

Com 96% das seguradoras globais mantendo ou ampliando investimentos em tecnologia, IA passa a redesenhar rotinas de um setor que já representa cerca de 6% do PIB brasileiro

Por anos, o avanço da inteligência artificial foi associado à substituição de postos de trabalho em setores intensivos em serviços. No mercado de seguros, porém, o movimento tem seguido um caminho distinto. [Dados do Insurtech Global Outlook 2025](#) indicam que 96% das seguradoras no mundo pretendem manter ou ampliar investimentos em tecnologia, com prioridade para inovação digital e IA, mas em vez de substituir profissionais, a tecnologia tem sido adotada para automatizar tarefas operacionais, apoiar decisões e liberar tempo para atividades de maior valor, como relacionamento com clientes, análise e estratégia.

Essa tendência está alinhada ao que aponta o [Future of Jobs Report](#), do World Economic Forum (WEF). Segundo o estudo, até 2030 a automação e a inteligência artificial devem deslocar cerca de 92 milhões de postos de trabalho no mundo, ao mesmo tempo em que criarão aproximadamente 170 milhões de novas funções, sobretudo em áreas ligadas à tecnologia, análise e tomada de decisão. O principal impacto da IA, segundo o relatório, não é a substituição direta de pessoas, mas a reconfiguração das atividades exercidas pelos profissionais.

No Brasil, essa transformação ganha relevância especial no setor de seguros, que ocupa posição estratégica na economia. De acordo com dados da Superintendência de Seguros Privados ([Susep](#)), o mercado segurador brasileiro arrecadou mais de R\$ 376 bilhões em prêmios entre janeiro e novembro de 2025, representando cerca de 6% do PIB nacional e mantendo crescimento consistente acima da média da economia.

Em um ambiente altamente regulado e baseado em confiança, a adoção de tecnologia tem ocorrido de forma integrada ao trabalho humano. Um estudo da [Randstad Research](#) reforça essa dinâmica ao indicar que, no Brasil, cerca de 9,7 milhões de empregos podem ser automatizados na próxima década, ao mesmo tempo em que 7,1 milhões de novas funções devem surgir, evidenciando um processo de transformação, e não de extinção, do trabalho.

O movimento ajuda a explicar o aumento dos investimentos em insurtechs no país. Em um cenário de digitalização acelerada e pressão por eficiência operacional, o capital tem sido direcionado, sobretudo, ao desenvolvimento de tecnologia proprietária e ao uso de inteligência artificial. Em 2025, a Azos, empresa especializada em seguro de vida, protagonizou a maior rodada de investimento do setor, recebendo R\$170 milhões, com foco na aplicação de IA em toda a sua operação.

“Esse volume de recursos voltado à tecnologia revela uma mudança estrutural no mercado de seguros: não se trata de substituir pessoas, mas de criar sistemas que apoiem decisões melhores, mais rápidas e com menos fricção”, afirma Rafael Cló, CEO da Azos.

IA como apoio operacional no dia a dia do corretor

Na prática, o uso de inteligência artificial no mercado de seguros tem se concentrado em resolver gargalos históricos, como excesso de burocracia, processos manuais e baixa padronização operacional. Nesse contexto, insurtechs brasileiras passaram a incorporar a IA diretamente nos fluxos de trabalho, atuando como uma camada de suporte contínuo aos profissionais.

Na Azos a tecnologia vem sendo utilizada como infraestrutura operacional para apoiar corretores, equipes de atendimento e áreas internas. Soluções como o Cotador Inteligente, que permite realizar cotações via WhatsApp por texto ou áudio, e o PergunteAI, voltado ao esclarecimento de dúvidas operacionais sobre apólices, subscrição e processos, ajudam a reduzir fricções do dia a dia e a acelerar decisões, sem eliminar o papel do corretor.

Além disso, outras ferramentas atuam nos bastidores da operação. O Rivaldo Churn, copiloto de retenção integrado ao Slack, elevou a taxa de reversão de cancelamentos em 30 dias de 8% para 17%, ao apoiar equipes com recomendações baseadas em dados. Já o MonitoraAI avalia 100% das interações de atendimento, como e-mails, chats e mensagens via WhatsApp, ampliando o controle de qualidade, reduzindo possíveis erros humanos e acelerando a identificação de oportunidades de melhoria.

Para João Levandowski, Diretor Comercial da companhia, a IA não afasta o corretor da operação, ela aproxima o profissional do que realmente importa no negócio. “Quando a tecnologia assume tarefas repetitivas e operacionais, o corretor ganha espaço para atuar onde é insubstituível: relacionamento, entendimento do cliente e orientação estratégica.”, afirma.

Mais do que uma aposta em eficiência, a adoção de inteligência artificial no mercado de seguros indica uma mudança estrutural no modelo operacional do setor. Em um mercado regulado e baseado em confiança, a tecnologia deixa de competir com o corretor e passa a ampliar sua capacidade de atuação.

Fonte: Azos/NR7, em 30.01.2026.