PROGRAMAÇÃO

Do Chamado à Ação Autônoma: Onde seu CSC está?

14:00 - 14:10 | ABERTURA E BOAS-VINDAS Plenária 1

Equipe IEG

14:10 - 15:10 | PALESTRA DE ABERTURA | A ilusão do Controle: Quem realmente toma as decisões na sua organização? Plenária 1

Ricardo Cappra - filósofo comtemporâneo, autor, fundador e cientista-chefe do Cappra Institute

15:15 - 15:45 | CASE | A Estratégia da Brasal para Tornar a IA um Meio de Geração de Valor Plenária 1

Raphael Sampaio Souza - Gerente de Dados, Inteligência Artificial e Desenvolvimento

15:15 - 15:45 | CASE | Futuro Inteligente na LWSA: Redução de Custos e Eficiência Aplicando Vibe Coding

André Passador - Gerente Executivo do CSC e Edberg Keyven - Gerente Excelência Operacional na LWSA Plenária 2

15:50 - 16:20 | CASE | Como a Stone reduziu 50% dos atendimentos humanos, com CSAT acima de 80%?

Henrique Neves - Coordenador de Atendimento na Stone Plenária 1

*Programação prévia, sujeita a alterações e complementações. Última atualização: 09/11/2026.**

PROGRAMAÇÃO

Do Chamado à Ação Autônoma: Onde seu CSC está?

16:55 – 17:25 | PAINEL DE DISCUSSÃO | Join4: Agentes de IA no CSC: Quando a Tecnologia Deixa de Responder e Começa a Executar Plenária 1

Ronnie Queiróz - Head de Inteligência Artificial da Join 4 e Afonso Amôr - Diretor de produtos e sócio-fundador da Join4

16:55 – 17:25 | CASE | Cobrança Multicanal na MBRF: Maximizando Recuperação e Eficiência com IA

Marcio Schlickmann - Analista Sênior de Cobrança na MBRF Plenária 2

17:30 – 18:00 | PALESTRA DE ENCERRAMENTO | Do outro lado do mundo: Insights da China sobre IA, Negócios e as Novas froteiras dos CSCs Plenária 1

Marcio Orefice - Superintendente Global de Tecnologia da Informação na Andrade Gutierrez

18:05 – 18:15 | ENCERRAMENTO Plenária 1

Equipe IEG

*Programação prévia, sujeita a alterações e complementações. Última atualização: 09/11/2026.**