

DADOS & IA EM ESCALA

Dados & IA em Escala: como reduzimos a fraude em 89% em uma das maiores operações de e-commerce do Brasil

Introdução

Em um cenário de altíssimo volume de transações, com picos de mais de 1.000 compras por minuto em datas como a Black Friday, uma das maiores operações de e-commerce e fintech do Brasil enfrentava uma taxa de fraude muito acima da média de mercado, com impacto direto em receita e reputação. A Objective atuou lado a lado com o time de Risco do cliente para transformar dados em decisão, combinando engenharia de dados, IA aplicada e governança para reduzir o perda financeira causado por fraude sem abrir mão de vendas um exemplo prático de como coevolução digital orientada por dados e IA gera impacto sustentável de negócio em escala.

Big numbers / Destaques

 **2,8% → 0,3%**

Queda de 2,8% para 0,3% na taxa de chargeback (fraude), redução de aproximadamente 89%

 **+90%**

+90% de acurácia na priorização dos casos analisados manualmente pelo time de Risco

 **+10%**

+10% de eficiência operacional na análise manual de fraude

 **3 → 18 meses**

Primeiros resultados percebidos em 3 meses, com consolidação total em cerca de 18 meses

 **3 clouds · 11 tribos**

Infraestrutura de dados em escala: 3 clouds integradas, 11 tribos operando sobre a mesma base de dados, mais de 70 relatórios analíticos e 200+ usuários ativos na plataforma de dados

 **Data Lake**

Data Lake construído para o antifraude tornou-se a fundação para múltiplas novas frentes de negócio do cliente

Contexto e desafio da empresa

Como maior operação do seu setor no Brasil na época, o cliente lidava com um volume de dados e transações fora do padrão do mercado, e isso se refletia diretamente em uma taxa de fraude bem acima do benchmark do setor, gerando perda financeira direta e risco à credibilidade junto às bandeiras de cartão de crédito. O desafio central não era apenas reduzir a fraude, mas fazer isso sem comprometer a receita, a experiência de compra e a confiança de clientes legítimos.

-  Taxa de chargeback muito acima da média de mercado, resultando em perda financeira relevante
-  Volume altíssimo de dados e transações, com picos de mais de 1.000 compras por minuto
-  Risco reputacional junto às bandeiras de cartão de crédito
-  Necessidade de reduzir a fraude sem impactar vendas, marketing e a experiência de clientes legítimos
-  Soluções de mercado disponíveis cobriam apenas entre 85% e 90% das transações, por dependerem de bases de dados genéricas e comuns a todo o setor

Solução

A Objective estruturou uma solução de Dados & IA em Escala, combinando um modelo de machine learning próprio, construído sobre dados exclusivos do cliente, como histórico de compras, navegação e comportamento, com a solução de mercado já utilizada, cobrindo exatamente a lacuna deixada pelas ferramentas genéricas de antifraude. Essa abordagem foi sustentada por uma base de Cloud & Infraestrutura para IA: migração de sistemas on-premise para a nuvem e construção de um Data Lake corporativo, com arquitetura multi-cloud para reduzir a dependência de fornecedor único.

-  Modelo de IA aplicada, treinado e validado em ciclos sucessivos sobre grandes volumes de dados históricos
-  Dados confiáveis e exclusivos do cliente combinados a soluções de mercado, ampliando a cobertura de análise de fraude
-  Construção de Data Lake corporativo e migração de infraestrutura de dados para a nuvem, em arquitetura multi-cloud
-  Dashboards para priorização inteligente da fila de análise manual, direcionando o time humano aos casos mais críticos
-  Governança ativa da Objective, com metodologia ágil (Scrum) para condução das entregas
-  Solução construída em parceria direta com o time do cliente, com total transparência e transferência de conhecimento

Resultados

A combinação de dados, IA aplicada e governança levou a fraude a um patamar abaixo da média de mercado, sem reduzir vendas, e transformou a forma como a equipe de Risco trabalha, com IA e pessoas atuando de forma complementar. O impacto foi além dos números: a base de dados criada para o antifraude passou a sustentar novas frentes estratégicas do negócio, evidenciando como uma fundação sólida de dados e IA em escala gera valor contínuo muito além do problema original.



Redução da taxa de chargeback de 2,8% para 0,3%, sem impacto negativo em vendas



Time de análise de Risco mais eficiente, com foco nos casos de maior complexidade e risco real



Ganho de moral e confiança do time do cliente, que passou a operar acima da média de mercado



Redução de risco reputacional junto às bandeiras de cartão de crédito



Data Lake expandido para novas frentes: programa de fidelidade, reconciliação financeira, atendimento ao cliente e carteira digital



Transformação dos modelos de trabalho da área de Risco, com adoção de ferramentas orientadas por dados no dia a dia da operação