

EXPERIENCE HDI 2025

**GRADE DE PROGRAMAÇÃO
EXPERIÊNCIA VIRTUAL**

EXPERIÊNCIA VIRTUAL



GRADE DE PROGRAMAÇÃO

HORÁRIO	LOCAL	SALA 1	SALA 2	SALA 3
		Sala 1: Gestão de TI / Keynotes	Sala 2: IA / Tecnologia	Sala 3: Experiência / People
07h30 às 09h30	Plataforma Virtual (Centro de Convenções)	Visitação da EXPO no Centro de Convenções Virtual HDI		
09h35 às 10h00	Plataforma Virtual (Sala 1)	Sessão de Abertura: boas vindas, agradecimentos e orientações relevantes da sua experiência virtual.		
10h00 às 10h30	Plataforma Virtual (Salas 01 a 03)	Fabiana Jerke e Adriana Treulieb (Banco do Brasil) :: KCS, Gamificação e Inteligência Artificial: A Nova Era da Gestão do Conhecimento	Flavio Lenhari (VIVO) :: New Ways of Working em tempos de Agentic AI	Rose Dadamos (Metadados) :: Como fazer o Sucesso do Cliente realmente funcionar
10h35 às 11h05	Plataforma Virtual (Salas 01 a 03)	Fernando Baldin (Automation Edge) :: Usando a Inteligência Artificial (e Natural) na Gestão de TI	Eduardo Salinas (SERPRO) :: Nuvem Soberana no Governo Brasileiro	Raquel Nadalim (HDI Brasil) :: Como incorporar XLAs em contratos de Outsourcing
11h10 às 11h40	Plataforma Virtual (Centro de Convenções)	Visitação da EXPO no Centro de Convenções Virtual HDI		
11h45 às 12h15	Plataforma Virtual (Salas 01 a 03)	Leonardo Del Guerra (EMBRAER) :: Carve-in e Carve-out na Embraer: O desafio de segregar e reintegrar múltiplos sistemas	Maria Fernanda Novaes (HDI Brasil) :: Agentes de IA encontram a Gestão do Conhecimento	José Bittencourt (VOLVO) :: ESM na Governança de CX – Integrando Serviços para Orquestrar a Experiência do Cliente
12h20 às 12h50	Plataforma Virtual (Salas 01 a 03)	Viviane Natal (Portobello) :: Produtos de Dados como motor de estratégia e inovação	Marcelo Orlandeli (Nimble) :: Além do Processo: Como a Governança de TI Impacta Diretamente a Satisfação do Cliente	Ricardo Shiroma (Lattice Semicondutores) :: O Futuro das HMIs: Interfaces Humanas-Máquina Intuitivas e Adaptáveis ao Contexto
12h50 às 14h30	Plataforma Virtual (Centro de Convenções)	Pausa para almoço / Visitação da EXPO no Centro de Convenções Virtual HDI		

HORÁRIO	LOCAL	SALA 1	SALA 2	SALA 3
		Sala 1: Gestão de TI / Keynotes	Sala 2: IA / Tecnologia	Sala 3: Experiência / People
14h40 às 15h10	Plataforma Virtual (Salas 01 a 03)	William Salinas (SUPERLOGICA) :: Como o KCS turbinou o uso dos agentes de IA na indústria de software?	Maria Goreti Macena (HDI Brasil) :: Do Multicanal ao Multiagente: Como a IA Distribuída está redesenhando os Indicadores de Suporte?	Leandro de Abreu e Marcelo Barreto (Criasound) :: O líder e o Músico: A coragem para entregar resultados
15h15 às 15h45	Plataforma Virtual (Salas 01 a 03)	Francisco Medina (Rede Itaú) :: A importância da Observabilidade nos Negócios e para os Clientes	Thiago Martins (POSITIVO S+) :: Um investimento que decide o sucesso da IA nas grandes empresas	Alisson Ferini (Natural One) :: O Papel do CTO na Organização Atual
15h50 às 16h20	Plataforma Virtual (Salas 01 a 03)	Danilo Santos (Desk Manager) :: Gestão do ciclo de vida dos ativos	Raphael Pinheiro (NAVA) :: IA + CX: Como a Inteligência Artificial está redefinindo a Experiência do Cliente	Wantuir Felipe (EMBRAER) :: Equipes de Alto Desempenho – Evolução da maturidade através das competências comportamentais
16h25 às 16h55	Plataforma Virtual (Centro de Convenções)	Visitação da EXPO no Centro de Convenções Virtual HDI		
17h00 às 17h45	Plataforma Virtual (Centro de Convenções)	Bastidores noite do Óscar: programa ao vivo!		
18h às 18h30	Híbrido (Virtual Salas 1 a 3 ou Presencial Sala Orquidea)	Abertura oficial da plenária: abertura do HDI presencial e agradecimentos		
18h30 às 20h00	Híbrido (Virtual Salas 1 a 3 ou Presencial Sala Orquidea)	Noite do Óscar HDI: sessão de gala com a premiação melhores do ano em 2025		

HORÁRIO	LOCAL	SALA 1	SALA 2	SALA 3
		Sala 1: Gestão de TI / Keynotes	Sala 2: IA / Tecnologia	Sala 3: Experiência / People
7h30 às 08h30	Plataforma Virtual (Centro de Convenções)	Visitação da EXPO no Centro de Convenções Virtual HDI		
8h15 às 8h25	Plataforma Virtual (Sala 01)	Sessão de Abertura: boas vindas, agradecimentos e orientações relevantes do evento		
08h30 às 10h00	Híbrido (Virtual Sala 1 ou Presencial Sala Orquidea)	Keynote Speaker: Paulo Vieira :: A Teoria Geral das Memórias		
10h00 às 10h30	Plataforma Virtual (Salas 01 a 03)	Leandro Jardini (Taking) :: Digital Workplace como Plataforma de Valor: Muito Além do Suporte Técnico	Bruno Machado (Ânima Educação) :: IA: Da estratégia até a mensuração dos resultados	Wesley Pinheiro (Lenovo) :: Revolução da Experiência: Como a IA Redefine o Suporte e o universo de DWS
10h35 às 11h05	Plataforma Virtual (Salas 01 a 03)	Rodrigo Fernandes (Engemon IT) - Evolução do SD e Compromisso com a Excelência HDI	Wagner Xavier (Rede Globo) :: Programa Você +IA: Democratizando o uso de IA no dia a dia dos colaboradores	Giancarlo Soares (BMC Helix) :: Inteligência Artificial que Faz Acontecer
11h05 às 12h	Plataforma Virtual (Centro de Convenções)	Visitação da EXPO no Centro de Convenções Virtual HDI		
12h10 às 12h25	Híbrido (Virtual Sala 1 ou Presencial Sala Orquidea)	Sessão pré-keynote com Antônio Muniz :: Lançamento dos Livros - Jornada Colaborativa		
12h25 às 14h00	Plataforma Virtual (Centro de Convenções)	Pausa para almoço / Visitação da EXPO no Centro de Convenções Virtual HDI		

HORÁRIO	LOCAL	SALA 1	SALA 2	SALA 3
		Sala 1: Gestão de TI / Keynotes	Sala 2: IA / Tecnologia	Sala 3: Experiência / People
14h15 às 15h30	Híbrido (Virtual Sala 1 ou Presencial Sala Orquidea)	Keynote Speaker: Lásaro do Carmo Jr. - Criando uma Cultura de Resultados		
15h35 às 16h05	Plataforma Virtual (Salas 01 a 03)	Natalia Campos (Aranda) :: Gestão inteligente de TI que impulsiona o crescimento nas empresas latino-americanas	Vinicius Cortez Sirotheau (Cadmus) :: Human First: Como a IA e a Automação podem potencializar o Service Desk com o Humano no centro	Odair Tomaz (IFS) :: Revolucione a Gestão de Serviços com o IFS Assyst
16h10 às 16h40	Plataforma Virtual (Salas 01 a 03)	Leonardo Caetano de Siqueira (IK) :: Serviços Gerenciados na Prática: Desvendando o ITIL para Operações de Alta Performance	Hernan Colima (Stoom) :: RPA para automação de processos	Carla Gall (Top Desk) :: Como eliminar os silos na jornada do cliente?
16h15 às 16h45	Plataforma Virtual (Salas 01 a 03)	Tiago Fernandes Vieira (LanLink) :: ITIL & IA Além do Escritório	Christian Marcelino (BTG Pactual) :: Como criar um Agent no Copilot Studio em 20 minutos	Raquel Nadalim (HDI Brasil), Agda Carneiro (DXC) e Jessimar Pereira (DXC) :: Por que Criamos um Modelo de IA para Transformar Dados em Experiências Reais?
16h45 às 17h15	Plataforma Virtual (Centro de Convenções)	Pausa para um café e Visitação da EXPO no Centro de Convenções Virtual HDI		
17h20 às 17h50	Plataforma Virtual (Salas 01 a 03)	John Wesley Lima Brito (Tecnocomp) :: IA que lê as entrelinhas dos problemas	Etianne Torres (Grupo Leveros) :: Foco no Essencial: IA sem estratégia é distração	Fabio Bertolini (Combine Mais) ::
17h55 às 18h20	Plataforma Virtual (Salas 01 a 03)	Agradecimentos e encerramento		

EXPERIENCE HDI 2025

MUITO OBRIGADO!!!