

***Eles já são utilizados do atendimento aos clientes a diagnósticos médicos e isso é só o começo***

*Da esquerda para a direita: o vice-Presidente da FenaSaúde, Flávio Bitter; o CIO da Sul América Seguros e Previdência, Cristiano Barbieri, e a executiva de Soluções Cognitivas Globais para a Indústria de Seguros da IBM, Andrea Eichhorn*

Muitos executivos do setor de seguros ainda estão focando em cortes de custo e produtividade baseados em processos já existentes, enquanto outros já mudaram o foco para o consumidor e para as transformações das demandas do mercado, afirmou a executiva de Soluções Cognitivas Globais para a Indústria de Seguros da IBM, Andrea Eichhorn, durante sua apresentação na 10ª edição do Insurance Service Meeting, realizado pela CNseg, em Campinas, em 4 e 5 de novembro.

A solução cognitiva com que Andrea trabalha tem nome, chama-se Watson, e já é utilizada nas mais diversas áreas, do atendimento a clientes à elaboração de diagnósticos médicos. Recentemente, por exemplo, após analisar 20 milhões de artigos sobre câncer em 10 minutos, o Watson auxiliou médicos a identificarem um tipo raro de leucemia em uma mulher de 60 anos no Japão, salvando sua vida. “Na área de saúde, quando um protocolo médico é aprovado, é imediatamente incorporado no Watson”, afirmou Andrea.

Na área de call center, consegue reconhecer, pelo tom de voz, se a pessoa do outro lado da linha está feliz ou zangada, adaptando sua abordagem. Nesse campo, o sistema ainda considera o resultado das últimas interações do cliente com a empresa (positivas ou negativas), adaptando-se também a isso. O Watson, porém, ainda não é capaz de realizar 100% dos atendimentos, redirecionando para humanos os casos mais complexos.

Na área de Recursos Humanos, o Watson também pode identificar os perfis desejáveis de funcionários e suas principais necessidades e aspirações.

Os sistemas cognitivos, afirmou Andrea, podem também contribuir em todos os estágios da cadeia produtiva do setor segurador. Na área de marketing, podem identificar necessidade de novos produtos e melhores maneiras de engajar os consumidores. Na área comercial, podem estabelecer contato personalizado com os clientes nos momentos mais adequados de suas jornadas. Na área de subscrição, podem ajudar a aprimorar os processos de avaliação de risco, na área de sinistro,

podem ajudar a combater as fraudes, na área financeira, podem criar processos mais automatizados e ajudar a identificar fraudes, entre outras possibilidades.

Outra possibilidade de utilização do sistema, levantada por outro participante do painel, o CIO da Sul América Seguros e Previdência, Cristiano Barbieri, relaciona-se com a regulação da Saúde Suplementar. Ele afirmou que os sistemas cognitivos poderiam analisar os dados de call center, redes sociais e outros canais para identificar os planos de saúde com problemas antes serem muito reclamados na agência reguladora e terem a comercialização proibida.

Quando o debate foi aberto à plateia, alguém perguntou se, à exemplo da Skynet, do filme Exterminador do Futuro, esses sistemas não poderiam algum dia escravizar a humanidade. Andrea sorriu e afirmou que não existe a menor possibilidade disso acontecer. Só esqueceram de perguntar a opinião do Watson.

**Fonte:** [CNseg](#), em 08.11.2016.