

SAC inteligente, não artificial

Marcio Rodrigues (*)

A cada dia surge uma nova aplicação de Inteligência Artificial para interação com o público

Quem já precisou entrar em contato com uma empresa para pedir informações, solicitar serviços ou fazer uma reclamação, muito provavelmente foi atendido, num primeiro momento, por um sistema automatizado, também conhecido como bot. Os bots são softwares que conseguem “conversar” com o cliente para determinar qual a sua demanda e o canal mais adequado para resolvê-la.

Eles foram criados para facilitar a vida dos dois lados: o cliente fica menos tempo na espera e pode até resolver o problema ali mesmo, naquele primeiro atendimento; e a empresa otimiza o tempo e os recursos investidos no SAC ou contact center. A mesma solução que veio para descomplicar acabou acumulando uma gigantesca massa de dados, gerados por todos nós quando utilizamos qualquer tipo de tecnologia.

Para dar conta desse volume insano de dados e transformá-los em informação útil, insights e conhecimento estratégico, nada mais eficiente do que se valer dos avanços da Inteligência Artificial (IA).

Ao investir no desenvolvimento e na implantação de ferramentas de IA no atendimento ao público, as empresas ganham em agilidade, assertividade e personalização. OSAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) vira SIC (Soluções Inteligentes para o Consumidor).

Mas a interação com a pessoa do outro lado da linha (ou da tela, ou do teclado) é apenas uma das funcionalidades da IA. Tão ou mais importante, ela serve para orientar os atendentes e supervisores na hora de lidar com o público. Não é à toa que essas ferramentas são consideradas inteligentes: elas conseguem aprender as diversas maneiras como os humanos se comunicam, interpretá-las e captar as emoções ou o estado de espírito dos participantes da conversa.

Conhecendo a demanda, o contexto e as características do cliente, a equipe de suporte estará preparada para atendê-lo de forma personalizada. A ferramenta pode até fazer o best match entre o atendente e o cliente, escolhendo a pessoa mais adequada para lidar com aquela situação. Ou ainda, mo-

nitonar a conversa e identificar se é necessária a orientação ou intervenção de um supervisor.

Só que, para se chegar a esse nível de desempenho, temos que prestar muita atenção na alimentação e no monitoramento do sistema. Afinal, ele se sustenta sobre a tecnologia de machine learning, ou seja, vai aprendendo mais e mais à medida que coleta, processa e compara dados.

Não apenas aqueles gerados pela interação do consumidor com a empresa, mas também levando em conta o ramo de atuação, o modelo de negócios e os produtos ou serviços oferecidos. Esses elementos são indispensáveis para se ler corretamente o contexto, avaliar as possibilidades e sugerir soluções para o problema do cliente.

A cada dia surge uma nova aplicação de IA para interação com o público, graças à criatividade dos empreendedores (com suas startups) e às inovações desenvolvidas pelas próprias prestadoras de serviços de atendimento. Não poderia ser de outro modo, pois lidamos com uma nova geração de consumidores, que não tem tempo nem disposição para interagir com sistemas lentos e ineficientes.

É difícil determinar as possibilidades, mas podemos dizer com segurança que “o céu não é mais o limite”, em termos técnicos, para a aplicação de IA, seja no trato com o público, seja para a geração de resultados de negócios. A questão principal é estabelecer os limites éticos e comportamentais dessas aplicações. Mas até nisso a inteligência artificial pode colaborar, por exemplo, informando que determinado cliente não gosta de bots e prefere falar diretamente com um colaborador.

A interação entre máquinas e humanos pode ser tão sofisticada que por vezes nos flagramos sem saber se estamos falando com alguém de carne e osso ou com um robô. Alguns deles já passaram no chamado Teste de Turing (quando a máquina consegue se passar por gente, sem que a pessoa que está conversando com ela identifique que se trata de uma IA). No entanto, ainda há muito a ser desenvolvido, aprendido e aplicado.

A única certeza que temos é que novos marcos vão surgir nesse campo. A era da inteligência artificial está apenas começando.

(*) - É Presidente da Avaya Brasil.

Fragmentação do Congresso desafia sustentação do futuro governo

O aumento da fragmentação partidária após as eleições exigirá esforço do próximo presidente da República para o novo governo ter sustentação no Congresso Nacional

Como apontam cientistas políticos, a articulação passa por conseguir equacionar a agenda de trabalho com as demandas dos aliados que, conforme a história recente, querem partilhar poder e recursos para atender suas bases.

A Câmara passará dos atuais 25 partidos representados para 30. No Senado, o crescimento é de 15 a 20 legendas. Das 54 vagas recentemente disputadas no Senado, 46 serão ocupadas por novos parlamentares. Na Câmara, são novos 52% dos nomes dos deputados, a maior taxa de mudança nos últimos 20 anos. O dado não contabiliza parentes eleitos e nem aqueles que trocaram de Casa legislativa ou que voltaram para o Congresso depois de pelo menos quatro anos ausentes.

De acordo com o sociólogo e cientista político Bolívar Lamounier, com a votação “a fragmentação [do Parlamento] subiu para o espaço” e o Brasil “atingiu o índice mais alto do mundo com partidos representados no Parlamento”. Na avaliação de Aldo Fornazieri,



Cientistas sociais destacam derrota de políticos tradicionais.

diretor Acadêmico da Escola de Sociologia e Política (São Paulo), a fragmentação é um indicativo de “qualquer que seja o eleito escolhido terá dificuldade para composições políticas. Não vai ter alinhamento automático. Ninguém conseguirá fazer uma grande bancada”.

Sobre as mudanças na Câmara, Bolívar Lamounier avalia que “não foi uma renovação tão ampla”, “mas foi marcante pela

derrota de muitos caciques políticos”. Para Pedro Célio Borges, da Faculdade de Ciências Sociais da UFG, “a grande marca da eleição foi o forte sentimento negativo a tudo que é visto como o sistema político e seus agentes”. Em sua opinião, “os políticos com mandato foram alvos especiais de rejeição”.

Para Lamounier, o conjunto dos resultados das eleições é indicativo de “um alto grau de

rejeição do petismo” e de apoio a políticos mais comprometidos com agenda de reformas econômicas. Fornazieri aponta que “houve uma devastação do sistema partidário tradicional”, mas contrapõe às visões reformistas as dificuldades que Jair Bolsonaro terá, se for eleito, para fazer, por exemplo, a reforma da Previdência - considerada medida de maior impacto nas contas públicas (ABR).

Penal maior para roubo cometido com arma branca

Tramita na Câmara projeto que aumenta a pena para o crime de roubo praticado com emprego de armas brancas, como facas e punhais. A pena prevista no Código Penal para o crime de roubo é de 4 a 10 anos e, caso a proposta seja aprovada, poderá ser acrescida de um terço até metade no caso de uso de armas. O projeto foi apresentado pela Comissão de Constituição e Justiça do Senado e já foi aprovado naquela Casa legislativa.

Em abril, foi sancionada a Lei que acabou com o agravamento da pena para roubos cometidos com “armas brancas”, mantendo-o apenas para os casos praticados com armas de fogo. O projeto resgata o texto original do Código Penal, sob a justificativa de que a mudança na lei foi bastante criticada por juízes e membros do Ministério Público. A proposta será analisada pelas comissões de Segurança Pública; e de Constituição e Justiça. Em seguida, será votada pelo Plenário (Ag. Câmara).

Imprensa internacional destaca detalhes das eleições

As eleições presidenciais no Brasil ainda são destaque na imprensa internacional. Veículos dos Estados Unidos, de países europeus, da China e do Oriente Médio observam a campanha no segundo turno por ângulos diferentes. Há menções aos estilos distintos dos dois candidatos, denúncias de notícias falsas e aos impactos sobre o mercado financeiro.

A rede de televisão norte-americana Fox diz que a disputa esquentou em meio a uma batalha de notícias falsas. A Fox mostra a troca de acusações entre os candidatos Fernando Haddad e Jair Bolsonaro.

Na agência pública de notícias da China, Xinhua, o destaque é para as negociações e apoios dos partidos políticos em torno das alianças para o segundo turno. A reportagem ressalta que Haddad precisará de uma ampla coalizão para derrotar Bolsonaro no segundo turno.



O jornal alemão Handelsblatt destaca que os mercados alcançaram as maiores altas dos últimos dias e que investidores esperam que, se eleito, Jair Bolsonaro faça reformas. No jornal francês Le Monde, Bolsonaro é comparado ao presidente dos Estados Unidos, Donald Trump, por suas posições conservadoras. Também há críticas à forma como ele se refere às minorias.

A rede de televisão árabe Al Jazeera destaca que Bolsonaro indicou que pode romper com o Acordo de Paris, que estabelece metas e ações para reduzir o aquecimento global. O jornal Clarín, da Argentina, informa que o ex-presidente Lula pediu a Haddad que deixe de visitá-lo na prisão, em Curitiba, para se dedicar à campanha (ABR).

Dispensa do reconhecimento de firma e autenticação de documento

Fim da obrigação de reconhecimento de firma, dispensa de autenticação de cópias e não-exigência de documentos pessoais para o cidadão que lidar com órgãos do governo. É o que prevê a Lei 13.726, de 2018, sancionada e publicada no Diário Oficial da União de terça-feira (9). A nova lei tem origem no substitutivo da Câmara ao projeto do senador Armando Monteiro (PTB-PE), aprovado no Senado no início de setembro.

Pela nova lei, órgãos públicos de todas as esferas não poderão mais exigir do cidadão o reconhecimento de firma, autenticação de cópia de documento, além de apresentação de certidão de nascimento, título de eleitor (exceto para votar ou registrar candidatura) e autorização com firma reconhecida para viagem de menor se os pais estiverem presentes no embarque. Para a dispensa de reconhecimento de firma, o servidor deverá comparar a assinatura do cidadão com a firma que consta no documento de identidade.



Órgãos públicos não poderão mais exigir do cidadão o reconhecimento de firma.

Para a dispensa de autenticação de cópia de documento, haverá apenas a comparação entre original e cópia, podendo o funcionário atestar a autenticidade. Já a apresentação da certidão de nascimento poderá ser substituída por cédula de identidade, título de eleitor, identidade expedida por conselho regional de fiscalização profissional, carteira de trabalho,

certificado de prestação ou de isenção do serviço militar, passaporte ou identidade funcional expedida por órgão público.

Quando não for possível fazer a comprovação de regularidade da documentação, o cidadão poderá firmar declaração escrita atestando a veracidade das informações. Em caso de declaração falsa, haverá sanções administrativas, civis e penais (Ag. Senado).

Projeto amplia Lei do Cão-Guia para outras deficiências

Tramita na Câmara o projeto do Senado que assegura às pessoas com deficiência o direito de ingressar com cão de assistência e permanecer acompanhada dele em todos os meios de transporte e em locais públicos e privados abertos ao público ou de uso coletivo.

A proposta estende o direito, já garantido aos deficientes visuais, às demais pessoas com deficiência e seus cães de assistência. Existem, por exemplo, cães-ovintes, que alertam pessoas com deficiência audi-

tiva sobre sinais sonoros; e cães de serviço, treinados para auxiliar indivíduos com alguma outra deficiência que não visual ou auditiva, como deficiência mental, ou problemas de saúde como epilepsia ou diabetes.

Entre os cães de serviço, incluem-se aqueles para cadeirantes, treinados para ajudar em tarefas como abrir e fechar portas, chamar o elevador, trazer objetos como o telefone e o cobertor e chamar outra pessoa na casa em caso de emergência (Ag. Câmara).

Reajuste automático de remuneração pelos planos de saúde

Marcos Oliveira/Ag.Senado



Senador Ronaldo Caiado (DEM-GO), autor do relatório que garante o reajuste de médicos que atendem segurados de planos de saúde.

A Comissão de Assuntos Econômicos (CAE) do Senado aprovou ontem (10) o projeto que determina reajuste automático da remuneração dos médicos pelos planos de saúde. Sempre que houver correção no valor das mensalidades pagas pelos beneficiários, o valor pago pelas consultas também deverá ser reajustado.

O texto, do senador Eduardo Amorim (PSDB-SE), objetiva garantir que qualquer reajuste de mensalidade seja obrigatoriamente repassado, no mesmo percentual, à tabela de remuneração pelos serviços médicos. O relator do projeto, senador Ronaldo Caiado (DEM-GO), defende que a remuneração pelas consultas há de ser adequada à

complexidade do atendimento prestado pelos médicos.

“Sem uma contrapartida justa, é compreensível que os profissionais da área da saúde se sintam desvalorizados após tantos anos dedicados exclusivamente à Medicina e à constante atualização de seus conhecimentos”, ponderou Caiado em seu relatório, ao destacar que as recentes alterações na legislação já têm corrigido parte dessas distorções, como, por exemplo, a obrigatoriedade de adoção de contratos escritos entre as operadoras e seus prestadores de serviços. A matéria segue agora para a Comissão de Assuntos Sociais, que terá a palavra final sobre ela (Ag. Senado).