

Estudo identifica desafios na mensuração dos resultados e destaca o papel dos especialistas humanos na transformação do setor

Gustavo Leança, Diretor de Soluções para Seguros da Capgemini Brasil

As seguradoras de Propriedades e Acidentes (P&C, na sigla em inglês) direcionam 72% dos investimentos em Inteligência Artificial (IA) para tecnologia e infraestrutura, enquanto apenas 28% são destinados à gestão da mudança. O desequilíbrio é apontado no [World Property and Casualty Insurance Report 2026](#), do Capgemini Research Institute, que analisa os desafios do setor para transformar investimentos em IA em resultados de negócio. Segundo o estudo, 42% das seguradoras ainda não acompanham indicadores para medir o sucesso dessas iniciativas, o que reforça a necessidade de alinhar a adoção tecnológica à estratégia empresarial e à transformação organizacional.

A distância entre investimento e resultados também aparece na maturidade das iniciativas: 60% das seguradoras ainda estão nas fases de exploração ou prova de conceito da IA. O relatório identifica obstáculos que dificultam sua expansão, entre eles sistemas legados e limitações da arquitetura de TI, apontados por 81% dos participantes, e problemas de qualidade e acesso aos dados entre diferentes áreas, mencionados por 74%. Para o Capgemini Research Institute (CRI) o avanço da tecnologia precisa ser acompanhado de mudanças na forma como as organizações estruturam seus processos, desenvolvem competências e definem responsabilidades.

Para [Gustavo Leança](#), diretor de Soluções para Seguros da Capgemini Brasil, o desafio vai além da capacidade tecnológica. “O desafio não está mais na capacidade da IA propriamente dita, mas sim em como adaptá-la para o processo atual”. Segundo o executivo, duas dimensões são essenciais para a transformação do setor: o alinhamento da estratégia de negócios e dos talentos à IA e a adoção organizada da tecnologia, com padrões claros de utilização, governança e supervisão.

O estudo identifica ainda um grupo de aproximadamente 10% das seguradoras P&C que já tratam a IA como uma capacidade central de suas operações. Entre 2021 e 2024, essas empresas registraram crescimento de receita 21% superior e valorização das ações 51% maior em comparação às seguradoras convencionais analisadas. A pesquisa destaca que esse grupo combina alinhamento estratégico, desenvolvimento de talentos, integração tecnológica e adoção organizacional. Como caminho para ampliar o impacto da IA, a Capgemini propõe um modelo centrado em especialistas, no qual a tecnologia executa atividades em escala, enquanto profissionais e lideranças mantêm a responsabilidade por decisões, supervisão e resultados.

Fonte: Capgemini, em 14.10.2026.