

# Cinco passos para expandir o seu negócio

Especialista em expansão de alta performance, Ycaro Martins, explica como sair da operação e construir empresas escaláveis

Para iniciar uma empresa, muitos empreendedores assumem múltiplas funções, como cuidar das operações, realizar vendas, atender clientes e ainda participar da definição da estratégia do negócio. No começo, essa postura é natural e, às vezes, necessária para tirar a companhia do papel. Porém, o especialista em negócios e expansão de alta performance Ycaro Martins, fundador e CEO da Maxymus Expand, alerta que, à medida que evolui, continuar centralizando todas as decisões e tarefas limita o desenvolvimento da equipe e se transforma em um gargalo para a expansão do negócio.



Para atuar como líder de alta performance, Martins apresenta cinco passos fundamentais que orientam a gestão estratégica e a expansão sustentável das organizações para resultados consistentes e o desenvolvimento da equipe. Confira:

- 1. Entenda que delegar não é perder controle** - Delegar é criar sistemas para que mais pessoas consigam entregar resultados com qualidade. “A liderança mantém a responsabilidade pelo direcionamento estratégico e pela tomada de decisões, mas não precisa executar cada tarefa do dia a dia. Ao confiar na equipe e fornecer as ferramentas e orientações corretas, ganha tempo para pensar no futuro, desenvolver talentos e focar em iniciativas de maior impacto”, explica o especialista.
- 2. Comece a gerar responsabilidades** - Quando limita a equipe apenas à execução de atividades,

permanece como o ponto central de tudo. “Ao gerar responsabilidades, empodera os colaboradores, desenvolve a autonomia e capacidade de tomar decisões, fortalecendo confiança, engajamento e senso de propriedade do time sobre os resultados”, diz o CEO.

- 3. Crie processos claros** - A falta de processos definidos gera erros e retrabalho. “Antes de passar responsabilidades, é fundamental mapear e documentar etapas, padrões e expectativas, garantindo que todos saibam exatamente o que deve ser feito e como. Processos claros facilitam o alinhamento, fortalecem a comunicação e aumentam a confiança da equipe, pois cada membro entende seu papel e os critérios de sucesso. Além disso, sistemas bem estruturados permitem que novos colaboradores se integrem rapidamente e que o líder

monitore resultados de forma objetiva, sem precisar intervir constantemente”, comenta Martins.

- 4. Desenvolva pessoas para áreas específicas** - Busque construir times fortes e complementares, desenvolvendo profissionais que tenham habilidades em áreas-chave. “Com esse processo, cria-se um ambiente de alta performance, onde cada pessoa contribui com expertise e inovação. Esse modelo não apenas aumenta a qualidade das entregas, mas também fortalece a cultura de aprendizado contínuo e colaboração dentro da organização”, diz o especialista.
- 5. Use o tempo onde realmente gera crescimento** - Um líder escalador entende que o tempo é um recurso estratégico e limitado. “Por isso, dedica a maior parte dele a atividades que realmente multiplicam resultados: desenvolvimento de estratégias, fortalecimento da cultura organizacional, construção de parcerias estratégicas e identificação de oportunidades de expansão. Ao priorizar essas áreas de alto impacto, evita-se perder em tarefas operacionais ou rotineiras, aumenta a eficiência da equipe e garante que cada decisão tomada contribua diretamente para o crescimento sustentável do negócio”, conclui o CEO da Maxymus Expand.

## Robôs nas fábricas, novos profissionais no chão de produção

Jaime Galvez (\*)

*Durante muito tempo, a imagem mais comum do trabalho industrial esteve associada a atividades repetitivas, processos manuais e linhas de produção altamente padronizadas*

nômico e de segurança para os trabalhadores. Ao mesmo tempo, surgem novas demandas por profissionais capazes de programar, monitorar, ajustar e interpretar o comportamento dessas máquinas dentro do processo produtivo.

Essa transformação cria oportunidades, mas também revela um desafio importante para o setor industrial. Hoje, muitas empresas encontram dificuldades para preencher vagas que exigem conhecimentos ligados à automação, integração de sistemas e análise técnica de processos produtivos. A demanda por profissionais qualificados cresce em ritmo mais acelerado do que a formação disponível no mercado.

Quem já visitou uma fábrica nas últimas décadas provavelmente viu operadores executando tarefas específicas, muitas vezes com pouca variação ao longo do dia. Esse cenário, no entanto, vem mudando de forma acelerada.

A transformação tecnológica das fábricas, impulsionada pela integração entre robótica, softwares industriais e sistemas de análise de dados, tem alterado profundamente o perfil profissional que as empresas buscam hoje. Mais do que força operacional, a modernidade passou a exigir capacidade técnica, interpretação de processos e domínio de tecnologias que antes estavam restritas a áreas altamente especializadas.

Ao longo da minha trajetória trabalhando com automação industrial, especialmente em projetos ligados à indústria automotiva, tenho acompanhado essa transformação de dentro das fábricas. Sistemas robóticos que antes executavam tarefas isoladas hoje fazem parte de linhas de produção altamente integradas, conectadas a softwares capazes de monitorar desempenho, identificar falhas e otimizar processos em tempo real.

Nesse novo ambiente, o profissional precisa compreender não apenas a tarefa que executa, mas também o funcionamento do sistema como um todo. Isso significa que o operador tradicional está gradualmente dando lugar a um perfil mais técnico, capaz de interagir com equipamentos automatizados, interpretar dados operacionais e atuar na integração entre diferentes tecnologias dentro da linha de produção.

Não se trata de substituir pessoas por máquinas, como muitas vezes se imagina. Na prática, o que estamos vendo é uma mudança na natureza das funções dentro da indústria. Os robôs assumem atividades repetitivas, de alta precisão ou que oferecem risco ergo-

Em diversas fábricas, vemos equipamentos altamente avançados operando em ambientes onde ainda existe escassez de mão de obra especializada para lidar com essas tecnologias. Isso reforça a necessidade de uma aproximação maior entre indústria, instituições de ensino e programas de formação técnica. O trabalhador moderno precisa desenvolver competências que vão além da execução de tarefas. É fundamental compreender lógica de processos, sistemas automatizados, conceitos de programação e interpretação de dados operacionais.

Outro ponto importante é que a automação também contribui para tornar o ambiente industrial mais seguro. Ao retirar trabalhadores de atividades repetitivas ou de risco, a tecnologia permite que os profissionais passem a atuar em funções de supervisão, controle e otimização dos processos produtivos. Isso reduz acidentes, melhora a ergonomia e eleva o nível de qualificação das atividades dentro das fábricas.

Estamos entrando em uma fase em que a indústria não depende apenas de máquinas inteligentes, mas também de profissionais preparados para trabalhar com elas. O futuro da produção industrial será definido pela capacidade de integrar tecnologia, conhecimento técnico e pessoas qualificadas. E, nesse contexto, investir na formação do novo perfil de trabalhador industrial será tão importante quanto investir em inovação tecnológica dentro das fábricas.

(\*) Engenheiro mecânico.

## Adeus, “voz de robô”: A IA aprendeu a conversar (e sua empresa precisa ouvir)

A Inteligência Artificial de Voz entra em 2026 em um momento de inflexão tecnológica. Após anos de expectativa e avanços graduais, a combinação entre modelos em tempo real, síntese vocal natural e integração omnicanal começa a transformar a voz de um canal operacional em uma camada estratégica de experiência. Para a Sinch, líder global em comunicação em nuvem, estamos diante de um verdadeiro “renascimento da voz”.

Segundo Fábio Costa, Diretor Sênior de Inteligência Artificial da Sinch, dois fatores tecnológicos foram determinantes para tornar a IA de voz viável e escalável em ambientes corporativos: a evolução da latência e a naturalidade das respostas.

“Nos últimos anos, os modelos de reconhecimento de fala evoluíram drasticamente, especialmente os modelos em tempo real. Antes, era possível transcrever com qualidade, mas com atraso. Em um ambiente de suporte, você não pode esperar o cliente terminar um minuto de fala para começar a processar a resposta. Hoje, o sistema escuta, transcreve e processa quase simultaneamente, o que permite conversas muito mais naturais”, explica Costa.

A melhoria na síntese de voz também foi decisiva. As vozes deixaram de ser robóticas e passaram a reproduzir entonação, ritmo e pausas de forma muito mais fluida. Além disso, a customização se tornou mais acessível: marcas agora podem desenvolver vozes próprias, alinhadas à sua identidade, inclusive com atores ou porta-vozes específicos, fortalecendo consistência e reconhecimento.

Outro avanço relevante é a detecção de interrupção — capacidade do sistema identificar quando o usuário começa a falar antes da conclusão da resposta automatizada. Esse recurso elimina um dos principais atritos históricos dos voicebots, que anteriormente “falavam até o fim” sem perceber que o usuário já havia tentado interagir. Com isso, a experiência se

aproxima cada vez mais de uma conversa humana. Para a Sinch, a combinação entre baixa latência, reconhecimento mais preciso e processamento contínuo é o que viabiliza a adoção de voicebots em larga escala. “O que tínhamos antes não permitia conversas naturais. Era quase uma caricatura de diálogo. Agora, a interação flui com ritmo humano, e isso muda completamente o potencial de aplicação”, afirma Costa.

Nos próximos dois anos, a expectativa é que setores intensivos em atendimento telefônico liderem a adoção. Bancos, telecomunicações, companhias aéreas, utilities e empresas com grandes estruturas de call center têm maior potencial de captura de eficiência.

“Mesmo que a automação cubra apenas a autenticação inicial ou a triagem do problema, já existe um ganho expressivo de produtividade. Reduzir um minuto de uma ligação média de três minutos representa impacto operacional significativo”, explica o executivo.

Além da eficiência, há um componente estratégico de inclusão. Em mercados como o Brasil e outros países da América Latina, onde ainda há desafios relacionados à alfabetização digital e textual, a voz pode funcionar como ferramenta de acesso. Idosos, pessoas com deficiência visual ou usuários menos familiarizados com interfaces escritas encontram na voz um meio mais intuitivo de interação.

Para a Sinch, o maior erro estratégico das empresas é continuar tratando voz, WhatsApp, e-mail e aplicativos como canais separados. A próxima fase da omnicanalidade não será definida por múltiplos canais independentes, mas por jornadas fluidas que transitam entre eles sem fricção.

“A empresa não deveria pensar em dez canais diferentes, mas em uma única experiência. Se eu inicio uma ligação, posso

receber o protocolo por SMS ou WhatsApp automaticamente. Se formalizo um contrato por telefone, posso confirmá-lo por e-mail ou mensagem com um clique. O canal é apenas o meio — a experiência é o que importa”, afirma Costa.

Essa integração redefine o conceito de omnicanalidade: não se trata apenas de estar presente em múltiplos pontos de contato, mas de conectar esses pontos de forma inteligente, reduzindo fricção e eliminando redundâncias.

A transformação mais significativa, segundo a Sinch, está na mudança de paradigma: a voz deixa de ser um canal puramente reativo para assumir papel proativo e preditivo.

Para a Sinch, a indústria de telecomunicações e comunicação corporativa vive um momento estratégico. Há poucos anos, acreditava-se que a voz perderia relevância diante da ascensão das mensagens digitais. O avanço da IA está revertendo essa lógica.

Com modelos mais rápidos, naturais e integrados, a voz deixa de ser um canal caro e limitado para se tornar uma interface inteligente, contextual e conectada a todo o ecossistema digital da marca.

Contudo, orquestrar essa nova era da voz não é trivial. A tecnologia que permite essa naturalidade é complexa e exige uma plataforma robusta, capaz de integrar diferentes sistemas e garantir que a conversa seja sempre inteligente e segura.

O renascimento da voz, portanto, não é apenas uma questão de adotar uma nova ferramenta, mas de escolher a arquitetura certa. As empresas que entenderem que por trás de uma voz perfeita existe uma engenharia de ponta sairão na frente, transformando cada interação em uma experiência memorável e, finalmente, fazendo as pazes do cliente com o atendimento por telefone, conclui o Fábio.