

Empresas & Negócios

mnb_CANVA



ELO ENTRE
ESTABILIDADE
E ADAPTAÇÃO

O PAPEL ESTRATÉGICO DOS CONSELHOS DE ADMINISTRAÇÃO

Leia na página 8

Inteligência Artificial só converte quando parece "gente", afirmam especialistas

Comunicação robotizada é um dos erros mais comuns entre empresas que criam e utilizam agentes de IA em seus negócios. Mercado oferece soluções de correção

No ambiente corporativo, existe uma linha tênue entre o uso da Inteligência Artificial (IA) e a satisfação dos clientes. Se, por um lado, a IA entrega resultados, não tira férias e consegue lidar com muitos atendimentos simultâneos, por outro, os consumidores ainda sentem falta do toque humano. O relatório Customer Service Trends 2025, publicado pelo portal The Future of Commerce, reforça esse cenário: 60% dos entrevistados afirmam que se sentem frustrados ao perceber que estão falando com uma IA; 58% dizem que trocariam de marca caso não exista uma forma simples de falar com um atendente humano.

"Frases como 'desculpe pela espera' ou 'vou verificar isso para você' fazem diferença", comenta Jenifer Calvi, Head de Produto e Negócios da Irrah Tech. "Quanto mais humana a IA parecer, maiores são as chances de criar conexão, gerar confiança e, principalmente, converter".

Segundo a especialista, a comunicação robotizada, quando o agente não demonstra tom humano e empático, é um dos principais erros cometidos pelas empresas. "Você não quer que o cliente sinta que está falando com uma máquina sem emoção. Respostas secas e excessivamente formais afastam pessoas", acrescenta.

Outras falhas estruturais também comprometem resultados. A falta de propósito é uma delas. "Sem uma função clara, o agente vira uma caixa-preta. Cada objetivo exige regras, fluxos e conteúdos diferentes. Pense em métricas simples: taxa de resolução, tempo médio de atendimento, conversão de leads. Sem metas, você não



Jenifer Calvi

“Ter um agente simpático no site não basta. Se ele não sabe preços ou não consegue agendar no calendário, vira conversa vazia.

sabe se o agente ajuda ou atrapalha", afirma Jenifer.

O uso de dados ruins é outro ponto crítico. Além de gerar respostas insatisfatórias, a falta de preparo provoca contradições, comprometendo o atendimento, a conversão de leads e até tarefas simples.

A falta de integração também é uma dor comum. Ter um agente simpático no site não basta. Se ele não sabe preços ou não consegue agendar no calendário, vira conversa vazia. Agentes isolados quebram fluxos", explica. Jenifer exemplifica: "Imagine um cliente perguntando sobre um pedido e o bot respondendo com suposições.

Isso gera retrabalho para o time e frustra o cliente".

No ranking de erros, ela destaca ainda a ausência de monitoramento contínuo. Depois de publicado, o agente de IA precisa de manutenção diária. "É preciso acompanhar a performance desde o primeiro dia. Pequenas melhorias semanais geram grandes resultados no longo prazo".

Soluções atualizadas e desenvolvidas especialmente para a criação de agentes conversacionais completos, como o GPT Maker, da IRRAH Tech, plataforma especializada na criação de agentes inteligentes customizados para negócios de todos os portes, surgem para preencher esses gaps. O produto vem se destacando por transformar IAs tradicionais em assistentes capazes de reproduzir linguagem natural, personalidade de marca e comportamentos mais próximos aos de um humano.

A ferramenta permite que empresas treinem seus próprios atendentes digitais, que aprendem com conteúdos internos, ajustam o tom de voz e até incorporam regionalismos. Presente em mais de 70 países, o GPT Maker foi criado para atender diversos setores, do varejo à saúde. "O chatbot funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana. Ele identifica o perfil do público em tempo real e ajusta automaticamente tom e estilo de linguagem, otimizando a interação, fortalecendo o relacionamento e aumentando a proximidade com o usuário", destaca Jenifer.

A plataforma também facilita a ingestão de documentos e permite controlar quais dados são priorizados, evitando repetições de informações incorretas, tudo isso sem exigir código. Além disso, oferece integração com WhatsApp, Instagram e sites, além de integração via API. O GPT Maker conta ainda com painéis de análise, histórico de conversas e recursos para testes. "O futuro do atendimento não é substituir pessoas, mas potencializar interações", conclui a especialista.

44% das micro e pequenas empresas do Brasil já usam IA

Tecnologia acelera produtividade, reduz custos operacionais e democratiza o acesso à inteligência analítica antes restrita a grandes corporações.

Como abrir uma empresa antes do final do ano e aproveitar incentivos fiscais

Especialista explica como a formalização ainda em 2025 pode reduzir custos e organizar o planejamento tributário.

Sinergia entre CEO e CIO é decisiva para estratégias de crescimento com IA

A adoção da IA amplia papel estratégico dos CIOs, adicionando responsabilidades em transformação, otimização de custos e gestão de equipes. No entanto, 39% dos CIOs apontam desalinhamento com seus CEOs em decisões críticas para o negócio.

Logística e Transporte: quatro tendências para os próximos anos

Dados do IBGE mostram que o setor de Transporte, Armazenagem e Correio cresceu 1,0% no segundo trimestre de 2025, valor maior que o crescimento total do país, que foi de 0,4%.

Para informações sobre o
MERCADO FINANCEIRO
faça a leitura do
QR Code com seu celular



Política

O capitão está preso
Heródoto Barbeiro



Leia na página 2

Economia da Criatividade

O Poder dos Eventos Educacionais como Estratégia de Branding e Relacionamento



Leia na página 4

Do Jabaquara ao Multiverso
A 99 decidiu liberar o "modo geek" neste fim de semana e transformar o caminho até o São Paulo Expo em uma verdadeira missão digna de fã. Nos dias 6 e 7 de dezembro, a marca instala uma ativação ao lado do Metrô Jabaquara com três carros icônicos que marcaram gerações para despertar aquele "meu Deus, eu conheço esse carro!" imediato.

A/Casa Museu Ema Klabin

Negócios em Pauta



Instituto de Pesquisa Pelé Pequeno Príncipe e Play For a Cause relançam projeto medalhas

A campanha Gols pela Vida, criada há quase 20 anos para apoiar pesquisas avançadas na saúde de crianças e adolescentes, ganha um novo capítulo. A partir do dia 8 de dezembro, o Instituto de Pesquisa Pelé Pequeno Príncipe relança o Projeto Medalhas — uma das iniciativas do programa Gols Pela Vida — com um novo formato, agora com venda aberta ao público em geral por meio da plataforma da Play For a Cause, empresa que utiliza esporte e entretenimento como ferramentas de transformação social. O Projeto Medalhas nasceu em 2007, quando o Instituto transformou cada um dos 1.283 gols de Pelé em uma medalha exclusiva. As peças foram cunhadas pela Casa da Moeda do Brasil, criadas especialmente para homenagear todos os gols marcados pelo Rei do Futebol (<https://playforacause.com.br/>). [Leia a coluna completa na página 3](#)

News@TI



Workshop de Matemática, Estatística e Computação Aplicadas à Indústria

Aberto à participação de todas as pessoas interessadas, o IV Workshop de Matemática, Estatística e Computação Aplicadas à Indústria (WMECAI) acontece nesta sexta-feira, 5 de dezembro, na USP São Carlos. Promovido pelo Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação (ICMC), o evento celebrará também os 10 anos de existência do Programa de Mestrado Profissional em Matemática, Estatística e Computação Aplicadas à Indústria (MECAI). Durante o Workshop, serão apresentados trabalhos com aplicações de técnicas matemáticas, estatísticas e computacionais na solução de problemas reais. O evento ocorrerá no auditório Fernão Stella de Rodrigues Germano, das 8h30 às 17 horas, no bloco 6 do ICMC. Haverá, ainda, transmissão ao vivo pelo canal ICMC TV no YouTube (<https://cemeai.icmc.usp.br/WMECAI>). [Leia a coluna completa na página 2](#)

A/CIMC

Negócios & Carreira!

Do Interior à Elite Acadêmica Global: A Jornada de Liderança e Transformação de Sandonei Chiodini



Fabiana Monteiro