

“Mais Cuidado Assist” permite acionar e acompanhar a assistência funeral pelo WhatsApp, trazendo mais transparência, agilidade e acolhimento às famílias

Em um momento de perda, quando a atenção deveria estar voltada à família e ao luto, questões relacionadas a documentos, funerária, horários, locais e autorizações acabam exigindo uma série de decisões em um curto espaço de tempo. Para tornar esse processo mais simples e acolhedor, CAIXA Assistência e Tempo lançam uma nova jornada digital para o acionamento dos serviços de assistência funeral.

Batizada de “Mais Cuidado Assist”, a nova jornada estará disponível a partir de outubro e foi desenvolvida para reduzir preocupações práticas em um momento de grande fragilidade. A proposta é simplificar o acionamento da assistência, reduzir a necessidade de repetição de informações e oferecer às famílias mais clareza e autonomia para acompanhar cada etapa do atendimento.

A iniciativa conta com a CAIXA Assistência na prestação dos serviços de assistência funeral e com a Tempo na operacionalização e no desenvolvimento da jornada digital, a partir de sua experiência na gestão de operações de assistência e no desenho de jornadas de atendimento. A CAIXA Vida e Previdência, que, assim como a CAIXA Assistência, integra o grupo CAIXA Seguridade, atua como parceira do projeto e passa a contar com a nova experiência de acionamento. Entre os seguros de vida da companhia que oferecem assistência funeral está o Seguro Amparo, que prevê a prestação do serviço em caso de falecimento do segurado principal, de acordo com as condições contratadas.

O acionamento poderá ser iniciado pelo WhatsApp, permitindo que o cliente dê continuidade ao atendimento pelo próprio canal ou, se preferir, pelo telefone. O contato telefônico, já disponível atualmente, será mantido. O acompanhamento das etapas da assistência também poderá ser realizado integralmente pelo ambiente digital, facilitando o acesso às informações sobre o andamento do serviço.

000

Crédito: Gemini AI

Tecnologia a favor do acolhimento

Uma assistência funeral envolve uma cadeia complexa de informações, documentos, fornecedores, autorizações e decisões que precisam acontecer em um curto espaço de tempo. Em uma situação de perda, essa dinâmica pode acrescentar preocupações práticas a um momento que já é emocionalmente difícil.

Com o “Mais Cuidado Assist”, parte dessa complexidade passa a ser tratada nos bastidores, e não transferida para a família. A tecnologia permite organizar o fluxo de informações entre os envolvidos, ampliar a rastreabilidade das etapas, reduzir retrabalhos e dar mais visibilidade sobre o andamento do atendimento.

Para a família, essa inteligência operacional se traduz em menos interações desnecessárias, mais clareza e uma experiência mais fluida em um momento que exige sensibilidade e acolhimento. A tecnologia, nesse contexto, funciona como suporte para simplificar processos e permitir que as pessoas direcionem sua atenção para aquilo que realmente importa naquele momento.

Nesse cenário, a Tempo teve papel central no desenvolvimento e na operacionalização da jornada, combinando sua experiência em assistência com tecnologia e desenho de experiência para transformar um processo complexo em um fluxo integrado. A solução foi estruturada sobre quatro pilares: tecnologia para simplificar processos; transparência para manter a família informada ao longo da jornada; governança e rastreabilidade para garantir segurança e consistência à operação; e humanização para preservar o cuidado em cada interação.

Mais do que digitalizar um atendimento existente, a proposta é usar a tecnologia para retirar complexidade da experiência do cliente, eliminar atritos operacionais e permitir que as pessoas concentrem sua atenção no que realmente importa naquele momento.

Com a digitalização do acionamento e do acompanhamento, a proposta é ampliar a eficiência do atendimento sem substituir o suporte humano, mantendo os canais tradicionais disponíveis para quem preferir realizar o contato por telefone.

Fonte: CAIXA Assistência/Golin - Tempo/Ketchum, em 07.10.2026.