

brastel

Solução ChatBot para **SAC de Remessas**

www.brastel.com

Equipe



André Lessa



Arthur Reis



Jonas Sales



Luiz Carlos



Luiz Granville



Mateus Rafael



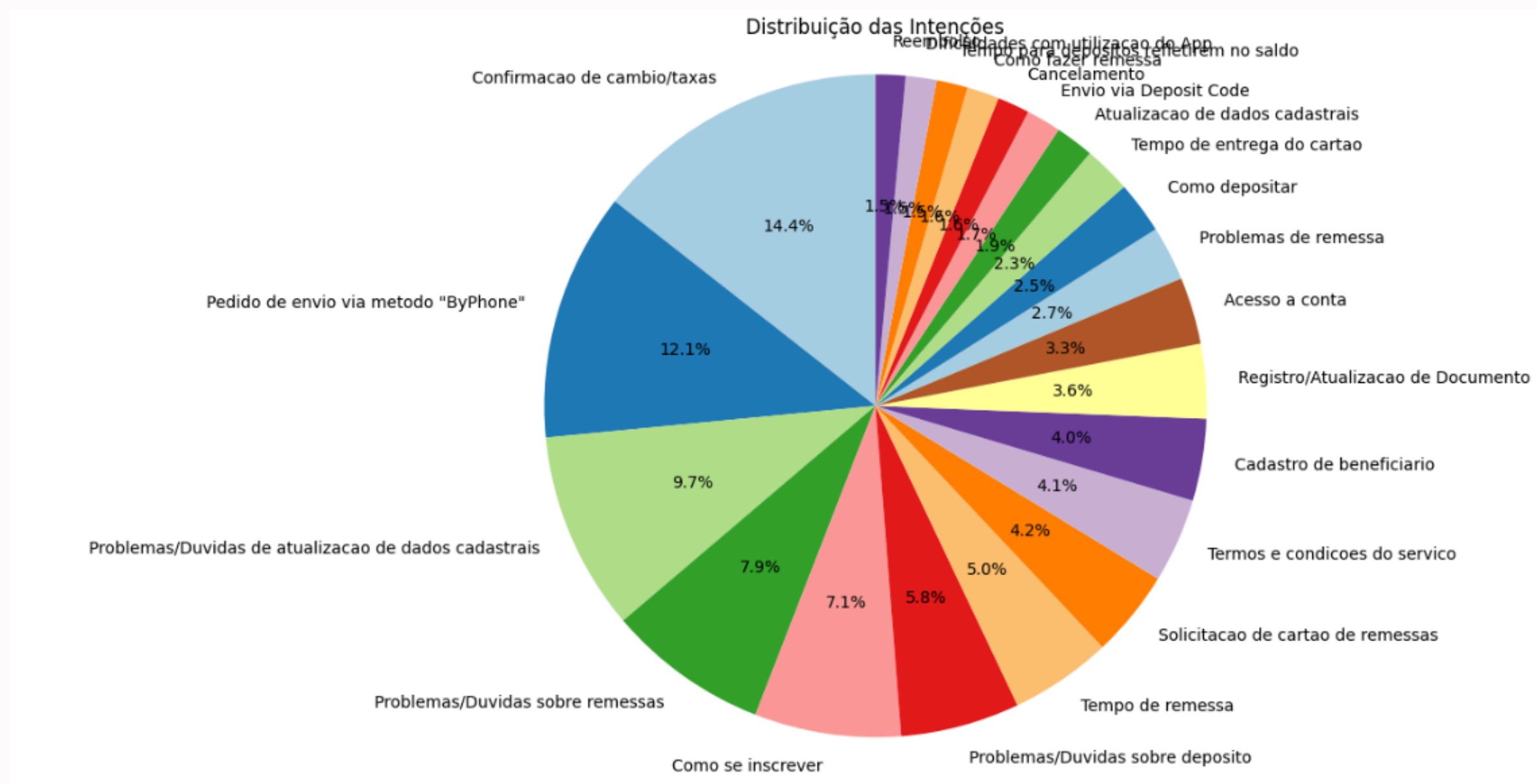
Vinicius Souza

Agenda

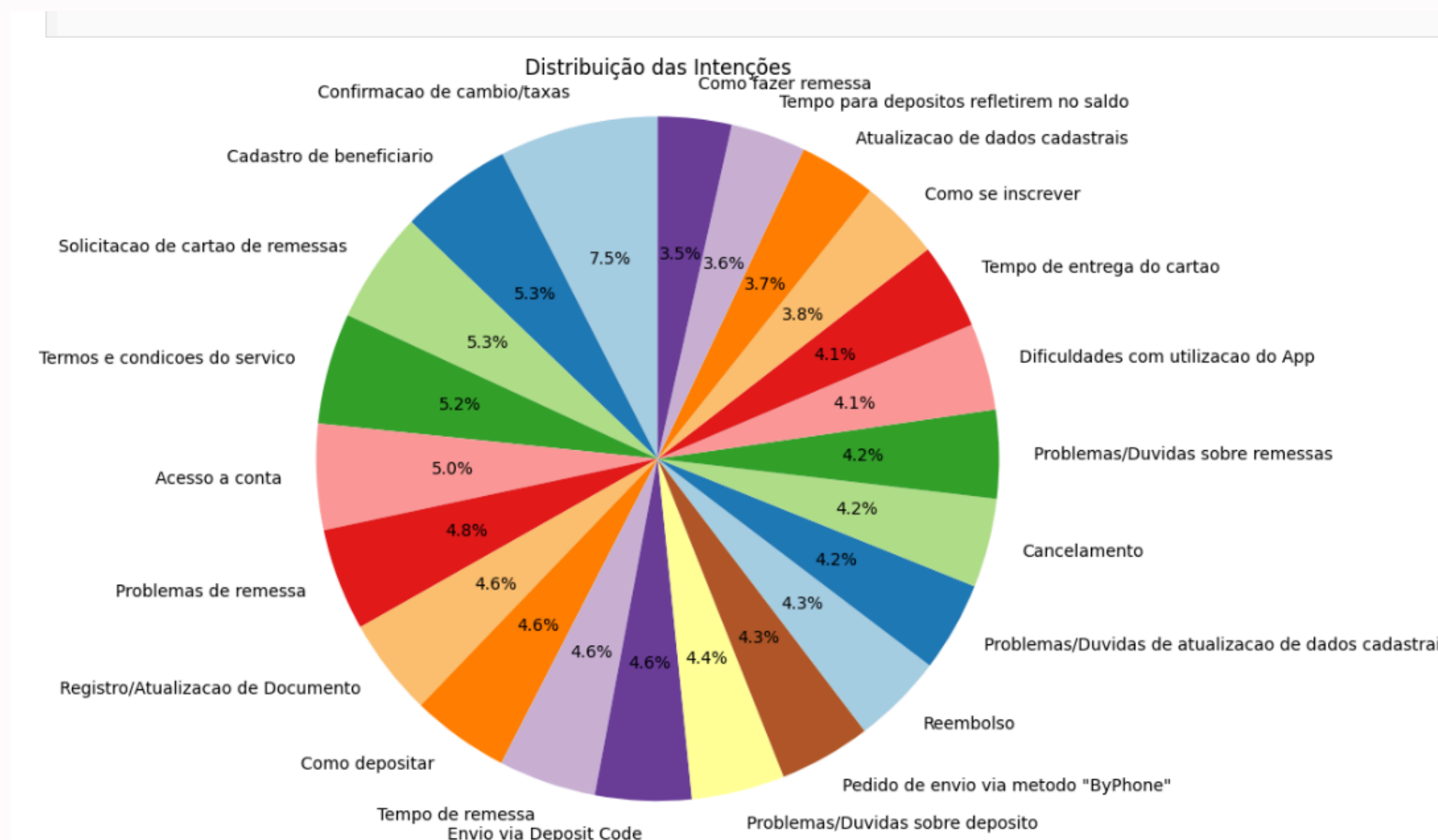
- Balanceamento de classes 01
- Classificador de intenções 02
- LLM 03
- Próximos Passos 04



Balanceamento de classes - Antes



Balanceamento de classes - Depois



Classificador de intenções SP3

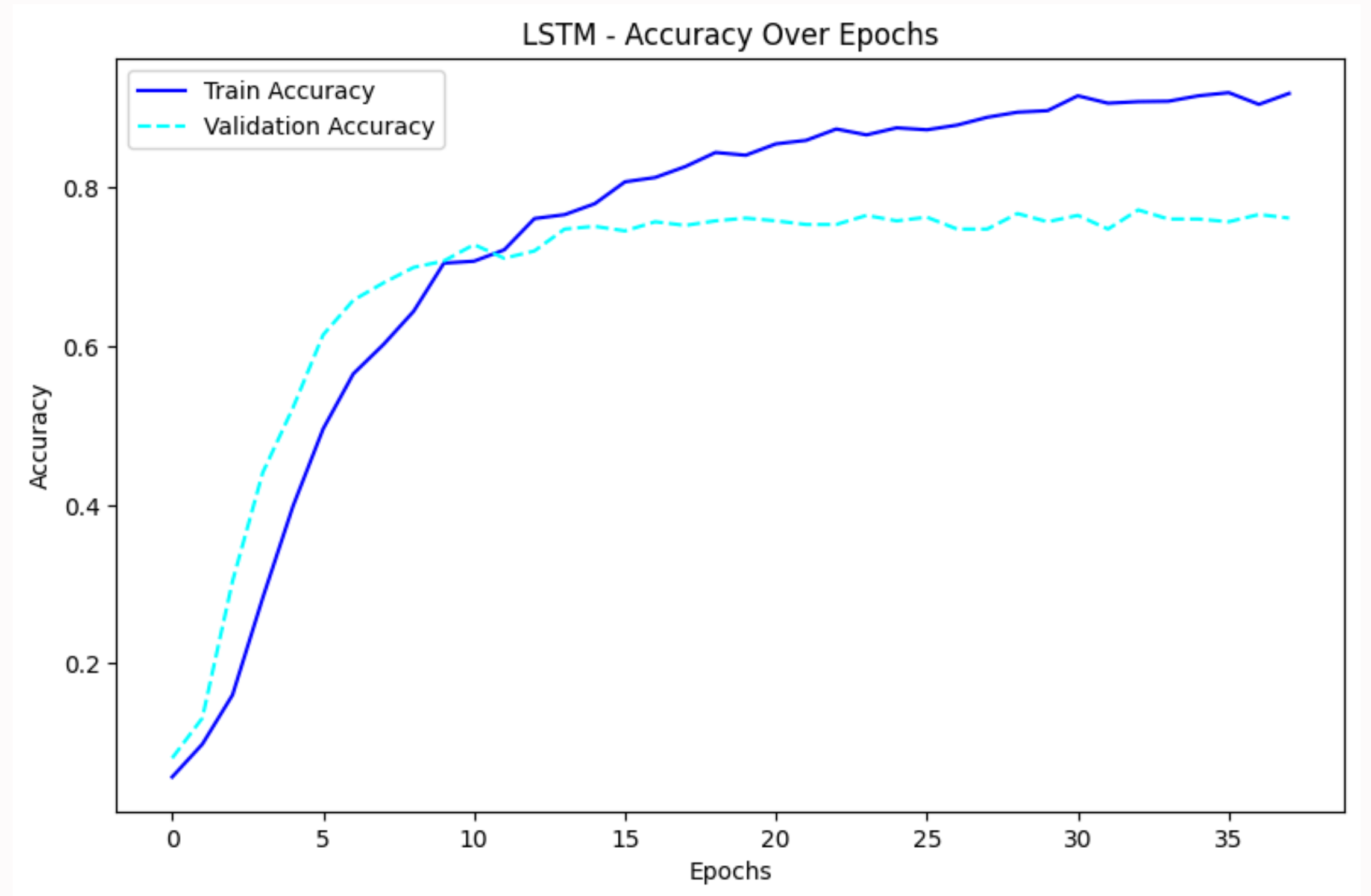
		Confusion Matrix LSTM																					
True Labels	Acesso a conta -	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0		
	Atualizacao de dados cadastrais -	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0		
	Cadastro de beneficiario -	0	0	6	0	0	0	1	0	0	0	1	0	4	0	0	0	0	0	1	0		
	Cancelamento -	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0			
	Como depositar -	0	0	1	0	2	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0		
	Como fazer remessa -	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0		
	Como se inscrever -	0	0	3	0	0	0	3	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0		
	Confirmacao de cambio/taxas -	0	0	0	0	0	0	0	38	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	1	0		
	Dificuldades com utilizacao do App -	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0		
	Envio via Deposit Code -	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0		
	Pedido de envio via metodo "ByPhone" -	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	19	0	0	0	0	0	0	0	0	3		
	Problemas de remessa -	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0		
	Problemas/Duvidas de atualizacao de dados cadastrais -	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	16	0	0	0	0	0	0	0		
	Problemas/Duvidas sobre deposito -	0	0	1	0	0	0	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0	2	1	
	Problemas/Duvidas sobre remessas -	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	1	0	5	0	0	1	0	2	2	
	Reembolso -	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	
	Registro/Atualizacao de Documento -	3	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	7	0	1	0	0	1	0	1	0	
	Regras do servico -	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	9	0	0	0	
	Solicitacao de cartao de remessas -	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	5	0	0	0	
	Tempo de entrega do cartao -	0	0	2	0	0	0	1	1	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	3	1	
	Tempo de remessa -	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	
	Termos e condicoes do servico -	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		Acesso a conta -	Atualizacao de dados cadastrais -	Cadastro de beneficiario -	Cancelamento -	Como depositar -	Como fazer remessa -	Como se inscrever -	Confirmacao de cambio/taxas -	Dificuldades com utilizacao do App -	Envio via Deposit Code -	Pedido de envio via metodo "ByPhone" -	Problemas de remessa -	Problemas/Duvidas de atualizacao de dados cadastrais -	Problemas/Duvidas sobre deposito -	Problemas/Duvidas sobre remessas -	Reembolso -	Registro/Atualizacao de Documento -	Regras do servico -	Solicitacao de cartao de remessas -	Tempo de entrega do cartao -	Tempo de remessa -	Termos e condicoes do servico -
		Predicted Labels																					

Classificador de intenções atual

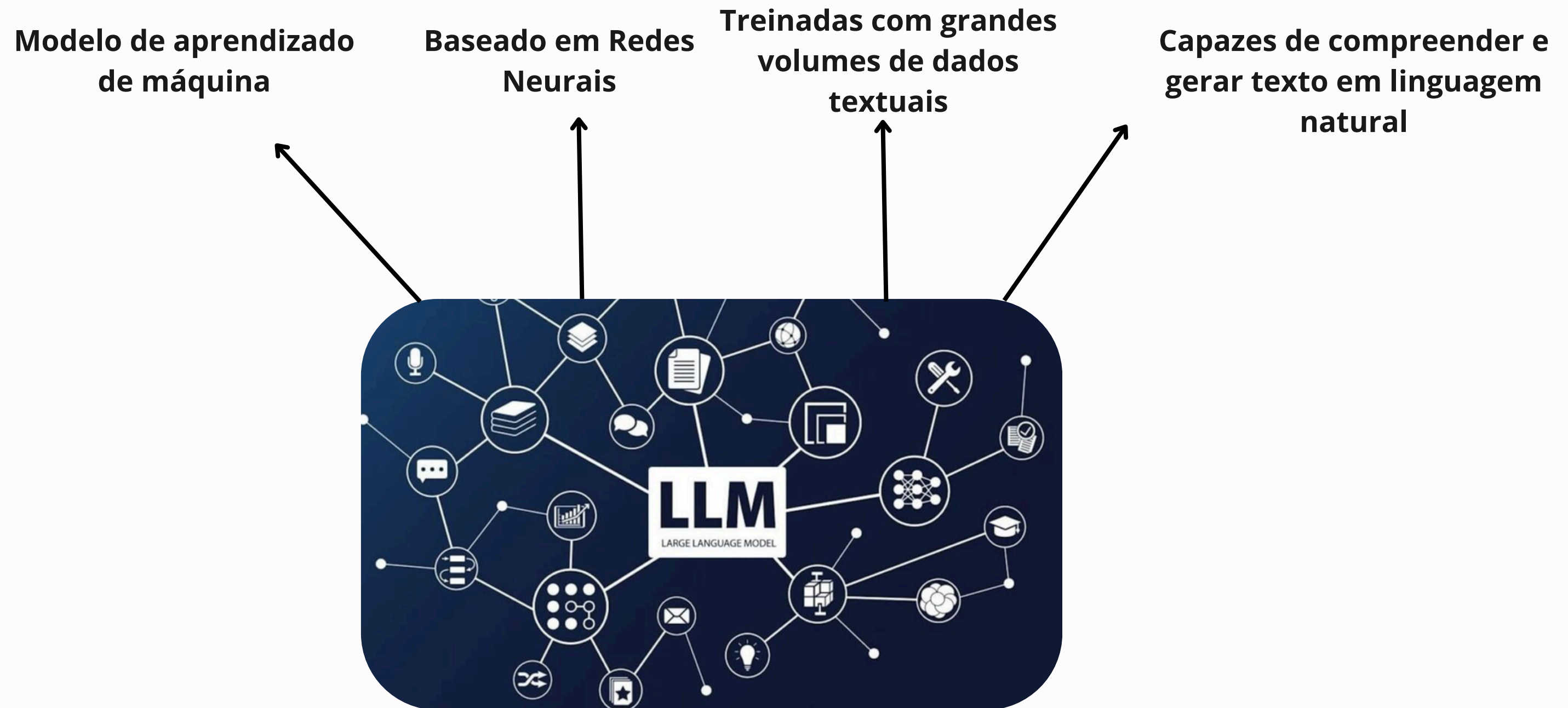
True Labels		Predicted Labels																						
		Acesso a conta	Atualizacao de dados cadastrais	Cadastro de beneficiario	Cancelamento	Como depositar	Como fazer remessa	Como se inscrever	Confirmacao de cambio/taxas	Dificuldades com utilizacao do App	Envio via Deposit Code	Pedido de envio via metodo "ByPhone"	Problemas de remessa	Problemas/Duvidas de atualizacao de dados cadastrais	Problemas/Duvidas sobre deposito	Problemas/Duvidas sobre remessas	Reembolso	Registro/Atualizacao de Documento	Solicitacao de cartao de remessas	Tempo de entrega do cartao	Tempo de remessa	Tempo para depositos refletirem no saldo	Termos e condicoes do servico	
	Acesso a conta	43	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Atualizacao de dados cadastrais	0	30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Cadastro de beneficiario	0	0	49	0	0	1	0	0	0	0	1	5	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
	Cancelamento	0	0	0	44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	
	Como depositar	0	0	0	0	25	0	1	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Como fazer remessa	0	0	0	0	4	18	10	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	
	Como se inscrever	0	1	0	0	0	4	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	
	Confirmacao de cambio/taxas	0	0	0	0	0	0	0	59	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3	0	
	Dificuldades com utilizacao do App	0	0	0	0	0	0	0	0	30	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	
	Envio via Deposit Code	0	0	0	0	1	0	0	0	0	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Pedido de envio via metodo "ByPhone"	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	20	0	0	0	5	0	0	0	0	3	1	0	
	Problemas de remessa	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	30	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	
	Problemas/Duvidas de atualizacao de dados cadastrais	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	26	1	1	0	7	0	0	0	0	2	
	Problemas/Duvidas sobre deposito	1	1	1	1	19	3	1	1	0	0	2	0	2	11	0	0	0	1	0	0	2	1	
	Problemas/Duvidas sobre remessas	0	0	1	0	1	4	0	2	0	0	3	7	0	0	6	0	0	0	0	4	0	2	
	Reembolso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	31	0	0	0	0	0	0	
	Registro/Atualizacao de Documento	1	0	2	1	0	1	0	1	0	0	0	0	14	0	0	0	16	0	0	0	0	0	
	Solicitacao de cartao de remessas	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	58	3	0	0	0	
	Tempo de entrega do cartao	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	32	0	0	0	0	
	Tempo de remessa	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1	2	0	1	1	1	1	0	0	24	0	1	
	Tempo para depositos refletirem no saldo	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	25	0	
	Termos e condicoes do servico	0	1	0	0	0	0	1	3	2	0	0	0	0	0	1	1	2	0	1	1	0	23	

Classificador de intenções

Acurácia de treino: 91,52%
Acurácia de Validação: 75%
Precision: 75%
Recall: 75%
F1-Score: 74%



LLM - Large Language Model



Nosso Modelo LLM

 **T5 (Text-To-Text Transfer Transformer) para fine-tuning**

Versatilidade

Desempenho

Fine-Tuning

brastel

ありがとう

Obrigado