

ALÉM DO RH

POR QUE A CULTURA ORGANIZACIONAL VIROU A NOVA ESTRATÉGIA DE SOBREVIVÊNCIA E LUCRO

▶▶ Leia na página 8

O e-commerce entrou na era do Agentic Commerce. E a sua loja está preparada?

Nos últimos meses, tenho palestrado em alguns eventos sobre inteligência artificial no varejo.

Um dos pontos que levo para o público é sobre o momento que o e-commerce vem vivendo: uma transição silenciosa, mas poderosa, do modelo tradicional de compra para algo que vai mudar as regras do jogo de vez.

Uma das dúvidas que sempre surgem nessas conversas é: "Tiago, mas afinal, o que é um agente de IA? É a mesma coisa que aquele chatbot que já temos no site?". Não é. E essa confusão está custando muito dinheiro para muita gente.

Agente de IA vs. Chatbot - Deixa eu começar pelo básico. Um chatbot tradicional segue um script. Você pergunta "qual o prazo de entrega?", ele responde com o que foi programado para responder. Simples, limitado e previsível.

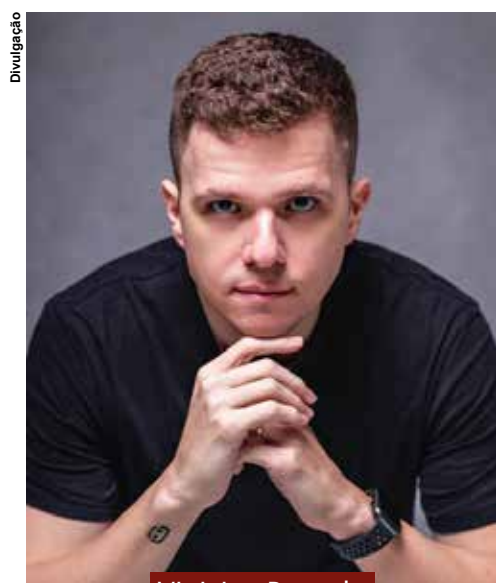
Um agente de IA é outra coisa. Ele raciocina. Ele acessa informações, interpreta o contexto, toma micro-decisões e age. Ele não espera você perguntar exatamente a pergunta certa para entregar a resposta certa. Pensa assim: o chatbot é um atendente que só sabe ler o manual. O agente é o vendedor experiente que já entendeu o que você precisa antes de você terminar de falar.

O agente de IA faz tudo? - Algo que eu tenho visto muita gente falar, é que os agentes de IA vão dominar completamente o processo de decisão e compra no e-commerce.

Sobre esse ponto, eu concordo e discordo. Deixa eu explicar.

Concordo que os agentes vão assumir uma parte enorme do processo: pesquisar, comparar, filtrar, negociar, executar. Isso já está acontecendo, e vai acelerar muito. Aqui na Loopia, trabalhamos com isso todo dia e posso falar de casos práticos dos nossos clientes que deixam isso evidente. Mas tem um ponto que acho que está sendo subestimado nessa narrativa toda. O humano não some do loop. Ele muda de posição dentro do loop.

Eu não deixaria um agente comprar uma camisa pra mim sem antes me mostrar as opções e eu escolher qual me agrada mais. Não porque não confio na tecnologia. Mas porque gosto de escolher minha camisa. Tem preferência estético,



Vinicius Barrado

“Um agente de IA raciocina. Ele acessa informações, interpreta o contexto, toma micro-decisões e age.”

ca, tem humor do dia, tem contexto que nenhum modelo captura com fidelidade suficiente para tomar essa decisão no meu lugar. O agente vai garimpar, vai filtrar, vai apresentar as opções. A decisão final, em muitos casos, ainda será sua.

Agora, onde os agentes de IA mudam tudo de verdade? - No atendimento, velocidade, escala, e principalmente na personalização. Pensa num problema que todo varejista digital conhece bem: se um cliente compra dez vezes na sua loja física, o vendedor vira amigo dele. Conhece o gosto, lembra do que comprou antes, já sabe o que oferecer. Se esse mesmo cliente compra dez vezes no seu site, o sistema ainda o trata como um visitante de primeira viagem.

Isso é uma falha histórica do varejo digital, e os agentes de IA estão corrigindo exatamente isso. Diferente de um chatbot que obedece a um script fechado, o agente tem memória. Ele entende o momento de vida do consumidor e consegue fazer a oferta certa, no momento certo. - Isso tem um nome: personalização em escala. E era algo que, até pouco tempo atrás, só os gigantes do varejo conseguiam fazer.

O que muda na prática? - No varejo digital de hoje, o consumidor não vive mais uma jornada linear. Ele entra, sai, pergunta, compara, volta. Os canais se multiplicaram: WhatsApp, Mercado Livre, Amazon, Shopee, TikTok Shop... E a equipe de atendimento não acompanha esse ritmo. O resultado? Atendimentos perdidos são vendas perdidas.

Um agente de IA resolve essa equação de um jeito que nenhuma contratação resolve. Ele atende em todos os canais ao mesmo tempo, responde em menos de 30 segundos, não cansa, não tira folga, e aprende com cada interação. Na Loopia, os agentes que desenvolvemos para clientes de e-commerce resolvem mais de 90% dos atendimentos de forma autônoma. Não é ficção científica, é o que acontece na prática, com resultados mensuráveis em conversão e receita.

IA não é sobre substituir pessoas - É sobre dar superpoderes para quem já está na operação. Liberar o time para focar no que realmente importa: estratégia, relacionamento, crescimento. O operador que hoje passa o dia respondendo a mesma pergunta sobre prazo de entrega no Mercado Livre pode, com um agente cuidando disso, focar em expandir o catálogo, negociar com fornecedores, pensar em novos canais.

A tecnologia assume as tarefas repetitivas. O humano assume o protagonismo estratégico. Esse é o caminho.

Empreendo há mais de uma década no universo do varejo e da tecnologia. Vi muita onda chegar prometendo revolucionar tudo e entregar pouco.

A onda dos agentes de IA é diferente. Não porque é mais bonita, mas porque os resultados já existem. São mensuráveis. São replicáveis.

O que me preocupa não é que o mercado vai demorar para adotar. Me preocupa que muita gente vai adotar da forma errada: esperando que o agente faça milagre sem estratégia, sem dados, sem integração. E aí vai concluir que "IA não funciona pra mim".

Funciona. Mas exige o mesmo que qualquer ferramenta poderosa exige: intenção, execução e disciplina.

Pra pensar e agir!

(Fonte: Tiago Vailati é CEO da Loopia).

O avanço necessário das punições para crimes financeiros e fraudes contábeis

O endurecimento das punições para crimes financeiros, fraudes contábeis e manipulação de informações no mercado de capitais representa um passo necessário para a proteção da economia brasileira e para a reconstrução da confiança institucional no ambiente de negócios. ▶▶

Apenas 36% das empresas brasileiras estão totalmente adequadas à LGPD

Enquanto empresas brasileiras ainda enfrentam dificuldades para se adequar à LGPD, o mercado global de segurança da informação acelera e deve ultrapassar US\$ 350 bilhões até 2029. ▶▶

Operações desorganizadas não escalam eficiência. Escalam complexidade

Enquanto as operações se tornam mais complexas, muitas empresas ainda tentam sustentar crescimento com processos fragmentados, baixa rastreabilidade e forte dependência de conhecimento informal. ▶▶

A falta de propósito no empreendedorismo brasileiro

Se eu pudesse voltar ao tempo em que cursava administração de empresas na USP, talvez a minha versão universitária se surpreendesse com o caminho que trilhei. ▶▶

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



Política

O sorriso dos presidentes

Heródoto Barbeiro



▶▶ Leia na página 2

Economia da Criatividade

Marketing Educacional em Tempos de Incerteza: Comunicar Valor Quando o Futuro é Instável

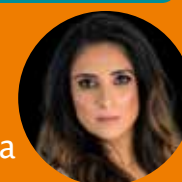


Carol Olival

▶▶ Leia na página 4

Negócios & Carreira!

A força da liderança humana



Fabiana Monteiro

▶▶ Leia na página 5

Negócios em Pauta



Arena reúne lideranças para debater cenário de empreendedorismo e inovação

O Sebrae Hacking 2026, realizado pelo Sebrae Mato Grosso, acontece nos dias 22 e 23 de maio e se consolida como o maior encontro de inovação e criatividade do Mato Grosso, reunindo startups, especialistas e lideranças do ecossistema para democratizar o acesso ao conhecimento e a grandes oportunidades fora do eixo Rio-São Paulo. Como apoiadora da iniciativa, a ABStartups (Associação Brasileira de Startups), será responsável pela Arena Startups do evento, espaço dedicado a debates, conexões e troca de experiências entre profissionais do ecossistema de inovação. "Como uma associação orquestradora do ecossistema brasileiro de startups, é fundamental apoiar esse tipo de evento. Um dos nossos maiores focos é olhar para a representatividade nacional desse mercado e incentivar iniciativas de todas as regiões, trazendo conhecimento e oportunidades", destaca Cláudia Schulz, CEO da ABStartups (<https://www.sympla.com.br/evento/sebrae-hacking-2026/3415521?algoliaID=148f472f4f08b9cc928bad6147051c24>). ▶▶ Leia a coluna completa na página 3

News@TI



Semana de Produto Itaú 2026

@O Itaú Unibanco anuncia a realização da Semana de Produto Itaú 2026. O evento, que já se tornou o maior encontro proprietário do banco para profissionais da área, acontecerá nos dias 28 e 29 de maio em formato híbrido, com 300 vagas presenciais em São Paulo e acesso online ilimitado para profissionais de todo o Brasil. A edição deste ano terá como tema "IA que facilita, humanos que transformam" destacando cases reais de metodologias e produtos do Itaú Unibanco e de grandes empresas do mercado que, protagonizados por humanos, integraram a inteligência artificial para ganho de produtividade, acurácia e geração de valor. A programação foi desenhada para aprofundar o debate sobre como a tecnologia está transformando o desenvolvimento de soluções em escala, com impacto real na vida dos colaboradores e dos clientes. Os profissionais interessados terão a chance de ampliar seu networking e entender mais sobre as oportunidades de carreira em Produtos no banco. Mais informações no site do evento: <https://meu.itaui/h4eq>. ▶▶ Leia a coluna completa na página 2