Do atendimento ao entendimento



Durante anos, o atendimento ao consumidor foi marcado por experiências fragmentadas, fluxos longos e pouca capacidade de resolução.

Repetir a mesma informação várias vezes, navegar por menus intermináveis ou cair em canais que não conversam entre si vinou parte do ritual de estresse e frustração. Em muitos casos, a automação acelerou o contato, mas travou a experiência, já que responder rápido nem sempre é sinônimo de entender. O resultado todos nós conhecemos: o cliente sente que está falando com um sistema e não com uma empresa que o conhece.

> “O cliente não avalia mais a experiência apenas pelo tempo de resposta, mas pela capacidade da empresa de compreender quem ele é, o que já aconteceu e o que precisa acontecer em seguida”
>
> **Joana Henklein**
> diretora executiva da Accenture

Essa lógica começa a mostrar seus limites. Em um contexto de jornadas cada vez mais complexas e consumidores mais exigentes, o novo diferencial competitivo deixa de ser apenas atender em volume e passa a ser entender em escala. “O cliente não avalia mais a experiência apenas pelo tempo de resposta, mas pela capacidade da empresa de compreender quem ele é, o que já aconteceu e o que precisa acontecer em seguida”, afirma Joana Henklein, diretora executiva da Accenture.

É justamente para romper esse padrão que começam a surgir novos modelos de atendimento, desenhados para entender contexto, conduzir conversas e resolver de forma mais fluida, como o já aplicado pela DIRECTV Latin America e SKY Brasil. O projeto desenvolvido pela Accenture em parceria com a ElevenLabs e a Illumia, empresa de serviços de IA generativa humanizada do Grupo Walken IVK, investe em atendimento conversacional por voz com IA generativa, pensado desde o início para refletir a forma como os latinos se comunicam.

> “A SKY Brasil é uma empresa moderna, que incorpora tecnologia para oferecer constantemente a melhor experiência ao usuário. Encontramos na Illumia um parceiro essencial, graças à sua proposta moderna, ágil e com excelentes resultados em termos de eficiência. Esse fornecedor garante rapidez na resposta e compreensão das necessidades de cada cliente.”
>
> **Gustavo Fonseca**
> presidente da SKY

Em menos de um ano, a Illumia já atende a 10 milhões de consumidores na região. Os resultados mostram que os agentes de IA atingiram 80% de efetividade em atendimentos complexos e reduziram em 20% a recorrência de chamadas. Segundo Daniel Figueirido, CEO da Illumia, isso se dá, porque mais do que responder, a IA generativa “raciocina e se adapta em tempo real para resolver problemas reais. Com a Accenture e a ElevenLabs, criamos agentes que não apenas percebem o contexto emocional de cada interação, mas também resolvem de forma autônoma, com a proximidade de uma conversa humana.”

10 milhões
de consumidores atendidos pela Illumia na região, em menos de um ano

80%
de efetividade dos agentes de IA em atendimentos complexos

20%
de redução na recorrência de chamadas

> “Com a Accenture e a ElevenLabs, criamos agentes que não apenas percebem o contexto emocional de cada interação, mas também resolvem de forma autônoma, com a proximidade de uma conversa humana.”
>
> **Daniel Figueirido**
> CEO da Illumia

Alguns idiomas, diversos sotaques

Esse case mostra que a evolução da tecnologia tem permitido que vozes sintéticas carreguem intenção, emoção, sotaque e contexto. É um salto enorme, sobretudo para culturas tão apegadas à voz. Prova disso é que, segundo a Meta, só o Brasil envia quatro vezes mais mensagens de voz no WhatsApp do que em qualquer outro país.

4x
mais mensagens de voz no WhatsApp: só o Brasil envia quatro vezes mais do que qualquer outro país, segundo a Meta

Com o uso de IA generativa aplicada à voz, tornou-se possível combinar escala, naturalidade e leitura de contexto, para transformar o atendimento de um labirinto operacional em uma conversa resolutiva. “Esse tipo de solução demonstra como a IA pode combinar eficiência operacional com empatia, transformando de maneira tangível a relação entre as empresas e seus clientes”, afirma André Barreira, diretor executivo da Accenture.

> “Esse tipo de solução demonstra como a IA pode combinar eficiência operacional com empatia, transformando de maneira tangível a relação entre as empresas e seus clientes.”
>
> **André Barreira**
> diretor executivo da Accenture

De contatos isolados a jornadas contínuas

O atendimento tradicional foi desenhado para absorver volume e responder demandas pontuais. Mas o cliente não vive a experiência em canais isolados. Ele percorre jornadas. E passa a avaliar a empresa pela capacidade de reconhecê-lo, preservar memória e dar continuidade à interação, independentemente do ponto de contato.

Quando isso não ocorre, a experiência se fragmenta. A automação, em vez de ajudar, vira barreira. Como observa Leonardo Vieira, diretor executivo da Accenture, o problema raramente está na presença da inteligência artificial em si, mas na falta de contexto. Sistemas que não “lembram” do cliente, que ignoram histórico ou que tratam cada contato como um recomeço tendem a correr a contramão. Por isso, entendimento precisa ser tratado como uma capacidade estratégica e operacional, não como um atributo subjetivo da experiência.

Orquestrar a experiência é operar por jornada, não por canal

É nesse ponto que o conceito de orquestração da experiência ganha relevância prática. E aqui orquestrar significa conectar dados, histórico, intenção, conhecimento, agentes humanos e IA em um único sistema de decisão e ação. Quando a empresa passa a operar dessa forma, a experiência deixa de ser fragmentada e se torna contínua.

Essa virada exige uma mudança profunda na forma como a operação é desenhada. Automatizar contatos sem redesenhar jornada, governança e base de conhecimento é um dos erros mais comuns. O primeiro passo é ter clareza sobre quando automatizar, quando escalar para um humano, como preservar contexto e como manter coerência entre canais.

O que realmente muda quando a experiência é orquestrada

Fim da repetição
O cliente não recomeça a conversa a cada contato. Contexto e histórico acompanham a jornada, mesmo quando o canal muda.

Entendimento como capacidade
A IA deixa de responder apenas perguntas. Ela reconhece intenção, prioriza urgência e ajuda a conduzir a próxima ação.

Canais que conversam
Chat, voz, humano e digital operam com sistema único. A experiência é contínua, não mais fragmentada.

Operação por jornada
A empresa deixa de gerenciar filas e passa a guiar percursos. O foco sai do contato isolado e vai para o avanço do cliente.

Eficiência com naturalidade
Escala não rompe as curtas de experiência. Quando há entendimento, produtividade e satisfação caminham juntas.

Humano + IA, lado a lado
O valor não está em substituir pessoas, mas em combiná-las melhor. A operação se torna híbrida, com nova governança e novos indicadores.

Copyright © 2026 Accenture. Todos os direitos reservados.