

Às vésperas do 24º Congresso Brasileiro dos Corretores de Seguros, Genival de Souza e Silva propõe uma reflexão sobre os critérios que devem orientar a escolha de novas ferramentas

Por Genival de Souza e Silva; imagem Magnific

Genival de Souza e Silva é estrategista e educador do mercado de seguros, com mais de 30 anos de atuação no setor. Professor da Escola de Negócios e Seguros (ENS) há cerca de duas décadas, coordena o Grupo de Trabalho de Comunicação do Open Insurance Brasil e trabalha com donos de corretoras, sucessores, seguradoras, assessorias e empresas de tecnologia na leitura estratégica das transformações da distribuição. Estará nos três dias do 24º Congresso Brasileiro dos Corretores de Seguros, com palestras pocket no Tech Village da ENS.

O 24º Congresso Brasileiro dos Corretores de Seguros acontece no Rio de Janeiro, de 27 a 29 de agosto, e a tecnologia estará presente em boa parte dos stands e das conversas. O resultado de qualquer escolha, porém, começa antes da ferramenta.

Durante muito tempo, o problema tecnológico de uma corretora começava pelo acesso. Os sistemas eram caros, exigiam servidor e manutenção e, em muitos casos, sequer estavam disponíveis para operações menores. Quem conseguia superar essa barreira saía na frente.

Esse cenário mudou bastante. Hoje, o corretor encontra plataformas de cotação, CRM, automação de renovação, inteligência artificial aplicada ao atendimento, gestão de comissões, análise de carteira, indicadores e soluções para partes cada vez mais específicas da operação.

À medida que o acesso aumentou, outro problema ficou mais visível: encontrar tecnologia já não resolve a questão. É preciso saber o que se pretende tornar diferente com ela.

Diante de uma demonstração, as perguntas normalmente começam pela solução: o que ela faz, quanto custa, com quais sistemas se integra e quanto tempo leva para ser implantada. São perguntas necessárias, mas todas partem do mesmo lugar: procuram entender a ferramenta. Há uma pergunta anterior a essas:

O que precisa mudar na minha corretora para que essa tecnologia produza resultado?

Uma mesma solução encontra operações diferentes. Em uma delas, já existe método: responsabilidades definidas, informação organizada e clareza sobre o que se pretende melhorar. A tecnologia entra para ampliar uma capacidade que a corretora já construiu.

Em outra, parte desse desenho ainda não existe. A implantação deixa de ser apenas tecnológica, porque será preciso decidir, junto com a ferramenta, como aquele trabalho deverá funcionar. São projetos diferentes, com prazos, exigências e riscos também distintos.

Há ainda outra diferença, menos discutida. Algumas soluções atuam predominantemente sobre custos e eficiência: reduzem retrabalho, automatizam tarefas, diminuem dependências, organizam informações e melhoram o controle. O principal efeito acontece dentro da operação.

Outras podem alterar a posição da corretora na relação

com o cliente. Permitem enxergar movimentos da carteira antes da renovação, identificar necessidades que ainda não chegaram em forma de pedido, antecipar abordagens e ampliar a capacidade de mediação.

Uma muda a operação. A outra pode mudar o ponto em que a corretora participa da jornada do cliente. E a mesma ferramenta, dependendo do uso, pode fazer as duas coisas.

Por isso, a avaliação não deveria começar classificando uma tecnologia apenas como boa ou ruim. Uma solução tecnicamente excelente pode render muito em uma corretora e pouco em outra. A diferença nem sempre está na tecnologia. Muitas vezes, começa antes dela: na clareza sobre o problema que aquela corretora decidiu resolver.

O ponto é inverter uma sequência que ainda acontece com frequência: conhecer primeiro a resposta e só depois procurar qual problema ela resolveria. Quando isso ocorre, quem organiza a decisão é a oferta disponível, e não a corretora.

Um CRM pode organizar a rotina comercial, mas a corretora ainda precisa decidir que rotina deseja construir. A ferramenta participa da transformação, mas não define, por conta própria, qual transformação deverá acontecer.

Quem estiver no Rio de Janeiro no fim do mês encontrará respostas de sobra. Antes de escolher entre elas, vale responder a uma pergunta: **o que espero que esteja diferente na minha corretora depois que essa tecnologia estiver funcionando?**

Fonte: Ruco Assessoria/Dhomo INS, em 20.08.2026.