

# ESTADO ATUAL DA IA GENERATIVA



# DAVID DIAS

Engenheiro, professor e mestre em Administração de Empresas.

Diretor responsável pela área de desenvolvimento de mercado de **Dados & Inteligência Artificial** para América Latina na **Accenture**.

Mais de 20 anos de experiência em pesquisa e inovação na indústria de tecnologia e um dos pioneiros no desenho, implementação e desenvolvimentos de projetos de inteligência artificial, responsável pela implementação e liderança do ecossistema do **IBM Watson** no Brasil.

Nos últimos 4 anos, liderou e participou de projetos de inteligência artificial e automação em empresas brasileiras, tendo vivenciado na prática o uso de IA em diferentes empresas e setores da economia.

EMPRESAS POR ONDE PASSEI

**ambev** **IBM** **accenture** >

# AGENDA

**01**

GenAI é apenas uma Buzzword?

**02**

Casos de uso e aplicações

**03**

Riscos e Mitigações

**04**

Resumo

# GenAI é apenas uma Buzzword?

chatgpt

Search term

bard

Search term

open AI

Search term

ukraine

Search term

beatles

Search term

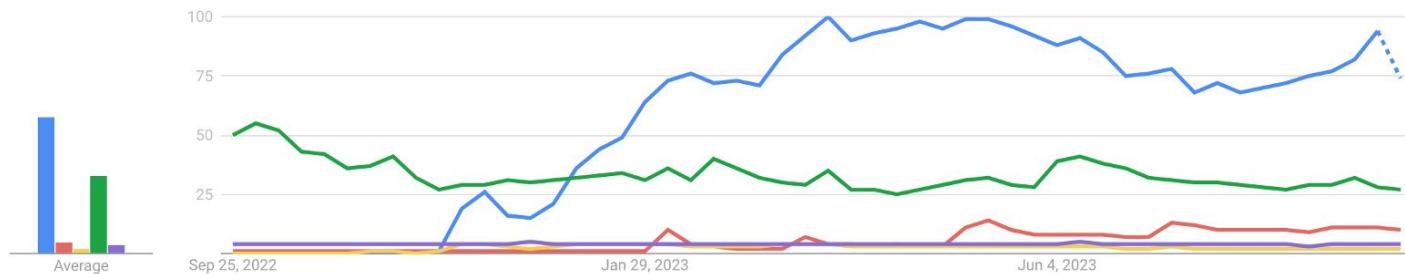
Worldwide ▾

Past 12 months ▾

All categories ▾

Web Search ▾

## Interest over time



ChatGPT  
Computer program

beatles  
Search term

Ukraine  
Country in Europe

Israel  
Country in the Middle...

palestine  
Search term

Worldwide ▾

Past 7 days ▾

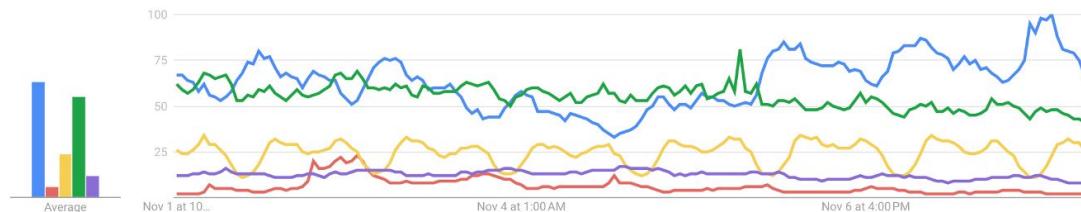
All categories ▾

Web Search ▾

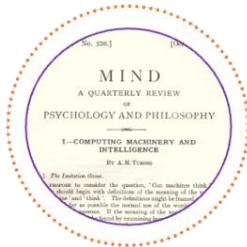
⚠ Note: This comparison contains both Search terms and Topics, which are measured differently.

LEARN MORE

### Interest over time



## Can Machines Think?



Alan Turing publishes  
“Computing Machinery  
and Intelligence”



Deep Blue becomes the first computer chess-playing program to beat a world chess champion.



Watson, a natural language computer, on Jeopardy! defeats two former champions



Google DeepMind's AlphaGo defeats Go champion Lee Sedol.

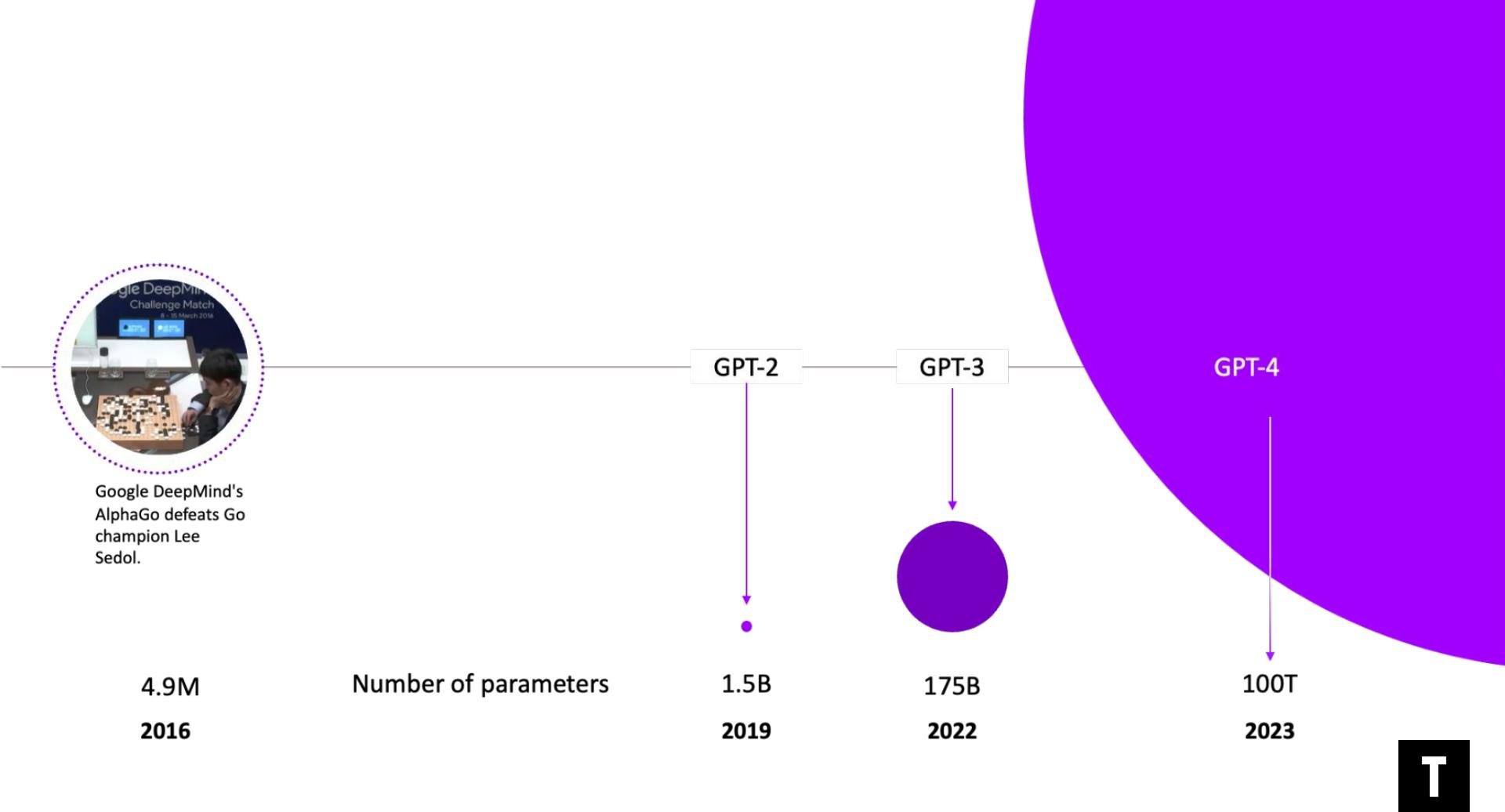
1950

1997

2011

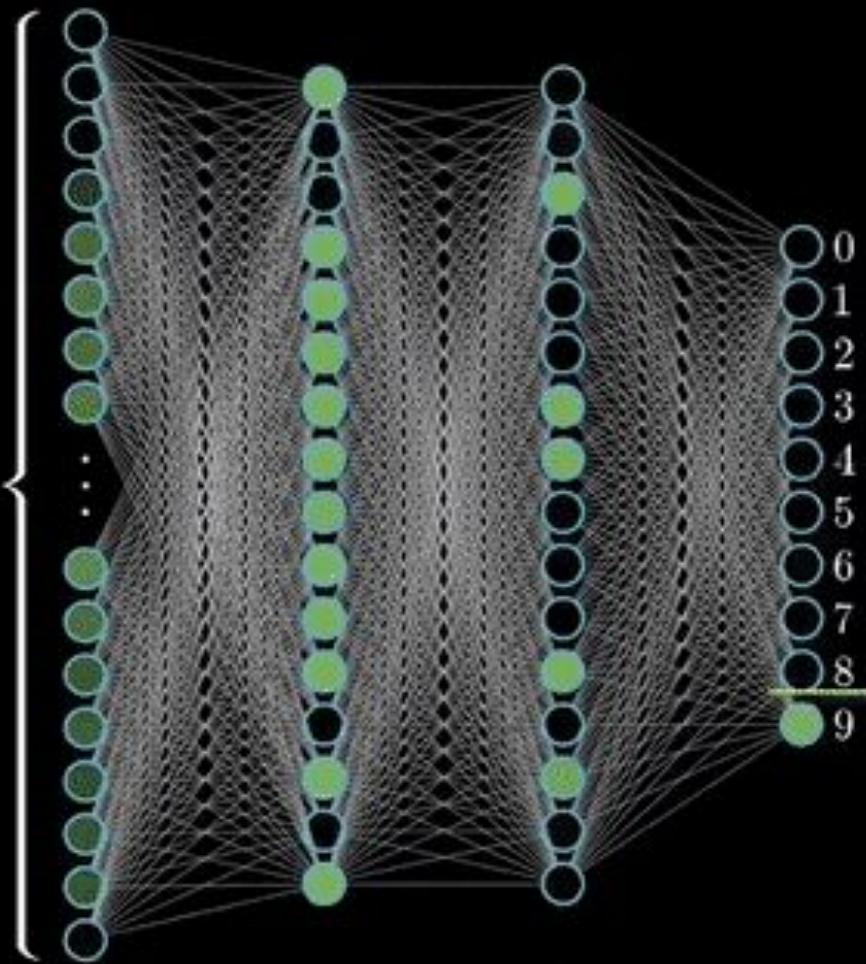
2016

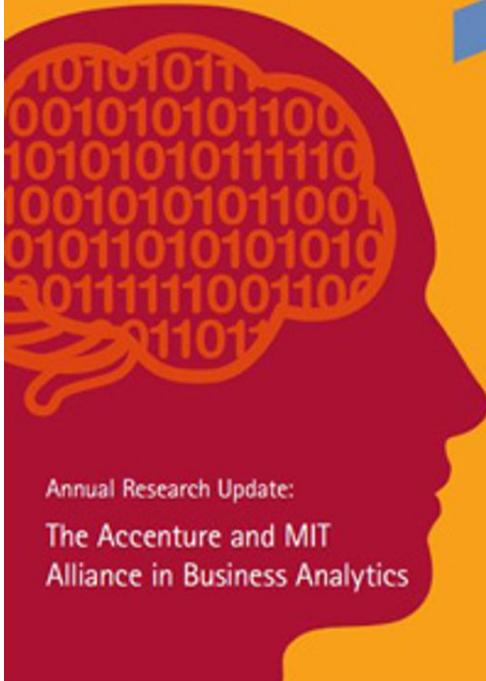






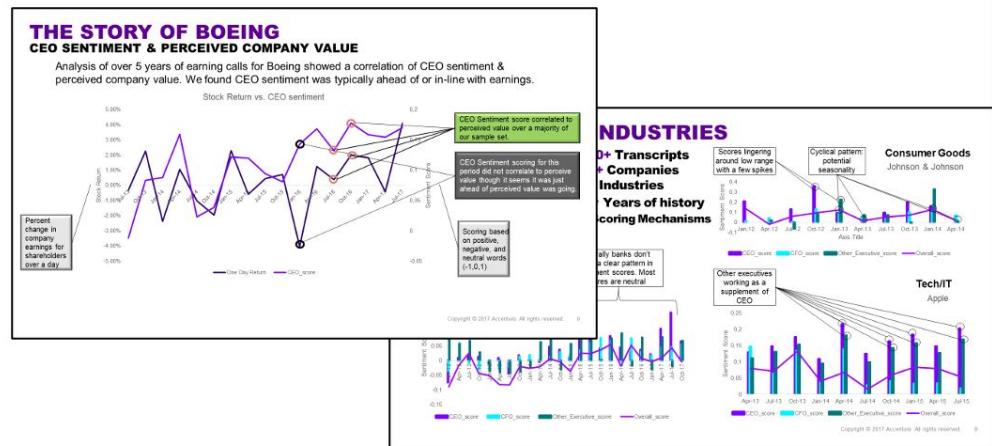
784




 High performance. Delivered.


# RESEARCH

MIT e Accenture se aliaram para explorar através de NLP as percepções geradas em *earnings calls* e Q&As e sua correlação com a variação no preço de ações.



 Accenture GenAI

Send me your pdf file here. 03:10

What do you want to know about this PDF? 03:10

Você é um analista de mercado. Analise a transcrição dos resultados referentes ao primeiro trimestre de 2023 do banco Bradesco. Destaque os resultados obtidos, os pontos positivos, os pontos negativos e a sua avaliação final sobre os resultados da empresa. 03:10

Ok! 03:10

Just a minute. 03:10

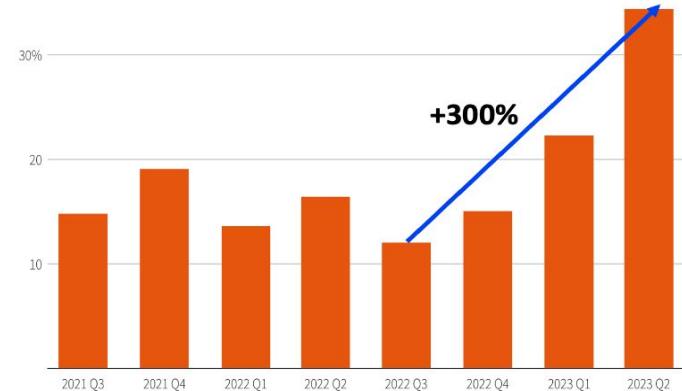
Resultados do 1T23 do Banco Bradesco:

Pontos Positivos:

1. Lucro Líquido de R\$ 4,3 bilhões e ROE de 10,6% no 1T23, dentro das expectativas.
2. Evoluções positivas em operações de seguro e margem com o mercado.

Google Chrome + Type a message

## S&P 500 analyst calls that have mentioned 'AI' at least once



Bars compare conference calls held by companies so far in 2023 Q2 to calls held by the same companies in previous quarters

Source: Refinitiv call transcripts  
Created by Thomson Reuters

Reuters Graphics

Over a third of S&P 500 corporations reporting their results this month had AI mentioned at least once on conference calls held with analysts, up from about a quarter of companies at about the same period in the first quarter, according to a Reuters analysis.

Transcrição  
da Videoconferênci  
a Resultados do 1T23 05 de m...





Accenture GenAI



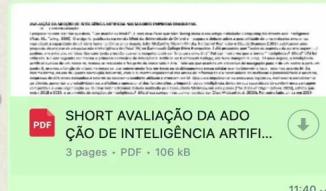
What do you want to know about this PDF? 11:40

Ok! 11:41

Just a minute. 11:41

O documento trata de uma avaliação da adoção de Inteligência Artificial (IA) nas maiores empresas brasileiras. Ele discute a evolução da IA, sua importância e aplicação em diversos setores da economia, e como ela pode conferir uma vantagem competitiva a uma organização. O texto também menciona estudos realizados por várias consultorias sobre o uso e a maturidade da IA nas empresas. Além disso, o documento propõe investigar os principais movimentos das maiores empresas brasileiras no uso e adoção de IA, os resultados alcançados e a maturidade de IA dessas empresas. O objetivo final é desenvolver um modelo de avaliação da maturidade do uso e adoção de IA baseado em uma extensa revisão bibliográfica e correlacioná-lo com os principais indicadores de desempenho dessas empresas.

Would you like to ask any more questions? 11:42



PROJETO DE TESE DE DOUTORADO

DAVID ANTONIO SILVA DIAS

AVALIAÇÃO DA ADOÇÃO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NAS MAIORES EMPRESAS BRASILEIRAS.

SÃO PAULO  
2023





Accenture GenAI



**bradesco Tabela de Rentabilidade**

PDF tabelaRentabilidade01Servlet.pdf  
3 pages • PDF • 79 kB

02:17 ✓

What do you want to know about this PDF? 02:17

Quais os fundos de CRÉDITO PRIVADO? 02:18 ✓

Ok! 02:18

Just a minute. 02:18

Os fundos de crédito privado mencionados no texto são:

1. Crédito Privado Tipo
  2. H FI RF Crédito Privado LP Performance
  3. FIC Crédito Privado Performance RF LP H
  4. Crédito Privado Performance 22
  5. Crédito Privado Credit Selection
  6. Prime Crédito Privado Performance 20
  7. Crédito Privado Executivo
  8. Empresas Crédito Privado Performance 20
- 02:19



Type a message



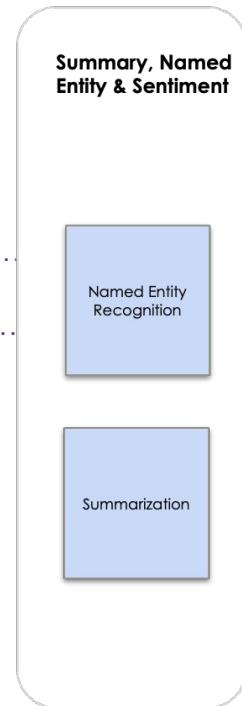
**bradesco Tabela de Rentabilidade**

**Série 04 de agosto de 2023**

02:19

T

# Sumarização e publicação de notícias



Summarized Output of the Games

CABLE SPORTS CHANNEL

Soccer NBA PGA MLB

Summary

Solly March has been in sensational form for Brighton this season, and he was once again the star of the show on Saturday. The Seagulls striker scored a brilliant goal to open the scoring against Liverpool, and he was also involved in the build-up to Danny Welbeck's second goal. March has now scored six goals in his last six Premier League appearances, and he's been directly involved in 11 of Brighton's 20 goals in the league this season.

Named Entities

- Teams: Brighton, Liverpool, Seagulls, Southampton, Villa, Forest, Chelsea, Wolves, Bournemouth
- Players: Solly March, Danny Welback, Surridge, Anthony, Worrall, Outtara's, Hennessey, Zemura's, Moore, Neto, Johnson

Relevant Articles

- How Brighton became the best team in the league
- How Brighton turned their season around
- Solly March becomes the top goal scorer in the league

Solly March named MVP of Matchday 20



# Geração de Prompts

We have received feedback (on 4/28/23) to adjust the prompt by replacing “excitement and drama” with “details and standout performances.” We will also want to review to ensure other game summaries are not significantly adjective-heavy, especially when not referring to a championship game.

## English Prompt

*As a sports journalist, you have been tasked with writing an editorial article about a recent lacrosse game. You have access to game scores, roster, transcript and play by play information that includes the account of action on the field. Your goal is to use the transcript to write an engaging and informative article that captures the excitement and drama of the game .Additionally, you are required to come up with a catchy and relevant heading for your article. Generate three possible headings and article variants including final scores in less than three paragraphs and not exceeding five hundred words for each article.*

*Transcript:{}*

*PLAYERS{}*

*GAME\_SCORES:{Quaterly,halftime,final}*

*Play-by-Play:*

## Spanish Prompt

*As a sports journalist, you have been tasked with writing an editorial article about a recent lacrosse game. You have access to game stats, roster and transcript that includes the account of action on the field. Your goal is to use the transcript to write an engaging and informative article that captures the excitement and drama of the game in less than two paragraphs and not exceeding four hundred words.Additionally, you are required to come up with a catchy and relevant heading for your article. Generate three possible headings and article variants including final scores and content should be in Spanish language used in united states .*

*Transcript: {}*

*PLAYERS : {}*

*FINAL SCORE : Chrome 24 , Atlas 23*



# Human-in-the-Loop

Uma vez que a saída é gerada, eles podem revisar os resumos do jogo para determinar qual opção deve ser aprovada e publicada em suas propriedades digitais.

The screenshot shows a digital interface for managing game reviews. At the top, there's a red bar followed by a black header with the text "Dashboard" and "PLL". Below this is a table listing completed games:

Game	Date	Teams	Last Modified
25	Sat, 16th September 2023	Chrome 🏴 v/s 🏴 Atlas	15:32 Sept 18th
26	Sun, 17th September 2023	Redwoods 🏴 v/s 🎖 Cannons	12:05 Sept 18th
27	Mon, 18th September 2023	Chaos 🎖 v/s 🎖 Archers	19:55 Sept 17th
24	Fri, 15th September 2023	Atlas 🏴 v/s 🏴 Redwoods	09:45 Sept 17th
23	Thur, 14th September 2023	Cannons 🎖 v/s 🏴 Chrome	14:39 Sept 16th
22	Wed, 13th September 2023	Archers 🎖 v/s 🎖 Chaos	10:33 Sept 16th
21	Tue, 12th September 2023	Chrome 🏴 v/s 🏴 Waterdogs	12:22 Sept 15th

On the left side of the table, there are two buttons: "In Review" with counts 03 and 07, and "Completed". Above the table, there's a yellow circle icon labeled "Unopened". To the right of the table, there's a "Last Modified" dropdown menu with a red arrow icon.

# Resultado

CABLE SPORTS CHANNEL

Soccer NBA PGA MLB

≡

### Summary

Solly March has been in sensational form for Brighton this season, and he was once again the star of the show on Saturday. The Seagulls striker scored a brilliant goal to open the scoring against Liverpool, and he was also involved in the build-up to Danny Welbeck's second goal. March has now scored six goals in his last six Premier League appearances, and he's been directly involved in 11 of Brighton's 20 goals in the league this season.

### Named Entities

- Teams: Brighton, Liverpool, Seagulls, Southampton, Villa, Forest Chelsea, Wolves, Bournemouth
- Players: Solly March, Danny Welbeck, Surridge, Anthony, Worrall, Outtara's, Hennessey, Zemura's, Moore, Neto, Johnson



**Solly March named MVP of Matchday 20**

**Relevant Articles**

[Liverpool extends losing streak](#)

[How Brighton turned their season around](#)

[Solly March believes his run is just beginning](#)

"Hi...what content are you looking for?"



T

# PLL Test Prompts

## Brazil Prompt

*Voce é um jornalista de esportes. voce tem escrever um resumo sobre o primeiro tempo do jogo abaixo. Faça isso de forma crítica e ponderada. Faça em três parágrafos. Faça uma manchete e faça de três maneiras diferentes.*

*Transcrição: [...]*

*Estatísticas: [...]*



### **Manchete 1: "São Paulo domina o primeiro tempo e sai na frente contra Academia Puerto Cabello"**

No primeiro tempo do jogo entre Academia Puerto Cabello e São Paulo, realizado em um ambiente hostil, o time brasileiro mostrou superioridade em diversos aspectos. Com 62% de posse de bola, o São Paulo controlou o jogo e criou mais oportunidades de gol. Aos 28 minutos, Wellington Rato marcou um belo gol de falta, consolidando a vantagem para o Tricolor. Além disso, o São Paulo teve 4 finalizações dentro do gol, enquanto o time venezuelano não conseguiu converter nenhuma das 6 finalizações realizadas. O desempenho defensivo também se destacou, com a equipe brasileira anulando as investidas do Academia Puerto Cabello e mantendo a vantagem no placar.

### **Manchete 2: "São Paulo controla o jogo, mas falha nas finalizações contra Academia Puerto Cabello"**

Em um primeiro tempo em que o São Paulo dominou as ações, a equipe brasileira mostrou-se superior em termos de posse de bola, com 62% de controle do jogo. No entanto, apesar do domínio territorial e das boas jogadas construídas, o time falhou nas finalizações. Dos 8 chutes à gol realizados, apenas 4 foram direcionados dentro das traves, demonstrando a falta de efetividade nas conclusões. O gol de Wellington Rato, aos 28 minutos, foi uma exceção a essa falta de pontaria. Por outro lado, a defesa do São Paulo esteve sólida, mantendo o Academia Puerto Cabello sem conseguir converter as oportunidades criadas.

### **Manchete 3: "Academia Puerto Cabello resiste à pressão do São Paulo, mas sofre gol de falta"**

No primeiro tempo do confronto entre Academia Puerto Cabello e São Paulo, a equipe venezuelana mostrou-se resiliente diante do domínio imposto pelo adversário. Com 38% de posse de bola, Academia Puerto Cabello soube se defender e dificultou as ações ofensivas do São Paulo. No entanto, aos 28 minutos, o time brasileiro aproveitou uma cobrança de falta e marcou o único gol da partida até o momento, com Wellington Rato. Apesar de não ter criado muitas chances claras de gol, o Academia Puerto Cabello manteve-se na disputa e buscará reverter o placar no segundo tempo.

# PLL Test Prompts

## Brazil Prompt

*Voce é um jornalista de esportes. voce tem escrever um resumo sobre o primeiro tempo do jogo abaixo. Faça isso de forma empolgante e envolvente. Faça em três parágrafos. Faça uma manchete e faça de três maneiras diferentes.*

*Transcrição: [...]*

*Estatísticas: [...]*



### **Manchete 1: "São Paulo vence no primeiro tempo com gol de Wellington Rato e mantém a emoção em alta!"**

Em um confronto eletrizante entre Academia Puerto Cabello e São Paulo, o primeiro tempo não decepcionou os torcedores. A partida começou com muita intensidade, com ambas as equipes buscando o ataque. Logo aos 28 minutos, o São Paulo abriu o placar com um golaço de Wellington Rato. Em uma cobrança de falta magistral, Rato chutou colocado com a canhota e a bola morreu no fundo da rede, deixando o goleiro adversário sem chances. O gol trouxe ainda mais emoção ao jogo, com a Academia Puerto Cabello pressionando em busca do empate. A defesa do São Paulo teve que trabalhar duro para segurar os ataques perigosos do time venezuelano, que acertou a trave em uma tentativa de Lugo. O primeiro tempo foi repleto de lances emocionantes, cartões amarelos e disputas acirradas, mantendo os espectadores grudados nas poltronas.

### **Manchete 2: "Wellington Rato brilha e São Paulo sai na frente em jogo eletrizante contra a Academia Puerto Cabello!"**

A bola rolou com muita intensidade no confronto entre Academia Puerto Cabello e São Paulo, e os torcedores foram presenteados com um primeiro tempo recheado de emoções. O destaque ficou por conta de Wellington Rato, que marcou um golaço aos 28 minutos. O volante tricolor cobrou falta com maestria, chutando colocado com a perna esquerda e acertando o ângulo, deixando o goleiro adversário sem reação. O gol trouxe ainda mais emoção ao jogo, com a Academia Puerto Cabello pressionando em busca do empate. Ambas as equipes tiveram oportunidades de marcar, com destaque para uma bola na trave do time venezuelano. O primeiro tempo foi uma verdadeira montanha-russa de emoções, com faltas, cartões amarelos e muita disputa, deixando os espectadores sem fôlego.

### **Manchete 3: "Wellington Rato abre o placar com golaço e São Paulo domina primeiro tempo contra a Academia Puerto Cabello!"**

A torcida do São Paulo pode comemorar no primeiro tempo do confronto contra a Academia Puerto Cabello! O gol que abriu o placar veio dos pés de Wellington Rato, em uma cobrança de falta perfeita. Com um chute colocado de canhota, Rato mandou a bola por cima da barreira e balançou as redes, levando os torcedores ao delírio. O São Paulo teve o controle do jogo durante boa parte da primeira etapa, mantendo a posse de bola e criando oportunidades de ampliar o placar. Porém, a Academia Puerto Cabello não se entregou e também deu trabalho à defesa tricolor, acertando a trave em uma finalização de Lugo. O primeiro tempo foi repleto de ação e emoção, com chances de gol para ambos os lados e um São Paulo determinado a manter a vantagem.

# PLL Test Prompts

## Brazil Prompt

*Com base nas transcrições e nas estatísticas do primeiro tempo, dados fornecidos, faça uma avaliação probabilística de quem ganhará a partida e qual será o placar?*

Transcrição: [...]

Estatísticas: [...]



Com base nos dados fornecidos e em uma avaliação probabilística, podemos inferir que o São Paulo tem uma maior probabilidade de vencer a partida contra a Academia Puerto Cabello. O São Paulo apresenta um domínio maior da posse de bola, criou mais oportunidades de gol e marcou um gol com efetividade.

**APC** 0 – 2 **SAO**  
Alisson • Wellington Rato  
Encerrado

## São Paulo vence Puerto Cabello e fica perto de classificação na Sul-Americana

Quanto ao placar, é possível considerar que o resultado final pode ser favorável ao São Paulo, com uma possível vitória por 1-0 ou 2-0. No entanto, é importante lembrar que esses são apenas cenários hipotéticos e que o resultado real pode ser diferente.

# A disruptão é iminente

A IA generativa tem o potencial de tornar as empresas massivamente **mais produtivas** e alcançar um crescimento explosivo.

A vantagem vem de entender o impacto para o seu negócio e as rápidas mudanças **tecnológicas** e traçar um caminho à frente da concorrência.



**30%**

**Produtividade**

Ganhos de produtividade esperados até 2028, desde o front office até as operações de back-office



**60%**

**Organizações**

vão testar o GenAI em 2023,  
40% farão um grande investimento



**40%**

**Processos das Empresas**

70% de todas as profissões serão fortemente impactados pela Gen AI

Source: CXO Pulse Survey, conducted by Accenture Research, February 2023)

Source: Accenture Research based on analysis of Occupational Information Network, US Dept. of Labor; US Bureau of Labor Statistics.)

# Previsões da Gartner para a IA Generativa



Até 2025, 70% das empresas identificarão o uso sustentável e ético da IA entre suas principais preocupações.



Até 2025, 35% das grandes organizações terão um diretor de IA (Chief AI Officer) que se reporta ao CEO ou COO.



Até 2025, o uso de dados sintéticos reduzirá o volume de dados reais necessário para aprendizado de máquina em 70%.



Até 2025, 30% das mensagens de marketing de saída de grandes organizações serão geradas sinteticamente. Isso representa um aumento em relação a menos de 2% em 2022.



Até 2026, apesar de todos os avanços em IA, o impacto nos empregos globais será neutro — não haverá uma diminuição ou aumento líquido.



Até 2030, a IA poderia reduzir as emissões globais de CO<sub>2</sub> em 5 a 15% e consumir até 3,5% da eletricidade mundial.



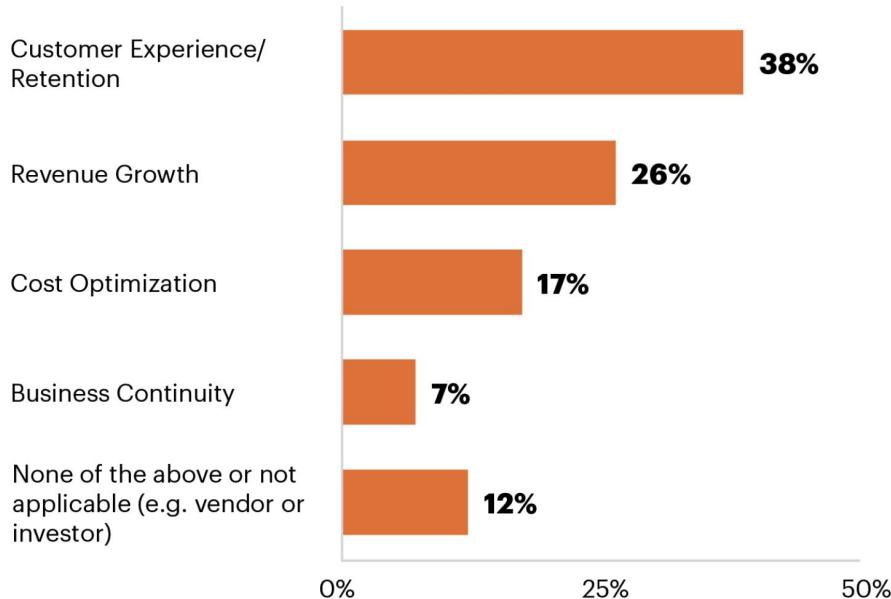
Até 2030, decisões tomadas por agentes de IA sem supervisão humana causarão US\$ 100 bilhões em perdas de danos a ativos.



Até 2033, soluções de IA resultarão em mais de meio bilhão de empregos humanos líquidos adicionais.

# Foco das Iniciativas

## Primary Focus of Generative AI Initiatives



[gartner.com](https://gartner.com)

Source: Gartner.  
© 2023 Gartner, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved. 2323718

Gartner

T

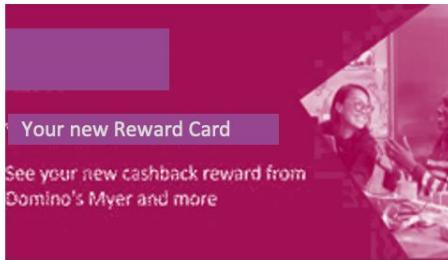
# Casos de uso e aplicações

# **MARKETING HIPERPERSONALIZAÇÃO**

# Customer Engagement Case Study Detailed- Personalized Experience : Impact of 100x tailoring of Offers

## One Offer > Many Creatives

Today's Offer: Rewards New Offer



Same message and creative asset for all segments / customers

### Generative AI Hyper-Personalised Comms



Attribute	Example
Name	Daisy Jones
Age	31
Segment	Rising prosperity; career climbers
Loyalty	5 years
Engagement cadence	Daily
Product holdings	Everyday Account Smart Access, Home Loan
Financial wellbeing	Good
Home location	Melbourne
Current location	Domestic
Favourite spend category	Food and drink
Relationships	Unknown
Channel preference	Digital
Customer triggered need	Travel insurance



Attribute	Example
Name	John Smith
Age	52
Segment	Executive wealth, mature money
Loyalty	15 years
Engagement cadence	Weekly
Product holdings	Share trading account, Platinum credit card, Everyday Account
Financial wellbeing	Very good
Home location	Sydney
Current location	Domestic
Favourite spend category	Travel
Relationships	Single
Channel preference	Digital
Customer triggered need	Retirement planning



Attribute	Example
Name	Alex Nguyen
Age	25
Segment	City Sophisticates, Career Climbers
Loyalty	3 years
Engagement cadence	Daily
Product holdings	Everyday Account Smart Access, Credit Card
Financial wellbeing	Moderate
Home location	Perth
Current location	Domestic
Favourite spend category	Shopping (Clothing)
Relationships	Unknown
Channel preference	Digital
Customer triggered need	Travel insurance



- Increased Engagement and Offer Conversion
- Improved Customer Experience

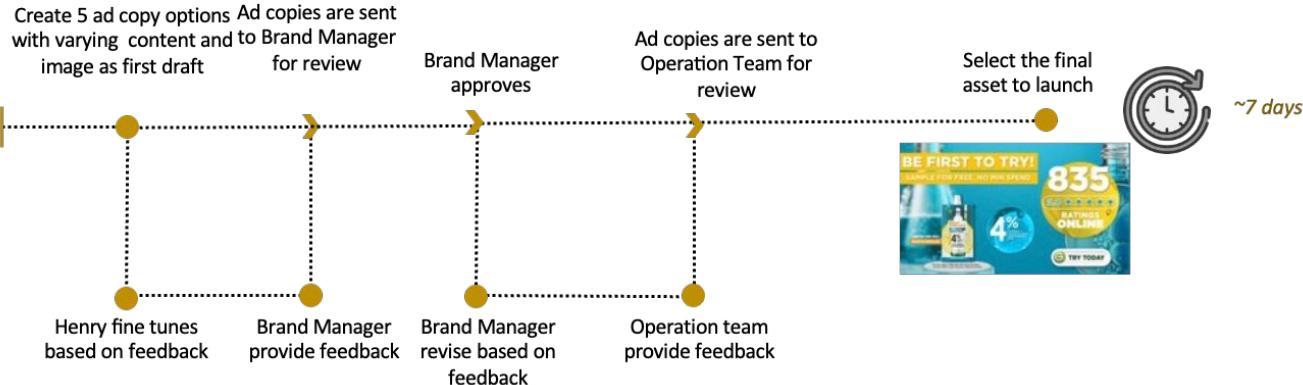
- Increased NPS
- First 'Customer Facing Generative AI Use Case in Financial Services'

# Gere o primeiro rascunho da cópia do anúncio com imagem e conteúdo usando Gen AI

**TODAY**



**Henry  
(Graphic Designer)**



**WITH GEN AI**



**Henry  
(Graphic Designer)**

Operation Team enters campaign details into Gen Ai

Brand: Lancome  
Market: Malaysia  
Platform: Shopee  
Target Date: xxx  
Duration of Campaign: xx Days

*Using Gen Ai*

First draft copy is created with 5 options under Henry's supervision

*Using CRISP*

Select final asset based on heatmaps and customer analytics



~2 days

Brand Manager approves

Optimized ad design for easier understanding

Finalized asset ready to launch



Caso não consiga visualizar este e-mail, [clique aqui](#)

Use o seu  
cartão  
e tenha  
dinheiro  
de volta



Olá,

Este e-mail é sinônimo de boas notícias! Sabe por quê?

Agora você fica sabendo que ao fazer uma compra com o seu cartão  
Referência no:

### Benjamin - Itaim

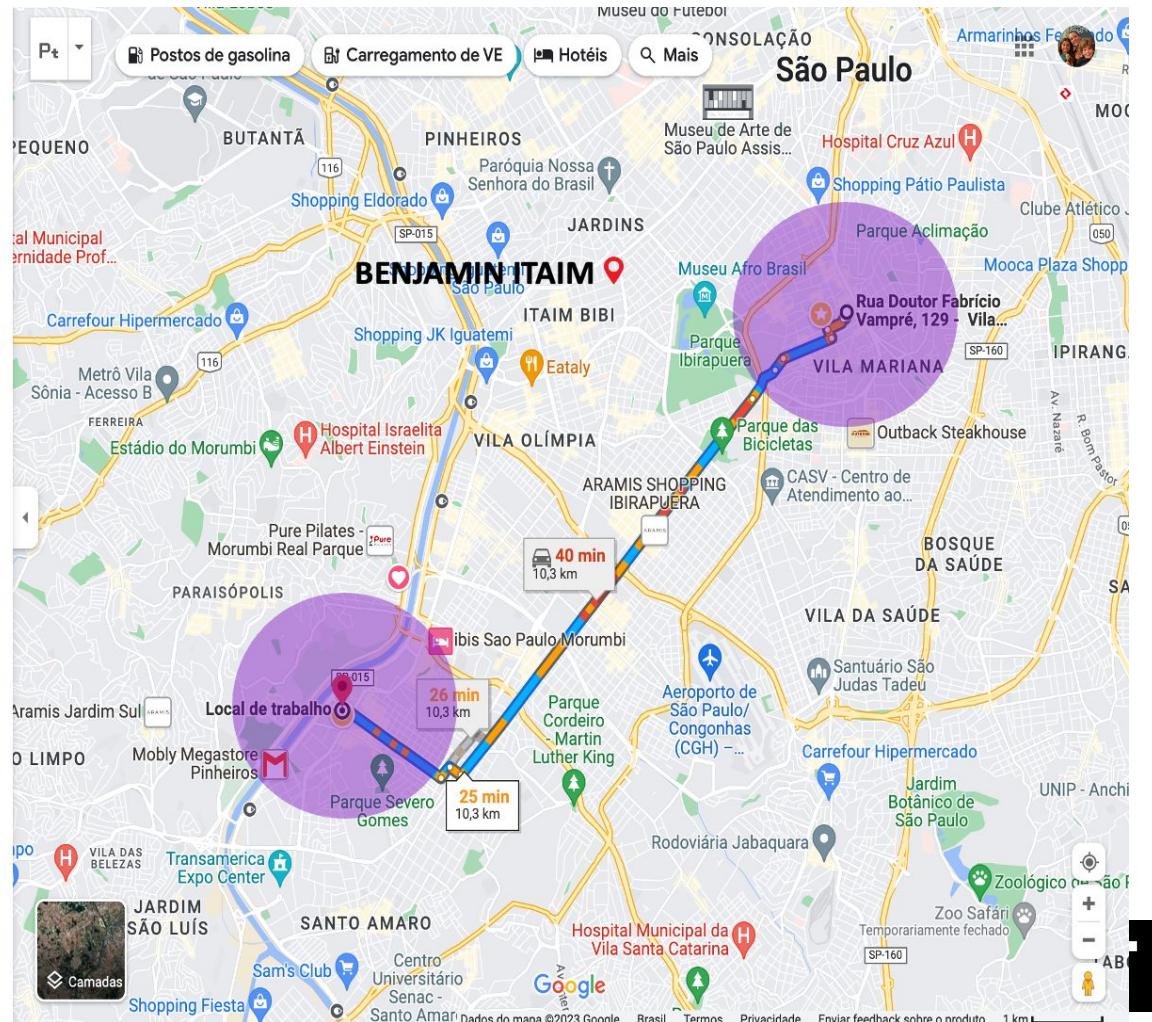
Você ganha R\$ 5,00 de volta,  
direto no seu saldo.

Demais né? Além de se deliciar, você conta com mais este benefício.

#### Endereço:

Avenida São Gabriel, 491 - Jardim Paulista - São Paulo - SP

**Corra, já está acabando!**





Caso não consiga visualizar este e-mail, [clique aqui](#).

## Olá David!

Temos uma notícia incrível para você e sua família! A [REDACTED] está com uma promoção imperdível de **10% de desconto** no restaurante **Parrilha do Tchê**, que fica bem próximo da sua casa. Sabemos o quanto você, Joana, Martin e Cora adoram um bom churrasco e essa é a oportunidade perfeita para desfrutarem de uma refeição deliciosa em família. Não percam essa chance de saborear as melhores carnes na brasa com um desconto especial. Aproveitem!

### PARRILHA DO TCHÊ – VILA AMARIANA

VOCÊ GANHA 10% DE DESCONTO  
COM CARTÃO [REDACTED]

Demais né? Além de se deliciar, você conta com mais este benefício.

#### Endereço:

R. França Pinto, 489 - Vila Mariana, São Paulo - SP

**Corra, já esta acabando!**

Accenture GenAI

I'm your Oracle, ask me anything 😊 15:27

What do you want to know about? 15:27

David, Casado com a Joana, tem dois filhos (martin e Cora) e eles adoram churrasco. Faça uma mensagem de um parágrafo para o David aproveitar a promoção [REDACTED] que está dando 10% de desconto para o David e sua família irem comer um churrasco no restaurante parrilha do tchê que fize bem Próximo da casa dele. 15:30 ✓

Ok! 15:30

Just a minute. 15:30

Olá David! Temos uma notícia incrível para você e sua família! [REDACTED] está com uma promoção imperdível de 10% de desconto no restaurante Parrilha do Tchê, que fica bem próximo da sua casa. Sabemos o quanto você, Joana, Martin e Cora adoram um bom churrasco e essa é a oportunidade perfeita para desfrutarem de uma refeição deliciosa em família. Não percam essa chance de saborear as melhores carnes na brasa com um desconto especial. Aproveitem! 15:30

Do you want to ask any more questions? 15:30

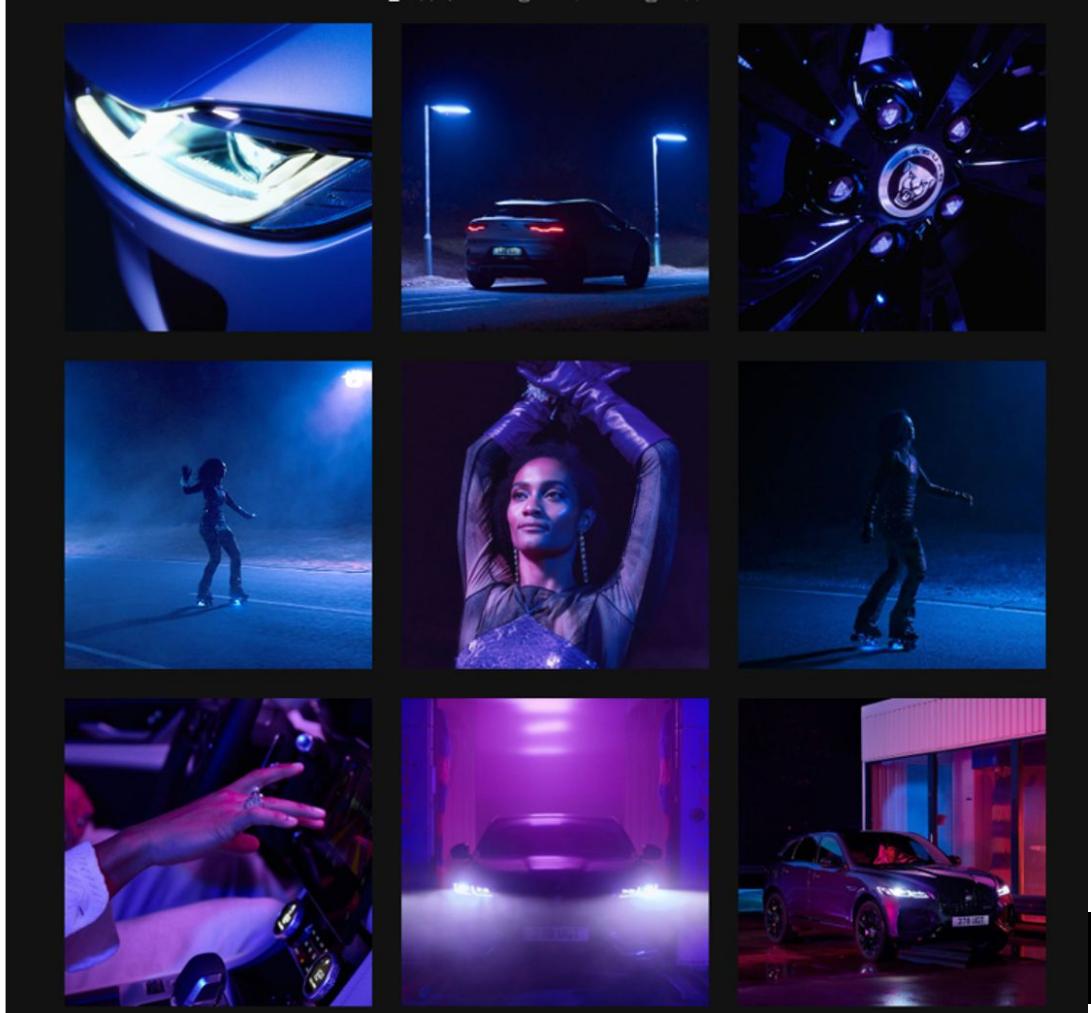
Yes No

Google

Camadas

VILA DAS BELEZAS Transamerica Expo Center JARDIM SÃO LUIS SANTO AMARO Hospital Municipal da Vila Santa Catarina Sam's Club Centro Universitário Senac - Santo Amaro Shopping Fiesta Rodoviária Jabaquara Zoo Safari Temporariamente fechado Google

# Generative AI para marketing de mídia social

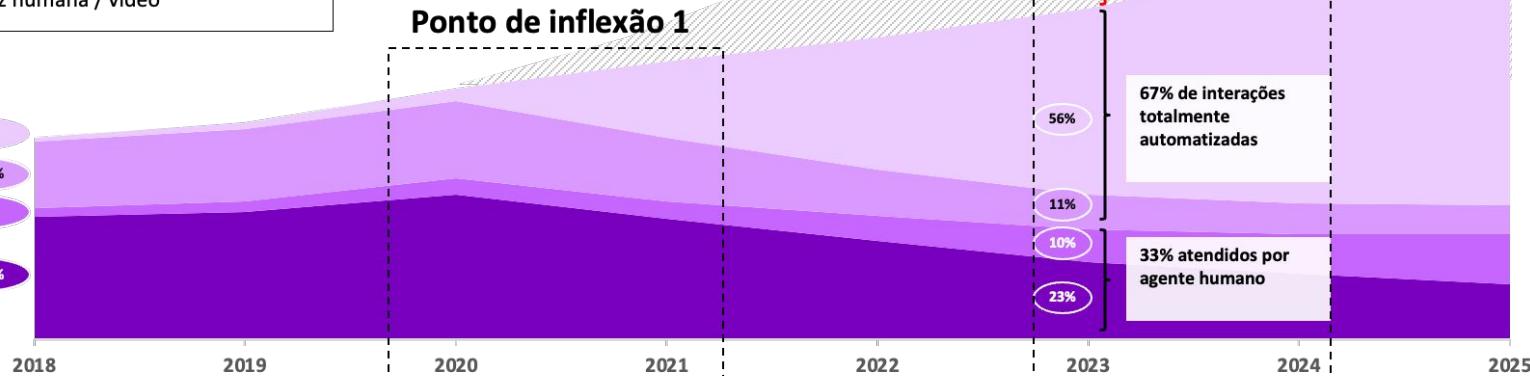
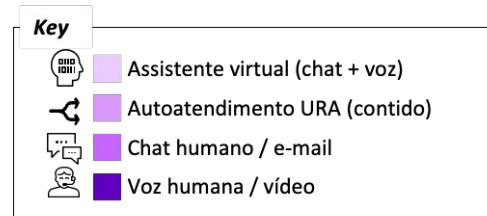


# **ATENDIMENTO**

T

# A IA CONVERSACIONAL É MAIS RELEVANTE AGORA DO QUE NUNCA

Os call centers já estavam em um ponto de inflexão pré-Covid, com contato crescendo e aumento da pressão de cima para baixo para reduzir o OpEx



# Assistentes Virtuais





magazineluiza ✨

Follow

Message

...

3,353 posts

6.4M followers

243 following

Lu do Magalu ❤️

• Influenciadora Virtual 3D  
• Especialista Digital do #Magalu  
• Criadora de Conteúdo  
• [maga.lu/linkdabio](http://maga.lu/linkdabio)

Followed by [isabel\\_cristina\\_bell](#), [fono.marianita](#), [robertoblip](#) + 4 more



Blog da Lu



Crédito



Games



Lu na ELLE



Caravana



Segurança



Cartão Mag...

POSTS

REELS

TAGGED



76% dos internautas compram produtos recomendados por influenciadores

Mais de +31 milhões de fãs em todas as redes sociais, entre Instagram, Facebook, Twitter e Youtube.





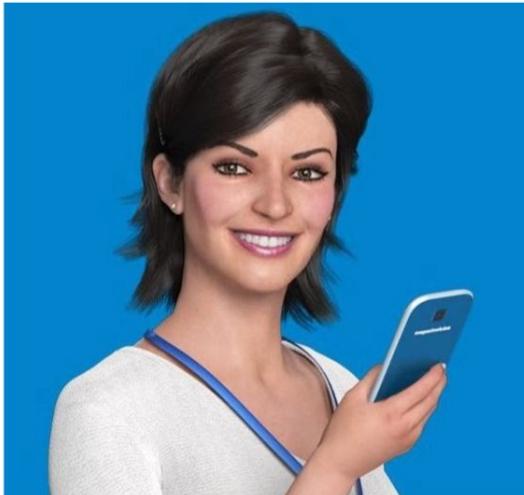
[Início](#) > [Notícias](#) > [Inteligência Artificial](#) > Com IA generativa, Lu, do Magalu, sugere produtos e resolve problemas dos...

[Notícias](#) [Inteligência Artificial](#)

## Com IA generativa, Lu, do Magalu, sugere produtos e resolve problemas dos clientes

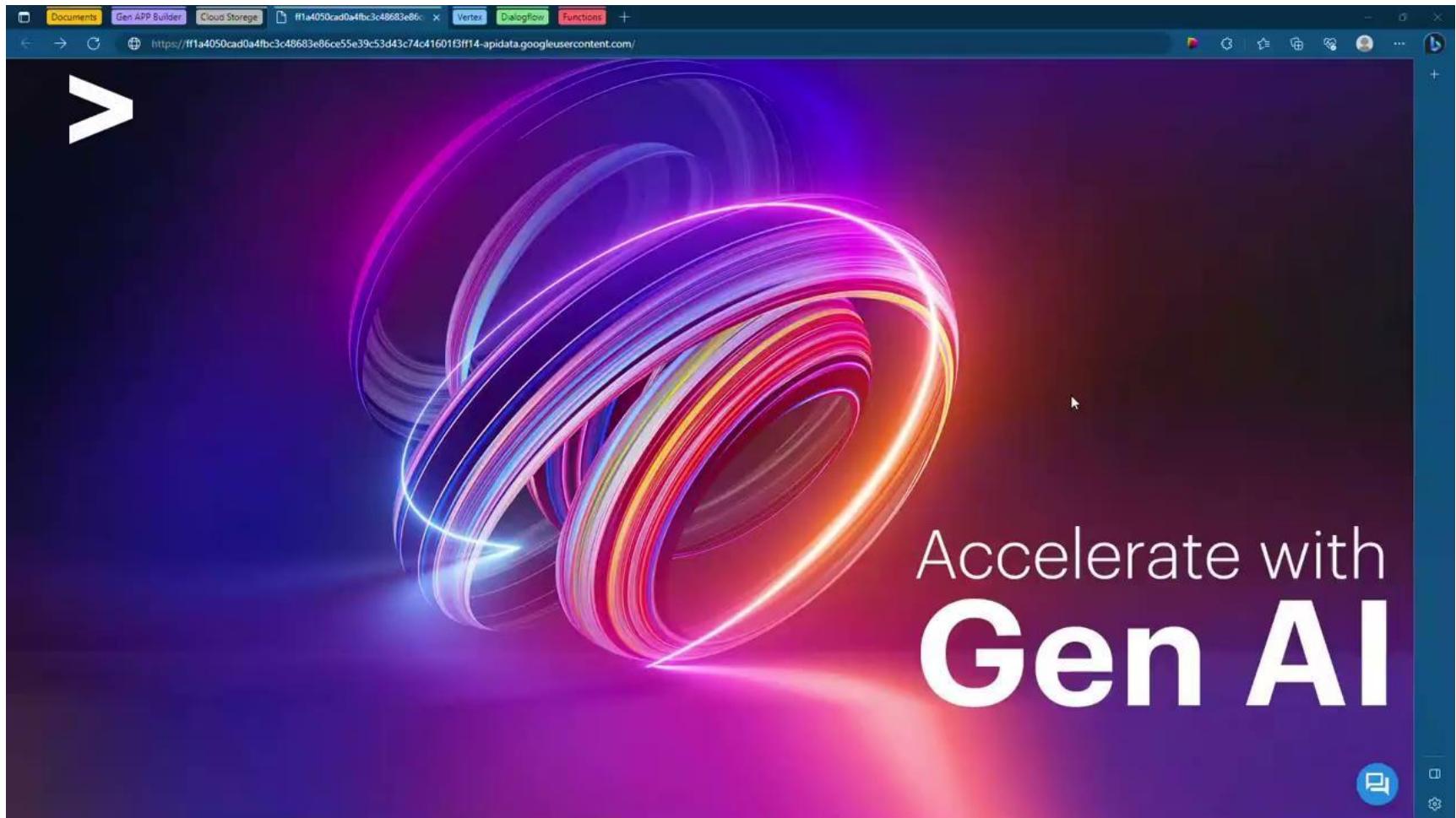
Por [Redação](#) - 26 de julho de 2023

0



- A experiência permite que a Lu recomende produtos com base nas necessidades e preferências de cada cliente.
- Também dá informações sobre status de pedidos, confirmações de entrega, disponibilidade de estoque de um produto e registra reclamações.
- A tecnologia permite um diálogo mais fluido e humano entre a influenciadora virtual e o cliente do outro lado da tela.

*“É, basicamente, a IA usando as informações dadas pelo cliente, analisando todas as características disponíveis nos itens do nosso marketplace e cruzando dados para, enfim, oferecer uma resposta que atenda perfeitamente aquelas expectativas.”*



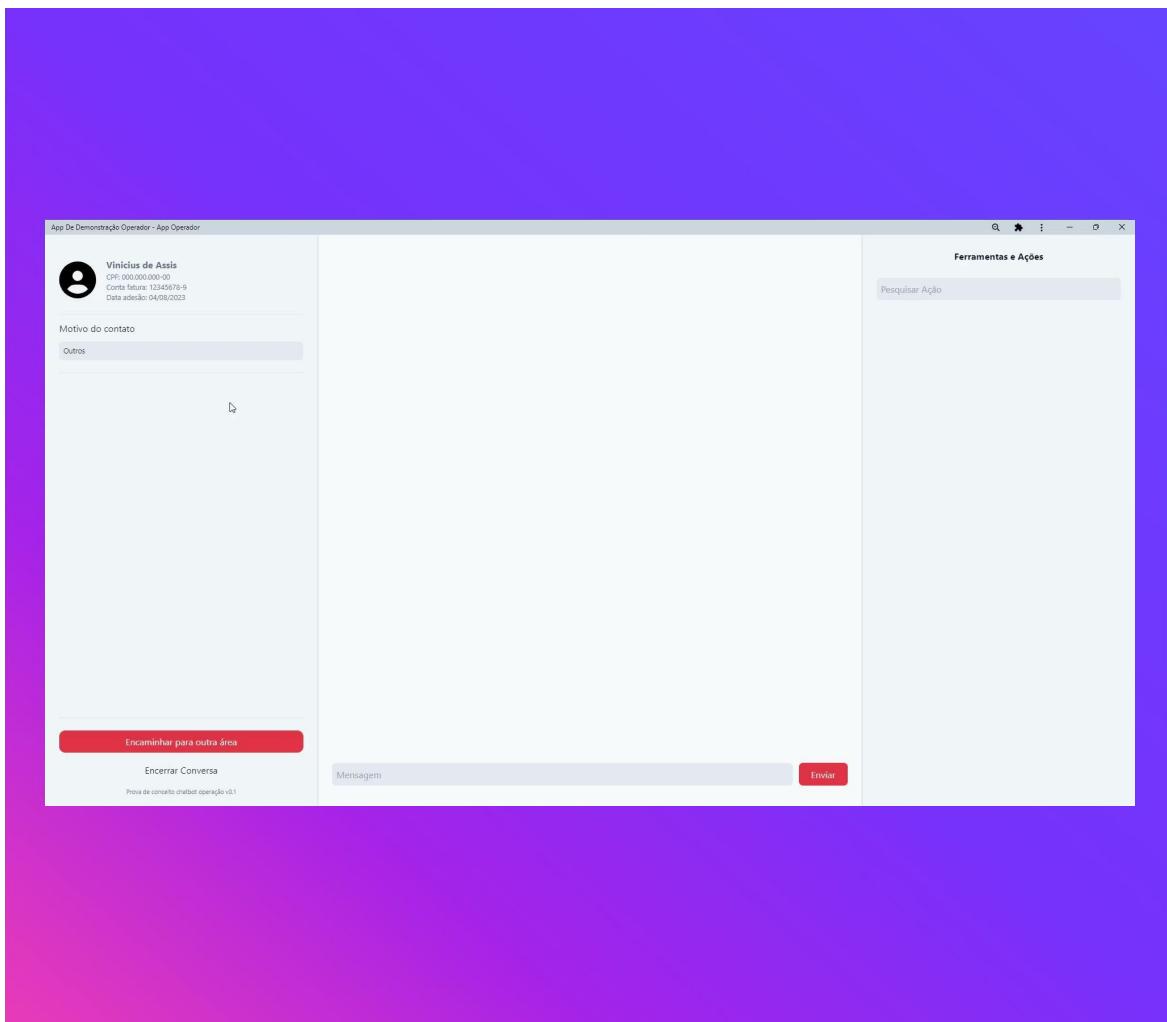
# Agent Copilot

A Gen AI **entende o contexto**, identifica informações relevantes e **elabora uma resposta que o agente pode revisar e enviar ao cliente**

Com isso, o tempo de atendimento é reduzido, **melhorando a produtividade do agente.**

## Funcionalidades:

- **Atendimento guiado com análise de sentimento**
- **Tela única contextualizada com informações e transações do cliente**



## Evolução do Relacionamento

Empresa de Energia

### Objetivos

- Validar a aderência de GenAI as necessidade de **gestão detalhada da qualidade do atendimento**
- Avaliar a escalabilidade (técnica e financeira) desta solução
- Disponibilizar um relatório com os resultados da análise realizado

## PRINCIPAIS RESULTADOS

- Redução do tempo gasto em interações desnecessárias
- Prevenção de cancelamentos devido a abordagem proativa
- Manutenção de clientes existentes e de sua **receita associada**
- Otimização dos custos de treinamento, evitando programas desnecessários.
- Identificação rápida de **problemas recorrentes** e resolução eficaz
- Aperfeiçoamento das estratégias de **comunicação**
- Resolução rápida de problemas críticos evitando perda de **receita proveniente de clientes insatisfeitos**.
- Fornecimento de **ofertas a potenciais clientes** mais relevantes

### Como é realizada a transformação?



# INSIGHTS E INFORMAÇÕES - PILOTO

## Painel de Monitoramento de Qualidade de Atendimento Powered by GenAI

Período

Jul 1, 2023 - Jul 31, 2023

Motivo do Contato

QTD CHAMADAS  
736

RESOLVIDOS  
463

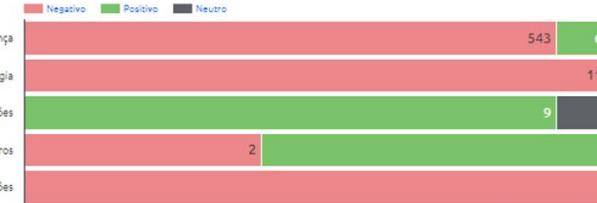
NÃO RESOLVIDOS  
273



### TOP MOTIVOS DA CHAMADA

	QTD CHAMADAS
Cobrança	604
Falta de Energia	116
Informações	10
Outros	5
Reclamações	1

### SENTIMENTO POR MOTIVO



### SENTIMENTO DA EMPRESA POR PÉRIODO



ID CHAMADA	MOTIVO	ATENDIMENTO	EMPRESA	RESUMO CLIENTE	RESUMO ATENDENTE	INTERPRETAÇÃO DA CHAMADA	ATENÇÃO
1690779618b...	Cobrança	Positivo	Positivo	O cliente está muito insatisfeito com a cobrança in...	O atendente é muito educado e prestativo. Ele con...	O cliente está reclamando de uma cobrança indevida em sua conta de energia. O atendente verifica os dados e identifica que houve um erro na leitura...	Verde
1690776509b...	Cobrança	Positivo	Negativo	O cliente está insatisfeito com o valor da sua últim...	O atendente verifica o histórico de consumo do cli...	O cliente está insatisfeito com o valor da sua última conta de energia elétrica. O atendente verifica o histórico de consumo e identifica um erro na leitura...	Vermelho
169078318b...	Cobrança	Positivo	Negativo	O cliente está insatisfeito com a cobrança de sua ...	O atendente verifica o sistema e confirma que hou...	O cliente está insatisfeito com a cobrança de sua conta de luz, pois acredita que houve um erro na leitura do medidor. O atendente verifica o siste...	Vermelho
1690788487b...	Cobrança	Positivo	Negativo	O cliente está insatisfeito com a cobrança de sua ...	O atendente verifica o sistema e identifica que hou...	O cliente está insatisfeito com a cobrança de sua conta de energia elétrica, pois o valor está muito alto. O atendente verifica o sistema e identifica...	Vermelho

# **SDLC**

## **(Software Design Life Cycle)**



## Your AI pair programmer

Github Copilot uses the OpenAI Codex to suggest code and entire functions in real-time, right from your editor.

[Start my free trial >](#)

[Compare plans](#)

75% more fulfilled

1M+ developers

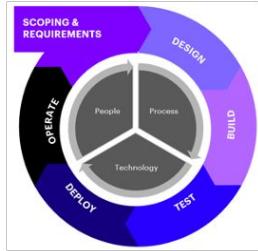
55% faster coding

46% code written

5,000+ businesses have used it

## SDLC | Transforming Software Development

Streamlining the Entire Software Development Workflow with Generative AI



SCOPING & REQUIREMENTS



DESIGN



BUILD



TEST



DEPLOY



## Generative AI Enabled Software Engineering

[Natural Language to SQL Query](#)

[SQL Query Optimization](#)

[Synthetic Data Generation](#)

[Code Generation](#)

[Summarize Code](#)

[Developer Advisor](#)

[Comment Code](#)

[Code Comprehension](#)

[Containerize App](#)

[Unit Tests](#)

[Code Complete - COBOL](#)

[Code Language Translation](#)



# Riscos e Mitigações

E, embora os modelos de fundação ofereçam um enorme potencial...

...as empresas precisam navegar pelas limitações de seu verdadeiro poder



#### Segurança da Informação e LGPD

A maioria dos aplicativos disponíveis (por exemplo, ChatGPT, Copilot) ainda não fornece segurança de nível empresarial em relação à Proteção de Dados do Cliente, GDPR ou EUDP.

**Mitigation:** Serviços como o Azure Open AI, Google, AWS, já fornecem segurança de nível empresarial e estão disponíveis.



#### Questões Legais

Inúmeras ações judiciais estão atualmente pendentes contra a OpenAI, a Microsoft e outras empresas cujos produtos são construídos por modelos de treinamento em dados "disponíveis publicamente", principalmente por violações de direitos autorais ao gerar conteúdo "net new".

**Mitigation:** Concentre-se em aplicativos onde há propriedade clara de IP e proteção de privacidade de dados. Siga as orientações legais e só utilize produtos para o trabalho após obter as aprovações necessárias.



#### Alucinação, Viés e desinformação

Aplicativos como o ChatGPT não "raciocinam" sobre fatos, como seres humanos. Em vez disso, eles preveem respostas plausíveis com base em seus dados de treinamento, o que pode levar a vieses, e com diferentes níveis de confiança, também chamados de "alucinações".

**Mitigation:** Não use Modelos de Linguagem como Modelos de Conhecimento. Coloque "humanos no loop" e faça uso de modelos para acelerar processos criativos liderados por humanos.

#Human+Machine



#### Governança

Iniciativas isoladas (em silos) acabam gerando riscos de segurança e compliance, além de design, operação e governança isoladas. Aumentar o risco e deixar valor na mesa em comparação com esforços mais amplos e holísticos em toda a organização

A busca assertiva de valor orientado por IA é uma coisa boa, no entanto, fazê-lo sem simultaneamente construir e escalar os mecanismos de governança necessários, desenvolver capacidades e estratégia de talentos é imprescindível

**Mitigation:** GENERATIVE AI COE - Transparency in decision-making about AI



# TAKEAWAYS

Destaques para você levar desta aula

**TAKEAWAY**



**A DISRUPÇÃO É IMINENTE**

# TAKEAWAY



## O POTENCIAL É TRANSFORMACIONAL

Potencial de tornar as empresas massivamente **mais produtivas e alcançar um crescimento explosivo**.

# TAKEAWAY



## VELOCIDADE E AGILIDADE SÃO FUNDAMENTAIS, CONTUDO OS RISCOS EXISTEM

A vantagem vem de entender o impacto para o seu negócio e as rápidas mudanças **tecnológicas e traçar um caminho à frente da concorrência**.

T