

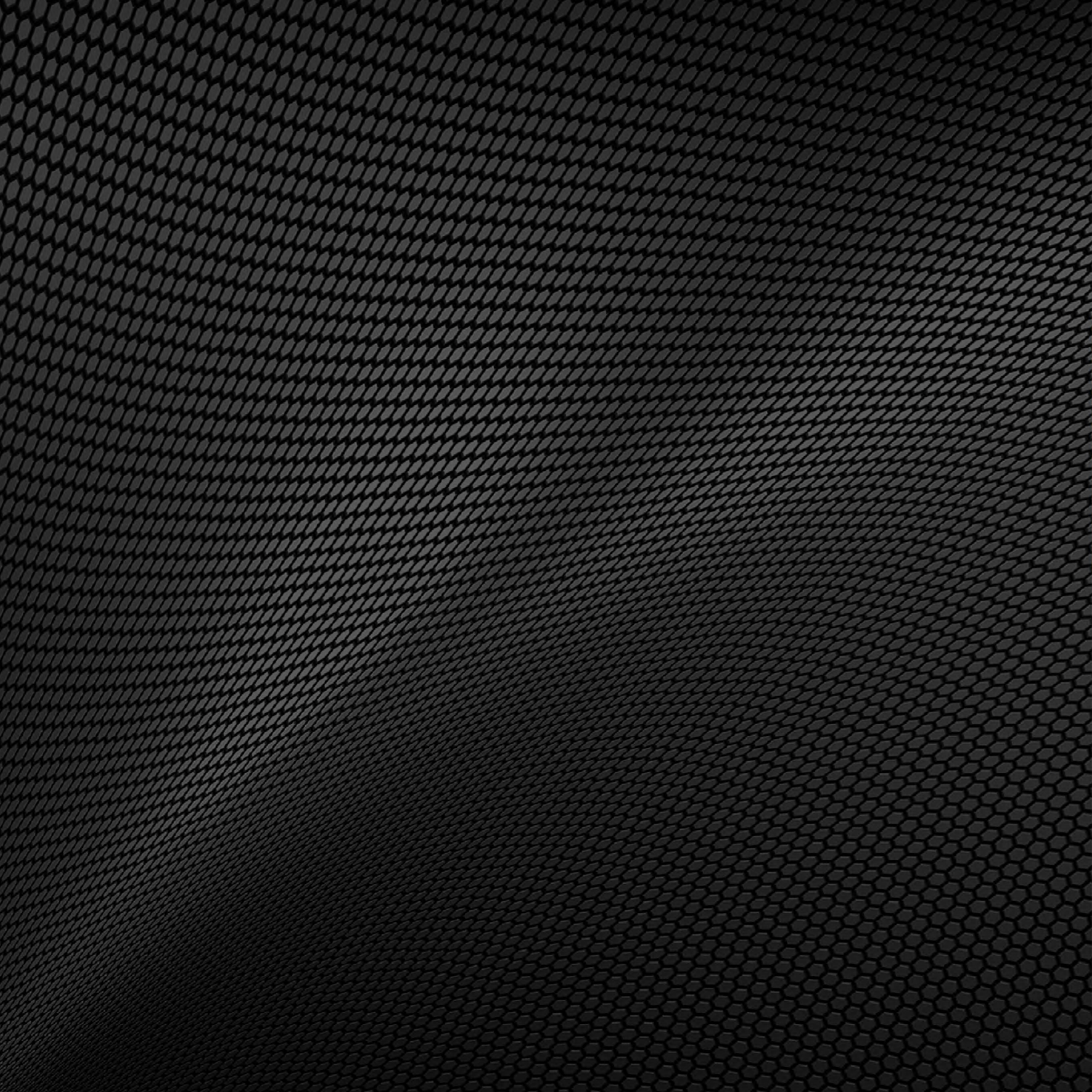


Projetos Habilitados

Comunicação

Processos
e Tecnologia

Produtos
e Serviços





Este livreto apresenta os resumos dos 76 projetos habilitados pela Comissão Julgadora como concorrentes ao Prêmio Antonio Carlos de Almeida Braga de Inovação em Seguros, Edição 2017.

Comunicação

Aliro – Comunicação.....	12
Aplicativo de Comunicação Interna.....	13
Campanha de Compensação de CO ₂	14
Campanha Global Aegon Brasil.....	15
Ciclo de Feedback.....	16
Comunicação de Produtos via LIVE Facebook	17
Comunicação Digital — O Case do IRB Brasil RE no Mercado de Resseguros.....	18
Comunicação Eletrônica – Réguas de Relacionamento.....	19
Next5.....	20
Novos Modelos de Desenvolvimento dos Profissionais de Atendimento	21
Novos Riscos Exigem uma Nova Atitude no Mercado de Seguros.....	22
Parceria Promocional ZAP e SulAmérica – Inovação e Geração de Valor ao Mercado Imobiliário	23
Pit-Stop na TV, uma Nova Forma de Ensinar	24
Programa de Sucessão para Corretores.....	25
Simplificação é a Resposta – Guia Prático para Falar com o Cliente.....	26
Sincor na Estrada.....	27
Uma Visita Inesperada e uma Experiência Inesquecível.....	28
WEF-LOW – Um Trânsito Mais Seguro.....	29



Processos e Tecnologia

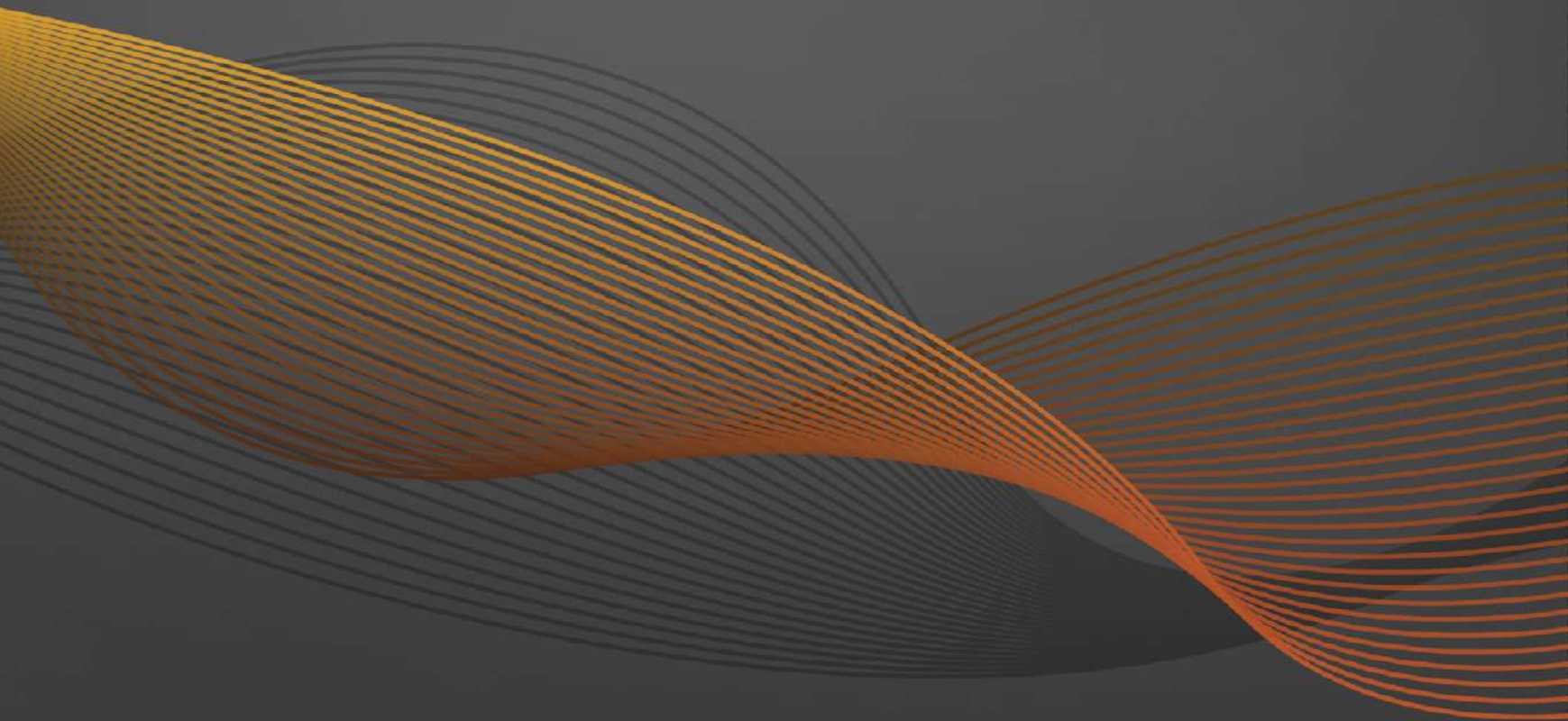
Aplicativo “Na Minha Mão”	32
Auto Vistoria – Atendimento por Imagem.....	33
Caça Clientes	34
Conecte Conhecimento On-line para Todos.....	35
Customer Relationship Management.....	36
Eficiência de Gestão Operacional.....	37
Elegibilidade Biométrica	38
Fast Track Sinistros.....	39
Guia Brasil Seguros	40
Humanização no Processo de Contratações da Minuto Seguros.....	41
Inventário de Salvados por Drone.....	42
Kit de Boas Vindas do Segurado Saúde e Odonto.....	43
Mobile Cliente – Vistoria Prévia Auto	44
Nova Geração de Scores de Risco.....	45
Novo Processo de Monitoria de Qualidade	46
Programa de Aceleração Liberty.....	47
Projeto Avançar 2017-2019.....	48
Proposta Eletrônica – Aplicativo para Contratação de Seguro de Vida	49
Ranking de Oficinas.....	50
Reembolso Digital	51
Sistema de Subscrição (<i>Underwriting Tool</i>).....	52
Sob Olhar da Ouvidoria – Novas Perspectivas para a Proteção do Consumidor	53
TI Colaborando para a Disponibilidade das Operações do Negócio.....	54
Toque de Mães – Projeto de Integração após Licença-Maternidade.....	55
Virtual Claims Adjuster	56
Zurich Risk Advisor.....	57

Produtos e Serviços

Adequação dos Produtos da Indústria do Seguro Conforme o Gênero do(a) Segurado(a)	60
Aliro Seguro	61
Aplicativo Unica de Bolso (Universidade Corporativa Assurant)	62
App SulAmérica Auto: Muito Além do Seguro.....	63
AutoMóvel Expresso	64
Central de Sinistros e Assistência Dia e Noite na Palma da Mão.....	65
Clube de Benefícios do Cliente – Rede de Estacionamentos	66
Consulta Médica à Distância.....	67
CUPER (Central Única de Peças Recicladas)	68
De Olho no Futuro com o Kit 100% Digital.....	69
Desenvolvimento do Mercado de Vida Através da Inovação.....	70
Experiência do Cliente	71
Femicídio: Projeto de Criação de Novo Seguro	72
Futuro Protegido – Projeto de Planejamento Familiar	73
Instrumentos Ligados a Seguros (ILS) Alpha Terra Validus I	74
Logística de Informação em Saúde	75

Mudança de Percepção – Seguros Massificados (O Resgate do Plano de Saúde Individual).....	76
Órion Orçamentos Smart.....	77
Previdência dos Estagiários	78
Programa Primeira Habilitação – PPH Digital.....	79
RC Ônibus – Um Risco Bem Trabalhado: Manual de Boas Práticas, Software de Gestão e APP.....	80
Resseguro Financeiro	81
Retenção Ótima: “Maximizando Resultados com o Resseguro – Uma Solução por Equilíbrio de Nash”	82
Satisfação 100% é a Nossa Palavra.....	83
Seguro Baseado em Uso Via Black Box.....	84
Segurobot – Inteligência Artificial e Robôs para Ajudar Corretores de Seguros a Vender Mais.....	85
Seguro de Vida para Atletas Profissionais	86
Seguro Equipamentos de Mobilidade	87
Simulador de Upselling	88
Transformação Digital – Projeto de Aplicativo para Sinistros	89
Virtualização de Estações de Trabalho	90
Vistoria de Sinistro Automóvel em Domicílio.....	91

Apresentação



O setor de seguros tem dado passos largos e consistentes em sua contribuição para a economia e a sociedade brasileiras, que transitam para um novo ambiente digital baseado na vontade do cliente. Dessa contribuição integram, inclusive, as iniciativas de incorporação de recursos tecnológicos que vão ao encontro do comportamento do cidadão contemporâneo, que demanda processos de comunicação, relacionamento e atendimento mais ágeis e produtivos.

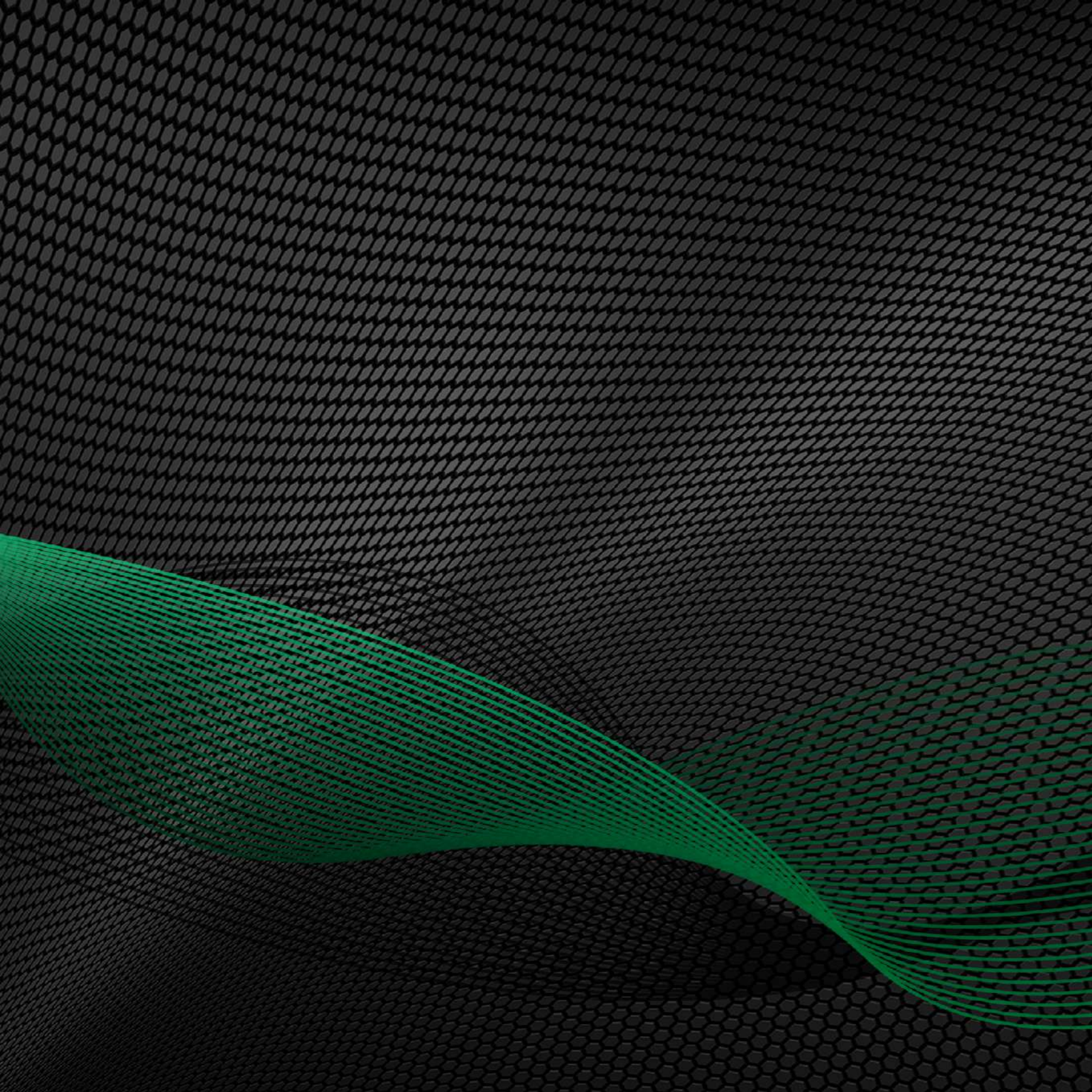
Nesse sentido, a Edição 2017 do Prêmio Antonio Carlos de Almeida Braga de Inovação em Seguros apresenta os 76 projetos habilitados pela sua Comissão Julgadora, alinhados à essa nova cultura social. Foram reunidas ações, tão variadas quanto atuais, voltadas para temas diversos como gestão de clientes e riscos; comunicação, ensino e capacitação; compensações pela emissão de dióxido de carbono; canais digitais e mídias sociais; mobilidade urbana; eficiência operacional; uso de drones; reciclagem de peças e inteligência artificial, entre outras.

Essas iniciativas oferecem a oportunidade do redesenho de modos de produção e oferta de produtos securitários. Explorando uma transformação criativa que atenda a uma sociedade com valores que privilegiam o reconhecimento profissional nas relações das empresas com seus colaboradores, o compartilhamento de ideias e a conscientização socioambiental.

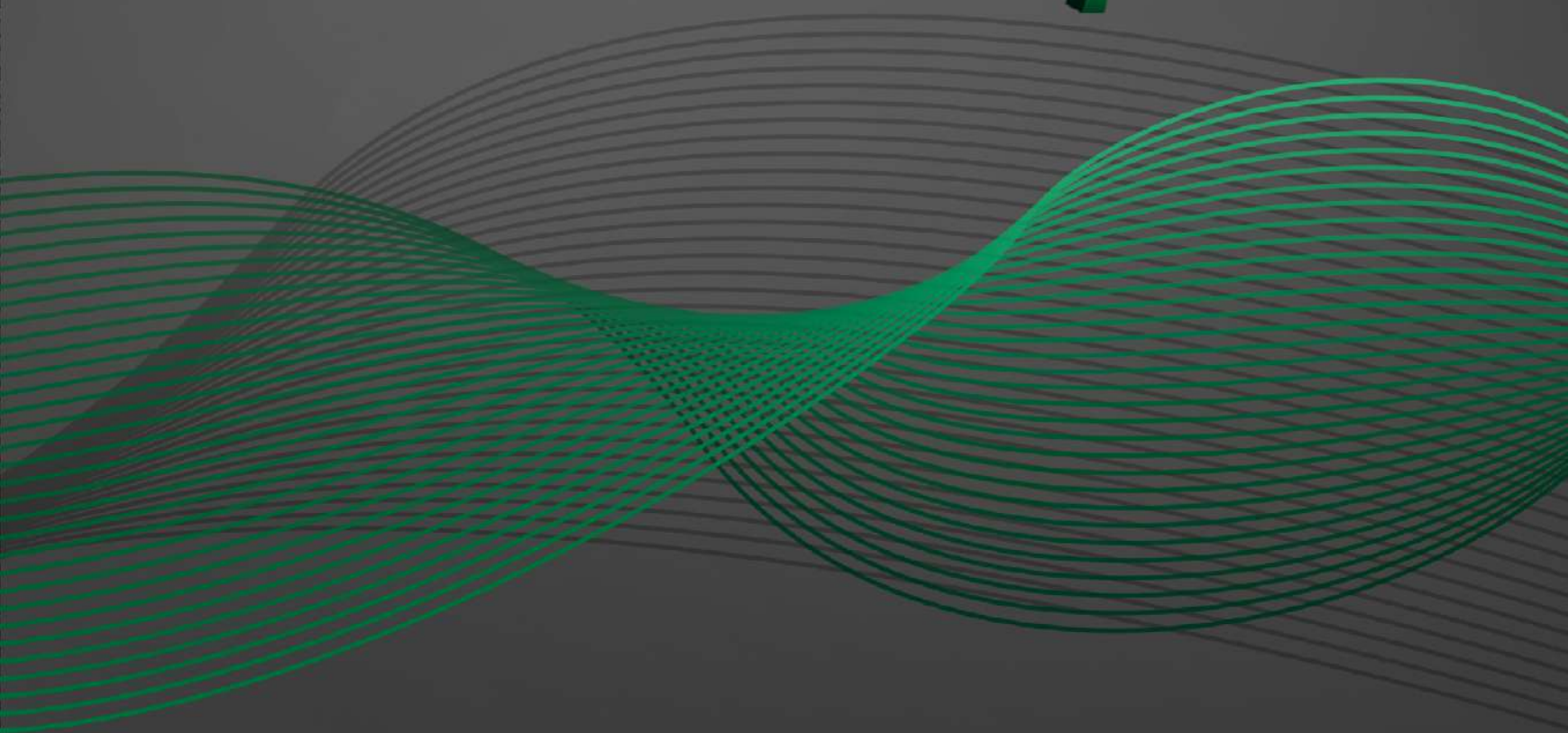
Para a CNseg, o Prêmio de Inovação é convergente com o seu Programa de Educação em Seguros. Por estimular a criatividade, o empreendedorismo e a liberdade de pensamento, estimulando os profissionais do setor a exercitarem seu papel de multiplicadores da função civilizatória do seguro para a proteção mutual da sociedade.

Marcio Serôa de Araujo Coriolano

Presidente da CNseg



Comunicação



Aliro – Comunicação

AUTOR Paulo Daissuke Kaneta

COAUTOR Caroline Arice Gaudencio da Silva

EMPRESA Liberty Seguros

A Aliro Seguro é a nova marca criada pela Liberty Seguros, focada em seguro auto. Visa atender pessoas que buscam soluções simplificadas e mais acessíveis. Com o mote de descomplicar o seguro, o estilo de comunicação da nova marca é inovador no Mercado de Seguros: sem uso de termos técnicos para facilitar a compreensão do cliente e a interface com o corretor. O grande diferencial da Aliro está na adaptabilidade: o cliente pode contratar coberturas e assistências conforme as suas necessidades.

“O estilo de comunicação da Aliro é inovador: sem uso de termos técnicos para facilitar a compreensão do cliente e a interface com o corretor”



Aplicativo de Comunicação Interna

AUTOR Priscila Ribeiro Mase Estevam

COAUTOR Lara Araujo Tristão

EMPRESA Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência

“O app oferece acesso a informações sobre serviços disponíveis no novo prédio da sede e no entorno e promove a interação entre os funcionários”

A partir da mudança de endereço da sede, a Zurich Santander Brasil enxergou a oportunidade de apresentar um novo e inovador canal de comunicação interna: moderno, ágil, de acesso fácil e com linguagem simples e clara. A partir desses princípios, nasceu a ideia de um aplicativo que funciona como uma espécie de rede social exclusiva para os funcionários. O app oferece acesso a informações sobre serviços disponíveis no novo prédio e no entorno e promove a interação entre os funcionários, que passaram de espectadores a agentes atuantes do processo da comunicação.



Campanha de Compensação de CO₂

AUTOR Flávia Varga

COAUTORES Isabel Braga, Tatiana Cerezer, Maria Cecília Pinheiro,
Nikolaus Steve Maack e Inacio Alves de Araujo Junior

EMPRESA Grupo Segurador Banco do Brasil e Mapfre

A campanha tem o objetivo de promover a conscientização ambiental entre os clientes da empresa e a sociedade. Para cada apólice de seguro de automóvel contratada durante o mês de junho, a seguradora se comprometeu a compensar as emissões veiculares de CO₂ (dióxido de carbono) geradas durante o período de um ano, o equivalente a 20.000 km. A compensação das emissões foi feita por meio da compra de créditos de carbono, com base em metodologia de empresa especializada na área. O valor da cota adquirida, por sua vez, foi investido em projeto de recuperação e conservação ambiental.

“A seguradora se comprometeu a compensar emissões veiculares de CO₂ geradas durante o período de um ano, equivalente a 20.000 km”



Campanha Global Aegon Brasil

AUTOR Viviane Mota

EMPRESA Mongeral Aegon

“A Campanha Global Aegon Brasil valoriza melhores práticas para a criação de uma cultura de compartilhamento de informações e de inovação”

O objetivo da campanha Global Aegon é valorizar as melhores práticas implementadas na companhia. Visa reconhecer as ações de funcionários neste sentido e ainda criar uma cultura de compartilhamento de informações e de inovação. Para isso, convidamos todos os funcionários a inscreverem projetos que sejam voltados para o cliente, que possam ser aplicados em outras unidades e que sejam inspiradores. Caso aprovados, os autores desses projetos participam de uma competição mundial, cujos vencedores recebem um prêmio de 5 mil euros.



Ciclo de Feedback

AUTOR Euzinea Joia de Campos

COAUTOR Rafael Vitor Possati

EMPRESA Bradesco Auto/RE Cia. de Seguros

O objetivo é dar voz ao segurado dentro da companhia para que sejam trabalhadas melhorias com base na experiência do cliente, promovendo um diferencial competitivo. Consiste na realização de ligações para os segurados para colher as experiências deles com a empresa. A partir daí, são promovidas reuniões quinzenais com executivos e gestores da companhia para discutir a experiência dos segurados. O projeto promove o envolvimento de várias áreas da empresa, incentivando a cultura de satisfação do cliente.

“O objetivo é dar voz ao segurado dentro da companhia para que sejam trabalhadas melhorias com base na experiência do cliente”



Comunicação de Produtos via LIVE Facebook

AUTOR Renata Padiã de Camargo

COAUTOR Helen Cristina Patente Eles

EMPRESA Liberty Seguros

“Ação pioneira no Mercado Segurador com o objetivo de oferecer conteúdo relevante aos corretores, de uma forma diferente e inusitada”

A Comunicação de Produtos via LIVE Facebook é uma ação pioneira para o Mercado Segurador. O objetivo dessa iniciativa é levar um conteúdo relevante aos corretores, de uma forma diferente e inusitada, gerando interação e impacto num maior número de pessoas ao comparar com comunicações tradicionais, como *e-mail marketing*. O projeto pretende inovar a forma de interagir com os corretores e aproximar os especialistas de produtos da Liberty desse público.



Comunicação Digital

O Case do IRB Brasil RE no Mercado de Resseguros

AUTOR Natalia Gomes Soares

COAUTORES Daniele Sibucs e Susana Ramos

EMPRESA IRB Brasil Resseguros

O IRB Brasil RE estruturou a sua comunicação digital apoiada numa estratégia de construção de marca e proximidade com seus públicos, que está sendo desenvolvida a partir da divulgação criteriosa de conteúdos sobre a empresa, seus valores e crenças, os projetos que patrocina e suas linhas de negócio. Por meio de seus canais digitais, tem alcançado resultados muito acima da média geral do Mercado de Resseguros Brasileiro, que tem como característica o uso ainda pouco consistente das redes sociais.

“O IRB Brasil RE estruturou a sua comunicação digital numa estratégia de proximidade com seus públicos, divulgando valores, projetos e negócios da empresa”



Comunicação Eletrônica Régua de Relacionamento

AUTOR Kenia Rodrigues Castro

COAUTORES Castelano Ribeiro, Isabella Botinno, Gisseli Mariano, Cintia Fernandes,
Juliana Souza, Olivia Campos, Ana Lucia Araruna e Verônica Amaral

EMPRESA Caixa Seguradora

“Projeto implementa a assinatura eletrônica na venda do seguro, permitindo ao cliente a escolha do melhor canal para realizar as comunicações da régua de relacionamento”

Projeto de comunicação que implementa a assinatura eletrônica no processo de venda do seguro. O objetivo é permitir ao cliente a escolha do melhor canal para serem realizadas as comunicações da régua de relacionamento. A assinatura eletrônica veio para resolver um problema de emissão no processo de venda e aceitação, no qual as propostas físicas muitas vezes não chegavam ao cliente, por perda ou extravio.



Next5

AUTOR Jose Luiz Pessoa de Mello

COAUTOR Luis Felipe Hissa Brussolo

EMPRESA Liberty Seguros

O Next5 é o modelo de exploração, desenvolvimento e divulgação da Liberty Seguros que apresenta 27 tendências globais que modelarão o futuro dos nossos negócios nos próximos cinco anos: de mudanças sociais a tecnologias exponenciais que podem afetar a forma como vivemos, trabalhamos e fazemos negócios.

O Next5 explora 27 tendências globais que modelarão o futuro dos nossos negócios nos próximos cinco anos: de mudanças sociais a tecnologias exponenciais ”



Novos Modelos de Desenvolvimento dos Profissionais de Atendimento

AUTOR Rosângela Paula dos Santos

COAUTOR Cinthia Miyake Miyazaki

EMPRESA Grupo Segurador Banco do Brasil e Mapfre

“O projeto repensa o modelo de formação dos atendentes que atuam nos call centers, contribuindo para a busca da excelência no atendimento ao cliente ”

O projeto repensa o modelo de formação inicial dos atendentes que atuam nas centrais de relacionamento (*call centers*). Foram identificadas diversas oportunidades que resultaram na adoção de um novo modelo, menos teórico e mais prático, no processo de desenvolvimento dos atendentes, contribuindo para a busca da excelência no atendimento ao cliente. Para garantir a aplicação desses novos conceitos, foram desenvolvidos diversos programas, com ênfase em três aspectos: formação, transferência e atualização.



Novos Riscos Exigem uma Nova Atitude no Mercado de Seguros

AUTOR Thisiani Gisele Matsumura Martins

COAUTORES Nathália Vacaro e Brenna Ruiz-Gordon

EMPRESA XL Seguros Brasil

O mundo muda tão rapidamente que precisamos nos preparar para segurar riscos que sequer imaginamos. É na antecipação do futuro que estão as melhores oportunidades de criar valor para o cliente. Insumos tecnológicos estão mais baratos; os aplicativos, mais sofisticados; o custo de armazenamento de dados, mais acessível; e a capacidade de processamento é cada vez mais rápida. Tecnologias hoje experimentais ou restritas a determinados segmentos tendem a se disseminar ao longo de várias cadeias produtivas, com ganhos e benefícios inegáveis. São mudanças, porém, que exigirão uma gestão de risco adequada.

“Precisamos nos preparar para segurar riscos que sequer imaginamos. É na antecipação do futuro que estão as melhores oportunidades de criar valor para o cliente”



Parceria Promocional ZAP e SulAmérica Inovação e Geração de Valor ao Mercado Imobiliário

AUTOR Natanael de Castro

COAUTORES Luisa Ades, Thiago Moletta, Manuela Ventura, Thiago Lizardo, Amanda Nespatti e Juliana Santos

EMPRESA SulAmérica Capitalização – SULACAP

“O projeto contribui para a ampliação da rede de distribuição de corretores de seguros e imobiliárias, possibilitando a realização de mais negócios”

A SulAmérica e o portal de imóveis ZAP fecharam uma parceria promocional que beneficia inquilinos, proprietários, imobiliárias e corretores de seguros. Os anúncios das imobiliárias ganharam mais visibilidade no portal ao exibirem o selo “SulAmérica Garantia de Aluguel” (SGA), garantindo o acesso a benefícios exclusivos. O projeto contribuiu de maneira direta para a ampliação da rede de distribuição (corretores de seguros e imobiliárias), possibilitando a realização de mais negócios.



Pit-Stop na TV, uma Nova Forma de Ensinar

AUTOR Rafael da Costa Maia Lopes

COAUTOR Patrícia Campos

EMPRESA Mongeral Aegon Seguros e Previdência

O **“Pit-Stop na TV”** é um programa de treinamento e desenvolvimento voltado para todos os profissionais de vendas da seguradora, sejam eles lideranças ou corretores. Consiste na disseminação de conteúdos sobre práticas comerciais e atitudes relacionadas ao setor. Uma nova forma de ensinar, que utiliza humor e bate-papo sobre temas do dia a dia desses colaboradores e parceiros da empresa.

“O ‘Pit-Stop na TV’ é um programa de treinamento que dissemina conteúdos sobre práticas comerciais e atitudes para todos os profissionais de vendas”



Programa de Sucessão para Corretores

AUTOR Thaise Simões Victorino Hoenen

COAUTOR Helen Cristina Patente Eles

EMPRESA Liberty Seguros

“O programa trabalha sucessores e sucedidos para, juntos, construírem um plano de ação para a corretora de seguros” ”

As seguradoras atualmente trabalham somente o sucessor, ou seja, aquele que assumirá a corretora de seguros, não envolvendo o sucedido durante essa fase. Num projeto inédito, o Programa de Sucessão trabalha sucessores e sucedidos para, juntos, construírem um plano de ação para os próximos passos da empresa. O público-alvo do Programa de Sucessão são corretoras de seguros familiares, que possuem, em média, mais de 20 anos de atuação no mercado.



Simplificação é a Resposta

Guia Prático para Falar com o Cliente

AUTOR Kédina de Fátima Gonçalves Rodrigues

COAUTOR Bárbara Sado

EMPRESA Caixa Seguradora

Nossos clientes formam um grupo diverso, heterogêneo: eles não estão habituados a termos técnicos do Mercado Segurador. Nas respostas de Ouvidoria, nosso maior desafio é nos fazer entender por todos. A partir desses elementos, construímos um relacionamento de confiança com os clientes. Para que se consiga transmitir essa parceria por meio de palavras, preparamos um guia prático que contém dicas preciosas para falar com o cliente.

“Preparamos um guia prático com dicas preciosas para falar com o nosso cliente, que não está habituado a termos técnicos do Mercado”



Sincor na Estrada

AUTOR Auri Bertelli

COAUTORES Jaime Hort, Afonso Klueger e Nilso Gonçalves

EMPRESA Sindicato dos Corretores de Seguros no Estado de Santa Catarina – SINCOR-SC

“Uma unidade móvel circula por regiões do interior de Santa Catarina, nas quais corretores e população não recebem atendimento adequado de capacitação e do Seguro DPVAT”

O projeto Sincor na Estrada tem o objetivo de levar informações e capacitação a corretores de seguros e seus colaboradores por meio de cursos e palestras, disseminar a Cultura do Seguro nas escolas de ensinos médio e fundamental e promover o atendimento de vítimas de acidentes de trânsito pelo Seguro DPVAT. Trata-se de uma unidade móvel que circula por regiões do interior de Santa Catarina, nas quais corretores e população, em geral, não recebem atendimento adequado desses serviços.



Uma Visita Inesperada e uma Experiência Inesquecível

AUTOR Tatiana Arruda

COAUTORES Rafael da Costa Maia Lopes, Claudia Mattioli e Gabriel Barcel

EMPRESA Mongeral Aegon Seguros e Previdência

O projeto, uma ação para comemorar o Dia do Cliente, promoveu uma experiência com uma das seguradas da companhia, baseada na experiência do cuidar, reforçando valores da empresa e do negócio. O objetivo é estreitar o relacionamento com os clientes da empresa, deixando a marca mais presente no seu dia a dia de forma diferenciada.

“O projeto promoveu uma experiência com uma das seguradas da companhia, baseada na experiência do cuidar, reforçando valores da empresa e do negócio”



WEF-LOW – Um Trânsito Mais Seguro

AUTOR Normano Ribeiro Gonçalves

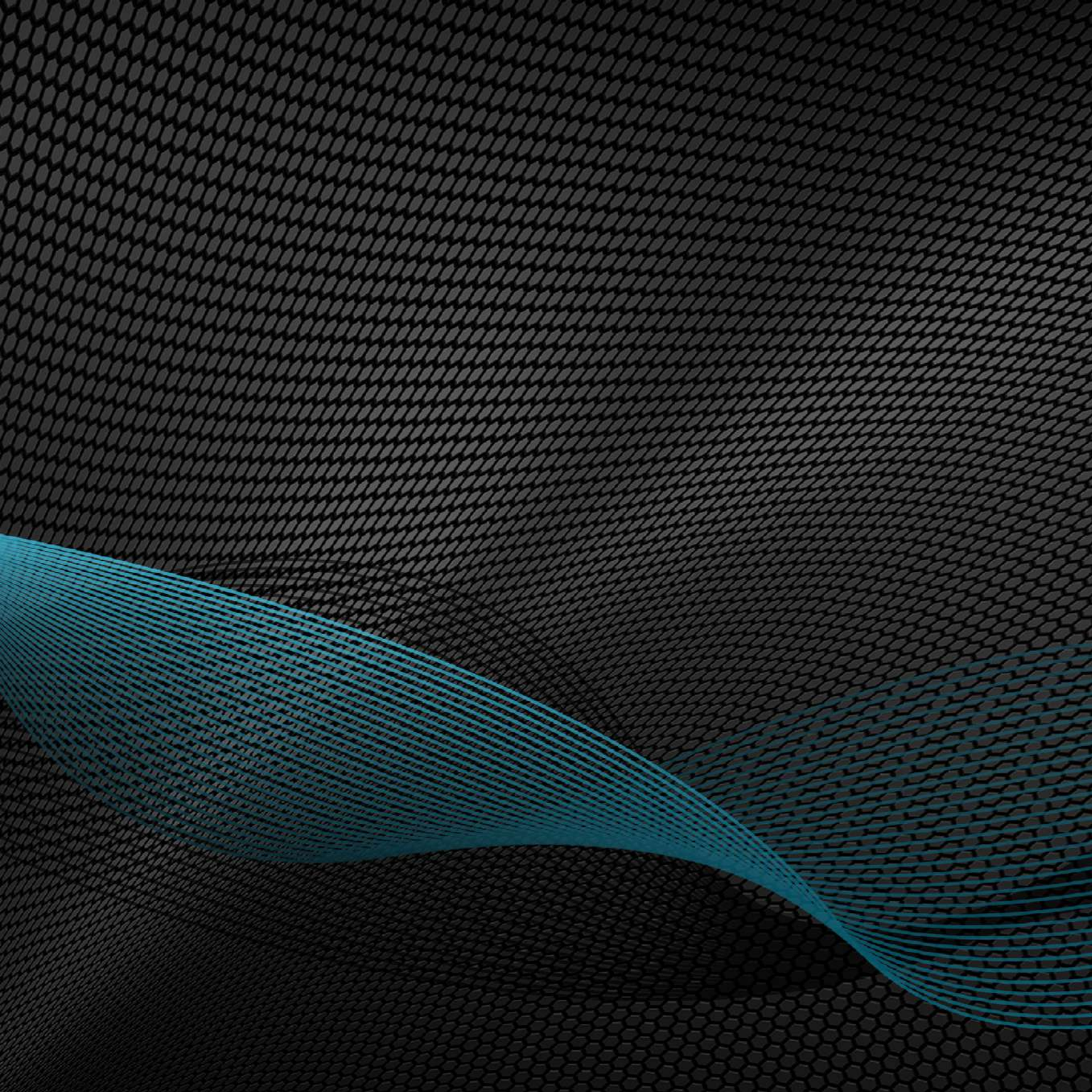
COAUTOR Augusto Borella Hougaz

EMPRESA Being Co. Tecnologia

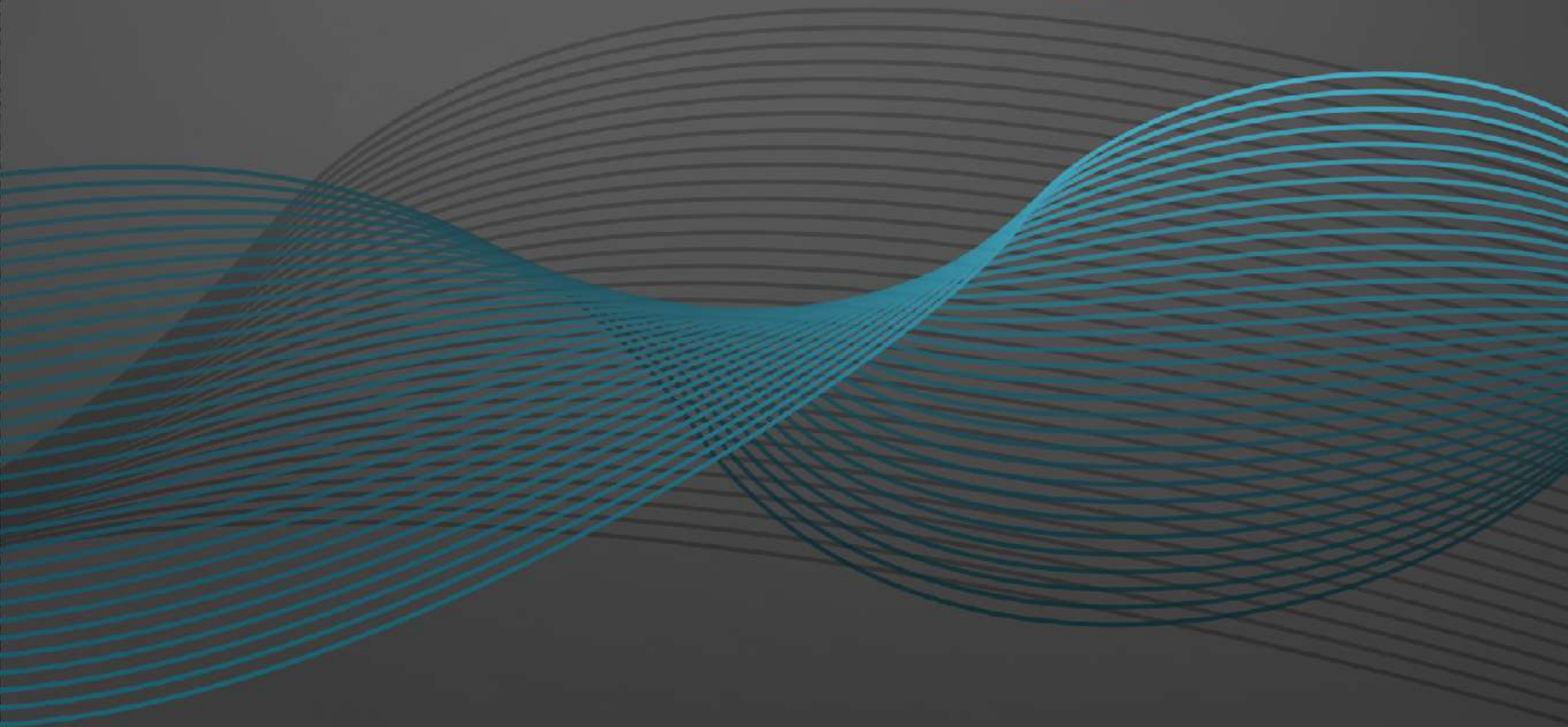
“Aplicativo de mobilidade urbana que analisa perfil de direção, trajeto e deslocamento, colaborando para as melhores práticas de direção ”

Aplicativo de mobilidade urbana, educação e segurança no trânsito que analisa perfil de direção, trajeto e características físicas de deslocamento. É destinado a qualquer motorista (ou passageiro) que deseja ser (ou estar com) um bom condutor e evitar atos que coloquem as pessoas em risco, auxiliando, ainda, na medição, informação e orientação para as melhores práticas de direção.





Processos e Tecnologia



Aplicativo “Na Minha Mão”

AUTOR Fabiano Cortez Figueiredo

COAUTORES Ariane Silveira Garcia, Luiz Carlos de Souza Soares Junior, Pablo Emanuel Haack, Pamela Pause dos Santos e Samuel Lopes Feldmann

EMPRESA Corretora de Seguros Sicredi

Um aplicativo que pretende se tornar um organizador e consultor de seguros, que fornecerá, entre outras funcionalidades, dados das apólices cadastradas, acesso rápido a telefones das seguradoras, esclarecimentos sobre coberturas e assistências disponíveis e alertas importantes durante a vigência do contrato. Também auxiliará os usuários na aquisição de novos seguros e no incremento da sua proteção, tornando-se uma importante extensão do atendimento das cooperativas.

“Um aplicativo que fornecerá dados das apólices, telefones das seguradoras e esclarecimentos sobre coberturas e assistências disponíveis”



Auto Vistoria – Atendimento por Imagem

AUTOR Marcos Chiconelli Bailer

COAUTOR Anderson de Souza

EMPRESA Liberty Seguros

“O Auto Vistoria utiliza um modelo matemático para agilizar as fases de definição, avaliação e aceitação do risco, permitindo optar pela realização ou não do processo ”

Desenvolvido para proporcionar uma melhor experiência aos clientes, o Auto Vistoria utiliza um modelo matemático para agilizar as fases de definição, avaliação e aceitação do risco. O processo permite optar pela realização ou dispensa da vistoria. O uso de uma ferramenta *web* simplifica e agiliza a realização deste processo, que pode ser aplicado a todos os tipos de vistorias, não se limitando ao ramo automóvel.



Caça Clientes

AUTOR Rogério Rabello Loureiro

COAUTORES Alessandra Lattanzi Arcuri de Barros, Anna Paula F. Dias Rocha, Jacqueline Badin Glandut M. de Souza, Tayana Aparecida Rigueira e Thiago dos Santos Sousa

EMPRESA nononono

O **projeto tem** como objetivo transformar em clientes aqueles terceiros que avisam sinistros de automóveis na seguradora. Tal objetivo deverá ser suportado pela ampliação do atendimento proativo no *call center* a esses terceiros durante a regulação dos sinistros. A meta é estabelecer um relacionamento, prestar informação, realizar pesquisa de satisfação e sugerir a realização de uma proposta de seguro, caso o terceiro atenda aos padrões de subscrição exigidos.

“O projeto tem como objetivo transformar em clientes aqueles terceiros que avisam sinistros de automóveis na seguradora”



Conecte Conhecimento On-line para Todos

AUTOR Jamile Coimbra Thomé Tavares Ferreira

COAUTOR Gisele Guglielmetti

EMPRESA IRB Brasil Resseguros

“O Conecte trouxe dinamismo para o dia a dia da empresa, aproximando dos colaboradores todos os assuntos que são tratados pela companhia”

O Conecte mudou a visão de treinamento online no IRB Brasil RE, colocando à disposição conteúdos das principais universidades do mundo como Harvard, Columbia, London Business School e UPS. Trouxe dinamismo para o dia a dia do IRB Brasil RE, aproximando dos colaboradores todos os assuntos que são tratados pela companhia, sejam eles técnicos ou comportamentais.



Customer Relationship Management

AUTOR Lucas Aristides Mello

COAUTORES Raphael Portilho, Renata Belo e Jefferson dos Anjos

EMPRESA IRB Brasil Resseguros

Em meio a um cenário de plena concorrência, a agilidade no atendimento é fator estratégico na retenção e conquista de novos clientes. Para isso, é preciso ter informações integradas e geradas em grande velocidade para que uma equipe diversificada tenha à disposição dados suficientes para trabalhar o relacionamento em tempo real. Para atender às novas dimensões de atuação, o IRB Brasil RE criou o projeto Customer Relationship Management (CRM).

“A agilidade no atendimento é fator estratégico na retenção e conquista de novos clientes. Neste sentido, foi criado o projeto Customer Relationship Management (CRM) ”



Eficiência de Gestão Operacional

AUTOR Fagner Pedrosa Paixão

COAUTORES Andréa Vairo, Victor Dominguez, Willian Almeida e Ricardo Short

EMPRESA Prudential do Brasil Seguros de Vida

“A meta é reforçar ações inovadoras que gerem crescimento sustentável, redução de custos e satisfação de funcionários, clientes e corretores ”

Projeto de eficiência de gestão operacional que tem por objetivo a melhoria de performance na área responsável pela emissão das apólices de seguro de vida. A meta é reforçar o engajamento da empresa em ações inovadoras que gerem melhorias e tragam ganho de escala, ou seja, crescimento sustentável, redução de custos e satisfação de funcionários, clientes e corretores.



Elegibilidade Biométrica

AUTOR Frederico Vianna Amaral de Souza Cruz

EMPRESA Bradesco Saúde

O objetivo é integrar a elegibilidade do atendimento médico com uma base de dados capaz de confrontar as informações biométricas em todo o território nacional. O projeto consiste em utilizar imagem do segurado, capturada no ato do primeiro atendimento, e submetê-la ao processo de autorização eletrônico realizado pela empresa Orizon. A partir do segundo atendimento, a apresentação do cartão do plano de saúde é dispensada, o que proporciona maior velocidade ao processo de elegibilidade e controle mais aguçado de possíveis fraudes e desvios.

“O objetivo é integrar a elegibilidade do atendimento médico com uma base de dados capaz de confrontar as informações biométricas em todo o território nacional”



Fast Track Sinistros

AUTOR Marcelle Freire de Miranda

COAUTOR Juliano Martins Dutra

EMPRESA Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência

“Um modelo projetado para surpreender o cliente, baseado no princípio da boa-fé, e que gera uma mudança de parâmetros na relação entre segurado e seguradora ”

O projeto foi criado em 2016 com o objetivo de agilizar processos de sinistros. Engloba a cobertura de danos elétricos causados por oscilação de energia, um universo de 55% de todos os pedidos mensais de indenização da seguradora. Pesquisa realizada pela seguradora aponta que o índice de satisfação dos segurados aumentou 15%, enquanto o percentual de reclamações caiu 30%. Um modelo projetado para surpreender o cliente, baseado no princípio da boa-fé, e que gera uma mudança de parâmetros na relação entre segurado e seguradora.



Guia Brasil Seguros

AUTOR Luciana Oliveira Cavalcante Nascimento

COAUTORES João Paulo de Moreira de Mello e Maria Gabriela Viana Oliveira

EMPRESA Corretor de seguros autônomo

O projeto visa a criação de um site/aplicativo para o usuário interagir com os agentes do Mercado de Seguros. A partir de uma base de dados contendo informações sobre seguradoras, corretores e demais instituições do Setor, o cliente poderá buscar o que deseja ou solicitar contato ou providências em relação à vendas. A integração desses públicos em um só ambiente digital proporcionará oportunidades e negócios, servindo como referência do Setor de Seguros a quem possa interessar.

“O projeto visa a criação de um site/aplicativo, contendo informações sobre seguradoras, corretores e demais instituições do Setor”



Humanização no Processo de Contratações da Minuto Seguros

AUTOR Adriana Caspary Blay

COAUTOR Matheus Coneglian

EMPRESA Minuto Corretora de Seguros

“O processo otimiza o tempo de entrevistas, fazendo com que o candidato só necessite ir à corretora uma única vez ao longo de todo o período de recrutamento e seleção”

O processo otimiza o tempo de entrevistas na fase de recrutamento, fazendo com que o candidato só necessite ir à corretora uma única vez ao longo de todo o período de seleção. É voltado para candidatos da área de vendas, setor com maior número de profissionais da Minuto e que demanda contratações mais frequentes.



Inventário de Salvados por Drone

AUTOR Alexandre Vieira

COAUTOR Adilson Lavrador

EMPRESA Tokio Marine Seguradora

Com a implantação da técnica pioneira de inventário de salvados por drone no pátio da Copart, os custos anuais de realização de vistorias caíram de R\$ 113.400 para R\$ 81.840. Além da economia de recursos, esse procedimento trouxe à companhia mais segurança e maior qualidade de controle, à medida que o sistema de tagueamento e monitoramento permitiu a transmissão de informações dos veículos em tempo real. O tempo médio de um processo de inventário também foi drasticamente reduzido, passando de um mês para algumas horas.

“O procedimento traz mais segurança e maior qualidade de controle e permite a transmissão de informações dos veículos em tempo real”



Kit de Boas Vindas do Segurado Saúde e Odonto

AUTOR Thiago Luciano

COAUTOR André Castro

EMPRESA SulAmérica Companhia Nacional de Seguros

“Um leitor QR Code permite baixar para o smartphone conteúdos digital e audiovisual da cobertura contratada, como vídeos tutoriais, livretos e manuais ”

O projeto oferece uma experiência diferenciada ao cliente antes mesmo da utilização do plano de saúde/odonto: um leitor QR Code permite baixar para o smartphone conteúdos digital e audiovisual da cobertura contratada, como vídeos tutoriais, livretos e manuais. Os kits possuem código para rastreabilidade, possibilitando maior controle, agilidade de entrega e menor desperdício.



Mobile Cliente – Vistoria Prévia Auto

AUTOR Wilson Roberto Ferreira Leal

COAUTOR Canabarro Pereira da Cunha Neto

EMPRESA Tokio Marine Seguradora

Aplicação dentro do app mobile do cliente Tokio Marine que permite ao segurado realizar sua vistoria em qualquer lugar. Com a orientação da “Marina”, uma assistente digital de atendimento pessoal que utiliza Inteligência Artificial, o cliente registra e envia fotos do veículo e documentação diretamente do seu celular. O processo é realizado de forma prática e rápida, inclusive em regiões distantes dos grandes centros urbanos. Tais facilidades garantem ao cliente agilidade na emissão e no recebimento da sua apólice de seguro.

“Com a orientação da assistente digital ‘Marina’, o cliente registra e envia fotos e documentação do veículo diretamente do celular”



Nova Geração de Scores de Risco

AUTOR Pedro Schneider Noll

COAUTORES Celio Ikeda, Carlos Nakazawa e Leandro Machado

EMPRESA Vigius Tecnologia

“O projeto visa diminuir a sinistralidade nos mais diversos ramos de seguros por meio de uma melhor gestão e monitoramento do risco ”

A plataforma Vality coleta e analisa dados comportamentais da vida digital para criar uma nova geração de scores de risco. Analisamos dados de redes sociais e aplicativos como Facebook, LinkedIn, Uber, Mercado Livre e Google por meio de API com autorização do usuário. O projeto visa diminuir a sinistralidade nos mais diversos ramos de seguros por meio de uma melhor gestão e monitoramento do risco, ações que causam impactos na geração de modelos de precificação e no acompanhamento do processo por parte dos segurados.



Novo Processo de Monitoria de Qualidade

AUTOR Nathália Morales

COAUTOR Roberto dos Santos de Lima

EMPRESA Mongeral Aegon Seguros e Previdência

O projeto surgiu da necessidade de fazer mais do que atender às solicitações do cliente: precisávamos humanizar o processo e mudar a forma como o atendimento era encarado. Uma mudança de *mindset* era necessária para nos tornar uma verdadeira Central de Relacionamento. Abandonamos os *scripts*, os modelos predeterminados e substituímos por um processo em constante cocriação, parceiro e focado na educação e no desenvolvimento.

“O projeto surgiu da necessidade de fazer mais do que atender às solicitações do cliente. Uma mudança de mindset nos tornou uma verdadeira Central de Relacionamento”



Programa de Aceleração Liberty

AUTOR Alessandra Lima

COAUTOR Jose Luiz Pessoa de Mello

EMPRESA Liberty Seguros

“Novo modelo de gestão e desenvolvimento de ideias da empresa, estimula os funcionários a ir além do seu trabalho rotineiro ”

Concebido a partir de um processo extenso de pesquisas internas e cocriação, o Programa de Aceleração Liberty é o novo modelo de gestão e desenvolvimento de ideias da empresa. O objetivo é estimular os funcionários a ir além do seu trabalho rotineiro, resolvendo uma necessidade real do cliente e da companhia e concorrendo a uma experiência única de aprendizado e desenvolvimento profissional.



Projeto Avançar 2017-2019

AUTOR Sandra Rodrigues

COAUTORES Daniela Gandra, Priscila Bottino, Patricia Amorim,
Fernanda Nepomuceno, Marcelo Brígido e Silvia Iinuma

EMPRESA IRB Brasil Resseguros

O **“Avançar 2017-2019”** é um projeto corporativo com o objetivo de realizar de forma transformadora o planejamento estratégico do IRB Brasil RE para o período. A construção e idealização das novas Missão e Visão, dos Valores, do Mapa Estratégico e dos Indicadores para o triênio tiveram como pano de fundo a abordagem do *Design Thinking* (DT).

“O planejamento estratégico do IRB Brasil RE para 2017-2019 com base no conjunto de métodos e processos conhecido por Design Thinking ”



Proposta Eletrônica

Aplicativo para Contratação de Seguro de Vida

AUTOR André Luiz Andrade

COAUTORES Alexandre Pureza, Andréa Vairo, Juliana Alves, Marco Val, Marcos Araújo, Priscila Buarque, Ricardo Short, Thiago Oliveira e Willian Almeida

EMPRESA Prudential do Brasil Seguros de Vida

“O aplicativo funciona como uma versão digital da proposta de contratação, mudança que economiza papel e agiliza a emissão de apólices ”

O aplicativo “Proposta Eletrônica” funciona como uma versão digital do formulário impresso da proposta de contratação. As informações são enviadas para a seguradora por meio de sistema online. A mudança representa não apenas economia de papel, mas principalmente agilidade no preenchimento do formulário e no processo de emissão de apólices.



Ranking de Oficinas

AUTOR Márcio Henrique Jordão dos Santos

COAUTOR Luciano Garcia de Lima

EMPRESA Bradesco Auto/RE Cia. de Seguros

O projeto tem como ideia principal ranquear a rede de oficinas referenciadas da seguradora, por meio de pesquisa de satisfação de clientes. O ranking é disponibilizado aos próprios segurados, proporcionando total transparência no momento da tomada de decisão da escolha da oficina reparadora do veículo sinistrado.

“O projeto disponibiliza aos segurados um ranking da rede de oficinas referenciadas da seguradora, criado por meio de pesquisa de satisfação de clientes”



Reembolso Digital

AUTOR Fabiano Carraro

COAUTORES Tatiana Ferreira, Mila Mabelini, Felipe Moreno, Ricardo Prates e Alexandre Putini

EMPRESA SulAmérica Companhia de Seguro Saúde

“O objetivo do projeto é aprimorar a experiência do cliente com o reembolso de consultas médicas, garantindo segurança, agilidade e qualidade no serviço prestado ”

O objetivo principal deste projeto é aprimorar a experiência do cliente com o reembolso de consultas médicas. O processo é efetuado por meio de fotografias e de documentos fiscais, que são enviados pelo cliente via telefone celular, garantindo segurança, agilidade e qualidade no serviço prestado.



Sistema de Subscrição (*Underwriting Tool*)

AUTOR Felipe de Magalhães Castro Maia

EMPRESA IRB Brasil Resseguros

Trata-se de um sistema para a subscrição de riscos de todas as linhas de negócio. Nesta 1ª fase, foram contempladas parte das funcionalidades previstas, com foco inicial na subscrição de riscos facultativos de Property. O sistema guia o subscritor na análise da oferta, sendo possível, por exemplo, analisar dados históricos, entender melhor o funcionamento da atividade em risco, indicar os pontos que devem ser verificados (eventual exposição à catástrofe, dados das renovações anteriores, valor em risco, etc.), checar presença das cláusulas obrigatórias no *slip* e realizar a precificação baseada na sua atividade.

“Sistema que guia o subscritor na análise, por exemplo, de dados históricos, checagem de cláusulas obrigatórias e precificação baseada na atividade”



Sob Olhar da Ouvidoria

Novas Perspectivas para a Proteção do Consumidor

AUTOR Kédina de Fátima Gonçalves Rodrigues

COAUTOR Juliana Afonso

EMPRESA Caixa Seguradora

“A Ouvidoria tem o propósito da excelência no respeito ao atendimento e de ser parte da solução para o cliente. É o nosso ponto de partida”

A Ouvidoria tem o propósito da excelência no respeito ao atendimento e de ser parte da solução para o cliente. É o nosso ponto de partida. Tudo isso nos leva a olhar a demanda do cliente por um ângulo de ganho, insumo, inovação, melhorias, valor, respeito e transparência. Descomplicar o atendimento é uma das chaves para sermos a seguradora dos brasileiros.



TI Colaborando para a Disponibilidade das Operações do Negócio

AUTOR Rodrigo de Freitas Sampaio de Melo

COAUTOR David Gomes e Alvaro Ribeiro

EMPRESA Bradesco Seguros

Implementação de solução que integra pessoas, processos e tecnologias de monitoração para municiar as equipes de TI com os recursos necessários para uma atuação rápida e efetiva nos casos de incidentes. A ideia é assegurar disponibilidade e desempenho das aplicações e infraestrutura de TI.

“Solução que integra pessoas, processos e tecnologias de monitoração para assegurar disponibilidade e desempenho das aplicações e infraestrutura de TI”



Toque de Mães – Projeto de Integração após Licença-Maternidade

AUTOR Evelyn Martins

COAUTOR Daniela Castro

EMPRESA Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência

“Projeto que sensibiliza sobre a questão da mulher no ambiente de trabalho após a licença-maternidade e no retorno à vida profissional ”

O projeto “Toque de Mães” começou com um grupo de voluntárias denominado “Women’s Innovation Network”. Formado em 2015, tem como meta trabalhar a questão da mulher no ambiente de trabalho. Da licença-maternidade ao retorno à vida profissional, os desafios das mães são muitos e precisam ser levados em conta por chefes e colegas.



Virtual Claims Adjuster

AUTOR Fabio Santos Silva

COAUTORES Danilo Alberto Martins, Roberto Hernandez, Adriana Heideker, Fabio Petena, Everton Correa, Carlos Oliveira e Fabrícia Freitas

EMPRESA Zurich Seguros

O **Virtual Claims Adjuster** é um algoritmo que atua como um analista de sinistro, tomando decisões automáticas em processos de baixo risco financeiro, garantindo padronização, precisão e velocidade. Visa a atender ao alto volume de sinistros massificados.

“Algoritmo que atua como um analista de sinistro, tomando decisões automáticas em processos de baixo risco financeiro, garantindo padronização, precisão e velocidade”



Zurich Risk Advisor

AUTOR Lilian Moura dos Anjos

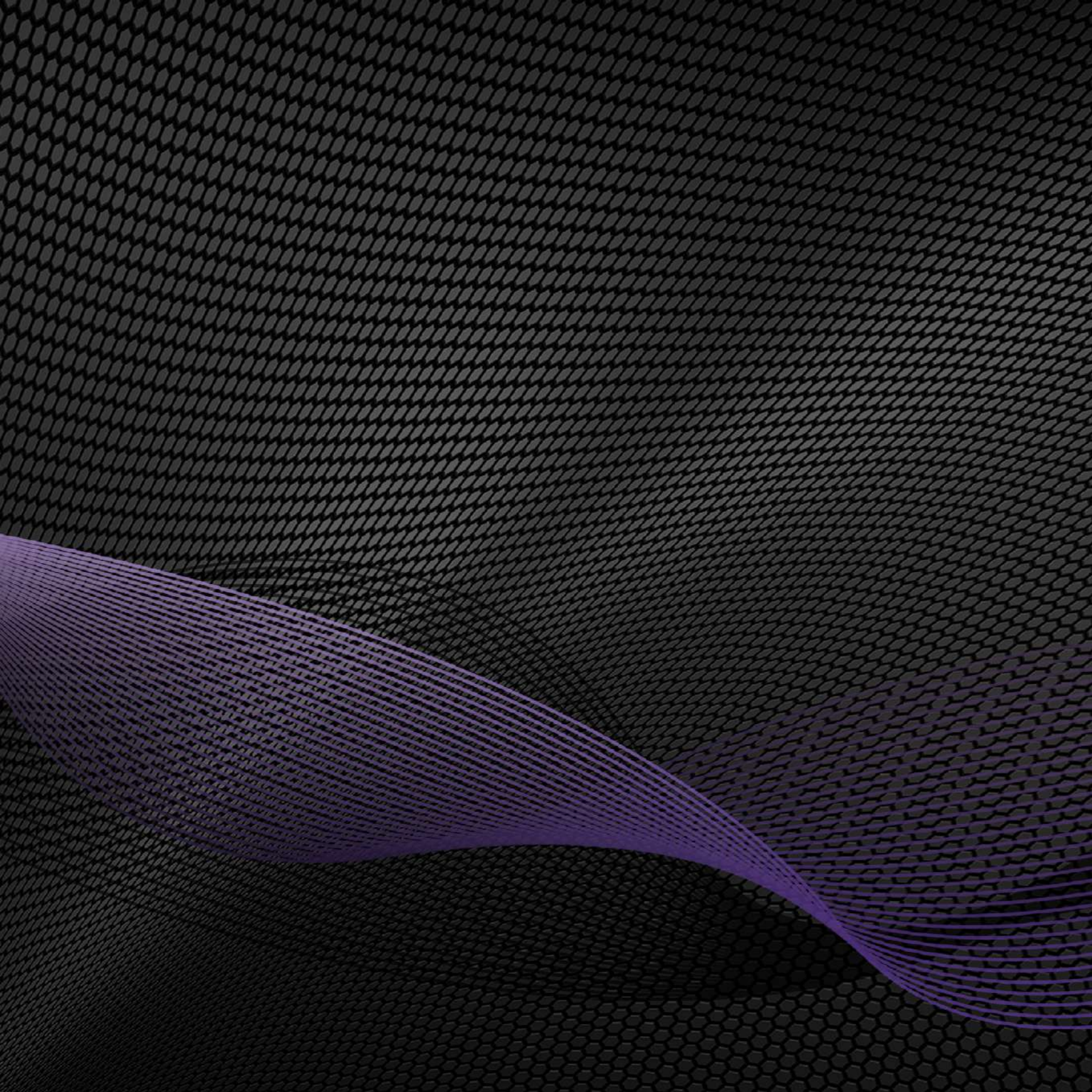
COAUTOR Carlos Alberto Cortés Valadez

EMPRESA Zurich Minas Brasil Seguros

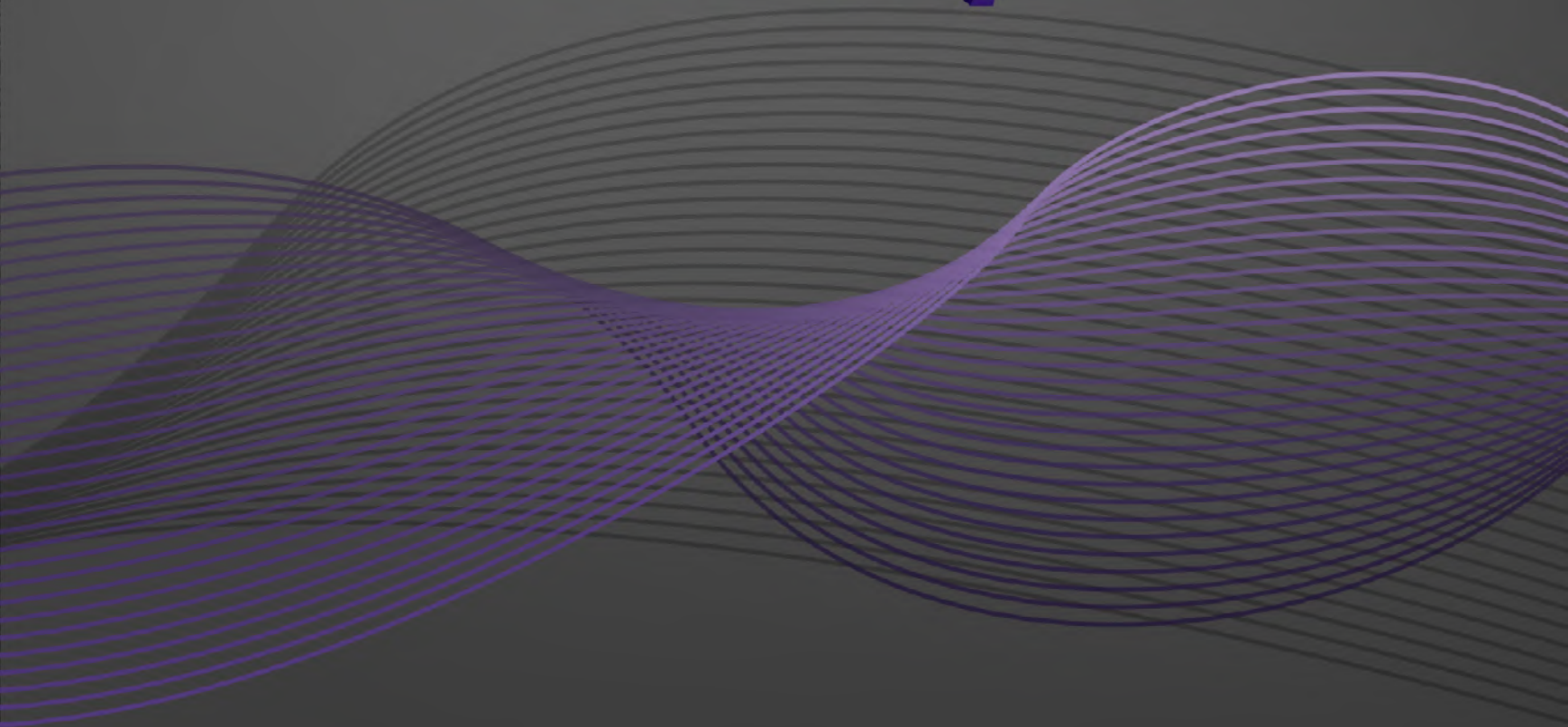
“O aplicativo facilita a identificação de exposições de riscos nas empresas e também quais ações de melhorias podem ser efetuadas a fim de mitigá-las”

O aplicativo “Zurich Risk Advisor” permite efetuar uma autoavaliação de riscos. Tem o objetivo de facilitar a identificação de exposições de riscos nas empresas e de ações de melhorias que podem ser efetuadas a fim de mitigá-las. A ferramenta compartilha documentos com as melhores práticas da indústria e gera um relatório final com as categorias de riscos classificadas, apoiando a tomada de decisão.





Produtos e Serviços



Adequação dos Produtos da Indústria do Seguro Conforme o Gênero do(a) Segurado(a)

AUTOR Marcelo Tenedini

EMPRESA Corretor de seguro autônomo

O projeto faz uma provocação (reflexão) sobre a condição do gênero do segurado, no sentido de a Indústria de Seguros repensar (ajustar) os seus produtos, conforme o gênero do contratante e não pelo sexo. O objetivo é evitar constrangimento no momento da contratação e também a judicialização, em função das adequações, flexibilizações e modernização necessárias nos referidos produtos, que consideram o sexo em vez do gênero no momento da precificação e venda do seguro.

“O projeto propõe uma reflexão no Mercado de Seguros sobre a possibilidade de contratação de produtos conforme o gênero do cliente, não pelo sexo”



Aliro Seguro

AUTOR Paulo Daissuke Kaneta

COAUTOR Gilberto de Oliveira Garcia

EMPRESA Liberty Seguros

“O diferencial da Aliro é a adaptabilidade: o cliente escolhe as coberturas conforme as suas necessidades, contratando apenas o que é mais importante para ele ”

A Aliro Seguro é a nova marca criada pela Liberty Seguros, focada em seguro de automóvel e que visa a atender pessoas que buscam soluções simplificadas e mais acessíveis. Por isso o nome Aliro, que significa “acesso” em Esperanto, língua criada para comunicação internacional. O grande diferencial dos produtos “Auto P” e “Auto M” está na adaptabilidade: o cliente pode escolher as coberturas e assistências conforme as suas necessidades, contratando apenas o que é importante para ele em um seguro. Os planos de assistência e vidros são oferecidos de forma modular nos tamanhos P e M.



Aplicativo Unica de Bolso (Universidade Corporativa Assurant)

AUTOR Daniele de Souza Buratto Monteiro

COAUTOR Fernanda Gomes de Sousa

EMPRESA Assurant Seguradora

O **App Unica de Bolso** (Universidade Corporativa Assurant) foi desenvolvido para facilitar a vida do usuário, trazendo a agilidade que o participante precisa, a fim de proporcionar conhecimento e ferramentas necessárias para a atuação na venda dos produtos por meio de aparelhos com tecnologia *mobile*. Os treinamentos são realizados a partir de conteúdos programáticos e ficam à disposição na plataforma, com acesso imediato. Ao concluir o curso, o participante é avaliado sobre o grau de entendimento em relação ao conteúdo apresentado.

“Aplicativo que disponibiliza ferramentas necessárias para facilitar e agilizar a venda dos produtos por meio de aparelhos com tecnologia mobile”



App SulAmérica Auto: Muito Além do Seguro

AUTOR Patrícia Alves

COAUTORES Lara Murta, Ana Paula Hinz, Adriano Ayres, Alexandre Putini, Ricardo Prates, Raphael Ragno, Marlon Teixeira, Angélica Sá, Marcelo Moura, Marcelly Henriques, Mariana Costa, Bernardo Santos, Thaisa Blanski, Luciana Froehlich, Dion Chagas, Paula Martins e Carol Aguiar

EMPRESA SulAmérica Seguros

“Um aplicativo/canal de relacionamento que oferece informações sobre o seguro, serviços de manutenção e dicas sobre cuidados com o veículo segurado ”

O aplicativo é um canal de relacionamento com os clientes, com foco na comodidade para os segurados. Oferece funcionalidades que podem ser divididas em três objetivos: informar sobre o seguro; oferecer serviços relacionados ao seguro; e oferecer benefícios amplos, incluindo serviços de manutenção e cuidados para o veículo segurado. Permite ainda que o cliente solicite orçamentos de pequenos reparos, agende consertos e pague com desconto. O cliente pode também solicitar e pagar com desconto serviços *delivery* de estética automotiva, como lavagem e polimento.



AutoMóvel Expresso

AUTOR Carlos Alberto Valle

EMPRESA Valle Corretora de Seguros

Trata-se da criação de uma oficina móvel em um furgão, com móveis, instalação elétrica e hidráulica, além de equipamentos, ferramentas e utensílios necessários para a manutenção de um veículo. Executa a revisão preventiva de acordo com o manual do veículo e realiza serviços como troca de óleo, fluidos, filtros, lâmpadas, freios, ar-condicionado, injeção eletrônica e outros itens. O atendimento é feito em locais de trabalho, residências, shoppings, etc., durante o tempo médio de 1h30.

“Uma oficina móvel em um furgão, com equipamentos, ferramentas e utensílios necessários para a manutenção de um veículo”



Central de Sinistros e Assistência Dia e Noite na Palma da Mão

AUTOR André Hirszberg

EMPRESA Bradesco Auto/RE Cia. de Seguros

“Por meio de aplicativo para smartphone, o segurado aciona reboque, avisa sinistro, envia documentos e fotos, checa a bateria do carro e busca oficinas para atendê-lo”

A Central de Sinistros e Assistência Dia e Noite na Palma da Mão é composta por um conjunto de serviços integrados. O objetivo é fornecer aos segurados um atendimento rápido, cômodo e de fácil utilização em momentos emergenciais, como colisão ou pane do veículo. Por meio de aplicativo para smartphone, o segurado, com simples toques, aciona serviços de reboque e aviso de sinistro, envia documentos e fotos do acidente, checa a bateria do carro e busca oficinas para atendê-lo.



Clube de Benefícios do Cliente Rede de Estacionamento

AUTOR Kellen Santos

COAUTORES Nikolaus Steve Maack e Renata Wunderlich Novaes

EMPRESA Grupo Segurador Banco do Brasil e Mapfre

O objetivo é oferecer uma série de benefícios exclusivos e relevantes para todos os clientes da Mapfre Seguros e do Banco do Brasil Seguros. Para aperfeiçoar e estreitar cada vez mais a relação com esse público, foi promovida uma grande reformulação na concepção e objetivos do clube de benefícios, tornando-o mais relevante e capaz de gerar valor efetivo na relação do cliente com a empresa. A adoção desse novo olhar holístico permitirá à seguradora entender (e atender) às demandas e necessidades dos clientes, ampliando esse relacionamento e proporcionando novas formas de interação.

“O objetivo é oferecer uma série de benefícios exclusivos e relevantes para os clientes, ampliando o relacionamento e proporcionando novas formas de interação”



Consulta Médica à Distância

AUTOR Michele Ferreira Freitas de Andrade

EMPRESA Bradesco Saúde

“O projeto usa videoconferência para realizar consultas em locais com carência de médicos e reduzir a superlotação em prontos socorros ”

O projeto faz uso da telemedicina (tecnologia que contribui para a descentralização da assistência médica), propondo a realização de consultas por meio de videoconferência como forma de ampliar o atendimento em locais com carência de especialidades médicas e de reduzir a superlotação em prontos socorros. Promove a saúde dos clientes, a qualidade no atendimento e preserva a estrutura de custos, minimizando a remuneração elevada em regiões com insuficiência de especialidades médicas. Colabora, ainda, com a diminuição de custos com procedimentos invasivos.



CUPER (Central Única de Peças Recicladas)

AUTOR Uiara Ferreira Cavalcanti

EMPRESA Seguro Fanático Corretora de Seguros

A CUPER (Central Única de Peças Recicladas) foi idealizada para atender à nova demanda do Mercado Segurador. Com a aprovação do seguro popular para automóveis, poderão ser reutilizadas peças de veículos oriundas de empresas de desmontagem, reduzindo, assim, os custos dos seguros. A CUPER atua na captação, procedência, qualidade e distribuição dessas peças, atendendo às demandas de seguradoras, segurados e oficinas. Desta forma, o processo passa a ter mais credibilidade, uma vez que a CUPER se responsabilizará pela procedência das peças fornecidas.

“A CUPER atua na captação, procedência, qualidade e distribuição de peças de veículos para reutilização, sob a demanda de seguradoras, segurados e oficinas”



De Olho no Futuro com o *Kit 100% Digital*

AUTOR Lara Murta

COAUTORES Patricia Alves, Ana Paula Hinz, André Castro, Gabriela Elias, José Mauro Duarte, Paula Barcellos, Vanesa Bustamante, Verônica Gomes, Wallace Marques, Thaisa Blanski, Luciana Froehlich, Dion Chagas, José Roberto, Douglas Godinho, Armino Augusto, Gustavo Correia e Edson Mattos

EMPRESA SulAmérica Companhia Nacional de Seguros

“O cliente acessa as informações do seguro de forma simples e rápida e ainda contribui para reduzir a produção e o transporte de kits físicos ”

Com o *Kit 100% digital*, o segurado recebe por e-mail o resumo do seguro, link para a apólice e cartão do segurado. A companhia envia por SMS a carteirinha do seguro, deixando sempre à disposição para quando o segurado precisar. Ao utilizar o *Kit 100% digital*, o cliente acessa as informações do seguro de qualquer lugar de forma simples e rápida e ainda contribui para reduzir os impactos nocivos ao meio ambiente, relacionados à produção e transporte de *kits* físicos.



Desenvolvimento do Mercado de Vida Através da Inovação

AUTOR Victor Furtado D'Augustin

COAUTORES Alessandra Monteiro, Gabriella Pacca e Vinicius Guerra

EMPRESA IRB Brasil Resseguros

Inovar em um mercado dominado pelo canal de distribuição bancário e predominantemente com contratos coletivos não é trivial. O IRB Brasil RE disponibiliza todo o seu conhecimento técnico e de mercado para auxiliar no desenvolvimento de novas estruturas e produtos que possibilitem às seguradoras entrarem em novos nichos ou aprimorem seu portfólio de produtos. São identificados os nichos de mercado que podem ser melhor explorados no desenvolvimento de produtos específicos, além de critérios de subscrição, serviços agregados e modelos de negócio.

“São identificados nichos de mercado e produtos que podem ser melhor explorados, além de critérios de subscrição, serviços agregados e modelos de negócio”



Experiência do Cliente

AUTOR Claudia Mattioli

COAUTOR Glaucia Azevedo

EMPRESA Mongeral Aegon Seguros e Previdência

“Investiu-se na mudança do mindset dos profissionais do call center para posicionar o cliente como foco principal das estratégias da companhia”

A partir do posicionamento do cliente como foco principal da estratégia da companhia, foram feitos investimentos no capital humano dos profissionais do *call center*. Por meio de treinamentos e vivências, investiu-se na mudança do *mindset* desses colaboradores, direcionando os seus esforços no desenvolvimento e manutenção de um relacionamento individualizado e humano, muito além do controle dos indicadores de performance no atendimento.



Feminicídio: Projeto de Criação de Novo Seguro

AUTOR Mariana de Oliveira Pister Martins

EMPRESA Federação Nacional dos Corretores de Seguros – FENACOR

O projeto propõe a criação de um novo seguro, cujo objetivo primordial será suprir a negligência do Estado diante do crime de feminicídio. A proposta é baseada em estudo que analisa o índice de feminicídio no Brasil e apresenta um panorama das formas mais comuns de manifestação deste crime. O estudo se baseou no histórico de dados quantitativos e qualitativos com o objetivo de traçar diretrizes que forneçam um embasamento de análise consistente para o trato da violência contra a mulher.

“O projeto propõe a criação de um novo seguro com o objetivo de suprir a negligência do Estado diante do crime de feminicídio”



Futuro Protegido – Projeto de Planejamento Familiar

AUTOR Deise Cristina Romancini

COAUTOR Saulo Gabriel

EMPRESA Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência

“O produto é destinado àqueles que buscam garantir uma proteção à família, em caso de ausência, e ainda construir uma reserva para o futuro”

Com foco no planejamento familiar, o “Futuro Protegido” visa a preencher um importante nicho de mercado, ao mesmo tempo em que entrega uma oferta de valor diferenciado ao cliente. É destinado àqueles que buscam garantir uma proteção à família em caso de ausência, sem ter que pagar caro por isso e, como benefício, construir uma reserva para o futuro. O produto oferece uma vantagem extra ao cliente: o valor das parcelas permanecerá o mesmo durante toda a vigência do plano, atualizado anualmente apenas pela inflação.



Instrumentos Ligados a Seguros (ILS) Alpha Terra Validus I

AUTOR Rafael Delvaux Gersely

COAUTOR Beatriz Americano e Rodrigo de Souza Lobo Botti

EMPRESA Terra Brasis Resseguros

O projeto mostra, por meio da emissão do 1º Instrumento Ligado a Seguros brasileiro, uma solução de capacidade adicional para a mitigação de riscos. Demonstra, também, como o Brasil pode oferecer proteção àqueles que ainda não têm o benefício do seguro para enfrentar a evolução dos riscos atuais. O lançamento do ILS Alpha Terra Validus I configura um ponto de inflexão por ser pioneiro na busca por compartilhamento de riscos e integração entre os mercados financeiro e de seguros.

“O ILS Alpha Terra Validus I é pioneiro na busca por compartilhamento de riscos e integração entre os mercados financeiro e de seguros”



Logística de Informação em Saúde

AUTOR Tiago Guimarães Pavarini

COAUTORES Paulo Pavarini Jr. e Charles Lopes

EMPRESA Carelink Consultoria em Saúde e Sistemas de Informática

“O objetivo é empoderar o indivíduo, oferecendo informações e dados relevantes sobre tratamentos, prestadores de serviço, medicamentos, vida saudável, entre outros ”

O modelo proativo de logística de informação em saúde e integrado ao sistema de gerenciamento desenvolvido pela Carelink oferece um atendimento completo ao usuário. O objetivo é empoderar o indivíduo a tomar decisões mais assertivas, oferecendo informações e dados relevantes sobre tratamentos, prestadores de serviço e medicamentos, estilo de vida mais saudável e esclarecimento de questões administrativas.



Mudança de Percepção – Seguros Massificados (O Resgate do Plano de Saúde Individual)

AUTOR Marco Aurélio Garutti de Araujo

EMPRESA Seguros Sura

O projeto tem um objetivo que pode gerar polêmica na interpretação. Visa a uma nova proposição de oferta de seguros, por meios sustentáveis e democráticos, para que o crescimento seja baseado na real motivação da Indústria, sustentada pelo mutualismo de menor concentração de mercado. Ou seja: não pela redução do mercado vigente, mas pela ampliação de outros inexplorados.

“O projeto propõe que o crescimento do Seguro seja baseado na real motivação da Indústria, sustentada pelo mutualismo de menor concentração de mercado”



Órion Orçamentos Smart

AUTOR Almir Fernandes

EMPRESA CESVI Brasil – Centro de Experimentação e Segurança Viária

“Nova funcionalidade que reduz pela metade o tempo do orçamento de reparo do veículo, melhorando a produtividade nos trabalhos relacionados a sinistros de automóveis ”

Nova funcionalidade que reduz pela metade o tempo do orçamento de reparo de veículos, melhorando a produtividade nos trabalhos relacionados a sinistros de automóveis. O Smart agiliza de forma inédita esse processo, apresentando um orçamento inicial, sugerindo peças a serem trocadas, custos, prazo de realização do serviço e valor da mão de obra, resultando numa economia de tempo de 47%.



Previdência dos Estagiários

AUTOR Bruce Daniel de Amarante da Silva

EMPRESA Bruce Daniel de Amarante da Silva

Implementar no Mercado de Seguros e Previdência esse novo produto: a previdência (ou meia previdência) dos estagiários. O objetivo é oferecer mais oportunidades aos estagiários e estudantes que atualmente não contam com um produto de previdência no Mercado de Seguros no Brasil e no exterior, capaz de propiciar bens e capitais futuros para uma margem de consumidores que está crescendo cada vez mais no país, devido à facilidade de contratação e menor custo com mão de obra.

“O objetivo é oferecer mais oportunidades a estagiários e estudantes que atualmente não contam com um produto de previdência no Mercado de Seguros”



Programa Primeira Habilitação – PPH Digital

AUTOR Luiz Carlos Bradaschia Jorge

COAUTOR Edmur de Almeida

EMPRESA Corretor de resseguro autônomo

“O programa tem caráter educacional, composto por atividades que visam à formação de uma cultura comportamental norteada pelo Código de Trânsito Brasileiro ”

O Programa Primeira Habilitação é uma ferramenta transformadora para o direcionamento do jovem a um conceito de cidadania e respeito ao meio ambiente. Tem caráter educacional, composto por um conjunto de atividades que visam à formação de uma nova cultura comportamental, norteado pelo Código de Trânsito Brasileiro. É voltado para jovens a partir de 13/15 anos que pretendem tirar a Carteira Nacional de Habilitação (CNH). A sua implementação dar-se-á por meio de utilização de ferramentas digitais comuns à linguagem desse jovem.



RC Ônibus – Um Risco Bem Trabalhado: Manual de Boas Práticas, Software de Gestão e APP

AUTOR Renata Appel Glasberg

COAUTORES Carlos Veloso e Frederico Geraldo

EMPRESA IRB Brasil Resseguros

O contexto mercadológico do Risco de Responsabilidade Civil Ônibus e a falta de parametrização na regulação dos sinistros ocorridos levaram o IRB Brasil RE e a Connecting Dots a realizar uma parceria. O manual detalha procedimentos e modelos de documentação a serem utilizados na regulação. O software faz o monitoramento de todos os sinistros em curso e inclui um aplicativo (APP) de recolhimento de elementos in loco, essencial na definição de responsabilidade célere, no despiste à fraude e na identificação dos danos imediatamente causados no âmbito do acidente (sinistro).

“O manual detalha procedimentos e modelos de documentação para a regulação. O software monitora os sinistros e o aplicativo identifica danos causados no acidente”



Resseguro Financeiro

AUTOR Gabriella Pires Pacca

COAUTORES Alessandra Monteiro, Victor Furtado D'Augustin e Vinicius Guerra

EMPRESA IRB Brasil Resseguros

“O produto é um contrato de resseguro proporcional, tendo como diferencial um adiantamento de comissão, que normalmente é feito no momento inicial do contrato” ”

O resseguro financeiro consiste em um contrato de resseguro proporcional, tendo como diferencial um adiantamento de comissão, que normalmente é feito no momento inicial do contrato. As seguradoras podem utilizar o resseguro como uma ferramenta de planejamento financeiro. A utilização mais comum é para dar suporte a novos negócios e gerenciamento de fluxo de caixa e capital, considerando o aumento do patrimônio líquido.



Retenção Ótima: “Maximizando Resultados com o Resseguro – Uma Solução por Equilíbrio de Nash”

AUTOR Vinicius Guerra

COAUTORES Alessandra Monteiro, Victor Furtado D’Augustin Furtado e Gabriella Pacca

EMPRESA IRB Brasil Resseguros

O projeto oferece uma solução prática para otimizar os resultados das seguradoras com contratos automáticos. Com o propósito de auxiliar os clientes no momento da contratação do resseguro, o Modelo de Retenção Ótima é uma solução que apresenta indicadores fundamentais à escolha da estrutura de resseguro para seguradoras de vida e oferece parâmetros que orientam a decisão final. Por meio desses parâmetros, os clientes passam a conhecer a opção de Equilíbrio de Nash, que tem por objetivo maximizar os seus resultados.

“O Modelo de Retenção Ótima apresenta indicadores fundamentais à escolha da estrutura de resseguro para seguradoras de vida ”



Satisfação 100% é a Nossa Palavra

AUTOR Aura Rebelo

COAUTORES Camila Rouças, Geovana Ramalho, Juliana Nogueira, Livia Thomaz e Tatiana Ambrósio

EMPRESA Icatu Seguros

“O Atendimento ao Cliente virou uma atividade core: o call center ganhou peso e importância compatíveis com as principais áreas de negócio da empresa ”

O projeto envolve toda a empresa em busca de um objetivo comum: alcançar a satisfação total do cliente, colocando-o no foco do negócio. Para isso, a companhia transformou o Atendimento ao Cliente em atividade core. O call center ganhou status de serviço, um valor, com peso e importância compatíveis com as principais áreas de negócio da empresa.



Seguro Baseado em Uso Via Black Box

AUTOR Expedito Fernandes Belmont

COAUTOR Marcio dos Santos Pessoa

EMPRESA Driveon Telemática

Modalidade que já está sendo aplicada na América do Norte, Ásia, Oceania e Europa, o Seguro Baseado em Uso Via Black Box (um pequeno dispositivo que é encaixado na porta OBDII dos carros fabricados a partir de 2010) tem reduzido o índice de sinistros em até 40%. Além de diminuir custos comerciais e administrativos, essa inovação no Seguro brasileiro usa a tecnologia da telemática para, por exemplo, fidelizar e conquistar clientes, oferecer descontos no prêmio, rastrear veículos e monitorar o uso de combustível.

“Além de diminuir custos, essa inovação no Seguro brasileiro usa a telemática para fidelizar e conquistar clientes, oferecer descontos no prêmio e rastrear veículos”



Segurobot – Inteligência Artificial e Robôs para Ajudar Corretores de Seguros a Vender Mais!

AUTOR Leonardo Rochadel

EMPRESA O2OBOTS Inteligência Artificial

“Segurobot é um canal de vendas que sua inteligência artificial para empoderar os corretores no relacionamento e na orientação aos seus clientes ”

Segurobot é um canal de vendas criado sob uma plataforma digital que usa inteligência artificial com o objetivo de empoderar os corretores de seguros com ferramentas de trabalho capazes de ampliar o relacionamento e a orientação aos seus clientes. É como se cada corretor de seguros tivesse o seu próprio assistente pessoal (robô) para fazer todo o trabalho operacional. A inteligência artificial “conversa” com os usuários e gera leads qualificados para os corretores de seguros.



Seguro de Vida para Atletas Profissionais

AUTOR Liciane Elza da Luz

COAUTOR Adeildo Rodrigues de Oliveira

EMPRESA Rating Administradora e Corretora de Seguros

O projeto oferece um tipo de seguro para o desporto no Brasil, considerando a falta de produtos específicos para esse segmento. O seguro de vida para atletas profissionais garante cobertura por morte natural e acidental, invalidez profissional e incapacidade temporária. Disponibiliza aos clubes cobertura para pagamento de diárias pelo afastamento temporário do atleta, causado por lesões, permitindo recompor o elenco sem prejuízo financeiro durante o período de reabilitação do profissional, garantindo um ano de estabilidade.

“O seguro cobre morte natural e acidental, invalidez e ainda o pagamento de diárias pelo afastamento temporário do atleta, causado por lesões”



Seguro Equipamentos de Mobilidade

AUTOR Cláudio Pellegrin Quaglia

COAUTOR Michel Donizete Pereira

EMPRESA Sompo Seguros

“O produto foi desenvolvido para promover a inclusão de pessoas com necessidades especiais/mobilidade reduzida à cultura dos seguros ”

O produto foi desenvolvido para promover a inclusão de pessoas com necessidades especiais/mobilidade reduzida à cultura dos seguros. Customizado, exclusivo e com assistência 24 horas, foi criado para um público carente de produtos de seguro. Traz um compromisso de responsabilidade social, que permite associar a imagem da Sompo Seguros com a inovação e o bem-estar da sociedade e todos os cidadãos.



Simulador de Upselling

AUTOR Camila da Silva Augusto Dupita

COAUTORES Bianca Sales Biscuola e Eric Reinaldo Niens

EMPRESA Brasilprev Seguros e Previdência

O projeto **Upselling** prevê o desenvolvimento de um simulador de manutenção do plano de previdência complementar para tangibilizar os benefícios do produto contratado. O objetivo é oferecer uma ferramenta para orientar o cliente no acompanhamento dos investimentos durante toda a sua jornada na Brasilprev.

“O objetivo é oferecer uma ferramenta para orientar o cliente no acompanhamento dos seus investimentos de previdência complementar”



Transformação Digital

Projeto de Aplicativo para Sinistros

AUTOR Fabiana Bergamin

COAUTOR Gilmara Paz

EMPRESA Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência

“Serviço de consulta para os segurados que reúne as principais informações da cobertura do seguro, facilitando o atendimento do cliente em caso de necessidade”

Desenvolvido dentro do conceito “Mobile First”, o projeto “Transformação Digital” tem como público-alvo seus 400 mil segurados residenciais, dos quais 35% são usuários frequentes do aplicativo do banco. É um serviço de consulta para os segurados que reúne todas as principais informações da cobertura do seguro. Trata-se de mais uma funcionalidade, um recurso criado para facilitar o atendimento do cliente em caso de necessidade, que se tornou uma alternativa às opções tradicionais oferecidas pelas demais instituições.



Virtualização de Estações de Trabalho

AUTOR João Rodrigo de Souza Perestrello Feijó

COAUTORES Valdener Simoncini e Marcio Luiz Leitão

EMPRESA Bradesco Seguros

O projeto permite a transferência de estações de trabalho para a nuvem, garantindo que os usuários finais possam trabalhar a qualquer momento, de qualquer lugar e em qualquer dispositivo. O objetivo é fazer com que a virtualização de estações e de aplicativos melhore a segurança e o gerenciamento e possibilite uma redução de custos operacionais e de hardware.

“O projeto transfere estações de trabalho para a nuvem, garantindo que os usuários trabalhem a qualquer momento, de qualquer lugar e em qualquer dispositivo”



Vistoria de Sinistro Automóvel em Domicílio

AUTOR Leandro Bordon

COAUTOR João Leoni e Marcos Chiconelli Bailer

EMPRESA Liberty Seguros

“Oferece conveniência e agilidade para a realização da vistoria de sinistros na residência, no trabalho ou outro local de preferência do cliente ”

Ação pioneira no Mercado de Seguros, oferece conveniência e agilidade para a realização da vistoria de sinistros na residência, no trabalho ou outro local de preferência do cliente. Seus três pilares são: qualidade no atendimento para clientes e corretores; mitigação da possibilidade de fraude; e precisão na regulação do sinistro.



Acesse outras publicações da **CNseg** nos links abaixo:



*Mercado Segurador Brasileiro -
Resultados e Perspectivas - 2016*



*Gerenciamento de
Risco e o Seguro*



*Relatório de Sustentabilidade
do Setor de Seguros*

