

# Ações de Treinamento, Educação e Avaliação de Desempenho



*Dados e Conteúdo atualizado em outubro de 2023.*



## AÇÕES DE TREINAMENTO, EDUCAÇÃO E AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

### Parceria UniverSeg e UniBrad

**universeg**

 **bradesco seguros**

O Universo do Conhecimento do Seguro (UniverSeg) tem por objetivo capacitar e aprimorar o conhecimento e a cultura do Seguro a funcionários, Corretores e a sociedade, preparando-os para um mercado cada vez mais competitivo, ágil e inovador, com diversas ações em âmbito nacional, cujo foco é o desenvolvimento técnico e comportamental.

Neste primeiro semestre de 2023, foram realizadas ações de capacitação e desenvolvimento junto a funcionários e corretores, com **registro de mais de 215 mil participações**.

Aproveitando o êxito dos treinamentos virtuais, a UniverSeg ampliou as estratégias de capacitação por meio de videoaulas, lives e workshops com significativo aumento no número de participações da equipe comercial em todo Brasil. Contamos com mais de **221 mil participações de funcionários e corretores em capacitação técnica de produtos (Auto; Ramos Elementares; Vida; Previdência; Saúde; Dental e outros temas)**.

A “Plataforma Universeg”, voltada para o corretor de seguros, disponibiliza conteúdos online, com temas técnicos e de desenvolvimento pessoal, acessados quando e de onde o Corretor deseja. **No primeiro semestre de 2023, atingiu 11.401 usuários (Corretores/Funcionários de Corretoras), e 19.979 participações em cursos online, totalizando 64.469 acessos mensais, com média de 10.700/mês.**

## AÇÕES DE TREINAMENTO, EDUCAÇÃO E AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

### 1. PLATAFORMA UNIVERSEG

Uma grande conquista da Universeg, foi o lançamento em 2021, da plataforma de treinamentos online voltada para o corretor, denominada “Plataforma Universeg”, que disponibiliza conteúdos técnicos e comportamentais para que o corretor acesse quando e de onde quiser, podendo assim se capacitar continuamente.

Nesse primeiro semestre de 2023, continuamos a implementar melhorias e novos lançamentos. Em relação aos conteúdos, ampliamos o catálogo de soluções de aprendizagem em todos os segmentos, trazendo novidades como conteúdos com “realidade aumentada”, oferecendo uma experiência de aprendizagem moderna e interativa. Uma outra melhoria foi a customização das imagens dos cards de cursos, proporcionando mais leveza às páginas de navegação.

Outra conquista, em parceria com o time do Identidade Digital, foi a implantação de uma automação por meio da qual o Corretor (com acesso ao Portal de Negócios através do Identidade Digital) conta com a facilidade do direcionamento automático (SSO) para a Plataforma Universeg, sem necessidade de inserir login/senha novamente, simplificando e melhorando a experiência em sua rotina de aprendizado.

De janeiro a junho deste ano, a Plataforma Universeg contabiliza um total de 11.401 usuários (Corretores/Funcionários de Corretoras) ativos, e 19.979 participações em cursos online, totalizando 64.469 acessos mensais, com média de 10.700/mês.

## AÇÕES DE TREINAMENTO, EDUCAÇÃO E AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

### CONEXÃO PREV

São lives que tratam sobre as estratégias do mercado previdenciário e oportunidades de negócios. Os encontros têm o objetivo de capacitar o corretor no mercado de previdência. São convidados para este encontro: funcionários, corretores e angariadores canal Rede e Corporate.

Encontros ocorridos no último ano:

- **Conexão Prev: 12/01** - Especial: Primeiro Conexão do Ano
- **Conexão Prev: 14/02** - PLANOS TARGET DATE - PREV JOVEM
- **Conexão Prev:** março - não houve
- **Conexão Prev: 04/04** - Lançamento de produto - PENSÃO TEMPORÁRIA BRADESCO
- **Conexão Prev: 17/05** - “Seu futuro com ou sem Previdência?” (CONEXÃO PREV + SEMANA ENEF)
- **Conexão Prev: 15/06** - Novos Fundos, fundos destaques na Previdência e Cenário Econômico/ Pannel Comercial

## AÇÕES DE TREINAMENTO, EDUCAÇÃO E AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

### LIVES

#### **Videocast Integridade – Carol Manciola e Escola do Caos: Confiança nas Vendas**

De forma descontraída, a palestrante Carol Manciola abordou sobre o tema “**Confiança nas Vendas**”, com o objetivo de tratar questões relacionadas à ética e integridade nas relações comerciais. Ocorreu em 10/01/2023, para o público de Corretores Rede e Extra Rede, com 1.156 participações de corretores e 424 participações de funcionários.

#### **Live Izabela Camargo: Dá um Tempo**

A jornalista e escritora Izabella Camargo abordou o tema saúde mental com a live “**Dá um tempo**”, título do seu novo livro. Por meio de seu exemplo de vida, trouxe dicas importantes para equilíbrio entre trabalho, vida pessoal e uma jornada mais leve. As palestras da jornalista oferecem diversos conteúdos adquiridos durante muitos anos de pesquisa sobre gestão do tempo, saúde mental e evoluções tecnológicas, além de ser referência nacional para a prevenção do esgotamento profissional ou síndrome de burnout. Ocorreu em 17/03/202, para o público de Corretores Rede e Extra Rede.

## AÇÕES DE TREINAMENTO, EDUCAÇÃO E AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

### LIVES

#### T&M

Buscando capacitar profissionalmente e reconhecer os melhores resultados de corretores e funcionários na comercialização dos produtos do Grupo Bradesco Seguros, foi criado essa campanha para o segmento Organização de Vendas do Canal Rede. Os premiados são reconhecidos em um evento especial na Bahia, que acontece anualmente.

A programação conta com uma série de atividades que contribuem para que os participantes coloquem em prática estratégias de venda cada vez mais eficazes, como plenárias e palestras motivacionais e de conteúdo específico alinhados ao tema do Evento.

O símbolo da campanha é a Locomotiva, que premia os vencedores com o seu troféu.

A campanha de 2023 contou com 2 palestras:

#### **Palestra: Rodrigo Bocardi: Relacionamento com o cliente**

O apresentador Rodrigo Bocardi trabalhou o tema Relacionamento com o Cliente, fazendo um paralelo entre o seu cotidiano, a sintonia que tem com o público do outro lado da tela e o papel do corretor de seguros na vida da sociedade. Ocorreu em 26/05/2023, público de Corretores Rede, com média de 1000 participações.

#### **Palestra: Camila Farani – Um Novo Momento, uma nova História**

Por meio de sua história de vida, Camila Farani abordou questões relacionadas à empreendedorismo e a importância da perseverança, refletindo junto aos participantes que no percurso do empreendedor, apesar das dificuldades para alcançar o sucesso, o importante é ter foco e buscar conhecimento para fugir dos erros desnecessários no crescimento do negócio. Ocorreu em 25/05/2023, para público de Corretores Rede, com média de 1000 participações.

## AÇÕES DE TREINAMENTO, EDUCAÇÃO E AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

### LIVES

#### TALENTO DE SEGUROS

Campanha de vendas que mobiliza funcionários da Organização de Vendas, Canal Mercado – e corretores de todo o Brasil, que se destacam na comercialização de produtos do Grupo Bradesco Seguros. Como verdadeiros atletas olímpicos, todos se preparam para enfrentar o desafio, superam todos os limites e celebram as vitórias no evento de reconhecimento anual da campanha. Os destaques desse evento posteriormente são reconhecidos com treinamento internacional.

A campanha de 2023 contou com uma palestra e uma vivência.

#### **Palestra: Bruna Lombardi – Felicidade**

A atriz e escritora Bruna Lombardi trouxe um tema muito buscado pelas pessoas: “Felicidade”. Com uma abordagem voltada para o equilíbrio, a saúde e a importância do propósito, demonstrou por meio de uma breve vivência que a respiração contribui muito para o estado de equilíbrio. Ocorreu em 02/06/2023, para o público de Corretores Mercado, média de 350 participações.

#### **Vivência: Sound Healing – Musicoterapia**

Para praticar a técnica de Sound Healing, o facilitador, Wesley Lima, criou um ambiente sonoro que conduziu à uma experiência de relaxamento profundo e meditação, usando uma variedade de instrumentos musicais de diversas partes do mundo. Os sons produzidos por esses instrumentos são cuidadosamente selecionados e combinados para criar uma harmonia que promoveu a possibilidade de aprender sobre a cura e o equilíbrio. Ocorreu nos dias 02 e 03/06/2023, para o público de Corretores de Mercado, com média de 200 participações.

## AÇÕES DE TREINAMENTO, EDUCAÇÃO E AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

### SEMANA ENEF

A participação da Bradesco Seguros na 10ª Semana Nacional de Educação Financeira, uma iniciativa do Comitê Nacional de Educação Financeira (CONEF), que teve como tema: **Resiliência Financeira**, promovendo no dia 16/05 a Live: **“O risco da autossabotagem e o planejamento financeiro”**, conduzida por Maria Flávia Munhoz e Estevão Scripillit, abordando sobre a importância da consciência financeira e sobre como fazer escolhas e tomar decisões assertivas, que podem evitar as armadilhas do consumo por impulso, contando com 826 participações.

Em 17/05 tivemos a Live: **“Seu futuro com ou sem Previdência”** conduzida por José Pires e Mariane Fagarazzi, voltada para questionamentos de temas relacionados ao envelhecimento populacional e seu impacto na previdência social, além da importância da resiliência financeira para preparar uma aposentadoria mais tranquila e contou com 1010 participações.

- Como não houve alteração no tema da 10ª. Semana ENEF em relação ao ano anterior, mantivemos as peças disponibilizadas anteriormente e foram acrescentados os E-books com os temas **“Proteção e Educação Financeira - A importância de viver com tranquilidade”** e **“Por que proteção e educação financeira são tão importantes?”**, e o Infográfico **“Descobrimo como se cuidar PARA O FUTURO”**.



## AÇÕES DE TREINAMENTO, EDUCAÇÃO E AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

### 2. Trilhas de Conhecimento

#### 2.1 Trilhas Corporativas

Para estimular o protagonismo dos profissionais no desenvolvimento das suas carreiras, hoje, cada funcionário tem autonomia para escolher o curso que deseja realizar. A Trilha sugere alternativas de aprendizagem que levam em conta as atividades desenvolvidas, o nível de maturidade na função e as competências que cada profissional necessita focar para seu pleno desenvolvimento.

#### 2.2 Trilhas de Liderança

Proporcionam o desenvolvimento contínuo dos líderes na Organização, tendo uma abrangência em todos os níveis da liderança, incluindo a preparação de novos líderes. As Trilhas de Liderança também criam uma cultura de aprendizagem, alinhada aos objetivos fundamentais para o desenvolvimento sustentável do negócio.

#### 2.3 Trilhas de Aprendizagem

Compostas por programas de formação que reúnem conhecimentos e competências associados às funções gerenciais, administrativas e operacionais, customizadas para as peculiaridades de cada função e segmento.

#### 2.4 Trilha Ágil

Desenvolvida conjuntamente com o ETA (Escritório de Transformação Ágil), a trilha ágil está ativa desde 2019 e tem como objetivo propagar (para todos os funcionários da organização) a temática Ágil como parte da nova cultura de transformação digital, dividido em 4 pilares: Fundamentos, cursos livres, Liderança e performance e Formação por Papéis - sendo este último definido por soluções específicas para promover a formação dos membros das células ágeis.

## AÇÕES DE TREINAMENTO, EDUCAÇÃO E AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

### 3. Análise de competências e desempenho dos funcionários

A base de sustentação dos nossos negócios é reconhecer o valor do desempenho e do potencial realizador das pessoas. Acreditamos em nossa capacidade de promover crescimento sustentado das pessoas e por meio delas. Proporcionamos aos nossos funcionários oportunidades de desenvolvimento profissional e pessoal contínuo, com clareza sobre os compromissos e objetivos da Organização.

Por meio de metodologias específicas, são realizados processos que têm como alicerce a análise detalhada das competências e do desempenho dos profissionais que compõem nosso quadro.

A partir dessas informações, o Departamento de Recursos Humanos (em conjunto com os líderes de equipe) estabelece ações voltadas para o aprimoramento do potencial e também para a melhoria do desempenho individual. Esses insumos também são aplicados no processo sucessório e na definição de Soluções de Aprendizagem, na prática constante de feedbacks, ao estabelecer Planos de Desenvolvimento Individuais (que motivam e norteiam novos desafios) e nas ações direcionadas para o engajamento de talentos.

## AÇÕES DE TREINAMENTO, EDUCAÇÃO E AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

**Avaliação de Competências:** mapeia o comportamento do funcionário em cada uma das competências organizacionais, identificando as suas potencialidades e pontos de aprimoramento que contribuirão para a sua carreira e para o direcionamento estratégico da área/Organização.

**Avaliação de Desempenho:** fornece uma visão geral da performance do funcionário nas atividades realizadas, direcionando metas e objetivos acordados entre os líderes imediatos e seus respectivos liderados.

### Total do quadro elegível avaliado em 2021

**99,81%** pela Avaliação de Competências

**97,80%** pela Avaliação de Desempenho

## AÇÕES DE TREINAMENTO, EDUCAÇÃO E AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

### 4. Treinamento de Relacionamento com Clientes e Usuários

Através de treinamentos, palestras, cursos e treinet, o Grupo Bradesco Seguros disponibiliza a seus funcionários e colaboradores ações sobre o assunto Relacionamento com Clientes e Usuários, que visa estabelecer um relacionamento cada vez mais assertivo com o Cliente, gerando maior percepção de valor e proximidade. É essencial o conhecimento das diretrizes da Política e Norma Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários da Organização Bradesco, que estabelecem conceitos, requisitos, papéis e responsabilidades a serem cumpridos, assim como os definidos na Resolução 4.539 do Banco Central do Brasil (Bacen) que regulamenta os princípios e a política de relacionamento com Clientes de instituições financeiras.

Até o momento, **7.579 funcionários concluíram o treinamento “Relacionamento com Clientes e Usuários”** e **7.560 concluíram o treinamento “Práticas de Conduta no Relacionamento com do Mercado Segurador”**, que visa aprimorar a capacitação em prol da melhora da experiência e satisfação dos Clientes da Bradesco Seguros.

## AÇÕES DE TREINAMENTO, EDUCAÇÃO E AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

### 5. Webinars Alta Liderança

Em 2023, foram promovidos webinars aos Executivos do Grupo Segurador, com o objetivo de promover **discussões e reflexões** aos executivos, com temas atuais e relevantes, considerando os desafios impostos pelo **cenário atual** e a necessidade de **repensar** modelos atuais de gestão, tais como:

#### Ações em 2023

Tema: **Liderando a cultura**

A Jornada Cultural do GBS, conduzida pelo RH, com participação do time de Cultura que conta com representante de diferentes diretorias, tem mobilizado ações na companhia.

Para nos contar sobre esse movimento cultural e a importância de entendermos sobre o papel da cultura como vantagem competitiva nas empresas, convidamos Arthur Ranieri, sócio da Atma Genus e especializado em consultoria e coach de liderança, para compartilhar suas experiências conosco.

Conversamos sobre a importância da Influência dos líderes na transformação cultural das mudanças culturais desejadas.

## AÇÕES DE TREINAMENTO, EDUCAÇÃO E AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Tema: **Future of Insurance: Desenvolvendo habilidades de sobrevivência para o futuro do seguro**

Herman Singh é CEO da Future Advisory, uma empresa de transformação digital e aceleração de startups que opera globalmente. Foi o CDO do grupo MTN, vice-presidente da Jumia, (o primeiro unicórnio da África), e também presidente do negócio de seguros JV, além de membro do conselho da MTN Costa do Marfim e Camarões.

A revolução da *insurtech* está em pleno andamento com startups e gigantes da tecnologia desmembrando a indústria e interrompendo as cadeias de valores tradicionais.

Neste Webinar, Herman Singh explorou o impacto do digital no microsseguro, seguro sob demanda, experiência do cliente e novas empresas de avaliação de risco e precificação.

Estudos de caso serão apresentados em empresas de ponta para explorar estratégias e soluções inovadoras.

Tema: **Desafio do futuro no presente**

Olga Loffredi estudou, criou e desenvolveu equipes de alto desempenho nos últimos 25 anos. Ela tem vasta experiência trabalhando com organizações em todo o mundo em uma ampla variedade de setores. Em seus mais de 20 anos de consultoria, Olga ocupou o título de COO Global do Vanto Group, CEO do Vanto Group Américas e sócia do Loffredi & Associados. Antes de seu trabalho como consultora, ela atuou como Diretora de Recursos Humanos da Coca-Cola, Lojas Americanas S/A e S.C Johnson Brasil. Também atuou por 5 anos como professora de faculdade.

Nesse encontro falou sobre:

- Breakthrough Performance: por onde começar;
- Futuro previsível X desejado;
- As Três leis da Performance: Criar, liderar e gerir as organizações;
- O dia a dia do alto desempenho

Convidando os participantes a estarem prontos para expandir sua capacidade de ouvir e viver o hoje.

## AÇÕES DE TREINAMENTO, EDUCAÇÃO E AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

### Tema: **Diversidade e inclusão: o papel da Liderança**

Guilherme Bara é consultor para o desenvolvimento, implementação e gestão de programas corporativos de cultura de respeito, compliance, diversidade e inclusão, tendo auxiliado mais de 80 grandes empresas nos últimos anos. Membro especialista do G100 Brasil, grupo que reúne CEOs de importantes empresas brasileiras e multinacionais, atuou como Chefe de Gabinete da Secretaria da Pessoa com Deficiência da cidade de São Paulo.

Neste webinar, Guilherme abordou sobre a responsabilidade da liderança na promoção de um ambiente saudável, respeitoso e inclusivo por meio de abordagens seguras e baseadas em relações de confiança.

### Tema: **Transformative times**

Joseph Press é um consultor de futuros no IFTF, Institute for the Future, instituição que apoia as organizações a imaginar futuros desejados, projetar experiências sustentáveis e engajar a liderança para mudanças sistêmicas. Ele também é cofundador da MakeOurFuture, uma plataforma colaborativa que reúne uma rede global de profissionais experientes em capacitar as organizações a acelerar a transição para práticas mais sustentáveis.

Atuou como consultor de transformação digital e facilitador no desenvolvimento de lideranças. Exímio aprendiz, Joseph é coautor de 4 livros que exploram o futuro do trabalho, empreendedorismo e transformação. Já como educador apaixonado, é docente nas áreas de inovação, liderança e design no Politecnico Di Milano e na Parsons The New School for Design. Joseph é Mestre em Arquitetura e PhD em Tecnologia de Design pelo MIT.

 **bradesco seguros**  
Com Você. Sempre.