

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



**Data:** 13/12/2023

**Horário:** 15h00 às 16h30 por videoconferência

**Elaborado por:** Jéssica Querino - IBHE

**Revisado por:** Beatriz Cullen - IBHE

### Participantes Presentes

<b>Camil Alimentos</b>	Vania Santana de Farias	<b>Taticca</b>	Glades Chuery
<b>Cyrela</b>	Ana Tavares	<b>IBHE</b>	Beatriz Cullen
<b>Mary Kay</b>	Rosangela G. dos Santos	<b>IBHE</b>	Jéssica Querino
<b>Sompo Seguros</b>	Tatiane Rezende Rocha		

**Convidado:** Daniel Reche - **Taticca**

#### Programa:

- Finalização das discussões sobre o tema: **O uso de IA com foco no atendimento ao cliente** – com cases de mercado a serem apresentados pelas empresas Panasonic, Sompo Seguros, Grupo Fleury e Seguros Unimed.
- Discussão com o grupo.

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

#### Pontos Discutidos:

- ✓ Beatriz (IBHE) iniciou a reunião cumprimentando a todos os participantes presentes e convidou Glades (Taticca) para falar.
- ✓ Glades (Taticca) começou falando sobre a PL 2338 que está sendo discutida no Senado, que trata da legalização da Inteligência Artificial e que as empresas deveriam estar mais interessadas nesse tema para ver as questões de aplicação, LGPD etc., mas não estão muito conectadas com essa temática.
- ✓ Glades (Taticca) comentou que faz parte de uma Associação que está construindo um paper para levar ao Senado e questionar o impacto da IA no relacionamento e experiência do cliente. Nesse material terá um capítulo que proteja as empresas.
- ✓ Beatriz (IBHE) falou sobre a Visita de Destaque na Camil Alimentos em que os participantes puderam conhecer toda a estrutura da empresa, fábrica, cozinha experimental e conhecer todo trabalho do SAC. Foi excelente!!!
- ✓ Beatriz (IBHE) falou que esta é a última reunião do ano, mas em Fevereiro de 2024 as atividades serão retomadas.
- ✓ Beatriz (IBHE) pediu para a Tatiane (Sompo Seguros) dar início à apresentação.
- ✓ Tatiane (Sompo Seguros) falou que recentemente a empresa passou por uma cisão, parte da empresa foi vendida para a HDI Seguros. Antes de tal cisão, o atendimento na empresa sempre foi feito através de voz e chat. o atendimento via chat era simples e não roborizado, o cliente selecionava a opção desejada e era direcionado diretamente para o atendimento humano. Naquela

- época, foi realizado um estudo para inserção de um atendimento robotizado, criaram então, a Sayuri, nome do robô.
- ✓ Tatiane (Sompo Seguros) contou que o segurado já não precisava falar com o atendente humano, conseguia realizar diversas transações através da interação do chat robotizado. Ao inserir palavras-chave, conseguia serviços como segunda via de boleto, alteração na forma de pagamento, alteração de endereço, abertura de sinistro etc.
  - ✓ Tatiane (Sompo Seguros) disse que havia diversas formas dele de convencê-lo a conseguir atendimento das suas necessidades sem precisar falar com um operador humano, com isso, conseguiam reter muitos clientes, reduzindo bastante o número de chamadas, a implantação dessa tecnologia foi um sucesso.
  - ✓ Glades (Taticca) perguntou se conseguiam medir o impacto de tudo isso.
  - ✓ Tatiane (Sompo Seguros) respondeu que sim.
  - ✓ Tatiane (Sompo Seguros) complementou que após a cisão, os clientes com faturamento abaixo de 30 milhões de reais e a Sayuri (robô), foram para a HDI Seguros. Atualmente sua empresa trabalha com produtos acima de 30 milhões de reais e não possui chat, todo atendimento é realizado por voz, telefone.
  - ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se o motivo é devido à diminuição na base de clientes.
  - ✓ Tatiane (Sompo Seguros) confirmou e disse que há projetos em estudo para nova contratação.
  - ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se não há necessidade de colocar outros canais de atendimento.
  - ✓ Tatiane (Sompo Seguros) respondeu que a tecnologia sempre ajuda, mas tudo isso envolve custos. Com a diminuição da carteira de clientes, o valor de contratos aumenta automaticamente, pois quanto menos clientes, maior o valor por chamada e vice e versa, mas estão em negociação com a Área.
  - ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se utilizam Whatsapp.
  - ✓ Tatiane (Sompo Seguros) respondeu que utilizam para célula ativa, em negociações, captação de clientes etc., mas não como receptivo. No momento isso ainda está em estudo.
  - ✓ Glades (Taticca) comentou que grande parte do atendimento feito por Whatsapp é robotizada, mas não sabe se há algoritmo de IA.
  - ✓ Glades (Taticca) destacou que ela possui uma relação de 650 ferramentas de IA Generativa (que treina o algoritmo para aprender de fato), por isso a importância do chat GPT. O varejo tem utilizado muito o sistema de chat GPT para criar boas relações com os clientes e fornecedores.
  - ✓ Glades (Taticca) contou um case que está em teste num varejo em que buscam através de uma IA realizar people analytics, fazer uma análise preditiva do potencial que um grupo de colaboradores tem de sair daquela empresa, já que o varejo sofre muito com demissões e admissões. Isso pode ser usado também na experiência do cliente, para identificar qual a probabilidade do cliente sair da empresa ou de um serviço recorrente. Ao utilizar IA para fazer essa análise baseada no comportamento de compra e venda do cliente com dados e estatística, é possível obter uma predição.
  - ✓ Glades (Taticca) explicou que através do comportamento do cliente, como por exemplo, pagar um boleto atrasado, consegue avaliar a probabilidade de sair da marca e ir para o concorrente. Com essas análises, são criados mecanismos com a IA para garantir que o cliente esteja satisfeito,

- podendo ser criados produtos e serviços para aquele cliente específico, garantindo uma melhor experiência do cliente.
- ✓ Glades (Taticca) contou um fato interessante. Quando uma pessoa quer comprar um produto de maneira on-line, mas está indecisa e deixa esse produto no carrinho, a empresa envia automaticamente uma newsletter notificando que o produto está no carrinho ou abaixa o preço para tornar mais atraente para o cliente efetuar a compra.
  - ✓ Glades (Taticca) recentemente fez uma experiência no setor aéreo, em que ela e seu sócio realizaram a compra de um mesmo produto, uma passagem aérea. A compra do sócio ficou no valor de R\$ 700,00, enquanto a sua ficou em R\$ 300,00, isso está atrelado ao comportamento de compras de cada cliente, além do fato de que quanto mais vazio o avião, mais barato é e vice e versa.
  - ✓ Tatiane (Sompo Seguros) comentou que essa é uma maneira para a empresa não perder seu cliente, não deixá-lo pesquisando por muito tempo produtos semelhantes e assim comprar no concorrente.
  - ✓ Glades (Taticca) enfatizou a importância de haver uma IA por traz disso, tornando a situação mais ágil, imagine colocar um Analista avaliando cada cliente, levaria muito tempo e com isso poderia comprar no concorrente.
  - ✓ Glades (Taticca) falou que a IA lê o sistema, traz relatórios e notificações para quem realmente abandonou a compra e não voltou mais e para aqueles que ainda estão indecisos e não finalizaram a compra.
  - ✓ Beatriz (IBHE) percebeu que algumas empresas não fazem uso de IA com foco no atendimento ao cliente e perguntou para Glades (Taticca) se ela acredita que é por ser um serviço caro ou falta de interesse.
  - ✓ Glades (Taticca) respondeu que acredita que no próximo ano será mais acessível para as empresas. Hoje o chat GPT possui uma ferramenta chamada Enterprise com algumas funcionalidades e multicanalidades como geração de imagens, geração de voz, clonagem de voz etc. Essas ferramentas estão se popularizando, mas algumas empresas ainda estão tateando e avaliando o impacto, embora IA esteja sendo usada faz um bom tempo.
  - ✓ Glades (Taticca) falou que há um certo nível de complexidade para estabelecer projetos, mas depois de implementado e bem estabelecido, o robô roda sozinho com a mesma capacidade de uma equipe de 4 ou mais pessoas.
  - ✓ Daniel (Taticca) complementou que há empresas que possuem mais de 100 robôs diferentes nos processos. O fato é que IA está muito utilizada, apesar da preocupação atual em saber se é boa ou será ruim a longo prazo.
  - ✓ Beatriz (IBHE) citou o case apresentado na reunião anterior pelo representante da Mapfre em que uma empresa do setor bancário participava do programa ESG global, sendo necessário cumprir regras como o Paper Free (sem consumo de papel), uma das diretrizes era cortar o uso do papel, ele contou em detalhes como foi o processo.
  - ✓ Beatriz (IBHE) perguntou para a Ana (Cyrela) se há novidades sobre às iniciativas que sua empresa começou no evento Ideathon (imersão sobre IA) e os casos que apresentaram.
  - ✓ Ana (Cyrela) respondeu que foram selecionados grupos específicos no evento realizado, e para o próximo ano, eles devem informar o andamento dos projetos.

- ✓ Glades (Taticca) informou que esteve presente no evento realizado pela Cyrela junto com o Daniel (Taticca).
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se a ideia do evento envolvia obrigatoriamente Inteligência Artificial.
- ✓ Glades (Taticca) respondeu que foram apresentados alguns problemas de negócio para as equipes criarem ferramentas e soluções envolvendo tecnologia para resolvê-los. Havia uma comissão que avaliou a melhor solução para apresentar ao Comitê de Inovação para aprovação.
- ✓ Daniel (Taticca) complementou que foram apresentados aproximadamente 15 problemas de negócio. A Glades (Taticca), ele e outras pessoas atuaram como Especialistas Técnicos para ajudar a equipe a pensar se as soluções mostradas eram viáveis ou não, e em alguns casos, houve pessoas pensando em soluções que achavam ser IA, mas não era, era robotização.
- ✓ Beatriz (IBHE) concordou e disse que algumas empresas mostram canais e ferramentas que não utilizam IA.
- ✓ Beatriz (IBHE) lembrou a apresentação da Mary Kay na reunião anterior, essa empresa utiliza tecnologia com robotização, mas não é IA.
- ✓ Glades (Taticca) falou sobre diversas ferramentas de voice, inclusive de clonagem de voz em que é possível gravar a voz de uma pessoa em sua língua nativa e transformar o áudio do vídeo em diversas outras línguas com a mesma voz.
- ✓ Glades (Taticca) disse que de certa forma, isso tudo acaba sendo perigoso, por esse motivo o Senado quer regular. A clonagem de voz pode acabar sendo usada de forma negativa, mas por outro lado, pode otimizar processos, potencializar, estimular as empresas e reduzir custos.
- ✓ Glades (Taticca) mostrou uma gravação em vídeo que fez de si mesma utilizando a ferramenta HeyGen. Nesse vídeo ela fala em português, mas a ferramenta conseguiu transformar o mesmo áudio em outras línguas. Esse é o grande ponto da IA Generativa, poder de uma maneira positiva gerar conteúdo, materiais e oportunidades.
- ✓ Glades (Taticca) comentou que dentro da plataforma Canva há a solução do HeyGen, com isso, torna-se possível a criação de vídeos com a IA realizando traduções e assim por diante. Além desse, há muitos outros recursos audiovisuais.
- ✓ Daniel (Taticca) citou um exemplo em que gravou um áudio com sua própria voz e utilizando IA, transformou o áudio em japonês.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou por que isso é considerado IA.
- ✓ Daniel (Taticca) respondeu que a tecnologia por traz disso coleta um volume gigantesco de informação que recebeu, como vídeo e voz, utiliza esses mecanismos analíticos para refazer e transformar em outro vídeo com novas regras, isso é IA.
- ✓ Beatriz (IBHE) achou muito interessante o case referente ao atendimento do cliente que a Glades (Taticca) mostrou, que com o uso de IA pode potencializar e transformar o atendimento em várias línguas.
- ✓ Beatriz (IBHE) falou que além do recurso e da facilidade, muitos tradutores seriam eliminados.
- ✓ Glades (Taticca) comentou que há possibilidade de algumas carreiras se dizimarem e outras precisarão de aprimoramento para se manter no mercado. No caso de tradutores, não necessariamente irão acabar, mas precisarão encontrar uma nova versão de si mesmos.

- ✓ Beatriz (IBHE) disse que esses cargos talvez possam fazer a curadoria, melhorando cada vez mais a informação dessa IA para que ela seja melhor e mais rápida.
- ✓ Glades (Taticca) comentou que em 2018 a CEO da Microsoft falava que em uma ou duas décadas, as empresas iriam se transformar em empresas de tecnologia e hoje, bem antes de uma década, basicamente todas as empresas que não são tecnológicas, possuem um gap muito grande.
- ✓ Glades (Taticca) concluiu que haverá oportunidade para todos, mas é preciso se atualizar, não somente olhando para as empresas, mas para cada indivíduo, cada carreira, daqui um tempo o profissional que não souber minimamente programar ou conhecer regras básicas de IA Generativa ou qualquer outra IA, será um profissional fora do mercado de trabalho.
- ✓ Beatriz (IBHE) comentou sobre a última reunião do Grupo de Estudo Experiência do Cliente que envolveu a construção de um framework para tratar a "dor" de uma empresa. A ideia foi trabalhar essa ferramenta para verificar problemas e pontos de melhoria na experiência do cliente. A pessoa que realizou o trabalho faz parte da Área Comercial em sua empresa, mas estuda IA para entender o contexto e se atualizar, IA tem a ver com todas as Áreas.
- ✓ Daniel (Taticca) comentou que a maioria dos novos membros da Associação na qual ele faz parte, não são da Área de IA, são das mais variadas Áreas possíveis, que tentam entender como isso se adequa ao dia a dia delas.
- ✓ Beatriz (IBHE) pensou que o grande motivo das empresas não irem atrás dessa tecnologia é a preocupação de quanto custa.
- ✓ Glades (Taticca) falou que o custo inicial sempre é mais caro, mas as empresas ganham escalabilidade e isso acaba sendo diluído no projeto.
- ✓ Glades (Taticca) disse que possui vários cases que mostram o tempo e o ROI (retorno sobre investimento) dos projetos que envolvem tecnologia e quando as empresas têm essa visibilidade, acaba se tornando muito mais fácil.
- ✓ Glades (Taticca) comentou que a demanda para esse tipo de serviço, muitas vezes vem da própria Área de Tecnologia que não consegue mensurar e já direciona para o setor de Compras que realiza cotações sem ter o sentimento correto.
- ✓ Glades (Taticca) concordou que é um custo alto, mas quando se torna mais tangível ao mostrar toda otimização de trabalho que isso traz e que acaba refletindo em diversas outras questões como o indicador NPS etc., é possível ver o quanto tal investimento vale a pena.
- ✓ Beatriz (IBHE) sugeriu ao grupo levar uma dor de suas empresas e buscar soluções através do uso de IA identificando o quanto isso valerá a pena e o quanto custa.
- ✓ Glades (Taticca) comentou que possui alguns cases prontos, precisando somente saber qual dor a ser tratada.
- ✓ Beatriz (IBHE) falou novamente sobre o framework realizado no Grupo de Estudo Experiência do Cliente em que a pessoa que realizou o trabalho e conseguiu desenvolver e entender o que acontecia com o cliente que comprava ou não em sua empresa, o que precisava ser feito no pré, durante e no pós venda, ela construiu a jornada inteira usando a ferramenta Miro.
- ✓ Beatriz (IBHE) sugeriu fazer um trabalho semelhante no Grupo de Estudo Inovação e Tecnologia.

- ✓ Glades (Taticca) falou que a ferramenta Miro é uma ferramenta de projetos com uma potência fantástica, podendo fazer interações, treinamentos e muito mais e gostou da ideia de fazer um trabalho assim neste Grupo de Estudo.
- ✓ Daniel (Taticca) achou muito bacana, estimular o Grupo a elaborar ideias e soluções. Ele falou que posteriormente pode fazer uma apresentação mostrando um pouco do material que ele e a Glades (Taticca) tem para eliminar essas dores.
- ✓ Beatriz (IBHE) complementou dizendo que o Grupo pode discutir para aprenderem o quanto podem trabalhar e aplicar nas suas empresas a resolução dos problemas com uso de IA.
- ✓ Ana (Cyrela) achou a ideia muito boa e disse que é muito semelhante ao evento realizado na sua empresa, que funcionou justamente dessa forma, levar algumas dores e buscar soluções com o uso de tecnologia.
- ✓ Beatriz (IBHE) disse que normalmente as empresas só aceitam propostas quando vêem que é rentável.
- ✓ Glades (Taticca) falou que quem compra a dor normalmente é o CFO ou Gerente Financeiro, com a redução de custos da Área, esses profissionais ficam de olhos abertos.
- ✓ Beatriz (IBHE) irá consensar com o Grupo no início de 2024, para levarem dores de suas empresas e juntos encontrarem soluções através de IA.
- ✓ Vania (Camil) achou melhor não levarem cases prontos para estimular a criatividade e aprendizado do Grupo.
- ✓ Beatriz (IBHE) mencionou que a Glades (Taticca) compilou todas as reuniões sobre o assunto "ESG" discutido em reuniões anteriores e imputou em um chat GPT para elaboração de um artigo. O artigo será enviado a todos para consenso e publicação.
- ✓ Beatriz (IBHE) falou que em Fevereiro de 2024 as atividades serão retomadas para definição de novos Grupos, pediu que todos aguardem e finalizou a reunião.

2 **Próxima reunião:** FEV/2024 (a definir)

**Horário:** 15H00 às 16h30