Encontro reuniu representantes do mercado segurador para discutir os desafios e oportunidades trazidos pela transformação tecnológica nos processos de sinistro

A **Bradesco Auto/RE** foi representada por Saint'Clair Lima, Diretor de Produtos, na Roda de Conversa do CQCS, realizada na terça-feira, dia 6 de outubro, em São Paulo (SP), com o tema "A indenização como oportunidade para transformar a percepção de valor do seguro".

O encontro reuniu representantes de seguradoras e insurtechs para discutir os impactos da tecnologia e da Inteligência Artificial nos processos de sinistro e indenização, além de como comunicação e atendimento podem contribuir para uma experiência mais eficiente e próxima do cliente. Durante o debate, Saint'Clair destacou que o uso dessas ferramentas deve estar associado à capacidade das empresas de oferecer mais clareza, acolhimento e previsibilidade ao cliente, especialmente em momentos de maior sensibilidade.

Durante o encontro, Saint'Clair também abordou os desafios relacionados a implementação de novas soluções de Inteligência Artificial e outras tecnologias. Segundo ele, a evolução tecnológica passa pela capacidade de integrar essas ferramentas às estruturas e aos processos existentes, de forma consistente e sustentável no longo prazo, evitando iniciativas pontuais.

"Quando acontece um sinistro, o cliente está vivendo um momento de ansiedade, seja porque está sem o carro, aguardando um reparo ou diante de uma perda total. A tecnologia precisa contribuir para trazer mais clareza, acolhimento e, principalmente, previsibilidade para esse cliente", afirma o Diretor de Produtos.

O executivo também ressaltou que a transformação dos processos não depende apenas da adoção de novas tecnologias, mas também da mudança de mentalidade. Segundo Saint'Clair, ferramentas digitais podem contribuir para a evolução do atendimento, mas precisam estar acompanhadas de uma visão centrada no cliente e de autonomia para a tomada de decisões.

"A tecnologia, por si só, não muda atitudes nem a forma de pensar. Ela é um agente transformador, mas a transformação acontece quando existe também uma mudança de *mindset.* Sem isso, corremos o risco de apenas digitalizar processos, sem necessariamente gerar um ganho efetivo para o cliente", destaca.

A roda de conversa contou ainda com a participação de representantes de outras empresas do setor e discutiu temas como transparência, comunicação e atendimento durante o processo de sinistro. O encontro fez parte da agenda que antecede o CQCS Inovação 2026, previsto para novembro.

Fonte: Approach, em 13.10.2026