

# Ações de Tecnologia e Inovação



Dados e Conteúdo atualizado em outubro de 2023.



### 1. Aplicativos e Autosserviços

O aplicativo Bradesco Seguros compila todos os produtos de nosso Grupo em uma única plataforma digital. Com ele, nossos clientes consultam informações sobre seus planos, produtos e serviços. O aplicativo também é compatível para atender deficientes visuais, auditivos e de fala, com base nas melhores práticas de acessibilidade.

Com o foco sempre no cliente, em 2023 alcançamos a marca de mais de 40 novas jornadas embarcadas no app desde a nova versão, lançada em 2021. Com 100% das funcionalidades testadas com clientes e feedbacks de quem mais utiliza nossos serviços, foram lançados produtos como Bradesco Saúde, Dental, Auto, Vida e Previdência.

De janeiro a julho de 2023, atingimos a média de 1.0 mi de usuários únicos no aplicativo, um aumento de usuários de 60% em relação ao mesmo período de 2022. O volume de downloads cresceu 39% neste intervalo, seguindo o crescimento de usuários. Os números refletem o desejo dos clientes por facilidade de acesso à informação, autossuficiência na busca de serviços e soluções rápidas na palma da mão.

Unindo a praticidade oferecida aos nossos clientes com o compromisso da sustentabilidade, destacamos o lançamento de algumas das principais soluções online: solicitação de reembolso; acompanhamento de sinistro com upload de documentos direto pelo app; consulta de pagamentos, parcelas e segunda via de boletos; atendimento online com dentista, informação das apólices e coberturas de diversos planos.

Em julho de 2023, os canais digitais representaram 95% dos pedidos de reembolso recebidos pelo Grupo Bradesco, com o aplicativo da BS sendo o segundo canal de preferência dos clientes: 28% das solicitações foram feitas por lá. Além da praticidade e visibilidade sobre as etapas do processo, a implantação da jornada digital de reembolso com validação biométrica trouxe redução na geração de documentos impressos e mais camadas de segurança, diminuindo as tentativas de fraudes.

Outra funcionalidade muito acessada pelos nossos clientes é a pesquisa de médicos e clínicas. Em julho de 2023 foram realizadas 374 mil pesquisas e o app Bradesco Seguros ocupou o segundo lugar de preferência, representando 33% das consultas. Ainda no produto Saúde, foram quase 1.9MM de visualizações de carteirinhas digitais e mais de 500 mil autorizações online de procedimentos.

Na mesma direção, em agosto de 2022 disponibilizamos o serviço de consulta e download de apólices de seguro residencial. Tal medida também contribuiu para a redução de geração de resíduos e ainda diminuiu o número de chamadas para a central de atendimento. Em setembro de 2022, um mês após o lançamento, foram realizados em média 2.600 downloads de apólices. Volume que subiu para uma média mensal de 11.440 no período de janeiro a julho de 2023.

Para o produto Vida estão disponíveis a consulta de apólices, certificados, coberturas, assistências e pagamentos. No último semestre, foram mais de 23 mil acessos aos Meus Pagamentos, 19 mil consultas de beneficiários e outros 19 mil acessos a coberturas disponíveis no plano adquirido. Volumes que traduzem o engajamento digital e também desoneram as centrais de atendimento.

Quem tem Seguro Auto pode consultar sua apólice, pagamentos e segunda via de boleto além de pedir assistência para seu veículo, onde ele estiver e com toda a segurança e credibilidade que a Bradesco Seguros oferece. De janeiro a julho de 2023, foram acionadas em média 4.073 assistências por mês. No mesmo período, foram em média quase 71 mil acessos aos pagamentos. Consultas à apólice crescem a cada mês, atingindo uma média de 47 mil acessos.

Desenvolvemos, ainda, a solicitação de reembolso via app para o Dental, pesquisa de médicos e hospitais, acesso à segunda via de boletos e muito mais. A funcionalidade mais requisitada no Dental atualmente é a busca de dentistas, com uma média de 600 mil buscas por mês. Além disso, o atendimento online com dentistas especialistas já atingiu uma média de 16.739 de janeiro a julho deste ano.

A Capitalização, ainda em fase de uso exclusivo para correntistas Bradesco, apresenta números promissores: uma média de 3.608 visualizações de extratos pelo app e emissão de 827 certificados por mês, no período de janeiro a julho de 2023. Mais uma vez, evitar a necessidade da entrega de documentação física reafirma nosso compromisso com soluções práticas para entregar produtos mais sustentáveis.

**É um sucesso que só nos faz ter a gana de seguir adiante, criando mais jornadas que facilitam a vida do cliente e disponibilizando novos serviços e facilidades a cada atualização de versão.**



### 2. APP Corretor

O app Corretor tem a missão de centralizar alguns serviços para o trabalho do corretor e (desde o segundo semestre de 2020) passou a disponibilizar consulta de apólice de Auto (com 24 mil visualizações de 2021 a julho de 2023) e RE (com 20 mil visualizações de 2021 a julho de 2023).

O app permite o compartilhamento do boleto (com 4 mil para Auto e 2 mil para RE de 2021 a julho de 2023) e também consulta de comissionamento do corretor (com 262 mil visualizações de 2021 até julho de 2023). Já no primeiro semestre de 2021, foram incluídas as funcionalidades de acompanhamentos de Parcelas em atraso (Auto com 39 mil e RE com 14 mil visualizações de 2021 a julho de 2023) e Propostas pendentes de pagamento (Auto com 26 mil até julho de 2023).

No primeiro trimestre de 2022, foram entregues as funcionalidades do Dental: Consulta de propostas (com 25.5 visualizações), 2ª via da carteirinha digital (com 5.5 visualizações), Busca de Rede Credenciada (com 6.1 visualizações), Parcelas em atraso Saúde e Dental, Consulta de apólices de equipamentos. Tudo isso contribui para redução na emissão de documentos em papel e no deslocamento para entrega dos boletos - possibilitando aos corretores acompanhamento do fluxo financeiro.

No terceiro trimestre de 2022 foi entregue o acesso a plataforma de treinamentos – Universeg, contribuindo com a redução de gases poluentes por deslocamento para realização de treinamentos.

No último trimestre de 2022, foram disponibilizados materiais de apoio à venda de Saúde (Lista de rede referenciada por linha de planos, Benefícios de ser Bradesco Saúde e Portfólio de produtos), auxiliando na redução de emissão em papel e de gases poluentes devido a deslocamento para entrega dos materiais.

No primeiro trimestre de 2023 foram entregues as Condições gerais dos produtos (material de apoio à venda) e a nova visão do Extrato de comissão, com apresentação na tela de início, com valores consolidados e geração de arquivos digitais. Essas entregas também auxiliam na redução de emissão de documentos em papel e evitam deslocamentos para entrega, reduzindo a liberação de gases poluentes.

Em junho de 2023 foi entregue o Card Parcelas em atraso do Dental, que emite boletos digitalmente para pagamento, contribuindo com a sustentabilidade através da redução de documentos em papel e de poluição pela dispensabilidade de entrega física. No mesmo mês, disponibilizamos um novo plano na Proposta Dental Pessoa Física para comercialização no canal: Plano Classic, onde o aplicativo fornece a efetivação dos planos sem a necessidade de impressão em papel para assinatura do cliente, além de envio digital da proposta, contribuindo com a preservação do meio ambiente.

No mês de julho de 2023 o aplicativo Corretor contribuiu novamente com a sustentabilidade com as entregas do Card Parcelas em atraso SPG e Empresarial do Saúde e disponibilidade de novos planos Dental Pessoa Física – Planos Familiares (reduzindo emissão de documentos em papel e emissão de gases poluentes para entrega de documentos).

Ainda em julho de 2023, o time Ferramentas para Corretores e TI em parceria com o aplicativo Corretor, entregou os materiais de divulgação dos produtos Bradesco Seguros, para que o corretor possa compartilhar digitalmente com seus clientes, favorecendo a redução de gases poluentes no transporte desses materiais, além de reduzir impressão em papel. Os Novos planos dental PF Multi Pro foram disponibilizados no canal, reduzindo a emissão da proposta no papel e gases poluentes no transporte.

### 3. Plataforma Telemedicina

A Bradesco Saúde e a Mediservice, empresas do Grupo Bradesco Seguros, inovam mais uma vez ao lançar a plataforma Saúde Digital, que reúne uma série de serviços e facilidades online para seus Beneficiários.

A rede de clínicas Meu Doutor Novamed também oferece consultas na modalidade de Telemedicina, com a mesma qualidade de excelência do atendimento presencial sem sair do conforto da casa dos seus beneficiários.

A principal novidade é o atendimento de médicos de diferentes especialidades da rede referenciada à distância (por vídeo). Além disso, pelo aplicativo Bradesco Saúde, o Beneficiário pode realizar consultas imediatas (por vídeo) com equipe médica dedicada, tanto para casos de suspeita de COVID-19 ou até mesmo em casos agudos, de baixa complexidade. O serviço está disponível 24 horas, de segunda a segunda, incluindo feriados. Nas duas modalidades de atendimento, é possível receber prescrição de medicamentos, obter pedido para exames, receber atestados e encaminhamento para outros serviços de saúde, tudo isso em formato digital. Este serviço conta mais de 1 milhão de atendimentos realizados.

O atendimento é feito com toda a segurança, e a guarda dos dados segue as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Para consultas regulares com os médicos da rede referenciada, basta acessar a lista de médicos habilitados para o serviço de videoconsulta, disponível em [bradescosaude.com.br](http://bradescosaude.com.br). Após entrar em contato com o especialista, o Segurado poderá agendar o atendimento por telefone. Ele receberá um e-mail de confirmação com um link de acesso à consulta, no dia e horário escolhidos. As consultas com profissionais ocorrem através da Plataforma Saúde Digital para atendimento remoto. As consultas regulares permitem um acompanhamento continuado do tratamento por um médico de referência.

O Saúde Digital Rede Referenciada também inclui atendimento com outros profissionais de saúde, como psicólogos, fonoaudiólogos e nutricionistas, os quais podem ser realizados remotamente, mas não pela plataforma do saúde digital.

Os profissionais de saúde também estão listados no site, mas, atendem remotamente por meios próprios.

### 4. Colabora

Ação da UniBrad que busca desenvolver, sensibilizar e disseminar a importância da colaboração na Organização Bradesco. A solução traz variados temas repletos de informações e conteúdos para estimular a colaboração entre equipes em relação a projetos, processos, melhorias e inovação.

### 5. Ciclo de Priorização de Projetos

Desde 2017, a Bradesco Seguros tem estabelecido um processo de análise de todos os projetos relacionados com desenvolvimento de sistemas, o Ciclo de Priorização de Projetos. Por meio dele, busca-se otimizar os processos de Negócios de Tecnologia da Informação (TI).

Com o Ciclo de Priorização de Projetos, implantaram-se novas metodologia, novos processos e governança para priorizar os projetos com maior relevância e entregá-los no prazo esperado, permitindo que a solução apresentada seja mais bem definida e atenda às necessidades e estratégias da Organização. Esse processo adota critérios de análise de externalidades positivas e negativas.



### 6. Green IT

A área de Tecnologia da Informação (TI) da Bradesco Seguros esteve à frente de ações com orientação sustentável, alinhadas com o conceito de Green IT e as melhores práticas de mercado. As ações foram desenvolvidas tendo por base 3 aspectos:

- Energia: ações de otimização de desempenho de data centers e servidores; redução do consumo de energia pela infraestrutura de TI; utilização de equipamentos com selo EnergyStar e classificação A do Inmetro; aumento do nível de automatização de processos.
- Materiais: ações de incentivo ao consumo consciente de papel, definindo as impressões em frente e verso, modo econômico no uso de cartuchos de impressoras e de copiadoras, além do recurso de impressão segura, onde as impressões ficam retidas em servidores e são liberadas somente se o funcionário se deslocar até a impressora e se autenticar, evitando assim que documentos sejam impressos desnecessariamente ou fiquem expostos na saída da impressora.
- Supply Chain: promoção para os fornecedores de TI de políticas sustentáveis transparentes em linha com nossa estratégia, além de ações para o descarte adequado dos resíduos de TI.

### 7. Acessibilidade

Para o Site Institucional, foram realizados estudos de acessibilidade, pois a estrutura de um site vai muito além de ser um site funcional. Seguir as boas práticas de desenvolvimento web contribui para que o site seja acessível a todas as pessoas. Auxilia aos usuários a encontrar facilmente um médico através do celular ou a um produto através da utilização da ferramenta leitor de tela.

Aplicações de acessibilidades incluídas:

- Ajuste de contraste visual para baixa visão;
- Melhorias em cores para daltonismo;
- Navegação por teclas feita por “focus”;
- Aplicação de semânticas para leitor de tela;
- Texto alternativo em imagens;
- Textos redigidos de maneira que facilite leitura para pessoas neuro divergentes;
- Correção de usabilidade em componentes.

Para Mobile “Seguros”, todas as funcionalidades do aplicativo contam com componentes adequados ao deficiente visual. A solução somente é ativada para os Usuários identificados com deficiência visual no momento do login e após o acionamento do Talkback nativo do aparelho. A inclusão desse nível de acessibilidade já é padrão no canal.

Para todos os correntistas no Mobile Banco, dentro do campo “Seguros”, está em fase de disponibilização para todos os correntistas no Mobile Banco (dentro do campo “Seguros”) o Seguro Proteção Digital, que protege o Cliente caso ele coagido a fazer alguma transação financeira ou se alguém a fizer em nome dele no app do Banco Bradesco - no caso de perda, furto (simples e qualificado) ou roubo do seu celular, smartphone ou tablet. As coberturas abrangem as transações de transferência, TED, DOC, PIX, pagamento de boletos e recargas de celular.

## AÇÕES DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

11

### Programa de Libras

O Programa Bradesco Seguros Libras permite que pessoas com deficiência auditiva naveguem pelo site institucional utilizando o ProDeaf móvel. Esse aplicativo, para os sistemas Android e iOS, traduz frases de português para Libras (Língua Brasileira de Sinais), a língua usada pelos surdos. Outras ações são: Contraste Visual, Aumento e Diminuição das Fontes do site, para atendimento de pessoas com algum tipo de deficiência visual; a Central de Atendimento ao Surdo (CAS); Ouvidoria e SAC para deficientes auditivos ou de fala. O Grupo também oferece cursos de Libras para funcionários e tradução em Libras nas palestras internas.

### #PraTodoMundoVer, #BradescoSegurosAcessível, #BradescoSaúdeAcessível, #NovamedAcessível

Com foco na acessibilidade, as redes sociais da Bradesco Seguros possuem hashtags no **Facebook, Instagram e LinkedIn**. Este projeto busca disseminar a cultura da acessibilidade nas redes sociais e tem por princípio a áudio descrição de imagens para apreciação das pessoas com deficiência visual. É uma tradução que consiste em transformar imagens em palavras, obedecendo à critérios e respeitando às características do público a que se destina.

 **bradesco seguros**  
Com Você. Sempre.