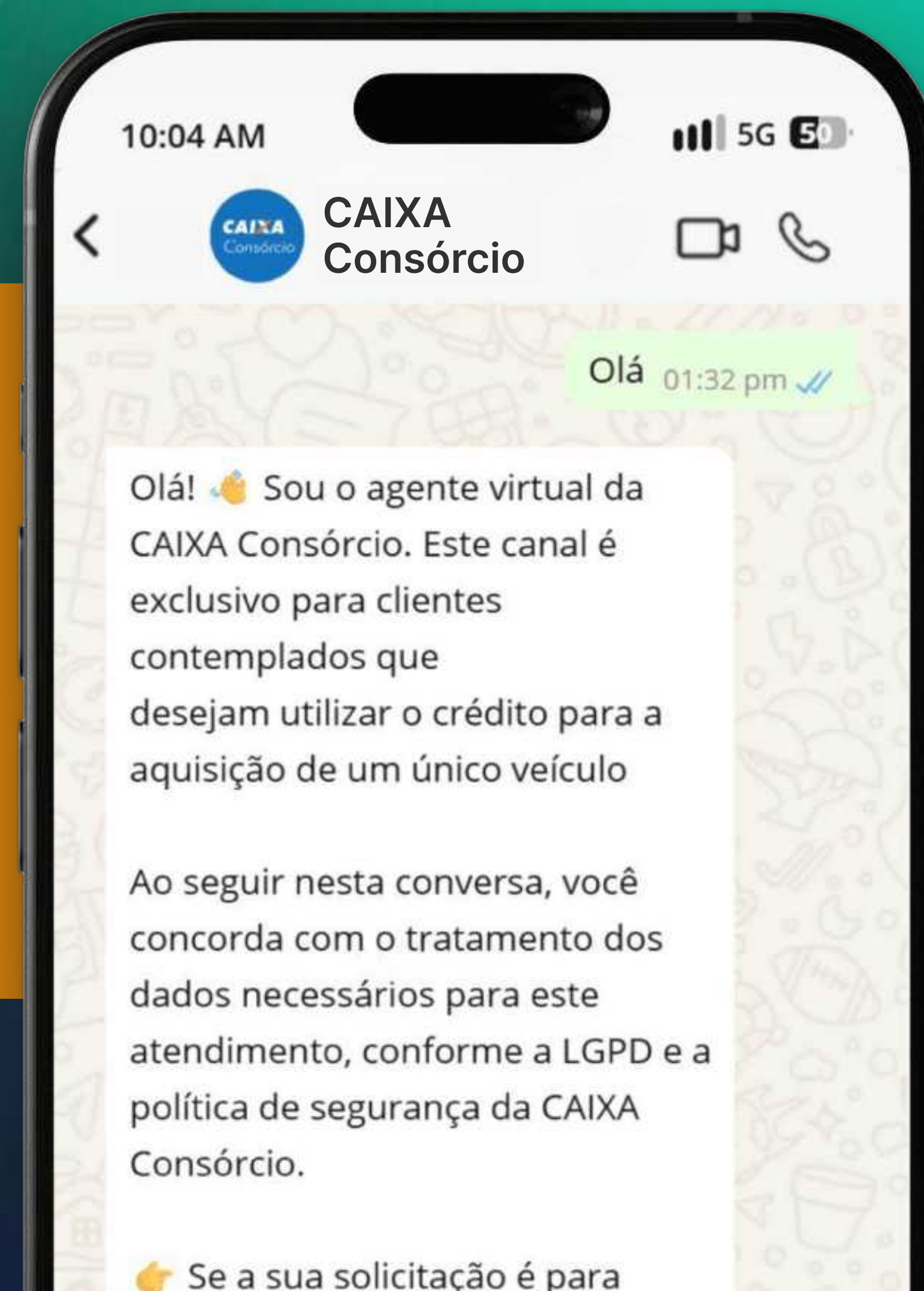
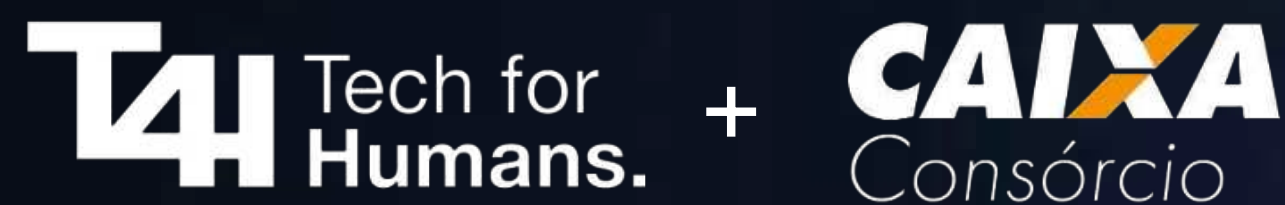


# Case CAIXA Consórcio:

Agente de IA que automatiza a jornada de contemplação via Whatsapp



# Sumário

Introdução	03
O desafio (o peso da burocracia na operação)	04
A solução em ação (fluidez, WhatsApp e IA Multimodal)	07
Muito além do Agente	14
Resultados: a mudança de patamar na operação	18
Conclusão	21

# Introdução

Pode ser uma mensagem que muda o dia.

Para o cliente, receber o aviso de que foi contemplado no consórcio é o ápice de uma longa jornada de planejamento financeiro.

É a materialização de um objetivo, seja a compra do primeiro carro, da casa própria ou de um investimento aguardado.

No entanto, é exatamente no momento de maior alegria que a empolgação frequentemente se choca com a burocracia.

Para resolver esse desafio, a CAIXA Consórcio se uniu à Tech for Humans para inovar na forma de relacionamento, implementando um Agente de Inteligência Artificial nativo no WhatsApp.

Neste ebook, você encontrará os detalhes deste projeto.

**Você vai ver:**

**O desafio operacional:** Como a burocracia afeta a operação e gera atrito para o cliente na etapa de contemplação.

**A Solução na prática:** Como um Agente de IA conduz uma conversa fluida pelo WhatsApp, conduzindo a jornada de ponta a ponta.

**Resultados reais:** O impacto direto nos indicadores da operação.

**Boa leitura!**

 Capítulo 1

# O desafio (O peso da burocracia na operação)

O mercado de consórcios no Brasil cresce de forma consistente, atraindo um consumidor cada vez mais conectado, digital e exigente com a qualidade dos serviços. Para as administradoras, isso significa que a tolerância do cliente com processos lentos e manuais está cada vez menor.

Até pouco tempo atrás, o processo padrão para o uso da carta contemplada acontecia pelo site ou pelo aplicativo da área do cliente.

Mesmo sendo um fluxo estruturado, ele exigia que o cliente navegasse por várias telas, preenchesse formulários e lesse orientações externas sobre os documentos. Na prática, essa etapa inicial consumia em média **15 minutos** de dedicação exclusiva do consorciado apenas para iniciar a solicitação do crédito.



15 minutos

## A pressão no atendimento humano

O que acontece quando um processo digital exige muito esforço, tem regras específicas e gera dúvidas? O cliente desiste do autoatendimento e procura um atendente humano.

Esse comportamento criava um dos maiores pontos de pressão na operação da administradora, gerando um volume enorme de chamadas na central para lidar com uma etapa que deveria ser ágil.



"É o momento mais esperado do consórcio, mas também o mais sujeito a incertezas. Nosso objetivo foi transformar esse caminho, cheio de detalhes regulatórios e exceções, em uma jornada clara, previsível e conduzida de ponta a ponta por IA"

**Fernando Wolff**  
CEO da Tech for Humans

Ao mapear os fluxos internos e conversar com as equipes de atendimento e áreas de negócio, três problemas principais ficaram claros:



**Alta repetição de dúvidas básicas:**

As equipes passavam horas respondendo às mesmas perguntas sobre prazos, regras e condições de uso da carta.



**Grande volume de exceções:**

O consórcio tem regras bem específicas. Cada exceção exigia que o atendente fizesse consultas constantes e detalhadas aos sistemas internos da empresa.



**Falta de clareza para o cliente:**

O consorciado muitas vezes não sabia exatamente quais documentos eram necessários ou se havia pendências travando o seu processo.

## A dupla dor da operação

O modelo anterior criava um cenário ruim para os dois lados. O cliente ficava ansioso e frustrado na etapa mais importante de sua jornada, com a sensação de que o acesso ao seu crédito era excessivamente burocrático.

Por outro lado, a operação da administradora perdia muita eficiência. Times altamente capacitados tinham seu tempo consumido por tarefas repetitivas, como checar o status de um documento ou explicar o prazo de uma análise.

Enquanto isso, essas equipes poderiam estar focadas em atividades estratégicas e de maior valor para o negócio.

**O desafio estava claro. Não bastava apenas melhorar um formulário, era preciso inovar na forma de se relacionar com o cliente.**



## Capítulo 2

# A solução em ação (fluidez, WhatsApp e IA Multimodal)

Para resolver a fricção na etapa de contemplação, a CAIXA Consórcio e a Tech for Humans entenderam que a inovação precisava começar pela escolha do canal.

A premissa era simples: não forçar o cliente a aprender um novo caminho, mas sim encontrar o cliente onde ele já resolve a sua vida.

## O canal certo: onde o cliente já está

A escolha do WhatsApp não foi por acaso. Segundo dados da Forbes, o aplicativo possui cerca de **147 milhões de usuários ativos no Brasil**, consolidando o país como o segundo maior mercado do app no mundo.

Ele está presente em **99% dos celulares brasileiros** e é utilizado regularmente por **94% da população** conectada.

Levar a jornada de contemplação para o WhatsApp significa eliminar, barreiras imensas de adoção. O cliente não precisa baixar um novo aplicativo, não precisa lembrar senhas complexas de um portal web e não precisa navegar por menus confusos.

A comodidade é máxima: a jornada acontece na palma da mão, no tempo do consorciado.



## Muito além do chatbot tradicional: a inteligência do Agente

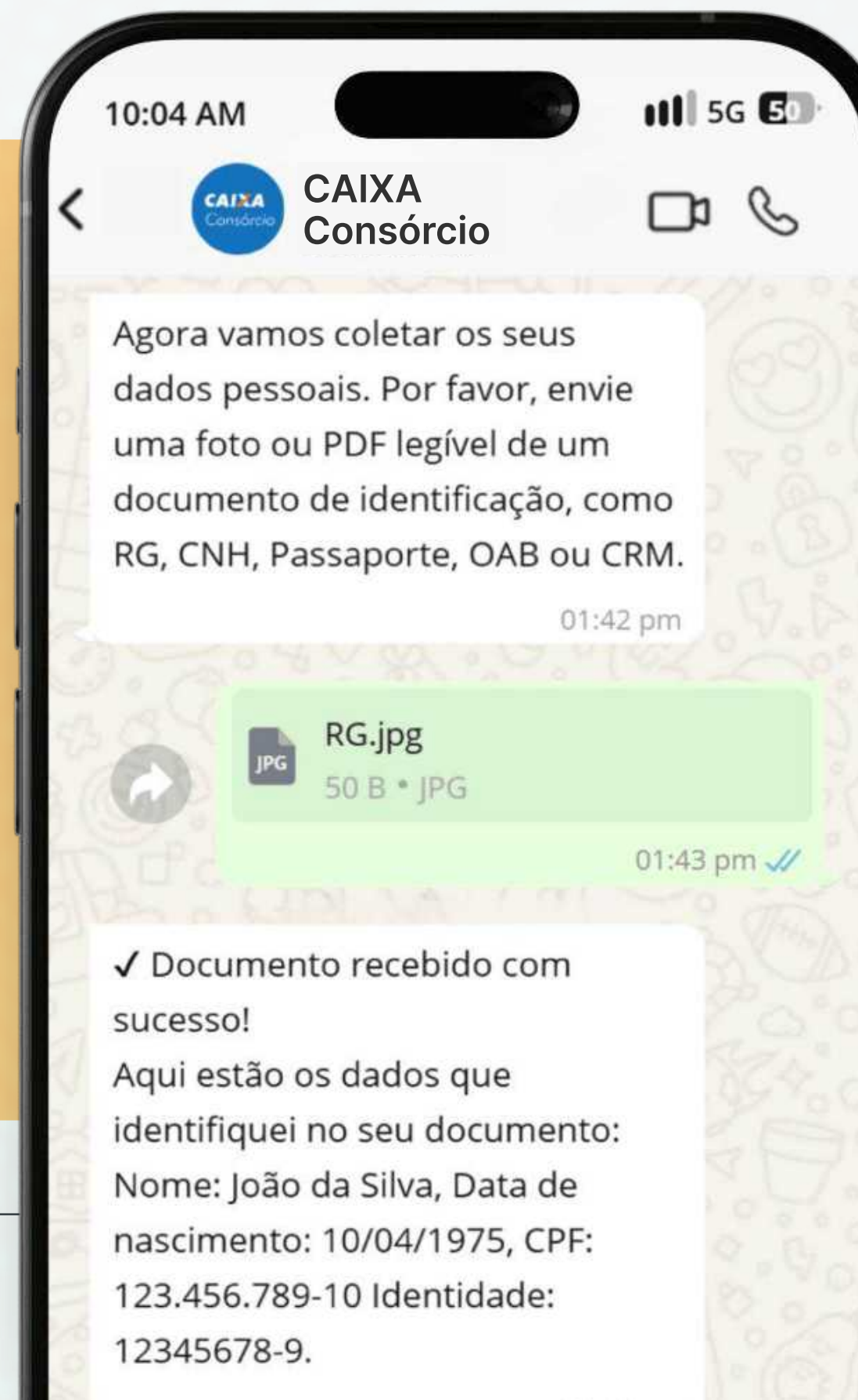
Quando falamos de automação via WhatsApp, muitos ainda se lembram dos antigos chatbots baseados em árvores de decisão, aqueles sistemas engessados que pedem para o usuário "digitar 1 para X ou 2 para Y" e que falham ao menor desvio de roteiro.

O Agente de Inteligência Artificial implementado pela CAIXA Consórcio opera em um nível completamente diferente.

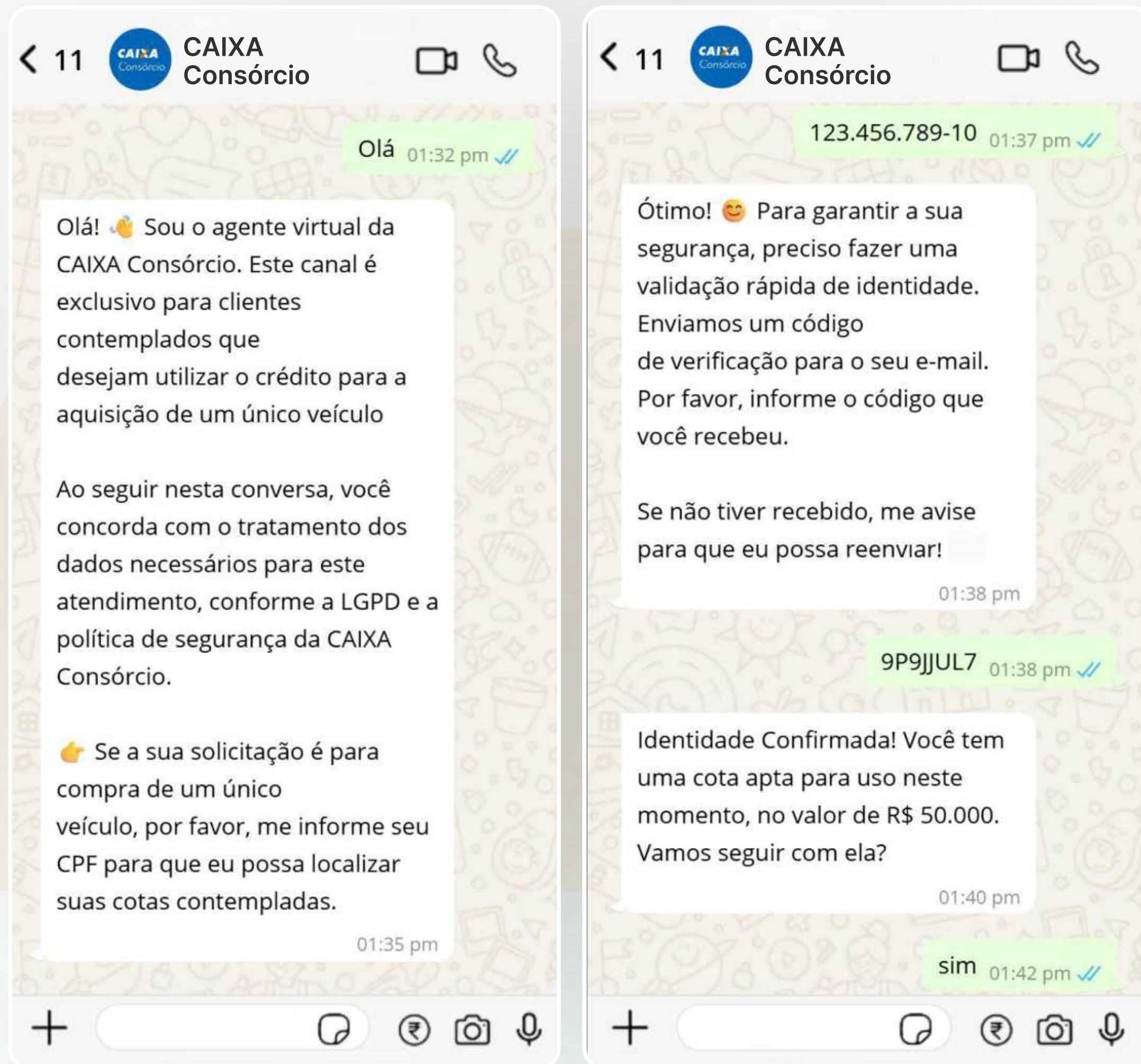
Construído com tecnologia de ponta, ele é capaz de entender o contexto, interpretar intenções escritas em linguagem natural, lidar com exceções de forma inteligente e conduzir uma conversa verdadeiramente humana. Ele não é um "FAQ melhorado"; ele é um assistente transacional que guia o consorciado passo a passo.

## Anatomia de uma conversa real

Para entender o impacto prático dessa tecnologia, vamos analisar um exemplo real de atendimento. Acompanhe os marcos que diferenciam essa jornada de qualquer outro atendimento automatizado:



\* dados anonimizados em acordo com a LGPD.



## 1. Autenticação segura e consentimento

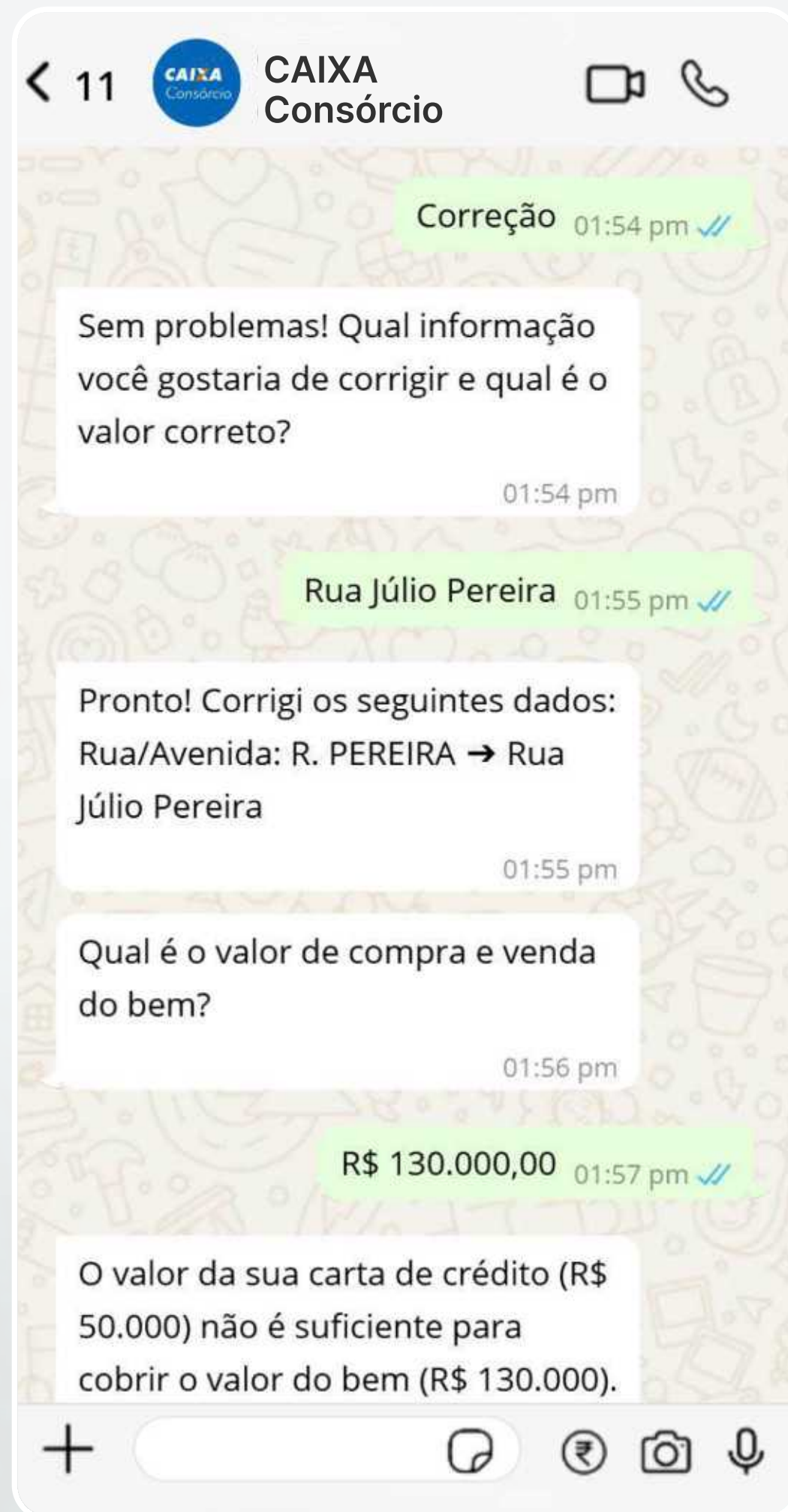
Logo no início, o Agente se apresenta, solicita o CPF do cliente e estabelece as diretrizes de privacidade (LGPD). Para garantir a segurança em um canal aberto, a IA envia um código de verificação para o e-mail cadastrado do cliente, confirmando a identidade antes de prosseguir com qualquer dado sensível.

## 2. IA multimodal na prática (O fim da digitação manual)

Uma das maiores dores do modelo tradicional era forçar o cliente a digitar dezenas de informações complexas.

Com o Agente da T4H, o usuário simplesmente envia imagens de seus documentos. Imediatamente, o Agente faz a leitura óptica por IA e extrai, com altíssima precisão, os dados do cliente.





### 3. Correção de contexto (a verdadeira flexibilidade)

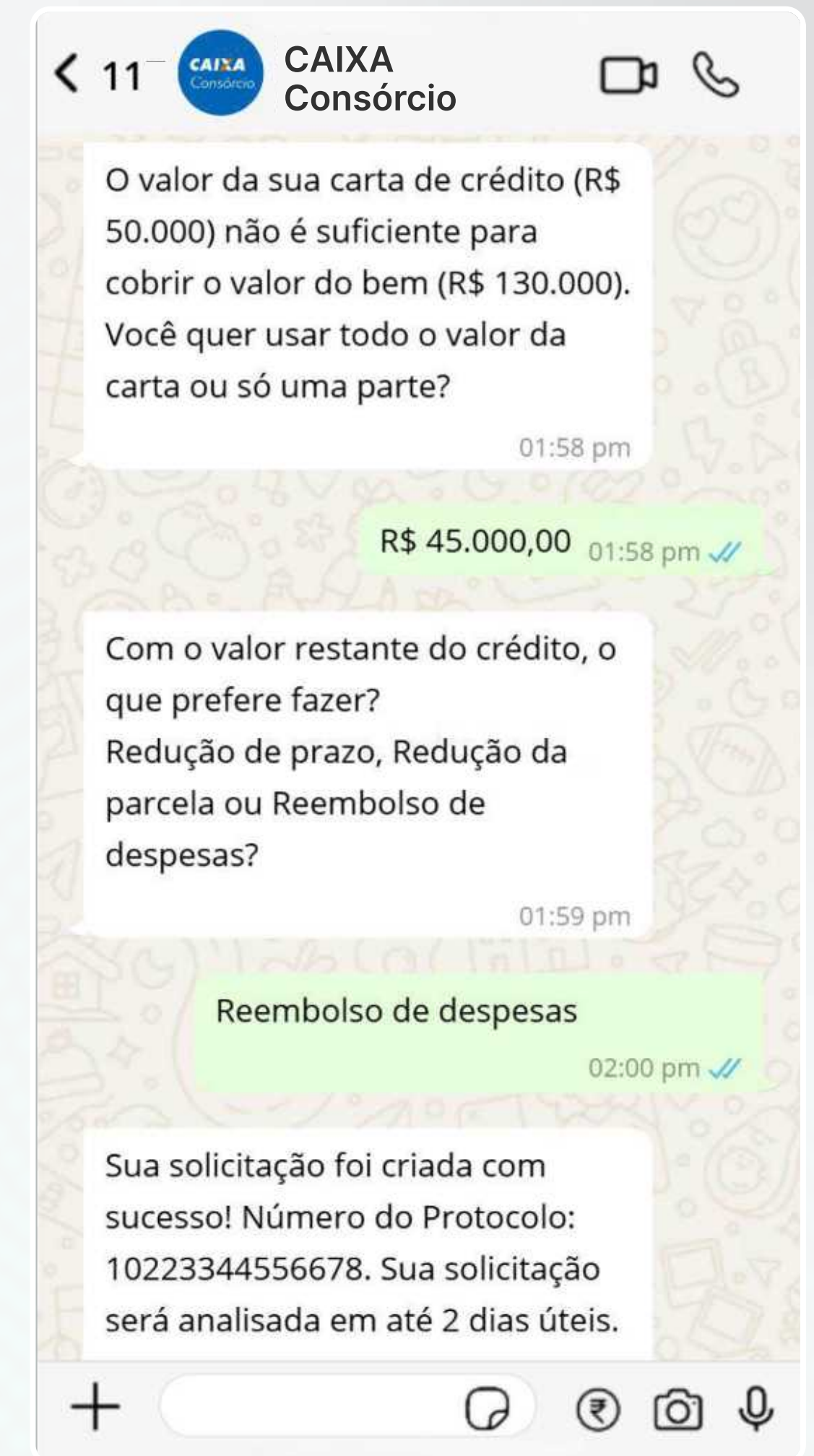
Em um bot tradicional, se o cliente percebesse um erro no meio do preenchimento, precisaria cancelar tudo e voltar ao menu inicial.

O Agente de IA, no entanto, permite fluidez.

### 4. Cálculos e decisões de negócio autônomas

O consórcio é repleto de regras financeiras. No caso avaliado, o valor do veículo desejado era superior ao valor da carta de crédito disponível.

De forma autônoma, o Agente calculou a diferença e ofereceu as opções de negócio corretas, além de conduzir o processo de pagamento das tarifas de faturamento e formalização de garantia. Tudo isso seguindo as regras de negócio definidas.



## Integração profunda: para onde vão os dados?

Para um diretor de operações ou de tecnologia, a grande dúvida costuma ser: essa conversa fica "solta" no WhatsApp?

A resposta é não. Todo esse diálogo ocorre integrado de forma profunda e nativa aos sistemas core da CAIXA Consórcio. O Agente executa ações com total aderência às normas da instituição, validando as informações contra os bancos de dados em tempo real.

O que antes levava longos minutos de digitação em telas complexas, agora é resolvido em poucos instantes de forma fluida, deixando um rastro de auditoria perfeito para as áreas de governança.

 Capítulo 3

# Muito além do Agente

Adotar inteligência artificial em um mercado altamente regulado não se resume a assinar um software de prateleira ou plugar uma ferramenta pronta. A solução precisa nascer das regras e das dores reais do negócio. Foi com essa premissa que a Tech for Humans atuou não apenas como fornecedora de tecnologia, mas como uma consultoria estratégica de ponta a ponta.

O desenvolvimento do projeto não começou com código, mas sim com entrevistas aprofundadas com as equipes de atendimento e áreas de negócio da CAIXA Consórcio, além de um mapeamento minucioso dos fluxos internos.



“Esse agente não apenas orienta o cliente, mas valida regras, confere documentos e executa ações com total aderência às normas do nosso negócio e aos rigorosos requisitos de segurança, mantendo rastreabilidade e trilhas de auditoria em cada etapa”.

**Renan Torres**

*Diretor de Operações e Tecnologia da CAIXA Consórcio*

## Arquitetura segura e integração técnica

Para que o Agente de IA operasse com esse nível de segurança, a Tech for Humans implementou uma arquitetura robusta. Todo o fluxo conversacional foi estritamente ajustado às normas do sistema de consórcios e apoiado por uma camada de automação decisória.

A integração ocorreu em um ambiente isolado e passou por uma rigorosa validação técnica da equipe de TI da CAIXA Consórcio. Foram desenvolvidos conectores específicos que permitem à IA consultar, em tempo real, a situação da carta de crédito, as regras de elegibilidade, possíveis pendências documentais e o histórico completo da jornada do cliente.

O resultado é um Agente que toma ações diretamente nos sistemas internos da administradora, mantendo o compliance intacto.



### **Governança e rastreabilidade**

Para líderes de tecnologia e operações, o maior receio ao implementar IA é a perda de controle, o risco de vazamento de dados ou a geração de respostas fora das diretrizes da empresa.

A solução desenhada para a administradora garantiu exatamente o oposto: previsibilidade e segurança.

## Do zero ao go-live em 60 dias

Mesmo com esse grau de complexidade técnica e regulatória, a agilidade de execução foi um grande diferencial. O projeto envolveu um esquadrão multidisciplinar de **23 pessoas**.

Foram **18 profissionais da CAIXA Consórcio**, distribuídos entre áreas críticas como Diretoria Executiva, Operações, Tecnologia da Informação, Segurança da Informação, Auditoria e Jurídico, trabalhando em conjunto com **5 especialistas da Tech for Humans**.

Essa colaboração permitiu que o ciclo completo do projeto, passando pelo desenho da jornada, construção do agente de IA, integrações técnicas e homologação final, fosse entregue em apenas **60 dias**.

23 pessoas

18 CAIXA  
Consórcio

5 Tech for  
Humans



60 dias



## Capítulo 4

# Resultados: a mudança de patamar na operação

Na prática, o sucesso de um projeto de tecnologia em uma grande operação não é medido apenas pela inovação da ferramenta, mas pelo impacto real nos indicadores de negócio.

A implementação do Agente de IA na CAIXA Consórcio trouxe resultados rápidos e mensuráveis para a esteira de atendimento e concessão de crédito.

## Impacto direto nos KPIs de atendimento

O primeiro grande ganho refletiu diretamente na **qualidade da experiência** e na **satisfação do cliente**. Ao migrar a jornada de contemplação para o WhatsApp, a fluidez e a resolutividade do novo canal permitiram que alcançássemos um **CSAT médio de 76%**.

Essa agilidade e a conveniência do canal refletiram rapidamente na adoção pelos consorciados. Houve uma **redução significativa no preenchimento de formulários** para uso da carta de crédito via site ou aplicativo.

Além de **diminuir drasticamente o volume de chamadas humanas** na central telefônica, a solução gerou um benefício operacional indireto de alto impacto: ajudou a **reduzir o fluxo de clientes que se deslocavam fisicamente até as agências da CAIXA** apenas para esclarecer dúvidas burocráticas sobre o consórcio.

76%

Média de Satisfação do Cliente



Redução no preenchimento de formulários

4s

De tempo de resposta



Volume de chamadas humanas

## Eficiência operacional e o fator humano

O grande mito da automação é achar que ela serve apenas para cortar custos. Na verdade, a automação inteligente realoca a capacidade humana para onde ela é insubstituível.

Ao liberar as equipes de tarefas operacionais repetitivas, a administradora permitiu que seus talentos tivessem maior dedicação a atividades verdadeiramente estratégicas.

## O ganho gerencial: rastreabilidade e padronização

Para quem faz a gestão da operação, a previsibilidade é fundamental. O Agente de IA trouxe um **nível de padronização inédito** para as orientações passadas ao cliente. Como a IA segue estritamente os guardrails definidos, o gestor tem a garantia de que nenhuma regra de negócio foi esquecida ou explicada de forma incorreta.

A solução também garantiu **maior rastreabilidade**. Com o histórico completo e estruturado de todas as conversas, a CAIXA Consórcio agora consegue identificar e acompanhar com precisão as necessidades de cada cliente, acelerando os processos internos de análise e aumentando a confiabilidade geral da operação.



"Quando um agente assume as tarefas repetitivas, a operação não apenas ganha eficiência, ela muda de patamar. Os times humanos passam a atuar onde realmente agregam valor, e o cliente enfim tem clareza sobre o que precisa fazer".

**Fernando Wolff**  
CEO da Tech for Humans

# Conclusão



Como reconhece a ABAC, a automação inteligente já é uma realidade operacional no Sistema de Consórcios. O sucesso da CAIXA Consórcio prova que as instituições podem liderar essa transformação com total segurança ao unir estratégia, tecnologia e governança.

## Sobre a Tech for Humans

Na Tech for Humans (T4H), desenhamos e implementamos Jornadas Digitais e Agentes de IA capazes de transformar complexidade tecnológica em experiências simples, intuitivas e verdadeiramente humanas. Como arquitetos da nossa própria tecnologia, criamos projetos sob medida para resolver os desafios específicos de cada negócio com mais agilidade.

No setor de consórcios, consolidamos uma liderança estratégica como parceira tecnológica das maiores administradoras do país. Grandes players como **CAIXA, Porto Bank, CNP, Rodobens, Tradição, Unifisa, Canopus e Multimarcas** já utilizam a tecnologia da T4H para evoluir suas operações.

Nossos Agentes de IA substituem os antigos chatbots por verdadeiros copilotos inteligentes, capazes de compreender, decidir e executar tarefas complexas. O resultado prático é mais retenção de clientes, maior eficiência e uma experiência de atendimento em um novo nível.

## Grandes empresas confiam em nosso trabalho



Quer saber como aplicar IA no seu negócio?

Acesse nosso site e entre em contato conosco!