

Novas tecnologias e uso de drones aceleram processos e fortalecem a experiência do cliente em diversas frentes

Reafirmando seu compromisso com a inovação e a experiência do cliente, a Porto Seguro lança uma nova jornada de sinistro mais fluida, transparente e eficiente contemplando os seguros auto, residencial, empresarial e de condomínio. A reformulação do processo foi construída a partir de uma escuta ativa dos corretores, garantindo que suas necessidades fossem incorporadas à solução, resultando em mais agilidade e previsibilidade para segurados e parceiros.

Sinistro Auto

A nova solução automatiza etapas-chave da jornada de sinistro, reduzindo o volume de contatos necessários e permitindo que segurados e corretores acompanhem o processo de forma intuitiva e digital. A expectativa é reduzir em 10% o contact rate, otimizando a comunicação e eliminando fricções ao longo da jornada.

A experiência foi redesenhada para garantir um acompanhamento detalhado e em tempo real. Agora, segurados e corretores têm acesso a uma timeline interativa que exhibe todas as fases do sinistro, desde a abertura até a conclusão, incluindo a gestão de terceiros envolvidos. Corretores podem se comunicar diretamente com os analistas responsáveis, visualizar o histórico de interações e encaminhar documentos de forma rápida e descomplicada.

Além disso, o monitoramento de orçamentos das oficinas foi aprimorado, concentrando todas as informações em um só lugar e permitindo o acompanhamento via celular, tablet ou computador. Essa nova jornada digital proporciona mais autonomia e eficiência, reduzindo o tempo de espera e aumentando a previsibilidade para todas as partes envolvidas.

Para Rodrigo Herzog, diretor de Sinistro Auto da Porto Seguro, “a transformação da jornada de sinistro é um reflexo do nosso compromisso com a excelência no atendimento. Ao escutarmos ativamente nossos corretores e segurados, conseguimos construir um processo mais intuitivo e eficiente. Nossa nova jornada permite um acompanhamento mais preciso, garantindo previsibilidade e confiança. Seguimos investindo em soluções inovadoras que tornam a jornada de sinistro mais fluida e integrada, sempre com foco na melhor experiência para todos os envolvidos”.

Sinistros Residenciais, Empresariais, Condomínio e Celular

A Porto Seguro também implementou mudanças que vão impactar positivamente o portfólio de Ramos Elementares, com os seguros Residencial, Empresarial e de Condomínio.

A companhia é a única do setor com funcionários certificados em pilotagem de drones, realizando vistorias e regulações de grandes riscos com maior precisão, segurança e agilidade, resultando em menor tempo de indenização ao cliente.

Outro avanço é o uso de inteligência analítica para permitir a indenização com documentação simplificada em sinistros residenciais, empresariais e de condomínio, proporcionando uma experiência mais prática e resolutiva ao cliente.

Essa inteligência aplicada ao processo também tem acelerado o pagamento das indenizações. Agora, além de sinistros residenciais, sinistros de celulares e equipamentos portáteis podem ser indenizados no ato da abertura do aviso ou até 48 horas após, aumentando a eficiência e a satisfação do cliente.

Desde 2024, clientes Porto e Itaú já podiam comunicar os sinistros via WhatsApp. Agora, a jornada foi ampliada para incluir o envio de documentos, acompanhamento da análise e negociação de valores de indenização diretamente pela ferramenta, promovendo ainda mais autonomia.

A companhia também está comprometida com a sustentabilidade. Em casos de sinistros por dano elétrico em eletroeletrônicos, em São Paulo e Rio de Janeiro, a Porto realiza a retirada do item no local para descarte ambientalmente correto. Em 2024, foram mais de 23 toneladas de materiais descartados com emissão de certificado de destinação ao cliente. A ação será expandida para Minas Gerais e Paraná, eliminando o ônus do cliente com relação ao descarte dos salvados indenizados.

Para Jarbas Medeiros, Diretor de Ramos Elementares e Vida da Porto Seguro, “essas melhorias refletem o nosso compromisso em usar tecnologia para simplificar processos e agilizar o atendimento dos sinistros para nossos clientes e corretores parceiros. Com o uso de drones, dados e canais digitais, oferecemos uma jornada mais eficiente, simples, segura e sustentável. Estamos atentos à evolução das necessidades dos nossos segurados e corretores e seguimos inovando para entregar a melhor experiência possível”.

Fonte: Porto/ PROS, em 01.04.2025.