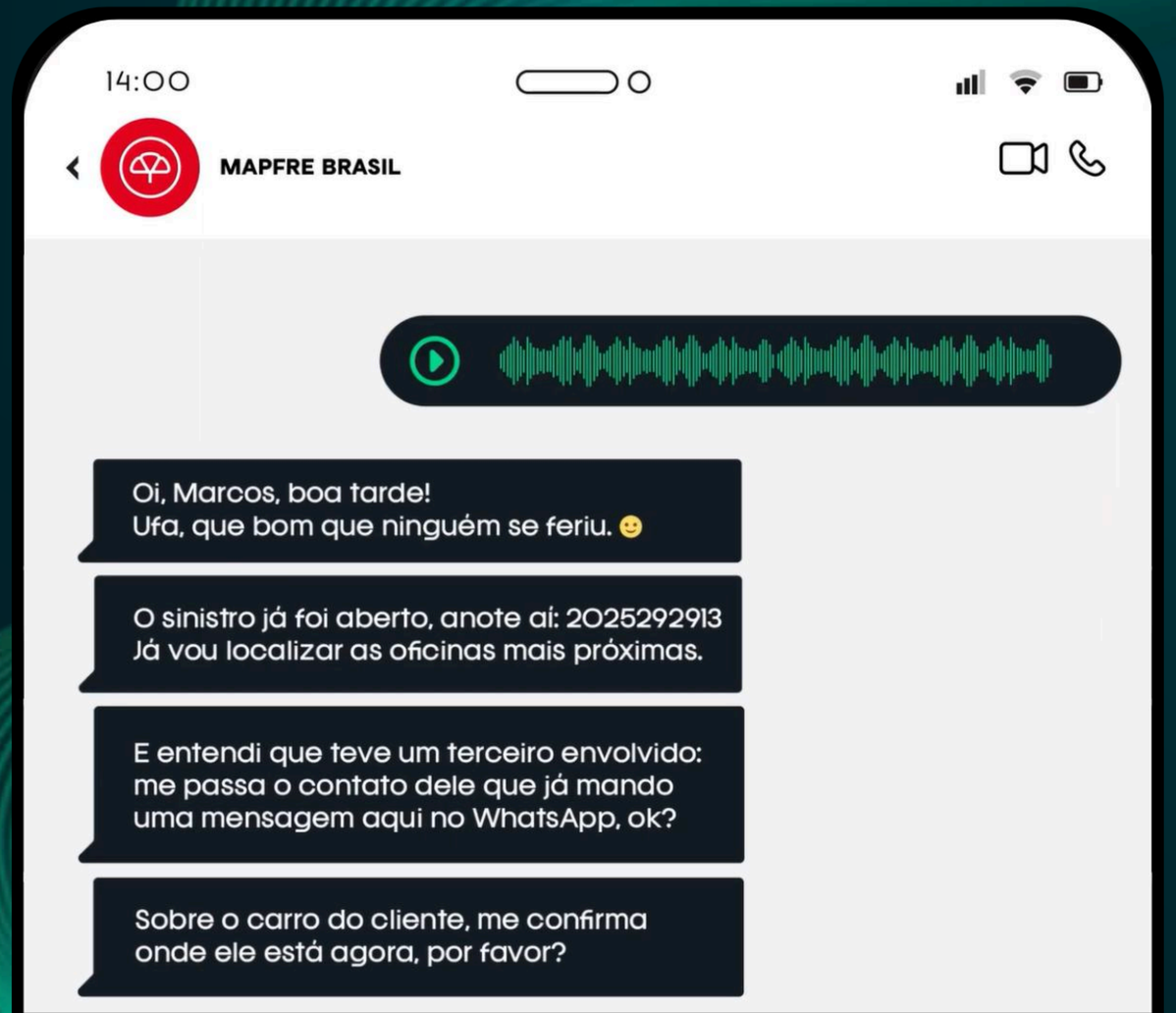
Tech for Humans.

Agentes que Resolvem

Por trás do **Agente de IA** que abre **sinistros** via **WhatsApp**



Sumário

Introdução 03

A Jornada do Usuário: De Horas a Minutos no WhatsApp 04

A Engenharia por Trás da Conversa: Como o Agente Foi Construído 09

Capacidades Avançadas e Aprendizado Contínuo 15

Conclusão 18

Introdução

Abrir um sinistro é um dos processos mais críticos e sensíveis do setor de seguros — e, até pouco tempo, também um dos mais lentos.

A Tech for Humans, em parceria com a MAPFRE, transformou essa experiência, criando uma jornada totalmente automatizada dentro do WhatsApp, onde o corretor ou cliente resolve tudo em minutos, de forma natural e conversacional.

O resultado foi o primeiro agente de IA do Brasil capaz de conduzir a abertura completa de sinistros nesse canal, compreendendo mensagens de texto, voz e imagens.

Segundo Fernando Wolff, CEO da Tech for Humans, trata-se de **“uma inovação que reposiciona a forma como as seguradoras se relacionam com clientes e corretores, unindo automação real, escalabilidade e governança.”**

Neste ebook, vamos mergulhar nos bastidores desta solução. Vamos desvendar não apenas a experiência do usuário, que transformou um processo complexo em uma conversa, mas também a engenharia e a arquitetura de IA que tornaram essa revolução possível.

Convidamos você a descobrir como essa tecnologia foi construída e o impacto que ela representa para o futuro do setor de seguros.

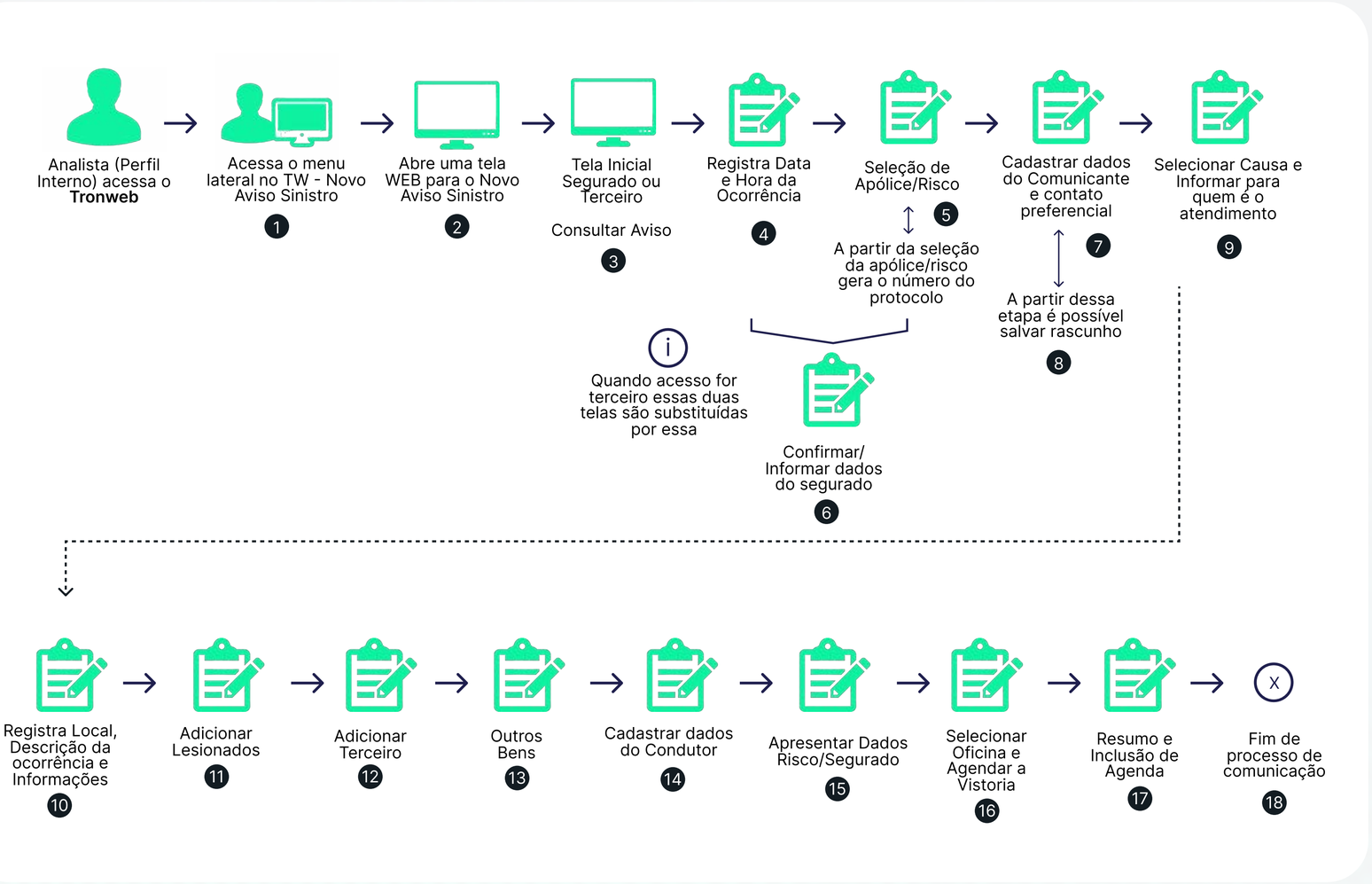
Boa leitura!

Capítulo 1

A Jornada do Usuário: De Horas a Minutos no WhatsApp

O Cenário Anterior: Um Processo Guiado por Telas e Formulários

Antes da automação, abrir um sinistro exigia que um analista percorresse diversas telas e formulários internos, cadastrando dados do segurado, detalhes da ocorrência, terceiros envolvidos e anexos, em um fluxo demorado e sujeito a erros.



A Nova Realidade: Um Problema Complexo, Uma Solução Simples

Agora, tudo acontece em uma única conversa no WhatsApp.

O corretor ou cliente envia uma mensagem comum — **seja por texto, áudio ou imagem** — e o agente de IA conduz o processo inteiro, estruturando e validando cada informação automaticamente.

Anatomia de uma Conversa: O Agente em Ação, Passo a Passo

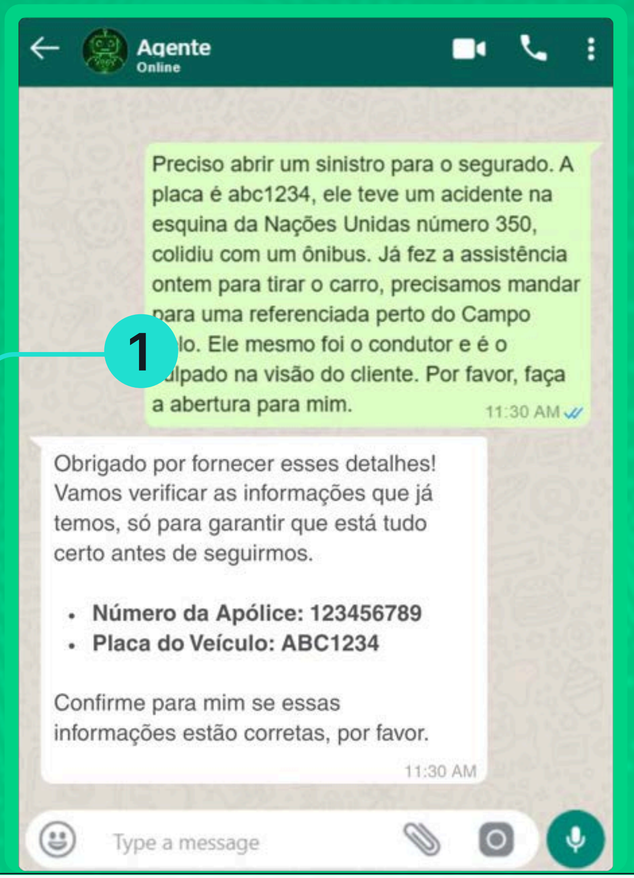
Veja como um corretor, ao iniciar o contato, resolve em minutos o que antes poderia levar horas:

Passo 1: A Mensagem Inicial

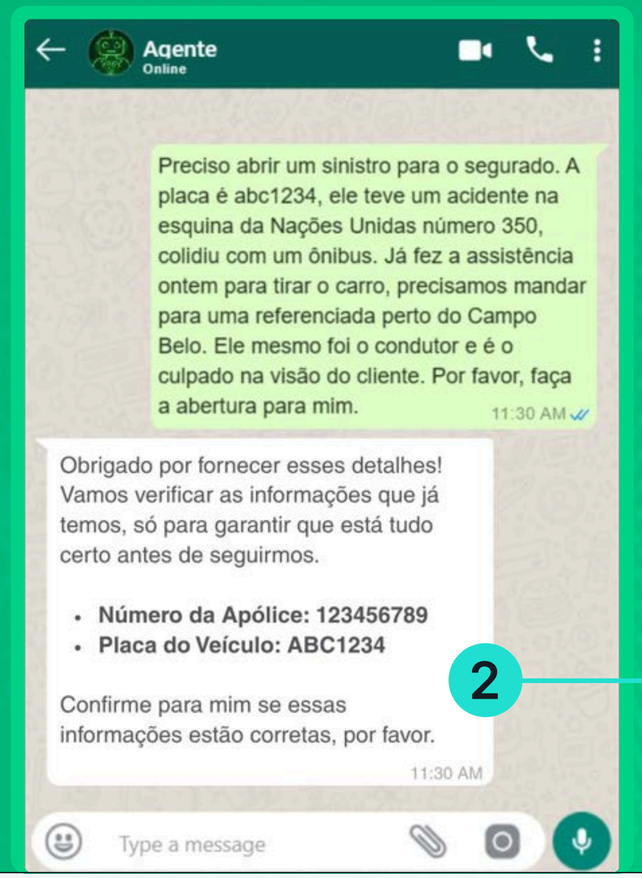
O corretor envia uma mensagem simples e direta, sem se preocupar com comandos ou palavras-chave.



O agente de IA foi projetado para compreender essa linguagem natural e imediatamente iniciar o processo.



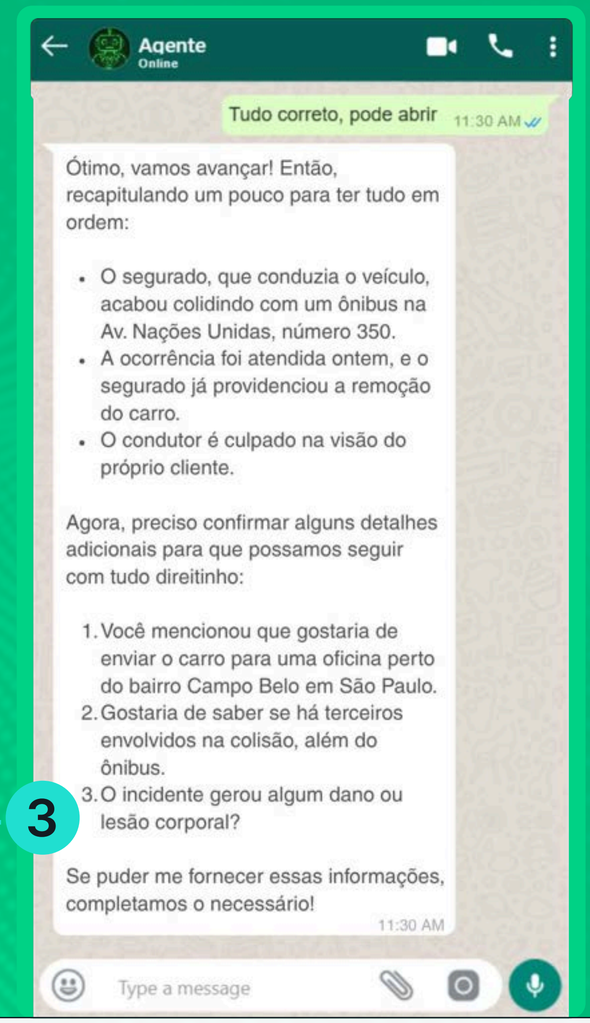
Passo 2: Verificação Inteligente



O agente identifica dados importantes (como placa e local), valida em tempo real junto aos sistemas da seguradora e confirma as informações.

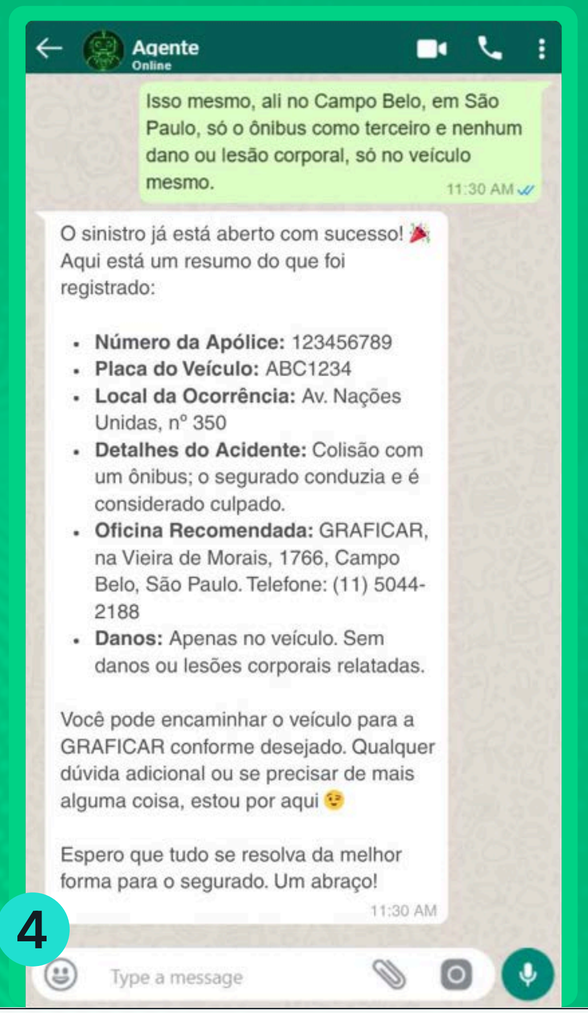
Passo 3: Organizando os Fatos

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.



Passo 4: 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



O Resultado: Uma Experiência Transformada

Em poucos minutos, uma tarefa que envolvia um longo processo interno foi resolvida dentro de uma única conversa. Para o cliente e o corretor, a experiência deixa de ser um ponto de atrito para se tornar um momento de eficiência e suporte. Para a seguradora, os dados já chegam estruturados, validados e corretos, eliminando o trabalho manual e o risco de erros.

Capítulo 2

A Engenharia por Trás da Conversa: Como o Agente Foi Construído

Antes de entender a tecnologia por trás da solução, vale destacar por que ela representa uma nova geração de interfaces conversacionais.

Enquanto chatbots tradicionais seguem fluxos rígidos, com respostas pré-programadas e pouco espaço para variações, os agentes de IA da Tech for Humans são desenhados para compreender o contexto, adaptar o diálogo e executar ações reais.

Para transformar as dezenas de telas e cliques do processo antigo em uma única conversa, foi preciso desenhar uma arquitetura de software robusta e inteligente, pensada em camadas, com componentes que guiam, executam e corrigem o trabalho da Inteligência Artificial.

Toda essa arquitetura foi programada dentro da plataforma da Tech for Humans, a tech4.ai, e é o que vamos detalhar a seguir.

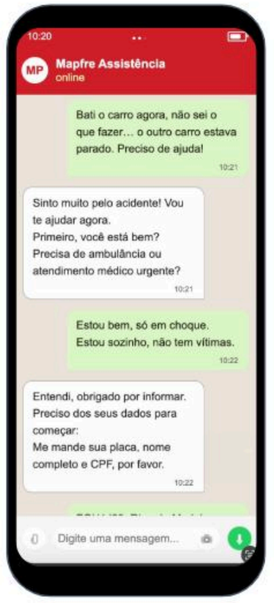
Fluxos de atendimento **rígidos e lineares.**

Contexto generalista e **sem personalização.**

Respostas **pré-programadas e limitadas**.

Dificuldade para lidar com solicitações fora do padrão.





Conversa livre, customizada à necessidade do cliente e contexto.

Gera respostas naturais, empáticas e altamente personalizadas.

Fluxos flexíveis, capacidade de resolver demandas complexas autonomamente.

Antecipam necessidades e sugere soluções sem esperar que o cliente solicite.

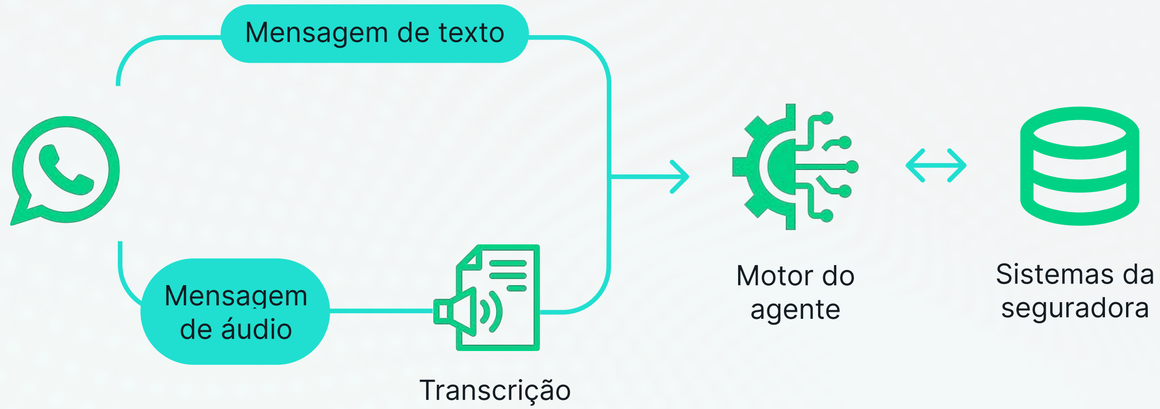
A jornada da mensagem: do WhatsApp à execução

Tudo começa no WhatsApp, o canal de contato do corretor. A partir dali, a mensagem do usuário segue um caminho inteligente:

O Canal (WhatsApp):
O agente foi preparado para receber as informações da forma que o corretor preferir. Ele pode enviar mensagens de texto, que seguem diretamente para o motor do agente, ou pode mandar um áudio com o relato da ocorrência.

A Camada de Transcrição:
Caso o corretor envie um áudio, ele primeiro passa por uma camada de IA dedicada a transcrevê-lo, convertendo a fala em texto.

O Motor do Agente (Plataforma tech4.ai):
Com a mensagem em formato de texto, ela chega ao "cérebro" da operação: o orquestrador de agentes da plataforma. É aqui que a tecnologia interpreta a solicitação e decide os próximos passos.



O Cérebro e os Braços: Entendendo "Habilidades" e "Ações"

Dentro desse motor, o comportamento da IA é definido por dois elementos centrais:

As 'Habilidades' (O Cérebro):

As Habilidades funcionam como o plano estratégico do agente. Elas são nada mais do que a configuração das instruções, os assuntos e os passos que o agente tem que seguir em cada etapa da coleta. É o roteiro que guia a conversa e define os objetivos a serem alcançados, como "abrir sinistro" ou "coletar dados do condutor".

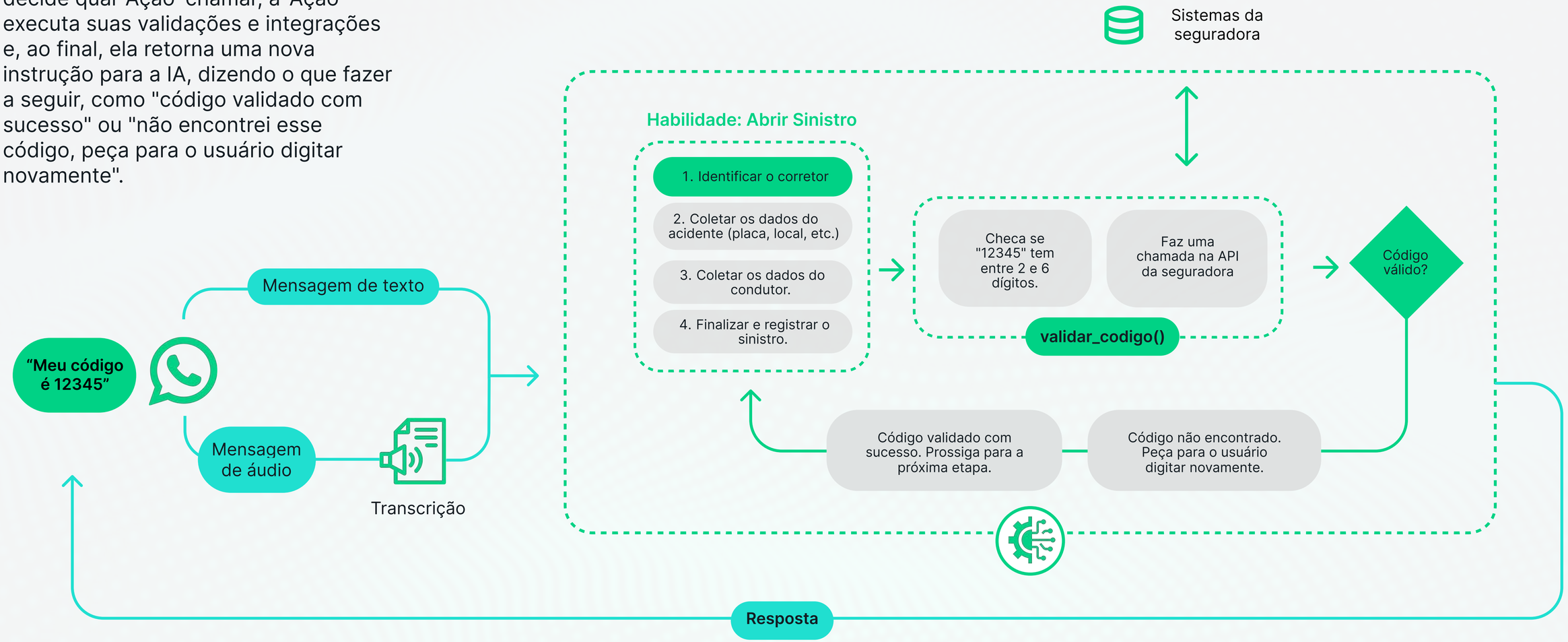
As 'Ações' (Os Braços):

As 'Ações', conhecidas no mercado como functions, são os componentes que executam o plano. Na plataforma tech4.ai, elas são muito mais do que simples chamadas a sistemas externos. Elas servem como um direcionador da conversa, um bloco de código programado para:

- **Validar dados:** Checar se a informação recebida está no formato correto, como um código de corretor que precisa ter de dois a seis dígitos.
- **Integrar com sistemas:** Fazer chamadas nas APIs da seguradora para consultar ou enviar dados.
- **Registrar informações:** Guardar dados importantes no contexto daquela conversa específica.



Esse processo funciona em um ciclo: o usuário envia uma mensagem, a IA decide qual 'Ação' chamar, a 'Ação' executa suas validações e integrações e, ao final, ela retorna uma nova instrução para a IA, dizendo o que fazer a seguir, como "código validado com sucesso" ou "não encontrei esse código, peça para o usuário digitar novamente".



O Desafio dos "Guard Rails": Mantendo a IA na Linha

Um dos maiores desafios de um projeto como este é que os grandes modelos de linguagem (LLMs), apesar de muito avançados, nem sempre seguem as instruções à risca. Eles podem "improvisar", deixar buracos na coleta de dados ou simplesmente pular etapas para tentar finalizar o processo.

Nas primeiras versões do projeto, durante os testes, esse problema foi identificado: a IA avançava para uma etapa seguinte sem ter coletado todos os dados da anterior.

A solução foi implementar guard rails, ou barreiras de controle embutidas nas “Ações”, que impedem a IA de sair do roteiro definido.

Se o modelo tenta pular uma etapa, a ação o interrompe e devolve uma instrução corretiva, como: “Faltam informações sobre o condutor. Volte e colete esses dados antes de prosseguir.”

Esses guard rails garantem aderência às regras de negócio e mantêm a precisão do processo mesmo em fluxos complexos — como quando há feridos, terceiros envolvidos ou variações na cobertura da apólice.

Arquitetura Aberta e Segura: Dados Sensíveis no Ambiente do Cliente

Um diferencial fundamental do projeto é a capacidade da plataforma de ser "agnóstica" ao modelo de IA.

Isso significa que ela pode se conectar a diferentes LLMs. Neste caso, foi utilizado o modelo de IA da própria seguradora.

Essa abordagem trouxe uma grande vantagem de segurança: todo o tráfego de dados sensíveis para o processamento da IA aconteceu dentro da nuvem da seguradora, e não em servidores de terceiros.

Embora os dados também passem pelos servidores da tech4.ai (onde o produto está hospedado), no momento de acionar o LLM, a chamada é feita diretamente na infraestrutura do cliente, garantindo total governança e segurança da informação.

Capítulo 3

Capacidades Avançadas e Aprendizado Contínuo

O agente de sinistro da MAPFRE vai além da automação básica: ele combina interpretação multimodal, aprendizado contínuo e curadoria humana para evoluir constantemente.

Mais do que texto: visão e compreensão

Mais do que texto: visão e compreensão
Além de entender mensagens escritas e faladas, o agente é capaz de interpretar imagens e documentos.

Quando o corretor envia, por exemplo, uma foto da CNH, a IA identifica o tipo de documento, extrai automaticamente dados como nome e CPF e preenche os campos correspondentes — eliminando etapas manuais e acelerando o processo.

Flexibilidade com controle humano

Embora seja totalmente autônomo, o sistema permite o transbordo inteligente para um atendente humano, caso o usuário prefira.

O agente, no entanto, é treinado para incentivar a conclusão automatizada, explicando os benefícios de seguir pela via digital. Assim, o usuário tem liberdade, mas sempre dentro de uma experiência guiada e eficiente.

Performance, usabilidade e curadoria contínua

A experiência do usuário é sustentada por dois pilares:

- Performance, com respostas quase instantâneas, mesmo em consultas complexas;
- Usabilidade, com linguagem natural e fluxo intuitivo, sem necessidade de treinamento.

O Ciclo de Melhoria: Curadoria e Evolução Contínua

Após o lançamento, a ferramenta também passou a operar em ciclo contínuo de curadoria, monitorando interações reais (de forma segura e anônima) para detectar melhorias.

Casos reais — como quando o corretor muda o segurado no meio da conversa — foram incorporados ao aprendizado do agente, tornando-o mais resiliente e adaptável.

Uma pesquisa de satisfação ao final de cada jornada coleta feedback direto, alimentando o processo de evolução contínua.

Conclusão

A parceria entre MAPFRE e Tech for Humans mostrou que a automação pode ser humana.

Um processo antes lento e burocrático se transformou em uma jornada simples, segura e resolutiva, conduzida inteiramente dentro de uma conversa.

Por trás dessa simplicidade existe uma engenharia sofisticada: habilidades e ações integradas, guard rails que asseguram consistência e uma arquitetura aberta que garante segurança e governança.

O impacto é claro:

- Corretores e clientes ganham agilidade e confiança.
- A seguradora ganha eficiência, padronização e dados de alta qualidade.

Estamos entrando em uma nova fase, a era dos agentes de IA autônomos, capazes de entender, decidir e executar.

O futuro do atendimento no setor de seguros já começou, e ele acontece dentro de uma conversa.

Sobre a Tech for Humans

Na Tech for Humans (T4H), nós desenhamos e implementamos Jornadas Digitais e Agentes de IA. Como donos da nossa própria tecnologia, criamos projetos sob medida para resolver os desafios específicos de cada negócio com mais agilidade.

Grandes empresas como Porto, Allianz e MAPFRE já usam nossos Agentes de IA, substituindo seus antigos chatbots por verdadeiros copilotos inteligentes, capazes de compreender, decidir e executar tarefas complexas. O resultado prático é mais retenção de clientes, maior eficiência e uma experiência de atendimento em um novo nível.

Quer saber como aplicar IA no seu negócio?

Acesse nosso site e entre em contato conosco:
www.techforhumans.com.br

Ícones de flaticon.com