

CONECTA LATAM 2026

IA APLICADA À EXPERIÊNCIA DO CLIENTE E OPERAÇÕES

JORNADA DE AUTOMAÇÃO E IA NA Algar

ENOCK CABRAL - HEAD DE AUTOMAÇÕES E IA
Algar



IA QUE MUDA O CUSTO, A EXPERIÊNCIA E A ESCALA

A Algar saiu da fase de provar valor com IA e automação para operar uma agenda de escala: agentes, governança, mensuração financeira e transformação de jornadas críticas.

EXPERIÊNCIA

IA generativa para reduzir fricção, personalizar interações e acelerar resolução.

EFICIÊNCIA

Robôs, workflows e agentes para retirar atividades manuais, reduzir custos e aumentar a produtividade.

ESCALA

CoE como Plataforma: padrões, governança, métricas e capacidade de operar centenas de agentes.

“NOSSA JORNADA MOSTRA QUE IA NÃO É UMA CAMADA TECNOLÓGICA ISOLADA. É UMA NOVA FORMA DE REDESENHAR PROCESSOS, MEDIR VALOR E SERVIR MELHOR O CLIENTE.”

Jornada

DA AUTOMAÇÃO PONTUAL À PLATAFORMA CORPORATIVA DE AGENTES



KPIs DE NEGÓCIO

RESULTADOS ACUMULADOS: TRAÇÃO COMPROVADA E LINGUAGEM DE NEGÓCIO

EBITDA ACUMULADO

R\$ 48M

Ganho acumulado governado.

AGENTES ATIVOS

127

Portifólio de agentes e automações em escala.

HORAS ECONOMIZADAS

289 MIL

Capacidade devolvida ao negócio.

CAPACITADOS

+ 1,5 MIL

Associados capacitados em conteúdos de IA.

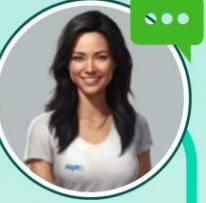
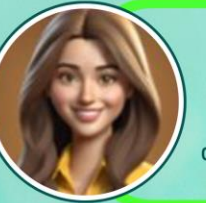
CSAT AGENTES

4,67 / 5

Valor médio.

AUTOMAÇÃO E IA DEIXARAM DE SER EXPERIMENTOS ISOLADOS HÁ 2 ANOS, E PASSARAM A COMPOR UM PORTFÓLIO COM IMPACTO EM EBITDA, PRODUTIVIDADE, ADOÇÃO E GOVERNANÇA.

ASSOCIADOS DIGITAIS | PERSONAS AGENTES DE IA

 Alex Assistente comunicação interna.	 Cora Assistente digital do COR.	 Algariana Assistente comunicação do Grupo Algar.	 Analy Fornece informações e indicadores.	 Priscila (Pricing) Análise de ofertas da concorrência do Varejo.	 Billy Identifica e corrige faturas com erros.	 Naitan Inventariar as alocações de endereços IP públicos no backbone nacional	 Lia Assistente comercial digital.	 Sales Co-pilot Assistente de Vendas.	 TaxBot Analisa guias de tributos e as lança na plataforma contábil.	 BUD Fale com o Financeiro
 Ronald Hold nos casos de contestações.	 Resolva Aqui Recebe reclamações dos clientes.	 Alê Dúvidas de normas, TH, suprimentos e jurídico.	 Lucy Trata os casos de contestações de faturas.	 Rejiane Fornece informações e indicadores.	 ProvisionAI Cuida de custos que ainda não foram contabilizados.	 Ana (Fusion) Atende nossos clientes corporativos em linguagem natural.	 TeLMa Assistente de vendas Atacado	 Lize Recebe feedback do APP Algar.	 Kiko Cria o termo de início e de encerrament o de projetos B2B.	 Taos Soluciona remotamente reclamações de clientes.
 Suppla Assistente de compras.	 Valora Análise de ofertas da concorrência do MPE.	 ... e muitos outros Associados Digitais								

ONDE A IA GERA VALOR

USO PRÁTICO DE IA GENERATIVA: ATENDIMENTO, REDES E OPERAÇÕES

Atendimento

Interação em linguagem natural, direcionamento de solicitações, suporte ao atendimento e redução de fricção.

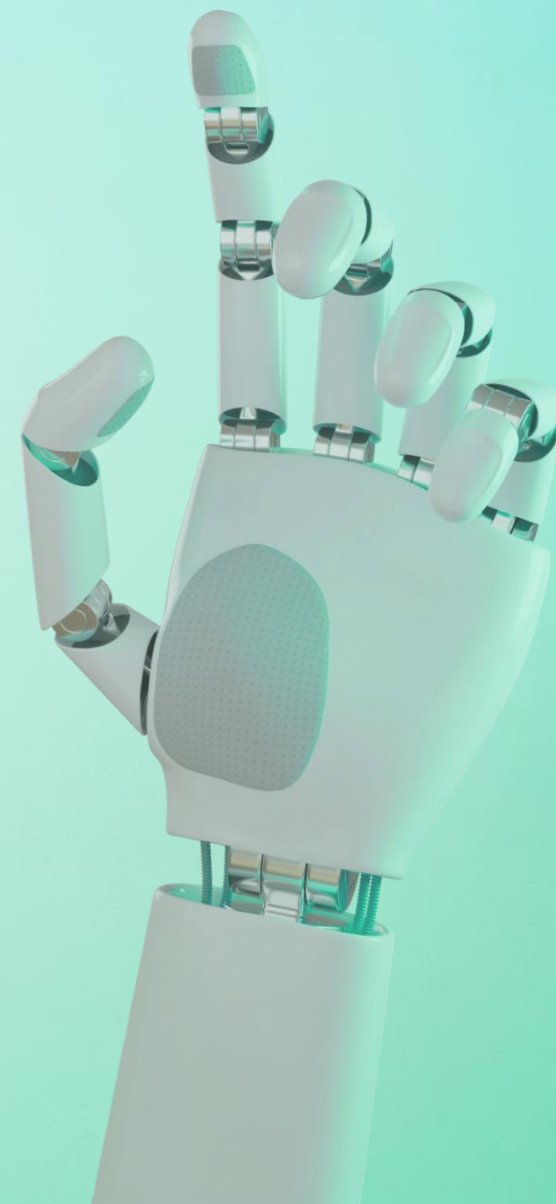
Redes

Inventário, análise de inconsistências, higienização, agendamento, self-healing e apoio à operação de campo.

Operações

Apoio operacional, acompanhamento de ordens, consultas, triagem e automação de fluxos.

Automação e IA deixaram de ser experimentos isolados há 2 anos, e passaram a compor um portfólio com impacto em EBITDA, produtividade, adoção e governança.



Fábrica de valor

AUTOMAÇÃO INTELIGENTE: DA IDEIA AO RESULTADO FINANCEIRO

1. IDEIAÇÃO

Dor de cliente ou operação, alto volume, SLA, risco ou custo.

2. BASELINE

Volume, tempo, FTE, erro, custo e receita impactada.

3. PRIORIZAÇÃO

Valor, ROI, payback, risco, complexidade e alinhamento estratégico.

4. ENTREGA

RPA, workflow, GenAI ou agente híbrido com segurança.

5. OPERAÇÃO

SLA, disponibilidade, incidentes, adoção e melhoria contínua.

Benefícios reportados: cost avoidance e revenue uplift. EBITDA com validação financeira e recorrência mensal/anualizada.

MEDIÇÃO DE VALOR

KPI FINANCEIRO + OPERACIONAL = EXPERIÊNCIA

Dimensão	KPIs	Pergunta Executiva
Financeiro	EBITDA incremental, ROI, payback, savings, cost avoidance, revenue uplift	O ganho vira resultado mensurável e recorrente?
Operacional	Horas economizadas, volume tratado, SLA, disponibilidade, incidentes, retrabalho	A automação escala com qualidade e confiabilidade?
Experiência	Tempo de atendimento, FCR, CSAT/NPS, fricção, adoção digital	O cliente percebe menos esforço e mais resolução?
Governança	Adoção, backlog, risco, compliance, segurança, validação de finanças	O portfólio é seguro, priorizado e auditável?

PORTFÓLIO DE AGENTES: IA APLICADA ÀS JORNADAS REAIS DA ALGAR



ATENDIMENTO/DIGITAL

Ana, Fani, Lize e Resolva Aqui

Atendimento automatizado, suporte operacional e transformação digital.



OPERAÇÕES

Cora, Deli, Lily, Lina, Max, Toni, TAOS e
Manu

Apoio operacional, ordens,
acompanhamento, rede e TI.



COMERCIAL/VENDAS

Lia, Sales Copilot, Sellix, Telma e Vivi

Apoio comercial, consultas de clientes e
vendas.



FINANCEIRO/BACKOFFICE

AlicIA, Bud, Alê e Analy

Licitações, orçamento, indicadores e
informações corporativas.

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE DE ATENDIMENTO REATIVO PARA JORNADA ASSISTIDA POR IA

RESOLUÇÃO MAIS RÁPIDA

Direcionamento e suporte a solicitações operacionais por agentes.

CANAIS INTEGRADOS

WhatsApp, Teams, app, portal e atendimento corporativo.

APRENDIZADO CONTÍNUO

Dashboards e feedbacks para evoluir respostas, fluxos e adoção.

ANA NO ATENDIMENTO, RESOLVA AQUI NO SUPORTE, TAOS NO APP E AGENTES DE APOIO OPERACIONAL PARA REDUZIR FRICÇÃO.



Conheça a...

Ana: A IA que atende nossos clientes B2B pelo WhatsApp

Nossa associada digital que atende clientes B2B pelo WhatsApp com o poder da inteligência artificial generativa!

Ela chegou para transformar o atendimento, trazendo mais praticidade, agilidade e uma experiência muito mais fluida e eficiente para os nossos clientes.

1° GenAI em atendimento ao cliente final do Brasil!



Conheça a...

Ana: A IA que atende nossos clientes B2B pelo WhatsApp

↓ 75%

nos custos
operacionais

↓ 30%

tempo médio de
atendimento

Melhora na performance nas vendas B2B



REDES E OPERAÇÕES INTELIGENTES

AUTOMAÇÃO PARA REDUZIR ERROS, DESPERDÍCIOS E ESFORÇO MANUAL

INVENTÁRIO E CONSISTÊNCIA

Naitan identifica inconsistências e otimiza recursos de IP.

ORQUESTRAÇÃO OPERACIONAL

Manu, Lina, Lily, Cora e Deli apoiam ordens de serviço, demandas e processos.

OPERAÇÃO ASSISTIDA

Agentes de sustentação, Power BI, Copilot, alertas, incidentes e diagnóstico de falhas.

O FOCO NÃO É APENAS ROBOTIZAR TAREFAS, MAS CRIAR UMA MALHA DE OPERAÇÃO COGNITIVA: DETECTAR, PRIORIZAR, EXECUTAR E APRENDER.



Jornada de uma Ordem de Serviço

Automação de ponta a ponta na jornada do cliente

TAOS

LINA

MANU



Cliente contata a Algar



Triagem - configurações remotas

61% Retenção



Despacho para campo - confirmação de agenda

Contata o cliente
Evita visita improdutiva



Visita Técnica

Suporte ágil
Melhor amiga do técnico

Algar▶



LINA E MANU

Agilidade e autonomia para o técnico

Lina

A linha direta com o cliente

Proximidade com o cliente e previsibilidade para a operação na jornada de atendimento, antes da visita técnica.

O que ela faz?

- **Confirma** e reorganiza **agendamentos** de visita de forma automatizada;
- Gerencia **contingências**, como eventos climáticos;
- Escalona exceções às áreas **comerciais** responsáveis;
- Impulsiona a adoção dos canais digitais da Algar;
- Otimiza a **produtividade** de **campo** e **reduz visitas improdutivas**.



LINA | EM NÚMEROS



Antes

- **5%** OSs avaliadas para disparo (amostragem)
- Tentativa em **01** contato
- **5%** Taxa de Retorno do Cliente (sob o total)
- **0%** visitas improdutivas evitadas

Depois

- **100%** OS's avaliadas para disparo
- Validações em **03 contatos** diferentes do cliente
- **68%** Taxa de Retorno do Cliente
- **2%** de Erros (APIs)
- **Redução de 30%** do total de visitas improdutivas

20X mais pré-contatos

14x mais efetividade no contato



Manu: A melhor amiga do técnico

Autonomia e agilidade para o técnico no atendimento ao cliente, direto no App do técnico.

O que ela faz?

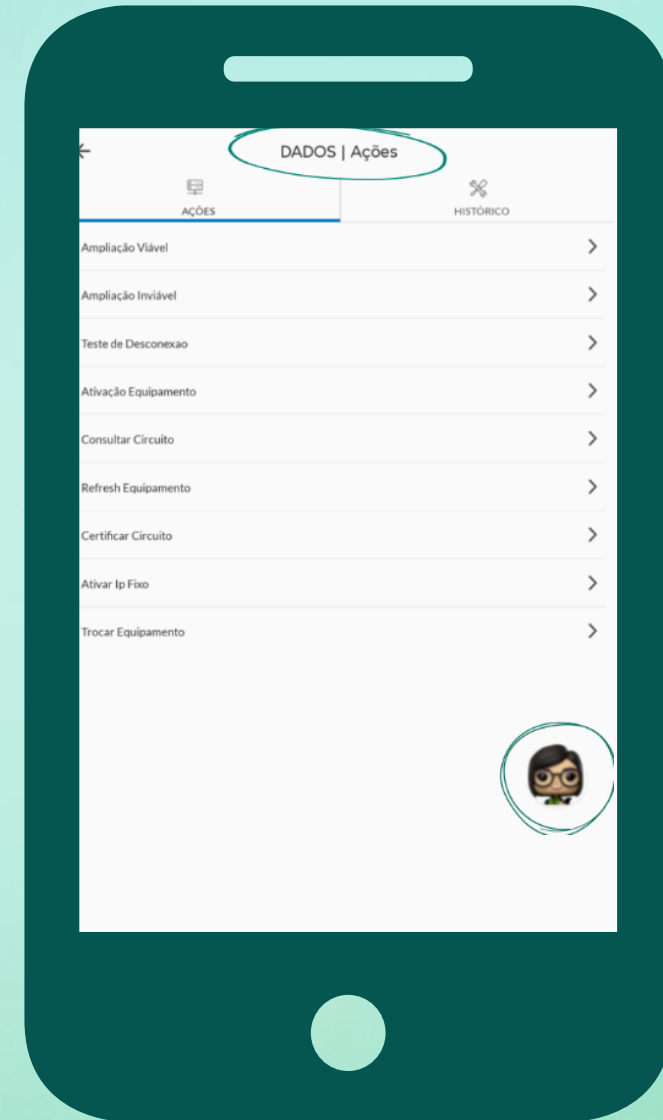
- Ativação (implantação e mudança de endereço);
- Alteração de cadastro;
- Alteração de porta;
- Alteração do tipo de ativação;
- Teste de desconexão;
- Troca de Modem;
- Validação de parâmetros.

Essas funcionalidades estão disponíveis para os serviços:

- IMPLANTAÇÃO
- MUDANÇA DE ENDEREÇO
- MANUTENÇÃO CORRETIVA

Para os segmentos: PME e VAREJO

Para os técnicos próprios e franqueados



O guia de bolso foi elaborado e divulgado para os técnicos em caso de dúvidas:



Benefícios da Manu



Sem a Manu

CONFIGURAÇÃO EM LIGAÇÃO (backoffice)



Com a Manu (autonomia)

CONFIGURAÇÃO AUTOMÁTICA



60% DE REDUÇÃO DO TEMPO

- **03 regionais:** Uberlândia, São Paulo e Porto Alegre
- **+ 9.000 atendimentos realizados com sucesso** pela Manu de maio a agosto
- Horas economizadas até o momento = **+ 1.000 horas**

CASES PREMIADOS



Financeiro



Operações



Atendimento



Vendas



COMO NÃO VIRAR “SHADOW AI”

ESCALA SUSTENTÁVEL: PESSOAS, GOVERNANÇA E SEGURANÇA



PESSOAS

GMO, AI influencers, IA Lab, Botathons e Prompt-a-thons para criar autonomia com responsabilidade.

GOVERNANÇA

Comitês, papéis, KPIs, segurança da informação, arquitetura e geração de valor.

FERRAMENTAS

Copilot Studio, Pipefy, Python, Azure/GCP, Claude/Copilot/GHCopilot, dados e portais integrados.

VELOCIDADE COM CONTROLE, AUTONOMIA COM GOVERNANÇA E VALOR MENSURADO.

PRÓXIMA FRONTEIRA: DO PORTFÓLIO DE AUTOMAÇÕES AO MODELO AI NATIVE

PLATAFORMA CORPORATIVA DE AGENTES

Componentes reutilizáveis, observabilidade e governança por ecossistema.

ARQUITETURA ABERTA E MULTI-LLM

Escolha de modelo por caso de uso, custo, risco e performance, sem Lock-in.

SQUADS DIGITAIS POR JORNADA

Atendimento, operações, financeiro, vendas, TI e backoffice.

AI OPERATIONS CENTER

Triagem autônoma, self-healing, previsão e redução de MTTR.

QUANDO TODOS TIVEREM ACESSO À MESMA IA, A VANTAGEM COMPETITIVA ESTARÁ EM ORQUESTRAR DADOS, PROCESSOS, AGENTES E GOVERNANÇA MELHOR QUE OS OUTROS.

APRENDIZADOS



1. COMECE PELA DOR DE NEGÓCIO

Use IA em processos com volume, fricção, custo, risco ou impacto direto no cliente.

2. MEÇA COMO EXECUTIVO

EBITDA, ROI, payback, horas, SLA, adoção e experiência do cliente devem caminhar juntos.

3. ESCALA EXIGE GOVERNANÇA

Agentes funcionam melhor quando operam sobre dados, processos, controles e responsabilidades claras.

OBRIGADO!



ENOCK CABRAL

Gerente de Automação e IA

ALGAR

www.linkedin.com/in/enockcabral