

# Crédito consignado CLT no WhatsApp com Agente de IA

Um **Agente de IA** que qualifica, simula, negocia e converte



# Sumário

Introdução	03
01. Antes	04
02. A solução	07
03. Resultados	13
04. O que vem depois	16
Sobre a Tech for Humans	18

# Introdução

O **crédito consignado CLT** vive um **novo momento competitivo** no Brasil: o cliente agora compara ofertas de múltiplos bancos simultaneamente e contrata pelo caminho mais rápido.

A Tech for Humans desenvolveu um **Agente de IA** capaz de transformar o **WhatsApp** no canal mais rápido e eficiente para essa jornada, e a Porto Bank foi a primeira instituição financeira a colocá-lo em produção.

O resultado é um Agente que **qualifica, simula, negocia e converte, 24 horas por dia, 7 dias por semana**, com taxas de conversão superiores às de outros canais de crédito.

Em apenas 30 dias: **20% dos clientes** aceitam a oferta no WhatsApp, com o Agente movimentando **mais de 5.000 créditos**.

Veja como uma jornada antes fragmentada em múltiplos canais passou a acontecer em uma **única conversa**.

**20% dos clientes**

**+ de 5 mil créditos**  
no primeiro mês

01. Antes:

**Um mercado mais competitivo,  
uma jornada que precisava ser  
mais rápida**

Até 2025, o trabalhador CLT tinha acesso limitado ao crédito consignado. Sem convênio entre o empregador e um banco específico, não havia oferta disponível, independente do perfil ou da capacidade de pagamento.

Porém, a **Lei nº 15.179/2025** mudou isso. Com ela, o acesso ao crédito deixou de depender do departamento de RH e passou a ser orquestrado por plataformas digitais abertas, com a Carteira de Trabalho Digital como ponto de entrada. Pela primeira vez, o trabalhador CLT passou a comparar propostas de múltiplos bancos simultaneamente.

Nesse novo cenário, a disputa deixou de acontecer apenas na taxa ou no valor ofertado. Passou a acontecer na **velocidade** e na **facilidade da jornada**. O banco que chegasse primeiro, com o caminho mais simples, levava o contrato.

Foi nesse contexto que a **Tech for Humans** desenvolveu o **Agente de Consignado**, uma solução sob medida que transforma o WhatsApp no canal mais rápido e eficiente para a contratação de crédito consignado CLT.

Com **147 milhões de usuários ativos no Brasil**, o WhatsApp é o canal onde o cliente já está, disponível a qualquer hora, sem instalação, sem cadastro, sem curva de aprendizado.

Para a **Porto Bank**, por exemplo, a escolha foi estratégica e vai além do consignado:

#### **Plataforma integrada de vendas:**

O WhatsApp foi concebido como um canal único e padronizado, capaz de receber novos produtos sem reconstruir a base tecnológica a cada lançamento.

#### **Captação e alcance:**

O canal permite alcançar pessoas que ainda não estão na base da Porto, ampliando o mercado endereçável além dos clientes existentes

#### **UX conversacional:**

A experiência de simular, consultar e contratar dentro de uma conversa elimina fricções que os canais tradicionais não conseguem resolver.



A Porto Bank foi a primeira instituição financeira a adotar a solução. Com uma base de 90.000 empresas parceiras e uma inteligência de qualificação sofisticada, a Porto identificou no Agente de Consignado o fast track que faltava:

**O caminho capaz de transformar propostas qualificadas em contratos fechados, com o mínimo de fricção possível.**

***"A escolha pelo WhatsApp foi estratégica: o objetivo é transformar o canal com maior alcance no Brasil em uma plataforma integrada de vendas, acessível inclusive para pessoas que ainda não são clientes da Porto, oferecendo uma experiência de contratação fluida e conversacional."***

**— João Alfredo Santos**  
Gerente de TI da Porto Bank

02. A solução:

**Da qualificação ao  
fechamento, no canal onde o  
cliente já está**

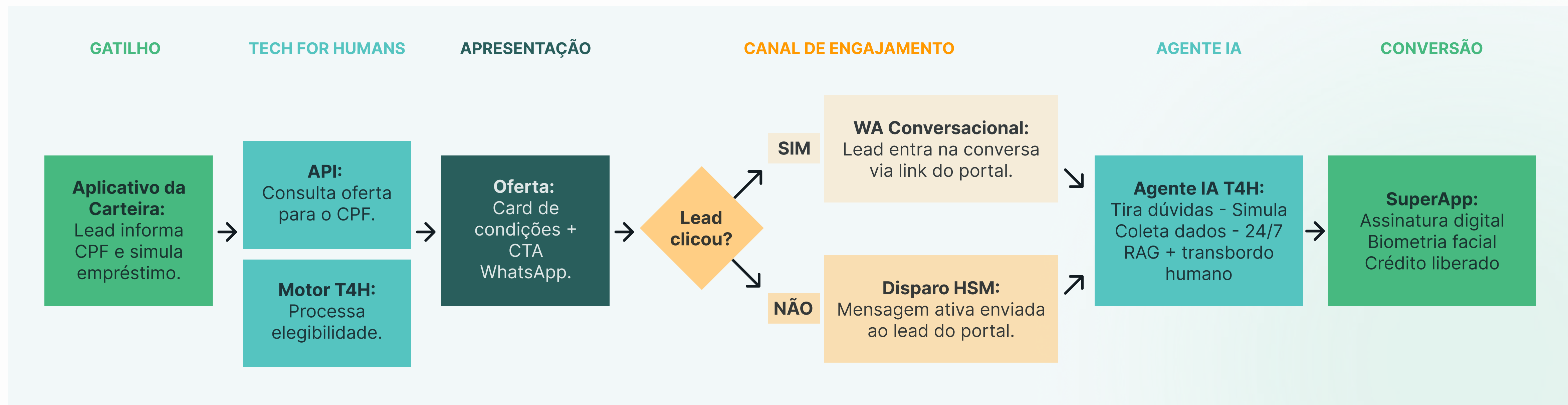
## A arquitetura da jornada

O Agente de Consignado foi construído para operar em **todas as etapas** da contratação, da identificação do lead ao encaminhamento para o fechamento.

O diagrama abaixo mostra como cada componente se conecta:

A jornada tem início fora do WhatsApp, no aplicativo da Carteira de Trabalho Digital. É ali que o cliente solicita uma simulação de empréstimo e o app consulta múltiplos bancos simultaneamente. A Porto Bank recebe esse sinal via API e, antes de qualquer mensagem ser enviada, avalia a elegibilidade do lead em tempo real.

Se o cliente não clicou na proposta da Porto, mas foi identificado como elegível, recebe uma mensagem ativa no WhatsApp e a jornada começa a partir daí. O cliente que acessou o SuperApp mas abandonou a contratação também é alcançado: o Agente retoma o contato pelo WhatsApp, reativando uma jornada que poderia ter ficado pelo caminho.



Olá, Thiago  
Vi que você deu o primeiro passo e simulou seu Consignado na Carteira de Trabalho Digital!

Sou Consultor Virtual do Porto Bank e vou te ajudar a tirar seus planos do papel

Conheça nossas vantagens do Empréstimo Consignado CLT\*:

📄 Sem burocracia: Contratação 100% digital.

👌 Tranquilidade: Parcelas fixas descontadas na folha.

🏦 Rapidez: Dinheiro na conta para usar como quiser.

Que tal conferir sua oferta final agora mesmo?

\*Sujeito à aprovação de crédito. Consulte condições.

09:41

Simular agora 09:42

## O Agente em operação

A partir desse primeiro contato, o Agente conduz cada etapa com consistência. A primeira mensagem já posiciona o tom da conversa: direta, sem burocracia, orientada ao cliente.

Antes de apresentar qualquer oferta, o Agente valida a identidade do cliente por cruzamento do número de telefone com a API da Porto, previne fraudes e solicita autorização para consulta de dados em conformidade com a LGPD.

Com a elegibilidade confirmada e o CPF validado, ele verifica margem disponível, condições do perfil e apresenta o maior valor possível como oferta inicial.

Não se preocupe, seus dados estão seguros com o Porto Bank. Ao seguir você:

Autoriza o Porto Bank a consultar seus dados no SCR (Sistema Central do Brasil), conforme nosso Termo de Autorização - <http://porto.vc/atc>

Está ciente de que seus dados pessoais serão tratados de acordo com a Política de Privacidade Porto Bank - <http://porto.vc/dpc>

09:42

Autorizar e seguir

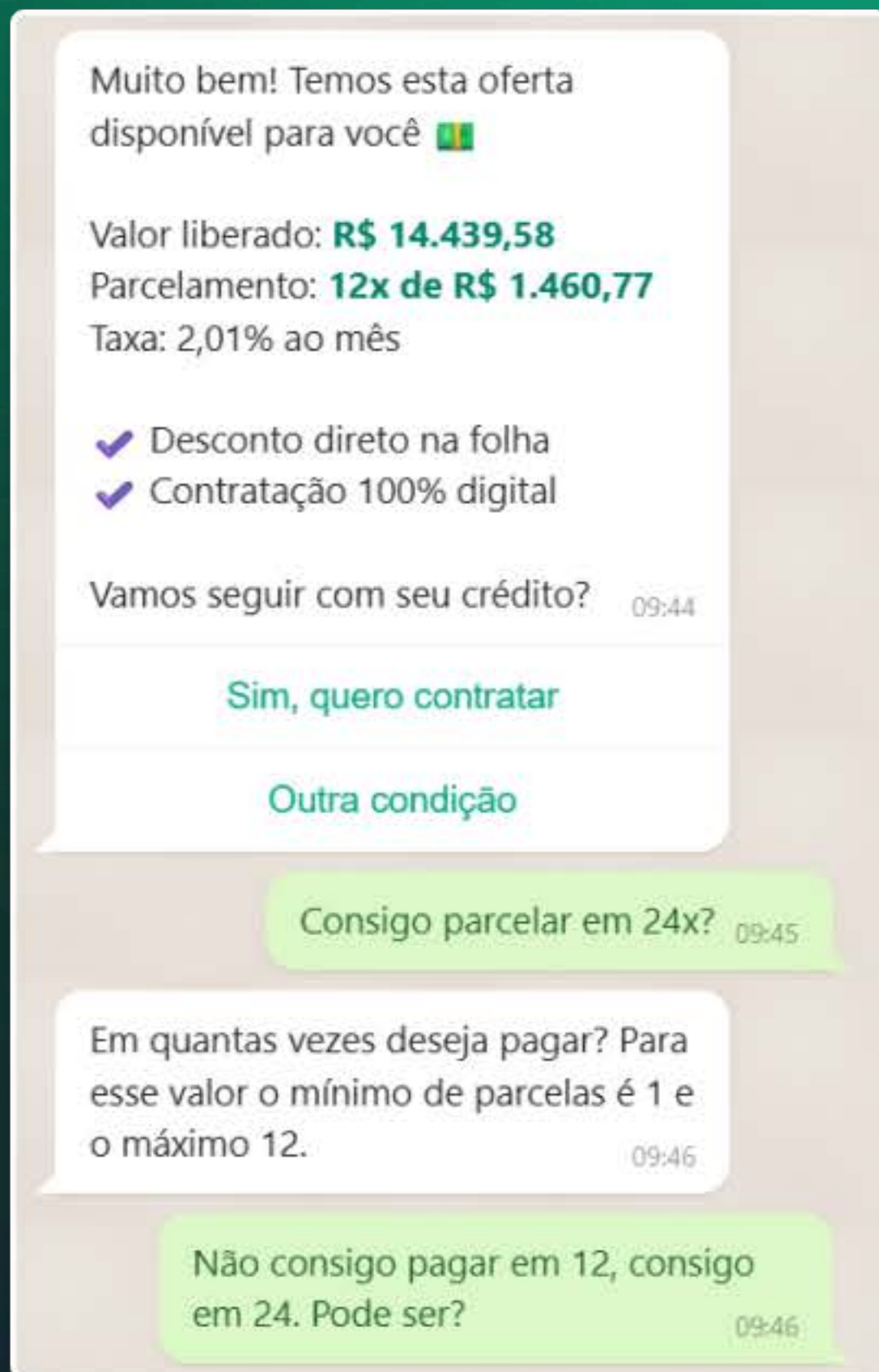
Sair

Autorizar e seguir 09:43

Para simular seu Empréstimo Consignado CLT, confirme seu CPF.

09:43

12345678900 09:44



A partir daí, o cliente tem autonomia para simular, ajustar parcelas e editar valores direto no WhatsApp, sem sair da conversa. Quando a proposta inicial não atende, o Agente não perde o cliente, ele negocia.

Dúvidas são respondidas em tempo real com base em uma base de conhecimento estruturada. Quando o cliente precisa de atendimento humano, o handoff acontece de forma transparente, mas a grande maioria dos fluxos conclui no digital, sem nenhuma intervenção.

O Agente opera **24 horas** por dia, **7 dias** por semana, conduzindo cada etapa com a mesma consistência, do primeiro contato à coleta dos dados necessários para a contratação, até o encaminhamento para o fechamento formal.

Para a assinatura digital e biometria facial, a Porto Bank optou por utilizar o SuperApp, aproveitando o fluxo já consolidado nesse ambiente, porém também há a possibilidade de incorporar essa etapa dentro do próprio WhatsApp, tornando a jornada ainda mais fluida.

## A linguagem que conduz ao fechamento

O Agente conduz uma **conversa completa**, ao invés de apenas apresentar condições. Cada mensagem é construída em linguagem natural e consultiva, guiando o cliente passo a passo em direção ao fechamento.

O cliente simula, ajusta, tira dúvidas e avança sem sentir que está preenchendo um formulário ou navegando por um menu. A experiência é a de uma conversa com quem entende o produto e sabe onde quer chegar.

## A consultoria por trás da tecnologia

Desenvolver o Agente certo exigiu mais do que construir tecnologia. A implantação foi estruturada de forma **modular**, sobre uma **arquitetura robusta**: a solução utiliza a plataforma Databricks com agentes de IA baseados em RAG (Recuperação Aumentada por Geração), o que garante respostas precisas e roteamento inteligente para o fluxo correto em cada etapa da jornada.

A integração com sistemas externos, como Dataprev e Unico para biometria, foi orquestrada por um barramento de APIs que conecta todos os componentes sem depender de reconstruções a cada nova integração.

Ao longo do projeto, o processo passou por validações rigorosas de Arquitetura, Segurança, Jurídico, Privacidade e UX em cada fase, garantindo que a jornada fosse segura e em conformidade com todas as normas aplicáveis.

O **time da Tech for Humans** atuou como **parceiro consultivo** da Porto Bank em cada uma dessas etapas, identificando as escolhas de design conversacional que realmente impactam a conversão e recomendando os caminhos que levariam o projeto ao sucesso.

Essa combinação de **execução técnica, governança e visão estratégica** é o que diferencia um Agente que funciona de um Agente que converte.



***"A implantação foi estruturada de forma modular, seguindo uma estratégia de fases de evolução: arquitetura de IA baseada em RAG, integração com sistemas externos via barramento de APIs e governança multidisciplinar envolvendo Arquitetura, Segurança, Jurídico, Privacidade e UX."***

**— João Alfredo Santos**  
Gerente de TI da Porto Bank

### 03. Resultados

O que os primeiros dias de  
operação já revelam

Desde o lançamento, o Agente de Consignado da Tech for Humans registra **taxas de conversão superiores às de outros canais de crédito**, um resultado que valida tanto a arquitetura da solução quanto a escolha do WhatsApp como canal principal.

Em apenas **30 dias** de operação, **20% dos clientes aceitam** a oferta no WhatsApp, com o Agente movimentando **mais de 5.000 créditos**.

Além da conversão, o Agente trouxe **benefícios estruturais**. **Alcança bases** que nunca iniciariam a jornada por conta própria, **opera 24/7** permitindo que o cliente simule à meia-noite e contrate na hora, e permite que **simulações e consultas** de contratos ativos sejam feitas **diretamente no WhatsApp**, sem que o cliente precise recorrer a outros canais.

Isso **reduz o atrito** na jornada e **alivia a carga** nos canais de atendimento tradicionais. À medida que o autoatendimento digital absorve volume, o **custo de atendimento cai**.

30 dias de  
operação

Redução do  
atrito na jornada

Alívio na carga  
nos canais de  
atendimento  
tradicionais

**20%**

dos clientes  
aceitam a oferta  
no WhatsApp

**+ de 5 mil**

créditos via  
WhatsApp em 30  
dias



Além disso, a **eliminação de silos de tecnologia** também garante uma **operação mais leve e integrada**, com novos produtos podendo ser adicionados ao portfólio sem reconstruir a base a cada lançamento.

Esses resultados são apenas o ponto de partida. A cada conversa, o Agente gera inteligência sobre comportamento, objeções e padrões de decisão, dados que são utilizados para tornar as próximas abordagens **mais precisas** e o produto **cada vez mais eficiente**.

***"Com o Agente, o cliente simula, consulta contratos e contrata sem sair do WhatsApp. Para a operação, isso significa menos carga nos canais tradicionais e uma jornada mais leve e integrada. Para o cliente, significa uma experiência sem atrito, no canal onde ele já está."***

**— João Alfredo Santos**  
Gerente de TI da Porto Bank

04. O que vem depois

# Uma plataforma, não um produto

A arquitetura do Agente de Consignado não foi projetada para resolver um problema único. Ela é uma **plataforma de inteligência comercial** que cresce com o uso.

O mesmo Agente que hoje conduz a contratação de consignado CLT pode ser expandido para outros produtos, como Car Equity, Investimentos e Previdência. A **arquitetura modular** permite que cada novo produto seja incorporado sem reconstruir a base tecnológica, o que significa que a empresa pode crescer seu portfólio no WhatsApp com agilidade e sem os custos de uma implantação do zero.

Além da expansão de produtos, o Agente evolui na **profundidade da jornada**. O mesmo canal que hoje contrata pode, na sequência, fazer cross-sell, renegociar condições, antecipar parcelas e atuar na retenção de clientes em risco de churn, tudo dentro do WhatsApp, sem quebrar a experiência. Quanto mais o ele opera, mais inteligente fica.

À medida que o fluxo digital amadurece, o **custo marginal por contrato cai**. A operação escala sem crescimento proporcional de equipe, o Agente absorve volume sem exigir a mesma expansão de estrutura que um canal tradicional demandaria.

A Tech for Humans entrega **camadas de inteligência comercial** que operam em **escala, 24 horas** por dia, no canal onde o cliente já está, e que **evoluem** junto com o negócio de cada cliente.

## 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.

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 construir uma  
jornada como essa  
para a sua operação?

Acesse nosso site e entre  
em contato conosco!