



# Mercado Digital

Patricia Knebel

patricia.knebel@jornaldocomercio.com.br

Confira, diariamente, no blog Mercado Digital, conteúdos sobre tecnologia e inovação. Para acessar, aponte a câmera do seu celular para o QR Code.



jornaldocomercio.com/mercadodigital



# IA não oficial avança na área de atendimento

Até 2027, 40% de todos os problemas da área de atendimento ao cliente serão totalmente resolvidos por ferramentas não oficiais de terceiros impulsionadas por Inteligência Artificial Generativa (GenAI), de acordo com o Gartner. Os consumidores estão adotando cada vez mais ferramentas não oficiais de GenAI de terceiros, como ChatGPT, Google AI Overviews e Apple Intelligence, para resolver problemas de atendimento ao cliente.

A profunda integração da GenAI a essas ferramentas está gerando uma mudança no comportamento dos consumidores, uma vez que preferem usar essas plataformas por sua conveniência e disponibilidade. Como resultado, as equipes de atendimento ao cliente podem esperar uma redução de serviços nos canais oficiais.

“Há uma transformação no comportamento do cliente e uma redefinição de suas expectativas com a GenAI continuando a remodelar o cenário do atendi-

to ao cliente”, comenta o analista diretor sênior do Gartner, Daniel O’Sullivan. Segundo ele, à medida que os clientes resolvem cada vez mais problemas de forma autônoma por meio de ferramentas habilitadas pela GenAI, haverá uma demanda menor por serviços oficiais das empresas.

“Quando os clientes tiverem que se envolver com o serviço próprio das companhias, suas expectativas serão maiores. Os líderes de atendimento e suporte devem evoluir suas estratégias de canal e experiência do cliente para refletir essas mudanças profundas e atender às necessidades deles nesse mundo impulsionado pela Inteligência Artificial”, diz O’Sullivan.

Os dois impactos das ferramentas GenAI de terceiros no atendimento ao cliente que os líderes devem considerar incluem, em primeiro lugar, a redução da demanda geral por serviços próprios. As plataformas de terceiros habilitadas por GenAI podem oferecer aos clientes uma expe-

riência com esforço significativamente menor do que até mesmo as melhores opções oficiais.

Enquanto os canais de atendimento próprios das empresas exigem que os clientes naveguem por interfaces de usuário desconhecidas ou esperem por soluções, as ferramentas de GenAI disponíveis para o consumidor oferecem respostas imediatas com o mínimo de esforço, integradas aos dispositivos, aplicativos e sites que eles já usam diariamente.

“Os líderes devem criar experiências de autoatendimento diferenciadas para os clientes e concentrar os investimentos em consultas mais sofisticadas que as opções de terceiros não conseguem atender facilmente”, diz O’Sullivan.

O outro fator é a que as expectativas dos clientes em relação ao serviço estão sendo redefinidas, e evoluirão à medida que eles se acostumarem com os recursos de baixo esforço, familiares e de conversação das fer-



ADOBESTOCK/DIVULGAÇÃO/JC

Tecnologia tem gerado mudança no comportamento dos consumidores

ramentas de GenAI amplamente disponíveis.

“Embora as opções não oficiais de terceiros continuem a crescer em popularidade, há um subconjunto de problemas para os quais os clientes ainda precisam de suporte da própria empresa. Para atender às expectativas dos clientes em relação a um serviço natural, conversacional e de baixo esforço, os líderes pre-

cisarão atualizar suas estratégias para proteger os relacionamentos com os clientes e fortalecer a fidelidade”, destaca o analista.

De acordo com uma pesquisa do Gartner com 187 líderes de serviço e suporte realizada entre julho e agosto de 2024, 84% concordaram que os clientes têm expectativas mais altas em relação ao serviço agora do que no passado.

## TruckPag lança produto de seguros para transportadoras

MARIANA GURGACZ/DIVULGAÇÃO/JC

A TruckPag, startup de meios de pagamento com soluções para frota pesada, está entrando no mercado de seguros com um novo produto para transportadoras.

A ferramenta TruckPag Seguros foi idealizada em parceria com a Carraro Seguros, que está há mais de 40 anos no mercado, abrange seguros empresariais que vão de carga e frota até opções patrimoniais, rurais e cibernéticas.

A iniciativa nasceu a partir de uma demanda identificada pela Carraro junto à sua base de clientes, na qual apenas 10% possui esse tipo de proteção, evidenciando uma lacuna no setor.

“Sempre tivemos vontade de entrar neste mercado, pois entendemos que é essencial para impulsionar a eficiência e a segurança das frotas. Nosso objetivo é trazer soluções que vão além do pagamento, oferecendo uma abordagem preditiva, voltada à prevenção de problemas antes que eles ocorram”, explica Kassio Seefeld, CEO da TruckPag.



Sócios da startup celebram momento da logtech

Entre os diferenciais do TruckPag Seguros, destaca o executivo, está o suporte direto para transportadoras. A logtech agora oferece treinamentos personalizados para motoristas, realizados diretamente nas instalações dos clientes. Essas iniciativas incluem estudos e monitoramentos preditivos, que visam minimizar riscos nas operações, como controle de fadiga dos motoristas e prevenção de acidentes

“Somos a primeira empresa

de meios de pagamento para frotas pesadas a oferecer um produto de seguros. Isso diferencia a marca em um mercado que ainda se limita à gestão financeira”, afirma Seefeld.

De acordo com dados divulgados pela Superintendência de Seguros Privados (Susep), autarquia federal responsável pela regulação e fiscalização do setor, a arrecadação de janeiro a setembro de 2024 alcançou R\$ 324,55 bilhões.

## iProov identifica cultivo de identidades na dark web

A iProov, fornecedora de soluções baseadas em ciência para verificação biométrica de identidade, identificou uma operação significativa na dark web focada inteiramente em burlar métodos de Know Your Customer (KYC, ou Conheça Seu Cliente, em tradução livre). A informação foi detalhada em sua atualização trimestral de notícias de inteligência sobre ameaças para o quarto trimestre de 2024. A descoberta foi feita pelo serviço Biometric Threat Intelligence da iProov.

O iSOC descobriu um grupo da dark web armazenando um volume substancial de documentos de identidade e imagens faciais correspondentes, projetados especificamente para derrotar os processos de verificação. Em vez

de roubo tradicional, essas identidades podem ter sido obtidas por meio de participação compensada, com os indivíduos fornecendo voluntariamente sua imagem e documentação em troca de pagamento.

Esse grupo opera na região da América Latina, mas padrões operacionais semelhantes foram observados em regiões do Leste Europeu, embora os links diretos entre os dois grupos permaneçam não confirmados. As forças policiais na região da América Latina foram notificadas da descoberta da iProov.

“O alarmante não é apenas a natureza sofisticada da operação, mas o fato de que indivíduos estão voluntariamente comprometendo suas identidades para ganho financeiro de curto prazo”, comenta Andrew Newell, da iProov

**VIDROBOX** - Vidros Gerais  
DESDE 1971

Temperados - Laminados - Termo-acústicos  
Controle solar - Texturizados - Múltiplos

vidrobox@vidrobox.com.br - (51) 3302 - 4343