



A inteligência artificial pode ampliar a capacidade de atendimento das corretoras, reduzir tarefas operacionais e apoiar a análise de produtos, mas exige atualização profissional, conferência das informações e preservação do relacionamento humano. Essa foi a mensagem do presidente do Sincor-SP, Boris Ber, durante o 1º Workshop de Distribuição & Marketing no Mercado de Seguros, realizado on-line em 1º de outubro, pela Agência Seg News.

Com o tema “Perspectivas e Impactos da Tecnologia nos Produtos e Relacionamentos no Setor”, o encontro teve coordenação de Ivanildo J. M. Sousa, CEO da Agência Seg News, e reuniu especialistas para discutir publicidade, transformação digital, inteligência artificial e o papel do corretor diante das inovações.

Na palestra “O Corretor de Seguros, sua Relevância e Responsabilidades com as Inovações Tecnológicas”, Boris defendeu que os profissionais incorporem as novas ferramentas à rotina e acompanhem as mudanças nas necessidades dos segurados. Para ele, a adaptação tecnológica representa uma condição cada vez mais importante para a continuidade e o desenvolvimento das corretoras.

Tecnologia para conhecer e atender melhor o cliente

Boris apresentou aplicações práticas da IA, como a comparação de propostas, a identificação de diferenças entre coberturas e franquias, o acompanhamento de pendências e a organização de oportunidades de proteção para clientes que já integram a carteira.

Segundo o presidente do Sincor-SP, a redução do tempo dedicado a tarefas repetitivas permite ao corretor aprofundar sua atuação consultiva, compreender mudanças na vida e nos negócios dos segurados e oferecer soluções mais adequadas. “A tecnologia, para atender melhor, vai trazer principalmente mais tempo para nós conhecermos ainda melhor o cliente e acompanhar esse cliente”, afirmou.

O dirigente também destacou a importância de sistemas de gerenciamento e de processos organizados para acompanhar prazos, documentos, renovações e sinistros. A adoção das ferramentas, explicou, deve começar pela identificação dos problemas que precisam ser resolvidos, com definição de responsáveis, treinamento da equipe e avaliação dos resultados.

Ao abordar o uso da inteligência artificial na análise de seguros, Boris relatou uma experiência em que a tecnologia ajudou a identificar diferenças entre condições contratuais e subsidiou a contestação de uma negativa de sinistro. O exemplo reforçou o potencial das ferramentas para apoiar o trabalho técnico do corretor.

Esse apoio, contudo, exige cuidado. O presidente ressaltou a necessidade de formular perguntas completas, verificar as fontes e conferir as respostas antes de utilizá-las na orientação ao cliente. Também chamou a atenção para a proteção dos dados dos segurados e para a responsabilidade sobre as informações e os documentos produzidos.

A capacitação foi outro ponto central da apresentação. Para Boris, investir em tecnologia precisa vir acompanhado da formação dos profissionais que irão operá-la, tanto para o uso dos sistemas quanto para a compreensão dos produtos e riscos.

Proximidade continua sendo diferencial

Boris defendeu que a evolução digital preserve o acesso ao atendimento humano, especialmente em situações de dificuldade com aplicativos, dúvidas sobre coberturas e acompanhamento de sinistros.

Também ressaltou que a comunicação da corretora deve esclarecer as condições dos produtos e ajustar as expectativas do segurado. Manter contato e acompanhar mudanças na atividade de uma empresa ou na rotina de uma família são atitudes essenciais para revisar a proteção contratada. “Nós precisamos visitar, nós precisamos conversar”, afirmou. Para o dirigente, essa proximidade fortalece a confiança e evidencia o valor do corretor ao longo de toda a relação com o cliente.

Publicidade, transformação digital e IA na programação

O workshop contou ainda com a participação de Igor Sabino, diretor de Publicidade da Agência Seg News e da EXB Agency, que abordou “Publicidade: Cultura, Novos Produtos e Formas de Relacionamento”.

Marco Antônio Gonzaga, executivo do mercado de seguros, pesquisador e autor, apresentou “Insurtech Desvendado — A Transformação Digital no Mercado de Seguros”. Já Robert Uhl, head de Digital e Transformação na Essor Seguros, tratou de “IA: Impactos da Tecnologia no Setor de Seguros & Perspectivas de Desenvolvimento”.

A programação reuniu diferentes perspectivas sobre como a tecnologia vem transformando a distribuição, a comunicação e o relacionamento no mercado de seguros.

Fonte: Sincor-SP, em 05.10.2026