

**Evento aconteceu em 7 e 8 de novembro, em São Paulo**

*O diretor de TI da Bradesco Seguros, Curt Zimmermann; a CIO da Chubb Seguros, Cibele Cardin; o sócio do Grupo ECC e CEO da DOM Strategy Partners, Daniel Domeneghetti, e o diretor de Inovação Analytics e Tecnologia da Sul América, Cristiano Donisete Barbieri*

O primeiro painel do segundo e último dia do 12º Insurance Service Meeting aconteceu na manhã de ontem, dia 8, no Transamérica Expo Center, em São Paulo, tendo como tema “Desmistificando a inovação no setor”.

Como consenso entre os palestrantes, a crença de que, apesar de toda a relevância das novas tecnologias, é o consumidor o grande protagonista desse processo de transformação vivenciado por todas as indústrias no mundo, inclusive a seguradora. E para alcançar e satisfazer esse cliente, mais que o investimento em tecnologia é necessário uma mudança de cultura nas organizações.

E essa mudança necessária de cultura é, particularmente, um grande desafio para o mercado segurador, devido ao seu conservadorismo natural. “As seguradoras não podem falhar mas, por outro lado, as novas tecnologias precisam ser colocadas no mercado quando ainda estão em processo de desenvolvimento, contando com a interação ativa dos usuários para aperfeiçoá-las”, afirmou Daniel Domeneghetti, sócio do Grupo ECC, CEO da DOM Strategy Partners e moderador do painel.

De acordo com o diretor de Inovação Analytics e Tecnologia da SulAmérica, Cristiano Donisete Barbieri, desde que o primeiro iPhone foi lançado há 11 anos e, posteriormente, com a popularização de empresas de tecnologia como Uber e Amazon, houve uma grande transformação no comportamento dos consumidores, que não querem mais uma experiência de consumo pobre, desejando vivenciar, com todas as empresas, de todos os segmentos, a agilidade e a personalização oferecidas por essas empresas tecnológicas. “No mundo digital, o consumidor não aceita mais soluções que não agreguem valor e só sobreviverão as empresas que conseguirem acompanhar essas transformações dos clientes”.

Também participando do painel, a CIO da Chubb Seguros, Cibele Cardin, apresentou as cinco tendências tecnológicas para os próximos anos. A primeira é a possibilidade de se captar dados por dispositivos conectados, permitindo uma melhor compreensão do cliente e possibilitando um atendimento muito mais personalizado. A segunda é a robótica física, que gera novos riscos, mas

novas oportunidades. Como será o seguro de um prédio totalmente impresso em 3D? A terceira tendência são os códigos abertos e ecossistemas de dados como o blockchain, gerando também novas oportunidades, mas novos desafios, como o da integração entre as empresas. E, por fim, as tecnologias cognitivas, que conectarão todas as outras tecnologias e também devem gerar novos produtos de seguro.

Também participante do painel, o diretor de TI da Bradesco Seguros, Curt Zimmermann, afirmou que, no Next, o banco digital do Bradesco, já não se fala em transação bancária, mas em jornada do cliente, sendo esta mais uma evidência do protagonismo desse personagem nos tempos atuais.

Ele também trouxe para o público presente cinco tecnologias que devem estar muito mais presentes em nossas vidas em poucos anos e afetarão diretamente o mercado segurador. O 5G, que irá facilitar as transações, permitindo que se trabalhe rapidamente com um enorme volume de dados; o blockchain, que aumentará a transparência e a segurança das operações, além de reduzir custos; a inteligência artificial, que no atendimento aos consumidores não precisa de reciclagem constante do aprendizado, como os humanos; o reconhecimento facial, aliada no combate às fraudes e no controle de dados dos clientes, e a computação quântica, que viabilizará todas as outras tecnologias, acelerando enormemente o processamento de cálculos e comandos.

### **IA: Você sabe com quem está falando?**

A inteligência artificial ainda é emergente no mundo e possui acesso bastante restrito. Contudo, ela vem sendo cada vez mais disruptiva e ganhando maior importância para os processos de negócio. "Daqui a 30 anos, teremos inteligência artificial em todo lugar e as empresas que tirarem melhor proveito disso agora serão as que terão mais sucesso no futuro", alertou o CTO & Distinguished Engineer da IBM, Fabio Luis Marras, no painel "IA: Você sabe com quem está falando?".

Com a moderação do superintendente-executivo de Negócios da CNseg, Paulo Kurpan, e a participação do vice-presidente de Auto e Massificados da SulAmérica, Eduardo Dal Ri, foi abordado o que há de mais inovador no âmbito da inteligência artificial no mercado, apontando alguns caminhos para o setor segurador.

A busca pela personalização do atendimento aos clientes que tanto se fala já conta com inovações que facilitam esse processo, como o já tão falado machine learning, o deep learning (análise de um grande volume de dados) e o chatbot (atendimento via robôs). "Precisamos tratar nossos clientes de maneira mais personalizada e há muitas empresas utilizando a inteligência artificial de forma errada, por isso temos muito trabalho a fazer", complementou Eduardo Dal Ri.

Apesar dos alardes, o setor segurador brasileiro tem buscado cada vez mais a automação de processos para melhor atender os clientes, explicou Marras. "Essa aproximação verdadeira com o consumidor é o que tenho visto acontecer na indústria de seguros do Brasil", finalizou o executivo.

### **O desafio da retomada do crescimento da economia e o mercado segurador**

As questões trabalhistas, previdenciárias, econômicas, políticas e ambientais permearam o painel "Os desafios para a retomada do crescimento da economia e o mercado segurador", realizado na manhã do segundo dia no 3º Encontro de Inteligência de Mercado, que acontece em paralelo ao 12º Insurance Service Meeting.

Uma das consequências da crise atual, da qual começamos a sair agora, foi a troca do emprego formal pelo informal, gerando um aumento da desigualdade, como pontuou o economista da CNseg, Pedro Simões, moderador do painel.

E entre as consequências dessa informalidade, fruto, entre outras razões, do esgotamento do modelo de desenvolvimento baseado no consumo, iniciado depois do ano 2000, está o aumento do número de pessoas fora da proteção formal governamental, inclusive com consequências no mercado de seguros, como lembrou o economista e professor da PUR-Rio, Luiz Roberto Cunha.

Sendo, entretanto, o seguro ainda mais necessário quando as pessoas já não podem contar tanto com a proteção do estado, é preciso encontrar maneiras de fazer a proteção securitárias alcançar essas pessoas de mais baixa renda. Para isso, disse o superintendente de Produtos de Seguro do Banco Santander Brasil, Alex Körner, é preciso criar novos produtos, voltados especificamente a esse público e, para isso, a tecnologia pode trazer novas soluções que facilitem os pagamentos e os processos de cobrança.

A baixa penetração do seguro no Brasil, entretanto, não se dá apenas entre a população de mais baixa renda, apesar de o grande catalizador de seu crescimento ser mesmo o crescimento da renda. Isso, porém, está fora do controle do setor, o que não o impede de empreender uma série de ações de fortalecimento da cultura securitária, como afirmou o diretor Técnico da CNseg, Alexandre Leal. Abordando as ações da CNseg, citou o grande esforço que tem sido feito pela Confederação para conscientizar a população a respeito da importância do seguro por meio de seu Programa de Educação em Seguros, com produção de livros, cartilhas, inserções nas redes sociais e até uma rádio Web.

Outra recente importante ação da CNseg foi a entrega aos presidentes de propostas para o desenvolvimento do setor. “Estamos presentes e contribuimos para diversos setores da atividade econômica, além de possuímos ativos na casa do 1 trilhão de reais, mas ainda não somos ouvidos na medida de nossa importância”.

A questão demográfica é outro grande desafio para o País - que apesar de ainda ter uma população de jovens, gasta em previdência como os países de população mais velha - mas também para o setor segurador, particularmente nos setores de previdência privada e de saúde suplementar. “Na saúde suplementar, depois dos 50 anos do beneficiário, os custos com despesas médicas crescem muito de ano para ano, sendo um problema ainda maior que o da previdência, visto que, depois que a pessoa se aposenta, a correção se dá apenas para repor as perdas da inflação”.

Como se não bastasse, as mudanças climáticas são outro grande desafio que se apresenta para o País e para a indústria seguradora, que deve conviver com o aumento do número de sinistros por desastres naturais de grande porte. Também em relação a isso o setor não está parado, buscando incentivar a transição para uma economia de baixo carbono, direcionando seus investimentos institucionais para empresas mais sustentáveis; criando novos produtos para absorver os impactos econômicos desses desastres naturais e sendo mais rigoroso no gerenciamento de riscos.

### **Transformação digital: o desafio não é só tecnológico**

Entre as diversas mudanças de paradigma do mundo atual está o fato de que, antigamente, quando se obtinha uma informação valiosa, guardava-se com cuidado para ser utilizada quando necessária. Atualmente, a informação está aí, ao alcance de todos, e não precisa ser mais guardada. O importante passa a ser como usá-la da melhor forma possível, afirmou o vice-presidente de Pesquisa da Gartner, Cassio Dreyfuss, durante o painel “Transformação digital: o desafio não é só tecnológico”.

As grandes mudanças dos tempos atuais também estão presentes nos ambientes de trabalho, onde os manuais de procedimento já não servem e os profissionais precisam encontrar novas maneiras de realizar seu trabalho. “A alta administração apontará a missão, mas a maneira de realizá-la ficará a cargo dos grupos de trabalho, que enfrentarão desafios desconhecidos pelo caminho”, concluiu.

E essa nova maneira de se trabalhar exigirá também um novo modo de se gerenciar, quando o verdadeiro líder será aquele que obtiver total confiança de sua equipe e conseguir engajá-la para chegarem onde precisam.

Também participando do painel, o diretor de Supervisão de Conduta da Susep, Carlos de Paula, disse que toda essa revolução é um grande desafio para o Estado Brasileiro, que não pode deixar de estar atento a essa agenda transformadora, apesar de sua tradicional postura reativa ao tema. A

Susep, porém, afirmou, “percebendo o tamanho dessa onda, ensejou um comportamento pro-ativo”, abrindo várias frentes, participando de fóruns de tecnologia e estabelecendo uma aproximação com os supervisionados, com outras autoridades de supervisão e até com os novos entrantes, como as insurtechs e outras instituições inovadoras. Como perspectiva de mudança, o órgão regulador já discute um processo de monitoramento eletrônico usando o segmento de garantia estendida como teste.

Ao final da apresentação, o moderador dos debates, o diretor Técnico da CNseg, Alexandre Leal, reconheceu o trabalho desenvolvido pela Superintendência de Seguros Privados.

### **Ciência de dados: oportunidades no mercado segurador**

A transformação digital passa por uma difusão da cultura de dados, que passaram a ser o "coração" das empresas. Nesse contexto, surgiu a Ciência de Dados, que estuda a transformação dos dados em informação e, posteriormente, em conhecimento. Simultaneamente, a nova Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) mudará a forma como será feito o tratamento de dados no Brasil. Esse foi o tema do painel "Ciência de Dados: oportunidades no mercado segurador" do 3º Encontro de Inteligência de Mercado".

O painel contou com a participação dos professores da PUC-Rio Gustavo Robichez, Rafael Nasser e Hélio Lopes, além da superintendente jurídica da CNseg, Glauce Carvalhal. Partindo do ponto de vista acadêmico, Hélio Lopes explicou que a Ciência de Dados é multidisciplinar e que vem ganhando cada vez mais valor no setor segurador.

Essa ciência auxilia na melhor tomada de decisão ao executar alguma atividade do negócio, afirmou Rafael Nasser. "Se observarmos a cadeia de valor de seguros, percebemos que todas as atividades são extremamente dependente de dados. Com a aprovação da nova lei, isso requer um maior cuidado no tratamento desses dados ", complementou Gustavo Robichez.

Para Glauce Carvalhal, a aprovação da LGPD foi criada para estruturar a forma como os dados serão trabalhados. "A Lei não veda o tratamento de dados, ela veio para mostrar qual o caminho a ser percorrido, estruturando-o. Isso facilita a empresa inclusive quando houver uma fiscalização", concluiu a superintendente jurídica.

### **Novas Fronteiras do Seguro: Hoje e Amanhã na Era Digital**

O último painel do 12º Insurance Service Meeting, “Novas Fronteiras do Seguro: Hoje e Amanhã na Era Digital”, contou com a participação do head digital transformation da Kick Ventures, Cezar Taurion.

Num cenário em que mais de 4 bilhões de pessoas estão conectadas à internet no mundo todo, o digital não é o futuro, é o presente. “A 4ª Revolução Industrial que está em curso, teve início, principalmente, a partir de 2007, com o surgimento do primeiro smartphone”, explicou Taurion.

A sociedade industrial que foi construída ao longo dos séculos levou aos modelos de organização, hierarquia e educacional que existem até hoje, informou o palestrante. Contudo, esse modelo passou a ser questionado pela velocidade com que tudo está mudando no meio digital.

“O setor segurador é um dos mais conservadores, não só no Brasil, mas no mundo todo. Mesmo que seja muito regulado, é preciso que ele se adapte aos novos tempos. Esse é um grande desafio porque qualquer setor é ameaçado de disrupção não por seus concorrentes, mas por outros setores, como as startups, por exemplo”, enfatizou o executivo.

A grande mensagem que fica do evento é que todas as atividades que podem ser automatizadas, serão. Atualmente, as cinco maiores empresas do mundo são de tecnologia. Com o auxílio da inteligência artificial, o setor segurador possui o desafio de se adequar a esse novo consumidor que surge cada vez mais empoderado e questionando todo o modelo de negócio e econômico existente,

principalmente os consumidores das novas gerações.

**Fonte:** CNseg, em 09.11.2018.