

Retro 2N 04/05/2026

Retro da Squad — Inteligência Artificial

Squad: Suporte N1 — Novo Avanço **Squad Leader:** Wevert Ribeiro **Tema do ciclo:** IA e o futuro do nosso trabalho de suporte **Duração:** 60 minutos

1. Por que essa conversa agora

A Inteligência Artificial entrou de forma concreta no trabalho de suporte — triagem, classificação, respostas automáticas — e isso gerou dúvidas legítimas sobre o futuro do papel do analista. A retro foi convocada para tirar essa conversa do corredor e colocá-la dentro da squad, em um espaço seguro, com tempo dedicado.

A leitura partiu da retro de tribo imediatamente anterior, em que a liderança alinhou o tema entre os squad leaders. O objetivo aqui não foi chegar a uma conclusão pronta, e sim fazer cada analista pensar com calma sobre como está se posicionando diante da mudança e, principalmente, sobre para onde quer crescer.

2. Como conduzimos

A retro foi estruturada em cinco blocos, conforme o roteiro orientado pela liderança da tribo:

1. **Abertura** — leitura de um caso histórico (caixas de banco e o ATM) para ancorar a conversa em algo concreto e mostrar que a primeira onda de automação raramente elimina a profissão; ela redefine o que ela faz.
2. **Bloco 1 — O que estamos vendo** — cada analista trouxe, como preparação prévia, um tipo de chamado que acredita que a IA já poderia resolver hoje e um tipo de chamado que considera que só um humano consegue resolver bem. Construímos juntos o mapa.
3. **Bloco 2 — A conversa franca** — três perguntas abertas: o que a IA não substitui; como podemos virar referência mais forte; como podemos usar a IA a nosso favor no dia a dia.

4. **Bloco 3 — Para onde eu quero crescer** — reflexão individual, em que cada analista escreveu no chat uma habilidade que quer desenvolver nos próximos 6 meses e um tipo de problema em que quer virar referência.
5. **Bloco 4 — Compromissos da squad** — definição dos acordos práticos do time (registrados em documento separado, ver “Acordos da squad”).
6. **Bloco 5 — Fechamento** — cada analista respondeu qual o primeiro passo concreto que vai dar nas próximas duas semanas em direção ao próprio crescimento.

3. O que discutimos

3.1. Mapa de chamados

A squad construiu, em conjunto, um mapa do que é razoável delegar à IA hoje e do que segue exigindo julgamento humano:

Já dá para a IA resolver hoje	Exige análise humana
Triagem e classificação inicial	Casos com contexto específico da loja
Respostas automáticas a dúvidas recorrentes	Situações complexas, ambíguas ou inéditas
Roteamento entre filas e squads	Análise de padrões e qualidade
Reset de senha, FAQs	Sensibilidade ao cliente e ao negócio

Esse mapa não é definitivo — é um ponto de partida para os pilotos e ajustes nos próximos ciclos.

3.2. O que a IA não substitui

A discussão convergiu em quatro pontos que a squad considera fora do alcance prático da IA no horizonte atual: entender o cliente em situações ambíguas, leitura do contexto operacional da loja, sensibilidade ao negócio (quando uma exceção é razoável) e responsabilidade pela qualidade do que é entregue.

3.3. Como queremos virar referência

A direção apontada pelo time foi clara: a saída é especialização. Aprofundar conhecimento de produto, fortalecer domínio fiscal (Sped, Sintegra, rejeição de notas), entender mais profundamente regra de negócio, e ocupar o espaço de ponte entre o suporte e o desenvolvimento. A IA tende a empurrar para cima a régua do que diferencia o analista — e a squad reconhece isso e quer subir junto.

3.4. Como usar a IA a nosso favor

A conversa saiu do campo abstrato. O time já enxerga aplicações concretas: IA como ferramenta de pesquisa, agente analisador de logs, apoio à formulação de respostas, aceleração da triagem e identificação de padrões em chamados recorrentes. A postura é de usar a IA como ferramenta, não esperar dela algo que ela não entrega.

4. Leitura do sentimento coletivo

O tom dominante foi de **aceitação com olhar crítico** — não medo, nem entusiasmo cego. O time atravessou o estágio inicial de pânico em relação à IA e está entrando em um estágio mais maduro, em que a IA é lida como parte do trabalho e não como ameaça externa.

Os pontos que mais se repetiram nas falas:

- **A IA é ferramenta, não trabalhador no lugar do analista.** Apareceu de forma explícita em mais de uma fala, com a leitura de que escorar o suporte inteiro em IA, hoje, é frágil.
- **Revisão humana segue obrigatória.** A falta de confiança plena nas respostas da IA foi assumida com tranquilidade — não como rejeição, e sim como cuidado profissional.
- **Especialização é o caminho.** Tanto em regra de negócio quanto em relacionamento, a leitura é de que o analista que se aprofunda nesses dois eixos passa a ter mais valor, não menos.
- **Atualização contínua importa.** Houve falas pedindo que o time não fique preso a uma única ferramenta de IA e busque conhecer novas alternativas conforme aparecem.
- **Visão de futuro positiva.** A squad reconhece que a transição vai mudar carteiras e papéis, e tende a ver isso como crescimento, não como ameaça.

Como sinal de maturidade do grupo: ninguém tentou minimizar o tema, ninguém vendeu otimismo de fachada. A conversa foi franca e honesta.

5. Próximos passos

A squad sai da retro com:

1. **Acordos formais registrados** em documento separado (ver “Acordos da Squad — Inteligência Artificial”), com caráter sugestivo neste ciclo e revisão na próxima retro de tribo.
2. **Habilidade e referência declaradas individualmente** por cada analista — insumo direto para conversas de 1:1 e para o planejamento de desenvolvimento.
3. **Primeiro passo concreto** assumido por cada um para as próximas duas semanas.

4. **Revisita prevista** na próxima retro de tribe (03/06/2026), na qual a squad apresentará o que foi cumprido e o que mudou.
-

Anexo A — Observações capturadas por colaborador

Síntese das falas, na ordem em que apareceram na conversa:

Colaborador	Observação
Álvaro Bill	Não dá para escorar o suporte ou o sistema só na IA. O sistema tem condição de cobrir parte do atendimento, mas segue precisando da revisão do especialista. Há uma falta de confiança plena na IA hoje. Estamos buscando ferramentas que supram falhas do Novo Avanço. A IA não pode ser um trabalhador no nosso lugar; precisa ser uma ferramenta a serviço do nosso trabalho. Em complemento ao final: enxerga um futuro em que a carteira fixa se dilui e a squad se organiza em especialistas por rotina, com a IA fazendo a triagem e direcionando para o profissional certo. Precisamos definir até onde a IA vai atuar. É um caminho natural e precisa ser implementado o mais rápido possível — vê benefícios concretos para o atendimento N1. A IA pode até ajudar o cliente a se expressar melhor sobre o próprio problema. Está muito animado.
Cledson Santos	Animado com as mudanças. Já trabalhou em empresas em que o N1 é feito por IA. Avalia que a IA aumenta a eficiência do atendimento. Precisamos nos especializar para sermos referência em relacionamento. O projeto, em si, empolgou.
Cristiano Abreu	Já é usuário ativo de IA. Considera essencial o movimento de se especializar e entender melhor a IA. Quer manter o foco em relacionamento e em regra de negócio, com aprofundamento. Reforçou: não ficar preso ao Claude — sempre buscar conhecer outras ferramentas de IA conforme evoluem.
Eduardo Coutinho	Sempre utilizou IA para auxiliar nos atendimentos. Curtiu o tema.
João Victor Torres	Animado com as informações. A IA sempre auxiliou e vai continuar auxiliando nos atendimentos, melhorando ao longo do tempo.
Kauã Rezende	Era inevitável a IA estar no nosso processo. Avalia que a IA vai auxiliar em todos os aspectos do atendimento. Vê o movimento como positivo para o atendimento, especialmente na triagem dos chamados.
Matheus Felipe	Recebe bem a IA no suporte — entende que ela não vai substituir, e sim ajudar a melhorar o que entregamos.
Pedro Coelho	
Shara Campos	

Anexo B — Habilidade que quero desenvolver e referência que quero virar (próximos 6 meses)

Colaborador	Habilidade a desenvolver	Tipo de problema em que quer virar referência
Álvaro BÍll Cledson Santos	Mais profundidade na parte fiscal Assuntos fiscais — entender melhor Sped e Sintegra	Atendimento ao cliente Treinamentos de rotinas do sistema
Cristiano Abreu	Aprimorar análise técnica do sistema, principalmente estoque e financeiro	Sped, Sintegra e rejeição de notas
Eduardo Coutinho	Conhecer melhor a regra de negócios; aumentar a gama de ferramentas de IA conhecidas	Uso de ferramentas de IA e como aplicá-las para reduzir/eliminar a necessidade de atendimento humano
João Victor Torres	Melhorar análise técnica e regra de negócio	Gestão de estoque
Kauã Rezende	Regras gerais do sistema e conhecimento maior do produto, indo além do suporte	Sped e estoque
Matheus Felipe	Comunicação e relacionamento com o cliente; mais análise técnica	Emissão de notas, com mais conhecimento da parte fiscal
Pedro Coelho	Interpretação de regras fiscais e regra de negócio	Cadastro de produtos, entrada de notas e solução de erros comuns do processo
Shara Campos	Desenvolvimento técnico em assuntos fiscais — notas, Sped, afins	Rotinas de notas fiscais

Anexo C — Primeiro passo concreto para as próximas duas semanas

Colaborador	Compromisso individual
Álvaro BÍll	Começar a documentar as rotinas do sistema — para o próprio conhecimento e para alimentar a base de conhecimento da squad.
Cledson Santos	Começar a utilizar o Claude; revisar conceitos fiscais; incluir um curso da Alura que ajude tanto em IA quanto em atendimentos; tirar tempo para documentar atendimentos.
Cristiano Abreu Eduardo Coutinho João Victor Torres	Realizar mais testes no sistema e iniciar cursos na Alura. Iniciar a trilha de cursos da Alura para se capacitar. Realizar mais testes do sistema e abrir mais cards de melhoria.
Kauã Rezende Matheus Felipe	Cursos da Alura voltados ao desenvolvimento técnico. Participar de cursos sobre oratória; ligar mais vezes para o cliente; aprofundar conhecimento sobre CFOP, CST e demais conceitos fiscais.
Pedro Coelho	Melhorar o próprio atendimento com os cursos disponibilizados.

Registro elaborado em maio de 2026, na sequência da retro de squad realizada conforme orientação da retro de tribe "IA: do tabu ao acordo".

Revision #1

Created 30 May 2026 12:42:42 by Wevert Ribeiro

Updated 30 May 2026 14:06:55 by Wevert Ribeiro