



MetLife



PEGA®

METLIFE & CAPGEMINI: UMA PARCERIA PARA TRANSFORMAR, GOVERNAR E ESCALAR

METLIFE – BRAZIL SMART CMS

2026

Capgemini



O Desafio de Crescer com Governança na América Latina

Como transformar demandas dispersas em uma capacidade digital corporativa e sustentável.

VISÃO ESTRATÉGICA

TECH TRANSFORMATION LATAM

Cenário Tradicional

Sem uma **plataforma central**, a expansão para novos parceiros e canais gera silos operacionais, duplicação de esforços e aumento dos custos tecnológicos em cada país.

Plataforma para Escalar

O **Pega** unifica regras, processos e decisões em uma plataforma preparada para crescer, permitindo operações padronizadas, governadas e adaptáveis às necessidades de cada mercado.

Escala Regional LATAM

O modelo regional com a **Capgemini** transforma capacidades locais em ativos reutilizáveis, permitindo expandir produtos e operações pela LATAM com velocidade, consistência e escala.

Onde Pega gera valor

Pega conecta jornada, regra, dado e decisão em uma mesma camada operacional.



VISÃO ESTRATÉGICA

1 Jornadas digitais

Etapas, filas, SLAs e visibilidade end-to-end.

2 Regras adaptáveis

Variações por país e produto sem reconstruir.

3 Integrações e dados

APIs e Datahub para visão regional.

4 Aceleração com IA

Identificação de oportunidades de melhoria de processos rápida com governança.

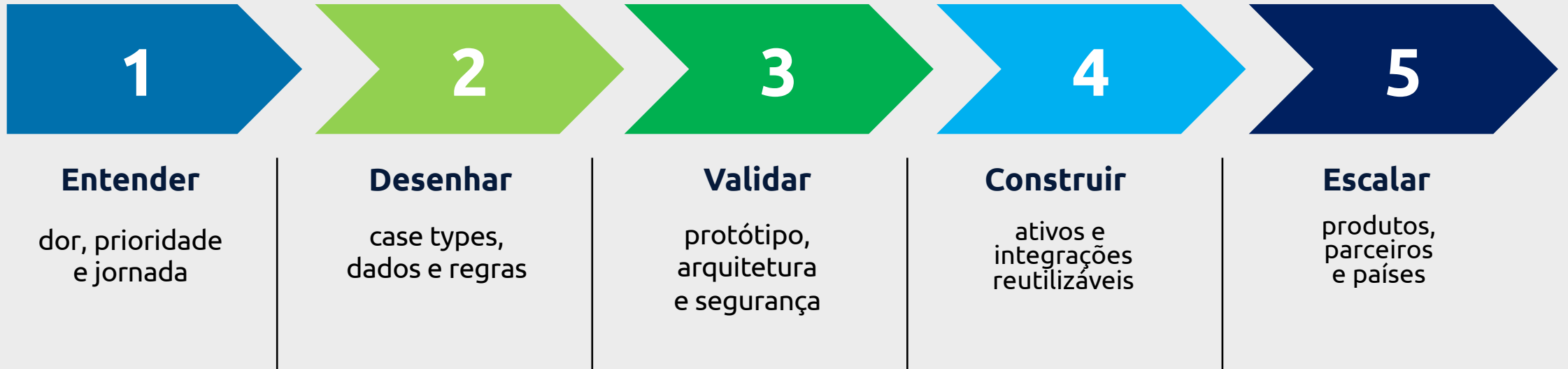
A proposta é evoluir de automação pontual para uma plataforma corporativa de operação digital.

Da ideia à escala

Modelo de trabalho para transformar necessidades de negócio em capacidade regional reutilizável.



VISÃO ESTRATÉGICA



Papel da Capgemini: conectar idealização, arquitetura, implementação e governança para transformar Pega em uma fundação viva de crescimento.

Concepção Acelerada com Pega GenAI Blueprint™

Ideação & Discovery Ágil

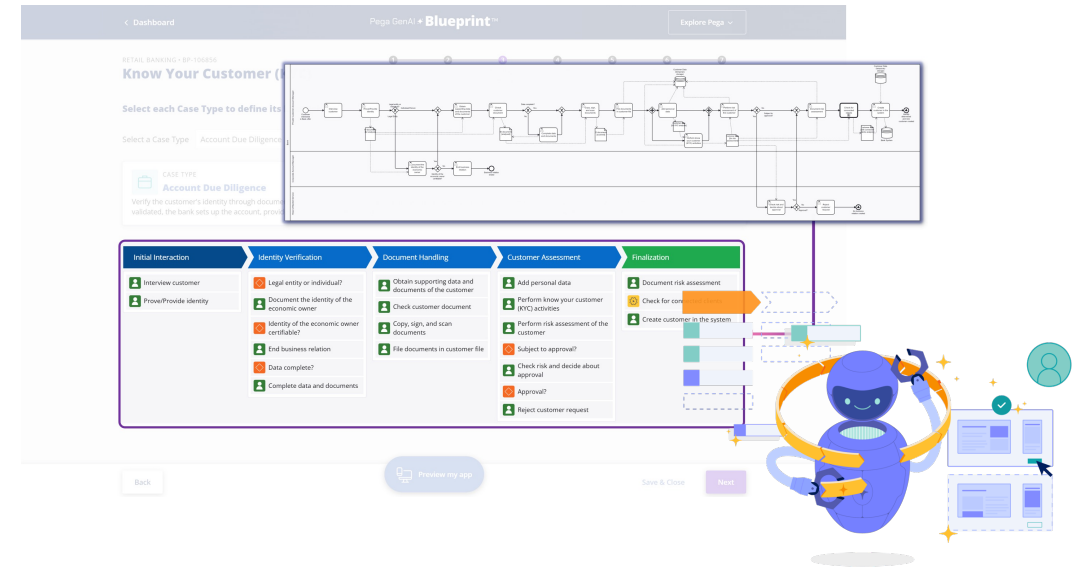
Uso estratégico de IA Generativa para traduzir necessidades de negócio em arquitetura funcional.

Mapeamento Inteligente de Processos

- Geração instantânea de **Case Types**, ciclos de vida e dados operacionais alinhados com o negócio.
- Sessões **colaborativas** com times de produto, encurtando semanas de especificação tradicional.
- **Padronização conceitual** desde o primeiro dia de desenho do projeto.

Da Ideação a Implementação

- Validação imediata das **jornadas** com envolvimento ativo dos stakeholders operacionais.
- Aplicação da **expertise da Capgemini em implementação Pega** para conectar blueprints às diretrizes enterprise.
- Transição fluida da fase de **ideação** para a **implementação** técnica de alta fidelidade.



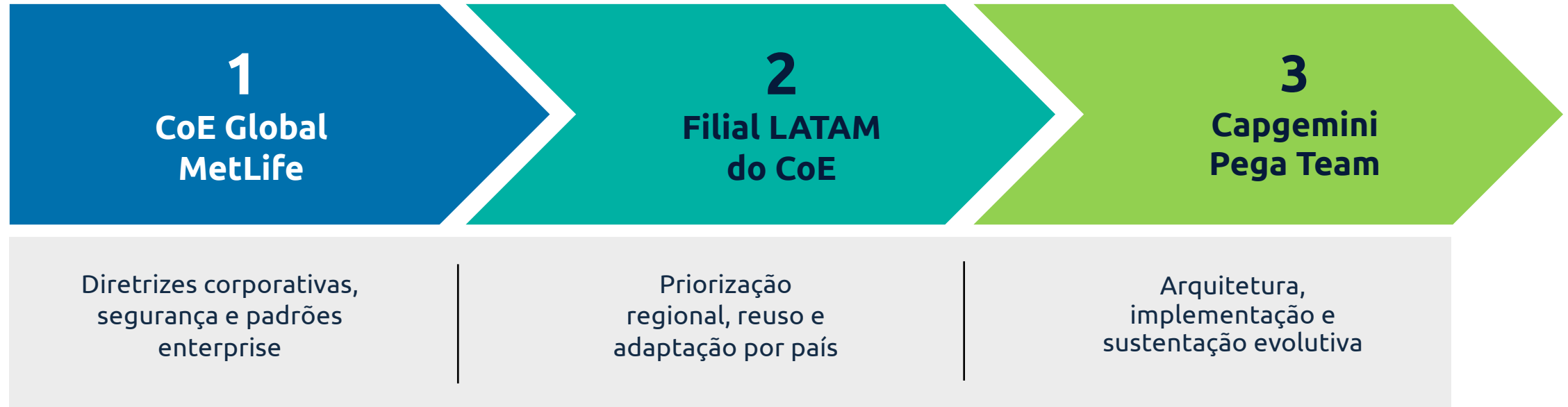
Governança CoE como acelerador

Governança não é burocracia; é o mecanismo que permite escalar com segurança.



O CoE conecta **estratégia global**, prioridades **LATAM** e execução local em um **modelo sustentável**.

Modelo operacional



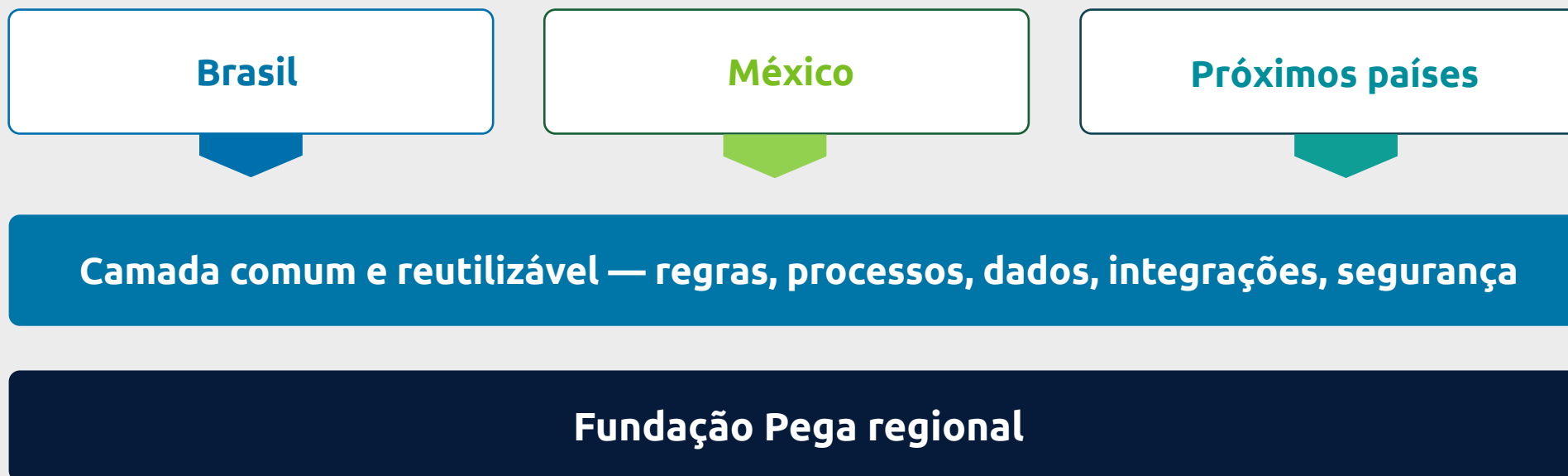
Arquitetura para reuso regional

Uma fundação comum permite localizar por país, produto e regulação sem perder escala.



Arquitetura PEGA

A lógica local muda; a fundação permanece.



**Menos reconstrução por iniciativa.
Mais capacidade de lançamento com padrão corporativo.**

Valor estratégico para a MetLife

Transformando a plataforma Pega em uma base corporativa para acelerar crescimento, governança e eficiência operacional.

**Menor tempo de
discovery e desenho**



**Maior reuso de ativos
e integrações**



**Mais governança e
rastreadabilidade**



**Escala regional com
menor TCO**



A proposta de valor é transformar Pega em uma fundação corporativa:
acelerar novas jornadas, reduzir variações operacionais e criar capacidade de
expansão para a América Latina.

Projeto Meli - Xcelerator

Onboarding ágil e gestão de sinistros integrados a grandes parceiros digitais (Ex: Mercado Pago).

Iniciativa 1 - Em produção

Intake & Coleta

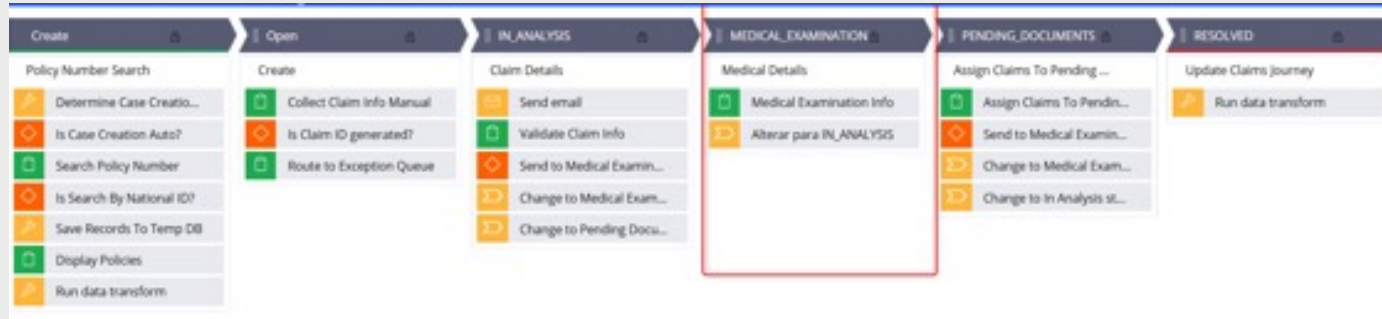
Captura automatizada e estruturada de requisições enviadas por canais massificados externos com validação de dados em tempo real.

Regulação Médica & Perícia

Fluxos **especializados** para análise pericial, acompanhamento de laudos e gestão de filas clínicas com **visibilidade ponta a ponta**.

Pronto para Escala LATAM

Modelo operado no **Brasil e México** e construído sobre ativos Pega reutilizáveis para **rápida expansão** a novas aplicações na região **LATAM**.



Meli Xcelerator: Valores entregues

Operação real de captura de sinistros e intake estruturado para parceiros como o Mercado Livre



Em produção

The screenshot shows a web browser window with the URL `pega-brazil-xcelerator.metlife.com/claims`. The page is titled "Manual de Informações de Coleta de Sinistros" and is assigned to Silva, Regiana. It features a sidebar with navigation options like "Reivindicações", "Work Status", "Sprout Decision", "Ativizar Status", "Detalhes", "Pulse", and "História". The main content area is divided into sections: "Mercado Pago (Patrocinador)" and "Detalhes do Cliente". The "Mercado Pago" section includes fields for "Data de início da validade" (2026-05-06T00:00:00Z), "Nome do Segurado" (Reinaldo Pereira de Matos), "Identificação Nacional Segurada (CPF)" (050.167.779-85), "Data do contrato de seguro" (2026-05-06T00:00:00Z), and "Data da notificação da reivindicação" (12/05/2026 09:43). The "Detalhes do Cliente" section includes fields for "First Name" (Adelir), "Last Name" (Rodrigues), "Last Name Second", "Complete Name" (Reinaldo Pereira de Matos), "Date of Birth" (29/10/1994), "Age" (60), "Gender" (1), "Marital Status", "Nationality" (BR), "Activity", "zip_code" (30270420), "estado" (BR-MG), "city" (Belo Horizonte), "neighborhood" (Paraisópolis), "street" (Rua Joaquim Zenir Leite), "Número de Telefone" (23), "Número da Apólice" (75795), and "Email".

Intake Estruturado de Dados
Validação automática de elegibilidade e captura padronizada de documentos do segurado.

Gestão de Regulação Médica
Filas de análise pericial calibradas para atendimento eficiente do sinistro.



Projeto Smart CMS

Padronização da jornada de Gestão de sinistros desenhada para reuso multi-produto e multi-país.

Iniciativa 2 - Em evolução

Jornada Única & Padronizada

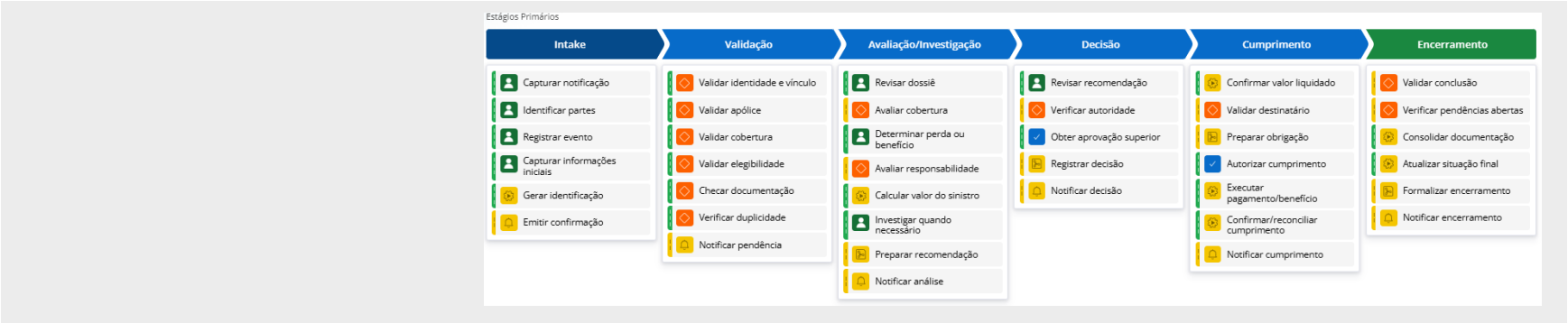
Construção de uma **experiência regional unificada** para o tratamento de sinistros, eliminando fragmentações operacionais.

Arquitetura de Reuso LATAM

Modelagem desenvolvida para que componentes core sejam consumidos em novos países **sem a necessidade de reconstrução**.

Status: Em Evolução

Iniciativa em **evolução ativa** de construção, consolidando a fundação moderna de sinistros da MetLife para a região.



Smart CMS:

Jornada Padronizada em evolução

Construção ativa da fundação da Gestão de sinistros projetada para reuso regional.

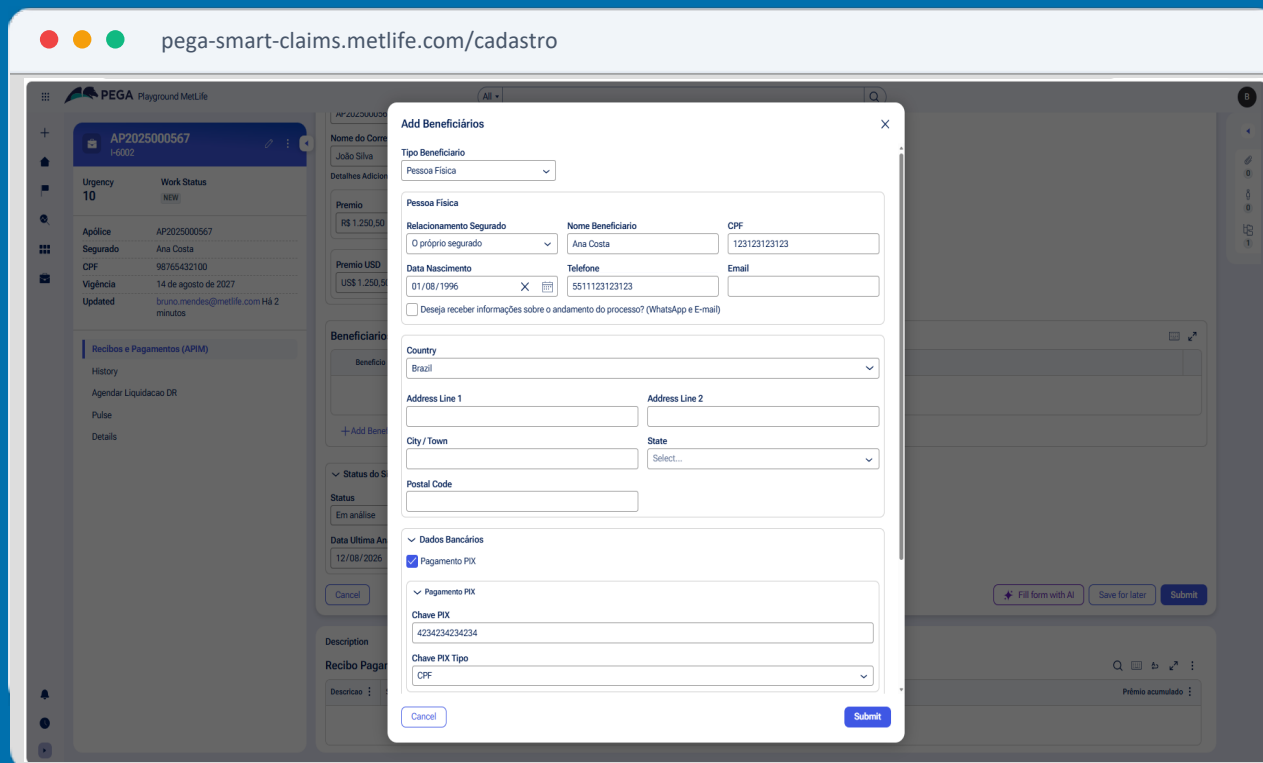
Evolução

Jornada Regional Unificada

Fluxo ponta a ponta de cadastro, regulação e encerramento de sinistros em padrão único.

Pronto para Novos Países

Estrutura configurada desde a concepção para replicar o modelo do Brasil no México e demais países da LATAM.



The screenshot displays a web application interface for 'pega-smart-claims.metlife.com/cadastro'. The main window shows a claim form with fields for 'Urgency' (10), 'Work Status' (NEW), 'Apólice' (AP2025000567), 'Segurado' (Ana Costa), 'CPF' (98765432100), and 'Vigência' (14 de agosto de 2027). A modal window titled 'Add Beneficiários' is open, showing a form for adding a beneficiary. The form includes fields for 'Tipo Beneficiário' (set to 'Pessoa Física'), 'Relacionamento Segurado' (set to 'O próprio segurado'), 'Nome Beneficiário' (Ana Costa), 'CPF' (123123123123), 'Data Nascimento' (01/08/1996), 'Telefone' (5511123123123), 'Email', 'Country' (Brazil), 'Address Line 1', 'Address Line 2', 'City / Town', 'State' (Select...), 'Postal Code', and 'Dados Bancários' (checked). The 'Dados Bancários' section includes 'Pagamento PIX' (checked), 'Chave PIX' (4234234234234), and 'Chave PIX Tipo' (CPF). The form has 'Cancel' and 'Submit' buttons.

Próximos Passos da Transformação

Transformação digital em escala: o próximo capítulo da MetLife com Pega



1. Consolidar a fundação

Regras, dados, integrações e segurança como ativos reutilizáveis corporativos.

Integração

Zero trust

2. Medir valor

Indicadores executivos para velocidade, reuso, SLA e qualidade operacional.

Dashboards

Velocidade

3. Escalar com prioridade

Produtos, parceiros e países com maior aderência para expansão regional.

Parcerias

LatAm



Muito Obrigado!

Q&A



Fale conosco



Guilherme Valiño
Pega Innovation &
Solutions Lead



Ricardo Pezzi
Solution Consulting
Director



Michael Souza da Silva
Senior Technology
Executive





About Capgemini

Capgemini is an AI-powered global business and technology transformation partner, delivering tangible business value. We imagine the future of organizations and make it real with AI, technology and people. With our strong heritage of nearly 60 years, we are a responsible and diverse group of 420,000 team members in more than 50 countries. We deliver end-to-end services and solutions with our deep industry expertise and strong partner ecosystem, leveraging our capabilities across strategy, technology, design, engineering and business operations. The Group reported 2024 global revenues of €22.1 billion.

Make it real.

www.capgemini.com



This presentation contains information that may be privileged or confidential and is the property of the Capgemini Group.

Copyright © 2026 Capgemini. All rights reserved.