TRANQUILIDADE
VIVA
EDIÇÃO DUPLA 2º E 3º TRIM. 2014 Nºs 38 e 39

REUNIÕES COMERCIAIS
Competitividade, Serviço e Talento Pág. 10

VIAGENS PRÉMIO 2014
Austrália, China e Turquia Pág. 13

NOVIDADES T
Aposta no segmento Top Pág. 29

GRANDE ENTREVISTA

ELVIRA FORTUNATO

A cientista que colocou Portugal no mapa mundial da inovação tecnológica

Pág. 24

ÍNDICE

EM DESTAQUE	Tranquilidade soma distinções	04
NA REDE	Entrevistas a Parceiros	06
	Reuniões Comerciais	10
ACONTECEU	Viagens Prémio 2014	13
GRANDE ENTREVISTA	Elvira Fortunato	24
NOVIDADES T	RC Empresarial	27
	Oferta Diferenciada para Clientes Top	29
TALENTOS	Equipa Gabinete Administração Pessoal	32
	Programa Integrado de Gestão	34
SOCIAL	Espaço Arte Tranquilidade	36
LUGARES E BEM-ESTAR		38

TRANQUILIDADE
Sempre presente

Ficha Técnica

PROPRIEDADE Companhia de Seguros Tranquilidade, Av. da Liberdade, 242 1250-149 Lisboa www.tranquilidade.pt **DIRETOR** Filipe Infante **COORDENAÇÃO** Direção de Marketing **COORDENAÇÃO, REDAÇÃO DE TEXTOS E ENTREVISTAS, FOTOS, PAGINAÇÃO E IMPRESSÃO** Linha 21 **DISTRIBUIÇÃO GRATUITA PERIODICIDADE TRIMESTRAL** Tiragem 5 000 exemplares Nº de Registo 114754 - Depósito Legal nº 3585590
Publicação redigida segundo o novo acordo ortográfico.

C.S.T.
COMPETITIVIDADE, SERVIÇO E TALENTO

"Competitividade certa para ganhar (e reter) negócio, um serviço de referência que queremos sempre melhorar e o muito talento de todos para alcançar os resultados pretendidos."

Em 2014, mantemos o rumo que traçámos há já alguns anos. Queremos continuar a ser a 'Melhor Escolha' dos nossos Parceiros e Clientes. As alavancas para atingir essa visão são claras. Competitividade certa para ganhar (e reter) negócio, um serviço de referência que queremos sempre melhorar e o muito talento de todos para alcançar os resultados pretendidos.

Mas este tem sido um ano de desafios decisivos para a Tranquilidade e para a nossa Equipa. Concluída a primeira fase do processo de compra da totalidade do capital do Grupo Tranquilidade pela Apollo Global Management, vamos entrar numa nova era. Esta operação representa, acima de tudo, um claro sinal de confiança de um importante investidor internacional na economia nacional, no setor segurador português e, particularmente, na solidez, qualidade e excelência da marca e da Equipa Tranquilidade.

A Tranquilidade continua a somar distinções, atribuídas por consumidores e entidades independentes. Em 2014 renovámos o prémio "Seguradora com a melhor reputação nacional", pelo Reputation Institute, o prémio "Marca de Excelência", pela Superbrands, e temos o "Melhor Call Center do Setor Segurador", para a APCC. Recentemente recebemos ainda uma nova distinção, o "Prémio Melhor Seguradora Não Vida Portuguesa" – Global Insurance Awards, da World Finance, uma publicação financeira inglesa de prestígio mundial. Estas distinções confirmam, mais uma vez, a solidez da Tranquilidade e são o resultado do investimento da Companhia na qualidade de serviço, na proximidade aos seus Parceiros e na inovação das suas soluções para Particulares e Empresas.

A entrevista à cientista portuguesa Elvira Fortunato, que pode ler nesta edição, vem confirmar em grande parte o espírito e cultura da Tranquilidade. A investigadora é um excelente exemplo de sucesso nacional. O seu verbo é "fazer, fazer, e fazer bem". Sempre na vanguarda da inovação, estimula-nos a ter sempre o foco nos nossos objetivos e trabalhar sempre com atitude para os ultrapassar.

Agora, e no futuro, continuamos a contar com o empenho e o compromisso sempre demonstrados por toda a Equipa de Colaboradores e Parceiros. Nesta "nova era" do Grupo Tranquilidade vamos potenciar cada vez mais Competitividade, Serviço e Talento. ■

Peter de Brito e Cunha
Presidente Executivo

WORLD FINANCE
GLOBAL INSURANCE AWARDS
2014

Às muitas distinções que tem recebido nos últimos anos, a Tranquilidade junta mais um prémio internacional: "Melhor Seguradora Não Vida Portuguesa" (World Finance)

APCC Best Awards distinguem a Companhia pelo terceiro ano consecutivo
Tranquilidade "tricampeã" no atendimento a clientes

O call center da Tranquilidade continua a ser o melhor do setor segurador, segundo a Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC), que distinguiu em junho passado a Companhia com o primeiro lugar dos APCC Best Awards 2014, pelo terceiro ano consecutivo.

Para o sucesso da renovação do prémio contribuiu todo o esforço que a Companhia coloca na qualidade prestada aos seus clientes e aos seus agentes. No ano passado, a Linha de Clientes da Tranquilidade atendeu mais de 200 000 chamadas, com 98% das solicitações resolvidas durante o primeiro contacto. Nos mais de 22 000 inquéritos de satisfação realizados, 95% dos clientes disseram estar satisfeitos ou muito satisfeitos.

De acordo com João Luís Marques, responsável pelo Contact Center da Tranquilidade, "voltar a ganhar este galardão é mais um incentivo para continuar a trabalhar todos os dias com o máximo de profissionalismo, rigor e eficiência no sentido de garantir aos nossos clientes e agentes um nível de serviço que corresponda e, se possível, ultrapasse as suas expectativas. Teresa Santos, coordenadora da Contact, empresa parceira da Tranquilidade para a gestão da sua Linha de Clientes, reforça esta ideia –"temos uma equipa de elevada qualidade operacional, capaz de responder aos constantes desafios de um canal de comunicação essencial na relação da Tranquilidade com os seus clientes e com a sua rede de distribuição".

Os prémios APCC têm como principal objetivo premiar as organizações que mais se destacam, pela adoção de boas práticas organizacionais na atividade de Call Centers em Portugal, sendo que as organizações candidatas ao prémio devem corresponder ao que de melhor se realiza em Portugal.

E devem estar focadas num processo de melhoria contínua, implementando soluções e atividades com esse objetivo passíveis de serem observadas e mensuráveis.

Estudo Rep Trak 2014
Tranquilidade continua a ser a seguradora com melhor reputação em Portugal

A Tranquilidade é, pelo terceiro ano consecutivo, a seguradora com a melhor reputação do mercado português, segundo o estudo Rep Trak 2014, realizado anualmente pelo Reputation Institute para medir a reputação das empresas e avaliar as suas marcas.

O estudo evidencia ainda os bons índices de confiança, admiração, respeito e *goodwill* por parte dos Clientes da Tranquilidade, que se traduzem numa evolução muito positiva na recomendação da marca.

Para esta liderança da Tranquilidade contribuíram, mais uma vez a qualidade e inovação dos produtos e serviços disponibilizados, como também os resultados financeiros, o desempenho geral, o ambiente de trabalho e a responsabilidade social.

Os elevados níveis de serviço da Tranquilidade são também comprovados pelos inquéritos de satisfação realizados regularmente pela seguradora aos seus clientes. A Linha Clientes tem 95% dos seus utilizadores satisfeitos/muito satisfeitos, a gestão de sinistros apresenta uma avaliação média em torno de 8 (numa escala de 1 a 10) e a intenção de recomendação manifestada pelos clientes está acima dos 80% nos principais produtos.

No estudo Rep Trak Pulse 2014 participaram mais de 40 mil cidadãos portugueses. Foram inquiridos entre outubro de 2013 e março de 2014 para avaliarem mais de 170 empresas a atuar no mercado luso. Em todo o mundo, participaram 240 mil consumidores, em mais de 40 países.

REPUTATION INSTITUTE

Superbrands 2014
Tranquilidade volta a ser eleita marca de excelência

Pela terceira vez consecutiva a Tranquilidade foi eleita 'Superbrand', distinção que a confirma como uma marca de excelência no panorama nacional. Superbrands são marcas que cumprem as suas promessas, geram notoriedade, assumem uma escala de valores definidos e mostram-se fiéis aos seu princípios.

A Superbrands® é uma entidade independente que se dedica à identificação e promoção das Marcas de Excelência em 89 países. A eleição resulta da opinião dos consumidores, aferida através de um inquérito e da avaliação de um painel de especialistas em marketing em cada país. A Superbrands Portugal faz parte desta organização internacional e anualmente as Marcas nacionais são distinguidas de acordo com os mesmos critérios.

2014 Superbrands PORTUGAL
VOTADO PELOS CONSUMIDORES

World Finance – Global Insurance Awards 2014

Tranquilidade vence prémio de melhor seguradora não vida portuguesa

A Tranquilidade ganha em 2014 mais uma distinção, desta vez internacional. A World Finance, uma revista financeira inglesa, organiza anualmente os 'Global Insurance Awards' e este ano o Prémio de 'Melhor Seguradora Não Vida Portuguesa" foi atribuído à Tranquilidade .

A World Finance, que se dedica à análise do setor financeiro e da economia mundiais, é publicada em 9 países, conta com jornalistas e correspondentes prestigiados e reconhecidos internacionalmente e tem cerca de 120 000 leitores.

A Tranquilidade junta este prémio aos muitos que tem obtido nos últimos anos, vendo assim reconfirmada a sua solidez e a sua estratégia.

WORLD FINANCE
GLOBAL INSURANCE AWARDS
2014

Fundo americano investe na Tranquilidade

QUEM É A APOLLO?

A Apollo Global Management é uma das principais gestoras de ativos a nível mundial. Gere mais de 125 mil milhões de euros de ativos, está cotada na Bolsa de Nova Iorque e tem 10 escritórios em 3 continentes. A Apollo tem um longo *curriculum* de desenvolvimento de empresas robustas e de elevada qualidade, através da introdução de melhores práticas internacionais e do fornecimento de capital para suportar o investimento e o crescimento. A base de investidores da Apollo é constituída por investidores instituicionais de referência (*blue chips*), como grandes fundos de pensões norte-americanos e fundos soberanos. Têm uma reputação de investidores responsáveis com uma abordagem conservadora às companhias geridas. Têm uma experiência profunda em seguros que complementará as capacidades e experiência ímpares da Tranquilidade no setor.

O investimento realizado pela Apollo é um sinal de confiança de um importante investidor internacional na economia nacional, no setor segurador português e especialmente na qualidade da Tranquilidade. A Apollo pretende investir a médio-longo prazo em Portugal e, em particular, nos seguros, um setor onde tem uma experiência significativa.

A Apollo acredita no modelo de negócio da Tranquilidade, na Equipa da Tranquilidade, na sua rede de Parceiros de distribuição e no potencial da sua carteira de Clientes.

A Apollo será um acionista presente e ativo na administração, suportando e catalizando a partilha de melhores práticas, mas não da atividade corrente das suas companhias. Assim, delegará a gestão da empresa a uma equipa executiva autónoma, que será acompanhada próxima e permanentemente para assegurar o cumprimento dos objetivos do plano de negócios.

Apollo, presente a nível mundial

O que é um fundo de *private equity*?

Um fundo de *private equity* tipicamente realiza investimentos num conjunto de empresas (conhecidas como empresas do seu *portfolio*). Estes investimentos em empresas são financiados através de capital reunido junto de investidores privados e pode ser parcial ou substancialmente financiado por dívida. Este foco pode variar de investimentos em empresas "em dificuldades" até investimentos para crescimento, de 5-20 milhões de euros ate mil milhões de euros ou mais, de atividades genéricas até setores específicos. As empresas do *portfolio* tipicamente não costumam ser empresas cotadas (mas tal pode acontecer). Os investimentos têm uma maturidade de 5 a 10 anos, sendo que as estratégias de saída variam desde Ofertas Públicas de Venda (OPVs) a colocações privadas.

PEDRO MENDES

Sublimeresumo – Parceiro Exclusivo da Tranquilidade

"O motivo do meu sucesso é a Tranquilidade"

Em 2004 os objetivos de Pedro Mendes estavam para além do cargo que exercia e foi numa proposta para integrar a equipa da Tranquilidade da Guarda que se identificou de imediato com o projeto.

Pedro Mendes diz que a Guarda é uma cidade pacata, onde gostou de crescer já depois de chegar ao Instituto Politécnico, que afirma ter trazido muito valor à sua terra. Com a formação que realizou, na área administrativa, conseguiu trabalho num grande grupo empresarial da Guarda, primeiro num registo mais relacionado com os seus estudos, tendo passado depois para a área comercial onde adquiriu a experiência com a qual foi possível abraçar, posteriormente, o mercado segurador.

"Para além de me identificar com o projeto que a Tranquilidade me apresentou, para o qual olhei da forma correta, alinhado com os seus objetivos, o facto de estar a trabalhar com uma seguradora experiente e reconhecida deu-me bastante incentivo para avançar com a proposta." Tornou-se assim Gestor de Seguros, vendo-se como um consultor global, que aconselha os seus clientes na área seguradora e na área financeira. "Com bastante apoio da Loja da Guarda, mantive-me neste projeto durante oito anos, sempre com uma evolução bem medida, com determinação, metas a atingir e vontade de vencer". Em 2013, Pedro Mendes quis evoluir e abriu a sua própria loja na Guarda como Parceiro Exclusivo da Tranquilidade.

Se há algo que Pedro tem a destacar dos anos que já trabalhou na Tranquilidade "é a forte formação e um acompanhamento sempre presente, com bastante apoio de uma estrutura sólida, bem como o enriquecimento pessoal com a investigação que fui fazendo, sobretudo com o projeto assurfinance, numa vertente mais financeira, uma área que também considero muito apelativa". Para além disso, "toda a equipa comercial da Zona da Guarda, o Gestor de Rede, o Gerente e o Diretor." Fazem parte de uma estrutura que Pedro Mendes considera ter sido fundamental para uma integração na empresa na qual se sente em casa "Gosto de fazer parte de uma Companhia com mais de 140 anos, que engloba todo o tipo de seguros e que atingiu uma qualidade e uma imagem geral que se refletem na qualidade do serviço". É por tudo isto que Pedro enfrenta um mercado muito competitivo e que sente o efeito da crise alinhando-se por completo com os valores da Companhia.

O momento crucial que Pedro destaca como o ponto de viragem da sua carreira pessoal foi o princípio de tudo "Quando deixei a área onde exercia funções, num grande grupo que funcionava em vários ramos (estando eu mais ligado à parte de consumíveis de escritório) para ingressar na equipa da Tranquilidade, foi o verdadeiro início do meu sucesso." Uma evolução concertada do trabalho de Pedro Mendes fez com que a sua carteira e agora também a sua loja sobrevivessem a um mercado muito agressivo, com muita concorrência, que o obriga a ter uma relação mais ativa e mais profissional com os clientes.

Fazer novos clientes é um objetivo, "Mas na atual conjuntura económica a prioridade máxima é manter a carteira. Para isso é preciso ser muito profissional e organizado, sendo necessário, também, conhecer bem os produtos e os clientes." Por agora, para o espaço que abriu em 2013, Pedro tem o objetivo de fortificar esta nova etapa, mas não põe de parte a hipótese de vir a expandir o negócio e até abrir outras lojas "Mas tudo de forma sustentada. Quero consolidar bem o negócio antes de pensar mais seriamente nessa opção."

"Tenho como objetivos atingir as metas propostas, conseguir crescimento da carteira e quem sabe, como todos os anos, conseguir estar nas viagens anuais da Tranquilidade" Para os alcançar, considera que o segredo do negócio é a fidelização do cliente mas também as características pessoais e a estabilidade na sua vida privada, que o faz encarar mais ligeiramente a dureza do trabalho. "Nesta área não é fácil descontrair, porque o telemóvel está sempre a tocar, mesmo fora dos horários laborais, mas consigo lidar com isso. Para relaxar gosto de dar passeios de jipe ou de bicicleta, conforme o tempo, aqui pela Serra da Estrela e sempre que posso viajo" Deixa até a sugestão à Tranquilidade de incluir o Havai nos destinos dos Concursos de Produção, para que possa ir fazer uma das suas viagens de sonho. ■

FRANCISCO CARDOSO

Seguitex – Parceiro Multimarca da Tranquilidade

De Lisboa a Braga: uma história de ascensão

Francisco Cardoso é natural de Cascais, mas o seu percurso profissional levou-o para norte, até Braga. Tirou um curso de seguros em 1988, na antiga CECOA, em Lisboa. Essa formação escolhida, simplesmente pelo sentido de oportunidade, veio a plantar em Francisco Cardoso o "bichinho" dos seguros.

A Seguitex foi fundada em 1980 e 13 anos mais tarde Francisco Cardoso integrou a equipa, vindo a assumir a liderança. Neste momento, a corretora tem como clientes algumas das maiores empresas portuguesas de indústria, comércio e serviços e conta com profissionais de diferentes valências.

"Vir para Braga foi uma grande mudança e no início não foi fácil, mas quando se entra no mundo dos seguros fica difícil sair (risos) e esta era uma oportunidade imperdível", no entanto, Francisco não perde o contacto com Lisboa, que visita frequentemente, até porque "mantenho lá família, amigos e até clientes. A Seguitex tem clientes no país todo".

Entretanto, a Tranquilidade passou a fazer parte do leque de parcerias que a Seguitex tem "Trabalhamos com a Tranquilidade há, sensivelmente, 17 anos, mas há cerca de três notámos alterações significativas na forma como a Companhia opera no mercado e naquilo que tem para oferecer, motivos pelos quais, tem sido, desde então, a principal seguradora que representamos", e a preferência deve-se à possibilidade de negócios sólidos e fortes que a parceria trouxe e pela inovação que adicionou ao tipo de seguros que a Seguitex oferecia.

Em 2005 a Seguitex alcançou um marco importante da sua existência, quando passou de sociedade de mediação a corretora, e Francisco identifica esse facto como espelho de que a Seguitex tem apresentado um crescimento sólido "este ano crescemos aproximadamente 10% e mesmo que no próximo ano esse crescimento estagne, a Seguitex ainda está numa base muito sólida e destaca-se da tendência do setor". Apesar desse crescimento, Francisco Cardoso não sente que tenham sido grandes momentos de glória, afirmando que "todas as situações devem ser de aprendizagem e de crescimento, sejam momentos melhores ou piores. Isto acontece porque pretendemos manter o nível de crescimento que temos tido, sem querer dar um passo maior que a perna, fazendo acontecer de forma lenta mas resiliente."

Para este setor, como para tantos outros, a atual crise faz sempre notar a sua presença "Houve muitas insolvências na indústria, que tem uma presença forte aqui no Norte, e isso fez decrescer bastante o volume de bens seguráveis. Até mesmo os clientes particulares se limitam aos seguros obrigatórios, com a cobertura mínima e indispensável". Este facto é aliado à concorrência de um mercado que Francisco considera competitivo em todo o país "entre seguradoras diretas, pequenos mediadores e a banca, a oferta é muita e a concorrência nota-se em todo o lado, sobretudo porque temos clientes em todo o país". Para fazer frente a esta dupla - crise e concorrência – procura, por um lado, novas parcerias e por outro lado, assegurar uma excelente relação na fidelização dos seus clientes.

"Tentamos combater a crise e a concorrência com um serviço melhor, que garante qualidade aos clientes na gestão dos seguros, na emissão de apólices e no apoio aos sinistros." Mas Francisco Cardoso admite que preço é importante "Por muito que a gestão seja perfeita e que o serviço seja excelente, em tempo de crise o cliente vai procurar o menos dispendioso."

Apesar desta luta constante Francisco encara tudo de uma forma natural e aproveita sempre que pode para descontrair em festa com os amigos "mas também sou adepto de desportos de verão, como o *wake board* e *ski* aquático, que tenho o privilégio de poder praticar aqui perto, na barragem do Gerês. Durante o inverno faço *ski* em San Isidro, que é relativamente perto, ou em Andorra. Mas se fizesse agora uma viagem de sonho preferia destinos tropicais, mesmo perfeitos para relaxar, como as Maldivas." Com esta atitude positiva, Francisco Cardoso vai levando de forma sustentável uma empresa que singra em tempos de crise, já prestes a completar os seus 35 anos. ■

GESTORES DE SEGUROS EM FOCO

JORGE FERREIRA
GESTOR DE SEGUROS/ CASCAIS
INTEGROU O PROGRAMA GS EM ABRIL DE 2011
VOLUME DE CARTEIRA NÃO VIDA (JUN.2014) – 104,000€

Melhor momento profissional
Cheguei ao Programa Gestor de Seguros da Tranquilidade e logo me identifiquei quer com a Companhia, quer com o projeto. Abracei o desafio desde o primeiro dia e o ano 2013 foi repleto de sucessos quer a nível profissional, quer pessoal. Um ano de muito trabalho e dedicação, recompensado com a viagem à Turquia, um momento reconfortante para o esforço do ano.

Ingredientes do sucesso
Seriedade, integridade, disponibilidade e profissionalismo são pilares essenciais na nossa atividade. Devemos estar 100% focados no nosso trabalho para que o possamos desenvolver de forma clara e profissional. Muitas vezes levamos o 'não' como resposta e todos os dias temos de lutar para alcançar os nossos objetivos. Não é fácil começar esta atividade num momento tão difícil como o que a nossa economia atravessa. Temos uma tarefa árdua para combater toda esta situação.

Lema de vida
Desenvolvo a minha atividade sempre com o objetivo do cliente estar completamente satisfeito e a Tranquilidade também. Os sonhos comandam a vida e todos nós os temos, por isso tenho o sonho de um crescimento sustentado assente nos meus princípios de vida: seriedade, humildade, disponibilidade e integridade. Tal como Augusto Cury disse: «Posso ter defeitos, viver ansioso e ficar irritado algumas vezes, mas não esqueço que minha vida é a maior empresa do mundo. E que posso evitar que ela vá à falência. Ser feliz é deixar de ser vítima dos problemas e se tornar autor da própria história. É atravessar desertos fora de si, mas ser capaz de encontrar um oásis no recôndito da sua alma. É agradecer a Deus a cada manhã pelo milagre da vida. É ter coragem para ouvir um "não". É ter segurança para receber uma crítica, mesmo que injusta». Das adversidades fazemos forças para lutar.

Forma de ultrapassar os obstáculos
Resiliência e paciência são a chave. Tenho uma enorme vontade de vencer e por isso tento todos dias que a minha atitude positiva vença os novos desafios. Todos nós necessitamos de apoio e esse eu tenho-o a 100% da minha estrutura de Cascais. Eles ajudam-me a que os meus obstáculos vão ficando cada vez mais fáceis de ultrapassar. Tenho nos meus filhos e na minha esposa, o meu maior pilar para o meu sucesso, são o meu porto de abrigo nas adversidades, e tenho de lutar todos os dias para que o meu sucesso seja compensador também para eles.

CÉLIA PEIXOTO
GESTORA DE SEGUROS/ BRAGA
INTEGROU O PROGRAMA EM MAIO DE 2010
CARTEIRA NÃO VIDA (JUN.2014) – 167 000 €

"Depois de vários anos como administrativa na área de saúde decidi arriscar na área de seguros. Durante este novo percurso tive vários momentos a nível profissional mas o mais importante foi o meu resultado no concurso de produção de 2013, quando fiquei classificada na viagem e ainda consegui ganhar o voucher no concurso de vida.

Para o meu sucesso profissional o ingrediente principal é a persistência e nunca desistir dos meus objetivos. O meu lema de vida é conseguir o sucesso a nível profissional, pois disto depende a minha independência pessoal, o que me dá força para continuar a trabalhar cada vez mais. Como forma de ultrapassar os obstáculos nesta área temos que ser muito persistentes, para equipar e fidelizar os clientes, fazer muita prospeção de mercado e dar total apoio aos clientes para que a nossa publicidade seja feita pelos nossos próprios clientes."

Curiosidade
No primeiro ano de atividade como GS, a Célia aproveitava o posto de combustível da freguesia onde habita (Padim da Graça) para tirar a matrícula das viaturas. Com essa base de dados, trabalhada com o cruzamento da segurnet e informações recolhidas, deslocava-se à casa dos proprietários dos veículos já com a simulação e assim angariou muitos clientes. O seu filho, na ocasião com 11 anos, também ajudava a mãe na recolha desta informação. ■

NOVAS LOJAS

FÁTIMA NACSEGUR

PÓVOA VARZIM PAULO RIBEIRO

CANEÇAS (LISBOA) ROSÁRIO E FERNANDES

Reforço da proximidade a clientes e agentes

COMISSÃO EXECUTIVA DA TRANQUILIDADE REÚNE COM PARCEIROS NA MADEIRA E NOS AÇORES

A Comissão Executiva (CE) da Tranquilidade esteve no Funchal, no dia 4 de julho, e em Ponta Delgada, no dia 10 de julho, para um encontro com agentes e clientes das Regiões da Madeira e dos Açores.

Estas iniciativas inserem-se no programa de encontros que a CE da Tranquilidade realiza com regularidade pelas diversas regiões do país, com o objetivo de reforçar a proximidade da Companhia à sua rede de mediação e aos seus clientes.

Estes encontros servem ainda para aferir a posição competitiva da Companhia, partilhar melhorias que têm vindo a ser implementadas ao nível da qualidade de serviço prestado e delinear estratégias que permitam aumentar a sua presença comercial nas regiões. Da agenda constou também um almoço que contou com a presença de agentes, clientes e outras entidades institucionais. ■

MADEIRA

AÇORES

Reuniões Comerciais

COMPETITIVIDADE, SERVIÇO E TALENTO

Na rentrée do último quadrimestre de 2014 a Tranquilidade reuniu, como é habitual, a sua rede de Parceiros em três reuniões comerciais, da zona norte, no Porto, da zona centro, em Coimbra e da zona sul, em Lisboa. Os objetivos passam por fazer um balanço, comunicar as novidades e reforçar a dinâmica de vendas , mas também traçar um rumo para 2015, assente numa evolução sustentada, com uma conjuntura que Peter de Brito e Cunha considera difícil, mas desafiante.

As palavras do Presidente Executivo da Tranquilidade, Peter de Brito e Cunha, expressaram agrado com alguns sinais de melhoria da economia portuguesa, mas ressalvam que ainda há um longo caminho a percorrer "Houve uma ligeira retoma neste ano, tal como previsto, mas os próximos anos ainda se adivinham difíceis e a recuperação contínua requer um empenho constante."

Nestes encontros, o Presidente Executivo reiterou que a Tranquilidade continua com a visão e rumo que tem há já alguns anos, centrando as suas prioridades estratégicas no crescimento, no reequilíbrio da rendibilidade, na qualidade de serviço e no reforço da solvência.

O Presidente Executivo reforçou que a Tranquilidade continua a funcionar com solidez de sempre, mantém os rácios dentro dos limites e continua a ser a seguradora portuguesa vista de fora como a melhor. "A Companhia continua equilibrada e com o acompanhamento no terreno cada vez mais próximo dos Parceiros". As suas palavras são confirmadas pelos galardões que a Tranquilidade tem obtido e renovado nestes últimos anos.

Fazendo um balanço do atual contexto, Peter de Brito e Cunha afirmou que "há sinais positivos, mas o setor não vida tem de crescer e melhorar a rendibilidade. Em 2013, o mercado segurador não vida português apresentava um rácio combinado de 104%, sendo 75% de sinistralidade e 29% de despesas, o que mostra que o setor não ganha dinheiro. "Mas gosto de ressalvar, pelo nosso trabalho, que a Tranquilidade está bem melhor do que este número!"

Na apresentação seguinte, o Administrador Nuno Diniz Clemente reafirmou a ambição da Tranquilidade ser a "melhor escolha" de Clientes e Parceiros e congratulou-se com o crescimento consistente de todos os principais canais de distribuição.

Nuno Diniz Clemente detalhou os desafios que temos até final de ano, centrados numa maior dinâmica em automóvel – melhoria da retenção e maior competitividade em responsabilidade civil e danos próprios – mais equipamento nos clientes particulares, gestão equilibrada do segmento de empresas e investimento contínuo em parcerias profícuas, com remunerações atrativas e incentivos a carteiras rentáveis. Alcançar os resultados pretendidos exige habilidade em encontrar o necessário equilíbrio entre crescimento e gestão de risco, assente em qualidade, inovação e eficiência.

Em Saúde e Vida Risco, o administrador mostrou grande ânimo, salientando que "há muita competência nestes ramos, assim como muito boas ofertas". Sobre o Sanos Light e o Sanos ExtraCare "há inovação! Quer em produtos, quer em processos, sempre com muito dinamismo". Reter e fidelizar clientes depende do trabalho de todos e os Parceiros devem aproveitar os mecanismos de seguimento e as ferramentas de retenção disponibilizados pela Tranquilidade.

No Seguro Casa há muitas oportunidades para vender mais, uma vez que "É a segunda necessidade a seguir ao automóvel", devendo seguir o exemplo dos seguros de saúde. "Quero desafiar-vos a manter a atual dinâmica onde os resultados são melhores e utilizar os incentivos comerciais para o Carro e Casa, esperando contar com o vosso talento para exponenciar resultados.

Com esse talento e com persistência, tudo é possível" afirma Nuno Diniz Clemente, introduzindo as 3 alavancas de sucesso - competitividade equilibrada na oferta para ganhar (e reter) negócio, serviço de referência e investimento no talento comercial – e deixando o mote para o Diretor de Marketing Filipe Infante comunicar as novidades a nível da oferta e do serviço. Maior competitividade no seguro Auto, alargamento dos produtos com desconto de venda cruzada, melhorias em Saúde e Casa, produtos Vida e RC específicos para os profissionais de saúde e manutenção do programa assurfinance com o Novo

Banco estiveram em destaque. Filipe Infante reforçou também a contínua melhoria de processos e a presença local da nossa área comercial, que fazem a diferença...e os Parceiros reconhecem esse serviço. A elevada satisfação dos nossos clientes com a resolução de sinistros e a diminuição do número de reclamações que se verifica há já cinco anos são indicadores muito reconfortantes para a Tranquilidade, mas também para os nossos Parceiros.

Os Diretores Comerciais das zonas Norte, Centro e Sul, respetivamente, António Fernandes da Silva, Fernando Santana e Ana Marques, entregaram os prémios das campanhas "Arranque nos Negócios 2" e "Poupe na Sua Saúde" nas categorias Top Gerente de Zona, Top Gestores de Rede, Top 10 Rede Exclusiva e Top 10 Rede Multimarca.

Após a distribuição destes prémios, os Diretores Comerciais incentivaram a plateia com uma apresentação das oportunidades nos concursos de produção: 37 viagens ao Canadá e 15 prémios monetários para os Parceiros Exclusivos, 46 viagens à Jordânia e 15 prémios monetários para os Parceiros Multimarca e, ainda, 18 viagens a Amsterdão para os Gestores de Seguros. "Basta cumprirem os mínimos de acesso, produzir com regularidade e eficácia, acompanhar os resultados no SIAnet e conquistar o vosso lugar numa destas viagens de sonho" explicaram. Também as campanhas, os desafios para 'especialistas' Casa, Saúde e Vida Risco e o novo concurso 'Champions League' permitem ganhos adicionais, com prémios monetários, vouchers e viagens a não perder até ao final do ano.

As três reuniões foram encerradas com a mensagem de que a Companhia está mais forte que o restante mercado, que a sua reputação prevalece, mas que o trabalho árduo continua para anos próximos, que se adivinham difíceis. Em 2015, o crescimento será um objetivo prioritário para a Tranquilidade, que requer resiliência e eficácia, baseado no talento da nossa Equipa. ■

Encontro de Gestores de Seguros

ATITUDE VENCEDORA PARA RETER E EQUIPAR CLIENTES

A Tranquilidade reuniu a sua rede de Gestores de Seguros em Lisboa, no Centro Cultural de Belém, no dia 15 de setembro, para balanço da atividade do ano e reforço dos objetivos para o último quadrimestre. Competitividade da oferta, melhoria contínua de processos e dinamização comercial foram temas em destaque.

No Encontro, para além da apresentação do contexto atual, foi feita uma abordagem ao mercado, detalhadas as alavancas para o sucesso – competitividade, serviço e talento – e reforçados os desafios comerciais. Os Gestores de Seguros são a "cantera" da Rede Exclusiva da Tranquilidade e a Companhia continua a apostar no recrutamento e na formação de gestores empreendedores, que tenham gosto pela atividade comercial, capacidade de organização e planeamento e competências de persuasão e argumentação, aliados a um desejo de construir um negocio próprio sólido.

Os principais canais da Tranquilidade têm obtido um crescimento consistente em 2014 e o sucesso do Programa Gestores de Seguros é comprovado pelo seu peso na receita da Direção Comercial (GS e ex GS) – 23%. No entanto, os GS atualmente no Programa, embora registem uma evolução positiva, ainda estão longe dos valores pretendidos. É necessário crescer mais no segmento de particulares, que liberta mais margem, e a retenção de carteira tem de ser a principal prioridade. Os Parceiros da Tranquilidade devem aproveitar o potencial das ferramentas de prevenção da retenção, como a bancarização dos contratos, minimização de fracionamentos e aumento do índice de equipamento de seguros. Os mecanismos de seguimento (alertas, mensagens...) e as ferramentas de retenção (descontos proativos e reativos) são igualmente importantes para a eficácia comercial

Os Gestores de Seguros da Tranquilidade têm de ter uma atitude vencedora para maximizar o atrativo sistema de incentivos. As campanhas devem ser aproveitadas ao máximo para aumentar receita e atingir objetivos; o concurso de produção anual tem prémios aliciantes, mas importa salientar que só pode ganhar a viagem a Amesterdão em 2015 quem cumprir os mínimos definidos em regulamento; e para os Parceiros 'especialistas' em determinados produtos há desafios regulares em multirrisco habitação, saúde e vida risco. O aumento continuado da satisfação dos parceiros, o acompanhamento comercial sistemático muito valorizado e clientes cada vez mais satisfeitos com a resolução de sinistros refletem elevados índices de satisfação com o desempenho da Tranquilidade. A Companhia irá continuar a prestar um serviço de referência, alicerçado numa rede de distribuição profissional e motivada. ■

Viagem Parceiros Multimarca 2014

AUSTRÁLIA: À DESCOBERTA DOS NOSSOS ANTÍPODAS

A Tranquilidade voltou a premiar os Parceiros Multimarca que venceram o concurso de produção de 2013 com uma viagem ao outro lado do mundo, realizada em abril. Desta vez foi a longínqua Austrália e a sua multiplicidade de ambientes, com destaque para Sidney e Cairns. Desde a mágica floresta de Kuranda, às praias paradisíacas na orla da barreira de coral, cuja imensidão de fauna e flora marinha foi curiosamente explorada pelo grupo, até à cosmopolita e maior cidade australiana.

A aventura começou em Cairns, após uma longa viagem com pernoita no Dubai, no extremo Este do continente australiano. Cairns é a capital da região Far North, no estado de Queensland e desenvolveu-se à volta de uma enseada com acesso privilegiado à Grande Barreira de Coral e que deixa entrar em terra diversos afluentes que fizeram desta terra uma importante produtora e exportadora de cana do açúcar. Uma tarde e um dia em que o grupo teve plena liberdade para explorar esta cidade com um passeio beira-mar muito atrativo.

A realização de um cruzeiro permitiu conhecer de perto o fervilhar de vida e de cores dos recifes corais da Grande Barreira, uma das Maravilhas do mundo moderno, que se estende por mais de 2 mil kilómetros. Outro momento alto da viagem foi a visita ao parque Kuranda, espelho máximo das montanhas de floresta tropical que dominam aquela região. O percurso é feito por um caminho de ferro panorâmico, um feito de engenharia, que atravessa uma deslumbrantes zona de cordilheiras, floresta, cachoeiras e parques.

Com os *highlights* da região Far North devidamente explorados, já com alguns dias longe de casa e da azáfama do dia-a-dia, eis que chegou o dia de partir para Sydney, mais a sul, no estado de New South Wales. A viagem demorou um pouco, mas chegar e ver a imponência da cidade e jantar em convívio no centro da maior urbe da Austrália valeu o dia.

A primeira colónia Britânica do país foi formada quando o comandante Arthur Phillip aportou no local a que chamaram Port Jackson, na enseada conhecida como Sidney Cove, que desde então evoluiu para esta grande cidade com mais de 4 milhões de Sydneysiders, o nome dado aos seus habitantes.

Entre muitos almoços e jantares de convívio numa cidade que teve um *boom* na gastronomia *gourmet* e *trendy*, com inspiração de todos os cantos do mundo, o nosso grupo fez uma viagem panorâmica sobre os pontos mais importantes de Sydney, parando para um *refresh* na Bondi Beach. Tiveram também a indispensável oportunidade de visitar uma das óperas mais conhecidas do mundo: a Sydney Opera House, um edifício majestoso projetado por Jørn Utzon, que apesar de ter sido pensado nos anos cinquenta, é ainda hoje um símbolo de arquitetura de vanguarda, muito à frente do seu tempo.

Grupo premiados

O muito esperado jantar de entrega dos prémios Tranquilidade chegou nessa mesma noite e foi a bordo do cruzeiro Pontoon que todo o grupo se divertiu imenso e se emocionou com a entrega dos prémios. Depois de tanta aventura no norte e de uma visita cultural a Sidney, só restou um dia livre para celebrar nesta grande cidade multicultural, antes de regressar a Portugal, com a vontade de ter ficado mais uns dias. No entanto, ninguém ficou desanimado, mas sim pronto para dar o máximo durante mais um ano e poder desfrutar da já marcada viagem à Jordânia em 2015. ■

1º Lugar Assurfinance
Melhor Conselho
Augusto Raimundo

1º Lugar Não Vida
Melhor Conselho
Miguel Ribeiro

1º Lugar Não Vida Retalho
Serradeiro Mediação
Casimiro Serradeiro

1º Lugar Vida
Diagonal Corretores
Luis Carranca

Viagem Parceiros Exclusivos 2014

NA SENDA DOS ENCANTOS *MADE IN CHINA*

A Tranquilidade premiou os Parceiros Exclusivos vencedores do Concurso de Produção 2013 com uma épica viagem a um vasto país de tradição milenar, que alberga quase um quinto da população mundial. A China é sinónimo de mistério, secretismo e costumes que se estendem dos momentos não registados da história até à atualidade, ao mesmo tempo que é um marco cultural muito característico que espalhou a sua influência por todo o mundo.

Foi a 28 de maio que Pequim viu chegar o grande grupo da Tranquilidade, que aproveitou livremente o resto da tarde e jantou de forma tranquila e em pleno convívio, pronto para começar uma longa rota por terras de cultura e tradição. A infame Praça Tiananmen, a esplêndida Cidade Proibida, que foi casa do Imperador durante quase cinco séculos até à Dinastia Qing, e o grandioso Templo do Céu, o maior templo Taoista de toda a China, foram os primeiros marcos visitados que não podiam mesmo ser perdidos, assim como a Vila Hutong.

Depois de conhecidos os pontos mais importantes do centro da cidade, um outro monumento mais afastado dos centros urbanos e de inquestionável importância na história da humanidade esperava a visita dos nossos Parceiros. A Grande Muralha da China, uma fortificação militar que foi construída ao longo de várias dinastias desde o ano 220 a.C. até ao séc. XV, que tinha, nessa época, o objetivo de defender o país de povos do norte, como os Mongóis, e estende-se por mais de 21 000 quilómetros, incluindo as zonas que já foram destruídas, merecendo uma visita extensa por parte do nosso grupo. Antes de partir para Xangai houve tempo para visitar o Palácio de Verão.

Já em Xangai, o grupo Tranquilidade partiu para uma visita à pitoresca cidade de Suzhou, que reflete uma cultura de alta sociedade milenar e todo o esplendor visual da China Clássica. A noite foi de homenagem, com a realização do Jantar de Gala e entrega dos troféus aos parceiros premiados.

Restou um dia livre para ver os pontos mais interessantes de Xangai, uma metrópole cosmopolita e vibrante que alia uma pujança económica a um charme ancestral. O grupo partiu à descoberta da maior cidade chinesa que está hoje tão na moda e trouxe recordações para Portugal, onde já se trabalha arduamente para ganhar a viagem ao Canadá em 2015. ■

TRANQUILIDADE

Grupo Premiados

1º Lugar Assurfinance
Paula Silva

1º Lugar Não Vida Retalho
Vitor Borges

1º Lugar Vida
Bruno Carrada

1º Lugar Não Vida
Marco Marques

PROGRAMA GS TRANQUILIDADE PROMOVIDO NA EXPOFRANCHISE

A Tranquilidade promoveu o seu Programa de Gestores de Seguros na Expofranchise 2014, que decorreu no Centro de Congressos do Estoril, nos dia 30 e 31 de maio. Ser Gestor de Seguros é uma oportunidade de desenvolver um negócio próprio vencedor, com o apoio e experiência de uma seguradora reconhecida, para o qual serão fundamentais dinamismo, sentido empreendedor e vontade de vencer.

Sob o lema ' Um mundo de conceitos, um negócio só seu' , o evento contou com cerca de 70 marcas na área de exposição e diversas conferências sobre gestão de novos negócios.

TRANQUILIDADE NA EXPOMOTOR

A Tranquilidade esteve representada pelo Gestor de Seguros Bruno Monteiro, na Expomotor, uma Feira Automóvel que reuniu cerca de 70 veículos clássicos, pesados, viaturas ligeiras, motociclos e velocípedes.

O evento foi organizado pela Câmara Municipal de Vila Franca de Xira, sob o lema "Um encontro entre o passado e o futuro", e decorreu entre 30 de abril e 4 de maio, no Pavilhão Multiusos da cidade ribatejana.

FESTA DO BODO COM TRANQUILIDADE

A Tranquilidade esteve presente na Festa do Bodo 2014, em Pombal, através do stand promocional do Parceiro CID Seguros na área de exposições do evento.

Realizada no final de julho, esta secular Festa, que tem uma forte vertente histórica e cultural, contou com um animado programa de espetáculos e exposições e teve também uma mostra económica de empresas e produtos locais.

MDS CELEBRA 30 ANOS

A MDS, corretora parceira da Tranquilidade, celebra 30 anos em 2014 e organizou um jantar comemorativo em Lisboa, no dia 5 de junho, que juntou mais de 200 pessoas, de cerca de 20 países, entre os quais estavam também seguradoras, clientes e parceiros. A Tranquilidade este representada pelo administrador Nuno Diniz Clemente.

Aqui ficam os parabéns à MDS.

Gestores de Seguros em Istambul

O MELHOR DA EUROÁSIA

O portal entre o Ocidente e o Oriente foi onde os nossos Gestores de Seguros foram festejar os resultados alcançados no concurso de produção 2013. A Turquia, ocupa parte dos antigos territórios da Trácia, na Europa de Leste, e a Anatólia, na Ásia. Graças a essa fronteira, se um visitante atravessar do estreito de Dardanelos, pelo mar de Mármara, até entrar em Istambul pelo Bósforo, é palpável o choque entre as duas culturas. O grupo da Tranquilidade testemunhou este fenómeno, num fim de semana alargado de junho passado nesta cidade fascinante, outrora capital de império.

Depois de bem instalado e descansado em Istambul, o grupo acordou bem cedo para conhecer a cidade e visitar o hipódromo Bizantino e a Catedral de Santa Sofia. Após o almoço em alegre convívio, seguiu-se um longo passeio pelo Bósforo e ainda tempo livre para tirar o máximo partido desta cidade culturalmente rica e divinamente "caótica". O jantar teve lugar num restaurante típico e depois quem quis aproveitou a noite cosmopolita turca.

O dia seguinte foi dedicado aos mercados de Istambul. Uma manhã de compras pelo mercado das especiarias e pelo grande Bazar é um programa indispensável e os nossos gestores não quebraram o protocolo. Joalharia, cerâmica, especiarias e tapetes são produtos emblemáticos deste que é o maior mercado coberto da história, que reúne peças e iguarias de toda a parte do mundo, mesmo antes de este lugar se chamar Constantinopla, ou não fosse esta uma região de fronteira. O programa incluiu também visitas às cisternas de Istambul e à famosa Mesquita Azul, um marco monumental e de relevante importância numa zona que é reconhecida pelo seu constante choque religioso.

Nesse mesmo dia, o grupo teve ainda a oportunidade de passear livremente pelas ruas repletas de elementos exóticos antes do *cocktail* de entrega de prémios Tranquilidade, realizado no hotel. A última noite foi celebrada no restaurante Al Jamal Arabesque, um dos espaços "da moda", com cozinha médio-oriental, incrível design interior, misto de música oriental e ocidental e *show* de dança do ventre.

De volta a Lisboa fica a vontade de continuar um bom trabalho e, em 2015, voar para Amesterdão para conhecer (ou reviver) os variados encantos desta cidade holandesa. ■

FUTEBOL JUNTA PARCEIROS EM TODO O PAÍS

As Zonas Comerciais da Tranquilidade organizaram encontros com os seus Parceiros, um pouco por todo o país, para assistirem aos jogos do Mundial de Futebol. O campeonato mais esperado do desporto rei não podia deixar de fazer parte dos eventos de convívio e descontração que a Companhia promove junto da sua rede de mediação. Foram vividos momentos de grande emoção e, embora a Seleção Portuguesa tenha sido eliminada cedo demais, a equipa Tranquilidade fez a festa.

Douro Litoral

Viseu

Braga

Porto Norte

Aveiro

Vale do Ave

Porto Sul

Trás-os-Montes

Alto Minho

Ribatejo

Lisboa Oriente

Leiria

Amadora, Cascais

Coimbra

Lisboa Sul

Algarve

Alentejo

Madeira

Portugal - Albânia (Aveiro)

Benfica - Zenith (Estádio da Luz)

Portugal - Grécia (Jamor)

ELVIRA FORTUNATO

Em 0,33 segundos o Google encontra cerca de 521 000 resultados sobre Elvira Fortunato. Mas quais são, afinal, as estórias que se desvendam na história desta cientista portuguesa? A TViva foi à descoberta da Mulher, Mãe, Professora e Investigadora que se fosse um elemento químico seria, simplesmente, o Hidrogénio.

Elvira revelou à TViva, que sempre teve curiosidade em saber "o que se passava por dentro das coisas" que via funcionar "foi através da minha primeira experiência científica na escola, que descobri que era aquilo que me fascinava. Na simples observação das células da cebola, tive a certeza que queria enveredar por um caminho profissional que me conferisse uma experiência muito prática". Foi nesta despretensiosa vivência que chegou a investigadora e diretora do CENIMAT – Centro de Investigação em Materiais, onde inventou o transístor em papel, colocando a ciência portuguesa no mapa-mundo científico e tornando-se uma importante referência, extremamente aclamada, pelas inúmeras aplicações tecnológicas inovadoras que pode ter.

Elvira vê com naturalidade que em termos profissionais seja muito fácil encontrar factos sobre si, uma vez que publica artigos científicos que facilmente chegam ao Google e, consequentemente, às massas. No entanto é muito zelosa da sua privacidade e prefere sempre falar do que faz em vez do que é, até porque se considera uma pessoa reservada.

Quando em tom ligeiro, a TViva lhe perguntou com que elemento da tabela periódica se identificaria Elvira não hesitou "o hidrogénio, porque é um elemento leve e fácil de estudar. E eu também sou assim: descomplicada. Nem na minha vida pessoal nem na investigação não gosto de complicar, nem de complexar. Isso limita-nos e torna as coisas mais inatingíveis".

"Nasci e cresci em Almada e tive a oportunidade de estudar aqui, na Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa", mas não entrou no curso que queria: Engenharia do Ambiente "porque não tinha média. Nunca fui uma aluna brilhante até ter encontrado a minha vocação e encontrei esse bichinho da investigação quando, por não ter entrado no curso que queria, optei pela Engenharia de Materiais. Fui convidada a ser monitora e comecei a passar mais tempo nos laboratórios. Isso despertou-me a curiosidade e acabei por me dedicar em absoluto a esta área."

Elvira Fortunato conviveu com diversas pessoas que influenciaram a sua transformação pessoal e profissional que é hoje. Afirma que a base para qualquer bom cientista é a ética científica e o rigor "esse testemunho foi-me passado por Ondina Figueiredo, professora de cristalografia, que me incutiu esse valor como fundamental para a minha vida enquanto investigadora e cientista." Procurou seguir as figuras mais relevantes "sempre tive como modelos, os melhores" mas quando teve conhecimento das considerações e pensamentos de Albert Einstein sobre as mulheres, deixou de o considerar como referência científica. Hoje em dia as suas referências "são, sobretudo, algumas excelentes equipas de investigação do Japão".

A família foi também muito importante para a definição de Elvira enquanto pessoa e atribui ao seu pai o sentido de responsabilidade e à mãe a vontade de lutar para não depender de ninguém "os valores familiares são muito importantes no meu seio. O oxigénio, um elemento fundamental à nossa vida, junta-se ao hidrogénio para criar a água, também ela fundamental, e é assim que vejo os meus pais" afirma Elvira Fortunato a propósito das suas raízes.

Falando ainda sobre os seus laços familiares, o marido, Rodrigo Martins, é investigador no CENIMAT e foi também seu professor na disciplina de Materiais Semicondutores e Microeletrónica, exatamente a área por onde a investigadora enveredou a sua carreira, expondo assim que, a sua família e o seu trabalho fazem parte integrante de si e são indivisíveis "estando os dois envolvidos não conseguimos separar o trabalho do nosso contexto familiar. A ciência é - para ambos - uma paixão e isso só acontece porque é um prazer fazer o que fazemos, no dia-a-dia. Evidentemente, também nos distraímos com outras coisas, até porque temos uma filha que nos obriga a falar de outras matérias... (risos) mas não nego que nos apaixona muito falar de materiais e das descobertas que vamos fazendo."

Elvira viaja bastante e admite que isso a afasta, por vezes, deste seio que tanto valoriza. "Tentamos, sempre que possível, levar a nossa filha nas viagens que fazemos para congressos e conferências. E gostamos de juntar o trabalho ao lazer. Considero que esses momentos são muito importantes sobretudo quando o nosso lado profissional está tão embrenhado na nossa vida."

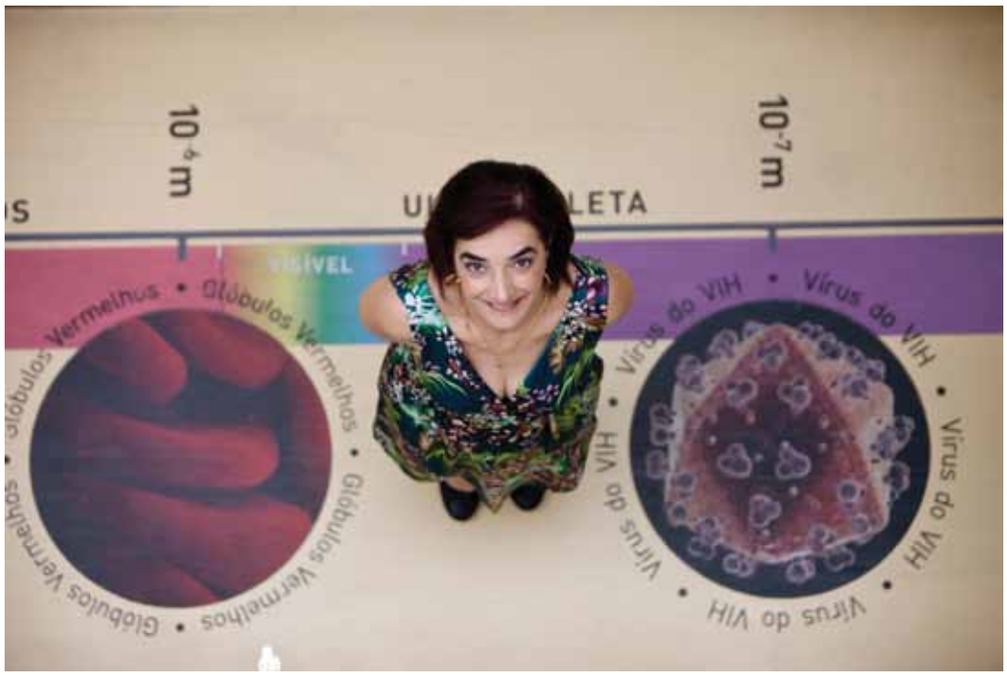
Na liderança do CENIMAT já ganhou diversos prémios e afirma que os únicos truques são "a perseverança e uma autoconfiança naquilo que faço, o que me permite uma margem de erro muito pequena. Mas o 'truque' principal é, sem dúvida, o trabalho" e embora a inevitabilidade dos acontecimentos tenham determinado que seriam os Materiais e não o Ambiente a fazer parte da sua carreira, confessa que "o Ambiente não deixou de estar nas minhas preocupações pessoais e profissionais" e explica ainda a ausência de arrependimento "aqui na universidade, quer na área dos Materiais, quer no Ambiente - e mesmo noutros ramos da ciência - trabalhamos sempre em conjunto. O que investigamos envolve várias disciplinas, o que implica pessoal qualificado e proveniente de várias valências: engenharia química, biologia, materiais, física, ambiente, entre outros...Nunca falamos de forma vertical e todos olhamos para um projeto com olhos diferentes. É neste contacto que surge a oportunidade para a Inovação!"

Em 2008, Elvira Fortunato conquistou o maior prémio de sempre dado a um investigador português - o 1º Prémio na área de Engenharia do European Research Council, um dos organismos europeus mais relevantes no apoio à ciência. Foi o montante de 2,25 milhões de euros que lhe permitiu a montagem de um centro de investigação único, inaugurado pelo Presidente da República. Elvira não tem dúvidas de que o Laboratório de Nanotecnologia é um grande motivo de orgulho nacional, que confere reconhecimento mundial e que faz com que as grandes marcas cheguem ao nosso país e solicitem serviços para a inovação científica ou tecnológica, contudo afirma que "só abraçamos projetos que sejam práticos à sociedade, com utilidade e que rentabilizem o investimento. É essa a mais-valia no uso destes equipamentos técnicos tão específicos".

Para a investigadora não restam dúvidas de que, através da inovação científica, se pode alavancar a própria sociedade "esse é o motor do progresso, embora demore algum tempo. Acredito que, a partir do nosso laboratório, poderemos contribuir bastante para a construção de um mundo melhor, sensibilizando a população, por exemplo, para a utilização de tecnologias amigas do ambiente. Isto está na nossa consciência, no trabalho e na vida pessoal. Seria bom saber que no futuro isso fará diferença. É interessante imaginar que as descobertas que fazemos farão a diferença durante muito tempo." afirma Elvira Fortunato, segura de que a sua equipa está a escrever uma página importante, na história da ciência em Portugal. ■

Elvira Fortunato dirigiu a equipa de cientistas do CENIMAT que inventou o transístor de papel (projeto vencedor do 1º Prémio na área de Engenharia do European Research Council ERC)

"Este tipo de dispositivo rivaliza em performance com as mais avançadas tecnologias de filme fino. Resultados promissores que poderão ser explorados em ecrãs de papel, etiquetas e pacotes inteligentes, chips de identificação ou aplicações médicas."



Viagens-Prémio Concursos de Produção 2014

EMPENHO, MOTIVAÇÃO E DESTINOS DE SONHO!

Os Concursos de Produção 2014 voltam a dar acesso a destinos de sonho. Na Tranquilidade reconhecemos o trabalho de quem se esforça pelo sucesso, premiando o empenho, o profissionalismo e o trabalho árduo, por isso, não perca tempo e siga os 4 passos que o levarão a uma viagem inesquecível.

Este ano o concurso para os Parceiros Exclusivos engloba 37 viagens e 15 prémios monetários; para os Parceiros Multimarca existem 46 viagens e 15 prémios monetários e para os Gestores de Seguros estão disponíveis 18 viagens.

Com os objetivos cumpridos, os nossos Parceiros terão a recompensa merecida, em paragens fabulosas como o Canadá - com a sua singularidade natural - a Jordânia - um dos berços da civilização - e Amesterdão - um marco de contemporaneidade e cultura europeia.

Até ao final do ano, alcance quatro passos para o sucesso e agarre um dos destinos que temos para si:

- ✓ Cumprir os mínimos de acesso
- ✓ Produzir com regularidade e eficácia
- ✓ Acompanhar de perto os resultados mensais (divulgados no SIAnet)
- ✓ Conquistar o lugar de acesso a um destino fantástico

CANADÁ

A viagem que espera os Parceiros Exclusivos é uma rota que alia inúmeras maravilhas naturais a um rigor cultural de riqueza inigualável. Montanhas, lagos e glaciares que se cruzam com cidades movimentadas, ricas em eventos culturais, gastronomia e atividades para todos os gostos e estilos. Tudo entre grandes marcos turísticos como as Rocky Mountains, as Catarátas de Niagara, a Galeria de Arte de Ontário e o Festival de Jazz de Montreal.

JORDÂNIA

O Reino Hachemita da Jordânia abre os seus portões aos Parceiros Multimarca. A Jordânia é uma pérola do médio oriente, com o fervilhante movimento urbano de Amman, de onde se pode facilmente chegar a majestosas ruínas, com o icónico enclave arqueológico de Petra, a cidade escavada nas escarpas rochosas de Wadi Araba. Um inevitável mergulho nas águas plácidas do Mar Morto remata a imposição da Jordânia como destino de excelência, com alojamento de alta qualidade, um requinte clássico no médio oriente e uma gastronomia intensamente exótica, que espera rejuvenescer os parceiros da Tranquilidade.

AMESTERDÃO

A viagem prémio para os Gestores de Seguros promete movimentadas margens de canais entre marcos culturais e artísticos mundialmente reconhecidos. O destino é Amesterdão, uma das cidades mais românticas e encantadoras da Europa, mas também uma urbe tolerante e diversificada. Cultura, vida noturna, restaurantes de renome internacional, e agradáveis passeios de bicicleta fazem desta cidade holandesa um dos destinos cosmopolitas mais bonitos do mundo, que não podia deixar de fazer parte de um programa de viagem da Tranquilidade.

NOVOS DESAFIOS EM 2014 PROPORCIONAM MAIS RECOMPENSAS EM 2015

Este ano trazemos uma novidade para redobrar a motivação e intensificar o reconhecimento pelo bom trabalho das nossas equipas!
Para os novos desafios, teremos um "Top 5" da Rede Exclusiva, que engloba Parceiros Exclusivos e Gestores de Seguros e um "Top 7" da Rede Multimarca. Há três *rankings* de produto - MR Habitação, Saúde Individual e Vida Risco. Os vencedores receberão um prémio monetário no valor de 2 000€, por produto. Estes prémios são acumuláveis com os prémios dos restantes concursos.

Responsabilidade Civil Empresarial

UM SEGURO ESSENCIAL PARA A TRANQUILIDADE DAS EMPRESAS

O seguro de Responsabilidade Civil Empresarial destina-se a garantir os danos causados a terceiros no decorrer da atividade da empresa, nomeadamente empresas industriais, entrepostos de comércio por grosso e empresas de transporte de mercadorias.

Trata-se de um seguro essencial para o desenvolvimento da atividade empresarial, tendo um âmbito muito amplo, que abarca a maior parte das situações que podem ocorrer numa empresa. Ficam cobertos os danos decorrentes da propriedade ou arrendamento das instalações e terrenos onde a empresa labora; acontecidos em feiras, exposições, visitas a instalações ou centros de produção; danos provocados em operações de carga e descarga, ou por gruas e outros veículos industriais ao serviço da empresa, como empilhadores e tratores, ou pela utilização de elevadores, monta-cargas ou escadas rolantes. Até ficam cobertas as instalações de propaganda, dentro e fora do recinto da empresa, como cartazes e anúncios luminosos.

Além desta cobertura alargada, o seguro de RC Empresarial pode abarcar ainda outras situações que podem ser da responsabilidade da empresa e causar graves prejuízos, se não houver cobertura do seguro. Na co-

bertura base consta também a Responsabilidade Civil Patronal, que garante as indemnizações que a empresa tenha que pagar a um trabalhador, em consequência de um acidente de trabalho, e que não sejam cobertas pelo seguro obrigatório de Acidentes de Trabalho.

Existem ainda duas importantes coberturas opcionais: a Responsabilidade Civil Produtos, para garantir indeminizações derivadas de danos provocados a consumidores por produtos defeituosos, que é da maior importância para evitar que a empresa seja abalada por pedidos de indemnização neste âmbito. E ainda a RC Poluição Súbita e Acidental, para as empresas que sejam obrigadas a este seguro.

Com um âmbito tão abrangente, é fácil verificar que o seguro de RC Empresarial constitui um instrumento essencial para garantir que o desenvolvimento da empresa decorre sem percalços, através de uma proteção completa das situações de responsabilidade civil que podem afetar seriamente a sua saúde financeira.

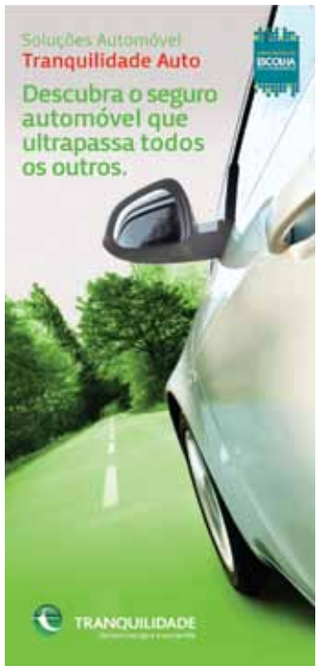
A renovação recente do RC Empresas da Tranquilidade implicou vários melhoramentos:

- Alargamento do leque de empresas-alvo para faturações anuais até 5 milhões de euros;
- Enriquecimento do âmbito de garantia da RC Exploração;
- Inclusão automática da garantia de RC Patronal;
- Cobertura base de RC Produtos com aceitação automática para algumas atividades;
- Cobertura de RC Poluição Súbita e Acidental conforme Portaria 1235/2003 (atividades industriais de risco), para as empresas que sejam obrigadas a esse seguro;
- Simplificação da tarifação (utilização de prémios em vez de taxas, não utilização de taxas de ajuste deixando de haver o consequente processo operacional, um único prémio mínimo).
- Redução generalizada e significativa dos prémios de RC Exploração. ■

LOJAS DA TRANQUILIDADE JÁ TÊM O LIVRO DE ELOGIOS

Os clientes e visitantes das Lojas da Tranquilidade já podem registar a sua satisfação com o serviço prestado no Livro de Elogios, disponível desde final de agosto. Reconhecer o que é bom e ousar escrever essa opinião é o objetivo. Tal como existe o Livro de Reclamações, obrigatório e com uma função importante, porque não ter também um livro para elogiar?

O primeiro elogio não tardou e está no Livro da Loja Central de Lisboa, onde um cliente da Tranquilidade quis elogiar o profissionalismo de Joana Batista, Isabel Cunha e Ricardo Santos. Muitos outros se seguiram (e seguirão). ■



TRANQUILIDADE AUTOMÓVEL MAIS COMPETITIVO

A Tranquilidade lançou em agosto uma nova política de continuados para o Tranquilidade Automóvel, com o objetivo de tornar o produto mais competitivo e fortalecer a retenção de carteira e fidelização de clientes. Neste momento mais de metade dos nossos Clientes Particulares não têm qualquer aumento e todos os clientes 'Top Particulares' – com mais de 1 000€ de carteira de seguros – não sofrem qualquer aumento nas suas apólices.

O ajustamento efetuado já no início do ano na cobertura de Danos Próprios (DP), com melhores descontos automáticos e maior competitividades nos perfis de veículos com menor sinistralidade, permitiu um crescimento significativo nas apólices novas com DP.

2 RODAS COM UM PREÇO MAIS BAIXO

O Tranquilidade 2 Rodas é um seguro muito completo que protege a moto, o seu condutor e o passageiro, tal como possíveis danos causados a terceiros, dando assim resposta às reais necessidades de quem anda na estrada. O seguro da Tranquilidade tem ainda uma cobertura distintiva de danos em fato e capacete.

A reformulação recente do produto tornou-o muito mais competitivo, tendo-se verificado reduções de preço na ordem dos 22% em ciclomotores e motociclos até 500 cc e de cerca de menos 13% em motociclos com mais de 500 cc. ■

TRANQUILIDADE ABRE NOVO CENTRO DE PERITAGENS AUTOMÓVEL NA MARGEM SUL DE LISBOA

A Tranquilidade inaugurou mais um Centro de Peritagens Automóvel, desta vez na margem sul de Lisboa. Destinado exclusivamente aos clientes da Companhia, o Centro está situado em Corroios, na Rua Cidade Carmona, 10. A funcionar com um horário alargado de 2ª a 6ªfeira, entre as 8h30 e as 20h, e ao sábado, entre as 9h e as 13h, este espaço promete ser uma mais-valia para os seus utilizadores, assegurando centralidade de acesso e um serviço mais rápido e cómodo.

A Tranquilidade reforça, desta forma, o serviço de regularização de sinistros. O objectivo principal da abertura de Centros de Peritagens é a melhoria do serviço que prestamos aos nossos clientes, através de um atendimento célere e personalizado, a cargo de profissionais e técnicos qualificados, com um horário adaptado às necessidades de hoje.

Todos os clientes podem recorrer a este Centro para realizar a peritagem ao seu automóvel, bastando fazer a marcação prévia por telefone ou online. O serviço é marcado para o próprio dia, ou para o dia seguinte. Naquele espaço os clientes poderão ainda ter acesso imediato à viatura de substituição, caso o pretendam, bem como conhecer a restante oferta de seguros da Tranquilidade. Está já em preparação a abertura de um terceiro Centro de Peritagens na zona Norte do país. ■

Clientes Particulares Top

TRANQUILIDADE DESENVOLVE OFERTA DIFERENCIADA PARA SEGMENTO DE ELEVADO VALOR

A Tranquilidade criou o segmento "TOP" para distinguir os seus clientes de elevado valor.

O segmento "TOP" integra os clientes particulares com carteira de seguros igual ou superior a 1 000€ e, também, os clientes profissionais de saúde (Médicos, Dentistas e Veterinários).

Os clientes "TOP" estão identificados no sistema de informação da Companhia e têm uma proposta de valor diferenciada, com destaque para uma política de continuados com aumento zero no automóvel.

TOP MEDICINA

Dentro do segmento Top, a Tranquilidade criou uma oferta específica para clientes "Top Medicina" (Médicos, Dentistas e Veterinários). Os profissionais de saúde necessitam de uma abordagem global que apresente soluções para as vertentes profissional, pessoal e familiar.

Esta oferta será desenvolvida junto dos mais de 40 mil médicos em Portugal, 5 000 dos quais já são clientes da Tranquilidade.

Com esta solução, a Tranquilidade garante todas as necessidades de proteção, permitindo aos clientes terem um interlocutor único para os seus seguros, poupando em tempo e em custos.

A abordagem global aos Clientes Top Medicina vai trazer mais valor ao cliente, que irá considerar o comercial da Tranquilidade o seu gestor pessoal, com capacidade para prestar um aconselhamento profissional e especializado, a par de preços competitivos.

PROTOCOLO TOP MEDICINA – OFERTA GLOBAL COM VANTAGENS ADICIONAIS

Reforçando o posicionamento de "soluções globais para o cliente" está disponível desde 1 de agosto um protocolo de seguros para o segmento 'Top Medicina', que oferece condições especiais a estes clientes. Os descontos aplicáveis variam entre 10 e 25% e os seguros que integram o protocolo dão uma resposta abrangente às diferentes necessidades de proteção pessoal, familiar e patrimonial: auto, casa, multirrisco estabelecimento, saúde, acidentes pessoais, vida, responsabilidade civil familiar, seguros de lazer e desporto, viagem e acidentes de trabalho empregada doméstica.

A abordagem global aos Clientes Top Medicina vai permitir juntar os descontos do protocolo aos descontos de venda cruzada, traduzindo-se numa oferta extremamente competitiva ao nível de preço.

Atividade Profissional

RC Profissional	Para todos os profissionais médicos
AT Independentes	Para profissionais que trabalham por conta própria
MR Estab. AT conta outrem Saúde Negócios RC Exploração	Para profissionais com consultório e trabalhadores por sua conta

Vida Pessoal

Carro/ Casa	Património
Saúde, Vida Risco, Acid. Pessoais	Família
Viagem, Golf, Caçadores, Marés e Marinheiros	Desporto e Lazer

OFERTA ESPECÍFICA TOP MEDICINA

Seguro de RC Profissional mais completo e competitivo

O Seguro de Responsabilidade Civil Profissional é fundamental para os profissionais de saúde. A Tranquilidade criou um novo seguro de RC, totalmente dirigido às necessidades específicas deste segmento, com capitais muito superiores à apólice da Ordem dos Médicos, que pode funcionar juntamente ou em substituição daquela.

O novo RC Profissional integra também uma cobertura, única no mercado, opcional de Proteção Jurídica Alargada, que estende a proteção jurídica para situações profissionais fora do âmbito da apólice de RC (ex: processos com a Ordem dos Médicos ou entidade patronal).

Vida Mais Profissionais de Saúde

Proteção adequada para quem nos ajuda nos momentos mais difíceis...

Atentos às necessidades de proteção dos profissionais de saúde, lançamos, em agosto, o Vida Mais Profissionais de Saúde.

Este seguro de vida apresenta uma proteção mais abrangente para suportar o risco inerente às profissões desse segmento. Nesse sentido, disponibilizamos uma nova cobertura - Invalidez Profissional- que protege os profissionais de saúde em situações que os impeçam de exercer a sua profissão (ou especialidade clínica quando aplicável).

O **Vida Mais Profissionais de Saúde** é:

- **Simples e cómodo**: as habituais formalidades médicas são feitas através de uma entrevista telefónica, com total profissionalismo e confidencialidade.
- **Adequado e mais abrangente**: As coberturas de Invalidez Profissional e de Incapacidade Temporária Absoluta (ITA) funcionam em caso de ficar impedido de exercer a sua atividade, de forma definitiva ou temporária, respetivamente.
- **Completo**: Permite conjugar no mesmo seguro a proteção ao crédito à habitação (Morte + Invalidez Total e Permanente 66%) e a previdência (Invalidez Profissional + Incapacidade Temporária Absoluta). Adicionalmente permite reforçar a proteção em caso de morte por acidente, duplicando o capital seguro.
- **Atual**: em situação de desemprego involuntário, hospitalização ou incapacidade temporária e absoluta (ITA), a Tranquilidade assume os prémios do seguro.

SANOS FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS E SANOS EXTRA CARE

Seguros de saúde para os clientes top medicina

Dentro das várias opções do Sanos, o seguro de saúde da Tranquilidade, queremos destacar o Sanos Funcionários Públicos e o Sanos Extra Care, como ofertas especialmente adequadas aos clientes top medicina.

A maioria dos médicos beneficia da ADSE, sendo um mercado natural para desenvolver a venda do Sanos Funcionários Públicos, que cobre a parte dos custos de saúde que a ADSE não comparticipa e que oferece 3 opções: clientes preocupados apenas com hospitalização, clientes que a essa cobertura pretendem juntar consultas e exames e uma terceira que adiciona ainda a cobertura de parto.

Para uma proteção ainda mais alargada, o cliente pode juntar ao Sanos Funcionários Públicos o Sanos Extra Care, beneficiando assim de um capital de hospitalização muito mais elevado, a inclusão de doenças graves, acesso à rede médica em Espanha, cobertura internacional e 2ª opinião médica. ■

Aquisição da carteira de clientes AMA em Portugal

TRANQUILIDADE APOSTA NO 'SEGMENTO TOP'

A Tranquilidade inicia novo projeto que vai trazer inúmeras vantagens para a Companhia, para os Parceiros e para os Clientes, numa estratégia que fundamenta o conceito 'Win-Win-Win'. A aquisição da carteira de clientes AMA vem reforçar a aposta estratégica da Companhia num segmento de clientes de elevado valor e potencial de crescimento.

A AMA é uma seguradora mútua que direciona os seus seguros, exclusivamente, aos profissionais de saúde. Nasceu em Espanha, em 1965, tendo sido desenvolvida por um grupo de profissionais nesse sector, e chegou a Portugal em 2001, para dinamizar um mercado que, até então, era exclusivo de outra seguradora. Recentemente, a AMA decidiu continuar a operar apenas no país de origem e a Tranquilidade adquiriu a sua carteira de clientes em Portugal, que se posiciona como um segmento exigente e de topo.

Esta integração é uma mais-valia para todos os intervenientes: a Tranquilidade conquista um segmento de novos clientes de alto valor e desenvolve uma oferta global e especializada para os profissionais de saúde; os parceiros exclusivos, pelos quais a carteira será partilhada, expandem o seu negócio, com um conjunto de clientes com elevado potencial de crescimento; e os clientes passam a ter à sua disposição uma oferta mais completa e adequada às suas necessidades, a par de um acompanhamento comercial de excelência.

Amália Gradim Teixeira, responsável pela integração desta carteira de clientes na Tranquilidade, tem estado, habitualmente, ligada ao desenvolvimento de novos projetos comerciais, pelo que, nas suas palavras "não podia deixar de abraçar, também, este desafio!".

De acordo com a responsável do projeto , "esta é uma carteira de um segmento médio-alto (Clientes Top Medicina), sustentada em produtos específicos para os profissionais de saúde, que nos permitirá alargar a experiência neste segmento. Simultaneamente, os clientes vão passar a ter uma oferta mais abrangente, capaz de responder às suas necessidades de proteção profissional, mas também pessoal, patrimonial e familiar. Ao acompanhamento especializado, juntar-se-á também maior proximidade, conseguida com a forte capilaridade da rede da Tranquilidade".

Numa fase inicial, o objetivo é reter e equipar estes clientes, nomeadamente médicos e empresas de saúde, proporcionando-lhes uma oferta global e diferenciada. A carteira será integrada no Segmento Top da Tranquilidade e está já a ser desenhado um protocolo de produtos para médicos, assegurando a abrangência já referida, com maior abertura na aceitação de riscos "adicionais", com descontos de retenção diferenciados e também de venda cruzada. Estão também a ser preparadas campanhas com o objetivo de premiar os clientes que transfiram todas as suas apólices de seguros para a Tranquilidade.

Na fase seguinte, a aposta será aumentar o número de clientes, potenciando o conhecimento profundo deste mercado. O desenvolvimento de ferramentas comerciais e de uma oferta competitiva permitirá o crescimento de clientes na área médica, alargando a base de atuação da Tranquilidade no mercado da saúde em Portugal.

Conforme refere Amália Gradim Teixeira "se a Tranquilidade soma distinções, de marca, de reputação, de escolha do consumidor e nos níveis de serviço, vai naturalmente rentabilizá-las, desenvolvendo os segmentos que, potencialmente, geram mais valor para o crescimento sustentado da nossa carteira."

A carteira da AMA , agora integrada na Tranquilidade, possui cerca de 15 mil clientes ativos e representa aproximadamente quatro milhões de euros em prémios. Sendo a Tranquilidade uma seguradora generalista, que oferece produtos que a seguradora mútua não cobria, por virtude da sua especialização esta é, de facto, uma excelente oportunidade estratégica para consolidar a relação de solidez e confiança, entre todas as partes envolvidas, numa comprovada estratégia Win-Win-Win!. ■

Gabinete de Administração de Pessoal

GERIR O QUOTIDIANO DOS COLABORADORES – ESCLARECER E APOIAR

No âmbito da Direção de Pessoal, existe uma área – o Gabinete de Administração de Pessoal – que tem a seu cargo as importantes atividades inerentes à gestão do quotidiano dos colaboradores. Com efeito, é o Gabinete de Administração de Pessoal (GAP), que, entre outras funções:

- Processa remunerações e respetivos encargos obrigatórios;
- Elabora contratos (admissões, contratos a termo e estágios);
- Procede à gestão processual de reformas e pré-reformas;
- Controla o sistema de assiduidade;
- Apoia na doença, assistência à família e parentalidade;
- Acompanha a situação clínica do trabalhador no caso de acidente de trabalho (períodos de ausência, definição de incapacidades, cálculos indemnizatórios, ligação com a área de AT);
- Assegura as necessidades no âmbito do trabalho temporário e prestação de serviços, garantindo a respetiva gestão;
- Procede à articulação com as entidades oficiais, nomeadamente a Segurança Social e o Centro Nacional de Pensões.

Mas talvez a mais relevante missão concretizada pelo GAP seja a de esclarecimento e suporte diário aos colaboradores da empresa – muitas vezes em situações delicadas, como sejam as de doença – e também o cuidado tido no apoio a uma população tão especial como é a dos pensionistas.

Ao Gabinete de Administração de Pessoal são, assim, requeridas valências muito diversificadas e relevantes: rapidez e correção processual; conhecimento e permanente atualização dos temas legais e convencionais; disponibilidade e empatia. São tudo áreas em que a "Equipa GAP" responde com distinção. ■

"Ao Gabinete de Administração de Pessoal são, assim, requeridas valências muito diversificadas e relevantes: rapidez e correção processual; conhecimento e permanente atualização dos temas legais e convencionais; disponibilidade e empatia."

CURIOSIDADE

- **Processamento de 1660 ordenados, prestações de pré-reforma e complementos de reforma de seis empresas.**

CONCRETIZAÇÕES RECENTES

- **Atualização, quase permanente, de temas decorrentes de alterações legislativas, nomeadamente, duodécimos, declaração mensal de remunerações, idade da reforma e contribuição extraordinária de solidariedade.**

Gonçalo Oliveira, Isabel Simões, Carla Silva, Ana Felgueiras e Gonçalo Barradas

PASSAPORTE

PASSAGENS AO QUADRO PERMANENTE DA TRANQUILIDADE

GONÇALO BARRADAS
30 anos
Encontra-se a exercer funções Operacionais no Gabinete de Administração de Pessoal da Direção de Pessoal.

JOÃO RODRIGUES
30 anos
Exerce funções Operacionais na Secção de Sinistros Simples e Gerais (Acidentes de Trabalho) da Direção de Sinistros.

CÁTIA SILVA
27 anos
Desempenha funções Operacionais no Gabinete Jurídico e de Contencioso da Direção de Sinistros.

NUNO DUARTE SOUSA NUNES
33 anos
Encontra-se a exercer funções Operacionais na Secção de Sinistros Simples (Auto Materiais) da Direção de Sinistros.

CHEFIAS – NOMEAÇÕES

SÉRGIO TEODORO
Diretor de Grandes Clientes, Corretores e *Private*
DGCCP

PAULO MARTINS
Diretor da Divisão de Negócio Direto
Direção de Grandes Clientes, Corretores e *Private*

AMÁLIA GRADIM TEIXEIRA
Diretora Adjunta para o Segmento Top
Direção Comercial de Retalho

JOÃO MADUREIRA PINTO
Diretor do Gabinete de Redes de Retalho Alternativas
Direção Comercial de Retalho

Diretor da Divisão de Comunicação
Direção de Marketing

JOÃO LUÍS MARQUES
Diretor do Gabinete de Eficácia Comercial

Diretor do Gabinete de Canais Remotos
Direção Comercial de Retalho

NATASHA REVEZ
Responsável do Gabinete de *Compliance*
Direção de Risco Global e Controlo Interno

PROGRAMA INTEGRADO DE GESTÃO PRÁTICA – *PRACTICAL MANAGEMENT SKILLS*

Está em curso o Programa Integrado em Gestão Prática, iniciativa que visa desenvolver competências operacionais de gestão dos colaboradores do Programa Evolução T (como tem sido amplamente divulgado, o Programa Evolução T integra os colaboradores da Companhia que se destacam, em termos de atitude, desempenho e potencial de progressão, de acordo com as métricas da Avaliação de Desenvolvimento).

O Programa Integrado de Gestão Prática é uma realização específica da Tranquilidade, apresentando contornos inovadores, quer quanto ao conteúdo, quer quanto à metodologia.

CONTEÚDO EXCLUSIVO DE GRANDE APLICABILIDADE PRÁTICA

O *Practical Management Skills* foi elaborado pela Tranquilidade e pelos Consultores da PPM Coachers de modo exclusivo para a Companhia, incorporando um conjunto de temáticas que se pretendem úteis para diversas funções – operacionais, técnicas ou de gestão – através de uma abordagem que privilegia a disponibilização de ferramentas práticas, como pode ver-se de forma detalhada no quadro.

PRACTICAL MANAGEMENT SKILLS

Planeamento

- "5 *Why's*" (definição e comunicação de objetivos)
- SMART (caracterização de objetivos)
- Matriz de Eisenhower (definição de prioridades)
- Modelo Moscow (definição de prioridades)
- Conceitos de *Milestones* e *Baseline* (planeamento de atividades)
- Estimação quantitativa e Lei de Parkinson (planeamento de atividades)

Execução

- Modelo de Tuckman (desenvolvimento de equipas)
- *Ground Rules* (desenvolvimento de equipas)
- *Growth Mindset* de Nigel Holmes (Inteligência emocional nos imprevistos)
- Escuta ativa e comunicação multisensorial (comunicação objetiva)
- Mapas mentais (estruturação de ideias/problemas e gestão de informação)
- WIP (gestão multi-tarefas)
- Pensamento lateral (promoção de ideias e soluções inovadoras)
- Custo de qualidade (valorização da qualidade)

Controlo

- Metalinguagem (identificação de riscos)
- EMV (análise de riscos)
- Registo de Incidências (gestão de temas pendentes e justificação de desvios)
- Quadros de Kanban (controlo de tempo)
- Acompanhamento de *milestones* (controlo de tempo)
- *Basic Earned Value* (controlo de custos e orçamentos)

METODOLOGIA INOVADORA QUE PERMITE INCORPORAR PROGRESSO NA PERFORMANCE

Os mais eficazes modelos de aprendizagem profissional defendem que os conteúdos transmitidos devem ser objeto de treino e de *feedback* apreciativo. Para o *Practical Managem Skills* foi delineada uma metodologia que justamente inclui essas três componentes, formação, execução e avaliação de progresso. Conforme pode ver-se no fluxograma, existem três momentos formativos, cada um deles antecipado de uma avaliação das competências e seguido de um período de execução no posto de trabalho.

FORTE ENVOLVIMENTO DOS RESPONSÁVEIS DIRETOS

A metodologia utilizada tem outra virtualidade significativa: o envolvimento dos responsáveis diretos. De facto, as chefias são chamadas a acompanhar quotidianamente a progressão dos colaboradores Evolução T nas competências em análise. Esta circunstância tem duas vantagens, por um lado, o colaborador perceciona que há um acompanhamento e um *feedback* próximo por parte da sua chefia, o que é certamente fator de motivação; por outro lado, a chefia intervém como "coach", no sentido em que contribui para promover o desenvolvimento do seu colaborador.

Esta é uma linha de investimento nas pessoas que a Tranquilidade tem vindo a seguir em vários programas de desenvolvimento de competências e que será confirmada nos próximos anos. ■

AVALIAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO – ANALISAR O PRESENTE E PREPARAR O FUTURO

Os sistemas de aferição do desempenho são considerados um instrumento fundamental na gestão moderna, por trazerem objetividade à avaliação de performance e disponibilizarem informação muito útil para a gestão de pessoas.

Na Tranquilidade é utilizado um instrumento universal de aferição do desempenho denominado Avaliação de Desenvolvimento. O uso da expressão "Desenvolvimento" não decorre de um artificialismo semântico, mas de uma opção metodológica (*investment in people*). De facto, a Avaliação de Desenvolvimento integra duas componentes principais:

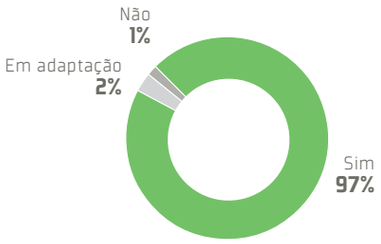
- Uma centrada na medição da performance (desempenho do ano anterior), que permite corrigir trajetórias e distinguir contributos, diferenciando os níveis de reconhecimento;
- Uma centrada no aperfeiçoamento e no progresso (identificação de pontos fortes e áreas a desenvolver, formação, mudança funcional, mudança geográfica e progressão profissional), que dá inputs para recrutamento, formação ou desenvolvimento profissional.

Importa salientar que este sistema é utilizado por seis empresas - Tranquilidade, T-Vida, Esumédica, LOGO, BES Vida e BES Seguros - tendo sido avaliados mais de 700 Colaboradores no processo de 2013/2014.

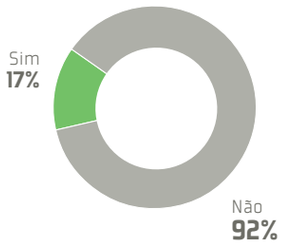
Apoiada numa aplicação informática, cuja utilização é reconhecidamente amigável, a Avaliação de Desenvolvimento gera um conjunto de dados de elevada utilidade. No âmbito da Tranquilidade Viva, apresentamos alguns aspetos interessantes:

Adaptação Funcional

SENTE-SE ADAPTADO À FUNÇÃO QUE EXERCE?

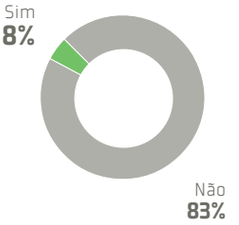


GOSTARIA DE DESEMPENHAR OUTRAS FUNÇÕES?



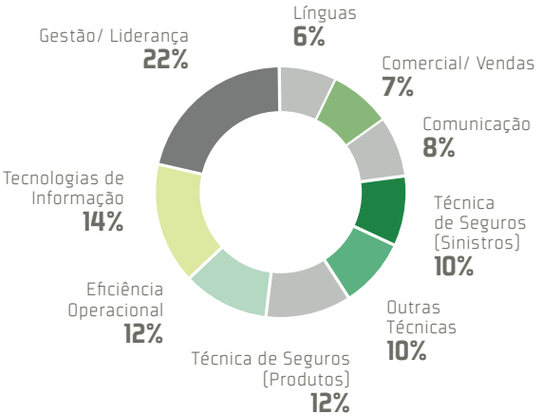
No que respeita à adaptabilidade/ evolução funcional, 97% dos colaboradores revelam estar adaptados às funções que desempenham, sendo que 17% manifestam interesse em poder desempenhar outras funções.

Disponibilidade Geográfica (Internacional)



8% dos colaboradores revelam disponibilidade para desempenhar funções no plano internacional.

Necessidades Formativas



As necessidades estão equilibradas pelas diversas temáticas, não havendo uma área de carência que se sobreponha fortemente às restantes.

Os dados apresentados fazem parte de uma análise, de grande abrangência, realizada anualmente. Nesse contexto, toda a informação obtida é examinada atentamente, quer em termos globais, com a caracterização, por exemplo, dos resultados de cada Direção, quer no plano individual, colaborador a colaborador, permitindo a definição de programas personalizados.

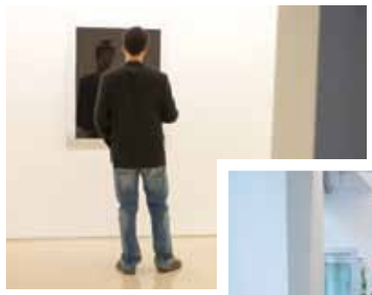
Contrariamente ao que, por vezes, se pensa, a Avaliação de Desenvolvimento não é um "elemento de importância menor", bem pelo contrário, constitui uma "ferramenta" de enorme valor para a Gestão de Recursos Humanos. ■

ESPAÇO ARTE TRANQUILIDADE RECEBE MAIS DUAS EXPOSIÇÕES

'MOMENTO I', DE ANDREA BRANDÃO

Momento I foi o título da exposição que Andrea Brandão preparou para o Espaço Arte Tranquilidade, patente entre 15 de maio e 25 de julho.

A formação de Andrea Brandão (n. 1976, Vila Nova de Gaia) é polissémica, sendo o Design a base, o seu pensamento foi depois informado pelas áreas distintas da Dança e do Desenho, uma equação que resulta num território híbrido e que na sua prática se define enquanto um cruzamento entre a Performance (uma ação) e a Instalação (a consequência desse gesto). Nesta exposição, a artista convocou a reunião destas áreas/disciplinas e fê-las emergir da arquitetura da galeria e dos seus interstícios.



'GRÉMIO DOS SEGURADORES – HOJE SERIAM 80 ANOS'

CHAPAS – Clube História e Acervo Português da Atividade Seguradora

O Espaço Arte Tranquilidade recebeu, entre 4 e 24 de setembro, a exposição 'Grémio dos Seguradores – Hoje seriam 80 anos', organizada pelo CHAPAS – Clube História e Acervo Português da Atividade Seguradora.

A iniciativa pretendeu assinalar a criação em 1934 do Grémio dos Seguradores, do qual faziam parte todas as sociedades nacionais e internacionais que exerciam a atividade. Desde então, o trabalho do Grémio alterou completamente o mercado segurador português, com o seu papel orientador e regulador, a par da promoção do conhecimento técnico, e da partilha de informação entre as várias seguradoras e associações ligadas ao setor, nacionais e estrangeiras. A exposição apresentou uma cronologia do percurso do Gémio, que assinalou os factos e acontecimentos mais importantes, desde a sua criação até à sua extinção, em 1975, e posterior transferência de competências para a APS e mesmo para o ISP.

Presentes na cerimónia de inauguração, realizada no dia 4, o presidente do Instituto de Seguros de Portugal , José Almaça, e o presidente da Associação Portuguesa de Seguradores, Pedro Seixas Vale, realçaram a importância do Grémio e o valor da exposição. A Tranquilidade, pela voz do presidente do Conselho de Administração, Rui Leão Martinho, manifestou o seu agrado em apoiar e receber a exposição e o Presidente da Direção do CHAPAS, Vitor Alegria, relembrou a missão do Clube, criado em 2011, sob o lema "O Saber do Passado para Segurar o Futuro": estudar, preservar e divulgar a história e o património da atividade seguradora.

3º ENCONTRO ANUAL
GABINETE JURÍDICO E CONTENCIOSO DA TRANQUILIDADE PROMOVE DEBATE E PARTILHA DE INFORMAÇÃO RELEVANTE

O 3º Encontro Anual do Gabinete Jurídico e de Contencioso da Direção de Sinistros da Tranquilidade realizou-se no passado dia 28 de junho, no Luso. O evento contou com a presença do administrador Tomé Pedroso, dos responsáveis das Divisões de Sinistros da Tranquilidade, dos responsáveis da LOGO e da BES Seguros e dos advogados externos que colaboram com o Gabinete.

Para o Encontro, foram escolhidos alguns temas jurídicos, entendidos como pilares estratégicos na tramitação judicial dos processos os quais, pela sua importância e atualidade, foram debatidos pelos participantes.

COZINHA COM ALMA
PROJETO APOIADO PELA TRANQUILIDADE GANHA PRÉMIO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

O *take away* solidário "Cozinha com Alma" venceu o prémio Maria José Nogueira Pinto como o projeto que melhor corresponde ao conceito "socialmente responsável" na comunidade em que se insere.

Criada em 2012 em Cascais, no Bairro da Pampilheira, pela Associação Cozinha Solidária e Refeições com Alma, a "Cozinha com Alma" fornece menus preparados pela mão do *Chef* Nuno Simões e conta com receitas originais dos *chefs* Chakal, Luís Baena ou Filipa Vacondeus. Sem fins lucrativos, a associação transforma lucros em refeições, a custo simbólico, para famílias carenciadas sinalizadas pela Comissão Social da Freguesia de Cascais. Uma ideia solidária, com sustentabilidade que, no entender do júri, melhor correspondeu, de entre as candidaturas apresentadas, ao conceito "socialmente responsável na comunidade em que nos inserimos", defendido, na sua prática diária, por Maria José Nogueira Pinto.

A Tranquilidade tem apoiado a Cozinha com Alma, através da oferta dos seguros necessários ao seu funcionamento.

CCD TRANQUILIDADE
EQUIPA DE KARTING PARTICIPA EM PROVA MÍTICA

O CCD Tranquilidade participou na mítica prova de karting realizada no dia 10 de maio, no Kartódromo de Almeirim, designada '12 Horas de Karting de Almeirim'.

Nos treinos cronometrados a equipa do CCD obteve o 4º melhor tempo, performance que na corrida veio a ser prejudicada por duas prolongadas avarias no kart. Como indicado no nome, a prova teve a duração de 12 horas, a que se juntou 1 hora de treinos cronometrados.

CCD
PASSEIO NOTURNO NA ARRÁBIDA

A Serra da Arrábida abriu os seus encantos noturnos aos associados do CCD Tranquilidade, que, mais uma vez, se juntou às Lebres do Sado para uma caminhada de 26,5Kms em seis horas e meia.

A praia da Figueirinha foi o ponto de partida, ainda a noite era uma criança. O caminho seguiu junto ao mar, pela praia de Galapos, Arrábida e Portinho da Arrábida. Em direção os interior da serra, o grupo passou pelo Convento da Arrábida, Antenas, Forte, Fábrica da Secil e de volta à Figueirinha.

Foi um longo percurso, recheado de boa disposição e muito convívio e, como não podia deixar de ser, neste tão belo canto do país, houve tempo para degustar um Moscatel de Setúbal com bolinhos da região. Quem não teve a oportunidade de se juntar ao grupo este ano, pode descansar porque no próximo haverá outra edição!

LUGARES E BEM-ESTAR

Lisboa
Park

O silo de estacionamento da Calçada do Combro pode não parecer o sítio mais belo da cidade, mas o espaço, que foi transformado em bar no seu terraço, é de cortar a respiração. Da uma da tarde até de madrugada é possível observar como o ângulo da luz solar mostra uma cidade distinta em vida e cores a cada hora, com o Tejo ao fundo e as torres da Igreja de Santa Catarina em primeiro plano.

É um espaço com mobiliário em madeira e um pequeno arvoredo plantado para criar um ambiente de jardim. Para além de ser um bar *trendy*, reconhecido pela comida ligeira, apresenta também uma variada programação cultural, desde atuações musicais a cinema ao ar livre. É um espaço que não aceita reservas, mas que recebe sempre com boa disposição em doses generosas.

Porto
17º Restaurante&Bar

Deve o seu nome "original" ao último piso do Hotel Dom Henrique que ocupa. E, na verdade, é a sua simplicidade que torna o 17.º Restaurante&Bar um sítio deslumbrante, que transmite a sensação de estarmos suspensos sobre os telhados da baixa do Porto. Enquanto nos deixamos levar pela paisagem podemos saborear um cocktail e alguns petiscos bem portugueses.

A ementa do restaurante, preparada pelo chefe Alexandre Rosa, deixa a simplicidade de parte e permite uma experiência culinária distinta, pautada pela tendência da tradição portuguesa com um *twist* da nova cozinha de autor, para verdadeiros foodies. Decorado pelo incontornável designer de interiores Paulo Lobo, alia a tradição e sobriedade que fazem parte da identidade do próprio hotel, com charme e requinte contemporâneos.

SUGESTÕES

Conheça as propostas de lazer que escolhemos para si

LIVRO

Os Memoráveis
LÍDIA JORGE

Em 2004, Ana Maria Machado, repórter portuguesa em Washington, é convidada a fazer um documentário sobre a Revolução de 25 de Abril, que o embaixador americano em Lisboa considera um raro momento da História. Com dois antigos colegas, Ana regressa a Portugal e juntos visitam e entrevistam vários intervenientes e testemunhas do golpe de Estado.

Um percurso que permite surpreender o efeito da passagem do tempo não só sobre esses "heróis", como também sobre a sociedade portuguesa, na sua grandeza e nas suas misérias. As personagens de Os Memoráveis tentam recriar o que foi a ilusão revolucionária, a desilusão de muitos dos participantes e o árduo caminho para uma Democracia.

EXPOSIÇÃO

Maresias – Lisboa e o Tejo, 1850-2014
TERREIRO DO PAÇO – ATÉ 19 DE DEZEMBRO

Comissariada por José Sarmento de Matos, com António Miranda e Margarida Almeida Bastos, a exposição que se espalha por vários pontos históricos da cidade sugere uma viagem entre Xabregas e Santos, zona de contínuas e profundas transformações relacionadas com o rio e o mar, que se intensificaram a partir de meados do século XIX, por força da aceleração imposta pela tecnologia e modernização.

O Tejo e as suas margens, alteradas pela natureza e pelo homem, reuniram ao longo dos cerca de 160 anos retratados nesta exposição um vasto património material e imaterial feito de histórias, edifícios, projetos, pessoas e objetos, representados numa exposição organizada em seis núcleos: Cais dos Aventureiros, Terreiro do Paço, Barcos do Tejo, Cais do Sodré, Arsenal e Fantasias Lisboetas.

CONCERTO

Dead Combo
RIVOLI TEATRO MUNICIPAL – PORTO – 12 DE DEZEMBRO

Os Dead Combo nasceram em 2001, no coração de Lisboa, entre o Fado, o Rock, as bandas sonoras dos Westerns e a música da América do Sul e de África. Tó Trips nas guitarras e Pedro Gonçalves no contrabaixo, no kazoo, na melódica e com mais guitarras, na música que Carlos Paredes descreveu como um tributo à guitarra Portuguesa.

Levam a digressão do seu novo álbum, "A Bunch of Meninos", à cidade fundada pelos romanos como Bracara Augusta, com mais de 2 000 anos de História, onde os seus sons poderam ecoar pelos milénios.

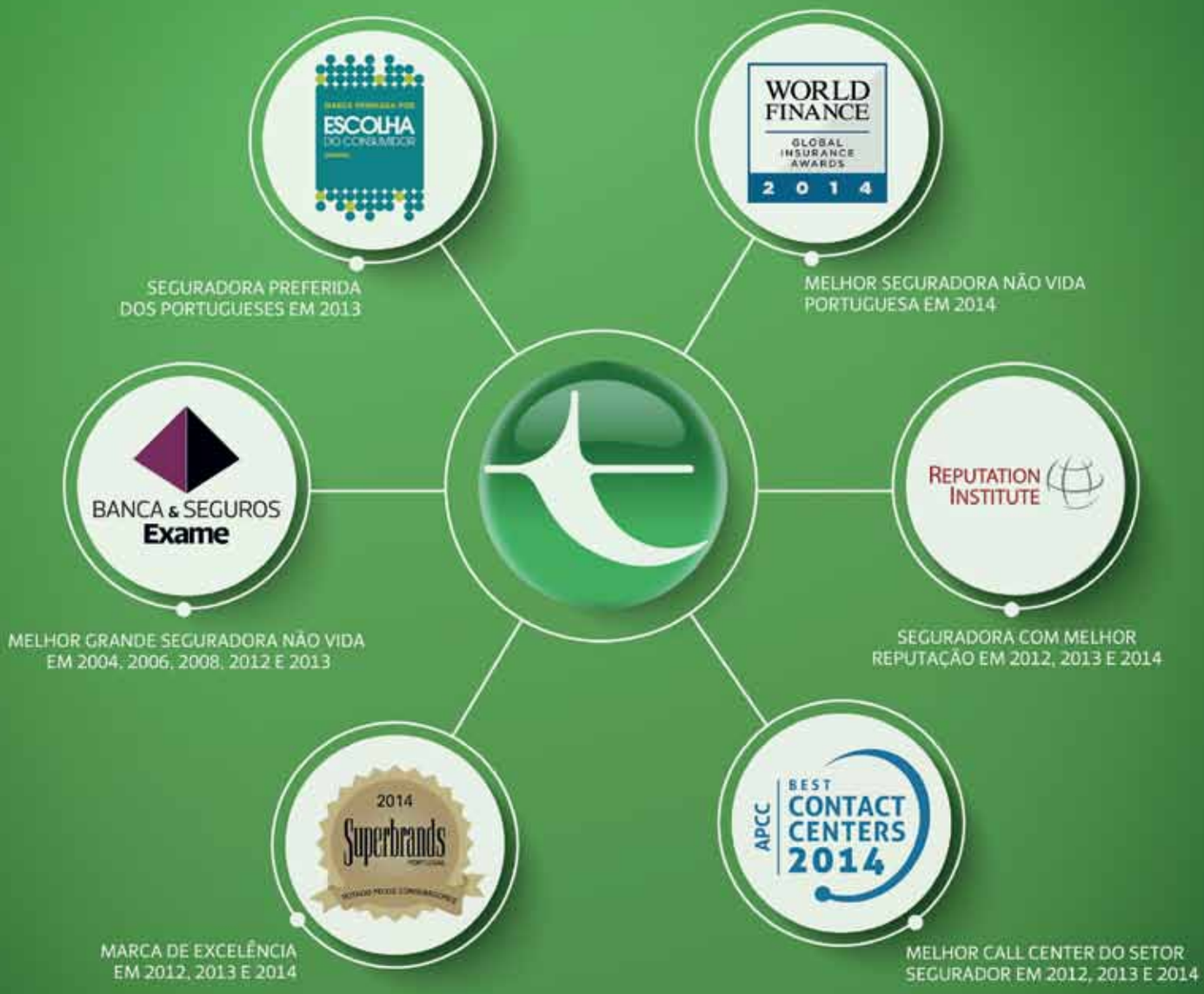
FILME

Êxodo, Deuses e Reis
ESTREIA A 25 DE DEZEMBRO

Exodus é uma adaptação da história bíblica do Êxodo, segundo livro do Antigo Testamento. O filme narra a vida do profeta Moisés (Christian Bale), nascido entre os hebreus na época em que o faraó ordenava que todos os homens hebreus fossem afogados. Moisés é resgatado pela irmã do faraó e criado na família real. Quando se torna adulto, Moisés recebe ordens de Deus para ir ao Egito, na intenção de liberar os hebreus da opressão. No caminho, ele deve enfrentar a travessia do deserto e passar pelo Mar Vermelho.

Mais uma grande produção histórica do realizador Ridley Scott, que já nos habituou a grandes épicos, visualmente fantásticos e que lançam um olhar aprofundado sobre contos e factos que fazem parte da cultura universal. Com um elenco que conta com os aclamados Christian Bale e Joel Edgerton.

A TRANQUILIDADE DE SEMPRE, MAIS SÓLIDA E PREMIADA DO QUE NUNCA.



Estes prémios, atribuídos por consumidores e entidades independentes, são o reconhecimento da excelência do serviço que prestamos diariamente aos nossos clientes. Agradecemos a confiança que depositam em nós e renovamos o nosso compromisso de qualidade e solidez junto dos nossos atuais clientes e de todos aqueles que ainda não descobriram uma Tranquilidade sempre presente.

TRANQUILIDADE
Sempre presente