

## **Integração entre modelos de linguagem e automação inteligente permite fluxos mais rápidos, seguros e personalizados no mercado de seguros automotivos**

A OON Seguradora, seguradora digital especializada no setor automotivo, tem investido no uso combinado de modelos de linguagem generativa (LLMs) e da plataforma de automação low-code n8n. A empresa está sempre atenta a novas soluções do universo tech para transformar sua operação e aprimorar a experiência do cliente em todas as etapas da jornada, da abertura de sinistros à gestão de leads.

“A combinação dessas tecnologias permite criar fluxos de trabalho inteligentes, que aprendem, se adaptam e se conectam a diferentes sistemas e canais, oferecendo mais agilidade e eficiência nas entregas”, afirma Reinaldo Aguiar, COO e cofundador da OON Seguradora.

Segundo o executivo, a integração dos LLMs, modelos de IA treinados para compreender linguagem natural e gerar respostas contextualizadas, com ferramentas de automação como o n8n, abre novas possibilidades para operações mais escaláveis, com menor índice de erros manuais e respostas mais rápidas e personalizadas.

“Já utilizamos esses recursos em fluxos que envolvem atendimento ao cliente, triagem e recebimento de documentos para sinistros, notificações automáticas e integração com sistemas internos e externos. Tudo isso gera rastreabilidade e permite um atendimento muito mais fluido e próximo, como se cada segurado tivesse seu próprio assistente exclusivo”, explica Aguiar.

O COO da OON ressalta ainda que a automação contribui diretamente para otimizar a captação e qualificação de leads. “Ao integrar LLMs a CRMs e outras ferramentas, conseguimos interpretar a intenção de um contato, como identificar se a pessoa deseja cotar um seguro ou apenas tirar uma dúvida, e direcionar essa demanda corretamente, seja para uma automação completa ou para um especialista humano”, ressalta.

Aguiar reforça que o uso dessas tecnologias segue critérios rigorosos de privacidade e segurança, em conformidade com a LGPD, além de contar com revisão humana em pontos sensíveis. “Não se trata de substituir o humano, mas de usar a tecnologia como aliada estratégica para potencializar aquilo que realmente importa: a confiança, o relacionamento e a experiência de quem está do outro lado da tela ou do volante”, conclui.

### **Sobre a OON Seguradora**

Fundada em 2021, a OON Seguradora chegou para democratizar o acesso ao seguro de automóveis para as classes B, C e D, buscando simplificar os processos com a conveniência de contratar e acionar os serviços de assistência em caso de sinistro, com poucos cliques pela tela do celular. A companhia oferece apólices com cobertura para diversos tipos de contratamentos, além de assistência 24 horas com abrangência nacional. Conta com autorização da Susep (Superintendência de Seguros Privados), órgão que regula as seguradoras no Brasil. Mais informações: <https://oonseguradora.com>

**Fonte:** Oficina de Relações Públicas, em 14.07.2025