



RESPOSTA AO COVID-19

SulAmérica

Overview

A SulAmérica atua nos ramos de seguro saúde e odontológico, automóveis e outros ramos elementares, vida e acidentes pessoais, gestão de ativos e produtos de previdência privada. No ano de 2019, as receitas da Companhia atingiram R\$22,3 bilhões. Em 31 de dezembro de 2019, a SulAmérica Investimentos possuía R\$46,0 bilhões em ativos sob gestão.



Maior
seguradora
independente
do Brasil



90
Filiais

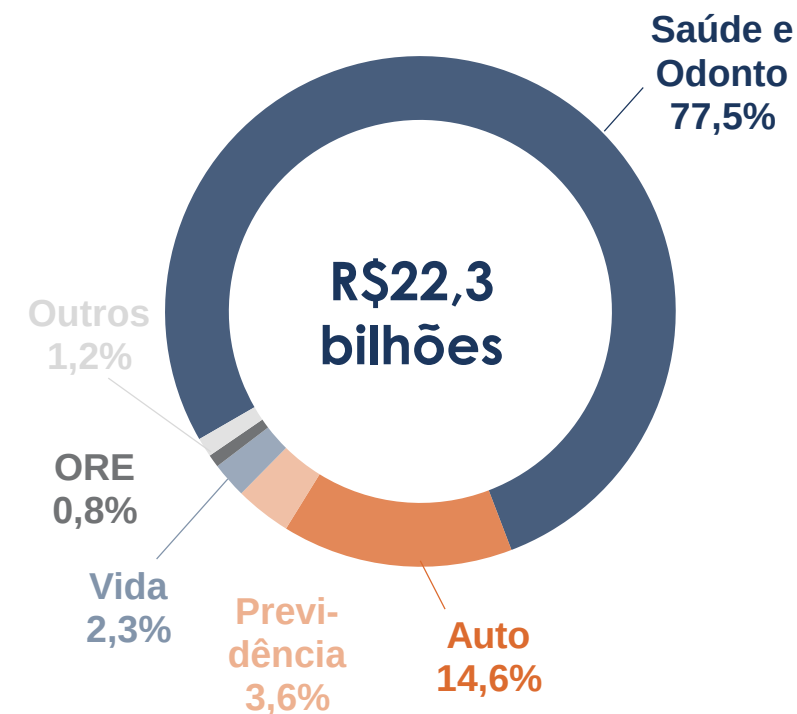


7 milhões
de clientes



5.300
funcionários

Composição da Receita



Nossa abordagem

Desde a confirmação do primeiro caso do novo coronavírus no Brasil, um time multidisciplinar de especialistas para acompanhar a evolução dos registros da doença e atender com precisão seus mais de 2 milhões de beneficiários de seguro saúde (4 milhões + Odonto), incluindo seus mais de 5 mil colaboradores, medidas de proteção e cuidado para nossos segurados de Vida, incluindo cobertura dos sinistros em caso de morte decorrentes da COVID-19.



Continuamos fazendo as mesmas coisas, mas de forma diferente

Manter o atendimento a seus beneficiários com a mesma qualidade de sempre, o relacionamento com corretores de seguros, prestadores, investidores e parceiros seguindo sua rotina, continuidade no lançamento de produtos e pleno funcionamento das áreas administrativas



Nos tornamos uma fonte segura de conteúdo e informação sobre o tema

Foco na prevenção, no cuidado redobrado com grupos de risco e no compartilhamento de conteúdos informativos relevantes, já que informação de qualidade é fundamental no combate à doença.



Somos especialistas em gestão de riscos

Usou a expertise para traçar planos para minimizar possíveis impactos e continuar cuidando das pessoas com a mesma qualidade de sempre

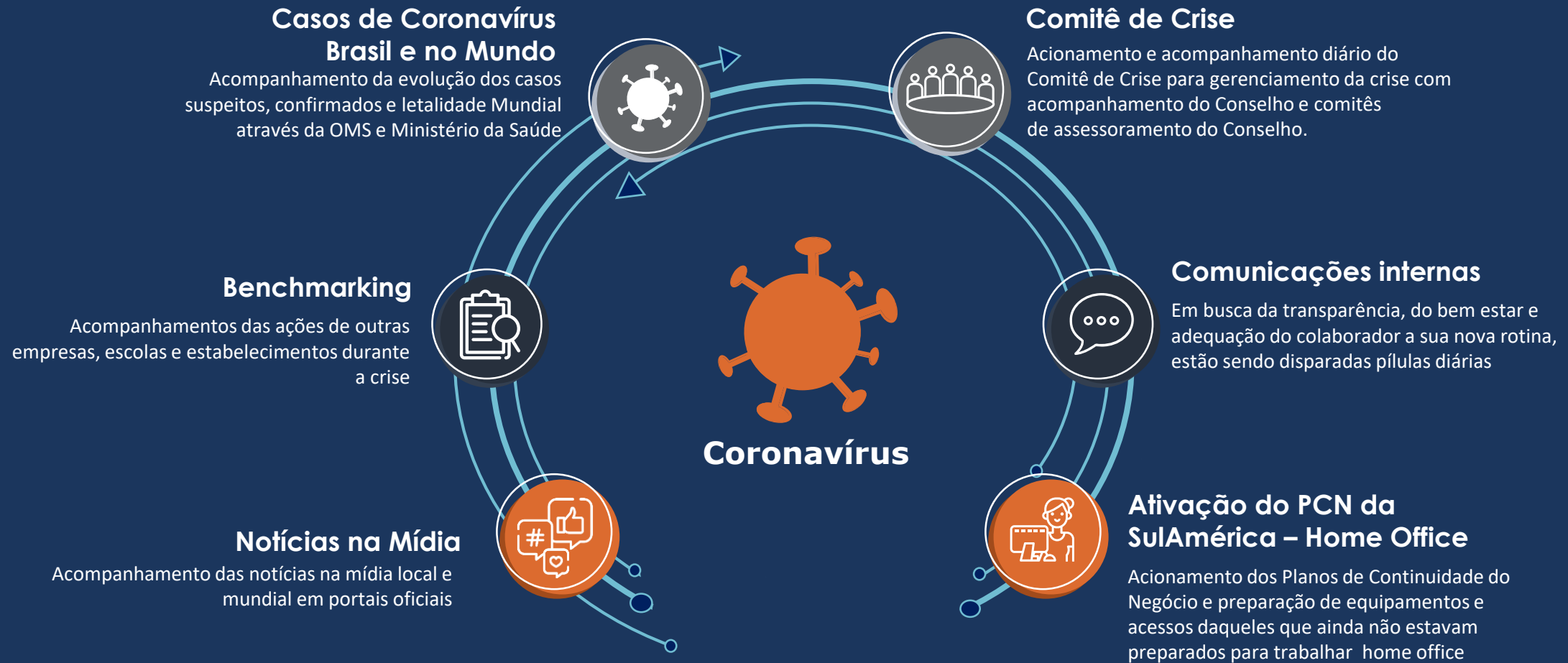


Ampliamos os canais digitais

Ampliação dos canais de atendimento aos clientes e oferecimento de acesso ilimitado ao serviço Médico na Tela e ao Canal Telefônico Exclusivo coronavírus durante o período de alerta da doença

Nossa abordagem

Continuidade de negócios



PROTEÇÃO E BEM-ESTAR DOS COLABORADORES



Proteção e bem-estar dos colaboradores

Medidas adotadas em cada etapa



Frentes de atuação visando a proteção do indivíduo



Proteção e bem-estar dos colaboradores

Bem-estar integral



Saúde física

Atuação visando a proteção da saúde dos colaboradores frente ao COVID-19



100% dos funcionários em Home office



Cancelamento de viagens corporativas e participação em eventos externos



Médico na Tela sem limite de utilização *



0800 destinado a COVID-19* e botão coronavírus no app de saúde



Equipe de gestão de saúde acompanhando os colaboradores



Monitoramento e assistência dos casos suspeitos e confirmados pela equipe do ambulatório da Cia



Antecipação da campanha de vacinação contra Influenza A (agendamento prévio e *drive thru*) com distribuição de máscaras com incentivo ao cuidado

Proteção e bem-estar dos colaboradores

Bem-estar integral



Saúde mental

Atuação visando a proteção psicológica dos funcionários



Reforço da ferramenta Viver Bem – suporte e acompanhamento de funcionários e familiares



Dicas de cuidado com corpo e mente



Atuação visando minimizar os impactos financeiros dos colaboradores



Ajuda de custo para equipe de Home Office



Dicas de consumo consciente e planejamento financeiro

Proteção e bem-estar dos colaboradores

Comunicação e informação

Para ajudar nossos colaboradores a passar por este momento com mais tranquilidade criamos um portal para reunir todas as ações em resposta aos desafios gerados pelo COVID-19



Dicas de trabalho remoto e tutoriais de TI



Orientações corporativas



Contatos úteis



Posicionamento Institucional



Informações sobre sintomas e dicas de prevenção



Repositório de comunicados



Proteção e bem-estar dos colaboradores

Comunicação e informação



Dicas diárias durante isolamento social

Dicas culturais online: **#sextou**



Proteção e bem-estar dos colaboradores

Engajamento - Aproximação do colaborador para aumento da sensação de pertencimento e acolhimento

Contato direto dos executivos com os colaboradores e diversas ações de engajamento e acolhimento



Live dos vice-presidentes com colaboradores

3.208 participantes
88 perguntas / comentários



Pesquisa – garantir ações voltadas às necessidades dos colaboradores



Podcasts com colaboradores



Abertura de espaço para trocas de experiência, dicas e relatos dos colaboradores quanto à vivência deste período

“ *Estamos fisicamente separados, mas juntos no contato e na ação comum.*

Gabriel Portella - CEO ”

Proteção e bem-estar dos colaboradores

Segurança administrativa



Fechamento das filiais



Fechamento dos caixas eletrônicos e agências dentro dos prédios da Cia



Fechamento das sedes RJ e SP (acesso restrito de funcionários)



Higienização dos ambientes



Condições especiais de serviços para quem precisar ir ao prédio



Acompanhamento de fornecedores críticos



Vacinação contra Influenza A em Drive thru garantindo a segurança dos profissionais, colaboradores e familiares

Proteção e bem-estar dos colaboradores

Manutenção da rotina de contratações e integração

JORNADA DE INTEGRAÇÃO DIGITAL ONBOARDING DIGITAL

Pré-Integração

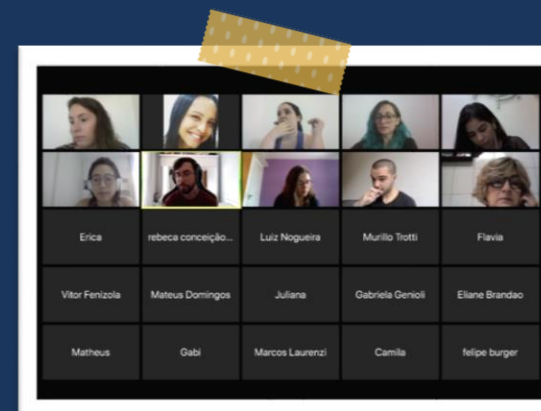
- convite para a integração digital
- contratos e detalhes de Benefícios

Dia da Integração

- Conheça a SaS
- Treinamentos
- Benefícios

Pós-Integração

- materiais da integração
- encontro com o gestor



Jornada de
integração
100% digital



161 colaboradores admitidos
(entre 16/3 e 30/4)

Incluindo estagiários e aprendizes

CUIDADO COM CLIENTE, CORRETORES,
PRESTADORES E PARCEIROS



Cuidado com o cliente

Saúde e Odonto

Manutenção do acesso à saúde aos beneficiários no momento de isolamento social, garantindo atendimento à mais de 25 especialidades médicas e orientação médica telefônica.



Ampliação de orientação médica e odontológica telefônica

Incluindo hotline específica para coronavírus segurados saúde e odonto



Acesso ilimitado ao serviço médico na tela

Expansão para atendimentos eletivos com mais de 25 especialidades médicas

40X Expansão de capacidade de atendimento



Disponibilização do serviço psicólogo na tela

Mediante a encaminhamento médico



Implantação de Fast track em hospitais parceiros

Beneficiários encaminhados ao PS pelo Orientação Médica telefônica



Tele atendimento de nutrição e fisioterapia, terapia ocupacional e fonoaudiologia

+600 profissionais

1.500 médicos

credenciados em abril com certificado digital para prescrição

Cuidado com o cliente

Saúde e Odonto

Compromissados com a saúde disponibilizamos canais de suporte aos beneficiários e realizamos o acompanhamento de casos suspeitos e confirmados de coronavírus

Botão COVID-19 no APP saúde com:



Avaliação prévia de saúde



Central de orientações sobre o coronavírus para saúde e odonto



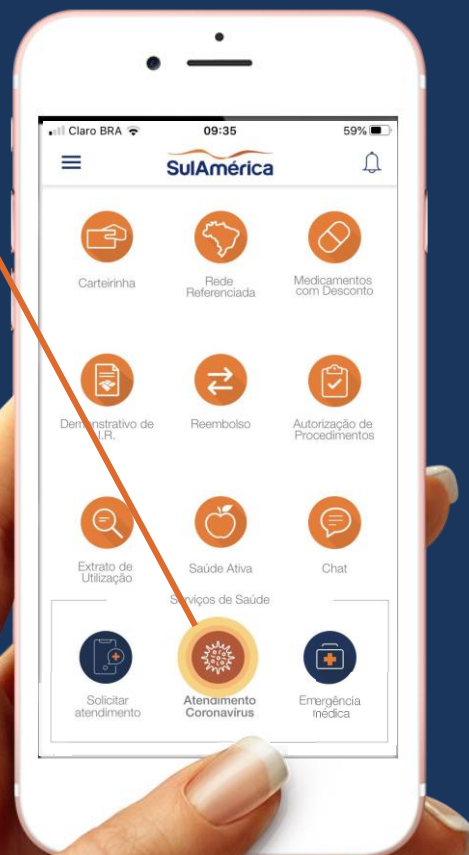
Médico na tela: orientações médicas via videoconferência sobre COVID-19



Acesso a portal com materiais e orientações



Avaliação de Saúde COVID-19 via whatsapp e chatbot



Gestão de saúde de casos suspeitos e confirmados



Acompanhamento de beneficiários com suspeita ou casos confirmados de COVID 19 pelo Núcleo do Cuidado Coordenado



Contato telefônico proativo com mais de 1.200 empresas clientes



Auxílio na gestão de leitos dos principais hospitais da rede



Fast track em hospitais parceiros para encaminhados ao PS pela Orientação Médica Telefônica

Cuidado com o cliente

Saúde



Atenção especial à população de maior risco



Disponibilização de tele atendimento com psicólogos, nutricionistas, fisioterapeutas



Voicebot específico de coronavírus para mapear indivíduos sintomáticos e dar orientações específicas e direcionamento para o serviço mais adequado de saúde (23.000 idosos)



Acompanhamento por telefone de mais de **35.000 idosos** da nossa carteira, com foco em idosos a partir de 80 anos ou com comorbidades



Comunicação direcionada com conteúdo educativo, esclarecimentos de dúvidas e cartilha de distanciamento e isolamento social



Acompanhamento e orientação proativa de beneficiários idosos pelo Núcleo do Cuidado Coordenado

Cuidado com o cliente

Saúde

Produção de conteúdo relevante e confiável

Guia de como manter a saúde mental e produtividade no home office

Guia de orientação para idosos e pessoas com doenças crônicas

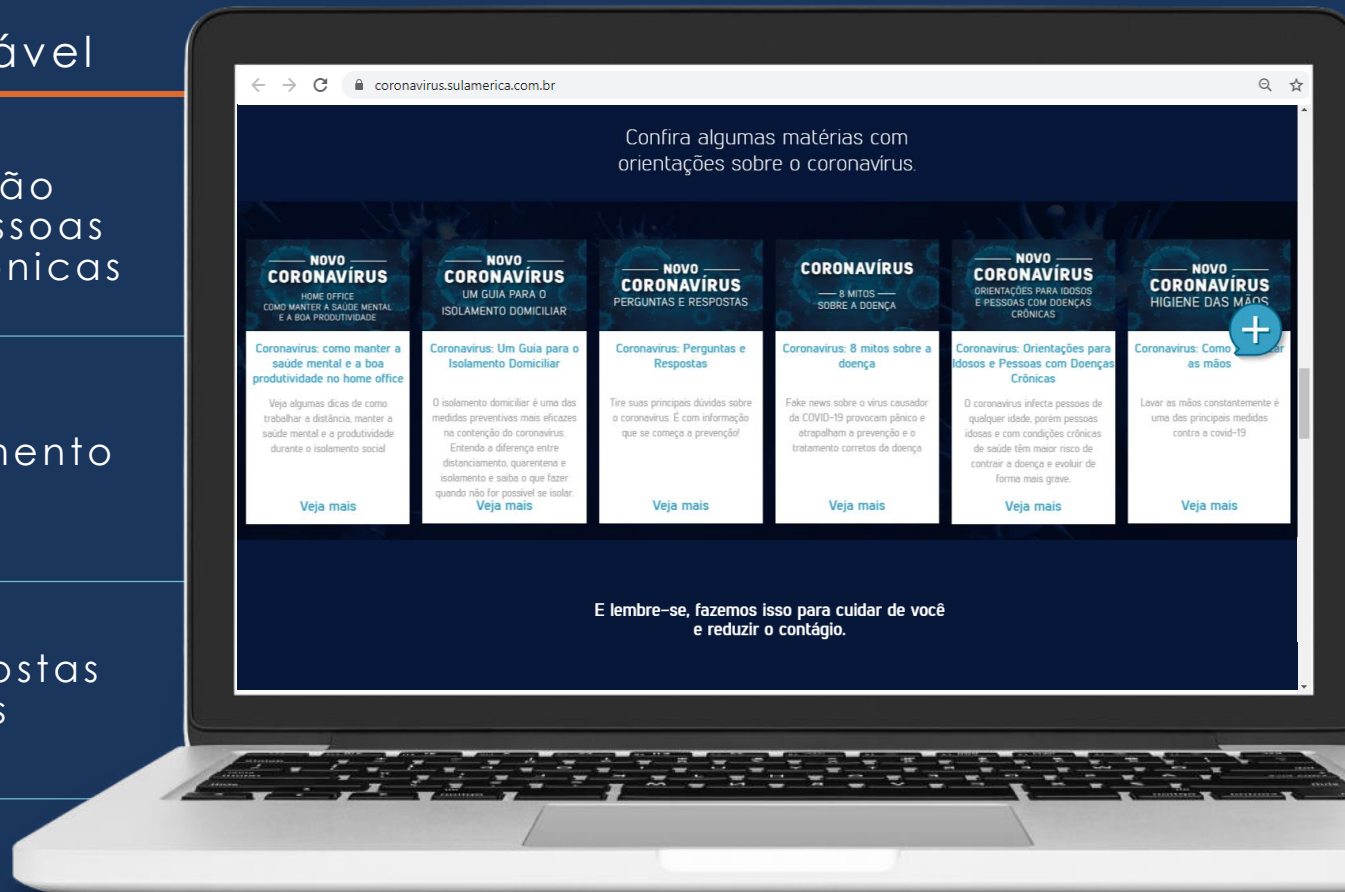
Guia de como higienizar as mãos

Guia para isolamento domiciliar

8 mitos e verdades sobre a doença

Perguntas e respostas sobre coronavírus

Disponível a clientes e todos stakeholders



Cuidado com o cliente

Saúde e Odonto, Automóvel, Massificados, Vida, Previdência e Gestão de ativos



Automóvel e Massificados



incentivo à Vistoria Fácil, o próprio cliente executa a vistoria do veículo com pequenos danos



vistoria prévia digital: contratar, renovar ou realizar endosso na apólice



serviços emergenciais à residência ou ao veículo tiveram medidas de segurança e higiene reforçadas



Recomendação de postergação em caso de reparos leves



Garantia de preço do ano anterior em Automóveis



Vida, Previdência e Gestão de Ativos



Cobertura dos sinistros em caso de morte decorrentes da COVID-19



Gestão de ativos: Teleconferências e webinars aos clientes para assessorá-los



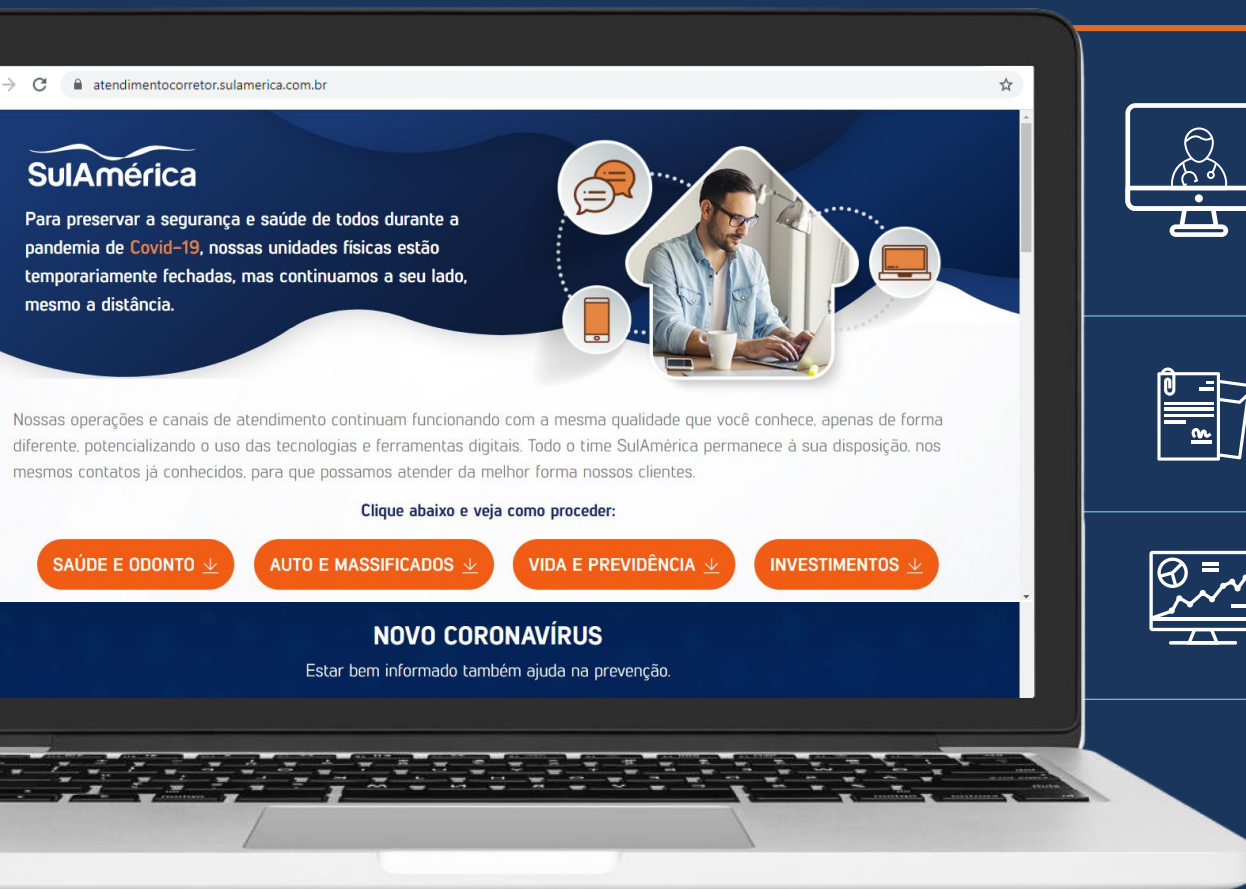
Saúde e Odonto



Suspensão de reajustes de PME, Individual e Adesão

Cuidado com o corretor e prestador

A companhia potencializou o uso das tecnologias e ferramentas digitais com ajustes de processos para que os seus clientes, prestadores e corretores continuem contando com a SulAmérica



Disponibilização de plataforma digital para médicos, psicólogos, fisioterapeutas, nutricionista, fonoaudiólogos e terapeutas ocupacionais para atendimento a distância, permitindo a continuidade do exercício da profissão de forma segura



Adaptação de processos potencializando o uso das tecnologias e ferramentas digitais



Hotsite com orientações necessárias para manter as relações comerciais

visitas e treinamentos virtuais visando compreensão das novas rotinas e apresentando novos produtos (cross selling)

SOCIEDADE



Sociedade

Mobilização e ação

Produção de conteúdo relevante e confiável

Guia de como manter a saúde mental e produtividade no home office

Guia de orientação para idosos e pessoas com doenças crônicas

Guia de como higienizar as mãos

Guia para isolamento domiciliar

8 mitos e verdades sobre a doença

Perguntas e respostas sobre coronavírus

Ações de Relações Públicas em pautas e entrevistas de utilidade pública

Campanha externa com engajamento e mobilização dos colaboradores

#AosQueSalvamVidas



Assinatura do manifesto **#nãodemita**, evitando demissões em massa durante este período



Sociedade

Mobilização e ação

Parceria com a Rede D'Or e outras instituições para ajudar na construção de leitos hospitalares

Rio de Janeiro



Hospital de campanha com 200 leitos no RJ



Doação de R\$ 5 milhões

São Paulo



Reforma de 102 Leitos definitivos na Santa Casa da Misericórdia em SP



Doação de R\$ 4,3 milhões



Campanha de Doação Junto com funcionários para arrecadar recursos ao **Fundo Emergencial para a saúde – Coronavírus Brasil**



Campanha de Doação Funcionários arrecadando mais de R\$ 80 mil



Contrapartida da SulAmérica de R\$ 1 milhão

Destinação dos recursos arrecadados



Fundação Oswaldo Cruz - FIOCRUZ



Comunitas (compra de equipamentos a hospitais do SUS)

Sociedade

Aporte emergencial para projetos de formação de talentos

Circuito de Música
e Movimento

SulAmérica



Orquestra Ouro Preto

Aporte emergencial de verba incentivada em projetos de formação de talentos do **Circuito SulAmérica de Música e Movimento**.



~110 alunos
beneficiados



Aulas online



Bolsa de auxílio

Academia da Orquestra Ouro Preto



R\$155mil

Cia Brasileira de Balé/Instituto BEMO



R\$268mil

Cia de Formação Teatral



R\$400mil

Sociedade

Mobilização e ação

Lançamento na 100 open startups o super desafio COVID-19 para incentivar soluções inovadoras. A SulAmérica lançou desafios ligados às seguintes áreas:



Super desafio COVID-19



Vacinas e tratamentos médicos



Alternativas para seguir o calendário vacinal das crianças e soluções para que tratamentos complexos se mantenham, principalmente para os grupos de risco

Saúde mental



Iniciativas que contribuam para a prevenção e tratamento de doenças mentais que possam evoluir nesse contexto

Acesso a produtos de higiene para população de baixa renda



Como manter o acesso aos produtos de higiene para prevenção e desinfecção?

Ensino à distância



alternativas para que crianças sigam seus estudos nesse novo cenário

Entretenimento para grupos de risco



Quais alternativas de entretenimento poderiam tornar a vida das pessoas em grupos de risco mais agradáveis?

