

OPINIÃO

Cinco tendências para o setor de telecomunicação

Glaucia Vieira e Eduardo Vale (*)

Se antes a briga entre as empresas era pelo preço, hoje a disputa é sobre como se diferenciar. Afinal, vivemos em um mercado cada vez mais competitivo.

E, no caso do setor de telecomunicações, que sofre influências tanto internas quanto externas, é necessário ser pragmático.

De acordo com a Pesquisa Mensal de Serviços (PMS), realizada pelo IBGE, o segmento cresceu 2,4% no acumulado de 12 meses até julho de 2025. Ainda segundo dados divulgados pela Conexis Brasil Digital, as próprias empresas do setor afirmam que os investimentos no primeiro semestre deste ano totalizaram R\$ 16,5 bilhões, um aumento de 4,8% em comparação ao mesmo período de 2024.

Os indicadores ajudam a corroborar o momento de expansão do setor de telecom. Entretanto, diante do mercado pulverizado que temos, o desafio das organizações é acelerar os negócios ao mesmo tempo que precisam se diferenciar da concorrência e colocar o cliente no centro.

Quanto a isso, a tecnologia, sem dúvida, se mostra uma forte aliada. No entanto, mais do que apenas entender sua importância, é crucial utilizá-la em conjunto com estratégias que ajudem a alavancar a gestão. Entre as ações que apoiam essa jornada, estão:

#1 Data Driven & IA: extrair, analisar e explorar. É a partir da junção desses passos que as empresas adquirem insumos para tomar decisões efetivas para o negócio. Ou seja, com o apoio da Inteligência Artificial, torna-se possível criar uma estrutura que permite identificar padrões e tendências, localizar pontos de atenção e estabelecer melhorias com base em informações seguras.

#2 Hipersonalização: complementando o tópico anterior, a organização de dados possibilita entender melhor não apenas as ações internas que devem ser realizadas, mas também as estratégias externas. Por meio de análises que mostram desde o comportamento do público por região até a frequência de atendimento, é possível viabilizar ações de regulação e adaptação dos produtos e/ou serviços conforme as demandas dos clientes, promovendo uma atuação estratégica alinhada às necessidades dos usuários.

#3 Letramento: a tecnologia é feita por e para pessoas. De

nada adianta ter informações em tempo real e guiar a estratégia de acordo com as necessidades do cliente se o time não estiver capacitado e treinado para identificar e atender às demandas do público. Dessa forma, é essencial preparar a equipe – desde o atendimento inicial até a solução da demanda.

#4 Envolvimento da área de TI: essa área deixou, há muito tempo, de fazer parte apenas do orçamento de despesas e passou a ser um pilar do negócio. Para aplicar melhorias tanto tecnológicas quanto sistêmicas, é fundamental envolver a vertical não apenas para atender chamados, mas para acompanhar de perto cada etapa do processo, executando um trabalho estratégico.

#5 OSS e BSS: nomenclatura refere-se a sistemas essenciais na área de telecomunicações que trabalham em conjunto para gerir as operações de uma rede e os serviços ao cliente. Nesse sentido, para que a empresa aprimore seus processos, é crucial adotar soluções especializadas e adequadas às demandas do segmento, a fim de garantir sustentação e escalabilidade para a organização.

Essas tendências listadas têm em comum o fato de reforçarem a importância do setor deixar de ser apenas "uma empresa de telecomunicação" e investir em valor agregado. Estamos falando de um segmento com altas projeções de crescimento e, para atingir esse resultado, é essencial investir em seu desenvolvimento.

Certamente, quando falamos sobre os benefícios da tecnologia, é comum que os olhos brilhem. Porém, aplicar seu uso sem um direcionamento correto transforma o investimento em custo. Nesse sentido, contar com o apoio de uma consultoria especializada nas demandas do setor e que também possua parcerias com organizações que já colocaram essas ações em prática é, sem dúvida, o caminho ideal.

Como citado anteriormente, o telco precisa ser pragmático. Ou seja, considerando as diversas mudanças previstas para acontecerem ainda em 2025, como a alteração da NFCOM e, no início de 2026, com o avanço da Reforma Tributária, as ações precisam ser tomadas o quanto antes. Afinal, para sair na frente, é preciso começar a agir desde já.

Glaucia Vieira é Co-CEO da G2. Eduardo Vale é CIO da Vero.

Cabos submarinos são vulneráveis a ataques chineses

Um relatório produzido pela U.S. – China Economic and Security Review Commission, órgão do Congresso americano, afirma que a China está desenvolvendo tecnologia com capacidade de cortar cabos submarinos, interrompendo comunicações em caso de conflito – por cabos como esses, fluem cerca de 95% do tráfego global da internet.

CANVA

Vivaldo José Breternitz (*)

No relatório, a Comissão destaca que instituições científicas ligadas às forças armadas chinesas vêm registrando patentes e pesquisando métodos para cortar cabos em águas profundas de forma barata e eficiente. Uma dessas instituições recentemente tornou públicas informações sobre um dispositivo capaz cortar cabos a mais de 4 mil metros de profundidade.

Além dos avanços tecnológicos, o relatório cita casos de embarcações vinculadas à China envolvidas em danos a cabos submarinos próximos a Taiwan e no Mar Báltico. O caso mais notório ocorreu em novembro de 2024, quando um navio chinês arrastou sua âncora por mais de 160 quilômetros, rompendo dois cabos que conectavam a Suécia à Lituânia e a Alemanha à Finlândia.

A Comissão afirma ter obtido acesso a um banco de dados chinês que lista pontos estratégicos em Taiwan, incluindo estações de desembarque de cabos submarinos.

A ameaça é séria, pois os cabos são a espinha dorsal de transações financeiras, serviços governamentais, plataformas de cloud computing e comunicações civis e militares. Uma interrupção em situação



de crise reduziria o desempenho e disponibilidade da internet ao redirecionar o tráfego por rotas menos eficientes, provocando aumento da latência e perda de conectividade. Como demonstraram recentes falhas em serviços como AWS e Cloudflare, mesmo períodos curtos de instabilidade podem gerar grandes problemas e prejuízos.

Por fim, o relatório ressalta que a infraestrutura física que sustenta os sistemas

conectados é vulnerável, o que levou a Comissão Federal de Comunicações (FCC) dos Estados Unidos a propor novas regras para os cabos que ligam o país ao resto do mundo.

É oportunamente lembrar que, no caso do Brasil, cabos submarinos são responsáveis por cerca de 97% do tráfego internacional de dados.

(*) Vivaldo José Breternitz, Doutor em Ciências pela Universidade de São Paulo, é professor e consultor – vjnjt@gmail.com.

Desafios da adoção da IA no Brasil

Ainda que a inteligência artificial generativa esteja em destaque nas conversas sobre inovação e tecnologia, ao observarmos a realidade das empresas brasileiras percebemos que sua adoção enfrenta muitos obstáculos. O relatório "Mapa da GenAI no Brasil", conduzido pelo TEC Institute em parceria com a MIT Technology Review Brasil com 350 executivos de diferentes níveis hierárquicos, revelou que somente uma pequena parte das empresas no país está realmente aproveitando os benefícios da tecnologia. Mas o que exatamente impede sua ascensão por aqui?

Acredito que um dos maiores empecilhos é a baixa maturidade das empresas. Outros dados do levantamento destacam que apenas 5% das organizações brasileiras conseguiram um retorno financeiro significativo com a IA generativa, sendo que somente 7,9% delas integraram essa tecnologia de forma completa em seus processos. Ou seja, ainda existe um grande descompasso entre o entusiasmo pela adoção e a capacidade real de implementação e aproveitamento.

Atualmente, vemos empresas investindo em ferramentas isoladas, mas sem uma estratégia estruturada, gestão de dados consolidada e equipes preparadas para interpretar e aplicar os resultados que a IA pode oferecer. Esse cenário reflete uma resistência à mudança, combinada com uma falta de conhecimento sobre como aproveitar o potencial da IA de forma eficaz. Muitas organizações ainda estão experimentando a tecnologia, sem



Gustavo Caetano

planejar uma implementação robusta que possa maximizar seus benefícios.

Outro desafio da adoção efetiva da tecnologia no Brasil é a ausência de lideranças claras. Nesse sentido, o relatório destaca que 75% das empresas não possuem um profissional dedicado a essa área, o que pode levar a confusões e discussões sem propósito, resultando em soluções ineficazes, perda de dinheiro e reputação.

O contexto atual pede por líderes que estejam cientes das nuances da IA genera-

tiva e saibam como navegar por ela com maestria, visto que eles são os principais responsáveis por dirigir a transformação digital e garantir que a tecnologia seja usada da melhor forma possível para alavancar os negócios.

Mas, em paralelo, há ainda os aspectos éticos e regulatórios, que também são fatores críticos na adoção da IA no país. Está cada vez mais claro que desenvolver políticas que garantam o uso responsável da IA precisa ser uma prioridade para as empresas para evitar problemas legais e danos à reputação, mas o relatório revela que embora 56,6% das empresas vejam a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) como um elemento importante, 50% ainda não têm regras claras sobre seu uso ético.

Por fim, um dos maiores desafios é a diferença entre o que se discute (teoria) e o que é realmente implementado (prática). Apesar do reconhecimento da importância da IA, as empresas ainda hesitam em dar o próximo passo, causando um descompasso que pode ser um reflexo da falta de liderança e baixa maturidade em relação à tecnologia. O fato é que a transformação digital requer coragem e visão, e somente quem conseguir superar essas barreiras conseguirá aproveitar as oportunidades que a IA pode proporcionar aos negócios e a sociedade como um todo.

(Fonte: Gustavo Caetano é CEO e fundador da Sambatech).

News @ TI



GeneXus lança plataforma Low-Code Agêntica

GeneXus anuncia o lançamento do GeneXus Next, nova edição de sua plataforma que inaugura o conceito de Agentic Low-Code, que incorpora agentes de Inteligência Artificial em todas as etapas do ciclo de vida das aplicações para criar um ambiente em que humanos e máquinas colaboram de forma orgânica e contínua (<https://www.genexus.com/pt/>).

Glaucia Vieira é Co-CEO da G2. Eduardo Vale é CIO da Vero.

Assassin's Creed Shadows

Ubisoft lança a versão de Assassin's Creed Shadows para Nintendo Switch 2, levando a épica aventura de Naoe e Yasuke no Japão feudal aos jogadores da Nintendo. A versão para Nintendo Switch 2 foi cuidadosamente otimizada para preservar toda a riqueza da experiência de Shadows, ao mesmo tempo em que aproveita a liberdade de jogar

em qualquer lugar, a qualquer momento. Os jogadores terão acesso a todo o conteúdo pós-lançamento gratuitamente, incluindo a missão exclusiva Attack on Titan, disponível até 22 de dezembro. A expansão Claws of Awaji chegará à versão do console no início de 2026 (<https://news.ubisoft.com/pt-br/>).

Empresas & Negócios

José Hamilton Mancuso (1936/2017)

Editorias

Economia/Política: J. L. Lobato (lobato@netjen.com.br); Ciência/Tecnologia: Ricardo Souza (ricardosouza@netjen.com.br); Livros: Ralph Peter (ralphpeter@agenteliterarioralph.com.br);

Comercial: comercial@netjen.com.br

Publicidade Legal: lilian@netjen.com.br

Colaboradores: Claudia Lazzarotto, Eduardo Moisés, Geraldo Nunes e Heródoto Barbeiro.

Laurinda Machado Lobato (1941-2021)

Webmaster/TI: Fabio Nader; Editoração Eletrônica: Ricardo Souza. Revisão: Maria Cecília Camargo; Serviço informativo: Agências Brasil, Senado, Câmara, EBC, ANSA.

Artigos e colunas são de inteira responsabilidade de seus autores, que não recebem remuneração direta do jornal.

ISSN 2595-8410

Responsável: Lilian Mancuso

Jornal Empresas & Negócios Ltda

Administração, Publicidade e Redação: Rua Joel Jorge de Melo, 468, cj. 71 – Vila Mariana – São Paulo – SP – CEP: 04128-080

Telefone: (11) 3106-4171 – E-mail: [\(netjen@netjen.com.br\)](mailto:(netjen@netjen.com.br)

Site: www.netjen.com.br. CNPJ: 05.687.343/0001-90

JUCESP, Nire 35218211731 (6/2003)

Matriculado no 3º Registro Civil de Pessoa Jurídica sob nº 103.