Por Odirley Silva (*)



Historicamente, as corretoras de seguros executavam muitos processos de maneira manual e descentralizada. Contudo, com a transição de arquivos físicos para digitais, o processamento de dados era iniciado no recebimento de arquivos por e-mails, o que acelerava o processo, mas dificultava o gerenciamento.

Nestes casos, o cruzamento de informações ou conferência de dados eram baseados em planilhas, elevando a possibilidade de falhas e retrabalho. Essas divergências incluíam desde erros na digitação até valores incompatíveis, aumentando as chances de auditoria e possibilidade de configuração de fraude, devido à falta de rastreabilidade das informações.

Atualmente, com a incorporação de novas ferramentas e fluxos tecnológicos, o processamento de dados passou a ser mais automatizado, principalmente com o uso de soluções de Inteligência Artificial (IA), empregadas por mais de 80% das empresas brasileiras, de acordo com levantamento da Confederação Nacional das Seguradoras (CNseg).

Processamento de dados potencializado

Entre as diversas ferramentas empregadas no processo, destacam-se soluções de RPA, que realizam leituras de documentos, extraem informações e organizam-nas em bases de dados padronizadas, uso de APIs para integrar sistemas, cloud para alcançar escalabilidade e integração de IA com Data Analytics para extrair insights do negócio.

A incorporação destas soluções, além de tornar o processamento de dados mais eficiente, reduz custos, potencializa atendimentos, padroniza operações e possibilita melhores tomadas de decisões baseadas em dados analíticos, personalizando a experiência do cliente.

Alcançar um sistema inteligente para seguradoras com essa integração de ferramentas passa por dificuldades comuns a outras áreas que permeiam a adoção tecnológica como um todo. Além das exigências técnicas, existem adaptações organizacionais necessárias, como alinhamento da cultura digital da empresa, especialização de profissionais e planejamento de substituição de processos em fluxos de operações.

Desenvolvimento do setor

No cenário global de seguros, o Brasil segue alinhado ao movimento de digitalização, posicionando-

se como hub de insurtechs na América Latina. O país representa 41% da concentração desse modelo de empresas na região, segundo o estudo *Latam Insurtech Journey*, de 2025.

Esse novo formato emerge com um viés tecnológico baseado na integração de cloud computing, automação, big data e IA no processamento de dados, com foco na experiência do cliente, contrapondo-se às corretoras tradicionais que tendem a realizar grande parte do processamento de dados manualmente, exigindo ainda uma grande equipe para dar vazão às demandas.

Ainda como estratégia para se destacar no mercado internacional, o Brasil implementou o Open Insurance, possibilitando uma portabilidade sem grandes impactos e processos burocráticos e fomentando a maturidade digital das companhias. Essa adoção simplifica a transparência, permitindo maior fiscalização e ampliando as alternativas para as seguradoras aumentarem a competitividade e fidelizarem o cliente.

Desenvolver um processamento de dados inteligente e robusto, além de garantir a segurança das informações, respeitando as diretivas da LGPD, traz maior qualidade nos dados e proporciona maior confiança e fidelização do cliente.

O futuro do setor de seguros reside na automação de seus processos, com informações mais padronizados, possibilitando maior liberdade e segurança para o avanço no trabalho com Inteligência Artificial, gerando bons insights, além de tomadas de decisões mais assertivas baseadas em dados. Estas adaptações devem passar por uma jornada de dados com foco em IA, que, posteriormente, entregará benefícios e fortalecerá diversas áreas do setor.

(*) **Odirley Silva** é Gerente de Produtos da CXP Brasil, consultoria em tecnologia da informação.

Fonte: EPR, em 23.04.2026