

Desafios das novas tecnologias no mercado segurador é tema de evento promovido pela CNseg, em São Paulo



O expert em cidades inteligentes e colunista do UOL Tecnologia, Renato de Castro

Estamos Preparados para a 4ª Revolução Industrial?

Segundo o Smart City Expert da SmartUp Consulting Firm, Renato de Castro, durante o 12º Insurance Service Meeting, realizado em 7 e 8 de novembro, em São Paulo, o setor que mais terá oportunidades com as novas tecnologias que estão sendo implementadas é o securitário.

Nos EUA, por exemplo, o seguro automotivo representa 40% do mercado segurador. Simultaneamente, grande parte dos problemas urbanos decorre do crescimento populacional nas cidades. "**Mobilidade** é o aspecto urbano que mais impacta a vida das cidades, mas a infraestrutura voltada para os carros vai mudar, especialmente com a automação dos veículos", afirmou o executivo.

Nesse contexto, quais são as oportunidades para o mercado segurador? Haverá demanda para a criação de novos produtos, afirmou Castro. Além disso, a tecnologia também poderá ser usada na Saúde Suplementar para apresentar soluções às doenças, aumentando ainda mais a expectativa de vida.

É nesse cenário que nasce o conceito de "**cidades inteligentes**", defendido e estudado pelo palestrante, que são "lugares onde tudo parece conspirar para fazer sua vida melhor". Esse estudo possui cinco pilares: internet das coisas (todos os objetos e pessoas conectadas entre si), qualidade de vida, nova economia, resiliência e orientação para o consumidor.

Dessa forma, é possível dizer que a humanidade vive agora a sua 4ª Revolução Industrial, cujo pilar é a informação. "Isso apresenta quatro grandes tendências para o setor segurador: **foco no cliente** (desenvolver experiências para o consumidor); **simplicidade** (novas tecnologias para o processamento de solicitações); **parceria** (nova era de fusões e aquisições, além de muito investimento em startups e *spinoffs*); e, por fim, **predição** (diminuir os riscos e atuar ativamente na prevenção de sinistros)".

Otimizando Processos - Robotic Process Automation

O tema de outro painel, "Otimizando Processos - Robotic Process Automation (RPA)", apresentou o RPA, o uso da **robótica** na otimização de trabalho. Hoje uma realidade na maioria das empresas de todos os segmentos. O diretor da Deloitte, Marco Dearo, afirmou que a **automatização** de processos como cruzamento, verificação e documentação de dados por meio do RPA traz inúmeros benefícios para as seguradoras. "Essa tecnologia é não intrusiva, ou seja, não é necessário alterar sistemas. Com a automatização de algumas tarefas você reduz erros, aumenta a escala de produção, reduz os custos operacionais e aumenta a produtividade intelectual da equipe, que é o que realmente traz lucro ao negócio", disse Dearo.

No setor segurador, há oportunidade para automatização de processos em praticamente toda a cadeia. No cenário brasileiro, o RPA já vem sendo aplicado nas seguintes tarefas:

- Automação de cadastros;
- Faturamentos e averbações;
- Revisão de apólices
- Trabalho em parceria (quando o robô trabalha junto com o colaborador).

Participaram também do painel o presidente da Mongeral Aegon Seguros e Previdência, Helder Molina; o CEO da SISTRAN, Marcio Paes; e o superintendente de TI da Capemisa Vida e Previdência, Antonio Claudio Nascimento Fonseca.

Análise de Impacto Regulatório

Em paralelo ao Insurance Service Meeting, foi realizado o **3º Encontro de Inteligência de Mercado**. No primeiro painel, o tema foi o Impacto Regulatório (**AIR**).

Moderado pelo especialista em Regulação da FenaSaúde Bruno dos Santos, o painel contou com palestra da sócia da PVMP Advogados Patrícia Pessoa Valente, que iniciou sua apresentação lembrando que o tema da AIR já está em discussão no resto do mundo há muito mais tempo que no Brasil, devido a questões econômicas, históricas e culturais que impediram seu avanço na mesma velocidade por aqui.

Sendo uma ferramenta nova em nosso País, ainda há dificuldade de entendimento sobre sua finalidade, sendo o principal objetivo, o controle do agente regulador, obrigando-o a desenvolver um processo administrativo baseado em evidências e, portanto, mais alinhado ao princípio da eficiência, presente em nossa Constituição.

Isso não significa, porém, como lembrou Bruno, que os gestores das agências reguladoras tenham que seguir, obrigatoriamente, as orientações da AIR, pois não se trata de uma ferramenta vinculante. Essa é, inclusive, uma questão que precisa ser melhor entendida pelos gestores das agências reguladoras, visto que, segundo Patrícia, muitos temem perder o poder de decisão final, o que não é o caso.

Mas se a AIR é uma ferramenta de melhoria de eficiência da gestão, Patrícia acredita que ela deve dar uma maior atenção aos impactos sociais e não apenas aos econômicos da regulação. Outra mudança de paradigma que vem ocorrendo, segundo ela, é o de um menor foco nos resultados obtidos e um maior nos resultados esperados. "Devemos falar de qualidade regulatória antes de falar de impactos regulatórios", afirmou.

Trazendo ao debate o princípio da **transparência**, Bruno ressaltou a necessidade de os relatórios produzidos por essas análises trazerem uma linguagem mais clara e acessível. Esta é, inclusive, uma preocupação objetiva dos reguladores da Comunidade Europeia, como lembrou Patrícia, já ao

fim do painel.

O blockchain no mundo segurador

Inicialmente desenvolvido para registrar transações com moedas digitais, a tecnologia do **blockchain** já transcendeu esse universo, podendo ser utilizada por diversas indústrias, inclusive a seguradora.

Na palestra "**Blockchain** no mundo segurador", o diretor de vendas da R3, Gustavo Paro, assegurou que a tecnologia irá transformar a indústria seguradora de forma ainda mais intensa que a financeira.

Além de reduzir custos operacionais devido à otimização dos processos, reduzir o tempo de regulação de sinistros e facilitar a detecção de fraudes, entre outras vantagens, o blockchain facilitará **a criação de novos produtos**, como afirmou Klaus Kaiser Apolinario, do Banco Bradesco e debatedor do painel. Segundo ele, no futuro, todas as peças de um automóvel sairão da montadora já registradas em blockchain, o que possibilitará uma regulação de sinistro muito mais ágil e até mesmo que o consumidor faça o seguro apenas das peças que desejar do automóvel.

E, além das seguradoras e dos clientes, quem também se beneficiará com a tecnologia são os agentes reguladores, que poderão avaliar as transações das seguradoras em tempo real, permitindo, também, a redução dos custos de observância das empresas.

Inteligência Artificial e o Futuro do Trabalho

A **inteligência artificial** é um tema cada vez mais discutido, principalmente porque impactam as relações e processos de trabalho. Estariam algumas profissões ameaçadas pela automatização de suas tarefas? Estamos preparados para essa automatização cada vez mais presente em todo o mundo? Quem levantou essas questões foi o fundador da SLC Soluções Quantitativas, Flávio Abdenur, no painel "Inteligência Artificial e o Futuro do Trabalho", do 3º Encontro de Inteligência de Mercado, que contou com a moderação do superintendente executivo de negócios da CNseg, Paulo Kurpan, e a participação do head de Produto da Neoway, Rodrigo Barcia.

A inteligência artificial define qualquer instrumento criado pelo ser humano que aumenta a inteligência de quem o usa, como por exemplo o **Data Science**. Essa tecnologia é dividida em algumas partes, dentre elas o **machine learning**, que é uma estatística que examina um grande volume de dados, fazendo provisões através de um algoritmo (as chamadas "redes neurais"). "A vantagem de usar essa tecnologia é percebida na precificação e no diagnóstico de doenças, como ocorre na Saúde Suplementar, e ela funciona melhor do que a estatística tradicional", afirmou o executivo.

A aplicação dessa tecnologia no setor segurador também é útil na precificação dos produtos, na detecção de fraudes, na recomendação de produtos através de análises de comportamentos do consumidor e no atendimento por meio do chatbot. "Algumas dessas tecnologias já são realidades inclusive no mercado brasileiro", disse Flávio.

Nesse contexto de inteligência artificial, foram abordadas também algumas consequências: "A automatização dos veículos, por exemplo, reduzirá a necessidade de Seguro de Automóvel. No entanto, haverá cada vez mais demanda para produtos que protejam os dados das pessoas, principalmente contra a ação de hackers", explicou o palestrante.

E de que forma esse cenário impactará o futuro do trabalho? O executivo explicou que, com o aumento do uso dessas tecnologias, algumas profissões desaparecerão com o tempo. Porém, o cenário não é de todo desanimador, já que outras oportunidades surgirão propiciadas justamente pelo uso da inteligência artificial. "A adaptação individual, especialmente entre as pessoas que não nasceram na era digital, não será fácil. Contudo, o lado positivo é que a automação de algumas atividades tem feito com que trabalheemos menos, o que, consequentemente, nos dá mais tempo

para nos dedicar ao ócio", afirmou Flávio.

Como prosperar no mundo digital

A pressão para que as empresas avancem no universo digital vem muito mais da cobrança dos clientes que da concorrência, disse o palestrante internacional Tom King, diretor da Pegasystems, durante a palestra "Como prosperar no mundo digital".

E, nesse processo de inserção no mundo digital, afirmou ele, as seguradoras estão ainda no início. Entretanto, apesar do receio que elas sentem de serem substituídas por empresas de tecnologia, ele afirmou que o processo de aceitação de riscos não deve sofrer grandes alterações, garantindo a perenidade dessas organizações. Citando a Lemonade, talvez a **insurtech** de mais sucesso mundialmente, lembrou que sua principal vantagem é a capacidade de **interação com os clientes** de forma simples e ágil. "A transformação digital é mais um processo de mudança cultural que tecnológica", concluiu.

De acordo com o superintendente de Canais Digitais da Icatu Seguros, Rafael Rosas, as seguradoras precisam definir bem seus objetivos em um processo de transformação digital, que pode ser o do **aumento da eficiência**, o da maior **satisfação dos clientes** ou o da busca pela inovação permanente, entre outros. O que não pode, segundo ele, é faltar **respeito, empatia, confiança e diálogo** no trato com os clientes, à semelhança do que precisa um casal para manter um relacionamento saudável.

Encerrando o painel, o moderador dos debates, o diretor de Tecnologia da Informação da Essor Seguros, Elizeu Soares, concluiu que o grande desafio das seguradoras não é o tecnológico, mas como utilizar essa tecnologia para promover a transformação digital.

As Novas Gerações e o Seguro

As transformações tecnológicas pelas quais o mundo vem passando influenciam as diferentes gerações. A humanidade tem muito o que aprender com o passado, mas é necessário olhar para o futuro. Essa foi a principal mensagem deixada pelo palestrante Luis Rasquilha, CEO da Inova Consulting, no painel "As Novas Gerações e o Seguro" do 3º Encontro de Inteligência de Mercado.

Com a moderação da superintendente de Estratégia e Execução da SulAmérica Seguros, Alessandra Almeida, o executivo reforçou as transformações pelas quais a sociedade vem passando, sobretudo com a geração dos chamados "millenials". "Hoje os três maiores medos das novas gerações é que o Wi-Fi não funcione, que a bateria do smartphone descarregue e que o aplicativo não execute", afirmou Rasquilha.

Estudos garantem que entre 2022 e 2025 o mundo estará 100% **conectado**. Dessa forma, as empresas do setor segurador precisam estimular e desenvolver o **pensamento crítico**, a **criatividade** e a **capacidade de resolver problemas complexos**. Outra questão importante, como explicou o palestrante, é entender os comportamentos de todas as diferentes gerações.

Olhando para a sociedade mundial, é possível analisar alguns novos comportamentos, levando-se em conta questões como **empoderamento do consumidor**, **mundo digital**, **sustentabilidade**, **busca por relaxamento e qualidade de vida**, além da **economia compartilhada** e da questão dos chamados "**nômades urbanos**" (hoje é possível trabalhar de qualquer lugar do mundo), exemplificou Luis.

Para que o setor segurador acompanhe essas novas tendências, é necessário, "que as corporações pensem como consumidores e não como empresas". E desmistificar a questão de encarar os clientes como se fossem todos iguais, assim como de julgá-los conforme a geração a qual pertencem. "Não podemos apenas olhar para os clientes só com a lente da geração, e sim com a do estágio de vida em que se encontram e à qual classe social pertencem", afirmou Rasquilha.

Por fim, há três grandes preocupações em comum entre todas as gerações: **saúde, família e dinheiro**. "Precisamos nos atentar para as tendências que surgem ao setor de seguros e ter em mente que as gerações se influenciam, os mais novos influenciam os mais velhos e vice-versa", finalizou o executivo.

Fonte: [CNSeg](#), em 08.11.2018.