



RESPONSABILIDADE SOCIAL
SUSTENTABILIDADE
RECONHECIMENTO DE PRÁTICAS

FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO

Organização	Via Directa - Companhia de Seguros, S.A.		
Responsável da entidade	Miguel António Vilarinho		
Setor de Atividade	Atividade Seguradora		
Número de Efetivos	82		
NIF	504011944		
Morada	Av. José Malhoa, 13 - 4º, 1099-006 Lisboa, Portugal		
Telefone	211594623		
Responsável pela Candidatura Cargo Departamento	Marta Gonçalves – Responsável Gabinete Qualidade e Gestão de Reclamações		
E-mail	marta.goncalves@viadirecta.pt		

CATEGORIAS A QUE SE CANDIDATA

EIXO I RESPONSABILIDADE SOCIAL

Este eixo visa reconhecer as práticas de responsabilidade das organizações entendidas como as práticas que se relacionam com a responsabilidade pelos impactes das decisões e atividades da organização na sociedade e no ambiente através de uma conduta ética e transparente. Este eixo subdivide-se em 9 categorias para melhor enquadrar as iniciativas organizacionais.

DIREITOS HUMANOS

TRABALHO DIGNO E CONCILIAÇÃO

AMBIENTE: Redução de impactes

AMBIENTE: Água e Energia

MERCADO

COMUNIDADE

VOLUNTARIADO

PARTES INTERESSADAS

COMUNICAÇÃO

Com o apoio de:

EIXO II OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Com base nos valores, missão e objetivos da Agenda 2030 da ONU, assim como os compromissos da aplicação dos objetivos de desenvolvimento sustentável (ODS), as categorias alvo de reconhecimento, são:

- ODS 1- ERRADICAR A POBREZA
 - ODS 2- ERRADICAR A FOME
 - ODS 3- SAÚDE DE QUALIDADE
 - ODS 4- EDUCAÇÃO DE QUALIDADE
 - ODS 5- IGUALDADE DE GÉNERO
 - ODS 6- ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO
 - ODS 7- ENERGIAS RENOVÁVEIS E ACESSÍVEIS
 - ODS 8- TRABALHO DIGNO E CRESCIMENTO ECONÓMICO
 - ODS 9- INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA
 - ODS 10- REDUZIR AS DESIGUALDADES
 - ODS 11- CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS
 - ODS 12- PRODUÇÃO E CONSUMO SUSTENTÁVEIS
 - ODS 13- AÇÃO CLIMÁTICA
 - ODS 14- PROTEGER A VIDA MARINHA
 - ODS 15- PROTEGER A VIDA TERRESTRE
 - ODS 16- PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES
 - ODS 17- PARCIAS PARA A IMPLEMENTAÇÃO DOS OBJETIVOS
-

Com o apoio de:

CATEGORIA Direitos Humanos

Nome do projeto: OK! Gestual (<https://www.okteleseguros.pt/gestual/>)

Destinatários do projeto: Surdos

Descrição do projeto (incluir Número de beneficiários efetivos do projeto e período temporal do projeto) (até 1500 Caracteres – com espaços | Possibilidade de inclusão de *links* para informações de suporte à candidatura)

Em Portugal, existem cerca de 115.000 cidadãos surdos e cerca de 70.000 conduzem, não existindo, no entanto, um serviço, por parte das Seguradoras nacionais, que responda às necessidades específicas desta comunidade.

Neste sentido, e no seguimento da sua política de responsabilidade social e do compromisso em encontrar soluções inovadoras assentes nas novas tecnologias, que acrescentem valor à sua oferta de seguros, a OK! teleseguros, com o apoio da Federação Portuguesa das Associações de Surdos, desenvolveu, exclusivamente para este público-alvo, o serviço OK! Gestual que vai permitir ao cliente surdo interagir diretamente com a OK! teleseguros, 24 horas por dia, 365 dias por ano, e deixar assim de depender de um amigo ou familiar para o ajudar a subscrever e a gerir os seus seguros.

Este serviço inovador no mercado disponibiliza um atendimento personalizado realizado por colaboradores licenciados em Língua Gestual Portuguesa, que estão preparados para atendimento comercial e apoio ao Cliente entre as 9H e as 19H, através de videochamada ou chat, com interfaces disponíveis no site okteleseguros.pt.

Em caso de assistência ou sinistro, o cliente surdo poderá a qualquer hora do dia recorrer à App de Clientes OK! teleseguros, que se encontra preparada para receber as suas solicitações.

Impactes positivos nas partes interessadas da organização

(até 1500 Caracteres- com espaços)

Com este projeto a OK! teleseguros visa acima de tudo dar o seu contributo para uma sociedade cada vez mais inclusiva, onde todos têm os mesmos direitos e deveres, procurando contribuir para a redução das desigualdades.

Permitir que a comunidade surda tenha acesso a toda a informação sobre a forma de gestão dos seus seguros da mesma forma que um ouvinte, é o objetivo primeiro deste novo serviço.

Como resultado de toda a comunicação efetuada, pretende-se também reforçar os nossos níveis de notoriedade, nomeadamente na componente de responsabilidade social, e consequentemente potenciar a venda de seguros.

Internamente, este projeto mobilizou toda a equipa desde o início. O espírito de equipa e o orgulho de fazer parte desta Companhia saíram, largamente reforçados.

Articulação do projeto com a política de Responsabilidade Social e Sustentabilidade da Organização

(até 1500 Caracteres – com espaços)

Com o apoio de:

Na OK! teleseguros a responsabilidade social e o desenvolvimento sustentável são uma preocupação de todos, seja colaborando em projetos institucionais ou desenvolvendo ideias novas ao nível das diversas direções.

Grande parte das iniciativas é feita em articulação com o Fidelidade Comunidade que é o programa para as questões do desenvolvimento sustentável do Grupo Fidelidade onde a Companhia se insere.

Submissão da Declaração das Condições de Base, devidamente assinada pela Administração.

CATEGORIA Ambiente: redução de impactes

Nome do projeto: OK! Auto Elétricos (<https://www.okteleseguros.pt/ok-auto-eletricos/10684/>)

Destinatários do projeto: Condutores

Descrição do projeto (incluir Número de beneficiários efetivos do projeto e período temporal do projeto) (até 1500 Caracteres – com espaços | Possibilidade de inclusão de *links* para informações de suporte à candidatura)

Em 2017, a OK! teleseguros apostou na área da mobilidade sustentável e apresentou ao mercado o seu posicionamento através do OK! Auto Elétricos.

A primeira fase, consistiu na atribuição de um desconto exclusivo para veículos 100% elétricos (carros e motas). Numa segunda fase, passou a incluir garantias e vantagens para este segmento.

Entre as principais garantias, estão o reboque até ao posto de carregamento rápido mais perto do local onde a viatura se encontra; o pagamento de indemnizações referentes a danos, causados a terceiros, pela utilização de cabos de carregamento, estando os próprios cabos de carregamento abrangidos no seguro.

Adicionalmente, celebrámos parcerias que disponibilizam preços mais vantajosos no aluguer de viaturas a combustão, para alturas em que os clientes tenham que percorrer mais kms, enquanto a autonomia dos veículos elétricos se mantiver nos limites atuais.

Decorrente da parceria com a Zeev, empresa especialista em soluções e serviços que incorporam energia renovável e mobilidade elétrica, disponibilizamos descontos em produtos relacionados com mobilidade sustentável.

Reforçando a sua componente de responsabilidade social, a OK! teleseguros está ainda a promover um projeto que se insere na área da mobilidade sustentável e dos desportos motorizados sem emissões poluentes – a EcoKart Portugal, estando a decorrer 24 eventos por todo o país, alguns destes eventos, EcoVoltas Solidárias, terão como objetivo apoiar projetos de solidariedade social.

Impactes positivos nas partes interessadas da organização

(até 1500 Caracteres- com espaços)

Com o apoio de:

Com este projeto a OK! teleseguros para além de adequar os seus produtos e serviços a este novo segmento de veículos, visa sobretudo adaptar-se à nova visão de mobilidade, mais consciente e sustentável.

A OK! teleseguros, procura encontrar soluções inovadoras, que consigam ir ao encontro de uma nova forma de estar, em que se privilegia uma economia partilhada, contribuindo desta forma para reforçar o objetivo de desenvolvimento sustentável Cidades e Comunidades Sustentáveis.

Articulação do projeto com a política de Responsabilidade Social e Sustentabilidade da Organização

(até 1500 Caracteres – com espaços)

Na OK! teleseguros a responsabilidade social e o desenvolvimento sustentável são uma preocupação de todos, seja colaborando em projetos institucionais ou desenvolvendo ideias novas ao nível das diversas direções.

Em relação à temática da mobilidade inteligente, para já, a OK! teleseguros pretende criar soluções mais flexíveis e que se adequem a este novo estilo de vida mais sustentável e socialmente responsável, coadunando-se com a sua própria forma de estar.

Submissão da Declaração das Condições de Base, devidamente assinada pela Administração.

CATEGORIA ODS 12- PRODUÇÃO E CONSUMO SUSTENTÁVEIS

Nome do projeto: Fatura eletrónica

Destinatários do projeto: Clientes

Descrição do projeto (incluir Número de beneficiários efetivos do projeto e período temporal do projeto)
(até 1500 Caracteres – com espaços | Possibilidade de inclusão de *links* para informações de suporte à candidatura)

Concretizando a visão de simplicidade e acessibilidade suportada nas novas tecnologias, em 2015, a OK! teleseguros disponibilizou a “Fatura Eletrónica”, um serviço que permite ao Cliente receber toda a documentação em formato digital e ainda reduzir a sua pegada ambiental .

A aposta da OK! teleseguros no desenvolvimento de uma estratégia de acesso em multiplataformas, permitiu aos seus clientes de forma comoda, simples e autónoma passar a aceder a toda a documentação em formato digital através da Área de Cliente e da app OK! teleseguros.

O acesso à documentação nestas plataformas em formato digital, deixando o cliente de a receber em papel, permitiu, logo no primeiro ano, comparativamente com o ano anterior, uma redução de 17% no volume de documentação física expedida, representando um importante impacto, quer a nível operacional e financeiro da companhia, quer a nível ambiental e de sustentabilidade ecológica, que é outra preocupação que temos a par com os avanços tecnológicos.

No final do 1º trimestre de 2018, a adesão à fatura eletrónica representa já cerca de 62% do total da carteira de clientes.

Com o apoio de:

Impactes positivos nas partes interessadas da organização

(até 1500 Caracteres- com espaços)

Com o lançamento da fatura eletrónica a OK! teleseguros, para além de simplificação e agilização da relação com o cliente, visa contribuir para a redução da “pegada ambiental” e assim contribuir para reforçar o objetivo de desenvolvimento sustentável Produção e Consumo Sustentáveis.

Com efeito, as novas tecnologias têm vindo a aumentar o seu protagonismo no dia-a-dia de toda a organização com vista à simplificação e aumento da proximidade na relação com os clientes, e consequente diminuição de custos.

Articulação do projeto com a política de Responsabilidade Social e Sustentabilidade da Organização

(até 1500 Caracteres – com espaços)

A utilização crescente da área privada de cliente continuou a ser um fator-chave do processo de otimização interna, reforçado em 2015 com a criação da fatura eletrónica.

A par com a simplificação administrativa, a fatura eletrónica permite reduzir os custos e dar resposta às necessidades crescentes dos clientes, através de um serviço de excelência.

A satisfação do cliente, a criação de valor para o acionista e a motivação dos colaboradores constituem os valores da Companhia.

Submissão da Declaração das Condições de Base, devidamente assinada pela Administração.

Com o apoio de: