

5 tendências de IA que irão redefinir os negócios em 2025





Sumário

Palavra do CEO	04
1. Como a tecnologia vai remodelar os negócios em 2025/2026	06
2. As 5 tendências que redefinirão os negócios em 2025/2026	14
3. Formando equipes que prosperam com IA	51
4. Regulamentação da IA: o que esperar?	57
5. Conclusão	62
6. Sobre a FCamara	66



Palavra do CEO

No Grupo FCamara, acreditamos que a Inteligência Artificial não é apenas uma ferramenta. É um paradigma. Uma nova forma de pensar, operar e decidir. Porque não estamos apenas diante de uma revolução tecnológica, e sim de uma transformação estrutural nos negócios, nas lideranças e nas relações.

Entre 2025 e 2026, o impacto dos agentes de IA nas operações será profundo. Eles vão transformar a eficiência, acelerar processos e remodelar o cenário competitivo em escala global. Nada disso, porém, acontecerá de forma saudável e sustentável se não houver colaboração real entre empresas, especialistas em tecnologia e a academia.

Dois imperativos estratégicos guiam essa jornada. O primeiro é a construção de fundamentos organizacionais e tecnológicos sólidos: sem governança, competências, gestão da mudança e boas parcerias, a transformação digital não se sustenta.

O segundo é a busca constante por inovação em agentes de IA – um esforço que precisa ser sistemático e transversal em toda a organização.

Responsabilidade, visão estratégica e, principalmente, gente boa com valores claros serão decisivos nesse processo. E é aqui que entra a nossa essência.

Na FCamara, acreditamos em uma cultura que vai além do discurso: é o nosso Sangue Laranja. Uma maneira de pensar e agir que começa pela autorresponsabilidade. Como escrevi no meu livro “Mentor Empreendedor” (EV Publicações), eu aprendi cedo com um grande cliente que “nunca devemos transferir para o outro um problema que é nosso”.

Esse ensinamento, por si só, moldou a forma como lideramos, inovamos e entregamos valor no nosso ecossistema.



A IA não resolverá nossos desafios se não estivermos preparados para fazer as perguntas certas. Ela acelera, sim, mas exige igualmente mais consciência, mais propósito, mais clareza de onde se quer chegar. Por isso escolhemos nos preparar com seriedade, formando times cada vez mais organizados, colaborativos e orientados a impacto real.

Este relatório reúne as cinco tendências que, na nossa visão, vão redesenhar o mapa dos negócios nos próximos 12 meses. Mais do que um material técnico, é um convite à reflexão. Queremos que você leia com o olhar de quem entende que o futuro não se prevê – ele se constroi.

E para construir esse futuro, vamos precisar mais do que códigos e algoritmos.

Vamos precisar de liderança. De coragem. De conexão.

Vamos precisar de Sangue Laranja.

Boa leitura!

Fábio Câmara,
CEO e fundador do
Grupo FCamara



Participantes



Aécio Carvalho

Head de Engenharia de Software da Toledo do Brasil

[Linkedin](#)



André Brunetta

Diretor de Transformação Digital da Estapar

[Linkedin](#)



Guilherme Kato

Ex-CTO do dr.consulta e CTO da Faculdade São Leopoldo Mandic

[Linkedin](#)



Luiz Carlos Martinez

Gerente de Arquitetura, Governança de TI e Inovação da Klabin

[Linkedin](#)



Mailson Rocha

IT Director and Head of System & Technology Innovation Ipsos

[Linkedin](#)



Marcelo Maylinch

CIO do Banco Ouribank

[Linkedin](#)



Victor Harano

Market Research do Distrito

[Linkedin](#)



Vitor Sousa

Head de Customer Experience, Innovation e Gen AI do Distrito

[Linkedin](#)



Rafael Tobará

CIO do Grupo Elfa

[Linkedin](#)



Rodrigo Bürgers

VP de Inovação e Estratégia da FCamara

[Linkedin](#)



Romulo Perini

VP de Inovação e Estratégia da FCamara

[Linkedin](#)



Joel Backschat

Technical Fellow da FCamara

[Linkedin](#)



01

Como a tecnologia vai remodelar os negócios em 2025/2026

Sumário

01

02

03

04

05

Resumo executivo

A adoção estratégica de novas tecnologias – aliada a governança, segurança e capacitação – será o principal diferencial entre as empresas que lideram e as que apenas acompanham o ritmo do mercado. O biênio 2025/2026 será marcado por decisões tecnológicas que terão impacto direto nos resultados de negócio.

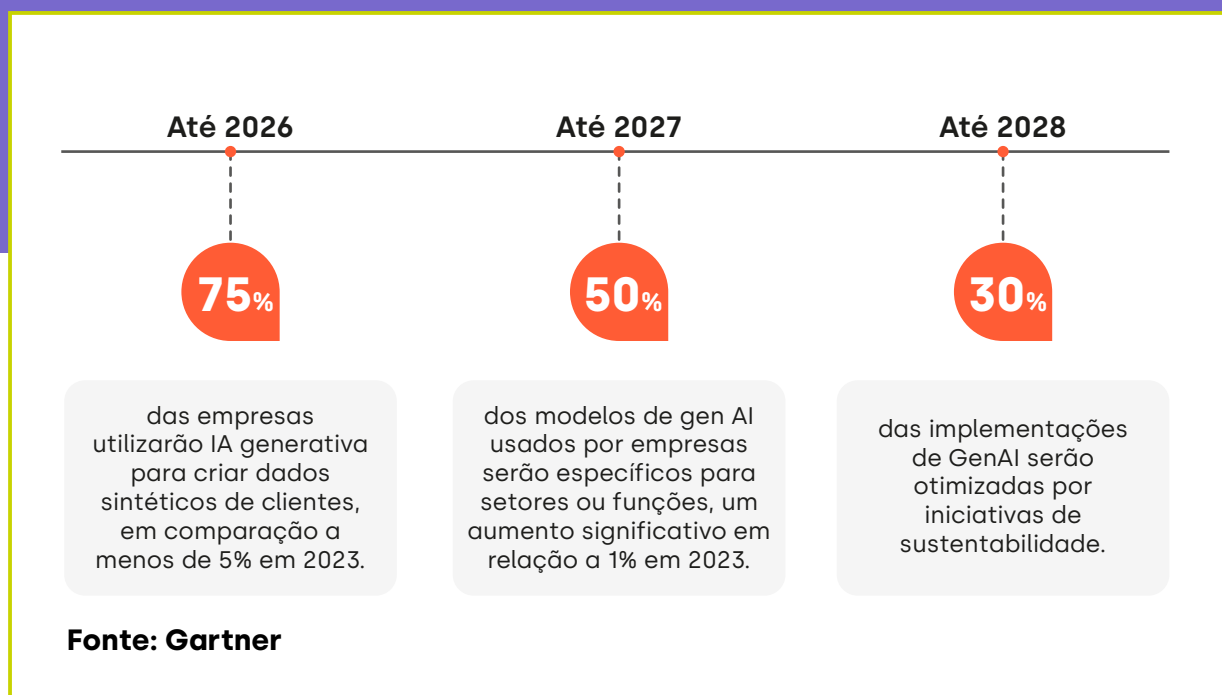
- IA, computação quântica e cibersegurança estão acelerando mudanças estruturais nos negócios.
- A IA generativa (GenAI) será central em áreas como marketing, TI, finanças e desenvolvimento de produtos.
- O Brasil ainda está abaixo da média global em adoção de GenAI, mas com forte intenção de investimento até 2026.
- Governança, segurança e ética serão fundamentais para aplicação responsável da IA.
- Regulação está em pauta: o PL 2338/2023 deve definir as bases para uso transparente e seguro de IA no Brasil.

O avanço da tecnologia segue acelerado, trazendo inovações disruptivas e desafios cada vez mais complexos. A Inteligência Artificial (IA), a computação quântica e a cibersegurança estão mudando a forma como empresas operam, enquanto questões como privacidade de dados e regulação ganham importância estratégica.

Em 2025/2026, as organizações precisarão equilibrar a busca por eficiência e inovação com proteção e governança, transformando tecnologia em vantagem competitiva.

A IA deve continuar incentivando mudanças profundas nos setores de saúde, finanças, varejo e manufatura. O desafio é adotar a tecnologia e também estruturar sua aplicação com segurança, ética e eficiência.

Sistemas autônomos exigem governança robusta, mitigação de vieses algorítmicos e responsabilidade nos processos decisórios.



No entanto, o Brasil ainda precisa avançar. **De acordo com o estudo *Generative AI Global Research Report 2024, da SAS***, o País ocupa a 11ª posição global em adoção de GenAI, com 46% das empresas utilizando a tecnologia. A média global é de 54%, com a liderança de China (83%), Reino Unido (70%) e EUA (65%).

Para avançar com segurança, regulação será essencial. O Projeto de Lei 2338/2023, em trâmite no Congresso Nacional, propõe diretrizes para garantir a transparência, segurança e equidade no uso da IA no Brasil. A maturidade regulatória será determinante para que o País lidere com responsabilidade esse movimento.



A gestão e a governança de dados também ganham protagonismo. Com o aumento exponencial da geração de dados, cresce a necessidade de proteger a propriedade, garantir acesso justo e promover o uso ético das informações, principalmente em contextos sensíveis como saúde, infância e educação.

A cibersegurança se intensifica como prioridade estratégica. A digitalização e a explosão de dispositivos conectados ampliam as vulnerabilidades. A IA, embora contribua com soluções defensivas avançadas, também pode ser usada para ataques mais sofisticados e automatizados.

A computação quântica entra como nova fronteira. Embora ainda esteja em franco desenvolvimento, ela pode romper protocolos de criptografia e exigir novas abordagens de segurança. Por isso, pesquisadores trabalham hoje em algoritmos de criptografia pós-quântica para proteger sistemas contra ameaças futuras.



O biênio 2025/2026 será marcado por avanços técnicos sustentados por regulação, governança e liderança consciente. Web3, metaverso, ESG e o papel da IA na tomada de decisão estratégica estarão no centro do debate.

As empresas que se anteciparem, com estruturas flexíveis e cultura digital madura, estarão em posição privilegiada para liderar a próxima fase da transformação digital.

Os maiores desafios dos CTOs

O relatório **"CTO: Challenges for 2025"** destaca a necessidade de adaptação rápida e decisões estratégicas baseadas em tecnologia. Empresas que conseguirem integrar IA, segurança cibernética, automação e novas infraestruturas digitais terão vantagem competitiva.

Até 2026, os maiores desafios serão:

1. O papel estratégico do CTO na aceleração digital

- O CTO é cada vez mais um agente de mudança, combinando visão estratégica com execução técnica;
- A adoção acelerada de IA redefine os negócios, exigindo uma abordagem equilibrada entre inovação e eficiência operacional;
- A transformação digital se tornou um processo contínuo e evolutivo, impactando todas as áreas da organização;
- Equilibrar inovação e segurança é uma das maiores responsabilidades dos líderes de tecnologia.

2. Inteligência artificial como pilar central da inovação

- A IA generativa (GenAI) será um divisor de águas, impactando automação e personalização da experiência do cliente;
- Modelos de IA verticalizados, como os SLMs, ganharão espaço, tornando as soluções mais eficientes e acessíveis;
- Até 2027, 80% das empresas serão impactadas pela IA generativa, transformando operações internas e o relacionamento com clientes.



3. AI Workers e automação inteligente

- Os AI Workers, agentes digitais autônomos, estão se tornando realidade, assumindo tarefas complexas em finanças, saúde e varejo;
- Empresas que adotarem esse modelo antes da concorrência terão vantagem em produtividade e eficiência operacional;
- A IA não substituirá empregos, mas exigirá requalificação acelerada das equipes.

4. Cibersegurança e a nova era das ameaças digitais

- O aumento da digitalização expande a superfície de ataque cibernético. O relatório destaca que os danos financeiros causados por ataques já representam 1% do PIB global;
- Soluções de cibersegurança baseadas em IA serão essenciais para detectar e neutralizar ameaças em tempo real;
- Empresas precisarão adotar abordagens proativas e adaptativas, utilizando IA para prever e responder dinamicamente a ataques.

5. O Crescimento dos Machine Customers

- **Os Machine Customers (custobots)** emergem como um dos maiores desafios e oportunidades do mercado;
- Dispositivos autônomos baseados em IA poderão realizar compras, gerenciar estoques e tomar decisões de consumo sem intervenção humana;
- Empresas como Amazon e Tesla já estão desenvolvendo ecossistemas para essa nova realidade;
- Até 2030, espera-se que 15% a 20% das receitas das grandes empresas venham de transações feitas por agentes digitais.

6. Gestão de talentos e escassez de profissionais de tecnologia

- 80% das organizações relatam dificuldades em atrair e reter talentos em tecnologia;
- O *turnover* de profissionais altamente qualificados pode atingir 32% no



próximo ano, tornando a retenção de talentos uma prioridade estratégica;

- A capacitação contínua e o envolvimento com projetos inovadores serão diferenciais competitivos.

7. Infraestruturas tecnológicas ágeis e inteligentes

- Empresas precisarão adotar arquiteturas componíveis para lidar com a crescente complexidade tecnológica;
- A modernização das infraestruturas exigirá a combinação de cloud computing, blockchain, 5G e IoT.

8. O impacto da computação quântica

- A computação quântica ainda está em desenvolvimento, mas promete avanços em IA, cibersegurança e análise de dados;
- Negócios que se anteciparem e explorarem essas tecnologias desde cedo sairão na frente.

Para que essa revolução seja sustentável, acreditamos que as empresas precisam investir em governança de IA, garantindo que a adoção dessas tecnologias seja feita de maneira ética, segura e alinhada às regulamentações emergentes.

Estratégias bem estruturadas incluem desde a capacitação de equipes até a criação de um ecossistema tecnológico flexível, preparado para a evolução constante da IA.

No Brasil, essa discussão está avançando, e iniciativas como a regulação da IA e a popularização dos Small Language Models (SLMs) indicam um caminho promissor para empresas que desejam inovar sem perder controle sobre seus dados e processos.

Diante desse cenário, entender e se adaptar à transformação digital tornou-se um requisito indispensável para organizações que desejam se manter relevantes e competitivas nos próximos anos.



O que a indústria deve esperar?

O artigo **"Looking Ahead: Mastering AI's Role In SaaS Innovation In 2025"**, do Forbes Technology Council, oferece um panorama claro dos desafios e oportunidades que vão impactar o cenário tecnológico em 2025. A IA, antes vista como uma ferramenta de suporte, agora assume o papel central na geração de receita e eficiência operacional.

No entanto, sua implementação precisa ser acompanhada por governança, segurança e estratégias bem definidas para evitar riscos regulatórios e de privacidade. A expansão da superfície de ataque cibernético, a escassez de talentos e a modernização das infraestruturas são outros desafios críticos que demandarão atenção dos líderes empresariais.

Para líderes de tecnologia e negócios, o biênio 2025/2026 será um ano de transformação acelerada, e aqueles que estiverem preparados para essa nova realidade estarão um passo à frente na construção do futuro.



02

**As 5 tendências que
redefinirão os negócios
em 2025/2026**

Sumário

01

02

03

04

05



Resumo executivo

O período 2025/2026 marcará uma nova fase da transformação digital: mais integrada, especializada e centrada em valor real. O avanço dos **AI Workers**, a inteligência aplicada ao cliente, a capacitação estruturada e a governança sólida são vetores que definirão as organizações líderes nos próximos anos.

- **AI Workers** ganharão protagonismo: agentes autônomos e colaborativos assumirão tarefas complexas com mais eficiência, reduzindo custos e aumentando a produtividade.

- Ascensão dos **AI Agents** especializados: empresas estão evoluindo de copilotos para agentes com foco em funções críticas e resultados tangíveis.

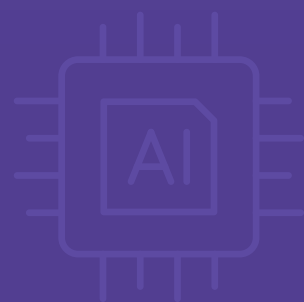
- **Customer AI** impulsiona a hiperpersonalização: experiências preditivas e personalizadas aumentam a fidelização e reduzem custos de aquisição de clientes.

- **Capacitação será fator crítico de sucesso:** a adoção de IA exige treinamento contínuo, alinhado a diferentes níveis e funções dentro das organizações.

- **Governança e convergência tecnológica:** uso responsável de GenAI, IoT, 5G e SLMs depende de governança clara e integrada à estratégia do negócio.

- **Chatbots médicos** avançam na saúde: IA aplicada ao atendimento clínico traz ganhos operacionais e melhora a jornada do paciente, com supervisão humana no centro.

- **Tendência irreversível:** IA já está redesenhando operações, cultura e experiência do cliente. A questão não é **se**, mas **como** e **quando** adotar com responsabilidade.





Tendência 1

O protagonismo dos **AI Workers**

O uso da Inteligência Artificial como assistente nos negócios deixou de ser promessa e virou prática em muitas empresas. Ou “um paradigma”, como disse o futurista Ian Beacraft, no SXSW 2025, em Austin, Texas.

E, com o avanço da IA generativa, surge uma nova geração de agentes inteligentes que vai além das automações tradicionais: os AI Workers – automações com capacidades sensoriais avançadas, capazes de analisar e executar tarefas de forma autônoma, armazenar informações e, quando treinadas, até simular emoções para interações mais humanizadas.

Diferentemente dos sistemas clássicos de Robotic Process Automation (RPA), que operam com base em comandos repetitivos e predefinidos, os AI Workers aprendem com o tempo e se adaptam ao ambiente de trabalho.

Na prática, isso abre espaço para delegar a eles atividades mais complexas, otimizando processos e ampliando a eficiência em áreas como finanças, varejo e saúde.

Além do avanço técnico, é importante compreender que **os agentes de IA não são todos iguais**. Eles evoluem em três níveis principais de maturidade, conforme a complexidade das tarefas que executam:

- **Assistentes** – auxiliam em tarefas básicas e repetitivas, como responder perguntas, gerar textos simples ou organizar informações.





- **Agentes de recomendação** – analisam dados para sugerir decisões, prever comportamentos ou apontar caminhos mais eficientes com base em aprendizado preditivo.

- **Agentes de automação** – são os mais avançados: executam tarefas de forma autônoma, integram múltiplas fontes de dados, interagem com sistemas e aprendem com o tempo para se adaptarem a novos contextos.

Esse modelo de maturidade ajuda a classificar os agentes utilizados pelas empresas e a identificar onde estão as maiores oportunidades de impacto e ganho de eficiência.

“ Uma das tendências que vêm ganhando força e deve crescer ainda mais é a ideia de termos vários neurônios interconectados, vários agentes que trabalham juntos, se comunicam entre si e delegam tarefas uns aos outros.

Joel Backschat, Technical Fellow da FCamara,



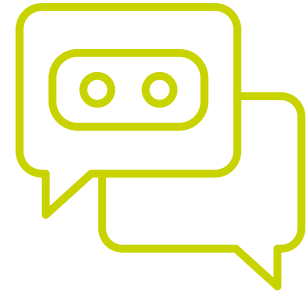
Joel Backschat, Technical Fellow da FCamara, entende que agentes interconectados podem mudar a forma como a IA atua nas empresas:

"Uma das tendências que vêm ganhando força e deve crescer ainda mais é a ideia de termos vários neurônios interconectados, vários agentes que trabalham juntos, se comunicam entre si e delegam tarefas uns aos outros. Isso cria experiências mais profundas. Com o avanço dessa tecnologia, essa colaboração entre múltiplos agentes será cada vez mais comum. Pensando nesse conceito de neurônio, um AI Worker sozinho é apenas uma unidade; teremos, contudo, diversas delas conectadas entre si", observa.

Os ganhos são estratégicos: mais produtividade, menos tempo gasto com tarefas operacionais, melhor experiência para o cliente com interações ágeis e personalizadas, redução de custos ao minimizar intervenções humanas e decisões acertadas com análise de dados em tempo real.

Empresas como **Johnson & Johnson e eBay** vêm colhendo esses frutos. Na Johnson & Johnson, por exemplo, os AI Workers apoiam processos de síntese química na descoberta de medicamentos, acelerando pesquisas e aumentando a eficiência dos laboratórios.

Os agentes atuam em nível de automação, pois participam de processos de alta complexidade, com autonomia e capacidade de adaptação. Já o eBay, ao utilizar agentes para escrever códigos e criar campanhas de marketing, combina assistentes e agentes de recomendação, criando um ecossistema híbrido e eficiente.



OPINIÃO DO MERCADO

O impacto dos AI Workers fica ainda mais claro quando escutamos quem está colocando a tecnologia em prática.

Marcelo Maylinch, CIO do Banco Ouribank, compartilha sua visão:

“Os AI Workers representam um novo modelo de entrega de valor para os negócios. Eles utilizam IA para lidar com tarefas complexas, operando com processamento de linguagem natural e em formatos multimodais. Um AI Worker é capaz de integrar dados de texto, voz, imagens e vídeos, assim como permitir um aprendizado contínuo e otimizado ao longo do tempo”.

Os resultados, crava, são tangíveis. “Estamos avaliando como tornar mais natural o pedido de um comprovante de uma transação de câmbio, por exemplo. Para o setor financeiro, isso é uma aplicação que reflete ganhos tanto em produtividade — considerando tarefas internas realizadas com AI Workers — quanto em satisfação do cliente, ao elevar o nível de interação desses agentes via chat para um novo patamar”.

“ Os AI Workers representam um novo modelo de entrega de valor para os negócios.

Marcelo Maylinch, CIO do Banco Ouribank



Essa percepção é reforçada por **Mailson Rocha, IT Director and Head of System & Technology Innovation LATAM da Ipsos**, que aposta no crescimento rápido dos AI Workers.

"Acredito que discutiremos bastante sobre AI Workers. Isso está se tornando cada vez mais relevante e deverá crescer significativamente em 2025", observa.

Mais do que avanço tecnológico, Rocha destaca a importância de manter o fator humano no centro – uma tendência bastante festejada nos principais fóruns de Inteligência Artificial e eventos globais de inovação.

"Desde que começamos o processo de IA, fomos claros em dois pontos: trata-se da combinação humana com IA. Nunca vamos ter a IA gerando resultados e entregando para o cliente sem ter a supervisão de um humano. A tendência é a união desses dois fatores", pontua.

Com o avanço dessa jornada, muitas empresas estão migrando seus agentes de IA de níveis assistenciais para funções mais estratégicas, caminhando da simples automação de tarefas para a orquestração inteligente de processos complexos. Isso exige infraestrutura robusta, capacitação das equipes e, principalmente, governança para lidar com decisões sensíveis e dados críticos.

A maturidade dos agentes será um dos fatores determinantes para o sucesso ou fracasso da transformação digital nos próximos anos.

“ Nunca vamos ter a IA gerando resultados e entregando para o cliente sem ter a supervisão de um humano. A tendência é a união desses dois fatores ”

Mailson Rocha, IT Director and Head of System & Technology Innovation LATAM da Ipsos



AI Agents: rumo à especialização

Mesmo com todo o potencial dos AI Workers, o futuro aponta para um novo estágio: a especialização. Enquanto os AI Workers brilham por fazerem várias tarefas com eficiência, os AI Agents surgem com uma proposta diferente: serem especialistas, uma vez que combinam a inteligência dos modelos de linguagem (LLMs) com ferramentas externas e automação de ponta para dominar áreas específicas.

A transição dos copilotos para os AI Agents mostra o quanto a tecnologia amadureceu. Os copilotos abriram caminho. Agora, o mercado quer ir além, e busca soluções precisas para processos críticos.

É aí que os AI Agents se destacam.

O Distrito, referência em inovação e parte do ecossistema da FCamara, está na vanguarda dessa transformação. Em 2024, a plataforma Distrito Íon alcançou resultados expressivos:

- Implementação de **mais de 5 AI Agents**, cada um focado em otimizar processos específicos dentro da plataforma Distrito Íon;
- **Triplicação das oportunidades de marketing** geradas para vendas, demonstrando o poder da automação direcionada na geração de leads qualificados;
- **Redução de 75%** no tempo dedicado à produção de relatórios;
- **Economia de 96%** no tempo de desdobramento de criativos, acelerando a produção de conteúdo e otimizando campanhas de marketing.

Victor Harano, Market Research Manager do Distrito, acredita que o período 2025/2026 será um divisor de águas para os agentes especializados.

"Se 2024 foi marcado pela popularização dos copilotos, o próximo período será dedicado à especialização e à entrega de resultados tangíveis. Em vez de soluções generalistas, veremos a ascensão de agentes especializados, capazes de realizar tarefas complexas com precisão e eficiência".



FCamara Cases

Case Ipsos: IA para a análise de dados

A transformação digital está mudando a forma como lidamos com grandes volumes de dados. A Ipsos, uma das líderes globais em pesquisa de mercado, enxergou na Inteligência Artificial uma chance real de evoluir seus processos.

Um dos desafios era a codificação de respostas abertas em entrevistas — etapa essencial para transformar dados qualitativos em informações estruturadas.

Com alto volume e exigência de precisão, era necessário um novo caminho.

Para solucionar essa questão, a Ipsos iniciou um projeto em parceria com o ecossistema de tecnologia e inovação da FCamara. A iniciativa envolveu a integração de IA generativa ao processo de codificação, estruturada em metodologias ágeis para garantir flexibilidade e colaboração contínua. A abordagem incluiu *sprints*, reuniões diárias e testes

para validar a eficiência do modelo

Os números mostram o impacto:

- **80% de precisão nas análises da IA em comparação aos especialistas humanos;**
- **35% de redução no tempo de processamento dos dados;**
- **Projeção de 25% de economia para 2024.**

Com o sucesso do projeto, a Ipsos começou a expandir o modelo para outros países da América Latina, consolidando uma estratégia global de automação.

Para conhecer todos os detalhes do case, basta **clique aqui** e fazer o download.





Tendência 2

Customer AI: o futuro da experiência do cliente

A personalização da experiência do cliente sempre foi um diferencial competitivo. A IA, porém, levou essa estratégia a um novo patamar.

Agora, empresas não apenas “reagem” às necessidades dos consumidores. Elas antecipam seus desejos e comportamentos. Esse avanço se deve ao Customer AI, **um conceito que utiliza algoritmos de IA, aprendizado de máquina e análise preditiva para compreender os clientes, identificar padrões de comportamento e oferecer interações personalizadas.**

O Customer AI funciona por meio da **coleta e processamento de grandes volumes de dados oriundos de diversas fontes**, como histórico de compras, interações em plataformas digitais, redes sociais e atendimentos passados.



Com base nesses dados, modelos de *machine learning* segmentam os clientes, prevêem tendências de comportamento e ajustam a comunicação e oferta de produtos em tempo real.

A tecnologia de Customer AI, portanto, aprimora a experiência do cliente e alavanca a otimização de campanhas de marketing, pois permite o desenvolvimento de produtos e serviços sob medida para diferentes perfis de consumidores.



Ao oferecer experiências hiperpersonalizadas, a empresa reduz custos operacionais e aumenta a taxa de conversão e retenção de clientes.

Quer um exemplo? Pense nas recomendações personalizadas que você recebe da Netflix ou Amazon; ou até quando um chatbot consegue resolver o seu problema. Todo o tempo, você está interagindo com sistemas de Customer AI.

O sistema é igualmente importante na

previsão de *churn* (medição da taxa de cancelamento ou abandono dos clientes), pois ajuda as empresas a identificar clientes propensos a abandonar o serviço, viabilizando ações preventivas de retenção.

Por meio de algoritmos sofisticados e análise preditiva, as organizações conseguem desenvolver estratégias de retenção mais assertivas e aprimorar o atendimento ao cliente.

De olho nesse cenário, o **Technical Fellow da FCamara, Joel Backschat**, acredita no potencial do Customer AI para fortalecer a relação entre clientes e companhias. “Essa tendência vai crescer e gerar impacto para aproximar o cliente das empresas. Com o volume de dados disponíveis, as empresas conseguirão criar experiências mais singulares e produtos direcionados. Logo, é uma estratégia que impacta diretamente na fidelização”, analisa.

Os números confirmam essa perspectiva. Dados do Zendesk CX Trends apontam que **77% dos líderes empresariais acreditam que a hiperpersonalização aumenta a fidelização, enquanto 66% indicam a redução de custos de aquisição com essa abordagem.**

O impacto do Customer AI não se restringe apenas ao varejo e serviços digitais. Ele está sendo usado hoje em diversos setores, como mostraremos a seguir.





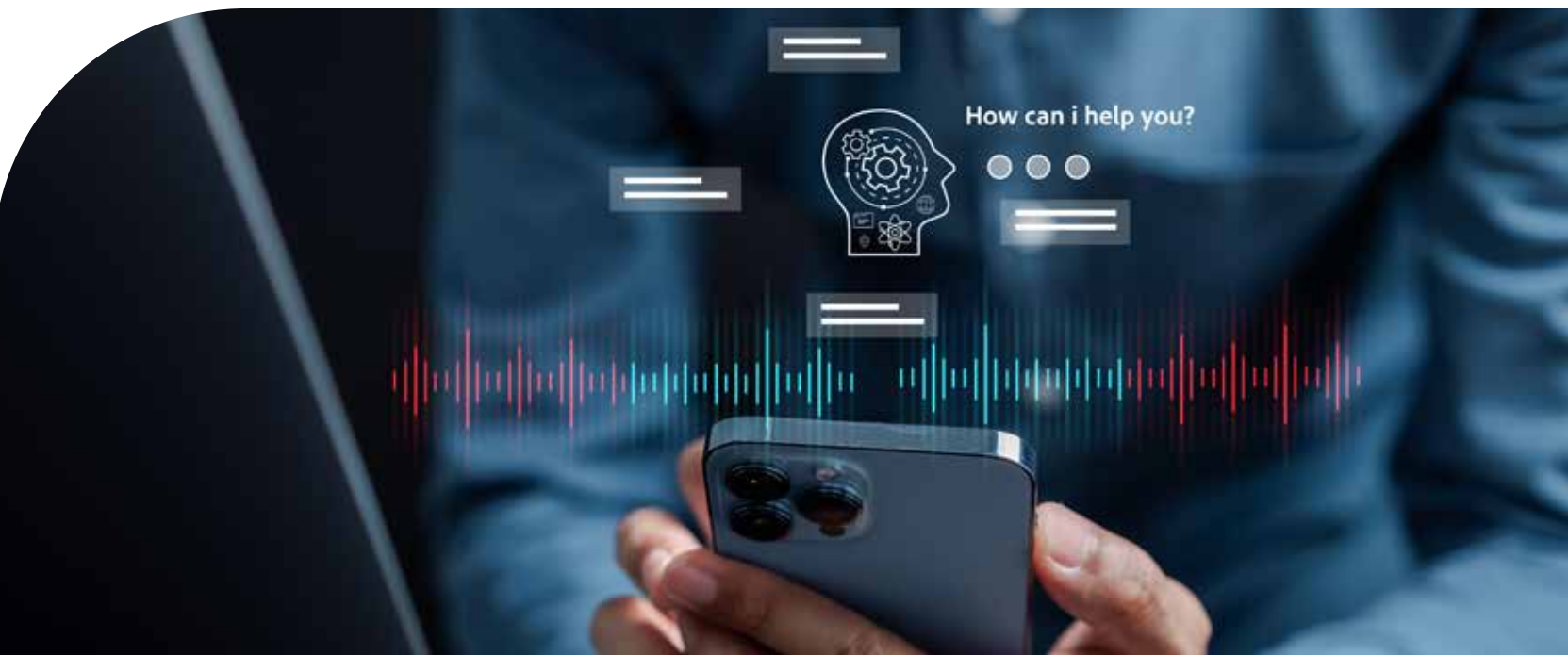
OPINIÃO DO MERCADO

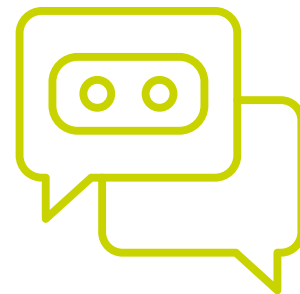
No **segmento de saúde**, onde a personalização é fundamental para melhorar a experiência do paciente, o Customer AI já está fazendo a diferença para **otimizar processos internos, reduzir a carga de trabalho manual e assegurar um melhor atendimento**.

Guilherme Kato, que na época desta entrevista era o CTO do dr.consulta e atualmente ocupa o mesmo cargo na Faculdade São Leopoldo Mandic, explica como a integração da GenAI e do Customer AI podem transformar o atendimento médico:

"Combinar GenAI com a personalização (Customer AI) é uma tendência que vai acelerar bastante. Se o paciente fez uma consulta, recebeu exames para fazer e depois entrou em contato conosco, nós já sabemos que ele quer o resultado do exame. Ou seja, podemos ajudar a acelerar o processo. Se ele reclamar de algo, podemos identificar rapidamente que ele deseja um reembolso ou precisa de assistência para resolver a questão".

A Estapar, maior rede de estacionamento da América Latina, vem liderando a transformação digital em mobilidade urbana. Com mais de 400 mil vagas administradas em 16 estados, a organização alia inovação ao atendimento presencial e digital, garantindo soluções integradas para seus clientes.





Entre os destaques de sua estratégia digital está o Zul+, um aplicativo que nasceu como um facilitador para serviços automotivos e evoluiu para ser a principal solução digital do país para motoristas.

Para o diretor de Transformação Digital da Estapar, André Brunetta, a hiperpersonalização é o próximo grande passo para melhorar a experiência do cliente.

“Estamos direcionando nossos esforços para a hiperpersonalização da experiência do cliente, com o objetivo de entregar excelência tanto no ambiente físico — nossos estacionamentos — quanto no digital, por meio do aplicativo. Essa estratégia não apenas gera *insights* relevantes para a tomada de decisão, como também permite oferecer recomendações inteligentes e individualizadas, que vão de lembretes funcionais a sugestões proativas com alto grau de personalização”, ressalta.



Tendência 3

Capacitação de equipes em AI

A Inteligência Artificial, como qualquer nova tecnologia, exige aprendizado e adaptação. No entanto, a adoção bem-sucedida da IA não se resume à implementação de novas ferramentas. Requer, acima de tudo, a capacitação das equipes que irão interagir com essa tecnologia.

Encare a IA como um novo idioma. Para que os colaboradores possam “conversar fluentemente” com ela, é preciso oferecer um aprendizado estruturado e adaptado às suas necessidades.

A **pesquisa da Bain & Company** revela que **72% dos executivos brasileiros buscam aumentar a produtividade de seus times com IA**. Mas... como transformar essa intenção em realidade?

72% dos executivos brasileiros buscam
aumentar a produtividade de seus
times com IA





A resposta está na criação de um ecossistema de aprendizado contínuo, que inclua treinamentos especializados, workshops práticos, programas de desenvolvimento e mentorias focadas no uso da IA.

“ **Workshops são eficientes, mas precisamos aprender a customizar e criar dinâmicas que estimulem a criatividade das pessoas, ajudando-as a desenvolver uma análise crítica mais apurada e a pensar fora da caixa.**

Joel Backschat, Technical Fellow da FCamara



O **Market Research Manager do Distrito**, Victor Harano, oferece insights para essa jornada de aprendizado. “Em uma pesquisa, identificamos que os colaboradores com funções de baixa complexidade e pouca experiência aproveitam muito o treinamento de uso da IA”, revela.

Contudo, ele adverte que “temos diferentes níveis de estratégias de capacitação. Por exemplo, a **diretoria vai precisar de um nível de capacitação que seja diferente dos colaboradores que estão tocando atividades mais operacionais no dia a dia**”.

A chave para o sucesso, para Harano, é a personalização: “Antes de capacitar um time, precisamos entender qual a necessidade de cada um deles e quais são as trilhas de capacitação que vão precisar”.

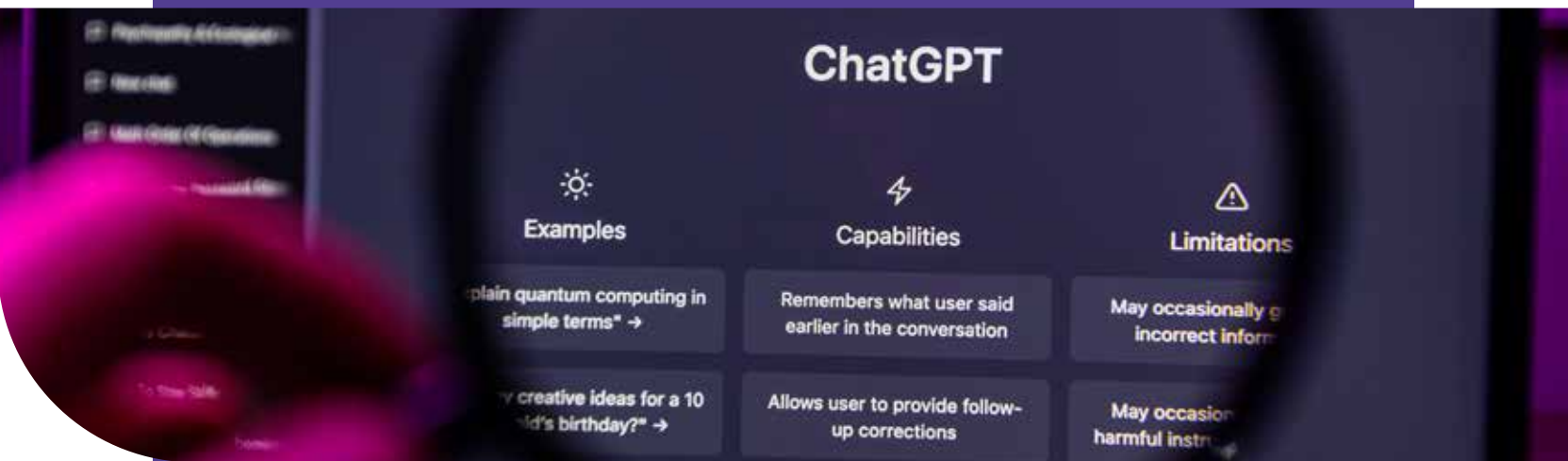
Essa abordagem garante que cada colaborador, independentemente de sua função ou experiência, possa dominar a “linguagem” da IA e contribuir para a transformação digital da empresa.

O **Head de Customer Experience, Innovation e Gen AI Program do Distrito**, **Vitor Sousa**, reforça a importância da personalização, destacando a



necessidade de adaptar a capacitação aos diferentes níveis de senioridade: "Acho que a maior parte das empresas hoje está vendo a capacitação como algo para começar a usar IA. O que recomendamos é que todos sejam capacitados de acordo com sua senioridade".

Sousa detalha a abordagem do Distrito, que divide a capacitação em três níveis principais, cada um com foco em necessidades específicas: "Com os times, explicamos como usar IA e como ser um profissional do futuro e usar as ferramentas homologadas".



Para a **média liderança**, o foco muda: "Tentamos entender onde está a dor e o problema e como conseguimos colocar a IA para resolver essas questões". Já para a **alta liderança**, a visão é estratégica: "O foco é como montar uma estratégia de inovação, qual a importância de ter IA e como conectá-la para as demais camadas".

Para além da teoria, o Distrito implementou uma estratégia prática para acelerar a adoção da IA entre seus colaboradores, conforme explica Harano.

"Uma das propostas do Distrito foi, ao longo do primeiro semestre de 2024, que todos os times tivessem pelo menos um case de uso de IA



dentro das áreas para melhorias de eficiência. Isso terminou gerando uma mudança cultural e de comportamento para testar essa inovação incremental”.

A capacitação não se limitou a casos de uso isolados. “Também tivemos uma capacitação e uma trilha de desenvolvimento para os colaboradores entenderem como usar. Essa capacitação faz parte agora do nosso onboarding, então todos os colaboradores que entram no Distrito precisam passar por essa trilha”.

Aprender a usar a IA é vital, mas é igualmente essencial que os colaboradores compreendam os riscos e desafios associados à tecnologia. Logo, a capacitação deve abordar temas como segurança de dados, vieses algorítmicos, uso ético da IA e responsabilidade na tomada de decisões.

Ao dominar esses conceitos, os colaboradores estarão preparados para evitar problemas para a companhia e para si mesmos, garantindo que a IA seja utilizada de forma segura e responsável.





OPINIÃO DO MERCADO

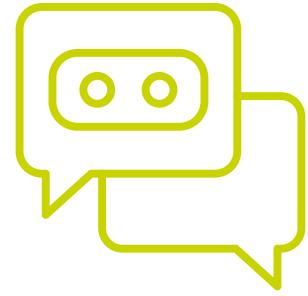
Após analisarmos os benefícios da capacitação em IA, é hora de observar como as empresas estão aplicando esses conceitos na prática. Algumas, como a Klabin, maior produtora de papeis do Brasil, desenvolveram programas de treinamento personalizados, adaptados aos diferentes níveis de proficiência de seus colaboradores.

“Essa capacitação varia de acordo com o nível de utilização do usuário. O letramento mínimo deve ser oferecido a toda a companhia e, posteriormente”, aprofundado conforme o nível de uso dos colaboradores, **destaca Luiz Carlos Martinez Junior, Gerente de Arquitetura, Governança de TI e Inovação da Klabin.**

Para operacionalizar essa estratégia, a Klabin criou o **AI Office**, uma iniciativa que reúne diferentes gerências (inovação, arquitetura e governança; automação de processos e inovação corporativa) com o objetivo de centralizar e coordenar o uso da tecnologia na empresa.

“**Criamos o AI Office para capacitar as pessoas**, sensibilizar as lideranças e garantir esforços coordenados em toda a companhia. Entre nossos objetivos estão assegurar recursos, validar iniciativas e conectar a Klabin às novidades do tema, mantendo um relacionamento estreito com a comunidade de IA e parceiros estratégicos”, explica Martinez.





Outro exemplo é o **Banco Ouribank**, que planeja um programa robusto de capacitação em IA para 2025, como relata o CIO Marcelo Maylinch.

“Estamos desenvolvendo um plano de treinamentos para o time de tecnologia, com o objetivo de aumentar a produtividade e capacitar nossa equipe a utilizar a tecnologia da melhor forma possível”, antecipa.

A Ipsos também incorporou a IA como parte de sua estratégia desde 2023 e vem ampliando seus investimentos em capacitação, como pontuou o **IT Director and Head of System & Technology Innovation LATAM na Ipsos, Mailson Rocha.**

“Fizemos vários treinamentos para conscientizar que existe uma nova maneira de trabalho que chegou para ficar. Muitos colaboradores até querem usar a IA, mas não sabem onde aplicá-la. Treinamentos direcionados para áreas específicas deixam os colaboradores mais engajados para usar a IA no dia a dia”.

Atualmente, a Ipsos aposta na democratização do uso da IA.

“Nosso foco está na área de negócios para análise de dados e criação de resumos e na parte operacional para criar eficiência nos processos internos”, **afirma Rocha.**

“ Estamos desenvolvendo um plano de treinamentos para o time de tecnologia, com o objetivo de aumentar a produtividade e capacitar nossa equipe ”

Mailson Rocha, Director and Head of System & Technology Innovation LATAM na Ipsos.

Ferramentas que fazem a diferença

O **ChatGPT** se consolidou como uma das ferramentas de IA generativa que mais atraem investimentos das empresas. O Brasil, inclusive, figura entre os **quatro países que mais utilizam essa tecnologia, segundo dados do SemRush**, ficando atrás apenas dos Estados Unidos, Índia e Indonésia.

O universo da IA generativa, contudo, vai bem além do ChatGPT, e são diversas ferramentas especializadas que estão transformando diferentes áreas do mercado.

1

Marketing e vendas

Jasper AI, Copy.ai e Adobe Firefly auxiliam na criação de conteúdos e estratégias personalizadas.

2

TI e desenvolvimento

GitHub Copilot e Amazon CodeWhisperer otimizam a programação e reduzem erros.

3

Financeiro

BloombergGPT e IBM Watson analisam dados para gerar insights estratégicos e prever tendências de mercado.

4

Atendimento ao cliente

Zendesk AI e Kore.ai melhoram a interação com consumidores por meio de assistentes inteligentes.

Play Studio: um case de produtividade com IA

A Play Studio, parte do ecossistema da FCamara, é um exemplo de como a capacitação direcionada pode aumentar a produtividade e otimizar processos internos.

Desde 2023, a empresa adota iniciativas para integrar IA ao dia a dia dos seus colaboradores para que tarefas repetitivas sejam automatizadas e o foco do time seja direcionado para atividades estratégicas.

O primeiro passo foi familiarizar os colaboradores com a IA. A ideia era que cada um descobrisse, na prática, como a tecnologia poderia ser aplicada em diferentes contextos.

"Inicialmente distribuimos licenças do ChatGPT para os colaboradores da Play, permitindo que testassem a plataforma não apenas no trabalho, mas também no cotidiano. Isso ajudou a demonstrar o potencial dessa tecnologia em diversos

ambientes", explica o **VP de Inovação e Estratégia da FCamara, Rodrigo Bürgers**.

Com a experiência adquirida no uso cotidiano, a Play Studio decidiu estruturar sua metodologia de consultoria com suporte de agentes de IA. A empresa mapeou cada etapa do seu processo de consultoria, desde a análise de mercado até a elaboração de propostas e avaliação financeira.

"Com essas informações, **desenvolvemos cerca de 20 agentes de IA**, cada um programado para automatizar e



otimizar uma fase específica da jornada. Obtivemos ganhos de produtividade na casa dos 30% em algumas tarefas", revela Bürgers.

Para fortalecer o aprendizado contínuo, **a Play Studio criou o Fórum IA**, um espaço onde os colaboradores podiam tirar dúvidas, compartilhar boas práticas e apresentar projetos reais em andamento. **Quinzenalmente**, a equipe realizava reuniões online para promover discussões e acompanhar a evolução no uso da IA.

A empresa promoveu ainda um desafio interno durante um encontro offsite. "Lançamos um desafio para

nossos colaboradores: criar uma nova solução de consultoria usando exclusivamente IA. Sem qualquer ferramenta tradicional, eles partiram do zero e desenvolveram um produto que poderia acelerar processos", conta Bürgers.

Hoje, a inovação na Play Studio segue avançando com a adoção da plataforma Copilot. Essa solução expande o uso do ChatGPT, incorporando novos mecanismos de busca e configurações que tornam os agentes de IA mais precisos.

"Estamos evoluindo nossa plataforma Copilot, que, bem como o ChatGPT, traz novas configurações e mecanismos de busca. Nosso objetivo é tornar os agentes de IA mais robustos e capazes de lidar com um volume maior de dados", antecipa o **VP de Inovação e Estratégia da FCamara, Romulo Perrini**.





PRIX Toledo Brasil e Grupo Elfa

A Toledo do Brasil, referência em soluções de pesagem e automação para a indústria e o varejo, tem na marca Prix uma de suas frentes dedicadas ao desenvolvimento de produtos e serviços inovadores. Foi nessa frente que o treinamento começou antes mesmo da popularização da IA generativa.

De acordo com o **head de Engenharia de Software, Aécio José de Carvalho**, a empresa investiu na

capacitação de sua equipe ao trazer especialistas para ministrar cursos.

"Há uns anos contratamos um especialista para dar um treinamento de três dias de *machine learning*, mostrando a teoria e como usar. Isso ajudou nossa equipe a entender melhor o potencial da IA", conta.



toledobrasil.com

No **Grupo Elfa**, uma rede que conecta serviços a todos os públicos da saúde, a capacitação é tratada como prioridade para o crescimento dos colaboradores e da organização. A **Unielfa, universidade corporativa do grupo**, foi criada para promover aprendizado contínuo e alinhar o crescimento individual aos objetivos da companhia.

"Disponibilizamos uma série de treinamentos sobre tecnologia, cibersegurança, eficiência, entre outros temas. Trazemos igualmente referências no mercado para apresentar e compartilhar conhecimentos e cases sobre IA, GenIA e outros assuntos", contextualiza o **CIO do grupo, Rafael Tobará**.

Por meio de trilhas de desenvolvimento, a Unielfa incentiva cada colaborador a ser protagonista de sua carreira. Com foco no aprimoramento de habilidades técnicas e comportamentais, o programa atende aos anseios individuais, contribuindo para maior satisfação e engajamento.

Quer preparar sua empresa para o futuro e assegurar um uso responsável e eficiente da IA? Então não deixe de conferir o **Capítulo 4**, em que compartilhamos dicas sobre como fazer isso.



Tendência 4

Governança, GenAI, IoT, 5G e SLMs

Imagine uma empresa que implementa um sistema de IA para automatizar contratações. A promessa é diminuir custos e acelerar o processo seletivo, mas, após alguns meses, percebe-se que o sistema favorece determinados perfis e exclui candidatos qualificados sem justificativa clara.

Esse cenário exemplifica os desafios que a IA pode trazer quando não há uma governança eficaz. Sem regras bem definidas, a IA pode reforçar desigualdades, comprometer a transparência e gerar riscos regulatórios e reputacionais.

A governança de IA estabelece políticas, diretrizes e práticas para regular o uso da tecnologia dentro das empresas. Seu objetivo é garantir transparência, ética, segurança e conformidade regulatória para evitar riscos como vieses algorítmicos, problemas de privacidade e decisões automatizadas sem supervisão humana.

Diferente de outras formas de governança corporativa, essa envolve a interseção entre tecnologia, ética e compliance, estabelecendo mecanismos que garantam a responsabilidade dos sistemas e a confiabilidade de suas saídas.



Isso se torna ainda mais crítico no caso das inteligências generativas, que podem criar informações falsas, manipular opiniões e amplificar preconceitos já existentes nos dados utilizados para treinamento.

Logo, companhias que desejam se manter competitivas precisam antecipar-se às mudanças e estruturar seus processos antes que exigências legais tornem essa adaptação mais complexa.

Como avalia o **Technical Fellow da FCamara, Joel Backschat**, esse movimento será inevitável: "As empresas vão começar a se interessar mais por governança porque elas sabem que daqui um tempo o regulatório virá e virá forte".

Para o **gerente de Arquitetura, Governança de TI e Inovação da Klabin, Luiz Carlos Martinez Junior**, uma das tendências para empresas que ainda não começaram a investir em GenIA é estabelecer uma governança eficaz. "Não é uma governança que impede, mas uma que capacita, estabelece diretrizes e cria a democratização do uso da tecnologia de forma consciente", pontua.



A governança de IA, portanto, não é apenas uma medida preventiva, e sim um diferencial estratégico para quem busca inovação sem abrir mão da segurança e da transparência.

Governança e GenAI

A **Klabin**, maior produtora e exportadora de papeis para embalagens do País, mostra como uma governança bem estruturada pode impulsionar a adoção da IA generativa com segurança e eficiência.

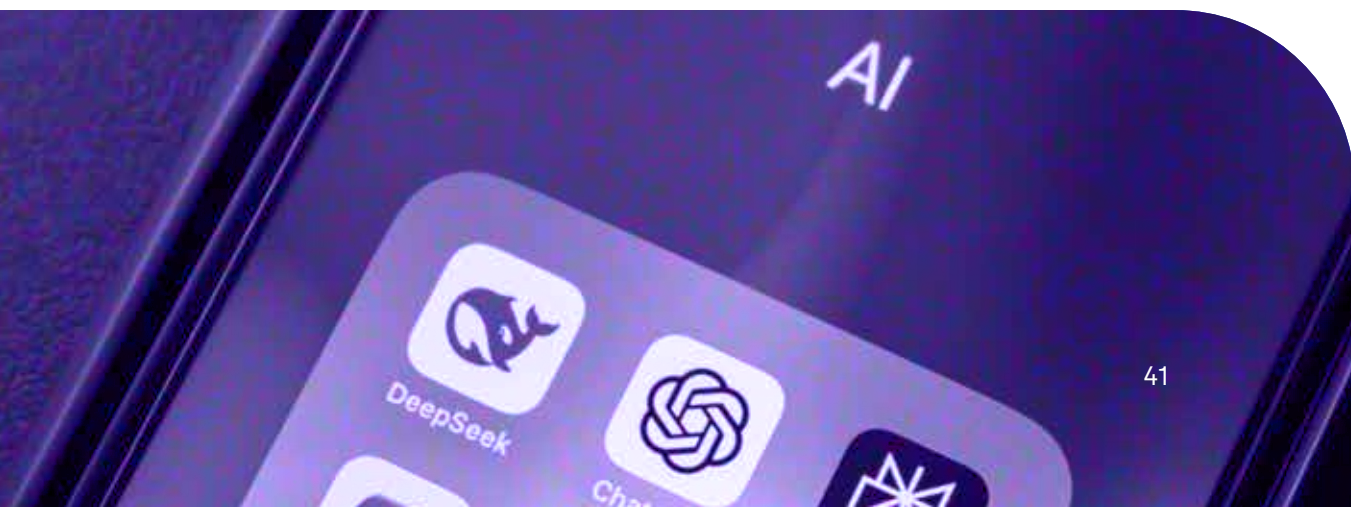
A companhia vem integrando soluções de IA generativa em diversas áreas, utilizando modelos de linguagem avançados para aprimorar processos e aumentar a maturidade tecnológica.

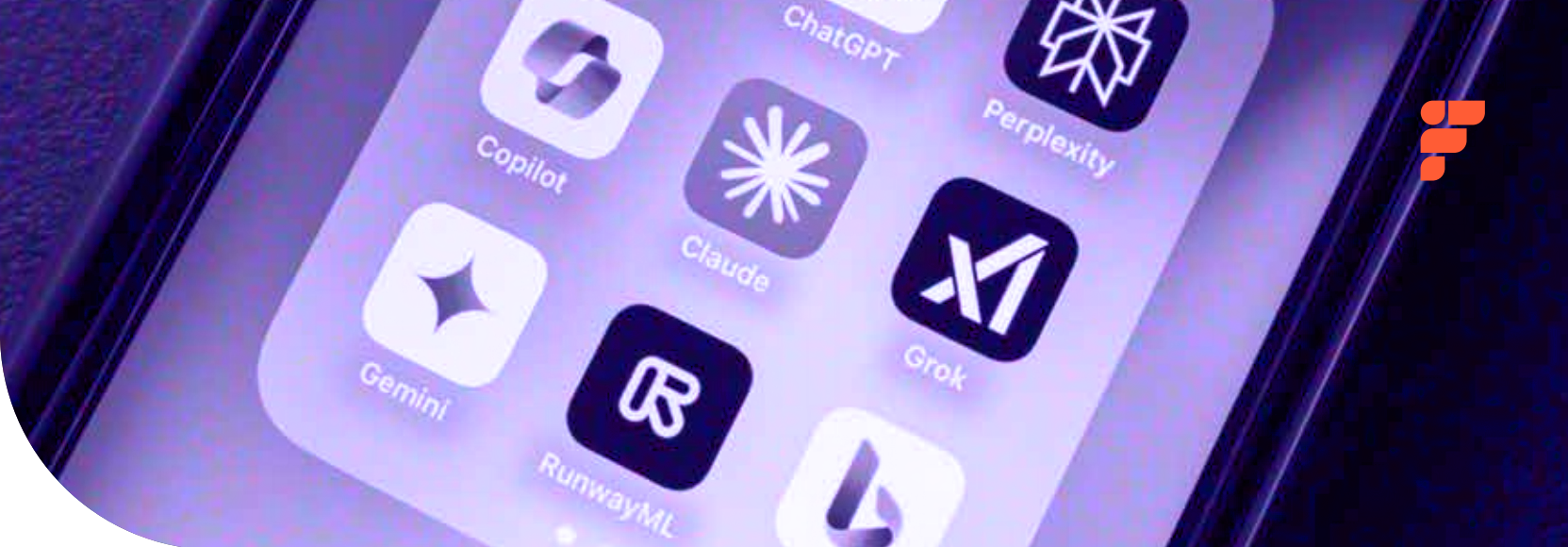
"A IA veio como mais uma ferramenta para ganhos em produtividade, qualidade e segurança no trabalho. Em 2023, focamos na fundação; em 2024, na governança; e em 2025, vamos priorizar a experimentação e aplicação em escala dessas soluções", explica o **gerente de Arquitetura, Governança de TI e Inovação da Klabin, Luiz Carlos Martinez Junior**.

Fora os ganhos operacionais, a tecnologia tem apoiado processos criativos. Na área de comunicação, ferramentas como Copilot e Claude aceleram a criação de conteúdos e imagens.

“ A IA veio como mais uma ferramenta para ganhos em produtividade, qualidade e segurança no trabalho.

Luiz Carlos Martinez Junior, Gerente de Arquitetura, Governança de TI e Inovação da Klabin.





Outras áreas-chave também foram otimizadas. No atendimento interno, soluções de autoatendimento com IA reduziram a demanda nos centros de suporte. No jurídico, a tecnologia ajuda na interpretação de casos e petições, acelerando respostas. Já na produção, a visão computacional combinada com IA antecipa falhas ao analisar imagens e matérias-primas.

Com mais de 30 anos de atuação, o Grupo Elfa vem expandindo sua presença na cadeia de valor da saúde no Brasil, atendendo milhares de hospitais, clínicas e operadoras.

A companhia começou a adotar a IA há cerca de quatro anos e conta com mais de 20 casos de aplicação. A IA está presente em áreas estratégicas, como cibersegurança, contribuindo para eficiência operacional, incremento de receita e melhoria da experiência do cliente.

O time comercial também se beneficia da IA, utilizando-a para conhecer melhor os clientes e oferecer cotações mais assertivas, enquanto no RH a tecnologia é aplicada para identificar talentos com mais precisão, interpretar dados e melhorar os processos de recrutamento.

IoT e IA: a convergência de tecnologias

A evolução tecnológica está tornando a interconexão entre dispositivos cada vez mais relevante para a análise e interpretação de dados. Nesse contexto, a convergência entre IoT (Internet das Coisas) e IA está criando novas possibilidades para empresas que buscam eficiência e inovação.

O **Technical Fellow da FCamara, Joel Backschat**, explica como essa sinergia pode ser um diferencial competitivo:

"O IoT tem muito a ver com conectividade e possibilita a captação de mais dados e informações do campo, do usuário final e de dispositivos na ponta, como celulares e carros autônomos. Com mais sensores, é possível medir e analisar um volume maior de informações. O ser humano tem limitações para processar grandes quantidades de dados e está sujeito a erros. Nesse contexto, a combinação de IoT com IA amplia a capacidade analítica e proporciona insights mais rápidos. É uma combinação quase perfeita".

Essa combinação tem sido explorada por diversas empresas para ampliar as possibilidades de análise e interpretação de dados. O **CIO do Grupo Elfa, Rafael Tobara**, reforça o potencial da GenIA e sua convergência com outras inovações como IoT e 5G.

"Acredito que **as empresas vão usar mais a GenIA como uma evolução para atender os clientes de forma mais ágil**, além de desenvolver produtos com maior velocidade. Entendo que as LLMs devem crescer muito rápido, como vêm crescendo. Em 2025, espero conseguir usar mais GenIA combinada com IoT e 5G, para termos mais dados, maior capacidade de processamento e melhores interpretações dessas informações", revela.

A Prix, marca da Toledo do Brasil, está ampliando o uso de IA para transformar processos e produtos. Desde 2023, a GenAI foi incorporada aos sistemas internos da empresa. Segundo **Aécio José de Carvalho, head de Engenharia de Software**, o foco principal é garantir controle e segurança.

“ **A combinação de IoT com IA amplia a capacidade analítica e proporciona insights mais rápidos. É uma combinação quase perfeita.**

Joel Backschat, Technical Fellow da FCamara.



“Criamos uma assistente virtual que está na nossa plataforma de nuvem por enquanto para uso interno. Queremos ter controle de quem acessa e o que acessa, evitando vazamentos de informações. Fizemos essa tecnologia de prompt para funcionar de acordo com nossas necessidades”.

Small Language Models

Carvalho aponta também os Small Language Models (SLMs) como uma inovação em ascensão. Tanto os SLMs quanto os Large Language Models (LLMs) são sistemas de Inteligência Artificial treinados para interpretar e gerar linguagem humana, incluindo linguagem natural e até mesmo linguagens de programação. Porém, diferem em escala e aplicação.

Os LLMs contam com bilhões de parâmetros e requerem infraestrutura computacional robusta para processamento, sendo capazes de lidar com uma ampla variedade de tarefas complexas.

O SLMs são versões mais compactas, com milhares ou milhões de parâmetros, treinados em conjuntos de dados menores e mais especializados. Dessa forma, permitem respostas mais adaptadas a contextos específicos, tornando-os ideais para aplicações que demandam eficiência e personalização.

“Entre as tendências, está o uso de IA generativa acoplada nas aplicações e a exploração de modelos como os SLMs, que ainda estão em estágio embrionário. Isso porque eles não rodam em qualquer computador localmente, visto que dependem de muito processamento”, afirma Carvalho.

Essa necessidade de encontrar um equilíbrio entre eficiência e poder computacional reflete um desafio na aplicação da Inteligência Artificial em produtos do dia a dia. Um exemplo disso é o mercado varejista, onde soluções





inteligentes precisam ser ágeis e acessíveis sem comprometer a precisão.

Foi com esse objetivo que a Toledo Brasil inovou ao lançar, em 2022, a Prix 7T, uma balança de autoatendimento equipada com IA e visão computacional.

“Quando eu coloco uma banana em cima da balança, a câmera identifica qual é a fruta, seja prata, nanica ou maçã. Isso elimina a necessidade de os operadores decorarem códigos e torna o processo mais rápido”, detalha o executivo.

O equipamento, que também inclui comandos de voz, teclado touch e imagens associadas para facilitar a identificação, está em sua segunda geração.

“A primeira versão tinha uma câmera única, mas em maio de 2024 lançamos uma versão com três câmeras, reconhecimento facial do operador e um iluminador. Isso não é apenas um produto conceito; é uma prova do nosso know-how em tecnologia”.



toledobrasil.com

Tendência 5

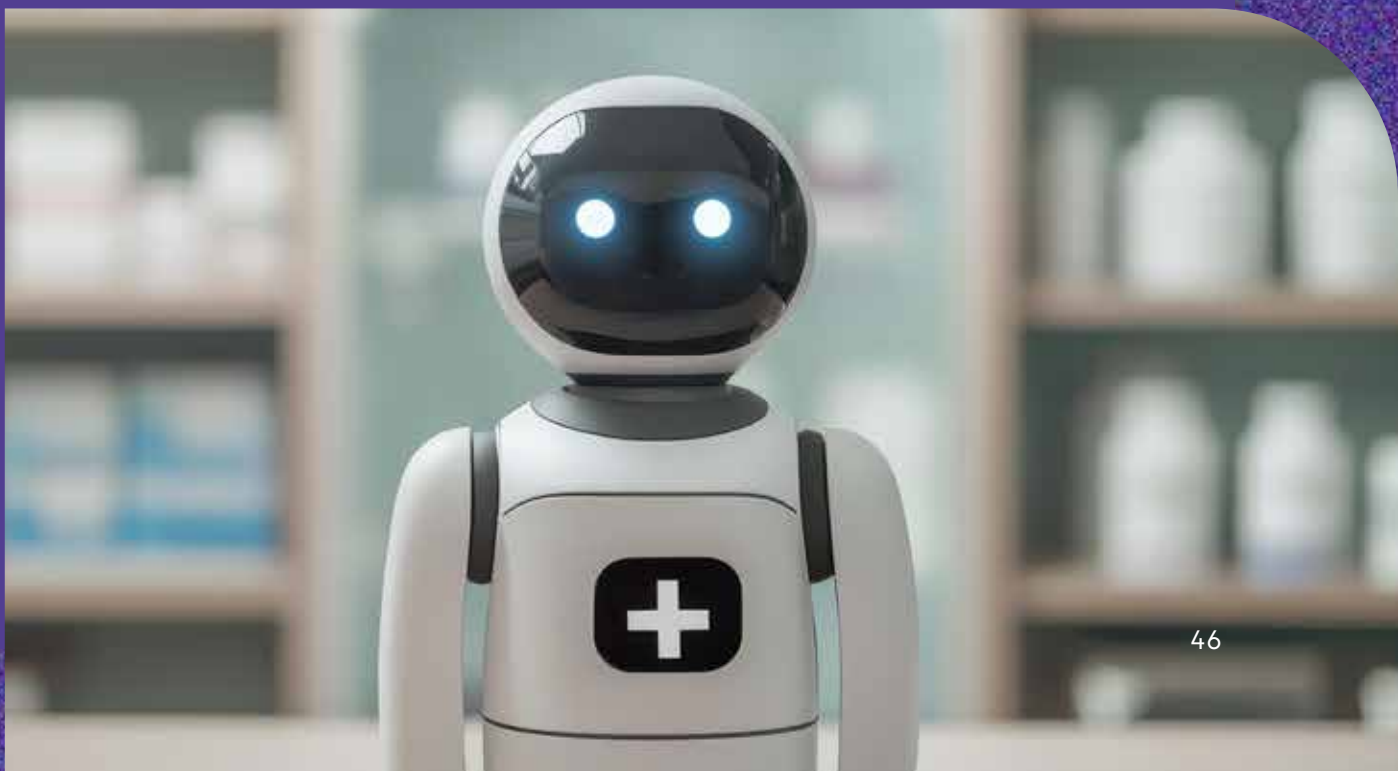
Chatbots médicos

Combinando Processamento de Linguagem Natural (NLP) e modelos avançados de IA generativa, os chatbots médicos estão evoluindo de simples assistentes automatizados para agentes altamente especializados, capazes de oferecer suporte clínico, triagem inteligente e personalização no atendimento.

No Brasil, a adoção da Inteligência Artificial na saúde está crescendo, com 62,5% das instituições implementando essa tecnologia, de acordo com dados da Associação Nacional de Hospitais Privados e Associação Brasileira de Startups de Saúde.

Hoje, o uso predominante da IA ocorre por meio de chatbots para atendimento ao cliente, trazendo melhorias expressivas na experiência do usuário e na eficiência do serviço.

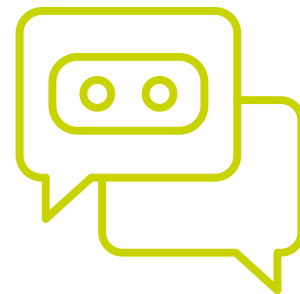
Com a capacidade de oferecer suporte 24/7, esses sistemas reduzem o tempo de espera, automatizam processos administrativos e garantem respostas rápidas e padronizadas, o que pode gerar maior satisfação e engajamento dos pacientes.



Os chatbots médicos mais avançados vão além da automação básica, utilizando dados do paciente e históricos clínicos para oferecer recomendações personalizadas e alertas preventivos. Integrados a prontuários eletrônicos, wearables e plataformas de telemedicina, eles criam um ecossistema digital unificado que melhora a jornada do paciente e fortalece a relação médico-paciente.

Modelos como os Small Language Models (SLMs) permitem que esses chatbots sejam ajustados para nichos específicos da medicina, garantindo maior precisão nas respostas e uma abordagem mais humanizada.





OPINIÃO DO MERCADO

O dr. consulta, plataforma de gestão de saúde que iniciou sua trajetória com IA em 2018, lançou o skalAI – uma ferramenta baseada em algoritmos projetada para otimizar a gestão de escalas médicas.

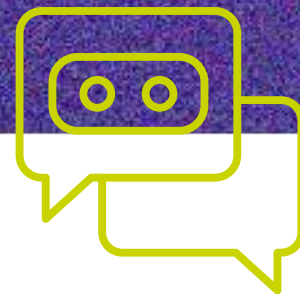
O **Guilherme Kato**, que na época desta entrevista era o CTO do dr.consulta e atualmente ocupa o mesmo cargo na Faculdade São Leopoldo Mandic, explica que o skalAI é um algoritmo que analisa demandas anteriores e sugere a abertura de agendas e horários médicos.

“O sistema prevê e calcula as demandas de pacientes e serviços, sugerindo os melhores dias e horários para as escalas. Isso nos permite ser acessíveis, eficientes e manter os centros médicos ocupados”, revela.

A aplicação da IA no dr. consulta, no entanto, vai além da gestão de escalas: a plataforma utiliza algoritmos de apoio clínico para orientar médicos durante os atendimentos, alinhando condutas a protocolos estabelecidos e otimizando diagnósticos, prescrições e encaminhamentos.

“**Com IA, o paciente pode fazer reembolsos, usar um checador de sintomas – como relatar dor no peito, por exemplo, e ser direcionado a um clínico geral para diagnóstico – e acessar atendimento com facilidade.**

Guilherme Kato, antigo CTO do dr.consulta e atual CTO da Faculdade São Leopoldo Mandic



“Com IA, o paciente pode fazer reembolsos, usar um checador de sintomas – como relatar dor no peito, por exemplo, e ser direcionado a um clínico geral para diagnóstico – e acessar atendimento com facilidade. Isso melhora a jornada do paciente e aumenta a eficiência na escala médica, ocupação das clínicas e gestão de funcionários, relata Kato.

O CTO identifica, para o curto prazo, uma forte tendência no uso de chatbots médicos avançados: “Acredito que **soluções como o Copilot serão mais utilizadas para auxiliar médicos na conduta clínica**, fazendo uma síntese do atendimento e atualizando o prontuário. Assim, o médico poderá dedicar 100% de sua atenção ao paciente. De fato, são ferramentas de fácil implantação e com grande potencial para trazer resultados”.

No longo prazo, Kato acredita que a vantagem competitiva na IA estará em áreas fora do domínio da GenAI: “Na minha opinião, a vantagem vai vir em tudo que não é GenAI: predição, sugestão e classificação. A GenAI não faz isso tão bem quanto o aprendizado de máquina tradicional, que envolve cientistas de dados, treino, testes, entre outros. Acho que as empresas vão olhar muito para isso”.

Apesar do avanço da tecnologia, Kato enfatiza que o papel do médico continuará a ser indispensável: “Pode existir toda a IA do mundo, mas a figura do médico é insubstituível. Quando alguém vai levar o filho ao médico, quer que ele seja atendido por uma pessoa, não por uma máquina”.

Embora a GenAI esteja transformando o setor, o executivo acredita que suas possibilidades são praticamente ilimitadas. “É difícil imaginar uma área em que a GenAI não possa ser aplicada”, conclui.



Conclusão

O biênio 2025/2026 não será lembrado apenas como mais um ano de avanços tecnológicos — será um marco de virada na forma como as empresas operam, se relacionam com clientes e preparam suas equipes para o futuro.

O protagonismo dos AI Workers, a personalização radical proporcionada pelo Customer AI e o novo papel da capacitação como motor de transformação cultural evidenciam uma mudança profunda e irreversível.

Vivemos a transição dos copilotos para agentes especializados, dos processos manuais para automações inteligentes, e da personalização reativa para experiências preditivas. E, no centro disso tudo, está o fator humano: o colaborador que aprende, lidera e coopera com a tecnologia; o cliente que exige mais agilidade, relevância e empatia; e o gestor que entende que inovar vai além de adotar ferramentas. É sobre criar estruturas, culturas e governanças que sustentem o uso responsável e estratégico da IA.

As tendências aqui apresentadas não são hipóteses para o futuro distante. Elas já estão em curso. A questão agora não é **se** sua empresa vai adotar a IA de forma estratégica, mas **como**, quando e com quais valores.





03

Formando equipes que prosperam com IA

Sumário

01

02

03

04

05



Resumo executivo

Capacitar equipes para trabalhar com IA vai além de ensinar ferramentas — é uma mudança cultural. Este capítulo mostra como preparar pessoas para colaborar com a tecnologia de forma estratégica, prática e contínua.

- **Capacitação em IA** é decisão estratégica, não apenas técnica. Prepara a empresa para operar em um modelo de colaboração entre humanos e máquinas.

- Capacitar aumenta retenção e **atratividade de talentos**, criando um ambiente mais inovador e resiliente.

- **Programas de formação** devem ser segmentados por nível de uso da IA: letramento básico, capacitação intermediária e treinamento avançado.

- **Workshops com especialistas e aplicações reais** ajudam a conectar teoria à prática e aceleram a adoção da tecnologia.

Ferramentas de IA devem ser acessíveis a todas as áreas, promovendo ganhos de produtividade em funções rotineiras.

Comunidades internas de aprendizado fomentam cultura de inovação contínua e trocas práticas entre os colaboradores.

Alinhamento entre liderança e equipes é essencial, com sessões de conscientização sobre os impactos estratégicos da IA.

Métricas devem ser claras: produtividade, adoção de ferramentas, satisfação e número de projetos com IA são alguns dos indicadores recomendados.

A vantagem competitiva será humana, potencializada por IA — e sustentada por uma cultura de aprendizado e adaptação contínua.





Atualmente, capacitar os colaboradores quanto ao uso da IA não significa apenas fornecer treinamentos pontuais. Significa promover uma mudança cultural profunda, em que as novas ferramentas sejam compreendidas, adotadas e utilizadas estrategicamente em toda a organização.

Investir na capacitação em IA também fortalece a retenção de talentos e a atratividade da companhia no mercado.

Organizações que priorizam o desenvolvimento de seus colaboradores em novas tecnologias criam um ambiente propício para a inovação e engajam profissionais qualificados, tornando-se mais resilientes às mudanças tecnológicas.

Aqui vão algumas diretrizes sugeridas pelos executivos ouvidos neste relatório para estruturar a capacitação em IA dentro do seu negócio:

#1 Desenvolva programas específicos para cada nível de uso da IA

Nem todos os colaboradores precisam se tornar especialistas em IA, porém, todos devem ter um entendimento básico sobre o impacto dessa tecnologia. Por isso, é recomendável criar programas segmentados para diferentes públicos, como:

Letramento básico: para todos os colaboradores, cobrindo conceitos essenciais e impactos da IA no setor.

Capacitação intermediária: voltada para equipes que interagem diretamente com ferramentas de IA, como análise de dados e automação de processos.

Treinamento avançado: para profissionais de TI, cientistas de dados e lideranças que precisarão tomar decisões estratégicas baseadas em IA.

Uma empresa do setor financeiro, por exemplo, pode oferecer um treinamento básico sobre IA para os atendentes do call center, um curso intermediário para analistas de crédito que usam machine learning na avaliação de riscos e um programa avançado para os engenheiros de dados que desenvolvem modelos preditivos.



#2 Convide especialistas para ministrar workshops focados em aplicações reais de IA

O aprendizado sobre IA deve ser prático e aplicado ao dia a dia da organização. Trazer especialistas do mercado para workshops facilita a compreensão prática da IA pelos colaboradores em suas atividades diárias.

Uma empresa de e-commerce, por exemplo, pode levar um especialista em personalização de experiência do cliente para ensinar como usar IA para recomendações de produtos e otimização de preços.

#3 Disponibilize ferramentas de IA para todas as áreas e incentive o uso em tarefas rotineiras

Muitas organizações limitam o uso da IA a setores específicos, como TI e análise de dados. No entanto, a IA pode trazer ganhos de produtividade para todas as áreas, desde o RH até o marketing.

Uma dica é: forneça acesso a ferramentas de IA que automatizam tarefas repetitivas, como assistentes virtuais, chatbots internos e softwares de análise de dados.



#4 Crie comunidades internas de aprendizado para estimular a troca de conhecimentos sobre IA

Fomentar grupos dedicados ao aprendizado e à troca de experiências sobre IA é uma excelente forma de manter a capacitação constante e colaborativa. Isso pode ser feito por meio de grupos em plataformas corporativas, fóruns internos e eventos periódicos.

Portanto, incentive que colaboradores que tenham mais conhecimento sobre IA compartilhem boas práticas com os demais, criando um ambiente de aprendizado contínuo.

Empresas de tecnologia costumam criar "Guildas de IA", onde profissionais de diferentes áreas se reúnem para discutir desafios, compartilhar insights e explorar novas aplicações da tecnologia.

#5 Realize palestras e sessões de conscientização para alinhar a visão da liderança e dos colaboradores sobre o impacto da IA

A implementação de IA só terá sucesso se houver um alinhamento estratégico entre liderança e equipe. Para isso, é importante promover palestras e sessões de conscientização que abordem os impactos da IA nos negócios e na força de trabalho.

Uma boa prática é promover um evento periódico sobre transformação digital, no qual executivos compartilham como a IA está transformando o setor e exploram as oportunidades que essa tecnologia pode trazer para a empresa.



#6 Estabeleça métricas de sucesso e acompanhe a evolução dos colaboradores

Para assegurar que a capacitação em IA produza resultados concretos, é imprescindível estabelecer indicadores de sucesso e acompanhar de perto a evolução dos colaboradores.

- Algumas métricas importantes incluem:
- Número de colaboradores treinados em IA;
- Percentual de aumento na produtividade após a adoção de IA;
- Nível de satisfação dos colaboradores com as ferramentas de IA;
- Volume de projetos que incorporam IA na organização.

Uma companhia pode medir o impacto da IA em seu setor de atendimento ao cliente, acompanhando a redução do tempo médio de resposta e o aumento da resolução de problemas sem interação humana.



04

Regulamentação da IA: o que esperar?

Sumário

01

02

03

04

05

Resumo executivo

A regulamentação da inteligência artificial avança no Brasil e deve ganhar protagonismo em 2025. Este capítulo explora o impacto do Projeto de Lei 2338/2023 e do Plano Nacional de IA nas empresas, na inovação e na proteção de dados.

- O Projeto de Lei 2338/2023 propõe o marco **regulatório da IA no Brasil**, com foco em ética, transparência e segurança.
- A proposta impactará diretamente empresas, setor público e sociedade, e deve ganhar destaque em 2025.
- A **ANPD** apresentou diretrizes sobre proteção de dados, uso de biometria, classificação de riscos e governança de IA.
- Executivos destacam a urgência de regulamentar a IA de forma realista, prática e conectada com o uso cotidiano da tecnologia.
- **Segurança de dados é prioridade:** empresas estão migrando para plataformas fechadas para garantir controle sobre informações sensíveis.
- A aprovação da lei pode posicionar o Brasil como referência internacional em inovação tecnológica regulada.
- O **Plano Brasileiro de Inteligência Artificial 2024–2028**, com orçamento de R\$ 23 bilhões, visa soberania tecnológica e impacto social.
- O plano prevê o uso da IA em serviços públicos, inclusão digital, pesquisa aplicada e parcerias entre governo, setor privado e academia.
- Empresas que se anteciparem ao novo cenário regulatório terão **vantagem competitiva em governança, compliance e inovação responsável**.





O debate sobre o uso responsável da Inteligência Artificial no Brasil ganhou relevância em 2024 e deve ocupar o centro das atenções nos próximos meses. No epicentro dessa discussão está o **Projeto de Lei 2338/2023, conhecido também como Lei da Inteligência Artificial**, atualmente em tramitação no Congresso Nacional.

O objetivo do PL é estabelecer um marco regulatório para o desenvolvimento, a implementação e o uso de sistemas de IA no País, com impacto direto sobre empresas, instituições públicas e a sociedade como um todo.

A Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) apresentou suas contribuições formais ao projeto, com **propostas que tratam de temas fundamentais, como os direitos dos titulares de dados, o uso de sistemas biométricos, a classificação de tecnologias de alto risco e os parâmetros para a governança da IA.**

Esse conjunto de diretrizes visa orientar o ecossistema nacional rumo a um cenário mais ético, transparente e seguro na aplicação da inteligência artificial.

Especialistas do setor reforçam a urgência e a complexidade do tema. "O grande desafio é regular algo que nem todo mundo conhece e ainda está aprendendo a usar", avalia **Marcelo Maylinch, CIO do Banco Ouribank.**

A segurança de dados aparece como uma das maiores preocupações entre executivos e tomadores de decisão. Para **Rafael Tobará, CIO do Grupo Elfa**, é preciso atenção redobrada ao se **utilizar plataformas abertas de IA**: "Os dados podem ser vazados com muita facilidade, pois você não consegue controlar todas as IAs que são criadas regularmente. No Grupo Elfa, usamos plataformas fechadas, onde, pela governança do dado, garantimos que as informações não saiam da nossa conta. É diferente de fazer uma pesquisa no ChatGPT, que é aberta. Nas plataformas fechadas, todo o aprendizado é nosso e garantimos que a informação não seja vazada".

A expectativa é que, em 2025, o PL 2338/2023 se torne um dos temas mais debatidos no Congresso e entre a sociedade civil. Sua aprovação será um passo decisivo para garantir segurança jurídica, estimular a inovação com responsabilidade e assegurar os direitos dos cidadãos em um cenário de rápida transformação digital.

Mais do que um marco nacional, a regulamentação tem o potencial de **posicionar o Brasil como referência internacional** em inovação tecnológica regulada, inspirando outras nações na construção de legislações semelhantes.

Enquanto o debate legislativo avança, empresas e líderes começam a se preparar para o novo cenário regulatório. A governança de IA, a proteção de dados sensíveis e o uso ético da tecnologia já fazem parte da agenda estratégica de muitas organizações, especialmente diante da pressão crescente por transparência, compliance e responsabilidade socioambiental.

Como mostra a diversidade de perspectivas dos executivos entrevistados para esse relatório, o desafio está em alinhar a velocidade da inovação com os interesses da sociedade – garantindo que a IA seja vetor de progresso e não de risco.





O Plano Brasileiro de Inteligência Artificial

Em paralelo à tramitação do PL, o Governo Federal apresentou, em julho de 2024, o Plano Brasileiro de Inteligência Artificial 2024–2028, durante a 5ª Conferência Nacional de Ciência, Tecnologia e Inovação. Com orçamento previsto de R\$ 23 bilhões, a proposta tem como missão promover a soberania tecnológica do País, reduzir a dependência de ferramentas importadas e incentivar o Brasil como ator global no desenvolvimento e na aplicação sustentável da IA.

O plano está estruturado em eixos que priorizam aplicações voltadas ao bem público e ao impacto social, com foco em áreas como saúde pública, meio ambiente, agricultura, educação e negócios.

Um dos destaques é o terceiro eixo, liderado pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, que propõe a aplicação da IA para aprimorar serviços públicos, acelerar processos administrativos e melhorar a eficiência estatal.

Entre os principais objetivos estão o fortalecimento das capacidades do Estado no uso e na regulação da IA, o incentivo à inclusão digital, o desenvolvimento de infraestrutura para pesquisa aplicada e a promoção de parcerias entre governo, universidades e setor produtivo.

Se bem executado, o plano poderá acelerar a maturidade do ecossistema nacional, estimulando a formação de talentos, o surgimento de soluções locais e a criação de um modelo brasileiro de IA que concilie inovação, ética, impacto social e crescimento econômico.



05

Conclusão

Sumário

01

02

03

04

05



O biênio 2025/2026 será marcado por uma inflexão histórica no modo como as organizações operam, inovam e geram valor. Mais do que uma fase de transição tecnológica, **vivemos uma transformação estrutural em que a inteligência artificial deixa de ser uma promessa futura para se tornar o novo paradigma operacional e estratégico.**

Os agentes de IA estão catalisando essa mudança de forma definitiva. Ao remodelar as operações industriais com sistemas quase autônomos, essas inteligências ampliam a capacidade das empresas de responderem com velocidade, precisão e escala aos desafios do mercado.

Em vez de operadores executando tarefas repetitivas, surgem os orquestradores de IA – profissionais que supervisionam, ajustam e orientam sistemas inteligentes com foco em decisões estratégicas, éticas e sustentáveis.

Essa revolução já está em curso, como evidencia este report. Setores como manufatura, saúde, varejo e serviços estão sendo redesenhados a partir da convergência entre inteligência artificial, IoT, 5G, SLMs e novos modelos de governança. A personalização de experiências, a automação de ponta a ponta, a capacidade preditiva e a criação de agentes especializados abrem um novo patamar de eficiência.

No entanto, essa transformação só se concretiza quando sustentada por dois pilares estratégicos fundamentais:

- **Fundamentos organizacionais e tecnológicos** – a adoção da IA exige uma base sólida, com governança clara, desenvolvimento de novas competências, gestão efetiva da mudança e parcerias estratégicas no ecossistema. Sem essas condições, a tecnologia perde força e torna-se vulnerável a erros, riscos e ineficiências.



- **Vanguarda na inovação de agentes de IA** – identificar, avaliar e integrar continuamente novas soluções de IA deve ser um processo estruturado e transversal em toda a organização. A inovação deixou de ser episódica para se tornar contínua, e isso exige foco, investimento e abertura para testar, errar e escalar com velocidade.

O impacto dos AI Workers e AI Agents nas operações industriais é emblemático. Ao reduzir a necessidade de intervenção humana direta em muitos processos, as organizações podem reposicionar seus times para funções mais analíticas, criativas e humanas. A eficiência operacional se expande, mas, mais do que isso, abre-se espaço para decisões mais conscientes, baseadas em dados, mas guiadas por valores.

É nesse contexto que **o papel da liderança se torna ainda mais decisivo**. A colaboração entre líderes da indústria, especialistas em tecnologia e academia será o principal vetor de uma transformação ética, regulada e inclusiva. Não se trata apenas de saber usar IA, e sim de construir um ecossistema que integre inovação com propósito, crescimento com inclusão e performance com responsabilidade.

Na FCamara, acreditamos que pessoas não serão substituídas por máquinas, mas transformadas por elas. A IA não é o fim, é o meio; melhor dizendo, um meio para acelerar o aprendizado, ampliar o impacto, destravar o potencial humano e reinventar o que significa liderar no século XXI.

As cinco tendências reunidas neste relatório não são projeções abstratas.

O futuro pertence àquelas organizações que compreendem que a tecnologia é, sim, uma vantagem. A verdadeira diferença, entretanto, está em como as pessoas a utilizam, qual cultura a sustenta e em que impacto essa inteligência – artificial ou não – gera no mundo ao nosso redor.

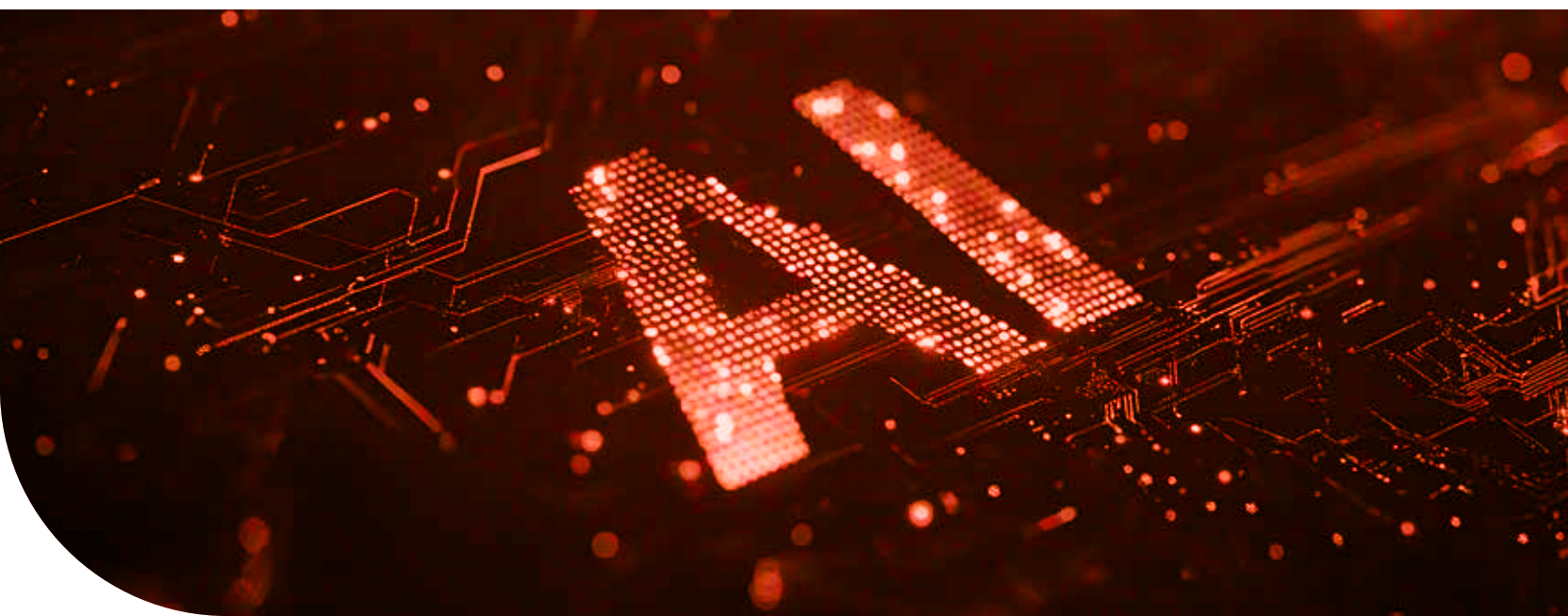


Se 2024 nos ensinou que adotar IA é uma urgência, 2025/2026 será o tempo de fazer isso com profundidade, coragem e consciência.

E é exatamente esse o convite que a FCamara deixa aqui: que você não apenas acompanhe a transformação. Que você a lidere.

Quer saber como a FCamara pode ajudar sua empresa a implementar as tendências descritas ao longo deste report?

Fale agora com um de nossos especialistas



SOBRE A FCAMARA

A FCamara é um ecossistema de tecnologia e inovação que transforma a adoção de jornadas digitais em valor para os negócios. Com 18 anos de atuação, a multinacional brasileira tem operações na Europa e Reino Unido.

Seu ecossistema contempla a orquestração de jornadas ponta a ponta e um conjunto de competências que permitem desenvolver iniciativas sem partir do zero, por meio de uma abordagem personalizada, flexível e centrada na cocriação das melhores estratégias de geração de valor.

Com alta especialização em setores como varejo, saúde e mercado financeiro, suas soluções impulsionam a aceleração de receitas, elevam a eficiência operacional, ativam novas fontes de receita e criam projetos de impacto, contando com um **núcleo de Inteligência Artificial (IA)** que promove a adoção eficiente e integrada dessas tecnologias.



Eleita a melhor empresa de serviços digitais em 2025

Eleita 5 vezes a melhor empresa nas categorias performance digital e e-commerce entre 2017 e 2023



Vencedora do Prêmio **"Líderes da Saúde 2023"** na categoria **Interoperabilidade**

Líder no quadrante ISG na categoria Desenvolvimento de Projetos Ágeis.



Melhor case do ano **ISG Paragon Awards 2023** na categoria Transformação



FCamara

