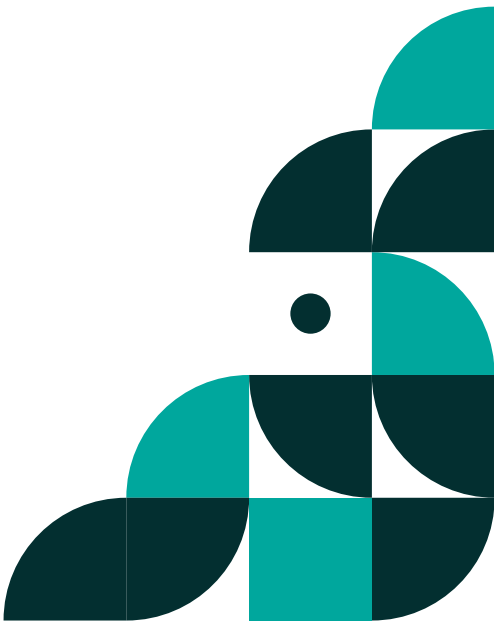
JOBHOME

CX INTELLIGENCE REPORT 2026

O NOVO

CUSTOMER EXPERIENCE BRASILEIRO

Como IA, dados e excelência operacional estão redefinindo a competitividade das empresas.



Setembro • 2026

Carta da JobHome

O CX está entrando em uma nova fase.

A discussão deixou de ser apenas sobre atendimento.
Agora, é sobre capacidade operacional.

O comportamento do consumidor mudou. A velocidade das interações aumentou, os canais se multiplicaram e a expectativa por experiências mais simples, consistentes e personalizadas passou a pressionar operações cada vez mais complexas.

Ao mesmo tempo, inteligência artificial, dados e automação estão ampliando a capacidade das empresas de interpretar demandas, tomar decisões e operar em escala.

Mas tecnologia, isoladamente, não transforma o Customer Experience. A vantagem surge quando pessoas, processos, dados, tecnologia e inteligência passam a operar como um único sistema.

Este relatório analisa o que está mudando,
e o que isso exige das operações brasileiras.

Boa leitura.
Equipe JobHome

Resumo Executivo

As sete conclusões sobre o novo CX

01

O mercado mudou

As expectativas evoluíram, e o modelo operacional precisa acompanhar.

02

CX virou pauta de competitividade

Experiência, retenção, eficiência e reputação estão cada vez mais conectadas.

03

Custos invisíveis drenam a operação

Retrabalho, reincidência e transferências consomem capacidade sem aparecer como custo direto.

04

Automação não significa inteligência.

Responder automaticamente é diferente de compreender contexto, utilizar dados e apoiar decisões.

05

IA muda o papel das pessoas.

Tecnologia absorve tarefas previsíveis; humanos concentram valor em situações de maior complexidade.

06

Dados não significa operar com inteligência.

O valor surge quando informação se transforma em decisão e ação.

07

Escala depende de integração.

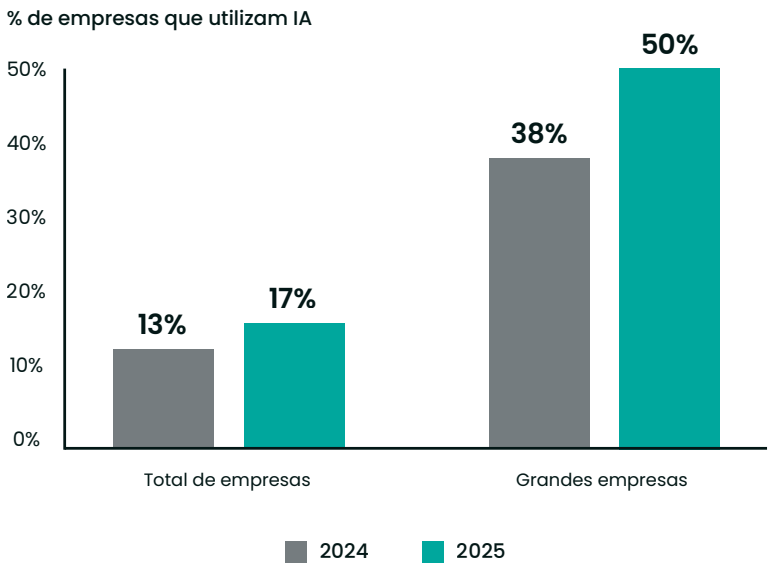
As operações mais preparadas conectam pessoas, processos, dados, tecnologia e governança.

O mercado mudou

A operação também precisa mudar.

A adoção de IA, automação e sistemas de relacionamento já começa a alterar a infraestrutura das empresas brasileiras.

A TIC Empresas 2025, conduzida pelo Cetic.br/NIC.br e publicada em junho de 2026, mostra que o uso de IA passou de 13% das empresas em 2024 para 17% em 2025. Entre empresas com 250 ou mais pessoas ocupadas, a adoção avançou de 38% para 50%. A adoção de IA acelerou entre
as empreas brasileiras.



31%

das empresas brasileiras utilizavam CRM em 2025, ante 25% em 2024.

63%

das empresas que já utilizavam IA aplicavam a tecnologia à automatização de processos e fluxos de trabalho.

INSIGHT EXECUTIVO

A transformação não está acontecendo apenas nos canais. Está começando a modificar a própria infraestrutura operacional das empresas.

A expectativo do cliente avançou

A tolerância à fricção diminuiu.

Velocidade importa. Mas resolução, contexto e continuidade importam tanto quanto.

Uma pesquisa da Genesys divulgada em 2025 com dados específicos do Brasil mostra que 93% dos consumidores brasileiros pesquisados concordam que uma empresa é tão boa quanto seu atendimento. Além disso, 34% afirmaram ter deixado de consumir produtos ou serviços de uma marca no ano anterior após uma experiência ruim

93%

dos consumidores brasileiros pesquisados associam a percepção sobre a empresa à qualidade do atendimento.

34%

deixaram uma marca após uma experiência ruim no último ano.

O que o consumidor brasileiro valoriza na experiência

A tolerância à fricção diminuiu.



74% dos brasileiros pesquisados consideravam aceitável esperar no máximo cinco minutos por atendimento, mas mais de 90% afirmaram ter enfrentado espera superior a isso no ano anterior.

EXPECTATIVA

≤ 5 min

mais de 90% enfrentaram esperas superiores

REALIDADE

mais de 90%

enfrentaram esperas superiores

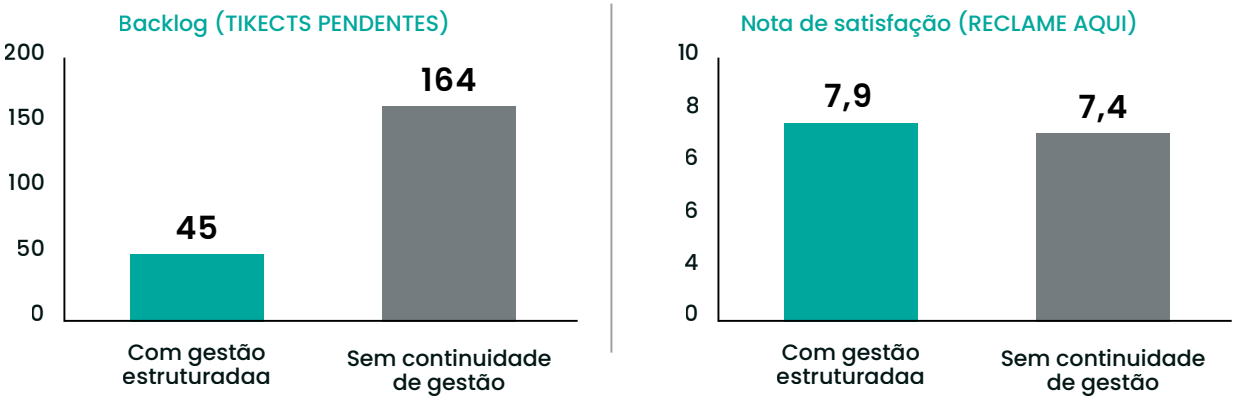
O custo que não aparece no dashboard

Retrabalho e reincidência corroem a operação todos os dias, sem gerar uma linha de custo própria.

A maior parte das operações mede o que é visível, volume, tempo de atendimento, número de agentes. O que raramente é medido é o custo do que precisa ser feito de novo: retrabalho, transferências, casos que retornam pelo mesmo motivo. Isolado, cada ponto parece pequeno. Somado, é a maior fonte de ineficiência de uma operação.

Em uma operação acompanhada pela JobHome (case ANBIMA, 2026), gestão estruturada, sem aumento de equipe, elevou a nota de satisfação de 6,6 para 7,9. Quando essa gestão foi interrompida, o backlog quase quadruplicou e a nota recuou.

O mesmo time. Dois resultados diferentes



INSIGHT EXECUTIVO

A capacidade quase sempre já existe.
O que falta é gestão contínua, não gente.

CX virou consequência de tudo na operação

Retenção, reputação e receita já não se explicam sem passar pela experiência entregue.

Por muito tempo, CX foi tratado como centro de custo, a área que resolve o que já deu errado. Hoje, cada interação carrega consequência direta sobre retenção, reputação e receita. Não é mais possível isolar "atendimento" como departamento à parte.



82% dos consumidores trocariam de marca após uma única experiência ruim (PwC).

No Brasil, essa tolerância é ainda mais curta: 47% deixariam uma marca que gostam pelo mesmo motivo.

INSIGHT EXECUTIVO

O cliente não enxerga sua operação.
Mas sente tudo o que acontece dentro dela.

Automatizar resposta é fácil, inteligência não

A maioria das empresas ainda confunde os dois.

Um chatbot segue regras e executa fluxos fixos. Uma IA aplicada interpreta contexto, consulta sistemas e apoia decisões. A diferença não é de grau, é de natureza. E é justamente essa confusão que explica por que tanta empresa investe em automação sem sentir ganho real de inteligência operacional.

72% das empresas brasileiras ainda estão em estágio iniciante ou experimental de adoção de IA (Abiacom, Brazil Panels e Lideres.ai, pesquisa com 200 profissionais, out–nov/2025). A maior parte do que hoje se chama "IA no atendimento" ainda é automação de regras, não inteligência de fato.

CHATBOT TRADICIONAL	IA APLICADA
Recebe	Recebe
Segue regras	Interpreta contexto
Responde	Consulta dados e sistema
Fluxo fixo	Apoia decisões
Isolamento no canal	Aprende e gere inteligência

INSIGHT EXECUTIVO

Automatizar respostas é fácil.
Automatizar inteligência é outra história.

O modelo híbrido redefine o trabalho, não substitui

Tecnologia absorve tarefas previsíveis. Pessoas concentram valor onde a complexidade exige julgamento.

A dúvida não é mais "IA ou humano", é onde cada um gera mais valor. Tarefas repetitivas, previsíveis e baseadas em padrão são naturalmente absorvidas por IA. Negociação, empatia e decisões em situações fora do padrão continuam dependendo de julgamento humano. O ganho real de eficiência vem dessa divisão, não da substituição.

O próprio Gartner, que prevê que a IA agêntica deve resolver de forma autônoma 80% das solicitações comuns de atendimento até 2029, também estima que mais de 40% dos projetos de IA agêntica serão cancelados antes de 2027, por infraestrutura de dados inadequada, métricas de sucesso mal definidas e governança insuficiente.
A tecnologia avança rápido; a execução madura, mais devagar.

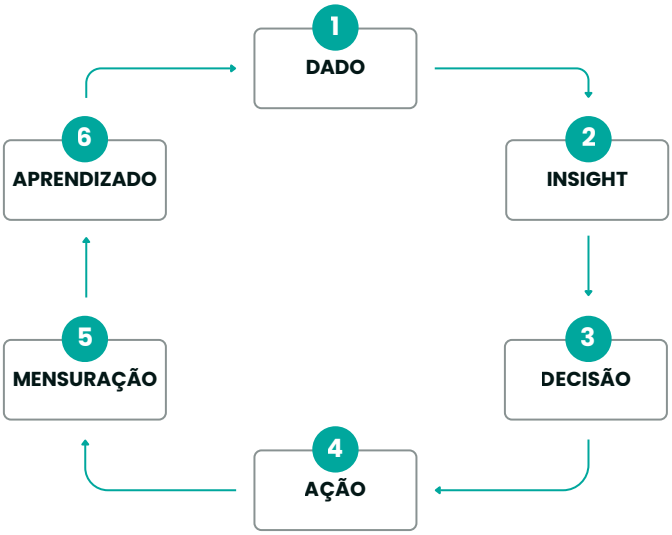
INSIGHT EXECUTIVO

Humanização não significa ausência de tecnologia. Significa usar tecnologia para liberar pessoas para aquilo que realmente exige inteligência humana.

Dado não é resposta, é ponto de partida

Ter informação e operar com inteligência são coisas diferentes.

Toda operação acumula dados. Poucas transformam esses dados em decisão de fato. O valor não está em coletar mais informação, está no ciclo que leva do dado à ação: interpretar, decidir, executar, medir e aprender com o resultado, realimentando o processo.



Empresas que usam analytics de clientes de forma intensiva têm

23x
vezes mais chances de superar concorrentes em aquisição de novos clientes.

9x
mais chances de superar em fidelização.

e quase 19x
mais chances de obter lucratividade acima da média.

INSIGHT EXECUTIVO

Uma empresa pode ter muitos dados e pouca inteligência.

Todo indicador mente um pouco quando lido sozinho

Medir bem não é acompanhar mais números, é entender o que cada um esconde.

Nenhum indicador conta a história inteira. Um TMA baixo pode significar eficiência, ou atendimentos encerrados rápido demais, sem resolver o problema. Um SLA alto pode significar prazo cumprido, sem dizer nada sobre a qualidade da resposta. Ler um indicador isolado é receita para decisão equivocada.

INDICADOR	O QUE MOSTRA	O QUE MOSTRA
TMA	Velocidade média de atendimento	Se o problema foi resolvido
FCR	Resolução no primeiro contato	Se a equipe está sobrecarregada para atingir a meta
SLA	Cumprimento de prazo	Qualidade percebida da experiência
CSAT	Satisfação pontual	Reincidência ou esforço do cliente
NPS	Propensão de recomendação	Se a operação é eficiente ou sustentável

INSIGHT EXECUTIVO

NPS alto não é operação saudável. TMA baixo não é eficiência. SLA alto não é experiência excelente.

O futuro do CX é modelo operacional, não ferramenta

A integração entre pessoas, processos e tecnologia é o que sustenta a evolução, não a adoção isolada de uma nova solução.

Nenhum capítulo anterior deste relatório se sustenta sozinho. Mercado, custo invisível, tecnologia, dados e indicadores só geram resultado quando operam como sistema, não como iniciativas isoladas.

É essa integração, mais do que qualquer ferramenta específica, que separa operações que evoluem das que só acumulam projetos pontuais.

INSIGHT EXECUTIVO

O futuro do CX não é uma ferramenta.
É uma forma diferente de operar.



Reagir deixou de ser suficiente

A diferença entre operações que evoluem e as que só sobrevivem não é tamanho, é postura.

Operações tradicionais e operações inteligentes lidam com o mesmo mercado, os mesmos clientes e, muitas vezes, orçamentos parecidos. O que separa uma da outra não é acesso a recursos, é a forma como cada uma se relaciona com dado, prioridade e antecipação.

Operações tradicionais	Operações inteligentes
Respondem	Antecipam
Medem volume	Medem impacto
Automatizam tarefas	Automatizam inteligência
Reagem aos dados	Decidem com dados
Contratam para crescer	Estruturam para escalar

INSIGHT EXECUTIVO

As empresas que vão ganhar não serão necessariamente as que possuem mais pessoas ou mais tecnologia. Serão as que conseguirem integrar melhor os dois.

O que muda a cada ano até 2030

As previsões mais recentes do setor mostram avanço real, mas também limites que a narrativa de "tudo automatizado" costuma ignorar.

O ritmo de transformação nos próximos anos não será linear. Avanços em automação vão coexistir com regulação, resistência do consumidor e o custo real de operar IA em escala, três forças que a maioria das previsões de mercado subestima.

2027
Empresas recuam de cortes agressivos de equipe via IA metade das que planejavam reduzir agressivamente deve abandonar o plano

2028
Regulação garante o direito ao atendimento humano volume de atendimento assistido deve subir 30% com novas regras

2029
IA agêntica passa a resolver a maior parte do atendimento comum estimativa de 80% das solicitações resolvidas de forma autônoma

2030
Custo da IA generativa supera o do agente humano custo por resolução deve ultrapassar US$ 3 por interação

INSIGHT EXECUTIVO

A automação avança rápido. Mas regulação, preferência do consumidor e custo real vão exigir que o humano continue no centro da operação, só que em outro papel.

O modelo do novo Customer Experience

Seis pilares que sustentam operações preparadas para crescer com previsibilidade.

Cada capítulo deste relatório tocou em uma parte desse modelo, mercado, custo, tecnologia, dados, pessoas, indicadores. Reunidos, eles formam uma estrutura única de análise: o framework que orienta como uma operação evolui de reativa para preparada para o futuro.

01 Inteligência Artificial

02 Dados & BI

03 Processos

04 Pessoas

05 Experiência do Cliente

06 Excelência Operacional

Sua operação está preparada para o novo CX?

Quinze perguntas para avaliar em que estágio sua empresa está agora.

01	Usa IA além de chatbot?	☐ SIM ☐ NÃO	09	Usa humanos em situações de maior complexidade?	☐ SIM ☐ NÃO
02	Possui dados integrados?	☐ SIM ☐ NÃO	10	Consegue personalizar experiências?	☐ SIM ☐ NÃO
03	Consegue identificar as principais causas de contato?	☐ SIM ☐ NÃO	11	Tem integração entre atendimento, CRM e dados?	☐ SIM ☐ NÃO
04	Mede FCR?	☐ SIM ☐ NÃO	12	Consegue transformar interação em inteligência?	☐ SIM ☐ NÃO
05	Conhece o custo da reincidência?	☐ SIM ☐ NÃO	13	Possui governança sobre IA?	☐ SIM ☐ NÃO
06	Consegue identificar retrabalho?	☐ SIM ☐ NÃO	14	Consegue identificar gargalos antes que cheguem ao cliente?	☐ SIM ☐ NÃO
07	Usa indicadores para tomar decisões?	☐ SIM ☐ NÃO	15	Sua operação suportaria dobrar de volume?	☐ SIM ☐ NÃO
08	Tem processos preparados para escalar?	☐ SIM ☐ NÃO			

// JOBHOME

Em que estágio está sua operação

Some as respostas positivas do checklist anterior e encontre seu estágio.

Conte 1 ponto para cada resposta "SIM".

0–3	OPERAÇÃO REATIVA	Apaga incêndios constantemente
4–6	OPERAÇÃO ESTRUTURADA	Aplica processos, ainda fragmentados
7–9	OPERAÇÃO INTEGRADA	Conecta dados, tecnologia e processos
10–12	OPERAÇÃO INTELIGENTE	Decide com dados e inteligência artificial
13–15	OPERAÇÃO PREPARADA	Integra tudo para crescer com previsibilidade

O que observar a partir de agora

Sete sinais que já apareceram ao longo deste relatóriom, reunidos para consulta rápida.

- **IA Contextual**
  interpreta o histórico completo
- **Hiperpersonalização Real**
  Cria experiências verdadeiramente únicas
- **Operações Preditivas**
  Antecipa, não apenas reage
- **Decisões Imediatas**
  Transforma dado em ação
- **Automação Inteligente**
  Executa sem perder contexto
- **Humanos Estratégicos**
  Assume decisões mais complexas
- **Cultura Analítica**
  Decide sempre com dados

O futuro do CX não está chegando.
Ele já começou.

A verdadeira transformação não acontece quando uma empresa adota uma nova ferramenta.
Acontece quando ela muda a forma como tecnologia, dados, processos e pessoas trabalham juntos.

O cliente pode nunca enxergar sua operação.
Mas ele sente absolutamente tudo o que ela produz.

Empresas preparadas para o futuro não apenas atendem melhor.
Elas operam melhor.

// JOBHOME

Como a JOBHOME aplica esse modelo

Seis frentes que traduzem o framework em capacidade operacional real.

O modelo apresentado neste relatório não é apenas teórico. A JobHome aplica essa mesma lógica de integração em operações reais, e foi reconhecida como **Melhor Empresa de Customer Experience do Brasil** no Prêmio Smart Customer por três anos consecutivos (2024, 2025 e 2026).

01 Inteligência Artificial Aplicada

Tecnologia conectada à operação real, não automação isolada.

02 Inteligência operacional

Dados transformados em decisão, com metodologia própria (Método CARTAZ).

03 Customer Experience

Experiências mais consistentes, medidas por resultado real.

04 Processos

Estruturas preparadas para eficiência e escala, não para volume.

05 Pessoas

Humanos concentrados onde geram maior valor.

06 Performance

Gestão orientada por indicadores e melhoria contínua.

Descubra o nível de maturidade da sua operção

Faça o Diagnóstico de Maturidade do Novo CX e identifique onde sua empresa pode ganhar eficiência, inteligência e escala.

Quero fazer o diagnóstico →

Diagnóstico › Lead qualificado › Reunião estratégica

// JOBHOME