

IA EM SEGURADORAS, NA PRÁTICA

O Guia para Líderes que Querem Colocar
a IA em Ação no Setor de Seguros



Sumário

Introdução: O Paradoxo da IA no Setor de Seguros	3
Principais Insights	4
Capítulo 1: O Raio-X do Setor: A Divisão do Mercado e o Custo da Inércia	5
Case Prático: Ganhos de 60% em Eficiência com Sumarização Inteligente no Atendimento	8
Capítulo 2: Desvendando a Inteligência Artificial: O Que Você Precisa Saber Hoje	11
Case Prático: A Arquitetura de um Assistente Inteligente para o Setor Financeiro	15
Capítulo 3: Agentes Autônomos: O Cérebro da Nova Operação de Seguros	19
Case Prático: Automação Inteligente da Geração e Comunicação de Faturas	25
Capítulo 4: Do Hype ao ROI: Como Construir seu Business Case com IA	28
Case Prático: Abertura de Sinistro em Minutos com uma Simples Conversa	32
Capítulo 5: A Revolução Silenciosa: Destravando Valor no Backoffice com IA	35
Case Prático: Otimização de Estoque e Compras com Agente de Processo Autônomo	39
Capítulo 6: O Manual do Líder: Da Estratégia à Ação Prática	42
Conclusão: O Futuro é Humano, Amplificado pela IA	49
Fontes e Referências	53

Introdução

O Paradoxo da IA no Setor de Seguros

A Inteligência Artificial não é mais uma promessa futura; ela já é uma peça central no setor de seguros. A prova disso está nos números: quase oito em cada dez empresas já implementaram a Inteligência Artificial Generativa (GenAI) de alguma forma.

Apesar da adoção massiva e do forte investimento — com 65% dos executivos de seguros planejando investir mais de 10 milhões de dólares em IA nos próximos três anos ¹ — um paradoxo surgiu: uma porcentagem similar à de adotantes ainda não reporta impacto material nos resultados. Esta desconexão é reforçada pela Boston Consulting Group (BCG), que descobriu que, das 98% das empresas que pelo menos experimentam com IA, apenas 26% desenvolveram as capacidades necessárias para ir além das provas de conceito e começar a extrair valor. ²

O verdadeiro desafio, portanto, não está na tecnologia, mas na estratégia: como transformar esse intenso movimento de inovação em resultados concretos e mensuráveis.

É para isso que este guia foi desenvolvido. Nosso objetivo é oferecer ideias práticas e um direcionamento estratégico para ajudar você, líder de seguros, a superar o paradoxo da IA, focando não na tecnologia pela tecnologia, mas na estratégia que gera resultados.

Nas próximas páginas, vamos guiar você em uma jornada completa: começaremos com um raio-x dos dados do setor, passaremos pelas tecnologias e exemplos práticos que estão mudando o jogo e, por fim, entregaremos um manual claro para que você possa liderar essa mudança em sua organização com segurança e confiança

Boa leitura!

¹ Earnix. "How AI Adoption in Insurance Is Reshaping the Industry"

² Boston Consulting Group. "Where's the Value in AI?"

Principais Insights:

Um Raio-X da IA em Seguros Hoje

84%

Adoção Generalizada

Hoje, 78% das empresas já usam IA Generativa em alguma área³, e no setor de seguros de saúde, esse número sobe para 84%.⁴

Investimento Estratégico

As empresas não estão apenas fazendo testes superficiais; estão alocando orçamentos significativos para a tecnologia. Prova disso é que 65% dos executivos de seguros planejam investir mais de 10 milhões de dólares em IA nos próximos três anos.¹

65%

34%

O Desafio do Retorno

E aqui está o ponto central do paradoxo. Mesmo com o forte investimento, quase 80% das empresas que já usam IA Generativa não percebem um impacto correspondente em seus resultados financeiros. Apenas 34% dos CEOs relataram ter tido lucro real com a tecnologia em 2024.²

Potencial Exponencial do Mercado

Então, por que continuar investindo? Porque o horizonte de oportunidades é imenso. Projeções de mercado indicam que o setor de IA em seguros irá crescer de 8,13 bilhões de dólares em 2024 para mais de 141 bilhões até 2034.⁵

8,13 bi

³ McKinsey & Company. "GenAI paradox: exploring AI use cases"

⁴ NAIC. "NAIC Survey Reveals Majority of Health Insurers Embrace AI"

⁵ Fintech Global. "AI-driven risk assessment propels the AI in insurance market to \$141bn by 2034"



📖 Capítulo 1:

O Raio-X do Setor: A Divisão do Mercado e o Custo da Inércia

O cenário da Inteligência Artificial no setor de seguros é um campo de duas realidades opostas. De um lado, a adoção da tecnologia é massiva.

Uma pesquisa da McKinsey, por exemplo, revela que **78% das empresas já utilizam a IA Generativa (GenAI)**³ em pelo menos uma função de negócio. No entanto, a mesma pesquisa aponta a outra face da moeda: uma porcentagem similar de empresas não consegue reportar um impacto financeiro real com essa adoção.

Por que o Paradoxo Acontece? Uma Questão de Estratégia

Este paradoxo não nasce de uma falha da tecnologia, mas de uma diferença fundamental na estratégia de implementação.

A explicação está na distinção entre dois tipos de casos de uso:

Horizontais:

São ferramentas de produtividade geral, como copilotos para funcionários.

São mais fáceis de adotar, mas seus benefícios são mais amplos e difíceis de medir financeiramente.

Verticais:

São transformações profundas em funções essenciais do seguro, como redesenhar de ponta a ponta o processo de subscrição ou de sinistros.

Estes projetos prometem um valor imenso, mas raramente saem da fase de piloto, pois exigem uma transformação organizacional mais complexa.

Essa escolha estratégica, focar no ganho fácil ou na transformação profunda, está efetivamente dividindo o mercado.

A pergunta que todo líder deve se fazer é: **de que lado dessa divisão minha empresa está se posicionando?**

Por que o Paradoxo Acontece? Uma Questão de Estratégia

Um estudo da Boston Consulting Group (BCG) categoriza o mercado desta forma: **26% são "Líderes"**, que já extraem valor tangível da IA, enquanto os outros **74% são "Observadores"**, que ainda não demonstraram um retorno material.²

O que os Líderes fazem de diferente não é a quantidade de projetos, mas a sua inteligência estratégica:



Foco Estratégico e Seletivo:

Em vez de dividir esforços em muitos projetos pequenos, os Líderes focam em menos iniciativas — cerca de metade das oportunidades de seus pares — mas esperam mais que o dobro do retorno financeiro.



Ambições Maiores:

Suas metas são mais ousadas. Eles projetam um crescimento de receita 60% maior e reduções de custos quase 50% maiores impulsionados pela IA.²

A Vantagem Competitiva em Números

A consequência financeira desta divisão é gritante. Segundo a McKinsey, os líderes de IA no setor segurador geraram, nos últimos cinco anos, 6,1 vezes mais Retorno Total para os Acionistas (TSR) do que as empresas que ficaram para trás.⁶

Essa vantagem cria um ciclo virtuoso para os Líderes: o ROI tangível gera confiança na alta gestão para liberar mais investimentos em talentos e tecnologia.

Essa capacidade reforçada, por sua vez, permite enfrentar transformações ainda mais complexas, aumentando a distância para os concorrentes. Para os Observadores, o risco de ficarem permanentemente para trás é real, pois a janela de oportunidade para reverter o quadro está se fechando rapidamente.

⁶ McKinsey. "The future of AI for the insurance industry"

 Case Prático

Ganhos de 60% em Eficiência com Sumarização Inteligente no Atendimento

Para ilustrar a diferença fundamental entre a estratégia de um 'Líder' de IA e a de um 'Observador', vamos analisar um case que resolve um problema operacional com um ROI claro e mensurável. O projeto foi implementado pela Tech4Humans em uma das maiores seguradoras do Brasil.

O Desafio: O Custo do Contexto em atendimentos Complexos

Em uma operação de atendimento de alto volume, cada segundo é crucial. O processo de transferência de atendimentos para operadores humanos gerava um gargalo significativo: a necessidade de ler todo o histórico da conversa para entender o problema do cliente, um processo que levava em média **30 segundos** por atendimento.

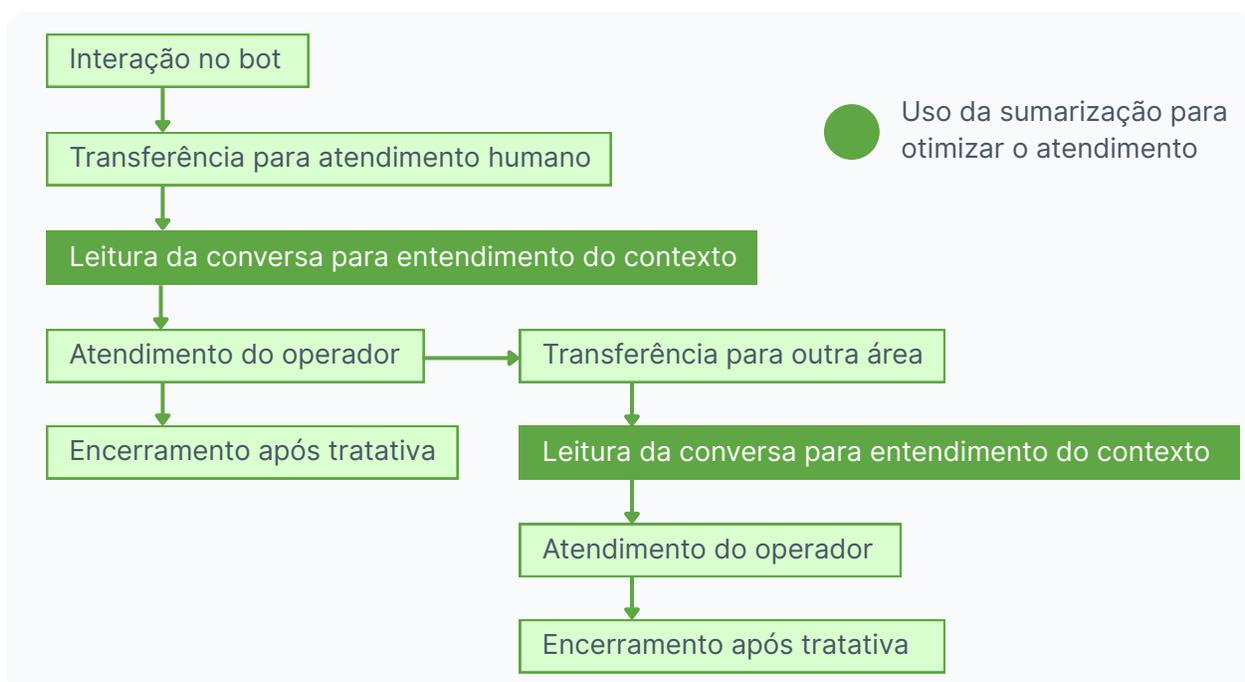
Esse tempo, multiplicado por milhares de conversas, representava um custo operacional oculto de quase **2.000 horas de trabalho improdutivo por ano**, apenas em uma fila de atendimento, além de aumentar o tempo de espera e a frustração do cliente.

30s Por atendimento

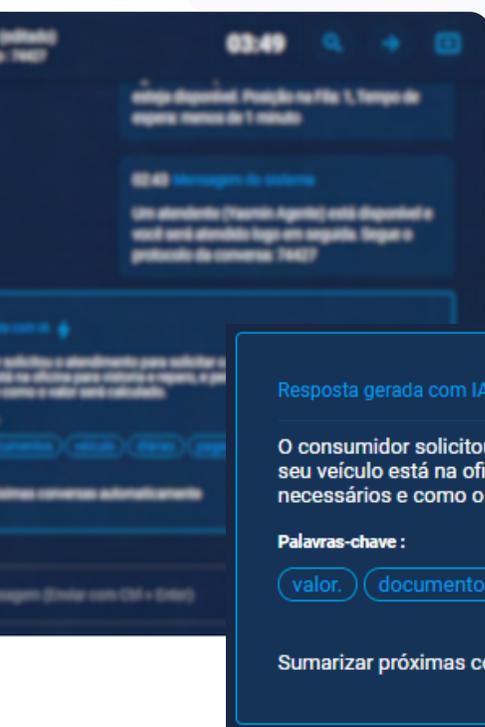
2 mil horas de trabalho improdutivo por ano

A Solução: Um Copiloto de IA que Entrega o Contexto na Hora Certa

Para resolver este desafio, a Tech4Humans implementou sua solução de **Sumarização de Atendimentos** diretamente no **WorkForce**, a plataforma da Tech4Humans para gestão de tarefas e atendimento humano. Isso significa que o operador não precisou aprender a usar uma nova ferramenta; ele recebeu um "superpoder" diretamente em sua tela de trabalho diária.



Para validar o impacto, foi conduzido um piloto de 60 dias em uma das filas de atendimento de alta complexidade e volume da seguradora. O funcionamento é simples e poderoso: ao receber uma conversa transferida, a IA Generativa lê todo o histórico instantaneamente e gera um resumo na tela do operador, destacando os principais pontos e palavras-chave da solicitação.



Resposta gerada com IA ⚡

O consumidor solicitou o atendimento para solicitar o pagamento das diárias enquanto seu veículo está na oficina para vistoria e reparo, e perguntou sobre os documentos necessários e como o valor será calculado.

Palavras-chave :

valor, documentos, veículo, diárias, pagamento

Sumarizar próximas conversas automaticamente

Para garantir a qualidade e a confiabilidade da solução, a Tech4Humans utilizou o método de avaliação **G-Eval**, alcançando scores altíssimos de **Relevância (4,55 de 5)**, **Coerência (4,62 de 5)** e **Consistência (4,77 de 5)** na qualidade dos resumos. Além disso, um sistema de Guardrails garantiu que os 2% de sumarizações que apresentaram erros (alucinações) fossem bloqueados antes de chegar ao operador, assegurando total segurança no processo.

Os Resultados: ROI Comprovado e Eficiência em Escala

PA implementação da solução gerou um impacto direto e mensurável, validado durante o projeto piloto:

98%

Mais de **100 operadores** tiveram contato com a funcionalidade, que processou mais de **40 mil sumarizações** no período com uma **taxa de sucesso superior a 98%**.

60%

O tempo de leitura de contexto caiu de 30 para apenas **12 segundos** por atendimento. Isso representou um **ganho de 60% em eficiência** nesta etapa crucial do processo.

2,8x

Essa economia de tempo, somada ao aumento de produtividade da equipe, se traduziu em um **Retorno Sobre o Investimento (ROI) de 2,8x** já no projeto piloto, com uma **economia anualizada de mais de R\$ 33 mil** apenas para a fila testada.

3 mi

O mais impressionante foi o potencial de escala. A estimativa de ganhos ao expandir a solução para toda a operação de atendimento da seguradora é de mais de **R\$ 3 milhões por ano**.

Este é um exemplo claro de uma iniciativa 'vertical': uma solução que não apenas otimiza uma tarefa, mas gera um retorno financeiro comprovado e escalável — a marca registrada das estratégias implementadas pelos 'Líderes' de IA.



📖 Capítulo 2:

Desvendando a Inteligência Artificial: O Que Você Precisa Saber Hoje

No Capítulo 1, vimos que a estratégia é o que separa os '**Líderes de IA**' dos '**Observadores**'. Mas para desenhar uma estratégia vencedora, é fundamental entender as peças do tabuleiro.

Neste capítulo, vamos desmistificar a IA, focando no que ela é hoje e no que ela pode fazer pelo seu negócio.

O Salto de Inteligência na Prática: Do Chatbot ao Agente de Seguros Inteligente

A melhor forma de entender essa evolução é comparando uma tecnologia que muitas seguradoras já utilizam: **os chatbots**.

Há poucos anos, a interação com um chatbot era frequentemente frustrante. Baseado em regras fixas, ele só entendia palavras-chave específicas e qualquer desvio do roteiro resultava em um beco sem saída.

Hoje, os Agentes Conversacionais modernos, equipados com IA, transformaram essa experiência. Eles não apenas reconhecem palavras, mas compreendem a intenção e o contexto da conversa. Isso representa o salto da simples automação para uma interação inteligente de verdade.

Evolução: Chatbot vs Agente Conversacional

Característica	Chatbot Tradicional (Baseado em Regras)	Agente Conversacional (com IA)
Compreensão	Rígida, baseada em palavras-chave.	Flexível, baseada em intenção e contexto.
Fluxo da Conversa	Fixo e linear.	Dinâmico e adaptável.
Aprendizado	Nulo. Requer reprogramação manual para mudar.	Contínuo. Pode aprender com as interações.
Resolução	Limitado a tarefas e perguntas simples (FAQ).	Capaz de resolver problemas complexos e executar tarefas.
Personalização	Inexistente ou muito baixa.	Alta, com base no histórico e dados do usuário.

As Duas Realidades da IA: O Presente e o Futuro

Essa evolução do chatbot para o Agente Conversacional ilustra perfeitamente as duas realidades da IA que coexistem hoje: a tecnologia que já está em produção e a fronteira que ainda está sendo pesquisada.

A IA de Hoje (Inteligência Artificial Estreita – Narrow AI)

A tecnologia que torna possível o Agente Conversacional da tabela é a **Narrow AI**. Ela impulsiona todas as aplicações de IA que usamos em nosso dia a dia. Como o nome sugere, esta é uma IA especialista, projetada para ser extremamente competente em tarefas específicas e bem definidas.

No contexto de seguros, isso se traduz em sistemas que já analisam sinistros, detectam fraudes em apólices, personalizam coberturas e automatizam processos operacionais complexos.

Na Prática: IA Lendo o Mundo Real, Sem Treinamento Prévio

O Desafio: Processar um sinistro de seguro de vida exige a análise de documentos sensíveis e não padronizados, como um atestado de óbito, onde a extração manual de dados é lenta e pode gerar erros.

A Capacidade da IA: A tecnologia de Vision da Tech4Humans pode ler e extrair informações cruciais de qualquer tipo de documento, imagem ou PDF, sem a necessidade de um treinamento prévio para cada novo layout.

A Aplicação: A IA pode, por exemplo, identificar e extrair instantaneamente o nome do falecido, a data e a causa do óbito diretamente do documento, validando as informações contra a apólice e acelerando o processo de indenização para a família de forma segura e eficiente.

A IA do Futuro (Inteligência Artificial Geral - AGI)

Inteligência Artificial Geral (AGI) representa a próxima fronteira da pesquisa. Trata-se de um tipo de IA, ainda teórico, com capacidade cognitiva semelhante à humana, capaz de compreender, aprender e aplicar seu intelecto para resolver qualquer problema, não apenas um.

É importante ressaltar que a AGI ainda pertence ao campo da pesquisa e não é uma realidade comercialmente viável ou segura para implementação em um setor regulado como o de seguros.

Três Aplicações de Alto Impacto para Seguradoras



Transformação da Experiência do Segurado:

Utilizando Agentes Conversacionais inteligentes, é possível ir muito além de responder perguntas frequentes. A IA permite automatizar o suporte para resolver problemas complexos e realizar transações.



Inteligência Estratégica em Dados e Riscos de Subscrição:

A capacidade da IA de processar e encontrar padrões em volumes massivos de dados é um divisor de águas para a gestão de riscos. É possível identificar tentativas de fraude com maior precisão, analisar o perfil de risco de um cliente com mais granularidade e aprimorar a precificação.



Otimização e Eficiência do Backoffice de Sinistros e Apólices:

Tarefas repetitivas e baseadas em regras são candidatas perfeitas para a automação inteligente. Processos como a extração de dados de apólices, a validação de documentos de sinistros e a gestão de faturamento podem ser executados por Agentes de Processo Autônomos (APAs), aumentando a eficiência, reduzindo erros e liberando capital humano para atividades de maior valor.

 Case Prático

A Arquitetura de um Assistente Conversacional para o Setor Securitário

Para ilustrar uma das aplicações mais sofisticadas de IA na jornada do cliente, vamos analisar a arquitetura de um assistente de "Multiagentes Conversacionais" desenvolvido pela Tech4Humans para uma grande seguradora do mercado brasileiro.

O Salto do Chatbot para o Agente Conversacional

Muitas empresas utilizam chatbots baseados em menus, que forçam o cliente a uma navegação rígida, sem oportunidade para diálogos ou questionamentos. Quando o cliente não encontra o que precisa, ele fica preso em um loop de opções, sem de fato ter seu problema resolvido.

A abordagem da Tech4Humans é diferente. O objetivo é criar um Agente Conversacional que permita uma conversa livre, que é mais natural para os usuários de canais como web e WhatsApp. O grande desafio, especialmente no setor financeiro, é garantir que essa flexibilidade não comprometa a segurança e as regras de negócio.

Nossa solução combina a **flexibilidade das novas IAs com a precisão ao seguir regras de negócio rigorosas**, resultando em uma resposta natural, mas que segue os processos à risca.

Chatbot

Navegação baseada em menus de opções

Opções em loop, sem de fato ajudar o cliente



Multi Agents IA

Conversa livre, cliente pode questionar e dialogar

Respostas naturais e contextualizadas.

A Arquitetura Multiagente: Como a Inteligência é Construída

Para alcançar esse equilíbrio, a Tech4Humans utiliza um framework próprio para construir seus agentes, baseado em uma arquitetura de 5 componentes:

Agent

Instruções gerais de escopo, persona e comportamento.

Habilidades

Áreas de domínio de negócio.

Tópicos

Assuntos que podem ser tratados dentro de uma Habilidade.

Instruções

Passos e regras que concretizam um determinado assunto.

Ações

Ferramentas que podem ser ligadas às instruções para a realização de alguma consulta ou serviço.

Bases de Conhecimento

Documentos textuais que servem como material de consulta para o Agent responder perguntas em qualquer momento da conversa.

1 O Agente (A Persona):

Primeiro, define-se o escopo geral, a persona e o comportamento do assistente. Por exemplo: "Você é um assistente de chat especialista em atendimento ao cliente sobre cobranças de seguros. Sua comunicação deve ser eficaz e natural."

2 As Habilidades (As Áreas de Conhecimento):

As competências do agente são divididas em grandes áreas de negócio. Isso o torna modular e mais fácil de gerenciar. Por exemplo, um agente pode ter a habilidade de "Triagem" (para identificar e fazer login do usuário) e a habilidade de "Pagamentos" (para tratar de boletos e parcelas).

3 Os Tópicos (As Conversas Específicas):

Dentro de cada habilidade, são definidos os assuntos que o agente pode tratar. Por exemplo, dentro da habilidade "Triagem", existe o tópico "Identificação do cliente".

4 As Instruções (O Passo a Passo):

Para cada tópico, são criadas as regras e os passos exatos que o agente deve seguir, como "Pergunte ao cliente o documento e a senha para realização do Login".

5 As Ações (As Ferramentas):

Por fim, o agente recebe "ferramentas" (conexões com APIs) para executar tarefas no mundo real, como a ação [login] para autenticar o cliente ou [verificar_pagamento_pendente] para consultar um sistema.

A Arquitetura Multiagente: Como a Inteligência é Construída

Essa arquitetura resulta em um agente conversacional com capacidades muito além de um chatbot tradicional.



Principais características do agente



Auxiliam em atividades complexas, como escrita, codificação e resolução de problemas.



Podem se envolver melhor em interações mais detalhadas e com consciência de contexto.



Podem tomar decisões fundamentadas para alcançar objetivos específicos, tendo mais autonomia dentro de limites de eficiência e segurança.

Além disso, e de forma crucial, quando o agente não consegue resolver a solicitação, ele oferece a oportunidade de um **transbordo inteligente para um agente humano**, passando todo o contexto da conversa para uma transição suave e eficiente.



Capítulo 3

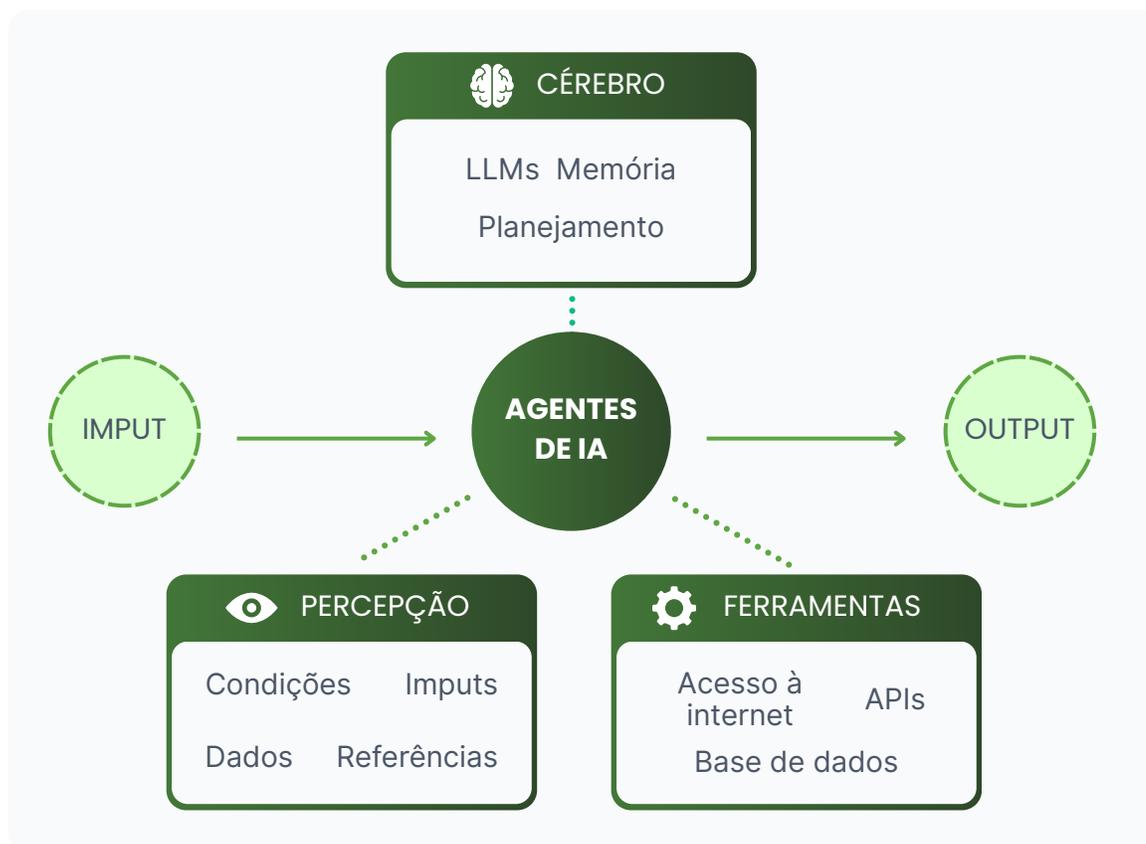
Agentes Autônomos: O Cérebro da Nova Operação de Seguros

Nos capítulos anteriores, vimos o que é a IA e como ela funciona. Agora, vamos conhecer a tecnologia que os 'Líderes' de IA estão usando para construir sua vantagem competitiva: os Agentes Autônomos.

Eles são um avanço fundamental. Se a Narrow AI é a inteligência, o Agente Autônomo é o sistema que a coloca em ação no mundo real. Pense neles como os "cérebros operacionais" capazes de orquestrar e executar processos complexos dentro da sua seguradora.

A Anatomia do Agente Autônomo: Como a IA Pensa e Age

Para operar de maneira autônoma, um agente depende de uma arquitetura que combina três pilares fundamentais, permitindo um ciclo contínuo de perceber, pensar e agir.



O fluxo funciona da seguinte maneira:



Percepção (Os Sentidos):

O agente primeiro utiliza seus "sentidos" para coletar informações do ambiente. Isso é feito através de conectores e APIs que o integram a diversas fontes de dados, como sistemas internos (CRM, ERP), dados de clientes ou eventos de mercado.



Decisão (O Cérebro):

Com as informações coletadas, o "cérebro" do agente entra em ação. Ele processa os dados, aplica regras de negócio e utiliza seus modelos de IA para raciocinar e decidir o próximo passo. Este módulo também conta com uma memória para armazenar o histórico e o contexto, tornando suas decisões mais informadas.



Ação (As Ferramentas):

Com base na decisão tomada, o agente utiliza suas "ferramentas" para agir. Seus módulos de ação permitem que ele interaja com outros sistemas para executar transações, enviar e-mails ou atualizar registros em um banco de dados.

Essa mesma arquitetura fundamental (perceber, pensar e agir) se especializa para cumprir dois papéis distintos, mas complementares, dentro de um banco.

Os Dois Papéis-Chave dos Agentes na Seguradora

No ambiente de seguros, os agentes autônomos assumem dois papéis principais:

Agentes Conversacionais

Estes agentes são os especialistas na interação com humanos, usando linguagem natural. Seu principal objetivo é compreender as intenções dos usuários, fornecer informações e realizar transações. Eles funcionam como o principal ponto de contato da IA com o cliente, melhorando a experiência de atendimento em canais como aplicativos e assistentes virtuais.

Agentes de Processo Autônomos (APAs)

Estes são os agentes para automação de processos e representam uma evolução do RPA (Robotic Process Automation) tradicional. Enquanto um RPA tipicamente apenas mimetiza ações humanas em interfaces (como "clique" em botões), um APA se integra de forma mais profunda aos sistemas, opera "nos bastidores" (back-end) e é projetado para executar processos de negócio de ponta a ponta, tomando decisões mais complexas e se adaptando a diferentes cenários com base em eventos e regras.

Para tornar essa diferença ainda mais clara, veja a tabela a seguir:

Agente Conversacional vs APA

Critério	Agente Conversacional	Agente de Processo (APA)
Objetivo Principal	Interagir com humanos via linguagem natural.	Executar processos de negócio de ponta a ponta.
"Palco" de Atuação	<i>Front-end</i> (canais do cliente, aplicativos, etc.).	<i>Back-end</i> (sistemas internos, bancos de dados).
Principal Habilidade	Compreensão de diálogo e intenção.	Integração entre sistemas e automação de tarefas.
Iniciador Típico	Um comando ou pergunta de um usuário.	Um evento de sistema (ex: nova fatura criada).
Exemplo Prático	Um assistente virtual que guia um cliente.	Um sistema que processa o onboarding de documentos.

Mas o verdadeiro poder emerge quando esses dois tipos de agentes, cada um em seu papel, trabalham juntos. É o que chamamos de orquestra inteligente.

A Orquestra Inteligente: Como os Agentes se Coordenam

A força dos agentes reside na sua capacidade de coordenação em um ambiente complexo. Essa colaboração é frequentemente orquestrada por um modelo baseado em eventos, onde a ação de um agente dispara a ação de outro.

A força dos agentes reside na sua capacidade de coordenação. Imagine um fluxo de abertura de sinistro:



Interação Inicial

Um segurado inicia o aviso de sinistro no aplicativo da seguradora, interagindo com um Agente Conversacional.



Primeiro Ciclo (Agente Conversacional)

O agente percebe a intenção do segurado, coleta os dados iniciais e sua ação é gerar um "evento" no sistema (ex: "novo sinistro aberto"), disparando o próximo especialista.



Segundo Ciclo (Agente de Processo):

Um Agente de Processo (APA) percebe o evento. Seu cérebro então inicia uma sequência de ações autônomas: acessa o sistema de apólices, valida a cobertura e aciona a próxima etapa, como o agendamento de uma vistoria.

Essa arquitetura permite que os agentes operem de forma modular e escalável, formando uma rede inteligente para automatizar processos e melhorar a jornada do segurado.

Agora, vamos ver um caso prático focado na performance de um único Agente de Processo Autônomo (APA) em uma tarefa de back-office de alto volume.

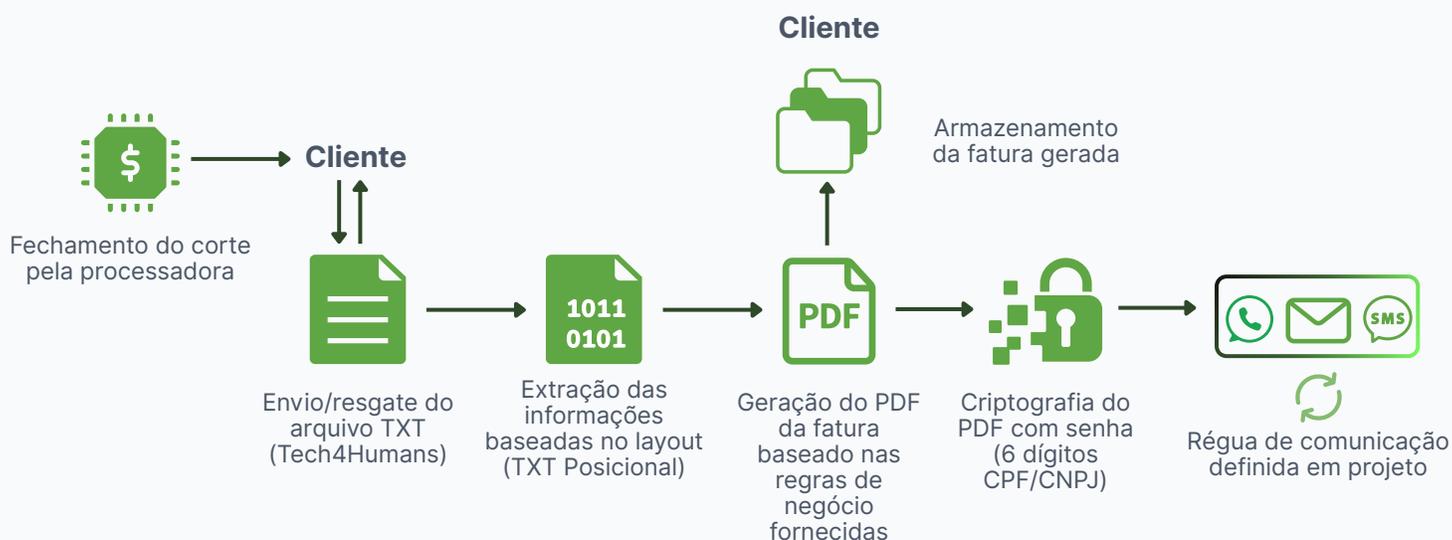
Case Prático

Automação Inteligente da Geração e Comunicação de Faturas

Para ilustrar a capacidade de um Agente de Processo Autônomo (APA), vamos analisar um case real implementado em uma das maiores cooperativas de crédito independentes do Brasil.

Buscando uma solução completa e flexível para automatizar seu ciclo de faturamento, a cooperativa procurou a Tech4Humans para implementar um processo inteligente, que abrangesse desde a leitura dos dados da processadora até a comunicação final com o cliente.

Para atender a essa necessidade, foi implementado um Agente de Processo Autônomo (APA) para automatizar toda a jornada de faturamento de ponta a ponta. O agente executa, de forma autônoma, os seguintes passos





Extração Inteligente:

O APA é ativado assim que o arquivo da processadora fica disponível. Esse arquivo é um texto simples onde cada informação ocupa uma posição e um número de caracteres fixos (um TXT posicional). O agente lê este arquivo e extrai automaticamente todos os dados cruciais.



Geração da Fatura:

Com os dados validados, o agente transforma essas informações em uma fatura dinâmica, incluindo a geração do boleto para pagamento.



Conversão e Segurança:

Em seguida, o APA converte o arquivo para PDF e aplica uma camada de segurança, criptografando o documento com uma senha única para cada cliente.



Gestão da Régua de Comunicação:

Com a fatura pronta, o agente, através de uma integração com a plataforma Flow da Tech4Humans, dispara a "régua de comunicação", enviando o documento para o cliente final através dos canais definidos.



Registro e Controle:

final do ciclo, o APA gera um arquivo de log (csv) detalhando todas as faturas processadas com sucesso e identificando quaisquer falhas, o que garante total rastreabilidade.

Os Resultados: Inteligência e Flexibilidade na Prática

A implementação da solução da Tech4Humans entregou resultados diretos para a operação da cooperativa:



Agilidade:

O ciclo de faturamento, que antes exigia um processo complexo, passou a ser executado de forma automática.



Redução de Custos Operacionais:

A automação liberou a equipe de tarefas repetitivas e de baixo valor.



Confiabilidade e Precisão:

A extração automática dos dados eliminou os erros de transcrição manual.



Melhora na Experiência do Cliente:

Os membros da cooperativa passaram a receber suas faturas e comunicações de forma mais rápida, consistente e segura.



📖 Capítulo 4:

Do Hype ao ROI: Como Construir seu Business Case com IA

Todo líder de inovação já esteve nesta situação: como provar para a diretoria que um investimento em nova tecnologia trará um retorno real e mensurável? Este capítulo é o seu arsenal de dados para construir um business case irrefutável.

Vamos detalhar as oportunidades de maior impacto, com métricas de mercado, para que você possa justificar seus investimentos e focar onde o retorno é mais claro e rápido.

1. Reconfigurando a Subscrição e a Distribuição

A subscrição, uma função central da indústria, está sendo transformada pela IA de uma arte manual para uma ciência de dados. A tecnologia está viabilizando a "cotação sem contato" (touchless quoting), onde a precificação é automatizada e otimizada. O impacto, segundo consultorias como McKinsey e Accenture, é direto:



Crescimento de Prêmios: A precificação mais precisa e a personalização de ofertas podem levar a um crescimento de prêmios de até **3,0%**.⁷



Ganhos de Produtividade: A automação de tarefas repetitivas pode gerar ganhos de produtividade de 10% a 20% para a equipe de subscrição.⁷



Mais Negócios: A agilidade no processo tem o potencial de dobrar as taxas de conversão de submissão para cotação.

O benefício estratégico é claro: os subscritores são liberados de tarefas de baixo valor para que possam se concentrar em análises de risco complexas e no desenvolvimento de novos produtos e negócios.

2. Reinventando o Processamento de Sinistros

A área de sinistros representa uma das maiores alavancas de valor da IA, impactando diretamente os custos e a satisfação do cliente. Enquanto a automação de sinistros simples gera ganhos de agilidade, é no tratamento de casos complexos que a IA Generativa demonstra seu maior poder: o de transformar dados não estruturados em inteligência estratégica.

⁷ McKinsey & Company. "The potential of generative AI in insurance"

Sinistros complexos, como os que envolvem danos corporais ou responsabilidade civil, geram uma avalanche de documentos — laudos médicos, processos judiciais, relatórios periciais. Para uma análise humana, este é um processo lento e de difícil escalabilidade. A IA Generativa, por sua vez, tem a capacidade de ingerir e resumir essas vastas quantidades de documentos não estruturados.

Com isso, a tecnologia pode, em minutos, criar cronogramas precisos de eventos, categorizar despesas médicas e, crucialmente, identificar tratamentos inconsistentes ou potenciais fraudes que seriam quase invisíveis em uma análise manual.

O verdadeiro salto estratégico, no entanto, vai além. Esta análise profunda dos sinistros cria um poderoso ciclo de feedback para a seguradora. As aprendizagens e os padrões extraídos desses dados podem ser reintroduzidos diretamente na área de subscrição.

O resultado é um sistema de aprendizagem contínua em toda a organização. Os insights gerados nos sinistros passam a orientar decisões futuras de subscrição, a refinar as diretrizes de aceitação e a ajustar o apetite ao risco da companhia com base em dados reais e atualizados.

3. Elevando a Experiência do Cliente: O Desalinhamento Crítico

Aqui reside uma das maiores oportunidades estratégicas do mercado. Muitas seguradoras, em busca de eficiência, investem pesado na implementação de chatbots simples, projetados apenas para desviar chamadas do contact center.

Isso cria um desalinhamento crítico. Enquanto as seguradoras focam em chatbots, os clientes têm outras prioridades. De fato, 80% dos consumidores preferem serviços de seguros personalizados.⁸ Suas principais demandas para a IA são receber preços e promoções personalizados e produtos adaptados às suas necessidades, e não apenas interagir com um bot de FAQ melhorado.

A verdadeira vantagem competitiva, portanto, não está em apenas otimizar o atendimento reativo, mas em usar a IA para criar os produtos e serviços que os clientes de fato desejam.

⁸ Claims Journal. "As Execs Eye AI for Fraud Detection, Deloitte Predicts Billions in Savings"

⁹ Fintech Global. "AI-driven risk assessment propels the AI in insurance market to \$141bn by 2034."

4. Inventando Novos Mercados: A IA como Força de Inclusão

Além de otimizar o negócio existente, a IA tem o potencial de expandir fundamentalmente o alcance dos seguros, tornando-os mais acessíveis, justos e inclusivos.

Ao automatizar tarefas rotineiras, a IA reduz drasticamente os custos operacionais. Essa eficiência diminui diretamente o custo de entrega dos produtos de seguro, tornando-os potencialmente mais acessíveis a um mercado mais vasto.

Mais importante, a IA pode expandir o acesso a seguros para populações anteriormente não seguráveis ou subseguradas. Utilizando análises preditivas avançadas, é possível criar modelos de preços mais justos e precisos, avaliando o risco com maior granularidade, em vez de agrupar indivíduos em coortes demográficas amplas. Isso possibilita a criação de novos modelos de negócio, como o micro-seguro e o seguro inclusivo, que oferecem produtos personalizados e acessíveis a populações de baixa renda.

Case Prático

Abertura de Sinistro em Minutos com uma Simples Conversa

Para ilustrar o potencial de um Agente Conversacional em transformar uma jornada crítica, vamos analisar em detalhes o funcionamento de uma solução desenvolvida pela Tech4Humans para uma das maiores seguradoras do país.

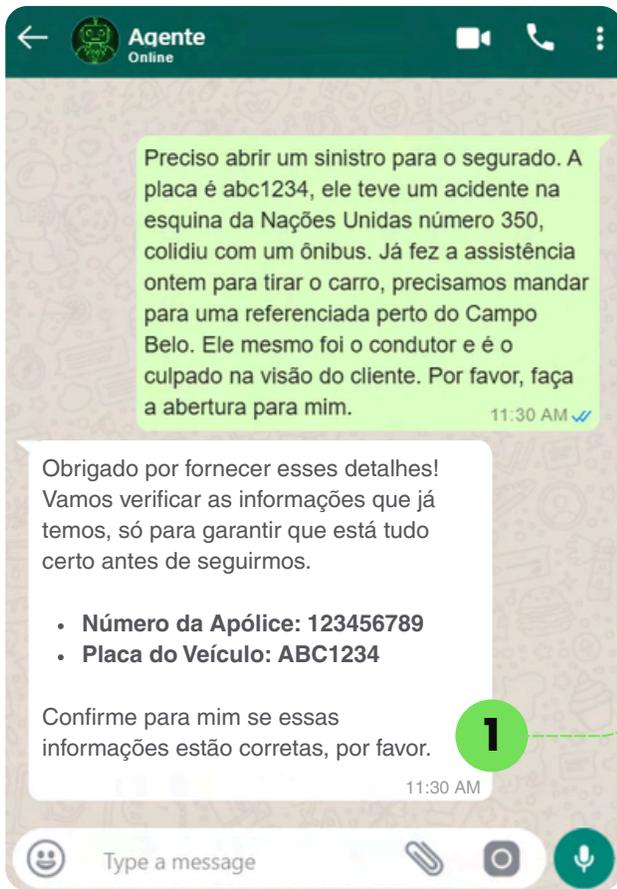
O Desafio: Um Processo Lento e Estressante

A abertura de um sinistro é, por natureza, um momento de alto estresse para o segurado. O processo tradicional, que muitas vezes envolve ligações telefônicas, tempo de espera em filas e o preenchimento de longos formulários, pode ser lento, burocrático e gerar ainda mais frustração e atrito.

A Solução: Uma Jornada Conversacional e Inteligente no WhatsApp

Para resolver este desafio, a solução utiliza um Agente Conversacional da Tech4Humans operando diretamente no WhatsApp. O objetivo é permitir que corretores e segurados abram um sinistro de forma rápida, com uma simples troca de mensagens.

Vamos ver um exemplo de como o agente funciona na prática. Um corretor inicia o contato para abrir um sinistro para um de seus clientes:

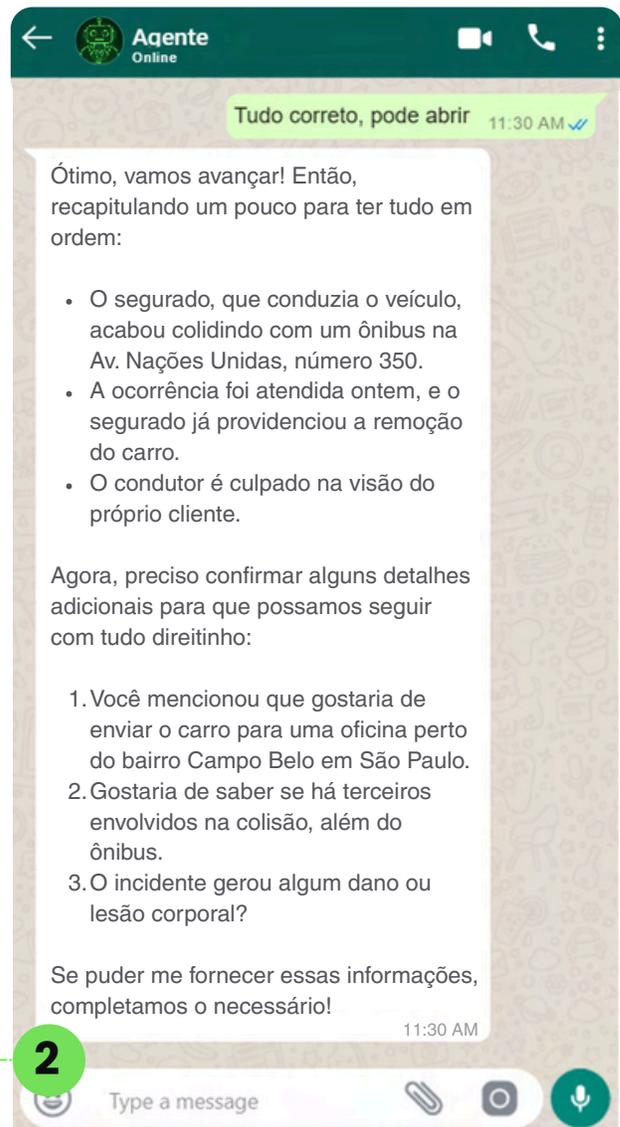


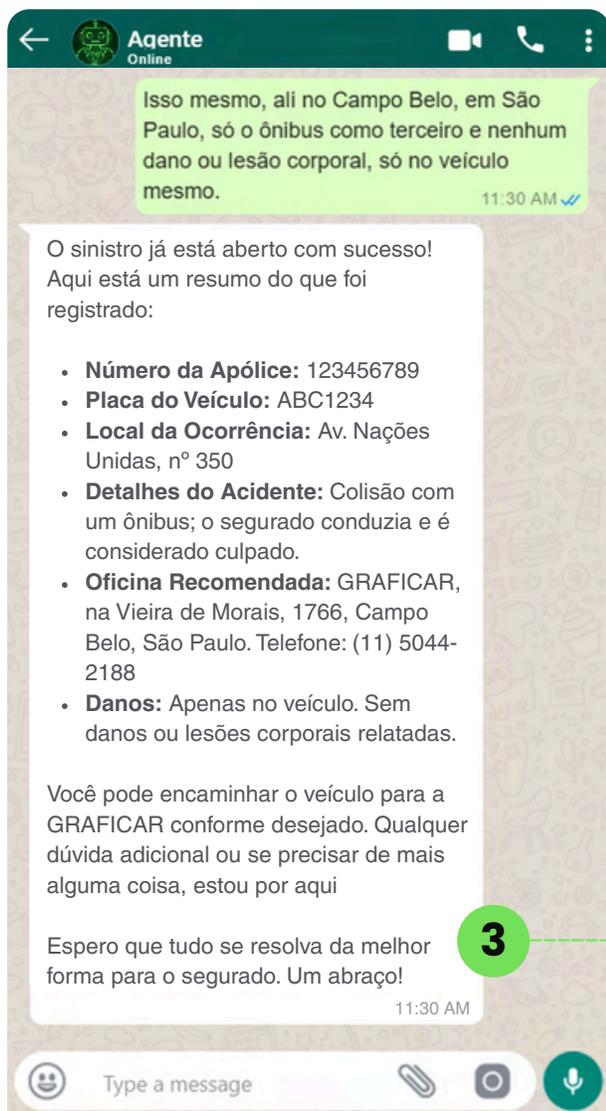
- 2 Compreensão e Recapitulação:** Após a confirmação do usuário, o agente demonstra sua capacidade de compreensão, resumindo o que entendeu da longa mensagem inicial e, em seguida, fazendo perguntas diretas para preencher as lacunas.

O agente inteligente foi projetado para entender essa mensagem não estruturada e iniciar um diálogo para organizar e validar as informações.

1 Verificação Proativa:

Antes de tudo, o agente extrai os dados-chave (placa do veículo), consulta os sistemas da seguradora e já retorna com os dados que encontrou para validação, garantindo a segurança do processo.





3. Resolução e Ação:

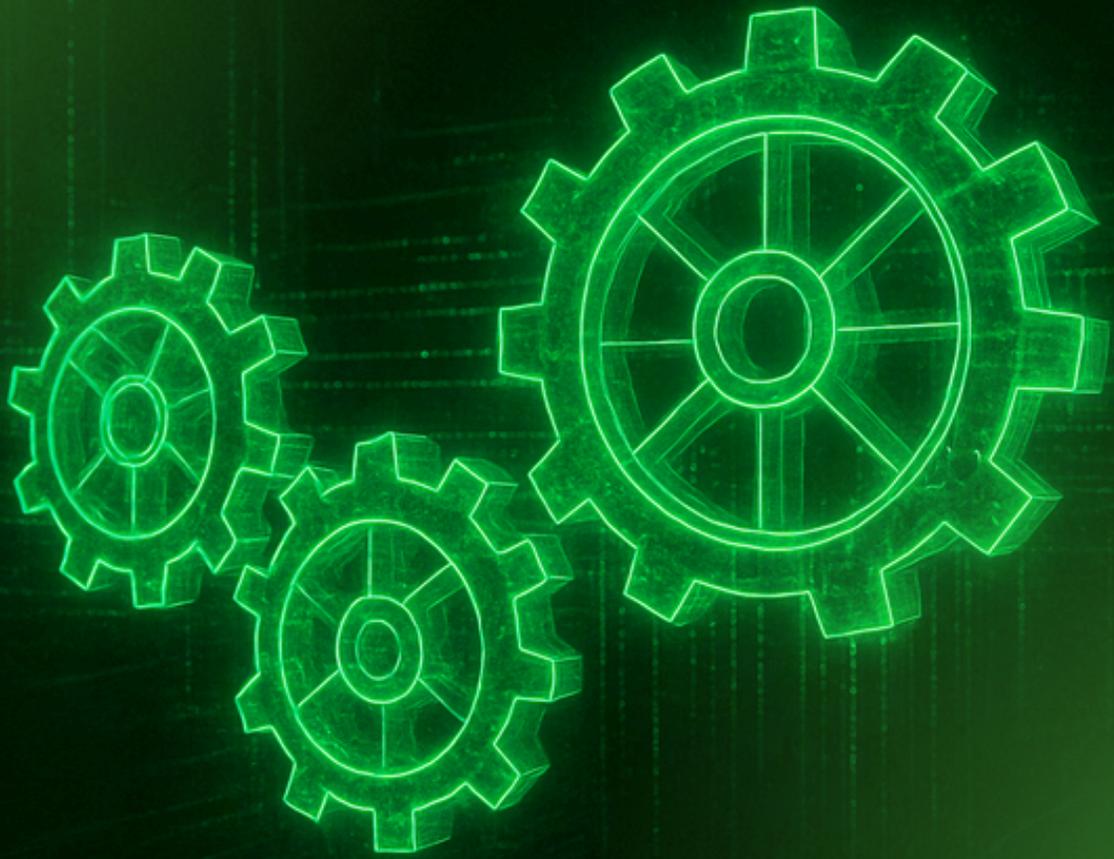
Com as informações finais, o agente não apenas confirma a abertura do sinistro, mas já toma a próxima ação de valor: com base na preferência de localidade (Campo Belo), ele consulta a rede de oficinas e já fornece uma recomendação completa.

Os Resultados: Uma Nova Experiência para Toda a Cadeia

A implementação desta solução gera benefícios diretos para todos os envolvidos:

Para o Cliente/Corretor: A experiência se torna ágil, intuitiva e sem atrito. Uma tarefa antes burocrática é resolvida em minutos, a qualquer hora, com a confiança de que todas as informações foram compreendidas e as próximas ações já foram tomadas.

Para a Seguradora: A automação garante a coleta de dados de forma estruturada e precisa, eliminando erros manuais.



📖 Capítulo 5:

A Revolução Silenciosa: Destravando Valor no Backoffice com IA

Enquanto muitos focam na interface com o cliente, os 'Líderes' de IA sabem que uma experiência memorável é impossível sem um backoffice impecável. É nesta "revolução silenciosa", nos bastidores da operação, que se encontram alguns dos maiores ganhos de eficiência e Retorno sobre o Investimento (ROI).

É aqui que a automação invisível pode gerar eficiências significativas, reduzir custos e liberar equipes para atividades de maior valor estratégico.

O Potencial de Valor da Automação Inteligente

A implementação de IA para automatizar processos de backoffice tem um potencial de valor massivo e comprovado para o setor de seguros. Análises de mercado apontam para uma redução de custos operacionais de até 40% até 2030 com o uso da tecnologia. Além disso, em áreas críticas como a detecção de fraudes, a Deloitte prevê que a IA poderá poupar à indústria de P&C (Property and Casualty) entre 80 e 160 bilhões de dólares até 2032.

Áreas de Impacto no Backoffice

O potencial se traduz em aplicações práticas que resolvem dores reais do dia a dia da operação de seguros:



Processamento Inteligente de Documentos:

Toda seguradora lida com uma montanha de documentos não padronizados — apólices, laudos, relatórios de sinistro. A IA, com tecnologias como OCR e PLN, pode ler, extrair e estruturar dados desses documentos com alta precisão, eliminando erros manuais e acelerando os processos em dias.



Automação de Fluxos Financeiros:

Processos como conciliação bancária, processamento de pagamentos e auditoria de despesas, quando manuais, são focos de erros e atrasos que impactam o fluxo de caixa. Com agentes de IA, essas tarefas podem ser totalmente automatizadas, o que acelera os ciclos financeiros e melhora a precisão.



Conformidade e Auditoria:

A IA pode monitorar transações e processos em tempo real para garantir a conformidade com regulamentações, identificando anomalias e sinalizando potenciais problemas para as equipes de auditoria antes que eles se tornem críticos.

Ganhos em Eficiência: Mais Rápido, Preciso e Econômico

O backoffice de uma seguradora é frequentemente caracterizado por processos manuais e repetitivos. É neste cenário que os APAs atuam como uma ponte inteligente, gerando ganhos claros:

Redução de Custos Diretos: Instituições financeiras que implementaram soluções de IA relataram uma redução média de 22% nos custos operacionais dentro dos primeiros 18 meses, segundo a Accenture.¹⁰

Aumento de Velocidade e Precisão: Processos automatizados são executados 90% mais rápido que seus equivalentes manuais, de acordo com um relatório da PwC.¹¹ A automação também alcança 99,5% de precisão, um salto gigantesco comparado à taxa de erro do processamento manual, o que reduz custos com retrabalho e correções, segundo a KPMG.¹²

¹⁰ Accenture. (2022). Banking on AI: The Transformation of Financial Services. Accenture Research.

¹¹ PwC. (2022). Financial Services Technology Report: Process Automation Impact Study.

¹² KPMG. (2023). Financial Automation Survey: Global Insights 2023.

O caso de negócio para a automação se torna ainda mais forte ao analisar o retorno sobre o investimento. Instituições que implementam automação de processos alcançam um ROI médio de 250% dentro dos primeiros dois anos, com um período de retorno do valor investido variando de 6 a 12 meses, de acordo com a Forrester Research.

Os números são claros e o potencial de retorno é massivo. A pergunta natural para um líder é: "Por onde eu começo para capturar esse valor de forma segura?". A resposta para essa pergunta virá em detalhes no próximo capítulo, com o nosso "Manual do Líder".

Para ver como um APA opera na prática em um cenário de alta complexidade, vamos analisar um projeto real em um setor com desafios de backoffice semelhantes aos de seguros: o setor financeiro.

 Case Prático

Otimização de Estoque e Compras com Agente de Processo Autônomo

Para demonstrar o impacto de um Agente de Processo Autônomo (APA) em uma operação de back-office, vamos analisar um case implementado em um dos maiores bancos do país.

O Desafio: Um Processo Manual e Complexo

A gestão do estoque de insumos para produção de cartões (plásticos, folhetos) era um processo manual. Uma equipe de três pessoas dedicava cerca de seis horas diárias para monitorar os preços de dois fornecedores diferentes.

O principal desafio era a complexidade e o tempo necessário para consolidar e analisar todas as variáveis importantes para uma decisão de compra otimizada, como as previsões de demanda e os diferentes níveis de estoque de cada gráfica.

Isso levava a ineficiências como compras excessivas (deixando capital parado) ou falta de material (criando o risco de atraso na entrega de cartões aos clientes).

A Solução: Um APA como Central de Inteligência Preditiva

A Tech4Humans implementou um Agente de Processo Autônomo que atua como uma verdadeira central de inteligência para a gestão de estoque, transformando o processo.

Coleta e Consolidação de Dados:

O APA se conecta e extrai dados de seis fontes distintas, incluindo os níveis de estoque de cada fornecedor e as previsões de demanda futura.

Análise Preditiva e Correlação:

Aqui reside o grande diferencial da solução. O agente não apenas junta os dados; ele executa uma série de cálculos avançados e correlações. Isso inclui a análise de previsibilidade de estoque, cruzando o consumo atual com as projeções de renovação de cartões para antecipar a demanda futura com alta precisão.

Coleta e Consolidação de Dados:

O APA se conecta e extrai dados de seis fontes distintas, incluindo os níveis de estoque de cada fornecedor e as previsões de demanda futura.

Geração de Insights Consolidados:

O resultado dessa análise profunda é consolidado em um único dataframe customizado, com uma visão unificada e inteligente da situação do estoque.

Entrega da Informação:

Por fim, o agente envia um arquivo com estes insights estratégicos diretamente por e-mail para a equipe de gestão do banco.

Os Resultados: Produtividade, Inteligência e Tomada de Decisão Aprimorada

A implementação do APA gerou um salto de qualidade e eficiência na operação:



Ganho de Produtividade Radical:

O APA realiza em apenas **15 minutos** uma análise complexa que levava **6 horas e exigia 3 pessoas**.



Otimização de Recursos:

A solução **substituiu a necessidade de uma equipe dedicada** para esta tarefa.



Decisões Baseadas em Inteligência:

A gestão do banco passou a ser auxiliada na tomada de decisão com insights rápidos, precisos e, mais importante, preditivos, otimizando as compras e o fluxo de caixa.



📖 Capítulo 6:

O Manual do Líder: Da Estratégia à Ação Prática

Chegamos ao capítulo final, onde a estratégia encontra a ação. Tudo o que discutimos até agora, o paradoxo, o potencial da tecnologia e as alavancas de valor, culmina aqui: em um manual prático para você, líder, transformar conhecimento em resultados.

Começaremos com a filosofia que deve guiar suas decisões e, em seguida, mergulharemos no guia prático de implementação.

Os 5 Princípios Estratégicos (O "Norte" da Jornada)

Para que a implementação da IA seja bem-sucedida e sustentável, ela deve ser guiada por uma visão estratégica clara. As empresas que são "Líderes" em IA não focam apenas na tecnologia; elas seguem cinco princípios fundamentais:

1. Liderar com Visão:

A transformação da IA não pode ser delegada ao departamento de TI; deve ser patrocinada e impulsionada a partir do topo. O envolvimento ativo do C-level é inegociável para definir uma visão clara e ancorada na geração de valor para o negócio.

A transformação com IA é um projeto de negócio, não de tecnologia, e deve ser liderada como tal.

2. Priorizar a Transformação de Domínios:

A era dos pilotos de IA isolados acabou. O sucesso reside em focar na reinvenção de um domínio de negócio de ponta a ponta (como o ciclo de vida completo de um sinistro). Essa abordagem pode render até 14 vezes mais valor do que projetos individuais devido às sinergias criadas.⁷

O maior valor não vem de projetos isolados, mas da reinvenção de processos inteiros.

3. Construir um Núcleo Digital Preparado para IA:

Tentar sobrepor IA a sistemas legados é uma receita para o fracasso. É essencial ter uma fundação de dados moderna, uma arquitetura flexível baseada na nuvem para garantir a escalabilidade e uma cibersegurança robusta para gerenciar os riscos.

A IA de ponta exige uma fundação tecnológica moderna, segura e escalável.

4. Investir em Pessoas e Processos:

A tecnologia só funciona com as pessoas certas. No entanto, existe uma lacuna de talentos alarmante: 86% dos funcionários precisam de treinamento em IA, mas apenas 14% o recebem. Investir na capacitação das equipes e na gestão da mudança é tão ou mais importante do que investir nos algoritmos.

O sucesso da tecnologia depende diretamente da capacitação e da cultura da sua equipe.

5. Institucionalizar a IA Responsável (RAI):

Com a regulamentação e a confiança se tornando as principais barreiras, a IA Responsável não é uma opção, mas um pré-requisito para escalar. Práticas de governança, transparência e gestão de riscos devem ser integradas desde o primeiro dia.

Confiança e governança não são opcionais, mas sim pré-requisitos para o sucesso em escala.

Chegamos ao capítulo final, onde a estratégia encontra a ação. Tudo o que discutimos até agora, o paradoxo, o potencial da tecnologia e as alavancas de valor, culmina aqui: em um manual prático para você, líder, transformar conhecimento em resultados.

Começaremos com a filosofia que deve guiar suas decisões e, em seguida, mergulharemos no guia prático de implementação.

O Checklist de Prontidão Estratégica

Com os princípios em mente, o próximo passo é avaliar a prontidão da sua organização. Use as perguntas a seguir não para ter todas as respostas, mas para mapear os pontos fortes da sua organização e as áreas que exigirão mais atenção.



Visão e Caso de Negócio:

Qual problema crítico de negócio a IA irá resolver? Onde ela pode gerar maior valor — seja em redução de custos, como os ganhos de eficiência que vimos no Capítulo 5, ou na melhoria da experiência do segurado, como exploramos no Capítulo 4 — e como essa iniciativa se alinha aos objetivos macro da seguradora?

Dados e Governança:

Nossos dados estão acessíveis e organizados? Temos uma política de governança clara para garantir qualidade, privacidade (LGPD) e segurança, que são os alicerces para os Agentes Autônomos que descrevemos no Capítulo 3?



Tecnologia e Infraestrutura:

Nossa infraestrutura de TI atual suporta soluções de IA ou precisaremos de novos investimentos? Nossos sistemas legados possuem APIs que permitem a integração com novas ferramentas?



Talento, Cultura e Gestão da Mudança:

Temos as habilidades internas necessárias? Mais importante: como vamos preparar a cultura da empresa para a colaboração humano-máquina e gerenciar a natural resistência à mudança?

A Decisão Estratégica: Desenvolver, Comprar ou Firmar Parceria?

- **Desenvolvimento Interno (Build):** Construir uma solução do zero oferece controle total, mas exige alto investimento, tempo e talentos raros.
- **Compra de Ferramenta (Buy):** Adquirir uma solução de prateleira pode ser rápido, mas geralmente oferece pouca flexibilidade, forçando a empresa a se adaptar à ferramenta.
- **Parceria Estratégica (Partner):** Trabalhar com uma consultoria tecnológica especializada acelera a implementação, reduz riscos e traz a expertise necessária para construir as jornadas automatizadas que vimos nos capítulos anteriores.



Ética e Conformidade:

Como garantiremos a transparência e a explicabilidade dos algoritmos para clientes e reguladores?

Métricas de Sucesso e ROI:

Como mediremos o sucesso? Quais KPIs (Key Performance Indicators) usaremos para avaliar o impacto na operação e o retorno sobre o investimento?



Seus Primeiros Passos: Priorizando Projetos de Alto Impacto

Para garantir um início bem-sucedido, a recomendação é focar em projetos de alto impacto e baixa complexidade. As áreas ideais para iniciar a jornada de IA em seguros incluem:



Automação do Atendimento ao Segurado: Implementar Agentes Conversacionais para guiar processos como abertura de sinistros ou cotações simples.



Automação de Processos de Backoffice: Focar em tarefas repetitivas e baseadas em regras, como extração de dados de apólices e laudos.



Detecção de Fraudes: Utilizar IA para analisar padrões em sinistros e identificar atividades suspeitas.



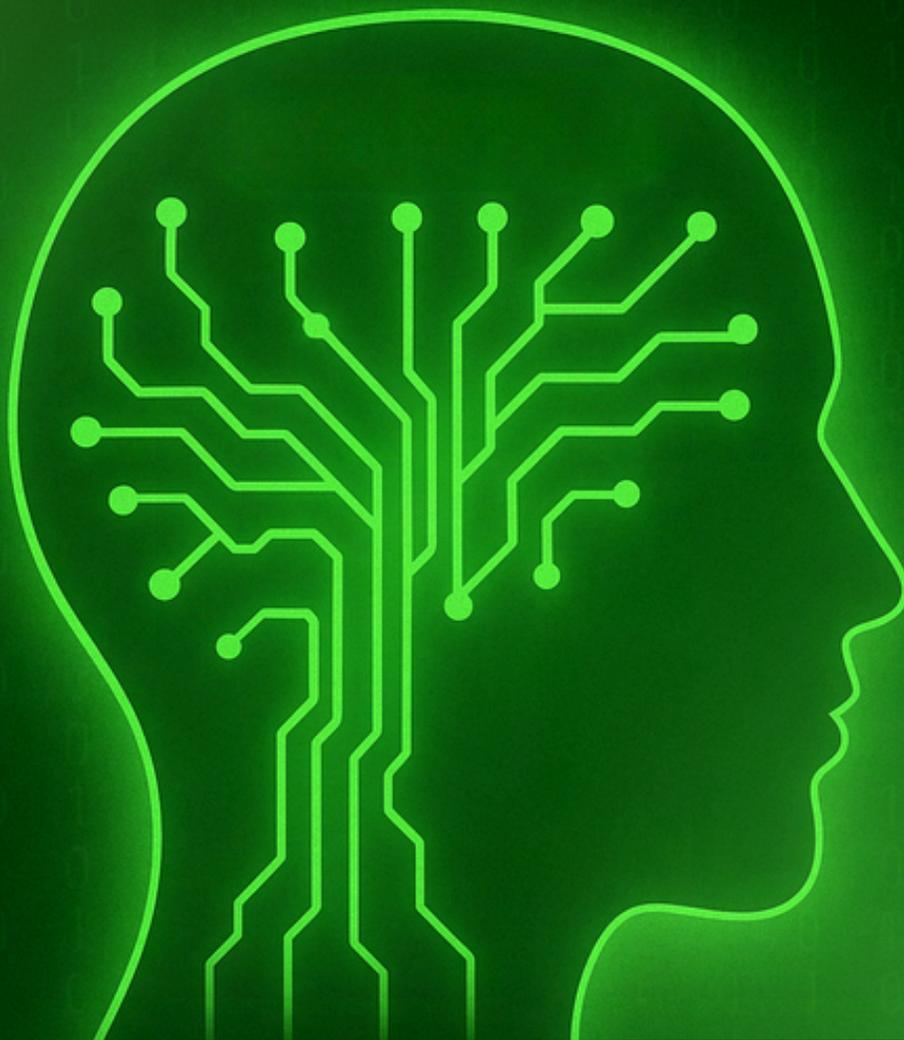
Personalização de Ofertas: Usar dados de comportamento do cliente para recomendar coberturas e serviços.

Os Estágios da Maturidade em IA

A adoção da IA é uma jornada. A tabela a seguir descreve os estágios dessa jornada. Em qual deles sua organização se encontra hoje?

Os Estágios da Maturidade em IA

Critério	Agente Conversacional	Agente de Processo (APA)	Critério
1. Exploratório	A organização começa a explorar o potencial da IA com algumas Provas de Conceito (POCs) isoladas e pouca integração estratégica.	Aprendizado e experimentação.	Formalizar um caso de negócio para uma POC e medir os resultados para provar valor.
2. Iniciante	Existem alguns projetos de IA em andamento, com foco em automação de tarefas específicas. A escala ainda é limitada.	Ganhos de eficiência pontuais.	Criar um plano de adoção de IA alinhado à estratégia do banco e identificar novas áreas para automação.
3. Intermediário	A IA é aplicada em diversas áreas, com alguma integração entre sistemas e um impacto mensurável nos negócios.	Otimização de processos.	Desenvolver um plano de governança de dados e buscar parcerias estratégicas para acelerar a evolução.
4. Avançado	A IA é parte integrante da estratégia de negócios, com soluções escaláveis e uma cultura orientada a dados já estabelecida.	Inovação e diferenciação.	Criar um Centro de Excelência (CoE) em IA para centralizar o conhecimento e explorar novos modelos de negócio.
5. Líder	A organização é um benchmark de mercado, usando IA para ditar tendências e criar vantagens competitivas fundamentais.	Disrupção de mercado.	Expandir o uso de IA para todo o ecossistema de parceiros e inovar de forma contínua.



Conclusão

**O Futuro é Humano,
Amplificado pela IA**

Sua Jornada com a IA Apenas Começou

Nesta jornada, partimos do "Paradoxo da IA" que hoje divide o setor, desvendamos as tecnologias que o impulsionam e exploramos as alavancas de valor que os 'Líderes' estão usando para se destacar. Entregamos a você não apenas os conceitos, mas um manual prático para transformar conhecimento em ação.

A mensagem principal é clara: a tecnologia não vem para substituir os humanos, mas para amplificá-los, tornando as empresas mais eficientes, inteligentes e preparadas para o futuro. Você agora tem o conhecimento necessário para liderar essa transformação em sua organização.

Apresentando a Tech4Humans: A Sua Parceira Estratégica

No capítulo anterior, apresentamos o modelo de "**Parceria Estratégica**" como um caminho inteligente para a adoção da IA. A Tech4Humans nasceu para ser a materialização deste modelo no Brasil.

Nossa missão é **capacitar empresas a alcançar eficiência e escalabilidade por meio da automação inteligente, garantindo ao mesmo tempo um atendimento ao cliente de alta qualidade, apoiada por Agentes Autônomos (IA) em uma plataforma integrada**. Não vendemos uma ferramenta de prateleira; nós vamos até o seu negócio, entendemos sua dor e desenhamos a solução para resolvê-la.

Nossa especialidade é criar **jornadas automatizadas de ponta a ponta**, construídas sobre três pilares:



Canais (WebApp):

O ponto de interação onde seus clientes e parceiros abrem e acompanham solicitações através de formulários dinâmicos e inteligentes.



Automação (Workflow):

Onde todos os caminhos que o ticket deverá percorrer após sua abertura são configurados, de acordo com as regras de negócio estabelecidas.



Humanos (WorkForce):

A plataforma onde sua equipe atua quando necessário, pode operar diferentes processos e gerir solicitações de clientes sendo auxiliada por Copilotos de IA (como a sumarização de conversas) para aumentar sua produtividade e foco.

A Tecnologia por Trás da Solução: A Plataforma Tech4.AI

Toda essa inteligência é sustentada por nossa plataforma proprietária, a Tech4.AI, projetada para criar e gerenciar agentes autônomos. Ela se baseia em três pilares:



Agents:

Multiagentes conversacionais inteligentes que entendem seus clientes, resolvem demandas e se integram a todos os seus canais e sistemas.



Knowledge:

A capacidade de oferecer respostas precisas com o contexto que só o seu negócio conhece, alimentando a IA com seus próprios documentos e dados para garantir a consistência.



Vision:

A tecnologia que transforma documentos em dados acionáveis com IA, automatizando a extração de informações de contratos, faturas e outros arquivos de forma estruturada.

É esta plataforma robusta que nos permite entregar tanto nossas soluções de jornadas automatizadas quanto oferecer seus componentes diretamente ao mercado.

Vamos Construir o Futuro Juntos?

A transformação do setor de seguros com IA não é mais uma promessa; é o campo onde a próxima geração de líderes está sendo definida. A escolha entre se manter como um 'Observador' ou se posicionar como um 'Líder' é a decisão estratégica mais importante do nosso tempo. O caminho para liderar não precisa ser solitário.

Convidamos você a conhecer como uma parceria estratégica com a Tech4Humans pode acelerar sua jornada e transformar seus desafios em resultados.

Acesse nosso site e entre em contato conosco: <https://www.tech4h.com.br/>

Fontes e Referências

[1] Boston Consulting Group. "Where's the Value in AI?". Disponível em: <https://media-publications.bcg.com/BCG-Wheres-the-Value-in-AI.pdf>. Acesso em: 15 de julho de 2025.

[2] McKinsey & Company. "GenAI paradox: exploring AI use cases". Disponível em: <https://www.mckinsey.com/capabilities/quantumblack/our-insights/seizing-the-agentic-ai-advantage>. Acesso em: 15 de julho de 2025.

[3] McKinsey & Company. "The future of AI for the insurance industry". Disponível em: <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/the-future-of-ai-in-the-insurance-industry>. Acesso em: 15 de julho de 2025.

[4] McKinsey & Company. "The potential of generative AI in insurance". Disponível em: <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/insurance-blog/the-potential-of-gen-ai-in-insurance-six-traits-of-frontrunners>. Acesso em: 15 de julho de 2025.

[5] NAIC. "NAIC Survey Reveals Majority of Health Insurers Embrace AI". Sem link disponível. Acesso em: 15 de julho de 2025.

[6] Earnix. "How AI Adoption in Insurance Is Reshaping the Industry". Disponível em: <https://earnix.com/blog/how-ai-adoption-in-insurance-is-reshaping-the-industry/>. Acesso em: 15 de julho de 2025.

[7] Claims Journal. "As Execs Eye AI for Fraud Detection, Deloitte Predicts Billions in Savings". Disponível em: <https://www.claimsjournal.com/news/national/2025/05/13/330518.htm>. Acesso em: 15 de julho de 2025.

[8] Fintech Global. "AI-driven risk assessment propels the AI in insurance market to \$141bn by 2034". Disponível em: <https://fintech.global/2025/03/13/ai-driven-risk-assessment-propels-the-ai-in-insurance-market-to-141bn-by-2034/>. Acesso em: 15 de julho de 2025.

[9] Accenture. (2022). Banking on AI: The Transformation of Financial Services. Accenture Research.

[10] PwC. (2022). Financial Services Technology Report: Process Automation Impact Study.

[11] KPMG. (2023). Financial Automation Survey: Global Insights 2023.