



Inteligência Artificial e o Setor de Seguros

SUCOM

02/2026

Objetivo, Metodologia e Amostra

Objetivo

- O projeto tem como propósito mapear e analisar o uso da Inteligência Artificial (IA) no setor de seguros brasileiro, identificando aplicações práticas, impactos econômicos e regulatórios e tendências futuras.
- A iniciativa busca oferecer uma visão abrangente que permita às seguradoras e demais entidades do setor tomarem decisões sobre adoção e investimento em IA.

PERFIL DOS RESPONDENTES:



26 RESPONDENTES
de diversas empresas associadas
(empresas de seguros, capitalização,
previdência e saúde)



2 REGULADORES
BACEN e SUSEP



17 EXECUTIVOS
de mercado entrevistados



1 ESPECIALISTA
Em IA



R\$210 BILHÕES



Questionários e entrevistas
realizadas no período de
31/10/25 até 12/01/26



Market Share de
50,7%



80 %
já implantaram soluções de IA

Fatores que moldam a adoção de IA

Cenário atual

- O uso de inteligência artificial no mercado segurador já é realidade consolidada há muito anos (*machine learning*, *deep learning*), porém a IA generativa tem impulsionado aumento nos investimentos e acelerado a revisão de processos das empresas.
- Nesse contexto, as empresas estão em fase de estruturação e adoção da IA generativa, com foco tanto na melhoria de processos internos quanto no aprimoramento do relacionamento com clientes.

Motivadores

para implementar IA em 2025

- **100%** Aumento de Produtividade
- **81%** Melhoria na experiência do cliente
- **69%** Automação de Tarefas
- **65%** Redução de Custos

Barreiras

para explorar iniciativas de IA

- **69%** Integração de sistemas legados
- **58%** Precisão e confiabilidade dos Modelos
- **46%** Falta de expertise técnica e estratégica
- **38%** Custo de Implementação

77% Indicaram impacto incremental* nos processos

*Melhoria pontual em processos existentes, com ganhos de eficiência ou redução de custos sem alterar, significativamente, o modelo de negócio

3 Concentram os principais casos de Uso

- Atendimento ao Cliente
- Operações
- Tecnologia

Até **1%**

84% das empresas apontam ter até 1% de aumento de receita com a implementação de IA

Principais resultados e expectativas do setor

Resultados Alcançados

30 a 50% de redução do tempo e de resposta ao cliente

100% de aumento de cotações realizadas

30% de aumento da produtividade de TI

88% das empresas apontam que a IA melhorou as capacidades tecnológicas existentes

Expectativa

68% das empresas esperam ter processos totalmente automatizados em até 5 anos

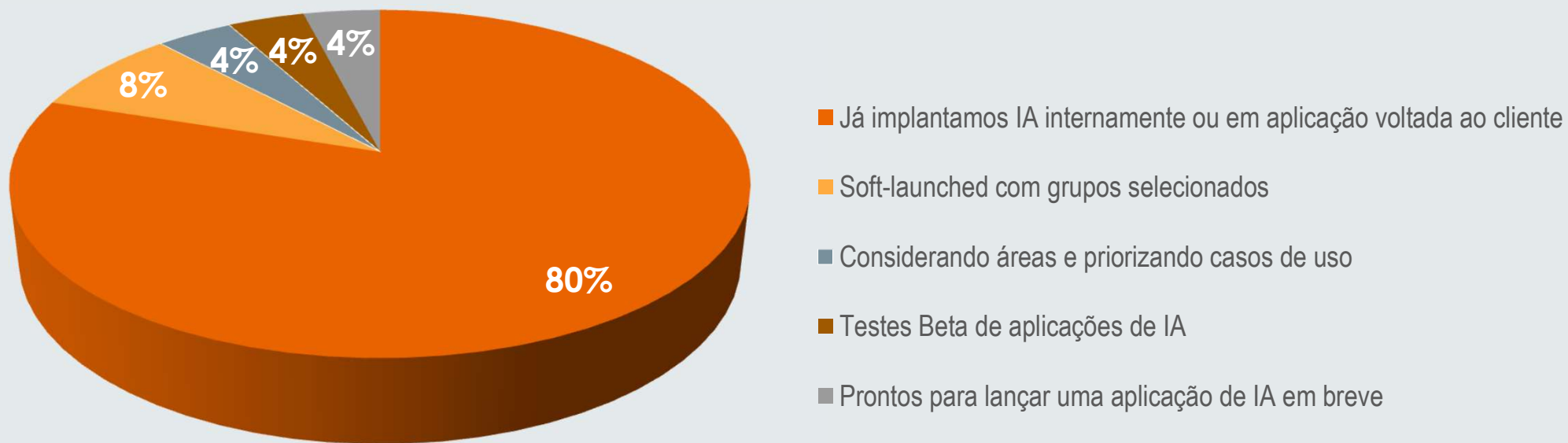
66% das empresas pretendem priorizar a criação de uma equipe dedicada a IA (nota de 8 a 10)

até 1% 58% das empresas esperam investir até 1% da receita em 2026 em IA

Maior que 1% 62% esperam ter redução de custos maior que 1% em 2026, sendo 20% delas esperam ter redução acima de 5%

A implantação em IA já alcança 80% das respondentes, indicando a relevância do tema no mercado segurador

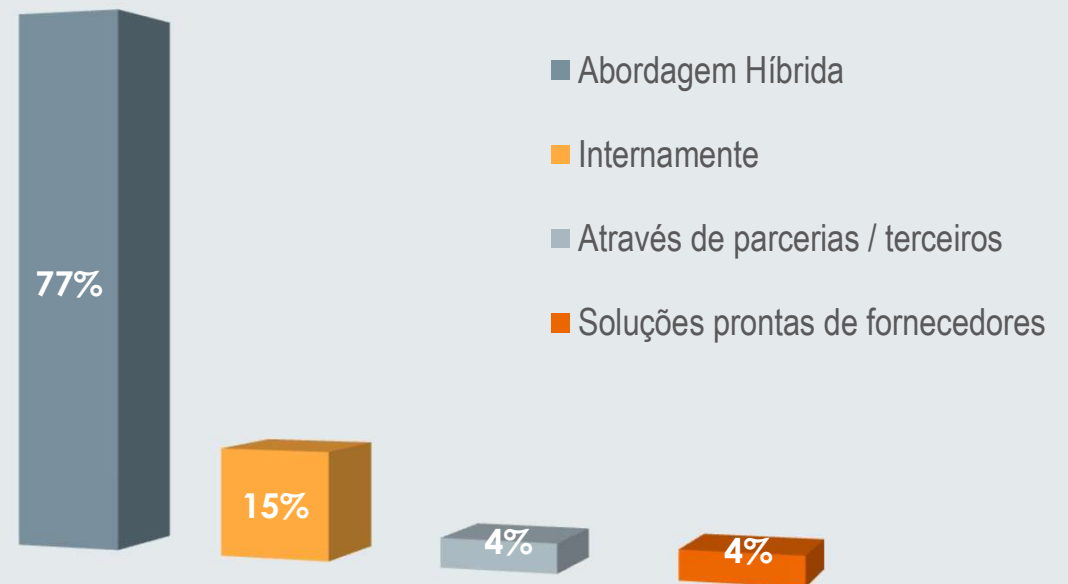
Qual é o estágio de implementação em IA na sua empresa?



Os processos desenvolvidos com IA, normalmente, seguem uma abordagem híbrida combinando soluções de mercado com construções próprias

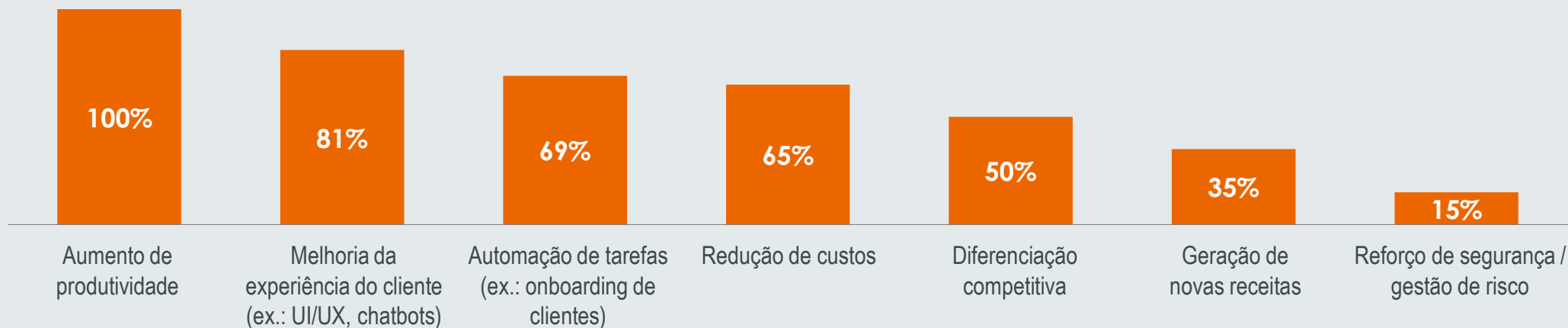
A abordagem híbrida consiste em combinar desenvolvimento interno com soluções externas, as empresas apontam como exemplos: chatbots, automação, API's de Gen AI, Copilot e plataformas de mercado (Microsoft, Salesforce, fintechs). Algumas empresas apontam: iniciativas estratégicas ou core business, prioriza-se o modelo BUILD (internamente), enquanto para acelerar projetos ou suprir falta de recursos, adota-se o modelo BUY (parcerias e fornecedores). Essa estratégia inclui soluções proprietárias, integração com parceiros, uso de IA embarcada, machine learning, speech analytics e OCR, sempre com governança corporativa e componentes homologados.

Como os modelos e soluções de IA estão sendo desenvolvidos?



Foco: aumento de produtividade + melhor experiência lideram entre os principais motivadores das empresas na implementação de IA em 2025

Quais foram os principais motivadores para implementar IA neste último ano de 2025?



As empresas apontam ganhos expressivos em produtividade com a adoção de IA, em processos diversos, variando de: desenvolvimento de código, análise documental, respostas de ouvidorias, avaliação de qualidade de chamadas, entre outros. Uma melhor experiência ao cliente é alcançada com respostas mais rápidas e assertivas, com *chatbots* mais precisos e tempos de respostas menores.

A maior parte do mercado aponta que o impacto da utilização de IA ainda é incremental, não alterando significativamente o modelo de negócio.

De forma geral, como você mensura o impacto que IA teve em 2025?

77%

Impacto incremental (Melhoria pontual em processos existentes, com ganhos de eficiência ou redução de custos sem alterar significativamente o modelo de negócio.)

19%

Impacto substancial (Mudança relevante na forma como a empresa opera, com reestruturação de processos, funções ou serviços, gerando vantagem competitiva.)

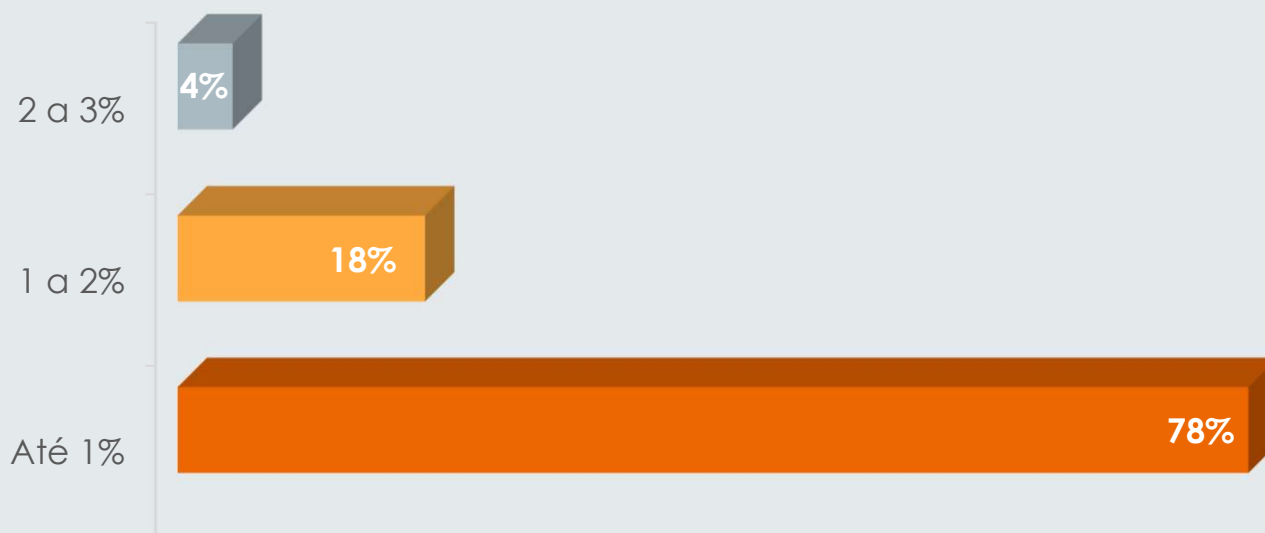
4%

Impacto disruptivo (Transformação profunda que redefine o modelo de negócio ou o setor, criando novas formas de gerar valor e tornando abordagens anteriores obsoletas.)

O setor de seguros ainda está em uma fase inicial de maturidade na adoção de IA, com foco predominante em ganhos incrementais. Apenas 4% das respondentes apontaram impacto disruptivo.

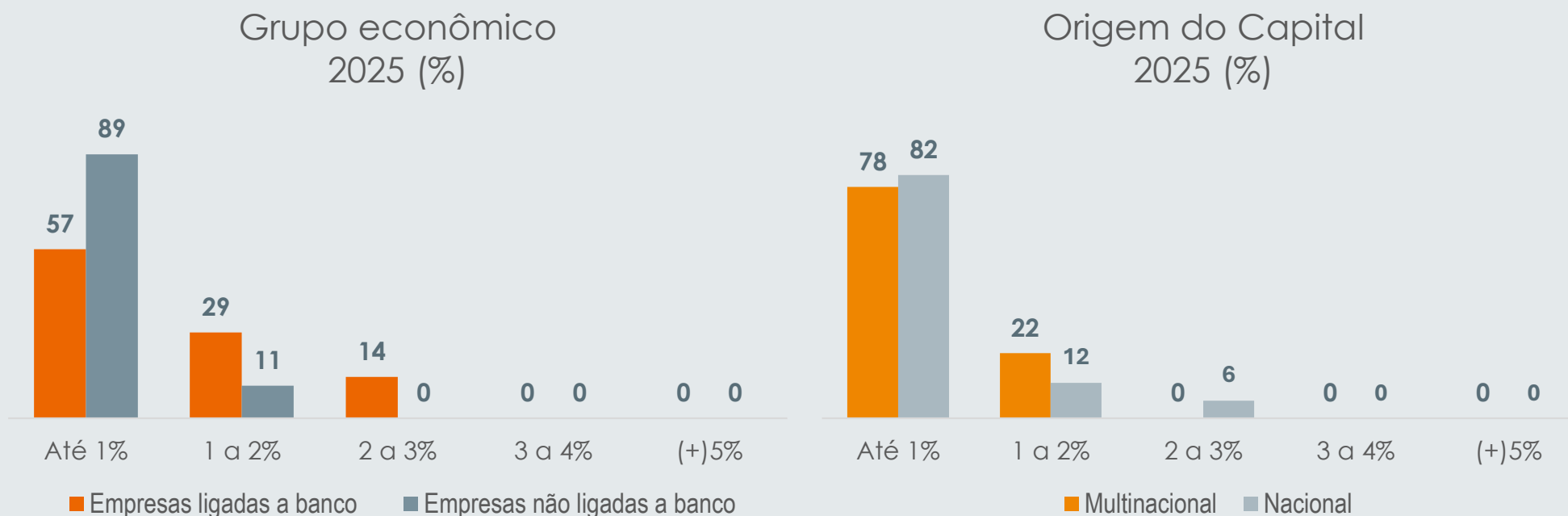
A IA nas empresas começa a estar vinculada a iniciativas mais estruturadas.

Em percentual da receita (prêmio direto / contribuição / contraprestações líquidas / faturamento bruto) qual foi a proporção alocada para investimentos em IA neste ano de 2025?



Estes dados são corroborados durante o processo de entrevista junto às empresas, onde a utilização de IA ainda está em seus primeiros casos de uso e começam agora a ter iniciativas mais estruturadas. Considerando um percentual médio e valores de receita das empresas, o investimento estimado em IA para 2025 é aproximadamente de **R\$ 2,3 bilhões**.

Empresas ligadas a banco apontam um percentual maior de investimento em IA

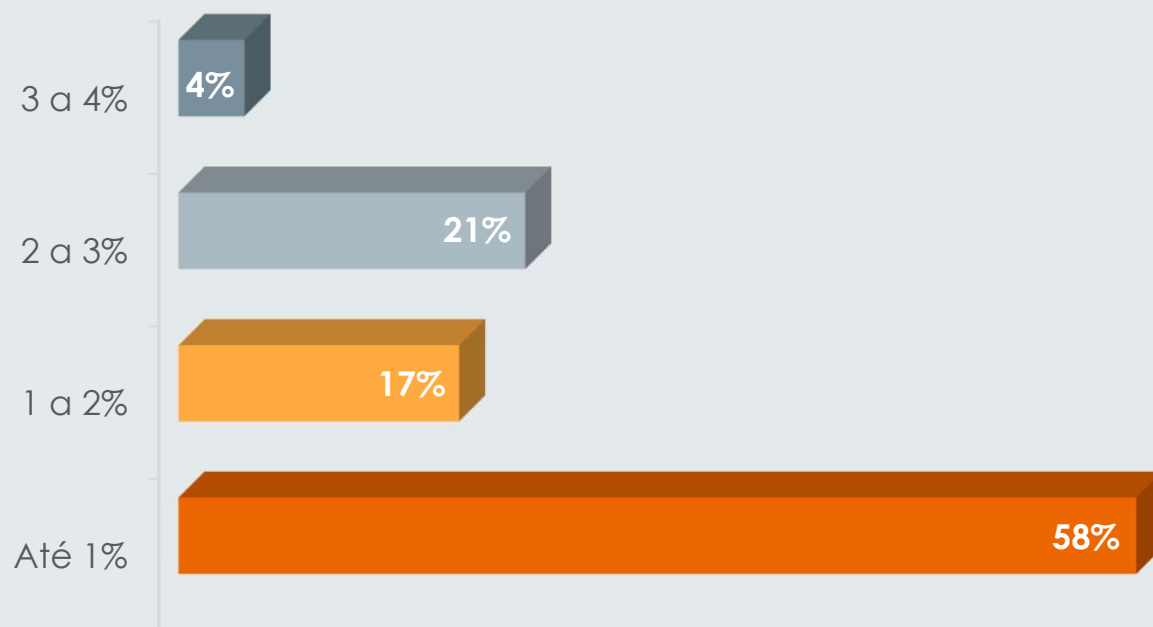


43% das empresas ligadas a Banco apontam que irão investir mais de 1% de sua receita em IA.

Quando analisamos a dimensão de empresas nacionais e multinacionais esta diferença não é relevante.

Expectativa de investimento em IA em 2026

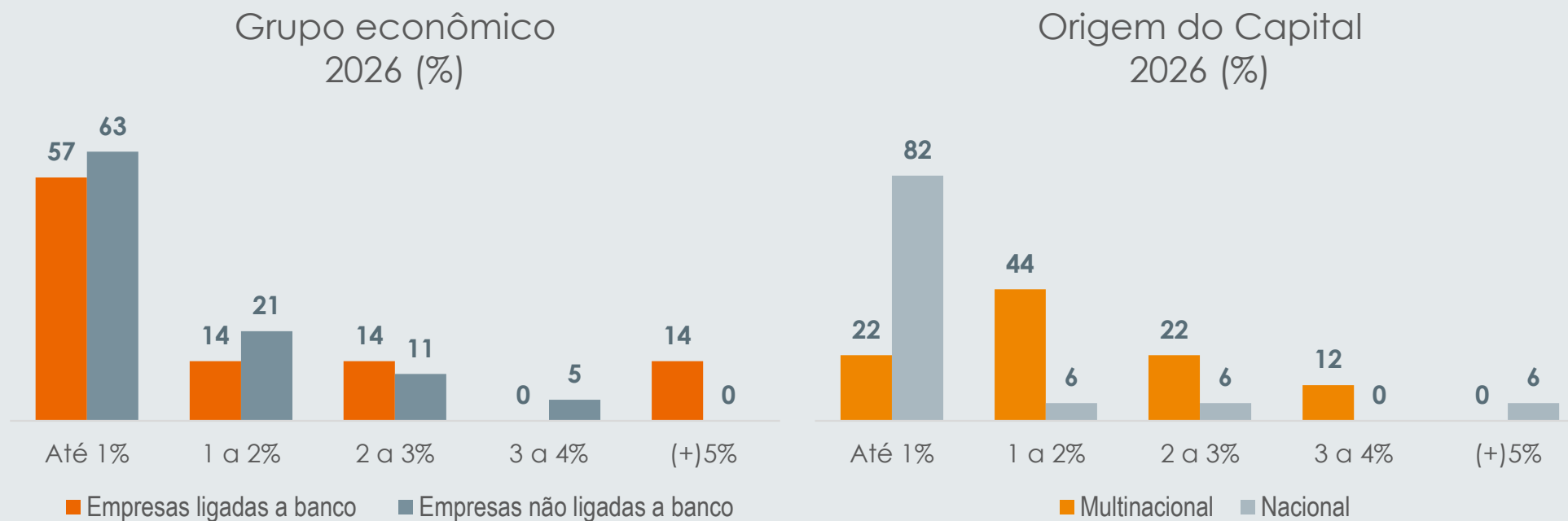
Qual será a proporção alocada para investimentos em IA no próximo ano, 2026?



As empresas já esperam investir valores maiores em 2026.

Considerando um percentual médio e valores de receita das empresas, projetado, o **investimento estimado em IA para 2026 é aproximadamente de R\$ 2,6 bilhões.**

Para 2026, as empresas multinacionais esperam investir mais em IA



Empresas ligadas a banco esperam investir mais em IA do que as não ligadas (percentualmente), assim como empresas multinacionais também esperam investir mais que as empresas nacionais.

Restrições orçamentárias, percepção sobre o retorno e alternativas de menor custo lideram entre as barreiras na implementação de IA

Quais barreiras/desafios podem desencorajar a criação de uma equipe dedicada à IA?



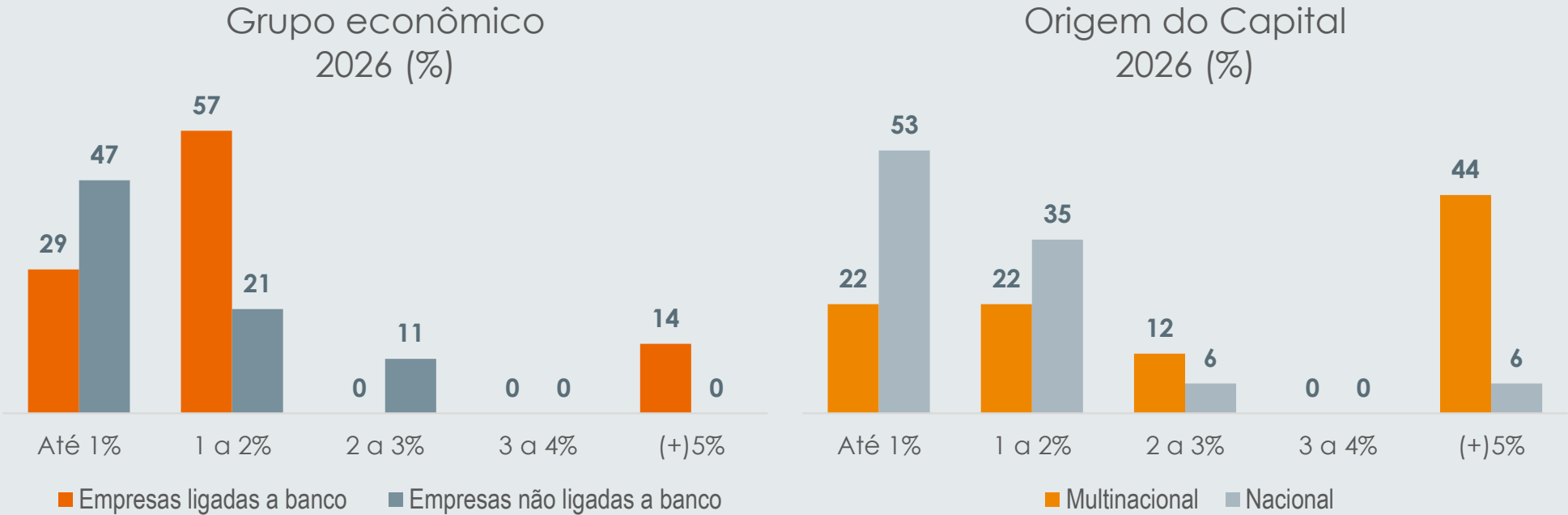
As empresas apontaram, durante o processo de entrevista, que a falta de clareza de ROI e o custo da solução impactam a escalabilidade das soluções, sendo os casos pilotos essenciais para a prova de conceito da solução.

Concorrência com outros temas internos, IA incorporada à área de Data Office; Baixa maturidade do tema no mercado / parceiros; Empresas ainda ofuscadas pelo hype.

A adoção da IA no setor de seguros também apresenta desafios significativos.

	69% Integração com sistemas legados	46% Capacitação e letramento digital	38% Custo elevado e necessidade de priorização	52% ROI (Return on Investment)	42% FOMO (Fear of Missing Out)
Desafios	As empresas possuem infraestrutura tecnológica antiga, muitas vezes com décadas de operação, baseada em sistemas complexos e pouco flexíveis.	Falta de profissionais especializados e a resistência interna à mudança dificultam a adoção plena da IA.	Projetos de IA exigem investimentos significativos em infraestrutura, dados, talentos e governança.	Os casos de uso devem ser concebidos com métricas claras para a medição de seu retorno.	O controle da “ansiedade” executiva na criação de casos de uso de IA.
Impactos	A implementação de IA exige integração com esses sistemas, o que pode gerar altos custos, atrasos e riscos de incompatibilidade.	Sem treinamento adequado e alinhamento cultural, a tecnologia pode ser subutilizada ou gerar rejeição.	Outras soluções mais simples e imediatas acabam sendo priorizadas, sem que haja uma transformação real dos processos impactados.	A dificuldade em transformar métricas de melhorias operacionais e de experiência em um retorno financeiro acabam dificultando a priorização das iniciativas de IA.	A seleção de casos de uso pode não ser a mais adequada à tecnologia ou sem a transformação adequada dos processos para IA.
Exemplos	Processos de sinistros e cálculos atuariais dependem de bases históricas que não foram projetadas para interoperabilidade com soluções modernas.	Equipes de subscrição podem desconfiar de modelos automatizados, preferindo processos manuais.	Projetos internos de IA exigem treinamento avançado para equipes técnicas e de negócio e ajustes nos processos internos para suportar a aplicação prática da tecnologia.	Falta de clareza no ROI acaba gerando resistência de automações de processos onde a percepção de resultados não é óbvia.	Criação de <i>chatbots</i> para dúvidas que acabam sofrendo alucinações, vieses ou processos que poderiam ser solucionados com tecnologias mais baratas.

A expectativa de redução de despesa para 2026 está em torno de R\$ 177 MM (+27% x 2025)



A estimativa para 2025 é que a redução de despesa tenha sido na faixa de R\$140 MM.
Para 2026, as empresas não ligadas a banco estimam uma redução de despesa maior advinda da adoção de IA.

O mercado segurador do Brasil x EUA sobre o uso de Inteligência Artificial

	NÍVEL DE ADOÇÃO E GOVERNANÇA	CASOS DE USO	VALOR ATUAL E IMPACTOS	BARREIRAS	VISÃO FUTURA
Brasil	• Implantação de IA: 80%; • Governança: 41% Centralizado e 33% Híbrido. • Modelos de soluções: 77% Híbridas; 4% soluções prontas.	• Foco em Back-office: Atendimento ao Cliente; Operações; Sinistros e TI. Ex: Chatbots, Análise de sentimento, análise de contratos, desenvolvimento de código.	• 77% - Impacto Incremental (até 1% de aumento de receita); • 88% - Aprimorou capacidades tecnológicas; 56% acelerou inovação; • 85% apontam melhoria da eficiência operacional.	• A Implantação: • 69% integração com Legados; • 58% precisão de modelos. • A formação de Equipes: • 70% Orçamento /Custo; • 52% Percepção de ROI.	• 68% casos totalmente automatizados em 5 anos; • 48% devem priorizar casos centrados em cliente; • 57% das empresas esperam investir até 1% da receita em IA; • 36% esperam 1-2% de redução de custo.
EUA	• Implantação de IA: 84%; • Governança: 51% Centralizado e 49% Híbrido. • Modelos de soluções: 46% Híbridas e 32% soluções prontas.	• Foco em Back-office: Atendimento ao Cliente; Subscrição e TI (65%). Ex de casos centrados no cliente: Cross-Selling via chatbot; Gestão de Risco; Detecção de fraude; Análise Preditiva; Entrada automática de dados; Oferta personalizadas e antecipação de necessidades.	• 56% - Impacto Incremental; 37% Impacto substancial; • 79% - Aprimorou capacidades tecnológicas; 77% Acelerou inovação • 84% apontam melhoria da eficiência Operacional.	• A Implantação: • 66% integração com Legados; • 59% precisão de modelos. • A formação de Equipes • 100% Orçamento /Custo; • 100% Falta Expertise.	• 27% casos totalmente automatizados em 5 anos; • 68% entusiasmados com casos de uso centrados em cliente; • 51% das empresas esperam investir de 11-15% do orçamento; • 39% esperam 11-15% de redução de custos.

Próximos passos

A **Inteligência Artificial** já entrega agilidade e eficiência ao setor de seguros, melhorando a experiência de milhões de brasileiros. O próximo ciclo é o de ganhar escala — com governança, ética e foco absoluto no consumidor.

DESTAQUES DO ESTUDO

Casos de Uso

Áreas de Back-office concentram os casos de uso, como tecnologia da informação, atendimento ao cliente, sinistro e operações. Chatbots, assistentes para atendimento (análise de voz e sentimento), análise de documentos e copilot para desenvolvimento de código são alguns dos exemplos mais citados.

Resultados Alcançados

As empresas ainda apresentam ganhos em aumento de receita e redução de custos, em geral, de até 1%.

Visão Futura

Empresas já consideram ter processos totalmente automatizados em 5 anos, em diversas áreas (sinistros/resgates/pagamentos de sorteio, subscrição, operações etc.). Espera-se um aumento de investimento e de redução de custos para 2026, porém muitas empresas ainda apontam valores até 1%.

Adoção de IA

Em sua maioria, as empresas já adotam IA em seus processos e os modelos de IA generativa têm ganhado uma relevância, tornando a adoção uma necessidade de negócio.

Governança e Modelos Operacionais

Empresas tendem a iniciar sua busca por casos de uso via um modelo centralizado de gestão, depois migram para modelos híbridos e federados, conforme a estrutura de desenvolvimento que já existe na organização. Áreas de dados (ligadas tanto à TI, quanto aos negócios) tendem a liderar estas iniciativas.

Barreiras e Desafios

Sistemas Legados, precisão de modelos e falta de expertise técnica são as principais barreiras para implementação de modelos de IA. Falta de clareza no retorno de investimento (ROI) e o custo das soluções acabam dificultando a criação de uma equipe dedicada à IA dentro das empresas.

Obrigado

