



  
practia

A company of  
publicis  
sapient

# Evolução do CoE de Agentic AI



## O Imperativo de Evolução e Descentralização do CoE de Automação para Agentic AI

A história dos Centros de Excelência de Automação é, em grande parte, a história da evolução da própria transformação digital nas organizações. Durante a última década, os CoEs surgiram como estruturas responsáveis por padronizar tecnologias, desenvolver competências, garantir governança e acelerar a adoção de automação em escala. Esse modelo foi fundamental para consolidar iniciativas de RPA, BPM, Process Mining e automação de processos corporativos.

Os resultados alcançados por muitas organizações demonstram o sucesso dessa abordagem. Programas estruturados de automação geraram milhares de horas economizadas, redução de custos operacionais, aumento da qualidade dos processos e fortalecimento da cultura de melhoria contínua. O modelo centralizado permitiu criar disciplina, padrões técnicos e mecanismos de governança em um momento em que a automação ainda era uma capacidade emergente.

Entretanto, o contexto tecnológico mudou profundamente. A chegada da inteligência artificial generativa, dos copilotos corporativos, dos agentes autônomos e das plataformas de desenvolvimento assistido por IA alterou a velocidade com que novas soluções podem ser concebidas, desenvolvidas e implantadas. O modelo tradicional de CoE começa a encontrar limitações diante desse novo cenário.



**Gilberto Strafacci, Líder da Practia Brasil, comenta:** “Historicamente, um Centro de Excelência operava como uma fábrica especializada. Demandas eram capturadas, priorizadas, desenvolvidas e entregues por equipes dedicadas. Esse modelo continua válido para iniciativas complexas, reguladas ou de alta criticidade. **Contudo, torna-se insuficiente quando centenas ou milhares de colaboradores passam a possuir capacidade técnica para criar soluções por conta própria.**”

A democratização tecnológica está reduzindo drasticamente as barreiras de entrada para inovação. Ferramentas low-code, plataformas de automação, copilotos de desenvolvimento e modelos de linguagem permitem que áreas de negócio participem diretamente da construção de soluções digitais. O conhecimento técnico deixa de estar concentrado exclusivamente na área de tecnologia.

Esse fenômeno cria uma pressão crescente sobre os modelos centralizados. **A quantidade de oportunidades de automação e inteligência artificial cresce em velocidade superior à capacidade dos times especializados de absorvê-las.** O resultado é o aumento de filas, backlog acumulado, frustração das áreas de negócio e crescimento de iniciativas paralelas.

Ao mesmo tempo, as organizações enfrentam um desafio adicional. Os ganhos mais relevantes de automação já não estão necessariamente em tarefas repetitivas e estruturadas. **Cada vez mais, o valor está associado a atividades cognitivas, análise de informação, tomada**

**de decisão assistida, interação com conhecimento corporativo e execução autônoma de processos.**

É nesse contexto que surge o conceito de Agentic AI. Diferentemente das automações tradicionais, agentes inteligentes possuem capacidade de interpretar contexto, utilizar múltiplas ferramentas, acessar diferentes fontes de informação e executar ações com níveis crescentes de autonomia. Essa mudança representa uma transformação estrutural na forma como o trabalho digital é concebido.

**O impacto dessa evolução sobre os CoEs é inevitável.**

A missão deixa de ser apenas desenvolver automações e passa a incluir a orquestração de um ecossistema distribuído de agentes, copilotos, desenvolvedores cidadãos e iniciativas descentralizadas de inovação. O Centro de Excelência deixa de ser apenas executor para assumir um papel de habilitador.

Esse movimento exige uma mudança de mentalidade. O sucesso não pode mais ser medido exclusivamente pelo número de automações entregues por uma equipe central. **O verdadeiro indicador passa a ser a capacidade da organização de inovar de forma segura, escalável e sustentável.**





**De acordo com Ricardo Brandão, Head of Strategy and Business Development da Practia Brasil,** “Descentralização não significa ausência de controle. Pelo contrário. Quanto maior a distribuição da capacidade de desenvolvimento, maior a necessidade de mecanismos robustos de governança. O **desafio consiste em criar autonomia sem abrir mão da segurança, conformidade e alinhamento estratégico.**”

Nesse novo cenário, o conceito de governança federada ganha relevância. A execução passa a ocorrer próxima do negócio, onde os problemas e oportunidades são identificados. O Centro de Excelência assume a responsabilidade por padrões, arquitetura, capacitação, observabilidade, monitoramento e gestão de riscos.

O papel dos profissionais também se transforma. Desenvolvedores de automação passam a atuar como arquitetos de soluções inteligentes. Analistas de processos tornam-se designers de fluxos orientados por agentes. Especialistas de negócio passam a desempenhar funções de criadores e curadores de soluções digitais.

Essa evolução exige novas competências organizacionais. Prompt Engineering, gestão de agentes, governança de IA, observabilidade, segurança de modelos, gestão de conhecimento e arquitetura orientada a serviços tornam-se capacidades tão importantes quanto programação ou desenvolvimento de automações tradicionais.

**O maior erro que uma organização pode cometer é tentar aplicar ao universo de Agentic AI o mesmo modelo operacional utilizado para RPA há dez anos.** A velocidade da inovação atual simplesmente não permite estruturas excessivamente centralizadas e dependentes de poucos especialistas.



**Gilberto destaca:** “O futuro do CoE não está em fazer mais automações. Está em criar as condições para que toda a organização automatize de forma segura, governada e escalável. **A verdadeira transformação ocorre quando a capacidade de inovação deixa de ser um recurso escasso e passa a ser uma competência distribuída.**”

Essa mudança não elimina a importância do Centro de Excelência. Na realidade, amplia sua relevância estratégica. **O CoE torna-se responsável por definir a visão corporativa para inteligência artificial, estabelecer padrões tecnológicos, coordenar a governança e garantir que a descentralização aconteça dentro de limites seguros.**

As organizações que compreenderem essa transformação conseguirão acelerar significativamente a geração de valor. Serão capazes de capturar oportunidades mais rapidamente, reduzir dependências operacionais, ampliar a participação das áreas de negócio e escalar inovação sem multiplicar proporcionalmente seus custos de desenvolvimento.

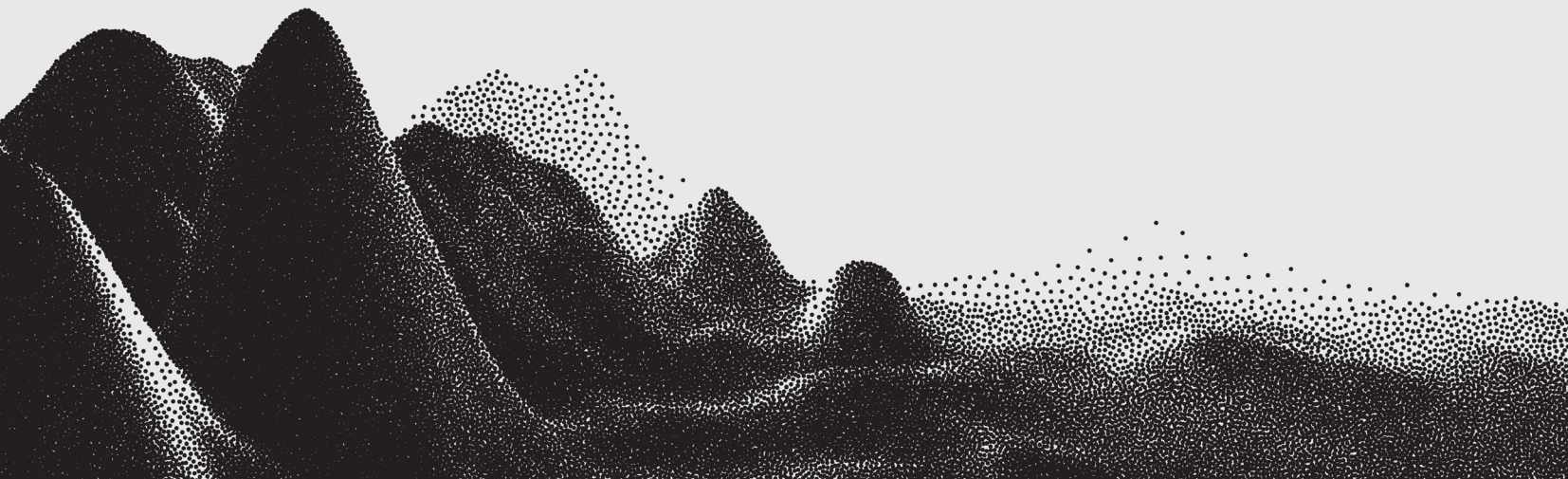
Por outro lado, organizações que insistirem em modelos excessivamente centralizados poderão enfrentar crescimento descontrolado de Shadow AI, proliferação de soluções paralelas, aumento da dívida tecnológica e perda gradual de relevância dos próprios Centros de Excelência. A descentralização acontecerá de qualquer

forma. A diferença estará em governá-la ou apenas reagir a ela.

**A discussão sobre Agentic AI, portanto, não é uma discussão tecnológica. Trata-se de uma discussão sobre modelo operacional, estrutura organizacional, governança e competitividade.** O CoE do futuro não será medido pelo tamanho de sua equipe. Será medido pela capacidade de ampliar exponencialmente o potencial de toda a organização. A Practia apoia organizações na evolução de seus Centros de Excelência de Automação para modelos modernos de Agentic AI, combinando estratégia, governança, tecnologia e gestão da mudança. Nossa abordagem começa pela avaliação do nível de maturidade atual, identificando capacidades existentes, gargalos operacionais, riscos de escalabilidade e oportunidades para descentralização controlada da inovação.

A partir desse diagnóstico, na Practia, desenhamos modelos de governança federada capazes de integrar automação, inteligência artificial, copilotos corporativos, agentes autônomos e desenvolvimento cidadão. **Estrutturamos frameworks de arquitetura, gestão de riscos, observabilidade, compliance, segurança e monitoramento que permitem escalar a adoção de IA sem comprometer os requisitos corporativos de controle e conformidade.**

Complementando essa jornada, desenvolvemos programas de capacitação para líderes, AI Champions, Citizen Developers e equipes técnicas, além de apoiar a construção de roadmaps estratégicos de transformação para Autonomous Enterprise. O resultado é um Centro de Excelência reposicionado como catalisador de inovação, capaz de acelerar resultados de negócio, ampliar a geração de valor e preparar a organização para a próxima geração de operações digitais orientadas por agentes inteligentes.





  
practia

A company of  
publicis  
sapient

# Evolução do CoE de Agentic AI