practia | A company of publicis sapient



AGENTIC AUTOMATION:
Do piloto à transformação real

A terceira onda da transformação digital é marcada pela IA agêntica, uma automação adaptativa e autônoma que redefine processos e negócios.

practia | A company of publicis sapient



AGENTIC AUTOMATION:
Do piloto à transformação real

ÍNDICE

Evolução: da IA aos Agentes 4
Tecnologias habilitadoras 5
Tipologias: de copilotos a supervisores 7
O que muda em relação ao RPA? 8
Investimento global e oportunidades na LATAM 9
Uma nova arquitetura do trabalho 10
Casos de uso com impacto real 11
Como começar? Roadmap de adoção 13
Governança, ética e riscos 14
Practia, uma empresa Publicis Sapient 15

INTRODUÇÃO

Estamos diante de um momento de virada para a tecnologia organizacional. Em um ambiente cada vez mais dinâmico, competitivo e digitalizado, **as empresas já não podem se limitar a automatizar tarefas: precisam de sistemas que compreendam, decidam e evoluam por conta própria.**

Durante anos, a transformação digital esteve centrada em digitalizar processos, reduzir erros e aumentar a eficiência. Mas hoje, a verdadeira vantagem competitiva não está apenas em executar melhor, e sim em agir com inteligência real.
Na **Practia,** acompanhamos essa evolução desde suas primeiras etapas. Agora, em um novo contexto, tecnologias como a inteligência artificial generativa e o aprendizado por reforço abrem caminho para uma nova geração de soluções: os agentes autônomos.

Esses sistemas não apenas executam tarefas; eles percebem o ambiente, planejam ações, as realizam e aprendem continuamente. Uma arquitetura viva que marca a entrada definitiva em uma nova etapa: **a era do agentic automation.**

Este informe, elaborado pela Practia, uma empresa Publicis Sapient, explora o impacto real dessa evolução. Nele, analisamos como as organizações estão passando do piloto para a adoção estratégica, quais tecnologias viabilizam esse avanço e que casos de uso já mostram resultados concretos. Também discutimos projeções futuras, oportunidades e desafios regulatórios.

A diferença em relação ao RPA tradicional é clara. **A automação já não se limita a passos predefinidos, mas sim a um ecossistema inteligente de agentes que interagem em tempo real, adaptam-se e colaboram.** Automatizar com agentes significa redesenhar a forma como as organizações criam valor, escalam operações e liberam talento humano para atividades estratégicas.

"Acredito que o impacto será muito grande, e ainda não temos dimensão disso."

Juan Echagüe, doutor em informática e diretor regional de I+D na Practia, uma empresa Publicis Sapient



EVOLUÇÃO: DA IA AOS AGENTES

A terceira grande onda da transformação digital já está em curso, tendo a inteligência artificial como protagonista.

Durante décadas, a IA foi uma tecnologia útil, mas limitada, aplicada a nichos específicos como predição estatística ou motores de recomendação.

Essa primeira onda de automação trouxe eficiência operacional, redução de erros e economia de tempo, mas apresentava limitações evidentes: não se adaptava a variações nem a novos contextos.

Com a evolução dos modelos fundacionais (foundation models), **entramos na era da IA Generativa.** Surgiu, então, a **automação cognitiva,** que democratizou capacidades antes exclusivamente humanas: interpretar linguagem natural, lidar com documentos, tomar decisões simples.

Mesmo assim, a inteligência permanecia passiva: o controle seguia nas mãos do humano. Seu impacto restringia-se a tarefas pontuais, muitas vezes isoladas dos fluxos operacionais centrais.

Hoje, em 2025, estamos diante de uma nova fase: a dos sistemas agênticos.

O conceito de **agentic systems** refere-se a soluções capazes de **tomar iniciativa, planejar, agir e aprender** de forma autônoma em ambientes complexos, sem depender de programação

Essa evolução representa uma ruptura frente ao RPA tradicional e dá origem ao conceito de **APA** (Agentic Process Automation), um conceito acunhado pela **Practia,** que que define a transição de tarefas automatizadas para processos realmente inteligentes.

Já não falamos em apenas treinar modelos para gerar conteúdo, mas em orquestrar inteligências capazes de atuar como colaboradores digitais.

O que antes era impossível de automatizar, devido à variabilidade, falta de estrutura ou alta carga cognitiva, hoje se torna um campo fértil para essa nova geração de automação.

Trata-se de uma automação adaptativa, autônoma e escalável, desenhada para transformar os negócios a partir do seu núcleo operacional.

EVOLUÇÃO CONCEITUAL

Etapa	Características principais	Limitação principal
IA Tradicional	Algoritmos de predição e classificação	Pouca autonomia, rigidez
IA Generativa	Produção de texto, código, imagens, áudio	Necessita de constante intervenção
IA Agêntica	Tomada de decisões, execução autônoma de tarefas	Desafios de governança e escalabilidade

TECNOLOGIAS HABILITADORAS

As capacidades que permitem aos sistemas perceber, aprender e agir de forma autônoma.

O avanço para uma nova era de automação inteligente não seria possível sem a maturação e convergência de **três pilares tecnológicos:** os Modelos de Linguagem de Grande Escala (LLMs), o Aprendizado por Reforço (RL) e o Deep Learning.

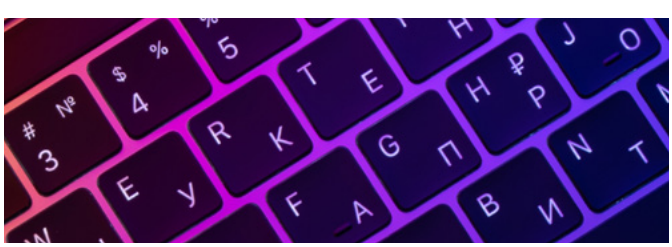
Na **Practia**, trabalhamos com essas tecnologias desde suas primeiras aplicações comerciais, avaliando sua evolução e adaptando-as aos desafios reais de nossos clientes na América Latina.

Cada uma dessas tecnologias **traz capacidades específicas** por meio de avanços recentes em modelos, algoritmos e arquiteturas que **integrados, dão origem aos agentes como sistemas autônomos.**

1.

Large Language Models (LLMs)

Modelos como GPT-4 (OpenAI), Gemini (Google DeepMind) e Claude (Anthropic, em variantes como Claude Opus e Claude Sonnet) **oferecem capacidades avançadas de compreensão semântica, geração de linguagem natural e raciocínio contextual.** Esses modelos permitem que agentes automatizados interpretem instruções complexas, respondam com fluidez e adaptem sua linguagem conforme o contexto e o interlocutor. Graças à sua capacidade de raciocínio emergente, podem lidar com tarefas que não foram programadas explicitamente, gerando soluções viáveis a partir de exemplos, padrões e contexto.





2.

Deep Learning

O deep learning é um pilar fundamental da agentic automation, pois permite que os agentes percebam seu ambiente por meio de linguagem, imagens, áudio e sinais estruturados, facilitando ações autônomas em cenários complexos e dinâmicos. Sua base são as redes neurais profundas, que simulam o funcionamento do cérebro humano por meio de camadas de nós interconectados que aprendem a transformar dados em decisões.

Entre as arquiteturas mais relevantes, destacam-se:

- **Transformers,** essenciais em processamento de linguagem natural (base de modelos como GPT, Claude ou Gemini).
- **CNN,** aplicadas à visão computacional em setores como saúde, segurança ou manufatura.
- **RNN** e variantes (LSTM, GRU): úteis para dados sequenciais como texto ou séries temporais.
- **GAN,** que geram conteúdo sintético para simulações ou treinamento.
- **Modelos multimodais,** que integram texto, imagem, áudio e sinais estruturados em um mesmo modelo, ampliando contexto e adaptabilidade.

A combinação dessas arquiteturas permite construir agentes com percepção robusta, capazes de interpretar, decidir e aprender mesmo em ambientes de alta variabilidade.

3.

Reinforcement Learning (RL) y Multi-Agent Reinforcement Learning (MARL)

O aprendizado por reforço treina agentes através **de testes e erros, otimizando suas decisões em função de recompensas.** Em ambientes multiagente (MARL), múltiplos agentes interagem entre si, cooperando ou competindo, o que possibilita projetar sistemas distribuídos, resilientes e adaptativos. Essa capacidade é essencial em cenários de negócios com múltiplas variáveis e objetivos interdependentes.

"Vamos ter versões híbridas de modelos de IA que incorporem o melhor dos LLMs e o melhor de outras estratégias, em dispositivos mais sofisticados. [...] Os engenheiros voltaram para a festa", declarou Daniel Yankelevich, Fundador da Practia Global e Diretor da Fundar.

A convergência dessas tecnologias gera agentes que não apenas executam instruções, mas que também planejam, se comunicam, resolvem ambiguidades, ajustam seu comportamento e, sobretudo, melhoram com o tempo.

Tecnologia	Capacidade Habilitada	Impacto em Agentes
LLMs	Compreensão de linguagem e contexto	Interação fluida e adaptativa
Deep Learning	Percepção multimodal (texto, imagem, áudio)	Ação em ambientes dinâmicos
RL / MARL	Aprendizado a partir do ambiente	Melhoria contínua e cooperação distribuída

TIPOLOGIAS:
DE COPILOTOS A SUPERVISORES

Desde copilotos básicos até ecosistemas multiagente

Nem todos os agentes são iguais. Entender suas diferenças funcionais e estruturais permite aplicar a solução adequada a cada necessidade organizacional.

Por nível funcional:

Os agentes podem desempenhar diferentes níveis de autonomia e papel operacional dentro de um processo:

Copilotos: sistemas que atuam como assistentes imediatos do usuário, oferecendo sugestões, completando formulários ou antecipando erros. Requer intervenção humana e seus ideais para tarefas repetitivas com variáveis limitadas.

Assistentes: executam tarefas de ponta a ponta dentro de um fluxo acotado. Atua sem supervisão constante e é útil em processos operacionais claramente definidos, como aprovações, integrações ou geração de relatórios.

Supervisores: agentes do prefeito jerarquía que coordenam outros agentes. Avaliar o desempenho, redistribuir tarefas, ajustar parâmetros globais. São chaves em arquiteturas complexas e escalonáveis.

Por arquitetura interna:

Além do nível funcional, os agentes podem se diferenciar pelo seu design arquitetônico:

Agentes monolíticos: concentram capacidades de raciocínio, ação e comunicação em um único modelo. São mais simples de implementar, mas menos escaláveis.

Sistemas multiagente: distribui funções entre vários agentes especializados que colaboram, intercambiam dados e se retroalimentam. Esta arquitetura permite abordar problemas complexos com maior eficiência e resiliência

Nivel 1.
Copilotos: assistência direta ao usuário

Nivel 2.
Assistentes: execução autônoma de tarefas

Nivel 3.
Supervisores: Coordenação de outros agentes

Design Monolítico **VS.** Arquitetura Multiagente

Ambas dimensões são complementares. Muitas soluções combinam copilotos com assistentes, e escalam de monolítico para multiagente conforme a maturidade do sistema.



O QUE MUDA EM RELAÇÃO À RPA?

A RPA tradicional automatiza tarefas repetitivas com regras fixas. É eficaz para estruturar processos com pouca variabilidade, mas fica limitado diante de ambientes dinâmicos ou decisões dependentes do contexto. É extremamente dependente de fluxos pré-programados e muito sensíveis a mudanças, limita seu potencial e até 30% a 50% dos projetos fracassam por sua baixa resistência a variáveis de processo.

Na **Practia**, o que vimos de primeira mão: muitas organizações alcançam uma tecnologia funcional com o RPA e buscam novas soluções que lhes permitam ir mais além da eficiência mecânica.

O agentic automation representa um salto qualitativo. Os agentes não executam sozinhos, mas compreendem o propósito, adaptam seu comportamento, colaboram e aprendem. **Esta capacidade de raciocínio e adaptação** permite resolver tarefas não estruturadas, antecipar cenários e operar de forma autônoma antes de novas condições.

Esta mudança de paradigma traz transformações concretas nas organizações:

- **Velocidade operativa sem precedentes:** tarefas que antes de tomar dias são resolvidas em minutos.
- **Redução de custos e erros:** menor dependência humana, maior coerência e eficiência.
- **Escalabilidade sem fricção:** integra novos agentes com mudanças estruturais mínimas.
- **Adaptabilidade em tempo real:** diante de mudanças normativas ou de negociação, os agentes se ajustam sem reprogramação manual.
- **Transformação de talento:** as pessoas são focadas em supervisionar, projetar e melhorar, não em executar.

Gartner revelou a Agentic AI como uma das cinco principais tendências tecnológicas estratégicas para 2025, destacando que apenas com base em sua integração em processos verticais gera mudanças transformacionais.

O valor desta arquitetura não reside apenas na eficiência, mas na sua capacidade de transformar como se gera valor dentro da empresa.

Característica	RPA tradicional	Agentic Automation
Tipo de automação	Comportamento sequencial, baseado em regras	Orientada a objetivos, proativa e adaptativa
Flexibilidade diante de mudanças	Alta fragilidade	Tolerância e adaptação em tempo real
Aprendizado e melhoria	Estático	Evolui e reforça ações com experiência
Alcance do processo	Limitado a passos específicos	Desde a meta completa até sua execução integral
Retorno sobre o investimento	Curto prazo	Composto e sustentado a médio-longo prazo

A verdadeira inovação surge ao integrar ambas as abordagens, e na **Practia** fazemos isso com uma visão complementar que combina controle, autonomia e visão estratégica.

INVERSÃO GLOBAL E OPORTUNIDADES NA LATAM

O mercado de agentic automation está em pleno crescimento. **Em 2025**, o mercado global **alcançou USD 13,8 milhões,** com projeções que podem levá-lo a superar os **USD 140 milhões até 2032** (HTF Market Intelligence).

Outros informes, como o Master of Code, estimam que o mercado foi de **US$ 5.430 milhões em 2024** e que crescerá até **US$ 7.920 milhões em 2025**, com uma taxa calculada anual (CAGR) de 45,8% projetada para 2034.

Este impulso também se reflete no **volume de inversão em inovação.** Somente no primeiro trimestre de 2025, foram concretadas mais de 200 rodadas de financiamento em startups e empresas emergentes do setor, totalizando **US$ 46.500 milhões,** o que representa um **crescimento interanual de 63%.**

A mensagem é clara, o mercado já escolheu sua próxima fronteira tecnológica. E as empresas que não agirem a tempo correm o risco de ficar atrás de seus concorrentes mais ágeis.

Segundo o relatório global da UiPath, **90 % dos CIOs já identificam processos que podem ser transformados por meio da IA agentiva**, e mais de 77 % planejam investir nessa tecnologia em 2025.

LATAM: um ecossistema em plena expansão

A América Latina também está se consolidando como um terreno fértil para a automatização agência. Segundo do Grand View Research (2025), **o mercado regional gerou US$ 187 milhões em 2024** e espera atingir **US$ 1.859 milhões para 2030, com um crescimento projetado de 47,4%.**

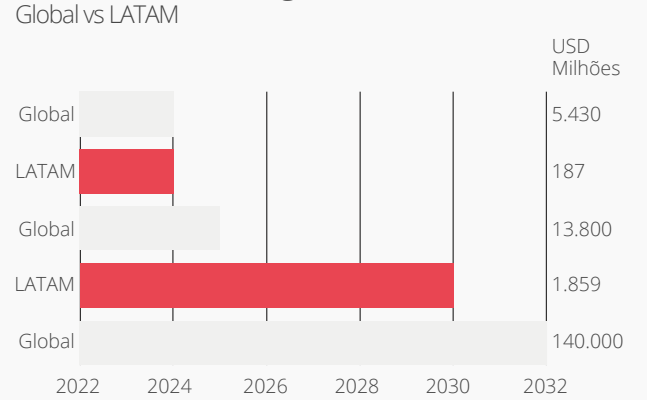
O Brasil lidera a adoção na região, seguido por México e Argentina. Setores como bancos, telecomunicações e indústria de bens de consumo e varejo são os mais ativos, impulsionados pela necessidade de modernizar processos legados, aproveitar soluções em nuvem e aplicar IA generativa de forma mais sofisticada.

O potencial da LATAM é imenso: há espaço, demanda e investimento. Mas também existe uma oportunidade estratégica de liderar, e não apenas seguir tendências.

Na **Practia** estamos ajudando a transformar esse contexto em vantagem competitiva real..

> ***Miguel Bilello, Advisor Special Business na Practia, uma empresa Publicis Sapient,*** *comenta "Apesar da inflação tecnológica de 4,8% no mundo e de um ano de 2024 complexo, a maioria das empresas aumentou seu orçamento de tecnologia. Em geral, 40% dessas empresas cresceram acima da inflação tecnológica, enquanto outras ficaram abaixo; no entanto, as organizações continuam investindo em tecnologia, porque não é uma opção – elas precisam investir para não ficar fora do negócio."*

Investimentos em Agentic Automation
Global vs LATAM



Apesar dos desafios estruturais, os países da região têm demonstrado uma notável capacidade de integrar tecnologias emergentes, adaptando-as às suas necessidades locais.

UMA NOVA ARQUITETURA DE TRABALHO

Visão conceitual do modelo agentivo

Na **Practia** entendemos que **a adoção de agentes inteligentes** não representa únicamente uma melhora incremental na eficiência operacional: **implica uma reconfiguração estrutural do modelo de trabalho.** Essa nova arquitetura do trabalho redefine o papel da **automação,** que deixa de ser uma camada complementar para se tornar um **componente central do design organizacional.**

A partir da nossa experiência em múltiplas indústrias, observamos que os agentes não são mais simples executores de tarefas. Graças à sua capacidade de percepção, raciocínio e adaptação, podem assumir funções analíticas, operacionais, de coordenação e até de supervisão tática. Isso permite que as pessoas se desloquem para funções de maior complexidade cognitiva: design de estratégias, inovação, relações humanas e tomada de decisões com visão de longo prazo.

Na **Practia,** trabalhamos com três princípios-chave que definem essa transformação:

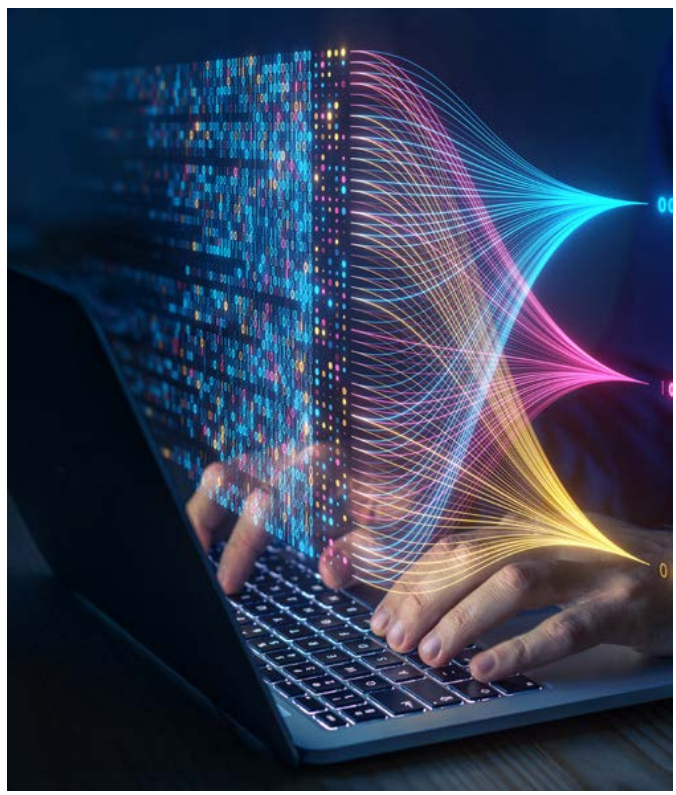
Distribuição dinâmica do trabalho: os processos não são mais atribuídos de forma rígida entre humanos e sistemas. Implementamos soluções em que os agentes redistribuem tarefas em tempo real, de acordo com a carga operacional, a criticidade e a especialização requerida.

Interação simbiótica entre agentes e pessoas: desenhamos fluxos de trabalho colaborativos, onde os agentes não substituem, mas ampliam a capacidade humana, potencializando tanto o desempenho quanto a satisfação da equipe.

Orquestração inteligente em escala: habilitamos arquiteturas descentralizadas que permitem uma execução autônoma, resiliente e ágil, capaz de responder proativamente a mudanças na demanda, contexto ou regras de negócio.

O resultado é uma organização mais flexível, adaptável e orientada à criação de valor.

Na Practia, implementamos esse enfoque com o objetivo de habilitar uma expansão operacional sustentável, eliminar gargalos derivados de tarefas repetitivas e potencializar a contribuição estratégica das equipes humanas.



Perspectivas de adoção

As projeções reforçam essa tendência: segundo Prism Media (2025), **mais de 60% das novas implementações de IA em empresas incluirão IA agêntica antes de 2026,** e até 2028, espera-se que 33% das aplicações empresariais já a integrem de forma nativa. Isso não reflete apenas uma adoção tecnológica, mas uma mudança profunda na lógica de design organizacional.

O verdadeiro potencial dos agentes não reside apenas em sua autonomia, mas na capacidade de redefinir o trabalho como um sistema dinâmico, colaborativo e adaptativo. Adotar essa arquitetura hoje não é apenas uma vantagem competitiva: é um investimento na sustentabilidade e agilidade do negócio do futuro.



practia | A company of publicis sapient

CASOS DE USO COM IMPACTO REAL

O Agentic Automation já está gerando resultados mensuráveis em diversos setores. Na Practia, acompanhamos grandes empresas da LATAM em sua jornada rumo à APA (Agentic Process Automation), aplicando IA preditiva, generativa e agêntica em projetos concretos que impactam diretamente os resultados de negócio.

Os agentes estão transformando operações-chave em cinco indústrias:

TI e Tecnologia

Os agentes automáticos estão redefinindo operações de suporte e desenvolvimento. Eles vão além do monitoramento estático: detectam anomalias, diagnosticam causas raiz, executam correções automatizadas ou escalonam incidentes quando necessário, tudo em tempo real.

Isso permite prevenir falhas antes que ocorram e reduzir drasticamente os tempos de inatividade. Além disso, os agentes orquestram fluxos complexos de integração e deploy contínuo, acelerando os ciclos de desenvolvimento de software e melhorando a qualidade do produto final.

Impacto chave: resiliência operacional, eficiência proativa, aceleração do time-to-market.

Finanças e Serviços Financeiros

No setor financeiro, os agentes automatizam tarefas críticas, como validação e conciliação de transações, geração de relatórios regulatórios e análise de risco em tempo real.

> ***Daniel Marconi, Diretor Regional de Serviços Financeiros para LATAM na Practia, uma empresa Publicis Sapient,*** *afirmou que: "A transformação digital na América Latina está mudando completamente o jogo. Antes, abrir uma conta ou solicitar um crédito era um processo burocrático e lento; agora você faz em minutos pelo celular. [...] Os bancos tradicionais estão se aliando a fintechs para inovar mais rápido, porque, se não o fizerem, ficarão para trás."*

Além disso, os agentes identificam padrões suspeitos para prevenção de fraudes e otimizam portfólios por meio de análise preditiva Entre nossos **casos de êxito** se destacam:

Detecção de Fraudes: identificação automatizada de transações suspeitas para a YPF.

Predição de Vendas: otimização de estoque para antecipar demanda na Akapol.

Assistente de Extração de Informação: automatização de análise documental para Crédito Argentino e Stonex.

Impacto chave: redução de tempos, conformidade regulatória, detecção precoce de fraudes..

Manufatura e Supply Chain

O agentic automation permite transformar operações industriais por meio de manutenção preditiva, planejamento dinâmico e gestão inteligente de estoques.

Os agentes analisam dados de sensores em tempo real para antecipar falhas em máquinas, programar intervenções e gerenciar automaticamente os insumos necessários. Além disso, ajustam a cadeia de suprimentos frente a variações de demanda, evitando interrupções e desperdícios.

Casos de destaque na **Practia** incluem:

- **Manutenção Preditiva** para Tecpetrol
- **Gestão da Cadeia de Suprimentos** para melhoria da eficiência operacional

"Sem dúvida, no setor de Energia e Mineração, a inteligência artificial em todas as suas vertentes é a tecnologia mais utilizada como alavanca de transformação digital por excelência", afirma Mauricio Sansano, Energy, Mining & Utilities Regional Vertical Market Director na Publicis Sapient.

Impacto chave: continuidade operacional, redução de custos, maior sincronização entre produção e demanda.

Recursos Humanos

No RH, os agentes digitais agregam valor em todas as etapas do ciclo do talento. Automatizam triagem de currículos com critérios complexos, agendam entrevistas, realizam onboarding personalizado, monitoram o clima organizacional e geram planos dinâmicos de capacitação.

Graças a esses sistemas, o RH pode se concentrar em iniciativas estratégicas de desenvolvimento, cultura e retenção, melhorando a experiência do colaborador e alinhando a equipe aos objetivos do negócio.

Impacto chave: eficiência no recrutamento, personalização na formação, foco estratégico do time humano.

Customer Experience

Os agentes conversacionais evoluíram para oferecer atendimento contextualizado e disponível 24/7. Eles não apenas resolvem problemas de forma autônoma, mas também antecipam necessidades, personalizam recomendações, gerenciam reclamações e analisam emocionalmente as interações para melhorar cada contato.

Na **Practia** aplicamos IA agêntica em casos como:

- **Assistência ao cliente/colaborador,** como na Transelec
- **Atendimento ao cliente** por agentes conversacionais em diversos canais
- **Assistência em saúde,** automatizando agendamento de consultas e lembretes

Empresas de varejo, bancos e telecomunicações já reportam aumentos de até 25 % na retenção de clientes graças a essas soluções inteligentes.

Impacto chave: maior satisfação, fidelização, atendimento escalável e personalizado.

Esses casos demonstram que não apenas há aumento da eficiência operacional, mas também se habilitam novas formas de criar valor, melhorar a experiência e tornar as organizações mais ágeis, resilientes e inovadoras.

Practia, como partner estratégico regional, combina tecnologia de ponta com conhecimento do negócio local para projetar agentes inteligentes que transformam indústrias.

COMO COMEÇAR? ROADMAP DE ADOÇÃO

Adotar agentes não é apenas incorporar tecnologia; é redesenhar processos com visão estratégica e acompanhamento especializado. Na **Practia,** acreditamos que uma transição eficaz requer **um roadmap estruturado** que combine experimentação, avaliação e escalabilidade. Nossa metodologia se baseia em **quatro etapas principais:**

1. Exploração: Na Practia, iniciamos com uma etapa de descoberta profunda: identificamos processos críticos, avaliamos a maturidade digital da organização e priorizamos casos de uso com maior potencial de impacto. Esse diagnóstico é realizado por meio de workshops colaborativos, análise de dados operacionais e entrevistas com atores-chave.

2. Pilotos: Desenvolvemos MVPs (produtos mínimos viáveis) de agentes inteligentes com métricas claras de sucesso. A experimentação controlada nos permite validar hipóteses, ajustar o comportamento do agente e gerar conhecimento interno nos nossos clientes. A Practia conduz esse processo garantindo um teste ágil, porém robusto.

3. Validação: Nesta etapa, medimos KPIs como redução de tempos, diminuição de erros, satisfação do usuário e taxa de adoção. Na Practia, colocamos especial foco em avaliar a experiência do colaborador (UX) e o alinhamento cultural, entendendo que a aceitação da mudança é tão importante quanto seu desempenho técnico.

4. Escalonamento: Uma vez validado o modelo, integramos os agentes na operação ampliada, sob marcos sólidos de governança e gestão da mudança. Na Practia, trabalhamos com estruturas de monitoramento e atualização contínua que permitem escalar sem perder o controle, garantindo rastreabilidade, adaptabilidade e sustentabilidade.



Além disso, ajudamos nossos clientes a antecipar barreiras frequentes, como resistência cultural, qualidade insuficiente de dados, escassez de talento especializado ou marcos regulatórios rígidos. **Nossa experiência mostra que identificar esses obstáculos de forma precoce permite desenhar um roadmap mais resiliente.**

Porque a adoção de agentes é **uma decisão estratégica** que transforma o negócio desde sua arquitetura mais profunda, e requer acompanhamento de uma governança robusta e flexível, que evolua com a autonomia dos agentes.

GOVERNANÇA, ÉTICA E RISCOS

A autonomia também precisa de controle

À medida que os agentes inteligentes ganham autonomia na tomada de decisões e passam a atuar de forma mais proativa, **surgem novos desafios em termos de governança e controle. A agentic automation exige** a transição de uma lógica centrada em regras estáticas (como na RPA) para **uma lógica de governança dinâmica,** baseada em observabilidade, supervisão adaptativa e ética algorítmica.

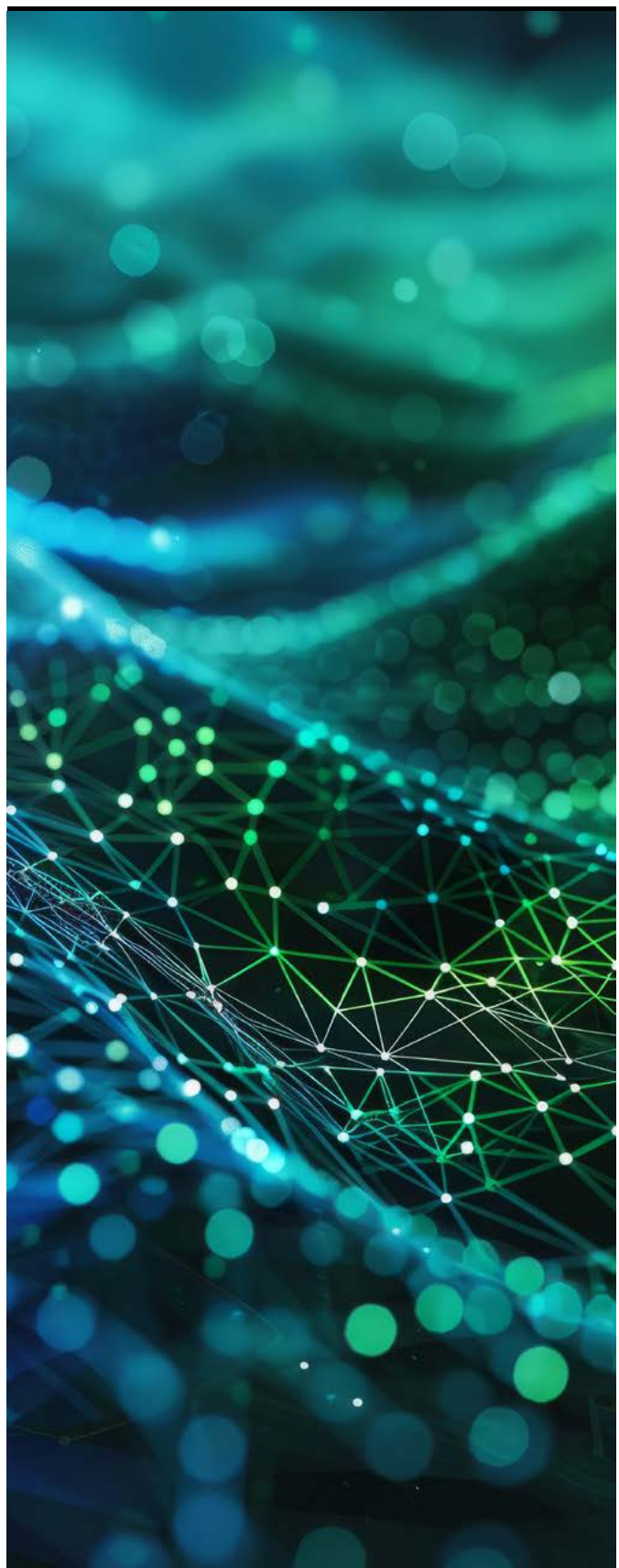
Na **Practia,** impulsionamos uma abordagem que combina visão técnica e estratégica para enfrentar esse novo cenário. Promovemos marcos de governança específicos para a IA agentiva, desenhados para garantir, desde o início, transparência, rastreabilidade e alinhamento com princípios éticos, normativos e organizacionais.

Isso implica **repensar os mecanismos tradicionais de controle**. Já não basta auditar um processo ou revisar logs: é necessário estabelecer circuitos de rastreabilidade, mecanismos de revisão de decisões automatizadas e modelos de accountability que envolvam tanto as equipes técnicas quanto os líderes de negócio.

Entre os principais riscos que emergem nesse contexto, destacam-se:

- **Supervisão humana:** os agentes devem ser projetados para serem auditáveis, passíveis de intervenção e reversíveis.
- **Rastreabilidade das decisões:** cada ação deve estar registrada, com fontes de dados claras e versões de modelos controladas.
- **Governança ética:** evitar vieses, proteger a privacidade e alinhar os objetivos do agente com os da organização.
- **Conformidade regulatória:** adaptar as soluções a marcos legais como GDPR, ISO 42001 ou regulações locais.
- **Partner tecnológico estratégico:** contar com um aliado experiente, como a Practia, é fundamental para desenhar um caminho sólido, sustentável e ajustado a cada contexto.

Em suma, a autonomia não elimina a responsabilidade, ela a redefine. Quanto mais autônomo é um agente, mais importante é que esteja cercado de **controles inteligentes, éticos e estrategicamente alinhados.** Governar não é frear a inovação, mas sim torná-la sustentável e confiável.



PRACTIA, UMA EMPRESA PUBLICIS SAPIENT

Sócio estratégico no caminho agentivo

Com mais de 30 anos desenhando e acompanhando a transformação digital e tecnológica nas organizações da América Latina, o valor de implementar no tempo certo estratégias agentivas que estejam alinhadas às capacidades e sistemas de cada companhia nos permite acelerar os processos de transformação, crescimento e sustentabilidade de nossos clientes por meio de:

- **Identificação de processos** de alto impacto e sua potencialização com IA.
- **Desenho e desenvolvimento** de agentes sob medida, seguros, auditáveis e escaláveis.
- **Criação de marcos** de governança e gestão da mudança para sustentar a adoção nas diversas organizações que apoiamos.
- **Combinamos** expertise técnica, visão de negócio local e global e mais de 30 anos de experiência regional.

Onde outros veem ferramentas, nós vemos o potencial de crescimento de cada arquitetura. Onde outros apenas testam, nós implantamos com impacto. **Sabemos como transformar desafios em resultados.**

Da visão agentiva à transformação empresarial

Na **Practia,** entendemos que essa transformação agentiva vai além de incorporar ferramentas; **implica repensar a arquitetura organizacional, estabelecer marcos sólidos de governança e acompanhar a mudança cultural e digital com visão estratégica.** Cada indústria na América Latina enfrenta desafios únicos, e é justamente aí que aportamos nossa experiência regional, técnica e metodológica.

As organizações que agirem hoje não apenas ganharão eficiência, mas também **liderarão a mudança**. Estarão em posição de escalar sem fricções, automatizar o que antes era inalcançável e liberar o talento para tarefas que realmente impulsionam o negócio.

Na Practia, uma empresa do grupo Publicis Sapient, acompanhamos as companhias da região em cada etapa do caminho, desde a exploração até a escala. Estamos prontos para ajudá-lo a desenhar e implementar soluções agentivas com impacto real em seus objetivos de negócio.

Para saber mais sobre nossos serviços, escreva para: contacto_br@practia.global





practia | *A company of* publicis sapient

AGENTIC AUTOMATION:
Do piloto à transformação real

contacto_br@practia.global