

# Plano de Comunicação Reestruturação 2014

Comunicação e Marketing



# Sumário Executivo

1. Conhecer a Macif Portugal Companhia de Seguros, S.A.
  - A. Valores
  - B. Missão
  - C. Visão
  - D. Posicionamento
  - E. Públicos
  
2. A Mudança – A Criação de Uma Nova Companhia
  - A. Reestruturação
  - B. Comunicar a Mudança



# 1. Conhecer a Macif Portugal Companhia de Seguros, S.A.



## A. Valores

A seguradora Macif completou 50 anos em 2010 e é, desde Março de 2009, o accionista maioritário da Macif Portugal, Companhia de Seguros S.A.. No entanto, esta realidade está prestes a alterar-se. No final do presente ano (2014), a Macif deixará de operar em Portugal pelo que a Macif Portugal passará a fazer parte de um grupo totalmente nacional. Para isto, a companhia sofrerá uma reestruturação profunda alterando desde a sua cultura organizacional, identidade, imagem, posicionamento de mercado, etc.

Actualmente, a Macif Portugal rege-se pelos valores de **confiança, qualidade, segurança e profissionalismo** sendo estes aqueles que acompanham os serviços prestados pela companhia.



## B. Missão

**“Somos uma empresa cujos valores se orientam em torno do Profissionalismo, da Qualidade e Confiança. Dotados de uma estrutura profissional eficiente vamos de encontro às expectativas dos clientes e colaboradores num clima de proximidade e confiança.”**

Na missão que actualmente representa a Macif, estão presentes os seus valores. No entanto, estão em falta algumas das questões centrais a que esta deve responder. Com a reestruturação de que a companhia vai ser alvo, esta será uma das questões a ter em conta.



## C. Visão

A visão empresarial traduz o conjunto de intenções existentes para o futuro da empresa a médio/ longo prazo. Para a concretização desta, é preciso perceber onde a organização pretende estar e que objectivos pretende atingir num prazo de 5/10 anos.

Actualmente, a Macif não possui nenhuma visão definida pelo que este deve ser outro ponto importante a actualizar aquando da reestruturação.

## D. Posicionamento

De acordo com o plano de comunicação delineado para o período de 2012-2014, o posicionamento da Macif assentava nas ideias de que os clientes são cada vez menos sensíveis às marcas; menos leais às empresas; estão cada vez mais informados e sensíveis ao preço; esperam o máximo de qualidade e percebem que os produtos são cada vez mais parecidos entre si.

Assim, neste período, a Macif posicionou-se no mercado como a empresa que disponibilizava **“produtos de qualidade análoga aos da concorrência mas com um preço e condições de pagamento mais favoráveis, apresentando a melhor relação qualidade/preço”**.

No entanto, tendo em conta a situação actual da companhia e possíveis alterações de serviços ou preços é necessário rever o posicionamento da empresa. Continuará a ser possível afirmar que a Macif é a empresa com melhor oferta na relação qualidade/ preço?

(mais informações sobre Posicionamento disponíveis no Plano de Comunicação de 2012-2014)



## E. Públicos

Em resposta ao tipo de serviço que a empresa presta, os principais públicos-alvo da companhia são os mediadores, os clientes, o público em geral e os parceiros da empresa. Para além destes, existem também os colaboradores. Dividem-se da seguinte forma:

<b>Públicos Externos</b>	<b>Públicos Internos</b>
Mediadores	Colaboradores
(Actuais) Clientes	-
Público em Geral (Potenciais Clientes)	-
Parceiros	-

## 2. A Mudança – A Criação de Uma Nova Companhia



## A. Reestruturação

Tendo em conta a situação de reestruturação profunda a que a Macif vai ser exposta, todas as falhas a nível comunicacional apresentadas até aqui, poderão ser melhoradas ou totalmente reestruturadas. O resultado de todas essas mudanças dará vida a uma nova companhia: uma nova identidade, uma nova imagem, um novo logótipo, uma nova cultura organizacional, uma nova linguagem, etc. Porém, todas as alterações levadas a cabo, deverão ser devidamente comunicadas aos públicos alvo da (ainda) Macif.

## B. Comunicar a Mudança

Comunicar bem a mudança é a tarefa mais importante num processo de reestruturação tão profundo como aquele que a Macif enfrenta. Assim, é imprescindível que todos os seus públicos sejam devidamente informados.

Numa primeira fase – aquela que aqui se apresenta – os públicos da Macif serão apenas informados da existência de uma reestruturação utilizando essencialmente, os meios de comunicação que já existem entre a empresa e os seus públicos.

Posteriormente, serão utilizados outros meios de divulgação como por exemplo, meios de comunicação social que abrangerão não só uma maior audiência como causarão um maior impacto na audiência abrangida. É isto importante, uma vez que se pretende que a mensagem a passar seja clara e acima de tudo, transmitida com sucesso!

## B. Comunicar a Mudança

**Mediadores:** Mensalmente, os mediadores recebem um extracto correspondente aos serviços prestados à companhia. Neste, deve ser acrescentada uma nova página em que se refira a mudança. Esta página deve aparecer à frente do extracto. Deve conter o seguinte texto.

Caro Mediador,

Vimos por este meio informá-lo que nos próximos meses a Macif Portugal, Companhia de Seguros, S.A. viverá uma profunda reestruturação. Cresceremos com uma nova estrutura, um novo nome e com nova imagem que a seu tempo teremos o prazer de lhe apresentar. No entanto, continuamos a contar consigo para fazer parte desta grande equipa proporcionando seguros da confiança de todos aos nossos clientes.

Estamos a mudar. Mude connosco!

Com os melhores cumprimentos,

Director Geral

Dr. Paulo Balsa

(Assinatura)

Macif Portugal, Companhia de Seguros, S.A.

Praça da Alegria, nº22 1250-004 Lisboa

Tel. +351 217 958 690

Fax +351 217 958 694

[www.macif.pt](http://www.macif.pt)



## B. Comunicar a Mudança

**(Actuais) Clientes:** No final de cada mês, os clientes recebem um recibo correspondente aos serviços que a companhia lhes presta. Neste recibo, deve ser acrescentada uma nova página em que se refira a mudança. Esta página deve aparecer à frente do recibo. Deve conter o seguinte texto.

Caro Segurado,

Utilizamos este meio para o informar de que nos próximos meses a Macif Portugal, Companhia de Seguros, S.A. viverá uma profunda reestruturação. Cresceremos com uma nova estrutura e uma nova imagem que a seu tempo teremos o prazer de lhe apresentar. Porém, poderá contar com os serviços de sempre: os seguros da sua confiança e os nossos colaboradores que continuarão disponíveis para o acompanhar sempre que assim o desejar.

Estamos a mudar. Mude connosco!

Com os melhores cumprimentos,

Director Geral

Dr. Paulo Balsa

(Assinatura)

Macif Portugal, Companhia de Seguros, S.A.

Praça da Alegria, nº22 1250-004 Lisboa

Tel. +351 217 958 690

Fax +351 217 958 694

[www.macif.pt](http://www.macif.pt)



## B. Comunicar a Mudança

**Público em Geral (Potenciais Clientes):** Para informar o público em geral e, conseqüentemente, os potenciais clientes da actual Macif será colocado um aviso no site da companhia. Numa primeira fase, o aviso deve ser muito geral e apenas para “deixar no ar” a expectativa face ao que ainda está para vir. O aviso deve ser o seguinte:



## B. Comunicar a Mudança

Posteriormente, o primeiro aviso deve ser substituído pelo que abaixo se apresenta.

The image shows a screenshot of the MACIF Seguros website. The background is a photograph of a clothing store with racks of clothes and handbags. At the top left is the MACIF Seguros logo. To its right are navigation links: MACIF, PRODUTOS, CENTRE D'ACCUEIL, and NETAGENTES. A search icon is on the far right. A central blue banner contains the text: "A Macif Portugal atravessa uma fase de reestruturação profunda para o servir mais e melhor." Below this, in yellow and white, it says "Estamos a Mudar. Mude Connosco!". Underneath the banner are four categories: MACIF Viagens, MACIF Automóvel, MACIF Lar, and MACIF Negócios. At the bottom, there are three sections: "SOU:" with icons for PARTICULAR (person) and EMPRESA (briefcase); "QUERO UM SEGURO:" with icons for PESSOAIS (heart), PATRIMONIAIS (house), AUTOMÓVEL (car), and RESPONSABILIDADES (camera); and "OPÇÕES:" with the text "Selecione os itens que correspondem ao que procura".

## B. Comunicar a Mudança

Os avisos da mudança devem aparecer assim que o site é aberto e devem permanecer por uns segundos – o tempo necessário para serem lidos. No caso do primeiro, deve desaparecer e o cliente pode continuar a sua pesquisa para o site da Macif como faria antes de aparecer o aviso.

No caso do segundo, será possível clicar no aviso e ser remetido para outra parte do site. Nesta, aparecerá a seguinte informação.

“A Macif Portugal, Companhia de Seguros, S.A. atravessa uma fase de profunda reestruturação. Cresceremos com uma nova estrutura que a seu tempo teremos o prazer de lhe apresentar. Porém, poderá contar com os serviços de sempre: os seguros da sua confiança e os nossos colaboradores que continuarão disponíveis para o acompanhar sempre que assim o desejar. Estamos a Mudar. Mude Connosco!”



## B. Comunicar a Mudança

**Parceiros:** Os parceiros devem ser informados via carta (ou e-mail caso seja o comum entre a comunicação Macif – Parceiros). Deve ser a seguinte.

Caro Parceiro,

Utilizamos este meio para o informar de que nos próximos meses a Macif Portugal, Companhia de Seguros, S.A. viverá uma profunda reestruturação. Cresceremos com uma nova estrutura e uma nova imagem que a seu tempo teremos o prazer de lhe apresentar. Porém, queremos contar com a sua parceria na nova estrutura. Esta foi muito importante para nós enquanto Macif e estamos certos de que será uma grande mais-valia no nosso futuro. Da nossa parte, resta-nos assegurar de que estaremos do seu lado como sempre estivemos.

Estamos a mudar. Mude connosco!



Com os melhores cumprimentos,

Director Geral

Dr. Paulo Balsa

(Assinatura)

Macif Portugal, Companhia de Seguros, S.A.

Praça da Alegria, nº22 1250-004 Lisboa

Tel. +351 217 958 690

Fax +351 217 958 694

[www.macif.pt](http://www.macif.pt)



## B. Comunicar a Mudança

**Colaboradores:** Os colaboradores devem receber um email da Direcção da Macif que os informe acerca da reestruturação. O email deve ser o seguinte:

Caro Colaborador,

Utilizamos este meio para o informar de que a Macif Portugal, Companhia de Seguros, S.A. está a viver uma fase de profunda reestruturação. Cresceremos com uma nova estrutura, um novo nome e com nova imagem que a seu tempo teremos o prazer de lhe apresentar. No entanto, continuamos a contar consigo para fazer parte desta grande equipa que sem si não poderia existir. Todos os dias lutamos para melhorar e é nesta condição que queremos mudar. Vamos ser cada vez melhores!

Estamos a mudar. Mude connosco!

Com os melhores cumprimentos,

Director Geral

Dr. Paulo Balsa



**Notas:**

- 1) Nos casos previstos para envio de *emails*, estes devem ser feitos em *bbc*.
- 2) Os avisos no site devem ser desenhados de modo a que não se confundam com *banners* (publicidade).
- 3) No caso de ser realizada alguma comunicação relativa à mudança que não esteja prevista neste plano, colocar sempre a assinatura: “Estamos a mudar. Mude connosco!”

# Plano de Comunicação Reestruturação 2014

Comunicação e Marketing

