

OPINIÃO

Da "morte do SaaS" ao nascimento da resolução autônoma

Walter Hildebrandi (*)

De um lado, o mercado de tecnologia vibra com a euforia da IA; de outro, previsões apontam o "apocalipse" do SaaS.

Deixando de lado o barulho do mercado, a discussão é, essencialmente, filosófica. Enquanto alguns debatem se o SaaS morreu, as empresas verdadeiramente disruptivas focam no que é prático - reinventar-se junto aos clientes para liderar a era da Inteligência Artificial.

Em síntese, a IA é a facilitadora, e a lealdade, tanto para as companhias quanto para os consumidores, é a consequência. O crescimento vem como resultado, já que a fidelidade não se conquista apenas pela interação, mas pela resolução eficaz de problemas. Para suprir essa demanda, o futuro exige uma reinvenção disciplinada, com novas habilidades, modelos de negócio e experiências construídas sobre a expertise e a tecnologia nas quais os consumidores já confiam.

Acredito que, em breve, agentes de IA irão superar os humanos na condução de interações de serviço. Seja remarando voos, buscando encomendas ou organizando finanças, as atividades cotidianas serão, cada vez mais, solucionadas por sistemas inteligentes. Por trás de cada interação, haverá times de agentes colaborando em diversos sistemas, para encontrar soluções mais céleres e eficazes.

A "IA Agêntica" é o motor que transformará o conhecimento das empresas em sistemas de autoaprendizagem, capazes de resolver qualquer demanda do consumidor, convertendo resoluções consistentes em maior confiança, lealdade e crescimento.

Como o SaaS irá se adaptar

Os líderes de mercado do futuro não serão empresas de SaaS tradicionais, mas plataformas de IA fundamentadas em décadas de conhecimento prático. Isso implica uma mudança de paradigma, indo da transição de pagamentos recorrentes para modelos baseados em valor entregue; a troca de chatbots simples por agentes multiplataforma que colaboram em fluxos de trabalho autônomos; a evolução de sistemas de registro estáticos para sistemas inteligentes de ação, que executam, resolvem e aprendem, entre outros exemplos práticos.

Essas organizações entenderão que a tecnologia, por si só, não cria valor. Conhecimento especializado e confiança são pilares fundamentais. Nesse cenário, segurança, governança e integração deixam de ser recursos acessórios para se tornarem a base de tudo.

Construindo a confiança na IA

O maior obstáculo para a IA no atendimento não é a capacidade

técnica, mas a confiança. Por isso, é necessário investir na redução dessa lacuna, construindo plataformas projetadas para que organizações de todos os portes possam implantar agentes com total segurança.

Com a IA operando em escala, é possível estabelecer uma base confiável para serviços agênticos. Isso é crucial, pois, à medida que os agentes proliferam, o risco de uma expansão descontrolada, com bots replicando dados ou operando com permissões excessivas, aumenta. O processo precisa amadurecer e deixar a fase de experimentação para se tornar um serviço de nível empresarial.

Em um mundo regido por agentes, a governança não é um obstáculo, mas é o que viabiliza experiências superiores.

IA Agêntica: a nova arquitetura do relacionamento com o cliente

Por décadas, o atendimento cresceu linearmente com o número de funcionários. O resultado foi uma dívida operacional marcada por custos crescentes, experiências inconsistentes e crescimento limitado. A IA Agêntica altera essa equação.

A fidelidade não é mais conquistada por surpresas ou encantamentos superficiais, mas por soluções confiáveis e sem atrito. Quando a IA resolve problemas de forma autônoma e aprimora continuamente o sistema, cada interação fortalece o todo. As taxas de resolução sobem, os custos caem e a satisfação do cliente gera retorno.

Com experiências proativas, personalizadas e preditivas, o ciclo de fidelidade deixa de ser uma aspiração e se torna um motor de crescimento mensurável. Nas empresas, os colaboradores ficam livres para lidar com questões complexas, onde a empatia é indispensável, enquanto a plataforma gerencia o ciclo de vida do cliente. Não estamos falando de eficiência incremental, mas de uma mudança estrutural: a automação impulsionando o crescimento, e não apenas a redução de custos.

Liderando a reinvenção

Já vimos essa história antes. A Microsoft não esperou ser superada pela nuvem. Ao contrário, reinventou-se em torno dela. A Amazon evoluiu de uma livraria para um motor global de e-commerce e, posteriormente, para uma potência de infraestrutura em nuvem. O Google também transformou-se, passando de uma ferramenta de busca aprimorada por IA a uma empresa em que a IA permeia toda a busca.

A reinvenção não se trata de IA por IA, mas de capacitar empresas a liderar com segurança e confiabilidade. Quando o serviço se torna autônomo e em constante aprimoramento, a resolução constrói confiança.

(*) CTO Latam na Zendesk.

Mais um problema trazido pelos grandes data centers: poluição sonora

Nos Estados Unidos, moradores das localidades onde se pretende construir grandes data centers vem se opondo à instalação dessas estruturas, não apenas pelo impacto que trazem aos preços da energia e consumo de água, mas também por um problema cada vez mais citado: a poluição sonora.

Vivaldo José Breternitz (*)

Um tipo de ruído muito preocupante é o chamado infrassom, frequências tão baixas que não podem ser ouvidas, mas podem ser sentidas. Consta que esse fenômeno gera dores de cabeça, insônia, náuseas e ansiedade. Além disso, há a poluição sonora convencional, os ruídos que podem ser ouvidos pelas pessoas que vivem próximas a essas estruturas.

Segundo o Environmental and Energy Study Institute, uma organização sem fins lucrativos e apartidária, fundada em 1984, sons de alta e baixa frequência emitidos por esses complexos podem ser ouvidos e sentidos a centenas de metros de distância, com níveis que chegam a 96 decibéis, 24 horas por dia, sete dias por semana. É oportuno registrar que o ruído gerado durante uma conversa normal está ao redor de 60 decibéis.

Os efeitos do infrassom ainda estão sendo estudados, mas governos locais, e não apenas nos Estados Unidos, vêm impondo obstáculos a novos projetos de data centers, citando riscos à saúde e à qualidade de vida.

O problema é ainda mais grave em data centers que geram sua própria energia, normalmente utilizando turbinas movidas a gás natural, cujo ruído se equipara ao de motores de jatos. Diferentemente de geradores de emergência, que funcionam apenas ocasionalmente, essas máquinas operam de forma contínua, comprometendo o sossego das comunidades vizinhas.



pahham_CANVA

Um desses data centers é o que abriga o Colossus Supercomputer de Elon Musk, um dos maiores supercomputadores de inteligência artificial do mundo, localizado em Memphis, Tennessee. Utilizando um grande número dessas turbinas, a instalação gera ruído comparável ao de um aeroporto.

Fatos como esses mostram como é importante que a instalação de grandes data centers seja cuidadosamente avaliada, de forma a preservar a saúde e a tranquilidade das pessoas.

(*) Doutor em Ciências pela Universidade de São Paulo, é professor, consultor e diretor do Fórum Brasileiro de Internet das Coisas – vjntz@gmail.com.

Além do código: O que define o profissional de tecnologia mais disputado em 2026

A transformação digital e a ascensão da Inteligência Artificial reconfiguraram as dinâmicas do mercado de trabalho e intensificaram a busca por especialistas qualificados, especialmente em áreas críticas como a cibersegurança. Dados do Guia Salarial da Robert Half, apontam que 68% das companhias no Brasil planejam expandir seus quadros tecnológicos ainda em 2026. Diante desse cenário, a Nava, consultoria brasileira de tecnologia com três décadas de atuação, comenta as competências e habilidades que os recrutadores priorizam.

O equilíbrio entre qualidade técnica e comportamental nunca esteve tão em evidência, mesmo diante de um momento de alta competitividade. Para Thaís Trapp, Chief Marketing & People Office da Nava, a janela de oportunidades é proporcional ao nível de dedicação do profissional. "Vivemos um momento de intensa dualidade. Se de um lado há abundância de oportunidades em diversas áreas, de outro, o mercado segue cada vez mais exigente. Para as empresas, os talentos mais relevantes compreendem o contexto do negócio e atuam além da operação de ferramentas. A estagnação é o maior risco para quem busca protagonismo na carreira."

De acordo com a executiva, o domínio técnico é pré-requisito, mas são as competências comportamentais que definem quem lidera projetos e evolui na carreira. O mercado busca a combinação de raciocínio lógico com habilidades interpessoais para atuar em ambientes corporativos complexos, nos quais o fator humano sustenta a atuação diante da automação.



Thaís Trapp

Confira as habilidades em destaque:

- Adaptabilidade e resiliência;
- Comunicação assertiva e visão de negócios;
- Colaboração em ambientes híbridos;
- Inteligência emocional

"Em um mercado que se transforma intensamente, a flexibilidade para aprender e incorporar novas ferramentas com agilidade é determinante, assim como a capacidade de atuar sob pressão, aspectos

essenciais para o avanço, a produtividade e a gestão de prazos e desafios. Também buscamos profissionais que sejam capazes de resolver problemas e comunicar caminhos e decisões. Traduzir aspectos técnicos em impactos para o negócio, é fundamental para garantir o alinhamento com stakeholders e áreas não técnicas. Disciplina, autogestão e capacidade de colaboração permanecem essenciais", destaca Trapp.

As competências técnicas refletem a demanda por automação, proteção de dados e análise de informações. Para se destacar, o profissional deve dominar áreas centrais da transformação digital:

- Engenharia de prompt e IA generativa.
- Cibersegurança.
- Arquitetura de nuvem (cloud computing).
- Análise de dados (BI) e Big Data.
- Desenvolvimento full stack com foco em APIs

"Técnica e comportamento se tornaram indissociáveis para o profissional do futuro. O sucesso depende da capacidade de transitar entre o desenvolvimento técnico e as relações profissionais. Ao equilibrar atualização constante e habilidades interpessoais, o profissional contribui para uma economia cada vez mais digital".

News @ TI

ricardosouza@netjen.com.br

Infios avança na Execução Inteligente da Cadeia de Suprimentos

@A Infios, líder global em Execução Inteligente da Cadeia de Suprimentos, apresentou uma série de novas capacidades de IA da empresa que colocam a inteligência de execução das maiores cadeias de suprimentos do mundo ao alcance de organizações de qualquer porte. Essas novas soluções impulsionam um sistema de execução modular e adaptável, no qual cada componente funciona de forma independente, com decisões e ações coordenadas em tempo real, que colocam a inteligência de execução das maiores cadeias de suprimentos do mundo ao alcance de organizações de qualquer porte. Essas novas soluções impulsionam um sistema de execução modular e adaptável, no qual

cada componente funciona de forma independente, com decisões e ações coordenadas em tempo real (www.infios.com).

Red Hat e Panasonic Connect colaboram para ampliar durabilidade e segurança no edge

@A Red Hat e a Panasonic Connect anunciam uma colaboração global com o objetivo de ampliar o potencial do edge computing em ambientes críticos. A iniciativa prevê a pré-instalação do Red Hat Device Edge em dispositivos Panasonic TOUGHBOOK, oferecendo uma plataforma unificada para processamento de dados em tempo real desde a ativação inicial, com suporte a aplicações em automação industrial, manufatura inteligente e no setor de defesa (https://www.redhat.com/en).

Editorias

Economia/Política: J. L. Lobato (lobato@netjen.com.br); Ciência/Tecnologia: Ricardo Souza (ricardosouza@netjen.com.br); Livros: Ralph Peter (ralphpeter@agenteliterarioph.com.br);

Comercial: comercial@netjen.com.br

Publicidade Legal: lilian@netjen.com.br

Webmaster/TI: Fabio Nader; Edição Eletrônica: Ricardo Souza.

Revisão: Maria Cecília Camargo; Serviço Informativo: Agências Brasil, Senado, Câmara, EBC, ANSA.

Artigos e colunas são de inteira responsabilidade de seus autores, que não recebem remuneração direta do jornal.

Jornal Empresas & Negócios Ltda

Administração, Publicidade e Redação: Rua Joel Jorge de Melo, 468, cj. 71 - Vila Mariana - São Paulo - SP - CEP: 04128-080

Telefone: (11) 3106-4171 - E-mail: (netjen@netjen.com.br)

Site: (www.netjen.com.br). CNPJ: 05.687.343/0001-90

JUCESP, Nire 35218211731 (6/6/2003)

Matriculado no 3º Registro Civil de Pessoa Jurídica sob nº 103.