

CASO DE SUCESSO

# Create IT implementa intranet para centralizar e agilizar comunicação interna no Grupo Fidelidade

A nova plataforma está disponível para os mais de 5 mil colaboradores e agentes do Grupo Fidelidade e funciona como porta única de entrada para aceder a informação útil e funcionalidades essenciais para o trabalho diário em todas as empresas do Grupo.

## DESAFIO



A Fidelidade é a seguradora líder de mercado em Portugal, tanto no ramo vida como não vida, dispondo de mais de 8.000 agentes. A sua estratégia de expansão e internacionalização abrange já Espanha, França, Luxemburgo, Cabo Verde, Angola, Moçambique e Macau.

Com mais de 3.600 colaboradores e o desafio de unir os colaboradores à volta do Ser Fidelidade (Be Fidelidade), a Fidelidade pretendia criar uma porta única de entradas nas intranets do grupo, com o objetivo de melhorar a comunicação e reforçar o sentimento de pertença de cada pessoa que integra o Grupo (colaboradores, prestadores de serviço, estagiários e outros vínculos similares).

Surgiu assim a necessidade de se criar uma plataforma de comunicação interna que fosse não só um veículo de desenvolvimento cultural do Grupo, mas também um instrumento de trabalho e uma ferramenta útil para a partilha de informação essencial ao negócio das diversas empresas: Multicare, Via Directa, Universal Seguros, DIN (Garantia, Fidelidade Moçambique e Macau) e Gente com Ideias (programa de Responsabilidade Social).



“A Intranet Be Fidelidade tem como principal foco as pessoas, unir todos os colaboradores num só portal onde comunicamos notícias transversais às empresas do Grupo Fidelidade, onde os colaboradores têm o seu Perfil interagindo uns com os outros, facilitando e promovendo o networking profissional tão importante para o engagement nas empresas. Este projeto foi só o começo e começou muito bem! Com uma metodologia Scrum nova para a Fidelidade, que se revelou extremamente eficaz e com uma equipa constituída por elementos da By, da Create e do Grupo Fidelidade muito unida, focada e construtiva.”

Teresa Ramalho  
Responsável de Comunicação Interna da Fidelidade

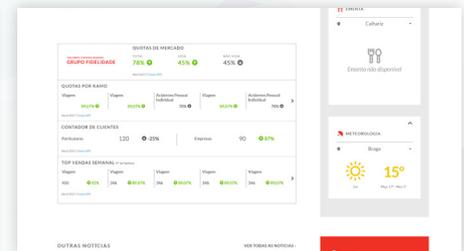
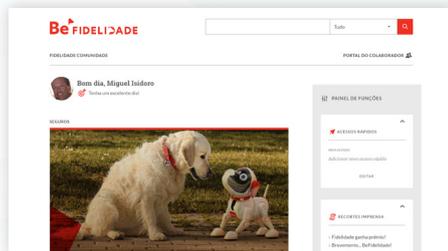
**8.000**  
agentes

**3.600**  
colaboradores

**7**  
países

**1** intranet como porta  
única de entrada para as  
**8** empresas  
do Grupo

**7** sprints em  
meses de  
**7** implementação



Os grandes desafios colocados à equipa da Create IT foram:

- Construir uma homepage única, visualizada por todas as empresas do Grupo, e que constituísse uma porta de acesso, não só à intranet Fidelidade SA, mas a todas as intranets/plataformas existentes.
- Posicionar a nova intranet como uma ferramenta de comunicação interna com guidelines restritos e limitados à relevância para o negócio e cultura da empresa.
- Considerar, no Modelo de Governo, a existência de uma equipa responsável pela gestão de conteúdos.

A Create IT surge no projeto por recomendação da By, a empresa de design contratada pela Fidelidade. «Ao longo do projeto fomos construindo uma relação de confiança, muito apoiada no espírito de equipa e partilha da nossa experiência na implementação de outras intranets e projetos. Deixámos de ser equipas autónomas, e passámos a ser uma equipa única com membros da Create IT, By e Fidelidade», destaca Sara Oliveira, responsável pelo projeto na Create IT.

## SOLUÇÃO



Para responder com sucesso às necessidades da Fidelidade, a solução passou pelo desenvolvimento e implementação de uma intranet «chapéu» em SharePoint como porta de entrada para todas as intranets do Grupo. Esta intranet é muito focada na comunicação, na disponibilização de informação para todos e na partilha de funcionalidades úteis aos colaboradores, com especial destaque para o Perfil de Utilizador e Portal de Colaborador.

A implementação durou cerca de 7 meses (em 7 sprints com recolha e consideração de feedback de acordo com a metodologia Agile) e envolveu 7 colaboradores da Create IT, 4 da By e 8 da Fidelidade, incluindo ainda outros intervenientes em fases específicas do projeto.

«O envolvimento foi muito próximo, funcionámos como uma equipa única e extremamente alinhada, com uma excelente e estreita relação de colaboração», realça Sara Oliveira. «Não separámos a parte tecnológica da parte de negócio,

tendo utilizado a tecnologia como veículo para ajudar a satisfazer as necessidades do projeto», acrescenta. À Create IT, que manteve uma presença constante e ativa desde o início até ao final do projeto, coube, em conjunto com a By, conceber e implementar toda a solução.

## RESULTADOS



Com a nova intranet, pretende-se reforçar o sentimento de pertença global ao Grupo (cada pessoa não acede à intranet da sua empresa, mas sim do Grupo), o acesso mais fácil e rápido à informação (sinergias derivadas da centralização) e a comunicação mais ágil e eficiente (com o acesso a novas ferramentas úteis para o trabalho diário de cada colaborador e a partilha de informação entre colegas). No entanto, este projeto é apenas uma primeira fase num programa mais vasto, para criar uma única intranet para todo o Grupo.

«A nossa vontade é fazer este caminho com o Grupo Fidelidade, não só no sentido de melhorar e incrementar as funcionalidades da nova intranet do Grupo, mas também na evolução tecnológica das ferramentas base utilizadas. Conseguimos responder a todos os requisitos do projeto, mantendo um excelente ambiente de equipa até ao final. Existe agora a possibilidade de os colaboradores interagirem mais com a nova intranet e entre si para tirarem o melhor partido dos canais disponíveis, dando início a um verdadeiro conceito de Networking dentro do Grupo. Por exemplo, na área de Reconhecimento na página de perfil dos utilizadores, cada colaborador pode destacar e dar o seu testemunho sobre o trabalho de outro colega num conjunto de categorias pré-definidas (ex: Colaboração, Inovação)», conclui Sara Oliveira.

A Fidelidade tem agora uma ferramenta privilegiada de Comunicação Interna que promove uma cultura de Grupo e que está acessível em qualquer altura e em qualquer local por todos os membros da equipa, independentemente da empresa a que estejam alocados.

**create|it**

A Create IT é uma empresa líder na criação de soluções on-line de suporte ao negócio, eficazes e inovadoras, mantendo um forte e gratificante relacionamento com os seus clientes, combinando a experiência sobre as melhores soluções tecnológicas de IT com a promoção de um ambiente onde o talento pode prosperar, trazendo o melhor das pessoas.

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

**FIDELIDADE**

SEGUROS DESDE 1808

A Fidelidade é a seguradora líder de mercado em Portugal, tanto no ramo vida como não vida, dispondo de mais de 8.000 agentes. A sua estratégia de expansão e internacionalização abrange já Espanha, França, Luxemburgo, Cabo Verde, Angola, Moçambique e Macau.

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