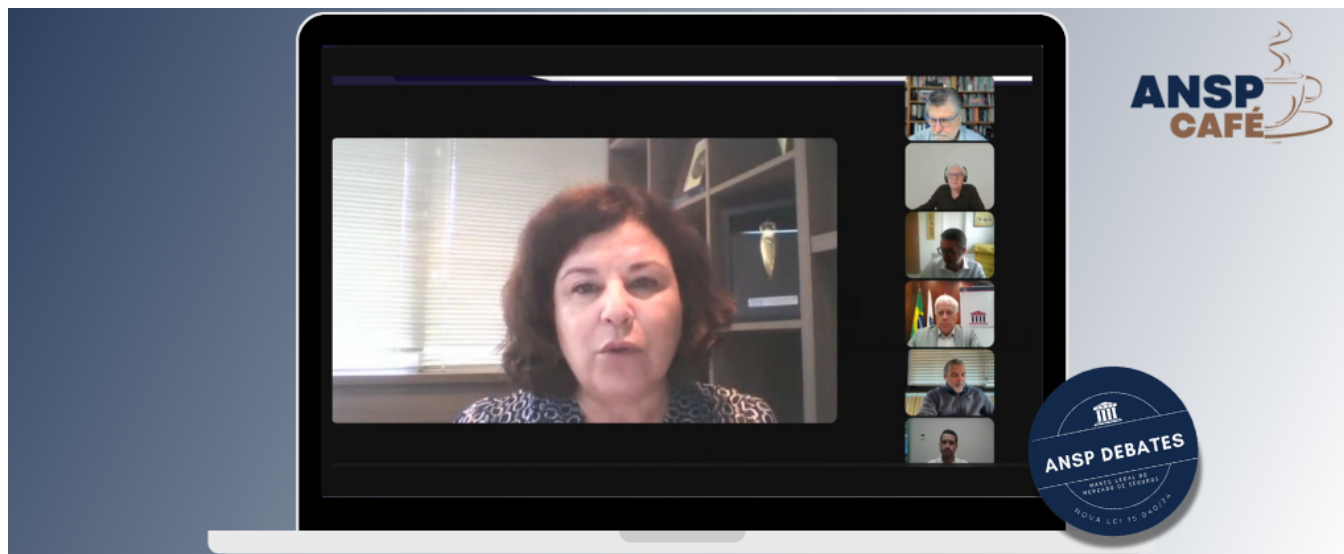


Academia reuniu especialistas de renome para tratar de três temas atuais e desafiadores relacionados ao assunto



No dia 13 de março (quinta-feira), a Academia Nacional de Seguros e Previdência (ANSP) realizou uma live para abordar o tema “Viéses e inquietações à luz da gestão inovativa e da nova Lei de Seguros”, em mais uma edição do ANSP Café que contou com o selo ANSP Debates, série que ao longo desse ano, irá tratar de pontos importantes da nova Lei de Seguro, a 15.540. Transmitido pelo canal da instituição, no Youtube, o evento teve a participação do Presidente da ANSP, na abertura, e da Coordenadora da Cátedra de Inovação e Gestão Operacional, Ac. Joceli A. Pereira, na moderação do painel que tratou dos temas “A inovação como agente de transformação num mercado de seguros em constante mudança”, “Customer Experience como forma de desenvolver uma gestão inovativa” e “A inovação e a nova Lei de Seguros”, respectivamente.

Também contou com as presenças da Coordenadora da Cátedra de Direito do Seguro da ANSP, Ac. Angélica Carlini, do Gerente de Operações na MAPFRE Seguros Gerais, o Ac. Ramiro Dias, Diretor Regional da ANSP, Ac. Fabrício M. Oliveira, do Fundador do CQCS, Ac. Gustavo Doria Filho, e do Corretor de Seguros, economista e professor da ENS, Ac. Miro Cequinel, como debatedores.

Segundo Ramiro Dias, inovação não é apenas um avanço tecnológico, mas abrange abordagens múltiplas para a solução de processos. Em síntese, ele entende que na sua essência a inovação consiste em desativar o status quo, assumir riscos calculados para impulsionar o progresso e alcançar resultados revolucionários, tendo como fatores a curiosidade, a criatividade e a ambição pelo aperfeiçoamento. Efetivamente sair da caixinha. Inovar para ele é agir de forma sustentável e pensar nas próximas gerações. “Temos que ter criatividade e ideias, liderança e visão, cultura e inovação, recursos e infraestrutura, efetivo gerenciamento do risco, feedback e adaptação. Esses conceitos todos devem estar interligados, porque senão não se inova”, ressaltou.

I Painel - A inovação como agente de transformação num mercado de seguros em constante mudança

Á moderadora do painel deu início ao debate fazendo uma provocação para Gustavo Doria Filho sobre a temática da inovação, enquanto agente de transformação num mercado de seguros em constante mudança. Para o executivo, inovar em seguro é fazer com que o mercado siga avançando. A indústria vem inovando, mas ela tem um desafio muito grande de lidar com o novo mercado de seguros. “A inovação é inerente ao que a gente faz e vai muito e vai muito além da tecnologia. É uma prática que já temos na nossa essência, no nosso DNA, mas teremos que caprichar muito daqui pra frente, porque as coisas estão mudando muito rapidamente”, analisou.

Para Miro Cequinel, a inovação sempre envolve uma questão de quebra de paradigma. Ela não está necessariamente ligada à questão de tecnologia.

Temos visto nos últimos anos a Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), passar por esse caminho, por meio do apoio a iniciativas, como o sandbox, que promove um incentivo a questão das insurtechs e o SRO. E são todos esses pontos que levam a questão da Inovação.

Atualmente, vemos análises por imagem sendo feita com o uso de Inteligência Artificial, muitas vezes sem intervenção humana. É a Inteligência Artificial sendo usada como uma aliada no atendimento, realmente como uma ferramenta sendo incluída ao processo e não como um substituto de pessoas. Existem vários desafios pela frente em relação a essa tecnologia, até porque é uma ferramenta que ainda apresenta alguns problemas, as chamadas ‘alucinações’. Temos um longo caminho pela frente em relação a adoção dessas novas ferramentas”, pontuou Cequinel.

Angélica Carlini salientou que o setor de seguros sempre soube que dados, como os de ocorrência de riscos, são valiosos. Quanto mais se conhece dados sobre ocorrências de riscos, mais aumenta a probabilidade de se calcular e de se fazer seguro de qualquer coisa. Um exemplo disso é o fato de que atualmente se faz seguros absurdamente altos, como o de terremoto. “Para nós na área de seguros, essa possibilidade de acesso a dados, principalmente através do Big Data, que foi viabilizado para nós com essa intensa utilização de redes sociais de internet, de pegadas digitais, nos possibilita também conhecer melhor as pessoas, as atividades e coletar os dados necessários para calcular as ocorrências de riscos em diversas áreas e circunstâncias”, indicou.

Angélica salientou que a Inteligência Artificial está sendo treinada por todos nós, quando nós a utilizamos. O seguro existe para servir a sociedade e o que a IA poderá com o tempo é permitir é a ampliação do acesso, principalmente na área de microsseguros, na qual ainda devemos muito para sociedade. Não disponibilizamos ainda a quantidade de produtos diversificados que possam atender às necessidades de um país tão desigual, como infelizmente ainda é o Brasil. E para o intuito de provocação a advogada fez uma consideração. “O que me entristece no novo Marco legal de seguros é que ele ignorou por completo as inovações. Ele não trata de nada referente à inovação. Então, ele obrigatoriamente vai ter que dialogar com a Lei de Inteligência Artificial que está na Câmara dos deputados, já aprovada no senado da república, e deve ser aprovada ainda nesse ano e vai ter que dialogar com a revisão e atualização do Código Civil”, desabafou.

Sobre a questão da Inovação como um agente transformador, Fabrício M. Oliveira acredita que para as companhias seguradoras a inovação é fundamental e acaba sendo esse agente transformador, porque ela colabora sobremaneira para o atingimento de resultados chave do negócio, para a sustentabilidade do negócio e sua eficiência operacional, assim como contribui para a melhora perante a concorrência. “O mercado está em constante mudança e, por isso, a inovação é tão importante para atingirmos esses três objetivos chave que citei. E mais do que isso, temos que lembrar que estamos num mercado que tem hoje cerca de 150 seguradoras habilitadas, sem falar nas insurtechs”, comentou.

O palestrante acredita que para alcançarmos inovação e garantir esse resultado de transformação, no que tange a concorrência, a eficiência operacional e a sustentabilidade nos negócios, é muito importante ter equipes bem qualificadas. Ele defende a importância da capacitação das equipes, porque a inovação está presente no dia a dia. Não adianta ela estar meramente na liderança, é preciso que ela faça parte do dia a dia de toda a organização. Nesse sentido, ter equipes capacitadas vai facilitar esse processo de gestão inovativa. “E aliado a essa capacitação é fundamental nós termos um olhar para meritocracia dentro das seguradoras, pois a meritocracia traz motivação para as equipes e quanto mais motivador um ambiente for, mais próximo da inovação ele estará”, garantiu.

II Painel - “Customer Experience” como forma de desenvolver uma gestão inovativa

O consumidor moderno já se habituou a comprar digitalmente. Porém, na hora do seu atendimento ele se confunde um pouco com o cliente analógico. Diante disso, o ANSP Café abordou formas de desenvolver essa experiência do consumidor dentro de uma gestão inovativa legal. Na visão de

Oliveira, o cliente é uma prioridade do negócio e hoje em dia existe uma diversidade muito grande de perfis de clientes. E um interesse que todos eles têm em comum é o adimplemento do contrato. Todos querem que aquilo que foi prometido na fase de formação do contrato seja efetivamente executado. E é a partir daí que surgem algumas frustrações.

Um ponto de alerta levantando pelo debatedor é o fato de que as mídias digitais não se conversam. Então, a pessoa inicia um pedido de assistência residencial, por exemplo, via WhatsApp, mas não consegue concluir. Ele vai para a web, porém o canal não capturou nenhum dado que ele forneceu, além de possuir um layout totalmente diferente. “Temos uma falta de sincronismo digital tremenda e ao mesmo tempo uma tremenda oportunidade de garantir a economia de tempo do cliente, que muitas das vezes é um interesse que ele tem quando contrata um seguro. Ressalto que tudo isso depende de um potencializador, que seriam as equipes profissionais”, concluiu.

Gustavo Doria endossou que temos um dever de casa muito grande em relação a um problema básico, que é o da interatividade e integração, citado por Fabrício. Segundo o executivo, a estrada é longa, mas paralelamente a isso existem muitos ganhos. Em sua fala, o acadêmico comentou também sobre a autovistoria. “Já tem um monte de tecnologia disponível e agora o grande desafio é mudar a cabeça. É preciso parar, repensar e começar a criar modelos que façam sentido em relação ao que a sociedade está acostumada a ter no seu dia a dia e em outras oportunidades de serviços e produtos”, sinalizou.

III Painel - A inovação e a nova Lei de Seguros.

Angélica Carline sempre teve empolgação para que tivéssemos uma lei de seguro, mas os processos legislativos no Brasil são muito demorados. Esse projeto que foi transformado em lei em dezembro passado tramitou por 20 anos no Congresso Nacional. Foram duas décadas de profundas transformações na sociedade e não apenas no âmbito da produção econômica. A sociedade mudou verdadeira e significativamente, portanto, era de se esperar que houvesse uma adaptação maior em relação à inovação para o projeto de lei agora transformado em lei de Seguros. “Ele não traz uma vírgula sobre inovação, o que me frustra profundamente e me preocupa em razão do fato de que a União Europeia já provou seu regulamento de Inteligência Artificial. Nós vamos ter que aprovar uma lei de Inteligência Artificial que terá que dialogar com todas as outras normas de inovação que surgirem”, ponderou a advogada.

O ANSP Café está sob a coordenação do Vice-presidente executivo da ANSP, Ac. Edmur de Almeida, da Coordenadora da Cátedra de Inovação e Gestão Operacional da ANSP, Ac. Joceli A. Pereira, e do Diretor de cátedras da ANSP, Ac. Felipe Name. Tem o apoio da Associação Internacional de Direito do Seguros (AIDA Brasil) e da Associação Brasileira de Gerência de Riscos (ABGR).

Assista a live completa no canal da ANSP no Youtube

<https://www.youtube.com/watch?v=ehbjbOZ32aU>

Fonte: Oficina do Texto, em 01.04.2025