

[Com IA, 'Tá Na Mão' aumenta em 30% a eficiência na comunicação interna e gestão de processos no setor de consórcios](#)

[Link original](#)



[Clique aqui para abrir a imagem](#)

A Embracon, uma das maiores administradoras independentes de consórcios do Brasil, anunciou o lançamento de uma ferramenta para otimizar a comunicação interna e a gestão de processos corporativos, por meio de inteligência artificial. A nova solução, chamada “Tá Na Mão”, foi desenvolvida para proporcionar aos colaboradores um assistente de inteligência artificial ágil, eficiente e de fácil acesso, com o objetivo de transformar a forma como a equipe acessa informações sobre consórcios e realiza atividades cotidianas. Desde o lançamento, a ferramenta tem mostrado grande adesão e resultados positivos, com 47.580 interações e 99,63% de avaliações positivas ou neutras.

O “Tá Na Mão” é um assistente de IA que substituiu a antiga plataforma interna “A Casa”, consolidando toda a nossa base de conhecimento, com processos, políticas, regras de negócios e instruções de trabalho em uma interface intuitiva. Usando IA generativa, a ferramenta oferece respostas rápidas, gera anexos e realiza diversas outras funções, como análise de documentos,

geração de gráficos, cálculos complexos, redação de e-mails e até mesmo interações por voz. A tecnologia também é capaz de compreender e gerar imagens, além de processar arquivos em diferentes formatos.

Desenvolvido internamente pelos times de Martech e CoE o “Tá Na Mão” foi projetado para simplificar a busca por informações e facilitar o trabalho dos colaboradores, especialmente nas áreas de compliance, jurídico, financeiro, e atendimento ao cliente.

A plataforma foi construída sobre o “EmbraAssist”, a infraestrutura interna de IA da Embracon, que permite personalizar e gerenciar assistentes virtuais com alta segurança e controle de acesso. Isso garante que as informações sejam acessadas de maneira eficiente, com qualidade e segurança.

O “Tá Na Mão” tem sido especialmente útil para os times de atendimento ao cliente, onde a ferramenta já reduziu consideravelmente o volume de chamadas e o tempo médio de atendimento. No mês de lançamento, a IA respondeu a mais de 47 mil interações, e a adoção por parte dos colaboradores já atingiu 13% da base de 3.000 colaboradores ativos.

Segundo Helder Oliveira, gerente de Martech da empresa, o impacto foi imediato. “Com a ferramenta, houve uma redução de 30% no volume de chamadas para o SAC e um aumento na capacidade de atendimento. O tempo médio de atendimento foi reduzido, e a satisfação dos colaboradores também aumentou significativamente”, avalia.

O “Tá Na Mão” trouxe resultados expressivos em termos de retorno sobre investimento (ROI). A redução de custos com fornecedores externos, o aumento da autonomia dos colaboradores e a melhoria no atendimento ao cliente resultaram em um payback de 3 meses e um ROI de 6% no primeiro ano, podendo

alcançar até 40% no segundo ano.

Além disso, a ferramenta contribuiu para a redução de um FTE (Full-Time Equivalent) dedicado ao atendimento do ramal de ajuda e ajudou a otimizar a busca por informações de forma mais rápida e eficaz, impactando positivamente a qualidade do atendimento prestado aos clientes da Embracon.

“A inteligência artificial vem para agregar valor ao trabalho dos nossos colaboradores, permitindo que eles se concentrem em atividades que exigem o toque humano, garantindo uma experiência de atendimento de excelência para os nossos clientes”, afirma Helder.

Para Diego Arcanjo, gerente do Centro de Excelência da Embracon, a ferramenta, representa um marco em nossa jornada de transformação digital na Embracon, integrando inteligência artificial ao dia a dia dos colaboradores para melhorar processos e fortalecer nossa eficiência organizacional. Essa solução fornece acesso rápido e confiável ao conhecimento interno, facilitando a tomada de decisões e elevando a produtividade em todas as áreas. A simbiose entre a IA e nossa equipe torna-se uma estratégia diferencial, com a tecnologia se adaptando continuamente às demandas reais do negócio.

Além de promover agilidade, o “Tá na Mão” alinha e padroniza o acesso ao conhecimento, garantindo que todos os colaboradores compartilhem a mesma visão sobre processos e operações. Isso cria um ambiente de colaboração e consistência, essencial para nossa cultura de autonomia e inovação. Mais do que um portal de informações, o “Tá na Mão” é um parceiro estratégico, reforçando nosso compromisso em transformar a tecnologia em um ativo que gera valor sustentável e nos impulsiona em direção ao futuro, finaliza Diego.

Sobre a Embracon

Há mais de 35 anos no mercado de consórcios, a Embracon 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 empresa 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.

Notícia distribuída pela saladanoticia.com.br. A Plataforma e Veículo não são responsáveis pelo conteúdo publicado, estes são assumidos pelo Autor(a):

GABRIEL MOREIRA VASCONCELLOS DA COSTA PEREIRA

gabriel.pereira@maquinacohnwolfe.com

Assuntos e Palavras-Chave: ABAC - ABAC