Estudos no Canadá dão continuidade a uma jornada internacional de conhecimento sobre tecnologia, distribuição e futuro do mercado de seguros, que já passou por Hartford, Nova York e Porto

Genival de Souza e Silva em frente à renomada universidade canadense

A inteligência artificial já está transformando diferentes etapas da atividade seguradora, mas sua aplicação na distribuição de seguros não pode simplesmente reproduzir soluções desenvolvidas para outros modelos de negócio. Para Genival de Souza e Silva, é necessário adaptar a tecnologia à realidade das corretoras, considerando sua estrutura, seus processos, a relação de confiança com o cliente e as responsabilidades envolvidas na orientação sobre riscos e proteção.

O tema integra uma jornada de estudos internacionais realizada por Genival, que já passou por Hartford e Nova York, nos Estados Unidos, e por Porto, em Portugal. Agora, em Toronto, ele participa da Experiência Imersiva em Seguros e Tecnologia, promovida pela Escola de Negócios e Seguros (ENS) em parceria com instituições canadenses.

“O Canadá representa uma continuidade dessa jornada de conhecimento. A proposta não é apenas observar tecnologias ou conhecer outro mercado, mas reunir referências que nos ajudem a compreender como a inovação pode ser aplicada à distribuição de seguros por meio das corretoras”, explica.

Tecnologia precisa considerar o modelo de distribuição

A aplicação da IA no mercado de seguros envolve atividades como prospecção e relacionamento com clientes, análise de informações, subscrição, avaliação de riscos, renovação de apólices, gestão de sinistros e prevenção a fraudes. No entanto, Genival chama a atenção para a necessidade de considerar as particularidades de cada canal de distribuição.

Nas corretoras, a tecnologia precisa apoiar uma atividade baseada na compreensão das necessidades do cliente, na comparação entre soluções, na orientação especializada e no acompanhamento ao longo da vigência da apólice. Por isso, ferramentas desenvolvidas para operações diretas ou processos padronizados nem sempre podem ser incorporadas sem ajustes. “A inteligência artificial pode ampliar a produtividade e a capacidade de análise das corretoras, mas precisa estar conectada ao modo como elas trabalham. A tecnologia deve fortalecer a atuação consultiva do corretor e ajudá-lo a compreender melhor o cliente, não apenas automatizar etapas da comercialização”, afirma Genival.

Essa adaptação passa pela qualidade dos dados, pela integração entre sistemas, pela definição dos processos que podem ser automatizados e pela identificação das decisões que ainda exigem avaliação profissional. Também envolve aspectos como transparência, proteção das informações, segurança, governança e responsabilidade sobre as recomendações apresentadas ao consumidor.

Experiência canadense amplia a análise

Durante a imersão da ENS, realizada entre os dias 6 e 11 de setembro, Genival acompanha debates sobre a estrutura do mercado canadense, a distribuição por corretores, o uso da inteligência artificial, a regulamentação profissional e a atuação de seguradoras, corretoras, agentes gerais e fornecedores de tecnologia.

A programação reúne especialistas ligados à Humber Polytechnic e a organizações do mercado local. Entre os participantes estão John McNeil, responsável pelo programa de Insurance Management da instituição, e Mark Abrahams, CEO do Registered Insurance Brokers of Ontario (RIBO), órgão responsável pela regulamentação dos corretores na província de Ontário.

Para Genival, conhecer como o mercado canadense organiza a distribuição e estabelece as responsabilidades dos corretores contribui para uma análise mais ampla sobre a aplicação da tecnologia nesse canal. “É importante entender o que o Canadá tem de semelhante ou diferente em relação ao mercado brasileiro. Quando analisamos a tecnologia junto com a estrutura de distribuição e a regulamentação, conseguimos enxergar não apenas o que pode ser adotado, mas quais adaptações seriam necessárias para a nossa realidade”, ressalta.

Uma jornada de conhecimento, não uma solução importada

As experiências em Hartford, Nova York, Porto e Toronto permitem a Genival observar diferentes estágios de desenvolvimento tecnológico e modelos de organização do mercado de seguros. A proposta, segundo ele, não é importar soluções prontas, mas construir uma visão comparativa e identificar práticas capazes de inspirar caminhos para o Brasil.

Cada mercado possui características próprias, determinadas por seu ambiente regulatório, pela estrutura das empresas, pelo comportamento dos consumidores e pela forma como os seguros são distribuídos. Por isso, a adoção de uma tecnologia bem-sucedida em outro país depende da compreensão das necessidades e limitações locais. “Essa jornada internacional permite conectar diferentes experiências e formar uma visão mais consistente sobre o futuro da distribuição. O valor não está em copiar um modelo, mas em compreender os princípios por trás das soluções e transformá-los em aplicações adequadas ao mercado brasileiro”, destaca.

A agenda no Canadá contempla ainda cibersegurança, governança de dados, integração digital, experiência do cliente, conformidade e preparação das organizações para o uso da inteligência artificial. Ao final da formação, os participantes desenvolverão uma estratégia de IA aplicada a uma organização do mercado de seguros.

Para Genival, a evolução tecnológica das corretoras dependerá menos da quantidade de ferramentas disponíveis e mais da capacidade de escolher aplicações que resolvam problemas concretos, preservem a confiança e fortaleçam o papel do corretor. “A tecnologia só gera valor quando encontra uma aplicação real no negócio. Para as corretoras, o desafio é transformar a inteligência artificial em instrumento de conhecimento, eficiência e proximidade com o cliente, mantendo a responsabilidade profissional como parte central dessa evolução”, conclui.

Sobre Genival de Souza e Silva

Professor, estrategista e executivo com mais de 30 anos de atuação no mercado de seguros, Genival de Souza e Silva integra o ecossistema da Escola de Negócios e Seguros (ENS) há cerca de duas décadas.

É autor de O Futuro Não Espera – Um mapa estratégico para o corretor de seguros, seu primeiro livro, publicado pela Editora Roncarati. Com 266 páginas, a obra inaugura a trilogia VISÃO2030 e propõe uma leitura das transformações que já estão reconfigurando a distribuição de seguros no Brasil.

Fonte: Dhomo Ins/Ruco Assessoria e Comunicação, em 08.09.2026.