



CONAREC
2026

A EXPERIÊNCIA
INFINITA
O FUTURO É AGORA



23 e 24 de setembro

Transamerica Expo Center

CONAREC 2026



A EXPERIÊNCIA
INFINITA
O FUTURO É AGORA

DIA 1

23 de setembro

• ARENA 1 •

09h às 09h20

ABERTURAL OFICIAL

09h20 às 10h

TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO

10h às 11h

EXPERIÊNCIA COMO DIFERENCIAL COMPETITIVO

11h às 12h

LIDERAR NA COMPLEXIDADE: DECISÕES RÁPIDAS EM CENÁRIOS IMPREVISÍVEIS

12h às 13h

ENTRE HUMANOS E ALGORITMOS: A JORNADA NA ERA DA IA

13h às 14h

ALMOÇO

14h às 14h30

TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO

14h30 às 15h

ÚNICO, EXCLUSIVO E INIGUALÁVEL: ESSA É A EXPERIÊNCIA DO LUXO

15h às 16h

DADOS, IA E DECISÃO: ONDE A ESTRATÉGIA REALMENTE ACONTECE?

16h às 17h

IA É O FUTURO, MAS QUEM CHANCELA É O CEO!

17h às 18h

TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO

• ARENA 2 •

10h às 10h40	DO ATENDIMENTO AO ENCANTAMENTO: O CX QUE FICA NA MEMÓRIA DO CLIENTE
10h40 às 11h	TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO
11h às 11h20	TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO
11h20 às 12h	O CLIENTE MUDOU. SUA EXPERIÊNCIA MUDOU JUNTO?
12h às 12h30	A REINVENÇÃO DO CUSTOMER CARE: CX COMO FORMA DE AUTOCUIDADO
12h30 às 13h30	ALMOÇO
13h20 às 14h	O CLIENTE NÃO QUER CANAIS, QUER SOLUÇÃO: O DESAFIO REAL DA OMNICALIDADE
14h às 14h40	CX INVISÍVEL: QUANDO O MELHOR ATENDIMENTO É O QUE VOCÊ NÃO PERCEBE
14h40 às 15h	TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO
15h às 15h40	A JORNADA DIGITAL DO WHATSAPP VIROU A NOVA URA?
15h40 às 16h20	DATA CANALIDADE 4.0: A ARTE DA EXPERIÊNCIA FLUIDA
16h20 às 17h	AUTOMAÇÃO INTELIGENTE: O NOVO MOTOR DAS OPERAÇÕES DE CX

• ARENA 3 •

10h às 10h20	TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO
10h20 às 10h40	TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO
10h40 às 11h20	CHATGPT, ME ESCUTA: A NOVA ERA DAS CONEXÕES HUMANAS MEDIADAS POR IA
11h20 às 12h	INTELIGÊNCIA AFETIVA: O PRÓXIMO NÍVEL DA IA NO ATENDIMENTO
12h às 12h20	A ERA DA AUTONOMIA: IA, DADOS E HUMANOS REDESENHANDO OS NEGÓCIOS
12h20 às 13h	SE A IA TUDO PODE, COMO MELHORAR A SATISFAÇÃO DO CLIENTE?
13h às 14h	ALMOÇO
14h às 14h40	DECIDIR COM DADOS NÃO ELIMINA A INTUIÇÃO HUMANA: LIDERANÇA NA ERA DA IA
14h40 às 15h20	IA NO CX: MENOS PROMESSA, MAIS ENTREGA!
15h20 às 16h	NO MUNDO DA IA, O HUMANO NÃO PODE SAIR DA EQUAÇÃO
16h Às 16h40	IA NA ESTRATÉGIA, NA OPERAÇÃO E NA EXPERIÊNCIA
16h40 às 17h	TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO

• ARENA 4 •

10h às 10h40

DO CLIQUE À CONFIANÇA: COMO O DIGITAL REDEFiniu A RELAÇÃO ENTRE MARCAS E CONSUMIDORES

10h40 às 11h

TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO

11h às 11h40

MARKETING QUE CONVERTE OU MARKETING QUE CONECTA?

11h40 às 12h

TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO

12h às 12h40

A ECONOMIA DA ATENÇÃO ESTÁ SATURADA. E AGORA?

12h40 às 13h

TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO

13h às 13h40

IA NO FUNIL DE VENDAS: DO PRIMEIRO CONTATO AO FECHAMENTO

13h40 às 14h20

ALMOÇO

14h20 às 14h40

TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO

14h40 às 15h

TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO

15h às 15h20

TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO

15h20 às 16h

**SOCIAL SELLING: COMO AS REDES SOCIAIS ESTÃO
TRANSFORMANDO AS VENDAS**

16h às 16h40

A EXPERIÊNCIA COMO BRANDING AO VIVO E ORGÂNICO

16h40 às 17h

TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO

• ARENA 5 •

10h às 10h20	TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO
10h20 às 11h	A ECONOMIA DA ANTECIPAÇÃO: CRÉDITO NA HORA EXATA
11h às 11h20	TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO
11h20 às 12h	PIX, CASHBACK E CARTÃO DE CRÉDITO: COMO ENCAIXAR TUDO NO FLUXO DA EXPERIÊNCIA
12h às 13h	ALMOÇO
13h às 13h40	DADOS PREDITIVOS: ANTECIPANDO COMPORTAMENTOS E RESULTADOS
13h40 às 14h	TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO
14h às 14h40	DO DADO AO ALGORITMO: COMO A IA POTENCIALIZA PERFORMANCE
14h40 às 15h20	DATA CANALIDADE: A JORNADA DO CLIENTE QUE VAI DIRETO AO PONTO
15h20 às 16h	O KPI MAIS IMPORTANTE NÃO ESTÁ NO DASHBOARD: A ATITUDE
16h às 16h20	TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO
16h20 às 17h	DO NPS À CONFIANÇA: A EVOLUÇÃO DAS MÉTRICAS DE CX

• ARENA 6 •

10h às 10h40	DO DESEJO À DECISÃO: O COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR NA ERA DA IA
10h40 Às 11h20	TENDÊNCIAS DE UX: DESIGN E NEUROCIÊNCIA PARA A EXPERIÊNCIA INFINITA
11h20 às 11h40	TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO
11h40 às 12h20	ATENDIMENTO INTERGERACIONAL NÃO É TENDÊNCIA. É DESTINO!
12h20 às 13h	TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO
13h às 13h20	TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO
13h20 às 14h20	ALMOÇO
14h20 às 15h	DESCOBERTA X PRIORIDADE: REDUZINDO O ESFORÇO MENTAL DO CONSUMIDOR
15h às 15h20	TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO
15h20 às 15h40	TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO
15h40 às 16h20	O CONSUMIDOR DO FUTURO: IMEDIATISMO E HIPERCONNECTIVIDADE ELEVANDO EXPECTATIVAS
16h20 às 17h	CUSTOMER LOVERS: A NOVA MOEDA INTERNA DE REPUTAÇÃO



A EXPERIÊNCIA
INFINITA
O FUTURO É AGORA

DIA 2

24 de setembro

• ARENA 1 •

10h às 11h

A ERA DO CONSUMIDOR IMPACIENTE: O VALOR DA EXPERIÊNCIA PARA SUPERAR EXPECTATIVAS

11h às 12h

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E EFICIÊNCIA SEM PERDER A ALMA DA MARCA

12h às 12h30

O JOGO DA VERDADE: CAITO MAIA ENTREVISTADO PELA GERAÇÃO Z

12h30 h às 13h10

ALMOÇO

13h10 às 14h

CX AVALIADO É IMPORTANTE. CX SENTIDO É DECISIVO

14h às 15h

O AUMENTO DO NPS IMPACTA DE FATO O RESULTADO DA EMPRESA?

15h às 16h

TRIUNDO DOS ÍCONES: MARCAS QUE SEDUZEM O CONSUMIDOR

16h às 17h

ALGORITMOS CONECTAM. MARCAS ENGAJAM: O QUE REALMENTE GANHA O CORAÇÃO DO CLIENTE?

17h às 18h

TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO

• ARENA 2 •

10h às 10h20	TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO
10h20 às 10h40	TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO
10h40 às 11h20	DO CLIENTE AO RESULTADO: A EXPERIÊNCIA COMO MOTOR DO CRESCIMENTO
11h20 às 12h	DA JORNADA IDEAL À JORNADA REAL: O GAP ENTRE O QUE AS MARCAS PROMETEM E O QUE ENTREGAM
12h às 12h30	CX PREMIUM: EXPERIÊNCIAS FEITAS SOB MEDIDA
12h30 às 13h30	ALMOÇO
13h20 às 14h	O DNA DO CX: MOLDANDO A CULTURA MESMO EM CENÁRIOS DE ROTATIVIDADE
14h às 14h40	AUTOMAÇÃO OU CONEXÃO? A ESCOLHA CERTA EM CADA MOMENTO DO CX
14h40 às 15h	TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO
15h às 15h40	DA JORNADA DO CLIENTE À JORNADA DO AGENTE
15h40 às 16h20	DATA CANALIDADE: A JORNADA DO CLIENTE QUE VAI DIRETO AO PONTO
16h20 às 17h	DA EXPERIÊNCIA À RECEITA: O PAPEL DO CX NO CRESCIMENTO DO NEGÓCIO

• ARENA 3 •

10h às 10h20	TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO
10h20 às 10h40	TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO
10h40 às 11h20	IA E EMPATIA CRIATIVA: O NOVO CÓDIGO DAS CONEXÕES COM O CLIENTE
11h20 às 12h	A EXPERIÊNCIA NÃO É INTELIGENTE SEM IA — NEM HUMANA SEM GENTE
12h às 12h20	TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO
12h20 às 13h	DO MATCH AO VÍNCULO: A NOVA FRONTEIRA DOS RELACIONAMENTOS MEDIADOS POR IA
13h às 14h	ALMOÇO
14h às 14h40	CX NA ERA DA IA: COMO SE DIFERENCIAR QUANDO A TECNOLOGIA É A MESMA?
14h40 às 15h20	IA NO MODO CONSUMIDOR: VELOCIDADE, INTELIGÊNCIA E EXPERIÊNCIA EM TEMPO REAL
15h20 às 16h	HUMANOS + IA: O NOVO MODELO DE ATENDIMENTO HÍBRIDO
16h Às 16h40	O PARADOXO DA IA: COMO ESCALAR SEM PERDER A PERSONALIZAÇÃO
16h40 às 17h	TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO

• ARENA 4 •

10h às 10h40

O NOVO MARKETING DE INFLUÊNCIA: O COLABORADOR COMO EMBAIXADOR DA MARCA

10h40 às 11h

TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO

11h às 11h40

MARCA COMO ATIVO DE NEGÓCIO: ESTRATÉGIA, VALOR E CRESCIMENTO

11h40 às 12h

TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO

12h às 12h40

QUANDO TUDO PARECE ANÚNCIO: O COLAPSO DA ATENÇÃO

12h40 às 13h

TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO

13h às 13h40

**QUANDO O CLIENTE DIGITAL QUER MENOS, E NÃO MAIS!
DA INFLUÊNCIA À CONVERSÃO: O NOVO PODER DOS CREATORS**

13h40 às 14h20

ALMOÇO

14h20 às 14h40

TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO

14h40 às 15h

TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO

15h às 15h20

TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO

15h20 às 16h

DO INSIGHT AO CONTEÚDO: COMO A IA ESTÁ ACELERANDO O MARKETING

16h às 16h40

LIVE COMMERCE: ENTRETENIMENTO, INFLUÊNCIA E VENDAS EM TEMPO REAL

16h40 às 17h

TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO

• ARENA 5 •

10h às 10h20

TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO

10h20 às 11h

ANTIFRAUDE COM BOA EXPERIÊNCIA: O EQUILÍBRIO ENTRE SEGURANÇA E AGILIDADE EXPERIÊNCIA E SCORE: A REPUTAÇÃO QUE VEM ANTES DO CONTRATO

11h às 11h20

TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO

11h20 às 12h

IA PARA CONCEDER, IA PARA RECUPERAR: DOIS PESOS, UMA EXPERIÊNCIA

12h às 13h

ALMOÇO

13h às 13h20

TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO

13h20 às 13h40

TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO

13h40 às 14h

TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO

14h às 14h40

DO CONFLITO AO ACORDO: A EXPERIÊNCIA NA RECUPERAÇÃO

14h40 às 15h20

O PARADOXO DOS KPIS: MÉTRICAS QUE SUBVERTEM A EXPERIÊNCIA

15h20 às 16h

DADOS TREINAM MÁQUINAS. VALORES DIRECIONAM DECISÕES

16h às 16h20

TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO

16h20 às 17h

DO NPS À CONEXÃO REAL: COMO MEDIR EXPERIÊNCIAS EM UM MUNDO EMOCIONALMENTE DIGITAL

• ARENA 6 •

10h às 10h40

O NOVO CÓDIGO DA SOCIEDADE: CONSUMO, CONFIANÇA E COMPORTAMENTO

10h40 Às 11h20

MARCAS SOB O OLHAR DO CONSUMIDOR DIGITAL

11h20 às 11h40

TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO

11h40 às 12h20

EMPRESAS QUE INSPIRAM: QUANDO PROPÓSITO VIRA CULTURA, DADOS E EXPERIÊNCIA

12h20 às 13h

O NOVO CONSUMIDOR: MAIS EXIGENTE, MENOS PACIENTE

13h às 13h20

TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO

13h20 às 14h20

ALMOÇO

14h20 às 15h

CANSADOS DE TUDO: O MUNDO DA EXAUSTÃO MENTAL A ERA DA ANSIEDADE DIGITA

15h às 15h20

TEMA EM BREVE SERÁ REVELADO