



A Funpresp-Jud está utilizando soluções de Inteligência Artificial (IA) para ampliar a capacidade de atendimento e vendas, tornando a jornada comercial mais ágil, personalizada e escalável. A estratégia tem como foco inicial a comercialização do Seguro de Renda e reúne, em uma mesma experiência digital, atendimento, orientação, simulação e contratação.

Por meio da assistente virtual Judite, integrada à IA no WhatsApp e no chat do site, é possível realizar atendimentos simultâneos, esclarecer dúvidas, apresentar os diferenciais do produto, oferecer simulações personalizadas, interpretar imagens e responder a mensagens de áudio.

O agente de IA utilizado no processo de contratação do Seguro de Renda já responde por 38,57% dos atendimentos realizados pelo WhatsApp. A solução também permite iniciar a venda durante a interação com a Inteligência Artificial e concluir o processo de contratação sem a necessidade de intervenção humana, de forma totalmente digital.

“Nosso objetivo é ampliar a prospecção e as vendas, promovendo a melhoria contínua da experiência do participante. Para isso, investimos em inovação, fortalecendo nossa proximidade com o público”, afirma Danielle Queiroz, Gerente Comercial e de Relacionamento da Funpresp-Jud.

Com o uso da tecnologia, a fundação pode adaptar a comunicação a diferentes perfis, interesses e momentos da jornada, ampliando a capacidade de oferecer interações mais relevantes e, ao mesmo tempo, manter a eficiência operacional.

Além disso, a ampliação da capacidade de atendimento, sem aumento proporcional da estrutura, contribui para a redução dos custos e para o ganho de eficiência. Outro benefício é a agilidade nas respostas e a disponibilidade do serviço. A Judite pode atender 24 horas por dia, permitindo que os participantes busquem informações fora do horário comercial.

Próximos passos - A fundação prevê ampliar gradualmente o uso de IA na jornada de relacionamento com os participantes, incorporando à Judite novos recursos de personalização, autosserviço e acompanhamento. Entre as próximas frentes está a expansão dos autosserviços nos canais digitais, incluindo funcionalidades como consulta de saldo e extrato, além do desenvolvimento de novos recursos de prospecção e acompanhamento automatizado.

Segundo nota da entidade, a estratégia não tem como objetivo substituir o atendimento humano, mas ampliar a capacidade de atuação das equipes. Demandas recorrentes podem ser solucionadas por meio do autoatendimento, enquanto situações mais específicas e complexas permanecem sob responsabilidade dos especialistas.

Fonte: [Abrapp em Foco](#), em 21.09.2026.