

# — **NEXIDIA IA:** Tecnologia que Transforma a Cultura Organizacional e Relacionamento com cliente



 **Porto**

**blue@ix**  
KNOW. PLAN. ENGAGE.

# — Ficha Técnica

## DADOS DA EMPRESA:

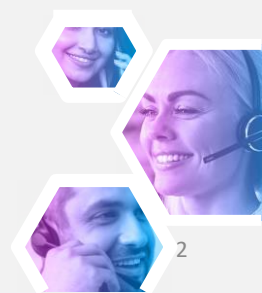
- **Razão Social:** Blue Six Tecnologia Ltda
- **Nome Fantasia:** Blue6ix Tecnologia
- **Inscrição Estadual:** 131.875.134.114
- **CNPJ:** 29.351.086/0001-89
- **Endereço completo:** R. John Harrison, 299 - Sala 1004  
**Bairro:** Lapa  
**Cidade:** São Paulo  
**Estado:** SP  
**CEP:** 05074-080

## RESPONSÁVEL PELO CASE:

- **Nome:** Igor Gonçalves do Nascimento
- **Cargo:** Analista de Marketing
- **Telefone:** (11) 95979-3100
- **E-mail:** igor.goncalves@blue6ix.com.br

## CATEGORIA E TÍTULO DO CASE:

- **Categoria:** TECNOLOGIA PARA RELACIONAMENTO
- **Título do Case:** NEXIDIA IA: Tecnologia que Transforma a Cultura Organizacional e Relacionamento com cliente



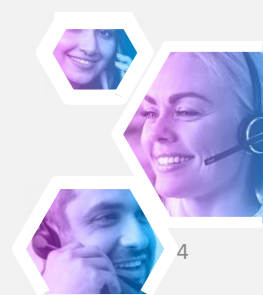
# — Resumo

Focada em Transformar seu modelo de Qualidade, e com isso, posicionar a área como analítica e parte do negócio a Porto investiu no Nexidia Interaction Analytics, somado a expertise da Blue6ix como consultoria de Melhores práticas, não só na utilização da plataforma, mas como especialista em Voz do Cliente e Estruturação de Dados. A plataforma permite um novo modelo automatizado de monitoria baseado na identificação fonética, possibilitando que monitores e analistas de qualidade foquem em estudos e análises, também através da plataforma. Em apenas 3 meses de implantação e consultoria B6, os resultados já são mensuráveis:

- **Redução de 9,6% do TMO (-16 seg.):** através do acompanhamento de métricas como silêncio e interrupções.
- **Aumento do Sentimento Positivo:** de 1,54 em JAN/24 para 1,74 em FEV/24.
- **Curadoria do Autosserviço:** curadoria de processos e entendimento dos BOT's e URA's
- **Redução de Tempo em Silêncio:** de 31,02% em JAN/24 para 24,92% em FEV/24.
- **900 horas de especialização do time de Qualidade Porto** em tecnologia suportada em Inteligência Artificial.
- **16 novas metodologias com foco na Experiência e Satisfação do cliente:** antes a mensuração era suportada apenas em NPS.



- **2.400 agentes de atendimento e 132 supervisores acompanhados diariamente:** qualitativamente e quantitativamente, por uma plataforma que reúne aplicações de Inteligência Artificial como Machine Learning.
- **2 horas para identificação de motivos de contato que impactam o relacionamento:** antes era necessário finalizar o ciclo de monitoria – normalmente 1 mês – para ter diagnósticos.



# — A Blue6ix

A Blue6ix nasceu da união de profissionais que trabalhavam na área de **Customer Experience** com o objetivo de revolucionar o Relacionamento com Clientes. Unindo a **expertise do time** com **inteligência artificial** desenvolvemos soluções e metodologias de estudo que atuam em **dores** identificadas como recorrentes em pequenas, médias e grandes empresas.

## NOSSOS NÚMEROS:

**+46MI**

Interações  
Analisadas

**21**

Segmentos de  
Mercado

**+1500**

Projetos  
Realizados

**+5,6K**

Insights e  
Oportunidades

**+2000**

Estudos  
Entregues

**+120**

Profissionais  
Multidisciplinares

## NOSSOS VALORES:



RESPEITO



SIMPLICIDADE



INTEGRIDADE



COMPROMETIMENTO





RESPONSABILIDADE



TRANSPARÊNCIA



DIVERSIDADE



JUSTIÇA

Com muito  
orgulho  
somos:

**Great  
Place  
To  
Work®**

## CONHEÇA NOSSOS CONTEÚDOS:



Blue6ix Tecnologia



@blue6ixtecnologia



blue6ix.com.br

## INDO ALÉM DOS NÚMEROS:

A Blue6ix, desde seu início, defende tanto questões sociais, como ambientais, de igualdade e diversidade. Para nós, esses pilares moldam valores, visões e objetivos. Por isso, aderimos ao Pacto Global e suas diretrizes, reforçando nosso compromisso em devolver à sociedade a confiança e responsabilidade que é colocado em nós como organização.



**Pacto Global**  
Rede Brasil

**blue6ix**  
KNOW. PLAN. ENGAGE.



# — A Porto

## **Somos a companhia que está com você em todos os momentos da vida:**

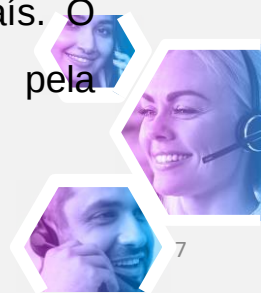
Ir além de uma seguradora. A Porto é um ecossistema completo que torna sonhos em realidades cotidianas. Com mais de 75 anos de experiência, a Porto abrange três principais áreas de negócios: Porto Seguro, Porto Saúde e Porto Bank, oferecendo um leque de soluções de proteção para momentos rotineiros até os mais significativos

## **O Grupo Porto tem:**

- 13 mil funcionários;
- 13 mil prestadores;
- + 35 mil corretores parceiros;
- + 15.8 Milhões de Clientes;
- 55 sucursais escritórios regionais em todo o Brasil.

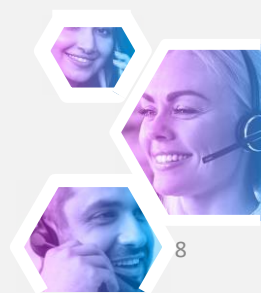
## **Temos o compromisso com o desenvolvimento cultural e sustentável:**

**Instituto Porto:** O Instituto Porto foi criado em 2005, com o objetivo de desenvolver ações socioambientais, culturais e educacionais não só em São Paulo como em todo o País. O Instituto é uma organização sem fins lucrativos mantido pela Porto.



**Sustentabilidade:** A Porto atua por meio de uma plataforma de sustentabilidade com ações contínuas de desenvolvimento sustentável para gerar impacto positivo no planeta e promover um mundo melhor para as gerações atuais e futuras.

**Oxigênio Aceleradora:** A Oxigênio Aceleradora é uma iniciativa criada pela Porto em 2015 para estimular o empreendedorismo, promovendo a interação entre a comunidade de empreendedores, a Porto e os mercados onde as startups atuam.



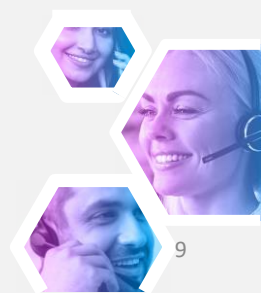


# — Introdução:

## Desafios e início da Jornada

Com os novos perfis de clientes muito ligados ao Phygital, Transformação Digital e cenário pós-pandêmico, o acompanhamento da Jornada do Consumidor e sua Satisfação são pontos prioritários para uma marca. Neste sentido, a área de Qualidade deixa de ser uma área apenas processual e de apoio e se transforma em uma área de negócio, que pode fornecer dados, estudos e diagnósticos precisos sobre a saúde do relacionamento, isso com apoio de tecnologia de ponta de análise de voz e dados.

Por isso, no segundo semestre de 2023 e início de 2024 a Porto focou em uma reestruturação da área de Qualidade. Anteriormente praticando um modelo manual de monitoria que dependia 100% da percepção humana e focado em processos, viu na tecnologia do Nexidia e expertise da Blue6ix a oportunidade de tornar sua equipe de qualidade mais analítica e o modelo de monitoria voltado ao CX e Jornada do Cliente. Buscavam por novas possibilidades de KPIs internos e abertura para analisar um volume maior e mais confiável de interação, dois fatores que o Nexidia entrega desde o primeiro momento.

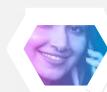


# — A Plataforma:

## Nexidia Interaction Analytics

O Nexidia Interaction Analytics é uma Plataforma que combina reconhecimento de fala contínua (LVCSR), indexação e pesquisa fonética para associar a palavra transcrita/falada ao sentimento do cliente. A solução permite a rápida descoberta de novas tendências, frases relacionadas e categorização de interações por tópico.

Seguindo a metodologia dos 5 Vs do Big Data a Plataforma entrega grandes **volumes** de análise automática com **velocidade** e com mecanismos que garantem a **veracidade** das informações. Com uma grande **variedade** de métricas e possibilidades de estudo a Plataforma agrega grande **valor** a composição da entrega. Sendo a parte mecânica dessa engrenagem de Inteligência e Processamento de Dados da Experiência e Relacionamento com Cliente.

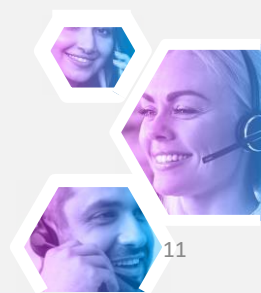


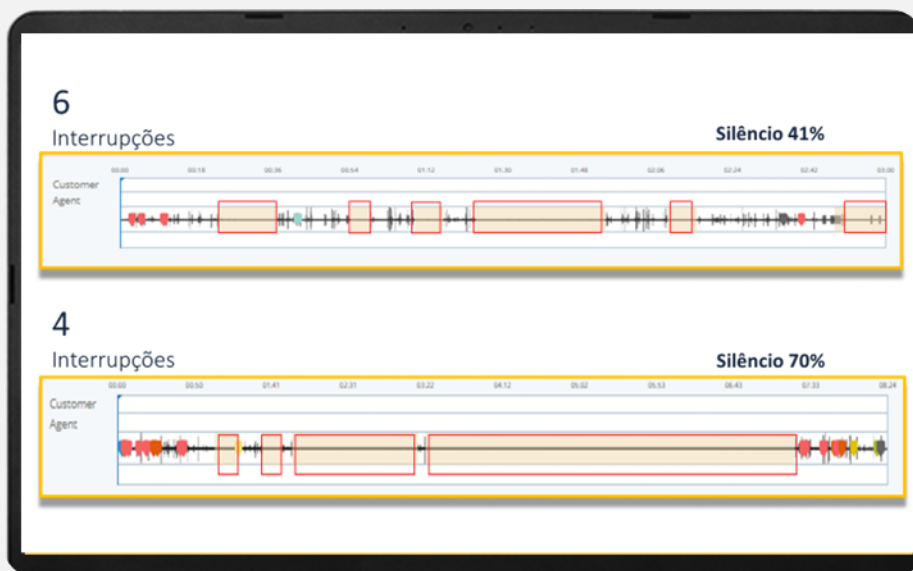
## MÉTRICAS NATIVAS:

**SENTIMENTO E SUA TRANSIÇÃO:** Com a transcrição é possível mensurar o sentimento da interação e se houve mudança do sentimento inicial para o sentimento final. O sentimento é medido através da junção de diversos fatores, sendo eles:

|                           |                                                                                 |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 01. EXPRESSÕES<br>FALADAS | Modelos de Linguagem<br>identificam palavras e frases<br>positivas e negativas; |
| 02. ESTADO<br>EMOCIONAL   | Pode evitar Falsos Positivos e<br>alertas desnecessários;                       |
| 03. CROSS TALK            | Cliente e Agente falando ao<br>mesmo tempo                                      |
| 04. TOM DE VOZ            | Intensidade, tom e volume da<br>Fala                                            |
| 05. NON TALK              | Tempo em Silêncio e<br>Interrupções                                             |

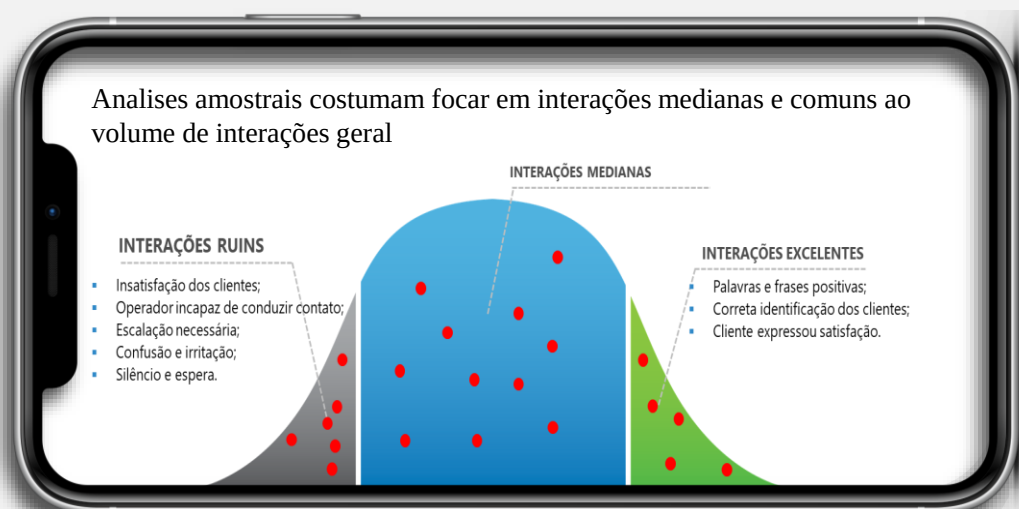
**SILÊNCIO E INTERRUPÇÕES:** Acompanhar o tempo em silêncio e a quantidade de vezes que houve interrupção no atendimento. Essa medição ocorre no momento em que o telefone é colocado no mudo, quando os interlocutores param de interagir e existe apenas um ruído de fundo, nas músicas da URA e no momento de transferência do contato.





## A IMPORTÂNCIA DE ANALISAR GRANDES VOLUMES:

Como vimos, o principal desafio motivador desse projeto era a Transformação da área de Qualidade da Porto, com análises manuais era impossível alcançar volumes, velocidade e assertividade necessária para o impacto que desejavam sobre a Jornada do Cliente e sua constante mudança.

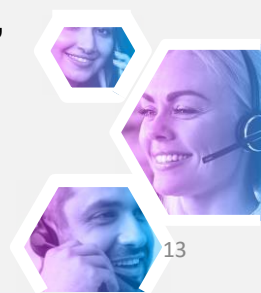


A partir do momento que a plataforma de Analytics é incorporada ao processo de análise realizado, o que pôde-se observar são as extremidades, onde o que chama atenção são as interações que contêm menções a reclamações ou órgãos de defesa do consumidor, somadas a processos específicos, em contrapartida, também foi possível entender quais os processos os clientes reconheciam que funcionavam muito bem e melhores práticas de relacionamento e atendimento.



Ou seja, a solução permite que as empresas foquem no que realmente importa e que pode ajudar a melhorar os seus indicadores, a satisfação de seus clientes e apoiar os seus colaboradores na busca pela excelência. Além de permitir estudos direcionados para entender perfis do cliente ou agente, impacto de produtos, serviços ou processos.

A Plataforma permite analisar todas as interações (chat, e-mail, mídias sociais, ligações), compreendendo dados



não estruturados, e isso foi fundamental para a capacidade de melhorar os parâmetros desejados.

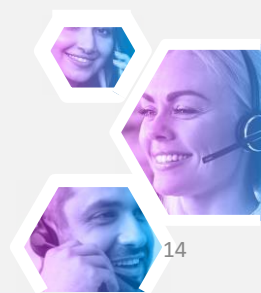


## CARGA DE INTERAÇÕES:

- Possui reconhecimento de fala e processa arquivos de texto.
- Ingest de interações com ou sem arquivos de metadados.
- Transcrição de áudios em texto.

## ANÁLISE ATRAVÉS DE QUERIES (CATEGORIAS)

- Categorização das chamadas para investigação e diagnóstico de novos temas e problemas;
- Comportamento do agente /cliente; Insatisfação do cliente; Ofertas de retenção; Menções a concorrência; Expressão de problemas técnicos; Técnicas de diagnóstico; Evidências de resolução do problema e Temas recorrentes.



# — Estratégia:

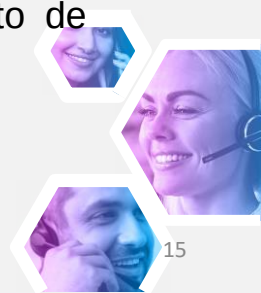
## Curadoria + Tecnologia

A Porto investiu em um ambiente próprio de Nexidia – 12 mil horas de Processamento o que é equivalente a 122.749 interações de voz e 1TB de texto, que pode chegar ao volume médio de 478.039 análises desse tipo de interação – para ter mais autonomia e liberdade no processamento de interações de Voz e Texto dos clientes. Para garantir uma adequação, criação de cultura interna e melhor implantação da plataforma, contaram com a Consultoria Especializada da Blue6ix – parceiro que também prestará suporte da plataforma pelos próximos 3 anos.

Uma consultoria inicial de 3 meses com 900 horas de trabalho do time Porto com especialistas da Blue6ix que estiveram *in-loco* no escritório, aplicando treinamentos, repassando metodologias de estudo e mostrando as melhores práticas do Nexidia no dia a dia, isso fez grande diferença no acultramento da equipe e disseminação do pensamento analítico, voltado a dados e experiência do cliente.

Além de 16 metodologias de estudos inicialmente demonstradas e repassadas, a B6 apoiou com o mapeamento de mais de 1.100 possibilidades de queries de Voz e Texto.

Com um Contact Center próprio o projeto com Nexidia atende especificamente as áreas de Relacionamento com Cliente: Central de Atendimento, Cobrança, Vendas e Acionamento de Serviços.



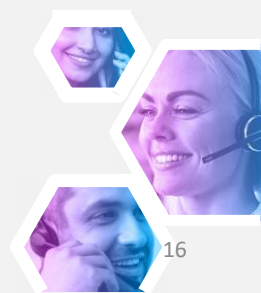
O projeto se divide em dois pilares principais, sendo o de Qualidade com automatização de checklist e uma mudança na visão do modelo de Qualidade e outra voltada a Insights, estudos e identificação de melhores práticas.

Com uma implantação super rápida, após 3 meses a plataforma já analisa e gera dados para apoiar decisões e ações de 132 supervisores, acerca de 2.400 agentes de atendimento.

## **ESTUDOS:**

Como vimos, a Porto tem uma equipe de especialistas que foi formada pelo time de Consultoria da Blue6ix, para seguir com a expansão do projeto. Além de um time de Analistas que são responsáveis por desenvolver diversos projetos de estudo, análise de voz, aplicação de metodologias e acompanhamento de Jornada e Qualidade. Como por exemplo:

- Heavy User;
- Sucesso do Cliente;
- Mapa Diagnóstico;
- Customer Centric;
- Atrito;
- Esforço;
- Ciclo Circadiano;
- Reforço Positivo;
- SPIN Selling;
- Sondagem e Argumentação.





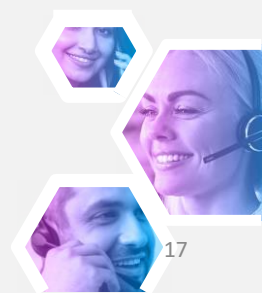
O principal objetivo dessas equipes que estão engajadas com o projeto é entender o comportamento do cliente através da avaliação dos atendimentos em grande escala, acompanhando as transformações dos comportamentos do consumidor e partir disso gerar insumos para mudanças de processos e sistemas.

Além de aumentar a produtividade de todo o time, investindo na capacidade de análise que as pessoas possuem, contribuindo diretamente na melhoria do negócio da Porto.

Outro ponto de impacto dos estudos é possibilidade de identificar tendências através das análises das interações, permitindo uma melhor compreensão das necessidades e preocupações dos clientes, além de nos apoiar no mapeamento de melhoria dos processos e gerar insights para treinamentos das equipes de atendimento.

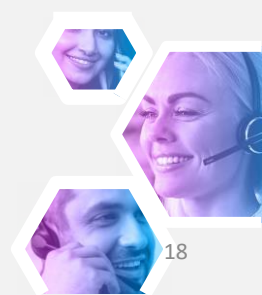
Também já conseguem utilizar a plataforma para análise de oportunidades de vendas através da metodologia de Spin Selling (situação, problema, argumentação e necessidade).

E realizar o Monitoramento da conformidade e gerenciamento de riscos, garantindo que os agentes estejam em conformidade com as regulamentações e políticas internas.



## **CURADORIA DE BOT's e URA:**

Além do acompanhamento do atendimento humano via voz e texto, foi possível capturar desvios no atendimento do BOT para envio de fatura, por exemplo, onde era disponibilizada uma grande quantidade de opções de boleto para o cliente, condicionando-o a entrar em contato no atendimento humano. Tal oportunidade foi capturada através do sentimento negativo indicado pela plataforma e já corrigida, influenciando diretamente no nível de retenção do autosserviço da central.



# — Visão do Cliente: Porto

O primeiro ponto que surpreendeu a Porto foi a transformação da equipe que passou a ser mais analítica e absorver cada dia mais conhecimento vindo da Blue6ix. Uma verdadeira mudança de cultura e paradigmas. Além disso, o nível de informação e granularidade que a plataforma traz, quando aplicado o conhecimento repassado pela B6, foi surpreendente para diagnósticos precisos e uma nova visão operacional.

*“O uso do Nexidia, tem ajudado a entender o comportamento do cliente através das avaliações dos atendimentos e conseguimos contribuir, enquanto área que zela pela qualidade da prestação de serviço, de forma rápida para mudança de comportamentos, processos e sistemas que impactam a experiência.*

*Além disso, potencializamos a eficiência operacional com a correlação de indicadores nativos e estratégicos, direcionando cada vez mais o atendimento para uma atuação que coloca o Cliente no centro.”*

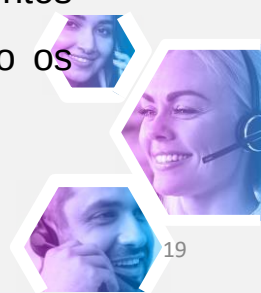


**Aline Ferraz**

Superintendente de  
Atendimento, Qualidade e  
Treinamento



Já foi possível identificar ganhos, principalmente quando se trata de obter respostas rápidas e, consequentemente, melhor aproveitamento dos recursos que atuam com a plataforma, por exemplo, foi possível ter a visão de assuntos atendidos em uma operação em 2 horas, identificando os desvios e variações do Contact Rate da Central.



Além disso, o Feedback capturado pelos agentes e supervisores que estão fazendo uso da plataforma é muito positivo, tendo como pontos de destaque a usabilidade. Além de trazer mais dados para auxiliar na condução do *coach* com o analista de atendimento, as pontuações ficam mais claras e disponíveis de imediato, além da navegabilidade mais simples para acompanhar as monitorias lançadas, através da interface do Quality Center, que é o módulo de monitoria do Nexidia.

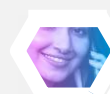
“É um prazer estar junto à Porto nesse processo de Transformação da Qualidade, tecnológica e culturalmente! Todas as novas metodologias, estudos e melhores práticas, aplicamos neste cliente que confiou na nossa Consultoria para estruturar dados, avaliar a Voz do Cliente e direcionar decisões internas e no relacionamento com consumidor.”



**Neiva Dourado  
Mendes**

Sócia-diretora

blue@ix  
KNOW. PLAN. ENGAGE.

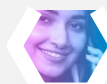


# — Resultados Obtidos

O ganho em produtividade que se deu através do acompanhamento dos indicadores nativos da plataforma, trouxe para a operação a redução de 16 segundos em média nos atendimentos nos canais de voz, além da redução de 6,1 pontos percentuais, associados ao tempo ocioso em linha. Ganhos que colaboram para o aumento do sentimento do cliente, que está diretamente ligado a interações mais produtivas e resolutivas.

## Principais Resultados já mensurados:

- **Redução de 9,6% do TMO (-16 seg.):** através do acompanhamento de métricas como silêncio e interrupções.
- **Aumento do Sentimento Positivo:** de 1,54 em JAN/24 para 1,74 em FEV/24.
- **Curadoria do Autosserviço:** curadoria de processos e entendimento dos BOT's e URA's
- **Redução de Tempo em Silêncio:** de 31,02% em JAN/24 para 24,92% em FEV/24.
- **Redução de TMS (Tempo médio de Serviço):** de 97 segundos em JAN/24 para 81 segundos em FEV/24



# — Agradecimentos

Um Agradecimento especial ao Time da **Porto** pela parceria, comprometimento e oportunidade de nos aprofundarmos cada vez mais no negócio.

**Responsáveis B6:** Matheus Mendes e Rita Lucchi

**Inteligência do Negócio:** Ana Carla Afonso

**Apoio e Colaboração Operacional:** Raphael Mendes e  
Karina Guedes

**Gestão da Informação, Editorial e Design:** Igor Gonçalves

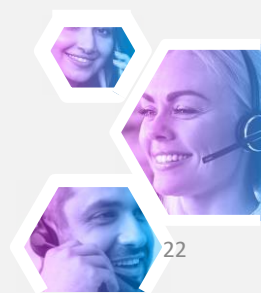
**Revisão de Conteúdo:** Matheus Mendes e Josiane Aquino

**Validação Final:** Neiva Mendes e Danilo Vaz

**Suporte e Projetos:** Lucas Dias e Nívea Garcia

**Representantes Porto:** Aline Ferraz e Danielle Lima

**Responsável Geral:** Igor Gonçalves.



# — **NEXIDIA IA:** Tecnologia que Transforma a Cultura Organizacional e Relacionamento com cliente



 **Porto**

**blue@ix**  
KNOW. PLAN. ENGAGE.