

Softtek®

AI that Ships

Transformando a IA corporativa em valor de negócio mensurável

O princípio da Softtek para tornar a IA útil, duradoura e responsável nas empresas: começa pelos resultados de negócio para estruturar o conhecimento necessário e aplicar a disciplina de engenharia que garante seu funcionamento em produção.

SUMÁRIO EXECUTIVO

Atualmente, a maioria das empresas já utiliza IA. No entanto, um número muito menor consegue demonstrar o valor de negócio mensurável gerado por ela.

Essa lacuna está se tornando cada vez mais difícil de ignorar. Uma pesquisa do Project NANDA, do MIT Media Lab, constatou que, apesar de um investimento estimado entre US$ 30 bilhões e US$ 40 bilhões em IA generativa por parte das empresas, 95% das organizações estudadas não observaram retorno mensurável.[1]

As organizações investiram em copilotos, provas de conceito, automação e iniciativas de IA generativa. É fácil encontrar sinais de atividade. Já o impacto nos negócios é mais difícil de identificar.

Esse cenário costuma ser descrito como um problema de adoção ou de tecnologia. Na maioria dos casos, porém, sua origem está em uma etapa anterior. Muitos programas de IA começam com um modelo, uma ferramenta ou um caso de uso e, a partir daí, tentam encontrar uma necessidade de negócio que justifique sua aplicação.

Essa ordem faz diferença.

Uma pesquisa do AI Proficiency Report 2026, da Section, revelou que 85% dos profissionais que trabalham com conhecimento ainda não têm um caso de uso claro de IA que gere valor.[2] O desafio já não é mais ter acesso à IA, mas conectá-la a resultados que realmente importam.

As organizações que alcançam os melhores resultados de negócio seguem o caminho oposto. Começam com um objetivo de negócio e, em seguida, determinam como a tecnologia pode contribuir para alcançá-lo. Essa diferença muitas vezes determina se a IA chega à produção, conquista adesão e gera valor duradouro.

O que é AI that Ships?

AI that Ships é o princípio da Softtek que estabelece que a IA gera valor quando está conectada a resultados de negócio mensuráveis, é desenvolvida para operar em produção e conta com uma governança que permite sua evolução contínua ao longo do tempo.

O ponto de partida é o valor, não a tecnologia. O sucesso significa melhorar um resultado de negócio mensurável, e não simplesmente implementar mais soluções de IA.

Isso significa conectar a IA a um objetivo de negócio, desenvolvê-la para operar em produção e estabelecer a governança e os ciclos de feedback necessários para aprimorá-la continuamente.

Este material aborda três disciplinas fundamentais:

- **Começar pelo valor, não pelos casos de uso.**
- **Transformar o conhecimento de domínio em tecnologia.**
- **Desenvolver para operar em produção, não apenas para demonstrações.**

Juntas, essas disciplinas oferecem um caminho prático para transformar iniciativas de IA em resultados mensuráveis.

A lacuna em IA não está onde a maioria das organizações imagina.

A primeira onda de IA generativa nas empresas tornou a experimentação especialmente acessível. As equipes passaram a testar modelos, desenvolver assistentes e automatizar tarefas sem exigir o tempo e a infraestrutura necessários em ondas tecnológicas anteriores.

Essa acessibilidade acelerou as iniciativas, mas não necessariamente a geração de valor.

A desconexão também é perceptível dentro das organizações. Uma reportagem do Wall Street Journal destacou uma diferença de 38 pontos entre os ganhos de produtividade relatados pelos executivos e a experiência dos profissionais que atuam na linha de frente.[3]

Uma demonstração comprova que algo pode funcionar. A operação em produção comprova que essa solução pode gerar valor no mundo real.

A IA precisa funcionar em conjunto com os dados, sistemas, processos, requisitos de segurança e condições operacionais da organização. Deve entregar resultados confiáveis, e não apenas sucessos pontuais. Acima de tudo, precisa contribuir para melhorar algo que realmente importa para o negócio.

Um projeto piloto pode funcionar junto com o negócio. A IA em produção precisa fazer parte do negócio.

É por isso que muitas iniciativas de IA ficam estagnadas, mesmo quando o modelo apresenta um bom desempenho. A HFS Research chama esse cenário de “pilot purgatory” (purgatório dos projetos piloto): um ciclo interminável de experimentações que nunca chegam à implementação em larga escala nas empresas.[4]

O contexto muda. As integrações falham. Os resultados não são validados. As responsabilidades permanecem indefinidas. As equipes podem perceber que a nova capacidade adiciona trabalho, em vez de eliminá-lo.

Um modelo melhor, por si só, não consegue resolver esses problemas.

A verdadeira questão não é se uma organização consegue desenvolver um caso de uso de IA, mas se esse caso de uso está conectado à geração de valor, foi projetado para promover a adoção e é capaz de entregar resultados consistentes quando passa a fazer parte do negócio.

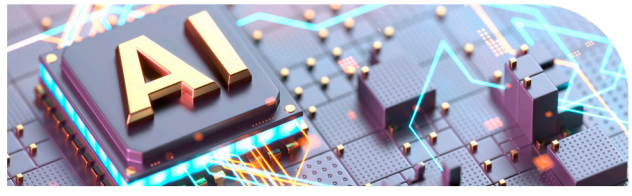
Comece pelo valor, não pelos casos de uso.

Onde podemos usar IA?

A pergunta parece prática, mas coloca a tecnologia à frente do problema. Ela incentiva as organizações a reunir casos de uso, em vez de compreender onde o valor é gerado, atrasado, perdido ou limitado.

Um ponto de partida melhor é:

Onde decisões melhores, execução mais rápida ou menos atritos poderiam gerar um impacto significativo nos negócios?



Os fluxos de valor mostram como o trabalho acontece na prática. Eles revelam falhas nas transições entre equipes, decisões atrasadas, atividades repetitivas, experiências insatisfatórias para os clientes e outras fontes de atrito que tornam o negócio mais lento.

Só então a IA deve entrar na discussão.

Essa abordagem também ajuda as organizações a evitar que resolvam o problema errado. A IA pode aumentar a velocidade e a escala de um processo, mas isso, por si só, não representa uma melhoria.

Quando aplicada a um fluxo de trabalho mal estruturado, a IA pode simplesmente ajudar a organização a fazer algo errado com mais rapidez.

Começar pelo valor coloca algumas questões importantes em foco:

- Qual indicador de negócio precisa melhorar?
- Qual comportamento ou processo precisa mudar para que isso aconteça?
- A IA é o recurso mais adequado para alcançar esse objetivo?
- Quais evidências demonstrarão que a mudança está funcionando?
- Quem será responsável pelo resultado após a implementação?

Em conjunto, essas perguntas ajudam a definir o resultado esperado, o papel que a IA deve desempenhar, como o sucesso será medido e quem continuará responsável pelos resultados.

O objetivo não é encontrar mais oportunidades de uso da IA, mas identificar aquelas que realmente valem a pena levar para produção.

Transforme o conhecimento de domínio em tecnologia

Os modelos de uso geral possuem amplas capacidades. No entanto, as empresas geram valor a partir daquilo que as torna únicas.

Isso inclui conhecimento especializado do setor, práticas operacionais, expectativas dos clientes, decisões relacionadas a riscos e o discernimento que os profissionais aplicam no dia a dia. A IA se torna mais eficaz quando esse conhecimento orienta a forma como interpreta situações e define suas próximas ações.

Esse conhecimento não pode permanecer restrito a apresentações, documentos de processos ou à experiência de poucos especialistas. Ele precisa ser traduzido em contexto, regras, fluxos de trabalho e mecanismos de controle.

A IA não precisa saber tudo o que um especialista sabe. Precisa de conhecimento suficiente para tomar decisões melhores dentro de uma função definida, incluindo:

- O contexto de negócio por trás de uma solicitação.
- As regras que definem um resultado aceitável.
- As exceções que exigem discernimento humano.
- Os sistemas e dados que pode utilizar.
- As ações que pode executar.



- As condições que exigem escalonamento.
- Os indicadores utilizados para avaliar o sucesso.

A experiência acumulada em entregas vai além de um diferencial organizacional. Ela se torna um ativo de engenharia.

A IA pode acelerar a produtividade, mas essa velocidade torna o discernimento ainda mais importante. As pessoas fornecem o contexto, o julgamento e a responsabilidade necessários para garantir que essa aceleração esteja direcionada aos resultados certos.

As organizações não precisam escolher entre a expertise humana e a IA. Os modelos operacionais mais eficazes combinam ambos.

Contexto

A IA precisa do contexto de negócio adequado no momento certo. Ele deve ser atual, relevante e confiável.

Integração e melhoria contínua

O valor duradouro da IA vem de sua integração aos fluxos de trabalho, sistemas e decisões do dia a dia, utilizando o feedback para aprimorar continuamente os resultados.

Validação

Organizations need clear rules for what AI can do, what requires review, and how results are evaluated.

Governança

Segurança, privacidade, conformidade, rastreabilidade e responsabilidade devem estar incorporados desde o início.

Soberania

Mantenha a inteligência desenvolvida pela sua organização sob seu próprio controle, e não nas mãos de um fornecedor.

Aspectos econômicos

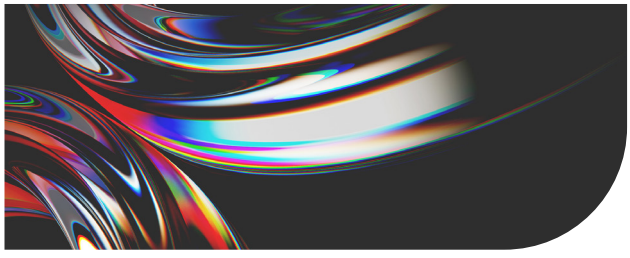
O modelo mais avançado nem sempre é o mais adequado. Custos, desempenho, velocidade e riscos precisam ser considerados.

O mais importante é reunir essas disciplinas em torno de um resultado de negócio.

A abordagem da Softtek é independente de modelos. Ela pode ser aplicada com a plataforma de IA proprietária da Softtek, FRIDA (Framework for Intelligent Digital Automation), ou no ambiente de IA já existente do cliente. A tecnologia pode mudar, mas a disciplina necessária para implementar soluções em produção com sucesso permanece a mesma.

A IA corporativa precisa ir além dos ciclos de evolução dos modelos, das decisões sobre plataformas ou das relações com fornecedores.

Da oportunidade à geração de valor em produção



AI that Ships se aplica antes, durante e depois do desenvolvimento.

Antes do desenvolvimento: identifique onde o valor pode ser gerado

AI that Ships começa muito antes do início do desenvolvimento. As organizações precisam compreender onde o valor é gerado e quais obstáculos comprometem esse processo antes de avaliar modelos, ferramentas ou casos de uso.

O objetivo é identificar um resultado que vale a pena melhorar, definir responsáveis e estabelecer como o sucesso será medido. Gerar mais ideias de aplicação da IA pode ficar para depois.

Durante o desenvolvimento: mantenha o objetivo em foco

Uma vez definido o resultado esperado, é preciso garantir que ele seja mantido ao longo do desenvolvimento. As equipes de negócio e tecnologia tomam centenas de decisões durante esse processo, e cada transição entre equipes representa uma oportunidade de perder o foco.

Manter o objetivo em perspectiva durante o desenvolvimento é uma disciplina prática, e não apenas uma meta de alinhamento:

- Traduzir o objetivo em uma especificação que permita medir o desenvolvimento.

- Validar os resultados e os artefatos produzidos com base nessa especificação à medida que são gerados, e não apenas ao final.
- Estabelecer pontos de verificação nos quais uma pessoa confirme se o trabalho está no caminho certo antes de avançar.
- Estruturar o desenvolvimento para que o progresso em direção ao resultado esperado possa ser medido desde o primeiro dia.

Quanto mais próxima for a conexão entre a solução e o resultado pretendido, maiores serão as chances de uma adoção bem-sucedida.

Perder essa conexão é uma das maneiras mais rápidas de fazer um projeto-piloto promissor perder força.

Após a implementação: torne a operação mais inteligente

A entrega não representa o fim do trabalho.

Cada decisão, exceção e caso solucionado deve contribuir para melhorar o próximo resultado. O sistema deve se tornar cada vez mais útil à medida que acumula contexto e aprende onde a intervenção é mais necessária.

Nas operações de tecnologia, por exemplo, isso significa conectar eventos técnicos ao impacto nos negócios, utilizar os aprendizados para prevenir interrupções, resolver problemas futuros com mais rapidez e aprimorar continuamente a capacidade de resposta da operação.

Uma operação com menos ocorrências é uma consequência desse processo. O verdadeiro objetivo é construir uma operação que se torne mais eficiente e capaz a cada ciclo.

Como AI that Ships se aplica na prática.



Na abordagem AI that Ships, o objetivo de negócio vem primeiro, antes da escolha de qualquer modelo ou agente.

Considere a qualidade de software. O desafio raramente está na falta de testes.

Na maioria das vezes, as equipes enfrentam dificuldades com o aumento da complexidade, a capacidade limitada de testes, ciclos longos de validação e o risco de falhas chegarem à produção.

O primeiro passo é definir o objetivo: melhorar a qualidade do software e, ao mesmo tempo, reduzir os atritos no processo de entrega. A capacidade de IA é então integrada ao fluxo de trabalho, ao modelo de governança, ao processo de engenharia e aos indicadores utilizados para avaliar o sucesso.

Na área de engenharia de qualidade, a Softtek aplica IA por meio do FRIDA Intelligent Test Automation para gerar casos de teste, ampliar a cobertura de testes de regressão e identificar defeitos mais cedo no ciclo de desenvolvimento. Nesse contexto, o sucesso significa ciclos de validação mais rápidos, menos defeitos chegando à produção e maior confiança nos produtos lançados.

A IA gera valor quando passa a fazer parte da maneira como o trabalho é realizado, e não quando opera paralelamente a ele.

A governança não é um freio.

A governança às vezes é apresentada como o mecanismo de controle que desacelera a IA.

Em produção, acontece o contrário.

Diretrizes claras reduzem ambiguidades. Elas definem quais dados podem ser utilizados, quais ações são permitidas, o que exige aprovação humana, como os resultados devem ser validados e quem é responsável quando o sistema se comporta de maneira inesperada.

Sem essas definições, os projetos-piloto continuam sendo apenas projetos-piloto, porque ninguém está preparado para assumir o risco operacional da implementação.

Uma governança eficaz dá às organizações condições para avançar mais rapidamente, pois os riscos são tratados durante o desenvolvimento, e não identificados somente após a implementação.

Ela também fortalece a confiança. Os profissionais têm maior probabilidade de adotar a IA quando compreendem seu papel, seus limites e sua própria autonomia. Os executivos, por sua vez, têm maior probabilidade de ampliar seu uso quando

A governança não é uma etapa de aprovação final. Ela faz parte da engenharia.

O que as lideranças devem perguntar a seguir

A próxima conversa sobre IA nas empresas não deve começar com uma comparação entre modelos ou mais uma busca por casos de uso.

Ela deve começar pelo negócio. Onde o valor está sendo perdido? O que precisa mudar? De quais conhecimentos o sistema precisará? O que será necessário para que funcione em produção? Como o sucesso será medido? E quem continuará responsável após a implementação?

Essas perguntas podem ser menos empolgantes do que uma demonstração. Mas são muito mais relevantes.

As organizações que gerarão valor duradouro com IA não serão aquelas com mais projetos-piloto, ferramentas ou anúncios. Serão aquelas que conectarem a IA aos resultados de negócio, desenvolverem soluções para condições reais de operação e continuarem aprimorando-as após a implementação.

Elas não vão parar no desenvolvimento de demonstrações.

Vão desenvolver uma AI that Ships.

Saiba como a Softtek ajuda a levar a IA da oportunidade à produção.

softtek.com/pt

A Softtek gera resultados ao combinar disciplina de engenharia e supervisão especializada para colocar a IA em produção, sempre conectada aos resultados de negócio. Pioneira no modelo nearshore, aproximamos tecnologia e estratégia de negócios. Simples. Inteligente. Confiável.

Todos os Direitos Reservados © Valores Corporativos Softtek S.A. de C.V. 2026. Softtek, the Softtek logo, Near Shore® and other Softtek products and services mentioned here in are registered trademarks of Valores Corporativos Softtek S.A. de C.V. in USA, Mexico and several other countries.