

Levantamento da Pipefy aponta que sinistros (25%), emissão de apólices (15%) e suporte de vendas (10%) concentram as aplicações de inteligência artificial na indústria

A inteligência artificial no setor de seguros deixou de ser uma promessa de inovação e se tornou parte fundamental das operações. No entanto, essa adoção não está dividida igualmente pelos processos, ela se concentra em partes da operação com maior volume e possibilidade de atritos no ciclo do seguro.

É o que apontam os dados consolidados do primeiro semestre de 2026 de levantamento realizado pela [Pipefy](#), plataforma de IA e orquestração de processos. De acordo com a análise realizada em sua base de clientes, os três principais casos de uso de IA na vertical de Seguros são **gestão de sinistros** (25%), **emissão de apólices** (15%) e **suporte de vendas** (10%).

A liderança isolada do processamento de sinistros reflete a área de maior vulnerabilidade e complexidade no ciclo do seguro. Tradicionalmente, os analistas precisam checar informações e cruzar dados entre diversos sistemas legados e desconectados. É justamente o tipo de trabalho em que a IA gera ganho imediato, triando documentos, padronizando a entrada de dados, identificando inconsistências e priorizando filas de atendimento.

Com a nova regulamentação da Susep exigindo SLAs mais céleres, as seguradoras se viram na obrigação de acelerar a análise sem abrir mão do rigor e da rastreabilidade do processo. "O mercado de seguros já possui sistemas robustos, mas sofria com a falta de orquestração governada nas decisões em meio a tantos softwares legados," explica João Moreira, general manager da vertical de seguros da Pipefy. "A IA não vem para substituir o trabalho do analista, mas sim para orquestrar o processo do início ao fim e liberar esse profissional do trabalho manual de conferência documental."

As outras descobertas da pesquisa mostram que a adoção da IA não está limitada aos processos de pós-venda. Na emissão de apólices, a IA acelera a cotação, a análise e a formalização das propostas, reduzindo o tempo entre o primeiro contato do cliente e o recebimento da apólice. Na área de vendas, apoia corretores e times comerciais na estruturação de informações e com respostas mais rápidas. Os três casos de uso desenham um cenário onde a IA percorre todo o ciclo, da cotação ao sinistro.

"Cada linha de seguro tem particularidades próprias, e isso faz com que a orquestração desses processos precise se adaptar à jornada de cada produto. O ganho aparece quando a IA assume o volume transacional e a checagem automatizada de regras, e o profissional ganha tempo para focar no que é crítico dentro da operação e atuar em casos que realmente exigem julgamento e atendimento

humanizado ao segurado”, destaca Moreira.

Sobre a Pipefy

Pipefy é uma plataforma de orquestração de agentes que conecta sistemas críticos e automatiza processos end-to-end com IA e low-code, combinando a capacidade enterprise com a simplicidade de implementação e entregando ROI mensurável em dias - não meses. Com Pipefy, equipes podem criar workflows e AI Agents com segurança para automações departamentais e orquestrações mais complexas. Fundada em 2015, tem atuação global em mais de 150 países, contribuindo com a inovação de mais de 4 mil clientes.

Fonte: Pipefy/RPMA Comunicação, em 17.08.2026.