Indicador supera os 51% registrados na amostra global; estudo destaca oportunidade para seguradoras ampliarem a personalização do atendimento com apoio de profissionais especializados

Gustavo Leança, Diretor de Soluções para Seguros da Capgemini Brasil

Os consumidores brasileiros pesquisados demonstram maior receptividade a serviços de seguros baseados em Inteligência Artificial (IA) do que a média global. Segundo o recorte brasileiro do World Property and Casualty Insurance Report 2026 da Capgemini, 73% dos clientes no país afirmam estar muito confortáveis com aplicações da tecnologia nos serviços de seguros, como aconselhamento e precificação personalizados, acima dos 51% na média global. A diferença de 22 pontos percentuais sinaliza uma oportunidade para as seguradoras desenvolverem experiências mais alinhadas às necessidades dos clientes, combinando o uso de dados com a atuação de profissionais especializados.

Essa abertura dos consumidores, no entanto, não significa que a transformação já esteja consolidada nas operações. No Brasil, 52% das seguradoras pesquisadas estão testando IA para apoiar agentes, corretores e consultores, enquanto o indicador global chega a 82%. O contraste aponta espaço para ampliar a experimentação de ferramentas que auxiliem esses profissionais na análise de informações e na recomendação de produtos. Para isso, a adoção tecnológica precisa estar integrada aos processos de atendimento e distribuição, sem perder de vista a importância do relacionamento com o segurado.

Para Gustavo Leança,diretor de Soluções para Seguros da Capgemini Brasil, a evolução do setor depende de mudanças que vão além da implantação de sistemas. “O desafio não está mais na capacidade da IA propriamente dita”, afirma o executivo. Na avaliação de Leança, o avanço exige alinhar tecnologia, estratégia de negócios e desenvolvimento de pessoas, além de revisar processos e definir mecanismos de governança. Nesse cenário, a IA pode assumir tarefas repetitivas e apoiar a preparação de recomendações, permitindo que os profissionais dediquem mais atenção às atividades que exigem conhecimento especializado e julgamento humano.

A capacitação das equipes é parte desse processo. Os dados do Brasil no estudo revelam que apenas 16% dos profissionais de atendimento pesquisados receberam treinamento abrangente em IA, enquanto 66% relatam limitações associadas a processos manuais ou demorados. Os resultados indicam que aproveitar a receptividade dos consumidores envolve não apenas oferecer novos serviços digitais, mas também preparar as equipes para utilizá-los de forma consistente. A combinação entre ferramentas inteligentes e profissionais capacitados pode ajudar as seguradoras a transformar dados em orientações mais relevantes para os clientes.

Sobre o estudo

O World Property and Casualty Insurance Report 2026, do Capgemini Research Institute, analisa a transformação do setor de seguros de propriedades e acidentes (P&C, na sigla em inglês) diante da adoção de inteligência artificial. O levantamento reúne pesquisas com consumidores, profissionais do setor e executivos de seguradoras em diferentes mercados, incluindo o Brasil. Os percentuais apresentados nesta nota se referem aos respectivos grupos pesquisados e devem ser interpretados de acordo com a base de cada indicador.

Fonte: Capgemini/Bobmedia, em 09.11.2026.