



Desvendando o Futuro Digital: líderes da GOL, BRQ e VIVO compartilham insights sobre Transformação Digital impulsionadas pela Inteligência Artificial Generativa

Gastos em IA generativa deverão superar os US\$ 500 bilhões em 2027 globalmente; eficiência, produtividade e experiência do cliente são os principais benefícios.

A estimativa da International Data Corporation (IDC) é que 7% dos gastos totais das empresas de diferentes segmentos seja voltada para a Inteligência Artificial, ultrapassando a cifra de US\$ 500 bilhões em 2027. Esse ano, a rápida evolução tecnológica, o aumento da disponibilidade de dados e os avanços em algoritmos levaram algumas empresas a se posicionar nessa corrida.

Em evento sobre a evolução, cases de sucesso e tendências da Inteligência Artificial Generativa, no final de novembro, executivos da GOL, VIVO e BRQ compartilharam aprendizados e desafios da jornada da IA em suas empresas. Destacaram, ainda, o impacto significativo que essa tecnologia teve na transformação de seus modelos de negócio.

A Inteligência Artificial Generativa foi popularizada com o ChatGPT, que completou 1 ano agora em novembro e, em apenas cinco dias atingiu 1 milhão de usuários. Em dois meses, já eram 100 milhões de pessoas utilizando a plataforma. Essa e outras aplicações de IA Generativa estão transformando o mundo dos negócios e da tecnologia, trazendo impactos significativos para várias áreas, como desenvolvimento de software, design, marketing, entretenimento, entre outras... Não é por acaso que grandes players e líderes de vanguarda, estão mobilizados para implementar e evoluir seus produtos e serviços com a nova tecnologia.

Thales Chieco, Head de Tecnologia na GOL, conta que a adoção da IA generativa está sendo rápida e inicia com a implementação de estudos de caso dentro de casa. “O primeiro experimento foi simplificar as consultas ao nosso Código de Ética de 200 páginas. Me juntei com o time e, em 10 minutos, conseguimos reformular o material usando o melhor do OpenAI e surpreendendo a todos”, conta o head.

A GOL também está evoluindo a Gal para responder perguntas frequentes, como regras de viagem, mas a proposta é que a assistente virtual ajude os viajantes com buscas e dicas de turismo hiper personalizadas. “Queremos transformar a nossa IA em uma verdadeira agente de viagens”, complementa.

Thales explica que, para isso, nossa atenção está na experimentação e na garantia da segurança. “A cibersegurança é de suma importância para nós e reflete nosso lema: 'zero erro”

William Bueno, há 18 anos na Vivo e atualmente Head de Produtos IA da empresa, contou que a meta em 2023 foi mergulhar em testes de IA Generativa e desenvolver uma plataforma segura e com governança centralizada. Para o futuro, a Vivo está trabalhando para materializar a IA no atendimento ao cliente (online e off-line) e ganhar eficiência e agilidade.

“Nós lançamos o VivoGPT, dando oportunidade ao colaborador de testar os benefícios do ChatGPT em ambiente controlado, otimizando consultas às informações e processos internos. Também realizamos testes de análise das interações no Call Center e em pesquisas de satisfação”. William trouxe também os desafios urgentes para a escalar a IA dentro da companhia, como qualificação de profissionais, regulamentação e equilíbrio ambiental “A energia consumida pelo uso intensivo de IA pelas empresas já é uma questão. Temos que equilibrar os benefícios da IA com a necessidade de reduzir sua pegada de carbono”.

Por sua vez, a BRQ Digital Solutions evoluiu seu modelo de negócios para materializar a Inteligência Artificial com inovação e responsabilidade, prometendo quebrar barreiras técnicas e financeiras, transformando desafios de negócios em oportunidades. *“Com a nova plataforma Fusion AI, a produtividade e eficiência estão sendo redefinidas. Nossos centros de excelência em IA & Advanced Analytics & Automation, Design e UX, Cloud, Mobile, Salesforce e Reference Architecture estão sendo potencializados e já somamos mais de 25 projetos com aplicação da AI para diferentes segmentos”, afirma Silvio Andrade, Diretor Estrategista da BRQ.*

“O compromisso da BRQ não é apenas oferecer uma solução completa, escalável e Multi IA mas criar um ambiente isolado, mitigar riscos e acelerar resultados tangíveis no melhor custo-benefício”, afirma **Roberto Marucco, CEO da BRQ Digital Solutions.** Marucco reforça que as grandes empresas estão atentas à adoção da IA generativa bem como às

questões de governança, acessibilidade, inclusão, privacidade e desempenho. Elas buscam garantir que suas aplicações de IA sejam seguras e alavanquem a performance.

Os executivos afirmam que a IA não substituirá a inteligência e criatividade humana, mas sim atuará como um co-piloto, oferecendo suporte e acelerando a performance de todos. O uso de dados é um exemplo desse trabalho em conjunto: a IA pode analisar grandes volumes de dados e identificar padrões, tendências e insights rapidamente, enquanto os humanos podem aplicar seu julgamento, intuição e conhecimento contextual para interpretar os resultados da IA e tomar as melhores decisões.

Por fim, eles explicam que, para 2024, algumas barreiras precisam ser quebradas para a evolução da IA, a exemplo da garantia de segurança, escalagem sem altos custos e equilíbrio ESG.

Assim, ao adotar a Inteligência Artificial Generativa, as empresas não estarão apenas abraçando a inovação, mas também estabelecendo bases sólidas para um futuro digital mais inclusivo, seguro e sustentável. Segundo os especialistas, o compromisso em fortalecer a interação humano-máquina, aliado a uma abordagem ética e focada nas necessidades dos usuários, define um horizonte promissor para a revolução digital contínua que moldará os próximos anos.

SOBRE A BRQ

Há 30 anos criando a próxima geração de soluções digitais, a BRQ Digital Solutions se consolidou como líder de mercado e uma das maiores, melhores e mais inovadoras empresas de Transformação Digital do país. Tem como propósito acelerar os negócios de seus clientes com inteligência e tecnologia, de ponta a ponta. Materializa as estratégias dos clientes em soluções digitais de alto impacto para solucionar diversos desafios, que podem ser de Crescimento, Experiência, Eficiência ou demais Criticidades que os impeçam de alcançar todo o seu potencial de transformação. Apoiando mais de 150 empresas em oito países, em todos os desafios de suas jornadas de transformação. Seus 3.000 colaboradores apaixonados por tecnologia atuam em anywhere office em mais de 350 cidades no Brasil e EUA

MAIS INFORMAÇÕES PARA IMPRENSA

brq@giusticom.com.br

regiane.rodrigues@giusticom.com.br

Contato: (11) 97094-4474