

## VISÃO DO CORREIO

# IA na automação de negócios

Em ritmo acelerado, a inteligência artificial (IA) se consolida como uma força transformadora no mercado de trabalho global. Estudos diversos mostram que os avanços contínuos da tecnologia estão redefinindo as formas e as relações no desempenho das mais variadas funções. Além do processo produtivo, a automação vem modificando os modelos mundiais de atendimento ao cliente, especialmente das pequenas e médias empresas. Mas, no Brasil, a rede de apoio a esses empreendedores precisa ser ampliada para que todo o potencial seja alcançado.

Na atualidade, a qualidade na prestação de serviços e a eficiência nas respostas aos consumidores são determinantes para o desenvolvimento dos negócios. Com a aplicação da IA, os profissionais podem melhorar o rendimento das tarefas e ter à sua frente novas oportunidades de crescimento. Porém, esse cenário exige investimento financeiro e uma requalificação constante do quadro de pessoal, o que, no país, ainda não acontece.

Estudo publicado pela Harvard Business Review aponta que organizações que se comunicam rapidamente com o público têm probabilidade significativamente maior de conquistá-lo. Porém, a realidade brasileira mostra que muitos empresários ainda estão patinando nesse universo de possibilidades e tendo de se posicionar diante do grande capital sem ter as mesmas facilidades. Esses desafios, decorrentes

de recursos limitados e processos manuais ineficientes, precisam ser superados para que a engrenagem da economia no Brasil não seja comprometida.

Consultorias especializadas e personalizadas para identificar falhas nas respostas, além de acesso a financiamentos, são fundamentais para democratizar a automação do processo de comunicação entre quem oferece e quem procura o serviço. A transformação digital aplicada diretamente nas relações de contato pode aumentar o faturamento e, principalmente, significar a sobrevivência no mercado. Além disso, a clareza e a assertividade no contato evitam retrabalhos e confusões na entrega do serviço.

Mas gerenciar e dar suporte a múltiplos canais não são atividades simples. No país, é comum que muitos prestadores de serviço lidem com dificuldades de atendimento por meio até do WhatsApp, uma ferramenta já difundida e com entrada amplamente facilitada.

Em um mundo que não para, a IA é uma estratégia competitiva essencial para identificar lacunas e soluções no atendimento ao cliente. Porém, conseguir se adaptar à era digital de maneira prática e acessível é uma questão que se coloca no dia a dia dos empreendedores. No Brasil, os governos e as instituições precisam intensificar o apoio nessa área para que as pequenas e médias empresas possam prosperar no atual mundo dos negócios, atendendo as demandas de um consumidor cada vez mais exigente em diversos quesitos.



**PALOMA OLIVETO**  
[paloma.oliveto@cbpress.com.br](mailto:paloma.oliveto@cbpress.com.br)

## Trégua de Natal

Em dezembro de 1914, as armas foram substituídas por pinheiros nas trincheiras alemãs. Sem que ninguém lhes desse autorização, durante seis dias, os soldados instituíram uma trégua e celebraram a data com as forças "inimigas", especialmente a britânica. Jovens, com saudades das famílias e enterrados em um conflito que provavelmente não fazia sentido algum para eles, os combatentes da Primeira Guerra Mundial organizaram torneios de futebol, cantaram hinos religiosos e até trocaram presentes. O episódio, conhecido como Trégua de Natal, jamais voltou a acontecer.

Cento e dez anos depois, nós, brasileiros, vivenciamos nossa pequena trégua natalina. Em uma época marcada por extremismos políticos, com direito a homem-bomba, tentativa de golpe militar, xingamentos mútuos e rasgos no tecido social por desacordos ideológicos, finalmente nos unimos por uma causa. A da moça que se recusou a ceder lugar a uma criança durante um voo.

Pela primeira vez em muitos anos, os usuários das redes sociais deixaram de lado esquerda e direita e marcharam em uma só direção. Eleitores de Lula e Bolsonaro; defensores e críticos das mudanças climáticas; "terraplanistas" e "terrareondistas"; cristãos e ateus; pais de crianças e pais de pets; os que dizem biscoito e os que falam bolacha. Todos, em uníssono, levantaram a voz contra a mãe que teria acusado de falta de empatia a passageira que (com toda razão, creio) não fez as vontades do menino mimado.

Nos posts intermináveis sobre o assunto, não houve quem desviasse o

tema para dizer que a mãe só podia ser bolsonarista ou lulista. Ninguém estragou o clima com um FORA BOZO ou FORA LULE. Quando saiu de casa para voar de São Paulo para Belo Horizonte, a "moça da janela" jamais imaginaria que se tornaria um bastião da paz por se recusar a ceder aos apelos raivosos. Moça da janela, você nos proporcionou uma inimaginável trégua de Natal.

Na mesma semana da confusão, um motociclista foi arremessado de uma ponte por um policial militar de São Paulo. Treze membros da força de segurança estariam envolvidos na barbárie. O caso provocou comoção social. Até o governador Ircísio de Freitas, um crítico da necessidade do uso de câmeras por policiais, mudou de ideia e resolveu defender as gravações — prometeu, aliás, instituir um monitoramento remoto para impedir que um agente desligue o dispositivo.

Nas redes sociais — a nova "voz do povo" —, o assunto também rendeu uma enxurrada de críticas à desumanidade do soldado. Porém, diferentemente do episódio do avião, os usuários voltaram a escolher um lado. Os comentários condenando a brutalidade do policial certamente foram mais volumosos. Porém, não houve unanimidade. "Quem defende quando um policial é morto?", questiona um. "Botão de quem quer Lula na cadeia", diz outro. "Dólar passou de R\$ 6", comenta alguém.

Se o que nos faz sair das trincheiras é uma baixaria no avião, em vez do arremesso de um homem como se fosse um saco de lixo, alguma coisa está muito errada. Precisamos, urgentemente, de uma trégua, mas pelo motivo acertado.



## » Sr. Redator

» Cartas ao Sr. Redator devem ter, no máximo, 10 linhas e incluir nome e endereço completo, fotocópia de identidade e telefone para contato. E-mail: [sredat.df@dabr.com.br](mailto:sredat.df@dabr.com.br)

### FCDF 1

Li a entrevista do senhor governador Ibaneis Rocha, prestada ao **Correio Braziliense** (edição de 6 de dezembro); de fato, percebemos que, se o PL 4.614/2024 for aprovado, o Distrito Federal vai perder muito com os programas governamentais, e os projetos do presente e futuro entrarão em campos nebulosos, prejudicando boa parte da população! Lamentável, portanto, presenciarmos que o tal foco no partidarismo — por alguns membros do governo federal — anda atuando na contramão dos anseios da população, segundo argumentos do chefe do Executivo do DF.

» **Antônio Carlos Sampaio Machado**  
Águas Claras

### FCDF 2

Nessa história de mudanças no Fundo Constitucional do Distrito Federal (FCDF), não creio nessa teoria da conspiração contra a cidade. O que percebo é um governador fechado ao diálogo e querendo ser maior que o governo federal. Só quem precisa da saúde no DF sente isso na pele. No mais, obras não encham o prato de ninguém, só alimentam mídias.

» **José William**  
Brasília

### COP30

No próximo ano, acontece a COP30, em Belém do Pará. Ela é continuidade da COP29, que foi realizada no Azerbaijão. Para alguns, foi considerada um fracasso. Um dos temas será o saneamento básico. Aí, o Brasil deixa a desejar. Levantamento feito revela precariedade, culminando com a existência de esgoto a céu aberto. Isso acontece no norte do país. No sul, a situação melhora. Para todos os casos requer ajuda financeira dos países ricos.

» **Enedino Corrêa da Silva**  
Asa Sul

### Câmeras

Sou totalmente contra os abusos, e o uso de câmeras profissionais se faz necessário nos dias de hoje. Estamos presenciando excessos por parte de algumas

forças policiais de todo o Brasil, e essa medida ajudará a resguardar os policiais que atuam conforme a Constituição e o Código Penal Brasileiro, além de proteger os cidadãos. Também acredito que as viaturas deveriam contar com câmeras frontais para reforçar a transparência.

» **Macon Passos**  
Brasília

### Rodoviária

Essa Rodoviária do Plano Piloto é uma sucata, cheia de problemas de todos os tipos. Porém, a maioria dos problemas é responsabilidade dos próprios usuários e, talvez, só sejam solucionados com a iniciativa privada. O governo reforma pela manhã e, à tarde, está tudo quebrado. Os usuários não respeitam o próprio dinheiro que é colocado ali, porque somos nós que pagamos as melhorias com nossos impostos. Claro que a vulnerabilidade social que existe ali também contribui muito. Falta fiscalização, presença do Estado. Sem contar também as obras engessadas.

» **Edvaldo Nóbrega**  
Brasília

### Vitória heroica

O garoto é absurdo! O brasileiro Gabriel Bortoleto fez uma corrida fantástica na Fórmula 2. Aula de pilotagem. Um resultado histórico para o automobilismo e para a F2. Que essa conquista seja apenas a primeira de muitas na pista. Tudo estava alinhado. Não só estrelas, mas o talento e o trabalho também. Até seus mecânicos estavam emocionados. O jeito dele no alto do pódio com a bandeira brasileira não era mais de um menino, mas de um representante maduro e íntegro de um país inteiro. Alô, Fórmula 1, já separa um carro para ele aí no seu grid, ele merece. Se derem um carro competitivo para ele, com certeza irá lutar por vitórias. Porque braço e competência tem sobrando. Bortoleto tem sorte de campeão! Não tem como não se emocionar. Ele carrega a esperança brasileira de o Brasil voltar a ser representado na maior categoria do automobilismo mundial, a Fórmula 1. Estamos na torcida!

» **José Ribamar Pinheiro Filho**  
Asa Norte

## Desabafos

» Pode até não mudar a situação, mas altera sua disposição

**PRFs condenados pela morte de Genivaldo. A morte do homem asfixiado com gás lacrimogêneo foi uma das cenas mais revoltantes e tristes da história do Brasil.**

**Abraão F. do Nascimento** — Águas Claras

**Em que mundo as viaturas oficiais não têm um rastreador com GPS? No mundo maravilhoso de Brasília.**

**Diogo Ferreira** — Brasília

**Esse cartel especulativo chamado mercado é antipobre. É uma loba insaciável que só pensa em lucrar. O mercado são os ricos!**

**Roberto Neves** — Recife

**Só têm duas classes de ganhadores nas bets: os donos e os mentirosos influenciadores!**

**Genival Xavier** — Brasília

**Todo agente público deveria usar uma câmera corporal. Com certeza, diminuiria a corrupção!**

**Fernando Alves** — Brasília

**Tive a sorte de poder ver vários shows do Iron Maiden, desde o primeiro Rock in Rio. Um legado! Nicko McBrain vai ficar para a história do rock!**

**Eduardo Pereira** — Rio de Janeiro

## CORREIO BRAZILIENSE

*"Na quarta parte nova os campos ara E se mais mundo houvera, lá chegara"*  
Camões, e, VII e 14

**GUILHERME AUGUSTO MACHADO**  
Presidente

**Leonardo Guilherme Lourenço Moisés**  
Vice-Presidente executivo

**Ana Dubeux**  
Diretora de Redação

**Valda César**  
Superintendente de Negócios e Marketing

### VENDA AVULSA

Localidade	SEG/SÁB	DOM
------------	---------	-----

DF/GO	R\$ 4,00	R\$ 6,00
-------	----------	----------

### Assine

(61) 3342.1000 - Opção 01 ou (61) 99966.6772 Whatsapp

\* Preços válidos para o Distrito Federal e entorno. Consulte a Central de Relacionamento (3342-1000) ou (61) 991.58.8945 Whatsapp, para mais informações sobre preços e entregas em outras localidades, assim como outras modalidades e formas de pagamento. Assinaturas com forma de pagamento em empenho terão valores diferenciados. Aquisição de assinaturas para atendimento de demanda de licitação é sob consulta. Preços válidos para até 10 (dez) assinaturas por CPF ou CNPJ.

### Anúncio

**Publicidade:** (61) 3214.1339 ou (61) 99555.2585 Whatsapp  
**Publicidade legal:** (61) 3214.1245 ou (61) 98169.9999 Whatsapp  
**Classificados:** (61) 3342.1000 ou (61) 98169.9999 Whatsapp

### ASSINATURAS\*

SEG a DOM

R\$ 899,88

360 EDIÇÕES

(promocional)

**S.A. CORREIO BRAZILIENSE** - Administração, Redação e Oficinas Edifício Edson Varela, Setor de Indústrias Gráficas - Quadra 2, nº 340 - CEP 70610-901. Rede Interna: 3214.1078 - Redação: (61) 3214.1100; Comercial: (61) 3214.1339 ou (61) 99555.2585 Whatsapp.



Endereço na Internet: <http://www.correioweb.com.br>  
Os serviços noticiosos e fotográficos são fornecidos pela AFE Agência Estado e DA Press. Tel: (61) 3214-1131



**DA Press Multimídia**  
Atendimento pessoalmente para pesquisa em jornais e cópias: SIG Quadra 2, nº 340, bloco I, Subsolo - CEP: 70610-901 - Brasília - DF de segunda a sexta, das 9h às 18h.

Atendimento para venda de conteúdo:  
Por e-mail, telefone ou pessoalmente: de segunda a sexta, das 9h às 22h/sábados, das 14h às 21h/domingos e feriados, das 15h às 22h.  
Telefones: (61) 3214.1575 / (61) 1582/1568.  
E-mail: [dapress@dabr.com.br](mailto:dapress@dabr.com.br) Site: [www.dapress.com.br](http://www.dapress.com.br)