



# Implementando IA na Infraestrutura de TI

Desafios e Oportunidades

Fabio Faulhaber



**BELLA II**  
Building the Europe Link to  
Latin America and the Caribbean

**RNP**

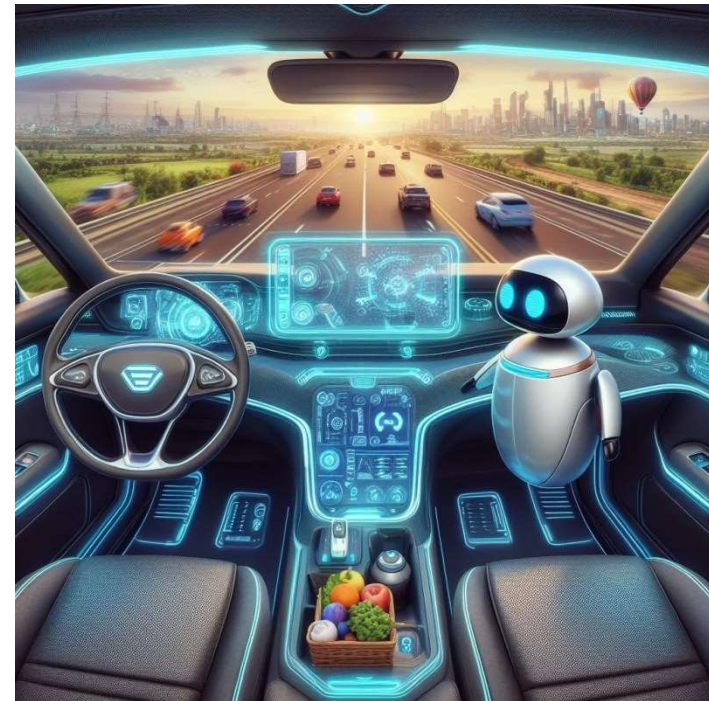


# Iniciando a Jornada da IA na TI



## Explorando a Integração da IA na TI

- Transformação Digital
- Desafios e Oportunidades
- Visão de Futuro



# Oportunidades da IA nas Operações TI



## Oportunidades de Transformação

- Automação de Processos: Produtividade +20-30%
- AIOps: Redução de Incidentes em 40%
- Personalização de Serviços



# Desafios na Implementação de IA



## Superando Barreiras

- Aculturamento e Medo
- Segurança da Informação
- Convergência de Iniciativas
- Integração com Sistemas Legados



# Estratégias para Superar Desafios



## Caminhos para o Sucesso

- Parcerias Estratégicas com Startups de IA
- Iniciação em Setores Estratégicos
- Webinars e Treinamentos
- Políticas de Segurança e Proteção dos Dados



# Iniciativas de IA na RNP



## IA em Ação na RNP

- Experimentação e Inovação
- Envolvimento de Setores Estratégicos:
  - ❑ Comunicação e Marketing, Engenharia, TI
- Soluções de IA em Operações Colaborativas
  - ❑ Microsoft Copilot Studio e Microsoft Copilot 365
  - ❑ Assistente em IA: GEN AI do OMotor, OpenAI
  - ❑ Consultas em Linguagem Natural: AI/BI Genie Databricks
- Governança de Dados – Data Lake



# Iniciativas de IA na RNP



## Impacto e Resultados Concretos

- **Ipezinho \***
  - ❑ 5 mil atendimentos no primeiro semestre
  - ❑ 90% de acurácia
  - ❑ Satisfação de 4,4/5
- **Tradutor de Documentos Jurídicos**
  - ❑ Saving de 330 horas de trabalho
- **Assistentes Virtuais**
  - ❑ Ganho de Produtividade de 25% em média



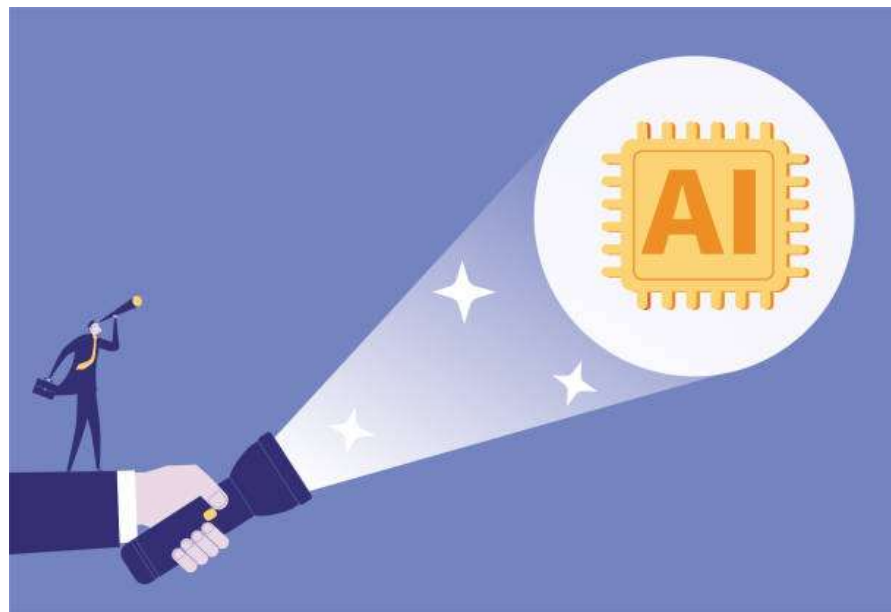
\* Dados de 2023

# Visão de Futuro



## O Futuro da IA na RNP

- Aculturamento e Expansão
- Agentes de IA
- AIOps
- Foco em Novas Soluções



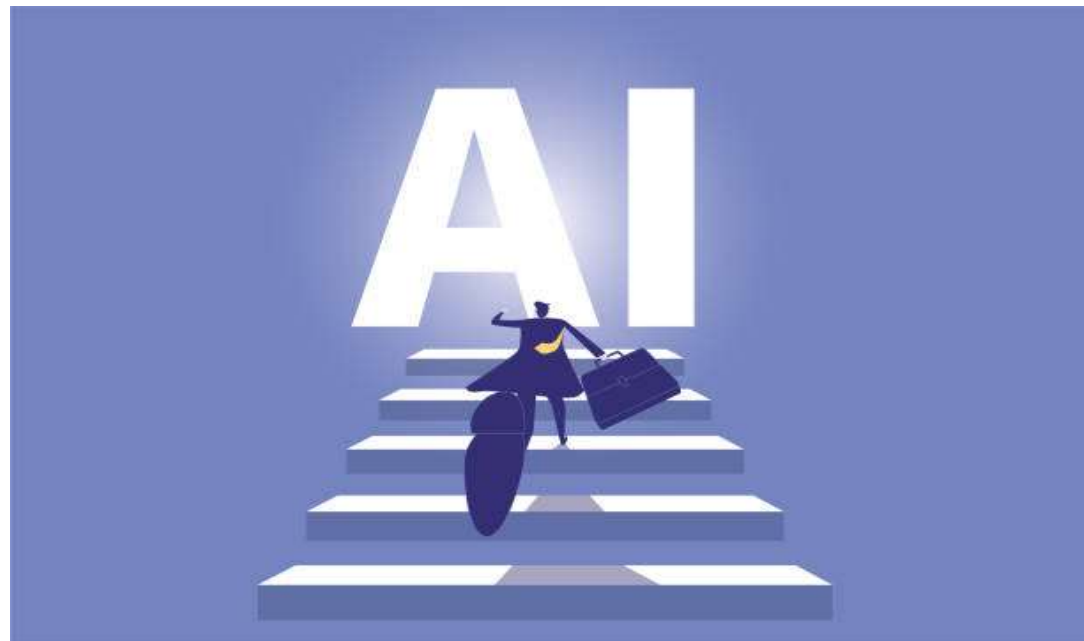


# Abraçando a Transformação com IA



## IA na TI: O Próximo Passo é Nosso

- Reflexão Futura



**¡GRACIAS!**  
**OBRIGADO!**  
**THANKS!**

¿Alguna pregunta? Alguma pergunta? Any questions?

RedCLARA



**BELLA II**  
Building the Europe Link to  
Latin America and the Caribbean

**RNIP**