

Communication on Progress Pacto Global Referência – Setembro 2016 a Setembro 2017

PRINCÍPIOS 1, 2, 3, 4, 5 E 6 – TRABALHO E DIREITOS HUMANOS

A Mongeral Aegon tem o propósito de ajudar as pessoas a assumir a responsabilidade por seu futuro financeiro, conduzindo o seu negócio em conformidade com os meios legais e padrões éticos adequados. Então, repudia de forma pública qualquer tipo de discriminação, bem como práticas de trabalho escravo e infantil em toda sua cadeia produtiva.

Para prevenir o uso de suas instalações, produtos e serviços por pessoas com objetivos ilícitos, a companhia possui uma estrutura de controles internos que pressupõe ações proativas e preventivas dos gestores das diferentes áreas de negócio da Mongeral Aegon, subsidiando a área de controle com evidências, relatórios de controles e falhas em processamento que possam influenciar nos objetivos institucionais ou que estejam em desconformidade com a legislação em vigor.

Caso exista alguma denúncia, a Mongeral Aegon conta ainda com uma Ouvidoria, que é uma instância superior ligada diretamente à presidência da empresa. Isso permite que todas as reclamações possam ser tratadas e solucionadas com imparcialidade e independência. Já para os funcionários, especificamente, os Recursos Humanos possuem um canal “Fale com o RH”, em que o colaborador pode fazer qualquer tipo de reclamação ou denúncia de forma identificada ou anônima, conforme sua preferência.

A preocupação da companhia com os seus serviços prestados e com os aspectos sociais possuem tanta relevância no planejamento estratégico da companhia que, em 2016 e 2017, a Mongeral Aegon figurou entre as 10 melhores companhias para trabalhar no Rio de Janeiro, de acordo com uma pesquisa elaborada pela Great Place to Work. A avaliação realizada por essa empresa considera os seguintes aspectos:

Variedade: diversidade e quantidade de práticas da sua organização;

Originalidade: criatividade e distinção dos programas e práticas;

Abrangência: grau de inclusão dos funcionários nas práticas, independentemente de localização ou cargo;

Calor Humano: grau que os programas têm de empatia, compreensão e compaixão dos funcionários, como pessoas na organização;

Integração: grau de interação dos programas entre si e desses programas com a filosofia da organização.

Para chegar a essa posição de destaque, a organização priorizou investimentos em diversos programas sociais e de ambiente organizacional, listados a seguir:

Programa de Oportunidades Internas: A Mongeral Aegon disponibiliza na intranet um link chamado “Oportunidade Interna” onde todos os funcionários podem visualizar com clareza as vagas da empresa, fazer e acompanhar sua candidatura. Em 2016, 94% das vagas para lideranças da matriz e superintendentes das unidades de venda foram preenchidas por meio de um processo de oportunidade interna.

Programa Boas-Vindas: Todos os recém-contratados ao chegarem na empresa participam do Programa Boas Vindas na Universidade Mongeral Aegon. É um momento de acolhimento sempre único e muito especial. Os profissionais da área de RH recebem os novos funcionários e entregam o Kit Boas Vindas - formado por uma mochila, blusa da empresa, agenda, calendário e uma cartilha com informações necessárias para o seu dia-a-dia. É realizada uma gincana para que, de forma lúdica, os novos colaboradores se sintam parte da companhia, sendo apresentados à detalhes sobre a história, o organograma, o pacote de benefícios e a mecânica da avaliação de desempenho, por exemplo.

Acompanhamento dos Novos Funcionários: O cuidado na integração dos recém-contratados não termina ao final do Programa Boas Vindas. A partir deste momento, a empresa dá início ao acompanhamento destes novos funcionários, que acontece após os primeiros 30, 60 e 90 dias da contratação. Nestes períodos é enviado um e-mail parabenizando pelo tempo de casa e feito um convite a eles para responderem uma pesquisa que visa identificar a percepção dos mesmos nos seguintes pontos: adaptação, ambiente, integração, relacionamento, expectativas na empresa e comunicação interna. Após responderem, os funcionários escolhem se desejam que o RH entre em contato para conversar e tirar possíveis dúvidas.

Em seguida, é elaborado um parecer e enviado para o gestor. Quando ocorre alguma dificuldade em qualquer destes pontos, a área de RH constrói junto com o gestor um plano de ação e o funcionário passa a ter um acompanhamento mais próximo, para garantir que as questões sejam solucionadas. Se o novo colaborador estiver em uma unidade, ele preenche um formulário e se precisar da presença do RH, um representante da área vai até lá e verifica o que pode ser feito.

Jump Start: Os novos gestores também promovem uma reunião de alinhamento neste início de relação para que todos possam entender suas expectativas, seja deste líder recém-contratado para a equipe ou mesmo da equipe para ele.

Estas práticas podem ser medidas na opinião geral dos funcionários da Mongeral Aegon a respeito da hospitalidade da empresa. Na última edição aplicada da pesquisa Melhores Empresas para Trabalhar (GPTW), 95% dos funcionários concordaram que “Quando se entra nesta empresa, fazem você se sentir bem-vindo” e 89% que “Quando as pessoas mudam de função ou de área, a empresa faz com que se sintam rapidamente em casa”.

Educação como agente indutor de transformação: A Mongeral Aegon dedica atenção especial para a formação, capacitação e desenvolvimento de seus funcionários. Por isso, estruturou a área de Educação Corporativa de uma maneira única, de forma que as ações educacionais sejam desenvolvidas e aplicadas conforme as necessidades das pessoas e da empresa.

A empresa abandonou o modelo focado apenas em treinamento e desenvolvimento e passou a ofertar soluções educacionais que vão além do simples treinar, agregando, assim, conceitos que

levam os funcionários a mudar de atitude inclusive a respeito de questões relacionadas à vida pessoal, como a Educação Financeira.

Merece destaque o fato de que existem seis profissionais alocados especificamente nas áreas de produção e design de conteúdo. Desta nossa pequena editora saem manuais, videoaulas, cursos online e jogos interativos que auxiliam os instrutores nos mais variados propósitos.

O principal canal utilizado para as entregas desta área é a Universidade Mongeral Aegon, a nossa universidade corporativa constituída por 4 escolas: Escola Corporativa, Escola de Liderança, Escola de Negócios e Escola de Operações.

Na Escola Corporativa são ofertadas as ações que visam a formação inicial dos funcionários ou aquelas que sejam comuns a todos, independentemente de cargo ou função. As ações são distribuídas por três pilares: Identidade Organizacional, Direcionadores Estratégicos e Autodesenvolvimento.

A Escola de Liderança é responsável pela formação anual de dezenas de novos gestores que avançam na carreira dentro da empresa. A grade de ações se divide entre a formação de novos e futuros líderes que possuem módulos diferentes também para as áreas comerciais e institucionais. Em 2016, foram mais de 100 horas de formação e capacitação em competências estratégicas de gestão.

A Escola de Negócios é voltada para cursos que versam sobre os canais de distribuição da companhia com seus produtos, serviços, processos e práticas comerciais, sustentada pelos pilares Produtos e Serviços e Processos e Práticas Comerciais.

Quando a recomendação de desenvolvimento é sobre conteúdos de processos, procedimentos e políticas operacionais, financeiras e administrativas, a indicação é para disciplinas e cursos da Escola de Operações.

Além disso, para manter o alinhamento e o padrão nas ações, as 60 unidades da Mongeral em todo o país são atendidas exclusivamente por 10 Coordenadoras de Treinamento (Coted), que auxiliam os líderes locais a aplicar as ferramentas disponíveis na Universidade Mongeral Aegon e estão periodicamente presentes nessas unidades promovendo capacitação e desenvolvimento das lideranças e equipes administrativas.

TV Corporativa: Ferramenta lançada há quase uma década que transformou por completo a cultura da companhia. Nasceu da necessidade de modificarmos a forma de se comunicar dentro da empresa, que costumava ter ações muito formais. Com o desafio de integrarmos funcionários espalhados por todo o Brasil, era preciso criar programas que dialogassem com diferentes realidades, em contextos os mais variados possíveis, desde uma área administrativa da Matriz até um salão de vendas de uma cidade no interior do Brasil.

Através dos programas, criados e veiculados de maneira muito espontânea, tratamos de coisas muito sérias com um tom sempre leve e bem-humorado, com foco em retratarmos momentos do nosso cotidiano. No começo, houve um pouco de estranhamento e surpresa, mas hoje em dia as pessoas já se sentem mais à vontade até para apresentarem os programas.

Um dos programas mais esperados é a edição de fim de ano do Integração. Neste especial apresentamos um compilado dos erros de gravação que aconteceram e todos os diretores estatutários aproveitam a oportunidade para comunicar os resultados do ano e passar uma mensagem de boas festas para os funcionários.

A TV Corporativa também serve de suporte para a Universidade Mongeral Aegon, pois realiza gravação de videoaulas e fóruns de treinamento que ocorrem simultaneamente em diferentes unidades da companhia.

No início de 2017, o Programa Integração alcançou a centésima edição.

Agentes Integração: Este é um dos principais programas da empresa, que serve de maneira única para reduzir as distâncias. Os funcionários que possuem um perfil mais relacional, que gostem de interagir com os colegas e transmitem credibilidade nas suas ações passam por um processo seletivo interno para se tornar Agentes Integração.

Nesta função, estes funcionários vão até as áreas para ouvir as pessoas a respeito de alguma crítica ou sugestão que precise ser encaminhada para o RH. A fim de treiná-los constantemente e saber o que têm a dizer, a empresa promove uma reunião mensal com estes agentes, de forma presencial na Matriz e por videoconferência nas demais unidades.

Duas vezes ao ano reunimos os agentes de todas as unidades e da matriz para alinharmos as expectativas, esclarecermos o seu papel e as contribuições esperadas na disseminação e fortalecimento da cultura Mongeral Aegon. Temos atualmente 58 Agentes Integração em todo o Brasil.

Valorização por Tempo de Casa: Por ser uma empresa centenária, a Mongeral Aegon possui funcionários com muito tempo de serviços prestados para a companhia. Assim, a cada 5 anos o funcionário é reconhecido pela sua dedicação, recebendo parte de um cubo que fica exposto em sua mesa de trabalho e vai crescendo ao passar do tempo. No ano passado, este momento foi celebrado no Natal, com o Papai Noel que era o próprio Helder Molina entregando o brinde e uma carta escrita por ele mesmo convidando estas pessoas a participar de um almoço exclusivo com o presidente.

Portal Corporativo / Intranet: Mais uma ferramenta que auxilia a comunicação, o portal é acessado diariamente no ato do login no sistema. Nele é possível encontrar as informações mais relevantes para os funcionários no dia a dia, um resumo das notícias já veiculadas no mural ou no Notícias do Dia (e-mails com as notícias mais relevantes do dia), a listagem de aniversariantes, ações de reconhecimento, movimentação de pessoal e informações estratégicas da empresa, como por exemplo as diretrizes anuais redigidas pelo próprio presidente. O portal também é utilizado para amplificar campanhas sociais e outras ações pontuais realizadas ao longo do ano.

Laboratório: Esta é uma prática recorrente dos profissionais da Central de Atendimento, realizada semanalmente, com duração de duas horas. Os funcionários são divididos em grupos para estes encontros que seguem um calendário pré-definido e servem para tudo que é preciso comunicar mais detalhadamente, como mudanças em procedimentos, encontros com outras áreas como Qualidade, Planejamento e Performance e RH. Esta grade de programação é

estruturada no início do ano, mas permite janelas para a entrada de assuntos novos que precisem ser rapidamente comunicados. Foram realizados no ano passado ao todo 43 encontros.

Espaço RH: Este é um fórum bastante procurado pelos funcionários, realizado mensalmente. O Espaço RH para líderes e funcionários ocorrem em datas diferentes. Serve para tratar de assuntos de gestão de pessoas, bem como processos, políticas e práticas de RH, além de informações institucionais e acontecimentos importantes. O presidente sempre que possível comparece e prestigia o evento, bem como diversas lideranças são convidadas a dar sugestões, críticas e também emitir opiniões. Nas demais unidades, a sessão é veiculada na TV Corporativa. Nas últimas edições de 2016, houve maior participação das pessoas no fórum, com a reunião em grupos para levantar ações a serem encaminhadas aos gestores.

Consultoria Interna de RH: Esta é uma das principais ferramentas aplicadas na companhia, atua como uma verdadeira guardiã do clima organizacional. É seu papel ajudar a mediar conflitos com a liderança e entre colegas de trabalho, além de outros problemas do cotidiano. Por outro lado, a Consultoria Interna atende demandas dos gestores para colaborar na melhoria do ambiente de seu setor. Existe um painel que nos sinaliza o status de cada unidade. Quando ele está no amarelo ou vermelho é o momento do time entrar em ação e passar de 2 a 3 dias neste local para traçar um panorama do que está ocorrendo.

Um dos métodos utilizados para isto são entrevistas individuais com os funcionários, para aferir o seu grau de satisfação em relação às práticas de RH e estilo de gestão de sua liderança. Em seguida, é gerado o resultado do que foi coletado nas entrevistas, sem nunca citar diretamente a fala de ninguém, nem o que se falou, e sim é dado ênfase às questões que afetam todo aquele grupo. Em seguida, no momento da entrega da devolutiva, as pessoas novamente têm oportunidade de falar e ajustar algum ponto que ainda necessitasse de acerto.

A partir daí, é estruturado um plano de ação de melhorias e realizamos um acompanhamento periódico, com contatos telefônicos de 15 em 15 dias para medir a aplicação das recomendações aos gestores. A Consultoria Interna então aplica uma nota de conformidade com a maior ou menor realização das ações sugeridas e, se for o caso, aciona a Educação Corporativa para recomendar algum treinamento ou curso para este líder ou mesmo sugerir que não vale a pena investir em uma pessoa com este perfil. Aproximadamente seis meses após este primeiro momento, é realizada uma nova entrevista com os funcionários para obter um comparativo dos resultados alcançados.

No ano passado, de maneira geral a Consultoria Interna trabalhou nestas visitas o tema Equipes de Alta Performance e sempre nos encontros apresentava algum item da cultura organizacional relacionado a este assunto. 93% dos casos analisados registram uma evolução no ambiente da unidade e 66% conseguem depois alcançar médias melhores que a empresa na avaliação do clima. 26 áreas foram atendidas em 2016, um crescimento de 44% em relação a 2015.

Semana de Educação Financeira: Se está no propósito da Mongeral Aegon ajudar seus clientes a ter uma segurança financeira, acreditamos que este exemplo precisa começar de dentro para fora, ou seja, nossos funcionários precisam estar em sintonia com esta cultura. Por isso, todos

os anos, realizamos na Matriz e nas unidades a Semana de Educação Financeira, o que nos credenciou a receber o Selo ENEF, concedido pelo Comitê Nacional de Educação Financeira (Conef).

Ao longo de uma semana, promovemos diversos workshops com temas como “Investindo seu Dinheiro”, “Qualidade de Vida e Educação Financeira” e “Como aproveitar melhor sua renda”. Para estimular a participação dos funcionários, o setor de Comunicação Interna desenvolveu chamadas divertidas que foram veiculadas nos principais canais, brincando com memes da Internet, infográficos e personagens amplamente conhecidos.

Reformulação das ações de voluntariado – alinhado com o processo de reestruturação das iniciativas existentes sob as premissas da sustentabilidade, as quatro ações tradicionais de voluntariado – Páscoa, Dia das Crianças, Inverno e Natal – foram unificadas de forma a criar um relacionamento continuado da empresa e de seus colaboradores com as entidades e os beneficiados. Instituições em todo o Brasil foram mapeadas para se tornarem parceiros fixos em cada uma das regiões nas quais a empresa está presente. Outra novidade foi a incorporação destas ações no calendário de atividades anual e de forma integrada aos programas de mobilização dos colaboradores que já ocorrem na companhia.

Hospital Pequeno Príncipe – através da Lei de Renúncia Fiscal prevista no Estatuto da Criança e do Adolescente, a Mongeral Aegon segue patrocinando parte do projeto “Pelo Direito à Vida”, do Hospital Pequeno Príncipe, em Curitiba (PR), que há mais de 30 anos é referência em pediatria no país. O projeto consiste na aquisição de materiais e equipamentos para o hospital, desenvolvimento de pesquisas científicas, qualificação profissional e produção de conhecimento de forma a melhorar a qualidade de vida dos pacientes e reduzir a mortalidade infanto-juvenil.

Campanha Global Aegon Awards: Os projetos reconhecidos internamente como destaques a serem enviados para esta campanha global da companhia são indicadores de como o envolvimento das pessoas no trabalho cotidiano costuma gerar resultados relevantes e que podem ser considerados *benchmarks* em outros países. Por isso, incentivamos as pessoas a inscreverem práticas de trabalho que julguem mais relevantes e inovadoras e que possam ser replicadas mundialmente. Damos todo o apoio para que o mesmo possa participar da seleção prévia e, depois, chegar aos finalistas mundiais, assim como ocorreu em março de 2016, onde cinco funcionários brasileiros foram à Holanda, na sede do grupo Aegon, representar a Mongeral Aegon. Todos os funcionários puderam assistir ao vivo a cerimônia de premiação e comemorar a conquista do 1º lugar entre as 19 empresas do grupo participantes.

Clima e qualidade de vida – A companhia faz da Pesquisa de Clima, realizada em parceria com a Great Place to Work, uma de suas principais ferramentas de sondagem em relação ao ambiente da Mongeral Aegon. Para alcançarmos o máximo de pessoas possível, incrementamos sempre as peças de comunicação que destacam a importância da participação de todos.

O símbolo principal da campanha de comunicação da pesquisa de clima de 2017 foi o quebra-cabeça. A escolha do elemento foi feita com o objetivo de associar o ambiente de trabalho à parceria, contribuição e colaboração, mostrando que somos peça de um todo e, apesar das diferenças, é a união delas que faz o encaixe perfeito para completar a empresa. Sendo assim,

o conceito visual se assemelha ao título da campanha: “Ajude a construir o trabalho que você se identifica”.

A partir dos resultados do Programa Voz Ativa (pesquisa de clima), criamos um comitê que é formado por profissionais de diversas áreas para elaborar um plano de melhoria corporativo. O status dessas ações é disseminado pelos nossos meios de comunicação, buscando sempre a interação com os funcionários.

Uma das ações do plano corporativo que gerou bastante satisfação nos funcionários foi o investimento da empresa em obras de melhorias de suas instalações e do seu entorno, assim como contratações de mais profissionais de segurança para o prédio. As críticas eram mais acentuadas na matriz, já que se trata de um prédio antigo, tombado pela prefeitura, e localizado numa área de consideráveis índices de assalto.

Conseguimos, na aplicação da pesquisa de 2016, uma participação de 87% dos funcionários elegíveis, que apresentaram um grau de concordância de 83% na média geral da companhia.

Estes e outros números da pesquisa foram amplamente disseminados pela organização, para que todos pudessem ter ciência dos resultados. Estes índices ajudam a priorizar as ações de RH que precisam ser realizadas, com o apoio de um grupo operativo formado por vários funcionários que analisa e divulga estas ações corporativas ao longo do ano.

Revitalização do Entorno da Matriz: A companhia tem atuado fortemente na revitalização do entorno de sua sede, com a reforma da Travessa das Belas Artes, no Centro do Rio de Janeiro. O projeto, capitaneado pelo próprio presidente Helder Molina, promoveu a inauguração de um *boulevard* com melhorias na iluminação, calçamento e no mobiliário urbano.

Semana da Saúde: Evento que ocorre todos os anos em abril. Aproveitando o Dia Mundial da Saúde, promovemos atividades físicas – como Yoga, terapias e reflexologia – que contribuam para o bem-estar das pessoas. É neste momento que acontece anualmente o mapeamento de perfil de saúde de nossos funcionários, no qual as necessidades do público interno e os casos clínicos de risco identificados são acompanhados durante o decorrer do ano. O resultado deste mapeamento é utilizado como referência para as próximas ações de qualidade de vida. Em 2016, 480 funcionários da Mongeral Aegon participaram da Semana da Saúde.

Acompanhamento a gestantes: Esta ação beneficia não só as colaboradoras da companhia, mas também as esposas gestantes dos funcionários, oferecendo acompanhamento profissional personalizado durante todo o período gestacional até o pós-parto, com ligações e atendimentos individualizados. Em alguns casos, esta ação se torna ainda mais fundamental, pois algumas mulheres não contam com o apoio do pai da criança.

O acompanhamento só é encerrado com a visita puerperal, quando as novas mães ganham um presente para ela e o bebê.

Campanha de Vacinação: A Mongeral Aegon promove anualmente, antes do início do Inverno, a campanha de vacinação preventiva ao vírus da gripe. Esta prática é custeada totalmente pela empresa, sem nenhuma coparticipação dos funcionários. A adesão em todo país é sempre alta, atingindo, aproximadamente, 85% dos funcionários em 2016.

Academia e Shiatsu: Como forma de proporcionar o bem estar para todos os funcionários, estagiários e jovens aprendizes, contamos com uma academia localizada na Matriz, equipada com aparelhos para atividades aeróbicas e de musculação e acompanhamento de um professor de Educação Física.

Aberta para todos, independentemente do tempo de casa ou cargo, a academia promove a oportunidade de cuidar do condicionamento físico antes e após o trabalho.

Além disso, todos os colaboradores podem se inscrever via intranet nas sessões de Shiatsu. Ministrada por um profissional de saúde, as sessões possuem duração de 15 minutos e promovem relaxamento em pontos de tensão no corpo.

Plano de Carreira: No Portal Corporativo há um manual e um vídeo detalhando todo o plano, com acesso à lista de cargos da companhia, bem como os requisitos para cada um e o que precisa ser feito para alcançar esta função. Periodicamente, a área de RH reforça a comunicação para disseminar cada vez mais estas informações entre os membros da Mongeral Aegon.

Anualmente é realizado um workshop com os funcionários para disseminar estas informações além de um treinamento específico para a liderança, com análise de casos reais da própria companhia, a fim de sanar todas as dúvidas que ainda existissem. Para facilitar ainda mais o trabalho dos gestores, foi desenvolvida uma ferramenta que detalha passo a passo o processo do feedback com os assuntos básicos que precisam ser tratados nesta conversa, incluindo a estrutura das zonas salariais, por exemplo.

PGD - Processo de Gestão de Desempenho: Este é um dos processos levados em consideração na análise de remuneração e performance. Tem como objetivo verificar, de uma maneira global e mais integrada, o desenvolvimento de cada colaborador e a relação entre seu trabalho realizado e as metas individuais e coletivas da companhia.

No ano passado, este processo foi aperfeiçoado com a implantação de uma comissão para validação destas metas, formada por todos os superintendentes e gerentes vinculados diretamente a um diretor. Eles promoveram uma revisão completa, o que gerou também bastante integração entre as áreas.

Com isso os funcionários além de focarem nas suas próprias entregas, devem sempre observar se elas contribuem para as de outros colegas ou mesmo times. O processo é realizado em cinco fases:

a) Planejamento das Metas Individuais baseadas nas metas corporativas e dos gestores - É um plano que estabelece indicadores de resultados individuais, baseado nas metas corporativas e dos gestores, e é construído por cada gestor com a participação de sua equipe de trabalho.

O plano de metas fica disponível em sistema, além disso é impresso em formulário específico, devidamente assinado pelos funcionários, em duas vias. Uma via fica com o funcionário e a outra via arquivada no departamento de Recursos Humanos da Mongeral Aegon. Tal procedimento garante que as metas são de pleno conhecimento dos funcionários

b) Plano de Desenvolvimento Individualizado (PDI), quando cada gestor conversa com seus funcionários e traça um plano para o fortalecimento das competências profissionais de cada um deles. É a base que norteia toda a capacitação individual de nossos funcionários. Serve para reduzir os gaps apontados ou potencializar competências já identificadas nos funcionários. Neste sistema elencamos todas as ações de Educação Corporativa disponíveis, o que facilita o planejamento e organização dos funcionários para participarem dos treinamentos ofertados pela companhia.

Esse é o momento de os gestores auxiliarem suas equipes a:

- Identificar necessidades de desenvolvimento nos conhecimentos, habilidades e comportamentos necessários para o alcance das metas.
- Priorizar as competências críticas para alcançar os objetivos.
- Estabelecer prazos, estimulando a cultura do autodesenvolvimento e co-responsabilidade pelo próprio desenvolvimento.
- Levantar formas de desenvolvimento das necessidades, como por exemplo: treinamentos, reuniões de orientação, benchmarking, leitura de livros, jornais e revistas.

c) Revisão de metas - Serve para verificar se os rumos da empresa mudaram de alguma forma já com o ano em andamento. É a oportunidade formal de monitoramento dos progressos ocorridos em direção às metas. A revisão tem por objetivo alinhar e corrigir o planejamento inicial, visando garantir o alcance dos resultados. É o momento de se identificar as dificuldades e traçar planos para o 2º semestre.

O responsável pela meta também pode propor uma alteração, exclusão ou inclusão de alguma meta, caso ocorra alguma variável, não prevista, de sua total ingerência e que afete o alcance de seus objetivos. No entanto, a solicitação apenas será considerada com aprovação de seus gestores imediatos e a validação do diretor presidente, já que as metas possuem efeito cascata e o movimento de um pode impactar toda a cadeia. Caso as partes entendam pela necessidade de alteração de alguma meta, todos os funcionários envolvidos serão cientificados e receberão formulário com a nova meta para seu controle.

d) Fase das avaliações, na qual ocorrem as avaliações de competências: autoavaliação (o próprio funcionário se avalia), avaliação do líder de seus funcionários (cada gestor avalia os funcionários de sua equipe), avaliação de cada funcionário do seu líder (cada gestor é avaliado pelos funcionários ligados a ele). Estas avaliações são baseadas em competências organizacionais e específicas (por eixo de carreira), mapeadas com comitês e diretores para cada funcionário em seu nível e uma avaliação do gestor. Nesta fase ocorrem ainda as avaliações do plano de metas corporativo, das metas individuais/coletivas e avaliação dos serviços internos (serviços prestados pelas áreas)

e) Recompensa do Desempenho (PLR) - O propósito dessa fase é recompensar os funcionários pelos resultados alcançados pela empresa, pela sua área e por ele próprio, gerando com isso o engajamento e o alinhamento de todos com os objetivos estratégicos da empresa.

Pela intranet da empresa todos os funcionários acompanham o status das metas corporativas e pelo sistema interno chamado PGD o andamento das demais avaliações.

Para garantir o entendimento de todos no assunto, ofertamos vídeos aulas e trabalhamos as informações nos nossos canais de comunicação sobre os conceitos, metodologia e a base de cálculo.

Além disso, formamos um comitê com funcionários de diversas áreas que nos ajudam a pensar nas estratégias de disseminação e fornecem sugestões para melhoria de todo o processo.

Plano de Ascensão Profissional: Serve para identificar e selecionar funcionários com potencial para assumir futuras posições de liderança. Os candidatos passam por um processo seletivo rigoroso, que se inicia com a indicação dos profissionais pelos seus gestores. A equipe de Recrutamento e Seleção faz diversas avaliações com cada um e lhes dá um feedback estruturado sobre sua habilitação ou não para o programa de desenvolvimento. Todos os candidatos à Escola de Liderança recebem um relatório detalhado e uma carta com o resultado da seleção. 60% das pessoas que passaram por este processo hoje atuam como líderes na companhia.

Pesquisa Avaliação de Serviços: Esta pesquisa de abrangência nacional indica um momento muito importante para a companhia, quando as áreas podem avaliar umas às outras e assim apontar como está se desenvolvendo o trabalho, ajudando a corrigir pontos que necessitem de melhorias. A performance nesta pesquisa faz parte das metas do plano individual de todos que prestem serviços internos na empresa, todos com o mesmo peso na avaliação, sejam líderes ou não. Estes serviços são mapeados anualmente com os gestores e podem ser retirados ou incluídos, para que a aferição seja coerente. Esta atualização é muito transparente, uma vez que todos podem participar dando *feedback* caso falte algum serviço para ser avaliado ou algum caso que não esteja claramente descrito e relacionado às áreas. A participação de todos é fundamental neste processo, e gera um período muito virtuoso de integração entre as áreas, afinal todos querem ser reconhecidos pelos serviços que prestam com excelência.

O resultado é muito aguardado por todos, não só pela meta alcançada, mas também pelo reconhecimento do trabalho realizado. Cada área recebe a sua nota e conhece também os três melhores em toda a empresa. No ano passado, a Tesouraria conquistou pela segunda vez o primeiro lugar nesta pesquisa, desta vez acompanhada da área de Benefícios (2º lugar) e Contabilidade (3º). Em relação às unidades, Vitória (ES) também se manteve na ponta, seguida por Fortaleza (CE) e Brasília (DF). Estes números são informados nos diversos veículos de comunicação da companhia. Aproximadamente 70% dos funcionários participaram desta pesquisa em 2016.

Programa de Formação de Novos Corretores: Esta é uma prática realizada em parceria com a Escola Nacional de Seguros (Funenseg). Tem a duração de 6 meses e ao final, o participante sai certificado com o registro profissional na Superintendência de Seguros Privados do Ministério da Fazenda (Susep). Parte do treinamento inclui a habilitação técnico-profissional, além de atividades práticas em campo para prospecção de novos negócios e aprendizado de técnicas de venda. Desenvolvemos internamente cursos online, videoaulas e avaliações, além de

revistas passatempo voltadas para a fixação de conteúdo – ferramentas para apoiar o estudo e melhorar o desempenho dos profissionais no exame da Funenseg.

Instituto de Longevidade: Esta iniciativa, lançada em 2016, é um sonho de mais de 10 anos do nosso presidente Helder Molina e de seu pai, Nilton Molina. Há muito tempo, eles destacam como a população acima dos 50 anos vem crescendo exponencialmente e é mal atendida como cliente, consumidor e pessoa.

O projeto do instituto leva em consideração nosso profundo conhecimento de indicadores nacionais, o que já nos oferece uma base muito importante. Quando, em 2009, fizemos a *joint venture* com a Aegon, acabamos também por incorporar o conhecimento de dois institutos de pesquisa da longevidade do grupo multinacional sediados nos Estados Unidos e na Holanda. A partir de então, enriquecemos nossa base de dados que recentemente gerou uma pesquisa cujo resultado apontou uma constatação sobre os brasileiros: o país tem os jovens que mais se preocupam com a situação dos idosos, porém é o povo que menos reage a isso, sem qualquer iniciativa de se preparar para o futuro.

Sob estas bases é que nasceu o Instituto de Longevidade, que não tem foco assistencialista, como doação de cestas básicas ou criação de asilos, mas sim, tem a missão de criar consciência nos brasileiros para estimular a participação daqueles que têm mais de 50 anos na sociedade. O Instituto de Longevidade pretende discutir e identificar oportunidades e projetos que possam transformar a sociedade para que aceite melhor a participação destas pessoas e minimize o grande impacto do preconceito que acontece já por volta dos 45-50 anos.

Percebemos que seria mais inovador para o mercado atrair essas pessoas, inclusive as que ainda estão empregadas, estimular sua requalificação, sua adaptação a novas realidades e motivá-las através de casos de sucesso. Para isso, temos parcerias com o Centro de Integração Empresa-Escola (CIEE), a Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro (Firjan) entre outras entidades.

Adotamos três pilares de atuação do Instituto de Longevidade: trabalho, cidades e conhecimento.

a) Trabalho: buscamos criar condições na legislação, como desenvolvimento de projetos de propostas de lei para a reinserção de aposentados no mercado, com desoneração fiscal para empregados e empregadores. Além disso, em parceria com a Associação Comercial de São Paulo (SP), a cada duas semanas fazemos palestras para pequeno e microempresários relatando experiências bem-sucedidas. Como resultado, recebemos demonstrações de interesse na contratação e pedidos de currículos de referência. Em outra frente, nos associamos com faculdades, como Pontifícia Universidade Católica, a Universidade Federal do Rio de Janeiro e a Fundação Getúlio Vargas, para refinar estudos que já apontam que em pouco tempo (cerca de 15 anos) haverá um *gap* na mão de obra técnica do país.

b) Cidades – não adianta fomentar esta mudança de atitude se as cidades não estiverem preparadas para oferecer uma melhor qualidade de vida para as pessoas nesta faixa etária. Por isso, o Instituto preparou, em 2016, o Índice de Desenvolvimento Urbano para Longevidade (IDL) das cidades, um parâmetro similar ao IDH.

c) Conhecimento – Por fim, não adianta acharmos que será possível modificar a situação atual se não movermos a sociedade. Por isso, reforçamos este movimento para que ele consiga permear por todo o grande público.

Todas as ações do Instituto de Longevidade são registradas nos canais de comunicação da empresa, para que todos os funcionários possam sempre estar atualizados com as novidades. Além disso, promovemos o tema com um concurso na companhia: sorteamos uma bolsa de estudos para uma pessoa que tivesse mais de 50 anos fazer um curso. Quem quisesse participar deveria postar uma foto de alguém nesta faixa etária que julgasse ser inspiradora e o porquê. Podiam concorrer funcionários, parentes ou mesmo pessoas conhecidas.

Entrevista de Desligamento: A empresa aproveita este último instante com o colaborador para que a Consultoria Interna de RH possa promover um momento de escuta com estes funcionários desligados, a fim de obter percepções dos mesmos sobre a empresa. Estes dados são analisados e servem para o aperfeiçoamento das práticas de gestão e processos internos.

PRINCÍPIOS 7, 8 E 9 – AMBIENTAL

A companhia investiu, nos últimos anos, na comercialização dos seus produtos através de canais digitais, utilizando plataformas de vendas online e aplicativos. Essa postura estimulou a redução da utilização e emissão de documentos impressos. A usabilidade de documentos eletrônicos não se restringiu as áreas comerciais da companhia, mas também aos departamentos e processos administrativos, sendo, constantemente, divulgada nos meios de comunicação internos para provocar a conscientização de seus colaboradores.

Através de plataformas de ensino digitais e da divulgação citada anteriormente, disponibilizamos cursos online e realizamos programas na TV corporativa para conscientizar os colaboradores da companhia sobre o tema sustentabilidade. O curso de *Triple Bottom Line*, relatado no último COP, continua disponível para os funcionários na plataforma visto o grande número de acessos.

Outro fator com propósitos ambientais que a Mongeral Aegon investiu foi na coleta seletiva de lixo, através de parceria com empresa terceirizada. Nessa ação, o lixo é segregado em três tipos: extraordinários, recicláveis e lixos químicos, para processar o descarte apropriado de cada tipo de resíduo. Somente nos primeiros meses de 2017, já foram coletados 9.221 sacos de lixo orgânico (extraordinário) e 1.431 sacos de lixo reciclável.

Seguindo essa mesma perspectiva sustentável, o departamento administrativo da Mongeral Aegon elaborou um estudo para a utilização de energia elétrica proveniente de captação solar nos prédios da Matriz. Esse projeto consiste na locação de uma usina de energia solar produzida e gerenciada por uma empresa terceirizada. O terreno onde seriam instalados os painéis solares não se situaria na própria empresa devido a limitação de espaço e o responsável pela distribuição dessa energia continuaria sendo a Light. Além da produção de energia renovável, esse sistema ainda provocaria a redução dos custos da empresa com energia.

PRINCÍPIO 10 – ANTICORRUPÇÃO

Os últimos anos foram de aprofundamento de diagnósticos, definições e ações relevantes, que passaram a ser conduzidas pela área de Controles Internos e Compliance, responsável por assegurar, em conjunto com as demais áreas, a adequação, o fortalecimento e o funcionamento do sistema de controles internos da instituição. O objetivo é mitigar os riscos de acordo com a complexidade de seus negócios, bem como disseminar a cultura de controles para assegurar o cumprimento de leis e regulamentos existentes, além de atuar na orientação, conscientização e na prevenção de atividades e condutas que possam ocasionar riscos à imagem da instituição.

A inclusão das iniciativas de sustentabilidade, o crescimento do porte da companhia e a atuação cada vez mais próxima dos órgãos reguladores também contribuíram para uma reestruturação, da diretoria. Desta forma, foi criada a Diretoria de Governança, Risco e Compliance, responsável pelos departamentos Jurídico, Gestão de Risco, Controles Internos e Compliance. A alteração prioriza uma única diretoria para o auxílio e gerenciamento das práticas de governança e controles internos da Mongeral Aegon.

No mesmo período, seguindo esse mesmo conceito de governança corporativa, criou-se os comitês de Risco e de Auditoria. O comitê de Risco tem objetivo de zelar pela adequação e eficiência da gestão de riscos da Mongeral Aegon, assessorando a Diretoria Executiva e o Conselho de Administração na supervisão dos riscos da companhia e nas decisões estratégicas. Já o comitê de Auditoria tem por objetivo assessorar o Conselho de Administração na supervisão da elaboração das demonstrações financeiras da Mongeral Aegon e de suas controladas, bem como na prestação dos serviços de auditoria externa, além das atividades da área de controles internos e avaliação da efetividade da auditoria interna.

Conforme descrito no COP 2013/2014, existe na companhia, o comitê de Compliance, cujo objetivo é assessorar o Diretor Presidente no desempenho de suas atribuições relacionadas à adoção de estratégias, políticas e medidas voltadas à difusão da cultura de controles internos, mitigação de riscos e conformidade com normas aplicáveis.

Além disso, desenvolveu o Programa de Disseminação da Cultura de Controles Internos, no qual pressupõe a divulgação, para todos os colaboradores, de uma série de conhecimentos que ajudem a fortalecer o ambiente de controle, criando condições favoráveis à evolução do negócio e da companhia. Esse programa envolve a indicação de um funcionário por departamento para se tornar Agente de Controle Interno. Esse agente é submetido a uma certificação de controles internos oferecida pela Funenseg.

A companhia possui também uma série de normas e procedimentos para todos os funcionários e corretores, que incluem uma cartilha de Prevenção e Combate a Fraudes, Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo e políticas de controles internos e de alçadas. Sempre que há alguma atualização, os colaboradores são informados por e-mail e fica disponibilizado na intranet. Todos os funcionários também recebem o Código de Ética quando ingressam na companhia e, como forma de ratificar o compromisso com as diretrizes, assinam uma declaração após ler, tirar dúvidas e confirmar que compreendeu e está de acordo. Durante o treinamento

de boas-vindas do colaborador, também é feito um treinamento online que inclui questões relativas aos temas, para garantir que a informação foi absorvida.

No caso de denúncias de corrupção, lavagem de dinheiro e fraude, a Mongeral Aegon disponibiliza canal de denúncia no Portal Corporativo, chamado “Fale com Auditoria”, que garante total anonimato aos usuários e realiza apurações das ilegalidades relatadas.

A companhia reitera que segue com rigor as leis e regulamentos estabelecidos pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), órgão regulador do mercado de seguros e previdência privada no Brasil. Todas as nossas operações são supervisionadas pelas diretorias executivas e visam atender aos requisitos impostos por este órgão e seus órgãos adjacentes.

No caso de dúvidas sobre este relatório, favor contatar nossa equipe:

Isabela Eyer – Gerente de Controles Internos e Compliance

Tel.: (55 21) 3722-2613

e-mail: ieyer@mongeralaegon.com.br