

## As 10 tecnologias que marcarão o futuro

***Em 2019, serão investidos 1.682 bilhões de dólares em todo o mundo em transformação digital e 50% do PIB mundial procederá de negócios relacionados, conforme a empresa de consultoria IDC. Um processo que será desenvolvido com tecnologias, sem as que os negócios não poderão ser realizados no futuro. Seu desenvolvimento e implementação generalizada permitirão ganhar em produtividade, melhorar o desenho de produtos e serviços, além de rentabilizar os investimentos, graças a um conhecimento profundo dos clientes e uma agilização dos processos.***

### BLOCKCHAIN

“Sem dúvida é uma das tecnologias de maior influência, não apenas por dar lugar a novas formas de contratação entre empresas e clientes, mas também pelos intercâmbios de informação entre entidades”, destaca Germán Cueva, subdiretor de Desenvolvimento de Negócio de Tirea.

A tecnologia da corrente de blocos conta com o componente agregado de que a transferência de informação entre milhares de computadores conetados em todo o mundo se realiza de maneira segura e fiável, e está verificada (através de um consenso de segurança, baseado na criptografia) pelos próprios membros da comunidade.

Assim, permitirá comunicar informação com todo tipo de agentes de interesse ou fazer transferências de dinheiro de forma direta e segura, em questão de segundos, e a baixo custo. Especial relevância terá na propagação dos smart contract, capazes de executar-se por si mesmos, sem intermediários, fazendo que certas cláusulas ou limitações sejam ativadas quando cumpridas algumas condições específicas.

Conforme indica Rodrigo García de la Cruz, CEO da Finnovating e presidente da Associação Espanhola de Fintech e Insurtech, algumas das vantagens no setor segurador, graças a esta tecnologia, serão: “*um ótimo gerenciamento de identidade (elimina roubos de identidade, suplantações e erros no gerenciamento de sinistros), a eliminação de fraudes, um aumento na confiança no seguro de igual a igual (P2P), a eliminação de erros (através da verificação cruzada) e de riscos (permite diversificar riscos com outras seguradoras, bem como definir o perfil do cliente)*”.

### INTERNET DAS COISAS (IoT)

A IoT inunda a realidade com infinidade de dispositivos interligados entre si e com a nuvem, proporcionando todo tipo de dados importantes de vários âmbitos (casa, carro, escritório, etc...), que podem ser gerenciados depois, através da análise avançada, com inumeráveis utilidades.

Suas possibilidades são infinitas quando transferidas ao âmbito empresarial, já que permitirá medir a produtividade, melhorar o gerenciamento de tarefas ou facilitar processos industriais. Em resumo, desenvolver modelos de funcionamento mais eficientes e seguros, gerando produtos que resolvam melhor as necessidades dos clientes, já que serão conhecidos em tempo real seus hábitos e os riscos aos que está exposto.

Seu crescimento é incrível, como prevê a empresa de consultoria Gartner, em 2016 já existiam 6.000 milhões de dispositivos e sensores ligados à Internet, para 2020 calcula-se que essa cifra atinja os 26.000. E passará de um volume de negócio de 638.000 milhões de euros em 2015 a 1,8 bilhões em 2019, de acordo com a IDC. Quando unificadas as especificações para os dispositivos e com melhores garantias na proteção de dados e a segurança, esta tecnologia será expansiva.

Somente no setor segurador, a IoT já conta com iniciativas de telemática em Automóveis; wearables em Saúde; ou domótica e sensores em Multirriscos, como explica a equipe da Tirea. “Facilita a recopilación de dados sobre o comportamento do cliente, permitindo assim a personalização e adaptabilidade dos prêmios nos seguros e a minimização do risco”, a Finnovating destaca sua ajuda no controle e gerenciamento em sinistros.

## BIG DATA

“O uso de tecnologias de análise de dados, com o modelo Big Data, não é algo que ocorrerá nos próximos anos, mas que já faz parte das agendas nas áreas tecnológicas e de negócio”, diz Cueva. De fato, muitas infraestruturas, ferramentas e serviços já operam para processar informação de grande tamanho e complexidade, cujo potencial de crescimento é incalculável

***“IoT facilita a recopilación de dados referentes ao comportamento do cliente, permitindo assim a personalização e adaptabilidade dos prêmios nos seguros e a minimização do risco”***

A análise avançada de dados procedentes de todos os tipos de fonte, já sejam mensagens em redes sociais, sinais de celular, arquivos de áudio, sensores, imagens digitais, e-mails, etc., permitirá às empresas conhecer muito bem os consumidores e suas necessidades, adequando e personalizando seus serviços e produtos, e criando novos modelos de negócio digitais.

No entanto, o processamento desse grande volume de informação é seu principal obstáculo, já que requer um investimento mínimo por parte das empresas para otimizar sua estratégia e completar um sistema de armazenamento potente. Além disso, é obtido um grande volume de informação, muita sem interesse empresarial, pelo qual será necessário investir em um sistema de processamento de dados específicos e úteis.

García de la Cruz destaca que a recopilación de dados de diferentes fontes fará que, por exemplo, as empresas de seguro possam calcular de forma mais precisa o prêmio e as coberturas a cobrar, bem como conhecer o perfil do cliente sobre reclamações falsas passadas, o que ajudará a acabar com a fraude.

## INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Os robôs, a cada vez mais integrados no dia a dia, já são capazes de realizar tarefas que normalmente desenvolvem as pessoas, pois precisam inteligência humana para poder discernir de maneira visual, reconhecer rostos e fala, traduzir idiomas ou resolver pequenas dúvidas. De fato, em multidão de empresas já existem os chatbot, um serviço de atenção ao cliente capaz de dar solução a perguntas simples. E muitas entidades financeiras já usam IA para organizar operações, investir em ações e administrar propriedades.

No relatório 'Realidade e perspectivas da inteligência artificial na Espanha 2018', publicado por PwC, observa-se que mais da metade das grandes empresas espanholas já está aplicando algum tipo de solução relacionada com a IA, das que 10% já conseguiu gerar benefícios graças a sua implementação.

***“Mais da metade das grandes empresas espanholas já aplicam alguma solução relacionada com a IA”***

Mesmo que a falta de talento, o tempo excessivo de implantação e a geração do ROI estão atrasando seu aplicativo, sua disponibilidade 24/7/365, objetividade, versatilidade e capacidade de armazenamento; a análise e aprendizagem de dados permitirá, conforme o CEO da Finnovating, a personalização na experiência de usuário, bem como a redução de custos operacionais. Para o subdiretor de Desenvolvimento de Negócio de Tirea, a IA será de muita utilidade na avaliação dos riscos, bem como na identificação de fraude, ainda que considera que sua incidência se produzirá mais em longo prazo, dada sua complexidade.

## MACHINE LEARNING

Como um passo mais da Inteligência Artificial, a análise através de algoritmos da maior quantidade de dados possíveis terá como resultado a capacidade das máquinas de aprender sozinhas em base a esta informação e prever comportamentos ou tendências futuras, bem como melhorar seu funcionamento de forma autônoma.

Até agora o business intelligence se limitava a reunir e classificar dados do passado, para analisar a situação atual e desenhar estratégias futuras através de hábitos gerais de comportamento. Com o machine learning será possível antecipar o comportamento da cada consumidor de forma individual, o que permitirá desenhar campanhas comerciais e proporcionar à cada cliente um produto ou serviço personalizado.

Tal será seu impacto, que em 2021, 15% das decisões em experiência de cliente serão tomadas totalmente por algoritmos, de acordo com a IDC Research Espanha. Seu principal desafio de futuro será obter a máxima precisão dos dados, pelo que os programadores deverão garantir sua correta análise. Mas, já existem algoritmos inteligentes que permitem automatizar o armazenamento de dados de diversos documentos e realizar análises.

Setores tão importantes como o turismo, e-commerce ou marketing já utilizam esta tecnologia

para otimizar seus resultados e fazer um uso inteligente da informação para tomar melhores decisões. No campo dos seguros, como indica a equipe da Finnovating, a aprendizagem automática do machine learning permitirá gerar mais inteligência aos algoritmos utilizados para treinar a Insurance Artificial Intelligence.

## REALIDADE VIRTUAL E AUMENTADA

Enquanto a realidade aumentada mantém o âmbito tangível existente, incorporando elementos criados tecnologicamente, na realidade virtual todo o âmbito é gerado de forma computadorizada. Ambas são muito utilizadas no campo do entretenimento, mas há anos já começam a ter impacto cada vez maior nos setores empresariais, graças à reconstrução digital de contextos ou situações.

Porém, estas tecnologias, tão habituais nos videogames, já estão em âmbitos como a medicina, arte, arquitetura, engenharia, etc. Na verdade, conforme a empresa de consultoria Digi-Capital, em 2020 o negócio da realidade aumentada poderia atingir um total de 90.000 milhões de dólares e a realidade virtual de 30.000 milhões.

Seus âmbitos de aplicação empresarial serão vários, da formação e segurança à produção e marketing, já que poderão ser experimentados procedimentos novos, simular meios críticos, atender de forma remota incidentes ou realizar a manutenção a distância de certos equipamentos. Tudo isto diminuirá os erros nos processos, agilizará a elaboração de tarefas e otimizará o desenho de produtos.

Não serão as únicas aplicações práticas. A sobreposição de imagens reais a virtuais será um apoio no trabalho de um perito de automóveis, da mesma forma que atualmente são utilizadas estas tecnologias na formação, tal e como conta Cueva, e facilitará aos técnicos o melhor gerenciamento dos sinistros, como destaca García de la Cruz.

***Será possível simular meios críticos, atender de forma remota incidentes ou realizar a manutenção a distância de certos equipamentos.***

## VEÍCULO AUTÔNOMO

Estes veículos incorporam uma tecnologia capaz de analisar seu âmbito, através de uma série de sensores que reconhecem qualquer tipo de dado que, quando processados, permitem a circulação dos veículos com maior segurança, eficácia e rendimento que os veículos tradicionais, reduzindo a sinistralidade. De acordo com um relatório da McKinsey & Co, os veículos autônomos poderiam reduzir 90% os acidentes nos EUA e poupar 190.000 milhões de dólares em danos e despesas ao ano.

Sem dúvida, é uma das tecnologias que gera mais expectativas nos últimos anos.

Do que não há dúvida, é que revolucionará a forma de trabalhar da maioria dos setores, da construção à logística, passando por serviços de telecomunicações e agências de viagens.

## BIOTECNOLOGIA

A biotecnologia convive conosco há décadas, mas seu potencial de inovação é tão alto, que apesar de levar tanto tempo em desenvolvimento, é considerada uma das tecnologias que mais impacto terá no futuro.

Até agora, os aplicativos tecnológicos que utilizam sistemas biológicos e organismos para a criação ou modificação de produtos ou processos com usos específicos, têm permitido a manipulação genética para a cura de doenças, produção de medicamentos mais adequados, combustíveis sustentáveis e, inclusive, a criação de tecidos inteligentes ou enzimas para detergentes e cosméticos que substituem outros componentes mais nocivos ao meio ambiente.

Mas não foi até os últimos cinco anos, quando os cientistas de todo mundo obtiveram os avanços mais importantes neste campo, especialmente, na indústria da alimentação, agricultura e medicina. Sua enorme capacidade inovadora proporciona a transformação de muitos dos setores e usos diários que conhecemos, por exemplo, a construção de infraestruturas sustentáveis ou a regeneração de qualquer tipo de tecido (natural e artificial).

No âmbito dos seguros, García de la Cruz considera que o impacto será, principalmente, nos seguros de Vida e Saúde, em conjunção de wearables avançados e técnicas de melhoria da esperança de vida com o controle das variáveis vitais. Mesmo assim, a extensa duração dos períodos de rentabilidade e o elevado custo da inovação fazem com que seja uma das tecnologias, cujo impacto demorará mais em ser percebido.

## WEAREABLES E FERRAMENTAS DE MONITORAMENTO

Ainda que os usuários dos 'gadgets' sejam os mais entusiasmados com cada novo dispositivo que surge, muitas empresas já estão interessadas nas vantagens que os wearables podem oferecer, para melhorar processos e ganhar em eficiência e produtividade.

Assim, um grande número de setores industriais já estão adotando de forma frequente dispositivos inteligentes em seus centros de produção. Através de óculos ou relógios, unidos a tecnologias como a realidade aumentada, se recebe todo tipo de informação e recursos necessários para o trabalho a realizar. Também é possível o acesso à documentação e proporcionar atendimento remoto em tempo real, sem necessidade de deixar a tarefa que está sendo realizada ou desviar a atenção.

Tudo isto gerará importante poupança de custos ao reduzir os tempos de resposta com suporte remoto de expertos, e diminuirá a sinistralidade no trabalho através das instruções nas tarefas de risco e erros na execução de trabalhos complexos, melhorando também o serviço ao cliente em tarefas de manutenção, revisão ou resolução de incidências. Com um desafio muito importante: garantir a segurança no gerenciamento de dados empresariais em redes corporativas e equipes alheias.

Dada sua associação com o IoT, permite armazenar o comportamento do consumidor a tempo real nos âmbitos da saúde e condução principalmente. “Destaca sua acessibilidade, seu

dinamismo através da gamificação, sua bonificação pela boa conduta e a personalização do prêmio e das coberturas, na experiência do usuário”, realça o CEO da Finnovating.

## DRONES

### ***A velocidade de voo e a capacidade de carga revolucionarão os negócios do setor logístico.***

O mercado global de soluções com utilização de drones para diversas indústrias, em 2017 atingiu os 127.000 milhões de dólares em todo mundo, tal e como indica o relatório ‘Clarity from above: Leveraging drone technologies to secure utilities systems’, da PwC, que destaca que o uso deste tipo de veículo aéreo não tripulado, que há anos esteve mais dirigido a questões recreativas, já começa a transformar a forma com que muitas empresas constroem, operam e fazem a manutenção de suas redes. Além disso, as mudanças regulamentares sobre o uso de drones em espaços urbanos, anunciadas recentemente pelo Governo da Espanha, fará que seu uso aumente em nosso país.

A velocidade de voo e a capacidade de carga revolucionarão os negócios do setor logístico. Porém, suas vantagens vão muito mais longe, já que permitem obter informação de alta qualidade e em tempo real e de forma rentável, por exemplo, planejamento geoespacial de investimentos, realização de tarefas de risco em substituição de pessoas ou o monitoramento de processos de construção e gerenciamento de bens.

“Sua aplicação no setor dos seguros está baseada, principalmente, na otimização da peritagem e na redução de tempo e custos. Esta melhoria também permite diminuir o montante do prêmio e oferecer uma maior qualidade de serviço ao segurado”, comenta García de la Cruz.