Nova arquitetura centrada em especialistas consolida a IA como a chave para a liderança e o crescimento do setor

O estudo "Relatório Global de Seguros de Propriedade e Acidentes (P&C) 2026" da Capgemini aborda a nova fronteira de inovação do setor e revela como as seguradoras podem converter a Inteligência Artificial (IA) em uma vantagem competitiva real a longo prazo. O estudo destaca que o desafio atual se concentra na adaptação da IA aos processos de negócios. O sucesso desse avanço exige uma forte liderança estratégica, na qual as operações adotam uma nova arquitetura organizacional para extrair o máximo valor da expertise humana.

A pesquisa aponta que as seguradoras devem acelerar a transição da eficiência básica a partir de três dimensões: o alinhamento da estratégia de negócio com a IA; a amplificação tecnológica, com uma boa estrutura de dados e bons parceiros para acelerar a adoção; e a orquestração organizacional. A organização assegura um departamento de coordenação focado no uso adequado da tecnologia, com o estabelecimento de padrões de utilização e avaliação ética. Além disso, a forte atenção aos talentos e à mão de obra formam a base para o setor evoluir com sucesso na jornada de inovação.

Segundo o estudo, 87% dos funcionários do setor de seguros P&C na média global já usam ferramentas de IA Generativa disponíveis publicamente. Entre os consumidores, 73% dos segurados relatam conforto extremo com o uso de IA para o fornecimento de serviços proativos pelas empresas. Entre os principais desafios organizacionais, 55% das seguradoras na média global apontaram a falta de clareza na atribuição de responsabilidades às iniciativas de IA como uma barreira fundamental para a expansão da IA.

Para Gustavo Leança, Diretor para Seguros da Capgemini Brasil, o momento reflete a necessidade de um direcionamento assertivo por parte da liderança. "A inovação precisa vir de cima, de maneira executiva, e se espalhar de forma ordenada e organizada pela TI. A chave para a liderança de mercado está em identificar processos estratégicos onde a capacidade humana e a inteligência da tecnologia agregam mais valor em conjunto" afirma Leança.

Sobre o estudo:

O estudo foi baseado em três fontes de pesquisa (que incluem o Brasil). Na fase de Pesquisa Global de Voz do Cliente, foram entrevistados 1.113 pessoas em 18 países. A fase de Pesquisas Globais de Funcionários do Setor de Seguros inclui insights de 4 pesquisas globais com 809 funcionários do setor de seguros em 16 países. Na fase de Entrevistas Globais com Executivos do Setor de Seguros foram consultados 344 executivos seniores de empresas líderes de seguros de propriedade e acidentes em 18 países.

Fonte: Capgemini, em 11.06.2026.