

PROJETO: ChatBot para auxílio de pesquisa documental com linguagem natural

EMPRESA: Bank of America Merrill Lynch

BREVE DESCRIÇÃO EMPRESA / MINI BIO: O Bank of America é uma das principais instituições financeiras do mundo, atendendo indivíduos, pequenas e médias empresas, grandes corporações e governos com uma gama completa de produtos e serviços bancários, de gestão de investimentos e outros produtos e serviços financeiros e de gestão de risco.

PROFESSOR ORIENTADOR: Profa. Dra. Thais Rodrigues Neubauer

OVERVIEW

- **PRINCIPAL ÁREA DE NEGÓCIO:** Áreas de Suporte (Operations, Finance, HR, Tech, Facilities)
- **LÍDER DO PROJETO:** Fábio Draschi Morciani
- **PONTO FOCAL BACKUP:** Renato Lopes
- **LÍDER TÉCNICO:** Fábio Draschi Morciani
- **LÍDER DE NEGÓCIO:** Aurélio Correio
- **LÍDER EXECUTIVO [Onboarding Executivo]:** Leonardo Meira

ESBOÇO DO PROJETO

- **PROBLEMA:** Atualmente, processos e procedimentos internos do Operations Brazil estão documentados em portais e repositórios internos, mas a busca por essas informações é pouco intuitiva e, muitas vezes, ineficiente. Os funcionários perdem tempo procurando manuais, fluxos e normas, além de não haver um mecanismo integrado que ofereça respostas atualizadas, adaptadas ao contexto de cada área e às regras de Compliance e Info Security.
- **OBJETIVO:** Desenvolver uma solução que permita a centralização e atualização de informações relacionadas a processos, acessos, treinamentos, normas e diretrizes que devem ser considerados por funcionários, permitindo a integração de diversas fontes e tipos de conteúdo. A solução deve envolver também um Chatbot corporativo que, com aplicação de tecnologias on-premises, permita a recuperação das informações previamente centralizadas e atualizadas por meio de consultas realizadas em linguagem natural pelos.
- **BENEFÍCIOS ESPERADOS PARA O PARCEIRO:**
 - Aumento da eficiência operacional, reduzindo o tempo gasto na busca por informações.
 - Facilitação ao acesso à informação e disseminação de conhecimento que possibilita maior aderência a regras, requisitos regulatórios, diretrizes etc que devem direcionar a execução de atividades dos funcionários, bem como aumento do engajamento em plataformas de treinamento
 - Facilitação do onboarding de novos funcionários

- Centralização de informações a serem consideradas para disseminação de conhecimento e facilitação de atualização de conhecimento a ser disseminado.

- **MATERIAIS DE ESTUDOS ANEXADOS:**

- Exemplos dados acessíveis publicamente
-
- Exemplos do catálogo de treinamentos (MyUniversity)

DESCRÍÇÃO CURTA DO PROJETO

Solução para centralização de conhecimento relacionado à execução de atividades internas, com facilitação de atualização e recuperação de informação via Chatbot inteligente.

ESCOPO MACRO

O projeto consistirá no desenvolvimento de uma solução que permita centralização e facilitação na atualização de conhecimento relacionado a execução de processos internos, bem como acesso ao conhecimento via chatbot interno. Os seguintes aspectos são esperados como parte da solução:

1. Busca em linguagem natural: Funcionário pergunta, por exemplo, “Quais acessos preciso para trabalhar em Cash Operations?”, e o bot responde considerando regras da área e Compliance previamente inseridas na base centralizadora de conhecimento.
2. Recebimento de documentos para armazenamento e atualização em base centralizada.
3. Respostas incluindo indicação de fontes (documentos, PDFs e fluxogramas internos) para consulta a completude do material relacionado à busca, incluindo indicação de treinamentos (plataforma My University).
4. Preparação de ambiente capaz de considerar o recebimento e organização de todas as áreas de Operations Brazil – Markets:
 - Recon (Reconciliation)
 - Pilotos (Projetos-piloto e iniciativas de teste)
 - Risk & Control
 - FICC Ops (Fixed Income, Currencies and Commodities Operations)
 - Equities
 - FX (Foreign Exchange Operations)
 - Trade & Credit
 - UAT (User Acceptance Testing)
 - Cash Operations
 - Servicing
 - Middle Office
5. Preparação de ambiente que considere perfil adaptativo: Respostas adaptadas conforme área, cargo e nível de acesso do usuário.
6. Validação: Serão feitos testes com grupos-piloto de todas as áreas listadas para verificar precisão, relevância e tempo de resposta.

7. Ferramenta para treinamento do chatbot para inclusão de fontes de informações.

MVP

Chatbot funcional com:

- o Integração básica ao repositório centralizado de documentos.
- o Capacidade de responder a perguntas pré-configuradas em linguagem natural.
- o Consulta a conhecimento das amostras enviadas.

DEMAIS ENTREGÁVEIS

- Interface web (mobile friendly) para interação.
- Módulo de administração para atualizar conteúdos e fluxos.
- Relatórios de uso (perguntas mais comuns, gaps de informação).
- Documentação técnica e manual de uso.

RESTRIÇÕES / O PROJETO NÃO CONTEMPLEA

- Acesso a dados confidenciais ou sensíveis de clientes.
- Respostas que envolvam transações financeiras ou aprovação de operações.
- Alterações diretas em sistemas corporativos (o bot é apenas consultivo).
- Treinamento com dados fora do ambiente seguro do banco.
- Não será possível realizar o desenvolvimento no ambiente interno do banco, sendo necessário replicar suas características técnicas em ambiente externo.

CONTEÚDO RESTRITO

- Documentos internos de procedimentos e fluxos.
- Políticas de Compliance e segurança da informação.
- Materiais e links exclusivos da MyUniversity.

STAKEHOLDERS

- Funcionários de todas as áreas de Operations Brazil – Markets (usuários finais):
 - o Recon
 - o Pilotos
 - o Risk & Control
 - o FICC Ops
 - o Equities
 - o FX
 - o Trade & Credit
 - o UAT

- o Cash
- o Servicing
- o Middle Office
- Equipe de Tecnologia (integração e manutenção do bot).
- Compliance (validação de regras e restrições).
- Recursos Humanos / Treinamento (MyUniversity).
- Gestores de área (fornecedores de conteúdo e validação).