

## Bradesco acelera experimentações com IA Generativa com o apoio do inovabra



[Clique aqui para abrir a imagem](#)

O objetivo é identificar oportunidades, gerar aprendizados e escalar potenciais soluções para aprimorar a eficiência operacional

O Bradesco está intensificando suas experimentações de Inteligência Artificial Generativa como parte de sua estratégia de transformação digital. Com o suporte do inovabra, seu ecossistema de inovação, o banco está trabalhando na exploração e análise do potencial da tecnologia, bem como os seus desafios, e na ampliação do conhecimento dos colaboradores de toda a organização sobre o tema. Essas iniciativas têm o objetivo de aprimorar a eficiência operacional e, no futuro, impactar positivamente o atendimento ao cliente.

A instituição financeira também conta com o apoio da área de Inteligência de Dados, os times de Tecnologia da Informação e diversas áreas de negócio para conduzir experimentos ágeis em quatro frentes da tecnologia: sumarização, busca semântica, geração de código e geração de conteúdo.

'Além de integrar outras ações contínuas do Bradesco para se manter na vanguarda da inovação, os projetos relacionados à IA Generativa demonstram a agilidade do banco em capacitar os colaboradores, assim como testar e adotar tecnologias emergentes, a fim de aprimorar os processos internos e, consequentemente, a experiência dos nossos clientes', explica Fernando Freitas, head de inovação do Bradesco.

De acordo com o banco, já é possível reconhecer alguns potenciais usos para escala dentro da sua operação. A área de Pesquisa e Estudos Econômicos (DEPEC), por exemplo, tem usado há dois meses o ChatGPT como uma ferramenta complementar à leitura de textos oficiais produzidos pelo Banco Central. Por sua vez, a Bradesco Asset Management (BRAM), gestora de investimentos, tem pesquisado a geração de informações para tomada de decisão, que sejam geradas com o uso da IA generativa. O DEPEC e a BRAM estão estudando formas de aprimorar essa utilização e aperfeiçoar a abordagem inicial do algoritmo, visando impactar positivamente ambas as áreas. Os resultados iniciais apontam para ganho de velocidade e produtividade na avaliação das atas e comunicados de bancos centrais.

Já com a Vila Open Finance, grupo multidisciplinar, a IA Generativa está sendo testada para apoiar gestores e analistas de negócio na extração de informações e obtenção de insights da base de dados do Bradesco, usando linguagem natural (NLP), a fim de simplificar processos como a integração de diferentes fontes de dados para a criação de uma visão única do cliente. Com o projeto, há um potencial de redução em 90% no tempo para consultar os bancos de dados do Open Finance, e uma diminuição no tempo de entrega de novas análises para o negócio.

Outro projeto é o inovabraGPT, um agente conversacional que usa diferentes técnicas de IA para aumentar a eficiência na busca por informações nos

conteúdos gerados pelo próprio inovabra e disseminá-los dentro do banco.

#### Ideathon de IA Generativa

O Bradesco também realizou o Ideathon de IA Generativa, em colaboração com o inovabra, Inteligência de Dados e áreas de TI, com o propósito de incentivar os colaboradores na busca por respostas para os desafios em suas áreas de atuação. Mais de 200 pessoas de 37 áreas diferentes participaram dessa ação, que contou com mais de 60 horas de mentoria. Ao final, foram identificadas 63 oportunidades, resultando em 43 cases co-criados.

Dentre os projetos selecionados para experimentação em escala para os funcionários, destacam-se cinco iniciativas. A primeira delas é uma ferramenta de sumarização de manifestações, desenvolvida em conjunto pelas áreas de Operações de Negócios e Ouvidoria, que visa reduzir o retrabalho no processo de tratamento das manifestações de clientes, além de proporcionar uma identificação mais ágil da causa raiz do contato, por meio de classificação automatizada dos produtos ou serviços mencionados.

Outro projeto selecionado foi a iniciativa de venda assistida digital de **Consórcios**, com o objetivo de escalar o processo de venda assistida de produtos que demandam uma abordagem mais consultiva e personalizada. Uma terceira iniciativa está relacionada à acuracidade na emissão das demandas judiciais. Com o uso da IA Generativa, pretende-se melhorar a interpretação e consolidação das ordens judiciais a partir de documentos e imagens.

Também foram selecionadas duas aplicações da tecnologia no relacionamento com os clientes. Uma delas está voltada para as áreas de Cartões (PF e PJ) e Call Center, que buscam reduzir o tempo de espera em fila e melhorar o atendimento, fornecendo orientações e procedimentos de forma mais ágil por meio de um chatbot que realiza buscas em um amplo banco de dados. A outra aplicação está relacionada aos negócios

PJ - Cartões, e tem como objetivo elaborar propostas comerciais customizadas e esclarecer dúvidas, aprimorando a eficiência do atendimento e aumentando as vendas de cartões.

Os projetos foram escolhidos com base na relevância para o Bradesco, escalabilidade do negócio e maturidade da proposta de inovação. Os times puderam realizar experimentações com a IA Generativa e cocriar soluções de impacto interno e externo. 'O plano é aumentar o repertório das nossas áreas de produtos, clientes e operações sobre o potencial da tecnologia e, juntos, identificar possíveis casos de uso em que a Inteligência Artificial Generativa possa ser relevante', enfatiza Fernando Freitas.

**Assuntos e Palavras-Chave:** ABAC - Consórcios