

A inteligência artificial deixou de ser aposta futura e passou a integrar a engrenagem operacional do mercado segurador brasileiro. Segundo a pesquisa Inteligência Artificial e o Setor de Seguros no Brasil, produzida pela Confederação Nacional das Seguradoras (CNseg), a tecnologia já está implantada em 80% das empresas do setor, impulsionada sobretudo pela IA generativa, que acelerou a revisão de processos internos e a automação de rotinas. Para 84% das companhias, o aumento de receita associado ao uso de IA é de até 1%.

O diretor técnico de Estudos e Relações Regulatórias da CNseg, Alexandre Leal, afirma que pesquisa evidencia que a inteligência artificial deixou de ser uma tendência e passou a ocupar papel estratégico no setor de seguros. “O desafio agora é evoluir do ganho operacional para uma transformação estruturada, com foco no consumidor, segurança regulatória e responsabilidade no uso da tecnologia, garantindo que a IA amplie a eficiência do setor sem comprometer a confiança que sustenta o mercado segurador”, destacou.

O levantamento foi conduzido com 26 executivos de seguradoras, empresas de previdência, capitalização e saúde que representam 50,7% do mercado, além de reguladores e especialistas entre outubro de 2025 e janeiro de 2026. O estudo mostra que a adoção de IA ocorre principalmente em áreas de back-office. Atendimento ao cliente, operações e tecnologia concentram os principais casos de uso, com destaque para chatbots, análise de documentos, análise de sentimento e ferramentas de apoio ao desenvolvimento de código.

Apesar do impacto financeiro ainda limitado, os ganhos operacionais são expressivos. Algumas empresas relatam redução de 30% a 50% no tempo de resposta ao cliente, aumento de 30% na produtividade das áreas de TI e crescimento de 100% no volume de cotações realizadas após a adoção de soluções baseadas em IA. Além disso, 88% das organizações afirmam que a tecnologia ampliou suas capacidades tecnológicas existentes.

O estudo indica que o principal motor da adoção em 2025 é o aumento de produtividade, citado por 100% dos respondentes, seguido pela melhoria da experiência do cliente (81%), automação de tarefas (69%) e redução de custos (65%). Ainda assim, a maior parte do mercado avalia que o impacto da IA permanece incremental, sem provocar, por ora, uma disrupção significativa no modelo de negócios.

Na governança, predomina o modelo centralizado de gestão de IA, adotado por 41% das empresas, embora estruturas híbridas (33%) e federadas (26%) ganhem espaço conforme a maturidade organizacional. As áreas de dados, conectadas tanto à TI quanto aos negócios, tendem a liderar essas iniciativas, definindo prioridades, diretrizes e padrões de uso.

As barreiras à expansão da IA seguem relevantes. A integração com sistemas legados aparece como o principal obstáculo, mencionada por 69% das empresas, seguida por desafios relacionados à precisão e confiabilidade dos modelos (58%), falta de expertise técnica e estratégica (46%) e custo de implementação (38%). A dificuldade de mensurar claramente o retorno sobre o investimento (ROI) também limita a criação de equipes dedicadas exclusivamente à IA.

Mesmo diante desses entraves, a visão de longo prazo é de avanço contínuo. Cerca de 68% das empresas acreditam que terão processos totalmente automatizados em até cinco anos, especialmente em áreas como sinistros, subscrição, finanças, atendimento ao cliente e operações. Para 2026, 58% das companhias esperam investir até 1% da receita em inteligência artificial, enquanto 62% projetam reduções de custos superiores a 1%, com uma parcela relevante estimando economias acima de 5%.

Para Leal, os resultados do estudo mostram que a inteligência artificial já é uma realidade operacional no setor segurador brasileiro, com adoção ampla e ganhos claros de eficiência. “No entanto, os impactos financeiros ainda são predominantemente incrementais, o que reforça a importância de avançar com governança, integração aos sistemas legados e definição criteriosa de

casos de uso, para que a tecnologia gere valor econômico consistente e sustentável ao longo do tempo”, sinalizou.

O retrato traçado pela pesquisa aponta para um setor em transição: a IA já entrega eficiência, velocidade e padronização, mas o desafio central passa a ser escalar essas soluções com governança, clareza de propósito e segurança, transformando ganhos operacionais em valor econômico mais robusto no médio e longo prazo.

Inovação no centro dos investimentos do setor segurador

Os dados da pesquisa sobre Inteligência Artificial corroboram a pesquisa apresentada pela CNseg em dezembro de 2024 que apontava que o mercado segurador vinha intensificando os investimentos em inovação. A expectativa era que, em 2024, 71% das empresas iriam aumentar os recursos nesta área e que o montante alcançaria R\$ 19,6 bilhões, de acordo com o [1º Estudo sobre a Inovação no Mercado de Seguros, Saúde Suplementar, Previdência Complementar e Capitalização no Brasil](#).

Em 2023, o setor investiu, em média, 2,5% da arrecadação em inovação, somando R\$ 16,7 bilhões. Em 2024, o total dos investimentos em inovação alcançou quase R\$ 20 bilhões, o equivalente a 2,63% da arrecadação do setor (R\$ 751,3 bilhões).

“A inteligência artificial não surge agora na agenda do setor. Desde 2025, já identificávamos a tecnologia como uma frente estruturante de investimento, e hoje ela se consolida como prioridade estratégica nas seguradoras brasileiras. Os aportes são relevantes e distribuídos em operações, tecnologia e experiência do cliente. Embora os impactos financeiros ainda estejam em fase de amadurecimento, especialmente fora das áreas de TI – onde os ganhos de produtividade já são evidentes –, há uma convicção clara de que a IA representa uma oportunidade concreta de elevar o patamar de eficiência do mercado segurador”, afirmou o presidente da CNseg, Dyogo Oliveira.

Fonte: CNseg, em 24.02.2026.