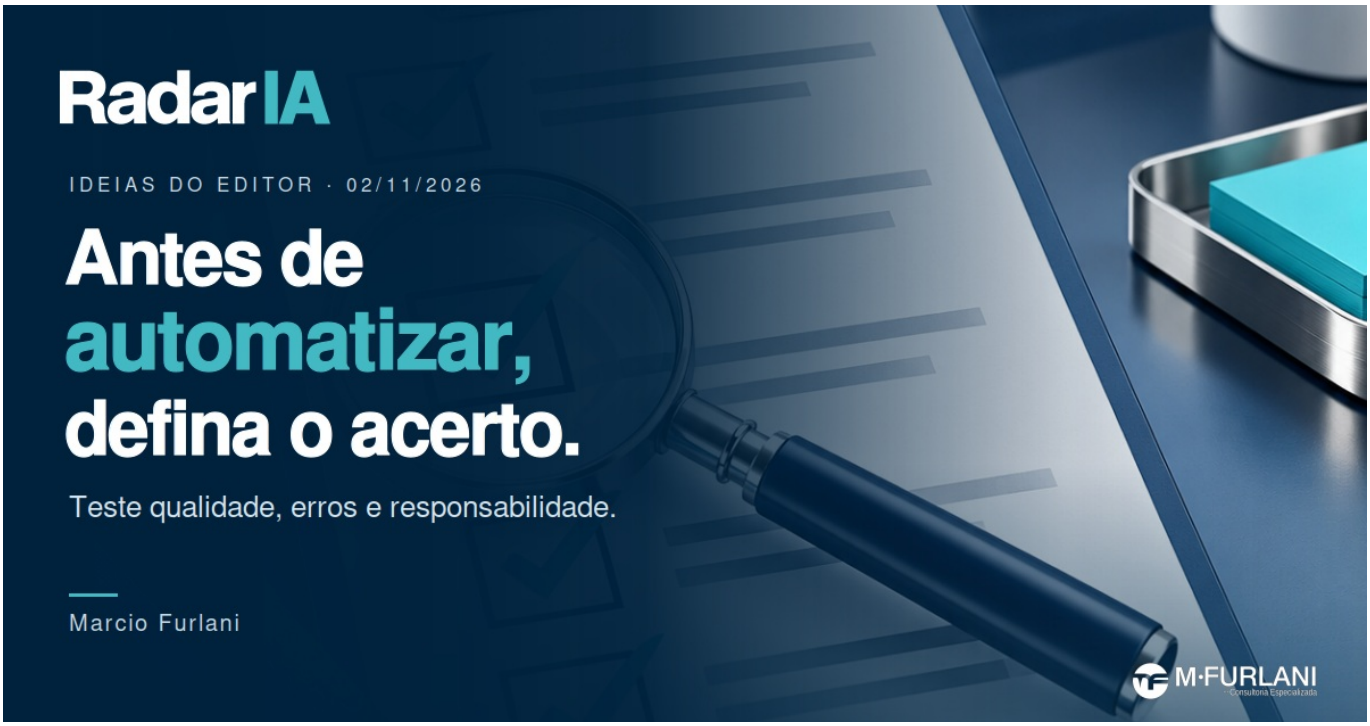


Antes de automatizar, defina o que significa acertar

Um teste pequeno pode revelar o que uma demonstração bonita esconde.

Por Marcio Furlani · 02/11/2026

O primeiro contato com uma ferramenta de inteligência artificial costuma impressionar. Ela escreve depressa, organiza informações e apresenta uma resposta com aparência de segurança. A tentação é levar logo aquele resultado para o atendimento, para a proposta ou para a rotina da equipe. Só que uma entrega convincente ainda precisa ser uma entrega correta.

A pergunta que proponho para esta segunda-feira é simples: se a ferramenta errar, como vamos perceber? Se ninguém consegue responder, a implantação ainda precisa de preparo. Isso vale para uma loja, um escritório, uma sala de aula e também para a organização pessoal.

Comece pela entrega, não pela ferramenta

Escolha uma atividade pequena e recorrente. “Melhorar o atendimento” é amplo demais para testar. “Preparar um rascunho de resposta sobre prazo de retirada usando o cadastro conferido” deixa mais claro o que a IA deve fazer. Determine também o que ela não pode decidir: inventar estoque, conceder desconto ou confirmar um prazo que não está registrado.

Quando a tarefa está delimitada, fica mais fácil comparar o trabalho antes e depois. A equipe sabe qual informação deve entrar, qual saída espera e quem verifica. A escolha da ferramenta passa a servir ao processo.

Escreva seus critérios de aceitação

Um bom critério pode ser observado. Em vez de dizer que a resposta precisa estar boa, pergunte se o preço corresponde ao cadastro, se o prazo tem uma fonte, se a mensagem é compreensível e se o sistema admite quando falta informação. Separar esses critérios evita que a qualidade da escrita esconda um erro de conteúdo.

Não use um único indicador para tudo. Uma resposta pode ser correta e difícil de entender. Pode ser clara e incompleta. Pode ser rápida e exigir tanto conserto que o tempo total fica maior. Registre essas diferenças.

Teste o caso comum e o caso difícil

Exemplo didático: uma loja quer usar IA para preparar respostas sobre produtos. Monte um pequeno conjunto de perguntas fictícias: um item com cadastro completo, outro sem prazo de entrega, uma descrição ambígua e um pedido de condição comercial que não existe. A resposta esperada para cada situação deve ser definida antes do teste.

O objetivo não é fazer a IA acertar uma apresentação preparada. É descobrir onde ela precisa parar ou pedir ajuda. Inclua perguntas cuja resposta correta seja “não encontrei essa informação”. O número de exemplos é uma escolha do seu teste, não uma amostra que permita prometer desempenho universal.

Conte o tempo que vem depois da resposta

Meça a preparação das informações, a geração, a conferência e as correções. Se o rascunho chega em segundos, mas alguém passa vários minutos procurando o que está errado, esse custo precisa aparecer. Compare tarefas semelhantes e mantenha anotadas as diferenças entre os casos.

Observe também o retrabalho que chega depois: uma dúvida adicional, uma informação reenviada ou uma promessa corrigida. Não atribua automaticamente uma mudança nas vendas à IA. Preço, campanha, equipe e procura podem mudar ao mesmo tempo.

Defina quem aprova e quando interromper

Escolha uma pessoa responsável pela revisão. Combine situações em que o uso será suspenso para ajuste, como informação inventada sobre condição comercial ou exposição indevida de dados. A ferramenta pode preparar; a responsabilidade pela aplicação precisa continuar identificada.

No início, prefira dados fictícios ou públicos. Antes de usar informações reais, confira o que é necessário, quem terá acesso e quais condições o serviço oferece. A existência de um botão de envio não significa que todo material deva ser enviado.

Um pedido para ajudar a preparar o teste

> Ajude a planejar um teste de IA para esta tarefa: [descreva]. Separe entrada necessária, saída esperada, critérios de aceitação, exemplos comuns e casos difíceis. Não invente dados. Identifique o que falta confirmar. Sugira como registrar erros, tempo de revisão e encaminhamento humano. Não execute ações nem envie mensagens.

Use a resposta para organizar a conversa com a equipe. Ajuste os critérios com quem conhece a rotina e confira se os exemplos representam dificuldades reais. O plano produzido pela própria IA também precisa de revisão.

Depois do teste, tome uma decisão concreta

Há pelo menos três caminhos: continuar em pequena escala, corrigir o processo e testar novamente ou interromper aquele uso. Não é obrigatório automatizar uma tarefa só porque a tecnologia consegue produzir uma saída. Uma ferramenta que exige supervisão pode ser útil, desde que essa supervisão caiba na rotina.

Para o estudante, o mesmo raciocínio ajuda a conferir um resumo. Para o profissional, ajuda a revisar uma proposta. Para o empresário, permite discutir resultado com critérios observáveis. Comece por uma tarefa e uma folha de registro. O próximo passo deve nascer do que o teste mostrou.

A M•Furlani Consultoria trabalha a aplicação da IA a partir de pessoas, processos e resultados. Se precisar de apoio para organizar esse diagnóstico, conheça a consultoria. O roteiro acima já pode ser usado para iniciar a conversa na sua equipe.

Fontes e referências

NIST, AI Risk Management Framework 1.0, publicado em 26/01/2023. Referência voluntária de gestão de riscos e avaliação de sistemas de IA, não prova de resultado comercial. Página oficial do NIST.

https://www.nist.gov/itl/ai-risk-management-framework

Fonte verificada em 02/11/2026. Roteiro e exemplos deste artigo são propostas editoriais, não casos realizados nem garantia de desempenho.



Marcio Furlani
Professor e consultor. Criador do Radar IA.
Conheça o editor