

Antes de pedir respostas à IA, organize as exceções do seu processo

Um roteiro para transformar casos fora do padrão em orientações que a equipe consegue revisar e testar.

Por Marcio Furlani · 19/11/2026

Imagine uma pequena distribuidora. O atendimento consulta a disponibilidade, confirma o prazo e encaminha o pedido. A rotina parece clara até que o sistema mostre duas unidades, o estoque físico tenha apenas uma e o cliente aceite receber o restante depois. Nesse momento, a pergunta deixa de ser “como responder ao cliente?” e passa a ser “quem pode confirmar a entrega parcial e com base em quê?”. A IA pode ajudar a escrever a resposta. A equipe precisa resolver a segunda pergunta primeiro.

O relatório de IA generativa do NIST descreve como esses sistemas podem apresentar informações incorretas com confiança, um tipo de alucinação de IA. Em um processo de trabalho, o erro pode aparecer como um prazo plausível ou uma autorização que nunca foi dada. Antes de copiar uma resposta fluente, vale conferir se ela está apoiada numa regra que a empresa de fato aprovou.

1. Encontre onde o procedimento deixa de responder

Escolha uma atividade que se repete: confirmar pedidos, responder sobre trocas ou orientar a entrega de um trabalho na faculdade. Reconstitua alguns casos recentes com quem executa a atividade. Trabalhe em um documento curto ou em cartões, sem copiar nomes, contatos ou números de pedidos para a ferramenta de IA.

Para cada caso fora do padrão, escreva em uma frase o que disparou a exceção e em outra o que faltou para decidir. “Cliente pediu entrega parcial” descreve a situação. “O estoque ainda não

confirmou a quantidade disponível” identifica o bloqueio. Essa diferença evita que uma dúvida sobre o processo vire apenas uma lista de reclamações.

2. Separe o que pode avançar do que precisa de decisão

Registre cinco coisas para cada exceção: situação, evidência necessária, próxima ação permitida, responsável pela decisão e o que não pode ser prometido. Marque como “regra ainda não definida” aquilo em que duas pessoas da equipe discordam. Defina também quem resolve o impasse se o responsável habitual estiver ausente.

Exemplo didático: no pedido fictício da distribuidora, o atendimento pode acusar o recebimento da solicitação e consultar o estoque. A expedição confere a quantidade física. A supervisão decide se pode haver envio parcial. Enquanto não houver confirmação, ninguém informa uma nova data de entrega. A divisão de papéis deste exemplo serve para montar o exercício. Cada equipe deve validar suas próprias regras.

Cartão para copiar: Situação: __. Evidência a conferir: __. Próximo passo permitido: __. Quem decide e quem substitui: __. O que não prometer: __. Regra consultada e data da revisão: __.

Se uma decisão puder ser expressa numa regra fixa e os dados necessários já estiverem disponíveis, considere uma validação no próprio sistema ou uma lista de verificação. Reserve a IA para o que ela pode ajudar a fazer aqui: agrupar descrições semelhantes, destacar contradições e preparar rascunhos de comunicação.

3. Peça um rascunho que mostre o que ainda falta

Entregue à IA apenas regras aprovadas e exemplos fictícios. Se uma orientação citada estiver incompleta, peça que o modelo localize a lacuna e formule uma pergunta para a equipe. A saída é material de revisão, especialmente quando envolve preço, prazo, crédito ou qualquer compromisso com o cliente.

> Use somente as regras aprovadas abaixo. Para cada exemplo fictício, indique: (1) o que sabemos; (2) o que falta conferir; (3) qual regra permite o próximo passo; (4) quem decide; (5) o que não devemos prometer. Se nenhuma regra se aplicar ou se duas regras entrarem em conflito, escreva “encaminhar para revisão” e faça uma pergunta objetiva. Prepare uma mensagem breve ao cliente sem inventar datas, valores ou autorizações.

Uma resposta aceitável para o exemplo seria: “Recebemos o pedido de entrega parcial. Vamos conferir a disponibilidade e retornar com as opções.” Se o rascunho acrescentar “até amanhã”, mas ninguém tiver definido esse prazo, ele falhou em um ponto relevante, mesmo acertando o restante.

4. Teste os casos que costumam dar trabalho

Separe exemplos para teste que não apareçam no pedido à IA. Inclua um caso comum, um com dado ausente, outro com duas evidências em conflito e um em que a exceção esteja fora da autoridade do atendente. Antes de rodar o teste, peça que o responsável anote o próximo passo esperado e o que seria um erro grave.

Compare o procedimento vigente e a versão com rascunho de IA em exemplos equivalentes, contando também o tempo de conferência. Registre encaminhamentos corretos, correções e promessas indevidas. Uma promessa sem autorização deve bloquear o uso do rascunho naquele tipo de caso, mesmo que a resposta tenha sido mais rápida. Após corrigir as instruções, use

novos exemplos. Um teste pequeno ajuda a encontrar falhas; ele não comprova desempenho em qualquer situação.

O Playbook do NIST recomenda tratar riscos de acordo com a gravidade e levar em conta regras de negócio, supervisão humana e alternativas sem IA. O mapa de exceções é uma aplicação editorial dessas ideias em escala pequena. Combine quem mantém o documento, como aprovar mudanças e onde a equipe encontra a versão atual.

Comece com uma exceção que volta toda semana

Na próxima reunião, leve um único caso. Peça à equipe que responda: qual evidência falta, quem pode decidir e o que já podemos comunicar? O mesmo exercício cabe numa faculdade: se um estudante envia um arquivo no formato errado, a IA pode rascunhar a orientação, mas o procedimento da disciplina é que determina se existe reenvio, em que prazo e quem autoriza. Comece por esse acordo e use a IA para torná-lo mais fácil de seguir.

Fontes e referências

NIST. Artificial Intelligence Risk Management Framework: Generative Artificial Intelligence Profile. 26/07/2024. A seção 2.2 descreve como a IA generativa pode apresentar informações falsas ou incorretas com confiança. Consulta: 16/11/2026.

https://nvlpubs.nist.gov/nistpubs/ai/NIST.AI.600-1.pdf

NIST. AI RMF Playbook: Manage. Sem data de publicação identificada na página. As seções Manage 1.1 e 1.3 orientam a considerar alternativas sem IA, priorizar riscos e usar regras de negócio e monitoramento. Consulta: 16/11/2026.

https://airc.nist.gov/airmf-resources/playbook/manage/



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