



Seguradoras apostam em serviços para celulares inteligentes

Clientes e não clientes contam com uma série de informações que orientam desde a situação do trânsito em tempo real até a rede credenciada das companhias



Atentas ao potencial de crescimento dos *smartphones* (celulares inteligentes), as companhias de seguros passaram a criar sistemas e serviços desenvolvidos exclusivamente para este tipo de aparelho. Mesmo sem dados concretos sobre o tamanho deste mercado no Brasil, a consultoria de tecnologia IDC acredita que o segmento de *smartphones* expandirá 3,4% em 2009. Trata-se do único índice positivo da indústria de celulares, que já estima retração de 8,3% neste ano.

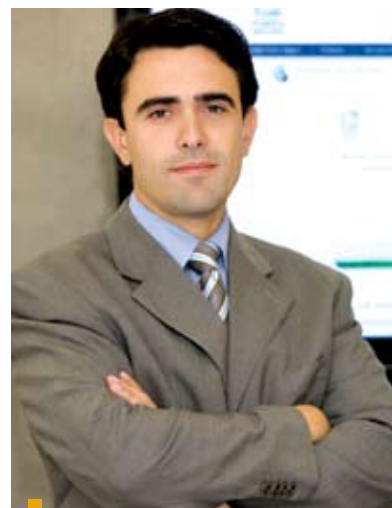
A primeira a se aventurar na nova tecnologia foi a Bradesco Seguros, com o lançamento de um aplicativo comercial brasileiro e gratuito para iPhone, em novembro do ano passado. Desde então, já foram feitos mais de 12.500 downloads do aplicativo. Nele, os segurados e não segurados têm à disposição endereços de postos de combustíveis e estacionamentos, mapas digitais, entre outras opções.

Quem é cliente Bradesco Seguro Auto ainda pode consultar a relação de oficinas referenciadas e as unidades mais próximas do Bradesco Auto Center e de centros automotivos parceiros. Também está disponível a lista de corretores cadastrados na seguradora, além de videodicas animadas com duração de dois minutos cada, sobre direção segura e cuidados indispensáveis para o bom funcionamento do carro.

Neste ano, foi a vez da Porto Seguro criar seu Portal Mobile com conteúdo exclusivo para usuários do iPhone e estendido a todos os modelos de celular. “Já tínhamos um ambiente para celulares desde o ano passado com informações,

serviços e benefícios. O que fizemos neste ano foi desenvolver uma nova versão com interface para iPhone”, explica Rafael Caetano, gerente de Canais Eletrônicos e Marketing Direto da Porto Seguro.

Segundo ele, no portal é possível consultar descontos para espetáculos e eventos culturais para clientes Porto Seguro, endereços da rede credenciada de saúde, além dos escritórios da companhia no Brasil. Um dos serviços disponíveis a qualquer usuário é o “Porto Vias”, que fornece em tempo real informações de trânsito e a situação de tráfego das principais



Rafael Caetano

rodovias em São Paulo. Nele, os segurados Auto podem estabelecer quais rotas utilizar para evitar possíveis congestionamentos na região metropolitana do Estado. “O cliente cadastra as melhores vias para a sua rota, de casa para o trabalho, por exemplo, e pode consultar em tempo real pelo seu celular. Ajuda muito e os segurados podem, ao invés de ouvir as



Mirele Resende

lançar serviços mais inovadores para *smartphones*. No entanto é preciso que reduzam os preços dos pacotes on line que as operadoras de telefonia móvel cobram. Eles ainda são muito caros, formando uma barreira para uma maior disseminação desta ferramenta”, analisa o gerente da Porto Seguro.

Na área da saúde, a Unimed do ABC optou por investir num aplicativo que servisse tanto para *smartphones* como para outros tipos de celulares. Lançado no final do ano passado, o aplicativo possibilita que o usuário baixe o livreto completo, com cerca de 500 prestadores credenciados à operadora como médicos, laboratórios, clínicas, hospitais etc. “O nosso aplicativo é compatível com quase 80% dos modelos de celular disponíveis no Brasil. Praticamente todos os aparelhos novos possibilitam acessar o guia no celular”, explica Mirele Resende, consultora de atendimento da Unimed do ABC e responsável pela implantação do aplicativo na unidade.

Segundo ela, há três maneiras de se obter o aplicativo: *wap*, *bluetooth* ou via cabo USB. Apesar de a primeira opção ser paga, como o tamanho do guia é semelhante ao de uma foto, em cerca de 30 segundos é possível baixá-lo, gerando um custo, de acordo com Mirele, de até R\$ 0,50.

Ela ressalta que o aparelho traz benefícios ao tripé operadora, clientes e corretores. Para a Unimed ABC, porque reduziu em 40% as chamadas no call center com a solicitação de endereços; ao cliente, pois assim que o endereço é localizado, basta ele apertar o botão *send* do seu celular e a cha-

notícias no rádio, ouvir música, que é muito mais agradável”, ressalta Caetano.

Para isso, os segurados devem se cadastrar no Portal do Cliente. Já quem não é cliente Porto Seguro tem acesso ao que acontece no trânsito nas principais vias do Estado de São Paulo. Neste ano, a Porto Seguro pretende lançar soluções ainda mais sofisticadas. “Vamos

mada já é efetuada; e, por último, os corretores, que contam com um diferencial na hora da venda ou também um meio de consulta. “Nós não deixaremos de imprimir os livretos, mas como eles têm um custo muito alto e a atualização de dados no guia é permanente, com o aplicativo, o usuário e o corretor podem ter dados mais recentes”, avisa Mirela.

É recomendável atualizar o aplicativo a cada 30 dias. Por enquanto, a Unimed ABC é a única a ter o sistema, apesar de outras unidades do grupo já demonstrarem interesse em implantá-lo. No mercado, uma seguradora também estuda investir na novidade.

Foco no público de alta renda

Após equipar toda a frota de guinchos com sistema de localização GPS e atendimento automático, a Mondial Assistance criou o DirectAssist. Com a nova tecnologia, o segurado que possui um *smartphone* pode acionar o serviço de assistência 24 horas sem precisar recorrer ao telefone para falar com o call center. “Graças a ele, o guincho ou mecânico está literalmente na palma da mão do segurado automotivo, bem como o chaveiro ou encanador para o segurado de uma apólice residencial”, define Dan Assouline, presidente da Mondial Assistance.

De acordo com ele, desde 2006, por meio de celulares comuns, os usuários já podiam monitorar a chegada do prestador por SMS. Agora, o foco está no público de alta renda, possibilitando que os usuários de iPhones e BlackBerrys acionem o serviço de reboque e mecânico apertando apenas uma tecla. “Embora exista uma forte tendência das pessoas utilizarem serviços que permitam mais autonomia, agilidade e simplicidade, a nova tecnologia também traz benefícios aos clientes mais tradicionais, como a identificação imediata do local onde o cliente se encontra, a repatriação instantânea dos seus dados para o analista de atendimento e o fato de não precisar questioná-lo sobre os dados para liberação do atendimento”, explica o presidente da Mondial Assistance.

Desenvolvido inteiramente no Brasil, o software, que localiza o prestador de serviços mais próximo do cliente e solicita o atendimento, é padronizado nas cores e logo da seguradora e já está sendo cobijado por outras filiais do grupo Mondial Assistance.

Na lista das suas principais *features* – recursos – estão a solicitação do atendimento com toque na tela; identificação automática da localização do cliente; divulgação automática pelo celular dos dados da assistência aberta (número do atendimento, placa do prestador, status etc.); monitoramento on line do serviço solicitado; acesso automático a informações de apólices, além de um conteúdo institucional da empresa.

Assouline conta que o *feedback* obtido com a nova tecnologia lançada em abril foi “entusiasmante”, o que já faz com que a Mondial pense num plano de implementação para os seus principais clientes. Em meio ao crescimento do público potencial, a empresa também aposta no crescimento do uso desta ferramenta *high-tech*.



Dan Assouline