

Aumento da eficiência, reduções de custos e melhor atendimento ao cliente são algumas mudanças com a adoção da tecnologia

A inteligência artificial (IA) generativa tem revolucionado o setor de seguros ao redefinir processos e criar oportunidades para empresas inovarem. Segundo o relatório "[Tendências da IA Generativa em Seguros](#)", da PwC Brasil, a tecnologia não apenas melhora a eficiência operacional, mas também posiciona seguradoras para maximizar o valor de seus negócios.

As projeções da PwC indicam que, para o setor de seguros, cerca de metade do valor gerado pela IA generativa em 2023 (calculado como percentual do aumento do lucro operacional) veio de casos de uso comuns e recorrentes, como a criação de conteúdo de marketing. Em 2024 foram desenvolvidos projetos mais objetivos e à medida que as seguradoras entendem e priorizam iniciativas com maior capacidade de transformação, este valor tende a crescer ainda mais.

Com a crescente adoção da IA generativa, a PwC destaca cinco tendências que vão moldar o futuro das empresas de seguros em 2025 - tendo em vista que 70% dos CEOs brasileiros de diferentes áreas acreditam que a tecnologia impactará profundamente a criação, entrega e captura de valor nas empresas.

1. Fábricas de IA e centros de excelência

Grandes seguradoras têm investido em fábricas de IA para aprimorar a experiência do usuário e fortalecer a gestão de riscos. Por outro lado, empresas menores têm optado por centros de excelência que promovem padronização e colaboração interna. Ambas as estratégias destacam a importância de integrar a IA ao core business.

2. Automação e agilidade na cadeia de valor

A IA generativa tem transformado etapas-chave, como cotações automatizadas e atendimento ao cliente com assistentes virtuais. Essas soluções reduzem custos, aumentam a eficiência operacional e liberam as equipes para tarefas mais estratégicas, acelerando a transformação digital.

3. Reimaginação de funções e processos

Empresas têm utilizado a IA generativa para redefinir funções essenciais, como gestão de conhecimento e migração de dados. Sistemas habilitados por IA agilizam tarefas repetitivas, permitindo decisões mais rápidas e assertivas, além de oferecer insights estratégicos a partir de grandes volumes de dados.

4. Inovação em produtos e canais de mercado

A tecnologia tem aberto espaço para produtos e serviços inovadores, com novos canais de distribuição que desafiam modelos tradicionais. Seguradoras que adotarem a IA de forma criativa e responsável terão vantagem competitiva em mercados cada vez mais dinâmicos.

5. Ética e governança como pilares fundamentais

O uso responsável da IA é essencial. Seguradoras precisam garantir a rastreabilidade dos modelos, proteger dados sensíveis e alinhar suas práticas às expectativas de stakeholders. A abordagem ética não é apenas uma obrigação, mas também uma oportunidade de construir confiança e diferenciação no mercado.

Fonte: PwC, em 12.03.2025.