

Case Sensedia

Leia mais



# App de Seguros SulAmérica

---

Transforma o Mercado Brasileiro de Saúde.



**O Brasil tem sido um país relativamente atingido pela Covid-19, quando comparado com muitas outras economias em rápido crescimento.**

Há já algum tempo que as seguradoras brasileiras têm vindo a transformar o mercado da saúde com uma abordagem mais holística. A SulAmérica oferece estas perspectivas;



## A indústria dos seguros está passando por uma grande transformação.

Os consumidores exigem cada vez mais uma experiência rápida e sem discontinuidades e o crescimento da insuretechs está a pressionar as operadoras estabelecidas da indústria a melhorar o seu jogo, digitalizar processos e exceder as expectativas dos clientes. O crucial para isto é a utilização de Interfaces de Programação de Aplicações (APIs); ferramentas que permitem que produtos, serviços e sistemas se integrem facilmente com uma rede de parceiros, partilhando dados de forma segura e eficiente através de diferentes aplicações.

Uma empresa líder no uso da tecnologia API é a maior seguradora não bancária do Brasil, a **SulAmérica Seguros**. Apoiada pela **Sensedia**, especialista global em API, expandiu o seu serviço de telemedicina e outros canais digitais durante a pandemia, utilizando APIs para se ligar a startups, healthtechs, fintechs e bancos. Os parceiros incluem: Caixa Econômica Federal, Santander, Citibank, Banrisul, Banco da Amazônia, Banco Regional de Brasília, HSBC e Tribanco.



Com mais de 7 milhões de clientes, a **SulAmérica Seguros** é a segunda maior empresa de seguros do Brasil e um grande exemplo do que pode ser alcançado quando uma seguradora coloca a tecnologia no centro do seu negócio.

## A transformação.

Em 1990, o Brasil lançou o seu sistema de saúde financiado publicamente, o Sistema Único de Saúde (SUS). Um subsequente limite de 20 anos para as despesas com serviços de saúde levou os brasileiros a darem prioridade à compra de seguros de saúde privados, por detrás da educação e da posse de casa própria. Consciente de que poderia fazer mais para apoiar o mercado dos seguros de saúde privados, a **SulAmérica Seguros** decidiu adotar uma abordagem mais holística da prestação de seguros de saúde. Em 2015, juntou forças com o fornecedor americano de cuidados de saúde **Healthways** para promover o bem-estar, fornecendo apoio de coaching de bem-estar e programas de monitorização para clientes com doenças crónicas e condições complexas.

Em 2018, a **SulAmérica Seguros** lançou um serviço de telemedicina (embora a regulamentação impedisse a realização de consultas em vídeo) e em 2019, um novo plano regional de saúde, **SulAmérica Direto**, permitindo aos corretores a venda de planos empresariais de baixo custo em áreas de baixo consumo.

Em Março de 2019, quase um quinto da população - cerca de 47 milhões de pessoas - tinha planos de saúde privados, e cerca de 70% destes eram através de seguros de saúde empresariais.

Decidida a injetar recursos adicionais neste setor, em 2020, a **SulAmérica** vendeu o seu negócio automóvel, imobiliário e de acidentes e adquiriu a Paraná Clínicas; uma especialista em saúde empresarial com seis centros e 90.000 clientes no sul do Brasil.

A seguir veio a adoção e utilização de ferramentas digitais de saúde para clientes, médicos e terapeutas; crucial, uma vez que a Covid-19 começava a tomar grandes proporções.

A sua aplicação permite aos segurados marcar consultas virtuais com GPs, especialistas e terapeutas (incluindo psicólogos e nutricionistas), solicitar exames e aceder/encomendar receitas através de dispositivos, num ambiente seguro e distanciado.

Quando as regras são flexibilizadas em torno de consultas em vídeo, a plataforma de telemedicina existente da **SulAmérica Seguros** permitiu-lhe executar facilmente um serviço de “médico na tela”. Em fevereiro de 2020 foram realizadas 500 consultas virtuais, em abril, esta cifra subiu em espiral para 15.000 e em junho tinham atingido 60.000.

Demonstrando a agilidade que as APIs trazem, o negócio foi rápido a lançar um serviço de rastreio Covid-19 online, ao qual, em maio, mais de 280.000 utilizadores tinham acedido. Entre março e novembro do ano passado, foram realizadas quase 400.000 consultas digitais, fornecendo assistência Covid, assegurando a continuação do tratamento de emergência eletivo e não-Covid e mantendo a prestação de cuidados contínuos; áreas que outros países lutaram por apoiar.

Durante os resultados do Q3 da empresa no ano passado, o **CEO Gabriel Portella** disse que a gestão da saúde e o seu programa coordenado de cuidados foram os pilares do seu funcionamento, enfatizando a importância de utilizar **tecnologia avançada** para acompanhar as viagens dos clientes.

O próximo passo será semelhante a um “médico financeiro” para seus clientes de seguro de vida e pensões e, além disso, também miram outras inovações tecnológicas, utilizando Internet das Coisas.

O Ex-Gerente de Arquitetura de TI da SulAmérica Seguros, Cristiano Bezerra, comenta:

“Já temos dados transacionais e interação com clientes através do nosso programa coordenado de cuidados, mas se conseguirmos saber mais sobre os estilos de vida dos clientes, podemos influenciar comportamentos para melhorar a saúde e o bem-estar.

Precisamos continuar a surpreender e a acrescentar valor, ter interações digitais mais inteligentes através de artigos de vestuário, dispositivos de assistência ao domicílio, enriquecer o processo com a IA e a aprendizagem de máquinas. Existem grandes oportunidades para todo o setor dos serviços financeiros, mas a ligação destes dispositivos IoT requer modelos tecnológicos maduros para apoiar o tráfego e manter a privacidade dos dados”.

## Desbloqueio do potencial de dados.

A transição, de seguradora de saúde para líder tecnológico, não poderia ter lugar sem APIs e Microservices (uma estrutura que liga elementos de software separados).

Cristiano continua: “As APIs desbloqueiam o verdadeiro potencial da cadeia de valor, compartilhando business intelligence com novos canais e interfaces. Enquanto as seguradoras, durante as suas viagens digitais se conectam com corretores, bancos e reguladores, levamos isto mais longe e aumentamos a nossa exposição, ligando com startups, healthtechs e fintechs.



“As APIs são uma ferramenta vital num mundo digital em constante mudança e as empresas devem assegurar que os seus modelos de negócio refletem a importância da exposição às APIs. O setor da saúde, por exemplo, não utiliza as APIs para partilhar dados; médicos, empresas de gestão de saúde e seguradoras detêm informações em sigilo, dificultando a melhoria dos serviços e o fornecimento de bem-estar.

As APIs facilitam serviços automatizados, tais como chatbots e Interactive Voice Response (IVR), acelerando os tempos de resposta e melhorando a experiência do cliente. Podem também ser utilizados para definir

parâmetros de aprovação automática de reclamações e identificar tentativas de fraude”.

Com regulamentações globais que exigem segurança de dados, Cristiano acredita que a transparência é fundamental: “É importante explicar aos clientes que dados estão a ser solicitados e, em cada fase, solicitar a sua permissão para os utilizar”.

A SulAmérica Seguros tem uma aplicativo web que permite aos clientes ver como e onde os seus dados estão a ser partilhados e, se não se sentirem confortáveis com isso, podem solicitar a sua eliminação.

“Os portais que utilizam as APIs dos parceiros, bem como as suas próprias, devem ter uma estratégia de governança de APIs com camadas adicionais de indefinição e criptografia funcionando em todas as bases de dados. As APIs apoiam isto”, conclui Cristiano.

Olhando para o futuro, a prioridade de Cristiano é assegurar que os sistemas existentes da empresa sejam capazes de gerir e distribuir maiores volumes de dados mais granulados: “As experiências que entregamos devem ser rápidas e contínuas; se os clientes que utilizam nosso aplicativos clicam num botão que demora mais do que segundos a responder, podem ser tentados a ir para outro lado - talvez para uma empresa de tecnologia, em vez de uma seguradora, cujo serviço ao cliente é melhor”.

Embora os inquéritos de satisfação internos mostram que mais de 90% dos clientes classificam a **SulAmérica Seguros** altamente pelo seu serviço ao cliente e mais de 70% dos inquiridos afirmam que os seus planos excedem as expectativas, a empresa não é complacente; os disruptores andam em círculos.

A Google nomeou recentemente um MD para seguros, assumindo a liderança na América do Norte, e no seu relatório de 2018:

“The impact of alternative providers in insurance”, data and analytics company Global Data, encontrou 30% dos consumidores do Reino Unido que disseram que mudariam os seus seguros para a **Google, Amazon, Facebook ou Apple**. Isto sugere um potencial de abertura de cerca de 9 mil milhões de libras esterlinas no prémio bruto por escrito no Reino Unido, realçando a vulnerabilidade do mercado de seguros do Reino Unido.



# A perspectiva da Sensedia.

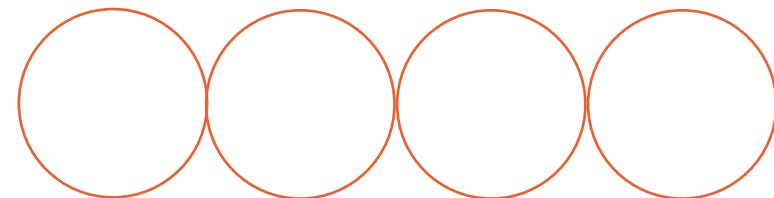
A Sensedia apoia múltiplas indústrias, incluindo retail, farmacêuticos, seguros de saúde e bancos, ajudando os clientes a desenvolver e implementar soluções online para que possam competir e prosperar num ambiente de 'finanças abertas', independentemente do local onde se encontrem nas suas jornadas digitais.

Stephen Walsh, Diretor de EMEA, comenta: "As APIs não são apenas para inovação, elas apoiam a sustentabilidade empresarial, permitindo que as empresas criem ecossistemas de parceiros com, por exemplo, insurtechs. Uma vez que um ecossistema esteja instalado, é fácil adaptar os produtos e serviços a perfis específicos de clientes.

"A chave para isto é identificar o tipo de integração de parceiros de que se necessita, estabelecer a parceria e conceber uma estratégia para facilitar o crescimento. O ecossistema parceiro é a prioridade máxima,

quer digitalizar canais ou investir em dispositivos inteligentes para cada cliente? Qualquer que seja a prioridade, ela deve depender de um plano de API robusto. É também importante ter em vigor níveis de acesso claros para cada parceiro. Este mecanismo de controle evita o vazamento de dados e a exposição desnecessária da API".

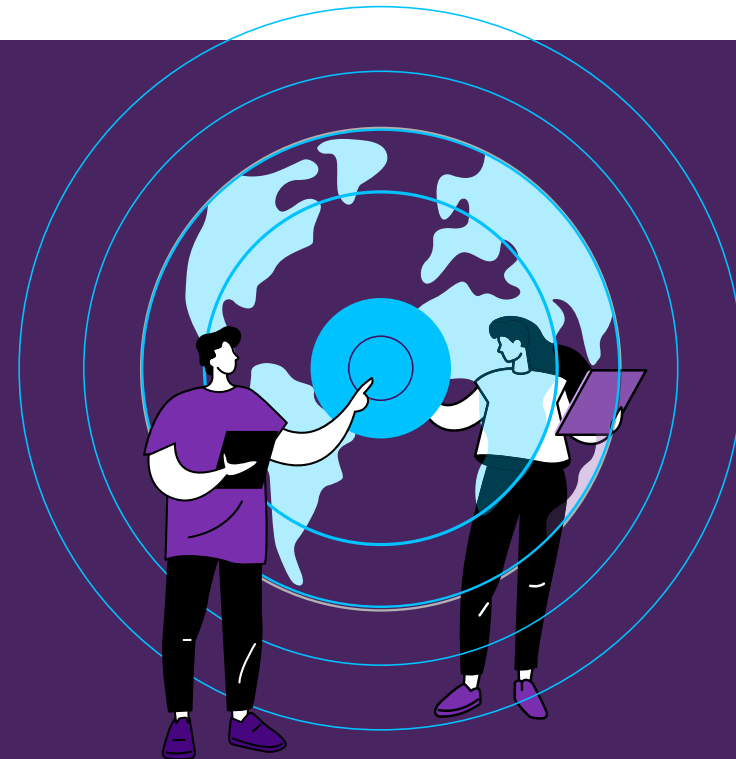
Ele continua: "A digitalização proporciona aos clientes uma experiência mais rica e intuitiva, por exemplo, podem contactar a sua seguradora 24 horas por dia, 7 dias por semana, em caso de sinistro, algo que um cliente envolvido num acidente vai querer fazer imediatamente. As APIs permitem às empresas automatizar os seus serviços utilizando chatbots e tecnologia IVR; ferramentas de auto-serviço que melhoram a experiência. E embora não vão substituir a interação humana em algumas situações, podem acelerar o processo e reduzir os custos.



“As APIs também garantem que as empresas sigam as Leis de Proteção de Dados (LGPD) quando gerem e traficam dados. Num contexto de seguros, o volume de dados a armazenar, processar e transferir pode ser enorme - as APIs unificam as bases de dados, constroem camadas de indefinição e criptografia, simplificam a gestão de dados e identificam vulnerabilidades”.

Stephen conclui: “Através da sua utilização de APIs, a SulAmérica Seguros elevou a oferta de seguros de saúde e bem-estar a um novo nível e isto antes de a empresa atingir todo o seu potencial tecnológico. As empresas tecnológicas que entram no setor de seguros devem ser vistas como um benefício, bem como um desafio, uma vez que há muito que a indústria pode aprender com elas”.

A Sensedia tem escritórios no Reino Unido, Brasil e Peru e é reconhecida pelos seus pares como ‘visionary’ e ‘strong performer’.



# Conectando ideias, negócios e pessoas.

Para mais conteúdo como este, acesse: