

PROJETOS INSCRITOS

Edição 2016 | Resumos



Comunicação



Processos



Produtos e Serviços



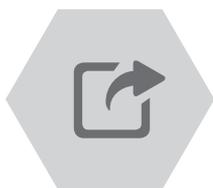
Como navegar nesta publicação

Esta nova publicação com os Projetos Inscritos para a edição 2016 é 100% digital e com interatividade para facilitar a navegação do usuário. Confira abaixo os símbolos encontrados neste trabalho.

Boa leitura!



Clique para voltar
ao Sumário



Clique para acessar
Links Externos



Acesse os Cases
clikando na numeração
da página no Índice



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

PROJETOS INSCRITOS

Edição 2016 | Resumos



APRESENTAÇÃO

Os projetos inscritos na Edição 2016 do Prêmio Antonio Carlos de Almeida Braga de Inovação em Seguros apresentaram temas e ideias que colaboram com o fortalecimento da Indústria de Seguros do Brasil.

Tivemos a oportunidade de reunir iniciativas voltadas a, por exemplo, solidificação do relacionamento e da interação entre os agentes do Setor (Segurados, Seguradores, Corretores de Seguros...); treinamento, capacitação e motivação; gestão de pessoas e de novos modelos de negócio; atendimento a clientes; comunicação com públicos interno e externo; cultura de prevenção e de gerenciamento de riscos; redução de sinistros; integração de processos; e agilidade e rapidez no controle, acesso, compartilhamento, transmissão e emissão de dados, informações e documentos.

Para a CNseg, o Prêmio Inovação em Seguros é um celeiro de ideias e pensamento criativo dos profissionais que fazem o dia a dia da Indústria. Neste sentido, tivemos a grata satisfação de receber projetos alinhados com questões e tecnologias contemporâneas, que na prática podem beneficiar toda a sociedade, como o uso de aplicativos, redes sociais, comunidades digitais, mobilidade urbana, ações socioambientais e de sustentabilidade e soluções





mobile com tecnologias intuitivas e de fácil utilização pelos usuários, que reduzem custos, aumentam a eficiência dos processos e proporcionam a entrega de serviços de excelência.

Igualmente prazerosa foi a participação de projetos destinados ao cuidado e à atenção no contato com segurados, sinal incontestado de respeito e de valorização do cidadão e das empresas brasileiras que confiam na eficácia da proteção de seus bens pela Indústria de Seguros nacional.



Em tempos de preocupações e debates globais sobre questões climáticas e revisão de nossos padrões de consumo e de produção, é válido registrar, também, a presença de projetos voltados à conscientização dos desafios socioambientais, alinhamento aos aspectos ASG (ambientais, sociais e de governança), descarte adequado de resíduos, redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE) e incentivo ao uso de energias renováveis. Sinais

claros de que a Indústria de Seguros Brasileira, instintivamente, já começa a se movimentar para sua transição rumo a uma sociedade/economia de baixa emissão de carbono.



ÍNDICE



Comunicação

PAG 12

01

02

Processos

PAG 38



03



**Produtos e
Serviços**

PAG 90

Comunicação

APPólice - Informação e Controle na Sua Mão.....	14
Blog Auto/RE.....	15
Blog Zero Perrengue.....	16
Bom Dia Seguro.....	17
Capacitação Presencial e E-learning Para Prestadores de Serviço.....	18
Divulgação de Resultados Trimestrais da SulAmérica.....	19
Fala, TI!.....	20
Fast Fast Forward (FFF).....	21
Mulheres Seguras.....	22
Newsletter do Corretor.....	23
Novo Site do IRB Brasil RE.....	24
O Arthur Vai Amar.....	25
Operação Equilíbrio.....	26
Painting Experience.....	27
Plano de Comunicação de Combate à Corrupção.....	28
Programa de Empoderamento 2016.....	29
Rede Colaborativa Capemisa - Comunicação e Conhecimento, a Gente que Constrói.....	30
Risco Seguro Brasil.....	31
Sabemi.Com Você: Rede Interna de Comunicação.....	32
Sabe Tudo.....	33
Somos Todos Ouvidores.....	34
Sustentabilidade do Agronegócio.....	35
Turma da Sorte.....	36
Vídeos Personalizados.....	37

Processos

ABM – Ativa Brasil Mobile.....	40
Agro Field Inspector App.....	41
Aperfeiçoamento no Processo Indenizatório de R.E.....	42
App EDR Express	43
App Rede UNNA	44
Aprovador Mobile de TI.....	45
Atacamaseg.....	46
Automação no Processo de Contratação de Seguro Aeronáutico Obrigatório “RETA”	47
Cartela Premiada.....	48
Casa Protegida: Regulação de Sinistro com WhatsApp	49
Certificação Digital Como Diferencial para a Imagem do Setor e Prospecção de Novos Negócios	50
Certificação Regulatória.....	51
Customer & Agent Experience	52
EAD no Grupo Sabemi: Uma Nova Arquitetura de Aprendizado Para a Equipe de Vendas.....	53
Em Qualquer Hora e em Qualquer Lugar. Bradesco Saúde na Palma de Suas Mãos	54
Gestão de Desempenho Digital.....	55
Gestão de Identidades e Acesso.....	56
Gestão de Requisitos e Regras de Negócio	57
Gestão Inovadora: Um Estudo de Caso na Kijiro Corretora de Seguros	58
Implementação PSI	59
Inovalab - O Laboratório de Inovação do Grupo Segurador Banco do Brasil e Mapfre.....	60
Inovação no Processo de Inspeção de Riscos de Grandes Riscos	61
Integração - A Evolução ao Alcance de Nossas Mãos.....	62
Jornada de Atendimento de Sinistros “Protegendo Nossos Clientes”	63
KR Gestor Veicular	64
Liberty Management System - LMS.....	65

Logística Reversa de Eletroeletrônicos - Gestão de Salvados.....	66
Mapeamento Climático Metrológico.....	67
Melhorando a Experiência do Cliente com a Gestão de Processos de Negócio.....	68
Nova Sede do Grupo BB e Mapfre – Sustentabilidade e Inovação	69
Novo App “Aviso de Sinistro e Assistência”	70
Orçalogo.....	71
Otimização das Solicitações de Medicamentos Antineoplásicos Orais (Resolução Normativa nº 338).....	72
Postalcap	73
Processos Alavancando Negócios, Tecnologia e Gerando Valor Novo.....	74
Processos e Ferramentas de Gestão de Pessoas Apoiando a Transformação Corporativa	75
Programa + 360º.....	76
Programa de Voluntariado do IRB Brasil RE.....	77
Programa Enfermeira In Company.....	78
Programa InovAgentes	79
Programa Mobilidade do Grupo Segurador BB e Mapfre.....	80
Programa Sua Estrada 1ª Gestão.....	81
Projeto de Automação de Análise de Solicitações de Senhas por Tipo de Procedimentos Médicos e Hospitalares.....	82
Recurso de Glosa Eletrônico - RGE	83
Relacionamento com Órgãos Públicos – Uma Proposta de Desenvolvimento de Negócios.....	84
Relacionamento Seguro Entre os Novos Corretores de Seguros e as Seguradoras.....	85
Seleção Mongeral Aegon: Um Novo Processo de Recrutamento e Seleção da Força de Vendas	86
Sistema de Venda Direta de Microseguros.....	87
Vendas On-line Amil Dental.....	88

Produtos e Serviços

A Nova Plataforma de Cotação Para Corretores da MetLife no Brasil	92
API Playbook: Suportando Iniciativas Digitais com API's.....	93
Aplicativo Seguro Atendimento Fácil.....	94
A Solução que o Mercado de Turismo Aguardava.....	95
A Venda de Seguros de Maneira Inteligente na Internet	96
BASE – Benefícios de Assistências Social e Educacional	97
BB Seguro Residencial na Internet	98
Cliente Próximo, Cliente Fiel.....	99
Coaching Life – “Aba da Família”	100
Cobertura Contra o Desemprego no Seguro de Vida Individual.....	101
Coleta Segura	102
Cyber Liability Pro.....	103
Descontos na Contratação de Seguros Para Veículos	
Híbridos e Elétricos	104
Disseminação do Seguro Através do Centro de Pesquisa e	
Economia do Seguro - CEPS.....	105
E-Commerce – Seguro Para Compras Online.....	106
Galaxy Para Sempre	107
Infraestrutura Como Serviço	108
Inspeção 360º	109
Liberty Festas.....	110
Liberty Home Office.....	111
Mutual	112
Pé Quente Bradesco Exclusive Socioambiental.....	113
PrevSeguro	114
Produto Seguro Fanático	115
Projeto Palmas – Educação Financeira na Comunidade	
do Conjunto Palmeiras	116
Projeto Parto Adequado	117

Protector Bikes: Tecnologia e Inovação em um Único Produto.....	118
Relatório de Ramos de Seguros por Região.	119
Seguro Profissional Liberal.....	120
Seguro Sob Medida Para Car Sharing.....	121
Seguros – Uma Forma de Mitigação de Riscos em Obras Públicas.....	122
Shosp – Simplificando a Saúde	123
Smart RE	124
Software de Produtividade e Gestão de Tarefas Para Trabalho em Casa.....	125
Telemetria – Direção em Conta	126

Este livreto apresenta os resumos dos 108 projetos
habilitados pela Comissão Julgadora como
concorrentes ao Prêmio Antonio Carlos de Almeida
Braga de Inovação em Seguros, Edição 2016





Comunicação

01



APPóllice – Informação e Controle na sua Mão

Autor: Deucyles Cancio Pereira Soares Neto

Coautor: Renato Paes

Empresa: Corretor de Seguros Autônomo

O “APPóllice – Informação e Controle na Sua Mão” é um aplicativo/website responsivo que facilita o gerenciamento de apólices de seguros diretamente pelo usuário, ajudando-o a controlar seus próprios seguros de forma simples e automatizada. Algumas de suas funções oferecidas gratuitamente são: glossário; gerenciamento de apólices; aviso sobre vencimentos de apólices e CNH; cadastramento do Corretor de Seguros responsável; e “botão de alerta”, em caso de sinistro ou assistência (realiza um disparo de e-mail ou SMS para as pessoas envolvidas: cônjuge; Corretor de Seguros; etc.).

A utilização do “APPóllice” é indicada para todos os que possuem apólices de seguros e queiram cadastrá-las no aplicativo/website. O objetivo é que a ferramenta, de maneira simples e prática, gerencie os vencimentos (das parcelas e da vigência do contrato) e apresente as informações quando necessário pelo seu smartphone.



O aplicativo facilita o gerenciamento de apólices diretamente pelo usuário, ajudando-o a controlar seus próprios seguros de forma simples e automatizada.





Blog Auto/RE

Autor: Vasco Antonio Boin Filho

Coautor: Israel Luan da Fonseca Mello

Empresa: Grupo Bradesco de Seguros

O Blog Auto/RE surgiu a partir da necessidade da Bradesco Auto/RE Companhia de Seguros em manter o seu corpo de funcionários informado sobre as notícias, atividades e processos da empresa e seus setores. O projeto consiste em um canal de comunicação utilizado para transmitir informações ao público interno da companhia sobre agendas de treinamentos, comunicados, campanhas, clima organizacional, certificações, premiações e concursos do setor. O blog também apresenta funções de auxílio a diversos processos da empresa, como pesquisas sobre desenvolvimento de novos produtos, manutenção de produtos existentes e precificação, entre outros.

O Blog Auto/RE promove encontros e diálogos entre as diversas áreas da empresa e contribui para a aproximação entre a alta administração e os funcionários. Pretende-se com o Blog uma oportunidade de democratização e compartilhamento de conhecimento, auxiliando os funcionários e, conseqüentemente, cooperando para o avanço da Bradesco Auto/RE e seus processos.

“

O blog é um canal de comunicação do público interno da empresa sobre treinamentos, comunicados e campanhas.

”



Blog Zero Perrengue

Autor: Olena Korpusenko

Coautores: Priscila Verdán Carneiro e Elaine Domett dos Santos Bacelar Miguel

Empresa: Brasilcap Capitalização

A Brasilcap vislumbrou a oportunidade de criar um canal que trouxesse para a população dicas e conteúdos relevantes, de interesse geral, sobre economia e sustentabilidade, com uma linguagem simples e descontraída, gerando um elo com o conceito de capitalização de forma a colaborar para um *mindset* positivo do produto.

O “Blog Zero Perrengue” oferece conteúdo de educação financeira de forma simples, lúdica e didática, além de estimular novos e saudáveis hábitos econômicos que qualquer um pode aplicar em seu dia a dia, de forma a evitar situações financeiras desagradáveis – o popular “perrengue”.

O intuito é trazer dicas, conhecimentos e informações relevantes, que irão colaborar para que a pessoa consiga se organizar financeiramente, guardar dinheiro para realização de seus planos e projetos pessoais, além de contribuir para a sustentabilidade do planeta, mantendo o mundo saudável para as próximas gerações.

“
O blog oferece conteúdo de educação financeira e
estimula novos hábitos econômicos.
”





Bom Dia Seguro

Autor: Gustavo Roberto Vieira Doria Filho

Coautor: Helen Santos Calazans

Empresa: Essenius Consultoria Tecnológica

A Indústria do Seguro vive um momento de intenso repensar. Comparadores on-line, Corretoras eletrônicas, Seguradoras on-line e o tradicional Corretor de Seguros vivem disputando a atenção do consumidor. Neste momento, qualidade e agilidade nas ofertas fazem toda a diferença. Assim surgem os grupos do “Bom Dia Seguro”, a Comunidade de Profissionais de Seguros do Centro de Qualificação do Corretor de Seguros (CQCS) no WhatsApp, que têm sido de especial valor para que o Setor se organize para estes novos tempos. Diariamente, mais de três mil profissionais interagem diretamente, monitorados pelos mediadores do CQCS, que cuidam de garantir o foco em seguros.

A iniciativa vem se expandindo: atualmente o “Bom Dia Seguro” trata de assuntos relativos a Seguros Gerais (seu foco original) e Ramos de Benefícios (“Bom Dia Seguro de Vida”) e de Transportes (“Bom Dia Seguro de Transportes”).

“

Mais de três mil profissionais interagem diariamente na comunidade ‘Bom Dia Seguro’, no WhatsApp.

”



Capacitação Presencial e E-learning para Prestadores de Serviço

Autor: Flavio Luiz Oliveira Pires

Coautores: Rogério Esteves Alves, Isabel Braga e Flavia Varga

Empresa: GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE

O GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE firmou parceria com o Sebrae-SP para promover a capacitação de até duas mil oficinas prestadoras de serviços para a Unidade de Automóvel. O objetivo do projeto é apoiar esses micro e pequenos empresários na administração de suas operações, mostrando a importância de investir na melhoria contínua e na gestão de riscos e oportunidades ASG (Ambiental, Social e de Governança), reforçando a sustentabilidade como estratégia fundamental para a perenidade do negócio.

Até o momento, aproximadamente 140 proprietários e funcionários de oficinas que ocupam cargos gerenciais participaram dos treinamentos presenciais em "Planejamento Estratégico" e "Gestão de Pessoas".

“

O projeto estimula a capacitação de oficinas e reforça a sustentabilidade como estratégia do negócio.

”





Divulgação de Resultados Trimestrais da SulAmérica

Autor: Carolina de Paiva e Silva

Coautores: Julia Sena e Lucas Bosco

Empresa: SulAmérica Seguros e Previdência

O projeto consiste na reformulação das ações de comunicação interna na “Divulgação de Resultados Trimestrais da SulAmérica”, visando a aumentar o engajamento dos colaboradores junto à estratégia e aos objetivos da companhia. Pretende, ainda, ampliar o conhecimento desse público sobre o negócio e a compreensão do seu papel no alcance dos resultados.

As iniciativas envolvem produção de vídeos com a apresentação dos resultados trimestrais; atividades para incentivar a participação da liderança da companhia nas teleconferências de resultados; e a estruturação de um evento com o presidente executivo, Gabriel Portella, e colaboradores.

O case apresenta a estratégia inovadora adotada pela SulAmérica, ao integrar diferentes práticas na divulgação de resultados, gerando altíssima adesão de colaboradores nas diferentes ações, empoderando a liderança e abrindo um canal de diálogo entre o presidente da empresa e os colaboradores a cada trimestre.

“

O projeto reformula as ações de comunicação interna na Divulgação de Resultados da SulAmérica.

”



Fala, TI!

Autor: Adriana de Assis

Coautor: Vanusa Vieira Dias

Empresa: Grupo Bradesco de Seguros

A cultura organizacional é fator importante para o comportamento das pessoas nas empresas. Valores que demonstram a filosofia da organização têm grande poder de influência no dia a dia. Porém, para alcançar e manter um ambiente saudável e produtivo, a identidade e o senso de pertencimento devem ser sentidos e entendidos pelos que passam grande parte do tempo trabalhando em prol de resultados para o negócio. Pensando nisso, o “Fala, TI!” surgiu como uma ação que desenvolve experiências de funcionários e colaboradores internos da área de Tecnologia da Informação do Grupo Bradesco Seguros.

Para motivar os profissionais e proporcionar um ambiente de mais coparticipação e produtividade, a iniciativa tem por base entrevistas que destacam temas que vão além do cenário corporativo, como histórias relevantes e curiosidades sobre a vida pessoal do colaborador. A realização, com periodicidade mensal, busca uma TI mais humanizada e integrada.

“
O ‘Fala, TI!’ pretende motivar os profissionais
de Tecnologia da Informação.
”





Fast Fast Forward (FFF)

Autor: Marcelo Zampronha

Coautor: Brenna Ruiz-Gordon

Empresa: XL Seguros Brasil

O conceito do "Fast Fast Forward (FFF)" é posicionar a XL Catlin no Brasil e no mundo como uma líder inspiradora por sua criação de ideias e conteúdo, por meio de uma nova plataforma de exposição de pensamentos, não somente a respeito de riscos e seguros, mas também acerca de temas como inovação, modelos de negócios e tendências mais amplas em diversos mercados e culturas.

Consiste em desenvolver uma plataforma de conteúdo on-line global para compartilhar pensamentos, ideias, observações e estratégias sobre riscos e o ambiente de negócios atual, indo além da temática do seguro.

O objetivo do projeto é trazer ideias de criadores de tendências e inovadores de vários setores, alavancar a presença da mídia social existente para direcionar a corrente de informações para o ambiente xlcatlin.com, demonstrar liderança de pensamento ("*thought leadership*") e colocar a XL Catlin em uma posição destacada dos concorrentes.

“

O projeto compartilha pensamentos, ideias e estratégias sobre riscos e ambiente de negócios.

”





Mulheres Seguras

Autor: Natália Maldonado Castilho

Empresa: Liberty Seguros

A Liberty Seguros tem como propósito estabelecer um relacionamento de longo prazo com o universo feminino, em um contexto de identificação e proximidade. A partir daí, definiu-se como objetivo a abertura de um espaço para um diálogo direto e constante com as mulheres empreendedoras, por meio do apoio nos questionamentos sobre a vida pessoal e profissional.

O “Mulheres Seguras” é um projeto da Liberty Seguros criado especialmente para mulheres que decidiram encarar o desafio de começar o próprio negócio. Com o objetivo de se aproximar ainda mais desse contexto, o blog www.mulheresseguras.com.br oferece às leitoras conteúdo útil para o seu cotidiano profissional e pessoal, distribuído em editorias que seguem as tendências de empoderamento, não ao perfeccionismo e autossuficiência.

O “Mulheres Seguras” é um ponto de encontro para o compartilhamento de conquistas, aprendizados e desafios, além de um ambiente para a troca de melhores práticas profissionais.

“

O projeto foi criado para mulheres que decidiram começar o próprio negócio.

”





Newsletter do Corretor

Autor: Daniel César de Sena

Empresa: Metropolitan Life Seguros e Previdência Privada

As ferramentas de comunicação contribuem para que os Corretores de Seguros se mantenham atualizados sobre o Mercado e possam motivar as suas equipes para a identificação de novas oportunidades de negócios. Do ponto de vista do público externo – especialmente parceiros de negócios –, adotar mecanismos que caminhem nessa direção contribui para uma postura de transparência, respeito e valorização dos relacionamentos.

Foi sob tal perspectiva que surgiu o projeto “Newsletter do Corretor”, desenvolvido para colaborar com os parceiros de Mercado na divulgação da importância do Seguro de Vida e outros produtos de proteção financeira e de saúde. Com informações de qualidade sobre o Mercado e dados que ajudam o Corretor de Seguros em seu trabalho diário, o veículo tem abrangência nacional e distribuição bimestral para esses profissionais que trabalham com a MetLife ou desejam obter mais conhecimento.

“

O projeto divulga o Seguro de Vida e outros produtos de proteção financeira e de saúde.

”



Novo Site do IRB Brasil RE

Autor: Susana Ramos

Coautores: Daniele Sibucs, Priscilla Bottino, Alexandre Romão e Marcelo Brígido

Empresa: IRB Brasil RE

O IRB Brasil RE identificou a necessidade de reformular e fortalecer a sua presença digital, com o objetivo de melhorar a comunicação e estreitar o relacionamento com diversos públicos de seu interesse. A reestruturação do site institucional é o primeiro passo do projeto, já que cria uma plataforma para a disseminação de informação a respeito da empresa e do Mercado Ressegurador.

O projeto do “Novo Site do IRB Brasil RE” foi pensado para torná-lo mais ágil, dinâmico e atual, por meio de ações como: melhorias no *layout* e na navegação; exposição do conteúdo de forma mais clara e envolvente – com o objetivo de facilitar e estreitar a comunicação com os profissionais especializados do Mercado e, ao mesmo tempo, permitir melhor compreensão por parte do público leigo; prioridade na utilização de recursos audiovisuais (fotos, vídeos, ícones e infográficos); e foco no consumo por meio de dispositivos móveis (conceito *Mobile First*).

“

O novo site do IRB Brasil RE apresenta novidades no layout, navegação e na exposição do conteúdo.

”





O Arthur Vai Amar

Autor: Larissa Amado Osório

Coautores: Aura Rebelo, Rodrigo Pádova e Fernanda Riezemberg

Empresa: Icatu Seguros

“O Arthur Vai Amar” é a ação institucional da Icatu Seguros que deu um plano de previdência ao bebê que se tornou símbolo da Cidade Maravilhosa, por nascer no dia em que o Rio de Janeiro completava 450 anos. A Seguradora assumiu o compromisso pioneiro e inovador de contribuir com o plano do bebê Arthur até a cidade completar 500 anos. O objetivo era gerar conscientização sobre a importância de planejar o futuro, além de demonstrar o compromisso de longo prazo que a Icatu Seguros tem com as pessoas e com cada região em que atua.

A ação recebeu esse nome por convidar as pessoas a pensar sobre como será o seu futuro e o de sua cidade, utilizando como pano de fundo todas as atividades que o Arthur vai amar fazer no Rio de Janeiro ao longo de sua vida, até o momento em que a cidade chegar aos 500 anos.

“

O projeto ‘O Arthur Vai Amar’ gera conscientização sobre a importância de planejar o futuro.

”



Operação Equilíbrio

Autor: Gisele Guglielmetti

Coautores: Evanir Pestana e Cynthia Duarte

Empresa: IRB Brasil RE

O projeto “Operação Equilíbrio” foi lançado no IRB Brasil RE para promover ações e práticas de bem-estar e de qualidade de vida para os colaboradores.

Qualidade de vida é o conjunto de condições que contribuem para o bem-estar dos indivíduos na sociedade. A expressão também pode ser definida como um método utilizado para medir as condições de vida de um ser humano. Dessa forma, o termo está totalmente inserido no ambiente de trabalho, pois é o local onde os colaboradores passam a maior parte do tempo: de 60% a 70%, em média, em nível nacional.

O programa foi lançado em outubro de 2014, com a ideia de que os seus temas não ficassem restritos à saúde, mas também que englobassem assuntos complementares e relativos ao conceito de qualidade de vida.

O objetivo do projeto Operação Equilíbrio foi de promover o orgulho de ser colaborador do IRB Brasil RE, por meio de diversas ações ligadas a qualidade de vida, autoconhecimento e celebração e, ao mesmo tempo, atender à demanda por um ambiente de trabalho mais integrador, inspirador e agradável.

“

O projeto promove ações relativas a qualidade de vida, autoconhecimento e ambiente de trabalho mais agradável.

”





Painting Experience

Autor: Fernanda Nepomuceno de Oliveira

Coautores: Daniele Sibucs, Priscilla Bottino, Susana Ramos, Patrícia Ruas,
Juliana Aragão e Marcelo Brigido

Empresa: IRB Brasil RE

O IRB Brasil RE identificou a oportunidade de proporcionar uma experiência única aos visitantes da exposição “Pablo Picasso – mão erudita, olho selvagem” e trouxe para o país uma tecnologia inédita de realidade virtual, desenvolvida exclusivamente para a mostra.

A ação “Painting Experience” permite criar uma tela de pintura digital com a ajuda de óculos de realidade virtual. Durante três minutos é possível reproduzir a experiência da arte da pintura e ter uma visão 360° de um ateliê. A obra de arte pode ser compartilhada no Facebook, usando a *hashtag* “#IRBnaCultura”.

A iniciativa tornou viável agregar valor ao patrocínio, unindo arte e tecnologia para que o público vivesse uma experiência encantadora, toda inspirada no universo de Picasso.

O IRB Brasil RE entende que patrocínios criam oportunidades de promoção e entretenimento, melhoram o relacionamento com a comunidade, promovem associação positiva em relação à marca, despertam interesse público para o conhecimento da empresa/negócio e constroem reputação.

“

O ‘Painting Experience’ permite que o visitante vivencie a experiência de um pintor dentro de um ateliê.

”



Plano de Comunicação de Combate à Corrupção

Autor: Cassia Cristina Ferreira de Sousa Monteiro

Coautores: Claudia Maria Paula e Claudilene Arruda de Souza

Empresa: SulAmérica Seguros e Previdência

O “Plano de Comunicação de Combate à Corrupção” tem o objetivo de reforçar as diretrizes da Política Anticorrupção da SulAmérica, enfatizando um comportamento *compliance* relacionado com o tema. Utilizando uma abordagem lúdica, com linguagem simples, sucinta e com humor, a iniciativa buscou aproximar as diretrizes anticorrupção do cotidiano dos funcionários, facilitando o seu entendimento e estimulando a reflexão sobre o papel de cada um.

Seguindo a linha proposta pelo plano, a comunicação do tema foi apresentada por mensagem da alta administração, *cartoons*, vídeos, papel de parede, quiz e *e-learning* com conteúdos exibidos no portal educacional UNIVERSAS, simulando uma rede social. A adesão à Política Anticorrupção da SulAmérica foi firmada pelos empregados e administradores por meio eletrônico. O controle dessas adesões foi monitorado pela área de Compliance.

“

O Plano reforça as diretrizes da Política Anticorrupção da SulAmérica junto aos funcionários.

”





Programa de Empoderamento 2016

Autor: Priscila Oliveira Drummond

Coautores: Alessandro Araújo, Camila Laranja, Pedro Pimenta e Sidney Abreu

Empresa: Generali Brasil Seguros

Com foco na atribuição de mais maturidade e autonomia para os funcionários administrarem suas carreiras em busca de um desempenho aprimorado, gerindo a motivação e alimentando diariamente a vontade de melhorar o que pode (e deve) ser melhorado, a Generali criou o seu “Programa de Empoderamento”.

A Generali acredita que o empoderamento é uma tendência no Mercado atual, com lideranças menos centralizadas e funcionários cada vez mais capacitados e confiantes para tomar decisões que ajudam a moldar os negócios da empresa e atender com excelência ao cliente. Para disseminar esse tema entre os funcionários de forma didática e conectada à realidade, o “Programa de Empoderamento 2016” foi criado com base em cinco principais ações: campanha de comunicação; treinamentos; sessão de cinema; edição mensal da publicação “Gestão à Vista”; e Comitê de Engajamento.

“

O ‘Programa de Empoderamento’ atribui mais autonomia para os funcionários administrarem as suas carreiras.

”



Rede Colaborativa Capemisa – Comunicação e Conhecimento, a Gente que Constrói

Autor: Fabiano Fernandes dos Santos Alvares

Coautor: Patrícia Gonçalves Pacheco

Empresa: Capemisa Seguradora de Vida e Previdência

Em um Mercado cada vez mais competitivo, e em que ser criativo e se antecipar aos acontecimentos passaram a ser condições indispensáveis para a perenidade dos negócios, ter um canal aberto para cooperação é fundamental para conhecer o pensamento e as informações dos colaboradores envolvidos, desde aqueles que estão na ponta, em contato com o cliente, passando pelos que trabalham com as áreas mais técnicas da companhia, até a alta gestão.

Neste sentido, o projeto apresenta o novo veículo de comunicação interna implementado na Capemisa Seguradora. A “Rede Colaborativa Capemisa” é uma rede social corporativa com o papel de integrar todos os colaboradores no processo de comunicação interna, fazendo com que estes passem de expectadores passivos a protagonistas. Esse novo modelo de comunicação permite a troca de informações e, principalmente, o compartilhamento de conhecimentos, dando origem a uma nova forma original de aprendizado e à aquisição de conteúdo relevante e pertinente ao negócio e à companhia.

“

A ‘Rede Colaborativa Capemisa’ tem foco em ações sociais e corporativas de integração dos colaboradores.

”





Risco Seguro Brasil

Autor: Oscar Röcker Netto

Coautor: Rodrigo Amaral

Empresa: Editora Butiá

O projeto “Risco Seguro Brasil” consiste em uma plataforma de comunicação digital especializada em seguros corporativos, gestão de riscos e *compliance*, focada em inteligência de mercado por meio de informação e análise. Utiliza ferramentas de jornalismo técnico para promover, de forma independente e plural, a circulação de informações qualificadas sobre os temas mais importantes do Setor.

A cobertura diária e criteriosa contribui com o desenvolvimento do Setor por meio de informações relevantes para tomada de decisão e análise de cenários do Mercado. O alcance é potencializado por meio de mídias sociais, como LinkedIn e Facebook. O trabalho com o público-alvo inclui também um *mailing* exclusivo, que é permanentemente gerenciado e ampliado, de forma a contemplar com cada vez mais precisão o foco nos leitores.

O site é atualizado diariamente com notícias e artigos de opinião sobre seguros corporativos, resseguros, gestão de riscos e *compliance*, do Brasil e do mundo.

“

O projeto é uma plataforma de comunicação digital de seguros corporativos, gestão de riscos e *compliance*.

”



Sabemi.com Você: Rede Interna de Comunicação

Autor: Mauricio Barbosa Silveira

Coautor: Brenda Carvalho

Empresa: SABEMI Seguradora

O projeto apresenta o desenvolvimento de um novo conceito de comunicação interna aliado às necessidades dos colaboradores. A partir de pesquisa aplicada por meio de consultoria especializada, identificou-se a necessidade de criação de uma nova marca que representasse o momento vivido pela organização e seus colaboradores.

A nova marca interna “Sabemi.com Você” acompanha o dia a dia na empresa, facilitando a comunicação, a integração e o envolvimento das equipes em prol dos objetivos organizacionais. O projeto motivou a criação de novas campanhas internas, ferramentas de comunicação, benefícios e eventos, que passaram a integrar o cotidiano da empresa e contribuíram para o aumento do nível de satisfação dos colaboradores, verificado na pesquisa de clima organizacional.

O “Sabemi.com Você” conquistou a confiança e a credibilidade do público interno e foi fundamental para a inclusão da companhia no ranking das “Melhores Empresas para Trabalhar no RS”.

“

O ‘Sabemi.com Você’ acompanha o dia a dia na empresa, facilitando a comunicação interna e a integração.

”





Sabe Tudo

Autor: Thaise Victorino Hoenen

Empresa: Liberty Seguros

O “Sabe Tudo” é uma plataforma de treinamento criada especialmente para auxiliar na capacitação do Corretor de Seguros. O objetivo é promover o conhecimento por meio de uma interação leve, mas sem perder a seriedade, envolvendo sempre os Corretores com conteúdo de produtos, ferramentas, gestão e desenvolvimento.

O pilar de treinamento foi personificado por meio de um personagem, o “Sabe Tudo”. Ele é o embaixador do conhecimento e responsável pelo treinamento dos Corretores, utilizando vídeos de produtos, tutoriais e apresentações presenciais.

Pesquisas indicam que a falta de entendimento sobre a temática de seguros é o que mais afasta os clientes. Neste sentido, a companhia acredita que é fundamental que exista um esforço coletivo do Mercado Segurador em traduzir melhor os seus produtos para os consumidores finais. Além de treinamentos sobre produtos, o Corretor de Seguros também tem acesso à capacitação sobre mídia on-line e redes sociais.

“

O ‘Sabe Tudo’ é uma plataforma de treinamento criada para auxiliar na capacitação do Corretor de Seguros.

”



Somos Todos Ouvidores

Autor: Gisele Garuzi Oggioni de Araujo

Coautores: Marcia Calixto da Silva e Murilo Urbano Ferreira Júnior

Empresa: Grupo Bradesco de Seguros

Em uma importante decisão estratégica, o Grupo Bradesco Seguros tornou como questão fundamental de sua existência a aplicação sistemática e constante de rigorosa governança da qualidade, de modo a ser instrumento para elevação dos padrões de excelência dos seus serviços.

A base sobre a qual vem sendo construída a Governança da Qualidade da Ouvidoria está no constante empenho pela absoluta satisfação e preferência dos clientes. Neste sentido, entendemos a eficiência operacional como um exercício de superação diária, em que a busca pela excelência não tem fim, e situamos nossos serviços e produtos em patamares mais elevados, distinguidos por níveis superiores de qualidade. Para tanto, a realização de um plano de comunicação que levasse à internalização em cada funcionário do sentimento de pertencer ao quadro de colaboradores do Grupo Bradesco Seguros e de responsabilidade perante cada cliente da organização foi algo extremamente compensador e estratégico.

“

O ‘Somos Todos Ouvidores’ estimula nos colaboradores sentimentos de pertencimento do quadro funcional e de responsabilidade perante cada cliente da organização.

”





Sustentabilidade do Agronegócio

Autor: Aline Arruda Milani

Coautores: Paulo Rafael Hora Alves, Flávia Varga e Isabel Braga

Empresa: GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE

O objetivo do projeto “Sustentabilidade do Agronegócio” é apontar, sob a ótica do Mercado Segurador, os desafios socioambientais emergentes com impactos no agronegócio e, dessa forma, evidenciar a importância de um olhar mais apurado para a gestão de riscos e o monitoramento de tendências.

A partir desse objetivo, o GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE iniciou, em 2013 e com o apoio da Escola Nacional de Seguros, o Ciclo de Palestras sobre Seguro Rural e Sustentabilidade. Desde então já foram promovidos dois ciclos de palestras, totalizando 17 encontros que reuniram 730 pessoas em 17 cidades.

As palestras são realizadas por meio da Academia de Sustentabilidade, uma ação inovadora criada em 2011 pelo GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE para disseminar o conceito de sustentabilidade entre todos os *stakeholders*, dividindo conhecimento e compartilhando boas práticas.

As palestras tiveram como foco o potencial do agronegócio brasileiro, os riscos inerentes à atividade e as características do seguro rural.

“

O projeto aponta os desafios socioambientais emergentes com impactos no agronegócio e na gestão de riscos.

”



Turma da Sorte

Autor: Priscila Verdan Carneiro

Coautores: Elena Korpusenko, Karina Maia Machado e
Elaine Domett dos Santos Bacelar Miguel

Empresa: Brasilcap Capitalização

O título de capitalização sempre foi conhecido por ter uma imagem negativa no Mercado, por ser um produto com pouco retorno financeiro para o cliente. Com o intuito de melhorar a imagem da capitalização, a “Turma da Sorte” surge para difundir o hábito de poupar e economizar dinheiro, mostrando que qualquer pessoa pode se educar financeiramente e economizar dinheiro com atitudes simples no seu dia a dia.

Os integrantes da “Turma da Sorte” foram criados por meio da identificação de seis personagens diferentes, que representam os perfis do nosso público. A turma promove o assunto “educação financeira” de forma lúdica, com uma linguagem bem simples, além de trazer dicas de como economizar dinheiro e conseguir realizar aquele tão sonhado plano.

O objetivo é criar uma comunicação atrativa para o público que se identifica com as características e hábitos de cada personagem, para aproximá-lo ainda mais da nossa marca.

“

A ‘Turma da Sorte’ dissemina o hábito de economizar dinheiro e orienta sobre educação financeira.

”





Vídeos Personalizados

Autor: Etienne da Costa Gonçalves

Coautor: Diego Bianco dos Santos

Empresa: Liberty Seguros

A desaceleração econômica em 2015 teve impactos negativos no Mercado de Seguros, como queda nas vendas de automóveis e aumento de sinistros e da inadimplência. Para algumas empresas, respostas imediatas são alcançadas pela revisão de políticas de preços. Porém, para crescer de forma sustentável, é preciso olhar também para o futuro. O cenário econômico desafiador reforçou a posição da Liberty para incentivar ações com foco na qualidade do serviço. Encantar clientes para que eles renovem o seguro é essencial para essa estratégia. Tal contexto incentivou a criação dos “Vídeos Personalizados”. O intuito é atender às necessidades específicas de clientes e Corretores de Seguros em diferentes momentos de seu relacionamento com a Seguradora. Os vídeos indicam importantes informações variáveis para cada um que os recebe e procuram aumentar a transparência e engajamento entre a Liberty e seus públicos.

Essa iniciativa já foi reconhecida no mercado de marketing, no prêmio ABEMD.

“

Os ‘Vídeos Personalizados’ aumentam a transparência e o engajamento entre a companhia e seus públicos.

”





Processos

02





ABM – Ativa Brasil Mobile

Autor: Sérgio Lorenzet

Coautor: Liliane Defaveri

Empresa: Ativa Brasil Perícias e Avaliações

O projeto do aplicativo “ABM – Ativa Brasil Mobile” apresenta uma solução tecnológica e digital de fácil utilização e implementação, que compartilha e agiliza as informações pertinentes aos processos de sinistros patrimoniais.

O objetivo é ampliar a qualidade técnica das regulações de sinistros patrimoniais, principalmente nos Ramos Massificados. Desde o local da vistoria, o regulador/inspetor poderá enviar para o sistema gerencial da Ativa Brasil informações necessárias e relevantes para a atualização preliminar do processo e/ou até mesmo em sua totalidade para a reguladora e a Seguradora.

“

O projeto compartilha e agiliza informações sobre sinistros patrimoniais.

”





Agro Field Inspector

Autor: Anna Bacelar

Coautores: Seetharam G, Giovanni Genovesi, Jose Cullen Crisol, Tushar Parikh, Srikant K. Venkatesh e Leonardo Russo

Empresas: Swiss Re Corporate Solutions / Tata Consultancy Services

O projeto consiste em transformar o processo de inspeção agrária, substituindo o uso de papel por um *tablet*. As inspeções de campo requerem a visita de um profissional ao local, coleta de dados relacionados ao tipo de apólice e a submissão das informações ao serviço de retaguarda da Seguradora para processamento e arquivo.

O uso do aplicativo trará benefícios para todo o processo de inspeção agrária: da melhor qualidade da coleta de dados até aspectos relativos a segurança, consistência, padronização e rapidez na transmissão das informações, tanto no campo quanto na retaguarda. A adoção do “Agro Field Inspector App” reduzirá drasticamente a necessidade de transporte e armazenamento de volumes físicos, contribuindo para a diminuição de impactos ambientais.

“

O ‘Agro Field Inspector App’ reduzirá transporte e armazenamento, diminuindo impactos ambientais.

”



Aperfeiçoamento no Processo Indenizatório de R.E.

Autor: Sergio Ribeiro Lopes

Empresa: Corretor de Resseguro Autônomo

O projeto consiste na criação de um “Gestor de Crises” nas Seguradoras para sinistros de RE (Residência e Empresa). A ideia é viabilizar um adiantamento imediato do valor parcial da indenização, segundo critérios técnicos preestabelecidos pelo gestor, possibilitando que os Segurados iniciem o processo de reparo dos bens com maior celeridade. O processo de fidelização junto à Seguradora e o reconhecimento por parte do Segurado da necessidade da contratação do Seguro Patrimonial aumentarão de forma significativa, o que resultará em maior divulgação do produto no Mercado.

“

O projeto viabiliza para o Segurado um adiantamento do valor parcial da indenização, segundo critérios técnicos.

”





App EDR Express

Autor: Mauricio Garcia Vieira

Coautor: Rogerio Lima

Empresa: EDR Serviços Técnicos de Seguros

O projeto apresenta o “App EDR Express”, uma plataforma múltipla para gerenciar e direcionar, de forma fácil e intuitiva, vistorias de Auto e RE massificado por meio de uma série *checklist* de informações e registros fotográficos de documentos, locais e avarias.

A proposta é que o usuário – seja ele oficina, regulador ou Segurado – forneça todas as informações com qualidade, para que o processo seja regulado internamente na empresa em um prazo reduzido, na qualidade exigida, garantindo o aumento de produtividade por meio da eliminação das perdas com transporte, espera, qualidade, retrabalho, etc.

“

O aplicativo é uma plataforma múltipla para gerenciar vistorias de Auto e RE massificado.

”



App Rede UNNA

Autor: Carlos Roberto Montefusco

Coautores: Cleberson Pereira Nunes e Giovanni Fallico

Empresa: Odontoprev

Com um DNA de inovação e de aproximação da odontologia à sociedade brasileira, a OdontoPrev disponibilizou uma plataforma móvel completa que tem como pilares a aproximação com sua rede de cirurgiões dentistas e o aprimoramento da qualidade de atendimento aos seus beneficiários.

O “App Rede UNNA” é uma tecnologia de autoatendimento que, de maneira ágil, conecta dispositivos móveis diretamente com o sistema da OdontoPrev, via internet, para a captura de imagens nos consultórios dos dentistas.

A ferramenta consegue monitorar a evolução dos tratamentos realizados nos pacientes, de qualquer lugar, a qualquer momento. Com aplicativos nativos para IOS, Android e Windows Phone, o “Rede UNNA” conseguiu superar as expectativas de utilização da tecnologia e abrangência de sua rede em pouco tempo.

O aplicativo promove a redução de custos operacionais e o aumento de eficiência em todo processo, principalmente por impactar uma redução no número de imagens de Raio-X enviadas pelo dentista para a operadora.

“ O aplicativo reduz custos e diminui o número de imagens de Raio-X enviadas pelo dentista para a operadora. ”





Aprovador Mobile de TI

Autor: Luiz Carlos de Novaes

Coautor: Pedro De Nigris Junior

Empresa: Grupo Bradesco de Seguros

O "Aprovador Mobile de TI" foi idealizado com o objetivo de padronizar e tornar ágil as aprovações inerentes aos processos de controles internos do Grupo Bradesco Seguros, utilizando o que existe de mais moderno em tecnologia para dispositivos móveis. A solução facilita o acesso, unifica e padroniza os processos de aprovação dos diversos sistemas, oferecendo um canal único por meio de tecnologia móvel, com o objetivo de melhorar a eficiência e o ganho de produtividade.

Os gestores poderão aprovar ou reprovar as solicitações independentemente de estarem presentes em suas estações de trabalho. O cenário proposto consiste em disponibilizar as notificações e registros de aprovações dos processos de TI, centralizando-os em um único canal que permita realizar as ações a qualquer momento.

“

O 'Aprovador Mobile de TI' padroniza e agiliza os processos de controles internos.

”



Atacamaseg

Autor: José Venancio Demarque

Coautor: Henrique Azevedo

Empresa: Atacama Corretora de Seguros

O papel de uma Corretora de Seguros é promover, administrar e intermediar a contratação dos seguros de seus clientes frente às Seguradoras, com a intenção de preservá-los e garantir o produto que mais se encaixa com a sua necessidade. Sendo assim, a Atacama enquadra no segmento de Corretagem de Seguros um pensamento inovador: unir a dimensão on-line com uma estrutura física de prestação de serviço em um modelo faseado e escalável.

A ideia promove tecnologia e informação a favor do cliente sem perder a personalidade do Corretor de Seguros. A fase 1 do projeto (já em atividade) consiste na disponibilização do site www.atacamaseg.com.br para contratação 100% on-line de Seguros de Responsabilidade Civil para profissionais liberais.

O site promove acesso ao Seguro de Responsabilidade Civil de maneira rápida e fácil, para que profissionais liberais exerçam seu trabalho com tranquilidade, sem ficarem vulneráveis a situações que possam afetá-los financeira e emocionalmente.

“

A fase 1 do projeto cria um site para contratação 100% on-line de Seguros de RC para profissionais liberais.

”





Automação no Processo de Contratação de Seguro Aeronáutico Obrigatório “RETA”

Autor: Daniela do Nascimento Murias

Empresa: XL Seguros Brasil

Em 2015, a XL Seguros lançou os seus produtos do Ramo Aeronáutico. O Seguro Aeronáutico “RETA” tem contratação obrigatória e demanda um serviço ágil e eficiente, uma vez que requer porte da documentação de seguro na aeronave. O alto volume de procura do produto trouxe a necessidade de criar uma ferramenta para que os Corretores pudessem agilizar a precificação e a contratação de um seguro, bem como os processos internos na Seguradora para emissão de documentos de porte obrigatório para a confirmação da cobertura.

A ferramenta motivou um imediato impulso de vendas: no mês de lançamento (dezembro de 2015), a empresa emitiu 82 apólices. Já em 2016, acumula mais de 1.200 apólices emitidas no ramo.

“

A ferramenta auxilia Corretores e Seguradora para agilizar a contratação de um seguro e emissão de documentos.

”



Cartela Premiada

Autor: Antonio Portero Campoi

Coautor: Henrique Cezar Neves Nascente

Empresa: Caixa Seguradora

O objetivo do projeto é gerar engajamento do cliente e dos operadores, usando solução e abordagem adequadas a cada *skill* de atendimento. São utilizados conceitos de “*gamification*”, com engajamento de times, qualidade no atendimento, controle da produtividade e captura de dados de clientes, úteis para um relacionamento de excelência.

O produto é uma plataforma qualificada de atendimento com uma interface rica em geração de informações sobre o cliente, incluindo conceitos lúdicos para o alcance da melhor experiência com o usuário.

O tema escolhido foi a cartela. Cada uma é composta por uma ou mais cartas com perguntas a serem preenchidas pelos operadores de forma aleatória e de acordo com o perfil do atendimento. A cada carta preenchida, o operador acumula pontos e vai avançando, até atingir o máximo número de preenchimentos para obter uma recompensa maior.

O ‘Cartela Premiada’ gera informações sobre o cliente para o alcance da melhor experiência com o usuário.





Casa Protegida: Regulação de Sinistro com WhatsApp

Autor: Alexandre de Souza Vieira

Coautor: Ana Maria Paul Issa Afonso

Empresa: Tokio Marine Seguradora

Em outubro de 2015, a Tokio Marine começou a sentir os efeitos de sinistros relacionados a uma série de tempestades, em especial no Sul do Brasil. Para atender mais rapidamente os Segurados que estavam passando por dificuldades, a empresa inovou, ao criar um novo canal de atendimento via aplicativo WhatsApp.

Por meio desse canal foi possível realizar mais de mil atendimentos em tempo recorde, reduzindo de dez para três dias úteis o prazo médio por solicitação. Entre os meses de outubro e dezembro, a Companhia devolveu mais de R\$ 716 mil em indenizações às populações atingidas.

O projeto “Casa Protegida: Regulação de Sinistro com WhatsApp” utiliza uma ferramenta tecnológica de baixo custo para implantar um novo processo que otimiza uma das etapas mais importantes do Setor de Seguros: a regulação de sinistros.

Ao fornecer um canal via WhatsApp para atender aos Segurados, conseguimos fazer a diferença na vida de pessoas que, em muitos casos, estavam sem acesso a nada além do aparelho celular e alguns documentos.

“

O ‘Casa Protegida’ é uma ferramenta de baixo custo para otimizar a regulação de sinistros.

”



Certificação Digital como Diferencial para a Imagem do Setor e Prospeção de Novos Negócios

Autor: Emerson Marcelo Schneider

Coautor: Gabriel Belatto

Empresa: Certa Administradora e Corretora de Seguros

O projeto consiste no incentivo do uso da certificação digital pelas Corretoras. Visa aumentar as margens de vendas cruzadas de seguros com produtos que utilizam essa tecnologia. A estratégia é focar, oferecer e vender seguro para clientes de certificação digital e vice-versa, buscar parcerias e criar grupos de afinidades com empresas, oferecendo assim desconto nos seguros e nos certificados em grande quantidade.

Trata-se de uma inovação que elimina o gasto com deslocamentos, custo de frete de documentos e garante em 100% a validade jurídica de todas as documentações assinadas, beneficiando, também, todos os empregadores pessoas física e jurídica na adaptação aos processos do E-Social e nos trâmites de emissão de NF-e.

“
O projeto incentiva o uso da certificação digital pelas Corretoras.
”





Certificação Regulatória

Autor: Felipe dos Santos Moreira

Coautor: Marcia Cristina Cardozo

Empresa: Grupo Bradesco de Seguros

A Bradesco Auto/RE Cia. de Seguros, a partir da necessidade de um setor para acompanhamento das novas tendências legais e interpretação das normas técnicas em seguro, criou a área de Gestão de Normas e Certificação Regulatória.

O objetivo é aproximar os conhecimentos jurídico e securitário, permitindo que técnicos e advogados compartilhem o mesmo entendimento em um único ambiente, em benefício comum, para adequação dos produtos às normas sem que se tenha vínculo com o Jurídico da organização ou qualquer outra área.

“

A ‘Certificação Regulatória’ aproxima os conhecimentos jurídico e securitário e beneficia técnicos e advogados.

”



Customer & Agent Experience

Autor: José Mello

Coautores: Silvia Alves e Thais Lima

Empresa: Liberty Seguros

O "Customer & Agent Experience" foi criado em 2014 e contempla comitês envolvendo lideranças da Liberty Seguros. O objetivo é gerar ações com impacto no processo de SLA's que atendam às expectativas dos clientes. A companhia ouve anualmente mais de 60 mil Segurados e Corretores de Seguros por meio das pesquisas NPS.

Embora tenha sido desenhado para entregarmos experiências excepcionais para nossos Segurados e Corretores, o programa atinge nossos colaboradores internos e todos nossos parceiros. Visa capacitar e formar colaboradores mais preparados e conscientes quanto à necessidade de entregar um serviço de excelência, além de estimulá-los a ir sempre além.

Mensalmente, os indicadores de NPS com destaques dos principais MOT's, são divulgados para o presidente e líderes. Para os demais colaboradores da companhia, os indicadores de NPS são divulgados por meio de uma comunicação Interna.

“

O programa visa capacitar e formar colaboradores mais preparados e conscientes quanto à necessidade de entregar um serviço de excelência.

”





EAD no Grupo Sabemi: Uma Nova Arquitetura de Aprendizado para a Equipe de Vendas

Autor: Juliano da Silva Merlugo

Empresa: SABEMI Seguradora

Com o desafio de conectar-se com suas filiais para atender de forma rápida e qualificada às demandas de capacitação e desenvolvimento de suas equipes comerciais, em 2013 o Grupo SABEMI integrou a Educação a Distância a seus processos de gestão de pessoas.

O projeto “EAD no Grupo SABEMI: Uma Nova Arquitetura de Aprendizado para a Equipe de Vendas” apresenta o caminho percorrido pela área de RH do Grupo durante o processo de implantação e estruturação da Educação a Distância (EAD) para as equipes de vendas do Canal Lojas, com foco em interligar suas filiais para atender de forma rápida e qualificada às demandas de capacitação e desenvolvimento das equipes comerciais.

Essa inovação nos processos de gestão de pessoas proporcionou diversas melhorias para organização, tais como: redução de custos em treinamento; maior alcance do público-alvo em menor espaço de tempo; a percepção da importância da educação no dia a dia das equipes de vendas; e o desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais dos colaboradores.

“

O projeto beneficia: redução de custos; maior alcance do público-alvo; equipes de vendas; e o desenvolvimento de competências técnicas dos colaboradores.

”



Em Qualquer Hora e em Qualquer Lugar. Bradesco Saúde na Palma de Suas Mãos

Autor: Daniel André dos Santos de Azevedo

Coautor: Luciana Ramalho Lovo

Empresa: Grupo Bradesco de Seguros

O projeto “Em Qualquer Hora e em Qualquer Lugar. Bradesco Saúde na Palma de suas Mãos” tem por objetivo criar um novo canal para o relacionamento entre Segurados e a Bradesco Saúde, para envio de documentos para entrada de reembolso, complementos e reanálise.

Para o Segurado dar entrada em seu reembolso é necessário que ele se dirija a uma sucursal ou agência ou envie os seus documentos para um endereço físico da organização. Devido a certas circunstâncias, há pessoas com dificuldade em se deslocarem até um estabelecimento da organização. Com a instalação do aplicativo, o Segurado poderá solicitar seu reembolso de forma mais ágil e com menor deslocamento.

A abertura do mercado de aplicativos possibilita a geração de novos serviços para a sociedade. O meio digital está cada vez mais presente no cotidiano dos indivíduos e disponível para a maioria da população. Grande parte das pessoas possui um celular com diversos aplicativos, o que demonstra o crescimento do uso de ferramentas digitais de comunicação pela população.

“
O projeto agiliza o relacionamento entre Segurados e
a Bradesco Saúde para envio de documentos.
”





Gestão de Desempenho Digital

Autor: Rodrigo de Freitas Sampaio de Melo

Empresa: Grupo Bradesco de Seguros

O projeto “Colaboração Através da Gestão de Desempenho Digital com Foco no Negócio” busca eficiência operacional por meio de iniciativas que aumentam a colaboração entre as áreas de tecnologia, suportando o negócio do Grupo Bradesco Seguros de forma efetiva, simples e objetiva.

Estas iniciativas contemplam diversas ações envolvendo reestruturação de equipes, capacitação de recursos e a utilização de metodologias, bem como o uso de ferramentas de gestão de desempenho digital, obtendo aumento na qualidade de informações sobre o ambiente de TI.

Entre as contribuições do projeto estão: a diminuição no tempo de reação a problemas; o melhor entendimento do comportamento do usuário final, levando à maior eficiência no direcionamento de investimentos; a visão unificada entre negócios e TI; e a disponibilidade das transações de negócio na plataforma digital, beneficiando toda a cadeia de vendas da empresa, desde os Corretores de Seguros até a área executiva.

“

O projeto aumenta a eficiência operacional por meio de iniciativas que aumentam a colaboração entre as áreas de tecnologia.

”



Gestão de Identidades e Acesso

Autor: Marco Antonio Bento de Almeida

Empresa: Grupo Bradesco de Seguros

Nas últimas décadas houve um aumento considerável do uso das tecnologias disponibilizadas pela criação das redes de computadores. O aumento na quantidade de usuários e diferentes *logins* utilizados em rede por um mesmo usuário e suas respectivas senhas proporcionou o surgimento de novas e relevantes preocupações das organizações: a proteção e a segurança de suas informações. É comum em organizações permitir que os usuários acumulem diferentes identidades, em função de alteração de cargo ou setor, ou até mesmo que um funcionário desligado continue com acessos ativos a alguns recursos.

Diante disso, existe a possibilidade de haver perda de dados, roubo de identidade e fraude, o que contribui significativamente com a diminuição dos índices de produtividade. Assim, fez-se necessário implementar um programa de gestão de identidades, com o intuito de prover segurança do acesso, monitoramento, melhor experiência de uso, gestão e senhas, entre outros.

O programa amplia segurança e monitoramento para evitar perda de dados, roubo de identidade e fraude.





Gestão de Requisitos e Regras de Negócio

Autor: Washington Luiz Dantas de Faria

Empresa: Grupo Bradesco de Seguros

Em uma grande organização, alguns obstáculos em TI devem ser enfrentados para garantir um bom desenvolvimento de software. Um desses desafios é atender às necessidades de diversas partes dentro do custo e prazo planejados.

Para enfrentar os obstáculos de forma mais assertiva e qualificada, os requisitos e regras de negócio devem ser bem definidos. A iniciativa veio com o intuito de aprimorar o processo atual para construir sistemas que apoiem os objetivos estratégicos da organização com maior qualidade e completude no atendimento às demandas dos envolvidos.

O projeto começou com um levantamento detalhado do cenário atual da companhia, incluindo as suas dificuldades relacionadas à identificação e o registro dos requisitos e regras de negócio. Foram identificados vários gaps e possíveis pontos de melhoria, além de ter sido feito um estudo extensivo de material e práticas de mercado. Neste sentido foi instituído o projeto "Gestão de Requisitos e Regras de Negócio".

“

O projeto aprimora a construção de sistemas que apoiem os objetivos estratégicos da organização.

”



Gestão Inovadora: Um Estudo de Caso na Kijiro Corretora de Seguros

Autor: Kijiro Fujii

Empresa: Kijiro Corretora de Seguros

Apesar da crise político-financeira instaurada no país, o Mercado de Seguros se encontra em crescimento. Mesmo assim, o atual cenário socioeconômico impôs às empresas posturas mais ágeis, flexíveis e efetivas.

Conseqüentemente, os gestores buscam, por meio da aplicação de ferramentas gerenciais e tecnológicas, a garantia para a sua competitividade no Mercado.

Para atingir este propósito foi elaborado e colocado em prática o “Gestão Inovadora”, um plano de ação com diferentes procedimentos e métodos de trabalho adotados pelos colaboradores da Kijiro Corretora de Seguros, que prioriza a qualidade na prestação do serviço e ganho de produtividade, fatores fundamentais para o aumento da competitividade e sobrevivência nesse novo cenário.

“ O ‘Gestão Inovadora’ é um plano de ação que prioriza a qualidade do serviço e a produtividade. ”





Implementação PSI

Autor: Sônia Dias

Empresa: Brasilcap Capitalização

A ideia principal surgiu da noção do quanto é importante a participação do Mercado Segurador nas ações relativas à sustentabilidade. O conhecimento sobre os tipos de impactos negativos causados aos negócios de seguros – devido à falta de prudência e comprometimento da sociedade em geral com as questões socioambientais – impulsionou a submissão do projeto à gestão da Brasilcap, que sempre se comportou como empresa responsável e cidadã.

Apesar de não existir nenhuma empresa de capitalização signatária, as metas eram viáveis e a cultura a ser inserida na companhia só agregaria valor para o nosso negócio. Assim surgiu a ideia de tornar a Brasilcap signatária dos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI, sigla em inglês de “Principles for Sustainable Insurance”).

Com a colaboração de todos da companhia, conseguimos, mais uma vez, ser uma empresa inovadora no Mercado Segurador.

“

As metas do PSI eram viáveis e a cultura a ser inserida na Brasilcap agregaria valor para o nosso negócio.

”



Inovalab – O Laboratório de Inovação do GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE

Autor: Fernando Marcio Bettine

Coautores: Juliane Gonçalves Serni e Rafael Toledo Rodrigues de Fátima

Empresa: GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE

Ao acreditar na importância da cultura da inovação no processo criativo dos colaboradores, o GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE foi, em 2012, a primeira Seguradora do país a ter um laboratório de inovação, o “InovaLab”. Atualmente, existem dois novos espaços com essa finalidade: um na nova sede do Grupo, no bairro do Morumbi (SP), e outro no camarote mantido pela Seguradora no estádio do Palmeiras, em São Paulo. Ambos funcionam como autênticas ferramentas de inovação para promover e estimular, entre os colaboradores, o desenvolvimento de ações como: atividades de imersão; sessões de síntese; workshops de cocriação e de sensibilização à inovação; mentoria de projetos inovadores; treinamentos; e palestras.

Também são promovidos encontros sobre *design thinking*, workshops de ideação, *creative days* (workshops que envolvem os distribuidores/canais) e os treinamentos dos InovAgentes (colaboradores que são capacitados para apresentar ações de inovação em suas respectivas áreas).

“ O ‘InovaLab’ desenvolve ações como: atividades de imersão; workshops; projetos; treinamentos; e palestras. ”



Inovação no Processo de Inspeção de Riscos de Grandes Riscos

Autor: Luiz Paulo Lucanchuc Ribeiro

Coautores: Flávia Varga, Isabel Braga, Helga Tomagnini e Clayton L. Sousa

Empresa: GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE

O projeto “Integração de Fatores ASG (Ambientais, Sociais e de Governança) no Processo de Inspeção de Riscos” tem como principal objetivo inovar os processos de identificação e análise de riscos de maneira atenta às questões globais emergentes, em alinhamento à estratégia de negócios do GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE e aos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI).

A iniciativa é fundamentada na proposta de “olhar para frente”, em princípios de prevenção e antecipação dos riscos antes que estes aconteçam, o que deve ser feito ao invés de se limitar a “olhar para trás”, tentando tirar lições e corrigir aspectos já ocorridos que levaram a resultados já conhecidos.

Neste sentido, o projeto é inovador para o Mercado de Seguros, ao promover a ampliação do escopo de inspeção de risco, consolidando uma visão integrada e estratégica em que todos os aspectos – sociais, ambientais, econômicos e de governança – devem ser considerados e avaliados durante a análise, permitindo que os riscos sejam identificados antes mesmo de se manifestarem.

“
O projeto é fundamentado em princípios de prevenção e
antecipação dos riscos, considerando aspectos ASG.
”



Integração – A Evolução ao Alcance de Nossas Mãos

Autor: José Roberto Bezerra de Lima

Coautor: Ana Lúcia da Costa Ramos

Empresa: Grupo Bradesco de Seguros

A iniciativa da integração sistêmica surgiu como um desafio na busca de canais alternativos para otimizar a qualidade total de serviços para nossos clientes e prestadores. O objetivo é a introdução de tecnologia avançada com flexibilidade de novos canais, reduzindo o desgaste na execução do processo por meio de automatizações, fazendo com que os envolvidos usem o tempo economizado para realizar outras atividades que satisfaçam ainda mais o cliente. Garantimos, assim, a transparência e troca de dados de maneira eficaz.

Atendendo à crescente demanda dos processos de negócio por comunicação instantânea, provemos soluções para toda a cadeia de serviços que nos relacionamos, agregamos tecnologia e maximizamos qualidade, garantindo a eficiência do serviço prestado. Em um ambiente corporativo onde se tornam indispensáveis a boa parceria e a ação conjunta na busca por agregar valores em produtos e serviços foi pensada essa solução para Segurados, Corretoras, Prestadoras e Companhias Seguradoras.

“ A ‘Integração’ otimiza a qualidade total de serviços para clientes e prestadores, por meio de tecnologia avançada. ”





Jornada de Atendimento de Sinistros – “Protegendo Nossos Clientes”

Autor: José Carlos Silva

Coautor: Juliano Martins Dutra

Empresa: Zurich Santander Brasil

Ao avaliarmos o Mercado de Seguros, entendemos que os produtos estão cada vez mais parecidos e que a personalização das empresas Seguradoras deve ser cada vez mais veloz para atender e superar as necessidades de nossos clientes.

A Zurich Santander iniciou este projeto, acreditando que a experiência positiva de um cliente deve ser um grande diferencial entre as empresas do segmento, e que esta se materializa tanto por processos quanto por atitudes.

Nossa convicção é de que é possível fazer diferença nas vidas de clientes em circunstâncias difíceis, conectando-se a eles como indivíduos para fornecer-lhes apoio e orientação, ajudando a minimizar os problemas e preocupações que estão vivenciando no momento do sinistro. Um momento importante para ser simples no seu todo, humano nos contatos, buscando entender as necessidades além de suas reivindicações e, sobretudo, apoiá-los e orientá-los em todo o processo.

“

A proposta é fazer com que a experiência do atendimento para solução de um sinistro seja positiva para o cliente.

”



KR Gestor Veicular

Autor: Carlos Valle

Empresa: Corretor de Seguros Autônomo

Diante da realidade contemporânea em que pessoas pagam contas, assistem a filmes e fazem compras por meio do celular, o aplicativo “KR Gestor Veicular” foi criado para trazer mais segurança ao alcance das mãos do usuário, inserindo o universo da gestão automobilística nesse cenário cada vez mais inovador.

O aplicativo vai ao encontro dos interesses dos proprietários de veículos ou empresários donos de frotas, uma vez que representa uma ferramenta necessária para a gestão de um ou mais automóveis. O “KR Gestor Veicular” oferece informações sobre consumo, custos e comparativos, sugere boas práticas de condução, informa revisões, renovação de CNH, seguros e orienta o usuário para o caso de acidentes.

Tal tecnologia é um excelente método de apoio para colaborar na melhoria da prestação do serviço e nas relações Seguradora/Segurado, além de ser um valioso instrumento para obter novos clientes e gerar negócios.

“

O aplicativo oferece informações sobre consumo, custos, revisões, renovação de CNH, seguros, entre outras.

”





Liberty Management System – LMS

Autor: Alessandra Reis da Silva Lima

Coautor: Simoni Nishimura

Empresa: Liberty Seguros

A verdadeira grandeza da Liberty Seguros está em ajudar as pessoas a terem vidas mais seguras e tranquilas. É com esse propósito que a empresa investiu na criação de um sistema de gestão que visa a assegurar maior capacidade de gerar e sustentar valor aos clientes, por meio da aplicação de conceitos, metodologias e ferramentas de gestão de negócios atreladas à mudança de pensamento e comportamento. É uma transformação de cultura, que traz mais eficiência e agilidade para o negócio pela participação ativa de nossos clientes, por meio de *feedbacks* periódicos e construções coletivas de colaboradores, os atores principais que asseguram a nossa grandeza.

O “Liberty Management System – LMS” conta com a influência de algumas das principais filosofias e modernos métodos de Gestão de Negócios, como Lean, Six Sigma, Customer Experience e Design Thinking, adequando-os à nossa cultura. Atualmente, toda a Liderança trabalha com o novo Sistema, por meio das ferramentas de Gestão do Líder. Cerca de 40% da companhia já passou pelo Projeto completo de Transformação, com ganhos expressivos financeiros, de produtividade, melhoria da voz do cliente e engajamento das pessoas.

O LMS não é apenas mais uma coisa que precisamos fazer. É um método que usamos para poder fazer o que precisamos.

“

O LMS gera valor aos clientes, por meio da aplicação de conceitos, metodologias e ferramentas de gestão de negócios.

”



Logística Reversa de Eletroeletrônicos – Gestão de Salvados

Autor: Túlio Dias Carvalho

Coautores: Isabel Braga, Flávia Varga, Anderson Pereira, Diogo Amador Valentin, Newton Oliveira Redua, Alessandra de Souza Cabral, Ricardo Valentim de Souza, João Paulo Kusiak Rodrigues e Thiago Santos Rocha

Empresa: GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE

Consciente do impacto que o descarte inadequado de eletroeletrônicos como câmeras, *tablets*, impressoras, celulares e brinquedos pode causar ao meio ambiente, o GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE desenvolveu um processo de logística reversa para garantir a correta destinação desses produtos do ponto de vista ambiental. O projeto consiste em garantir a correta destinação de eletroeletrônicos segurados com garantia estendida/troca certa, além de diversos outros itens que também são descartados, mitigando os riscos envolvidos na gestão de salvados, reduzindo o impacto ambiental das operações e fomentando a cadeia de reciclagem.

Esses foram os objetivos que levaram o GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE a implantar o projeto de logística reversa, uma iniciativa alinhada com as diretrizes da Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS).

O projeto garante a correta destinação de eletroeletrônicos; mitiga riscos; e fomenta a reciclagem.





Mapeamento Climático Metrológico

Autor: Tiago Bittencourt Capulo

Coautor: Pery Saraiva Neto

Empresa: Pery Saraiva Neto Advogados

Com mais frequência, a Indústria de Seguros necessita prever eventos climáticos com maior antecedência e também ter uma boa ideia de quando poderão ocorrer fenômenos extremos, para avaliar melhor o risco e definir uma estratégia, de modo a garantir o sucesso do negócio, de forma sustentável.

A partir desse cenário, o projeto surgiu com a proposta de criação de uma base de dados multidimensional climática para a previsão de eventos futuros, servindo como ferramenta essencial para a tomada de decisão na Indústria de Seguros.

Com a compilação de diversas bases de dados meteorológicas e suas respectivas séries históricas, é possível propor modelos estatísticos e probabilísticos que realizem aferição, com bom nível de assertividade, da possibilidade de eventos climáticos com impactos relevantes na Indústria de Seguros, considerando as diversas carteiras atualmente existentes e passíveis de indenização face aos fenômenos extremos.

“

A ideia é criar uma base de dados multidimensional climática para a previsão de eventos futuros.

”



Melhorando a Experiência do Cliente com a Gestão de Processos de Negócio

Autor: Reinaldo Lima de Matos

Coautor: Luiz Cláudio dos Santos

Empresa: Zurich Minas Brasil Seguros

Empresas dos mais variados portes e áreas de atuação enfrentam o constante desafio de definir e atingir suas metas. Para isso, precisam encontrar formas de melhorar seus processos de negócio e se adequarem às mudanças de mercado e a clientes cada vez mais exigentes.

A Zurich Seguros encontrou na Gestão de Processos de Negócios (ou *Business Process Management* – BPM), a solução para esse desafio. A Gestão de Processos de Negócio permite a visão integrada do gerenciamento do ciclo de vida dos processos, maximizando a eficiência e a efetividade do negócio com controles, agilidade nas mudanças, visibilidade da execução e otimização por meio de melhorias contínuas e, consequentemente, aumentando a experiência do cliente. A amplitude do projeto abrangeu os principais processos do ciclo funcional de seguros e beneficiou um extenso público: Corretores, Segurados, gestores, equipe técnica de seguros, entre outros.

“ O projeto permite a visão integrada do gerenciamento de processos, maximizando eficiência, efetividade e agilidade. ”





Nova Sede do GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE – Sustentabilidade e Inovação

Autor: Jorge F. Fernandez Herrera

Coautores: Eliezer Gomes De Goes, Juliana Escribano Gaspar da Cruz,
Camila de Souza Carvalho e Flavia Varga

Empresa: GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE

Em abril de 2016, o GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE inaugurou a sua nova sede administrativa em São Paulo, para abrigar cerca de dois mil colaboradores de unidades administrativas, antes distribuídos em três edifícios distintos. Ao priorizar aspectos como sustentabilidade, mobilidade, acessibilidade e bem-estar, o Grupo demonstra que a mudança para o novo endereço não se tratou apenas de uma movimentação física de colaboradores. Significou, também, uma transformação cultural e a consolidação de um novo ambiente de trabalho, reforçando a unificação das marcas Banco do Brasil Seguros e Mapfre Seguros.

O projeto é resultado do esforço de profissionais da Diretoria Geral de Administração, Finanças, Marketing e Sustentabilidade do Grupo, que realizaram a coordenação de todos os projetos técnicos e de arquitetura dos fornecedores contratados. Dentre eles, destacam-se: Projeto Arquitetônico: Andrade Azevedo; Consultoria LEED: CTE; Projeto de Instalações: Interativa; Projeto Ar-Condicionado: EPT.

“

A ‘Nova Sede do Grupo’ prioriza aspectos de sustentabilidade, mobilidade, acessibilidade e bem-estar.

”



Novo App “Aviso de Sinistro e Assistência”

Autor: Rogério Esteves Alves

Coautores: Flávio Luiz Oliveira Pires e Rinaldo da Silva

Empresa: GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE

Em 2016, o GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE desenvolveu o “Novo App ‘Aviso de Sinistro e Assistência’”, um aplicativo com objetivo de facilitar a vida do Segurado nos momentos mais difíceis, onde um atendimento rápido faz toda a diferença. A ferramenta *mobile* possui as funcionalidades de comunicar o sinistro, enviar fotos do veículo sinistrado e acionar as principais assistências para os Seguros de Automóvel, como mecânico, troca de pneus e táxi.

Com a nova ferramenta é possível identificar, por GPS, a posição exata do Segurado, trazendo mais segurança e rapidez nos atendimentos.

Além disso, facilita o aviso de sinistro por meio do envio de fotos dos danos do veículo, possibilitando o orçamento online dos prejuízos e, em muitos casos, sem o cliente precisar levar o carro até a oficina para cotar o valor dos reparos, tornando o processo muito mais ágil. Desta forma, por meio de um processo eletrônico de avaliação dos danos do veículo, o Segurado tem todo o seu processo de regulação de sinistro realizado virtualmente, em até 8 horas da abertura do sinistro.

“ Com o aplicativo instalado, o Segurado solicita serviços de guincho com maior agilidade e faz o aviso de sinistro. ”





Orçálogo

Autor: Marcelo Iannetta

Coautor: Pedro Fischer Szelag

Empresa: GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE

Para garantir mais agilidade e eficácia no processo de regulação de sinistro do perito de Massificados durante a definição do orçamento de um sinistro residencial, o GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE criou o projeto “Orçálogo”. Com essa iniciativa, os peritos recebem um *tablet* com acesso a plataformas que permitem pesquisar, de maneira instantânea, o valor dos prejuízos e, ao mesmo tempo, capturar informações *in loco* para agilizar o pagamento da indenização ao Segurado.

O processo de regulação de sinistro é visto como algo burocrático e complicado. A ideia do projeto nasceu a partir da identificação, pelos engenheiros dessa área, da oportunidade de padronizar e agilizar os processos de orçamentação com a utilização da ferramenta PINI, que viabiliza orçamentos na área de construção civil, e do site Buscapé, que faz pesquisas de preço de produtos eletrônicos e eletrodomésticos, com base no valor de mercado (lojas de e-commerce/ on-line).

“

O ‘Orçálogo’ agiliza processos de orçamentação,
utilizando a ferramenta PINI e o site Buscapé.

”



Otimização das Solicitações de Medicamentos Antineoplásicos Orais (Resolução Normativa nº 338)

Autor: Isabel Monique de Araújo Borges

Coautores: Carla Valéria Victoriano Rodrigues, Janine Pupe Guilhermino, Maristela Duarte Rodrigues, Ricardo Menchini Santos Tauche e Rosana Gonçalves dos Santos Flores

Empresa: Grupo Bradesco de Seguros

O projeto tem a finalidade de analisar o atual processo com o fluxo de solicitações de medicamentos antineoplásicos orais, pedidos pelos Segurados à Operadora de Saúde. A ideia também é aprimorar o fluxo do processo atual, de modo a atender com maior qualidade e padronização a demanda do Segurado, diminuindo custos.

A ação refere-se a uma ferramenta para melhoria do processo de compra direta de medicamentos antineoplásicos orais. A compra direta feita é quando as operadoras entram em contato com fornecedores e iniciam uma negociação para que seja fornecido aos seus beneficiários determinado produto. Para operacionalizar esta forma de distribuição é necessário criar rotina e sistemas de acompanhamento dentro da operadora de saúde. Este tipo de operação não faz parte do “negócio” das operadoras. Embora seja uma forma de redução de custo para a operadora, é preciso um acompanhamento com ferramentas gerenciais apropriadas.

“
O projeto aprimora o fluxo do atual processo de solicitações de medicamentos antineoplásicos orais.
”



Postalcap

Autor: Fernanda Michelle Pereira de Andrade

Coautor: José Antônio Maia Piñeiro

Empresa: Brasilcap Capitalização

Em função da necessidade de desenvolver um produto para ser comercializado nos Correios, foi preciso tanto uma avaliação do comportamento dos clientes deste balcão quanto do funcionamento de suas operações. Era fundamental, além de pensar nas características técnicas, implantar um processo ágil que não impactasse o dia a dia dos vendedores e nem onerasse a estrutura física dos Correios.

Dessa forma surgiu o projeto "Postalcap", o título de capitalização dos Correios, comercializado em suas agências próprias e franqueadas. Trata-se de um título de pagamento único no valor de R\$ 10,00, em que o cliente concorre a dez mil prêmios instantâneos, pagos na hora na própria agência, e a diversos prêmios de até R\$ 50 mil, já líquidos de IR. A sua operacionalização é totalmente on-line, inédita para um título de capitalização da modalidade popular com premiação instantânea.

“
O ‘Postalcap’ é totalmente on-line e permite
ao cliente concorrer a prêmios de até R\$ 50 mil.
”



Processos Alavancando Negócios, Tecnologia e Gerando Valor Novo

Autor: José Paulo de Vasconcelos

Coautor: Priscilla Molezon

Empresa: Mongeral Aegon Seguros e Previdência

A partir da joint venture entre a Aegon e a Mongeral, em 2009, novas metas foram traçadas para avaliar resultados. Entre elas, o aumento da produção de venda e da arrecadação de prêmios apresentou-se como um forte desafio. Neste sentido, a companhia necessitava de um método de absorção de novos modelos de negócio e canais de distribuição para atender, no tempo adequado, à implantação das novas oportunidades.

Na ocasião, o Escritório de Processos da Mongeral Aegon criou um modelo de atuação para viabilizar a entrada de novos modelos de negócios baseado em Gerenciamento de Processos de Negócio, Gerenciamento de Projetos e a Análise de Negócios, além de uma série de técnicas e ferramentas. O modelo foi batizado de "Process and Project Management Office". A partir desse novo método, a visão de Processos passou a fazer parte das decisões da companhia e, ao longo dos anos, amadureceu os seus modelos de atuação, ampliando a abrangência e se consolidando como direcionador das principais estratégias da organização.

A visão de Processos se consolidou como direcionador das principais estratégias da organização.





Processos e Ferramentas de Gestão de Pessoas Apoiando a Transformação Corporativa

Autor: Bernardo Bicalho Fernandes

Coautor: Jamile Coimbra Thomé Tavares Ferreira

Empresa: IRB Brasil RE

O IRB Brasil RE passou por uma série de mudanças na última década, saindo de uma empresa estatal com dificuldades para sobreviver à quebra do monopólio do Mercado Ressegurador no Brasil e tornando-se uma empresa com crescimento significativo de resultados ano após ano. Essas mudanças trouxeram grandes desafios à Diretoria de Pessoas, que precisou inovar e se reinventar de forma a suportar, com qualidade, as áreas no processo de transformação.

O projeto tem como foco o processo de transformação do IRB Brasil RE, que deixou de deter o monopólio brasileiro para atuar em um Mercado extremamente competitivo, além das inovações implementadas no viés de Gestão de Pessoas para chegar ao patamar do desempenho atual, principalmente em dois importantes processos de Recursos Humanos: Gestão por Competência e Metas.

O case detalha ainda o processo de implantação do *Success Factors* e como esse sistema permitiu uma modernização nos processos e práticas de gestão, visando à eficiência e melhores resultados.

“

O projeto prioriza o processo de transformação do IRB Brasil RE e inova na Gestão de Pessoas.

”



Programa + 360°

Autor: Fernanda Merino Bertacini

Coautor: Aline Crancio

Empresa: Companhia de Seguros Previdência do Sul

O “Programa + 360°” foi desenvolvido com objetivo de detectar talentos dentro e fora da companhia, visando à aceleração da evolução da Previsul no Mercado como Seguradora orientada para o futuro.

Nessa composição, temos a orientação de uma Consultoria de Gestão da Inovação especializada, que desempenhou suas atividades com base no método Customer Development de desenvolvimento de ideias, cujo objetivo é encontrar soluções para os problemas identificados, testá-las quanto a sua viabilidade e relevância e, então, planejar sua execução.

Uma nova forma de administrar projetos traz inovação, pois as pessoas têm liberdade de apresentar ideias que em um modelo tradicional de gestão normalmente não seriam ouvidas, causando desperdício no aproveitamento de talentos. Dessa maneira, a Previsul amplia a relevância de suas iniciativas, trazendo uma forma original de olhar e contribuir com o Mercado.

O ‘Programa + 360°’ da Previsul quer detectar talentos e encontrar soluções para os problemas identificados.





Programa de Voluntariado do IRB Brasil RE

Autor: Fernanda Macedo de Oliveira

Coautores: Daniele Sibucs, Priscilla Bottino e Alexandre Romão

Empresa: IRB Brasil RE

O projeto contempla uma proposta de implementação de um Programa de Voluntariado Corporativo, concebido a partir de uma metodologia diferenciada e inovadora de construção coletiva de projetos.

O objetivo do IRB Brasil RE ao sugerir a criação e o lançamento de um Programa de Voluntariado foi incentivar o crescimento individual e coletivo de seus colaboradores rumo a um aprimoramento em Responsabilidade Social Corporativa e, também, promover melhorias à sociedade em que vivemos.

Como o espírito do voluntariado nascia naturalmente entre os colaboradores, foi identificada uma ótima oportunidade para desenvolver o tema. Em 2016, ciente desse desejo – e sabendo do poder do engajamento de pessoas comprometidas com um propósito –, a empresa se mobilizou para apoiar essa empreitada, como instituição detentora de conhecimentos e estratégias de sustentabilidade empresarial.

“

O programa incentiva o crescimento individual e coletivo dos seus colaboradores.

”



Programa Enfermeira In Company

Autor: Carlos Nardone

Empresa: It'sSeg Company

No atual cenário de Saúde Suplementar vemos os *players* do Setor sofrerem constantes pressões do Mercado, como a inflação médica das operadoras por reajuste e as demandas de empresas clientes por redução de custos, entre outras. É evidente que é preciso otimizar o processo de gestão de risco e oferecer subsídios à equipe de Recursos Humanos para mapear o perfil dos colaboradores, visando à mitigação dos riscos de saúde de forma sustentável e à melhoria da qualidade de vida dos colaboradores.

Diante desse panorama foi elaborado o “Programa Enfermeira In Company”. Desenvolvido pela It'sSeg Seguros Inteligentes, o programa tem o papel de auxiliar o mapeamento das vidas na apólice do plano de saúde dos clientes e, principalmente, monitorar os pacientes de risco, a fim de, por meio de um trabalho próximo, efetivo e contínuo de prevenção e acompanhamento de cada colaborador, gerir os riscos presentes naquela população e, com isso, reduzir o sinistro da apólice ou evitar custos desnecessários, além de melhorar a qualidade de vida dos usuários.

“ O ‘Enfermeira In Company’ melhora a qualidade de vida dos usuários e gerencia riscos para redução de sinistros. ”





Programa InovAgentes

Autor: Juliane Gonçalves Serni

Coautores: Fernando Marcio Bettine e Rafael Toledo Rodrigues de Fátima

Empresa: GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE

O “Programa InovAgentes” é uma iniciativa criada pelo GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE com o objetivo de estimular e capacitar os colaboradores a desenvolverem ações de inovação. O programa tem por objetivo tornar as pessoas naturalmente inovadoras, desenvolvendo um olhar mais apurado e criativo em relação aos desafios reais do negócio, oferecer suporte e segurança para que os colaboradores se tornem referência em inovação, identificando oportunidades e desenvolvendo ações e propostas inovadoras em seu dia a dia.

Com foco na aplicabilidade da abordagem do *design thinking*, trata-se de uma ação para o desenvolvimento de competências, com a finalidade de empoderar os profissionais na criação de propostas inovadoras, sempre orientados por desafios reais que resultem em valor para o negócio.

Com o desenvolvimento do “Programa InovAgentes”, o Grupo reforça a cultura de inovação dentro do negócio, capacitando colaboradores de diversas áreas em técnicas e ferramentas para esse propósito.

“

O ‘Programa InovAgentes’ quer tornar as pessoas naturalmente inovadoras, desenvolvendo um olhar mais apurado e criativo em relação ao negócio.

”



Programa Mobilidade do GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE

Autor: Cynthia Betti

Empresa: GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE

Diante de um cenário de trânsito e mobilidade cada vez mais caóticos, as empresas têm a responsabilidade de apresentar soluções que favoreçam o deslocamento de seus colaboradores e garantam um impacto cada vez menor no trânsito e no meio ambiente.

Com o desenvolvimento do “Programa Mobilidade”, o GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE integrou vários aspectos socioambientais envolvidos em seu dia a dia, como o bem-estar pessoal e profissional de seus colaboradores, a redução das emissões de gases de efeito estufa (GEE) no meio ambiente e os benefícios para a sociedade. Criado em 2014, o programa envolve uma série de ações desenvolvidas para facilitar a vida das pessoas, reduzir o impacto do deslocamento no entorno das unidades do Grupo, contribuir para a sustentabilidade do negócio e melhorar o atendimento dos clientes, ampliando o horário de expediente: das 7h às 20h.

O programa beneficia cerca de dois mil colaboradores alocados na sede da empresa em São Paulo que, a partir de fevereiro de 2016, foram transferidos de três diferentes unidades para serem agrupados na nova sede, localizada em um único edifício, na Chácara Santo Antonio, em São Paulo.

O programa integra ações de bem-estar para os colaboradores e de redução de emissões de GEE.





Programa Sua Estrada 1ª Gestão

Autor: Patricia Augusto Gomes

Coautor: Andressa C. do Prado Smangorzewski

Empresa: SulAmérica Seguros e Previdência

O “Programa Sua Estrada 1ª Gestão” foi criado para suprir a necessidade da companhia em desenvolver os colaboradores para cargos de primeira gestão. Para que o processo fosse completo, os gestores com colaboradores elegíveis foram capacitados para avaliar o desempenho de profissionais de cargos seniores e equivalentes.

Para dar mais visibilidade para a liderança sobre suas equipes, as avaliações foram feitas em comitês nos níveis de gerência, superintendência, diretoria e validados pelos vice-presidentes. Ao fim do processo, tivemos duas entregas relevantes: o mapa de talentos – com a avaliação de aproximadamente mil colaboradores –, que está sendo utilizado para apoiar as movimentações internas; e um grupo de 54 participantes priorizados para um programa de desenvolvimento com duração de um ano e meio e que visa a acelerar o desenvolvimento para gestão.

Em agosto de 2016, 54% das promoções para cargos elegíveis ao programa ou de gestão de pessoas foram oriundas de colaboradores mapeados no processo.

“

O programa supre a necessidade da companhia em desenvolver colaboradores para cargos de primeira gestão.

”



Projeto de Automação de Análise de Solicitações de Senhas por Tipo de Procedimentos Médicos e Hospitalares

Autor: Simone Taveira Kokkinovrachos

Coautores: Maurício Trindade Quintella, Thais Jorge de Oliveira e Manoel Rodrigues Machado

Empresa: Grupo Bradesco de Seguros

O “Projeto de Automação de Análise de Solicitações de Senhas por Tipo de Procedimentos Médicos e Hospitalares” tem como foco agilizar o atendimento e minimizar erros na autorização para a realização de procedimentos.

Em um curto espaço de tempo, o sistema consegue verificar se o Segurado possui cobertura para o procedimento solicitado; identificar o referenciado que realizará o procedimento; conferir se há alguma carência contratual; ter acesso ao histórico clínico e à análise de planos e exceções contratuais; identificar a posição financeira da apólice, entre outras particularidades. Isso é possível baseando-se num processo lógico: um conjunto de regras de negócio preestabelecidas e parametrizadas que alimenta o sistema com informações precisas.

O objetivo do projeto é a automação na análise de solicitações de senhas por tipo de procedimentos médicos, reduzindo de maneira considerável o tempo de resposta a esses pedidos.

O objetivo do projeto é a automação na análise de solicitações de senhas por tipo de procedimentos médicos.



Recurso de Glosa Eletrônico – RGE

Autor: Alexandre Nicola Musciacchio

Coautor: Vagner Marciliano

Empresa: SulAmérica Seguros e Previdência

O “Recurso de Glosa Eletrônico – RGE” é uma ferramenta web por meio da qual os referenciados de saúde da SulAmérica contam com a mais avançada tecnologia de troca de arquivos no processo de envio de recursos de glosa. Foi eliminada qualquer necessidade do envio de documentação física, já agora que é possível anexar documentos digitalizados por meio da ferramenta.

Outros vários facilitadores oferecem um maior controle na gestão de glosas, sendo o prestador assessorado por um exclusivo *cockpit*, contendo volumes recusados, prazos para contestação de glosas, informativo sobre falta de documentação física e, ainda, apontamentos dos maiores ofensores em glosas, que sinalizam possíveis ações de correção e melhorias durante o processo de faturamento.

O processo é abreviado exponencialmente graças a um facilitador, que promove o recurso de várias guias em uma única vez, sendo possível montar filtros que possibilitam o sistema entregar resultados mais refinados e exatos, viabilizando, também, a entrega em lotes de até 1.500 itens.

“
O RGE é uma ferramenta web para troca de arquivos
no processo de envio de recursos de glosa.
”



Relacionamento com Órgãos Públicos – Uma Proposta de Desenvolvimento de Negócios

Autor: Ricardo Moretti

Coautores: Robson Mello e Carlito Agurto

Empresa: MV Consultoria e Corretora de Seguros

O projeto foi idealizado para desenvolver um processo de abordagem e relacionamento, visando ao treinamento de Corretores de Seguros para que estes possam atuar junto a órgãos públicos, com o objetivo de criar uma cultura de aproximação e negociação, aumentando a possibilidade de participação de editais.

Neste projeto são apresentados aspectos de *customer relationship management* e estratégias comerciais e de negociação, bem como as experiências profissionais dos autores.

A ação visa promover negócios e explorar de maneira mais eficaz um importante nicho de mercado não explorado adequadamente, por suas características e dificuldades, mas especialmente pela falta de um processo que permita um alto grau de efetividade de negócios. O resultado esperado é que a cultura de relacionamento com órgãos públicos torne-se uma fonte a mais de recursos para Corretores, acarretando um aumento da carteira de clientes.

“

O projeto foi criado para treinar a atuação de Corretores de Seguros junto a órgãos públicos.

”





Relacionamento Seguro Entre os Novos Corretores de Seguros e as Seguradoras

Autor: Marcelo Tenedini

Empresa: Interatividade Corretora e Assessoria de Seguros

O projeto faz um convite à renovação do relacionamento comercial entre Seguradoras e novos Corretores de Seguros.

Tem foco em ações como: reformulação do processo de aprendizagem dos produtos; acesso e uso do site e/ou kits; metas; resultados; produção; autonomia das partes; melhoria na relação Seguradora-Corretor; ética; transparência; produção; e, principalmente, a efetiva função social do Corretor de Seguros, que é de proteger a sociedade, com base nos produtos da Indústria do Seguro.

Percebe-se que atualmente a relação existente entre as partes citadas, principalmente dos Corretores de Seguros novatos, é somente a de cumprir produção, com pouco conhecimento dos produtos, softwares, ferramentas disponíveis. A participação desses profissionais em eventos de treinamentos e palestras é muito reduzida. Assim, o projeto propõe uma modernização, a quebra de possíveis paradigmas e a criação de um vínculo forte e duradouro no relacionamento comercial entre os Corretores de Seguros e as Seguradoras.

“

O projeto propõe uma renovação no relacionamento comercial entre Seguradoras e Corretores de Seguros.

”



Seleção Mongeral Aegon: Um Novo Processo de Recrutamento e Seleção da Força de Vendas

Autor: Patricia Barbosa de Campos Lima

Coautor: Alexandre Pompeu

Empresa: Mongeral Aegon Seguros e Previdência

Desde 2002, em parceria com a Escola Nacional de Seguros, a Mongeral Aegon tornou-se uma das poucas Seguradoras a formar profissionais para atuar como Corretores de Seguros. Ao longo desse tempo, a companhia apresentou resultados financeiros sólidos e realizou investimentos em produtos, tecnologia e na sua força de vendas.

No entanto, a Mongeral Aegon identificou a necessidade de um novo olhar para o processo de recrutamento e seleção de profissionais para integrar o seu curso de formação patrocinado. Nasceu, assim, o projeto “Seleção Mongeral Aegon” que, em 2015, reestruturou toda a forma de recrutamento e seleção de sua força de vendas. O objetivo era ser mais eficaz e trazer resultados ainda mais consistentes, compondo uma equipe multidisciplinar.

Ao fim de um ano, a Mongeral Aegon já percebe uma clara evolução em todos os indicadores definidos pela empresa como fatores de sucesso e de viabilidade do investimento.

“

*O projeto reestruturou a forma na qual a empresa
recruta e seleciona a sua força de vendas.*

”





Sistema de Venda Direta de Microseguros

Autor: Francisco Ângelo Costa Monteiro

Empresa: Acapu Serviços e Corretagem de Seguros

O projeto tem como escopo principal a criação de um “Sistema de Venda Direta de Microseguros” por intermédio de pessoas comuns, as quais funcionariam como consultoras individuais.

O sistema de venda direta no Brasil representa hoje uma força de vendas altamente expressiva para as empresas que investiram nesse segmento. Esse sistema fecha uma lacuna que ainda persiste na indústria do Setor: a divulgação e venda de microseguro.

A comercialização de seguros com prêmios pequenos é para o Corretor um produto pouco atrativo e de baixo valor agregado ao seu negócio, fato que impede às empresas e até mesmo aos Corretores pessoa física de se dedicarem ou criarem equipes para esse tipo de negociação. Não obstante a necessidade de divulgação e venda do microseguro, um sistema de comercialização direta por intermédio de consultores individuais cria uma ótima fonte alternativa de renda, aberta a qualquer pessoa, independentemente de sexo, idade, escolaridade ou experiência anterior.

“

O projeto cria um ‘Sistema de Venda Direta de Microseguros’ por intermédio de consultores individuais.

”



Vendas On-line Amil Dental

Autor: Maísa Silvestre Rodrigues de Souza

Empresa: Amil Assistência Médica Internacional

Em geral, os Corretores que comercializam planos de saúde e seguros são remunerados com uma comissão atrelada ao prêmio pago pelo cliente. Por esse modelo, considerando a diferença de preço entre os produtos, a venda do plano odontológico rende menos ao profissional do que o plano médico, o que prejudica sua prioridade nesse tipo de negociação. Para superar essa dificuldade, a Amil Dental concluiu que era necessário contribuir para diminuir o custo operacional e promover vendas em escala. A resposta era a internet, capaz de poupar deslocamentos, chamadas telefônicas, papel, impressão, postagens e ainda alcançar número ilimitado de pessoas. A solução era implantar um canal de vendas on-line dos planos.

Vender plano odontológico pela internet era inédito em 2009, pois o Mercado de Saúde tem peculiaridades e envolve questões éticas, de regulamentação e de relacionamento que exigem cautela.

O projeto relata como a Amil Dental se tornou pioneira na venda on-line de planos odontológicos no Brasil.

“

O projeto relata como a Amil Dental se tornou pioneira na venda on-line de planos odontológicos no Brasil.

”









Produtos e
Serviços

03





A Nova Plataforma de Cotação para Corretores da MetLife no Brasil

Autor: Paula Toguchi

Coautores: Tainara Zagnolo, Luiz Vieira, Dyego Machado e Dalmon Leite

Empresa: Metropolitan Life Seguros e Previdência Privada

A MetLife, visando a facilitar o dia a dia dos corretores de seguros para vender e administrar apólices voltadas para pequenas e médias empresas, lançou em julho de 2016 uma plataforma que possibilita aos parceiros gerenciar as cotações de forma prática e rápida. “A Nova Plataforma de Cotação para Corretores da MetLife no Brasil” permite o acesso on-line a todas as etapas da negociação, além do *feedback* da Seguradora sobre a proposta realizada.

A ferramenta, hospedada no Portal do Corretor da MetLife, já é conhecida entre os parceiros e funciona como um painel de controle, organizado de acordo com o estágio de cada oportunidade, desde a cotação até o fechamento da apólice. Dessa forma, os Corretores de Seguros conseguem gerenciar os contratos em andamento em apenas uma única tela inicial e podem acessá-los individualmente, de acordo com suas necessidades.

“

A plataforma gerencia as cotações e permite acesso on-line a todas as etapas da negociação.

”



API PLayerbook: Suportando Iniciativas Digitais com API's

Autores: Marco Antonio Bento de Almeida

Empresa: Grupo Bradesco de Seguros

Diante da necessidade de transformação digital com que as empresas se deparam para fazer novos negócios e se relacionarem melhor com seus clientes, foi priorizado no Grupo Bradesco Seguros um projeto para suportar com mais consistência iniciativas digitais alinhadas à estratégia *omnichannel*. O projeto, liderado pela arquitetura da empresa, consiste em estabelecer o chamado "API Playbook" – um conjunto de definições e implementações das melhores práticas de mercado para suportar iniciativas digitais com APIs bem definidas. Alinhadas aos objetivos de negócio, permitirão sustentar iniciativas digitais, tanto na fidelização de clientes quanto no desenvolvimento de um ecossistema de parceiros integrados.

Depois do estabelecimento do "API Playbook" aliado à construção de uma plataforma digital, pôde-se colher resultados em harmonia com o negócio, redução de custos e de tempo de entrega de projetos. Foi motivada a criação de novos modelos de negócios associados a Open APIs.

“

O 'API Playbook' é um conjunto de ações para suportar iniciativas digitais com APIs bem definidas.

”



Aplicativo Seguro Atendimento Fácil

Autor: Cristóvão Oliveira Schramm

Coautores: Danilo Morbeck Dias e Rafael Oliveira Lima

Empresa: Caixa Seguradora

Os trabalhos de venda, quando bem executados, possibilitam o melhor aproveitamento dos recursos e, com o tempo, geram lucratividade. A atividade de vendas é responsável por trazer o dinheiro necessário para a prosperidade da empresa e de seus colaboradores e, além disso, representar a organização e criar um canal de relacionamento com os clientes.

Em 2016, visando a agilizar e aperfeiçoar o tempo e reduzir custos para as Seguradoras, foi criado o projeto "Atendimento Fácil". O aplicativo é indicado para atender ocorrências de sinistro de automóvel, com o objetivo de reduzir a burocracia e o tempo de espera do cliente com as centrais de atendimento. Assim, o uso do "Aplicativo Seguro Atendimento Fácil" significa menos custos operacionais para a Seguradora e mais rapidez para o Segurado.

“

O aplicativo otimiza tempo, reduz custos e minimiza burocracia nas centrais de atendimento.

”



A Solução que o Mercado de Turismo Aguardava

Autor: Waldir de Menezes

Coautor: Mário Gasparini

Empresa: Ifaseg Corretora de Seguros

As operadoras de turismo dependem de uma rede com mais de três mil agências de viagem para distribuir a maior parte de seus produtos no Brasil. Essa distribuição era feita com excessiva cautela, chegando a prejudicar o mercado, pois uma eventual falência entre as operadoras pode impor severos prejuízos às agências. Assim nasceu a ideia do seguro contra quebra de fornecedores de serviços de turismo.

“O Trip Protector Braztoa veio reforçar a credibilidade das operadoras de turismo associadas, na medida em que protege o investimento do passageiro na compra de sua viagem, caso haja a quebra de qualquer uma das empresas contratadas dentro do roteiro de viagem escolhido. Como as agências e operadoras respondem solidariamente na cadeia produtiva do turismo, esse produto representa uma enorme conquista para a sustentabilidade econômica, não apenas de algumas empresas, mas de todo um setor” (Monica Samia, CEO da Braztoa).

“
O produto reforça a credibilidade das operadoras de turismo e protege o investimento do passageiro.
”



A Venda de Seguros de Maneira Inteligente na Internet

Autor: Claudio Marcio Nascimento Moreira

Coautor: Lucas Gabriel Coelho

Empresa: Melhor Seguros

A proposta da Melhor Seguros é ampliar a comercialização de produtos e serviços de seguros pela internet, aproveitando todas as facilidades, funcionalidades e comodidades oferecidas pelos canais de Marketing Digital.

Neste sentido, a empresa construiu um site e disponibilizou mais de 800 artigos, categorizados de acordo com os 25 produtos oferecidos pela Melhor Seguros. Com a possibilidade de alcançar milhares de pessoas instantaneamente, o site atualmente é considerado mais do que uma plataforma de venda: é uma página informativa com conteúdo inteligente, realizando de maneira automatizada o papel do Corretor de Seguros em cada uma de suas visitas, que atinge milhões de pessoas de maneira imediata.

O projeto “A Venda de Seguros de Maneira Inteligente na Internet” visa também a colaborar para o fortalecimento das relações entre Corretoras, Seguradoras e Segurados, para o alcance de novos clientes e a satisfação de todas as partes envolvidas.

“

O projeto colabora para o fortalecimento das relações entre Corretoras, Seguradoras e Segurados.

”



BASE – Benefícios de Assistências Social e Educacional

Autor: Paulo Portela

Empresa: Corretor de Seguros Autônomo

O potencial de Seguros de Pessoas no Brasil é enorme, porém, ainda explorado de forma limitada em termos de segmentações específicas. O Seguro Social Familiar Coletivo/BASE objetiva a criação de um novo mercado de consumo, capaz de suprir ou minimizar as necessidades basilares dos seus beneficiários (pois a grande maioria ainda se encontra à parte do próprio seguro), sempre de forma massificada, por meio de entidades classistas e sindicatos empresariais, atendendo, inclusive, às convenções trabalhistas.

Os serviços oferecidos (tendo por premissa obrigatória o Seguro por Acidente Pessoal) vão desde a disponibilização de colônias de férias aos trabalhadores, passando por descontos de até 70% em instituições de ensino, até orientação psicológica, incluindo dependência química, sempre em vida do titular.

Em suma: é perfeitamente possível agregar mais de 20 serviços diferentes – sem qualquer oneração de valor ou a custos ínfimos – na formatação do preço do seguro escolhido.

“

*O BASE cria um novo mercado de consumo,
com foco na satisfação dos seus beneficiários.*

”



BB Seguro Residencial na Internet

Autor: Ismael Tessari Grandi

Coautor: Luciano Augusto Melo Franco Bahia

Empresa: BB Corretora de Seguros e Administradora de Bens

O projeto tem por objetivo disponibilizar o produto “BB Seguro Residencial na Internet” para os correntistas do Banco do Brasil. A solução foi desenvolvida com o objetivo de melhorar a experiência do cliente, oferecendo uma navegação fácil e ágil em um ambiente amigável para que o interessado possa customizar o produto conforme as suas necessidades, no conforto de sua casa.

O projeto também apresenta sugestões de coberturas e de planos de assistências adequados ao perfil do consumidor. É essencialmente disruptivo, uma vez que alterou significativamente a forma de navegação e apresentação de seguros no site do BB, servindo, inclusive, como *benchmark* para outros produtos.

Foram utilizadas as melhores práticas de *User Experience* (UX) para trazer ao cliente um modelo intuitivo e que proporcione uma navegação fácil, segura e, ao mesmo tempo, lúdica.

“

*O projeto melhora a experiência do cliente,
oferecendo uma navegação fácil e ágil.*

”



Cliente Próximo, Cliente Fiel

Autor: Henrique Alexandre Reis Fernandes

Empresa: Corretor de Seguros Autônomo

A intenção do projeto “Cliente Próximo, Cliente Fiel” é provocar uma discussão sobre a duração das apólices de seguro nos Ramos Elementares no Ramo Automóvel. Quanto menor o tempo de intervalo entre o fim de uma vigência e o início de um novo período de cobertura securitária, maior será a proximidade do Corretor de Seguros com o Segurado e, por consequência, maior conhecimento quanto à rotina de utilização do veículo.

As apólices de Ramos Elementares no Ramo Automóvel, têm duração mínima – para efeito de bonificação – de 12 meses. Assim, esse período poderia ser fracionado e, com isso, aproximar o cliente do Corretor de Seguros. Um maior conhecimento amplia a possibilidade de precificação justa para todos os personagens da apólice: Seguradora, Segurado e Corretor de Seguros.

Uma apólice com menor custo mas com os mesmos serviços agregados gera uma nova expectativa no nosso público alvo.

“
O projeto discute a duração das apólices de seguro
nos Ramos Elementares no Ramo Automóvel.
”



Coaching Life – “Aba da Família”

Autor: Jean Carlos de Souza

Coautor: Carlos Alexandre Gomes

Empresa: San Martin Corretora e Administradora de Seguros

O contexto corporativo é a forma mais transformadora e menos burocrática de se atingir fins educacionais no Brasil, haja vista a quantidade de empresas que trilharam esse caminho e os benefícios incomensuráveis que emergiram de tais ações. Nesse sentido, a San Martin Corretora de Seguros, por meio de seu departamento de inteligência, lançou a plataforma “Aba da Família”, um ambiente virtual com o propósito de veicular conteúdo relevante para pais, adolescentes e crianças.

O projeto pretende criar uma cultura corporativa mais integradora, do ponto de vista da relação empresa/colaborador(a)/família. A “Aba da Família” disponibiliza uma área de *login*, com conteúdo voltado para o casal e os filhos, estes subdivididos em crianças e adolescentes.

Todos os familiares (cônjuges e filhos) dos colaboradores, franqueados e segurados da San Martin Corretora de Seguros recebem semanalmente um comunicado informativo, convidando-os para acessar a “Coaching Life” “Aba da Família”, que coloca à disposição informações relevantes do ponto de vista educacional, tais como: “Como Educar Seus Filhos”, “Como se Relacionar Melhor com as Pessoas”, “Dicas de Livros”, “Dicas de Games”, e “Entrevistas”, entre outras.

“

O projeto ‘Aba da Família’ é uma plataforma virtual para veicular conteúdo relevante para pais, adolescentes e crianças.

”





Cobertura Contra o Desemprego no Seguro de Vida Individual

Autor: Antonio Ferreira do Nascimento Junior

Coautor: Rozemberg Jesus de Oliveira Junior

Empresa: Porto Seguro Cia. de Seguros Gerais

O projeto, que tem por objetivo oferecer uma cobertura contra o desemprego no Seguro de Vida Individual, é um meio de fazer cumprir a função social inegável das operações de seguro.

A dificuldade do Estado em suprir a lacuna existente entre a renda auferida pelo Segurado e a que se proporciona quando da perturbação de seu equilíbrio econômico pela ocorrência da perda do emprego justifica a necessidade de criação de um fundo que exerça papel semelhante ao da previdência complementar.

Nesse sentido, a intenção é oferecer cobertura adicional contra o desemprego, dentro do Seguro de Vida Individual, como forma de proporcionar segurança ao planejamento financeiro das famílias.

O projeto também visa à reflexão sobre a importância do seguro na proteção contra os infortúnios econômicos e variações a que estamos expostos, dado o ambiente dinâmico em que se encontram as organizações.

“

O projeto oferece uma cobertura contra o desemprego no Seguro de Vida Individual.

”



Coleta Segura

Autor: Claudia Farah de Lima

Coautores: Pedro Chebat e Priscilla Amanda Duccas dos Santos

Empresas: Farah e Associados Corretora de Seguros e Gotan Corretora de Seguros

As Agências Franqueadas dos Correios (AGFs) prestam um serviço diferenciado aos seus clientes com maior volume de postagem, realizando coletas de material para evitar o deslocamento até o estabelecimento. Para proteger essa carga foi necessário identificar um produto que pudesse ser adaptado no atendimento a essa demanda.

O objetivo do projeto “Coleta Segura” é reembolsar o franqueado das quantias pelas quais vier a ser responsável civilmente, relativas a reparações por prejuízos financeiros causados a terceiros, consequentes de erros e omissões ocorridos durante a prestação do serviço profissional e reclamados durante a vigência do contrato, agregando confiabilidade, segurança, solução integrada e isenção de perdas materiais.

Com o produto formatado, os resultados foram tranquilidade e proteção completa para as AGFs e para seus clientes. Para os autores do projeto, o sentimento é de orgulho por solucionar um problema e escoar uma demanda reprimida, que trouxe para as Corretoras reconhecimento e rentabilidade.

“

O ‘Coleta Segura’ reembolsa o franqueado de quantias pelas quais vier a ser responsável civilmente, relativas a reparações por prejuízos financeiros causados a terceiros.

”



Cyber Liability Pro

Autor: Silvia Gadelha

Empresa: XL Seguros Brasil

Em um ambiente com frequentes ataques de *hackers*, assegurar a proteção dos dados torna-se uma tarefa cada vez mais difícil e custosa, até mesmo para organizações que possuem os mais altos níveis de segurança da informação implementados em seus sistemas. O Seguro de Responsabilidade Cibernética e Proteção de Dados – “Cyber Liability Pro” – foi desenvolvido exclusivamente para empresas da área de Tecnologia da Informação. Considerando que tais empresas vendem produtos e serviços de tecnologia, a apólice combina coberturas de E&O (Erros e Omissões na prestação de serviços a terceiros) + Responsabilidade Civil Produtos (falha de produtos de tecnologia fabricados, vendidos e/ou distribuídos pelo segurado) e Responsabilidade por Ataque Cibernético, reduzindo significativamente gaps de cobertura em sinistros de empresas desse segmento.

“ O ‘Cyber Liability Pro’ reduz ‘gaps’ de cobertura em sinistros de empresas de Tecnologia da Informação. ”



Descontos na Contratação de Seguros Para Veículos Híbridos e Elétricos

Autor: Geraldo Antonio Borges de Moura Júnior

Empresa: Moura Representação

O objetivo do projeto “Descontos na Contratação de Seguros para Veículos Híbridos e Elétricos” é impulsionar a venda de seguros num mercado ainda pouco explorado: o de veículos autossustentáveis. Com a expansão do Mercado de Seguros no país, é urgente que também seja explorada a comercialização de seguros para áreas da sociedade e do setor produtivo que valorizem o conceito de sustentabilidade.

A ideia é atrair especificamente clientes que possuam veículos movidos a energia renovável, de baixa emissão de carbono (CO₂). Ou seja: se esses Segurados estão contribuindo o desenvolvimento sustentável, é importante que lhes sejam oferecidos mais e mais produtos capazes reduzir a sua “pegada ecológica” e que, ao mesmo tempo, diminuam impactos e degradação do meio ambiente.

“

A ideia é atrair clientes que possuam veículos movidos a energia renovável, de baixa emissão de carbono (CO₂).

”





Disseminação do Seguro Através do Centro de Pesquisa e Economia do Seguro – CPES

Autor: Claudio Contador

Coautores: Natalia Oliveira, Christiane Sonoki e Caroline Rodrigues

Empresa: Escola Nacional de Seguros

Criado em outubro de 2014 e mantido pela Escola Nacional de Seguros, o Centro de Pesquisa e Economia do Seguro (CPES) atua nas áreas de Pesquisa, Bolsas de Estudo, Publicações e Seminários. Visando ao desenvolvimento da Indústria do Seguro, o CPES oferece programas educacionais, apoia pesquisas técnicas, publica vasta gama de títulos, organiza eventos e troca experiências com instituições de ensino do Brasil e do exterior. Todas essas atividades geram novos conhecimentos e capacitam profissionais mais qualificados para atuar nessa área, o que faz parte da missão do CPES. As atividades do Centro têm foco em diversos públicos, incluindo estudantes, professores, profissionais do Mercado, executivos e até mesmo a sociedade em geral, quando o assunto é pertinente – como, por exemplo, em palestras sobre fundos de previdência privada.

“

O CPES oferece programas educacionais, apoio a pesquisas técnicas, edição de publicações e eventos.

”



E-Commerce – Seguro para Compras Online

Autor: Floripes Maria Pietropaolo

Empresa: Pietropaolo Corretora de Seguros

Em um mercado “duvidoso” da idoneidade e do recebimento das mercadorias comercializadas, o foco do “E-Commerce” é garantir segurança para compras on-line, tanto para o Segurado quanto para o consumidor. Atualmente, temos no mercado on-line duas empresas voltadas ao segmento de proteção, porém, não atingem o resultado esperado pelos e-consumidores.

O projeto será um impulso para a comercialização de seguros na área de comércio eletrônico, com garantia de recebimento ou ressarcimento para empresa, consumidor e Seguradoras participantes.

Comprar pela internet ainda gera muita desconfiança e dúvidas nos consumidores, ainda que os “e-commerces” invistam milhões em sistema de proteção e que esse canal de compras esteja cada vez mais difundido entre os consumidores.

O produto “E-Commerce” traz segurança para compras online, tanto para o Segurado quanto para o consumidor.

“

*O projeto será um impulso para a comercialização
de seguros na área de comércio eletrônico.*

”



Galaxy Para Sempre

Autor: Michele Borba

Coautores: Ahmad Bakri, Allan Rocha, Bruno Tognozzi, Claudio Silva, Daniel Cordeiro, Eduardo Coelho, Fabio Petená, Fabricia Freitas, Kátia Câmara, Leonardo Domingues, Luciana Araújo, Luís Reis, Marcello Veiga, Marcia Takakura, Marina Cardoso, Sergio Ferreira, Talita Valente e Verônica Verdasca

Empresa: Zurich Minas Brasil Seguros

O programa “Galaxy Para Sempre” foi desenvolvido pela Zurich Seguros com o objetivo de fidelizar os clientes das revendas Samsung, oferecendo uma oportunidade única e vantajosa de realizar a troca anual de seu aparelho.

A Zurich viabilizou todos os passos do projeto, que é composto por um produto de capitalização na modalidade “compra programada com sorteios”; seguros de Roubo, Furto Qualificado e Danos Acidentais; e recompra do aparelho usado do cliente. Também possibilita as vendas por meio da plataforma on-line exclusiva “Bem Mais”.

O “Galaxy Para Sempre” é uma inovação para o Setor porque, ao contrário de outras iniciativas similares do Mercado, não está atrelado a nenhuma operadora de telefonia. Ou seja: o cliente precisa apenas adquirir o aparelho Samsung para ser elegível ao programa, independente da operadora que utilizar.

Assim, pela primeira vez no Mercado Brasileiro, uma Seguradora viabiliza um programa de fidelidade diretamente com um fabricante de aparelhos celulares.

“
O ‘Galaxy Para Sempre’ oferece para o cliente a
oportunidade da troca anual de seu aparelho,
independente da operadora que utilizar.
”



Infraestrutura Como Serviço

Autor: João Rodrigo de Souza Perestrello Feijó

Empresa: Grupo Bradesco de Seguros

A área de TI do Grupo Bradesco Seguros, sustentando sua estratégia de tornar mais rápida a entrega de infraestrutura para as áreas de negócio, investiu no projeto “Infraestrutura como Serviço”. A finalidade é de agilizar e alinhar a TI com as novas exigências de suporte e disponibilidade do ambiente.

Com o aumento da dependência das funções do Negócio para os sistemas de informação e com as transações realizadas em tempo real por clientes e Corretores de Seguros, as demandas de infraestrutura são maiores e mais urgentes. Nesse cenário, é fundamental atendê-las rapidamente para garantir uma maior competitividade à empresa.

Este projeto agiliza a tomada de decisão sobre investimentos, de acordo com a criticidade dos sistemas e de cada componente, contribuindo também para um ambiente de TI aderente às necessidades do negócio.

“

O projeto agiliza e alinha a TI com as novas exigências de suporte e disponibilidade do ambiente.

”



Inspeção 360°

Autor: André Luiz Antunes

Coautor: Eduardo Dos Santos Sousa

Empresa: BRQ Soluções em Informática

Atualmente, o processo de inspeção de riscos e sinistros ainda é feito de forma “tradicional”: a prancheta e a máquina fotográfica continuam sendo instrumentos de trabalho do profissional; a Seguradora não consegue acompanhar a operação em campo; erros operacionais que geram retrabalho e prejuízos permanecem constantes; o Segurado não tem interação com a Seguradora; etc.

É nesse cenário que surge a “Inspeção 360°”, uma solução com módulos web e mobile que agiliza as operações de inspeção de riscos e sinistros. A Seguradora com a visão web das inspeções distribuídas automaticamente e um *tracking* de cada etapa do processo tem maior controle e previsibilidade no atendimento à demanda de análise do risco em campo. A geolocalização das imagens geradas via aplicativo móvel mitiga o risco de fraudes, e o Proponente/Segurado, por sua vez, recebe em seu celular informações prévias do inspetor para posteriormente avaliá-las, trazendo segurança e ampliação do seu relacionamento com a Seguradora.

“

‘Inspeção 360°’ utiliza módulos web e aplicativo mobile para agilizar operações de inspeção de riscos e sinistros.

”



Liberty Festas

Autor: Erílio Barbosa de Lucena

Coautores: Eduardo H. Araki Contiero, Gustavo Valente Junior e
Patrícia Cappobianco

Empresa: Liberty Seguros

O mercado de festas movimenta anualmente cerca de R\$ 16 bilhões e vem crescendo em média 30% ao ano no país. Ao mesmo tempo, sob os impactos da crise que assola a economia nacional, observamos só no primeiro semestre de 2016 um aumento de 26% de empresas de diversos setores que pediram falência em relação ao mesmo período de 2015. Acompanhando essa tendência, a Liberty Seguros pesquisou e desenvolveu um produto com foco em pessoas físicas que contrataram festas, casamentos, baile de debutantes e investirem até R\$ 100 mil no evento. O seguro “Liberty Festas” é destinado a formandos, noivos ou aniversariantes que não querem ficar no prejuízo caso sua festa não seja realizada devido a imprevistos. Garante o valor pago pelo Segurado relativo à locação do espaço e buffet, caso a festa não seja realizada no dia e local especificados na apólice, por motivos de: falência da empresa principal contratada; incêndio; fenômenos climáticos; ou colisão ou impacto de veículos que causem danos ou impeçam o acesso ao local para a realização do evento.

“

O ‘Liberty Festas é destinado àqueles que não querem ficar no prejuízo caso sua festa não seja realizada devido a imprevistos.

”



Liberty Home Office

Autor: Vilma Monteiro

Coautores: Lucimara de Souza Gomes da Silva e Marcia Aparecida Viciguer

Empresa: Liberty Seguros

O seguro “Liberty Home Office” foi desenvolvido para um público crescente de pessoas que trabalham onde residem. O seguro tem como público-alvo profissionais com ou sem CNPJ que exercem a prestação de serviço de sua residência ou em escritório situado em edícula localizada no próprio terreno.

As principais coberturas são incêndio, fenômenos climáticos, danos a equipamentos eletrônicos, impedimento de acesso, danos causados pela água, despesas fixas e perda de lucro devido a incêndio. Outro benefício é a extensão de todas as coberturas contratadas da residência para o escritório.

O produto é o primeiro do Mercado a oferecer cobertura para residência com atividade comercial, o que geralmente é excluído nos Seguros Residenciais. Isso traz uma inovação, pois passamos a dar cobertura para a atividade comercial e estendemos a cobertura da residência para o escritório, algo inédito no Mercado Segurador.

“

O produto é o primeiro do Mercado a oferecer cobertura para residência com atividade comercial.

”



Mutual

Autor: Leonardo Rebitte

Coautor: Fernandes Sa

Empresa: Mutual Intermediação de Negócios Pagamentos e Cobrança

A Mutual disponibilizou em um aplicativo para celular o controle do contrato de Mútuo Feneratício, antes oferecido apenas em formato impresso.

Sendo a Mutual uma empresa legalmente constituída para realizar a cobrança de títulos e valores, a novidade possibilita que pessoas físicas possam gerar e controlar – com mais segurança e dentro da lei – os seus mútuos (empréstimos) realizados a amigos e parentes com fé pública, cumprindo todas as formalidades do Código Civil Brasileiro e Imposto de Renda, por meio de Seguro Prestamista e impessoalidade na cobrança.

O aplicativo “Mutual” é gratuito: não cobramos nenhuma taxa de administração ou comissão pelos mútuos realizados, apenas pelos serviços opcionais de cobrança extra-judicial e judicial (em parceria com escritório de advocacia) para o Mutuante; Seguro Prestamista com título de capitalização (por meio de Seguradora e Corretora parceiras); negativação no SPC/Serasa; e relatórios de inadimplência no Serasa.

“

Com o aplicativo ‘Mutual’, pessoas físicas controlam seus mútuos à luz do Código Civil Brasileiro e do Imposto de Renda.

”



Pé Quente Bradesco Exclusive Socioambiental

Autor: Marcelo Lucas

Coautores: Davi dos Anjos Silva e Gustavo Sanches Duarte

Empresa: Grupo Bradesco de Seguros

Os problemas causados pelo descarte inadequado de eletrodomésticos, eletrônicos e entulhos são enormes, causando impactos visíveis. Nos diversos casos, eles se concretizam como agressões ambientais e até mesmo como uma questão sanitária que coloca em risco a saúde pública. Atualmente existe uma preocupação mundial em busca de um planeta sustentável. Sendo assim, o Setor pode explorar cada vez mais a forma de educar pessoas, tanto financeiramente, por meio de títulos de capitalização, quanto socialmente, com a oferta de benefícios e parcerias.

Neste sentido, em 2016, a Bradesco Capitalização S/A lançou o título “Pé Quente Bradesco Exclusive Socioambiental”, alinhado a aspectos relacionados a meio ambiente, ecologia, educação e saúde. Esse produto, além de proporcionar aos seus clientes a oportunidade de, indiretamente, contribuir com causas socioambientais e participar de sorteios, também traz uma novidade: o Serviço de Descarte Ecológico, com o objetivo auxiliar o cliente na destinação correta de móveis, entulhos, eletrônicos, eletrodomésticos, entre outros.

“
*O produto proporciona aos clientes a oportunidade
de contribuir com causas socioambientais.*
”



PrevSeguro

Autor: Fellipe Reis

Coautores: Bettina Skelton, Alexandre Montenegro e Fabio Machado

Empresa: Odebrecht Corretora de Seguros

O projeto versa sobre a criação e implantação de um Seguro de Vida inovador, o “PrevSeguro”, produto concebido para ser associado ao plano de previdência privada da Organização Odebrecht, o Plano Odeprev.

Sua finalidade é complementar o saldo previdenciário do participante do plano de previdência, em caso de sinistro que cause invalidez permanente ou morte, assegurando atingir a reserva financeira almejada como se este tivesse contribuído até aos 65 anos. Ou seja, o “PrevSeguro” garante um capital segurado equivalente às contribuições que seriam feitas caso não houvesse interrupção em decorrência do sinistro.

Decorridos 21 meses após a implantação, o “PrevSeguro” tem confirmada a sua projeção como produto financeiramente sustentável. Isso ratifica que a sua taxa competitiva, quando comparada a outros Seguros de Vida tradicionais, foi assertiva e terá forte apelo comercial para o Mercado Segurador.

“

O ‘PrevSeguro’ garante um capital segurado equivalente às contribuições que seriam feitas caso não houvesse interrupção em decorrência do sinistro.

”



Produto Seguro Fanático

Autor: Uiana Ferreira Cavalcanti

Coautor: Alain Mendonça

Empresa: Seguro Fanático Corretora de Seguros

O projeto oferece, em parceria com grandes Seguradoras, pacotes de seguros em diversos ramos, com condições diferenciadas e exclusivas aos sócios-torcedores dos clubes de futebol brasileiro.

O “Seguro Fanático” preenche uma lacuna nos benefícios ofertados pelo Movimento Por Um Futebol Melhor, em que os sócios-torcedores possuem diversos descontos em produtos e serviços, mas nenhum no ramo de seguro.

Os pacotes de seguros foram cuidadosamente montados para beneficiar o sócio-torcedor, com descontos na adesão, sorteios de brindes, coberturas exclusivas, cartão personalizado e ganho de pontos que podem ser trocados por diversos produtos e serviços. Também beneficia os clubes participantes com repasses financeiros sobre as comissões arrecadadas com as suas torcidas e na movimentação dos pontos.

“
O ‘Seguro Fanático’ oferece pacotes com condições
diferenciadas e exclusivas aos sócios-torcedores.
”



Projeto Palmas – Educação Financeira na Comunidade do Conjunto Palmeiras

Autor: Flavia Amuri Varga

Coautores: Fabiana Alves Francoso, Eduardo Elia, Marcia Barbosa, Aneti Caetano, Luciana Esteves e Alexandre Crozato Carvalho

Empresa: GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE

Após uma ampla pesquisa com a população local na comunidade do Conjunto Palmeiras, localizado na periferia de Fortaleza (CE), identificaram-se os aspectos de sustentabilidade e das necessidades locais.

A partir dessas informações, o GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE criou o projeto “Educação Financeira no Conjunto Palmeiras”, com o objetivo de reforçar a função social do seguro e viabilizar a comercialização de um produto destinado à proteção familiar e à assistência funeral – fornecendo apoio oportuno para que os familiares superem esse momento delicado, com a mitigação do impacto financeiro.

A educação financeira é materializada por meio de oficinas, apresentações teatrais e da presença de agentes comunitários, com o objetivo de promover o desenvolvimento socioeconômico e disseminar a cultura do seguro entre os 42 mil moradores da comunidade e arredores.

“

O projeto estimula a educação financeira e dissemina a cultura do seguro entre os moradores do local e arredores.

”



Projeto Parto Adequado

Autor: Janaína Consolação Ferreira

Coautores: Aline Trindade, Claudia Martini, Victor Souza e Ingrid Bispo

Empresa: SulAmérica Seguros e Previdência

O Brasil apresenta números de partos cesáreos muito superiores ao recomendado pela Organização Mundial da Saúde (OMS). Tal comportamento expõe mães e seus bebês a riscos desnecessários.

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), em resposta aos movimentos da sociedade civil, propôs ações com o objetivo de mudar esse cenário. Em conjunto com hospital Albert Einstein e o Institute of Healthcare Improvement (IHI), a ANS passou a oferecer aos hospitais interessados ferramentas para melhorar a qualidade da assistência ao pré-natal, parto e puerpério, com cursos de reciclagem aos profissionais envolvidos no processo.

A SulAmérica aderiu ao “Projeto Parto Adequado” e selecionou como parceiro o hospital Nipo-Brasileiro para implantar um projeto piloto de redução de partos cesáreos, utilizando um modelo de remuneração por performance para estimular a mudança de cultura proposta pela ANS.

“

A SulAmérica aderiu ao ‘Projeto Parto Adequado’ para estimular a mudança de cultura proposta pela ANS.

”



Case: Protector Bikes: Tecnologia e Inovação em um Único Produto

Autor: Roberto Uhl

Co-autor: Janete Aparecida Tani

Empresa: Argo Seguros

Na contramão do setor de bicicletas, que em geral apresentou queda de 30% na produção, as chamadas “bikes de alto valor agregado” têm despertado cada vez mais o interesse dos consumidores. A fabricação desses modelos – que envolvem as categorias Esporte/Competição, Recreação/Lazer e Mobilidade Urbana – aumentou a sua participação no mercado: de 26,5%, em 2006, para 40,6%, em 2013, segundo dados da Associação Brasileira dos Fabricantes de Motocicletas, Ciclomotores, Motonetas, Bicicletas e Similares (ABRACICLO).

De olho nesse mercado promissor surgiu o “Protector Bikes”, um seguro único que agrega inovação e tecnologia ao longo de toda sua estrutura. Desenvolvido para atender a uma carência do próprio mercado de bicicletas de competição – veículos que possuem alto valor agregado –, oferece proteção completa, incluindo danos causados a terceiros.

Seu modelo de contratação é ágil, permitindo que o Corretor de Seguros faça uma venda digital.

“

O ‘Protector Bikes’ é um seguro para bicicletas de competição que oferece proteção completa.

”



Relatório de Ramos de Seguros por Região

Autor: Susimara da Silva Ramalho

Empresa: Peixe Seguro Corretora de Seguros

Cada região do Brasil tem as suas características, cultura e necessidades específicas. Sabemos que muitas regiões carecem de profissionais qualificados, o que torna restrita a oferta de produtos que exijam um estudo mais aprofundado. Nessas regiões, muitas vezes, a rede bancária é a única alternativa em soluções de seguros e benefícios, fazendo com que o cliente fique sem condições de decidir pelo melhor custo/benefício. O “Relatório de Ramos de Seguros por Região” foi criado para oferecer informações que identifiquem a necessidade da oferta de um tipo de produto em determinada região. O projeto nasceu da necessidade de obter informações da abrangência de alguns ramos de Seguros e Benefícios nos municípios vizinhos à nossa Corretora.

Concluimos que, de posse destas informações, seria possível realizar uma prospecção baseada na lei da oferta e da procura, respeitando, com isso, a concorrência local, que muitas vezes não trabalha com os produtos demandados em certa localidade.

“

O projeto oferece informações que identifiquem a necessidade da oferta de um tipo de produto em determinada região.

”



Seguro Profissional Liberal

Autor: Juliana Neira Ave Caetano

Coautor: Patrick Paiva

Empresa: Icatu Seguros

O objetivo do projeto é criar um produto de seguros capaz de atender às especificidades de profissionais liberais, como médicos, dentistas e advogados. Esses profissionais, diferente de outras categorias, estão expostos à perda de renda caso acometidos de alguma invalidez temporária, seja por doença ou acidente. Ainda, na maioria das vezes, não estão amparados pelo Sistema de Seguridade Social.

Com objetivo de oferecer um benefício complementar ao do INSS aos profissionais “celetistas”, criamos O “Profissional Liberal”, que visa à manutenção do padrão de vida desses profissionais, flexibilizando a cobertura por morte e tornando-a opcional. O produto oferece, de forma complementar, a médicos e dentistas, a opção de garantir o pagamento integral da cobertura de invalidez por acidente (IPA) em caso de acidentes cujos danos afetem de forma mais grave a atuação desses profissionais em relação ao público em geral.

“

O projeto cria um seguro para profissionais liberais que ficam expostos à perda de renda caso sejam acometidos de invalidez temporária.

”



Seguro Sob Medida Para Car Sharing

Autor: Nise Caldas Muniz do Carmo

Coautores: Bruno Leandro Batista e Heloisa Rodrigues da Silva

Empresa: GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE

O intuito do projeto é contribuir para a mobilidade urbana, gerando benefícios para o meio ambiente e o trânsito.

A partir desse objetivo, o GRUPO SEGURADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE desenvolveu um seguro direcionado a *startups* que operam um novo modelo de negócio: o *Car Sharing*, no qual os proprietários de automóveis disponibilizam seus veículos, nos períodos em que ficam ociosos, para pessoas que necessitam eventualmente de um carro.

A companhia é a primeira Seguradora brasileira a apoiar abertamente o *Car Sharing*, antecipando-se a um novo modelo de negócio que se apresenta como uma das grandes tendências que impactarão diretamente o modelo atual de comercialização, precificação e oferta de Seguros de Automóvel. De olho nessa tendência, o Grupo firmou parceria com duas empresas *startups* que atuam nesse mercado, conectando proprietários de carros a condutores interessados, para locações por hora, dia ou semana.

“

O intuito do projeto é contribuir para a mobilidade urbana, gerando benefícios para o meio ambiente e o trânsito.

”



Seguros – Uma Forma de Mitigação de Riscos em Obras Públicas

Autor: Geisa Aparecida do Vale

Empresa: Corretor de Seguros Autônomo

“Seguros – Uma Forma de Mitigação de Riscos em Obras Públicas” é uma análise das modalidades de seguros existentes no Mercado Segurador Brasileiro que podem ser introduzidas nos contratos de obras públicas para absorção de riscos, garantindo qualidade e melhor emprego do dinheiro público.

O projeto propõe uma investigação sobre como determinados riscos inerentes aos serviços contratados pelos órgãos públicos, mais precisamente serviços de construção civil e obras de infraestrutura, podem ser eliminados mediante a sua transferência para as Seguradoras pelos contratos de seguros, com ênfase nos seguros Garantia, Riscos de Engenharia, Responsabilidade Civil Profissional e Responsabilidade Civil Ambiental.

“

“O projeto é uma análise dos seguros que podem ser introduzidos nos contratos de obras públicas para absorção de riscos.”

”



Shosp – Simplificando a Saúde

Autor: Rodolfo Canedo Mesquita
Coautor: Máisa Marques Machado
Empresa: RD Soluções Web

Com uma plataforma totalmente na nuvem, o “Shosp” auxilia os profissionais da saúde na administração de suas clínicas e consultórios, oferecendo, também, o fechamento do faturamento TISS.

Enquanto os clientes utilizam a ferramenta em suas rotinas de trabalho, eles alimentam o nosso banco de dados com estatísticas importantes para Seguradoras e planos de saúde mapearem e compreenderem o uso de seus recursos financeiros.

O “Shosp” integra em um único ambiente os diferentes atores do ecossistema de saúde, buscando melhorar a comunicação e os resultados de todos. Atualmente há uma plataforma já disponível no Mercado, que conta com clientes de diferentes regiões do país utilizando o “Shosp” para administrar suas clínicas e consultórios. Com o sistema, é possível gerenciar agendas, histórico clínico dos pacientes, finanças e faturamento TISS para os planos de saúde. Traduzindo em números, são mais de mil profissionais que já utilizam o “Shosp” diariamente em suas rotinas de trabalho.

“O ‘Shosp’ auxilia os profissionais da saúde na administração de suas clínicas e consultórios.”



Smart RE

Autor: Mario Cássio Mauricio

Coautores: Leonardo Ianegitz e Mario Urso

Empresa: Dekra Vistorias e Serviços

O “Smart RE” é uma plataforma sistêmica para controle da regulação de sinistros RE. O projeto acompanha e atualiza todos os processos – desde a abertura do sinistro até a indenização ao Segurado –, por meio de um software totalmente baseado no sistema Android e na web, para coleta, análise, comunicação e acompanhamento de todas as fases de regulação de sinistro RE.

O projeto possibilita a criação e a edição de módulos de informações específicas ou generalistas, de acordo com o tipo do dano, sinistro, evento ou até uma necessidade personalizada do cliente de forma totalmente customizável, com o intuito de otimizar os processos da regulação de sinistro RE apoiando Seguradoras, Corretoras de Seguros e Segurados.

O “Smart RE” proporciona ao Mercado Segurador uma solução sistêmica para acompanhar toda a cadeia da regulação de sinistros RE com transparência, rapidez e segurança, permitindo o posicionamento *real-time*.

“

O ‘Smart RE’ é uma solução para acompanhar toda a cadeia da regulação de sinistros RE com transparência, rapidez e segurança.

”



Software de Produtividade e Gestão de Tarefas para Trabalho em Casa

Autor: Emilio Vian Vieira

Coautor: Rogério José Escaleira da Silva

Empresa: BizPro Processos de Negócios

O Software Biz Remote Work Place (BizRWP) foi desenvolvido pensando em oferecer aumento de produtividade e total controle das tarefas de analistas de atendimento ou especialistas (em sinistro, emissão, etc.) que trabalham remotamente em suas residências. Contempla funções de autenticação segura, controle de acesso aos sistemas *core* de seguros e delimita horário de trabalho e pausas. Restringe o uso de aplicativos exclusivamente aos permitidos pela Seguradora e no horário definido. Possui indicadores de produtividade individuais e do grupo de trabalho, disponibilizando, em tempo real, o nível de serviço da operação, contemplando indicadores como os de quantidade de pessoas nas filas, tempo de espera médio, porcentagem de abandonos, etc. Possui gravação 100% de tela e voz, para garantia de rastreabilidade do processo de trabalho.

“

O software oferece total controle das tarefas de analistas de atendimento ou especialistas que trabalham remotamente em suas residências.

”



Telemetria – Direção em Conta

Autor: José Mello

Coautores: Leandro Horteiga e Synesio Neto

Empresa: Liberty Seguros

O Programa “Telemetria – Direção em Conta” é uma oferta pioneira da Liberty Seguros no Mercado de Seguros Brasileiro, que utiliza a tecnologia de carros conectados com o propósito de captar os dados do perfil de condução do Segurado e utilizá-los em uma análise de risco e precificação mais personalizada do seguro.

O objetivo é tornar o Seguro de Automóvel um produto mais acessível, construir uma carteira de Segurados mais saudável, criar relacionamentos mais próximos e fidelizar nossos Segurados, além de ajudar a sociedade a assumir comportamentos mais responsáveis no trânsito.

É um salto sem precedentes, que traz uma vantagem competitiva enorme e impacta todo o Setor de Seguros com ganhos econômicos, sociais e ambientais. A Liberty Seguros inova e dá a largada para essa nova realidade de aquisição e utilização do seguro.

“

O programa utiliza a tecnologia de carros conectados para captar os dados do perfil do Segurado e utilizá-los em uma análise mais personalizada do seguro.

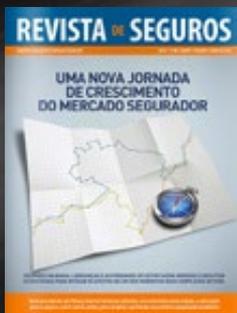
”





Bethe B • comunicação

Acesse outras publicações da **CNseg** nos links abaixo:



*Revista de Seguros •
Edição nº 896
Jan / Fev / Mar de 2016*



*Manual de Boas Práticas em
Seguros – Orientações Gerais
para Varejistas*



*Guia de Acesso do
Consumidor às Empresas
do Setor de Seguros*



www.cnseg.org.br