CTO da Segura explica como formular perguntas sobre apólices, coberturas, vigência, documentos e propostas para tornar a tecnologia mais útil no dia a dia

Uma dúvida sobre cobertura, a conferência da vigência de uma apólice ou a organização dos documentos de uma proposta: situações comuns na rotina do corretor de seguros podem ser o ponto de partida para usar a inteligência artificial no trabalho. Mas, para conseguir uma resposta útil, não basta abrir a conversa e perguntar “como funciona esse seguro?”. É preciso indicar o contexto, a informação que se busca e o material que deve orientar a consulta.

Para Lucca Buffara, CTO e cofundador da Segura, infraestrutura de IA para o mercado de seguros, esse cuidado ajuda a aproximar as respostas das necessidades reais do profissional. A orientação vale tanto para dúvidas pontuais quanto para tarefas que envolvem a leitura e a organização de informações. Na empresa, essa aplicação faz parte do trabalho desenvolvido com a Helena, assistente de IA voltada à rotina dos corretores.

“O corretor não precisa aprender uma linguagem técnica para conversar com a IA. Precisa explicar o que quer resolver, indicar a qual produto ou documento está se referindo e dizer como aquela resposta será usada. Uma pergunta bem contextualizada ajuda a reduzir ambiguidades e facilita a conferência do resultado”, afirma.

A seguir, o executivo apresenta seis dicas para melhorar essas interações:

1. Comece pelo contexto da dúvida

Perguntas amplas deixam espaço para respostas genéricas. Antes de fazer a consulta, vale informar o ramo do seguro, a seguradora, o produto e a situação que motivou a dúvida, conforme as informações disponíveis no ambiente utilizado.

Em vez de perguntar apenas “esse seguro cobre danos elétricos?”, o corretor pode formular: “Na apólice residencial que estou consultando, há cobertura para danos elétricos? Quais são os limites, as condições e as exclusões previstas no documento?”.

O objetivo é direcionar a análise para o contrato específico, sem confundir características gerais de uma modalidade de seguro com o que foi efetivamente contratado.

2. Diga qual documento deve orientar a resposta

Uma proposta, uma apólice e as condições gerais podem trazer informações diferentes e cumprir funções distintas. Por isso, é importante identificar o material que deve ser consultado e, quando possível, sua versão ou data.

Uma pergunta possível é: “Com base nesta apólice e nas condições gerais correspondentes, explique a cobertura de assistência e indique os trechos utilizados na resposta”.

“O profissional precisa conseguir entender de onde veio a informação. Pedir a referência ajuda a voltar ao documento e conferir se a resposta se aplica àquele caso”, explica Lucca.

3. Troque o pedido genérico por uma tarefa definida

“Analise essa proposta” pode significar conferir valores, identificar informações ausentes ou preparar uma explicação para o cliente. Quanto mais claro for o pedido, mais fácil será avaliar se a resposta atende à necessidade.

Para comparar duas propostas, por exemplo, o corretor pode perguntar: “Organize uma tabela com as coberturas, os limites de indenização, as franquias e os valores destas duas propostas. Sinalize

diferenças e informações que não estejam disponíveis".

A comparação deve considerar também as condições de cada oferta, evitando tratar propostas diferentes como equivalentes apenas pelo preço.

4. Faça perguntas específicas sobre datas e pendências

Consultas sobre vigência e documentação ganham precisão quando indicam exatamente o que precisa ser conferido. Em vez de perguntar "está tudo certo com esse seguro?", vale separar os pontos de atenção.

Alguns exemplos são: "Quais são as datas e os horários de início e término da vigência informados nesta apólice?" e "Compare os documentos recebidos com este checklist da seguradora e liste o que ainda falta".

Nesses casos, a IA pode apoiar a organização das informações disponíveis. Já a confirmação de emissão, aceite ou situação atual da proposta deve ser feita nos canais responsáveis por esse registro.

5. Peça que a IA sinalize o que não encontrou

Uma resposta incompleta pode parecer conclusiva quando não explicita suas limitações. Para facilitar a conferência, o corretor pode incluir uma orientação simples: "Se a informação não estiver no material consultado, sinalize que não foi localizada e diga o que preciso verificar".

Esse cuidado é especialmente útil em dúvidas sobre exclusões, documentos exigidos e situações que dependem de análise da seguradora.

"Uma boa resposta também precisa mostrar seus limites. Se falta um documento ou uma informação, isso deve aparecer com clareza para que o corretor saiba qual é o próximo passo", afirma Lucca.

6. Defina o formato e revise antes de compartilhar

A mesma informação pode servir para uma conferência interna ou para uma conversa com o segurado. Indicar o público e o formato ajuda a tornar o resultado mais útil.

Depois de conferir uma cobertura, por exemplo, o profissional pode pedir: "Transforme essa explicação em uma mensagem curta para o cliente, com linguagem simples, preservando os limites e as condições do contrato".

Embora as ferramentas de IA generalistas possam ajudar em diversas tarefas no setor de seguros, soluções desenvolvidas especificamente para esse mercado permitem considerar suas particularidades. É o caso da Helena, construída pela Segura para compreender a linguagem, os documentos e as necessidades que fazem parte da rotina dos corretores.

"As IAs generalistas podem ser muito úteis no dia a dia do corretor. Com a Helena, partimos das especificidades do mercado de seguros, em que detalhes sobre produtos, coberturas e condições fazem diferença. A proposta é oferecer um apoio que entenda esse contexto e ajude o profissional a trabalhar com as informações de que precisa", explica Lucca.

"A IA pode ajudar o corretor a encontrar e organizar informações, mas a orientação ao cliente continua exigindo análise profissional. O ganho está em ter mais apoio para conferir os detalhes e conduzir uma conversa bem informada", conclui.

Fonte: Segura/Beet, em 03.11.2026