



CONSULTORIA EM TI JÁ NÃO BASTA

EMPRESAS PRECISAM DE CURADORIA EM TECNOLOGIA

▶▶ Leia na página 8

Call center possui novo modelo que reduz custos em até 40% nas empresas

Alta rotatividade e ineficiência aceleram a adoção de atendimento sob demanda com apoio de inteligência artificial

O modelo tradicional de call center enfrenta um desgaste estrutural no Brasil, pressionado por custos elevados, baixa eficiência operacional e dificuldades na gestão de pessoas. Dados da Associação Brasileira de Telesserviços (ABT) indicam que o setor convive historicamente com taxas de turnover que podem ultrapassar 30%, além de absenteísmo elevado, fatores que impactam diretamente a qualidade do atendimento e o custo das operações.

Ao mesmo tempo, empresas buscam alternativas mais flexíveis para lidar com variações de demanda e melhorar a experiência do consumidor.

João Paulo Ribeiro, CEO da ON e especialista em experiência do cliente, afirma que a crise do setor é resultado de um desequilíbrio entre todos os envolvidos na operação. "O modelo atual não funciona bem para ninguém. O operador não vê perspectiva, a empresa paga por ineficiência e o cliente final não tem o problema resolvido. Isso acabou virando um sistema caro e pouco eficaz", diz.

O setor de contact center no país movimenta bilhões de dólares anualmente e emprega mais de 1 milhão de pessoas, segundo estimativas de entidades e relatórios de mercado. Ainda assim, a lógica predominante segue baseada em contratos fixos por posição de atendimento, modelo que embute custos indiretos como férias, afastamentos, ociosidade e rotatividade.

Na prática, isso significa que empresas pagam por uma estrutura que nem sempre está em uso. "Quando você contrata posições fixas, você assume também o custo da improdutividade. O cliente paga pela operação cheia, mesmo quando a demanda não existe", afirma.

A proposta de plataformas sob demanda altera essa lógica ao transformar o atendimento em um serviço variável, com cobrança por interação realizada. Segundo estimativas da própria empresa, esse modelo pode reduzir custos operacionais em até 40%, ao eliminar despesas com estrutura física, encargos trabalhistas e ociosidade.



João Paulo Ribeiro

“O modelo atual não funciona bem para ninguém.”

Esse movimento acompanha uma tendência global. Relatório recente da McKinsey & Company aponta que empresas que adotam automação e inteligência artificial em operações de atendimento conseguem reduzir custos entre 20% e 30%, além de melhorar indicadores de satisfação do cliente. A consultoria também destaca que a personalização e a agilidade passaram a ser fatores decisivos na retenção de consumidores.

No novo modelo, profissionais autônomos passam a atuar conectados a plataformas digitais, com apoio de inteligência artificial durante os atendimentos. "O atendente deixa de seguir script engessado e passa a ter suporte em tempo real. Isso aumenta a autonomia e melhora a resolução do problema", destaca.

Para o consumidor, a mudança aparece na experiência. "A ideia é eliminar fila, repetição e atendimento mecânico. O cliente fala com alguém preparado, com apoio de tecnologia, e resolve mais rápido", diz.

Apesar do avanço, a transição exige critérios. A adoção de novos formatos envolve avaliação de tecnologia, integração de sistemas, segurança jurídica e adaptação da cultura interna. O principal desafio ainda está na mudança de mentalidade. "Toda inovação enfrenta resistência no início. Mas quando a empresa testa e percebe ganho de eficiência, a adoção acelera", explica.

O especialista aponta cinco caminhos para migrar do call center tradicional para o novo modelo.

A transição para modelos mais flexíveis exige planejamento e execução gradual. Especialistas apontam que algumas etapas são determinantes para reduzir riscos e garantir resultado:

- Mapear o custo real da operação atual - É necessário considerar não apenas salários, mas também o impacto de turnover, absenteísmo, ociosidade e retrabalho, que costumam elevar o custo total do atendimento.
- Começar por operações com alta variabilidade de demanda - Áreas com picos sazonais ou grande volume tendem a se beneficiar mais rapidamente de modelos sob demanda.
- Avaliar a capacidade tecnológica da solução contratada - Integração com sistemas internos, segurança de dados e uso de inteligência artificial são pontos críticos para o desempenho da operação.
- Priorizar qualidade na seleção dos atendentes - Modelos baseados em comunidade exigem profissionais com afinidade com a marca e preparo adequado, o que impacta diretamente a experiência do cliente.
- Garantir segurança jurídica na contratação - A estrutura contratual deve estar alinhada à legislação e validada para evitar riscos trabalhistas e operacionais.

A mudança também redefine o papel do atendimento dentro das empresas. O que antes era tratado como centro de custo passa a ser fonte de dados estratégicos. Relatório da Deloitte aponta que organizações que utilizam dados de customer experience de forma estruturada conseguem aumentar receita e retenção de clientes de forma consistente. "O atendimento concentra as informações mais valiosas sobre o comportamento do consumidor. Quando bem estruturado, deixa de ser um problema operacional e passa a gerar inteligência para o negócio", conclui.

Com a pressão por eficiência e melhoria da experiência do cliente, a tendência é que modelos mais flexíveis avancem nos próximos anos, reduzindo gradualmente a dependência de estruturas tradicionais e ampliando o uso de tecnologia e redes descentralizadas de atendimento.

Negócios em Pauta

AI/APTA Regional de São Roque



1º Concurso Brasileiro de Suco de Uva

O concurso marca um momento histórico para a vitivinicultura nacional. Segundo a ABE, o concurso inédito no mundo foi o primeiro dedicado exclusivamente à avaliação técnica e profissional do suco de uva, utilizando o mesmo rigor sensorial aplicado aos grandes vinhos e espumantes. Nesta primeira edição, reuniu 190 amostras de 69 empresas de seis estados brasileiros - Minas Gerais, Rio Grande do Sul, Santa Catarina, São Paulo, Paraná e Pernambuco. Localizada na região turística da Rota do Vinho Bandeirantes, no interior paulista, a APTA Regional de São Roque, destaca pela excelência em pesquisa aplicada à vitivinicultura, foi protagonista na competição. "Dentre as 85 amostras premiadas, o suco da nossa unidade de pesquisa consagrou-se na categoria de elevada qualidade de bebida, com notas entre 90 e 95 pontos", enfatiza o pesquisador Wilson Tivelli, coordenador do projeto Vinhedo Agroecológico. Os resultados refletem uma média geral elevada, indicando que o suco de uva brasileiro apresenta um padrão qualitativo consistente em diferentes regiões e estilos de elaboração. Mais detalhes da classificação no site da ABE em www.enologia.org.br. ▶▶ Leia a coluna completa na página 3

News@TI

AI/Ford



Ford prorroga prazo de inscrição para programa de formação profissional em tecnologia

@A Ford prorroguou até o dia 3 de maio as inscrições do Ford, programa gratuito de formação profissional voltado a pessoas em situação de vulnerabilidade social, para o preenchimento das 40 vagas disponíveis em São Paulo. O objetivo do curso é capacitar pessoas que desejam entrar no mercado de programação de software e tecnologia, mesmo sem ter experiência anterior na área. As inscrições podem ser feitas por meio do site www.ford.com.br/sobre-a-ford/ford-enter. As aulas terão início em maio, com turmas no período da manhã ou à tarde, no SENAI Conde José Vicente de Azevedo, no bairro do Ipiranga. O programa inclui Power BI, Python, Banco de Dados e Programação em Inteligência Artificial, além de habilidades comportamentais, sessões de mentoria e palestras. ▶▶ Leia a coluna completa na página 2

Por que a IA vai reinventar a cobrança nas empresas

A chegada de agentes de inteligência artificial está mudando e transformando a cobrança em uma jornada contínua de relacionamento. ▶▶

Renda cresce, mas consumo cai: as estratégias jurídicas que as empresas precisam adotar

Dados do Indicador de Inadimplência das Empresas da Serasa Experian mostram que o país encerrou 2025 com 8,9 milhões de empresas inadimplentes e R\$213 bilhões em dívidas, o maior patamar da série histórica, com impacto direto no fluxo de caixa e na sustentabilidade dos negócios. ▶▶

NR-1 aproxima segurança do trabalho da governança corporativa

A entrada em vigor da nova NR-1, prevista para maio de 2026, vai além da atualização de obrigações técnicas ligadas à segurança e saúde no trabalho. ▶▶

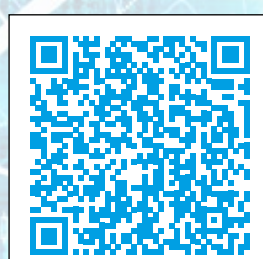
Agentes de IA na Execução da Cadeia de Suprimentos: dos Dados à Ação Autônoma

A inteligência artificial já vem remodelando diversas áreas de negócio, e agora, ganha destaque como um dos principais vetores de eficiência operacional nas cadeias de suprimentos. Segundo o relatório "The State of AI in 2025: Agents, Innovation, and Transformation", da McKinsey, a adoção de inteligência artificial em funções operacionais continua crescendo e impacta diretamente áreas como o planejamento logístico e a tomada de decisão nas empresas. ▶▶

Para informações sobre o

MERCADO FINANCEIRO

faça a leitura do QR Code com seu celular



A Mente do Cliente

Nem todo cansaço vem do trabalho, às vezes, vem das pessoas.

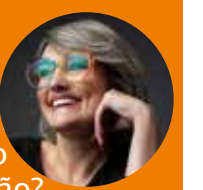


Neiva Mendes

▶▶ Leia na página 5

A Outra Sala

E se o céu não for um lugar... e o inferno também não?



Ana Luisa Winckler

▶▶ Leia na página 4