

OPINIÃO

Ignorar agentes de IA custa a competitividade das empresas

Willian Valadão (*)

A revolução dos agentes autônomos de Inteligência Artificial (IA) está em pleno andamento e seu impacto está transformando, radicalmente, a forma como as empresas operam.

Esses novos agentes são capazes de antecipar necessidades, adaptar respostas e até tomar decisões complexas sem intervenção humana, aproximando-se cada vez mais do atendimento pessoal e empático que um ser humano é capaz de oferecer.

O estudo *IBM CEO*, que entrevistou 2.000 líderes empresariais globalmente, revelou que os executivos esperam que a taxa de crescimento dos investimentos em IA mais que dobre nos próximos dois anos, e 61% confirmam que estão adotando ativamente agentes de IA atualmente e se preparando para implementá-los em grande escala.

O potencial de transformação desses agentes autônomos vai muito além do atendimento ao cliente. Empresas de todos os setores já estão integrando essas tecnologias em suas operações, assumindo diversas funções como processamento de documentos, detecção de fraudes, análises financeiras, entre outras.

Com a capacidade de operar de forma independente e com alta eficiência, os agentes IA assumem tarefas que demandam intensa intervenção humana, liberando os colaboradores para tarefas mais estratégicas, que exigem criatividade e sensibilidade. As IAs criam com base no que já existe; a inovação é tarefa nossa. Por exemplo, a base de um storytelling, a concepção de um novo produto, além das tarefas relacionais como a gestão de pessoas, a habilidade de negociar, etc.

Após a configuração inicial, os agentes autônomos exigem manutenção mínima, o que significa custos reduzidos em comparação a equipes inteiras dedicadas a tarefas semelhantes. Essa característica os

torna uma alternativa atrativa tanto para grandes corporações quanto para pequenos negócios, que podem acessar tecnologia de ponta sem comprometer o orçamento. Além disso, a escalabilidade garante que a solução cresça junto com a empresa.

Segundo Dario Amodei, CEO da Anthropic, a IA deve alcançar, em poucos anos, um nível de desempenho superior ao humano na maior parte das atividades de alto impacto, incluindo campos como biologia e engenharia. Para ilustrar esse potencial, ele compara esses sistemas a “um país de gênios em um centro de dados”: modelos que atuam de maneira independente, colaboram entre si e processam tarefas em um ritmo dezenas de vezes mais rápido do que pessoas.

Chips como o Blackwell Ultra, e plataformas de software inovadoras, como o Nvidia Dynamo, estão abrindo caminho para um estágio mais avançado de IA autônoma, que consigam executar ações com autonomia. Essa nova geração de hardwares e softwares possibilita um processamento de dados muito mais rápido e eficiente, tornando possível a implantação de agentes capazes de lidar com interações muito complexas.

Segundo a consultoria *Research Nester*, o mercado global de agentes autônomos deve saltar para US\$ 783,27 bilhões em 2037 ante US\$ 7,84 bilhões em 2025. A projeção, que aponta um crescimento médio anual de 42,5%, mostra a velocidade com que diferentes setores da economia estão incorporando tecnologias autônomas.

Com esse futuro em vista, é necessário lembrar que, à medida que os agentes autônomos de IA se tornam parte integrante das operações empresariais, é crucial que as equipes estejam devidamente treinadas para trabalhar em conjunto com a IA para maximizar os benefícios da tecnologia; o humano é sempre indispensável.

(*) Especialista em inteligência artificial e CEO da Dynadok, startup de automação de validação de documentos por Inteligência Artificial.

Preste atenção nas teclas “F” e “J” de seu teclado

Se você prestar atenção nas teclas “F” e “J” de seu teclado, provavelmente vai notar nelas duas pequenas saliências, como mostrado na ilustração.

Vivaldo José Breternitz (*)

Essas saliências servem para que possamos digitar mais rapidamente e com menos erros e estão presentes nos teclados do chamado “padrão QWERTY”, em função dos primeiros caracteres que estão em sua linha mais alta de teclas alfabéticas.

Christopher Latham Sholes (1819–1890) foi um inventor americano conhecido como o “pai da máquina de escrever” e criador do teclado QWERTY. Sholes colocou na primeira fila do teclado todas as letras necessárias a se escrever a palavra “typewriter” (máquina de escrever), de forma a que durante demonstrações de sua máquina, esta pudesse dar a impressão de a datilografia ser rápida e sem erros.

A máquina inventada por Sholes teve sua patente vendida à Remington, fabricante de armas que procurava novos mercados e que mais tarde entrou também no ramo de computadores.

As máquinas de escrever conquistaram o mercado no final do século XIX, e o teclado de Sholes transformou-se num padrão, que foi aperfeiçoado com a criação das pequenas saliências, objetivando permitir datilografar mais rapidamente e com poucos erros - lembremo-nos que apagar algo datilografado sem deixar marcas era praticamente impossível, diferentemente do que ocorre com os editores de texto de nossos computadores e smartphones.

Observem que, se colocarmos nossos dedos indicadores sobre o “F” e o “J”, os



SDenisov_CANVA

demais dedos se apoiam sobre as teclas da direita e da esquerda, podendo os polegares acionarem a barra de espaço e sendo o “G” e o “H” facilmente alcançados pelos indicadores. O “F” e o “J” podem ser localizados sem que se olhe para o teclado; em alguns teclados essas saliências são substituídas por pontos.

Alguns teclados já estão saindo de fábrica sem essas saliências, pois na atualidade a datilografia é mais instintiva, mas no passado elas foram muito úteis, quando escrever à máquina rapidamente e sem erros era muito importante.

As pequenas saliências nas teclas F e J são um exemplo de como design inteligente e funcional pode mudar nossa experiência com a tecnologia. Eles re-

presentam décadas de evolução no design de interfaces, convertendo uma simples grade de letras em uma ferramenta ergonômica que promove velocidade, precisão e conforto.

Essas marcas discretas permitem que milhões de pessoas ao redor do mundo trabalhem com muito mais eficiência. Elas eliminam a necessidade de curvar o pescoço para olhar as teclas, reduzem a fadiga e aumentam dramaticamente a produtividade e são um lembrete de como uma solução simples e bem pensada pode fazer toda a diferença na nossa interação diária com a tecnologia.

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

Ferramenta brasileira gratuita avalia maturidade de AI Agents e expõe baixa adesão

Empresas interessadas em avançar no uso de inteligência artificial generativa agora contam com uma nova ferramenta para medir sua prontidão. A Cogni2, startup brasileira especializada em plataformas de AI Agents para atendimento, vendas e cobrança, lançou o AI Agent Maturity Assessment, uma ferramenta gratuita que avalia o nível de maturidade técnica e operacional dessas iniciativas. Desenvolvida com base em mais de 10 projetos implementados, entre clientes e provas de conceito, e em operações que já processam mais de 1 milhão de mensagens por mês, a solução permite identificar lacunas, gerar um diagnóstico estruturado e comparar o estágio da empresa com a média do mercado, orientando a evolução para ambientes de produção em escala.

Com cerca de 100 perguntas, o questionário pode ser respondido em 30 a 45 minutos e gera um relatório detalhado de maturidade, com análise de mais de 14 critérios técnicos e recomendações práticas prioritizadas. O material é disponibilizado em PDF e conta com benchmarks dinâmicos, que são atualizados conforme novas empresas respondem à pesquisa. A ferramenta pode ser utilizada por empresas de qualquer porte, mas sua régua de comparação é voltada a operações de larga escala.

Segundo o cofundador da Cogni2, André Fossa, o objetivo é trazer clareza para empresas que acreditam já estar avançadas no tema, mas ainda enfrentam desafios estruturais: “Principalmente em grandes organizações, vemos áreas de tecnologia que afirmam já possuir AI Agents em operação. No entanto, ao



aprofundar a análise, fica evidente que faltam elementos essenciais para garantir robustez e escalabilidade. A ferramenta funciona como um raio-x da maturidade e ajuda a direcionar os próximos passos”, afirma.

O diagnóstico é estruturado em cinco pilares: engenharia cognitiva; integrações e dados, incluindo memória e uso de RAG; experiência conversacional e operação omnicanal; segurança, governança e confiabilidade; além de inteligência operacional e analytics. Ele avalia critérios como arquitetura de modelos, engenharia de prompts, integrações, execução de processos, gestão de dados e memória, monitoramento, segurança e observabilidade.

O lançamento ocorre em um contexto de descompasso entre investimento e execução. De acordo com relatório da McKinsey (State of AI 2025), mais de 70% das empresas já investem em inteligência artificial generativa, mas apenas entre

10% e 20% conseguem capturar valor relevante em produção. Já um estudo da Dynatrace, divulgado pelo ITPro em 2025, aponta que grande parte dos projetos de AI Agents ainda permanece em fase de piloto ou prova de conceito.

Para Fossa, a proposta é reduzir essa distância entre intenção e resultado: “Na prática, é como um guia de navegação para as empresas. Ele mostra onde a organização está, quais são os principais gargalos e onde faz mais sentido concentrar esforços para evoluir com eficiência”, explica.

Além de apoiar empresas na tomada de decisão, a iniciativa também permitirá à Cogni2 mapear o nível de maturidade do mercado e identificar padrões recorrentes de desafios técnicos e operacionais, contribuindo para o desenvolvimento de novas soluções. O AI Agent Maturity Assessment já está disponível gratuitamente por meio do link (<https://cogni2.com/pt/maturity-assessment>).

News@TI

Milldesk v2.0 da Setrion Software recebe certificação ITIL

A plataforma Milldesk v2.0, desenvolvida pela Setrion Software, conquistou a certificação ITIL, concedida pela PeopleCert. Com isso, o sistema passa a figurar entre as soluções alinhadas às práticas mais recentes do principal framework global de ITSM. A certificação valida que a plataforma opera com processos estruturados de gestão de serviços, alinhados ao ITIL, incluindo classificação e priorização de chamados com base em impacto e urgência, definição de SLAs e rastreabilidade completa das demandas, conforme as práticas de Incident Management e Service Level Management descritas na documentação do framework. O reconhecimento também atende a um movimento mais amplo do mercado. Empresas de médio e grande porte, especialmente em setores regulados ou com alta dependência de tecnologia, vêm ampliando a exigência por soluções que garantam previsibilidade e padronização no atendimento de TI.

Empresas & Negócios
José Hamilton Mancuso (1936/2017)
Responsável: Lilian Mancuso

Editorias
Economia/Mercado/Negócios/Tecnologia/Agronegócios/
Espaço empresarial: Ricardo Souza (ricardosouza@netjen.com.br);
Livros: Ralph Peter (ralphpeter@agenteliterarioralph.com.br)
Comercial: comercial@netjen.com.br
Publicidade Legal: lilian@netjen.com.br

Laurinda Machado Lobato (1941-2021)

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.

José Leonil Lobato (1939-2026)

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.

Colaboradores: Ana Luisa Winckler, Carol Olival, Claudia Lazzarotto, Denise Debiasi, Fabiana Monteiro,
Geraldo Nunes, Heródoto Barbeiro e Neiva Mendes

ISSN 2595-8410