



GUIA RÁPIDO • SETOR • SEGUROS

Formulário, laudo, fotos: cada um em outro lugar?

Agora documentos com o mesmo número de sinistro ficam vinculados.

Formulários de sinistro, fotos, orçamentos de reparo, laudos periciais e faturas chegam pelo correio, por e-mail e pelos agentes de campo, muitas vezes manuscritos. Este guia rápido mostra como a PaperOffice os lê, os vincula por números de sinistro coincidentes e confere PDFs enviados. Para seguradoras, corretores e reguladores de sinistros.

DO QUE SE TRATA

Número do sinistro, número da apólice e data do sinistro como campos, documentos com o mesmo número de sinistro vinculados, fotos na mesma pasta, PDFs verificados quanto a conteúdo oculto e perguntas ao processo respondidas com fontes.

01 · O PROBLEMA

Um sinistro, muitos remetentes. Cada documento chega sozinho.

Depois de um dano por água, o formulário de sinistro chega preenchido à mão pelo correio, as fotos por e-mail, o orçamento de reparo do prestador e, semanas depois, o laudo pericial e a fatura. Quem regula o sinistro reúne todas as peças e coloca orçamento, laudo e fatura lado a lado para comparar.

POR QUE ACONTECE

Muitos remetentes por sinistro

Segurado, prestador, oficina, perito e corretor enviam documentos em formatos próprios. O fio condutor é o número do sinistro, se ele estiver no documento.

Letra manuscrita e fotos

Formulários de sinistro são muitas vezes preenchidos à mão, e os danos são fotografados com o celular. Número da apólice e data do sinistro são redigitados, e um dígito trocado leva à apólice errada.

Documentos podem ser alterados

Um orçamento ou uma fatura em PDF pode ser alterado sem que isso apareça na tela. Valores cobertos dificilmente se destacam ao folhear.

COMO SE RECONHECE

- Os documentos de um número de sinistro estão espalhados pela caixa de entrada, pela pasta de digitalizações e pelo sistema de apólices.
- Fotos de um sinistro ficam em e-mails, e não no processo do sinistro.
- Números de apólice são escritos de forma diferente no formulário de sinistro e na apólice.
- A mesma fatura de reparo veio do cliente e da oficina e foi lançada duas vezes.
- Se um PDF enviado foi alterado, isso é julgado apenas a olho.

02 · A ABORDAGEM COM A PAPEROFFICE

Ler, vincular, conferir documentos.

Seu sistema de apólices e sinistros continua sendo o sistema de apólices, reservas e pagamentos. A PaperOffice lê os documentos de cada sinistro, os vincula por números de sinistro coincidentes e confere PDFs enviados quanto a anomalias.

1

Receber tudo, inclusive fotos

Um connector busca formulários de sinistro e fotos na caixa de e-mail de sinistros, cada anexo como documento próprio. Correspondência chega pelo scanner, fotos da equipe de campo pelo Aplicativo Móvel.

[MÓDULO: CONNECTORS](#)

2

Ler letra manuscrita

No nível Ultra, o AI-OCR também lê formulários de sinistro manuscritos, linha por linha, com a posição. O texto fica então disponível na pesquisa.

[MÓDULO: AI-OCR](#)

3

Dados do sinistro como campos

Um IDP Agent próprio lê número do sinistro, número da apólice, data do sinistro, local e andamento dos fatos. O modelo **Apólice de Seguro** traz segurado, valor da cobertura e franquia.

[MÓDULO: IDP AGENT](#)

4

Vincular pelo número do sinistro

A partir do Premium, o AI-DMS também lê números de documento e de referência. Se o mesmo número estiver escrito da mesma forma no formulário, no laudo e na fatura, o Knowledge Graph os vincula no Workspace.

[MÓDULO: KNOWLEDGE GRAPH](#)

5

Conferir PDFs enviados

O Trust Agent verifica os PDFs submetidos em busca de texto oculto e coberto, bem como arquivos embutidos. A partir do Premium, compara a camada de texto e a imagem da página, com um perfil para faturas ou apólices.

[MÓDULO: TRUST AGENT](#)

03 · NO APP

Como os documentos de um sinistro se reúnem.

Assim a regulação de sinistros e o protocolo configuram o processo. A base é um Workspace por ramo de seguro com AI-DMS Premium; formulários manuscritos você processa com o Ultra.

1

Manuscritos com o Ultra

Selecione formulários de sinistro manuscritos, escolha **Ações › Agentes e Fluxos de Trabalho › AI-DMS** e defina o nível Ultra. Relatórios e faturas impressos rodam com o Premium.

2

Ler dados do sinistro

Selecione um formulário de sinistro, abra **Ações › Agentes e Fluxos de Trabalho › IDP** e crie um agente com número do sinistro, número da apólice, data do sinistro e local. Para apólices, escolha o modelo **Apólice de Seguro**.

3

Ver o sinistro

Na lista de documentos, escolha a visualização **Transações** em **Opções**. Documentos com o mesmo número de documento ou de referência detectado ficam juntos; um duplo clique abre cada um.

4

Atribuir fotos

Arraste uma foto para o formulário de sinistro e escolha **Criar pasta de documentos**. Arraste outras fotos e o laudo para a pasta, e elas ficam visivelmente juntas.

5

Conferir PDFs

Sob **Document AI › Trust Agent › Criar Trust Agent**, crie um agente para faturas e outro para apólices, cada um com o nível de verificação Premium. Em seguida, selecione os PDFs e escolha **Ações › Agentes e Fluxos de Trabalho › Trust › Verificar com o Trust Agent**.

DICA DA PRÁTICA

O número do sinistro pertence a toda carta Informe o número do sinistro em todo aviso de recebimento e peça à oficina, ao perito e ao cliente que o repitam exatamente. Se o AI-DMS o detectar como referência, o Knowledge Graph vincula os documentos durante a regulação.

04 · UM EXEMPLO

Uma seguradora de patrimônio mantém cada sinistro à vista.



Uma seguradora regional de patrimônio com 120 funcionários regula sinistros de água, tempestade e automóveis. A analista de sinistros recebe os formulários, contrata peritos, confere orçamentos e faturas e responde a perguntas de clientes e corretores.

ANTES

- O formulário de sinistro manuscrito fica na bandeja de correspondência recebida.
- Fotos e orçamento de reparo estão em e-mails; o laudo pericial, no sistema de apólices.
- Para regular, ela coloca lado a lado o orçamento, o laudo e a fatura impressos.
- Ela julga a olho se um PDF enviado foi alterado.

COM A PAPEROFFICE

- Formulário de sinistro, fotos, orçamento e laudo ficam no Workspace do ramo de seguro.
- O Ultra lê o formulário de sinistro, e o IDP Agent assume número do sinistro e da apólice.
- Na visualização **Transações**, documentos com o mesmo número de sinistro ficam juntos, e as fotos estão na pasta.
- O Trust Agent confere os PDFs enviados; ela pergunta ao chat sobre as diferenças e confere o original.

Um sinistro inventado para ilustração. Verifique você mesmo quais números aparecem nos seus documentos, quem avalia laudos e achados e como você trata dados de saúde e de clientes.

05 · LISTA DE VERIFICAÇÃO

Seu departamento de sinistros está pronto para documentos vinculados?

Use estes pontos para preparar o protocolo e a regulação de sinistros. Quanto mais vezes o número do sinistro aparecer nos documentos, mais a PaperOffice vincula.

- | | |
|--|--|
| ☐ Cada ramo de seguro tem um Workspace próprio com direitos de grupo adequados. | ☐ Os Workspaces rodam com AI-DMS Premium; formulários de sinistro manuscritos, com Ultra. |
| ☐ Os avisos de recebimento informam o número do sinistro e pedem aos remetentes que o repitam. | ☐ Os campos do formulário de sinistro estão definidos: número do sinistro, número da apólice, data do sinistro, local, andamento dos fatos. |
| ☐ O agente de formulários de sinistro foi testado com formulários reais, inclusive manuscritos. | ☐ A caixa de e-mail de sinistros está configurada como connector, e os anexos viram documentos próprios. |
| ☐ Um Trust Agent para faturas e outro para apólices estão configurados, ambos com o nível de verificação Premium. | ☐ Quem confere faturas observa o aviso Possível duplicata no documento. |
| ☐ Quem regula um sinistro confere cada valor de uma resposta do chat no original. | ☐ Para sinistros com dados de saúde, o Workspace pede senha ou código SMS na abertura. |

06 · PERGUNTAS FREQUENTES

O que a regulação de sinistros e a auditoria interna perguntam primeiro.

Como a PaperOffice trabalha com o nosso sistema de apólices?

Apólices, reservas e pagamentos continuam nos seus sistemas. A PaperOffice lê os documentos ao redor deles. Você transfere números de sinistro, valores e datas para o seu sistema como exportação ou pela REST API, e assistentes de IA consultam via MCP.

Como a PaperOffice confere documentos enviados?

O Trust Agent verifica PDFs quanto a textos ocultos ou encobertos, arquivos incorporados e, a partir do Premium, contradições entre camada de texto e imagem da página. Ele devolve uma pontuação de risco e os achados com a página. Seus revisores avaliam cada resultado contra o original.

Formulários de sinistro manuscritos são lidos?

Sim, com AI-DMS Ultra. O AI-OCR lê a caligrafia linha por linha com posição, e o IDP Agent assume os campos com suas fontes. Se o agente tiver uma fila de revisão, um valor obrigatório ausente cria uma tarefa de revisão, incluída no plano do Professional.

A PaperOffice compara orçamento, laudo e fatura?

Utilize **Perguntar ao Agente** para perguntar ao Document Chat quais itens diferem entre orçamento, relatório e fatura. Ele lê os documentos e exhibe aqueles que encontrou abaixo da resposta. Você decide sobre a liquidação após uma análise do original.

O que acontece com faturas enviadas duas vezes?

Com AI-DMS Premium, o PaperOffice verifica se o conteúdo ou o número do documento do emissor já existe na conta para o mesmo tipo de documento. Uma correspondência aparece no documento como **Possível duplicata** com seu motivo. Você decide antes que algo seja liquidado duas vezes.

Quem pode ver os processos de sinistro?

Grupos com direitos ao Workspace, igualmente na lista, na pesquisa, no chat e no MCP. Com Business, uma senha ou código SMS protege a abertura; Workspaces Compliance acrescentam marca d'água na visualização e no download do PDF.

07 · COMO COMEÇAR

Reúna seu próximo sinistro em uma só visão.

Crie uma conta em app.paperoffice.ai, envie o formulário de sinistro, o laudo e a fatura de um sinistro e processe-os com AI-DMS Premium. Você paga pelo que processa; a página de preços lista as camadas.

Teste um sinistro concluído

Envie os documentos de um sinistro encerrado. Você verá quais documentos o grafo vincula e onde o número do sinistro está faltando.

Combine os campos com a equipe de sinistros

Decida quais campos cada formulário de sinistro deve fornecer e teste o agente com formulários fáceis e difíceis de ler.

Defina as conferências

Decida quais documentos o Trust Agent confere e quem avalia os achados e as indicações de duplicidade.

FICHAS TÉCNICAS SOBRE ESTE TEMA

Connectorspaperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-connectors-pt.pdf**AI-OCR**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ocr-pt.pdf**IDP Agent**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-idp-intelligent-document-processing-pt.pdf**Knowledge Graph**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-graph-pt.pdf**Trust Agent**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-document-integrity-check-pt.pdf**Chat de documentos**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-document-chat-pt.pdf

MAIS SOBRE ESTE TEMA

Segurospaperoffice.ai/pt/solutions/setor/ai-seguros-processamento-sinistros-automacao

MAIS SOBRE ESTE TEMA

paperoffice.ai/pt/solutions/setor/ai-seguros-processamento-sinistros-automacao

PREÇOS

paperoffice.ai/en/pricing

CONTATO

paperoffice.ai/pt/contato