



Mercado Digital

Patricia Knebel

patricia.knebel@jornaldocomercio.com.br

Confira, diariamente, no blog Mercado Digital, conteúdos sobre tecnologia e inovação. Para acessar, aponte a câmera do seu celular para o QR Code.

jornaldocomercio.com/mercadodigital



Atendimento ao cliente testará mais GenAI em 2025

Cerca de 85% dos líderes de atendimento ao cliente explorarão ou testarão uma solução de Inteligência Artificial Generativa (GenAI) conversacional voltada para clientes em 2025, aponta pesquisa do Gartner, Inc. A pesquisa com 187 líderes de atendimento e suporte ao cliente, realizada de julho a agosto de 2024, revelou que 44% deles relataram estar explorando um voicebot de GenAI voltado para clientes, além de 11% que já estão testando essa tecnologia e 5% que têm essa solução implementada.

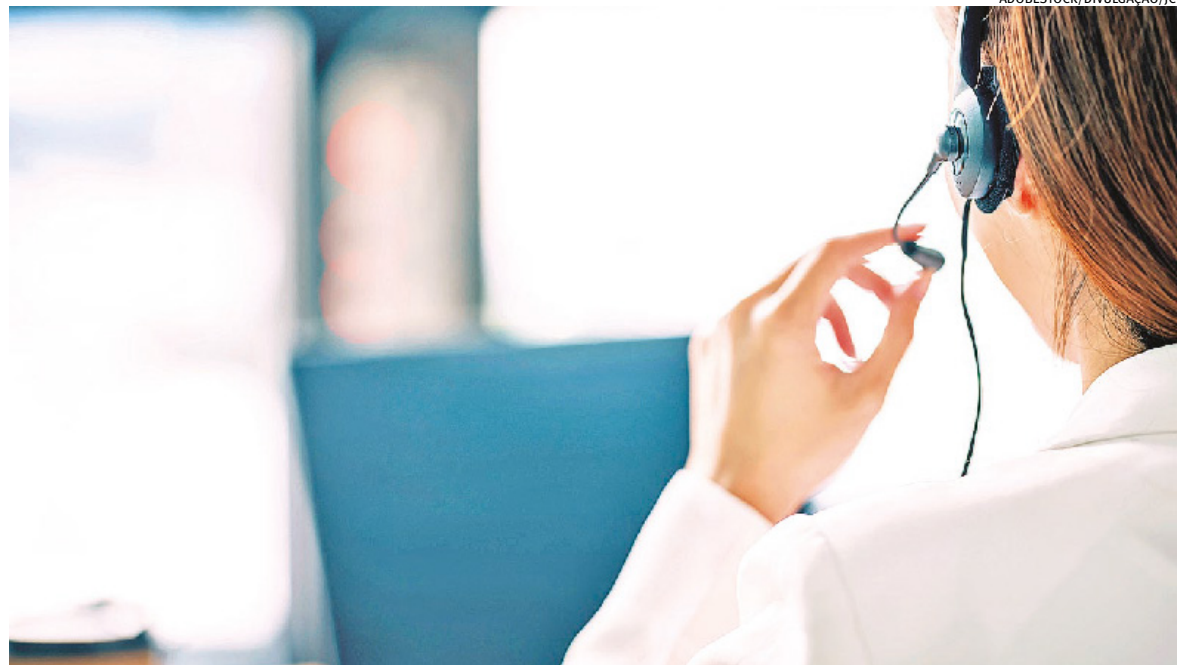
“Mais de 75% dos líderes de atendimento e suporte ao cliente disseram que sentem a pressão da liderança executiva para implementar a GenAI”, aponta a diretora sênior de Pesquisa do Gartner, diz Kim Hedlin. “A função de atendimento ao cliente tem um nível crescente de influência sobre as iniciativas de Inteligência Artificial (IA), ela está, historicamente orientada por pessoas e processos, evoluiu para uma função focada

em tecnologia”, reforça.

O atendimento e suporte ao cliente está desempenhando um papel de liderança quando se trata de GenAI - em alguns casos, mais do que a TI. A pesquisa constatou que os líderes de atendimento ao cliente são os principais responsáveis pela identificação de novas oportunidades de IA, pelo mapeamento da evolução das atividades de Inteligência Artificial e pela promoção da adoção.

Sob pressão da liderança executiva para que a adoção de GenAI seja um sucesso, os líderes de atendimento ao cliente estão se comprometendo a melhorar sua alfabetização em tecnologia em 2025. Entre os líderes de atendimento, 64% disseram que planejam passar mais tempo aprendendo sobre tecnologia no próximo ano, em comparação com apenas 3% que planejam passar menos tempo.

Apesar da vontade dos líderes de implementar a GenAI, muitos enfrentam barreiras para uma adoção eficaz. Muitos líderes de aten-



Muitos líderes enfrentam barreiras para uma adoção eficaz da tecnologia, segundo pesquisa do Gartner

dimento e suporte ao cliente implementarão a GenAI conversacional que se baseia em uma biblioteca de conhecimento bem mantida. No entanto, 61% dos líderes dizem que têm um acúmulo de artigos

para editar e mais de um terço não têm um processo formal para revisar artigos desatualizados.

“Os líderes de serviços e suporte estão ansiosos para implementar a GenAI conversacional,

mas não podem ignorar os problemas existentes com a gestão do conhecimento”, diz Hedlin. “Para superar esses desafios, os líderes de serviços e suporte precisam dedicar recursos para criar uma

Startup Competition 2025 prorroga inscrições



Adesão ao programa dentro do South Summit vai até 23 de janeiro

O South Summit Brazil prorrogou as inscrições para a Startup Competition até dia 23 de janeiro de 2025. O programa é gratuito e aberto para startups do Brasil e do exterior que desejam se candidatar para apresentar seus negócios e participar de uma jornada de desenvolvimento, com foco em conexões estratégicas.

A competição atraiu mais de 2 mil startups na edição do ano passado. Em 2025, os participantes selecionados terão acesso ao Startup Program, com benefícios como sessões de pitch reverso com fundos renomados, matchmaking com investidores, mentoria especializada e descontos com parceiros. A indicação terá como base critérios como inovação, escalabilidade, viabilidade, equipe e investibilidade. As startups 50 finalistas terão a oportunidade de se apresentar no palco, participando de rodadas de negócios com investidores e grandes corporações, além de integrar uma rede exclusiva e agendar reuniões 1:1 com investidores e empresas.

MCTI divulga investimento recorde

Desde o início de 2023, foram destinados mais de R\$ 26,3 bilhões do Fundo Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (FNDCT) para fortalecer a ciência brasileira. A verba supera os valores contratados entre 2020 e 2022, quando, juntando os três anos, os recursos não chegaram a R\$ 10,5 bilhões.

No início deste ano, o Conselho Diretor do FNDCT aprovou o Plano Anual de Investimento, estruturado em dez programas estratégicos, com investimentos em diversas ações, principalmente com chamadas públicas da Finep e do CNPq. O Conselho também já confirmou a execução total dos R\$ 12,7 bilhões previstos para 2024.

“Nós alocamos esses investimentos em dez programas, que são programas decididos pelo Conselho Diretor do FNDCT”, comenta a ministra da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI), Luciana Santos. Ela destacou que os investimentos passam pelo combate à fome, por meio do Programa de Ciência, Tecnologia e Inovação para Se-

gurança Alimentar e Erradicação da Fome; o apoio a Projetos Nacionais Estratégicos, como o CBERS (satélite) e o Sirius (acelerador de partículas); a transição energética, a transformação digital e até a Nova Indústria Brasil (NIB). “São seis missões na NIB e nosso ministério está nessas seis.” O MCTI participa, pela primeira vez, do Novo PAC em programas estratégicos para o país, passando por saúde, educação, monitoramento de desastres naturais e desenvolvimento industrial com tecnologia de ponta. Sobre a formação de novos profissionais nas áreas de Tecnologia da Informação e da Comunicação (TIC), ela disse que o Governo Federal dará continuidade ao Programa Residência em TIC. “Existem vagas no mercado e a gente precisa formar desenvolvedores de softwares. Nós vamos dar escala ao Programa Residência em TIC. Significa que o aluno, além de passar três meses em aula teórica, já colocamos ele numa residência. Isso tem sido um caso de sucesso”, explica Luciana.

VIDROBOX - Vidros Gerais
DESDE 1971

Temperados - Laminados - Termo-acústicos
Controle solar - Texturizados - Múltiplos

vidrobox@vidrobox.com.br - (51) 3302 - 4343

Quer receber notícias de inovação e tecnologia? Cadastre-se no Bot do Mercado Digital!