BANCO DE PORTUGAL
EUROSISTEMA

PROPOSTA DE PROJETO

Neste formulário os Bancos devem apresentar projetos que pretendem que sejam desenvolvidos nas suas instituições e, para os quais, irão posteriormente receber candidaturas de Técnicos especializados na área.

INSTITUIÇÃO	Banco Central do Brasil
ÁREA	Supervisão Comportamental

Informação geral

Departmento/Divisão	DEATI/DIMOR
Local de Trabalho	Coordenação de monitoramento de reclamaçõ
Duração	3 meses
Início do projeto	Março
Nome do projeto	Monitoramento Inteligente de Reclamações
Modalidade	Presencial + Virtual

Descrição do projeto e objetivos:

O projeto tem como objetivo desenvolver e aprimorar soluções para o monitoramento de reclamações de clientes e usuários do sistema financeiro, utilizando análise de dados, indicadores, alertas e técnicas de Inteligência Artificial.

Busca-se transformar grandes volumes de dados de reclamações em informações úteis para o monitoramento, possibilitando identificar tendências, padrões, concentrações, reincidências, anomalias e temas emergentes, contribuindo para a identificação antecipada de problemas e riscos.

A iniciativa está alinhada à evolução do monitoramento para uma abordagem mais orientada a dados, com utilização de painéis, modelos analíticos e Inteligência Artificial. O projeto corporativo já desenvolvido contempla, entre outros elementos, reincidências e clusters, anomalias, tendências, classificação, NLP e mecanismos de priorização.

Principais tarefas

A principal atividade será o auxiliar no desenvolvimento de um Dashboard de Monitoramento de Reclamações, utilizando Power BI, Python e análise de dados.
A solução deverá apresentar proposta de indicadores e alertas para identificar tendências, padrões, anomalias, reincidências e temas emergentes, permitindo análises por instituição, produto, assunto e período.
Também poderão ser aplicadas técnicas de estatística e Inteligência Artificial para apoiar o monitoramento e a análise das reclamações.

Principais qualificações, experiências e competências pretendidas

Essencial

Qualificações profissionais do candidato:	Analista de dados
Experiência profissional relevante do candidato:	Perfil analítico e experiência ou familiaridade com análise de dados, preferencialmente aplicada a bases de reclamações. Conhecimentos em Python e Power BI, com capacidade para desenvolver indicadores, dashboards e rotinas de monitoramento. Interesse em Inteligência Artificial.

Preferencial

Área Académica do candidato:	Estatística, Ciência de dados, Computação
Competências do candidato:	Cooperação, iniciativa, orientação para a excelência e sentido crítico.
Conhecimentos relevantes do candidato:	Power BI, SQL, Python, Inteligência Artificial

Contactos

Departamento de Recursos Humanos

Nome:

Telefone:

E-mail:

Responsável do projeto

Nome:	Mariane Santiago de Souza Nogueira
Telefone:	+55 61 3414 1195
E-mail:	mariane.souza@bcb.gov.br