

# Inteligência artificial divide espaço com vigilantes e detectores de metal nas agências bancárias

Câmeras inteligentes também analisam informações como áreas com maior concentração de clientes, tempo médio de fila e horários de pico, entre outros dados que podem contribuir para melhorar a experiência dos consumidores

Francisco Vieira

17 de setembro de 2019

FOTOARENA/FOLHAPRESS



Tecnologia de ponta na proteção da rede física das agências ressignifica a maneira como as instituições financeiras e a sociedade enxergam o trabalho da segurança bancária

É comum que ao pensar em tecnologias para o mercado financeiro, em um primeiro momento, as pessoas pensem nos aplicativos, nos chatbots, nas criptomoedas e nas mais variadas atualizações que o sistema bancário vem desenvolvendo ao longo dos anos. Ao inserir a segurança nesse contexto, os primeiros pensamentos são direcionados ao combate a fraudes, à lavagem de dinheiro, e ao vazamento de informações, entre outras situações que podem comprometer a segurança digital dos clientes.

O que muitos não sabem é que a tecnologia de ponta também está sendo implementada na proteção da rede física de agências, algo que está ressignificando a maneira como as instituições financeiras e até mesmo a sociedade enxergam o trabalho da segurança bancária. Atualmente, termos como “*machine learning*”, “*big data*”, “internet das coisas” e “inteligência artificial” ganham espaço em um universo até então dominado pelos detectores de metais e vigilantes.

Segundo a Federação Brasileira de Bancos (FEBRABRAN), anualmente, as instituições bancárias investem R\$ 9 bilhões em ações voltadas para aprimorar não só os equipamentos de segurança, mas na capacitação de suas equipes que, cada vez mais, trabalham alinhadas às melhores práticas de inteligência, muito atreladas à análise de informações e à prevenção de ataques. Não por acaso, como mostram os dados da própria federação, o número de assaltos às agências no primeiro semestre de 2019 reduziu 28% quando comparado ao mesmo período do ano passado.

Muito em linha com o que vem sendo implementado na segurança pública, o uso de recursos como as câmeras com inteligência artificial tem permitido aprimorar o monitoramento em tempo real das unidades, já que essa tecnologia permite a identificação de atitudes suspeitas e objetos como armas de fogo e barras de ferro.

Como consequência, as equipes podem imprimir um tempo de resposta mais ágil e efetivo quando alguma situação foge da normalidade. Além disso, os bancos têm conseguido atualizar seus softwares e suas bases de dados para prever a ação de assaltantes, muitas vezes impedindo que a atividade aconteça antes mesmo da entrada na agência, ou para identificar suspeitos de forma mais assertiva e atuar em parceria com as autoridades policiais.

A inteligência artificial também tem se mostrado eficiente no controle de acesso a áreas restritas das agências, como a tesouraria. Ao introduzir essa solução para o credenciamento e posterior autenticação de pessoas, as instituições financeiras passam a ir além das informações de quem entra e quem sai do espaço, mas podem medir o tempo que o colaborador fica no local ou até bloquear a entrada quando duas pessoas tentam acessar a sala ao mesmo tempo – sendo essa mais uma forma de tentar coibir assaltos.

O investimento nessas tecnologias é uma prática que vem sendo adotada em todo o mundo. No caso das câmeras, segundo publicação da IHS Markit de 2018, a projeção é que o mercado mundial de equipamentos para monitoramento por vídeo com a capacidade conhecida por *deep learning* (técnica de *machine learning* que utiliza a análise de dados brutos) deve crescer mais de 25% até 2022.

E se a tecnologia está mudando a infraestrutura dos centros de comando dos bancos, as equipes de segurança também estão ganhando novos profissionais: são matemáticos, engenheiros, analistas de sistemas e muitos outros especialistas requisitados para que seja feita a interpretação de dados com o objetivo de trabalhá-los a favor do negócio.

A partir da análise de dados de câmeras com inteligência artificial, por exemplo, tornou-se possível fazer uma avaliação mais completa dos pontos de atendimento, proporcionando uma melhor experiência aos consumidores por meio da obtenção on-line de dados como tempos de espera em filas, áreas com maior concentração de clientes, horários de pico e quantidade de visitantes. As tecnologias utilizadas para melhorar o atendimento não capturam dados biométricos, ou seja, não há identificação individual de pessoas que passam pelas agências, garantindo o alinhamento do uso de dados com a legislação vigente, inclusive a LGPD. É importante ressaltar que para os bancos, a privacidade dos clientes é uma premissa fundamental.

Não é possível afirmar com precisão como será o futuro da segurança bancária em meio a todas as mudanças da revolução tecnológica. Mas é certo afirmar que o caminho apresenta uma série de oportunidades que aliam a inovação à capacidade humana de interpretar dados para que seja possível ir além da pura e simples proteção patrimonial, tornando a inteligência por trás do monitoramento preditivo cada vez mais eficiente e rentável para as empresas.



**Francisco Vieira**  
Diretor do Itaú Unibanco

---

<https://backup.forumseguranca.org.br/economia-e-seguranca/-4rfy8>

