

Por Érika Ramos (*)



O mercado de seguros é altamente complexo, envolve diversos processos para gerir e renovar as apólices, ofertar negócios, tratar demandas dos clientes, regular e processar sinistros. Além dessa complexidade, existe a intrínseca relação entre as seguradoras em si e suas redes externas, como corretores, rede credenciada e prestadores de serviços.

Agora, diante da necessidade de responder aos desafios gerados pela Covid-19, elas precisam manter suas operações, mesmo com a severa disrupção por conta da mudança de contexto. É preciso entendermos melhor como as seguradoras estão se saindo, pontos críticos e as mudanças futuras em relação às operações como reflexo do que estamos vivenciando atualmente.

Nesse sentido, os principais elementos sobre os quais os líderes dessas empresas precisam estar atentos são os seguintes: transição para o trabalho remoto; sobrecarga em canais de atendimento; digitalização; aumento do risco de fraude; manutenção dos canais de distribuição; responsabilidade social em ascensão.

Olhando para a frente, com foco em operações e negócios, é provável que essa situação resulte em diversas mudanças do setor:

- 1- O trabalho remoto será mais disseminado, com as seguradoras investindo mais em conectividade, ferramentas de colaboração e protocolos de equipe virtual. Assim, mudar para a nuvem pode ajudar na qualidade do trabalho remoto.
- 2- Sistemas e processos digitalizados, serviços baseados em nuvem, automação, incluindo a utilização de robótica e de Inteligência Artificial (IA) serão padrão para as seguradoras.
- 3- Simulações de capacidade serão realizadas à medida que a eficiência no uso de recursos é

alcançada. No momento atual, as seguradoras terão oportunidades de mudar para modelos mais ágeis.

4- As plataformas estão se tornando mais difundidas, o que possibilitou que o setor de telemedicina crescesse rapidamente, com seguradoras de saúde mudando para acomodar inovações.

5- A comparação entre regulação e digitalização ficará em foco nas situações em que as regras e as regulamentações entrem em conflito com a pauta digital.

6- Um novo conceito de gerenciamento de exposição está surgindo e entender esse cenário pode ajudar as seguradoras a progredir e planejar quais sinistros serão recebidos.

7- Os modelos de corretagem e distribuição podem ser revistos em alguns mercados e com isso, algumas seguradoras podem decidir fazer mais negócios com os clientes diretamente, o que pode gerar produtos mais customizados no futuro.

De forma geral, o setor de seguros está se mantendo bem até o momento. Independente das incertezas, essas empresas e seus líderes estão comprometidos em oferecer para colaboradores, clientes, canais de distribuição, públicos de interesse e comunidade o apoio necessário.

Ainda assim, como a pandemia persiste, as seguradoras precisam estar constantemente atentas para a eficácia das ações, a manutenção das operações e a geração de negócios. Quanto mais investirem nas transformações discutidas acima, poderão se tornar ainda mais resilientes e competitivas.

(*) **Érika Ramos** é sócia e líder do segmento de Seguros da KPMG Brasil.

15.06.2020