

São Paulo, setembro de 2022 – Prêmio Jatobá 2022, Categoria Campanha de Comunicação

Campanha #Bora Transformar

CDI e Brasilseg



**conteúdo
digital
influência**

Cenário



Atenta à manutenção de sua **liderança** e à **sustentabilidade do negócio**, que exigem **se reinventar** constantemente para **alcançar o máximo potencial**, a Brasilseg lançou o "Programa de Transformação", que prevê iniciativas para **otimizar a experiência do cliente**, por meio de novos canais de atendimento, produtos e meios de pagamento, bem como, **fortalecer e fomentar aspectos culturais que unam o time** em torno dos objetivos e ambições da companhia.

Após um intenso trabalho para **analisar a performance, mapear riscos e identificar oportunidades**, criou-se o planejamento estratégico que **norteia a companhia para as prioridades e desafios do negócio**, divididas em verticais e batalhas a serem vencidas pelo time.

Desafios...

... do Negócio

Ser protagonista no mercado segurador não é uma tarefa fácil. Isso só é possível, pois a Brasilseg está sempre atenta aos movimentos e desafios do mercado, e conta com um time de especialistas engajado a entregar soluções simples e ágeis, que atendam às necessidades dos brasileiros.

- **Ampliar a base de clientes**
- **Diversificar canais de atendimento e meios de pagamento**
- **Otimizar a experiência do cliente**
- **Aperfeiçoar o modelo operacional**

**conteúdo
digital
influência**



... de Comunicação

Compreendida como viabilizadora da transformação, a comunicação constitui uma parte fundamental dos resultados atingidos, ao levar informação e promover o engajamento dos colaboradores.



Informar



Engajar

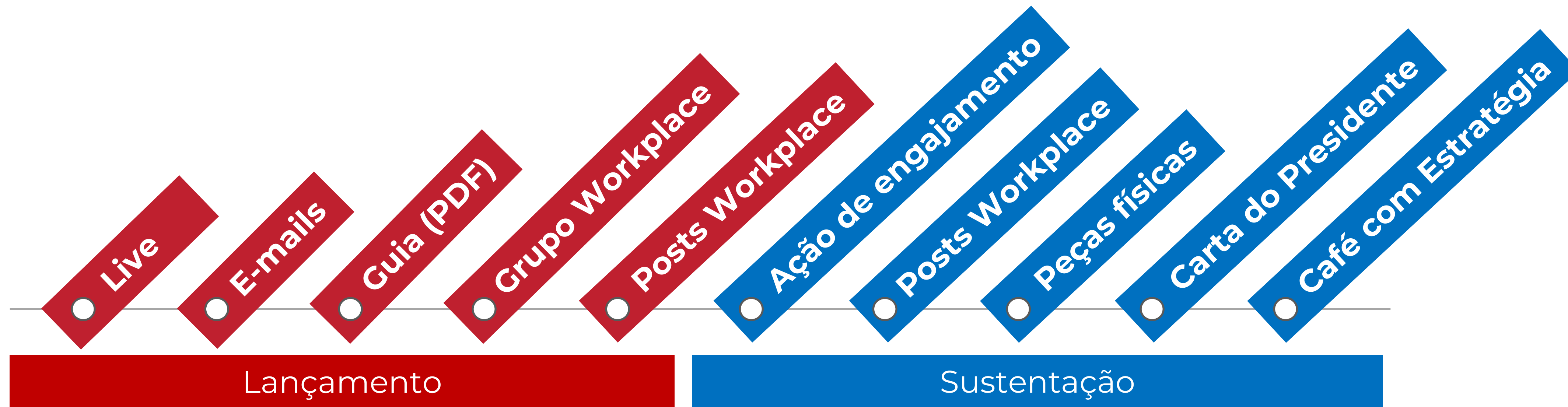


Desenvolver



Transformar

Ações

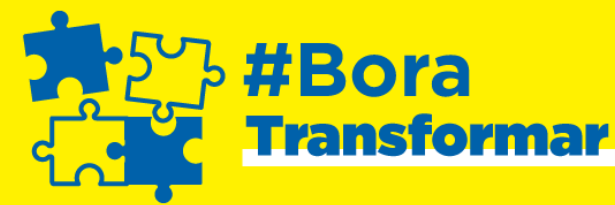


Lançamento

- Live de apresentação;
- E-mail manifesto + call-to-action para grupo no Workplace;
- Grupo exclusivo da campanha no Workplace.

conteúdo
digital
influência

Você é peça fundamental
para transformar a Brasilseg



A história nos mostra que a única coisa permanente é mudança.

O mercado, as empresas, cada um nós está em constante transformação e desenvolvimento, para entregarmos sempre o melhor.

A mudança se faz presente para propor, acompanhar e ser o movimento que nos conduz para ir além das expectativas.

Agora e sempre, estamos em transformação!

Em transformação para sermos mais...
... mais ágeis, mais colaborativos, mais focados no cliente, mais inovadores.

Em transformação para alcançarmos juntos...
...mais oportunidades, mais desenvolvimento, mais reconhecimento para os talentos Brasilseg!

É hora de experimentar para transformar!

Pelo cuidado e proteção àquilo que somos,
Ao que construímos,
À nossa cultura e ao nosso propósito que nos fortalecem,
À nossa liderança no mercado segurador,
E aos novos resultados que estamos batalhando para alcançar.

Juntos, vamos reunir tudo o que temos de bom, para evoluirmos nossos resultados, adaptarmos a nossa cultura e conquistarmos cada uma de nossas batalhas.

#BoraTransformar

O Programa de Transformação da Brasilseg já está em andamento. Os times estão dedicados às batalhas, mas o comprometimento de todos nós é fundamental para o nosso sucesso.

Para relembrar os detalhes da estratégia, nossas ambições e batalhas, [clique aqui](#).

Siga a página do #BoraTransformar no Workplace. Lá você encontrará materiais explicativos, vídeo, posts e muito mais, para não perder nenhum detalhe das nossas batalhas para transformação.

Aproveite para atualizar a capa do seu perfil no Workplace e compartilhar por lá a nossa moldura especial para mostrar que você está pronto pra transformar a Brasilseg.

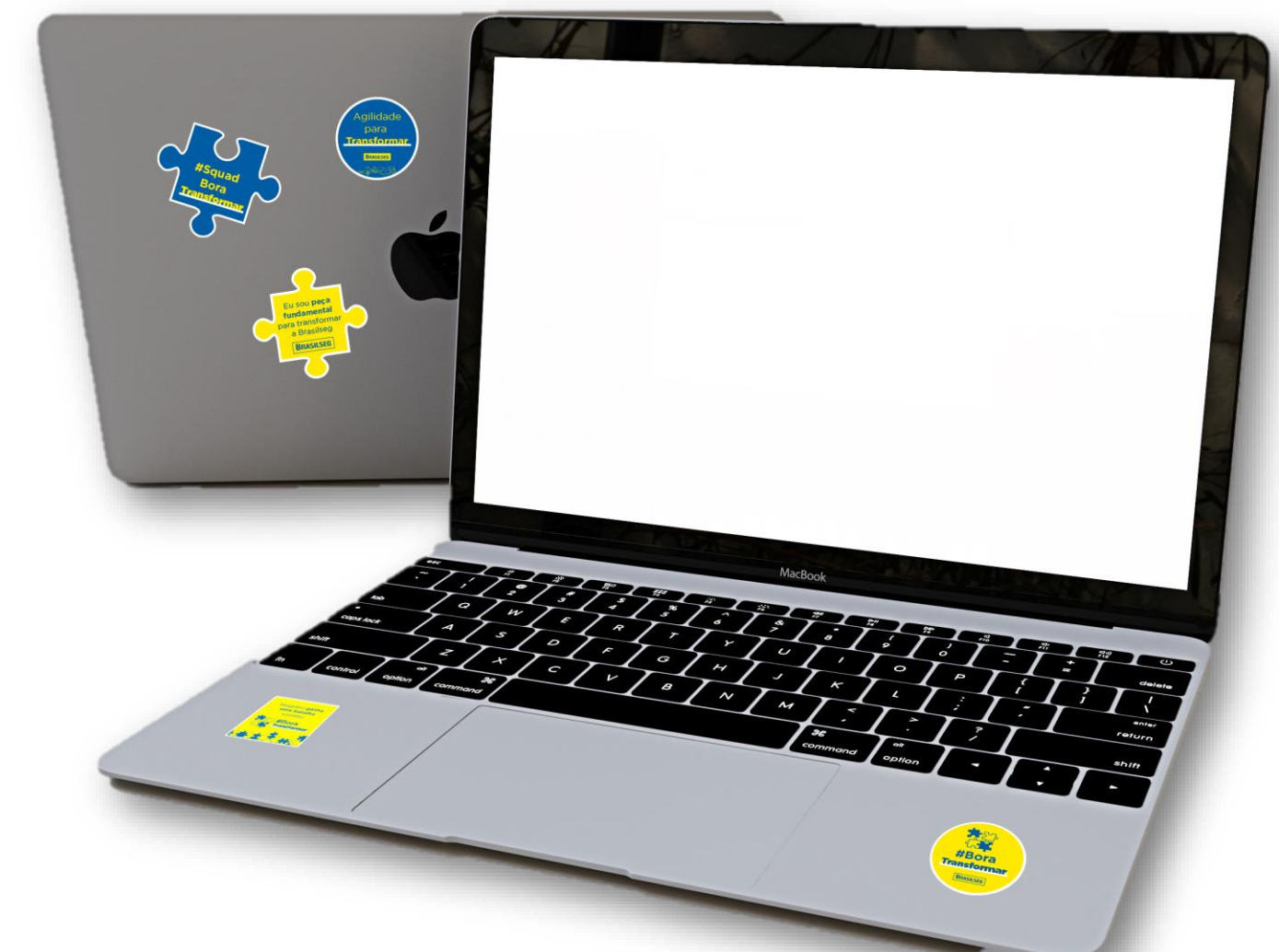
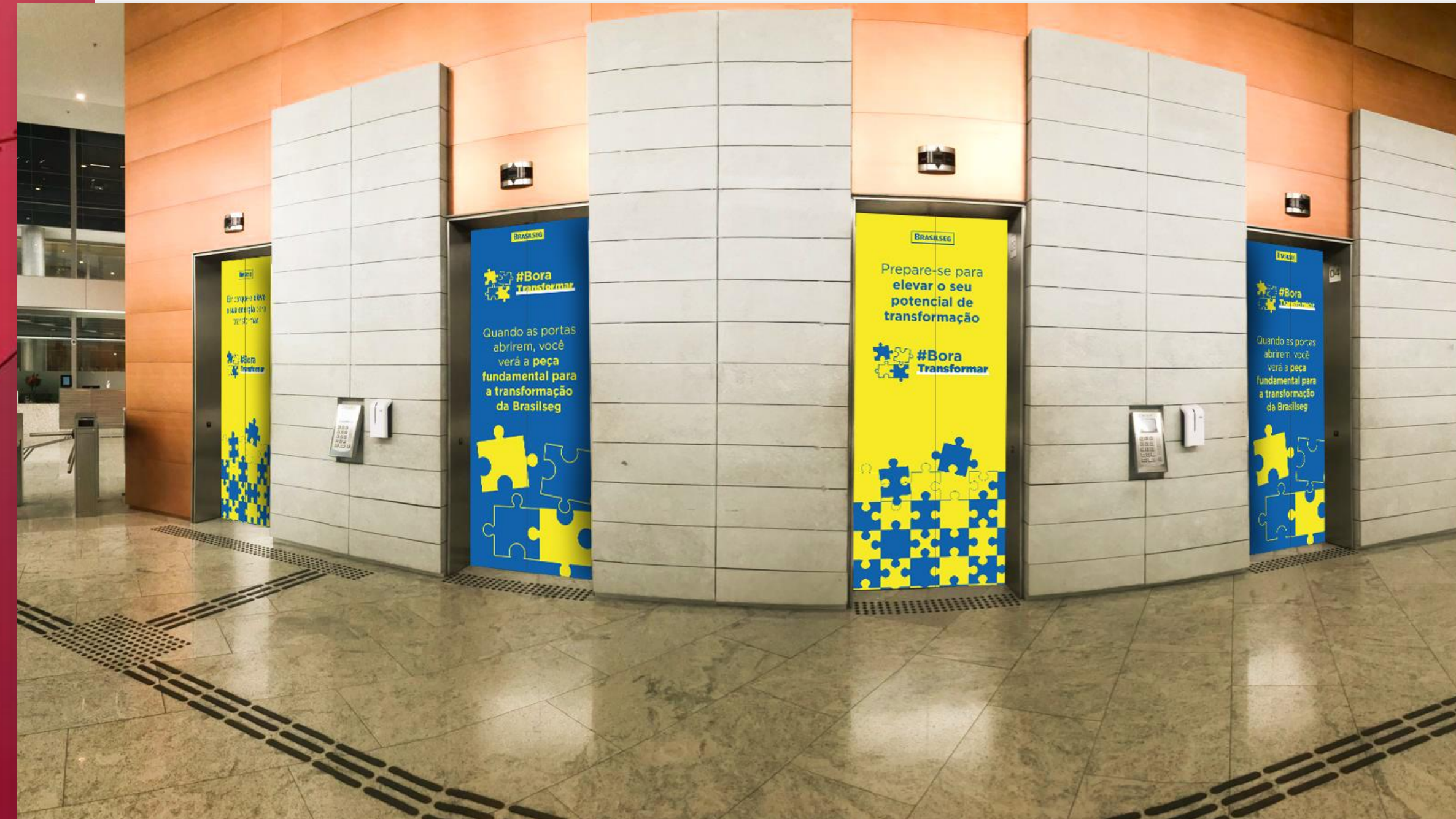
BRASILSEG

cdi*



Ações de Engajamento

- Camiseta especial da campanha;
- Adesivos para computador;
- Sinalização nas portas e espelhos dos elevadores da companhia.



Ações de Engajamento

- Enquete no Workplace para conhecer os assuntos mais interesse;
- Moldura personalizável para publicar no Workplace ;
- Depoimentos de líderes dos projetos.



conteúdo
digital
influência



“ Tenho o privilégio de ser PO na **Batalha 9** e participar do núcleo de trabalho de outras batalhas. Poder **contribuir ativamente com projetos que impactem positivamente o resultado da empresa** e a experiência do cliente é muito satisfatório. A metodologia utilizada proporciona **mais engajamento das áreas envolvidas e priorização das iniciativas**. Tenho certeza que, no final deste ano, **teremos entregas eficientes e um legado** para condução de novos projetos.



Juliana Livero, Especialista em Negócios – Batalhas 9, 5, 6 e 12.

BRASILSEG



“ O **Programa de Transformação** tem um objetivo muito importante para companhia, pois todas as batalhas colocam foco onde queremos chegar. Estamos em uma **fase muito interessante de montagem das squads multidisciplinares**, compostas por pessoas de diferentes habilidades e com um **objetivo em comum**. Acreditamos que, com essa forma de trabalhar, **teremos maior agilidade, mais qualidade no produto final e transparência na execução dos projetos**.



Flávia Marques, Analista de Inovação e Processos, Batalhas 2, 5 e 9.

BRASILSEG



Comunicação de Resultados

- Newsletter mensal sobre projetos entregues;
- Infográficos para comunicar status dos projetos;
- Post para Workplace sobre alterações em produtos.

conteúdo
digital
influência

EXCELÊNCIA OPERACIONAL

ENTREGA DE PROCESSOS
AGOSTO/2022



A Gerência Executiva de Processos traz, nesta edição, as principais informações sobre os projetos operacionais referentes às implantações realizadas durante o último período. Este compilado é fruto das ideias dos colaboradores implantadas nos processos, que contribuem para a melhoria contínua do nosso negócio.

Trazemos informações sobre a implantação de processos novos, de automações de atividades, de reorganização de fluxos de trabalho e de eliminação de desvios nos processos.

Excelência operacional se constrói a cada dia com a participação de todos!

[Clique aqui](#) e dê sua sugestão de melhoria contínua.

EVOLUÇÃO ACUMULADA DA ENTREGA DE PROJETOS DE MELHORIA DE PROCESSOS EM 2022



Sinistros: Participação de Cosseguros para Automação Integral do Fluxo de Processamento de Sinistros com a Cardif

Benefícios:

Automação do fluxo de sinistros com a Seguradora Líder, com atualização de percentuais, reduzindo o erro operacional de cadastros incorretos encaminhados pela CARDIF, agilizando o prazo de atendimento de sinistro.

Projeto: PRJ0099334 – Alterações no percentual de cosseguro de BV em Sinistros
Unidade Solicitante: Operações
Nome do Solicitante: Jose Jodelilson Lobo
Líder do Projeto em E.O Processos: Cleiton A. Andrade
Implantação: 12/8
Equipe participante para envio de pesquisa de satisfação: Nubia Aparecida Cunha Campos, Jose Jodelilson Fernandes Lobo, Jorge Falciano de Abreu.

Parcerias: Dimensionamento de Capacity para transferência de atividades de pagamentos a Parceiros no CSC – Batalha 11

Benefícios:

Obter os recursos necessários para transferência de atividade, e assim centralizar responsabilidade de lançamento de pagamentos de remuneração à Parceiros em área de Core da Cia.

Projeto: Estudo de Capacity – Parceiros AgroCoban – Remuneração
Unidade Solicitante: Operações
Nome do Solicitante: Nubia Campos
Líder do Projeto em E.O Processos: Paula Zorzi
Implantação: 22/8
Equipe participante para envio de pesquisa de satisfação: Nubia Aparecida Cunha Campos, Ediane Ferraretti, Rodrigo Augusto Leonel dos Santos.

Parcerias: Dimensionamento de Capacity por Operação e Canais de Atendimento para a nova Célula de Atendimento aos Parceiros – Batalha 11

Benefícios:

Dimensionamento de operadores, cedidos pela Central de Relacionamento, para a atuação na Célula de Atendimento aos Parceiros, conforme análise de volume de processos atendidos na Central, para produtos Agro, promovendo adequação na quantidade de recursos para atendimento de SAC e Sinistro, por meio dos canais Voz, Chat e WhatsApp.

Projeto: Estudo de Capacity – Célula de Atendimento aos Parceiros
Unidade Solicitante: Suporte de Parcerias
Nome do Solicitante: Maria Cecília Pinheiro
Líder do Projeto em E.O Processos: Juliana Sprandel
Implantação: 20/7
Equipe participante para envio de pesquisa de satisfação: Bruna Vilkaukas da Silva, Cintia da Silva Quadra, Maria Cecília Soares Pinheiro, Flávia Alves Lourenço de Sousa.

BRASILSEG



Principais Conquistas

Comercial

BRASILSEG

2. Tratamento de principais dores do gerente

- +150 dores mapeadas
- 5 tratativas de dores entregues em 2022
- 16 tratativas em andamento
- Modelo operacional de tratativa desenhado

4. Esteira prioritária para funcionários BB

- Desenho e implementação de URA na Central / GRAB para piloto
- Mapeamento de processos as-is e to-be para implementação da Nova esteira de atendimento de pós-venda

1. Otimização de vendas na Central

- +17 p.p. performance no piloto do PRD (Programa de Remuneração por Desempenho)
- 30k leads abordados em pilotos de cross-sell (3ª maior fonte de leads da central em 2022)

3. Potencialização de vendas digitais

- Tagueamento da jornada de Vida no app BB
- Melhorias no site para melhor posicionamento na busca do Google

5. Venda ativa através de consultores

Desenho do modelo dos Hubs Rurais e aprovação do piloto em agências Private (Sorriso e Uberlândia)

O novo fluxo é resultado de uma entrega alinhada à Batalha 09 do nosso programa de transformação:

9- Engajar clientes e gerar promotores: ações de retenção e fidelização.

O intuito é termos uma apresentação dos nossos resultados efetivos e diminuição do cancelamento das propostas sem pagamento da primeira parcela.



Números Workplace

Dados de engajamento do grupo exclusivo da campanha no Workplace, extraídos da própria plataforma, em setembro de 2022

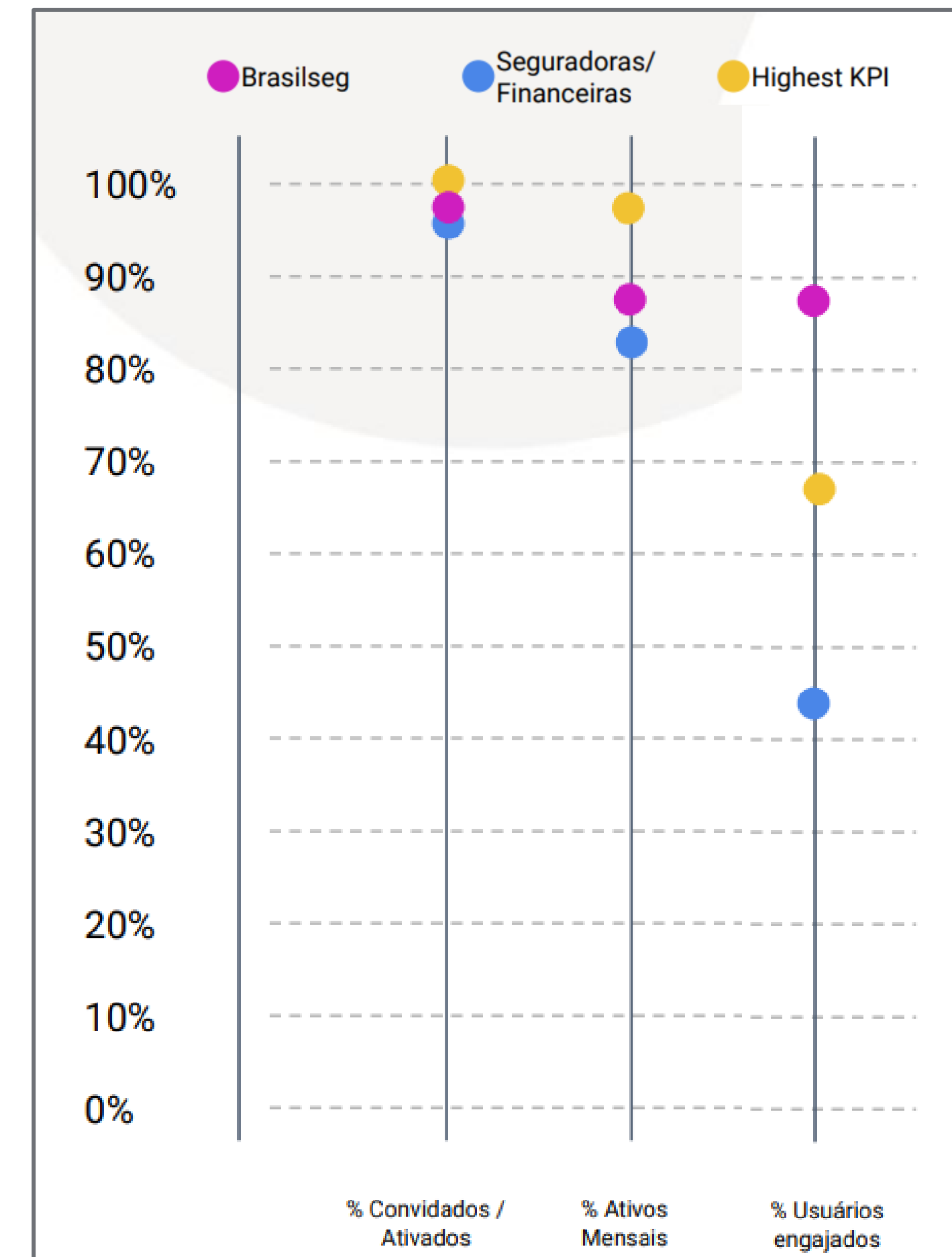
+2,4 mil
usuários no
grupo

+35 mil
visualizações

+1,5 mil
interações

31
publicações

Gráfico comparativo



quase
100%
dos usuários
ativos são
engajados

A Brasilseg
possui o **maior**
percentual de
usuários
engajados
do setor

Avaliação dos colaboradores

Os colaboradores da Brasilseg foram convidados a avaliar a evolução dos principais aspectos do Programa de Transformação.

8,4/10

nota atribuída à
engajamento
de pessoas

8,5/10

nota atribuída à
engajamento
de pessoas

*Pesquisa aplicada em junho/22

Outros resultados

O Programa de Transformação ainda está em andamento, mas já apresenta resultados expressivos para a Brasilseg.

01

Resultados de negócio

Crescimento na base clientes; liderança com aumento no NPS; expansão de canais com aumento de market share, maior penetração.

02

Pessoas e projetos

41 frentes de trabalho; 158 pessoas envolvidas; 69 projetos de TI em andamento; 6 sessões de capacitação; 12 reuniões de diretoria.

03

Prêmio Cliente S/A 2022

Case Voz do Cliente conquista 2º lugar na categoria “Líder em projetos de Gestão de Clientes”, segmento Transformação.

+60

Peças
produzidas

22

conteúdos educativos e informativos para Workplace

5

infográficos sobre o avanço do programa

20

peças físicas para ações de engajamento

