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 Contemporâneo, 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

Daniel Diego Leandro, Diretor Corporativo de Tecnologia *na Brasal*

15:15 - 15:45 | CASE | Como a Stone Reduziu 50% dos Atendimentos Humanos, com CSAT Acima de 80%?

Henrique Neves, Coordenador de Atendimento na Stone Plenária 2

15:50 - 16:20 | CASE | Futuro Inteligente na LWSA: Redução de Custos e Eficiência Aplicando Vibe Coding

André Passador, Gerente Executivo do CSC na LWSA e Edberg Keyven, Gerente de Excelência Operacional na LWSA Plenária 1

Programação sujeita a alterações e complementações. Última atualização em 16/11/2026.

PROGRAMAÇÃO

Do Chamado à Ação Autônoma: Onde seu CSC está?

15:50 - 16:20 | CASE | Cobrança Multicanal na MBRF: Maximizando Recuperação e Eficiência com IA

Marcio Schlickmann, Analista Sênior de Cobrança na MBRF **Plenária 2**

16:20 - 16:55 | INTERVALO

Nos últimos 30 minutos do intervalo, será realizado um workshop exclusivo no estande Join4 & Lecom:

- **Workshop Join4 & Lecom |** *Do Processo à Ação Autônoma: Onde o Agente Realmente Entra?*

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

Ronnie Queiróz, Head de Inteligência Artificial da Join4 e Afonso Amôr, Diretor de Produtos e Sócio-Fundador da Join4

17:30 - 18:00 | PALESTRA DE ENCERRAMENTO | Do Outro Lado do Mundo: Insights da China sobre IA, Negócios e as Novas Fronteiras 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 sujeita a alterações e complementações. Última atualização em 16/11/2026.