminhado a um cirurgião de coluna.

# **Seguro Viagem Itaú**: **Inovação** e **tecnologia** a favor da **inclusão** e do **consumo eficiente** dos **recursos**

Empresa | Itaú Seguros S/A
Autores | Marcelo Sampaio Pinto, Fabiana Telles, Valquíria Cunha Rocha, Taciana Magalhães Silva

O seguro viagem busca facilitar os processos de contratação e o acesso ao produto por parte de pessoas que costumam pagar mais caro e, muitas vezes, são impedidas de contratá-lo, em função de seu perfil de idade, situação gestacional ou atividade que pratica, ficando sem a proteção. O objetivo central da Itaú, desde a criação do produto, tem sido oferecer serviços e coberturas completas para os diferentes segmentos da sociedade, sem que isso custe mais. A adoção de processos digitais torna isso viável, pois reduz custos, permitindo concretizar tal proposta. Além de inclusiva, a proposta é benéfica para o ambiente, pois reduz o consumo de papel e de impressões.

O Seguro Viagem Itaú foi o primeiro a ofertar a proteção para viajantes pelo *internet banking*, celular e *tablet*. Foi pioneiro, também, em serviços inclusivos, sem limite de idade nem agravo de prêmio ou redução de coberturas para idosos, gestantes e praticantes de esportes. Apostando na inovação, conquistou, em três anos, 25% do volume de prêmios retidos no mercado e, hoje, é líder em seguro viagem no Brasil.



> *Um resultado importante é o alto nível de satisfação dos clientes que fazem uso dos serviços e coberturas. Diferentemente do que costuma ser observado nas áreas de atendimentos, em que há predomínio de reclamações, os clientes recorrem com frequência aos canais de atendimento do Seguro Viagem Itaú para fazer elogios.*
>
> Marcelo Sampaio Pinto

A política de comercialização reforça a governança e a saúde financeira, optando-se por vender o seguro viagem exclusivamente pelos canais próprios do Itaú Unibanco, para clientes correntistas e seus familiares e amigos, com débito em conta corrente. Assim, minimizam-se os riscos ao cumprir as regras de prevenção à lavagem de dinheiro e de mapeamento das Pessoas Politicamente Expostas (PEP) exigidas pelo órgão regulador.

# **SMS** *Center*

Empresa | Bradesco Seguros S/A
Autores | Alessandro Ramos Rebello
e Mateus Labliuk Leme

Focado no cliente e baseado em troca de mensagens curtas, o SMS *Center* é um novo canal de atendimento que permite ao cliente realizar outras atividades enquanto aguarda o retorno da informação solicitada, além da comodidade de ter a informação automaticamente registrada no celular para consulta a qualquer momento. O SMS *Center* também trouxe outros ganhos importantes: possibilitou a comunicação objetiva e rápida com o cliente, suportada por funcionalidades como respostas automáticas, mensagens padrão, histórico dos contatos anteriores do cliente, gestão de filas, gestão dos operadores, gestão de perfis, usuário e *workflow*. Propiciou também potencializar a produtividade do *BackOffice*, permitindo atendimento simultâneo de vários clientes.

*Este projeto de inovação é parte de desenvolvimento sustentável porque foca no social, colocando o relacionamento do cliente com a Bradesco Seguros em outro paradigma de interação e conveniência.*

Alessandro Ramos Rebello



A solução foi criada dentro de um cenário socioeconômico, para que o atendimento fosse barato, rápido, objetivo, simples e abrangente, considerando todos os segurados, dando atenção à geração y, também chamada de geração da internet, que constitui um público exigente e ávido por inovações. O SMS *Center* está inserido neste contexto, estando presente em todos os celulares e utilizando uma linguagem conhecida e familiar.

A visão pioneira da Central de Atendimento disponibilizou aos clientes novo canal de relacionamento para prestação de informações por SMS. Pensando na conveniência de seu público atual e na característica de conectividade da geração y, o novo canal foi planejado para ser ágil, flexível, barato com abrangência a todo território nacional.

# **Telemática** para Seguros

Empresa | Bradesco Auto/Re Companhia de Seguros
Autores | William Ribeiro Lacerda, Alexandre Gonçalves Vieira e Tayana Aparecida Rigueira

O projeto Telemática para Seguros tem como objetivo definir para a Bradesco Auto/RE e seus segurados, por meio de informações captadas através de um aparelho de telemetria, seus perfis de condução, possibilitando a bonificação dos motoristas que apresentem práticas de direção eficientes e conscientes. O projeto pretende gerar ações de educação e conscientização no trânsito, tornando, assim, o uso do veículo mais competente, de modo a preservar recursos e diminuir os impactos ambientais decorrentes de sua utilização.

É uma inovação da Bradesco Auto/RE, visto que atualmente não há no mercado segurador brasileiro empresas que empreguem esta tecnologia. Este projeto visa modificar os métodos de relacionamento com seus clientes, utilizando, além de dados tradicionais, a informação coletada por um dispositivo veicular, a fim de oferecer bônus aos motoristas que apresentarem um perfil de condução mais eficaz. Com isso, pretende-se aperfeiçoar a coleta das informações utilizando a telemática, a exemplo do que já ocorre nos Estados Unidos, mais recentemente no Canadá e também na Europa.



> *Acreditamos que um profissional deficiente, recrutado de forma adequada e para a função correta, tem possibilidade de progredir e alcançar o sucesso profissional.*
>
> William Ribeiro Lacerda

A Telemática consiste no conjunto de tecnologias de transmissão de dados resultante da junção dos recursos das telecomunicações (telefonia, satélite, cabo, fibras ópticas etc.) e da informática (computadores, periféricos, *softwares* e sistemas de redes), que possibilita o processamento, a compressão, o armazenamento e a comunicação de grandes quantidades de dados, em curto prazo de tempo, entre usuários localizados em qualquer ponto do planeta. Com a modernização da tecnologia, as novas versões são capazes de indicar tendências de frenagem, consumo de combustível, velocidades excessivas, emissão de poluentes, entre outras informações.

# Título de **Capitalização Socioambiental**

Empresa | Bradesco Capitalização S/A
Autores | Renato Luiz Arena dos Santos

A Bradesco Capitalização lançou os títulos socioambientais Pé Quente Bradesco, focando em áreas como Meio Ambiente, Ecologia, Educação e Saúde. Assim, para cada título de capitalização socioambiental comercializado em todo país, parte da receita auferida é destinada às instituições correspondentes ao título. Alguns exemplos desses títulos são: Pé Quente Bradesco, O Câncer de Mama no Alvo da Moda, que destina recursos para o desenvolvimento de projetos de prevenção, diagnóstico precoce e tratamento do câncer, e o Pé Quente Bradesco Amazonas Sustentável, que reverte parte do valor arrecadado em benefício dos programas e projetos de conservação ambiental e desenvolvimento sustentável da Fundação Amazonas Sustentável.

> *Pela primeira vez nesse segmento, observou-se o fato de que o público foi atraído pela proposta dos produtos aderentes aos seus valores e princípios pessoais.*
>
> Renato Luiz Arena dos Santos



Com esses novos produtos, a companhia se coloca de forma inovadora diante da transição comportamental da sociedade, proporcionando aos seus clientes, além dos benefícios do sorteio de prêmios, a oportunidade de participar de forma direta e expressiva em projetos que vão ao encontro de seus valores, compartilhados pelo Grupo Bradesco.

A originalidade no campo das ideias e das soluções encontrada pela Bradesco Capitalização, assim como, a aplicação de uma estratégia de *marketing* inovadora, que tornou cada adquirente de título de capitalização um coparticipante do projeto socioambiental, fizeram o sucesso dos produtos. Atualmente a Bradesco Capitalização mantém parceria com as seguintes instituições de caráter socioambiental: Fundação SOS Mata Atlântica; Instituto Ayrton Senna; Fundação Amazonas Sustentável; Instituto Brasileiro de Controle do Câncer; e Projeto Tamar.

# **Troco Premiado** – Produto com **Doação** de **Reserva** para **Instituições Filantrópicas**

Empresa | Icatu Capitalização S/A
Autores | Ana Paula Cavalcante

O produto Troco Premiado, criado pela Icatu Seguros, é vinculado à venda de Títulos de Capitalização, modalidade popular, e comercializado nas lojas varejistas parceiras. O produto foi desenhado de forma que, além e proporcionar aos clientes a participação em sorteios, a reserva matemática do título fosse integralmente revertida para uma instituição filantrópica de interesse do Governo Federal. Para isso, a instituição deve ser cadastrada na Icatu Seguros e aprovada pela Superintendência de Seguros Privados – SUSEP.

*O resultado dessas ações é contribuir de forma efetiva para o tratamento de doenças tão agressivas para o público infanto-juvenil e trabalhar com Instituições sérias que desenvolvem maravilhosos projetos sociais.*

Ana Paula Cavalcante



A contratação do produto é bem simples: na hora de pagar pela compra de determinado produto, o cliente pode optar pela aquisição do Troco Premiado em vez de receber o troco. Com uma moedinha de apenas um centavo, já é possível adquirir o Título de Capitalização, diretamente no caixa através de um *slip* eletrônico, como se fosse uma nota de caixa, com todas as informações referentes ao produto: número da sorte, número da proposta, valor do troco, data do sorteio, valor do sorteio mensal e informações legais. Caso deseje, o cliente poderá consultar informações adicionais no site do produto, também informado no *slip.*

O valor doado pelos clientes para as Instituições Filantrópicas parcerias da Icatu Seguros é revertido em projetos sociais, como tratamento do câncer infanto-juvenil, apoia centros de referência em hospitais em exames e imagem, radioterapia, terapia renal entre outros, na aquisição de mobília, veículos, terrenos, equipamentos hospitalares e muitas outras ações, a fim de incentivar a conscientização da população quanto a sua participação em causas sociais.

# Um **serviço especializado** para uma **operação de peso**

Empresa | BB Mapfre Assistência S/A
Autores | Paulo Rogerio Orestes

O Grupo Segurador Banco do Brasil e Mapfre, visando eliminar — ou pelo menos minimizar — todo tipo de vulnerabilidade no processo de atendimento ao segurado que aciona o serviço de assistência reformulou o sistema de atendimento das ocorrências que necessitam de acionamento da Rede de Prestadores de serviços e implantou uma Área de Inteligência Logística, que atua em parceria com a Central de Relacionamento - o SIM 24h.

Com o objetivo de implantar melhorias na operação de atendimento ao segurado, os gestores da Área de Inteligência Logística identificaram a oportunidade de solucionar com mais rapidez e eficiência as demandas relativas ao seguro de caminhões e ainda gerar economia para a operação. A agilidade e assertividade no socorro ao segurado reduzem também impactos socioambientais gerados pelos sinistros de caminhões, que prejudicam o tráfego e atingem diretamente temáticas atuais como mobilidade e deslocamento urbano. Além disso, visando ao engajamento de parceiros e prestadores e a eficiência operacional do sinistro, o Grupo oferece benefícios e treinamentos que capacitam os prestadores a um rápido acionamento emergencial, que pode evitar danos ambientais provenientes de cargas perigosas.



> *Um dos diferenciais para o sucesso desse tipo de operação é a especialização do analista para recolher o devido detalhamento da situação, para reunir todas as informações necessárias e, com a maior precisão possível, relatá-las ao fornecedor que realizará o serviço.*
>
> Paulo Rogerio Orestes

Os serviços de assistência a caminhões são muito dispendiosos e, além disso, exigem ainda mais detalhes no acionamento do prestador, pois dependem de equipamentos especializados. Esses equipamentos são mais pesados e trafegam em velocidade baixa, portanto criar uma solução para evitar o acionamento incorreto resulta em um melhor atendimento ao segurado além de reduzir o custo operacional.

CNseg

CNseg

Confederação Nacional das Empresas
de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida,
Saúde Suplementar e Capitalização

**www.premioseguro2013.com.br**