




O IMPACTO DA DIGITALIZAÇÃO NA INTERMEDIÇÃO ENTRE CORRETORAS E SEGURADORAS

 <https://doi.org/10.56238/levv16n45-067>

Data de submissão: 25/01/2025

Data de publicação: 25/02/2025

Bruno Rodrigues

RESUMO

Este artigo tem como objetivo analisar os impactos da digitalização na intermediação entre corretoras e seguradoras, destacando os desafios e oportunidades que surgem com a incorporação de tecnologias digitais no setor de seguros. A pesquisa foi desenvolvida por meio de revisão bibliográfica qualitativa, abrangendo publicações nacionais e internacionais produzidas entre os anos de 2015 e 2024, com ênfase nos últimos cinco anos. Observa-se que a digitalização transformou não apenas os canais de venda e atendimento, mas também a lógica de funcionamento da cadeia de valor do setor segurador, exigindo a revisão dos modelos tradicionais de corretagem. A introdução de plataformas digitais, sistemas de multicálculo, inteligência artificial e automação de processos deslocou o papel do corretor de uma figura exclusivamente comercial para uma função consultiva e tecnológica. A relação entre corretoras e seguradoras, anteriormente baseada em interações predominantemente presenciais e vínculos institucionais, passou a ser mediada por ecossistemas digitais integrados, nos quais a interoperabilidade entre sistemas, a gestão de dados e a conformidade com normas regulatórias se tornaram aspectos fundamentais. As corretoras que conseguiram incorporar ferramentas digitais demonstraram maior capacidade de adaptação e competitividade, enquanto aquelas que não investiram em transformação digital enfrentam riscos de marginalização no mercado. A análise revela ainda que, apesar da crescente digitalização, o corretor permanece como agente relevante, sobretudo em produtos de maior complexidade e na fidelização do cliente. Pode-se concluir que a intermediação no setor de seguros tende a evoluir para modelos híbridos, nos quais o relacionamento humano é complementado por soluções digitais, exigindo atualização contínua, visão estratégica e capacidade de inovação por parte dos profissionais da corretagem.

Palavras-chave: Corretoras de seguros. Transformação digital. Intermediação. Setor segurador. Automação.

1 INTRODUÇÃO

As transformações digitais vivenciadas no setor de seguros têm provocado uma reconfiguração profunda da lógica de intermediação entre corretoras e seguradoras, alterando não apenas os canais de contato com o consumidor, mas também a forma como os processos são conduzidos, os dados são utilizados e os papéis institucionais são exercidos, o que exige das organizações um reposicionamento estratégico diante de um cenário de inovação contínua (Breviário et al., 2025).

Historicamente sustentado por estruturas presenciais e manuais, o mercado segurador passa a incorporar sistemas automatizados, plataformas digitais e novas tecnologias que desmaterializam as etapas da jornada do cliente, diminuem a dependência de interações presenciais e oferecem novas possibilidades de relacionamento comercial e técnico entre os atores da cadeia, particularmente entre corretores e seguradoras (Volosovych et al., 2021).

Com a intensificação do uso de ferramentas digitais, especialmente após a pandemia de COVID-19, a intermediação humana vem sendo desafiada por modelos mais diretos de comercialização, nos quais o cliente acessa cotações, simulações e contratação por meio de canais digitais, o que impõe uma necessidade urgente de reconfiguração do papel da corretora, que deve agora incorporar competências tecnológicas sem perder sua função consultiva (Eckert et al., 2021).

A distinção entre digitalização e automação é fundamental para compreender esse processo, pois enquanto a primeira diz respeito à transição de processos analógicos para o ambiente digital, a segunda transforma a própria lógica de execução das tarefas, retirando a intervenção humana de etapas decisivas do negócio, o que impacta diretamente o modelo de atuação do corretor de seguros (Alcantara et al., 2022).

A digitalização tem permitido o uso intensivo de recursos como Big Data, inteligência artificial e Internet das Coisas, que passam a ser aplicados desde a análise de risco até o relacionamento pós-venda, o que oferece ganhos de agilidade, precisão e customização, mas também exige novas habilidades técnicas dos profissionais envolvidos, especialmente dos corretores, que precisam transitar entre o papel tradicional e as exigências de um ambiente altamente digitalizado (Susanto, 2022).

A emergência das InsurTechs, empresas baseadas em soluções tecnológicas para seguros, contribuiu ainda mais para a descentralização dos serviços de intermediação, ao oferecer modelos de negócio orientados por plataformas, aplicativos e algoritmos, onde a contratação é autônoma, a precificação é dinâmica e o atendimento ocorre em múltiplos canais digitais, o que ameaça o modelo tradicional de corretagem (Lissy; Bhuvaneswari; Krupa, 2023).

A presença crescente dessas plataformas gerou uma mudança no comportamento do consumidor, que passou a priorizar a autonomia, a personalização das ofertas e a praticidade no atendimento, valores que desafiam as corretoras a abandonarem estruturas centralizadas e a

desenvolverem modelos híbridos de relacionamento, que combinem consultoria especializada com ferramentas digitais de autoatendimento (Desikan; Devi, 2021).

Essas mudanças estruturais têm levado muitas corretoras a incorporarem tecnologias como multicálculo, CRM, automação de marketing e plataformas de atendimento digital, numa tentativa de se manterem relevantes e competitivas, ao mesmo tempo em que preservam o vínculo relacional com seus clientes, construído ao longo de anos de interações pautadas na confiança, na orientação personalizada e no acompanhamento contínuo (Breviário et al., 2025).

No entanto, a digitalização não é homogênea nem isenta de desafios, pois a ausência de padronização entre sistemas, a dificuldade de interoperabilidade entre plataformas e os limites técnicos das pequenas e médias corretoras acabam criando barreiras para a plena integração tecnológica com as seguradoras, o que demanda esforços conjuntos e políticas que promovam a inclusão digital no setor (Spim, 2024).

A relação entre corretoras e seguradoras, antes baseada predominantemente em vínculos comerciais e institucionais, passa a exigir sincronia entre sistemas, alinhamento estratégico e fluidez no compartilhamento de dados, aspectos que redefinem o conceito de parceria no ambiente digital, exigindo confiança operacional e capacidade técnica para operar em ecossistemas altamente integrados (Lissy; Bhuvaneswari; Krupa, 2023).

A atuação do corretor de seguros também é atravessada por exigências regulatórias e éticas que ganham nova complexidade com a digitalização, principalmente no que se refere à proteção de dados, transparência algorítmica e responsabilidade sobre decisões automatizadas, temas que requerem conformidade com legislações como a LGPD e o fortalecimento de práticas baseadas em equidade, rastreabilidade e explicabilidade (Holland; Kavuri, 2021).

Neste cenário, este artigo tem como objetivo investigar o impacto da digitalização na intermediação entre corretoras e seguradoras, analisando os desafios e oportunidades trazidos pelas novas tecnologias, os processos de adaptação dos intermediários tradicionais e os caminhos possíveis para a construção de um modelo de intermediação mais tecnológico, transparente e centrado no consumidor digital contemporâneo (Musaigwa, 2024).

2 METODOLOGIA

A presente pesquisa caracteriza-se como uma investigação qualitativa de natureza exploratória, desenvolvida por meio de revisão bibliográfica, com o objetivo de analisar criticamente os impactos da digitalização na intermediação entre corretoras e seguradoras, permitindo a compreensão das transformações tecnológicas e organizacionais que vêm redefinindo o setor de seguros, especialmente no que tange à atuação dos intermediários tradicionais diante do avanço de plataformas automatizadas, sistemas de autoatendimento e soluções baseadas em inteligência de dados (Gil, 2017).

A metodologia adotada fundamenta-se na seleção e análise de fontes secundárias, com enfoque em documentos científicos, artigos acadêmicos, relatórios técnicos e trabalhos de conclusão de curso disponíveis em bases como Scielo, Google Scholar, SpringerLink, Academia.edu, ResearchGate e repositórios universitários nacionais e internacionais, priorizando publicações que tratem de temas relacionados à transformação digital no setor segurador, digitalização de processos, InsurTechs, intermediação digital, mudanças comportamentais do consumidor e compliance tecnológico em ambientes regulados (Lakatos; Marconi, 2021).

O recorte temporal da pesquisa compreende o período de 2015 a 2024, com ênfase nas produções mais recentes dos últimos cinco anos, dada a rapidez com que o setor segurador tem incorporado tecnologias disruptivas em suas práticas operacionais e comerciais, especialmente após a aceleração da digitalização provocada pela pandemia da COVID-19, que impôs a adoção emergencial de soluções remotas, automatizadas e escaláveis para garantir a continuidade dos negócios e a manutenção da experiência do cliente no ambiente digital.

Os descritores utilizados na busca dos materiais incluíram termos como “transformação digital no setor de seguros”, “digitalização na corretagem”, “InsurTechs”, “intermediação digital”, “automação de seguros”, “plataformas digitais de seguros”, “comportamento do consumidor digital” e “tecnologia em seguros”, combinados entre si com operadores booleanos AND e OR, permitindo a construção de uma base bibliográfica ampla, diversificada e direcionada aos objetivos do estudo, sem perder o foco temático da intermediação no setor.

Foram adotados critérios de inclusão que consideraram a atualidade dos textos, a relevância dos temas abordados, o rigor metodológico apresentado pelos autores e a aderência direta ao objeto de estudo, sendo excluídas publicações com foco excessivamente genérico, opiniões sem fundamentação técnica, documentos sem revisão por pares ou que não abordassem de forma explícita as relações entre corretores, seguradoras e digitalização dos processos comerciais e administrativos.

Após a coleta inicial dos documentos, procedeu-se à leitura exploratória para identificação de conteúdos relevantes e, em seguida, à leitura analítica e categorização temática das informações, que foram organizadas em três grandes eixos: transformações digitais no setor de seguros, mudanças na função da intermediação e reconfiguração das relações entre corretoras e seguradoras na era digital, o que permitiu estruturar o artigo de maneira coerente com os objetivos propostos e com a literatura especializada.

A análise dos dados obtidos foi conduzida de forma crítica e interpretativa, por meio de leitura cruzada e comparação de pontos de vista de diferentes autores, observando convergências, contradições, lacunas e tendências nos discursos acadêmicos e institucionais, o que permitiu não apenas descrever as mudanças ocorridas no setor, mas também refletir sobre suas implicações para o futuro da intermediação seguradora e para a adaptação dos profissionais que nela atuam.

A fundamentação teórica do estudo baseia-se nos princípios defendidos por Gil (2017), que entende a revisão bibliográfica como uma forma eficaz de sistematizar o conhecimento já existente sobre determinado fenômeno e gerar hipóteses ou reflexões críticas sobre os rumos possíveis de sua evolução, bem como nas orientações de Lakatos e Marconi (2021), que destacam a importância da categorização, da clareza conceitual e da triangulação de fontes como mecanismos de validação da análise qualitativa.

Optou-se pela abordagem bibliográfica não apenas pela riqueza teórica do tema, mas também pela impossibilidade de acesso direto a dados primários de empresas do setor segurador, o que tornaria inviável a realização de uma pesquisa empírica de caráter estatístico ou documental, sendo a revisão teórica uma alternativa adequada para aprofundar o debate e oferecer subsídios analíticos válidos para a compreensão das transformações digitais vivenciadas pelas corretoras e seguradoras.

Com isso, a metodologia adotada assegura consistência teórica, validade analítica e pertinência temática à proposta do estudo, permitindo a construção de uma base sólida de reflexão crítica sobre a digitalização da intermediação seguradora e seus desdobramentos para os profissionais do setor, para o relacionamento entre os agentes envolvidos e para o consumidor de seguros, cada vez mais digital, informado e exigente na escolha de canais e soluções que melhor atendam às suas necessidades e expectativas.

3 DESENVOLVIMENTO

3.1 TRANSFORMAÇÕES DIGITAIS NO SETOR DE SEGUROS

A transformação digital no setor de seguros vem se consolidando como um dos movimentos mais disruptivos das últimas décadas, influenciada pelo avanço das tecnologias emergentes e pela necessidade de modernização dos processos analógicos tradicionais (Breviário et al., 2025). Historicamente, o setor sempre se apoiou em estruturas rígidas e manuais, com forte presença da intermediação humana, mas a pandemia de COVID-19 acelerou o processo de digitalização, exigindo a adoção de novas ferramentas tecnológicas por seguradoras e corretoras (Volosovych et al., 2021). A integração entre os mundos físico e digital, conceito-chave da transformação digital, é destacada por Eckert et al. (2021) como fundamental para reestruturar não apenas os canais de venda, mas também a lógica de funcionamento da cadeia de valor seguradora.

É importante diferenciar a digitalização, entendida como o uso de tecnologias para migrar processos analógicos para o ambiente digital, da automação, que implica a execução de tarefas sem intervenção humana, normalmente apoiada por sistemas de inteligência artificial e algoritmos preditivos (Alcantara et al., 2022). Enquanto a digitalização transforma o meio, a automação impacta diretamente o modelo operacional e o papel dos profissionais, especialmente dos corretores, cuja atuação passa a depender de novas competências digitais (Susanto, 2022). Essa distinção é essencial

para compreender como a tecnologia está reformulando a natureza do trabalho e das relações dentro do setor de seguros (Spim; 2024).

Entre as tendências mais relevantes no cenário atual estão o uso intensivo de Big Data, que permite análises mais refinadas do perfil do cliente e do risco segurado, o uso de inteligência artificial (IA) para tomada de decisões automatizadas e precificação dinâmica, e a Internet das Coisas (IoT), aplicada em monitoramento de automóveis, residências e saúde, permitindo contratos personalizados e mais precisos (Lissy; Bhuvaneswari; Krupa, 2023). Esses recursos tecnológicos estão no centro do novo paradigma do setor, favorecendo processos mais rápidos, eficientes e transparentes, e contribuindo para a criação de produtos mais aderentes às necessidades dos consumidores (Holland; Kavuri, 2021).

A digitalização também favoreceu o surgimento de novos modelos de negócio no setor de seguros, especialmente com o avanço das plataformas de venda direta, que reduzem a necessidade de intermediação e permitem que os consumidores comparem preços, coberturas e condições em tempo real (Breviário et al., 2025). Sites comparadores, aplicativos móveis e marketplaces tornam-se canais de contratação cada vez mais populares, refletindo o novo padrão de comportamento do consumidor digital, que busca praticidade e autonomia (Desikan; Devi, 2021). Empresas como a Zhong An, na China, exemplificam esse modelo ao operar 100% online, eliminando etapas intermediárias e acelerando significativamente o processo de aquisição de seguros (Musaigwa, 2024).

As InsurTechs representam outra transformação significativa, trazendo soluções digitais integradas que desafiam o modelo tradicional das seguradoras e corretoras, startups como PasarPolis e Qoala atuam com microseguros e parcerias com e-commerces, propondo novos formatos de distribuição e relacionamento com o cliente (Susanto, 2022). Já empresas como Ping An demonstram como a integração de IA, análise de dados e consultoria digital pode revolucionar a jornada do seguro, oferecendo desde precificação automatizada até gerenciamento completo de sinistros (Holland; Kavuri, 2021).

Além disso, os modelos peer-to-peer (P2P), ainda emergentes em muitos países, trazem novas implicações para o papel da corretora, uma vez que promovem o compartilhamento de riscos entre grupos de usuários conectados digitalmente (Volosovych et al., 2021). Esse modelo reduz a dependência das estruturas tradicionais de seguradoras e reposiciona os intermediários como facilitadores de plataformas ou comunidades, exigindo uma nova abordagem estratégica por parte dos agentes tradicionais (Lissy; Bhuvaneswari; Krupa, 2023).

As transformações tecnológicas e os novos modelos de negócio alteraram profundamente o perfil do consumidor de seguros, que se tornou mais exigente, informado e participativo no processo de contratação (Eckert et al., 2021). Estudos demonstram que esse novo consumidor valoriza não apenas o preço, mas também a experiência digital, a usabilidade das plataformas e a disponibilidade

de informações transparentes e personalizadas (Alves Aragão, 2023). Especialmente entre os consumidores mais jovens, há uma tendência clara de preferência por canais digitais e atendimento automatizado, sem necessariamente eliminar totalmente o contato humano (Desikan; Devi, 2021).

Esse novo perfil de consumidor exige autonomia na jornada de contratação, preferindo processos rápidos, sem burocracia e com controle total sobre as etapas do seguro — desde a simulação até a assinatura digital (Breviário et al., 2025). Isso impõe desafios não apenas tecnológicos, mas também culturais, já que muitas corretoras ainda operam sob lógicas centralizadoras e com baixa maturidade digital (Alcantara et al., 2022). As empresas precisam, portanto, adaptar suas práticas comerciais e seus sistemas para oferecer experiências compatíveis com as expectativas digitais do público-alvo (Susanto, 2022).

Há uma demanda crescente por produtos personalizados e por respostas rápidas, fatores que se tornaram decisivos na percepção de valor do consumidor atual (Spim; 2024). A personalização, antes restrita a nichos, agora é possível graças ao cruzamento de dados comportamentais e algoritmos de IA, o que permite simulações mais precisas, ofertas sob medida e maior fidelização dos clientes (Holland; Kavuri, 2021).

3.2 A INTERMEDIACÃO NO SETOR DE SEGUROS: FUNÇÃO, DESAFIOS E TRANSFORMAÇÕES

Historicamente, as corretoras de seguros desempenharam um papel fundamental na intermediação entre seguradoras e clientes, atuando como consultores de confiança, responsáveis por orientar o consumidor sobre produtos, coberturas e sinistros (Eckert et al., 2021). Esse vínculo é sustentado por uma relação humana que ultrapassa a mera transação comercial, sendo marcada por empatia, escuta ativa e aconselhamento personalizado, especialmente em contextos de decisão complexa, como seguros de vida e aposentadoria (Breviário et al., 2025).

Além disso, os corretores são reconhecidos legalmente como representantes do consumidor no processo de contratação de seguros, possuindo atribuições regulatórias estabelecidas por órgãos como a SUSEP, que os habilitam a atuar com responsabilidade técnica e jurídica (Spim; 2024). Tal função exige não apenas conhecimento técnico, mas também o cumprimento de exigências legais, reforçando seu papel de mediador regulado e qualificado no ecossistema de seguros (Alcantara et al., 2022).

O valor agregado pelo corretor não se restringe à venda do produto, mas se estende à construção de um relacionamento contínuo com o cliente, acompanhando sua jornada e oferecendo suporte no momento de sinistros ou na atualização de apólices, o que fortalece a fidelização e gera confiança na marca (Susanto, 2022).

Com o avanço das tecnologias digitais e das plataformas de autoatendimento, surgem riscos reais de marginalização das corretoras tradicionais, cuja atuação pode ser enfraquecida diante da

preferência crescente dos consumidores por experiências digitais diretas e autônomas (Volosovych et al., 2021). Muitas empresas passaram a oferecer canais de venda online, utilizando inteligência artificial, chatbots e apps, que replicam parte da experiência consultiva sem a necessidade de um intermediário humano (Desikan; Devi, 2021).

Essas plataformas digitais atuam como intermediadores indiretos, assumindo a função de recomendação, simulação, contratação e até mesmo acompanhamento de sinistros, alterando profundamente o papel da corretora no processo (Holland; Kavuri, 2021). Algumas delas oferecem comparadores de preços, marketplaces e soluções personalizadas, o que transforma o consumidor em agente ativo da contratação, reduzindo a dependência do corretor como fonte primária de informação (Musaigwa, 2024).

No entanto, há visões contraditórias sobre esse cenário: para alguns autores, trata-se de uma ameaça à sobrevivência das corretoras, enquanto outros entendem essa evolução como uma oportunidade de reposicionamento estratégico, em que o corretor pode agregar valor por meio de competências digitais e serviços especializados (Eckert et al., 2021). A resistência de parte do mercado à adoção de novas ferramentas evidencia a necessidade de atualização profissional e reestruturação interna (Breviário et al., 2025).

Diante desse novo cenário, muitas corretoras têm investido na digitalização de seus processos internos, incorporando softwares de gestão, ferramentas de automação, sistemas de multicálculo e atendimento via canais digitais, a fim de manter sua competitividade e melhorar a eficiência operacional (Spim; 2024). Essas mudanças visam otimizar o fluxo de trabalho, reduzir erros humanos e permitir maior escalabilidade nos atendimentos (Alcantara et al., 2022).

Outra estratégia relevante é o investimento em ferramentas de CRM, aplicativos móveis e plataformas de automação, que facilitam o relacionamento com os clientes, otimizam a comunicação e ampliam a experiência do usuário, mesmo à distância (Lissy; Bhuvaneswari; Krupa, 2023). Com isso, o corretor passa a atuar de forma híbrida, integrando o conhecimento técnico ao uso de tecnologias que personalizam o serviço prestado e tornam sua atuação mais responsiva às exigências do público moderno (Susanto, 2022).

Além disso, muitas corretoras estão buscando parcerias com InsurTechs, startups especializadas em soluções digitais para seguros, como forma de diversificar seus canais de atuação, acessar novas ferramentas e adaptar seu modelo de negócio a uma lógica mais colaborativa, automatizada e centrada no cliente (Musaigwa, 2024). Essa integração entre corretoras tradicionais e empresas digitais fortalece o ecossistema segurador e possibilita a construção de modelos de negócio mais flexíveis e inovadores (Volosovych et al., 2021).

3.3 O RELACIONAMENTO CORRETORA–SEGURADORA NA ERA DIGITAL

Com o avanço da digitalização, a relação entre corretoras e seguradoras deixou de ser apenas comercial para se tornar um processo de integração tecnológica cada vez mais complexo, exigindo alinhamento entre sistemas, processos e estratégias digitais (Spim; 2024). As seguradoras passaram a atuar como plataformas de serviços, oferecendo ferramentas para corretores realizarem desde simulações até emissões de apólices em ambientes digitais unificados (Lissy; Bhuvaneswari; Krupa, 2023). Isso exige da corretora não apenas conhecimento técnico, mas também habilidade de operar em ecossistemas digitais integrados, com atuação orientada por dados e tempo real (Susanto, 2022).

O compartilhamento de dados e a inteligência de mercado se tornaram ativos valiosos nesse novo contexto, permitindo que seguradoras e corretores compartilhem informações sobre comportamento do consumidor, histórico de sinistros e padrões de contratação para gerar produtos mais personalizados e eficientes (Eckert et al., 2021). Esse fluxo de dados, no entanto, precisa ser cuidadosamente gerenciado para que haja sinergia entre os objetivos estratégicos das partes envolvidas (Desikan; Devi, 2021).

Apesar dos avanços, ainda há desafios importantes no alinhamento estratégico, especialmente quando corretoras possuem limitações técnicas ou culturais que dificultam a adoção plena das tecnologias propostas pelas seguradoras (Alcantara et al., 2022). A falta de padronização entre sistemas, o desequilíbrio no suporte técnico e o ritmo diferente de maturação digital são obstáculos que afetam a confiança e a continuidade da parceria (Breviário et al., 2025).

A interoperabilidade entre sistemas de corretoras e seguradoras é fundamental para garantir eficiência, precisão e agilidade no atendimento ao cliente e na gestão de contratos (Volosovych et al., 2021). Plataformas compartilhadas de multicálculo, emissão e gerenciamento de apólices oferecem vantagens como a centralização de informações, atualização simultânea e controle de processos, mas também apresentam limitações quando não são compatíveis com os sistemas legados das corretoras (Spim; 2024). Muitas vezes, essas plataformas exigem investimentos elevados ou conhecimento técnico específico, o que restringe o acesso das pequenas e médias corretoras aos benefícios da integração (Musaigwa, 2024).

Os desafios técnicos envolvem principalmente APIs mal estruturadas, falhas na segurança da informação, riscos de vulnerabilidade em sistemas conectados e a necessidade de conformidade com normas de compliance digital, como a LGPD e outras legislações internacionais (Holland; Kavuri, 2021). A ausência de protocolos padronizados entre sistemas distintos pode gerar inconsistências nos dados, gargalos no fluxo de informações e retrabalho nos atendimentos (Lissy; Bhuvaneswari; Krupa, 2023).

Além disso, o surgimento de plataformas multicanais e modelos omnichannel elevou a complexidade das integrações necessárias para garantir uma experiência unificada ao cliente, exigindo

sincronia entre o atendimento presencial, digital, por voz, e por aplicativo em todos os pontos de contato (Eckert et al., 2021). A gestão desses canais exige coordenação precisa entre seguradoras e corretoras, o que reforça a importância de um relacionamento baseado em confiança tecnológica e operacional (Desikan; Devi, 2021).

A intensificação da digitalização no setor segurador impõe importantes implicações regulatórias e éticas, especialmente no que se refere à proteção de dados pessoais, à transparência algorítmica e à responsabilização por decisões automatizadas (Volosovych et al., 2021). A aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) exige que seguradoras e corretoras implementem mecanismos rigorosos de consentimento, criptografia, auditoria de acessos e tratamento justo das informações dos segurados (Desikan; Devi, 2021).

Um dos principais pontos de atenção diz respeito à responsabilidade sobre decisões automatizadas, como recusa de cobertura, precificação ou negativa de sinistro com base em algoritmos, o que pode gerar situações discriminatórias ou pouco transparentes se não houver critérios bem definidos e auditáveis (Holland; Kavuri, 2021). Isso impõe às empresas o dever de assegurar que seus sistemas estejam alinhados não apenas com a legalidade, mas também com princípios de equidade e explicabilidade dos resultados (Musaigwa, 2024).

Nesse novo contexto, o corretor de seguros deixa de ser apenas um intermediário de produtos e passa a assumir o papel de consultor digital, atuando como elo entre o cliente e o ambiente digital, traduzindo dados complexos em orientações claras e apoiando o consumidor na navegação por plataformas automatizadas (Alves Aragão, 2023). Esse reposicionamento exige formação contínua, domínio tecnológico e capacidade de articular soluções que conciliem inovação, regulação e experiência do usuário (Susanto, 2022).

4 CONCLUSÃO

A transformação digital no setor de seguros representa uma ruptura nos modelos tradicionais de intermediação, exigindo das corretoras uma reconfiguração profunda de seus processos, estratégias e posturas diante de um consumidor mais autônomo, digitalizado e exigente, o que implica não apenas a adoção de novas tecnologias, mas uma revisão estrutural das formas de relacionamento com seguradoras e clientes.

A pesquisa evidenciou que a digitalização não atua apenas como um facilitador de processos, mas como um vetor de reorganização das funções exercidas pelos agentes intermediários, impactando diretamente o papel das corretoras, que precisam integrar ferramentas tecnológicas, como plataformas de multicálculo, automação de atendimento e gestão baseada em dados, sem perder a essência consultiva que caracteriza sua atuação.

Ao mesmo tempo em que surgem novas ameaças à continuidade do modelo tradicional de corretagem, como as InsurTechs e os canais diretos de venda digital, também se abrem oportunidades para que o corretor assuma uma posição estratégica como consultor digital, agregando valor por meio da curadoria de soluções, do suporte técnico qualificado e do uso de dados para personalizar a experiência do cliente.

O estudo mostrou que há um esforço crescente por parte das corretoras em se digitalizar, embora existam desigualdades significativas no grau de maturidade tecnológica entre pequenas, médias e grandes empresas, sendo as limitações estruturais, a ausência de padronização entre sistemas e a carência de capacitação digital os principais entraves para uma integração plena com as seguradoras em ambientes automatizados.

A relação entre corretoras e seguradoras, que antes se sustentava em vínculos institucionais e comerciais, passa agora a ser mediada por ecossistemas digitais interdependentes, nos quais a interoperabilidade entre sistemas, a segurança no tratamento de dados e o alinhamento estratégico são fatores críticos para garantir a eficiência operacional e a continuidade do relacionamento em longo prazo.

Apesar dos desafios, o corretor de seguros ainda é percebido como um elo importante na jornada do consumidor, especialmente em produtos de maior complexidade ou em situações que exigem suporte humano qualificado, o que reforça a necessidade de reposicionamento da categoria profissional como parte ativa da transformação digital e não como um segmento passivo à margem da inovação.

A pesquisa também revelou que a digitalização trouxe novas exigências regulatórias, especialmente no que diz respeito à proteção de dados e à responsabilidade por decisões automatizadas, o que demanda das corretoras não apenas adequação jurídica, mas a adoção de posturas éticas e transparentes no uso da tecnologia, reforçando sua credibilidade perante seguradoras, clientes e órgãos reguladores.

O avanço tecnológico impôs ainda a necessidade de uma atuação mais colaborativa no ecossistema segurador, estimulando parcerias entre corretoras e InsurTechs, investimentos em plataformas conjuntas com seguradoras e a busca por soluções que integrem diferentes agentes em uma lógica de prestação de serviços conectada, fluida e centrada no cliente.

Nesse sentido, o corretor do futuro não será apenas um vendedor de seguros, mas um gestor de relacionamento digital, um consultor estratégico de proteção e um facilitador do acesso a produtos complexos por meio de tecnologias que ampliem a autonomia do cliente, ao mesmo tempo em que reforçam a segurança, a confiança e a relevância do canal humano de intermediação.

Desse modo, conclui-se que o impacto da digitalização na intermediação entre corretoras e seguradoras não representa o fim do modelo tradicional, mas sua evolução para formatos mais híbridos,



tecnológicos e centrados no valor entregue ao cliente, exigindo atualização contínua, visão estratégica e capacidade de adaptação dos profissionais envolvidos para garantir sua permanência e protagonismo no setor segurador em transformação.



REFERÊNCIAS

- ALCANTARA, Anne Karolina Lima; SILVA, Athos Carlos; NELSON-NELSON, Reed Elliot. Cultura organizacional e transformação digital: estudo de caso em uma empresa brasileira do setor de seguros. 2021. Disponível em: <https://anpad.com.br/uploads/articles/120/approved/739cf54211aa6b75dd3001d54064e7a7.pdf>.
- ARAGÃO, Natália Alves et al. A transformação do setor bancário: uma análise comparativa entre bancos tradicionais e fintechs. 2024. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Pontifícia Universidade Católica de Goiás, 2024. Disponível em: <https://repositorio.pucgoias.edu.br/jspui/handle/123456789/8728>.
- BREVIÁRIO, Álaze Gabriel et al. Transformação e desafios na contratação de seguros no ambiente digital. Revista Eletrônica Multidisciplinar de Investigação Científica, v. 4, n. 21, p. 1, 2025. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Alaze-Breviario-2/publication/390140569_TRANSFORMACAO_E_DESAFIOS_NA_CONTRATACAO_DE_SEGUROS_NO_AMBIENTE_DIGITAL/links/67e618878a5ab03f971774f0/TRANSFORMACAO-E-DESAFIOS-NA-CONTRATACAO-DE-SEGUROS-NO-AMBIENTE-DIGITAL.pdf.
- DESIKAN, Jayameena; DEVI, A. Jayanthila. Digital transformation in Indian insurance industry – a case study. International Journal of Case Studies in Business, IT, and Education (IJCSBE), v. 5, n. 2, p. 184-196, 2021. Disponível em: https://www.academia.edu/download/111435813/13._20Digital_20Transformation_Fullpaper.pdf.
- ECKERT, Christian; ECKERT, Johanna; ZITZMANN, Armin. The status quo of digital transformation in insurance sales: an empirical analysis of the German insurance industry. Zeitschrift für die gesamte Versicherungswissenschaft, v. 110, n. 2, p. 133-155, 2021. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s12297-021-00507-y>.
- HOLLAND, Christopher P.; KAVURI, Anil. Artificial intelligence and digital transformation of insurance markets. Capco Journal of Financial Transformation, 2021. Disponível em: https://repository.lboro.ac.uk/articles/journal_contribution/Artificial_intelligence_and_digital_transformation_of_insurance_markets/19130372?ref=unbiased-academic.
- MUSAIGWA, Misheck. From traditional to digital: transforming business models in the insurance sector. International Journal of Development and Sustainability, n. 13, p. 68-86, 2024. Disponível em: <https://ujcontent.uj.ac.za/esploro/outputs/journalArticle/From-traditional-to-digital-Transforming-business/9938308907691>.
- SPIM, João Mario Castaldelli Curi Alvares. Desafios e oportunidades: implementação de sistemas integrados de gestão no setor de seguros. 2024. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2024. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/283173>.
- SUSANTO, Ari. Digital transformation of the insurance industry: the potential of insurance technology (InsurTech) in Indonesia. Journal of Humanities, Social Sciences and Business (JHSSB), v. 2, n. 1, p. 172-180, 2022. Disponível em: <http://repository.stiemahardhika.ac.id/3967/>.



VOLOSOVYCH, Svitlana et al. Transformation of insurance technologies in the context of a pandemic. Insurance Markets and Companies, v. 12, n. 1, p. 1-13, 2021. Disponível em: https://www.businessperspectives.org/images/pdf/applications/publishing/templates/article/assets/14597/IMC_2021_01_Volosovych.pdf.