

Por Rejane Rejo Tamoto

O processo de transformação digital na Quanta Previdência, iniciado em 2019, se tornou uma jornada contínua com o avanço da inteligência artificial (IA). As iniciativas adotadas pela entidade proporcionaram ganhos de produtividade no curto prazo, com a implementação de assistentes virtuais para suporte a processos específicos; automação na análise de contratos, regulamentos e outros documentos; automatização de processos e criação de ações a partir de padrões identificados em dados; melhoria na eficiência e personalização do atendimento ao cliente e integração de assistentes para personalizar conversas e buscar assertividade nas respostas.

Desde a fundação, em 2004, a Quanta Previdência se destaca pelo compromisso com a inovação e transformação contínua. Em 2019, iniciou seu processo de transformação digital, migrando dados para a nuvem e automatizando processos para melhorar a acessibilidade e conveniência dos usuários com uma abordagem “Mobile First”.

Glauco Milhomem, Diretor de TI e Operações, explica que essa fase marcou o começo de uma jornada contínua. Em 2020, a Quanta iniciou uma transformação cultural, adotando uma cultura empresarial mais ágil e de vanguarda. Ferramentas como Jira e Confluence foram introduzidas para melhorar a colaboração, gestão e eficiência das entregas do Planejamento Estratégico.

No ano seguinte, a entidade adotou uma abordagem orientada para dados, implementando o BI 1.0, Data Lake governado e visualizações de dados. Isso permitiu decisões baseadas em insights precisos e em tempo real, com foco na eficiência operacional e personalização dos serviços, incluindo cálculos de Churn e propensão de contratação de produtos previdenciários.

Em 2023, a Quanta avançou para a utilização de IA generativa e tecnologias No-Low-Code. A entidade começou a aplicar IA preditiva para otimizar a personalização e a eficiência dos serviços, marcando uma nova fase de automação.

“A jornada de transformação da Quanta Previdência Cooperativa está só começando, mas já temos uma boa noção de que ela trará avanços notáveis baseado na integração de tecnologias avançadas, como a inteligência artificial, que terão o poder de revolucionar uma indústria inteira. Com uma abordagem estratégica e focada na inovação, a Quanta busca se posicionar como líder e referência no setor de previdência complementar fechada, comprometida com a construção de um futuro seguro e promissor para seus participantes e fortalecimento das suas instituidoras e ressignificação da previdência privada no Brasil,” explica Milhomem.

Ele detalha que a Quanta utiliza IA em várias áreas, incluindo marketing digital, gestão de benefícios, criação e gestão de contratos, automatização de relatórios, análise de pesquisas NPS, portabilidades, desenvolvimento de aplicativos e sistemas, comunicação com participantes, análise financeira, gestão de riscos e educação e treinamento.

O processo de governança das ferramentas de IA inclui curadoria, licenciamento, definição de regras claras, incentivo ao uso responsável e definição de limites. A entidade já analisou mais de 30 ferramentas de IA generativa, destacando o ChatGPT, Gemini, Copilot, OpusClip, Perplexity e Flick entre outros.

A adoção de tecnologia resultou em redução do trabalho manual e economia de tempo na gestão de contratos. Para as lideranças, a IA proporcionou gravação de reuniões, resumos de informações e criação de relatórios de insights. Na área de relacionamento, houve melhora na velocidade de respostas, aumento do autoatendimento e padronização das respostas. As áreas comercial e de marketing se beneficiaram com a automação de rotinas de engajamento, performance de vendas, análise de dados e ampliação dos apelos de captação de leads.

Apesar dos avanços, Milhomem destaca que a transformação por IA enfrenta desafios. É essencial

desenvolver educação e letramento tecnológico contínuos para superar resistências internas. A previsão é de que 70 a 90% dos empregos cognitivos não criativos serão substituídos pela IA nos próximos cinco anos, mas a IA tem menos probabilidade de substituir tarefas criativas. Priorizar habilidades difíceis de ensinar à IA, como empatia, humildade, assertividade e flexibilidade emocional, será fundamental. “Além disso, a utilização responsável das ferramentas de IA permite considerar os possíveis vieses nos algoritmos. Aqueles que ativarem seu segundo cérebro (a IA Gen) serão mais produtivos e relevantes”, conclui.

Fonte: [Abrapp em Foco](#), em 01.07.2024.