Solução baseada em agentes autônomos de IA foi desenvolvida pela Zappts para automatizar processos manuais e liberar equipes internas para atividades estratégicas da companhia de seguros



A AXA no Brasil, empresas que faz parte de um dos maiores grupos seguradores do mundo, projeta alta de 2% a 5% nos prêmios em linhas de produtos que ganharão agilidade e produtividade por meio de uma solução baseada em múltiplos agentes de inteligência artificial capazes de interpretar automaticamente e-mails de corretores para gerar cotações, tratar sinistros e responder solicitações de atendimento, hoje um processo majoritariamente manual. O projeto foi desenvolvido em parceria com a Zappts, empresa de inovação e tecnologia especializada em transformação agêntica para grandes corporações.

O mercado de seguros no Brasil ainda enfrenta o desafio de lidar com dados não estruturados, como e-mails e anexos complexos, o que historicamente exigia intensa triagem humana. A AXA, dentro da sua estratégia de tornar a operação cada vez mais eficiente e simplificada, enxergou no projeto com a Zappts uma chance de seguir evoluindo no uso da tecnologia para oferecer um serviço mais ágil para corretores e clientes. "Nós recebemos um volume considerável de cotações, de emissões, de sinistros, de dúvidas do próprio cliente ou do corretor. A grande complexidade desse processo sempre foi transformar esse fluxo contínuo de e-mails e anexos em dados estruturados dentro dos nossos sistemas. A inteligência artificial agêntica entra justamente para interpretar essa comunicação não padronizada e acelerar o atendimento", disse Thales Chieco, superintendente de TI na AXA.

Parte desse volume vem de operações de grande risco ou em linhas mais complexas, que exigem maior documentação para análise do risco antes do aceite por parte da seguradora. Segundo Thales, por lidarem com negociações complexas, como seguros de casco de avião, esses profissionais priorizam o envio direto de e-mails com documentações em PDF em vez de

formulários padronizados. Essa prática faz com que boa parte da demanda de cotação chegue à AXA justamente pelo canal que os novos agentes de IA foram treinados para atuar.

Como a seguradora opera com múltiplas linhas de negócios, qualquer automação também precisa identificar, a partir do conteúdo do e-mail, qual produto está sendo cotado antes de decidir o que fazer com a solicitação.

A solução

A resposta da AXA foi estruturar múltiplos agentes de IA especializados, batizados internamente de *agentes de operação*: um agente de cotação, outro de sinistro e um especializado em atendimento (segunda via de boleto e de apólice, dúvidas sobre produtos). Eles foram integrados a uma plataforma de gestão de e-mails e tickets construída com apoio da Zappts, após um mapeamento detalhado dos processos e sistemas usados hoje em cada solicitação.

A escolha por agentes autônomos, em vez de automações tradicionais baseadas em regras, veio da constatação de que ferramentas convencionais de e-mail não conseguem interpretar conteúdo não estruturado, como uma cotação com vários anexos que precisam ser lidos e cruzados entre si. “Sem a IA, seria praticamente impossível transformar um pedido de cotação com vários anexos em dados estruturados. É muito difícil transformar essa mensagem em dado estruturado, e é isso que a gente está fazendo agora”, reforçou Thales.

O projeto se soma a uma frente de IA já em funcionamento, o Commercial Insights, que toda segunda-feira envia à equipe comercial um e-mail com leitura automática da base de cotações e sugestões de próxima ação. A iniciativa nasceu da observação de um projeto semelhante na AXA Turquia, e foi o time brasileiro que aplicou IA generativa para transformar os números em recomendações escritas.

Projeções de resultados

Para absorver o fluxo contínuo de centenas de solicitações diárias de corretores, a implementação dos agentes de IA visa dar máxima agilidade ao atendimento. A meta com o projeto é aproximar o cadastro do tempo real. Chamados operacionais, como segunda via de apólice, também devem passar a ser resolvidos em poucas horas, e o objetivo é responder a 100% dos e-mails de cotação recebidos, reduzindo a perda de negócios por falta de resposta.

Em termos de impacto, a estimativa é de um ganho de 3% a 5% em prêmio, variando conforme a carteira de produtos.

A parceria com a Zappts

Segundo Thales, o principal ganho de trabalhar com a Zappts foi a velocidade de adaptação da equipe técnica, o que ajudou a cumprir os prazos do projeto. “O conhecimento técnico e essa vontade de aprender coisas novas foram de grande importância para conseguirmos cumprir os prazos do projeto”, acrescentou.

"Esse projeto é um bom exemplo do que chamamos de headcount híbrido. O agente assume o trabalho manual e repetitivo, e o profissional fica livre para decidir, negociar e atender ao corretor com maior proximidade. É um rearranjo para que cada um entregue mais valor”, comentou Pablo Augusto, CEO da Zappts.

A AXA estrutura sua adoção de IA em quatro pilares (pessoas, captação de ideias, tecnologia e governança) e mantém um chat interno, o SecureGPT, que já evoluiu de um para seis modelos de linguagem disponíveis. Projetos e prompts passam por um comitê formado por membros do comitê executivo, o CISO, TI e compliance; o Brasil foi o primeiro país do grupo a ter um prompt promovido à biblioteca global do SecureGPT. A operação brasileira também compara seu portfólio de projetos com o de outros mercados do grupo, como México, Turquia e Tailândia, em busca de sinergias.

Segundo Thales, o ponto de partida no Brasil ajuda a explicar por que o projeto tende a gerar um impacto maior por aqui do que em outros mercados do grupo. "Se um país já digitalizou a cotação e o corretor está acostumado a usar o portal da seguradora, ele recebe pouquíssimos e-mails pedindo cotação. Aqui no Brasil, onde a digitalização ganhou força nos últimos 6 anos, o ganho de aplicar IA nesse fluxo tende a ser muito maior.", diz.

É essa dinâmica própria do mercado nacional, que torna o Brasil um dos cenários onde a AXA mais aposta em agentes de IA para tratar cotações e sinistros dentro do grupo.

"A AXA tem o desafio de acelerar a resposta ao corretor. O profissional entendeu que existe uma espécie de janela de espera entre mandar o e-mail e ter uma resposta da seguradora, e isso gera uma cadeia de ligações. É essa cadeia que a gente está encurtando", finalizou Thales.

Fonte: BRSA, em 09.11.2026