

**CASE:**

# **Atendimento a Clientes Banking e Canais Críticos**

**Por: Eduardo Reis**

# 1 - Análise Geral (Insights)

Alta Renda

+45K

Renda Média

+45K

Base Divergente

+25K

Base Ativa

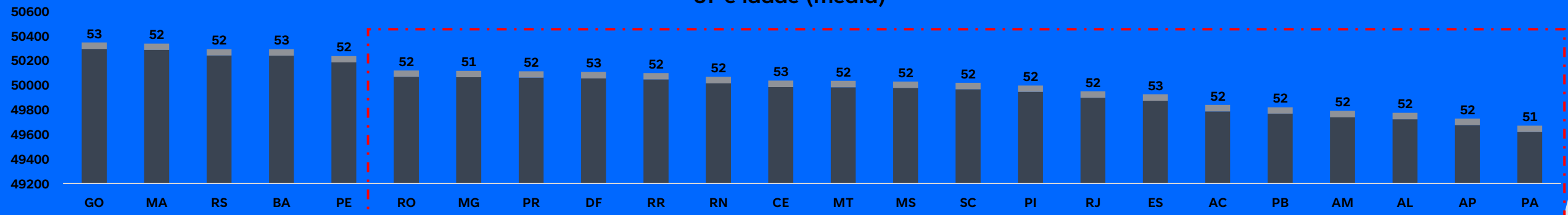
7%

Potencial Giro de  
Produtos

+30k

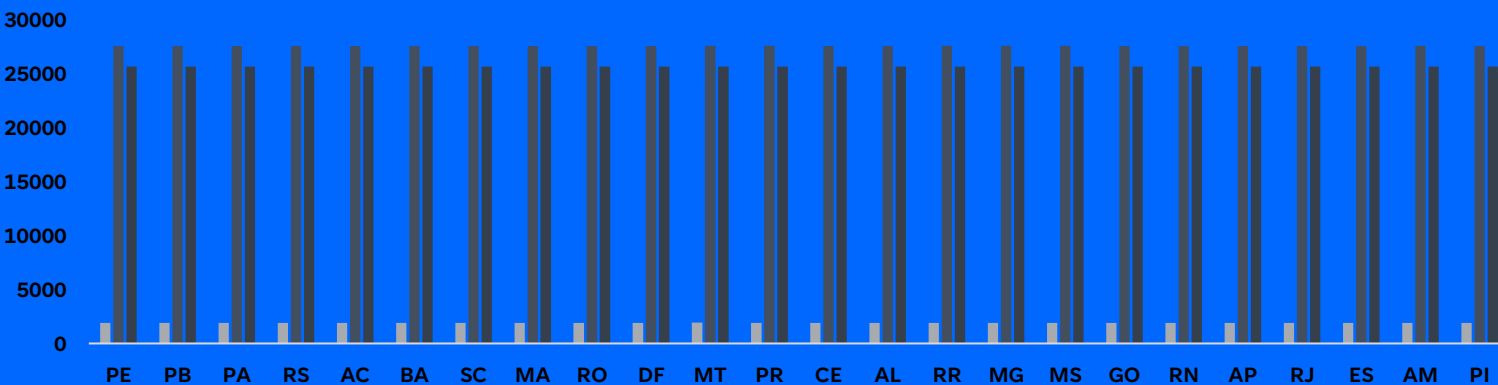
UF e idade (média)

Renda Média Idade Média

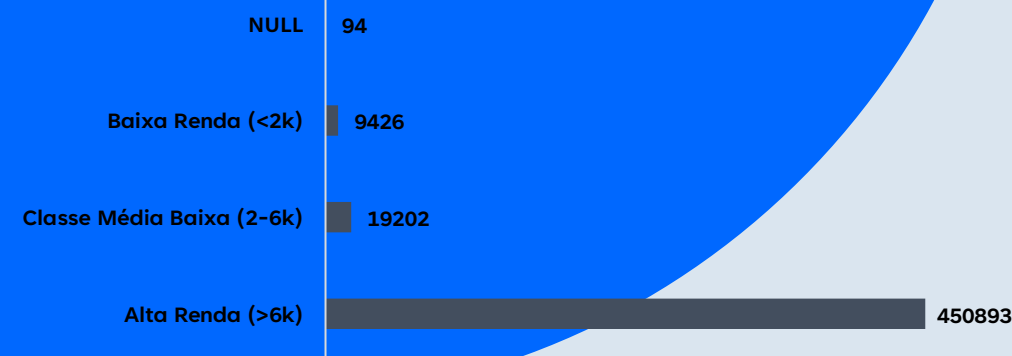


Qtd\_BaseGeral Qtd\_BaseUF Diferença

Comparativo de Bases por UF (media)



Classificação de Renda



## 2 – Oportunidades de Negócio & impacto estimado

### 💡 1 — Reativação da bases legada<sup>1</sup>

**Oportunidade:** Aproveitamento de inativos com forte potencial.

**Impacto estimado:** +30.463 ativações, podendo ter um alcance de >1.5Mi/mês em produtos (conta e cartão) considerando +61k de clientes (total).

### 💡 2 – Segmentação por renda.

**Oportunidade:** Identificado que +45k dos clientes estão prontos para produtos premium.

**Impacto estimado:** +22K de produtos, podendo ter um alcance de até 1Mi/mês em produtos comercializados via canal Banking.

### 💡 3 — Programa de saneamento cadastral.

**Oportunidade:** Corrigir divergências entre bases.

**Impacto estimado:** -12% de falhas de contato e até +3% conversão comercial.

<sup>1</sup>(base\_nome e base\_uf correlacionadas com base\_geral)

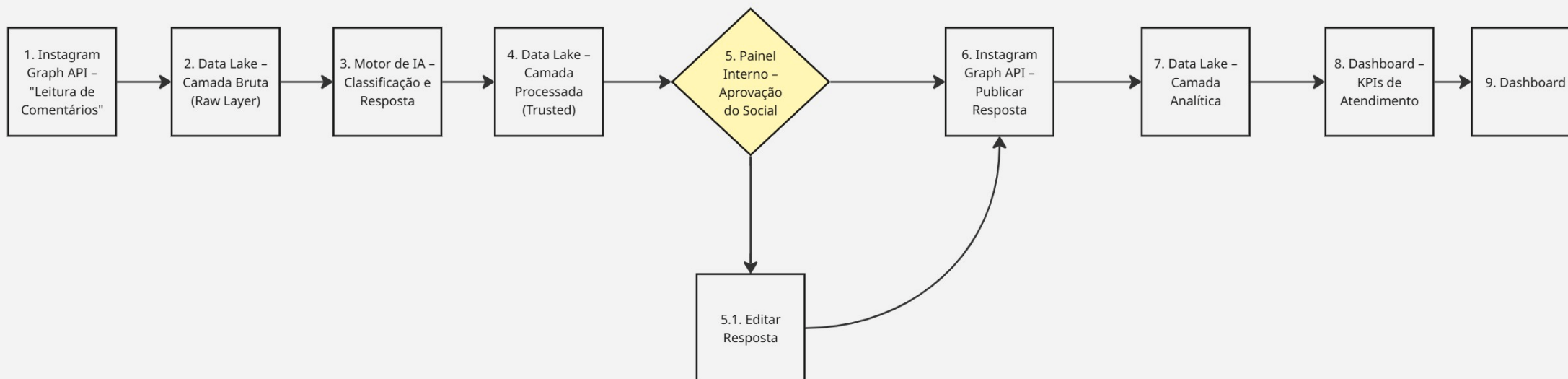
## **3 – Uso de IA para responder em mídias sociais**



# [A] MVP - API - Instagram Graph API

## API - Instagram Graph API

v.1.0 - Com validação antes da postagem da resposta.



# [B] MVP – SIMULAÇÃO DE INTERAÇÃO

Fluxo: Leitura → IA (classificação + resposta) → **Aprovação** → Publicação → Dashboards

Endpoints (MVP Postman): GET /instagram/comments | POST /ia/classificar | POST /aprovacao | POST /instagram/reply

**Comentário:** “Gente, o app tá fora do ar de novo??? Preciso fazer uma transferência URGENTE e não consigo entrar de jeito nenhum! Isso é um absurdo, já é a terceira vez essa semana”

**Categoria:** app\_outage

**GET:** urgent\_transfer\_report

**Resposta sugerida (POST):** “Sentimos muito pelo transtorno. Estamos verificando a instabilidade. Pode, por favor, nos mandar por DM o CPF (últimos 4 dígitos) e o horário da tentativa para agilizarmos?”

**Confiança:** 0.93

## Resultados da Simulação

20\* comentários | Acurácia: 80% |

Qualidade média: 4.1/5

## Melhorias

Templates jurídicos | Simulação real |  
Conexão com Banco | v.2 Autonomia  
Motor IA

## 4 - Melhoria de jornada de contestação de compra

Jornada AS-IS / TO-BE  
(Multicanais de Atendimento)



# Jornada de Contestação de Compra (AS-IS)

## Jornada Atual

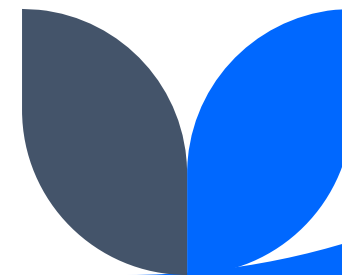
1. Cliente identifica compra não reconhecida no app e recorre ao call center.
2. Atendente solicita informações duplicadas (data, valor, loja, contexto (sem consulta automática ao histórico)).
3. Bloqueio do cartão e solicitação de novo cartão exigem confirmação manual.
4. Prazo de envio do cartão: 2 semanas, sem alternativa omnichannel.
5. Estorno é processado internamente e comunicado apenas por push (dependente de notificações ativadas).
6. Cliente encerra atendimento sem trilha clara de acompanhamento.

## Problemas

1. Repetição de informações → sensação de despreparo. (Cliente)
2. Falta de opções multicanais para continuar acompanhando a contestação. (Cliente)
3. Nenhum mecanismo de autosserviço para contestação rápida, reduzindo atendimento e excesso de validação. (Cliente/Operação)
4. Muito tempo gasto coletando/validando dados que já existem no sistema e deveria subir em tela. (Operação)
5. Falta de integração multicanal → o canal primário não antecipa informações para o atendente. (Operação)

## Oportunidades

1. **App:** botão “Não reconheço esta compra”, com pré-coleta automática (data, valor, loja, tipo da transação) e descritivo do motivo. (Cliente)
2. **Chatbot:** abertura de contestação automatizada com validação segura. (Cliente)
3. **WhatsApp:** acompanhamento da contestação e previsão de estorno via mensagens. (Cliente)
4. **Portal Web:** timeline do processo + orientações. (Operação)





# Jornada do Futuro – TO-BE PAN

## Novo Fluxo contestação

1. **Cliente identifica compra suspeita (App)**
  1. Um botão ao lado “!” - Não reconheço essa compra”
  2. O Sistema irá carregar outra página com todos os dados da transação e por meio de uma lista suspensa sugere o tipo de contestação + um campo de texto com um descritivo.
2. **Validação e bloqueio**
  1. Em seguida o APP sugere o bloqueio do cartão em 1 clique – processo realizado de forma instantânea.
  2. Cartão virtual e apresentado em tela com status ativo de forma imediata para uso.
  3. Emissão automática de novo cartão físico com check de prioridade de envio (3-7 dias úteis).
3. **Registro da Contestação**
  1. Contestação registrada sem interação humana.
  2. Acompanhamento multicanal bidirecional sobre atualizações até o encerramento total.

## Implementações Adotadas

1. Pré-coleta automática de dados da compra reclamada.
2. Autoserviço multicanal.
3. Histórico integrado Omnichannel.
4. Comunicação personalizada (push + WhatsApp + SMS + App + Telefone).
5. Cartão virtual e emissão emitido de forma automática ao relato de contestação.
6. Acompanhamento em tempo real.

## Indicadores de Eficiência Operacional

1. FCR – First Contact Resolution)
2. TMA da Central (Redução na volumetria do tipo de atendimento).
3. SLA de estorno (Com processos automatizados – podem ser revistos, exemplo 5 dias).
4. % de autoserviço estipular meta+70%
5. Redução no tempo médio de entrega de cartão em casos de contestação (podendo ser estendido para outros motivos).
6. Acompanhamento em tempo real.

## Ganhos Reais:

- Redução de custos operacionais (menos ligações);
- Retenção e engajamento no app (cartão virtual)



Obrigado