Seguradora está entre as 20 empresas mais inovadoras do Brasil, de acordo com publicação especializada no tema

A seguradora Generali Brasil, que celebrou seu centenário em 2025, foi eleita uma das 20 organizações mais inovadoras do país pela MIT Technology Review. A companhia está no ranking Innovative Workplaces após avaliação criteriosa de três cases por parte de um dos institutos de tecnologia mais prestigiados do mundo.

O Vice-Presidente de Tecnologia e Operações da empresa, Alexandre Muniz, destaca que esse reconhecimento valida uma escolha estratégica da Generali Brasil: tratar a inovação como um processo estruturado, conectado ao negócio e às pessoas. “A Inteligência Artificial e a automação só geram valor quando vêm acompanhadas de governança, colaboração e foco em impacto real. Foi isso que buscamos desde o início dessa jornada. Nossos projetos marcam uma mudança estrutural na forma como a seguradora conecta pessoas, processos e dados”, afirma o executivo.

A revista recém-publicada conta com diversas iniciativas de companhias selecionadas. No caso da Generali, o uso de Inteligência Artificial e Automação foi o grande destaque como motor de transformação estratégica dos negócios.

Uso consistente de IA redesenhou processos internos

A Generali foi destacada pelo ranking como uma empresa que aderiu ao uso consciente de ferramentas de IA para elevar a eficiência operacional e aprimorar a experiência de clientes e parceiros.

Essas iniciativas nasceram da necessidade de organizar, integrar e escalar projetos de inovação que, anteriormente, surgiam de forma isolada. O desafio era estruturar uma governança clara para IA e automação e superar limitações técnicas de sistemas legados. Paralelamente, a empresa conduziu uma mudança cultural capaz de engajar as equipes, revisar rotinas e ampliar a maturidade digital da organização.

Para enfrentar esse cenário, a Generali criou uma área dedicada à inovação e uma célula específica de automação, com processos bem definidos e alinhados ao plano estratégico global do grupo, além de critérios claros de priorização. O projeto foi conduzido em etapas: passou por assessment, validação técnica, desenvolvimento e monitoramento contínuo. Sempre teve a participação de esferas distintas do negócio, como áreas jurídica, financeira, operacional e tecnológica.

Colaboração na prática

Ao longo da jornada, a seguradora investiu fortemente em colaboração e cocriação. Iniciativas como ideathons, encontros internos de inovação, formações técnicas e sessões colaborativas aproximaram departamentos distintos e estimularam a participação ativa das equipes. O lançamento de um portal de Gestão de Ideias reforçou esse movimento, o que permitiu que sugestões surgissem de toda a organização e fossem acompanhadas de forma estruturada.

Os resultados alcançados demonstram ganhos relevantes de produtividade no atendimento, redução de horas manuais, diminuição de custos relacionados a provisões e perícias judiciais, queda no número de ações e aumento do percentual de acordos homologados. Esses avanços também se traduziram em maior agilidade operacional, melhor experiência do usuário e fortalecimento da reputação da marca.

Os verdadeiros parceiros do cliente

Outro destaque da Generali no período foi a iniciativa “Embaixadores do Cliente”, que criou uma área dedicada à experiência do consumidor, com objetivo de disseminar a cultura voltada ao

cliente em todos os níveis da companhia. Diversos gestores foram selecionados para atuar como agentes de mudança nos setores onde atuam, identificando oportunidades de melhoria e implementando ações que geram valor aos segurados.

Outro projeto que contribuiu para a colocação da seguradora dentre as empresas mais inovadoras foi o “Facilita”, desenvolvido para transformar a forma de se comunicar com seus clientes. Do atendimento dos segurados à reformulação de contratos e apólices, a Generali simplificou a comunicação nos pontos de contato e reduziu a judicialização de processos ao facilitar a compreensão e leitura de documentos que, antes, apresentavam linguagem excessivamente técnica.

O reconhecimento da MIT Technology Review Brasil reforça esse posicionamento e consolida a seguradora como uma referência em inovação aplicada, orientada a resultados e com foco real nas necessidades dos consumidores.

Fonte: Approach, em 10.02.2026.