

economia

IA gera eficiência de 20 mil funcionários no BB

Banco estatal já utiliza cerca de 2,3 mil agentes em seus sistemas, ganho equivale a 1,5 milhão de horas

/ TECNOLOGIA

Gabriel Margonar, de São Paulo
gabrielm@jcrs.com.br

O Banco do Brasil já utiliza cerca de 2,3 mil agentes de Inteligência Artificial em seus sistemas e calcula ter obtido, em 12 meses, um ganho de eficiência equivalente ao trabalho de 20 mil funcionários. Os números foram apresentados pela presidente da instituição, Tarciana Medeiros, durante o 27º Congresso do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), em São Paulo.

Segundo a executiva, os sistemas proporcionaram o equivalente a 1,5 milhão de horas de eficiência no período. Tarciana ressaltou, porém, que a incorporação da tecnologia não significou a retirada de 20 mil pessoas da operação.

“Vamos tirar as 20 mil pessoas? Não. A gente coloca agora

mais pessoas colaborando com pessoas. Então, eu tenho mais colegas com tempo para fazer relacionamento com clientes”, afirmou. O BB conta atualmente com cerca de 85 mil funcionários.

A escala da transformação ajuda a explicar a preocupação do banco com a governança da tecnologia. Tarciana classificou o avanço da IA como um “tsunami” contra o qual não há como lutar e defendeu que as empresas discutam como incorporar as ferramentas sem entregar a elas a responsabilidade pelas decisões.

O BB atende 85 milhões de clientes, dos quais 35 milhões já mantêm praticamente todo o relacionamento por canais digitais. A instituição administra uma carteira de aproximadamente R\$ 1,3 trilhão e está presente em 93% dos municípios brasileiros. A presidente usou a situação recente do agronegócio, tema fundamental na economia gaúcha,

para exemplificar os limites de uma decisão baseada apenas em Inteligência Artificial: segundo Tarciana, o BB tem cerca de 600 mil clientes no setor, muitos deles com relacionamento de mais de uma década com o banco. Parte desses produtores se endividou em um período de juros baixos e bons resultados no campo, mas depois enfrentou secas, enchentes e perdas de safra, com reflexos sobre a inadimplência.

Diante desse cenário, Tarciana contou ter perguntado a uma ferramenta de IA qual deveria ser a resposta do banco. Considerando critérios de crédito e risco, a ferramenta recomendou suspender a concessão de novos recursos, revisar a base de clientes, aumentar a seletividade e, em alguns casos, buscar novos clientes.

Para a presidente, seguir essa recomendação automaticamente ignoraria o histórico dos produtores



HARA FOTOGRAFIA/DIVULGAÇÃO/JC

No IBGC, Tarciana descartou demissões com uso da tecnologia

e o próprio papel do BB no financiamento do agronegócio. “Imagine como seria a tragédia na mesa do brasileiro a tomada de decisão da IA nesse sentido”, afirmou.

É justamente esse tipo de situação que, na avaliação de Tarciana,

impede que a decisão final seja transferida para a tecnologia. A IA, então, pode processar grandes volumes de informações e auxiliar na análise, mas cabe às pessoas considerar elementos que vão além dos dados apresentados pelo sistema.

A CONTA JÁ ESTÁ ALTA DEMAIS.

Empresas deixando o País.
Endividamento em alta.
Menos investimentos.
Créditos com juros altos
Custos aumentando.

E, agora, uma mudança profunda nas relações de trabalho pode deixar essa conta ainda maior.

Uma decisão desse tamanho exige análise, diálogo e responsabilidade.

MUDANÇA DAS REGRAS DO TRABALHO AS VESPERAS DA ELEIÇÃO?

AGORA NÃO.

CNC · Fecomércio RS · Sindicatos Empresariais
Sistema Comércio