

A redução é resultado da nova jornada de sinistro que inclui abertura mais ágil, acompanhamento em tempo real e novos serviços via Whatsapp

A série de evoluções empregadas na jornada de sinistro da Porto Seguro já apresenta resultados significativos, com a redução de 29% no volume de contatos relacionados ao processo de sinistro. As novidades abrangem desde a abertura do sinistro até o acompanhamento do reparo do veículo, integrando novos recursos digitais que ampliam a autonomia dos clientes e oferecem mais visibilidade para os corretores ao longo de todo o processo.

Um dos principais ganhos é a reformulação da abertura de sinistros nos canais digitais da Porto Seguro. O processo foi unificado e reduzido para apenas quatro etapas, proporcionando uma experiência mais fluida e intuitiva para os segurados. Independentemente do tipo de ocorrência – como colisão, roubo ou furto, enchente, alagamento, incêndio, granizo ou acidentes com vítimas –, o cliente encontra uma experiência padronizada, tornando o registro do sinistro mais rápido e acessível.

Após a abertura do sinistro, o segurado passa a contar com uma experiência digital ainda mais completa para a escolha da oficina responsável pelo reparo do veículo. As recomendações são realizadas com base em dois critérios principais:

- **Qualidade:** priorização das oficinas melhores avaliadas pelos próprios segurados e corretores da Porto;
- **Conveniência:** exibição das opções mais próximas da localização desejada pelo cliente, seja sua residência, local de trabalho ou endereço de preferência.

As melhorias fazem parte do conceito "Sinistro na palma da mão: transparência e autonomia do aviso ao conserto", que reúne as iniciativas da Porto voltadas à digitalização da experiência de sinistro.

Como parte dessa evolução, a companhia ampliou os recursos de acompanhamento disponíveis no App Porto e no WhatsApp. Por meio dessas plataformas, os clientes podem acompanhar o andamento do reparo em tempo real, consultar informações sobre o veículo e acessar as principais atualizações relacionadas ao sinistro de forma prática e centralizada.

As novidades também trazem benefícios para os corretores, que passam a contar com mais informações para apoiar seus clientes. Entre eles está o "Lembrete de Agendamento", funcionalidade que permite visualizar diretamente na tela de acompanhamento a data escolhida para a entrada do veículo na oficina parceira, reduzindo desencontros de informação e facilitando o suporte ao segurado.

Outra evolução é o "Checklist Digital", que possibilita o acesso ao registro das condições do veículo na entrada e na saída da oficina, oferecendo mais segurança e rastreabilidade durante todo o processo de reparação.

A companhia também ampliou as funcionalidades de autoatendimento via WhatsApp para casos envolvendo acidentes pessoais e danos corporais. A solução permite que segurados e terceiros envolvidos enviem informações e documentos de forma digital, tornando o processo mais simples e ágil em um momento que costuma exigir atenção e suporte.

A plataforma ainda permite consultar documentos pendentes, acompanhar o status dos envios e visualizar o prazo estimado para análise, trazendo mais previsibilidade para todos os envolvidos.

"Os resultados dos últimos meses demonstram como a combinação entre tecnologia, simplicidade e transparência pode transformar a experiência do segurado em um momento tão importante quanto o sinistro. Nosso objetivo é oferecer cada vez mais autonomia aos clientes e, ao mesmo tempo, ampliar a capacidade de acompanhamento dos corretores ao longo de toda a jornada",

afirma Rodrigo Herzog, Diretor de Sinistro Auto da Porto Seguro.

“Para os corretores, o benefício é direto: mais visibilidade sobre a jornada do cliente, mais agilidade no acompanhamento e menos necessidade de contatos operacionais para atualização de informações”, completa o executivo.

Fonte: Porto/PROS, em 25.06.2026.