



Ata da Reunião Grupo de Experiência do Cliente (Ano 2023)

Data: 06/09/2023

Horário: 9h00 às 10h30 (on line)

Elaborado por: Jéssica Querino – IBHE

Revisado por: Beatriz Cullen – IBHE

Participantes Presentes

Camil Alimentos	Joyce da Silva	Mary Kay	Denise Gomes
Cyrela	Graziele Nascimento	Mary Kay	Isabelle Siqueira
Cyrela	Mariete Silva	Panasonic	Mara Cardoso
DASA	Mario Lucio Almeida Junior	Sabin	Maria Alice Escalante Lima
Grupo Fleury	Flavia Sousa Benevenuto	Westwing	Karina Girardi
H. Ed. Vasconcelos	Emanuel B. Medeiros	IBHE	Beatriz Cullen
Hospital São Camilo	Ana Paula Arruda Forte	IBHE	Jéssica Querino

Programa:

- Apresentação do tema: Desmistificando IA: GPT para leigos e suas aplicações práticas – Apresentação Bruno Cecatto, fundador da Cloud Humans

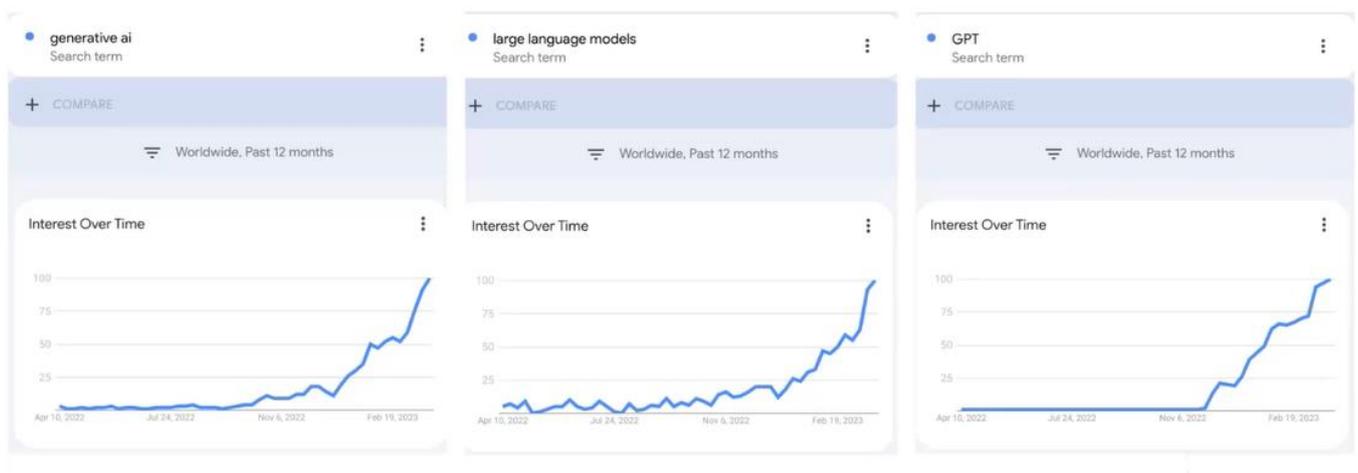
Coordenadora do Grupo - Karina Girardi (Head de Experiência do Cliente na Westwing)

Pontos Discutidos:

- ✓ Beatriz (IBHE) iniciou a reunião dando boas-vindas e agradecendo a participação de todos.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou para Karina (Westwing) como ela conheceu a Cloud Humans.
- ✓ Karina (Westwing) respondeu que a comunidade de CX é muito ampla, genuína e acolhedora, há redes sociais, grupos enormes com vários experts, gerentes, heads, coordenadores, liderança de CX no geral. São feitos encontros mensais, quinzenais ou semanais, esses encontros trazem assuntos muito relevantes e muitas trocas. Assim, conheceu os fundadores da Cloud Humans, que é uma empresa de IA vinda do mercado de CX.
- ✓ Karina (Westwing) agradeceu a presença do Bruno (Cloud Humans) e o convidou a falar.
- ✓ Bruno (Cloud Humans) falou que é apaixonado por experiência do cliente e sempre trabalhou com isso em empresas de segmentos e tamanhos diferentes. Ele e os outros fundadores da Cloud Humans se conheceram lançando a Uber no Brasil. A Cloud Humans nasceu em meio a pandemia, uma época em que as empresas precisaram mudar, a ideia era criar um negócio para ajudar as pessoas e para impactar as empresas. Ele e os outros fundadores fizeram um projeto que seria ajudar empresas a escalar seus times de atendimento nesse momento de pandemia, fazendo isso de uma maneira mais eficiente e mais otimizada.

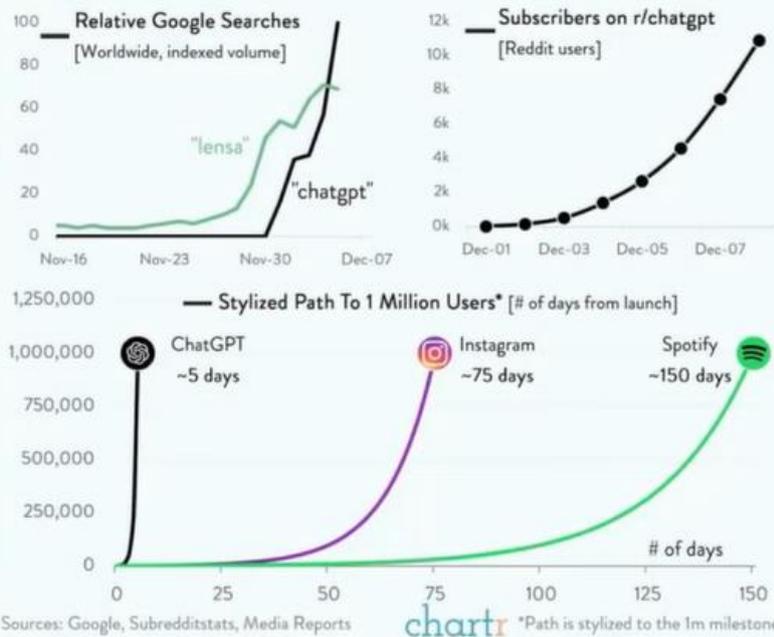
- ✓
- ✓ Bruno (Cloud Humans) falou que IA (Inteligência Artificial) e LLM (Large Language Model) são temas muito novos no mundo e assemelhou ao surgimento da internet quando muita coisa mudou, entrando no mundo de forma muito transformativa.
- ✓ Bruno (Cloud Humans) comentou que quando se compara o surgimento de uma LLM com outras grandes inovações tecnológicas, muitas pessoas falam que se parece com o surgimento do Excel ou da própria internet, pelo poder que essa tecnologia traz. Ele falou que são inúmeras as áreas e contextos que estão surgindo com essa tecnologia.
- ✓ Bruno (Cloud Humans) falou que o LLM é altamente complexo e GPT4 é um modelo que tem trilhões de variáveis que dobram a cada 2 meses aproximadamente, conforme os usuários vão engajando e alimentando esse modelo com perguntas, ele vai aprendendo e ficando mais inteligente.

Grande crescimento de interesse em Generative AI, LLMs e GPT nos últimos 6 meses



- ✓ Bruno (Cloud Humans) mostrou através do gráfico o quanto o nível de buscas dos assuntos Generative AI, Large Language Models e GPT cresceu desde 2022.

ChatGPT From OpenAI Is A Bot Taking The Tech World By Storm



- ✓ Bruno (Cloud Humans) mostrou o tempo que levou para uma empresa chegar até 1 milhão de usuários. O gráfico mostrou que o chat GPT (criado pela OpenAI) demorou apenas 5 dias para atingir 5 milhões de usuários. Ele falou que quando se compara essa velocidade com outras empresas, é comparável com uma revolução, como o exemplo, quando a internet ficou mais acessível e as pessoas correram para conseguir ter acesso à dados móveis. A magnitude dessa inovação não é só de uma empresa, de um caso de uso ou de uma tecnologia, mas de uma matéria prima que finalmente fica disponível para qualquer pessoa e empresa usar, e implantar da maneira que trazer mais resultado e eficiência para o negócio como um todo.
- ✓ Bruno (Cloud Humans) explicou que em AI Generativa há vários modais diferentes sendo, texto, imagem, vídeo, imagem 3D e música, esses modais se misturam através da tecnologia. Ele citou como exemplo, o robô humanoide que está sendo criado por algumas empresas e que consegue através de uma câmera, processar a imagem do que acontece a sua volta, transformá-la em texto, processá-lo e falar ou fazer uma apresentação. Essa tecnologia está mais acessível hoje em dia, qualquer pessoa consegue utilizar sem a necessidade de entender tudo sobre tecnologia, é o que acontece com o chat GPT e as LLMs.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se cada empresa consegue abrir um modelo com sua própria fonte de informação e processamento.
- ✓ Bruno (Cloud Humans) respondeu que esse nível de acessibilidade ainda não atingiu a todos, mas que milhares de empresas já conseguem plugar em um modelo que existe e através desse modelo, criam linhas de aprendizado do seu próprio conteúdo.

- ✓ Karina (Westwing) comentou que mesmo com outras empresas que já faziam isso antes, o foco era na OnpenAI, e devido a procura que se tem atualmente, outras empresas saíram da sua zona de conforto, estudando cada vez mais para que não se tornasse um monopólio.
- ✓ Bruno (Cloud Humans) falou que sua empresa começou com um modelo que, basicamente se integrava em qualquer help desk e de qualquer empresa, permitia receber os tickets de atendimento. Existia o humano altamente treinado para responder dúvidas junto com uma tecnologia criada, que auxiliava essa pessoa, a fazer um trabalho muito bom no dia a dia no atendimento ao cliente.

Estamos presenciando uma revolução nas dinâmicas de atendimento ao cliente

62%

das pessoas já preferem conversar com chatbots em vez de esperar por uma resposta humana.

[source](#)

70%

das interações baseadas em texto nas empresas devem ser automatizadas até 2025.

[source](#)

90%

dos consumidores interagiram com um chatbot em 2022, com a Geração Z mostrando preferência por I.A.

[source](#)

- ✓ Bruno (Cloud Humans) comentou que em 2022, quando essa tecnologia ficou mais acessível e mais pessoas estavam usando e aplicando, sua empresa olhou para mercados mais maduros como EUA e Ásia e no meio de 2023, alguns dados chamaram a atenção:
 1. A maioria das pessoas prefere interagir com uma IA para resolver seus problemas e ter mais autonomia, ao invés de depender de outra pessoa.
 2. A previsão fala que até 2025, 70% de todas as mensagens do mundo serão de robôs.
 3. Quando se fala em geração Z, a maioria já prefere falar com uma IA.
- ✓ Bruno (Cloud Humans) falou que após análise desses dados, implementaram essa tecnologia desenvolvendo o robô assistente dos humanos, um robô movido a chat GPT. Nesse contexto, qualquer um poderia plugar na Cloud e ao invés de ter um time interno muito grande, tinha alguns humanos treinados. Então o robô lia em tempo real a conversa com o cliente e auto sugeria para esse humano, o que ele precisava falar naquela determinada situação, isso facilitava o trabalho do humano e tinha como objetivo, aumentar a eficiência dessa pessoa e padronizar o máximo.
- ✓ Bruno (Cloud Humans) contou que eles acompanharam com uma métrica, para ver qual percentual dessas sugestões o robô fez, se estavam certas e qual percentual dessas conversas os humanos aceitaram. Perceberam que o percentual só foi aumentando, isso mostrava que o robô estava ficando cada vez mais inteligente.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se a ferramenta é feita com uso definido para cada tipo de empresa ou se todos usam para a mesma coisa.

- ✓ Bruno (Cloud Humans) respondeu que há um produto padronizado, mas que treinam o modelo para atendimentos de uma empresa específica.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se as empresas precisam ter estrutura ou familiarização com IA para trabalhar com a Cloud e o quanto empresas que não possuem IA passariam a se interessar por uma plataforma como essa.
- ✓ Bruno (Cloud Humans) respondeu que trabalha com empresas que possuem iniciativas de automação e empresas que não possuem, mas a maioria possui chatbot dos mais tradicionais.
- ✓ Karina (Westwing) complementou que a introdução de IA para empresas que nunca viram, geralmente é ajudar a construir uma árvore de contato, selecionando os principais motivos do contato do cliente e as principais respostas que um agente humano daria para esse cliente. Essas informações são colocadas em um fluxograma para posteriormente criar um chat, esse chat faz um filtro antes de um agente humano precisar interagir.
- ✓ Karina (Westwing) ressaltou que mesmo com todas as tecnologias em alta, nesse caso, sempre vai precisar do humano para reconstruir/retroalimentar o fluxo, a IA ainda não tira a habilidade humana.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou para Karina (Westwing) se mesmo buscando as opções no chat, o cliente tem a chance de falar com um agente humano.
- ✓ Karina (Westwing) respondeu que o cliente sempre vai ter a chance de falar com um agente humano, a proposta é trazer uma melhor imersão e experiência para que cada vez mais o cliente, se motive a entrar em contato com a empresa, gerar recorrência e confiança, assim ela consegue usar os agentes para outras frentes. Isto é escalonado de uma forma saudável, sem tirar o papel e a responsabilidade do time de CX,
- ✓ Karina (Westwing) ressaltou da necessidade de aproveitar as possibilidades como oportunidades e não pensar que veio para tirar empregos, não é uma verdade que IA veio para substituir o humano.
- ✓ Bruno (Cloud Humans) explicou como é a atuação da IA quando não consegue resolver o problema do cliente e precisa escalar para um humano. Foram criadas linhas de código para o robô perceber quando um assunto é sensível, quando foge de contexto, não vai conseguir resolver e precisa do humano para fazer a análise e a execução, o robô passa o atendimento para o humano, antes faz um resumo da conversa para que o agente não precise ler tudo, isso facilita e gera ganho de produtividade para os agentes. Ele informou que em média 70% dos trabalhos de interações feitos na Cloud são feitos pela IA.
- ✓ Beatriz (IBHE) comentou que algumas pessoas acham que a IA muitas vezes engessa o atendimento, quando sua necessidade não está nas opções do chat, a dúvida não é esclarecida e não há chance de falar com um agente. Ela enfatizou a importância de fazer uso dessa tecnologia, mas que seja bem aplicada.
- ✓ Beatriz (IBHE) compartilhou que recebeu em seu Whatsapp uma interação de um robô de uma empresa para apresentar produtos de seu interesse, a interação foi clara e objetiva, sem nenhum incômodo após a resposta dada por ela.
- ✓ Bruno (Cloud Humans) contou que no mínimo 30% do atendimento humano das empresas clientes da Cloud, consegue ser feito por IA, sem abrir mão da qualidade. Há humanos respondendo tickets

e fazendo auditorias de amostras aleatórias desse robô diariamente, e muitas vezes o auditor não sabe diferenciar qual foi feita por IA ou não, devido a semelhança com uma conversa humana. O uso de IA traz para as empresas um ganho de imediato e redução de custos, deixa as equipes mais eficientes e os profissionais de CX mais estratégicos.

À prova de alucinações Estratégia de resposta Baseada no grau de confiança da claudIA.



- ✓ Bruno (Cloud Humans) explicou que para evitar que um robô cause desgaste em um cliente, foi criado um mecanismo de margem de confiança para a IA decidir se responde ou se escala para o humano. Quando o cliente faz uma pergunta, o robô faz a leitura da conversa em segundos, olha para uma base ultra complexa que foi treinado e baseado nisso, decide em qual porcentagem está seguro de que sabe a resposta. Se a margem for inferior a 90%, ele escala imediatamente para o humano sem nenhuma mensagem no caminho, se for de 91 a 95%, o robô faz perguntas para esclarecer seu entendimento, com isso aumenta a confiança e o cliente se sente acolhido. Se na próxima pergunta a margem de confiança cair, o atendimento é direcionado para o humano, se for de 96 a 100%, a IA ganha o direito de responder.
- ✓ Bruno (Cloud Humans) falou que na prática qualquer pessoa pode criar um robô, faz-se necessário 3 pontos:
 1. URLs de FAQ públicas – central de ajuda, FAQ, macro criada pelo time, qualquer conteúdo que exemplifica como os humanos falam com os clientes e passar para o cérebro do robô.
 2. Dados de Conversação: são extraídas bases de conversas reais para alimentar o cérebro do robô, é muito importante e torna o atendimento mais humanizado. A empresa recebe as perguntas respondidas, pode haver coisas que não estão exatamente como deveriam, mas qualquer analista do time de CX, que está no dia a dia da operação, tem que aprovar ou rejeitar as sugestões respondidas pelo robô.
 3. Calibração do tom de voz: pode calibrar o tom de voz e personalidade como desejar, selecionar emojis que pode ou não mandar, etc.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se há respostas de chats feitas por vídeo e imagem.
- ✓ Bruno (Cloud Humans) respondeu que até o momento não chegou em voz, somente texto. O próximo passo será em áudio.
- ✓ Beatriz (IBHE) citou como exemplo uma empresa na área de saúde que treinou um agente para fazer exatamente o que a máquina faz e caso haja algum problema e a pessoa precise atuar, o cliente não percebe essa troca no atendimento.

- ✓ Bruno (Cloud Humans) compartilhou o caso de um vídeo mostrando a venda de um automóvel, cujo atendimento foi feito apenas por um robô, sem a pessoa perceber que era um robô.
- ✓ Beatriz (IBHE) comentou que muitos pensam na questão da venda, em como utilizar essa tecnologia para vender mais, mas no caso da maioria das empresas presentes neste grupo, a necessidade é pensar em como atender melhor e com qualidade uma reclamação ou uma necessidade do cliente, é isso que muitas vezes prejudica a percepção que os clientes têm das empresas.
- ✓ Mario (DASA) agradeceu ao Bruno (Cloud Humans) pelo conteúdo trazido e perguntou se há um marco regulatório sobre o que é, o que deve evitar e para onde não se deve ir.
- ✓ Bruno (Cloud Humans) respondeu que se trata de um tema comum que deve ser controlado. É difícil a regulação ter a mesma velocidade que a tecnologia em si, geralmente a inovação aparece com força e a regulação acompanha e tenta entender os impactos, o jeito de garantir como será usado com responsabilidade.
- ✓ Karina (Westwing) falou que a empresa parceira ajuda a colocar limitações na usabilidade da construção da inteligência, para evitar assédios que acontecem no GPT. Com a Cloud, conseguem fazer essa trava e colocar limites, se preservar com relação a LGPD e outras regras de mercado.
- ✓ Bruno (Cloud Humans) exemplificou com o caso de órgãos reguladores que tentam impor dois grandes pilares para uso no atendimento ao cliente, o primeiro é que as empresas deixem público que estão usando a tecnologia e segundo, apesar de usar a tecnologia, a empresa precisa garantir que o usuário fale com um humano, se ele quiser.
- ✓ Mara (Panasonic) falou que na sua empresa acreditavam que a tecnologia usada atualmente seria a solução para os problemas, mas que isso depende de como a IA foi construída. As respostas ainda são muito estáticas, respostas prontas e com a opção de ser direcionadas para atendimento humano, se o problema/dúvida não for resolvido. Com a IA Generativa, buscando dados numa base interna, acreditam que a conversa será mais fluida.
- ✓ Denise (Mary Kay) parabenizou Bruno (Cloud Humans) pela apresentação e perguntou se o voice bot está em desenvolvimento ou é algo para o futuro.
- ✓ Bruno (Cloud Humans) respondeu que estão testando com voz, mas a dificuldade para muitas empresas é o tempo de resposta, leva alguns segundos para ser devolvida. Possivelmente no GPT5 essa questão seja melhorada, acelerando a janela de tempo e ficando mais instantâneo.
- ✓ Karina (Westwing) e Beatriz (IBHE) acordaram alinhar posteriormente o próximo encontro, mas que pretende desenvolver um framework de dificuldades encontradas no dia a dia de cada um, deixando pronto para quando a empresa receber e começar a utilizar IA.
- ✓ Beatriz (IBHE) agradeceu a todos que participaram e finalizou a reunião.

Próxima reunião: 06/Out

Horário: 09h00 às 10h30