

DHOMO INS alerta que o verdadeiro desafio do mercado não é adotar inteligência artificial, mas redefinir o papel do corretor em uma distribuição que já está sendo transformada pela tecnologia



Imagem Magnific; Foto: Genival de Souza e Silva, da DHOMO INS

A inteligência artificial ocupa espaço crescente nas discussões sobre o futuro do mercado de seguros. Para a DHOMO INS, empresa dedicada à educação estratégica para o setor, o principal risco para os corretores não está na chegada da tecnologia, mas em insistir em um modelo de atuação cuja parte operacional tende a ser cada vez mais automatizada.

Segundo Genival de Souza e Silva, cofundador da DHOMO INS, a discussão ainda está centrada na pergunta errada. "O maior risco para o corretor não é a inteligência artificial. É continuar exercendo uma atividade que a inteligência artificial fará melhor, mais rápido e com menor custo", afirma.

Na avaliação da empresa, muitos profissionais ainda concentram seus esforços em descobrir quais ferramentas de IA devem adquirir, quando a questão mais importante é compreender qual valor continuarão entregando ao cliente em um cenário no qual boa parte das atividades operacionais poderá ser realizada por sistemas inteligentes.

"Vejo muitos corretores perguntando qual IA precisam comprar. A pergunta que importa é outra: por que o cliente continuará precisando de mim quando a parte operacional estiver automatizada? É essa resposta que define onde a tecnologia faz diferença."

A DHOMO INS defende que a inteligência artificial não substitui competência, mas amplia aquilo que o profissional já faz bem. "Se o corretor atua de forma consultiva, entende o risco do cliente e ajuda na decisão, a IA amplia o alcance desse trabalho. Se a atividade se resume a cotar, comparar preço e emitir, a tecnologia só acelera um modelo que já vinha perdendo valor."

Na visão da empresa, esse movimento não é um cenário para os próximos anos. A transformação já começou e segue em curso. O maior risco está justamente na distância entre o mercado que mudou e a leitura que parte das lideranças ainda faz dele.

"A arquitetura da distribuição está sendo redesenhada. O seguro passa a estar presente em outras jornadas de consumo, novas plataformas surgem e parte da operação deixa de depender de intervenção humana. Boa parte dos líderes ainda trata isso como previsão, quando o que está em jogo é decisão a tomar."

Essa reflexão é direcionada principalmente aos gestores de corretoras, tanto aqueles que construíram seus negócios ao longo de décadas quanto às novas gerações

que assumem posições de liderança e percebem que o feeling de sempre já não é suficiente para interpretar as mudanças do mercado.

Para a DHOMO INS, acompanhar tendências deixou de ser um diferencial. Hoje, praticamente todos têm uma opinião sobre inteligência artificial. O verdadeiro diferencial está na capacidade de transformar esse conhecimento em decisões estratégicas aplicáveis à realidade de cada corretora, conduzindo a complexidade até uma decisão fundamentada.

Por isso, a empresa faz uma ressalva à adoção apressada de ferramentas. "Antes de escolher qualquer tecnologia, o corretor precisa identificar o que realmente diferencia a sua atuação e o que pode ser automatizado. Quando essa ordem se inverte, investe-se em eficiência para um processo que já deixou de importar."

Na prática, a inteligência artificial já oferece ganhos importantes na organização de carteiras, no cruzamento de dados e na identificação de oportunidades que passariam despercebidas. Ainda assim, a DHOMO INS ressalta que a tecnologia não substitui atributos humanos como confiança, interpretação de contexto e aconselhamento. "Ela mostra o sinal. Quem constrói confiança, lê o contexto e conduz a decisão continua sendo o corretor."

Esse movimento extrapola o mercado de seguros. A intermediação qualificada – baseada em aconselhar, avaliar riscos e orientar decisões – está sendo redefinida em diferentes setores da economia à medida que a inteligência artificial absorve atividades operacionais. No seguro, essa transformação se torna especialmente evidente por meio da atuação do corretor.

"A tecnologia não elimina o bom profissional. Ela torna evidente a diferença entre quem entrega uma apólice e quem entrega inteligência para o cliente decidir melhor."

Na avaliação da DHOMO INS, não se trata de anunciar o fim da corretagem, mas de reconhecer o início de uma nova fase para a distribuição de seguros, na qual a liderança precisará repensar seu posicionamento estratégico antes mesmo de escolher a próxima ferramenta tecnológica.

Fonte: DHOMO INS/Ruco Assessoria e Comunicação, em 16.07.2026.