



Ata da Reunião Grupo de Estudo Inovação e Tecnologia (Ano 2023)

Data: 16/08/2023

Horário: 15h00 às 16h30 por videoconferência

Elaborado por: Geovanna Silva (IBHE)

Revisado por: Beatriz Cullen - IBHE

Participantes Presentes

Camil Alimentos	Kennedy Senhoretti	Mary Kay	Rosangela Garcia dos Santos
Canon Brasil	Elton Noda	Sabin	Flavia de Oliveira Lessa
Cyrela	Ana Tavares	Seguros Unimed	Bruno Craid
Cyrela	Pedro Nascimento	IBHE	Beatriz Cullen
Danone	Palloma Andrade	IBHE	Geovanna Silva

Programa:

- Apresentação pelos integrantes do Grupo sobre o tema: **Como cada empresa está utilizando a Inteligência Artificial no Atendimento ao Cliente**
- Início das discussões sobre o tema

Coordenador do Grupo – **Pedro Nascimento** (Head de Experiência do Cliente na Cyrela)

- ✓ Beatriz (IBHE) iniciou a reunião dando boas-vindas a todos os participantes presentes.
- ✓ Pedro (Cyrela) lembrou a reunião anterior e convidou os participantes a falarem sobre como a IA está presente no atendimento ao cliente de cada empresa, seu funcionamento ou em andamento para ser implantado.
- ✓ Bruno (Seguros Unimed) disse que realizou uma pesquisa na empresa e que no momento não possuem IA implantada na Área de atendimento ao cliente, mas possuem autosserviços no WhatsApp, onde o cliente entra em contato e consegue resolver algumas situações recorrentes como, tirar segunda via de boletos, segunda via de carteirinha.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou para Bruno (Seguros Unimed) se teria algum chatbot em utilização.
- ✓ Bruno (Seguros Unimed) respondeu que sim, ele funciona através do Whatsapp e do portal, mas sem o uso da IA.
- ✓ Beatriz (IBHE) compartilhou com os participantes sobre uma pesquisa que teve acesso sobre o uso da tecnologia pelos idosos, eles preferem enfrentar horas na fila de um banco apenas para realizar uma transferência o que poderia ser resolvido pelo celular em segundos, mas preferem o contato humano, a convivência com as pessoas, criando laços de relacionamento.
- ✓ Bruno (Seguros Unimed) comentou que por conta do público de sua empresa ser de pessoas com mais idade, muitas vezes ocorrem problemas no manuseio do aplicativo e com isso é essencial um atendimento humanizado na linha de frente para melhor auxiliá-los e com calma.
- ✓ Pedro (Cyrela) compartilhou que no seu dia a dia é enviado, com frequência, comunicados para os clientes e que sua equipe perdia muito tempo na elaboração de briefing. Eles começaram a utilizar a ferramenta do ChatGPT para a criação, otimizando mais tempo e sem tirar o fator humano. Outro ponto positivo aprimorado nesse processo produtivo, foi na reparação de códigos, você coloca o código

com erros para o ChatGPT e ele devolve executando perfeitamente, o que poupou tempo em localizar o erro que pode demorar horas.

- ✓ Pedro (Cyrela) disse que já na área de atendimento ao cliente estão em processo de teste com uma nova ferramenta, implantada nas pesquisas de satisfação, onde o ChatGPT classifica as opiniões e separa as opiniões negativas e positivas, podendo ser classificada além da nota. Ele reforçou que para qualquer IA é necessário ter uma customização sempre, cada situação é tratada de uma forma empresa personalizada pelas empresas.
- ✓ Pedro (Cyrela) comentou que IA funciona como um gravador que capta as conversas e faz a transcrição e um resumo objetivo para você. Essa ferramenta é muito usada em feiras e palestras, você pode captar as informações e acessá-las quando quiser, de forma resumida, sem precisar perder tempo anotando tudo o que está sendo apresentado.
- ✓ Pedro (Cyrela) contou que está sendo implementado o Ideathon, ele consiste em selecionar os problemas que precisam ser resolvidos e organiza em grupos de como pode ser sanada essas dores, como uma dinâmica, com o foco em soluções com IA.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou para Pedro (Cyrela) se ele sente que isso vai ajudar bastante, se vai haver melhorias.
- ✓ Pedro (Cyrela) respondeu que com certeza, mas tem que ser aprendido como, hoje em dia quem sai na frente pode ter muito ganho, porém requer muito esforço, e que não consegue ver uma execução potencial sem a presença de um Prompter, ou seja, um especialista que conhece o processo e consegue auxiliar, é recomendável investir no processo inteiro e não somente na ferramenta, que é um grande investimento.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou para Pedro (Cyrela) se ele vê a utilização da IA em outras áreas do mercado imobiliário.
- ✓ Pedro (Cyrela) respondeu que o céu é o limite e citou uma tecnologia chamada "AIR" que é uma tecnologia para conversação, onde por exemplo um cliente liga na Tesla para comprar um veículo e toda a interação feita com IA, a voz que está soando é de uma IA.
- ✓ Beatriz (IBHE) disse que acredita que esse contato da inteligência por voz é uma tendência forte que está crescendo muito.
- ✓ Pedro (Cyrela) falou que está crescendo muito mesmo e que já presenciou um exemplo de um atendimento em que quando o bot não identifica a palavra usada, o atendimento é transferido para um humano que responde de forma idêntica do bot e prossegue a interação.
- ✓ Elton (Canon) contou que na sua empresa, além de serem conhecidos pela fabricação das câmeras fotográficas, eles também fabricam equipamentos de tomografia computadorizada e possuem softwares que realizam a leitura da imagem com IA, junto com os médicos, para diminuir o tempo de entrega dos resultados.
- ✓ Kennedy (Camil) relatou que na sua empresa ainda é insignificante a implementação de IA por conta da faixa etária do público, o que possuem de IA é apenas para o NPS que avalia todo o atendimento que foi prestado.
- ✓ Beatriz (IBHE) comentou que é bem comum as empresas terem medo de implantar uma IA no dia a dia por conta de acharem que haverá uma repulsão ao atendimento.

- ✓ Rosangela (Mary Kay) explicou que na sua empresa ainda não realizam o uso de IA, possuem apenas o chatbot e o voicebot que absorve bem a demanda de contatos.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou para a Rosangela (Mary Kay) se estão com algum projeto para implementar a IA.
- ✓ Rosangela (Mary Kay) respondeu que ainda não houve algum projeto para desenvolver essa inteligência.
- ✓ Flavia (Sabin) contou que na sua empresa ainda não entraram na escala de IA, mas que na parte de tecnologia perceberam uma procura por ela, mas é preciso treinar as pessoas a fazer um atendimento sem esquecer de como é fundamental na área da saúde, é preciso muito de empatia, tanto no atendimento digital como no presencial.

- ✓ Palloma (Danone) falou que na sua empresa também ainda não foi implementado a IA, possuem alguns bots, mas que o uso da IA está ainda distante da operação.
- ✓ Beatriz (IBHE) e Pedro (Cyrela) ouvindo o cenário apresentado por algumas empresas, sugeriram formar 05 Mini Grupos de Estudo com 4 participantes em cada um e trazer um case de mercado do uso da IA com foco no atendimento ao cliente.
- ✓ Beatriz (IBHE) agradeceu a participação de todos, disse que irá criar os Mini Grupos e enviar para todos por e-mail. Ela encerrou a reunião.

Próxima reunião: 19/Set

Horário: 15h00 às 16h30