Novidade reforça o compromisso das empresas com a inovação e o atendimento humanizado, reduzindo em 30% o tempo de atendimento com alto índice de satisfação dos clientes

A Zurich Seguros está utilizando uma ferramenta inovadora de atendimento para os clientes que precisam utilizar os serviços de assistência 24h dos seguros automóvel e residencial.

Apelidada de ZOE e desenvolvida em parceria com a Tempo, empresa responsável pelos serviços de assistência 24h de ambos os produtos da companhia, trata-se de uma ferramenta inteligente e humanizada, que atua como um "copilot" dos operadores, auxiliando em tempo real na condução dos atendimentos e contribuindo para uma experiência mais ágil, precisa e assertiva para os clientes.

Funciona assim: durante as ligações, o operador conduz o atendimento normalmente, enquanto a ferramenta interpreta o relato do cliente e sugere as perguntas e soluções mais adequadas, com base nas coberturas contratadas. Com a avaliação do operador, o serviço acionado torna-se 100% alinhado à necessidade do segurado, reduzindo erros, retrabalho e o tempo de atendimento ao cliente.

Os resultados do piloto já demonstram ganhos significativos: redução de 30% no tempo médio de atendimento, aumento do NPS e nota média de 9,6 atribuída pelos clientes atendidos com o apoio da ferramenta.

Segundo Fabio Leme, diretor executivo de Linhas Pessoais, Marketing & Clientes e responsável pelo time de Inovação da Zurich Seguros, a iniciativa está alinhada ao pilar de clientecentrismo da companhia, que tem como foco colocar o cliente no centro das decisões e aprimorar continuamente cada etapa da jornada de atendimento. Para ele, a ZOE reforça o compromisso ao utilizar tecnologia e dados para garantir que cada interação seja mais eficiente, personalizada e resolutiva.

"A ZOE representa um passo importante na nossa jornada de inovação e no compromisso de oferecer uma experiência de excelência aos clientes. Ser uma das primeiras seguradoras a testar essa tecnologia reforça o papel da Zurich como protagonista na transformação digital do setor, sempre usando a tecnologia com foco em eficiência, qualidade e atendimento humanizado", afirma Fabio.

A fase piloto da ZOE está sendo conduzida em todo o território nacional, contemplando os principais eventos de assistência do seguro automóvel, como panes mecânicas ou elétricas, colisões com necessidade de reboque, troca de pneu e perda de chave, e do seguro residencial, como problemas hidráulicos, elétricos simples e em eletrodomésticos.

"A ZOE representa uma nova forma de atendimento, unindo todo o conhecimento que a Área de Operações converteu em algoritmo com a assertividade que a IA proporciona. O resultado é uma melhora significativa na experiência do cliente", afirma o CIO da Tempo, Wilian Domingues.

Para a Zurich, soluções como a ZOE reforçam a busca constante por excelência em atendimento, agilidade nas respostas e proximidade com o cliente, valores que sustentam a estratégia de diferenciação da companhia no mercado de seguros.

"Em seguros massificados e mercados altamente competitivos como o do seguro automóvel, por exemplo, a busca pela excelência nos detalhes faz toda a diferença na escolha do consumidor", pondera Fábio. "A ZOE destaca o pioneirismo da Zurich na adoção de tecnologias que aliam inteligência artificial e atendimento humanizado, reforçando o valor das parcerias estratégicas com empresas como a Tempo para aprimorar continuamente os serviços prestados e elevar o padrão de

satisfação dos clientes", finaliza Fabio Leme.

Fonte: Zurich/Fato Relevante , em 15.12.2025.