

Por Rejane Tamoto



*Edição nº 451 da Revista da Previdência Complementar - uma publicação da Abrapp, ICSS, Sindapp e UniAbrapp*

Maior produtividade, eficiência e ganhos de escala – Os participantes de planos previdenciários podem consultar informações, esclarecer dúvidas e até mesmo concluir pedidos de benefícios, contribuições, resgates e portabilidade em uma velocidade cada vez maior nas entidades que já adotam recursos tecnológicos em canais de atendimento e comunicação. Dentro das EFPCs, esses recursos têm promovido uma revolução na eficiência, produtividade e ganho de escala, que tendem a ser ampliados com a adoção da Inteligência Artificial (IA). A transformação digital é considerada um caminho contínuo e sem volta para proporcionar melhores experiências aos participantes.

“A adoção de ferramentas contribui diretamente para o escalonamento de processos, produtividade e eficiência da entidade”, avalia Daniel Swerts, Gerente de Inovação da Valia, entidade que possui R\$ 30,2 bilhões em patrimônio. Com um total de 10 planos e mais de 138 mil participantes, a EFPC começou a adotar recursos tecnológicos para se comunicar com seu público ao longo das últimas décadas e agora quer atualizar esses processos com o uso da IA.

Tudo começou há mais de 20 anos, com o site e o portal do participante. Depois, o atendimento evoluiu por e-mail, aplicativo e chatbot. O participante pode acessar diversos serviços como empréstimos, extratos, simuladores e contribuições, além de solicitar requerimentos e informações. O atendimento humano é realizado por telefone, e-mail e Whatsapp, que também conta com a “Lia”, um chatbot para tirar dúvidas e informar.

No ano passado, a Valia concluiu a troca do CRM (software de gestão de relacionamento com o cliente) por uma solução mais robusta, que consolida os contatos com os participantes, fornecendo uma visão completa da sua jornada com a entidade. A ferramenta também dispara campanhas de

marketing direcionadas por tipo de público, além de viabilizar a automação robótica de diversos processos internos. “Nos últimos meses, iniciamos o uso de IA em marketing e há diversos projetos em andamento nesse sentido”, explica Swerts.

Com a evolução dos canais digitais, o número de atendimentos passou de 45 mil, em 2017, para mais de 330 mil em 2023. A equipe de atendimento ao cliente também se beneficiou das tecnologias com o aumento da produtividade, realizando mais de 200 mil atendimentos humanos no ano passado. Isso possibilitou redirecionar parte do time para atividades de venda e consultoria. “Para medir a satisfação do participante, adotamos a metodologia NPS (Net Promoter Score) em 2020. Com as melhorias de processo, atendimento e tecnologia, conseguimos aumentar anualmente esse indicador, chegando em 2023 ao patamar de 67 pontos, o que nos classifica na zona de qualidade”, observa o Gerente.

Na frente de engajamento, em redes sociais como LinkedIn, Instagram, Facebook e Youtube, a entidade começou a utilizar a IA para a produção de campanhas e conteúdo. Além disso, a ferramenta é adotada em processos e atendimento, ao desenvolver internamente uma classificação automática de e-mails de contato. “Também utilizamos ferramentas de IA na validação de identidade e análise de vulnerabilidades, minimizando a probabilidade de fraudes, bem como em atividades internas visando aumentar nossa produtividade e eficiência, como na contratação de pessoas e análises jurídicas”, detalha Swerts.

O Gerente de Inovação conta que há mais iniciativas e projetos em andamento para ampliar o uso da tecnologia, como um projeto piloto para utilização de IA generativa nas respostas aos participantes, o que vai resultar na atualização do chatbot atual e maior eficiência dos atendentes.

Iniciativa similarmente importante é a construção de um BI (Business Intelligence) preditivo para melhor direcionamento das campanhas de marketing, buscando uma atuação mais personalizada e que resulte no aumento de receitas. “Outro projeto visa a utilização de IA para otimizar a concessão de empréstimos e aprimorar a gestão de acesso nos canais digitais”, acrescenta Swerts.

[Clique aqui](#) para ler a matéria completa na íntegra.

**Fonte:** Abrapp em Foco, em 12.04.2024