



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

Data: 20/09/2023

Horário: 15h00 às 16h30 por videoconferência

Elaborado por: Jéssica Querino - IBHE

Revisado por: Beatriz Cullen - IBHE

## Participantes Presentes

<b>Cyrela</b>	Ana Tavares	<b>Sabin</b>	Flavia de Oliveira Lessa
<b>Danone</b>	Palloma Andrade	<b>Taticca</b>	Glades Chuery
<b>DASA</b>	Rosearia Jose da Silva Celli da Mota	<b>IBHE</b>	Jéssica Querino
<b>Mary Kay</b>	Rosangela Garcia dos Santos		

### Programa:

- Apresentação dos Mini Grupos 1, 2 e 3 sobre **o uso de IA com foco no atendimento ao cliente** – por de **Glades Chuery**, Diretora da Taticca Allinial Global.

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

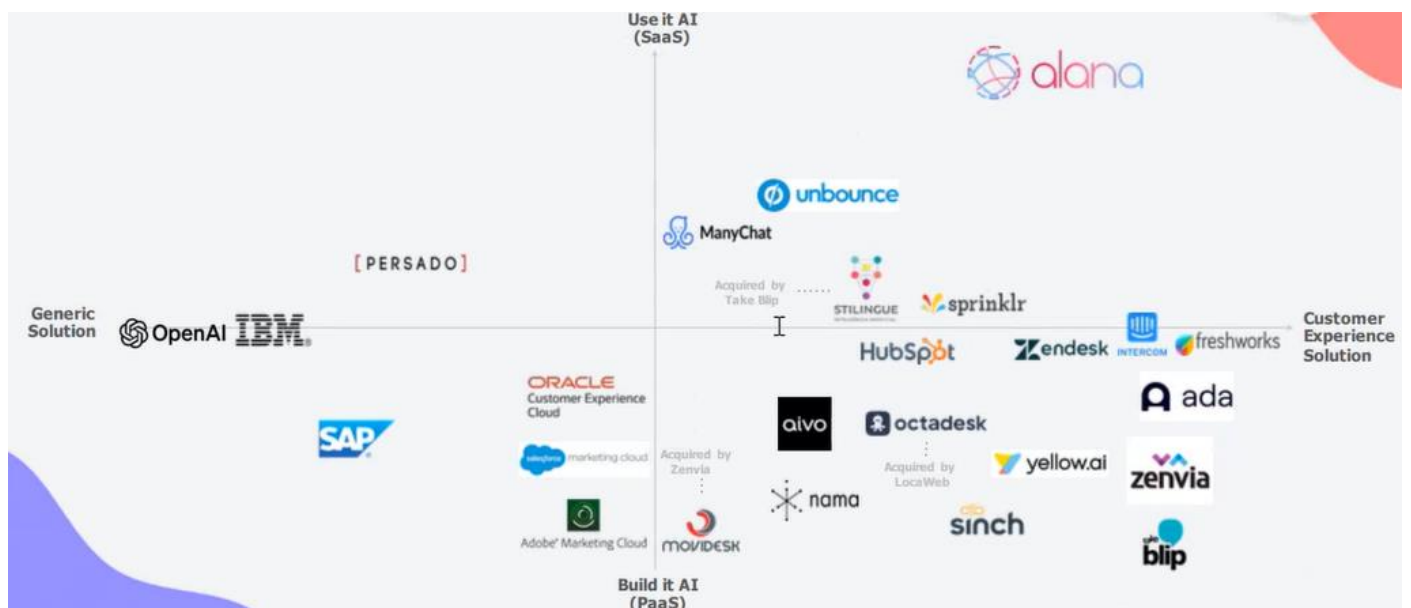
Mini Grupo 1				
EMPRESA	NOME	CARGO	E-MAIL	CELULAR
A.C. Camargo Cancer Center	Antônio Carlos Borba	Head Senior de Relacionamento e Gestão de Oferta	antonio.borba@accamargo.org.br	7198132 3250
A.C. Camargo Cancer Center	Sandro Marchette	Head de Dados e Informática Médica	sandro.marchette@accamargo.org.br	1198199 9313
Camil Alimentos	Maximiana Correia	Líder de Atendimento ao Consumidor	maximiana.correia@camil.com.br	1194006 6386
Camil Alimentos	Kennedy Senhoretti	Assistente de Serviços de Mkt	kennedy.senhoretti@camil.com.br	1196891 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	1196647 9297

Mini Grupo 2				
EMPRESA	NOME	CARGO	E-MAIL	CELULAR
Cyrela	Pedro Nascimento	Head de Experiência do Cliente	pedro.nascimento@cyrela.com.br	1199665 7375
Cyrela	Ana Tavares	Analista de MIS	ana.tavares@cyrela.com.br	1198148 4621
Danone	Palloma Andrade	Especialista de Qualidade	palloma.andrade@danone.com	37 99967 3332
DASA	Diego Lobosco de Moraes Gomes	Coordenador de Atendimento	diego.lobosco@dasacom.br	2197456 2910
DASA	Rosearia Jose da Silva Celli da Mota	Coordenador de Atendimento	acelli@dasacom.br	1198819 3180
Mapfre Seguros	Alexandre Silva de Jesus	Analista de Atendimento Pleno	aljesus@mapfre.com.br	1194848 5652
Mapfre Seguros	Dayane de Lima	Analista de Atendimento Sênior	dallima@mapfre.com.br	1196351 6406

Mini Grupo 3				
EMPRESA	NOME	CARGO	E-MAIL	CELULAR
Grupo Fleury/Hermes Pardini	Felipe Alberto da Silva	Analista	felipe.alsilva@grupofleury.com.br	1197262 9982
Grupo Fleury/Hermes Pardini	Ana Caroline Bigli	Analista de Educação Corporativa	ana.bigli@grupopardini.com.br	3198388 6543
Grupo Fleury/Hermes Pardini	Francislaine Licia Pentece de Jesus	Coordenadora de Relacionamento com o Cliente	francislaine.jesus@grupopardini.com.br	3198468 7212
Mary Kay	Rosangela Garcia dos Santos	Analista de Planejamento e MIS	rosangela.santos@mkcorp.com	1195464 9143
Sompo Seguros/HDI Seguros	Lucas Pittigliani Ferreira	Tecnologia da Inovação	lferreira@sompo.com.br	1199198 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 98471 1011

## Pontos Discutidos:

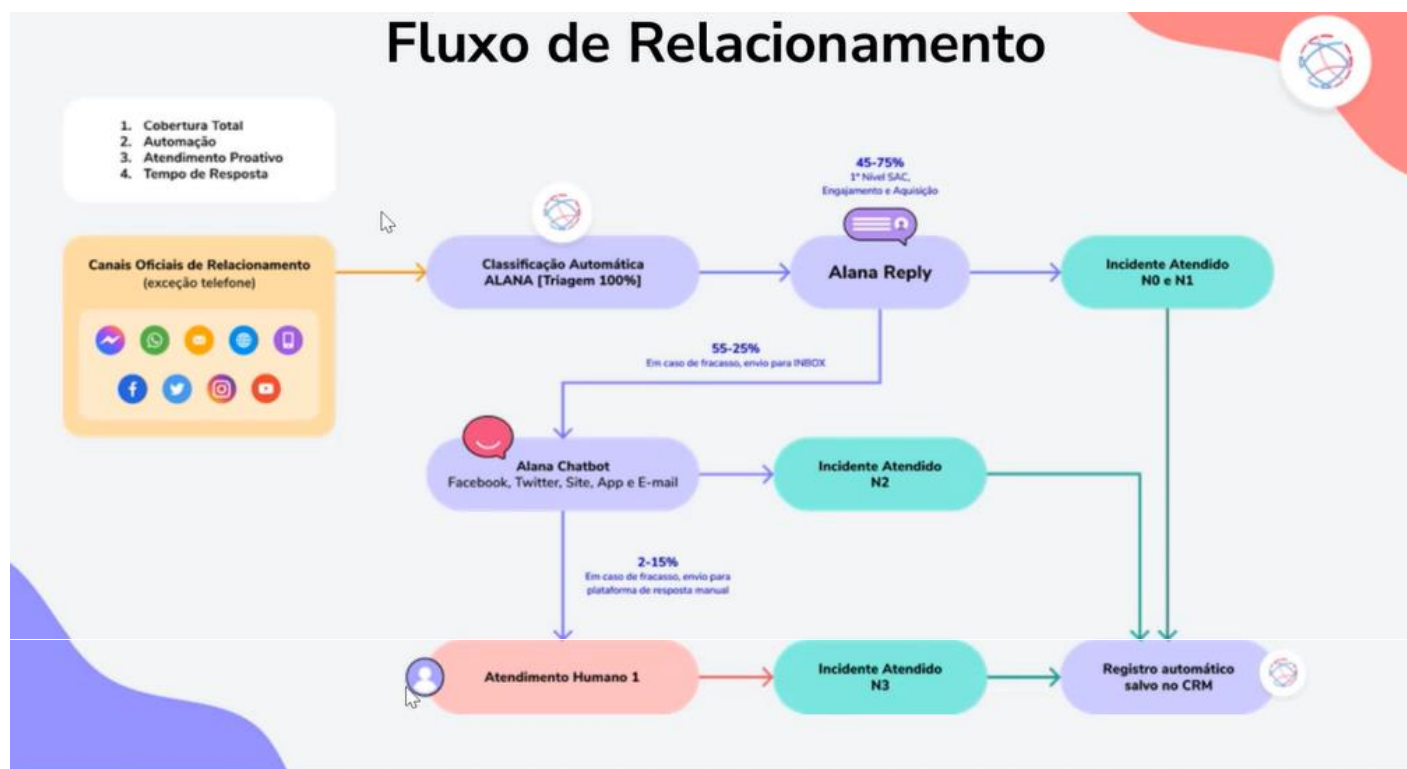
- ✓ Jéssica (IBHE) deu boas-vindas a todos os participantes presentes e avisou que a Beatriz (IBHE) e o Pedro (Cyrela) não iriam participar desta reunião.
- ✓ Glades (Taticca) começou falando da sua participação no Ideathon, evento realizado pela Cyrela, promovido para tratar exatamente a discussão de como é utilizada a Inteligência Artificial (IA) no atendimento ao cliente. Existe muita oportunidade no âmbito IA para o atendimento ao cliente, não falando só de chat GPT efetivamente, pois além dessa ferramenta incrível, há outras que podem contribuir para a experiência do usuário, pré-venda, pós venda, etc.
- ✓ Ana (Cyrela) falou que houve recentemente uma imersão sobre IA na Cyrela, o evento Ideathon, que contou com um número grande de pessoas e empresas que levaram vários problemas que tinham em relação ao atendimento e como podiam melhorar determinados aspectos para trazer a personalização. Houve muita troca entre esses profissionais que mostraram como estão atuando no mercado.
- ✓ Ana (Cyrela) comentou que nesse evento, uma das empresas trouxe a Alana, uma IA voltada para experiência do cliente que contextualiza como é feita uma conversa com o cliente via chat.
- ✓ Ana (Cyrela) mostrou que há mais de 10.000 ferramentas para Customer Experience e mesmo assim o cliente não tem uma experiência positiva, ainda se percebe algumas dificuldades e muitas coisas para serem exploradas.



- ✓ Ana (Cyrela) mostrou as empresas parceiras que trabalham como representante da Alana e falou que a missão deles é ser a melhor IA criada para Customer Experience.



- ✓ Ana (Cyrela) explicou que essa tecnologia não traz somente uma versão de chat corporativo, mas também pode ser usada a partir de redes sociais.
- ✓ Ana (Cyrela) contou que a IA identifica o usuário, faz a extração de uma determinada informação e procura responder para o cliente com uma linguagem mais natural. Além desse exemplo, ela mostrou um outro tipo de chat referente à uma venda de celular, o cliente interage de forma mais específica, a IA faz a extração do contexto para trazer uma resposta com mais proximidade com o que o cliente está falando.
- ✓ Ana (Cyrela) falou sobre o Fluxo de Relacionamento, nele é mostrado como é feita a árvore de tabulação que incluem as redes que a IA pode acessar, seguindo os indicadores: cobertura total, automação, atendimento proativo e tempo de respostas.

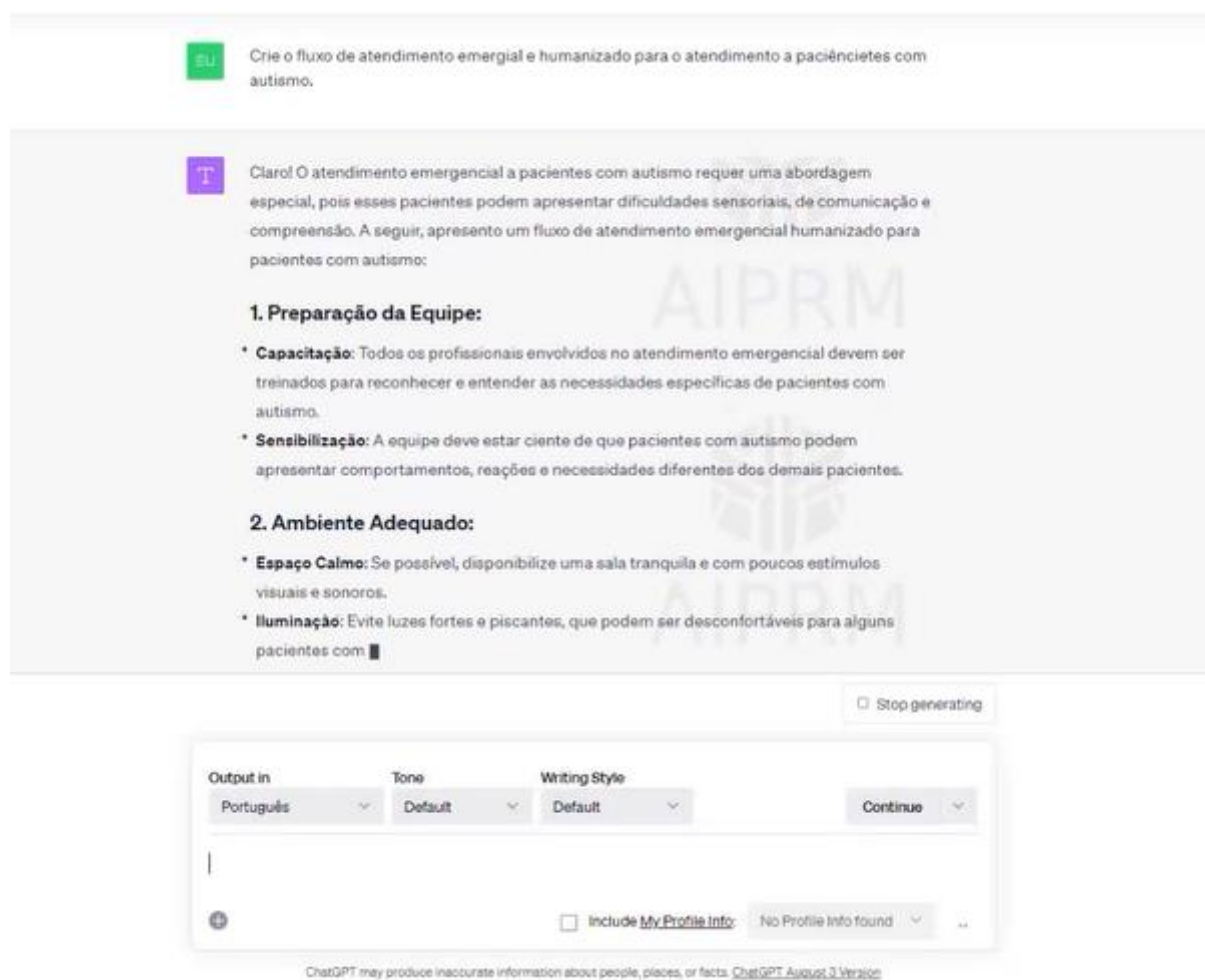


- ✓ Ana (Cyrela) contou que esses indicadores trazem alguns insights que a empresa pode configurar (em linguagem natural com monitoria automática do SLA contratado), como por exemplo, pode trazer informações do que precisa ser feito e em seguida, configurar a taxa de engajamento. Então ele aponta se é necessário aumentar essa taxa para trazer melhorias nesse engajamento com o cliente, dentre outras ações. Quando há insights, é possível ver o ponto que precisa de atenção e melhoria. Com um insight mostrando que pessoas estão ficando sem resposta, existem ações que podem transformar o time de atendimento em um time de resolução de problemas que afetam a experiência do cliente e ele sempre tenha respostas. Essa tecnologia também cuida do transbordo que responde, manualmente, o transbordo de mensagens de múltiplos canais em um só lugar.
- ✓ Ana (Cyrela) falou que de acordo com o representante da Alana, a precisão nas respostas pode ser gradativa, a forma e a quantidade de atuação no chat, acaba sendo influenciada conforme a empresa quiser.
- ✓ Ana (Cyrela) citou o exemplo de um caso que mostrou a precisão de respostas em um conjunto de SLA que reflete na redução do tempo médio de resolução de 46h para 6h, após implantação dessa IA. Ela apresentou outro exemplo em que o cliente enviou um e-mail para cancelar a compra de um convite para um evento específico, a IA verifica os dados e consegue responder à solicitação do cliente de forma ágil.
- ✓ Ana (Cyrela) falou que os representantes da Alana indicaram essa tecnologia por ter:
  - volumetria ilimitada;
  - foco em times não técnicos para ser facilitador quando houver a implantação;
  - ter resultado desde o primeiro dia;
  - saas com qualidade.

Eles mostraram o acordo de percentual de automação selecionado pelos clientes, algumas das empresas que já atuam e seus reconhecimentos nacionais.

- ✓ Ana (Cyrela) enfatizou os aspectos que a fizeram escolher essa IA para apresentar na reunião, dentre eles, o fato de ser bastante interativo, além de não ser diretamente feito por um time técnico.
- ✓ Glades (Taticca) falou que conhece uma boa parte dessas ferramentas e empresas, algumas das empresas já criaram uma API para utilizar a plataforma da OpenIA ou alguma outra conectada com a própria IA das organizações. A Yellow.AI tem IA porque ela é um chat bot responsivo e com mecanismo de LLM, que é a linguagem natural.
- ✓ Glades (Taticca) comentou o problema apresentado pelo representante da Alana sobre existir mais de 10.000 ferramentas para Customer Experience e mesmo assim o cliente não ter uma experiência positiva, mesmo com todas as ferramentas apresentadas, CRMs integrados, ainda há problemas com experiência do cliente.
- ✓ Glades (Taticca) citou o exemplo da HubSpot que cria uma série de ebooks e muito mais pelo próprio CRM, gerando um lead para as pessoas e para a empresa, além de aumentarem a base de dados com clientes mais específicos e ainda assim a experiência do cliente é ruim. A tecnologia para a maioria das organizações não é um fim específico, mas sim um meio, exceto para empresas de tecnologia. No caso de hospitais, por exemplo, eles congregam uma série de disciplinas e experiências e mesmo assim, ainda há problemas com a experiência do cliente.
- ✓ Glades (Taticca) conversou recentemente com uma enfermeira do Hospital Albert Einstein, ela contou que os colaboradores recebem muitos treinamentos para melhorar a experiência do cliente para aumentar seu nível de satisfação, desde o momento em que entra no hospital e deixa seu carro no estacionamento. Mesmo assim, existem falhas.
- ✓ Glades (Taticca) comentou que pode haver a melhor solução, mas se não estiver atento às novas tecnologias e tendências, o processo fica mais falho, é necessário sempre rever os processos.
- ✓ Glades (Taticca) contou que o representante da Alana, definiu claramente o ponto em que diz, "querer ser a melhor IA criada para Customer Experience". Achou que ficou muito bem definido quem é a persona e qual o objetivo, já que o relacionamento é com todos, porque todos eventualmente usam as plataformas, seja em sites, apps etc., vai haver uma IA para atender essas personas. Ela também achou muito interessante a interação genuína e de estarem realmente mais humanizadas.
- ✓ Glades (Taticca) disse ainda que esse macrofluxo do relacionamento é sensacional, vai ser usado em várias plataformas em que essa IA for conectada, pode ser onde a empresa faz a interação, seja por canais, Whatsapp, Instagram, LinkedIn.
- ✓ Rosearia (DASA) falou que gostou bastante da apresentação, disse que essa é a nossa realidade. Com toda essa mudança de paradigma e de mindset, que vivemos hoje, temos que nos adaptar para ficarmos bem próximos da realidade dos nossos clientes, e também nos colocarmos no lugar deles para que tenhamos a visão do que esperam e buscam em um serviço.
- ✓ Palloma (Danone) participou de um Workshop que dizia que não se pode ser averso às renovações/ inovações, temos que estar aberto às mudanças e evoluções para não ficar para trás, visto que hoje em dia fala-se muito em IA, inovação e tecnologias no geral.
- ✓ Glades (Taticca) disse que está participando de um projeto de aceleração, um Workshop com a teoria da mudança, nessa teoria você precisa estar realmente disposto a olhar para mercados e querer mudar. Quando se tem um problema, tem estratégias e ferramentas que hoje estão sendo vistas como um grande meio de resolver todos os problemas e não é assim que deve funcionar. O que se deve fazer realmente é aproveitar o melhor dessas ferramentas com o melhor do humano, já que é ele quem programa e traz ideias, insights e outras coisas, isso que vai potencializar a experiência do usuário. Por exemplo, a IA não consegue ter empatia mesmo sendo uma plataforma mais humanizada, quando um cliente está em determinada situação de dúvida ou dificuldade, uma IA no máximo vai responder educadamente, mas sem demonstrar empatia como um humano demonstraria, precisamos ver a IA como uma ferramenta meio e não fim.
- ✓ Glades (Taticca) se perguntou como a IA Alana transforma o desafio de ser a maior plataforma de IA em Customer Experience em algo tangível, se realmente oferece uma boa experiência para o cliente. A princípio sim, de acordo com os exemplos apresentados pela Ana (Cyrela).

- ✓ Glades (Taticca) comentou sobre o evento que participou na Cyrela, ela fez uma mentoria com um grupo do pós venda que estava com dificuldade no momento do cliente realiza a compra e precisar tirar ou esclarecer qualquer dúvida. Esse grupo falou que a jornada do cliente dentro da empresa era complicada, eles queriam mudar isso e solucionar no pós venda. O cliente que desejasse algo no pós venda, como por exemplo, um memorial descritivo do apartamento, não tinha acesso a isso de forma fácil, então criaram uma plataforma onde todos os memoriais descritivos das unidades estariam disponíveis, e o cliente, com login e senha, conseguisse acessar e através de chat GPT, fazia a pergunta para a IA.
- ✓ Glades (Taticca) ressaltou que essas mudanças parecem ser algo simples quando o usuário utiliza, mas que sua construção é muito difícil e complexa, são muitos dados e tecnologias que vão potencializar a experiência do usuário, mas tem que haver dedicação da própria empresa para transformar isso em uma experiência positiva.
- ✓ Glades (Taticca) falou que boa parte das pessoas que utiliza IA, utilizam basicamente ferramentas pré programadas e a grande questão da IA não está na resposta que ela traz, mas sim na pergunta que fazemos a ela. Literacia em IA ou literacia de dados trata disso, a forma como os usuários estão alimentando essas ferramentas e o que estão recebendo como resposta.
  - \* Literacia= é a capacidade de saber e produzir conteúdos culturalmente apropriados. Nomeadamente ser capaz de interpretar o que está escrito, de fazer - Fonte: Wikipedia)
- ✓ Glades (Taticca) ressaltou que a grande questão do chat GPT é saber fazer as perguntas certas para receber as respostas certas e assim ter uma melhor experiência do usuário.



- ✓ Glades (Taticca) mostrou que o chat GPT, ferramenta que ela tem usado hoje em dia, há a possibilidade de criar várias APIs, seja para marketing, desenvolvimento, IA Generativa etc. É possível criar um livro completo em alguns minutos, só informando palavras-chave no chat, tamanha é sua agilidade. É preciso dar o comando à ferramenta, fazer a solicitação e ela retorna com o script do que foi solicitado.
- ✓ Glades (Taticca) trouxe um exemplo com o comando "Crie o fluxo de atendimento emergencial e humanizado para o atendimento a pacientes com autismo". Após enviar essa solicitação, o chat imediatamente retornou com alguns elementos, como se estivesse preparando um ebook ou um

procedimento padrão, tudo isso com muita facilidade e agilidade. Para saber se essas informações são reais e aplicáveis, é necessário validar, mas a questão é que o chat é capaz de trazer esse retorno, criar um treinamento, um curso ou até mesmo uma aula. Essa é uma ferramenta muito poderosa que potencializa a literacia, a IA ajuda a responder perguntas e problemas de negócio.

- ✓ Glades (Taticca) comentou não acreditar que a IA irá substituir de fato o ser humano, mas será um belo mecanismo de contribuição para a jornada e a experiência do usuário, contribuindo com na jornada educacional e facilitando muito a vida das pessoas.
- ✓ Palloma (Danone) concordou que para o chat GPT o importante é entendermos como dar o comando correto para recebermos aquilo que de fato queremos, saber perguntar e se necessário revisar, pois pode ser que não sejam informações verdadeiras ou precisas, é necessário o humano para fazer esse filtro e interpretação.
- ✓ Glades (Taticca) continuou dizendo que a literacia é importante exatamente para isso, para saber perguntar e o chat retornar com o resultado esperado. O chat GPT está muito poderoso com toda exposição e investimentos que potencializaram esse boom.
- ✓ Glades (Taticca) trouxe o exemplo da Microsoft que já consegue extrair a ata de uma reunião, esse recurso foi liberado para as contas empresariais. Ela disse ser uma entusiasta dessas ferramentas e da própria IA e de como ela vai interferir de fato na vida dos profissionais e das empresas.
- ✓ Glades (Taticca) perguntou se todos tiveram experiência imersiva com chat GPT.
- ✓ Palloma (Danone) respondeu que teve pouca experiência com isto, apenas para fazer alguns testes, confessou que precisa aprender a utilizar mais a ferramenta.
- ✓ Flavia (Sabin) achou a reunião muito bacana e concordou que a IA é algo que facilita o dia a dia das pessoas. Quem produz a IA coloca uma série de vertentes, mas precisa haver maior sensibilidade e empatia para com os outros e entender a expectativa do cliente, buscar melhoria contínua e aperfeiçoamento, principalmente porque as expectativas das pessoas mudam.
- ✓ Flavia (Sabin) falou que um grande desafio é as pessoas acompanharem as mudanças, estarem abertas a inovação e saber lidar com ela.
- ✓ Glades (Taticca) achou o comentário da Flavia (Sabin) incrível, de fato é preciso estar aberto a mudanças e usar isso de forma humanizada, com olhar genuíno para essa transformação que estamos vivendo. Isso é bastante desafiador, a mídia mostra que IA vai substituir empregos, pode até ser que substitua, mas pode ser que crie muitos outros também.
- ✓ Rosearia (DASA) concordou que essa ferramenta não vai substituir os colaboradores, enfatizou que as pessoas precisam se atualizar cada vez mais, buscar conhecer o funcionamento das novas ferramentas e saber como contribuir e se desenvolver para conseguir caminhar com essas novas tecnologias, as pessoas precisam mudar a mentalidade.
- ✓ Glades (Taticca) seguiu dizendo que é preciso estar aberto para uma transformação.
- ✓ Glades (Taticca) deu exemplo da Metaverso que sofreu um declínio devido a sua má estratégia, mas acredita que vai alcançar um patamar diferente no varejo, ele será o seu maior beneficiário. O varejo está sempre aplicando soluções e ferramentas e em algum momento não terá mais o que oferecer para o cliente. O próximo passo será criar ambientes imersivos de realidade virtual em que antes de comprar um produto, o cliente terá uma experiência real e imersiva.
- ✓ Glades (Taticca) falou que a próxima reunião seguirá com as apresentações dos Mini Grupos, agradeceu a participação de todos e encerrou a reunião.

**Próxima reunião:** 18/Out

**Horário:** 15H00 às 16h30