Encontro reuniu as principais lideranças seguradoras do país para discutir como Inteligência Artificial, automação e dados estão redefinindo a jornada do sinistro e elevando o padrão de experiência do segurado

O futuro da experiência do cliente no mercado segurador já começou, e será definido pela capacidade das seguradoras de transformar jornadas tradicionalmente complexas em experiências digitais rápidas, inteligentes, transparentes e centradas no segurado.

Foi com essa visão que a Solera promoveu, no Palácio Tangará, em São Paulo, um encontro exclusivo com lideranças das principais seguradoras do Brasil para apresentar como Inteligência Artificial (IA), automação e inteligência de dados estão remodelando o setor e criando um novo padrão para a jornada de sinistro.

Além de apresentar soluções, o evento marcou um posicionamento claro da companhia sobre o futuro da indústria: a próxima geração do mercado segurador será liderada por empresas capazes de combinar eficiência operacional, decisões orientadas por dados e criar uma nova experiência a um segurado que já consome e espera por serviços digitalizados e experiências fluidas.

O encontro também reforçou o papel estratégico do Brasil para a Solera. A escolha do país para promover essa discussão reflete a relevância do mercado brasileiro dentro da estratégia global da companhia e o compromisso de longo prazo da empresa em acelerar a evolução tecnológica do ecossistema segurador local. Além disso, a Solera entende que o Brasil é um país com grande capacidade para adoção de novas tecnologias.

“A transformação do mercado não é algo para os próximos anos, ela já está acontecendo. Os players que vão liderar essa nova fase são aqueles capazes de incorporar inteligência aos processos, transformar dados em decisões mais rápidas e precisas para criar experiências que atendam às novas expectativas do consumidor digital”, afirma Marcelo Picolo, diretor executivo da Solera para América do Sul.

A presença e o engajamento das lideranças das principais seguradoras do país evidenciaram que o mercado brasileiro está profundamente comprometido em evoluir a experiência do cliente e construir operações mais inteligentes, resilientes e preparadas para o futuro.

Segundo Gustavo Doria Filho, Fundador do CQCS e moderador do evento da Solera, ficou evidente que a transformação digital deixou de ser apenas uma agenda de inovação para se tornar uma questão estratégica de competitividade e crescimento sustentável.

IA aplicada ao sinistro: produtividade, tempo reduzido e precisão para uma nova experiência do segurado

Um dos destaques apresentados pela Solera foi o Qapter, solução baseada em IA para inspeção e análise automatizada de danos automotivos.

A tecnologia da Solera utiliza visual intelligence e processamento avançado de fotografias para identificar avarias, estimar reparos e apoiar decisões técnicas com maior precisão e consistência. Na prática, a solução reduz etapas manuais, acelera análises, aumenta produtividade e transforma a experiência do segurado em um momento tradicionalmente sensível da jornada do sinistro.

A discussão mostrou como soluções orientadas por IA permitem que seguradoras ganhem escala e eficiência sem abrir mão da qualidade técnica, ao mesmo tempo em que entregam jornadas mais rápidas, transparentes e intuitivas para o cliente final.

Além de otimizar a experiência do consumidor, o Qapter também contribui para padronizar análises técnicas e potencializar o trabalho dos peritos, tornando toda a cadeia mais eficiente e conectada.

O FNOL no centro da transformação da experiência digital

Outro tema central do encontro foi a evolução do First Notice of Loss (FNOL) – ou Primeira Notificação de Sinistro, em português –, etapa decisiva para a percepção de qualidade, confiança e agilidade por parte do segurado.

Com segurados cada vez mais habituados a experiências digitais fluidas em diferentes setores, a expectativa sobre o relacionamento com as seguradoras mudou profundamente. Hoje, rapidez, clareza e conveniência passaram a ser elementos essenciais da experiência.

“Atualmente, experiência e eficiência caminham juntas. O cliente digital espera rapidez, clareza e previsibilidade desde o primeiro contato – e por meio do seu próprio celular. Modernizar o FNOL significa não apenas otimizar processos, mas construir uma jornada mais alinhada com as novas expectativas do consumidor”, destaca Aki Kettunen, vice-presidente de Produtos da Solera.

A discussão reforçou que o futuro do mercado segurador dependerá diretamente da capacidade de transformar jornadas complexas em experiências digitais simples, inteligentes e resolutivas.

Construindo agora o futuro do mercado segurador

Com presença em mais de 120 países, 1 milhão de sinistros e 2 milhões de peças processadas por dia, a Solera vem liderando globalmente a evolução tecnológica do setor, com mais de 60% do mercado global de seguros.

Ao promover o encontro no Brasil, a companhia reforça sua visão de que o país terá papel central na construção dessa nova geração da experiência seguradora.

Além de acompanhar tendências, a proposta da Solera é ajudar o mercado a acelerar a inovação, um movimento que já se tornou essencial para prosperar em um cenário cada vez mais digital, conectado e orientado por IA – e conta com o Brasil como um dos principais focos de inovação na América Latina.

Para acesso às imagens, clique aqui.

Fonte: Solera, em 07.05.2026.