

IA Generativa transforma o mercado de CX e impulsiona novas profissões

- Profissionais como engenheiros de prompt e designers conversacionais ganham espaço nos projetos desenvolvidos pela Atento.
- Empresa investe continuamente em capacitações e disponibiliza, para todos os colaboradores, diversos cursos alinhados às novas exigências do mercado de trabalho.
- Além da Inteligência Artificial, entrada de empresas digitais no portfólio de clientes trazem outras oportunidades para os profissionais

São Paulo, 20 de novembro de 2025 – Com o avanço da Inteligência Artificial Generativa (IAGen) e a necessidade de aprimoramento de ferramentas que proporcionem atendimentos mais humanizados, novas profissões surgem ou ganham ainda mais relevância no mercado de Customer Experience (CX). Na Atento, uma das maiores provedoras mundiais de serviços de gestão de relacionamento com clientes e terceirização de processos de transformação de negócios (CRM/BTO) e líder do setor na América Latina, profissionais como engenheiros de prompt e designers conversacionais – ou conversational designers – já fazem parte da rotina da companhia. São funções estratégicas para a criação de experiências mais humanas, fluidas e personalizadas com o uso de IA.

Vanessa Marquifável Serrani, licenciada em Letras pela Universidade Federal de São Carlos (UFSCar) e doutora em Estudos Linguísticos pela Universidade Estadual Paulista (Unesp), é um exemplo de como a interseção entre linguagem humana e tecnologia vem sendo valorizada. Ela ingressou na Atento em 2022 como consultora sênior de treinamento de IA, cargo que já exigia profundo conhecimento em linguagem natural. Mais tarde, assumiu também a função de engenheira de prompt.

“O engenheiro de prompt é quem traduz o conhecimento linguístico para a linguagem das máquinas, como se a gente pegasse toda a teoria e a utilizasse para conversar com os modelos de IA da forma mais estratégica possível”, explica.

Na prática, ela atua desde a construção de assistentes virtuais até o ajuste fino de prompts usados para gerar respostas em chatbots e plataformas baseadas em IA, desenvolvendo soluções que estejam alinhadas com os objetivos de negócio do cliente contratante e ofereçam experiências relevantes aos usuários. Um exemplo é o Smart Recruiter, plataforma da Atento que utiliza IAGen para tornar o processo de recrutamento mais eficiente e personalizado.

Outra profissional que vive essa transformação na prática é Natália Favrin Keri, formada e mestre em Comunicação pela Universidade de São Paulo (USP). Há cerca de oito anos, decidiu fazer transição de carreira e cursou uma pós-graduação em Arquitetura da Informação e Experiência do Usuário (UX). A partir daí, migrou para a área de Tecnologia, começando como UX designer e, depois, passando a atuar como designer conversacional.

“O designer conversacional é responsável por desenhar interfaces conversacionais, aquelas em que não há um suporte visual e nas quais os comandos são feitos ao software por meio de uma conversa, que pode ser falada, como fazemos com assistentes virtuais”, explica.

O objetivo é solucionar a questão apresentada pelo usuário e oferecer uma experiência agradável. Na Atento, os bots também são programados para refletir a personalidade da marca, a partir da escolha da linguagem – formal ou mais informal –, tom de voz e até regionalismos.

A especialista ressalta que, hoje, os cuidados com os limites da IA são tão importantes quanto sua capacidade de resposta. Se antes a preocupação maior era fazer com que o robô soubesse o que dizer, agora também é preciso definir claramente o que ele não deve dizer. A IAGen pode falar sobre qualquer coisa e um dos papéis do designer conversacional é moldar o comportamento do assistente virtual para que esteja alinhado com os valores do cliente. Outro desafio apontado por Natália é ajudar os clientes a enxergarem o real valor da tecnologia.

“Muitas vezes, a solução mais sofisticada não é a mais eficiente. É necessário entender qual é o problema que se apresenta e qual é a melhor forma de resolvê-lo, mesmo que isso signifique usar uma ferramenta mais simples. As tecnologias são ferramentas. O que realmente vai trazer retorno para as empresas é saber usar essas ferramentas para solucionar os problemas das marcas e usuários finais”, destaca.

O trabalho é 100% remoto e os projetos são desenvolvidos em squads multidisciplinares, o que reforça a diversidade dos times, algo bastante valorizado na Atento. Cada projeto reúne profissionais com formações e visões complementares, como desenvolvedores, linguistas, designers, product owners e scrum masters.

Alejandra Fernandez atua na operação global de uma multinacional para a qual realiza análise de conteúdos publicitários em rede social. Sempre que o sistema identifica conteúdos que descumprem as políticas da plataforma, a equipe que Alejandra integra entra em ação para realizar uma análise mais aprofundada e validar a publicação.

“O olhar apurado da nossa equipe é o que garante que todas as políticas da plataforma sejam rigorosamente cumpridas, conferindo mais conformidade e segurança inclusive para os usuários”, afirma Alejandra.

Entre os principais desafios da função está a necessidade de manter a neutralidade durante as análises. Alejandra conta que as habilidades de análise e resiliência são fundamentais no dia a dia. Nem tudo o que os profissionais não gostam do ponto de vista pessoal se configura uma violação de regras. Por isso, a análise precisa ser técnica e imparcial”.

Como ingressar na área? – Na visão de Vanessa, duas habilidades se tornaram indispensáveis nesse novo cenário: raciocínio linguístico e ousadia criativa.

“Trabalhar com IA conversacional não é só programar respostas. É entender como as pessoas pensam, falam, hesitam e mudam de assunto e transformar tudo isso em conversas fluidas e seguras. É quase como traduzir o jeito de ser das pessoas para o ‘idioma’ da máquina”, diz.

Para quem deseja migrar para essa área, as especialistas da Atento pontuam que é essencial estar disposto a estudar constantemente. Vanessa destaca que o conhecimento linguístico é um grande diferencial, enquanto Natália recomenda uma formação inicial em UX Design, seja por meio de uma pós-graduação ou de cursos mais curtos e até bootcamps, além de muita troca com quem já atua no setor.

“Tive mentores muito generosos nesse caminho e hoje busco ensinar. Na Atento, esse processo é bastante incentivado, especialmente pelo fato de estarmos falando de profissões ainda pouco usuais. Acompanhamos os primeiros projetos e vamos ensinando até que os profissionais atinjam certa maturidade e, por fim, a autonomia”, comenta.

Com a evolução acelerada da IAGen, funções como as de Vanessa e Natália tendem a se multiplicar em diversas empresas e setores. Nesse sentido, Rosana Pereira do Rosário, Diretora de RH da Atento, conta que a empresa investe continuamente em capacitações e disponibiliza gratuitamente, para todos os colaboradores, diversos cursos alinhados às novas exigências do mercado de trabalho, relacionados a temas como aprendizagem digital, habilidades tecnológicas e uso de ferramentas de IA, entre outros.

“Queremos ajudar nossos profissionais a evoluírem e não ficarem para trás. A tecnologia não substitui o fator humano, mas o potencializa. Temos que garantir que essa transformação ocorra de forma estratégica, responsável e centrada nas pessoas”, conta Rosana.



O futuro do Customer Experience passa, inevitavelmente, pela união entre inteligência humana e artificial. Mais do que acompanhar as transformações tecnológicas, é preciso utilizá-las com responsabilidade, criatividade e propósito. É isso que a Atento tem buscado: formar talentos capazes de desenhar experiências cada vez mais relevantes, conectadas às necessidades reais das pessoas e à identidade das marcas.

“A tecnologia não vai substituir as pessoas, mas transformar o mercado de trabalho, exigindo que os profissionais acompanhem essa transformação, com mais preparo. A Atento acompanha esse contexto e tem formado grupos de trabalho cada vez mais qualificados para atender aos nossos clientes. É um cenário benéfico tanto para as empresas que nos procuram quanto para os talentos que atraímos e capacitamos”, finaliza Rosana.

Sobre a Atento

A Atento é a maior fornecedora de serviços de gestão da experiência do cliente e terceirização de processos de negócios ("CXM BTO") na América Latina e uma das principais prestadoras do mundo. A Atento também é uma das principais provedoras de serviços de nearshoring BTO CXM para empresas que atuam nos Estados Unidos. Desde 1999, a empresa desenvolveu seu modelo de negócios em 17 países, empregando mais de 90.000 pessoas. A Atento, que atende mais de 400 clientes, oferece uma ampla gama de serviços CRM BTO por meio de múltiplos canais. A maioria dos clientes da Atento são empresas multinacionais líderes nos setores de telecomunicações, bancos e serviços financeiros, saúde, varejo e governo. Nos últimos anos, a empresa foi reconhecida por sua excelência por vários analistas globais do setor, incluindo Everest, Gartner, Frost & Sullivan e ISG.. Também fomos reconhecidos como a primeira empresa do setor no mundo a alcançar a Certificação ISO 56002 em Gestão da Inovação, que mantemos por quatro anos consecutivos. Para mais informações, visite www.atento.com