

■A evolução tecnológica tem desencadeado transformações significativas em diversos setores, e a previdência privada complementar não é exceção. A introdução da Inteligência Artificial Generativa (IAG) nesse cenário tem o poder de redefinir paradigmas do setor, otimizando processos e elevando a experiência do participante a patamares inéditos.

### **Automatização Eficiente com Recursos Valiosos**

A Inteligência Artificial (IA) generativa pode revolucionar as fundações de previdência privada complementar ao incorporar recursos avançados como texto, voz e análise de documentos em um Chatbot. Além de oferecer um serviço informativo, a IA proporciona consultas transacionais e autoatendimento completo, transformando a experiência do usuário. O recurso de voz destaca-se por sua importância na acessibilidade, especialmente para o público de mais idade, proporcionando interações simplificadas e inclusivas. A IA generativa também se destaca com o recurso de upload de arquivos, facilitando o compartilhamento e o esclarecimento de dúvidas de documentos como regulamentos, normas e contratos. Sua versatilidade é evidente na implementação em vários canais, como WhatsApp, aplicativo e site, promovendo um atendimento personalizado e eficiente aos participantes.

### **Fluidez no Atendimento ao Cliente e Empoderamento do Participante**

A implementação da IAG redefine a dinâmica do atendimento ao cliente. Com um sistema que compreende as necessidades do participante, o atendimento torna-se mais fluído e eficiente. O participante agora tem a capacidade de acessar um autoatendimento completo, assumindo o controle do seu patrimônio. Seja realizando alterações na sua contribuição previdenciária, atualizações cadastrais, uploads de documentos, transações de crédito ou consultas de forma intuitiva.

### **Humanização no Atendimento: Último Recurso ou Opção do Cliente?**

No novo fluxo de atendimento, a intervenção humana se torna um último recurso ou uma opção a critério do cliente. A IAG, ao compreender a complexidade das interações, proporciona respostas e soluções de forma instantânea. O atendimento humano é agora uma escolha, proporcionando uma abordagem mais personalizada e eficaz. Além de ser uma ponte tecnológica única capaz de promover a conexão entre gerações, uma vez que é uma ferramenta democrática transcende barreiras geracionais ao oferecer uma interface intuitiva e respostas personalizadas, sendo eficiente e inclusiva, abraçando todas as idades dentro da comunidade previdenciária.

### **Segurança de Dados como Prioridade**

A segurança dos dados sempre foi uma prioridade nas transações financeiras e consultas de previdência privada. A IAG, por meio de conexões seguras via API com sistemas ERP das fundações, assegura a validação rigorosa das credenciais dos participantes. A proteção estendida a consultas e transações financeiras solidifica a confiança no uso dessas tecnologias inovadoras.

### **O Diferencial Competitivo da Transformação Digital**

Ao contextualizar o diferencial dessa transformação no atendimento humano, destaca-se a eficiência e a personalização oferecidas pela IAG. A previdência privada complementar abraça a era digital, proporcionando aos participantes uma experiência mais dinâmica, ágil e segura.

### **Rumo a um Futuro Mais Conectado e Eficiente**

Por fim, a Inteligência Artificial Generativa tem o potencial de moldar o futuro da previdência privada complementar. Ao integrar recursos avançados, proporciona um atendimento mais ágil, um autoatendimento empoderador e, acima de tudo, segurança intransigente. À medida que a

## Legismap Roncarati

Artigo – Da consulta à transação: Como a IA Generativa pode elevar a experiência do participante – Por Alexandre Teixeira\*

---

tecnologia evolui, a previdência privada complementar se posiciona como um exemplo de como a inovação pode transformar positivamente o setor, beneficiando participantes e fundações. A revolução digital é agora, e a previdência privada complementar não pode perder o bonde da transformação.

\***Alexandre Teixeira** é CEO e Co-founder da uFund.

**Fonte:** [Abrapp em Foco](#), em 21.12.2023.