Ações de Tecnologia e Inovação

bradesco
seguros

8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO

9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA

13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA

Dados e Conteúdo atualizado em março de 2025.

Crescimento dos Canais Digitais impulsiona a sustentabilidade e novos negócios

Integração: a força do App Bradesco Seguros

O App Bradesco Seguros é um marco na transformação digital do Grupo, reunindo todos os seus produtos em uma única e robusta plataforma. Desde seu lançamento, em dezembro de 2021, o aplicativo passou por uma evolução significativa, com a implementação de **114 jornadas até março de 2025**. O resultado é uma experiência mais fluida, intuitiva e centrada no cliente, reforçando o compromisso da Bradesco Seguros com a inovação e a excelência no atendimento.

No primeiro trimestre de 2025, o aplicativo teve uma média mensal de **1,2 milhão de usuários**, que realizaram **8,1 milhões de consultas** ao mês, o que representa **um crescimento de 18%** em relação ao mesmo período em 2024. Isso destaca a eficiência e a aceitação de nossos Canais Digitais.

App Bradesco Seguros: mais praticidade, mais satisfação

- **Avaliações altas**: 4,3 na Play Store e 4,2 na App Store;
- **O número de downloads do aplicativo cresceu 29% no primeiro trimestre de 2025, em comparação com o mesmo período do ano anterior."**

A evolução da experiencia das pessoas usuárias com os autosserviços

O fortalecimento dos Canais Digitais da Bradesco Seguros passa, essencialmente, pela valorização do autosserviço como um de seus pilares estratégicos.

A **Nova Home Residencial** do App Bradesco Seguros, lançada em maio de 2024, facilitou o acesso a diversos serviços integrados, simplificando a gestão de apólices, a renovação e solicitação de assistência.

Outro destaque foi a consulta de **Capitalização** pelo aplicativo, disponível para correntistas e não correntistas, que gerou aproximadamente **90 mil** interações no primeiro trimestre. Este resultado não só reflete o sucesso do canal digital, mas também promove a educação financeira e a gestão sustentável de recursos para nossos clientes.

O crescimento do **WhatsApp** é um dos principais indicadores de engajamento com nossos Canais Digitais. Com **92 serviços** ofertados, a média mensal de usuários subiu de 56 mil para **220 mil** o que representou um aumento de **292%.**

O **WhatsApp Bradesco Seguros** se destacou, registrando **1,4 milhão de usuários cadastrados**, com um crescimento de **70%**, comparando o primeiro trimestre de 2025 com o mesmo período de 2024. Os serviços de Saúde foram os mais acessados, com **55%** das interações ocorrendo na plataforma.

O aumento na oferta de autosserviços também se estende ao Portal Clientes, onde os segurados dos produtos Auto, Vida, Residencial, Patrimonial, Equipamentos e Previdência agora podem baixar a segunda via do boleto de forma rápida e autônoma, aumentando a satisfação e agilidade no atendimento.

Ações como estas reforçam o pioneirismo e compromisso em descomplicar a vida de clientes e parceiros, por meio de serviços inovadores e uma experiência personalizada.

A evolução da experiencia das pessoas usuárias com os autosserviços

Autosserviços Exclusivos: autonomia e experiência personalizada

- **Sinistro Auto via WhatsApp**: uma novidade no mercado, que permite a abertura de sinistros por colisão diretamente via WhatsApp. Tudo integrado para oferecer autonomia, processos mais simples e mais rapidez no atendimento;
- **Nova Home Seguro Viagem no App Bradesco Seguros**: uma interface dedicada exclusivamente ao Seguro Viagem, com acesso rápido à Carta Viagem/Schengen, informações detalhadas sobre o destino e muito mais;
- **Contrate online:** O WhatsApp apresenta os produtos disponíveis de forma simples e acessível. Ao selecionar essa opção, o cliente é direcionado para a **Loja Bradesco Seguros**, onde pode concluir a contratação de forma rápida, segura e totalmente digital.

Digitalização de Serviços de Saúde: mais acesso e satisfação

Entre janeiro e março de 2025, o Portal Saúde registrou mais de 1,3 milhão de acessos, demonstrando o alto engajamento dos usuários com os serviços digitais oferecidos. Já os aplicativos Bradesco Saúde e Bradesco Seguros mantêm uma trajetória consistente de crescimento, com mais de 2,2 milhões de segurados utilizando os apps mensalmente.

Destacamos a emissão de segunda via de boleto no Portal Bradesco Saúde, com **87%** das solicitações sendo feitas digitalmente. Isso não só facilita o acesso e aumenta a satisfação, mas também diminui o atendimento pela Central, o que reduz significativamente os custos operacionais.

Mas os dados mais impressionantes vêm da **solicitação de reembolso**:

Reembolso Digital no Portal Saúde e aplicativos promovem sustentabilidade e eficiência

- 95% das solicitações de reembolso são feitas digitalmente;
- 88% dos usuários preferem utilizar os **Apps Saúde e Bradesco Seguros** para esse serviço.

A **busca por médicos e clínicas** nos Canais Digitais representou **94%** desse tipo de consulta, enquanto a visualização da carteirinha digital tornou-se o serviço mais utilizado, reduzindo a necessidade de cópias físicas. Com menos impressões de documentos, reduzimos a emissão de carbono e o uso de insumos.

Mais um dado importante. De janeiro a março de 2025, a preferência para o **agendamento de consultas nas Clínicas Novamed** pelos Canais Digitais, totalizou **63%.** Isso mostra mais uma vez o forte engajamento dos usuários e o compromisso em trazer mais autonomia e praticidade para os clientes.

Crescimento nos Portais com área segura para usuários e Aplicativos: expansão e acessibilidade

Vendas em destaque nos Canais Digitais

Neste ano, **26%** das vendas no E-commerce foram geradas a partir de leads captados no Portal Bradesco Seguros, destacando a importância dos canais digitais na estratégia comercial da empresa.

No primeiro trimestre de 2025, o volume de leads gerados por meio do Portal Bradesco Seguros para vendas no E-commerce registrou um **crescimento de 136%** em relação ao mesmo período de 2024. Esse resultado reforça a relevância estratégica dos canais digitais no fortalecimento da atuação comercial da companhia.

Canais Digitais para parceiros de negócios

Em 2024, ampliamos os serviços digitais para corretores e parceiros de negócios, alcançando mais de 340 soluções disponíveis no Portal de Negócios, WhatsApp e Aplicativos Corretor. Essa expansão permitiu a digitalização de processos que antes exigiam papel impresso, envio de documentos físicos e deslocamentos. Além de tornar os atendimentos mais ágeis e acessíveis, essas iniciativas contribuíram significativamente para a sustentabilidade, ao reduzir o uso de recursos e promover uma operação mais eficiente.

O Futuro dos Canais Digitais: Inovação e Sustentabilidade

Esses resultados reforçam o compromisso da Bradesco Seguros com a inovação e a criação de soluções práticas e acessíveis. Estamos focados em evoluir continuamente nossos Canais Digitais, incorporando novas soluções e serviços.

O objetivo é simplificar as jornadas e elevar a experiência com nossos produtos e interfaces. Essa constante evolução é fundamental para garantir que a Bradesco Seguros continue a oferecer produtos cada vez mais sustentáveis, alinhados às necessidades de nossos clientes e estratégias de negócio.

APP CORRETOR

O Aplicativo Bradesco Seguros Corretor tem como missão centralizar serviços, apoiar e tornar os processos do dia a dia dos corretores mais ágeis e assertivos. Disponibilizamos funcionalidades que contribuem à visão de sustentabilidade por meio de jornadas 100% digitais. Com isso, reduzimos a emissão de gases poluentes, evitamos transporte de materiais e reduzimos impressões em papel.

Nosso canal apoia corretores de rede e de mercado desde o segundo semestre de 2020. Possuímos jornadas que permitem visualização ou compartilhamento 100% digital.

São elas:

Extrato de comissões, visão consolidada por filtros e geração de arquivos, Condições gerais, portfólio de planos e rede credenciada, Materiais de divulgação: edição e compartilhamento de peças publicitárias dos produtos Universeg: acesso a plataforma de treinamentos. Além disso, disponibilizamos jornadas de produtos e autosserviços classificadas por ramos (Auto, RE, Dental, Saúde e Vida).

Plataforma Telemedicina

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

A principal novidade é o atendimento de médicos de diferentes especialidades da rede referenciada à distância (por vídeo).

Além disso, existe a possibilidade de realizar consultas imediatas ou agendadas com médicos generalistas pelo aplicativo da Bradesco Saúde 24 horas por dia, 7 dias por semana. 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 3 milhões 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 (LGPG). 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. 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.

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. Serviço, o qual, já conta, até 1º trimestre de 2025, com mais de 9 mil e 400 atendimentos, desde a sua inauguração em fevereiro de 2021.

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 conteúdo para estimular a colaboração entre equipes em relação a projetos, processos, melhorias e inovação.

Ciclo de Priorização de Projetos

Desde 2017, a Bradesco Seguros implementa um método estruturado para definir a priorização dos projetos estratégicos de TI levando em conta aspectos como natureza dos projetos, benefícios qualitativos e financeiros. Esse processo ocorre anualmente e passa pela aprovação em um Fórum organizado pelas Empresas do Grupo e pela Presidência da Bradesco Seguros.
A Governança de TI desempenha um papel essencial na coordenação dessa priorização, garantindo transparência na gestão e alocação dos orçamentos destinados a esses projetos. Além disso, acompanha a execução da carteira priorizada e realiza apresentações periódicas para os Heads das Companhias e os fóruns responsáveis.

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 impresso, de cartuchos de impressoras e de copiadoras, copos plásticos e outros materiais utilizados no ambiente corporativo.

- Supply Chain: Políticas sustentáveis transparentes em linha com nossa estratégia, promovendo ações para o descarte adequado dos resíduos tecnológicos, garantindo a proteção dos dados corporativos.

Design centrado no usuário

Na Bradesco Seguros, acreditamos que colocar o cliente no centro começa com entender profundamente suas necessidades, comportamentos e expectativas. É nesse contexto que o design centrado no usuário se consolida como um dos principais pilares da nossa estratégia digital. Mais do que estética, o design é uma disciplina distribuída na companhia, que atua entendendo dores e necessidades dos usuários e alinhando as entregas a elas, por meio das jornadas digitais.

A escuta ativa é parte essencial desse processo. Por meio do **Programa de Beta Testers**, conectamos nossos times a mais de 7 mil usuários reais — entre colaboradores e clientes — que testam e validam nossas soluções antes do lançamento. Essa proximidade nos permite ajustar rotas com agilidade e garantir experiências mais intuitivas e eficazes.

Com o **Base Design System**, criamos uma linguagem visual unificada que garante consistência, acessibilidade e agilidade no desenvolvimento de jornadas digitais. Em 2024, entregamos 224 componentes reutilizados mais de 11 mil vezes, otimizando recursos e acelerando entregas com qualidade.

Na frente de **UX Strategy** desenhamos jornadas ideais pela ótica do usuário, de forma colaborativa e orientada por dados. Trata-se de um time que conduz ciclos de discovery, ideação e testes a fim de influenciar decisões estratégicas de negócio e elevar a experiência digital da seguradora, garantindo interações relevantes e alinhadas às expectativas dos nossos usuários.

Além disso, promovemos o diálogo e o fortalecimento da cultura de design com a **Design Conf**, nosso evento anual que reúne especialistas do mercado e da seguradora para discutir o presente e o futuro do Design e a Experiência do Usuário (UX). A edição de 2024 reforçou nosso papel de liderança no setor, com mais de 750 participantes e um NPS de 84.

Essas iniciativas citadas, os mais de 100 designers trabalhando diariamente nas experiências que oferecemos a clientes e corretores e um Centro de Excelência (CoE - Center of Excellence) dedicado à disciplina, refletem nosso compromisso em transformar o design em um verdadeiro propulsor da centralidade no usuário — refletindo nas experiências digitais de nossos clientes e corretores de forma que não apenas atendem, mas encantam.

Acessibilidade Digital como Compromisso ESG

Como parte do nosso compromisso com os princípios ESG — especialmente no eixo **Social**, que envolve inclusão, equidade e respeito à diversidade — a Bradesco Seguros vem fortalecendo suas ações em **acessibilidade digital** para garantir que todos os públicos tenham acesso pleno e autônomo aos nossos canais e serviços online.

Reconhecemos que a experiência digital vai além da funcionalidade. Por isso, realizamos diagnósticos de acessibilidade e aplicamos melhorias estruturais e visuais nos nossos sites e aplicativos. A adoção de práticas alinhadas às diretrizes do W3C (WCAG) e as normas da ABNT, permitindo assim que pessoas com diferentes tipos de deficiência acessem informações e funcionalidades de forma equitativa.

Principais avanços implementados:

- Ajustes de **contraste visual** para pessoas com baixa visão;
- Adequação de cores para **pessoas com daltonismo**;
- Navegação por teclado com **indicadores de foco visível**;
- Aplicação de **semântica correta em códigos** para leitura via tecnologias assistivas (como leitores de tela);
- Inserção de **textos alternativos** em imagens e elementos visuais;
- Escrita acessível, considerando pessoas **neurodivergentes**, com foco em clareza e legibilidade;
- Correções de **usabilidade em componentes** para garantir acessibilidade técnica e funcional.

Acessibilidade desde a base: Design System acessível

Com o objetivo de escalar a acessibilidade digital de forma sustentável e eficiente, estamos estruturando um **Design System acessível**, que incorpora boas práticas e padrões desde a concepção de interfaces. Dentre as iniciativas:

- Criação e documentação de **componentes acessíveis por padrão** (como botões, menus, tabs e progress bars);
- Estruturação de **checklists de acessibilidade para design, conteúdo, desenvolvimento e QA**;
- Inclusão de critérios de acessibilidade nas fases de discovery, prototipação e entrega;
- Lançamento de um **Glossário de Termos em Libras**, facilitando o entendimento de termos técnicos para pessoas surdas, com apoio de tradutores especializados;
- Capacitação contínua dos times envolvidos em produto e tecnologia, fomentando uma cultura de acessibilidade.

Programa de Libras

Outro destaque é o **Programa Bradesco Seguros Libras**, voltado para a inclusão de pessoas com deficiência auditiva. O programa oferece:

- Integração com o plugin da Hand Talk, que traduz conteúdos do português para a **Língua Brasileira de Sinais (Libras)**;
- Atendimento especializado por meio da **Central de Atendimento ao Surdo (CAS)**, **Ouvidoria** e **SAC inclusivo** para pessoas com deficiência auditiva ou de fala;
- **Capacitação interna**, com cursos de Libras e interpretação de Libras em eventos e palestras institucionais.

#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.