



truwind

## CASO DE ESTUDO

# NATIS

## Açoreana Seguros

No sentido de reforçar a sua estratégia *online*, a Açoreana Seguros decidiu alargar os serviços disponibilizados pelo Portal de Serviços a mais uma área, o Núcleo de Auditoria Técnica Interna a Sinistros (NATIS), unidade orgânica que tem como missão a investigação e detecção de situações de fraude.

A Truwind foi o parceiro escolhido pela Açoreana Seguros para o desenvolvimento do Portal NATIS, ferramenta que tinha como objectivo a centralização da gestão de procedimentos e processos de pedidos de investigação.

O projecto atingiu um notável sucesso, com aceitação por parte dos peritos, da equipa operacional e da equipa de gestão, permitindo uma elevada agilidade de comunicação com os Peritos e com os Sistemas da Açoreana.

## Desafio

A Açoreana Seguros tem vindo a evoluir o seu modelo de negócio com a disponibilização de serviços *online* aos seus parceiros, de forma a agilizar ambas as operações. Nesse sentido, encontrava-se já em funcionamento o Portal de Serviços que dotava a área de Gestão de Sinistros de serviços contextualizados disponibilizados aos seus parceiros em diversos sectores: automóvel, patrimoniais e acidentes de trabalho.

Parte da operação do NATIS era suportada por um conjunto de aplicações *legacy* sem integração entre si, sendo o restante controlado em papel de forma manual. Esta realidade obrigava os operacionais e gestores a interagir com diversos sistemas ao longo do ciclo de vida dos pedidos de investigação, originando a duplicação de tarefas e dados, aumentando a probabilidade de erro.

Para além da falta de optimização do processo interno, os peritos externos responsáveis pelas investigações tinham de se deslocar às instalações da Açoreana para introduzir os relatórios produzidos no âmbito das investigações nos sistemas internos, assim como para entregar comprovativos de despesas. Esta situação consumia tempo em tarefas secundárias ao invés de ser aplicado em tarefas geradoras de valor. Este modo de operação originava também um atraso entre a informação que o perito recolhia e a sua recepção efectiva pela Açoreana.

## Objectivos

- . Implementação de uma solução para maior controlo do processo de pedidos de investigação
- . Redução dos tempos de resposta
- . Menor probabilidade de erros
- . Melhor integração com os sistemas

## Solução

O novo Portal NATIS foi concebido e desenvolvido pela Truewind e a Açoreana Seguros seguindo três vectores base: reformulação do processo operacional do NATIS para se adequar à estratégia *online*; foco na usabilidade para maximizar a produtividade e garantir a aceitação por todos os intervenientes; reformulação da arquitectura de integração com os sistemas *legacy* para otimizar o desempenho e minimizar falhas.

Após uma fase de análise inicial, o projecto foi desenvolvido utilizando a metodologia *SCRUM*, numa estreita parceria entre a equipa de desenvolvimento e a equipa de negócio, assegurando o alinhamento de expectativas a cada *Sprint*, para uma aceitação plena por parte dos diversos intervenientes.

A aplicação permite a gestão centralizada de todo o processo de pedidos de investigação, criando pedidos automaticamente e sincronizando toda a informação e documentação relevante para os peritos, permitindo que os operacionais do NATIS possam atribuir investigações com o mínimo de trabalho adicional.

Os peritos, por sua vez, têm no novo Portal uma ferramenta para gerir todo o seu trabalho de investigação, permitindo a criação dos relató-

rios de investigação na própria aplicação através de formulários, uniformizando e melhorando substancialmente a qualidade dos dados recolhidos.

Após aprovação pela gestão do NATIS, estes relatórios são gerados e sincronizados automaticamente ficando de imediato disponíveis à Gestão de Sinistros.

O registo de notas de despesas passou a ser realizado pelos peritos no Portal, integrado no ciclo de vida dos pedidos, sendo o processamento de pagamentos mensais simplificado. Um mecanismo de alerta permite assegurar um controlo efectivo dos prazos dos pedidos.

Uma vez que os utilizadores do Portal NATIS têm diferentes funções e permissões, foram criados perfis com páginas personalizadas e funcionalidades específicas para optimização do trabalho de gestão (geração automática de relatórios e exportação para excel, por exemplo).

O desenvolvimento do Portal NATIS foi concretizado em três *Sprints*, num total de oito semanas, precedido da fase de análise ao longo de duas semanas e terminando com duas semanas finais de apoio pós-produtivo.

The screenshot shows the user interface of the ACOREANA SEGUROS Portal de Serviços. At the top, there is a navigation bar with the company logo and name, and a user profile section indicating the user is logged in as 'Sr. NATIS'. Below the navigation bar, there are several menu items: 'Início', 'Pedidos', 'Fecho', 'Relatórios', 'Estatísticas', and 'Parceiros'. The main content area is titled 'Gabinete de Peritos' and includes a list of items, with one item highlighted: '4902 Gabinete de Peritos'. To the right, there is a 'Recent Items' section showing 'Gabinete de Peritos' with a file name 'N300273'. At the bottom, there is a section for 'Acronimo' with the value 'TIPO - AVERIGUADORES'.

## Resultados

O projecto atingiu um notável sucesso com uma grande aceitação por parte dos intervenientes, sendo as vantagens mais valorizadas, a melhoria considerável na qualidade e na rapidez do serviço prestado pela Açoreana. Por parte dos peritos, a opinião é também unânime, o novo Portal revelou-se uma ferramenta central a todo o trabalho

por eles realizado, permitindo auxiliar e otimizar de forma evidente as suas tarefas. Os dados comparativos são claros: anteriormente o processamento de um novo pedido demorava por vezes cinco dias, sendo agora entregue aos peritos no próprio dia em que é requisitado.



## Números-Chave

. **3.476** pedidos fechados por mês actualmente contra **2.849** nos sistemas anteriores

. **0 dias (imediato)** desde a criação até à atribuição actualmente contra 1 a 5 dias nos sistemas anteriores

. Cerca de **90% de serviços concluídos** dentro dos prazos estipulados contra 60% e 70% nos sistemas anteriores

. **146** situações de fraude/irregularidade detectadas por mês actualmente contra 109 situações de fraude/irregularidade com procedimentos anteriores

## Testemunho

*“Com o Portal foi possível agilizar e acelerar todos os procedimentos inerentes aos Serviços do NATIS, permitindo uma enorme agilidade de comunicação com os Peritos e com os Sistemas da Açoreana. O Portal NATIS trouxe à Açoreana Seguros uma performance elevada com ganhos competitivos, com a respectiva unificação dos serviços e fundamentalmente a partilha instantânea de toda a informação o que se tem revelado de extrema importância para todas as pessoas e áreas envolvidas, sendo o segredo deste sucesso a grande aceitação e empenhamento de todas as pessoas envolvidas desde o início do projecto até agora em que o Portal é utilizado diariamente por centenas de utilizadores.”*

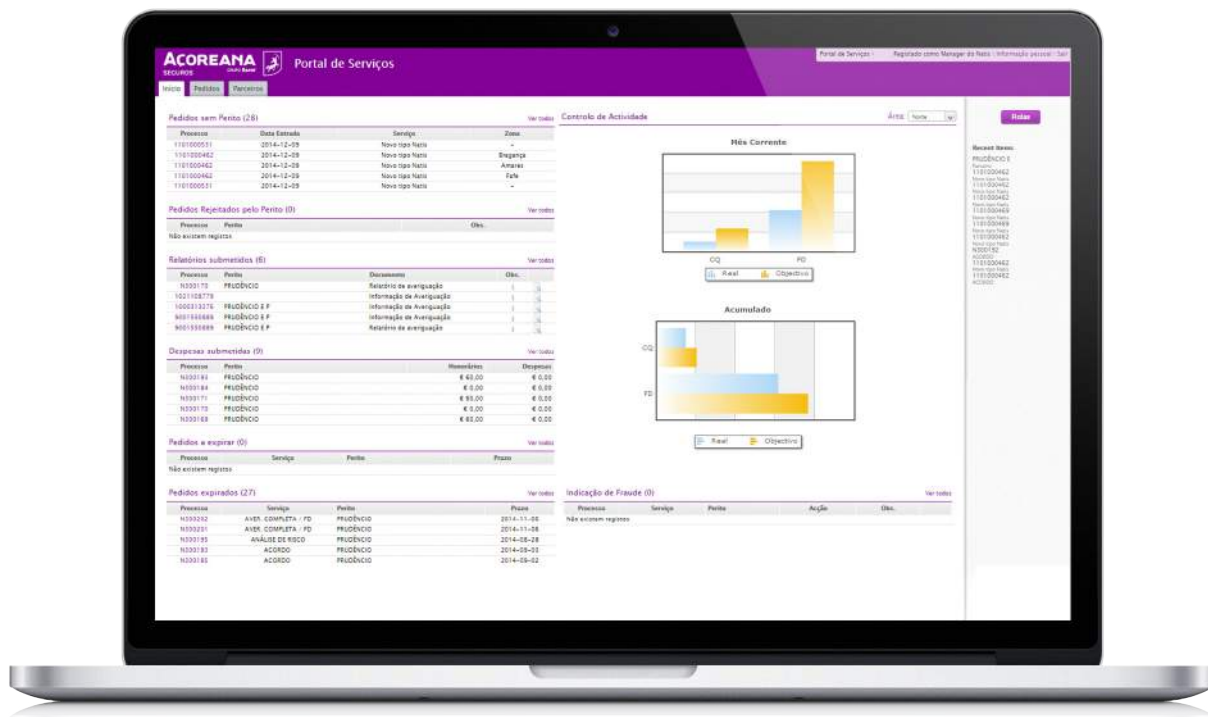
**António Mendes**

NATIS – Núcleo Auditoria Técnica  
Interna a Sinistros

*“Em termos dos benefícios que a utilização da plataforma OutSystems nos trouxe no projecto do Portal Natis, diria que o suporte que é dado ao developer permite-lhe alcançar níveis de produtividade elevados que foram absolutamente fundamentais para que o projecto decorresse da forma ágil como decorreu. Acrescentaria que as capacidades de gestão de ambientes, de desenvolvimento, de qualidade, permite um grau de confiança nos resultados por parte não somente das equipas mas igualmente por quem testa o software vital para o sucesso do projecto”*

**Rui Palma**

Açoreana Seguros – Director-geral do  
Departamento de Tecnologia e Informação



## Sobre a Açoreana Seguros

A Companhia de Seguros Açoreana iniciou as suas actividades em 1892 e conta com perto de 550 colaboradores, 48 sucursais e 3250 agentes activos que comercializam todo o tipo de seguro. A posição competitiva da Açoreana Seguros no mercado tem vindo a consolidar-se, consubstanciada no alargamento do número de sucursais, no lançamento de novos produtos e no reforço de parcerias com a rede de mediadores e outras instituições. Actualmente, a Açoreana Seguros serve cerca de 480 mil clientes, num total de mais de 790 mil apólices.

## Sobre a Truwind

A Truwind é uma consultora tecnológica, com operações em Portugal e no Brasil, focada na criação de valor para os seus clientes através do desenvolvimento e prestação de serviços de software. Com um elevado domínio das tecnologias da informação, um profundo conhecimento do negócio dos seus clientes e profissionais altamente motivados, experientes e qualificados, a Truwind promove a maximização dos níveis de desempenho operacional das organizações de forma a potenciar a sua competitividade num mercado cada vez mais competitivo e exigente.



### LISBOA, PORTUGAL:

Edifício Mar Vermelho,  
Av. D. João II,  
N.º 50, 3.º andar  
1990-095 Lisbon

### RECIFE, BRASIL:

Av. Conselheiro Aguiar, 2333,  
Sala 407-409  
Boa Viagem, Recife - PE  
CEP: 51111-011

### LONDRES, REINO UNIDO

9 Perseverance Works  
38 Kingsland Road  
London  
E2 8DD