

Itaú Unibanco leva IA generativa para maquininha e transforma a nova laranjinha+ em copiloto de vendas dos empreendedores

Com a Inteligência Itaú integrada, a nova Laranjinha+ se torna a primeira maquininha do mercado com IA; Funcionalidade permite realizar cobranças por comando de voz e inaugura uma nova fase da adquirência, mais simples, ágil e inteligente

São Paulo, maio de 2026 - O Itaú Unibanco anuncia a incorporação de inteligência artificial generativa na nova laranjinha+, marcando uma nova etapa na evolução dos meios de pagamento no Brasil. Com a novidade, a maquininha deixa de ser apenas um meio de pagamento e passa a atuar como um copiloto na operação dos negócios, tendo a Inteligência Itaú como apoio para o empreendedor de forma mais simples, rápida e intuitiva no dia a dia.

A funcionalidade de IA generativa chega integrada diretamente ao terminal de pagamento – sem necessidade de conexão com celular ou outros dispositivos – e permite realizar cobranças por comando de voz. A partir de uma ativação simples na própria maquininha, o lojista pode iniciar uma venda apenas informando o valor e a forma de pagamento, enquanto a laranjinha interpreta o comando, conduz o fluxo e apresenta automaticamente as opções de pagamento na tela, de forma rápida e fluida.

A experiência com IA começa como um copiloto de vendas diretamente na maquininha, permitindo que o lojista realize cobranças por comando de voz. Basta informar o valor e a forma de pagamento – crédito, débito ou Pix – para que a laranjinha interprete o pedido, conduza automaticamente a jornada e apresente a cobrança na tela, já pronta para pagamento. A Inteligência Itaú também é capaz de interagir ao longo do processo, tirando dúvidas e confirmando informações quando necessário. Na prática, a inteligência artificial simplifica a operação e reduz etapas e erros, sem alterar os protocolos de segurança, já que a execução do pagamento segue os mesmos fluxos atuais.

“A evolução da laranjinha reflete a forma como os empreendedores vêm operando seus negócios, cada vez mais dinâmicos e com múltiplas demandas ao mesmo tempo. Ao incorporar inteligência artificial diretamente na maquininha, damos um passo importante para simplificar essa rotina e apoiar nossos clientes a vender mais, com mais agilidade e menos esforço operacional.”, afirma Angelo Russomanno, diretor de recebimentos e adquirência do Itaú Empresas.

Essa evolução acontece em um contexto de transformação estrutural do mercado de pagamentos, impulsionado pela digitalização, pela expansão do Pix e pelo aumento da complexidade na gestão dos negócios. Hoje, a maquininha ocupa uma posição central na

operação financeira das empresas, conectando vendas, pagamentos, gestão e dados em uma única experiência.

A funcionalidade será disponibilizada por meio de atualização de software na nova laranjinha+, sem necessidade de troca de equipamento, com implementação gradual para os clientes a partir de junho.

IA como copiloto: da cocriação à prática no ponto de venda

Nos últimos anos, a Rede evoluiu sua atuação ao integrar adquirência, banking e soluções de gestão em um mesmo ecossistema. Esse movimento se consolidou com o lançamento da nova laranjinha+, primeira maquininha do Brasil cocriada com clientes, desenvolvida a partir da escuta de mais de 5 mil empreendedores em todo o país.

Agora, a incorporação da IA generativa representa a continuidade dessa trajetória, levando a Inteligência Itaú diretamente para o ponto de venda e ampliando o papel da maquininha na operação dos negócios. “Evoluímos a laranjinha nos últimos anos junto com os clientes, desde o desenvolvimento do equipamento até as novas funcionalidades. A IA segue exatamente essa lógica: nasce para resolver dores reais do dia a dia, principalmente a necessidade de ganhar velocidade, reduzir erros e simplificar a operação”, afirma Russomanno.

Estudos realizados ao longo do desenvolvimento mostram forte aderência à proposta: 84,3% dos empreendedores demonstram interesse em uma maquininha com comando de voz, com destaque para ganhos de velocidade. Além disso, 82,5% afirmam que a funcionalidade teria impacto positivo na adoção e continuidade de uso da maquininha Itaú. Entre os principais benefícios percebidos estão praticidade, facilidade de uso, inovação, redução de erros e otimização das vendas.

Mais eficiência operacional com segurança e evolução contínua

Com a IA, a jornada de cobrança na maquininha é simplificada e a interação por voz reduz a necessidade de navegação manual, diminui retrabalho e amplia a acessibilidade, contribuindo para uma operação mais fluida e eficiente. A ativação por voz ocorre de forma controlada, sem escuta contínua, e todos os pagamentos seguem os protocolos já estabelecidos, com confirmação antes da finalização da transação.

“A inteligência artificial entra para tirar atrito da operação. Ela simplifica a jornada, reduz etapas e ajuda o empreendedor a focar no que realmente importa, que é vender e atender bem. Tudo isso mantendo os padrões de segurança e confiabilidade que já fazem parte da operação da Rede”, afirma Adriano Tchen, diretor de tecnologia do Itaú Unibanco. “Esse é apenas o começo do uso da IA na adquirência. As próximas evoluções previstas incluem novas funcionalidades de suporte ao lojista e geração de insights sobre vendas, ampliando ainda mais o papel da maquininha na gestão dos negócios.”

A solução foi desenvolvida em parceria com o Instituto de Ciência e Tecnologia do Itaú (ICTI), responsável pela investigação das abordagens técnicas que viabilizaram a experiência de voz na laranjinha, testando diferentes arquiteturas de IA e avaliando performance, consumo de recursos e viabilidade operacional no contexto da adquirência.

“Entre os principais avanços alcançados está a redução significativa da latência no reconhecimento de voz, resultado de pesquisas com modelos de linguagem de código aberto treinados e validados internamente. Esse trabalho permitiu entregar uma experiência conversacional fluida e responsiva, dentro dos padrões necessários para uma operação de varejo em tempo real”, explica Tchen.

O instituto também mobilizou sua rede de parcerias nacionais e internacionais com universidades e empresas de tecnologia de ponta para orientar as escolhas técnicas, metodologias e ferramentas aplicadas da solução.

Sobre o Itaú Unibanco

O Itaú Unibanco é um banco digital com a conveniência do atendimento físico. Estamos presentes em 18 países e temos mais de 70 milhões de clientes, entre pessoas físicas e empresas de todos os segmentos, a quem oferecemos as melhores experiências em produtos e serviços financeiros. Temos uma agenda estratégica com foco na centralidade do cliente, que passa por duas transformações: cultural e digital, ambas sustentadas na diversidade do nosso povo. Fomos selecionados pela 24ª vez consecutiva para fazer parte do Índice Mundial de Sustentabilidade Dow Jones (DJSI World), sendo a única instituição financeira latino-americana a integrar o índice desde sua criação, em 1999.

Atendimento PJ – Weber Shandwick: imprensaitau@webershandwick.com
Comunicação Corporativa - Itaú Unibanco: imprensa@itau-unibanco.com.br