

IMPACTO NA OPERAÇÃO MUDOU

POR QUE CX VIROU TEMA DE CONSELHO E NÃO MAIS SÓ DE MARKETING

▶▶ Leia na página 8

Como saber se sua IA está ficando "burra" com o tempo?

Imagine um chatbot corporativo que, nos primeiros meses de operação, responde com precisão, reduz o volume de chamados e melhora a produtividade das equipes.

Divulgação

Os resultados aparecem rapidamente, a satisfação dos usuários cresce e o projeto passa a ser visto como um caso de sucesso. Mas, algum tempo depois, as respostas começam a perder qualidade. Pequenos erros se tornam mais frequentes, informações passam a ficar desatualizadas e determinadas solicitações já não são atendidas com a mesma precisão de antes. Nada acontece de forma abrupta, a degradação é gradual, silenciosa e, justamente por isso, difícil de perceber.

O fenômeno se assemelha ao que ocorre com um funcionário que inicia sua trajetória com alto domínio técnico e grande capacidade de execução. Sem acompanhamento adequado, reciclagem constante, metas claras e avaliações periódicas, esse profissional pode perder eficiência ao longo do tempo. Os primeiros sinais costumam ser discretos: decisões inconsistentes e pequenas falhas que passam despercebidas na rotina. Quando a liderança finalmente identifica o problema, parte importante da produtividade já foi comprometida. Com a inteligência artificial, a lógica é bastante semelhante.

Durante muito tempo, muitas empresas enxergaram a implementação de IA como um projeto com início, meio e fim. O sistema era treinado, testado, aprovado e colocado em produção. O problema é que modelos generativos não operam como softwares tradicionais. Seu desempenho depende diretamente do ambiente em que estão inseridos. Mudanças em processos internos, atualização de bases de conhecimento, alterações em produtos, novas integrações e até transformações na forma como os usuários fazem perguntas podem impactar significativamente a qualidade das respostas.

É justamente aí que surge um dos conceitos mais relevantes da atual fase da inteligência artificial corporativa: a qualidade contínua.



Thiago R. de Souza

“Mudanças em processos internos, atualização de bases de conhecimento, alterações em produtos, novas integrações e até transformações na forma como os usuários fazem perguntas podem impactar significativamente a qualidade das respostas.”

Ao invés de avaliar a IA apenas antes de sua entrada em produção, as organizações passam a monitorar seu comportamento de forma permanente. Quanto mais autonomia um sistema recebe para interagir com clientes, apoiar decisões ou executar processos críticos, maior se torna a necessidade de supervisão constante. O objetivo é identificar desvios, perda de aderência às políticas internas, redução da precisão das respostas e outros sinais de deterioração antes que eles afetem a operação.

É nesse contexto que plataformas especializadas em avaliação contínua de agentes de IA, como o AgentCore Evaluations GA, ganham

espaço. A proposta dessas soluções é transformar o monitoramento da qualidade em um processo gerenciado e permanente, capaz de medir indicadores como precisão, consistência, conformidade regulatória, aderência às diretrizes da empresa e risco de alucinações.

Essa mudança de mentalidade representa um avanço importante na maturidade do mercado. Afinal, da mesma forma que empresas acompanham indicadores financeiros, desempenho comercial ou métricas operacionais, será cada vez mais necessário monitorar continuamente a qualidade dos sistemas inteligentes que participam das decisões do negócio.

Como dica, diria que, antes de colocar qualquer IA em produção, existem três perguntas que todo gestor deveria responder:

1 Como a qualidade será medida após a implementação? Sem métricas claras, é impossível saber se o desempenho está melhorando ou se deteriorando ao longo do tempo.

2 O que define uma boa resposta? Critérios objetivos de qualidade são fundamentais para avaliar precisão, consistência e alinhamento com os objetivos da organização.

3 Quem será responsável por acompanhar o desempenho da IA? Tecnologia sem governança tende a gerar riscos. Toda IA precisa de responsáveis pela supervisão contínua de seus resultados.

À medida que a inteligência artificial se torna parte integrante das operações corporativas, fica cada vez mais evidente que implementar um modelo é apenas o começo. As empresas que irão obter os melhores resultados nos próximos anos provavelmente não serão aquelas que simplesmente optarem por adotar as tecnologias mais avançadas, mas sim aquelas que desenvolverem processos sólidos de governança e melhoria contínua.

Como a sua empresa se posicionará?

(Fonte: Thiago R. de Souza, Senior Cloud/DevOps Engineer com mais de 9 anos de experiência em infraestrutura corporativa, AWS Community Builder e detentor de múltiplas certificações AWS em níveis Professional e Specialty).

Como criar e gerenciar agentes de IA para prevenção de fraudes

O caso em questão mostra que ter agentes especializados trabalhando juntos, um para vigiar, outro para analisar, um terceiro para agir e o último para aprender com os erros, é exatamente o que reduziu os falsos positivos em 38% e derrubou o tempo de resposta de horas para menos de 5 minutos. ▶▶

Como a Copa do Mundo mexe com o consumo no Brasil antes mesmo da bola rolar?

O especialista em tributação, Fabrício Tonegutti, explica o efeito do torneio mundial para economia. ▶▶

Nove coisas para fazer em Miami durante a Copa do Mundo da FIFA 2026

Cidade terá festas temáticas, festivais oficiais, experiências culturais e atrações espalhadas por diferentes regiões durante o torneio. ▶▶

PIX amplia acesso, mas exige gestão para não pressionar o caixa dos negócios digitais

Avanço do pagamento instantâneo impulsiona vendas no digital, mas expõe desafios de previsibilidade financeira e organização operacional. ▶▶

Automóveis

Via Digital Motors

Por Lucia Camargo Nunes

▶▶ Leia na página 4

Literatura

Livros em Revista

Ralph Peter

▶▶ Leia na página 7

Política

De olho na América Latina

Heródotos Barbeiro

▶▶ Leia na página 2

Economia da Criatividade

O Custo Invisível da Falta de Posicionamento nas Instituições de Ensino

Carol Olival

▶▶ Leia na página 7

Negócios em Pauta

Cassius Souza



São Paulo sedia o maior encontro brasileiro de pesquisa em Direito e Políticas Públicas

Foram divulgados os vencedores da segunda edição do Prêmio GovTech Summit 2026. Na categoria Iniciativa Pública, a 1ª colocação ficou com a Legis Vídeos; a 2ª colocada foi a E.I.T.A! Recife, com o case Desafios Públicos e o Fomento à Inovação Aberta e a 3ª posição ficou com a Smart Selo Procel. Em relação às startups GovTech, as agraciadas foram, em primeiro lugar, a Plataforma Valor Saúde Brasil, com o case IA Preditiva e DRG para Governança Clínica Baseada em Valor no Setor Público; a Ecosistema Ludopedagógico Playmove, que ficou com a segunda colocação e a Absens, com o case A Inteligência Artificial que transforma a ausência do paciente em gestão eficiente no SUS, com a terceira colocação. A premiação foi conduzida pelo Gabriel Fuscaldo, CEO da Agência Moove, Idealizador do GovTech Summit e Membro do Conselho do GovTech Lab; e o Ceo & Founder da Exxas, Giovanni Bernardo. Foram 156 inscrições, sendo duas delas internacionais.

▶▶ Leia a coluna completa na página 3

News@TI

Grupo RAI



Conferência gratuita na USP São Carlos debate aplicações reais da inteligência artificial

@Pesquisadores premiados, especialistas em grandes modelos de linguagem, empreendedores e profissionais que utilizam inteligência artificial (IA) para solucionar desafios reais estarão reunidos na Conferência RAIA 2026. Promovido pela Rede de Aprendizado em Inteligência Artificial (RAIA), grupo de extensão do Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação (ICMC) da USP, em São Carlos, o evento será realizado no dia 20 de junho, das 9 às 18h30, nos auditórios Fernão Stella de Rodrigues Germano e Luiz Antônio Fávoro. As inscrições são gratuitas e devem ser realizadas até dia 17 de junho neste formulário online: <https://icmc.usp.br/e/g8lrj>. Quem preferir acompanhar o evento remotamente poderá assistir à transmissão pelo canal do RAIA no YouTube, sem necessidade de inscrição prévia. Com o tema IA além do modelo: pesquisa, engenharia e impacto, a conferência pretende ampliar o debate sobre inteligência artificial para além dos avanços dos modelos computacionais. ▶▶ Leia a coluna completa na página 2