

CQCS INSURTECH E INOVAÇÃO 2025:

A EVOLUÇÃO DA AI NO SETOR DE SEGUROS

Neste ano, o evento trouxe uma abordagem madura e pragmática sobre Inteligência Artificial, fugindo de discursos generalistas. O foco esteve em **casos reais, eficiência operacional e o impacto direto no corretor e no cliente final.**

Confira os principais destaques:

6 EIXOS ESTRATÉGICOS DA IA NO MERCADO SEGURADOR

01 IA NO DIA A DIA DO CORRETOR

BENEFÍCIO DA IA	DETALHE
Velocidade e Assertividade	Mais velocidade no atendimento e maior assertividade na comunicação com o cliente.
Gestão de Carteiras	Ferramentas para gestão de carteiras, renovações e acompanhamento do ciclo de vida.
Redução do "GAP" Operacional	Ajuda a melhorar jornadas e a reduzir falhas causadas por processos manuais, como esquecimento de renovações e perda de oportunidades.
Treinamento	Ajuda a melhorar jornadas e a reduzir falhas causadas por processos manuais, como esquecimento de renovações e perda de oportunidades.

IA CONVERSACIONAL E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

02

O atendimento ao cliente é uma área chave:

Transformação do Relacionamento: a combinação de IA conversacional e automação inteligente pode transformar o relacionamento com o cliente.

Case de sucesso: a Mapfre implementou uma IA de atendimento mais dinâmica e rápida, focada em reduzir o tempo médio e melhorar a experiência do usuário.

03 EFICIÊNCIA OPERACIONAL E ECONOMIA

As seguradoras buscam saving real, mesmo trabalhando com sistemas legados.

OBJETIVO	MEIO
Otimização	Automação inteligente de processos.
Correção	Correção de gargalos operacionais.
Decisão	Uso de IA para análise de dados e tomada de decisão

MULTIAGENTES: AEVOLUÇÃO DOS RPAS

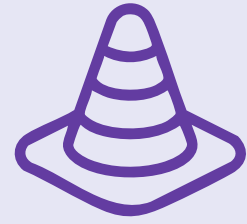
04

Os multiagentes foram um tema forte de discussão, sendo vistos como uma evolução dos RPAs tradicionais:

VANTAGEM DO MULTIAGENTE	DESCRIÇÃO
Inteligência	Fluxos mais inteligentes, sem a necessidade de tantos scripts.
Flexibilidade	Menos dependência de código e maior flexibilidade.
Contexto	Capacidade de tomar decisões contextualizadas.
Destaque	A Potencial Seguradora utilizou n8n (plataforma low-code) para a orquestração de seus multiagentes.

05 DESAFIOS: SEGURANÇA E FRAUDE

A obtenção de dados é um ponto crítico:



O obstáculo: há dificuldade em obter o histórico veicular completo.



O motivo: muitas informações veiculares só existem se o carro tiver seguro.



O impacto: isso prejudica modelos antifraude e aumenta os riscos operacionais.

SOLUÇÕES PARA SINISTRO E INSPEÇÃO

06

Algumas empresas apresentaram tecnologias focadas em:



Análise de imagens do veículo



Orçamentação automática de reparos

Alerta do Mercado: é fundamental **entender o negócio e as dores reais**, e não simplesmente vender "IA que resolve tudo".

Resumo do foco do mercado

O CQCS demonstrou que o mercado está intensamente focado em:



Cliente e Corretor: foco total no cliente final e no corretor.



Jornada Completa: atenção à jornada ponta a ponta, incluindo atendimento, sinistro, renovação e experiência.



Interesses Chave: IA aplicada, multiagentes, automação inteligente e eficiência operacional.

Que tal entender como a Datum pode resolver os desafios do seu setor, do outsourcing à inteligência de dados?

Entre em contato conosco!