



**sustainability**  
**intelligence in action**  
make it happen

## **CASE STUDY**

Caixa Seguros e Saúde

Gente com Ideias

2007 a 2012



## CASE STUDY

### PROBLEMÁTICA

Criar um projeto de comunicação interna ligado à Responsabilidade Social que sensibilizasse e unisse os colaboradores foi o ponto de partida para a constituição da equipa **Gente com Ideias**, que reúne, desde Julho de 2007, um conjunto de colaboradores das empresas Fidelidade Mundial, Império Bonança, Multicare, OK! TeleSeguro, Cares, Safe Mode e Gep.

### OBJETIVOS

As seguradoras do Grupo Caixa Geral de Depósitos iniciaram, em 2007, um trabalho de reflexão sobre o Desenvolvimento Sustentável, que levou a um diagnóstico interno e a uma consulta a parceiros de negócio, à definição dos seus compromissos e das suas prioridades de atuação até 2010.

A missão da equipa **Gente com Ideias** era inicialmente a de refletir sobre a Responsabilidade Social das empresas abrangidas pelo Programa: analisar as práticas, definir as políticas, propor as ações e sensibilizar os restantes colaboradores.

A equipa **Gente com Ideias** (18 pessoas) participa ativamente em todas as etapas – o projeto funciona como uma formação *on job* tendo a Sair da Casca como objetivo transferir *know how* e ajudar a empresa a desenvolver competências internas. **Conseguir formar e envolver a equipa do cliente formando-os à medida que o projecto se vai desenvolvendo - este foi o grande desafio para a Sair da Casca...** ao nível das nossas capacidades pedagógicas! e testemunha a profundidade do compromisso do Grupo que alocou a cada membro da equipa o tempo necessário quer para a aprendizagem, quer para executar o projeto.

Quatro anos depois, a governance para a sustentabilidade assumiu novas perspetivas e trouxe novos desafios, levando à criação de um **comité de sustentabilidade**, constituído por primeiras linhas de todas as empresas, focado na direção estratégica do compromisso com o desenvolvimento sustentável, incluindo o relato de sustentabilidade. Adicionalmente, uma equipa de **focal points** de cerca de 40 colaboradores apoia o levantamento de informação para a elaboração dos relatórios de sustentabilidade.

Atualmente, o programa de responsabilidade social das seguradoras do grupo CGD consolida por um lado a gestão estratégica dos temas e o seu desempenho – através do comité e dos *focal points* - e por outro lado mobiliza os colaboradores em torno das temáticas – através da equipa Gente com Ideias.



## CASE STUDY

### TRABALHO

- Criação de uma imagem e conceito de comunicação para o projeto
- Divulgação e recrutamento da equipa
- Entrevistas com os candidatos
- Formação
- Planeamento das fases do projeto e definição de responsabilidades
- *Benchmark* sectorial, análise da legislação
- Estado da arte - Diagnóstico das práticas, questionário para todos os colaboradores, entrevistas com as diferentes direções
- Consulta às partes interessadas 2008 e 2010
- Elaboração da Estratégia de Sustentabilidade e dos compromissos
- Definição do Plano de Ação 2008/2010
- Apoio à implementação do Plano de Ação
- Elaboração do Relatório de Sustentabilidade 2009
- Elaboração do relatório intermédio 2010
- Elaboração do Relatório de Sustentabilidade 2010-2011
- Apoio e recomendações para comunicação do programa

### RESULTADOS

- Estratégia de sustentabilidade e revisão das temáticas
- Introdução da lógica de ciclos de desempenho, com compromissos e desempenho
- Cultura de sustentabilidade cada vez mais partilhada
- Política ambiental e plano de acção
- Política de Solidariedade e plano de ação
- Criação de grupos de trabalho para análise de oportunidades relacionadas com inovação e sustentabilidade (micro seguro por exemplo e outros produtos solidários)
- Site exclusivamente dedicado ao projeto
- Várias ações de sensibilização já realizadas
- Prestação de contas: vários documentos de *reporting* para as partes interessadas, desde 2008
- Criação de um modelo de governance: equipa Gente com Ideias, Comité de Sustentabilidade, Focal points



## CASE STUDY

*Gente Com Ideias é um projeto que visa elaborar a estratégia de sustentabilidade e plano de ação das Seguradoras do Grupo CGD. É um projeto de comunicação interna e de desenvolvimento de competências, baseado na constituição de uma equipa de colaboradores, transversal às várias empresas. Pretende formar colaboradores capazes de acompanhar e desenvolver as políticas de sustentabilidade do Grupo Segurador.*

*Gente com Ideias é também uma plataforma para as questões do Desenvolvimento Sustentável, que interage com as partes interessadas.*

Ana Fontoura, Directora do Gabinete de Comunicação Imagem da Fidelidade Mundial/Império Bonança, responsável pelo projeto **Gente com Ideias**

Programa de Responsabilidade Social das Seguradoras do Grupo CGD

Caixa Seguros e Saúde, SGPS, SA.



PROGRAMA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL DAS SEGURADORAS DO GRUPO CGD  
Caixa Seguros e Saúde, SGPS, S.A.