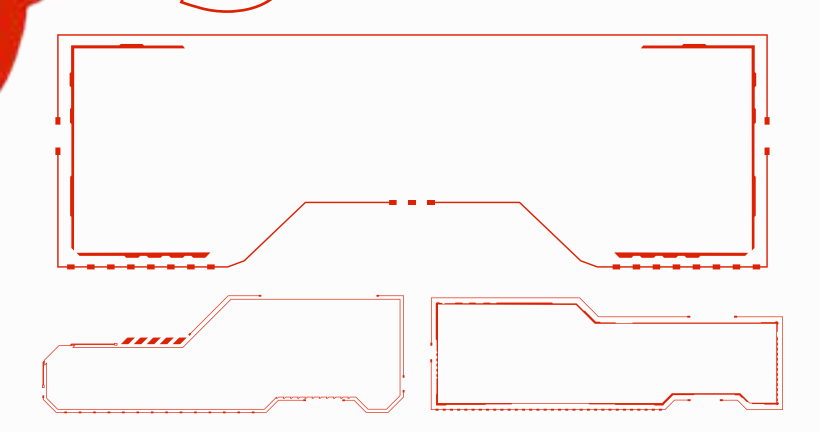


O FUTURO DA INTERAÇÃO

O FUTURO DA INTERAÇÃO
O FUTURO DA INTERAÇÃO
O FUTURO DA INTERAÇÃO

A função da interação em um mundo configurado por assistentes virtuais



RESUMO EXECUTIVO

Este documento analisa os diferentes cenários que exploram **como a interação pode evoluir nos próximos anos**. Desde um mundo onde a IA não consegue cumprir suas promessas até uma sociedade onde os assistentes digitais se transformam em protagonistas da vida cotidiana, cada cenário oferece uma visão dos futuros possíveis.

O documento também analisa **as implicações dessas mudanças em setores-chave como o segurador, que enfrenta uma transformação radical impulsionada pela digitalização**. Em cada cenário, são detalhados os desafios e as oportunidades que as seguradoras abordarão em função do grau de automação, personalização dos serviços e disponibilidade de dados em tempo real.

Em última análise, este documento busca oferecer **uma visão estruturada e fundamentada** sobre os futuros possíveis da interação e seu impacto na vida cotidiana, nas empresas e na economia. Compreender essas possibilidades permitirá antecipar as mudanças e elaborar estratégias que garantam uma integração tecnológica efetiva e equilibrada.

A VISÃO ESTRUTURADA DO FUTURO



INTRODUÇÃO

NOVOS MODELOS DE INTERAÇÃO

Nossos modelos de interação mudarão nos próximos anos?

A maneira como os humanos interagem entre si e com a tecnologia está em plena transformação. A evolução da inteligência artificial (IA), a expansão dos assistentes digitais e a integração com dispositivos inteligentes estão redefinindo a maneira como nos comunicamos, trabalhamos e tomamos decisões. **A linha entre interação humana e automação se torna cada vez mais tênue**, com sistemas que não apenas respondem às nossas necessidades, mas também as antecipam.



A IA e a digitalização transformaram a interação: mais personalização, menos esforço... Porém, novos desafios em privacidade, controle e autonomia também surgiram.



Continuaremos usando as mesmas interfaces?

O desenvolvimento de novas interfaces e métodos de interação, como a realidade aumentada, os hologramas e as interfaces cérebro-computador, abre **novas possibilidades para a comunicação e gestão das informações**. A integração desses avanços com a inteligência artificial generativa e a computação ambiental possibilitará experiências mais fluidas, naturais e eficientes. No entanto, **o ritmo de adoção dessas tecnologias, sua acessibilidade e as regulamentações que as cercam definirão se realmente representam uma transformação estrutural ou simplesmente são melhorias incrementais**.

À medida que avançamos em direção a um ambiente digital mais complexo e interligado, **a interação entre humanos e tecnologia continuará evoluindo**. O desafio não é apenas aproveitar esses avanços para melhorar a eficiência e a experiência do usuário, mas também garantir que o equilíbrio entre a automação e a autenticidade continue, permitindo que a tecnologia amplie nossas capacidades sem substituir o que nos torna

humanos.

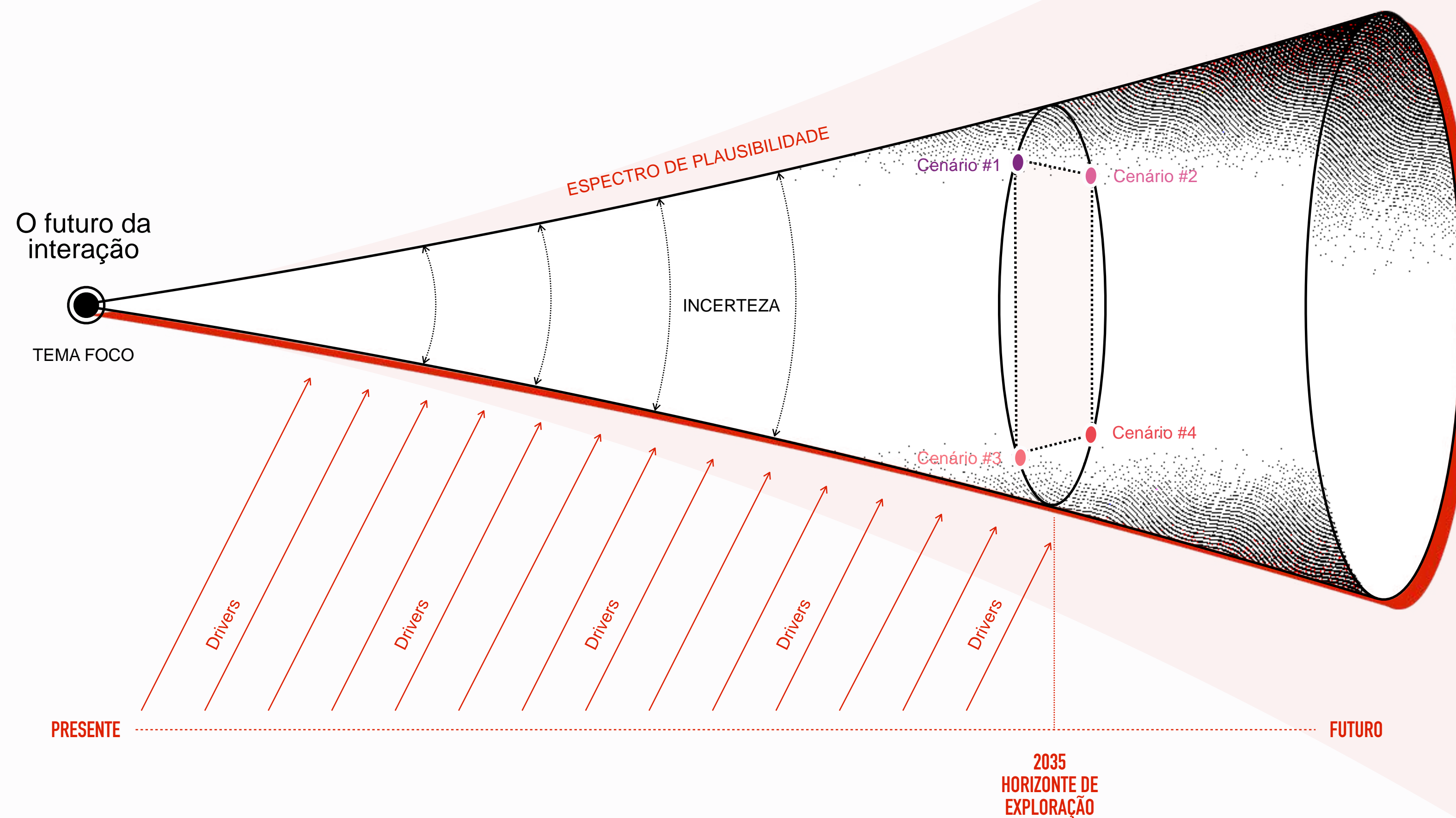
INTERFACES

METODOLOGIA

Neste estudo utilizamos a **metodologia de “Futurecasting” para antecipar cenários derivados do “Futuro da Interação”, tanto na esfera pessoal quanto na corporativa (tema foco)**. Os quatro cenários buscam definir o campo de jogo em que a realidade em torno do tema foco será materializada. Por isso, **os cenários definidos são extremos dentro da plausibilidade**, sem tentar encontrar a probabilidade, e permitem abranger o espectro total derivado da evolução da interação entre humanos e máquinas. **A realidade deveria se materializar em um ponto entre esses quatro cenários.**

Esta metodologia permite posicionar os participantes nos quatro futuros alternativos e ajuda a entender como se chega a essa situação, quais são as implicações derivadas e quais oportunidades surgiriam.

Os cenários foram gerados sobre uma base de conhecimento coletado através de métodos de pesquisa primária e secundária. Para a pesquisa primária foram entrevistados especialistas em interação, tecnologia, indústria, sociologia, psicólogos e comportamento em nível global. A partir do entendimento alcançado, os fatores que determinam a evolução da realidade em torno do tema foco foram identificados. **Esses fatores foram incorporados em quatorze drivers com os quais são articulados os cenários de evolução.**



**CONSUMIDORES E
CORPORACÕES**
EM UM AMBIENTE
TECNOLOGICO
AVANÇADO

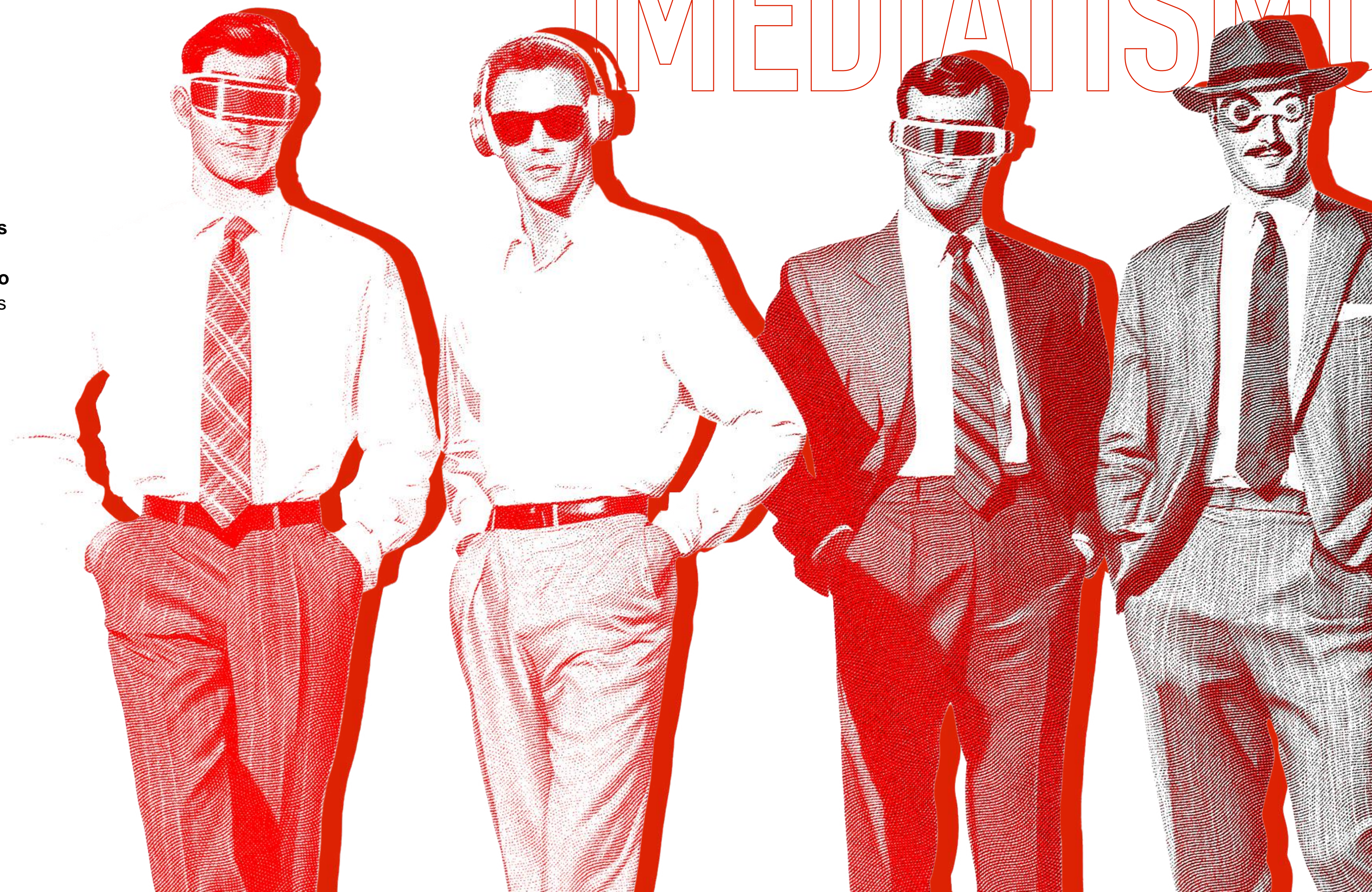


O poder da personalização e do imediatismo

No futuro da interação, **os consumidores terão um papel mais ativo em suas experiências com marcas e produtos, demandando qualidade, sofisticação e personalização como padrão.** A adoção de assistentes de IA e dispositivos avançados permitirá sua interação de maneira mais eficiente com as empresas, consolidando padrões de consumo voltados para o imediatismo e em uma crescente consideração pelos produtos físicos e experiências em ambientes reais.

“

A interação será multimodal, intuitiva e delegada na IA, enquanto o consumo evolui em direção ao imediatismo, a assinatura e a integração total em nosso ambiente digital.





O consumo como expressão de valores e consciência social

Além da conveniência e da personalização, **os consumidores adotarão uma abordagem ativista e responsável, exigindo das empresas maior transparência e compromisso ético.** A sustentabilidade se tornará um fator-chave em suas decisões de compra, priorizando produtos e serviços que minimizem seu impacto ambiental. Do mesmo modo, preferirão marcas alinhadas aos seus valores, aquelas que demonstrem ações concretas para reduzir sua pegada ecológica e gerar impacto social positivo.

A privacidade dos dados se transformará em uma prioridade inegociável. Os consumidores serão mais conscientes do valor de suas informações pessoais e demandarão maior controle em relação ao uso de seus dados. Nesse sentido, muitas pessoas poderiam escolher por renunciar a certos serviços digitais se perceberem que eles comprometem sua privacidade.

De forma paralela, **a saúde e o bem-estar ganharão maior protagonismo, impulsionando a demanda por produtos e serviços que promovam o equilíbrio físico, mental e emocional.** Essa tendência refletirá uma mudança na mentalidade do consumidor, que não apenas buscará conveniência e qualidade, mas também valorizará o impacto de suas decisões em sua própria vida e na sociedade.

CONSCIÊNCIA SOCIAL

O desafio da inovação com confiança

Para as empresas, o futuro da interação representa tanto uma oportunidade quanto um desafio. A adoção de capacidades emergentes, como a inteligência artificial generativa (GenAI), os assistentes inteligentes e os novos modelos de interação, se tornará essencial para manter a competitividade. No entanto, a transformação digital não consistirá apenas em integrar camadas tecnológicas nos modelos existentes, mas em **redefinir as estratégias de negócio para responder de forma ágil, eficiente e segura às expectativas do mercado.**

As empresas deverão equilibrar a inovação com a confiança do consumidor, garantindo a privacidade e segurança dos dados em um contexto de regulamentações cada vez mais rigorosas. A transparência e a ética serão aspectos-chave para sua diferenciação em um ambiente onde os clientes demandarão maior clareza nos processos internos e no tratamento de suas informações pessoais.

Para lograr isso, será essencial que as empresas adotem **modelos de negócio flexíveis, capazes de evoluir juntamente com as demandas do consumidor.** A experiência do cliente não dependerá apenas da qualidade do produto ou serviço, mas também da confiança inspirada pela marca em suas interações com os usuários.

“

Somente as empresas que combinem tecnologia, transparência e confiança conseguirão fidelizar seus clientes.

CONFIANÇA



RUMO A UM HUMANO
AUMENTADO OU
ESTAGNADO?

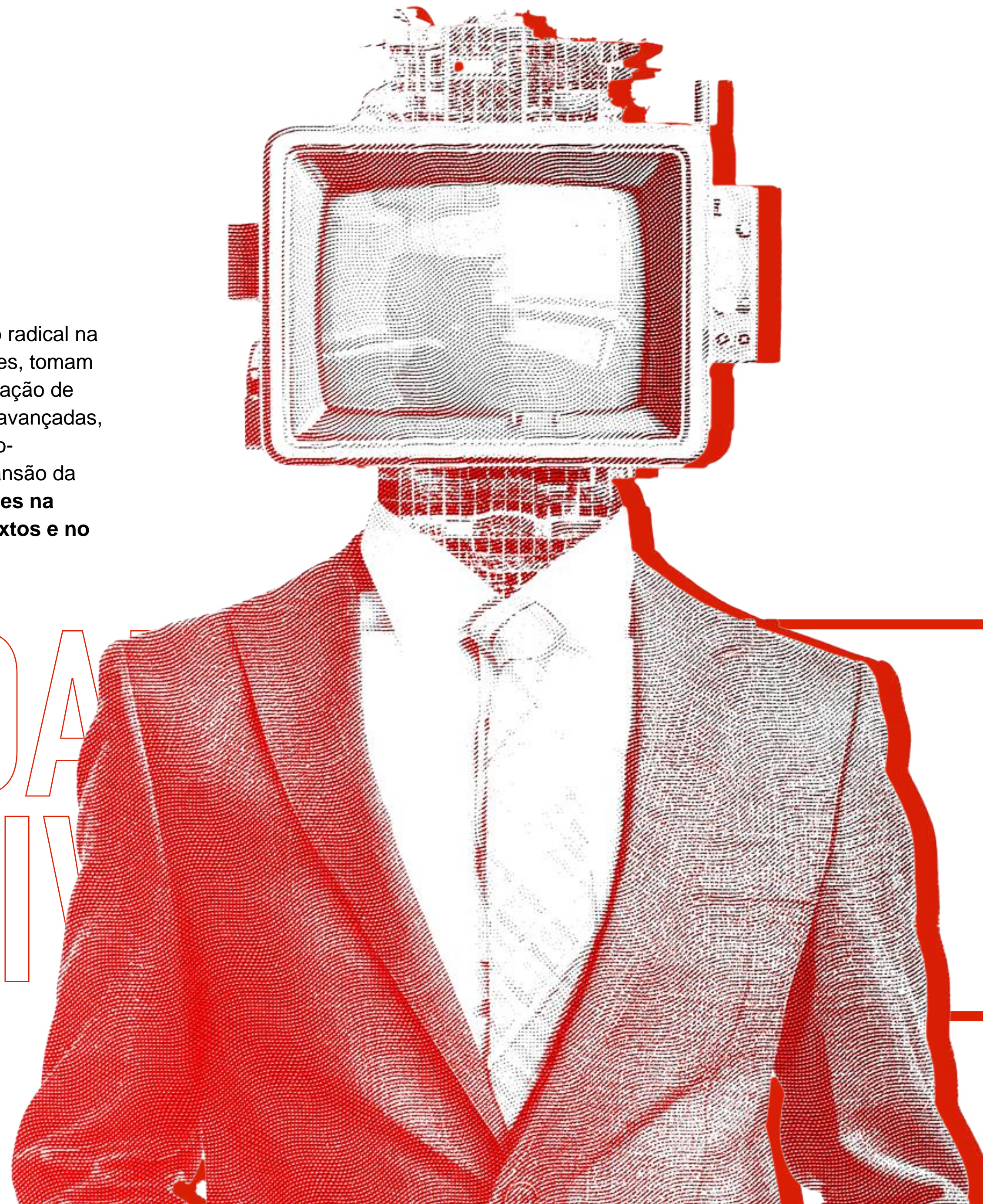


COMPORTAMENTO HUMANO

Para onde nos dirigimos?

A evolução tecnológica sugere uma transformação radical na forma como os humanos processam as informações, tomam decisões e compreendem seu ambiente. A combinação de capacidades cerebrais naturais com capacidades avançadas, como a inteligência artificial e as interfaces cérebro-computador (BCI), permitirá uma significativa expansão da cognição humana. Isso abrirá **novas possibilidades na tomada de decisões, na interpretação de contextos e no reconhecimento de padrões mais complexos.**

DIVERSIDADE
COGNITIVA



“

O acesso imediato às informações potencializará nossas decisões, mas somente um equilíbrio entre autonomia e diversidade cognitiva evitará que a tecnologia pense por nós.

COMPORTAMENTO HUMANO

Os avanços na IA permitirão aprimorar o processamento cognitivo em várias dimensões

PROCESSAMENTO COGNITIVO



Entendimento do contexto

Com o suporte de tecnologias que oferecem informações em tempo real, o cérebro humano conseguirá processar **contextos mais dinâmicos e complexos**. Os sistemas baseados em IA proporcionarão insights personalizados para reduzir o viés cognitivo e expandir o campo de percepção.



Reconhecimento cognitivo

Através do uso de dispositivos avançados, como implantes BCI ou ferramentas de aprendizado automático, **os humanos poderão interpretar padrões e reconhecer estímulos com maior rapidez e precisão**. Isto facilitará, por exemplo, o aprendizado de novos idiomas, a compreensão de códigos complexos e a identificação de elementos visuais ou auditivos em tempo real.



Tomada de decisões aumentada

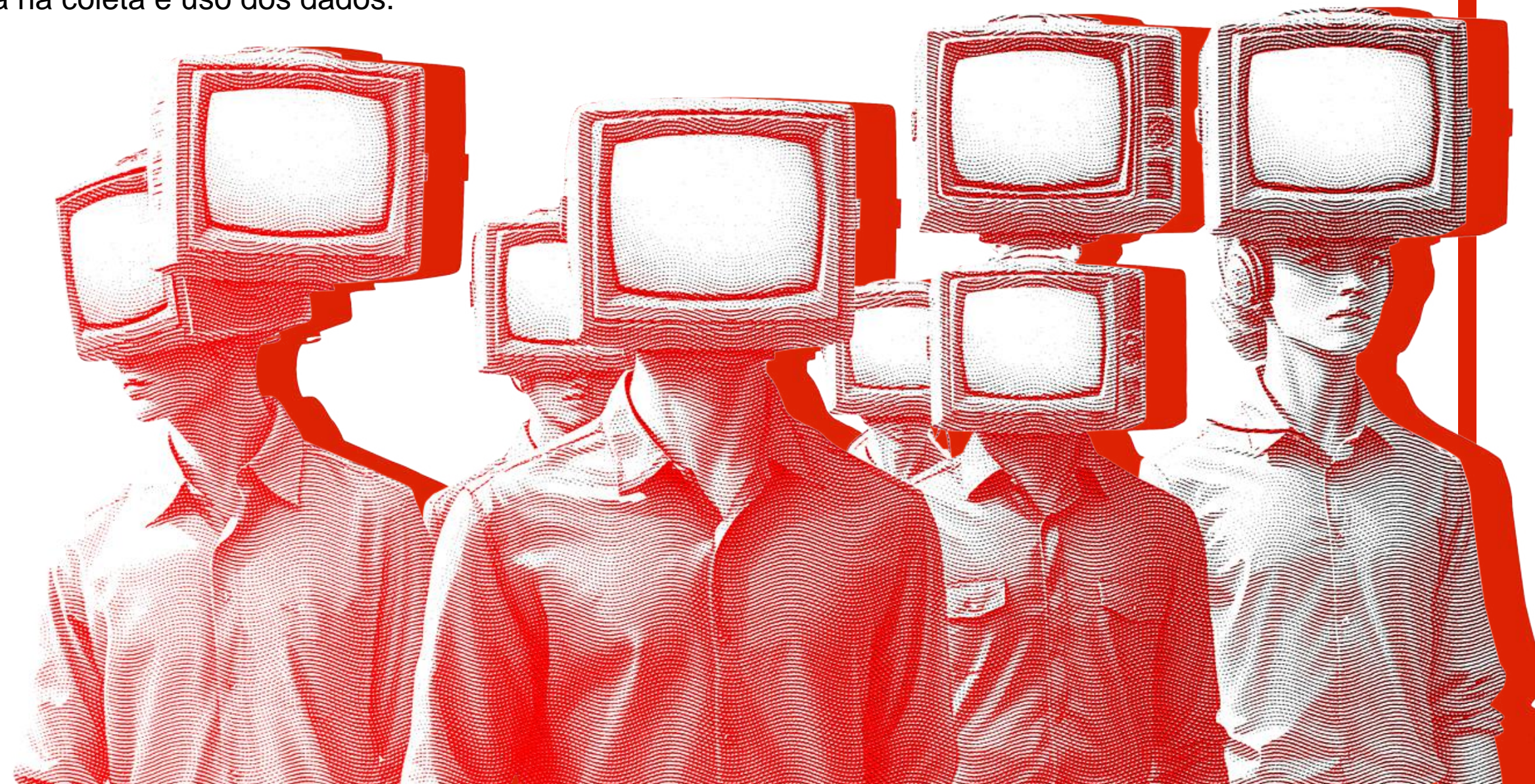
Graças a modelos preditivos e simulações avançadas, os usuários poderão analisar **vários cenários antes de tomar uma decisão**. A apresentação intuitiva dessas opções otimizará os resultados em tempo real e reduzirá a incerteza em processos-chave, tanto na esfera pessoal quanto na profissional.

COMPORTAMENTO HUMANO

Fundamentos para interações mais relevantes e personalizadas

O futuro da interação estará marcado por uma compreensão avançada do contexto do usuário, impulsionada pela **integração de múltiplas fontes de dados e pelo desenvolvimento de capacidades como a GenAI**. Através de sensores, assistentes pessoais e bancos de dados externos, serão criados perfis digitais detalhados, conhecidos como gêmeos digitais, que refletirão com precisão estado, preferências e necessidades de cada usuário em qualquer fase de seu journey.

Esse nível de personalização fornecerá **interações mais fluidas e relevantes, melhorando a experiência do usuário e fortalecendo o engagement com produtos e serviços**. No entanto, também enfrentarão desafios relevantes em termos de privacidade, segurança e ética na coleta e uso dos dados.



Avanços tecnológicos que transformarão a compreensão do contexto

◆ Generalização de sensores

a combinação de texto, imagens, áudio e biometria permitirá que os sistemas de IA interpretem o contexto com maior precisão e detalhe. As informações coletadas em tempo real ajustarão as respostas e recomendações de acordo com a situação do usuário.

◆ Integração de IoT

A expansão da Internet das Coisas (IoT) impulsionará a capacidade de reconhecimento do ambiente, permitindo que as interações se tornem mais intuitivas e voltadas para o contexto social, cultural e pessoal de cada pessoa.

◆ Processamento multimodal

Os dispositivos e assistentes inteligentes poderão captar não apenas a localização do usuário, mas também fatores ambientais que influem em sua experiência, desde o clima até o nível de ruído em seu ambiente, otimizando assim as respostas e recomendações em tempo real.

◆ Aprendizado personalizado

Através do aprendizado contínuo, os sistemas de IA serão adaptados gradativamente às necessidades individuais do usuário. A adaptação progressiva possibilitará experiências mais fluidas e naturais, alinhadas aos hábitos e preferências de cada pessoa.

◆ IA semântica e ontológica

Mediante o uso de ontologias específicas, os sistemas serão capazes de interpretar relações complexas entre conceitos e situações, conferindo um significado mais profundo às interações e ações do usuário. Isso possibilitará maior compreensão de suas intenções e uma melhor adaptação das respostas oferecidas pela tecnologia.

UM MARÇO DE INTERAÇÕES

UM MARÇO
DE INTERAÇÕES



MARCO DE INTERAÇÃO

Um marco de interações fluidas e conectadas

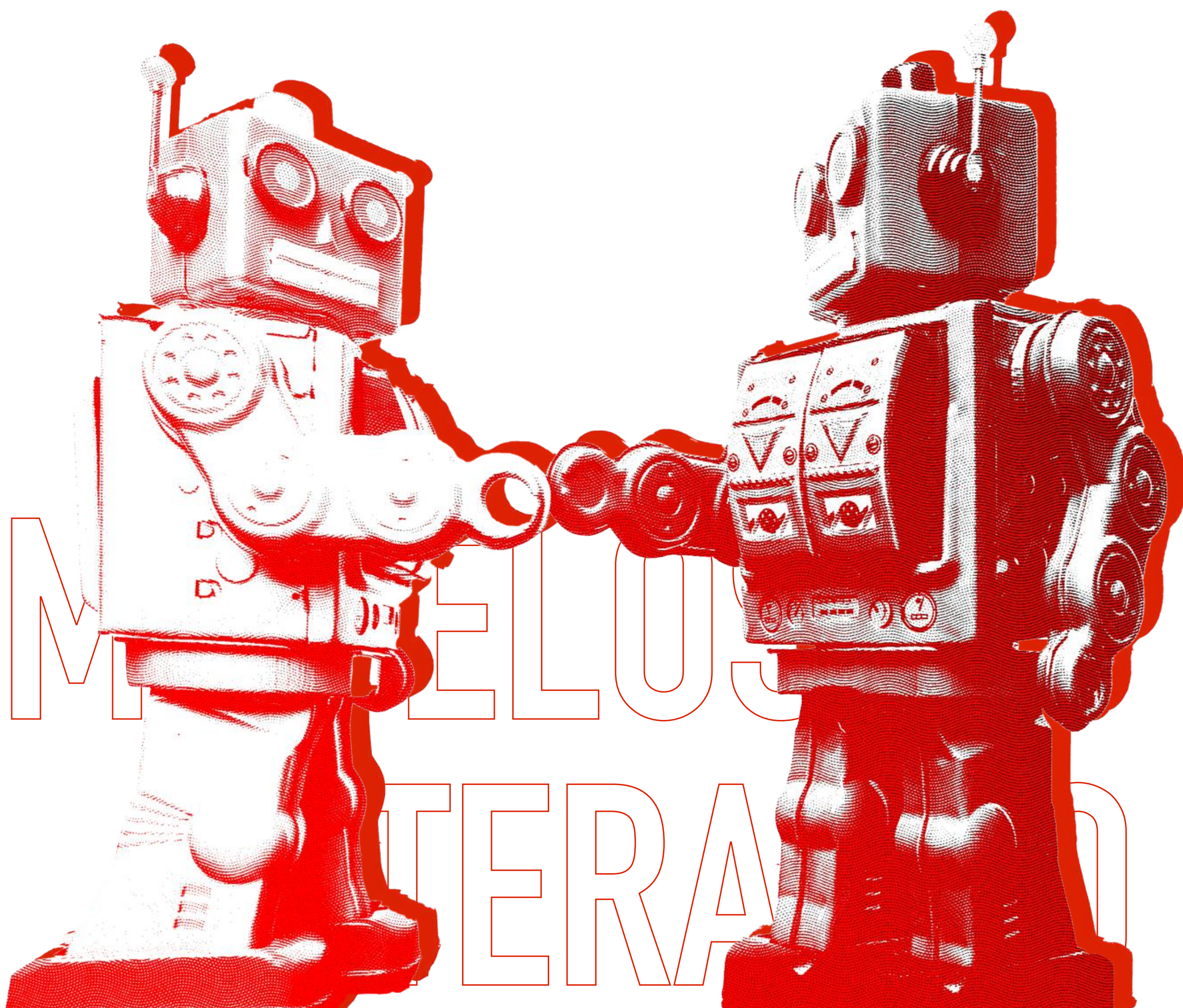
O futuro da interação será marcado por **modelos híbridos mais imersivos, dinâmicos e com alto nível de contextualização**. A conexão entre humanos e máquinas evoluirá para interações direcionadas a objetivos, deixando de lado a necessidade de definir processos detalhados (prompting). À medida que a tecnologia assuma o controle da maioria dos processos transacionais e operacionais, **as interações exclusivamente humanas estarão focadas em atividades criativas, sociais e reflexivas**.

Nesse novo ecossistema, **a regulação desempenhará um papel chave** em garantir a privacidade, a ética e a sustentabilidade das interações, protegendo a autonomia do usuário e evitando o abuso de sistemas automatizados.



MARCO DE INTERAÇÃO

Evolução dos modelos de interação



RELAÇÕES ENTRE HUMANOS

Tecnologia a serviço da conexão interpessoal

Apesar da automação e dos avanços tecnológicos, **a interação humana continuará sendo um fator fundamental na sociedade.** A tecnologia reduzirá as interações transacionais ao assumir tarefas rotineiras, permitindo que as pessoas se concentrem na criatividade, no aprendizado e na conexão emocional.

Em um mundo cada vez mais digitalizado, **as relações humanas ganharão maior valor, promovendo a importância do trabalho colaborativo, da educação presencial e dos encontros presenciais.** Além disso, a integração entre o mundo físico e digital evoluirá com avatares hiper-realistas, que refletirão a identidade e as emoções dos usuários, possibilitando experiências imersivas e eliminando barreiras geográficas.

RELAÇÕES ENTRE HUMANOS E MÁQUINAS

Interações naturais e personalizadas

O futuro da interação entre humanos e máquinas será marcado pela **fluidez, pela acessibilidade e pela privacidade.** A inteligência artificial entenderá melhor a linguagem natural, possibilitando experiências intuitivas e respostas precisas em tempo real.

Graças à expansão de sensores e dispositivos IoT, os ambientes digitais se adaptarão de forma autônoma às necessidades dos usuários, otimizando desde o lar até os espaços de trabalho. Além disso, **os assistentes de IA assumirão um papel-chave na organização da vida diária,** facilitando tarefas e melhorando a produtividade, sempre com uma abordagem focada na privacidade

RELAÇÕES ENTRE MÁQUINAS

Ecosistemas interconectados e automatizados

A comunicação entre dispositivos e sistemas autônomos promoverá um **ambiente digital mais eficiente e adaptável.** A inteligência artificial possibilitará a colaboração entre assistentes virtuais, sistemas de tráfego e dispositivos para o lar, **otimizando o tempo e os recursos sem intervenção humana.** As tarefas repetitivas serão automatizadas, permitindo que as pessoas se concentrem em atividades mais valiosas.

No entanto, com a crescente interconectividade, **a segurança dos dados e a ética no uso da tecnologia se tornarão fundamentais** para garantir a confiança e a proteção dos usuários nesse ecossistema digital.

MARCO DE INTERAÇÃO

Ferramentas para uma interação avançada

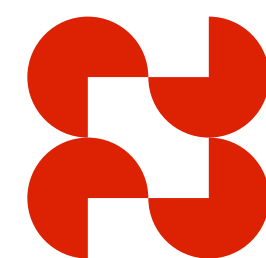
O ecossistema de dispositivos evoluirá rumo a soluções mais naturais e integradas, aprimorando a relação entre os humanos e a tecnologia.

FERRAMENTAS DE INTERAÇÃO



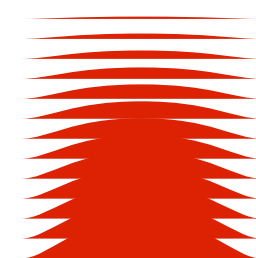
Óculos de realidade aumentada e virtual

A RA enriquecerá a percepção do mundo físico com informações digitais em tempo real, enquanto a RV oferecerá experiências imersivas inteiramente digitais.



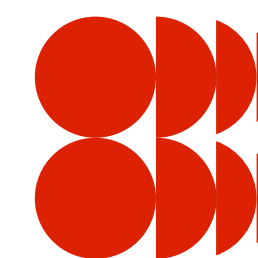
Smartphones e wearables

Embora os smartphones continuarão sendo ferramentas fundamentais, os *wearables* ganharão protagonismo, abrangendo funcionalidades avançadas dentro de dispositivos compactos e acessíveis.



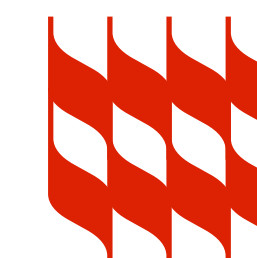
Interfaces dinâmicas e adaptativas

As telas táteis, os hologramas e a computação espacial possibilitarão interações mais intuitivas e eficientes. A personalização será fundamental para garantir experiências fluidas e contextuais.



Interfaces cérebro-computador (BCI)

A possibilidade de interagir com dispositivos por meio do pensamento apresentará novas oportunidades em acessibilidade, comunicação e produtividade. Essas tecnologias serão desenvolvidas para sua integração discreta e segura na vida cotidiana.



Sistemas hápticos e retroalimentação sensorial

A incorporação do tato na interação digital melhorará a experiência dos usuários, permitindo sentir texturas, temperaturas e resistências em ambientes virtuais.

CENÁRIOS



CENÁRIOS

O futuro da interação no ano de 2035 se desdobra em quatro cenários divergentes, cada um moldado pela evolução da inteligência artificial, pela adoção de dispositivos avançados e pelo marco regulatório que rege sua implementação.

Desde um mundo em que a tecnologia falhou em sua promessa de transformação radical até uma sociedade onde a interação com agentes inteligentes é ubíqua, **esses cenários exploram diferentes níveis de integração, autonomia e**

acessibilidade tecnológica. Em alguns casos, a IA se consolida como ferramenta útil, mas limitada; em outros, ela se converte em um pilar fundamental da vida cotidiana, modificando completamente a forma como as pessoas interagem com seu ambiente. **Cada cenário apresenta oportunidades e desafios únicos, impactando não apenas na forma como trabalhamos e socializamos, mas também em setores-chave, como o segurador, onde a adaptação a essas mudanças será fundamental para continuar sendo**

CENÁRIO #1

ONDE O MURO NOS DETEVE



CENÁRIO #2

A ARTE DE MAXIMIZAR



CENÁRIO #3

A ERA DO LUXO DIGITAL



CENÁRIO #4

EM DIREÇÃO À UXTOPIA



CENÁRIOS

Materialização do potencial

Custo da tecnologia e permissividade regulatória

+

-



CENÁRIO #1 ONDE O MURO NOS DETEVE

- A inteligência artificial habilita **assistentes muito eficazes para tarefas repetitivas e de baixa complexidade**, mas pouco resolutivos no restante.
- Os **telefones celulares** continuam sendo a **principal plataforma** de interação, sem que novos dispositivos emergentes tenham conseguido substituí-los.
- A **interoperabilidade de aplicativos e dispositivos é pouco fluida**, gerando atritos na experiência digital e limitações nas funcionalidades.



CENÁRIO #2 A ARTE DE MAXIMIZAR

- Os **assistentes de IA** se converteram em uma **ferramenta onipresente** no dia a dia, otimizando a **gestão de tarefas cotidianas mais simples e repetitivas**.
- O uso de **óculos de realidade aumentada, wearables e outros dispositivos inteligentes** aumentou significativamente, graças à sua maior ergonomia, autonomia e **funcionalidades habilitadas por ecossistemas altamente interoperáveis**.



CENÁRIO #3 A ERA DO LUXO DIGITAL

- Os **usuários "premium"** e as corporações têm acesso a **assistentes de IA mais avançados**, capazes de gerenciar tarefas de certa complexidade de forma autônoma, enquanto usuários, empresas ou **economias menos abastadas se conformam com funcionalidades limitadas**.
- Os **dispositivos de alta gama** oferecem interações altamente sofisticadas, enquanto **as opções mais acessíveis apresentam limitações** em funcionalidade. A **falta de interoperabilidade geral** é uma limitação para a fluidez das experiências.
- As **experiências são fragmentadas** e com alta disparidade entre os segmentos.



CENÁRIO #4 EM DIREÇÃO À UXTOPIA

- Os **assistentes inteligentes operam com alta autonomia**, requerendo da intervenção humana limitada, inclusive em tarefas de certa complexidade, assumindo um **papel central na vida dos usuários**.
- A conectividade entre dispositivos e sistemas permite a **integração sem barreiras das interações e experiências**.
- A sofisticação tecnológica alcançou tal nível que, em algumas ocasiões, **a tecnologia se torna quase imperceptível** na vida cotidiana.

Potencial da tecnologia

O desenvolvimento tecnológico da IA e os dispositivos

+

-

CENÁRIO #1

ONDE O MURO NOS DETEVE

ABSTRACT

Ano 2035: **A IA não alcançou todas as expectativas iniciais**, e a interação entre pessoas pouco mudou em 10 anos. Essas soluções são eficientes em ambientes controlados, oferecem geração de conteúdo em múltiplos formatos de qualidade e otimizam tarefas específicas com resultados sólidos, mas sem alcançar a transformação imaginada por muitos e com grande dependência da supervisão humana para a maioria das aplicações. Três fatores evidenciam de maneira clara a falta de impacto transformador.

Em primeiro lugar, os dispositivos de interação como óculos de realidade aumentada e virtual, robôs ou wearables são muito limitados em design, funcionalidade e adoção. Funcionam, mas ainda têm muito caminho para se tornarem gadgets úteis para o usuário médio, além de aplicações muito específicas. Ainda que os custos tecnológicos não signifiquem uma barreira relevante, as decisões sobre sua implementação exigem uma cuidadosa avaliação, devido ao seu limitado impacto e, na prática, sua adoção é centrada em contextos pessoais e profissionais específicos. Sua relevância na vida cotidiana continua sendo marginal, ficando longe de se converter em ferramentas fundamentais ou amplamente utilizadas, como poderiam ser os smartwatches há 10 anos.

O segundo fator é a falta de interoperabilidade entre os sistemas, aplicativos e dispositivos, que obstaculiza o potencial total da tecnologia. Dentro de ecossistemas fechados, as experiências são funcionais, mas nunca fluídas nem inteiramente integradas ao contexto. Entre ecossistemas diferentes, a integração é ineficiente, gerando uma fragmentação das experiências.

Além dos fatores mencionados anteriormente, **a adoção é limitada por uma regulação restritiva que freia a inovação e dificulta a incorporação de novas tecnologias.** Cumprir as normativas representa um processo cansativo e caro e, como se viu antes, com escassa utilidade, o que desencoraja tanto empresas quanto usuários.

Nesse contexto, o impacto líquido da tecnologia no mercado de trabalho e na sociedade é discreto. Ainda que tenham sido alcançados avanços em produtividade e capacitação, a mudança estrutural resulta mínima, e as promessas da tecnologia como motor da transformação radical ficaram como um eco distante.



CENÁRIO #1

ONDE O MURO NOS DETEVE

Nesse cenário, **o avanço da inteligência artificial e da tecnologia em geral foi muito mais modesto do esperado.** A transformação digital teve um impacto limitado, com melhorias incrementais em produtividade e eficiência, mas sem uma revolução na forma em que interagimos com sistemas e dispositivos. A falta de interoperabilidade entre tecnologias, uma regulação restritiva e a ausência de avanços significativos em hardware resultaram em uma sociedade onde as interações continuam semelhantes às de uma década atrás. A IA não alcançou níveis de autonomia disruptivos e continua dependendo da supervisão humana para a realização da maioria das tarefas.

As interações continuam dominadas por dispositivos tradicionais, com os smartphones no foco da experiência digital. Ainda que tenham melhorado as interfaces de voz e algumas tecnologias emergentes tenham tentado ganhar terreno, as telas táteis e os controles manuais continuam sendo os métodos de interação predominantes. A personalização e adaptação ao contexto são mínimas, pois a tecnologia carece da capacidade de compreender profundamente o ambiente. Nesse contexto, a digitalização atenuou certas cargas, mas não gerou mudanças estruturais significativas na sociedade.

ONDE O MURO NOS DETEVE

Tópicos-chave

◆ **Baixa autonomia da IA**

A inteligência artificial continua funcionando como um assistente passivo, limitado à realização de tarefas repetitivas e de baixo impacto. A supervisão humana segue sendo necessária na maioria dos processos, reduzindo a capacidade da IA para agir de forma independente.

◆ **Predomínio do smartphone**

Os telefones celulares continuam como a principal plataforma de interação, sem que os dispositivos emergentes tenham conseguido substituí-los. A centralização da tecnologia no smartphone restringe a evolução de novas interfaces e métodos de controle.

◆ **Interação fragmentada e ausência de interoperabilidade**

Os aplicativos e dispositivos não conseguem se comunicar de maneira fluida, gerando atritos na experiência digital. Os ecossistemas tecnológicos permanecem fechados, impedindo a personalização e integração das experiências.

◆ **Interfaces tradicionais e de baixo impacto**

As telas táteis continuam sendo o padrão de interação, com melhorias incrementais em qualidade, mas sem interrupções na experiência. O controle por voz melhorou, mas seu uso continua sendo limitado a comandos simples e tarefas de menor complexidade.

◆ **Personalização e adaptação limitada ao contexto**

A falta de processamento avançado de dados impede que as interações sejam personalizadas de forma significativa. A IA não consegue antecipar efetivamente as necessidades do usuário, deixando experiências digitais mal otimizadas.



CENÁRIO #1

ONDE O MURO NOS DETEVE

Personalização e adaptação limitada ao contexto

Nesse cenário, a **evolução tecnológica não alcançou as expectativas e a digitalização do setor segurador segue um caminho de melhorias incrementais em vez de uma transformação radical**. A ausência de interoperabilidade, a baixa autonomia da IA e a escassa adoção de dispositivos avançados resultaram em um ecossistema onde os processos seguradores continuam dependendo, em grande medida, dos modelos tradicionais.

Ainda que algumas ferramentas digitais tenham otimizado a eficiência operacional, **a automação continua sendo limitada e a personalização de produtos ainda não é uma realidade tangível**. Os seguros seguem funcionando sob modelos padronizados, sem capacidade de adaptação em tempo real ao comportamento dos segurados. A experiência do cliente continua lenta e burocrática, porque as interações humanas são necessárias na maioria dos processos. Além disso, a escassez de dados processáveis impede a evolução rumo a modelos preditivos mais avançados. Em um contexto de baixa adoção tecnológica e regulação restritiva, a inovação no setor segurador está estagnada, obstaculizando a diferenciação entre empresas e limitando a capacidade de oferecer seguros personalizados e voltados aos riscos individuais.

Implicações

1.

Modelos de seguros tradicionais sem personalização significativa

A ausência de avanços tecnológicos limitou a evolução para seguros hiper personalizados. A maioria das apólices continua sendo estática, com tarifas fixas baseadas em perfis de risco tradicionais e não em dados em tempo real. Os clientes continuam selecionando pacotes predefinidos sem que a seguradora possa ajustar coberturas de maneira dinâmica de acordo com seu comportamento ou contexto.

2.

Automatização mínima em processos de assinatura e reclamações

Embora algumas operações tenham sido digitalizadas, a ausência de IA avançada e a falta de interoperabilidade entre os sistemas restringiram a automatização de processos-chave. As assinaturas continuam dependendo de formulários manuais e de longos tempos de validação, enquanto o gerenciamento de sinistros ainda exige revisão humana para a verificação de reclamações.

3.

Experiência do cliente burocrática e dependente de agentes humanos

A interação com as seguradoras ainda é, em grande parte, tradicional, com muitos clientes precisando de assistência humana para concluir os processos. Isso torna os tempos de resposta longos e a experiência é percebida como ineficiente em comparação com outros setores mais digitalizados.

4.

Falta de integração de dados para uma avaliação precisa dos riscos

Devido à escassez de dados gerados pelos clientes em tempo real, a avaliação de riscos ainda depende de modelos atuariais históricos. Isso limita a capacidade para oferecer preços mais precisos e justos, afetando tanto os clientes de baixo risco que pagam prêmios altos quanto aqueles de alto risco que não são identificados a tempo.

5.

Baixa capacidade de inovação devido a restrições regulatórias

O marco regulatório restritivo tem dificultado a experimentação com novos modelos de seguros baseados em IA e análise preditiva. As seguradoras enfrentam barreiras para desenvolver produtos inovadores, o que dificulta a diferenciação e a adaptação às necessidades em contante mudança do mercado.

CENÁRIO #2

A ARTE DE MAXIMIZAR

ABSTRACT

Ano 2035: Olhando para trás, **a IA não atingiu o potencial esperado e, mesmo assim, seu impacto é impressionante.** Seria exagerado falar em uma tecnologia revolucionária, mas é possível afirmar que a IA transformou nossas interações e dinâmicas sociais e de trabalho. Três fatores chave podem explicar esta situação.

Em primeiro lugar, o foco na adoção em massa. Diante das barreiras intransponíveis na evolução da IA, os desenvolvedores dedicaram seus esforços a promover sua adoção em massa. Eles priorizaram acessibilidade e usabilidade, possibilitando o acesso a dispositivos que combinam fidelidade, ergonomia e conveniência, e que evoluíram como extensões naturais dos smartphones, que continuam resistindo ao desaparecimento. Dessa forma, os sistemas de IA, com suas capacidades limitadas mas funcionais, encontraram um lugar onipresente tanto em ambientes domésticos quanto profissionais.

O segundo fator-chave é a melhoria da interoperabilidade dentro dos três grandes ecossistemas tecnológicos, que oferece experiências fluidas e multimodais. Essas integrações viabilizam casos de uso que conseguem maximizar a aplicabilidade prática da tecnologia, enquanto aguardam os novos saltos tecnológicos tantas vezes prometidos.

Por fim, um marco regulatório permissivo, projetado para priorizar a competitividade e a inovação diante de possíveis riscos. A evolução gradativa da automação e os avanços tecnológicos evitaram acender alarmes sociais significativos e, portanto, permitiram uma adoção social e corporativa sem excessivas restrições.

Vale destacar que a automação aumentou a produtividade e reduziu tarefas tediosas, mas também deslocou uma parcela considerável da força de trabalho. Em muitos setores, as novas oportunidades de emprego não conseguem cobrir as funções perdidas, gerando bolsões de desemprego com poucas perspectivas de melhoria.

Há dez anos, os tecno-otimistas sonhavam com uma sociedade transformada por um avanço tecnológico sem precedentes. Hoje, embora o progresso não tenha sido tão incrível, a IA demonstrou que pode oferecer benefícios tangíveis e remodelar nossa forma de viver e trabalhar, à medida que sua adoção se aprofunda.



CENÁRIO #2

A ARTE DE MAXIMIZAR

Nesse cenário, **a inteligência artificial tem se mostrado útil e funcional, mas não revolucionária.** Apesar de não ter atingido o potencial esperado, sua adoção em massa permitiu uma transformação significativa na forma como interagimos com a tecnologia. A acessibilidade e facilidade de uso foram fatores-chave na integração dos sistemas de IA na vida cotidiana, consolidando-os como ferramentas fundamentais para a produtividade e a eficiência.

A interoperabilidade dentro dos grandes ecossistemas tecnológicos melhorou, possibilitando experiências mais fluidas e multimodais. Contudo, ainda há limitações fora desses ambientes, o que impede uma integração plena. As interações se tornaram mais dinâmicas e multimodais, combinando voz, gestos e controle tátil. Apesar desses avanços, a supervisão humana continua predominante em tarefas complexas e a personalização das experiências segue condicionada pela capacidade de cada ecossistema.

Tópicos-chave

◆ IA funcional e adotada em massa

Os assistentes de IA se converteram em uma ferramenta onipresente no dia a dia, otimizando a gestão de tarefas cotidianas. A supervisão humana ainda é necessária, mas a automação reduziu significativamente a carga de trabalho em processos repetitivos.

◆ Maior interoperabilidade dentro de ecossistemas fechados

A conectividade entre dispositivos e aplicativos dentro dos grandes ecossistemas melhorou, oferecendo experiências mais fluidas. A ausência de padrões universais ainda gera atritos na integração entre plataformas de diferentes prestadores.

◆ A ascensão dos dispositivos inteligentes

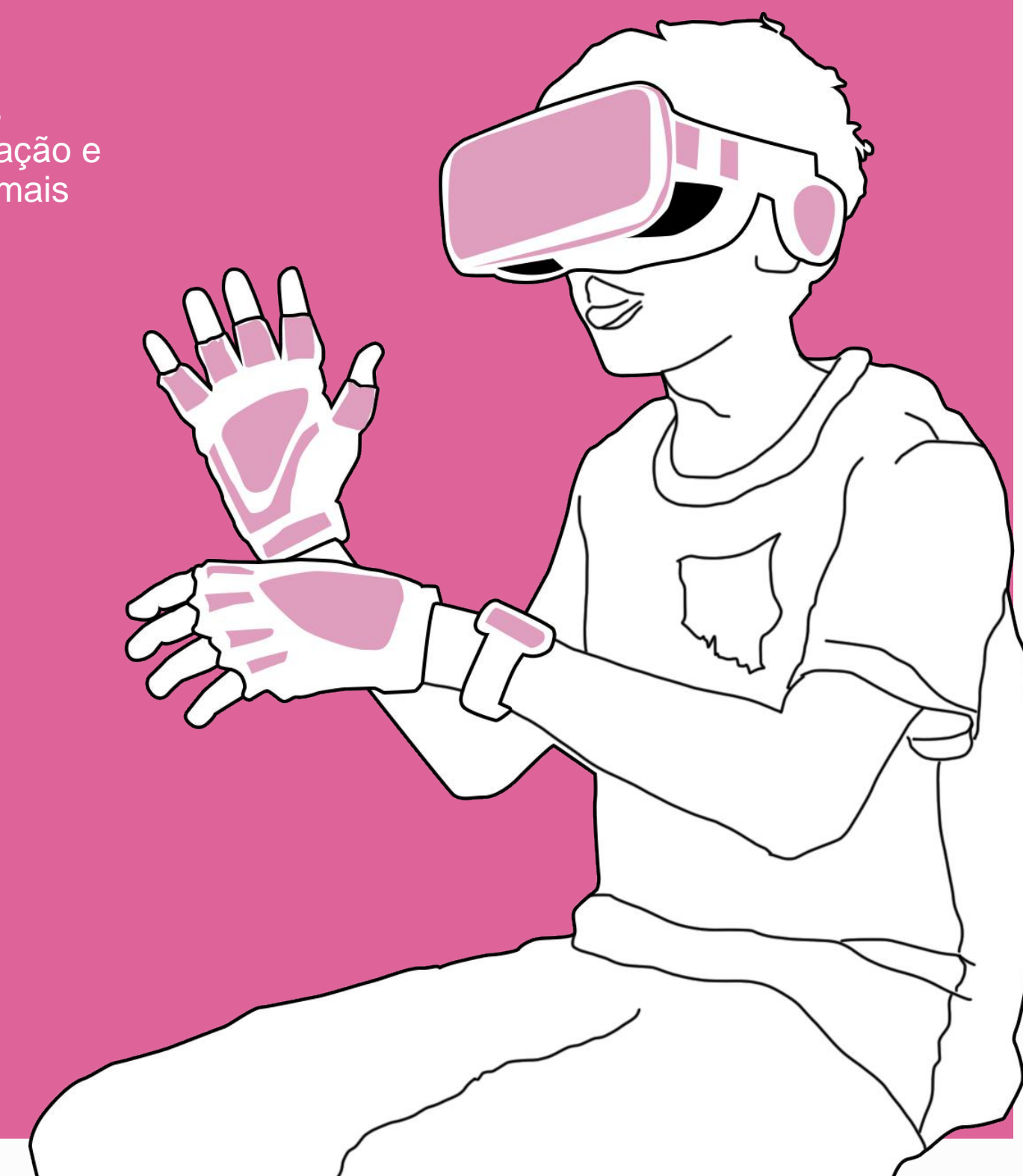
O uso de óculos de realidade aumentada, wearables e assistentes pessoais aumentou, melhorando a experiência digital. A miniaturização e otimização desses dispositivos permitiram que eles se tornassem mais acessíveis e confortáveis para os usuários.

◆ Interação multimodal avançada

Consolidou-se o uso de interfaces combinadas de voz, gestos e telas táteis, melhorando a acessibilidade e a eficiência. A naturalidade da interação avançou, embora ainda dependa das capacidades do ecossistema em que opera.

◆ Personalização moderada

Dentro dos ecossistemas tecnológicos, a IA é capaz de proporcionar experiências personalizadas, mas sua eficácia continua limitada. Fora de ambientes controlados, a personalização continua básica devido à falta de integração de dados.



A ARTE DE MAXIMIZAR

CENÁRIO #2

A ARTE DE MAXIMIZAR

Personalização moderada

Nesse cenário, a inteligência artificial se consolidou como uma capacidade muito adotada, otimizando processos e melhorando a eficiência operacional, mas sem alcançar níveis disruptivos de autonomia. Para o setor segurador, isso representa um ambiente no qual a automação reduziu significativamente a carga de trabalho na gestão de apólices, assinatura e reclamações, mas ainda exige intervenção humana em tarefas mais complexas.

A interoperabilidade dentro dos ecossistemas tecnológicos permitiu que as seguradoras integrassem seus serviços com plataformas de terceiros, o que favorece a personalização e o ajuste dinâmico de prêmios. No entanto, fora desses ecossistemas, a experiência continua fragmentada. A maior disponibilidade de dados facilitou a implementação de seguros baseados em comportamento, ainda que com certas limitações em tempo real. O cliente interage com as seguradoras principalmente por meio de assistentes de IA, reduzindo o contato direto com agentes humanos. Entretanto, os desafios na integração de sistemas entre diferentes plataformas e a necessidade de validação humana em situações críticas impediram uma automação total.

Implicações

1.

Otimização operacional mediante IA em assinatura, reclamações e atendimento ao cliente

As seguradoras incorporaram assistentes de IA para melhorar a eficiência em processos-chave. Isto reduziu o tempo de espera no atendimento ao cliente, automatizou reclamações simples e facilitou a assinatura de apólices com integração a plataformas de terceiros.

2.

Maior personalização de seguros dentro de ecossistemas tecnológicos fechados

Dentro dos grandes ecossistemas tecnológicos, as seguradoras conseguiram oferecer seguros personalizados com base no comportamento do cliente. Porém, fora desses ambientes, a personalização ainda é limitada devido à ausência de interoperabilidade entre os sistemas.

3.

Ajuste dinâmico de prêmios com base em dados comportamentais

Clientes que operam dentro de ecossistemas tecnológicos podem se beneficiar de ajustes em seus prêmios conforme seu estilo de vida. Por exemplo, motoristas que dirigem com cautela podem ver seus prêmios de seguro reduzidos em tempo real, enquanto uma pessoa com hábitos saudáveis pode obter descontos em seguros de saúde.

4.

Redução da interação humana em processos básicos, mas com a supervisão em casos mais complexos

A automação deslocou muitas tarefas rotineiras, mas a intervenção humana ainda é necessária em casos mais complexos, como sinistros com disputas ou avaliações de cobertura personalizadas.

5.

Competência baseada na capacidade de integração com grandes plataformas tecnológicas

As seguradoras que conseguiram se integrar em ecossistemas como grandes marketplaces, redes sociais ou assistentes virtuais dominam o mercado. Aquelas que não conseguiram se adaptar ficam para trás por não ter acesso aos dados contextuais necessários para aprimorar sua oferta.

CENÁRIO #3

A ERA DO LUXO DIGITAL

ABSTRACT

Ano 2035: **Muitas das interações do nosso dia a dia se tornaram frustrantes.** Sabemos que a tecnologia está pronta para oferecer uma experiência muito melhor, mas esse potencial não está se concretizando por diferentes motivos.

O mais evidente deles é o custo de acesso às tecnologias mais avançadas, que exigem grandes capacidades de computação e sofisticação tecnológica. A IA é capaz de se adaptar a diferentes ambientes com consideráveis níveis de autonomia em tarefas simples, e os dispositivos evoluíram graças à miniaturização, à computação avançada, às baterias de nova geração e aos sensores embudidos. No entanto, a tecnologia mais avançada tem alto custo de aquisição e operação, portanto, somente as corporações e os usuários com maior poder aquisitivo têm acesso a elas. Isso cria uma divisão clara entre aqueles que podem pagar esses avanços e aqueles que devem se conformar com opções mais acessíveis, porém menos eficazes. Essa divergência afeta tanto o ambiente corporativo quanto o pessoal, com uma adoção tecnológica desigual da tecnologia segundo a capacidade financeira.

O segundo motivo que impede que a interação através de sistemas de IA alcance todo o seu potencial é a ausência de interoperabilidade. Essa limitação reduz a fluidez, gerando experiências fragmentadas e com pouca personalização. Somente em ambientes altamente avançados, os dispositivos como óculos de RA, RV, wearables, robôs e outros aparelhos inteligentes aproveitam ao máximo o potencial da IA, criando experiências multimodais, imersivas e interativas.

Por fim, **o ambiente regulatório restritivo ainda é um obstáculo.** As normativas restringem certos casos de uso economicamente viáveis, impõem custos adicionais e limitam o uso completo dos dados disponíveis e sua transmissão entre os sistemas de IA. Segundo os especialistas, esta regulação, além de frear a adoção, limitou o desenvolvimento da IA, que teria alcançado fronteiras mais elevadas caso o uso livre de dados privados para seu treinamento fosse permitido.

Nesse cenário, a tecnologia está ao alcance de uma elite com capacidades avançadas, enquanto a população precisa se conformar com soluções muito mais modestas.



CENÁRIO #3

A ERA DO LUXO DIGITAL

Nesse cenário, a tecnologia avançou de maneira significativa, mas seu acesso fica restrito àqueles que podem pagar por ela. A inteligência artificial atingiu níveis notáveis de autonomia e capacidade, mas apenas dentro de ambientes exclusivos, onde os custos não representam um impedimento. Isto criou uma grande brecha digital, onde uma elite aproveita interações fluidas e hiperpersonalizadas, enquanto a maioria da população ainda utiliza ferramentas básicas com capacidades limitadas.

As interações estão altamente fragmentadas devido à ausência de interoperabilidade entre dispositivos e plataformas, o que impede que a tecnologia alcance todo o seu potencial. A regulação restritiva tem freado ainda mais a evolução da IA, limitando seu desenvolvimento e restringindo o uso de dados para treinamento e personalização.

Tópicos-chave

◆ Desigualdade no acesso à IA

Os usuários premium têm acesso a assistentes de IA avançados, enquanto a maioria se contenta com versões básicas. As capacidades de automação e personalização variam conforme o nível econômico do usuário.

◆ Fragmentação e interoperabilidade limitada

As tecnologias de ponta funcionam em ecossistemas fechados, sem comunicação efetiva com dispositivos mais básicos. A falta de integração obstaculiza uma experiência fluida para a maioria dos usuários.

◆ Experiências diferenciadas de acordo com o nível econômico

Os dispositivos de alta gama oferecem interações mais sofisticadas, enquanto as opções mais acessíveis apresentam limitações em funcionalidade. A experiência digital é segmentada, refletindo as desigualdades econômicas no acesso à tecnologia.

◆ Controle diferenciado conforme o nível econômico

Usuários com acesso à tecnologia premium contam com controle por voz avançado, interfaces gestuais e até integração com interfaces cérebro-computador. Para a maioria dos usuários, as interações continuam dependendo de telas táteis e comandos básicos, limitando sua capacidade de otimizar a experiência digital.

◆ Evolução limitada da IA devido a restrições regulatórias

Apesar do potencial tecnológico, o desenvolvimento da inteligência artificial tem sido contido por normativas que restringem o uso de dados privados para seu treinamento. Isso gerou um ecossistema onde a IA é poderosa apenas em ambientes fechados e exclusivos, enquanto as versões acessíveis carecem de aprendizagem avançada e personalização profunda.



A ERA DO LUXO DIGITAL

CENÁRIO #3

A ERA DO LUXO DIGITAL

Evolução limitada da IA devido a restrições regulatórias

Nesse cenário, a brecha digital gerou uma **segmentação extrema na sociedade, em que apenas usuários com alto poder aquisitivo têm acesso a experiências tecnológicas avançadas e personalizadas**. Para o setor segurador, isso significa que os seguros hiper personalizados estão restritos a uma elite com acesso a dados avançados, enquanto a maioria da população ainda depende de modelos de apólices mais tradicionais. A ausência de interoperabilidade e a fragmentação do ecossistema tecnológico dificultaram a coleta de dados em tempo real, restringindo a capacidade de ajustar coberturas de forma mais dinâmica. Isso também gerou desigualdades na gestão de riscos, já que aqueles com acesso a sistemas inteligentes podem prevenir melhor os sinistros, enquanto os demais usuários enfrentam maiores incertezas.

As seguradoras que atuam no segmento premium oferecem produtos exclusivos com análise preditiva avançada, enquanto as empresas focadas no mercado em massa continuam com modelos convencionais, menos diferenciadas e com maior risco de obsolescência.

Implicações

1.

Segmentação extrema do mercado entre seguros premium personalizados e seguros padrão

Clientes com maior poder aquisitivo têm acesso a seguros hiper personalizados, enquanto a maioria da população apenas tem acesso a produtos padrão com poucas opções de adaptação.

2.

Maior diferenciação em serviços de seguros baseados em dados exclusivos

Seguradoras focadas no segmento premium podem aproveitar dados avançados provenientes de dispositivos inteligentes e assistentes de IA para oferecer coberturas sob medida. Em contrapartida, os demais clientes recebem seguros menos otimizados.

3.

Dificuldade na integração de dados para modelos de avaliação de riscos mais precisos

A ausência de interoperabilidade entre dispositivos e plataformas faz com que as seguradoras apenas possam utilizar dados dentro de seu próprio ecossistema, limitando a precisão na avaliação dos riscos.

4.

Seguradoras tecnológicas dominam o mercado de alto padrão, deslocando as tradicionais

Empresas seguradoras que conseguiram desenvolver ecossistemas próprios e acesso exclusivo a dados de clientes premium dominam o mercado. Seguradoras tradicionais que não inovaram ficaram excluídas do segmento mais rentável.

5.

Clientes sem acesso à IA avançada têm seguros menos eficientes e mais caros

A desigualdade no acesso à tecnologia gera uma brecha nos custos dos seguros. Aqueles sem acesso a dispositivos inteligentes ou sistemas de IA pagam prêmios mais altos devido à ausência de dados que apoiam uma avaliação precisa de seu risco.

CENÁRIO #4

EM DIREÇÃO À UXTOPIA

ABSTRACT

Ano 2035: Interagimos com agentes inteligentes em todos os aspectos da vida. Os desenvolvimentos tecnológicos antes ofereciam novos meios para a interação; agora, não apenas proliferaram esses meios, com realidades cada vez mais imersivas, como também a tecnologia se tornou protagonista dessas interações. Três fatores nos trouxeram a esta situação.

Em primeiro lugar, **a adaptabilidade: quando um agente é implementado, ele se adapta imediatamente ao contexto.** A grande capacidade de aprendizado e raciocínio dos modelos de IA se complementa perfeitamente com a grande capacidade dos dispositivos de observar o ambiente, graças a poderosos sensores embecidos e de permanecerem ativos devido às baterias de longa duração. Como parte desse contexto, os agentes são capazes de se adaptar aos usuários, personalizando suas atividades e outros agentes, permitindo uma conectividade fluida. Essa interoperabilidade foi impulsionada pela colaboração dos atores do mercado e pela exigência dos usuários.

Adaptados ao contexto, **o segundo fator é a autonomia. Os agentes compreendem seus objetivos, analisam com quais sistemas sociais e corporativos devem interagir e atuam com naturalidade, fluidez e precisão.** Ainda é necessária alguma supervisão humana, especialmente quando o objetivo que é transmitido exige uma elevada sucessão de decisões, quando o desenvolvimento da ação acarreta consequências imprevisíveis e quando o contexto é muito volátil.

Por fim, **o marco regulatório: as restrições foram mínimas no uso da IA e na privacidade dos dados.** A inovação foi priorizada, impulsionando o PIB e promovendo a ampla diversidade competitiva de startups, Big Tech e comunidades open source. A tensão social aumentou devido ao desemprego estrutural e, em resposta, os governos exploram modelos de redistribuição de riqueza, como a renda básica universal financiada por impostos aplicados a sistemas autônomos.

Em sumo, quem não tem em sua casa óculos de realidade aumentada e virtual, robôs ou wearables é porque não quer. Atualmente, usar dispositivos de IA se tornou algo tão comum como usar brincos ou um cachecol. Como em qualquer setor, existem marcas mais caras e outras mais acessíveis, mas quase todas as pessoas podem conseguir comprar e utilizar dispositivos e sistemas IA mais competentes.



CENÁRIO #4

EM DIREÇÃO À UXTOPIA

Esse cenário representa a **integração total da inteligência artificial na vida cotidiana**, com agentes inteligentes atuando de maneira autônoma na maioria das interações. A tecnologia alcançou um alto nível de adaptabilidade, permitindo experiências fluidas, personalizadas e eficientes.

Os dispositivos avançados se tornaram ubíquos e acessíveis, com interfaces invisíveis e multimodais integradas ao ambiente sem atritos. A regulação tem sido permissiva, impulsionando a inovação e garantindo que a automação beneficie toda a população.

EM DIREÇÃO À UXTOPIA

Tópicos-chave

◆ IA autônoma e ubíqua

Agentes inteligentes operam com mínima intervenção humana, gerenciando tarefas e otimizando processos. A automação total redefiniu a interação, eliminando o atrito na experiência digital.

◆ Interoperabilidade completa e fluida

A conectividade entre dispositivos e sistemas possibilita uma integração sem barreiras. Usuários experimentam interações naturais e sem interrupções.

◆ Experiência ultrapersonalizada

A IA antecipa as necessidades e otimiza interações em tempo real. A personalização é tão avançada que a tecnologia se torna quase invisível na vida diária.

◆ Dispositivos invisíveis e conectados ao ambiente

A interação com a tecnologia já não exige dispositivos visíveis, pois muitos sistemas estão embutidos no ambiente e são ativados de forma passiva pelos usuários. A computação ambiental permite interações automáticas sem necessidade de ativação manual, proporcionando uma experiência sem atritos.

◆ Mudança na dinâmica da interação humana

Interações banais ou transacionais desapareceram, deixando espaço para interações humanas mais significativas, como criatividade, socialização e tomada de decisões estratégicas. A tecnologia complementa a interação humana em vez de substituí-la, funcionando como um facilitador que elimina o atrito na comunicação e no acesso à informação.



CENÁRIO #4

EM DIREÇÃO À UXTOPIA

Mudança na dinâmica da interação humana

Esse cenário representa o **mais alto nível de integração da inteligência artificial na vida cotidiana**, com agentes inteligentes altamente autônomos que gerenciam a maior parte das interações.

Nesse contexto, **o setor segurador evoluiu de maneira radical para modelos de prevenção e personalização total**. Os dados em tempo real permitem que os prêmios dos seguros sejam ajustados de maneira dinâmica com base no comportamento e no contexto do usuário. A automação total eliminou a necessidade de agentes humanos na maioria dos processos, com assistentes de IA gerenciando contratações, reclamações e serviço ao cliente de maneira eficiente. A interoperabilidade completa entre dispositivos e serviços facilitou a coleta de dados contextuais, permitindo que as seguradoras previnam riscos antes mesmo que eles ocorram. No entanto, essa hiperconectividade também apresenta desafios regulatórios e éticos, especialmente no que se refere à privacidade dos dados e ao possível viés na concessão de coberturas. Nesse cenário, as seguradoras que conseguiram se adaptar à nova era digital dominaram o mercado, enquanto aquelas que mantiveram modelos tradicionais desapareceram.

Implicações

1.

Evolução para modelos de seguros preventivos baseados em dados em tempo real

As seguradoras passaram de modelos reativos para modelos preditivos, utilizando a IA avançada para prevenir incidentes antes de que eles aconteçam. Isso reduziu a quantidade de reclamações e permitiu oferecer prêmios mais alinhados ao comportamento real dos segurados.

2.

Prêmios dinâmicos ajustados automaticamente com base no comportamento do segurado

Com a integração total dos dados de saúde, mobilidade e hábitos de vida, os prêmios podem ser alterados em tempo real com base no nível de risco de cada usuário. Isso cria um modelo muito mais justo e adaptável.

3.

Automação total de processos, eliminando quase completamente a intervenção humana

Agentes de IA gerenciam assinaturas, reclamações e consultas sem necessidade de intervenção humana na maior parte dos casos. Isso reduz custos operacionais e melhora a velocidade de resposta.

4.

Uso de agentes inteligentes para a gestão integral dos seguros

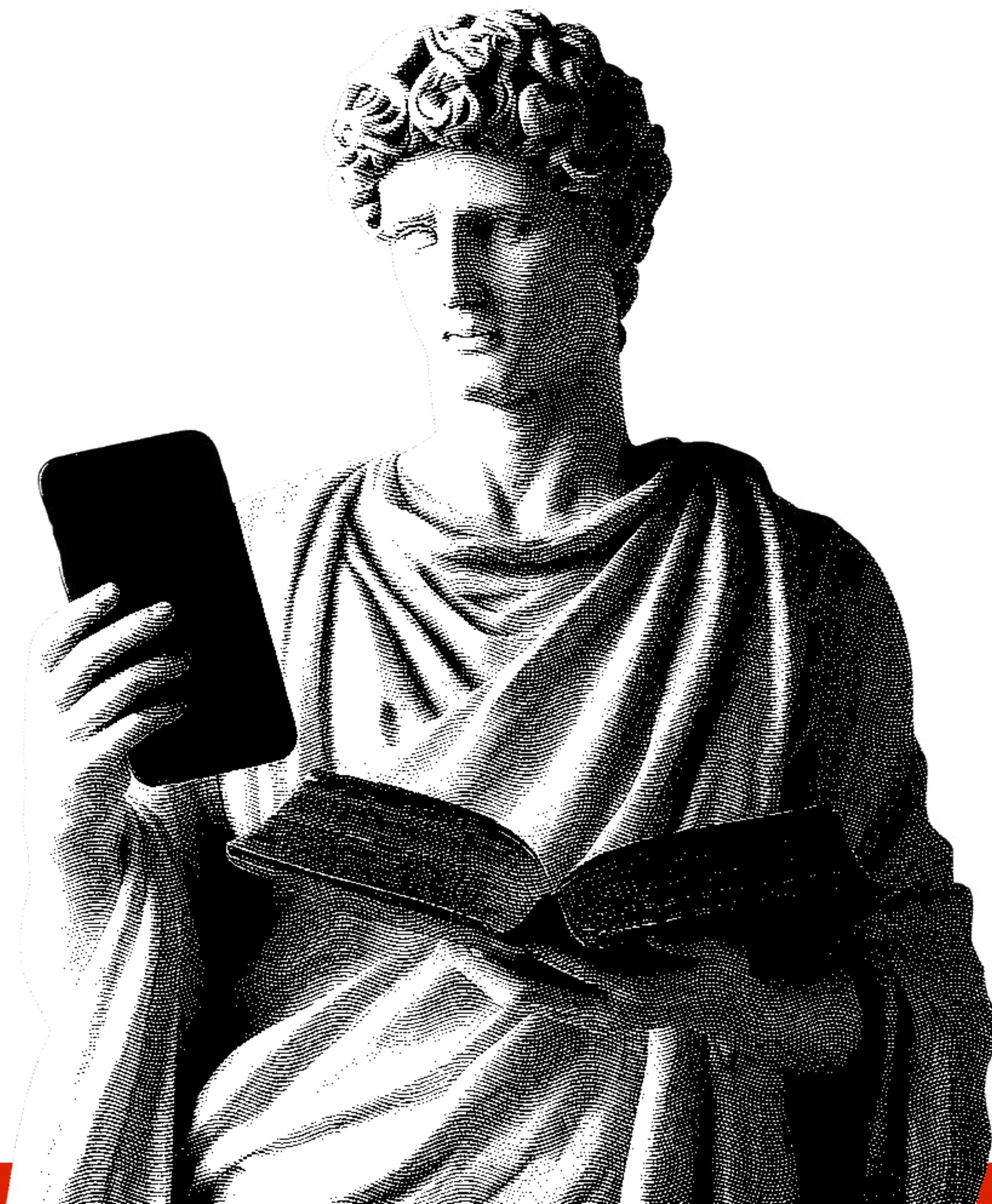
Clientes interagem com as seguradoras através de assistentes inteligentes que podem gerenciar múltiplos aspectos de suas apólices, desde a contratação até a atualização de coberturas em função das mudanças em suas vidas.

5.

Desafios em privacidade e regulação devido à hiperconectividade e ao uso massivo de dados

O uso em massa de dados pessoais em tempo real levanta desafios éticos e regulatórios. A necessidade de garantir a privacidade e segurança das informações dos segurados se torna uma prioridade para evitar abusos na fixação de prêmios e coberturas.

IMPLICAÇÕES PARA O SETOR SEGURADOR



IMPLICAÇÕES (I/II)

Para cada um dos cenários foram analisadas implicações de maneira individual e, posteriormente, foram identificados elementos comuns a todos, **permitindo reduzir a incerteza à qual nos enfrentamos e podemos vir a enfrentar no futuro.**

Com base nessa análise, conclui-se que o **setor segurador** se defronta com um contexto com determinados elementos que irão se intensificando com o passar do tempo:

Clientes mais exigentes do que nunca com a interação

Clientes acostumados a receber informações curadas, delegar tarefas tediosas, interagir através de múltiplos dispositivos e obter respostas imediatas elevarão suas expectativas em relação às seguradoras, exigindo uma interação conveniente, fluida, multimodal e multidispositivo, pois estarão acostumados a isso em outros setores ou âmbitos.

Aumento da automação em tudo que tenha caráter transacional

Os clientes demandarão uma redução das interações humanas em processos puramente transacionais de valor médio ou baixo dentro do setor segurador. Tudo aquilo que possa ser realizado automaticamente, e inclusive transparente e sem atritos, para o cliente, será assim requerido.

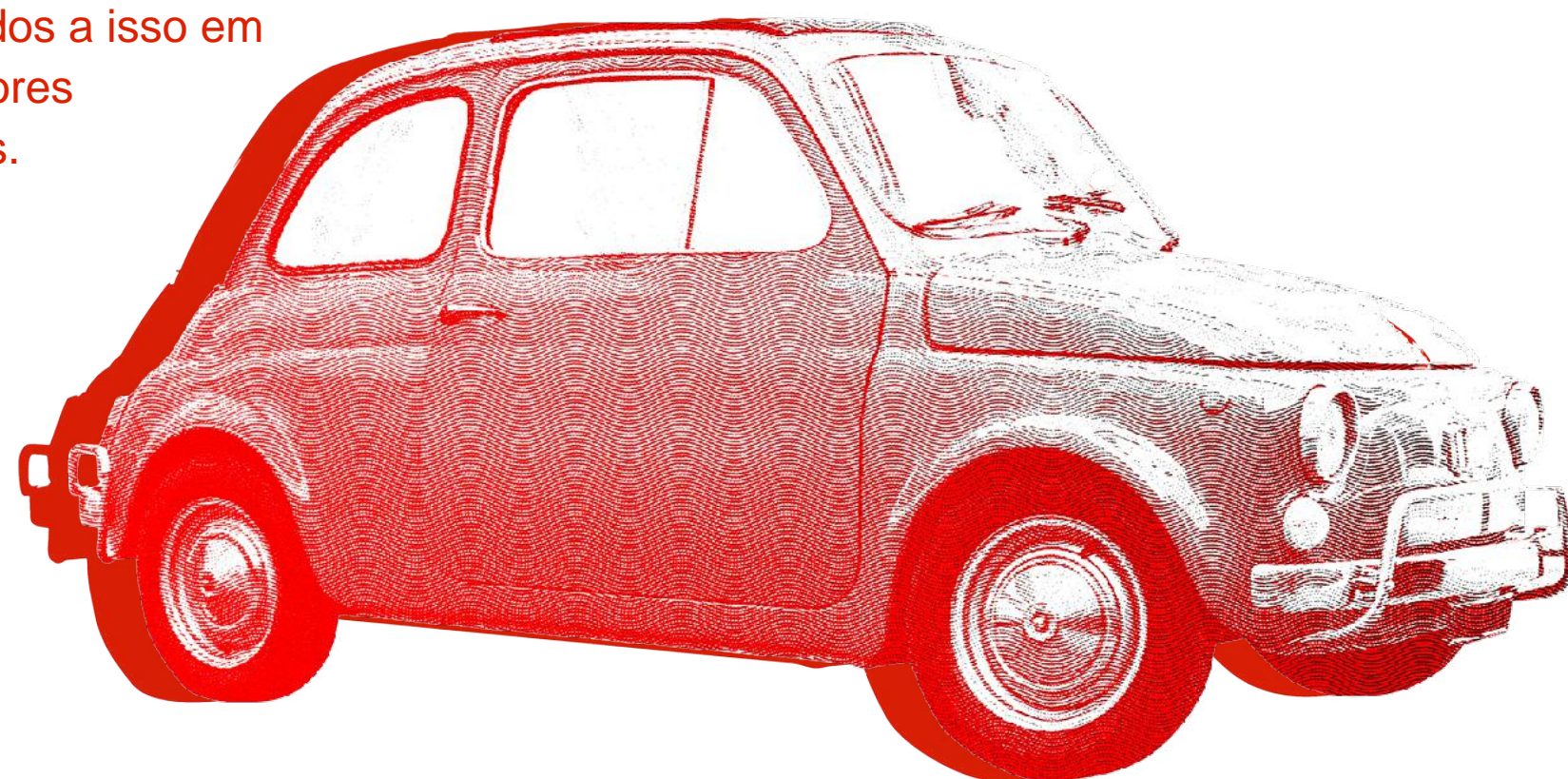
Interação humana nos momentos fundamentais

Em um mundo com forte presença da interação com máquinas (e entre máquinas) e transações automatizadas, a interação humano-humano se limitará e será valorizada em momentos fundamentais para o cliente.

Previsivelmente, esses momentos exigirão explicações complexas, ou ocorrerão em situações que tenham alta carga psicológica ou emocional. É preciso identificar quais são esses momentos fundamentais e redefinir os melhores mecanismos para interagir com cada pessoa em cada situação.

Redefinição dos espaços físicos e digitais

As seguradoras terão de se manter visíveis, acessíveis e relevantes tanto em ambientes digitais quanto físicos. Para isso, é preciso entender quando, onde e como contar com esses espaços e o que oferecer neles de acordo com as preferências de consumo dos clientes, levando em conta o convívio de todas as gerações.



SETOR SEGURADOR

IMPLICAÇÕES (II/II)

Para cada um dos cenários foram analisadas implicações de maneira individual e, posteriormente, foram identificados elementos comuns a todos, **permitindo reduzir a incerteza à qual nos enfrentamos e podemos vir a enfrentar no futuro.**

Com base nessa análise, conclui-se que o **setor segurador** se defronta com um contexto com determinados elementos que irão se intensificando com o passar do tempo:

Interação com assistentes inteligentes

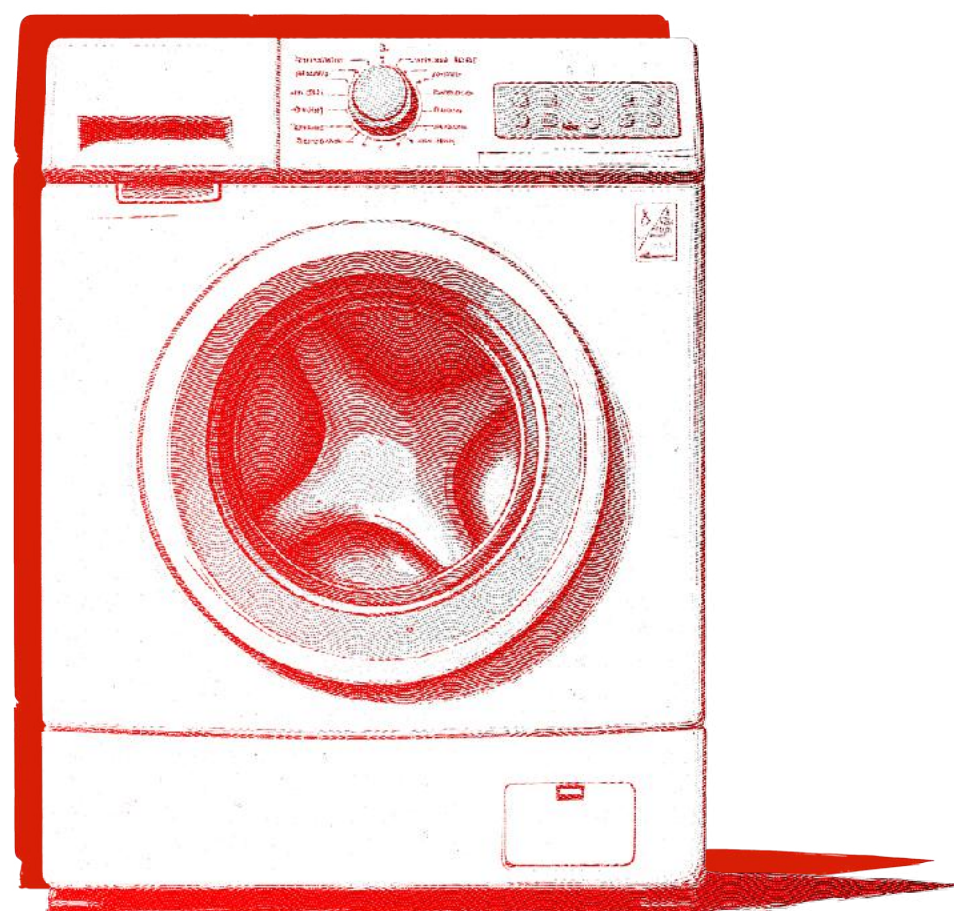
Os agentes de IA, tanto pessoais quanto corporativos, já irromperam em nossas vidas. As ferramentas de IA generativa estão sendo adotadas de maneira natural e rápida por indivíduos e empresas, e mudanças começam a ser detectadas de forma sutil.

Por exemplo, já estão mudando a forma em que pesquisamos por informações e como essas informações são apresentadas. Esses motores de busca continuarão avançando até se consolidarem como canal majoritário, em detrimento de sites e aplicativos.

À medida que sua capacidade de autonomia aumentar, os usuários poderão delegar ações neles (como renovação ou cancelamento de seguros), de modo que poderemos nos deparar com a situação de estar interagindo na empresa com uma máquina que representa e realiza algumas ações em nome do cliente.

Reconfiguração da cadeia de valor

O impacto dos assistentes inteligentes na relação com o cliente, somado ao auge do seguro embutido nas plataformas de orquestração^[1], gerará mudanças na cadeia de valor. Esse aspecto afeta de maneira direta quem interage com quem.



Hiper conhecimento do cliente

A crescente disponibilidade de dados gerada por assistentes e dispositivos avançados, e a capacidade para integrá-los, interpretá-los e contextualizá-los, permitirá contar com uma visão do cliente sem precedentes. Para isso, o acesso a esses dados convenientemente tratados e as capacidades de análise avançada são fundamentais.

Os jogadores que estarão à disposição para obter as informações do cliente são e serão previsivelmente aqueles que interagirem de maneira direta com eles. Torna-se imprescindível estabelecer um ecossistema forte de jogadores que saibam gerenciar adequadamente os dados e que preservem os interesses dos clientes.

Maior conscientização pela segurança

O incremento no uso de dados e nas interações automatizadas gerará maior conscientização nos usuários em relação aos riscos de seu compartilhamento, criando tensão entre as opções de personalizar e compartilhar.

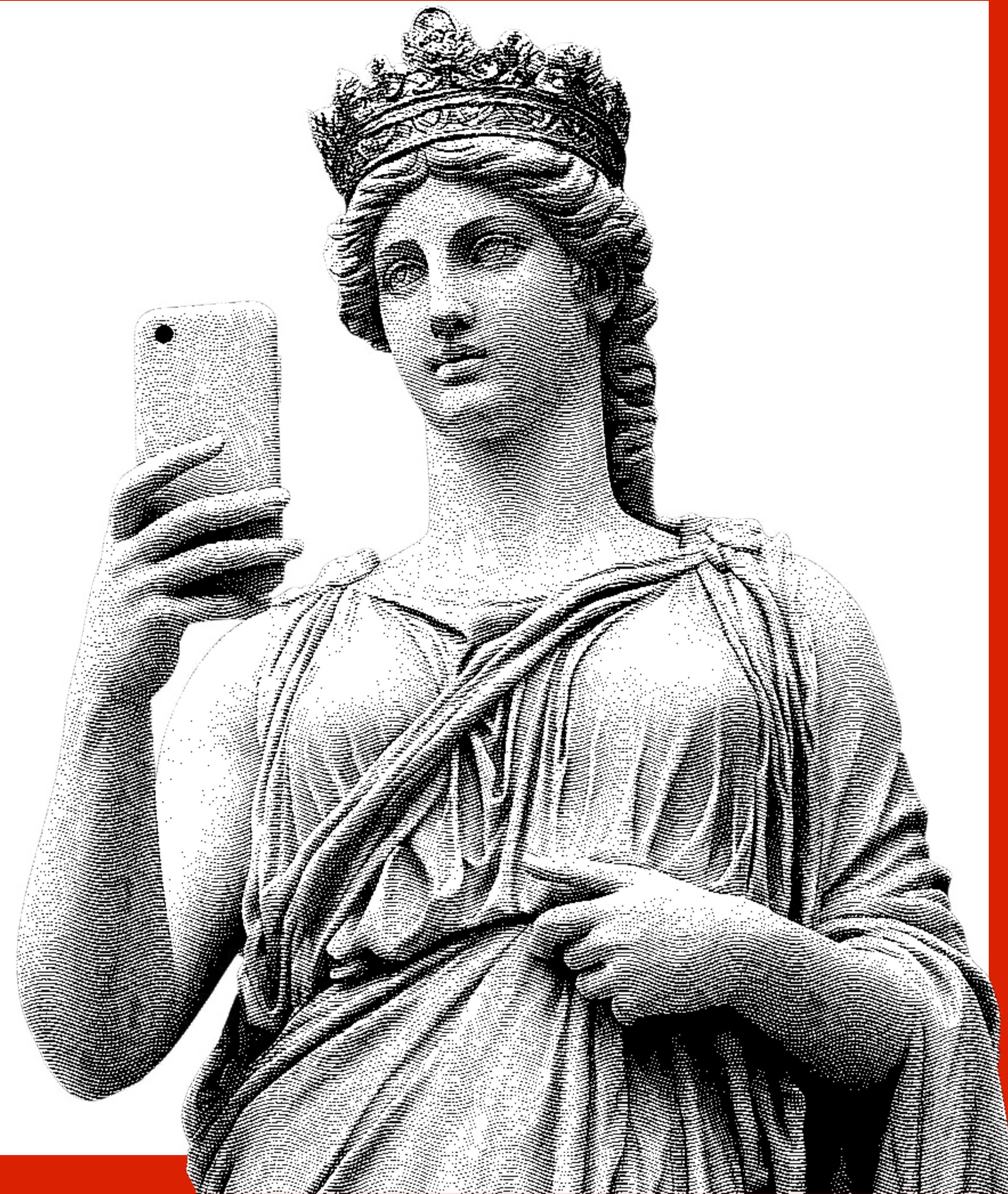
Essa crescente conscientização sobre segurança e privacidade por parte dos clientes (empresas e indivíduos), bem como o aumento das fraudes e dos ciberataques, é acompanhada de uma maior desconfiança generalizada por parte dos consumidores.

As seguradoras devem trabalhar com foco em fornecer essa confiança e segurança aos clientes.

SETOR SEGURADOR

[1] Plataforma tecnológica de seguros integrados que normalmente conectam parceiros de distribuição front-end com empresas de seguros do back-end.

CONCLUSÕES



CONCLUSÕES

O futuro da interação e como todas as mudanças aqui analisadas nos afetam dependerá, em grande medida, da **capacidade das seguradoras para se adaptarem às tendências tecnológicas e às expectativas dos clientes de todas as gerações.**

Devemos implementar estratégias que **permitam aprimorar a experiência do cliente**, aproximando-as ao que os indivíduos estão acostumados em outros setores e segmentos.

Para isso, as seguradoras precisam intensificar os esforços em:

1 Entender as necessidades e preferências dos clientes adaptando-nos a novos canais, facilitando a multimodalidade e garantindo uma experiência conveniente e fluida, integrando o mundo físico e digital de maneira acessível para todos.

2 Redefinir todos os processos que sejam necessários e adaptar nossos modelos operacionais para oferecer aos nossos segurados o melhor serviço, experiência e interação.

3 Estabelecer alianças adequadas com parceiros tecnológicos para poder nos adaptar às novas tendências de maneira rápida e segura.

4 Fortalecer os fundamentos tecnológicos essenciais, como as capacidades em dados, a cibersegurança e a fraude e interoperabilidade, que são habilitadores para transformar a interação.

5 Incrementar as capacidades de nossos funcionários para sempre oferecer uma ótima interação. Esta será apoiada em tecnologia quando necessário, mas o foco é e será projetar e oferecer produtos e serviços cada vez mais orientados às necessidades de cada pessoa.

CONCLUSÕES





Este documento foi elaborado pela MAPFRE com o único objetivo de impulsionar o debate e fazer uma radiografia plausível sobre como poderia acontecer o futuro da interação e seu impacto na vida cotidiana, nas empresas e na economia. Todas as informações, referências e exemplos são expostos de boa-fé e sem fins comerciais. As imagens incorporadas neste relatório foram elaboradas com ferramentas de IA Generativa.