

IA, reforma e o peso da inadimplência redefinem futuro da cobrança no País

Cenário foi tema central do 13º Fórum de Inovação IGEOC, presidido por Rodrigo Mandaliti, e realizado recentemente em SP

A cobrança de dívidas e a concessão de crédito no Brasil estão entrando em uma nova era. Pressionado por índices de inadimplência que seguem elevados e pela necessidade de adaptação a um ambiente econômico e regulatório cada vez mais complexo, o setor vive uma transformação impulsionada pela inteligência artificial (IA), pela reforma tributária e por uma crescente preocupação com a experiência dos consumidores e dos profissionais da área.

O cenário foi tema central do 13º Fórum de Inovação IGEOC (Instituto Gestão de Excelência Operacional em Cobrança), presidido pelo bauruense Rodrigo Mandaliti e realizado recentemente em São Paulo. As discussões reuniram representantes de instituições financeiras, empresas de recuperação de crédito, especialistas em tecnologia e lideranças do mercado para debater os desafios que devem moldar os próximos anos do segmento.

Segundo projeções da Federação Brasileira de Bancos (Febraban), a inadimplência da carteira livre deverá permanecer acima de 5% ao longo de 2026, mantendo a recuperação de crédito como um dos pilares para a sustentabilidade financeira das instituições e das empresas que operam no setor. Entre os principais temas

debatidos esteve o avanço da inteligência artificial, considerada pelos especialistas uma ferramenta já incorporada ao cotidiano das operações. Recursos de análise preditiva, automação de processos e personalização do relacionamento com os clientes estão entre as aplicações que vêm ganhando espaço.

Durante um dos painéis do evento, o CEO da Volkswagen Financial Services Brasil e América do Sul, Rodrigo Capuruço, destacou que a tecnologia deve ampliar a produtividade, mas não substituir o fator humano. “A IA não vai destruir o ser humano. O ser humano que sabe usar IA vai destruir o que não sabe”, afirmou. A avaliação foi compartilhada por representantes do mercado, que apontam a combinação entre tecnologia, dados e qualificação profissional como um dos principais diferenciais competitivos para os próximos anos.

DESAFIO TRIBUTÁRIO

Se a inteligência artificial representa uma oportunidade para ganhos de eficiência, a reforma tributária foi apontada como um dos maiores desafios operacionais do momento. As mudanças previstas no sistema de tributação sobre o consumo exigirão revisão de contratos, adequação de sistemas e reestruturação de processos internos. Especialistas alertam que muitas em-

presas ainda não iniciaram as adaptações necessárias, apesar da proximidade das etapas de transição.

Ex-diretor da Secretaria Extraordinária da Reforma Tributária do Ministério da Fazenda, Daniel Loria destacou durante o fórum que a adequação demandará uma análise profunda de toda a cadeia de negócios. “As empresas precisarão olhar para toda a cadeia de negócios, renegociar contratos e se preparar para um modelo tributário completamente diferente do atual”, observou.

Além da revisão contratual, as organizações terão de investir em treinamento de equipes e atualização tecnológica para atender às novas exigências fiscais.

FATOR HUMANO

Outro aspecto que ganhou protagonismo nas discussões foi a saúde mental dos profissionais que atuam nas operações de cobrança, historicamente marcadas por metas rigorosas e alta pressão por resultados.

Representantes de empresas do setor defenderam a adoção de políticas permanentes de bem-estar e prevenção de riscos psicossociais, em sintonia com as exigências previstas na Norma Regulamentadora nº 1 (NR-1). “Saúde mental não é uma tendência, é a nova realidade”, afirmou Bárbara Carvalho, diretora da Salvia Saúde Corporativa.



Rodrigo Mandaliti (presidente do IGEOC), Rodrigo Capuruço (CEO da Volkswagen) e Eric Garmes (CEO da Paschoalotto)

A avaliação predominante entre os participantes foi de que empresas que negligenciam o cuidado com seus colaboradores tendem a enfrentar maior rotatividade, perda de produtividade e desgaste de imagem.

TECNOLOGIA E RELACIONAMENTO

As demonstrações tecnológicas apresentadas no encerramento do fórum mostraram como a inteligência artificial pode auxiliar desde a tomada de decisões até a personalização do contato com clientes inadimplentes.

A proposta, segundo os especialistas, é utilizar a tecnologia para tornar os processos mais eficientes sem abrir mão da transparência, do respeito ao consumidor e da construção de relações mais sustentáveis.

IGEOC - 20 ANOS DE ATUAÇÃO

A edição deste ano também celebrou os 20 anos do Instituto Gestão de Excelência Operacional em Cobrança (IGEOC), entidade que reúne 34 empresas associadas atuantes em segmentos como banking, cartões de crédito, varejo, educação, consórcios, utilities e financiamento de veículos.

Para o presidente do instituto, Rodrigo Mandaliti, a transformação do setor exige preparação contínua e capacidade de adaptação. “O Fórum representa o compromisso de conectar pessoas, compartilhar conhecimento e preparar as empresas para os desafios que estão por vir. A cobrança está cada vez mais integrada à inovação, à tecnologia e à construção de relações mais sustentáveis entre empresas e consumidores”, afirmou.

Prefeitura está com pré-inscrições abertas para cursos do Programa de Inclusão Produtiva e Programa de Estímulo ao Primeiro Emprego

A Prefeitura de Bauru, por meio da Secretaria de Assistência Social, está com as pré-inscrições online abertas para o segundo semestre de 2026 do Programa de Inclusão Produtiva (PIP) e Programa de Estímulo ao Primeiro Emprego (PEPE). As pré-inscrições devem ser realizadas até o dia 22 de junho, nos seguintes links.

PIP - <https://www2.bauru.sp.gov.br/inscricao.aspx?i=60>

[bauru.sp.gov.br/inscricao.aspx?i=60](https://www2.bauru.sp.gov.br/inscricao.aspx?i=61)

PEPE - <https://www2.bauru.sp.gov.br/inscricao.aspx?i=61>

O Programa de Inclusão Produtiva é direcionado, principalmente, a indivíduos em idade laboral, a partir dos 16 anos, que vivem sob condições de vulnerabilidade social. A maioria dos cursos envolve ações de capacitação técnica e profissional, seguida por apoio a atividades autônomas de auto emprego, e se concentram na oferta de serviços que visam responder necessidades específicas de grupos sociais que enfrentam diversas barreiras de acesso ao mercado de trabalho.

O Programa de Estímulo ao Primeiro Emprego tem como objetivo possibilitar o reconhecimento do tra-

balho e da educação como direito de cidadania e desenvolver conhecimentos sobre o mundo do trabalho e competências específicas e básicas. Possibilitar a ampliação do universo informacional, cultural, bem como estimular o desenvolvimento de potencialidades, habilidades, talentos e propiciar sua formação cidadã, contribuindo para o alcance da autonomia e

protagonismo social, e facilitando o acesso ao mundo do trabalho.

Os munícipes que não tenham condições de acessar o link para realizar sua pré-inscrição online podem procurar o Centro de Referência em Assistência Social (CRAS) ou Organização da Sociedade Civil (OSC) mais próximo de sua residência para realizarem sua devida pré-inscrição online.