



CREDIBILIDADE

REPUTAÇÃO GANHA PROTAGONISMO NA ECONOMIA DA ATENÇÃO E ERA DA IA

▶▶▶ [Leia na página 8](#)

O risco invisível dos agentes de IA: quando a autonomia cresce mais rápido que a governança

A corrida pela adoção de agentes de Inteligência Artificial (IA) está acelerando. Segundo a McKinsey, 92% das empresas pretendem ampliar seus investimentos em IA nos próximos anos. O entusiasmo é compreensível.

Número demonstra que a IA já faz parte da rotina das organizações do estado. Ao mesmo tempo, quanto maior a adoção de soluções inteligentes, maior também se torna a necessidade de estabelecer mecanismos de governança, monitoramento e controle capazes de garantir que esses agentes atuem de forma segura, confiável e alinhada aos objetivos estratégicos das empresas.

Mas existe uma discussão que ainda recebe menos atenção do que deveria. À medida que agentes de IA passam a executar tarefas, recomendar decisões e interagir diretamente com clientes e colaboradores, cresce a necessidade de garantir que esses sistemas operem de forma segura, previsível e alinhada aos objetivos do negócio.

O desafio parece tecnológico. Na prática, é uma questão de governança.

O erro de tratar agentes de IA como sistemas tradicionais.

Em uma analogia: confiar a validação de um agente de IA às mesmas estratégias utilizadas para sistemas tradicionais é o mesmo que pedir que um contador faça a auditoria completa de um hospital.

Não se trata de competência. Um contador experiente pode conduzir auditorias complexas e identificar inconsistências financeiras relevantes. Porém, não seria razoável esperar que esse profissional assumisse a responsabilidade por avaliar protocolos clínicos ou processos relacionados à segurança dos pacientes.

O problema não está na capacidade. Está no escopo.

Com agente de IA acontece algo parecido. Muitas organizações estão utilizando estruturas de qualidade desenvolvidas para aplicações determinísticas em sistemas que operam de forma probabilística, interpretam contexto, realizam inferências e tomam decisões a partir de múltiplas variáveis.

Divulgação



Daniel Messias

“Cresce a necessidade de modelos capazes de conectar tecnologia, governança, processos e responsabilidade corporativa.

É uma diferença fundamental. Enquanto sistemas tradicionais seguem regras previamente definidas, agentes de IA lidam com situações ambíguas, informações incompletas e cenários dinâmicos. Isso exige critérios de avaliação igualmente diferentes.

Quando a IA erra, o impacto vai além da tecnologia.

Essa mudança altera também a natureza dos riscos envolvidos. Em aplicações convencionais, uma falha normalmente está associada a um defeito específico que pode ser identificado e corrigido. Já em ambientes de IA, os impactos podem ser mais difíceis de prever e reproduzir.

O problema é que as consequências não ficam restritas à área de tecnologia. Um agente que interpreta uma solicitação de forma errada, recomenda uma ação não indevida ou opera fora das diretrizes estabelecidas pode gerar consequências financeiras, operacionais, regulatórias e até reputacionais.

Quanto maior a autonomia dos agentes, maior a necessidade de mecanismos capazes de monitorar seu comportamento e garantir aderência

às regras do negócio. Por isso, a discussão sobre qualidade em IA deixou de ser um tema exclusivamente técnico. Ela passou a fazer parte da agenda de gestão estratégica das organizações.

O problema não é a IA. É a ausência de governança.

Uma das lacunas mais frequentes nos projetos atuais é a ausência de avaliações estruturadas, com a capacidade de medir continuamente o desempenho dos agentes e acompanhar sua evolução ao longo do tempo.

Outro desafio é sobre a regressão comportamental. Quando modelos passam por ajustes, recebem novos dados ou têm o contexto alterado, os comportamentos também podem mudar. Sem o acompanhamento adequado, essas alterações podem passar despercebidas até afetarem clientes e processos críticos.

Há ainda a necessidade de usar outras práticas de validação, por exemplo, simular tentativas de manipulação e cenários adversos para identificar vulnerabilidades antes que elas sejam exploradas em ambientes reais.

AI Operating Model: da experimentação para a escala

É justamente nesse contexto que ganha relevância a discussão sobre um AI Operating Model. À medida que a IA deixa de ser uma iniciativa experimental para se tornar parte da operação das empresas, cresce a necessidade de modelos capazes de conectar tecnologia, governança, processos e responsabilidade corporativa.

É necessário garantir que o agente opere de forma consistente, auditável e alinhada aos objetivos estratégicos da organização. A próxima etapa da evolução será definida pela capacidade das empresas de estabelecer confiança, previsibilidade e governança em sistemas que assumem responsabilidades cada vez mais relevantes para o negócio.

As organizações que conseguirem estruturar um AI Operating Model consistente estarão mais preparadas para transformar a experimentação em vantagem competitiva. As demais correm o risco de descobrir tarde demais que autonomia sem governança é vulnerabilidade.

E na sua empresa, qual é a autonomia do agente de IA?

(Fonte: Daniel Messias é diretor de negócios da Inmetrics).

Inteligência artificial posiciona logística com vantagem competitiva estratégica

A gestão da cadeia de suprimentos passa por uma transformação estrutural impulsionada pela combinação de inteligência artificial e análise avançada de dados. Pressionadas por um ambiente de negócios mais volátil, cadeias globais mais complexas e consumidores cada vez mais exigentes, empresas começam a abandonar modelos reativos, baseados em processos manuais e sistemas fragmentados...

Para informações sobre o

MERCADO
FINANCEIRO

faça a leitura do
QR Code com seu celular



Drex pode revolucionar o sistema com contratos inteligentes, tokenização e dinheiro programável

Projeto do Banco Central avança na fase de testes e promete modernizar operações financeiras, reduzir burocracias e ampliar a segurança das transações digitais.

Comunicação também é uma camada de segurança

Durante décadas, comunicação e segurança digital seguiram caminhos paralelos dentro das empresas. Enquanto uma área buscava fortalecer o relacionamento com clientes e consolidar a marca, a outra concentrava esforços em proteger sistemas, combater fraudes e garantir a continuidade das operações.

Sobrevivência ou agilidade: como alcançar a maturidade digital nos negócios?

É aquela velha história: durante muito tempo, a área de TI foi vista como uma frente de suporte, responsável apenas por resolver problemas.

Negócios em Pauta

AllImpacto FN 4



A formação de líderes se tornou uma prioridade para empresas

A formação de lideranças tem ganhado espaço nas estratégias das empresas brasileiras à medida que desafios relacionados à produtividade, retenção de talentos e crescimento sustentável passam a exigir mais do que conhecimento técnico. São José dos Campos receberá, no dia 25 de setembro, o Impacto FN 4, evento idealizado por Fabinho Nascimento, especialista em planejamento empresarial, contador e CEO do Grupo FN, ecossistema empresarial sediado no Vale do Paraíba que atua nas áreas de contabilidade, planejamento tributário, consultoria financeira, gestão empresarial e desenvolvimento de negócios (<https://www.sympla.com.br/evento/impacto-fn-4-a-mente-do-lider-a-cultura-do-campeao/3436937>).

▶▶▶ [Leia a coluna completa na página 3](#)

News@TI

Divulgação Genesys Xperience 2026



Genesys Xperience 2026

@A Genesys®, líder global em Orquestração de Experiência com IA na nuvem, anuncia a realização do Xperience 2026, o principal evento de experiência do cliente (CX) e IA do ano, que acontecerá de 1º a 3 de setembro de 2026 no Wynn Las Vegas Resort. O Xperience 2026 é onde as empresas aprendem a liderar na era agêntica. Liderado por especialistas da Genesys e por executivos de organizações globais de destaque — incluindo Vanguard, Blue Cross Blue Shield da Carolina do Norte, Roche, M&T Bank, Electrolux e Global Payments — os participantes obterão insights práticos para operacionalizar a IA em escala em toda a empresa. Por meio de palestras, sessões e oficinas práticas, a programação explorará como as organizações estão usando a orquestração agêntica para conectar a experiência do cliente e os fluxos de trabalho corporativos, gerando resultados de negócios. Todos os presentes aprenderão estratégias de colaboração entre humanos e IA, integração da IA em todas as jornadas do cliente e construção das estruturas de governança necessárias para apoiar a inovação responsável e o impacto nos negócios (<https://www.genesys.com/xperience>).

▶▶▶ [Leia a coluna completa na página 2](#)

A Outra Sala

A porta já
tinha fechado.
Você só continuava
tentando entrar.

Por Ana Luisa Winckler

▶▶▶ [Leia na página 5](#)

