

Solução estrutura atendimentos, organiza fluxos e automatiza interações no principal canal de comunicação do setor de seguros

O dia a dia dos corretores de seguros passa cada vez mais pelo WhatsApp. Entre dúvidas sobre coberturas, envio de documentos, cotações, renovações e atendimentos recorrentes, grande parte da operação acontece hoje dentro do aplicativo. Apesar de facilitar a comunicação com clientes, a rotina exige organização constante para acompanhar conversas, evitar retrabalho e responder demandas em diferentes etapas da jornada. Para tornar esse fluxo mais ágil e eficiente, a Segura, infraestrutura de inteligência artificial para o mercado de seguros, está expandindo sua atuação no WhatsApp com o Conversas, ferramenta de IA desenvolvida para estruturar atendimentos, automatizar interações e organizar a operação das corretoras dentro do principal canal de comunicação do setor.

O lançamento amplia a atuação da Helena, assistente inteligente da Segura, que agora também passa a operar diretamente nas conversas entre corretoras e clientes via WhatsApp. Integrada ao Sistema de Gestão da Segura, a Helena consegue acessar informações de apólices, coberturas, materiais comerciais, condições gerais da SUSEP e histórico de interações para responder clientes em tempo real, apoiar processos comerciais e organizar demandas operacionais.

“O corretor passa boa parte do seu dia no WhatsApp. O problema é que grande parte das tratativas ainda acontece de forma desestruturada, espalhada entre mensagens, sistemas e tarefas manuais. O Conversas nasceu para organizar essa camada operacional, dando mais velocidade e precisão à operação das corretoras neste canal”, afirma Luís Alberto (Bebeto) Nogueira, CEO e cofundador da Segura.

Para começar a utilizar a ferramenta, a corretora configura um número oficial de WhatsApp dentro do Portal da Segura. A partir disso, a Helena passa a atuar como uma camada de apoio ao atendimento, ajudando tanto corretores individuais quanto equipes maiores a responder a dúvidas recorrentes, organizar conversas e aquecer leads com mais agilidade. Em corretoras menores, a assistente funciona como um primeiro apoio para lidar com o volume de mensagens do dia a dia. Já em operações maiores, contribui para manter o atendimento em andamento enquanto os corretores estão em reuniões, visitas a clientes ou envolvidos em outras etapas da jornada comercial.

Todo o atendimento acontece em um ambiente controlado pela própria corretora, com histórico centralizado, classificação por tags e acesso organizado conforme a estrutura de cada operação. Quando uma demanda exige a condução direta do profissional, a Helena encaminha o atendimento ao corretor responsável, mantendo seu papel como assistente que dá mais rapidez e precisão ao trabalho do corretor, sem substituir sua relação com o cliente.

A ferramenta atua em duas frentes principais: atendimento e apoio comercial. No atendimento, a Helena responde perguntas sobre coberturas, assistências, apólices e processos operacionais. Já na frente comercial, a IA ajuda a qualificar leads que chegam pelo WhatsApp, coleta informações necessárias para cotação e estrutura os dados antes do avanço para o corretor.

“O ganho não está em substituir o corretor, mas em eliminar o tempo perdido com tarefas repetitivas e retrabalho. O corretor continua sendo o centro da relação com o cliente, mas agora com uma infraestrutura de IA operando junto dele”, complementa Bebeto.

A integração do Conversas acontece por meio da API oficial do WhatsApp. A Segura faz parte do WhatsApp AI Startups Hub, programa da Meta voltado para startups brasileiras com aplicações inovadoras de inteligência artificial, sendo a única empresa da indústria de seguros selecionada para a iniciativa.

Além de responder clientes automaticamente, a Helena também consegue direcionar atendimentos, identificar solicitações específicas e organizar o histórico operacional da corretora. Todas as interações ficam registradas dentro da plataforma, permitindo mais visibilidade sobre o status dos clientes e reduzindo a dependência de processos descentralizados.

Segundo a empresa, o lançamento responde a uma mudança estrutural no mercado de seguros. Hoje, grande parte da comunicação entre clientes, seguradoras e corretores já acontece via WhatsApp, mas sem organização operacional integrada.

“O mercado de seguros migrou para o WhatsApp, mas a operação ainda não acompanhou essa mudança. O que estamos construindo é uma infraestrutura capaz de transformar conversas em fluxos organizados de trabalho, com inteligência operacional por trás”, afirma Bebeto.

O Conversas já está disponível para corretoras parceiras da Segura por assinatura mensal.

Fonte: [ENS](#), em 18.05.2026.