



OPINIÃO

Com metas claras e governança, é possível tirar a IA do campo das ideias e ter retorno real

Saímos do campo das ideias para o mundo real: é possível, sim, colher ROI (Retorno Sobre o Investimento) robusto com Inteligência Artificial.

A chave é focar nas dores certas e atacar problemas de negócio onde a IA agrega valor claro, seja aumentando receita, reduzindo custo ou mitigando um risco importante. Faço essa afirmação com base na vivência no setor e compartilho alguns exemplos que ilustram isso.

Em uma das maiores empresas de telecom do Brasil, a Semantix implementou uma solução de IA que unificou dados de milhões de clientes em uma plataforma analítica em tempo real. Isso impulsionou recomendações personalizadas e ações proativas de retenção. O resultado? Clientes mais satisfeitos e fiéis. O NPS saltou cerca de 30% após a iniciativa. Traduzindo: uma melhora expressiva na lealdade do cliente, indicador que se conecta diretamente à redução de churn e aumento de lifetime value.

No varejo, vimos outro caso emblemático. Um cliente com e-commerce e lojas físicas adotou o framework de IA para otimizar preço e sortimento dinamicamente conforme comportamento do consumidor. Com IA analisando bilhões de dados de vendas e tendências, a empresa conseguiu aumentar margem em categorias-chave e melhorar a experiência do cliente, refletido também em NPS em alta. Quando o algoritmo acertou na mosca o que cada loja precisa estocar e quais ofertas engajam cada segmento de cliente, as vendas sobem e as quebras caem – ROI direto na veia do negócio.

Já na indústria, um setor muitas vezes visto como tradicional, também temos casos públicos de ROI tangível. Numa gigante de energia e agro que implementou modelos de IA para otimização da cadeia logística de combustíveis e manutenção preditiva em usinas. Resultado: redução de milhões em custos operacionais ao ano, por meio de rota otimizada de abastecimento e prevenção de falhas em equipamentos críticos. Além do ganho financeiro, há o intangível de segurança operacional e eficiência ambiental (menos viagens desnecessárias significam menos emissões).

Esses exemplos reais mostram que o ROI da IA deixa de ser abstrato quando atacamos problemas reais com soluções sob medida. Nodem um padrão: em todos os casos, houve engajamento estreito entre os times, definindo metas claras e acompanhando métricas de perto. IA não é magia, é execução disciplinada. Quando bem direcionada, entrega um impacto que silencia os céticos. Afinal, números falam mais alto que hype.

É importante frisar que casos de sucesso não acontecem por sorte, mas porque há método e parceria. Cada iniciativa começa com um assessment robusto de dados, ajustes em processos e treinamento das equipes para abraçar a nova tecnologia. Em

Alexandre Caramaschi (*)

suma, surfar junto com o cliente, até que ele pegue a onda sozinho. E isso nos leva a outro ponto crítico: governança e segurança.

Na pressa de capturar valor, muitas empresas esqueceram de colocar o leash (a cordinha de segurança) na prancha da IA. Resultado: alguns quase se afogaram em riscos – vazamento de dados, viés algorítmico, uso indevido de ferramentas generativas, entre outros percalços. Nós temos sido enfáticos: não dá para escalar IA sem um arcabouço sólido de governança, ética e compliance. Especialmente agora, com regulamentos emergentes, a IA precisa ser tão bem governada quanto as finanças ou a cybersecurity da empresa.

Adotamos na Semantix uma abordagem que chamamos de “AI Governance by Design”. Significa que desde o dia 1 de qualquer projeto de IA, pensamos em segurança, privacidade, transparência e accountability. Foi nessa visão que nos posicionamos como Trusted AI Advisor do mercado e lançamos o Safetix, nossa solução completa de governança de IA construída sobre a plataforma Semantix AI. Essa plataforma integra tecnologia e consultoria especializada para garantir que a IA do cliente esteja alinhada a princípios globais e leis locais, sem travar a inovação. Simplificando, é possível inovar em IA com liberdade e controle ao mesmo tempo.

Um componente desse arcabouço é o Lloro, um LLM proprietário da Semantix treinado em regulamentações nacionais e internacionais de IA. Ele atua como um assistente inteligente, esclarecendo dúvidas complexas sobre leis (LGPD, PL 2338, EU AI Act, NIST etc.) e sugerindo medidas para compliance. Em nossos projetos, o Lloro funciona como aquele farol na costa rochosa: avisa onde estão os riscos e como evitá-los, para que o barco da IA navegue em mar aberto sem encalhar.

Além da tecnologia e consultoria, acredito que parte fundamental de “ensinar a surfar” a onda da IA é educar o ecossistema executivo. IA tem que permear o discurso, a cultura e a estratégia da empresa. Por isso, na Semantix investimos pesado em iniciativas de Go-to-Market (GTM) integradas à educação executiva. Em reuniões com C-Levels de diferentes empresas para discussões francas sobre desafios reais na adoção de IA, por exemplo, já vimos CEOs consolando-se mutuamente sobre projetos que deram errado e trocando dicas do que funcionou. É aprendizado em sua raiz, de executivo para executivo, mediado por especialistas.

Com capacitação, a ideia é deixar a alta gestão confortável com IA, entendendo possibilidades e limites, para que patrocinem iniciativas com conhecimento de causa. Temos visto CFOs e CHROs falando a língua da IA e identificando oportunidades que antes nem estavam no radar. Isso, sim, é animador, pois quando a liderança domina o tema, a empresa toda ganha tração.

(*) CMO da Semantix.

Vivaldo José Breternitz (*)

Segundo o site The Information, a empresa, mais conhecida pelo seu ChatGPT, desenvolve uma ofensiva de contratações com esse objetivo, atraindo principalmente funcionários da Apple.

Além das contratações, a OpenAI teria fechado um contrato com um dos principais fabricantes de hardware para a Apple. Essas medidas sugerem uma investida séria e planejada no mercado de dispositivos, seguindo um plano que começou a tomar forma há mais de dois anos.

Jony Ive, ex-diretor de design da Apple, já falara sobre o assunto em setembro do ano passado. Depois de deixar a Apple, Ive fundou uma empresa de desenvolvimento de produtos que logo foi adquirida pela OpenAI por US\$ 6,5 bilhões.

Desde então, a OpenAI teria recrutado mais de duas dezenas de profissionais da Apple, incluindo engenheiros de hardware e designers que trabalharam em produtos como wearables, interfaces de usuário, câmeras e tecnologia de áudio. Para atrair esses talentos, a OpenAI estaria oferecendo pacotes de ações que podem valer mais de US\$ 1 milhão, além da promessa de menos burocracia no processo de desenvolvimento de produtos – a estratégia parece estar funcionando.

O The Information também fala sobre os possíveis produtos da empresa; dentre as ideias em discussão, estão um alto-falante inteligente sem tela, óculos inteligentes, um gravador de voz digital e um broche vestível.



eternalcreative_CANVA

No entanto, o broche vestível pode não ser a primeira aposta da OpenAI, considerando que tentativas recentes de popularizar esse formato não foram bem-sucedidas. Se a empresa optar pelos óculos inteligentes, enfrentará a concorrência direta da Meta, que já tem uma forte presença nessa categoria de produtos. A Meta, aliás, recentemente lançou três novos modelos de óculos inteligentes, incluindo o Meta Ray-Ban Display, que possui uma tela embutida nas lentes.

O dispositivo da Meta oferece acesso ao seu assistente de voz Meta AI, capaz de traduzir textos, fornecer direções e outras tarefas. É provável que a OpenAI busque oferecer recursos semelhantes com seu próprio assistente, o ChatGPT, caso entre nesse mercado.

Brasil pode conquistar +13 pontos no PIB com IA até 2035, mas falta de dado e capacitação ameaça avanço

Quase unânimes (96%) em afirmar que vão ampliar os investimentos em Inteligência Artificial (IA) neste ano, os CIOs, diretores de Tecnologia de Informação, enfrentam um paradoxo: apenas 49% dizem que suas equipes estão preparadas e 46% relatam insuficiência de dados para sustentar os projetos, conforme recente estudo da PwC. Outro levantamento da própria PwC aponta que, se bem implementada, a adoção da IA pode adicionar até 13 pontos percentuais ao PIB brasileiro até 2035, reforçando a urgência em superar esses desafios.

Natali_Mis_CANVA



Mas o que fazer quando a empresa já enxerga o valor da IA e esbarra na falta de dados ou de preparo do time?

“A tecnologia por si só não basta. Sem treinamento adequado e dados de qualidade, o investimento em IA pode não gerar o impacto esperado. E esse também é um papel dos líderes; capacitar pessoas, garantir suporte técnico robusto e integrar sistemas para transformar IA em vantagem competitiva real”, afirma João Neto, CRO da Unentel.

A governança da IA também está em construção: só 42% das empresas possuem políticas estruturadas e 49% estão em imple-

mentação, segundo a Logicalis. Ainda assim, os resultados aparecem rápido: 77% das companhias que investiram nos últimos 12 meses já registraram retorno sobre o investimento.

“Ou seja, mesmo com as lacunas estruturais, a IA já mostra resultados concretos, o que

torna mais urgente investir em capacitação e boas práticas de governança. Ainda há muito espaço para ampliá-las e ter mais retorno em resultados”, continua CRO.

Outro dado importante, apontado pelo Gartner, indica que 63% das empresas com alto nível de maturidade em IA já acompanham os resultados de seus projetos por meio de métricas sólidas de ROI e satisfação do cliente. No entanto, menos da metade dessas organizações conseguem manter seus projetos de IA operacionais por três anos ou mais, o que reforça a importância de estratégias estruturadas e de longo prazo.

Para que esses investimentos em IA sejam duradouros e transformadores, é necessário elevar a confiança e a capacidade operacional das equipes, fortalecer a gestão de dados e consolidar uma cultura de aprendizado contínuo, trinômio que, para João Neto, é fundamental para garantir que a inovação realmente se traduza em valor de negócio.

“Não basta investir: é preciso preparar o terreno para que dados, pessoas e cultura caminhem juntos”, encerra o executivo.

ricardosouza@netjen.com.br



News @TI

ALE lança solução 5G Privado em parceria com a Celona

A Alcatel-Lucent Enterprise, líder em soluções seguras de redes corporativas e de comunicação, lança a solução 5G Privado em parceria com a Celona. Inovadora, a nova solução no modelo “turnkey” (pronta para usar) integra-se perfeitamente ao portfólio de redes da ALE – OmniVista, OmniSwitch e OmniAccess Stellar –, para permitir conectividade segura e de alta qualidade em ambientes corporativos complexos, o que inclui também grandes áreas externas. Essa parceria estratégica com a Celona representa um avanço significativo em conectividade de nível corporativo em todo o mundo. Foi projetada para fortalecer operações críticas com confiabilidade, desempenho e segurança sem precedentes em ambientes que impõem grandes desafios (https://www.al-enterprise.com/pt-br).

Solução gratuita para empresas medirem nível de preparo para a Reforma Tributária

O período de transição da Reforma Tributária brasileira está em pleno andamento, já com importantes mudanças nos próximos meses, como a adoção gradual do Imposto Sobre Valor Agregado, o IVA. Para medir o nível de preparo e ajudar as empresas a entenderem em que estágio desse processo estão, a WK, empresa brasileira especializada em softwares de gestão empresarial, lançou o Diagnóstico da Reforma Tributária. A ferramenta é gratuita e, em menos de cinco minutos, traz uma perspectiva de como o negócio está diante da mudança em termos de estrutura, governança, compliance e tecnologia. Para ter acesso ao diagnóstico, basta preencher as informações disponíveis no link https://diagnostico.wk.com.br/reforma-tributaria/.