

Estudo "O Futuro da Interação" analisa tendências em potencial para o setor até 2035, que enfrenta transformação impulsionada pela digitalização



Hugo Assis, diretor-geral de inovação e transformação da MAPFRE

A MAPFRE, companhia global do mercado segurador e financeiro, divulgou um estudo que analisa o futuro dos seguros até 2035 por meio de quatro cenários de Inteligência Artificial com tendências em potencial para o setor. O relatório "O Futuro da Interação" traz um método de prospecção para analisar como a interação entre humanos e máquinas pode transformar os serviços financeiros.

A forma de relacionamento entre as pessoas e com a tecnologia está em constante evolução. Com o avanço da inteligência artificial, a linha entre a interação humana e automação está se tornando cada vez mais tênue, com sistemas que não apenas respondem às necessidades, mas também as antecipam.

““Estamos investindo em iniciativas que tornam nossa operação mais conectada e centrada em nossos clientes. A IA é uma realidade não só para o setor de seguros, mas para todos os mercados e tem o poder de simplificar temas mais complexos, que costumam ter detalhes mais técnicos”, avalia Hugo Assis, diretor-geral de inovação e transformação da MAPFRE. “As megatendências nos ajudam a antecipar movimentos do mercado e alinhar nossa estratégia de inovação. Na MAPFRE, temos buscado nos conectar com hubs de inovação que nos aproximam de insurtechs e soluções emergentes. Isso nos permite responder com agilidade aos desafios do setor e adaptar nossas ofertas às novas demandas dos clientes”, destaca o executivo.

Quatro cenários de evolução

Para fundamentar a reflexão foi realizada uma série de entrevistas com especialistas globais em interação, tecnologia, indústria, sociologia, psicologia e ciências comportamentais. Os cenários foram gerados com base em métodos de pesquisa que identificaram os fatores que determinam a evolução da realidade em torno do tema em foco.

“Onde o muro nos deteve”

Nesse cenário, a evolução tecnológica não atendeu às expectativas e é caracterizada por uma digitalização limitada. A IA desempenha um papel reduzido, sendo eficaz apenas em tarefas repetitivas e simples. Os celulares continuam a dominar como a principal plataforma de interação. Esse cenário reflete um ecossistema tecnológico estagnado, onde as ferramentas digitais não conseguem transformar significativamente a forma como o setor de seguros opera.

“A Arte de Maximizar”

Este cenário descreve um mundo em que assistentes de IA são onipresentes, otimizando tarefas cotidianas simples e repetitivas. A adoção de dispositivos avançados, como óculos de realidade aumentada e wearables, aumentou significativamente graças a melhorias em ergonomia, autonomia e funcionalidade. A tecnologia é utilizada para maximizar a eficiência em diferentes aspectos da vida diária, embora seu escopo seja limitado a otimizações específicas. No setor de seguros, este cenário se destaca pelo foco em otimização e eficiência, sem alcançar uma transformação completa.

“A Era do Luxo Digital”

A tecnologia avançou significativamente, mas o acesso é restrito àqueles que podem pagar, criando uma grande exclusão digital. A IA alcançou níveis notáveis de autonomia e capacidade,

mas apenas em ambientes exclusivos em que o custo não é um impedimento. A falta de interoperabilidade entre dispositivos e plataformas limita o potencial da tecnologia, enquanto regulamentações restritivas dificultam o desenvolvimento da IA e limitam o uso de dados para personalização. Para o setor de seguros, esse cenário implica em segmentação extrema.

“Em Direção à Uxtopia”

Descreve um mundo onde a interação com agentes inteligentes é onipresente e transforma completamente a vida cotidiana. A tecnologia atingiu níveis de integração e autonomia que permitem experiências personalizadas e fluidas em todos os aspectos da vida. Dispositivos avançados são acessíveis e projetados para proporcionar interações intuitivas e sem atrito, enquanto a regulamentação favorece o desenvolvimento e o uso da IA. No setor de seguros, esse cenário representa uma revolução, refletindo todo o potencial da tecnologia, com uma transformação radical na forma como operamos e gerenciamos riscos.

O estudo completo do “Futuro da Interação” está disponível no anexo abaixo.

[ANEXO>>](#)

Fonte: MAPFRE/ InPress Porter Novelli, em 11.09.2025.