

Implantação contou com consultoria da CI&T, que ficou responsável pelo analytics, prototipagem, impressão em 3D e desenvolvimento de aplicações móveis

A SulAmérica, maior seguradora independente do país, com mais de 7 milhões de clientes em vários segmentos, decidiu desenvolver um projeto de inovação e transformação digital de suas empresas. Para tal, em maio de 2015, a empresa criou o InovaSAS, um laboratório para acelerar a inovação no grupo, tendo como finalidade a instalação de um ambiente que permitisse a implantação da abordagem bimodal sugerida pelo Gartner para a condução de projetos de inovação digital.

Como parceira para o desenvolvimento do InovaSAS, a SulAmérica convidou a CI&T, empresa especializada no desenvolvimento de aplicativos móveis, portais corporativos, integração de sistemas e consultoria de negócios, escolhida por sua expertise em ideação, analytics, prototipagem, impressão em 3D e desenvolvimento de aplicações móveis e, principalmente, por sua atuação em inovação no mercado de seguros. O objetivo era aproveitar a visão estratégica da empresa para trazer visões e tendências de mercado, além de sua experiência em experimentação e prototipagem rápida em seu makers studio.

A equipe da CI&T mergulhou na rotina da companhia com metodologias de ideação para descobrir oportunidades que pudesse estarem alinhadas com soluções inovadoras e tendências no mercado de seguros ou mesmo outras aplicações em outros segmentos. O importante não era apenas identificar e apresentar o que de novo estava surgindo no mercado, mas verificar e testar como de fato essas novidades poderiam ser viabilizadas diante das necessidades detectadas dentro do cliente.

Os profissionais da CI&T têm atuado junto à célula de inovação da SulAmérica estudando soluções e levantando hipóteses de novos produtos, serviços e até processos que podem trazer inovação e ganhos de produtividade para a seguradora. O processo de ideação é realizado a partir de rotinas diárias no cliente, como também em eventos específicos trimestrais, como o “health day”, que acompanhou a jornada de atendimento e pós-atendimento digital num hospital para identificar soluções para problemas como as fraudes no uso de carteiras dos planos de saúde.

Entre as funcionalidades que passaram pelas validações, duas estarão em produção em breve. Uma delas é um canal de chat, integrado com a solução de Salesforce já usada pela SulAmérica, que incrementará a visão única do usuário e reduzirá o volume de chamadas para o contact center do grupo. Também está em fase de implementação a otimização e digitalização do processo de reembolso médico por meio de um aplicativo que fará a leitura digital do recibo escrito à mão e permitirá sua validação e entrada no sistema. A ideia é que essa nova rotina também agilize os processos internos e traga melhorias para o atendimento ao cliente SulAmérica.

“É notório que grandes companhias estão sedentas por um modelo que traga agilidade para desenvolverem ideias, novos serviços e negócios num mundo onde startups desafiam o *status quo* o tempo todo. O InovaSAS é uma resposta pragmática para isso, unindo agilidade, cocriação e experimentação, buscando inovação disruptiva para o negócio, com foco em melhores serviços e novas fontes de receita”, diz Leonardo Mattiazzi, VP de Inovação da CI&T.

Na opinião dele, o pioneirismo da SulAmérica terá como maior beneficiário os seus clientes, que já começam a ter suas experiências no mundo digital e físico transformadas pelos resultados do projeto.

Fonte: [Computerworld](#), em 21.12.2016.