

## **Communication on Progress Pacto Global Referência – Outubro 2017 a Dezembro 2018**

### **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. Desta forma, a companhia 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, possuímos 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.

A Mongeral Aegon, através de sua Ouvidoria, estabelece uma instância adicional de diálogo entre a companhia e seus diversos públicos de relacionamento, tendo assim um foco externo, para atender clientes, corretores e parceiros e outro voltado internamente, para os colaboradores. A Ouvidoria funciona como uma segunda instância, ligada diretamente à presidência, para acolhimento, mediação e solução de reclamações e/ou denúncias, atuando de forma isenta e independente, garantindo imparcialidade e confidencialidade. Também tem um papel na identificação de oportunidades de melhorias nos procedimentos, processos ou produtos.

Além disso, o departamento de Recursos Humanos possui o 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, desde 2016 a Mongeral Aegon figura entre as 10 melhores companhias para trabalhar no Rio de Janeiro, entrando em 2018 na lista das melhores empresas para se trabalhar no Brasil, 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:

**Ouvidoria Interna para Colaboradores:** A Ouvidoria interna para colaboradores iniciou-se em dezembro de 2018 e atende as manifestações de funcionários, estagiários, jovens aprendizes e prestadores de serviços, respeitando os limites dos canais oficiais da companhia e desta forma, atuando como uma outra instância. Tem como objetivo a escuta, diálogo, mediação e a solução de conflitos para questões em que não houve concordância na decisão dada pelos processos cotidianos da companhia ou que estejam em desacordo com o Código de Ética e Conduta, identificando melhorias de processos e de comportamentos, além de antever crises e conflitos. A sua atuação segue a premissa da confidencialidade e o sigilo das informações.

**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. Em 2017, 42% das vagas foram ocupadas por colaboradores (funcionários e estagiários) da empresa. As demais vagas foram preenchidas por profissionais externos pois algumas demandavam um conhecimento específico que não tinha na casa ou foram vagas do primeiro nível operacional, ou seja, não houve interesse das pessoas já que não oferecia crescimento na carreira profissional ou compensação salarial. Temos bons exemplos de "prata da casa", como o Felipe Linhares, que iniciou sua carreira na empresa como estagiário, em 2006, e no início de 2017 foi promovido a Gerente de Controladoria. Os números referentes ao ano de 2018 ainda estão em fase de apuração.

**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 cartilhas 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:** Esta prática se aplica à toda liderança que assume uma nova equipe, seja por promoção, transferência de uma equipe para outra ou até mesmo um gestor que foi contratado. O Jump start é uma reunião de alinhamento de expectativas, conduzida pela área de Recursos Humanos, com a liderança e sua equipe. É um momento de descobertas para todo o grupo, pois o líder falará de suas experiências assim como o grupo também irá se apresentar, conversando sobre as expectativas para a nova liderança. Realizamos dinâmicas de aproximação entre todos os envolvidos, painéis de discussões e bate papo sobre as atividades do departamento. É o início de uma relação se construindo tanto do líder para a equipe quanto da equipe para com o líder. Todo o processo é feito presencialmente, tanto na Matriz quanto nas Unidades.

**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.

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 2018 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.

**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. Além da prática de entrega do cubo, listamos os 10 colaboradores com mais tempo de casa e preparamos uma ação especial.

Ter colaboradores com 40 anos de empresa é inspirador para todos nós, nos incentiva a trilhar caminhos tão sólidos quanto a carreira deles na companhia. Com o apoio da Tv Corporativa, gravamos depoimentos de familiares, colegas de trabalho, do gestor e do diretor do departamento homenageando o colaborador. De surpresa e no dia do "aniversário de empresa", paramos a área de cada colaborador e exibimos, na televisão do andar, o vídeo com todas as mensagens. Com a presença dos colegas de trabalho que participaram do vídeo e de toda a Superintendência de Gestão de Pessoas, ao final do vídeo, o homenageado recebia um convite para um almoço com o Presidente Helder Molina. O homenageado também foi presenteado com um pen drive contendo o arquivo do vídeo para que pudesse compartilhar com sua família aquele momento.

**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.

**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.

Em 2016, 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. Em 2017, das áreas trabalhadas pela consultoria, 83% melhoraram seu índice de satisfação e desses 60% ficaram com notas igual ou acima do resultado da empresa. Os números referentes ao ano de 2018 ainda estão em fase de apuração.

**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).

Em 2018, a atividade escolhida para compor a Semana foi uma Gincana de Educação Financeira, uma caça ao tesouro aonde os funcionários aprendiam conteúdos sobre finanças enquanto participavam de uma divertida competição.

**Reformulação das ações de voluntariado:** aqui na Mongeral Aegon já incentivamos o voluntariado há alguns anos em todo o Brasil com 4 datas fixas na programação: Páscoa, Inverno, Dia das Crianças e Natal, além do incentivo à prática de doação de sangue e da atuação também com o público de idosos em asilos.

Engajar os colaboradores no voluntariado traz diversos benefícios para a empresa, entre eles, podemos citar: promove a integração entre as equipes quebrando a hierárquica, já que muitas das vezes colaboradores de diversos cargos e áreas trabalham lado a lado numa causa social; desperta habilidades que muitas vezes dentro da empresa não tem tanta possibilidade de exercitar (exemplo: solidariedade, generosidade...); melhora a autoestima das pessoas voluntárias uma vez que percebem o quanto podem ser relevantes na vida de outras pessoas. O voluntariado se reflete no ser humano, faz ele crescer como cidadão. Portanto, além dos benefícios que traz para a empresa, a prática também contribui e muito para a sociedade.

Uma das ações que muito comoveu nossos colaboradores, aconteceu em outubro de 2017 com mulheres idosas deficientes visual. Durante a ação da Páscoa, algumas delas comentaram com nossos voluntários que seu maior sonho era conhecer a praia. Resolvemos promover este sonho. A responsável pelo asilo indicou as idosas que poderiam e gostariam de participar deste momento. Levamos todas elas para conhecer a praia com nosso grupo de voluntários e fazer um lanche num dos quiosques que reservamos especialmente para esta ocasião. Contratamos um ônibus e o nosso médico acompanhou toda a programação. Ao final do evento, todas as idosas receberam uma pashmina da Mongeral Aegon. Segundo a responsável do asilo, até hoje elas adoram usar esta pashmina. Depois disso, já fizemos outras ações neste mesmo asilo, e de fato encontramos muitas com sua pashmina. O grupo gravou o momento das idosas colocando pela primeira vez os pés no mar. Foi uma grande emoção. O vídeo foi publicado no Facebook, contagiando a todos.

Já o ano de 2018 houve a continuação de muito trabalho voluntário com o Sodalício da Sacra Família, asilo de idosas deficientes visuais, escolhido para compartilharmos nossas ações. Sempre buscamos fazer a ação diante do que as idosas estão precisando, como exemplo temos a entrega de alimentos, itens de higiene pessoal, assentos sanitários, bolsas com zíper para que possam guardar seus pertences, etc. Os colaboradores que são voluntários atuam durante o seu horário de expediente, sem que o mesmo tenha qualquer desconto no banco de horas.

**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 2016 e 2017. Já em 2018, tivemos 37 projetos inscritos na etapa Brasil e destes, 6 foram selecionados para concorrer a vagas na etapa mundial. O resultado desta seleção será em janeiro de 2019.

Todos os projetos inscritos são divulgados nos nossos meios de comunicação para garantirmos a gestão do conhecimento. Os finalistas recebem um certificado de aprovação do grupo Aegon e são valorizados de diversas formas: homenagens das lideranças e equipes, publicidades internas, brindes e etc.

**Viva Mai\$ - Aprenda a lidar com seu dinheiro:** O Viva Mai\$ - Aprenda a lidar com seu dinheiro foi lançado em 2017 com objetivo de disseminar para os diferentes públicos da empresa – como

colaboradores, clientes e prospects – conteúdos de educação financeira. Com isso, espera-se uma população cada vez mais preparadas para imprevistos e para o futuro, conceitos ligados diretamente ao nosso negócio.

**Conexão Estágio - Uma Jornada de Experiências:** A Mongeral Aegon valoriza e entende o programa estágio como uma poderosa ferramenta de recrutamento e seleção. A contratação destes jovens talentos traz diversos benefícios para a companhia, entre eles: mantém um espírito contínuo de renovação; é um eficiente processo de troca de conhecimento; manutenção de um quadro qualificado de talentos e contribui socialmente com o país, ajudando a formar novas gerações. Levando em consideração todas estas vantagens, em 2017 renovamos a maneira de receber nossos estagiários, assim lançamos o Conexão Estágio.

Percebemos que não conhecíamos os estagiários que estavam ingressando na companhia tanto quanto gostaríamos. Neste contexto desenvolvemos o Conexão Estágio. Trata-se de uma competição interna que avalia as características profissionais que desejamos, por meio de uma jornada de experiências desafiadoras composta por etapas técnicas e comportamentais, que estimula o engajamento destes novos talentos nos valores organizacionais da companhia.

Para nós era muito importante que fosse uma experiência incomum, prazerosa, não cansativa e com percepção de valor para os estagiários. Para garantir o engajamento deles, que era premissa para nós, investimos em uma jornada de avaliações com foco na experiência digital, em soluções colaborativas, garantindo feedbacks estruturados e personalizados sobre todas as etapas.

Ao final do processo, que aconteceu ao longo de todo o ano, todos os participantes receberam um certificado de participação e um feedback individual e estruturado sobre seu perfil com um relatório do seu desempenho. Os respectivos gestores também receberam um relatório de seu estagiário. Além disso, as avaliações realizadas geraram uma pontuação e cada uma delas teve seu respectivo peso. Os resultados foram ranqueados e os três estagiários que obtiveram as melhores pontuações receberam premiações por seu desempenho no processo, um smartphone para o terceiro colocado, seguido por um notebook para a segunda colocação e um tablet para o vencedor.

O público alvo do nosso trabalho foram todos os 22 estagiários da companhia. Com relação à faixa etária, 95% tem até 26 anos. Em relação ao gênero, temos 52% homens e 48% mulheres. 67% deles tem até 1 ano de casa. Nossos estagiários são estudantes cursando a partir do 4º período do curso de graduação, de acordo com a área.

A área de Educação Corporativa apoia os gestores no plano de desenvolvimento dos estagiários, com ações mensais que intercalam momentos online e presenciais nas quais são trabalhadas as competências desejadas.

**Insurtech Innovation Program Mongeral Aegon** - Por um lado, burocracia, falta de personalização e dificuldade dos clientes para entender o mundo “segurês” e por outro,

funcionários ávidos por novas experiências e conhecimentos, busca pelo intraempreendedorismo e protagonismo da carreira.

Observando as necessidades tanto da empresa, dos clientes e dos funcionários, criamos a Insurtech Innovation Program Mongeral Aegon. Uma iniciativa que tem o objetivo de desenvolver nossos colaboradores e criar soluções para o mercado de seguros de vida, reforçando a cultura de inovação.

O programa fornece conhecimento técnico, metodológico e ferramental ao mesmo tempo que desenvolve comportamentos empreendedores como busca de oportunidade e iniciativa, persistência, comprometimento, estabelecimento de metas, exigência de qualidade e eficiência. Além da busca de informações, planejamento e monitoramento, esse profissional é desenvolvido para trabalhar sua persuasão, oratória, networking, independência e autoconfiança, trabalho em equipe e colaboração, auto aprendizado, proatividade e comunicação.

Com 6 horas semanais, divididas em dois dias, durante 4 meses, o Insurtech Innovation Program Mongeral Aegon contempla aulas e atividades extras, como monitorias, construção de soluções, imersão em áreas que fazem parte do tema que está sendo alvo do trabalho e conhecimento sobre o mercado de seguros.

Quando pensamos em lançar o programa aqui na empresa, a nossa ideia era alcançar o maior número possível de pessoas da companhia. O objetivo era estimular uma cultura de inovação. Sendo assim, o pré-requisito para a inscrição era ter mais de 6 meses de empresa e ter o ensino médio completo. E deu certo! Recebemos 160 inscrições não apenas de funcionários da matriz que fica no Rio de Janeiro, como também de diversos estados. As 160 inscrições representam 16% dos funcionários da Mongeral Aegon, maior número já alcançando em uma campanha interna.

O programa conta com 18 funcionários que passaram por um processo seletivo interno intenso, dividido em 2 etapas: testes online e start up day. Na primeira etapa, todos os 160 inscritos responderam um questionário comportamental (DISC) e testes de inteligência geral (General Intelligence Assessment). Queríamos identificar os potenciais talentos para participar do programa, ou seja, pessoas que fossem empreendedoras, comunicativas e inovadoras.

Tivemos 45 participantes finalistas após a primeira etapa. Estes profissionais participaram do Startup Days, coordenado por uma consultoria de inovação externa e com apoio de mentores da Mongeral Aegon. Foram dois dias de intenso aprendizado, com o desafio de apresentarem soluções de inovação e que gerassem melhorias ao nosso negócio. As soluções criadas seriam continuidades no programa.

Na segunda etapa dividimos os 45 participantes em grupos com 3 pessoas de diferentes áreas, levando em consideração ter uma pessoa do time voltada para TI, outra voltada para o negócio (comercial) e uma voltada para o backoffice da companhia.

Dos 15 grupos formados, 6 equipes foram selecionadas de acordo com o projeto apresentado. A banca julgadora contou com os diretores de Operações e Marketing, como também de gerentes de áreas como: Experiência do Cliente, RH e Comunicação.

Os critérios para a escolha dos 6 projetos, foram: aplicabilidade, impacto do projeto, foco no cliente, possibilidade de implantação rápida.

Os 6 projetos vencedores foram:

Maia: chatbot com inteligência artificial para jornadas de pagamento e recuperação.

Customer first: inteligência preditiva para classificação de cliente e prevenção do churn.

Priorize: programa de fidelidade e relacionamento digital e inteligente para clientes.

Always together: relacionamento com os beneficiários via solução inovadora de compartilhamento de benefícios do cliente.

Lead 360: tratamento e enriquecimento dos leads não convertidos.

We hug: marketplace para clusters específicos.

Todos os 45 participantes receberam feedback pessoalmente dos diretores de Marketing e Operações, mostrando o motivo pelo qual não foram selecionados, reforçando a transparência que é um dos nossos valores corporativos..

O Insurtech Innovation Program Mongeral Aegon é um programa vivo. Prova disso é que os 160 funcionários interessados são envolvidos no andamento do programa: eles são convidados para participarem de mentorias, apresentações e outras ações.

Os encontros acontecem todas as terças e quintas-feiras de 9h às 12h. Temos 6 funcionários que são dos estados de: São Paulo e Porto Alegre e participam pela ferramenta da Microsoft Teams. Fazemos a gestão de todo conteúdo ministrado incluindo as apresentações e gravando as reuniões na plataforma.

Tivemos também um treinamento de mentoria voltado para 30 profissionais da casa, entre eles líderes e não líderes, para capacitá-los para o processo de mentoring com os 6 grupos. Ao final do treinamento, foram selecionados dois padrinhos para cada grupo, de acordo com área dos profissionais, com o intuito de apoiar, acompanhar e aconselhar no andamento do projeto.

O programa tem servido de inspiração para outras empresas do grupo. Em novembro realizamos uma videoconferência na sede da Microsoft (local onde acontece a maioria dos encontros) com o grupo de inovação da Aegon. O objetivo do encontro foi apresentar os projetos em detalhes para o grupo, compartilhar as nossas práticas e ouvir feedbacks a respeito dos projetos, como oportunidade para aprimorá-los. Participaram também do momento, os mentores que acompanharam os times e os organizadores do programa.

Este encontro foi promovido pelo Alexandre por meio de conversas com o Centro de Excelência da Aegon. Foi um momento único e importante onde todos os funcionários tiveram condições

de contribuir e participar, independente de cargo, função ou área. Por meio dos feedbacks, os grupos puderam repensar nos seus projetos e expandir sua visão do negócio.

O programa, que finaliza em janeiro de 2019, está a todo vapor. Os participantes afirmam que foi um divisor de águas tanto em sua vida pessoal quanto profissional e da mesma forma, recebemos feedback das lideranças dos participantes que percebem mudança significativa nas entregas dos trabalhos. Prova disso foi que após a entrada no programa tivemos três funcionários promovidos para o cargo de liderança.

Ao final do programa será escolhido um projeto/grupo vencedor. Aquele que trazer a solução inovadora, sendo revolucionária para o cliente e para a empresa será o grande vencedor. O prêmio para os três integrantes do grupo vencedor é uma viagem para Holanda, por 1 semana para conhecer a sede do grupo, compartilhar as melhores práticas e trazer ainda mais conhecimento.

Para a companhia, o valor agregado deste programa está na transformação disruptiva voltada para a inovação. Por meio de um espaço colaborativo, conseguimos repensar a forma que vendemos seguros e como podemos melhorar os nossos processos, produtos e serviços.

**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”.

Na pesquisa de 2018, utilizamos as reações do Facebook como símbolos da pesquisa, incentivando nossos colaboradores a demonstrarem sua reação do ambiente de trabalho. Escolhemos estes símbolos pois estão em nosso dia a dia e a pesquisa de clima é uma oportunidade importante de destacar as percepções sobre a companhia.

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. A adesão da pesquisa referente a 2017 foi de 90%, sendo também o percentual apresentado em 2018, o que demonstra o comprometimento de nossos colaboradores e reforça o sentimento de orgulho em Ser Mongeral Aegon.

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.

**Convênios:** Manutenção dos convênios para oferecer aos nossos colaboradores descontos especiais em restaurantes e de até 60% em cursos de idiomas, Universidades para a graduação e especialização (Ex.: Unicarioca, Estácio, USP, ESPM.). Em 2018 firmou-se a parceria com o Itaú, que adquiriu as ações do Citibank, obtendo-se boas vantagens aos colaboradores Mongeral. O destaque do ano foi a parceria com o Gympass, proporcionando aos nossos colaboradores oportunidade de melhora na saúde e bem-estar à preços mais acessíveis.

**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 2018, fizemos a nossa tradicional semana da saúde com “aulão” de Funcional, blitz da postura na estação de trabalho, além do momento relax com massagem e pedras quentes.

**Mamãe Segura - Acompanhamento a gestantes:** Esta ação beneficia não só as gestantes colaboradoras da companhia, mas também as dependentes legais dos funcionários (filhas e esposas) da Mongeral Aegon. A ação oferece acompanhamento profissional personalizado durante todo o período gestacional até o pós-parto, com ligações e atendimentos individualizados. Além disso, promovemos encontros presenciais com todas as gestantes.

Nos encontros presenciais os especialistas de saúde, compartilham informações relevantes para a saúde física e emocional das gestantes, algumas delas que, inclusive, não contam com o apoio do pai da criança. Este espaço também é muito rico para a troca de experiência o que ajuda a diminuir a ansiedade deste momento tão especial na vida de qualquer mulher.

No ato da inscrição ao programa, todas as futuras mães recebem um brinde da empresa e no nascimento da criança elas recebem um kit de cuidados e um plano de previdência para o bebê.

**Espaço Conviver:** O Espaço Conviver foi muito comemorado por todos os colaboradores. O amplo espaço conta com vídeo games, grande e confortável sofá, televisão, mesa de ping-pong (tênis de mesa), mesas de totó (futebol de mesa) e jogos de tabuleiro. O ambiente é superdescontraído e propício para a integração, descanso e relaxamento.

O espaço fica aberto durante todo o dia e os colaboradores podem ir a qualquer momento, antes, durante e depois de seu expediente. Familiares e amigos de colaboradores estão autorizados a utilizarem o espaço. O nome foi escolhido pelos próprios colaboradores por meio de uma campanha interna.

**Médica na companhia:** A fim de garantir uma melhor qualidade de vida aos colaboradores, contratamos uma médica clínica geral. O colaborador pode agendar a sua consulta pelo portal corporativo por meio de um sistema de fácil acesso. Assim como, se estiver em outra localidade, de férias, à serviço externo, também pode optar por atendimento para esclarecer dúvidas/orientações por meio de contato telefônico ou via Skype.

**Nutricionista na companhia:** A fim de garantir uma melhor qualidade de vida aos colaboradores, incentivando hábitos alimentares saudáveis, contratamos uma nutricionista. O colaborador pode agendar a sua consulta pelo portal corporativo por meio de um sistema de fácil acesso. Assim como, se estiver em outra localidade, de férias, à serviço externo, também pode optar por atendimento para esclarecer dúvidas/orientações por meio de contato telefônico ou via Skype.

**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, 95% dos colaboradores em 2017 e 2018, superando a adesão de anos anteriores.

**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. Em 2017, os vencedores na matriz foram as equipes dos departamentos de Treinamento e Desenvolvimento, Tesouraria e Compliance. Já nas unidades, foram Belo Horizonte, Natal e Campo Grande. Em 2018, na Matriz a equipe de Marketing Digital e Direto alcançou o a melhor nota com até 300 avaliações. Já na categoria de 301 a 1000 avaliações, a equipe de Benefícios foi o destaque. A equipe administrativa conseguiu o melhor resultado na categoria acima de 1000 avaliações. Nas Unidades, a divisão foi por Diretoria: na leste/Nordeste, a unidade Natal foi vencedora. Na diretoria Sudeste/Centro, o vencedor foi São Paulo e na diretoria Norte/Sul, Florianópolis foi o grande destaque.

**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 instituições de longa permanência, 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 promover a participação contínua das pessoas na sociedade em qualquer idade.

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

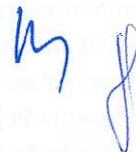
a) Trabalho: com a população envelhecendo cada vez mais e o número de jovens diminuindo, a necessidade de termos essa mão de obra sênior ativa por mais tempo é iminente. Preocupados com as dificuldades e preconceitos sofridos hoje por pessoas com mais de 50 anos no mercado de trabalho, o Instituto considera extremamente importante desenvolver ações nessa área. Uma delas é o Projeto de Lei do Regime Especial de Trabalho do aposentado (RETA) elaborado pelo Instituto em parceria com pesquisadores da Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas. Seu objetivo é facilitar a participação dos aposentados acima de 60 anos no mercado de trabalho de maneira formal. Além disto, oferecemos em nosso portal, cursos de requalificação profissional para pessoas que já passaram dos 50 anos, mas ainda querem se atualizar e manter suas vidas profissionais ativas.

b) Cidades – As ações na área de cidades partem do fato de que a maior parte da população idosa está concentrada em centros urbanos. Posto isso, o Instituto de Longevidade vê a importância de trazer debates e contribuições para que as cidades brasileiras se preparem melhor para o envelhecimento de suas populações. Pensando nisso, foi que desenvolvemos primeiro o Índice de Desenvolvimento Urbano para Longevidade (IDL), que utiliza dados públicos para medir o bem-estar que os municípios avaliados oferecem à população idosa. Em sequência a esta ação, o Instituto se propôs a aproveitar o conhecimento desenvolvido com o IDL para oferecer uma capacitação para gestores públicos que com base nos resultados gerados no Índice, poderia pensar e desenvolver políticas que atendam a população de suas cidades. Daí, nasceu o projeto Gestão Pública para Longevidade. Em 2019, o projeto IDL será repetido, alcançando 1000 cidades.

c) Conhecimento – Para desenvolver projetos que melhorem a vida de quem tem mais de 50 anos, é necessário primeiro entender as necessidades, expectativa e realidade que essas pessoas vivem. Em parceria com os dois outros institutos do grupo na Holanda e nos Estados Unidos, desenvolvemos uma pesquisa de preparação para a aposentadoria que é feita em 15 países e mede o nível de preparo para a aposentadoria da população, através do Índice Aegon de Preparo para Aposentadoria (ARRI). Hoje a média global ainda é baixa (5,9 em uma escala de 0 a 10) mas nossa missão é trazer este debate à sociedade e preparar as pessoas para viverem mais e melhor.

Além disso, o Instituto conta com um portal onde promove sua interação com seu público. Nele são publicados diversos tipos de matérias e notícias ligadas à temática da longevidade com qualidade. Além de apresentar informações que entretêm os leitores de qualquer idade, também apresenta conteúdo que informa sobre assuntos relevantes como saúde, educação financeira, aposentadoria, entre outros. Exclusivamente para quem passou de 50 anos pode se cadastrar no portal e ter acesso a serviços gratuitos.

**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 às 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.



## 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.

Corroborando com as iniciativas de sustentabilidade, o crescimento do porte da companhia e a atuação cada vez mais próxima dos órgãos reguladores, foi criada, em 2018, a Gerência de Riscos Corporativos, pertencente à Diretoria de Governança, Risco e Compliance, a qual também é responsável pelos departamentos Jurídico, 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.

Corroborando com o conceito de governança corporativa, a empresa conta com os comitês de Risco, de Auditoria, de Compliance e de Contingência. 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.

O comitê de Compliance possui o 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.

Para trazer maior governança e solidez nas operações da companhia, foi criado em 2018 o Comitê de Contingência, responsável por assessorar a Diretoria Executiva quanto à possibilidade de acionamento do Plano de Continuidade de Negócio (PCN) e, no caso de acionamento, gerir o PCN desde a ocorrência do evento até o retorno à normalidade das atividades na Mongeral Aegon.

Além disso, foi desenvolvido 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](mailto:ieyer@mongeralaegon.com.br)

