

Nova jornada digital dispensa formulários e fila de espera no aviso de sinistro e registra satisfação superior a 80%

A Porto Seguro lançou o seu primeiro agente conversacional para a abertura de sinistros de roubo e furto de veículos. Baseado em inteligência artificial generativa e disponível no WhatsApp, o recurso já automatiza 70% dessas aberturas e registrou índice de satisfação (CSAT) superior a 80% nos primeiros meses de operação.

Ter o veículo roubado ou furtado é uma das experiências mais estressantes do cotidiano. Nesses momentos, o cliente busca resolução rápida, e não o preenchimento de formulários extensos ou a espera em linha telefônica. A nova jornada permite que o segurado inicie e conclua o aviso diretamente pelo WhatsApp, em conversa guiada pela tecnologia, capaz de compreender o contexto, solicitar dados de forma natural, esclarecer dúvidas em tempo real e conduzir cada etapa até o registro final.

A escolha de roubo e furto como primeira aplicação foi intencional. Por se tratar de uma situação de alta vulnerabilidade, a agilidade na orientação inicial e a clareza das etapas são determinantes para transmitir segurança ao segurado.

"Quando um segurado passa por uma ocorrência como roubo ou furto, o que ele mais precisa é de agilidade, clareza e acolhimento. A inteligência artificial nos permite compreender a necessidade de cada pessoa em tempo real, personalizar o diálogo e eliminar etapas burocráticas justamente quando a pessoa mais precisa de ajuda. A tecnologia entra como aliada para simplificar processos complexos, sem perder a essência do cuidado humano", afirma Rodrigo Herzog, diretor de Sinistro Auto da Porto Seguro.

Disponível para segurados em todo o Brasil, o atendimento assistido por IA integra a estratégia de experiência do usuário da companhia. Até o final do ano, a Porto Seguro prevê estender o uso dos agentes conversacionais às demais naturezas de sinistro.

"A iniciativa traduz um movimento que já se consolida no mercado: a inteligência artificial generativa deixou de ser uma promessa futurista e passou a operar como infraestrutura de serviços, resolvendo problemas concretos do consumidor. No segmento de seguros, a aplicação em momentos críticos de relacionamento, como o aviso de sinistro, mostra como a tecnologia pode combinar eficiência operacional e qualidade percebida pelo cliente", finaliza o executivo.

Fonte: Porto/PROS, em 30.09.2026.