- Os 10% das seguradoras que possuem recursos avançados de IA superam seus concorrentes em crescimento de receita e preço das ações
- As seguradoras inovadoras escalam a IA para além dos projetos-piloto por meio de implementação estratégica, treinamento abrangente e ferramentas de Inteligência Artificial (IA) explicável.

Paris, 5 de maio de 2026 – As seguradoras de propriedade e acidentes (P&C na sigla em inglês) enfrentam um distanciamento competitivo crescente, no qual apenas 10% do setor escala a IA com sucesso, enquanto as demais lutam para obter benefícios significativos. Em sua 19ª edição, o Relatório Global de Seguros de Propriedade e Acidentes de 2026 do Instituto de Pesquisa da Capgemini indica que esse déficit de maturidade em IA pode ser parcialmente explicado pelo fato de que 42% das seguradoras não monitoram nenhuma métrica de IA. Sem uma maneira de medir e validar o que funciona, 60% das seguradoras permanecem na fase de exploração ou prova de conceito.

O relatório mostra que apenas um pequeno grupo de seguradoras posiciona a IA como uma capacidade operacional essencial, em vez de apenas um conjunto de ferramentas, o que garante o alinhamento simultâneo entre estratégia e talentos, infraestrutura tecnológica e adoção organizacional. Essas seguradoras são definidas como “pioneiras da inteligência”, alcançando um crescimento de receita até 21% maior e um aumento de aproximadamente 51% no preço das ações ao longo de três anos[1].

Segundo o relatório, as seguradoras inovadoras se diferenciam das seguradoras tradicionais de diversas maneiras. Essas organizações têm quase quatro vezes mais probabilidade de investir em gestão de mudanças além do treinamento básico; quase três vezes mais probabilidade de possuir uma infraestrutura de IA explicável que gera confiança em toda a empresa; e quase duas vezes mais probabilidade de garantir que as responsabilidades relacionadas à IA estejam incorporadas diretamente nas descrições de cargos, criando responsabilização.

As organizações inovadoras apresentam um forte contraste em relação a um setor que enfrenta uma "incompatibilidade de arquitetura" – um padrão no qual os avanços tecnológicos superam a capacidade das organizações de integrá-los de forma eficaz. Em média, as seguradoras de P&C destinam 72% de seus investimentos em IA para tecnologia e infraestrutura, com apenas 28% para gestão de mudanças, incluindo treinamento básico de funcionários e liderança. Consequentemente, muitas iniciativas de IA têm dificuldade em atingir seu potencial máximo, o que limita o impacto em toda a empresa.

O retorno do investimento em IA ainda não é amplamente monitorado

Mais da metade (55%) das seguradoras de P&C apontam a ausência de um Retorno sobre o Investimento (ROI na sigla em inglês) claro em suas iniciativas de IA, e o mesmo número também afirmou não estar claro sobre quem é o responsável pelas iniciativas de IA em suas empresas. Como resultado, a responsabilidade muitas vezes recai sobre indivíduos ou pequenas equipes, o que inviabiliza a geração de impacto em toda a empresa. Mesmo no nível operacional, o impacto tem sido limitado: dois terços (67%) das seguradoras de P&C citam a escassez de profissionais com habilidades em IA e quase metade (47%) dos funcionários com acesso a ferramentas de IA relatam

que sua rotina de trabalho permanece inalterada, mesmo após 18 meses de uso.

“O setor de seguros enfrenta seu momento decisivo em relação a IA. As seguradoras inovadoras comprovam que, quando as seguradoras incorporam a IA em sua estratégia de negócios desde o início, ela deixa de ser uma tática de eficiência e se torna uma verdadeira vantagem competitiva que impacta diretamente os resultados financeiros”, afirmou Kartik Ramakrishnan, CEO da Unidade de Negócios Estratégicos de Serviços Financeiros da Capgemini e membro do Conselho Executivo do Grupo. *“Embora muitas seguradoras enfrentem barreiras técnicas e culturais já conhecidas, a oportunidade à frente é nítida. Ao fortalecer as bases de dados, definir lideranças claras e investir em capacitação e governança, as seguradoras podem ir além dos projetos-piloto e desbloquear valor em toda a empresa. O foco agora deve ser construir uma disciplina organizacional que sustente o impacto da IA ??em todos os negócios.”*

Colaboração entre humanos e IA – essencial para a seguradora do futuro

Embora as seguradoras inovadoras tenham conquistado uma vantagem imediata com o uso da IA, o restante do setor ainda enfrenta desafios. Quase metade (49%) do tempo dos funcionários é dedicado à colaboração entre equipes, no entanto, a maioria das ferramentas de IA ainda opera em nível de tarefas individuais. A prontidão dos dados também está atrasada, com apenas 12% das seguradoras que relatam um alto nível de maturidade, apesar da forte dependência de dados não estruturados. Por fim, persiste uma crescente falta de confiança. Para 43% dos funcionários a segurança no emprego é uma das principais preocupações, e apenas 14% compreendem de forma "muito clara" como a IA se integra ao seu trabalho.

Segundo o relatório, existe a oportunidade de reimaginar a seguradora do futuro – onde a liderança executiva define a direção estratégica e os limites da colaboração entre humanos e IA, funcionários qualificados tomam decisões operacionais complexas com base em insights em tempo real e agentes de IA automatizam tarefas rotineiras e repetitivas. Nesse modelo, os gestores de orquestração podem trabalhar ativamente para alinhar a estratégia de negócios e os princípios da IA ??para que a inteligência seja escalável em grandes empresas. Para consolidar essa visão, as seguradoras devem incorporar a IA na colaboração e na tomada de decisões do dia a dia, fortalecer suas bases de dados e redesenhar os fluxos de trabalho para a era da IA Agêntica.

Metodologia do Relatório

O Relatório Mundial de Seguros de Propriedade e Acidentes (P&C) da Capgemini de 2026 utiliza dados de três fontes principais: as Entrevistas Globais com Executivos de Seguros, as Pesquisas Globais com Funcionários de Seguros e a Pesquisa Global da Voz do Cliente. Essas fontes de pesquisa consultaram 344 executivos seniores de seguradoras líderes em seguros P&C, 809 funcionários de seguros nas áreas de subscrição, sinistros, agentes e atendimento ao cliente, e 1.113 segurados. Os entrevistados foram questionados sobre a implementação de IA, barreiras organizacionais à escalabilidade e preferências dos clientes por serviços de seguros proativos. Esses participantes representam os principais mercados em três regiões globais: Américas, Europa e Ásia-Pacífico.

Sobre a Capgemini

A Capgemini é uma parceira global de transformação de negócios e tecnologia impulsionada por Inteligência Artificial, que gera valor tangível no mercado. Imaginamos o futuro das organizações e o tornamos realidade por meio de IA, tecnologia e pessoas. Com nossa sólida trajetória de quase 60 anos, somos um grupo responsável e diverso com 420 mil profissionais, em mais de 50 países. Oferecemos serviços e soluções de ponta a ponta que contam com nossa profunda expertise setorial e um robusto ecossistema de parceiros, elevando nossas capacidades em estratégia, tecnologia, design, engenharia e operações de negócios. O Grupo reportou em 2025 receitas globais de 22,5 bilhões de euros.

Make it real | https://www.capgemini.com/br-pt/

Sobre o Instituto de Pesquisa Capgemini

O Capgemini Research Institute é um think tank interno dedicado a temas de inovação, tecnologia e transformação digital, o que inclui seu impacto em bancos, empresas de gestão de patrimônio, meios de pagamentos e seguradoras. O Instituto publica anualmente sua série de Relatórios Mundiais de Serviços Financeiros que se baseiam na voz de pesquisas de clientes, entrevistas com executivos (CxO) e parcerias com empresas de tecnologia e o meio acadêmico para revelar tendências emergentes e explorar como a IA, nuvem, dados e digitalização impulsionam resultados de negócios transformadores. Apoiados por conjuntos de dados globais de séries temporais, nossos especialistas do setor oferecem insights acionáveis, análises de tendências e soluções inovadoras para enfrentar os desafios dinâmicos das instituições financeiras em uma economia global em rápida mudança.

Fonte: Capgemini, em 05.05.2026