



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

Data: 18/10/2023

Horário: 15h00 às 16h30 por videoconferência

Elaborado por: Jéssica Querino - IBHE

Revisado por: Beatriz Cullen - IBHE

Participantes Presentes

Cyrela

Pedro Nascimento

IBHE

Beatriz Cullen

Mapfre Seguros

Elizeu B. do Nascimento

IBHE

Jéssica Querino

Programa:

- Apresentação dos Mini Grupos 1, 3 e 4 sobre **o uso de IA com foco no atendimento ao cliente.**

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

Mini Grupo 1				
EMPRESA	NOME	CARGO	E-MAIL	CELULAR
A.C. Camargo Cancer Center	Antônio Carlos Borba	Head Senior de Relacionamento e Gestão de Oferta	antonio.borba@accamargo.org.br	71 98132 3250
A.C. Camargo Cancer Center	Sandro Marchette	Head de Dados e Informática Médica	sandro.marchette@accamargo.org.br	11 98199 9313
Camil Alimentos	Maximiana Correia	Líder de Atendimento ao Consumidor	maximiana.correia@camil.com.br	11 94006 6386
Camil Alimentos	Kennedy Senhoretti	Assistente de Serviços de Mkt	kennedy.senhoretti@camil.com.br	11 96891 7592
Canon Brasil	Elton Noda	Analista de CRM	enoda@cusa.canon.com	19 99968 1717
Canon Brasil	Thiago Vinicius Araujo Cruz	Analista de Sistema	taraujo@cusa.canon.com	11 96647 9297

Mini Grupo 3				
EMPRESA	NOME	CARGO	E-MAIL	CELULAR
Grupo Fleury/Hermes Pardini	Felipe Alberto da Silva	Analista	felipe.alsilva@grupofleury.com.br	11 97262 9982
Grupo Fleury/Hermes Pardini	Ana Caroline Bighi	Analista de Educação Corporativa	ana.bighi@grupopardini.com.br	31 98388 6543
Grupo Fleury/Hermes Pardini	Francislaine Licia Pretece de Jesus	Coordenadora de Relacionamento com o Cliente	francislaine.jesus@grupopardini.com.br	31 98468 7212
Mary Kay	Rosângela Garcia dos Santos	Analista de Planejamento e MIS	rosangela.santos@mkcorp.com	11 95464 9143
Sompo Seguros/HDI Seguros	Lucas Pittigliani Ferreira	Tecnologia da Inovação	lpferreira@sompo.com.br	11 99198 8066
Panasonic	Vinicius Henrique Silva	Monitor de Qualidade de Atendimento	silva.vinicius.ext@br.panasonic.com	35 99155 4859
Panasonic	Caroline Andrade Santos de Souza	Analista de atendimento Pleno	souza.caroline@br.panasonic.com	35 98417 1011

Mini Grupo 4				
EMPRESA	NOME	CARGO	E-MAIL	CELULAR
Hospital Albert Einstein	Guilherme Vaz Mendes	Técnico Administrativo II	guilherme.vaz@einstein.br	18 99667 9550
Hospital Albert Einstein	Jeferson Rodrigues dos Santos	Assistente de Atendimento II	jeferson.rodrigues@einstein.br	11 98225 9830
Seguros Unimed	Bruno Craid	Supevisor de Atendimento	bruno.craid@segurosunimed.com.br	11 97032 9671
Porto Seguro	Diego Coelho	Especialista	diego.coelho@portoseguro.com.br	11 99410 0537

Pontos Discutidos:

- ✓ Beatriz (IBHE) deu boas-vindas aos participantes presentes.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou como foi a experiência do Ideathon , evento da Cyrela.
- ✓ Pedro (Cyrela) respondeu que foi muito legal e que ainda está em andamento. Explicou que durante uma semana foi gerado um conteúdo de inovação com cases e discussões para padronizar o conhecimento e no dia do evento, estiveram presentes alguns fornecedores que trabalham com IA e juntos colaboraram na busca de soluções com os problemas dentro do tema Clientes.
- ✓ Pedro (Cyrela) disse que com a ajuda de consultores, pensaram nos problemas enfrentados para tirar dúvidas e comentar sobre os projetos. Depois os grupos montaram um PIC para apresentar à liderança. Na segunda fase, alguns desses projetos foram apresentados para a Diretoria decidir se seguia em frente ou não, parte dos temas foi voltado para chatbot.
- ✓ Pedro (Cyrela) contou que os projetos escolhidos, serão montados business case para aprovação até o início de 2024.

- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se fizeram parte colaboradores de todas as áreas.
- ✓ Pedro (Cyrela) respondeu que apenas os colaboradores de são todas as áreas dentro do Pós venda, sendo 3 grandes times, **atendimento, financiamento e cobrança.**
- ✓ Pedro (Cyrela) falou que o Ideathon é uma grande ação para pensar e definir ideias de uma grande iniciativa, voltadas para a IA na resolução de problemas de clientes.
- ✓ Beatriz (IBHE) comentou que o grande problema de usar o chat GPT é saber o que eles fazem com os dados.
- ✓ Pedro (Cyrela) falou que o chat GPT da OpenAI é uma solução aberta assim como o Google, tudo que é digitado lá e depois vira dados para eles, por isso não é recomendado usar o chat GPT para colocar dados confidenciais da empresa.
- ✓ Beatriz (IBHE) compartilhou a informação que há empresas usando a plataforma de dentro do próprio servidor, deixando assim, as informações restritas àquela empresa.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se isso acontece com a sua empresa.
- ✓ Pedro (Cyrela) respondeu que a ideia é fazer dessa forma.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou para o Elizeu (Mapfre) se há algo desse tipo em sua empresa.
- ✓ Elizeu (Mapfre) respondeu que ainda não, mas que em suas experiências anteriores em instituição financeira, seu instrumento de trabalho e pesquisa era voltado para IA.
- ✓ Beatriz (IBHE) explicou para ele, que os Mini Grupos foram criados para os participantes trazerem cases de mercado e todos analisarem, já que a maioria das empresas ainda não tem IA implementada.
- ✓ Elizeu (Mapfre) comentou que grandes empresas como bancos, já utiliza, em um deles a equipe construiu na Área de Câmbio, uma metodologia de conhecimento de valores e carteira de clientes usando IA.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se há esse movimento em outros segmentos, além de bancos.
- ✓ Elizeu (Mapfre) respondeu que vê esse movimento em bastante segmentos, principalmente segmentos de imagem e voz, mas que a aplicação está sendo segmentada devido ao alto custo para alimentar o projeto. A OpenAI trouxe o chat GPT para ajudar, mas por ser aberto, muitas empresas têm receio em utilizar.
- ✓ Beatriz (IBHE) deixou alinhado que o Elizeu (Mapfre) irá se apresentar no próximo encontro, seguindo o mesmo tema que está em discussão.
- ✓ Beatriz (IBHE) agradeceu a todos e disse que devido ao número elevado de ausentes na reunião, iríamos encerrá-la e com isto, precisaremos de uma reunião extra de Dezembro para fechar o tema em estudo e discussão. Ela será marcada com o Grupo no próximo encontro, na reunião de 22 de Novembro.

2 **Próxima reunião:** 22/NOV

Horário: 15H00 às 16h30