

# EXPERIENCE HDI 2025

**GRADE DE PROGRAMAÇÃO  
EXPERIÊNCIA PRESENCIAL**

# EXPERIÊNCIA PRESENCIAL



GRADE DE PROGRAMAÇÃO

<b>HORÁRIO</b>	<b>Plenária</b>
<b>15h00 em diante</b>	<b>Check-in para hóspedes - Club Med Lake Paradise</b> (Local: Recepção Orquídea)
<b>17h às 17h45</b>	<b>Abertura oficial da expo / atrações especiais / fotos com estrelas do cinema na calçada da fama / Cocktail e recepção HDI</b> (Local: Sala Orquídea)
<b>17h45 às 18h15</b>	<b>Abertura oficial da plenária: orientações essenciais sobre o HDI Experience Híbrido (Local: Virtual Salas 1 a 3 ou Presencial Sala Orquídea)</b>
<b>18h15 às 20h00</b>	<b>Noite do Óscar HDI: sessão de gala com a premiação melhores do ano em 2025 Híbrido (Local: Virtual Salas 1 a 3 ou Presencial Sala Orquídea)</b>
<b>20h00 às 22h00</b>	<b>Jantar e Networking: restaurante Club Med Lake Paradise</b> (Local: Restaurante Lakeshore)
<b>22h00 às 00h00</b>	<b>Networking e festa de abertura no bar do Club Med Lake Paradise</b> (Local: Lake Bar)

HORÁRIO	TELA 1 EXPERIÊNCIA	TELA 2 PESSOAS E CULTURA	TELA 3 GESTÃO E GOVERNANÇA	TELA 4 TECNOLOGIAS / IA	TELA 5 TECNOLOGIAS / IA	ARENA DO CONHECIMENTO OFICINAS E PODCASTS
07h00 às 08h00	Café da Manhã no Restaurante Club Med (Local: Restaurante Gourmet)					
08h00 às 08h30	Sessão de Abertura: orientações importantes e boas vindas aos congressistas (Local: Sala Orquídea)					
8h30 às 10h00	<b>Keynote Speaker: Paulo Vieira :: A Teoria Geral das Memórias: Aplicada com as experiências na organização.</b> Híbrido (Local: Virtual Sala 1 ou Presencial Sala Orquídea)					
10h00 às 10h40	Coffee-break e Visitação da EXPO (Local: Expo Hall na Sala Orquídea)					
10h40 às 11h10	<b>Marcelo Rigueti e Michelle Alves (PETROBRAS) :: Transformando Experiências com o XMO: A Jornada Petrobras que Pode Inspirar a Sua</b> (Palestra 1 - Local: Sala Orquídea)	<b>Vanesa Bustamante (HDI Seguros) :: Unificação de equipes em cenários de fusões e aquisições</b> (Palestra 1 - Local: Sala Orquídea)	<b>Sthéfani Silva (Manage Engine) :: Jornada de transformação digital - Empresas preparadas para a IA</b> (Palestra 1 - Local: Sala Orquídea)	<b>Wesley Pinheiro (Lenovo) :: Revolução da Experiência: Como a IA Redefine o Suporte e o universo de DWS</b> (Palestra 1 - Local: Sala Orquídea)	<b>Raphael Pinheiro (NAVA) :: IA + CX: Como a Inteligência Artificial está redefinindo a Experiência do Cliente</b> (Palestra 1 - Local: Sala Orquídea)	<b>PODCAST 01 - Alessandro Alves Macedo (Positivo S+), Mauricio Machado (The Cloud People), Gilberto Fernandes (iNutech), Daniel Fabiciack (SYN) :: O impacto da Inteligência Artificial no Futuro do Trabalho</b>
11h10 às 11h40	<b>Leandro de Abreu e Marcelo Barreto (Criasound) :: O líder e o Músico: A coragem para entregar resultados"</b> (Palestra 2 - Local: Sala Orquídea)	<b>Claudia Marquesani (Copa Energia) :: Liderança e inovação na era da IA</b> (Palestra 2 - Local: Sala Orquídea)	<b>Marco D'Urbano (PIRELLI) :: Help Desk de Classe Mundial: Como Alcançamos a Certificação HDI na Pirelli</b> (Palestra 2 - Local: Sala Orquídea)	<b>Rachel Zau Loureiro (AGU - Advocacia Geral da União) e Néstor Caretti (InvGate) :: Da Decisão ao Go-Live em Tempo Recorde</b> (Palestra 2 - Local: Sala Orquídea)	<b>Flavio Lenhari (VIVO) :: New Ways of Working em tempos de Agentic AI</b> (Palestra 2 - Local: Sala Orquídea)	<b>OFICINA 01 - Ulysses Espuny (Banco Safra) e Rene Chiari (Itaú) :: Resolvendo Problemas e Desafios da Operação com Agentic AI, ao-vivo e a cores!</b> (Local: Sala Orquídea)
11h40 às 12h10	<b>Raquel Nadalim (HDI Brasil) :: Como incorporar XLAs em contratos de Outsourcing</b> (Palestra 3 - Local: Sala Orquídea)	<b>Leonardo Del Guerra (EMBRAER) :: Carve-in e Carve-out na Embraer: O desafio de segregar e reintegrar múltiplos sistemas</b> (Palestra 3 - Local: Sala Orquídea)	<b>Matheus Emboava (Desk Manager) :: Progresso Sustentável e Inteligente: O Futuro da Performance</b> (Palestra 3 - Local: Sala Orquídea)	<b>Cláudio Oliveira (B3) e Giancarlo Soares (BMC Helix) :: Inteligência Artificial que Faz Acontecer</b> (Palestra 3 - Local: Sala Orquídea)	<b>Wagner Xavier (Rede Globo) :: Programa Você +IA: Democratizando o uso de IA no dia a dia dos colaboradores</b> (Palestra 3 - Local: Sala Orquídea)	

HORÁRIO	TELA 1 EXPERIÊNCIA	TELA 2 PESSOAS E CULTURA	TELA 3 GESTÃO E GOVERNANÇA	TELA 4 TECNOLOGIAS / IA	TELA 5 TECNOLOGIAS / IA	ARENA DO CONHECIMENTO OFICINAS E PODCASTS
12h10 às 12h35	<b>Lançamento dos Livros da Jornada Colaborativa em Parceria com o HDI / Premiação da Platéia com os livros lançados</b> Híbrido (Local: Virtual Sala 1 ou Presencial Sala Orquidea)					
12h35 às 14h10	<b>Almoço e Networking: restaurante Club Med Lake Paradise</b> Club Med Lake Paradise (Local: Restaurante Gourmet)					
14h15 às 15h30	<b>Keynote Speaker: Lásaro do Carmo Jr. - Criando uma Cultura de Resultados</b> Híbrido (Local: Virtual Sala 1 ou Presencial Sala Orquidea)					
15h45 às 18h30	<b>Olímpiadas HDI Experience 2025 (Jogos &amp; Networking)</b> Club Med Lake Paradise (Local: Recepção dos jogos - em frente as quadras de Beach Tennis, ao lado dos Campos de Futebol)					
20h30 às 22h00	<b>Jantar e Networking: restaurante Club Med Lake Paradise</b> Club Med Lake Paradise (Local: Restaurante Lakeshore)					
22h00 às 00h30	<b>Festa HDI EXPERIENCE 2025: música e celebração</b> Club Med Lake Paradise (Local: Lake Bar)					

HORÁRIO	TELA 1 EXPERIÊNCIA	TELA 2 PESSOAS E CULTURA	TELA 3 GESTÃO E GOVERNANÇA	TELA 4 TECNOLOGIAS / IA	TELA 5 TECNOLOGIAS / IA	ARENA DO CONHECIMENTO OFICINAS E PODCASTS
07h30 às 08h45	Café da Manhã no Restaurante Club Med (Local: Restaurante Gourmet)					
8h40 às 9h00	Sessão de Abertura: orientações importantes e boas vindas aos congressistas (Local: Sala Orquídea)					
9h00 às 9h30	Rubens Silva (SONDA) e José Augusto Reanho Jr. (Five 9) :: Sonda Live Assistant (Palestra 1 - Local: Sala Orquídea)	Wantuir Felipe (EMBRAER) :: Equipes de Alto Desempenho – Evolução da maturidade através das competências comportamentais (Palestra 1 - Local: Sala Orquídea)	Luiz Gimenez (HALO) :: Service Desk 5.0: A Nova Era da Automação Guiada por Dados (Palestra 1 - Local: Sala Orquídea)	Maria Goreti Macena (HDI Brasil) :: Do Multicanal ao Multiagente: Como a IA Distribuída está redesenhando os Indicadores de Suporte? (Palestra 1 - Local: Sala Orquídea)	Eduardo Salinas (SERPRO) :: Nuvem Soberana no Governo Brasileiro (Palestra 1 - Local: Sala Orquídea)	OFICINA 2 - Maria Eugênia (DXC) :: Criação da jornada do cliente - Uma condução prática (Local: Sala Orquídea)
9h30 às 10h00	Francisco Medina (Rede Itaú) :: A importância da Observabilidade nos Negócios e para os Clientes (Palestra 2 - Local: Sala Orquídea)	Carlos Demetrio (Kyndryl) :: A experiência humana no centro da experiência digital (Palestra 2 - Local: Sala Orquídea)	Sérgio Silva (Nimble) :: Da TI para o Negócio: Por que Unificar a Gestão de Serviços é Mais que Eficiência, é Estratégia (Palestra 2 - Local: Sala Orquídea)	Luiz Ribeiro (Ivanti / 4 Deal) :: Além da Gestão de Serviços: Elevando a Experiência Digital com Ivanti Neurons for DEX (Palestra 2 - Local: Sala Orquídea)	Bruno Machado (Ânima Educação) :: IA: Da estratégia até a mensuração dos resultados (Palestra 2 - Local: Sala Orquídea)	
10h00 às 10h30	Pauline de Azevedo (Falcão e Bauer) :: Case de Sucesso: Gestão de Serviços de Workplace na Falcão e Bauer (Palestra 3 - Local: Sala Orquídea)	Alessandro Macedo (Positivo S+) :: Produtividade para o Futuro do Trabalho na Era da IA (Palestra 3 - Local: Sala Orquídea)	Daiana Bastos e Nayara Nakamura (ELO Cartões) :: Como a ferramenta certa apoiou o papel estratégico da TI na ELO Cartões (Palestra 3 - Local: Sala Orquídea)	Leide Azevedo (Engemon IT) e Diogo Barroso (SBA Edge) :: Tecnologia como meio, não como fim: personalização e valor humano na era da automação (Palestra 3 - Local: Sala Orquídea)	Leandro Romesz (SysAid) :: Como a IA Salvou R\$ 51 Milhões: Produtividade, Economia e Satisfação em Alta (Palestra 3 - Local: Sala Orquídea)	OFICINA 3 - Raquel Nadalin (HDI Brasil) :: Técnicas de Mindfulness e Meditação (Local: Sala Orquídea)
10h30 às 11h20	Coffee-break e Visitação da EXPO (Local: Expo Hall na Sala Orquídea)					

HORÁRIO	TELA 1 EXPERIÊNCIA	TELA 2 PESSOAS E CULTURA	TELA 3 GESTÃO E GOVERNANÇA	TELA 4 TECNOLOGIAS / IA	TELA 5 TECNOLOGIAS / IA	ARENA DO CONHECIMENTO OFICINAS E PODCASTS
11h30 às 12h00	Leonardo Barbosa de Queiroz e Leonardo Lopes (CASAS BAHIA) :: Jornada de Sucesso do Field Services nas Casas Bahia em prol da experiência do usuário (Palestra 4 - Local: Sala Orquídea)	Anderson Campos (Allied IT) :: Do Caos ao Controle: Como o ITSM Tivit Sensr viabilizou a Inteligência Operacional da Allied IT (Palestra 4 - Local: Sala Orquídea)	Viviane Natal (Portobello) :: Produtos de Dados como motor de estratégia e inovação (Palestra 4 - Local: Sala Orquídea)	Maik Alexandre da Cruz (BusinessMap) :: Como Transformamos Atendimento em Estratégia de Expansão no Mercado B2B (Palestra 4 - Local: Sala Orquídea)	Maria Fernanda Novaes (HDI Brasil) :: Agentes de IA encontram a Gestão do Conhecimento (Palestra 4 - Local: Sala Orquídea)	OFICINA 4 - Leandro de Abreu e Marcelo Barreto (Criasound) :: O líder e o Músico: Oficina de alta gestão (Local: Sala Orquídea)
12h00 às 12h30	Jessimar Pereira (DXC) :: Case VALE - Por que Criamos um Modelo de IA para Transformar Dados em Experiências Reais? (Palestra 5 - Local: Sala Orquídea)	José Wanclave Pereira Filho (Soften Sistemas) e Lucas Alcântara (Software.com.br) :: Como a Soften Sistemas transformou seu fluxo de acesso remoto com o AnyDesk (Palestra 5 - Local: Sala Orquídea)	Gabriel Tumolo e Vitoria Medeiros (BTG Pactual) :: Case de excelência dos serviços e indicadores com base no padrão HDI para Centros de Suporte (Palestra 5 - Local: Sala Orquídea)	Alã da Costa (Microsoft) :: 10 Melhores Práticas para Acelerar as Habilidades de IA em sua empresa (Palestra 5 - Local: Sala Orquídea)	William Salinas (SUPERLOGICA) :: Como o KCS turbinou o uso dos agentes de IA na indústria de software? (Palestra 5 - Local: Sala Orquídea)	
12h30 às 12h45	<b>Agradecimentos, sorteios e encerramento</b>					
13h00 às 14h30	<b>Almoço de encerramento</b>					
14h30 às 17h00	<b>Tarde livre para networking ou atividades do resort (all inclusive até as 17h)</b>					

# EXPERIENCE HDI 2025

**MUITO OBRIGADO!!!**