

Inteligência artificial da Embracon cresce em interações sobre consórcios



[Clique aqui para abrir a imagem](#)

Branded content - A Embracon - uma administradora de consórcios com 35 anos de mercado - anuncia um marco significativo no crescimento e aprimoramento de sua inteligência artificial, conhecida como EmbraAssist. Entre maio e setembro, a tecnologia registrou mais de 13 mil interações com o público e mais de 8 mil respostas gravadas. Essas interações englobam uma ampla variedade de tópicos, com 41% delas relacionadas a aspectos comerciais e 59% dedicadas a questões de relacionamento. A funcionalidade foi lançada em abril e está disponível no site, com acesso público pelo EmbraAssist.

A IA permite que usuários de todas as idades consigam interagir e esclarecer dúvidas como: o que é consórcio, como funciona, as vantagens e benefícios de optar por esse modelo de investimento. Segundo Luís Toscano, vice-presidente de Negócios da Embracon, os principais tópicos de discussão incluíram consórcio em geral e devolução de valores. 'Percebemos também uma grande procura por temas como lance e contemplação, atendimento e contato, boleto e pagamento, carta de

crédito e utilização, taxa de administração e reajustes, entre outros', explica.

Resposta gerada pela Inteligência Artificial

Ainda de acordo com Luís, o objetivo da tecnologia é ajudar a população a esclarecer quaisquer dúvidas sobre o consórcio e sobre como poupar. 'O consórcio é um produto brasileiro e a Embracon é uma das grandes referências no mercado. É por isso que queremos que esse produto ajude a população a entender um pouco mais sobre o assunto e tomar decisões assertivas. Atualmente, nós possuímos mais de 165 mil clientes ativos, que entenderam que o consórcio é uma saída inteligente', avalia.

Para garantir a qualidade das respostas, a EmbraAssist adere a um conjunto de regras essenciais, incluindo positividade e personalização, simplicidade e clareza nas respostas, além da inclusão de fontes de informação sempre que relevante. O foco no consórcio é uma prioridade, assegurando que as respostas sejam diretamente relevantes para as necessidades dos usuários.

'A EmbraAssist não se limita a fornecer respostas. Cada interação é uma oportunidade de aprendizado contínuo, armazenando todas as perguntas e respostas para análises futuras. Além disso, a plataforma permite que os usuários avaliem a utilidade de cada resposta, ajudando a identificar áreas de melhoria e aprimorando as respostas de acordo com o feedback dos clientes', avalia Luís.

Já os usuários que são clientes da empresa agora esperam mais da EmbraAssist, incluindo a capacidade de realizar operações como emitir boletos e efetuar alterações no cadastro. 'Também percebemos eficiência da IA na triagem, direcionando os usuários aos canais de atendimento ou páginas informativas quando necessário. Além disso, a EmbraAssist demonstrou

habilidade na resolução de questões complexas que exigem interpretação', conta Toscano.

Como surgiu

Todo o trabalho de treinamento da ferramenta de busca foi desenvolvido internamente, fruto da estruturação de uma nova gerência de Martech, liderado por Helder Oliveira, que está dedicando um investimento 30% maior em 2023 para desenvolver novas tecnologias, fortalecendo um dos valores da empresa que é inovação.

Para Juarez Dutra, Diretor de Marketing, o EmbraAssist representa uma importante evolução no setor de consórcios. 'Estamos muito satisfeitos em oferecer essa ferramenta, que educa e facilita o acesso à informação segura sobre consórcio. Conseguimos criar um assistente prestativo e especialista em consórcio para fornecer respostas úteis e precisas sobre o nosso negócio, permitindo que as pessoas esclareçam suas dúvidas interagindo de forma rápida e intuitiva', destaca.

Sobre o setor

Segundo Luís Toscano, vice-presidente de Negócios da Embracon, o consórcio é a saída mais viável para quem não consegue poupar. 'O consórcio nada mais é que um auto investimento que não tem juros. Como muitas pessoas desconhecem o serviço, era esperado que o EmbraAssist tivesse um número alto de acessos porque é uma plataforma que tira a complexidade a informação e ajuda no processo de educação financeira', explica.

O sistema de consórcios existe desde 1967 e é apoiado pela Lei 11.795. O segmento teve recorde de crescimento em 2022, com mais de 9 milhões de cotas ativas, segundo dados da Associação Brasileira de Administradoras de Consórcios (**ABAC**).

Apesar do cenário, muitos consumidores alegam ter dúvidas sobre o sistema de poupança programada.

Sobre a Embracon

Há 35 anos no mercado de consórcios, a Embracon é uma das maiores e mais conceituadas empresas especializadas em consórcios e já entregou mais de meio milhão de bens. A empresa é autorizada e fiscalizada pelo Banco Central do Brasil e associada à **ABAC (Associação Brasileira das Administradoras de Consórcios)**. A Embracon possui cerca de 100 filiais próprias, 600 parceiros de negócios, considerando, varejistas, institucionais, montadoras, cooperativas de crédito, bancos estaduais, empresas de máquinas agrícolas e quase 3 mil colaboradores celetistas.

Assuntos e Palavras-Chave: ABAC - ABAC