

Por Adriana Matte (*)



Um caso de reinvenção digital e o que ele revela sobre o futuro da tecnologia no setor de seguros

O mercado de seguros está imerso em uma era de transformações aceleradas. As mudanças não são meramente tecnológicas, mas respondem a profundas modificações no comportamento dos consumidores e ao surgimento de novos concorrentes que estão revolucionando um setor tradicionalmente ancorado em processos conservadores.

Além disso, como recomendado pela consultoria McKinsey em seu relatório "Global Insurance Report 2025: A busca do crescimento", é necessária a atualização e o desenvolvimento de modelos de mobilidade. O que as obriga o setor a repensar sua abordagem de distribuição, preços, design de produtos e processamento de informação (da apólice ao sinistro).

Um estudo da HG Insights prevê gastos com TI de US\$ 291 bilhões para a indústria global de seguros em 2025. De acordo com essa pesquisa, 49,8% do tamanho do mercado de TI de seguros virá da região AMER (América do Norte, Central e Sul). 47% das despesas serão para serviços de TI, 31% para software, 13% para hardware e 9% para comunicações.

Esta nova realidade obriga as seguradoras a reorientarem sua atividade sob uma abordagem centrada no cliente (customer-centric). Isso inclui, entre outros itens, oferecer produtos integrados em canais de fácil acesso (mobile first, por exemplo), otimizar experiências e atender a demandas menos convencionais. Para isso, é imprescindível impulsionar e sustentar iniciativas com base na análise de grandes volumes de dados provenientes de múltiplas fontes.

Sob esse cenário complexo, uma seguradora global com presença em mais de 200 países conseguiu reduzir o tempo de suas iniciativas comerciais em 75% e diminuir mais de 70% dos

custos de gestão de aplicativos. Tudo graças a uma estratégia integral de transformação digital na qual a Softtek foi parceira tecnológica estratégica.

Um caso de sucesso

Desde 2013, a Softtek vem acompanhando a transformação e a evolução digital dessa que é uma seguradora global com mais de 150 anos de história.

A empresa precisava resolver várias questões interligadas, tais como fornecer uma operação confiável e estável que garantisse a continuidade dos negócios; alcançar a integração operacional regional para a plataforma de soluções de processos de negócios chave; implementar mecanismos de prevenção de perdas e eliminação de pagamentos duplicados; e melhorar significativamente os tempos de comercialização.

"A seguradora precisava otimizar seus processos operacionais para melhorar tanto a comunicação, como o serviço aos seus clientes. Para conseguir isso, era essencial automatizar várias tarefas, eliminar atividades repetitivas e fortalecer diferentes áreas do negócio. Essa automação permitiria uma maior eficiência e um enfoque mais estratégico nas questões-chaves, melhorando assim a satisfação do cliente e a produtividade geral", comenta Alejandro Julio Radovic, Offer Manager NextGen América do Sul na Softtek.

Para alcançar esse salto qualitativo na operação, foi implementado um plano integral que incluiu inúmeras frentes de automação, ordenação, design e integração. "Essas ações não só melhoraram os sistemas do cliente, mas também estabeleceram as bases para maximizar os resultados futuros do negócio", diz Radovic.

A transformação em múltiplas frentes

- Modernização de sistemas legados: atualização de sistemas legados que limitavam a agilidade e a capacidade de resposta da empresa.
- Automação de processos-chaves: processos de maior impacto na experiência do cliente foram identificados e automatizados para reduzir os tempos de resposta e eliminar erros humanos.
- Integração regional de plataformas: unificação de sistemas para alcançar uma visão integral do negócio em nível regional, gerando a padronização de processos e o aproveitamento de sinergias.
- Implementação de sistemas de prevenção de perdas: desenvolvimento de mecanismos de controle que permitiram identificar e prevenir pagamentos duplicados e outras ineficiências operacionais.
- Redesenho da arquitetura tecnológica: concepção de arquitetura flexível e escalável que permitiu incorporar novas funcionalidades, otimizando adaptações às mudanças do mercado com maior rapidez.
- Adoção de metodologias ágeis: trabalho focado e orientado a resultados.

Os resultados obtidos graças a esse projeto foram notáveis: redução de 75% no tempo de comercialização para a prestação de novos serviços; e redução de mais de 70% nos custos nos serviços de gestão de aplicações após oito anos.

Além disso, outros benefícios significativos foram observados, tais como:

- Aumento significativo da produtividade por eliminação de tarefas recorrentes.
- Eliminação de erros humanos em processos financeiros.

- Diminuição de reclamações por melhoria nos tempos de resposta.
- Maior satisfação do cliente.
- Aumento da capacidade para lançar novos produtos e serviços.
- Melhoria na tomada de decisão baseada em dados.

O papel da tecnologia na transformação digital

O caso de transformação digital recém-descrito revela que o processo de digitalização vai muito além da simples implementação de novas tecnologias. "Consiste em pensar na tecnologia como uma aliada estratégica na criação de novos modelos de negócio e/ou melhorar os existentes, fomentando a inovação de processos, produtos ou serviços. Também consiste em gerar modelos operacionais baseados em dados, capazes de otimizar a cadeia de valor e facilitar a atividade dos usuários", afirma o especialista da Softtek.

Hoje a empresa conta com um ecossistema tecnológico flexível, estável e escalável, e suas operações regionais são integradas em tempo recorde. Além disso, possui mecanismos automatizados de controle de fraude e eficiência operacional.

Acima de tudo, a empresa trabalha com uma mentalidade contemporânea na qual a cultura de inovação é compreendida como um processo contínuo e centrado no cliente.

Com isso, a seguradora conseguiu reinventar seu negócio, fazendo uso coerente da inteligência artificial, big data e plataformas digitais para automatizar processos, personalizar ofertas e liberar as equipes para tarefas nas quais o valor das capacidades humanas são mais necessárias. Como resultado, a empresa alcançou um nível de eficiência imparável, com novos modelos de negócios que passaram a reescrever as regras do setor.

Lições aprendidas

A experiência dessa seguradora mostra que a transformação digital não é um destino, mas um processo contínuo de aprendizado, experimentação e evolução. E em regiões como a América Latina, onde o potencial de crescimento é imenso e a digitalização avança em ritmo acelerado, aplicar esses aprendizados pode significar não apenas ganhar eficiência, como ampliar o acesso à proteção, fortalecer vínculos com os clientes e liderar uma nova era de serviços mais inteligentes e inclusivos, nos quais o digital e humano se complementam.

(*) **Adriana Matte**, Softtek Industry Marketing Partner para Healthcare e Insurance.

Fonte: Vianews, em 23.06.2025