



A próxima fronteira da IA corporativa: Formulação de Políticas Públicas com agentes de IA confiáveis



Índice

- 03 A próxima fronteira da IA corporativa:
Formulação de Políticas Públicas
com agentes de IA confiáveis
- 05 Considerações-chave para
agentes de IA
- 06 Agentes alimentados por IA
corporativa confiável
- 09 Olhando para o futuro: Fomentando
um ecossistema digital preparado
para agentes
- Serviços governamentais como modelo para
IA agêntica e humanos juntos
 - Política pública que melhora a confiança
das partes interessadas
 - Capacitação da força de trabalho para
IA agêntica e humanos juntos
- 16 Conclusão





Introdução

Os agentes de IA são uma revolução tecnológica – a terceira onda da inteligência artificial depois da IA preditiva e generativa. Eles vão além da automação tradicional, sendo capazes de buscar dados relevantes, analisá-los para formular um plano e, em seguida, colocar o plano em ação. Os usuários podem configurar os agentes com regras que especificam quais ações eles podem realizar e quando as tarefas devem ser transferidas para humanos.

Os agentes de IA também são um próximo passo emocionante na revolução econômica impulsionada pela IA. Com sua capacidade de lidar de forma independente com problemas complexos, os agentes de IA prometem oferecer a agilidade, eficiência e competitividade que organizações de todos os tamanhos buscam. Ao contrário das transformações tecnológicas anteriores, que exigiam anos de desenvolvimento de infraestrutura dispendiosa, os agentes de IA podem ser construídos e implantados de forma rápida e fácil, aumentando significativamente a capacidade.

Estima-se que [75% do valor final da IA](#) reside no “front office”, onde as empresas interagem diretamente com seus clientes. No entanto, 41% do tempo dos funcionários é [atualmente perdido](#) em tarefas repetitivas e de baixo valor que têm pouco a ver com esse trabalho essencial de front-office. Os agentes de IA têm o potencial de aliviar esses fardos, permitindo que os trabalhadores se concentrem em tarefas mais significativas e estratégicas, tornando o trabalho não apenas mais produtivo, mas também mais gratificante.

Em pesquisas realizadas pela a OCDE, quatro em cada cinco trabalhadores disseram que a IA melhorou seu desempenho no trabalho e três em cada cinco disseram que aumentou seu prazer no trabalho. Os trabalhadores também foram positivos sobre o impacto da IA em sua saúde física e mental, bem como sua utilidade na tomada de decisões.

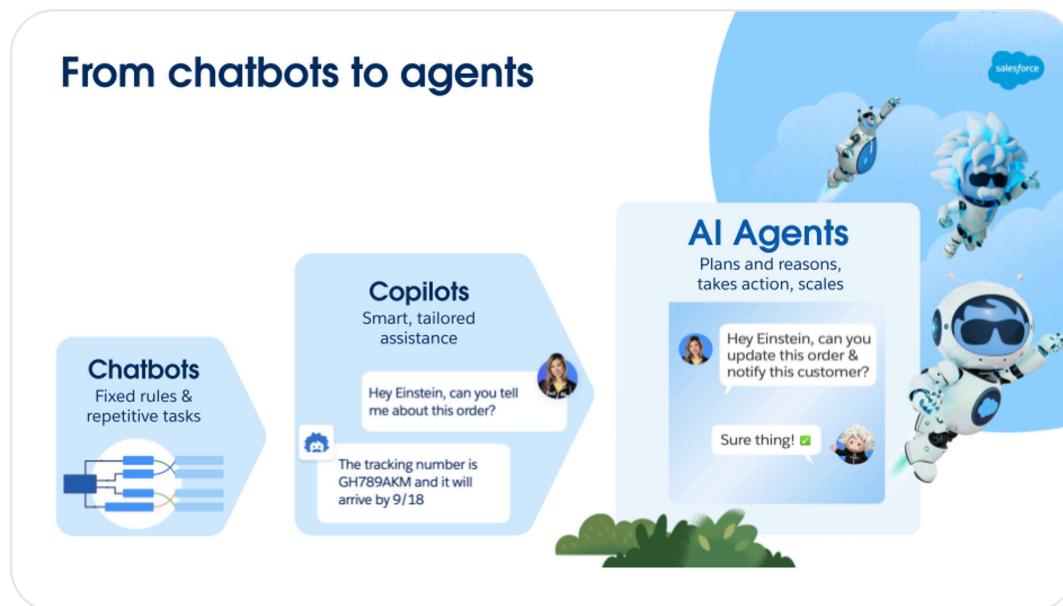
Os agentes de IA já são realidade. Organizações inovadoras começaram a implantar e se beneficiar de agentes de IA de maneiras concretas. No entanto, para que governos, empresas e a força de trabalho possam aproveitar todo o potencial dos agentes de IA, eles precisarão de mais do que apenas a tecnologia; eles precisarão das políticas públicas certas para ajudá-los a se prepararem para os agentes. **Em um momento em que os formuladores de políticas globais buscam caminhos para o crescimento econômico, o advento dos agentes de IA oferece uma oportunidade única para pensar profundamente sobre as políticas que permitirão a difusão da IA confiável no governo e nas empresas, e equipar a força de trabalho com as habilidades necessárias para desbloquear todo o potencial da IA para maior produtividade e trabalho mais significativo.**

Este artigo descreve as principais considerações para projetar e usar agentes de IA e descreve como a IA corporativa pode ajudar a garantir que isso seja feito de forma segura e responsável. Ele também fornece uma série de recomendações para os formuladores de políticas que desejam acelerar a adoção dessas novas ferramentas que melhoraram a produtividade.

Com o Agentforce para lidar com consultas de rotina, os funcionários da editora Wiley têm mais tempo para se concentrar em casos complexos, superando o chatbot anterior da empresa em 40% na resolução de casos nas primeiras semanas de uso.

O que são agentes de IA?

Os agentes de IA se baseiam em inovações anteriores, incluindo chatbots e assistentes de IA. Todos eles desempenham um papel na automação de tarefas; no entanto, existem diferenças em seus níveis de sofisticação e personalização ao servir seus usuários e a gama de tarefas que podem realizar.



Grounded on trusted data

Os chatbots são algoritmos relativamente simples que fornecem respostas a perguntas simples, geralmente com base em regras predefinidas. Alguns chatbots podem usar processamento básico de linguagem natural, enquanto outros podem fornecer respostas pré-programadas.

Os assistentes ou copilotos de IA usam processamento de linguagem natural mais avançado e grandes modelos de linguagem (LLMs) para abordar uma gama mais ampla de perguntas que o sistema de IA pode não estar explicitamente programado para responder antecipadamente. Quando solicitado, eles produzem saídas com base nos dados usados para treinar ou ajustar o LLM, ou podem recuperar informações de fontes de dados integradas.

Os agentes de IA não apenas respondem a perguntas em resposta a prompts do usuário – eles também podem iniciar, planejar e executar processos de várias etapas para atingir objetivos definidos pelo usuário. Os agentes de IA podem se adaptar às necessidades em evolução da empresa, aprendendo continuamente com cada interação, tornando-se mais eficazes e precisos ao longo do tempo. Eles podem se integrar com diferentes modelos subjacentes e fluxos de dados e ser configurados para lidar com diversas tarefas e fluxos de trabalho. Embora os chatbots e assistentes ainda possam ser úteis para interações mais simples, os agentes são a melhor escolha para cenários mais complexos que exigem raciocínio.

Usando o Agentforce, os representantes da empresa líder em tecnologia educacional Carnegie Learning puderam se concentrar em clientes potenciais de alto valor, reduzindo o tempo de pesquisa de contas de até uma hora para apenas cinco a dez minutos – uma redução de até 92%.

Considerações-chave para agentes de IA

- **Humanos trabalhando com agentes:** os funcionários, desde líderes empresariais até trabalhadores da linha de frente, precisarão de novas habilidades para configurar, atribuir tarefas, gerenciar e supervisionar agentes de IA. Os agentes precisarão ser fáceis de programar e usar em uma variedade de contextos.
- **Confiabilidade:** os agentes de IA devem ser cuidadosamente projetados e equipados com regras para garantir transferências claras e suaves para humanos, bem como para minimizar, sinalizar e corrigir alucinações. Engenharia cuidadosa e testes robustos são necessários para garantir a precisão e a confiabilidade dos agentes.
- **Fluência em vários domínios:** os agentes de IA interagirão com usuários e terceiros dentro e fora da empresa, recuperando, interpretando e agindo sobre diferentes tipos de informações nesses domínios. Isso requer programação avançada e integração cuidadosa de processos de negócios e sistemas de dados.
- **Transparência e explicabilidade:** os usuários precisam saber quando estão interagindo com um agente de IA em vez de um humano. Clientes, reguladores e o público também esperarão que as saídas dos agentes de IA e a sequência de etapas que seguem ao realizar uma ação sejam transparentes e explicáveis.
- **Responsabilidade:** será importante fornecer clareza sobre quem é responsável por garantir que o agente esteja funcionando corretamente e que sua saída seja precisa.
- **Governança e privacidade de dados:** os agentes de IA podem exigir acesso a dados pessoais ou outros dados confidenciais para concluir as tarefas atribuídas. Para que usuários e empresas confiem em agentes de IA, eles precisarão operar com altos padrões de privacidade e segurança de dados.
- **Segurança:** como outros aplicativos de IA, os agentes podem ser vulneráveis a ataques adversários, onde entradas maliciosas são projetadas para enganar a IA e fazê-la produzir saídas incorretas. À medida que os agentes de IA assumem tarefas cada vez mais complexas, aderir às melhores práticas para segurança e controle de qualidade de IA será essencial.
- **Ética:** as empresas que usam agentes de IA devem garantir que sigam as diretrizes éticas de forma consistente e confiável. Isso exigirá o desenvolvimento de novos protocolos e normas para sistemas de IA autônomos, fomentando uma colaboração eficaz entre humanos e IA e construindo consenso e confiança nos processos de tomada de decisão.
- **Interações entre agentes:** protocolos e padrões comuns serão importantes para incutir confiança e ajudar a garantir um comportamento controlado, previsível e responsável do agente de IA. Para isso é fundamental um ambiente seguro de troca de informações e, quando relevante, trilhas de auditoria de interações entre agentes.

Agentes alimentados por IA corporativa confiável

A IA corporativa confiável pode ajudar as organizações a abordar essas considerações e desbloquear todo o potencial produtivo dos agentes de IA. Os agentes da IA corporativa confiáveis operam dentro de regras definidas que garantem uma transferência suave de tarefas para humanos; são baseados em dados empresariais confiáveis; e aderem aos mais altos padrões de privacidade, segurança e precisão de dados.

Na Salesforce, a confiança é nosso valor número um. [Desde o início](#), nos concentramos 100% em garantir que desenvolvemos, implantamos e distribuímos IA com confiança, segurança e ética no centro. A IA corporativa demonstra níveis mais altos de privacidade, segurança e precisão, e a Salesforce implementa uma série de medidas para abordar as preocupações corporativas com a IA.

O Agentforce é nossa mais nova inovação em IA, reunindo humanos com agentes para ajudar as empresas e governos a se conectarem com seus clientes e cidadãos de uma maneira totalmente nova. O Agentforce é um conjunto de agentes de IA prontos para uso e um conjunto de ferramentas para construir, personalizar e implantá-los em qualquer setor. Os agentes construídos com o Agentforce podem concluir tarefas como analisar dados, tomar decisões e agir para responder a consultas de atendimento ao cliente, qualificar leads de vendas e otimizar campanhas de marketing. Tudo isso é construído em nossa [plataforma Salesforce](#) confiável, o que significa que os clientes não precisam arcar com a alta complexidade técnica e o grande custo financeiro de construir ou treinar sua IA do zero – da mesma forma que os clientes não precisam construir sua própria infraestrutura de nuvem. O Agentforce fornece acesso seguro a LLMs de terceiros por meio do Einstein Trust Layer e usa geração aumentada por recuperação (RAG) para aplicar as fontes de dados confiáveis dos clientes a esses LLMs para garantir saídas confiáveis.





Nossos valores fundamentais e princípios de IA confiável permanecem centrais para o Agentforce.

- **Confiança:** O princípio fundamental do nosso modelo de negócios permanece inalterado: os dados dos nossos clientes não são o nosso produto, o que significa que, quando se trata de IA, os clientes controlam como seus dados são usados.
- **Dados:** A integridade e a qualidade dos dados são críticas para garantir uma resolução eficaz de problemas. O Salesforce Data Cloud e nossa nova funcionalidade de geração aumentada por recuperação (RAG) permitem que as organizações aproveitem com segurança seus próprios dados confiáveis para reduzir o risco de alucinações e melhorar o desempenho e a confiabilidade dos agentes.
- **Precisão:** O Atlas Reasoning Engine é o sistema que atua como o “cérebro” dentro do Agentforce. Ele começa avaliando as consultas dos usuários e refinando-as para clareza e relevância. Em seguida, ele recupera os dados mais relevantes e cria um plano para execução. Nossa pesquisa mostrou que os resultados que o Agentforce poderia entregar eram duas vezes mais relevantes e 33% mais precisos do que outras soluções disponíveis.
- **Privacidade e Segurança:** Cada interação do Agentforce passa pelo Salesforce Einstein Trust Layer, um conjunto abrangente de medidas e protocolos de segurança projetados para proteger a privacidade e a segurança dos dados do cliente. O princípio fundamental do Trust Layer é a não retenção de dados, o que significa que os dados são usados para gerar saídas, mas nunca para melhorar os modelos subjacentes. Além disso, o Trust Layer oferece recursos auxiliares como grounding dinâmico, detecção de toxicidade nos níveis de entrada e saída e uma trilha de auditoria para rastrear as ações e saídas do agente de IA.
- **Regras:** O Agentforce vem com um conjunto de recursos e controles que reforçam o comportamento confiável e evitam desvios do comportamento pretendido dos agentes de IA. Os clientes podem usar linguagem natural para criar instruções e regras para seus agentes, incluindo quais ações um agente pode e não pode realizar ou quando escalar ou transferir uma tarefa para um humano. Os clientes também podem ajustar facilmente as regras para atender às suas necessidades específicas.
- **Ecossistema Aberto:** O Agentforce pode se conectar facilmente aos sistemas empresariais, data lakes e warehouses fornecidos pela Salesforce e por terceiros que nossos clientes usam, permitindo que eles aproveitem ao máximo seus investimentos em tecnologia. Também lançamos a primeira rede de parceiros de agentes do mundo, permitindo que os clientes accessem um catálogo de habilidades, ações e agentes de terceiros para aumentar as capacidades de seus agentes.

- **Inovação Responsável:** Nossos [princípios orientadores](#) para o desenvolvimento responsável da IA agêntica são precisão, segurança, honestidade, empoderamento e sustentabilidade. Nossa Escritório de Uso Ético e Humano projetou um conjunto de [padrões de confiança](#), que são adicionais ao Einstein Trust Layer, para garantir que o Agentforce seja confiável e transparente. Por exemplo, os produtos Agentforce usam linguagem padrão para alertar administradores e gerentes de agentes quando estão prestes a implementar ou usar agentes de IA. Essas notas destacam as capacidades e limitações da IA, garantindo uma compreensão clara de seu impacto e potencial.
- **Testes e Avaliação:** Para garantir a confiabilidade de nossos agentes de IA e as salvaguardas relevantes, conduzimos testes rigorosos e [red teaming](#), incluindo testes adversariais. Antes de lançar o Agentforce, submetemos nossos agentes de IA a mais de 8.000 entradas adversariais para testar seus limites. Também publicamos o primeiro [benchmark de LLM](#) do mundo para modelos de gerenciamento de relacionamento com o cliente (CRM).
- **Sustentabilidade:** Nossos [Princípios de Política de IA Sustentável](#) priorizam o gerenciamento e a mitigação do impacto ambiental dos modelos de IA. Em vez de usar um único modelo grande e com uso intensivo de energia para cada tarefa, o Agentforce aproveita uma variedade de modelos otimizados especificamente adaptados a cada caso de uso. Essa abordagem permite alto desempenho com uma fração do impacto ambiental.
- Parcerias Governamentais: Continuamos a trabalhar com governos em todo o mundo para promover a IA responsável. Em 2024, [relatamos](#) nosso progresso nos Compromissos Voluntários de IA da Casa Branca e assinamos o [Pacto de IA da UE](#) e o [Código de Conduta de IA voluntário do Canadá](#). Também participamos de várias iniciativas lideradas pelo governo, incluindo o Conselho Empresarial Global da [UNESCO](#) para a [Ética da IA, o Comitê Consultivo Nacional de IA dos EUA](#) e a [Fundação AI Verify de Singapura](#).



Olhando para o Futuro: Políticas para fomentar um ecossistema digital preparado para agentes

Os formuladores de políticas em todo o mundo estão lidando com questões sobre os riscos e as oportunidades da IA enquanto tentam acompanhar a inovação que avança rapidamente. Embora os agentes sejam o último avanço tecnológico, os princípios fundamentais de uma política pública de IA sólida que proteja as pessoas e fomente a inovação permanecem inalterados: abordagens baseadas em risco, com uma delimitação clara dos papéis dos diferentes atores no ecossistema, apoiadas por regras robustas de privacidade, transparência e segurança.

Com isso em mente, é hora de pensar além de regular como a IA é construída e usada. Os formuladores de políticas devem se concentrar em criar as condições certas para apoiar a adoção generalizada de IA agêntica confiável em todos os setores e geografias. É imperativo que nenhuma nação ou comunidade fique para trás. Equipar a força de trabalho com as habilidades necessárias para aproveitar o potencial dos agentes de IA para um trabalho menos tedioso, mais significativo e produtivo deve ser uma pedra angular de qualquer política governamental que vise avançar o desenvolvimento e a difusão da IA.

Serviços governamentais como modelo para atuação de agentes de IA e humanos juntos

Os governos hoje enfrentam pressões cada vez maiores para servir os cidadãos com recursos limitados. Pesquisas com pessoas em mais de 40 países mostraram que 75% esperam que a qualidade do serviço governamental esteja em pé de igualdade com as principais empresas do setor privado, enquanto 72% se sentem confortáveis com serviços digitais governamentais personalizados. Em meio a essas pressões, há uma clara demanda por ferramentas inovadoras confiáveis dos próprios funcionários do governo – uma pesquisa recente em 14 países estimou que 49% dos funcionários do governo usaram ferramentas de IA generativa não aprovadas no trabalho.

Os governos têm enormes oportunidades para aproveitar com segurança os agentes de IA – em particular, sua velocidade, capacidade de resposta e personalização – para aprimorar os serviços voltados para o cidadão. Por exemplo, se um cidadão quiser verificar o status de seu pedido de licença ou benefício público, uma interface alimentada por agentes pode, a qualquer hora, ajudá-lo a verificar



o status de seu pedido, localizar informações públicas sobre políticas e procedimentos de solicitação ou agendar um horário para acessar um serviço relacionado. Essas interações teriam levado muito mais tempo para o cidadão, exigido tempo valioso do funcionário do governo, podem ter estado disponíveis apenas durante o horário comercial ou não ter sido feitas. Ao implantar agentes nesses contextos, os governos podem aproveitar ao máximo seus recursos limitados, ao mesmo tempo em que constroem a satisfação e a confiança dos cidadãos nos serviços.

Além de liderar pelo exemplo na transformação digital, os governos podem desempenhar um papel fundamental no impulso à difusão de soluções de IA confiáveis, incluindo agentes de IA, no setor privado. À medida que os governos buscam novas formas de promover o crescimento econômico e combater a inflação, este é um momento chave para as economias nacionais. O rápido desenvolvimento e comercialização de ferramentas de IA criaram oportunidades para que empresas grandes e pequenas em todo o mundo se tornem rapidamente mais produtivas e ganhem uma vantagem competitiva ao adotar tecnologias de ponta. Mas para colher os benefícios, as empresas precisam superar as restrições de recursos, adquirir rapidamente novos conhecimentos comerciais e habilidades práticas e ter clareza regulatória. Para que os governos posicionem suas empresas para o sucesso, eles precisam definir metas ambiciosas e identificar e remediar os bloqueadores que impedem a adoção de novas tecnologias pelas empresas.

Um relatório recente da Comissão Europeia mostrou que a adoção de IA, nuvem e big data por empresas europeias está muito abaixo da meta da Década Digital de 75%, com apenas 17% das empresas projetadas para usar IA até 2030.

Recomendações:

- **Estratégias ambiciosas de adoção de IA:** Muitos governos em todo o mundo estabeleceram estratégias de IA, mas diante das aplicações de IA que se desenvolvem rapidamente, estas podem não mais refletir as oportunidades de ponta para as economias e carecer de metas claras para a adoção da indústria. Os governos devem realizar análises abrangentes dos possíveis bloqueadores, como burocracia, falta de confiança ou clareza legal, etc., que estagnam a adoção da IA. Eles também devem trabalhar com as partes interessadas do setor privado para fomentar a difusão de ferramentas e soluções de IA dentro das indústrias, por exemplo, por meio de apresentações de IA em eventos da indústria e comércio. Destinar fundos, na forma de um Fundo Nacional de Adoção de IA, para fortalecer a difusão da IA no setor privado também seria uma medida positiva, particularmente para as pequenas e médias empresas que frequentemente enfrentam maiores desafios em suas jornadas de transformação digital.
- **Governos preparados para agentes:** Os governos devem adotar abordagens de “IA em primeiro lugar” para transformar a administração pública, com medidas claras para incentivar a adoção de IA para todas as agências governamentais, inclusive garantindo que os sistemas de tecnologia governamental sejam modernizados e preparados para agentes. As estratégias de modernização de TI do governo devem apoiar as pré-condições que facilitam o caminho para a adoção de agentes de IA, inclusive redobrando os esforços para garantir sistemas de dados internamente coerentes e interoperáveis e estratégias de integração.

- **Modernização da contratação pública:** Os governos devem revisar os procedimentos de contratação para garantir padrões flexíveis, baseados em resultados, que não impeçam inadvertidamente a contratação de soluções inovadoras, como agentes de IA. Memorandos de Entendimento ou acordos semelhantes com fornecedores de tecnologia podem ajudar a agilizar a adoção de novas soluções em escala, facilitando o caminho para que as agências de contratação verifiquem a conformidade dessas soluções com as diretrizes de contratação ou outros requisitos. Para ajudar os responsáveis pela contratação a percorrer a curva de aprendizado da IA e ganhar confiança, os governos devem estabelecer processos para compartilhar informações e melhores práticas em casos de uso, contratação e gerenciamento de agentes de IA governamentais. Altos funcionários do governo também devem receber cursos de “IA para Executivos” para garantir que aqueles responsáveis pelas decisões de tecnologia governamental compreendam os benefícios e possam supervisionar adequadamente a contratação de IA.
- **Diretoria de IA:** Os governos devem coordenar seus esforços de adoção de IA para garantir que as melhores práticas sejam compartilhadas entre diferentes agências e departamentos. Embora cada agência governamental se beneficie de ter seus próprios especialistas em IA que avaliem as regras relacionadas à tecnologia para o campo de atividade que a agência supervisora, uma diretoria focada no tema poderia promover abordagens abrangentes para a adoção de IA, defendendo uma abordagem de “IA em primeiro lugar”, e até mesmo de “agente de IA em primeiro lugar”, para a administração pública. Esse papel também poderia ser uma extensão do escopo das diretorias de Tecnologia, Dados e/ou Informação já existentes nos governos.

Política pública que melhora a confiança das partes interessadas

Os quadros de políticas públicas devem ter como objetivo estabelecer e manter a confiança com as partes interessadas, criando as condições certas para o desenvolvimento e uso seguro e responsável de agentes de IA, ao mesmo tempo em que promovem a inovação e a concorrência. Princípios fundamentais, como uma abordagem baseada em risco, alocação apropriada de responsabilidades em toda a cadeia de suprimentos e leis de privacidade previsíveis e proporcionais permanecem centrais para a governança adequada de agentes de IA.

Os esforços internacionais de governança de IA devem incluir diversas geografias (Sul Global), setores (desenvolvedores, implementadores, distribuidores, usuários, empresas grandes e pequenas) e disciplinas (cientistas, eticistas, especialistas técnicos, formuladores de políticas, academia, profissionais de privacidade e sociedade civil).

Recomendações

- **Quadros de políticas baseados em risco:** Para aproveitar os benefícios que as empresas já estão vendo com a adoção de IA, os governos devem buscar políticas diferenciadas que estabeleçam regras eficazes em torno da IA, ao mesmo tempo em que permitem a experimentação criativa e a inovação. Em nosso white paper [Moldando o Futuro: Um Quadro de Políticas para IA Empresarial Confiável](#), descrevemos por que os formuladores de políticas devem adotar abordagens personalizadas com base em definições apropriadas de risco. Estas devem se concentrar nas aplicações ou contextos de uso da IA que provavelmente causarão danos significativos aos direitos e liberdades de um indivíduo, incluindo impacto econômico e

físico, e também aos direitos à privacidade e a não ser discriminado. Soluções de IA empresarial como o Agentforce geralmente apresentam menor risco do que as tecnologias de IA voltadas para o consumidor, porque são específicas do contexto, baseadas em dados confiáveis do cliente e estão em conformidade com níveis mais altos de privacidade, segurança e precisão de dados.

- **Alocação apropriada de responsabilidades:** O agentes de IA são possibilitados por diferentes entidades na cadeia de valor da IA. Os dados, LLM, plataforma, aplicativo e ajuste fino podem ser realizados por diferentes entidades. Para abordar o risco de forma eficaz, as políticas públicas devem reconhecer essa nuance e atribuir responsabilidades cuidadosamente e em relação à quantidade de informações e ao nível de controle que as diferentes partes têm sobre os distintos elementos que compõem um agente. No espaço corporativo, o provedor da plataforma pode estar em melhor posição para recomendar e avaliar configurações responsáveis; o provedor de LLM para descrever o modelo subjacente e explicar seu algoritmo de tomada de decisão; e o cliente que fornece os dados que entram no agente de IA para controlar como esses dados são usados, bem como o contexto em que o agente é utilizado. Nossas [definições propostas de desenvolvedor, implantador e distribuidor de IA](#) levam em consideração as considerações anteriores. A alocação apropriada de responsabilidades também é um passo crítico para evitar os danos à privacidade que podem resultar da atribuição a entidades de responsabilidades inconsistentes (ou mesmo conflitantes) sob os esquemas regulatórios de IA e proteção de dados. Por exemplo, exigir que os processadores/provedores de serviços de dados participemativamente do monitoramento ou modificação de dados sob as leis de IA – especialmente de maneiras tipicamente reservadas para controladores/empresas de dados sob as leis de privacidade – apenas aumentará o número de partes que têm acesso e podem manipular os dados pessoais dos consumidores, gerando mais vetores de ataque.
- **Regras de privacidade de dados de apoio:** Como a qualidade dos dados é tão importante para agentes de IA eficazes, deve-se tomar cuidado para garantir que as regras facilitem usos produtivos, seguros e transparentes de dados, incluindo dados pessoais. Proteções de privacidade abrangentes e direitos e obrigações claros permitirão que usuários corporativos e consumidores se sintam confiantes ao gerenciar suas informações confidenciais em sistemas de IA que incorporam agentes. O alinhamento em conceitos centrais, como uma distinção entre controladores de dados e processadores de dados, é fundamental para alcançar uma regulação sólida, baseada em risco e proporcional. As regras de privacidade também devem facilitar usos seguros e compatíveis de dados, inclusive por meio da implantação de Tecnologias de Melhoria da Privacidade (PETs).
- **Documentação:** Os criadores dos agentes de IA devem fornecer documentação adequada sobre as configurações responsáveis e os usos aceitáveis de agentes para seus clientes.
- **Transparência:** Quando os agentes de IA estão interagindo com usuários finais, os quadros regulatórios devem exigir que fique claro que a interação é com uma ferramenta de IA e não com um humano. Além disso, o conteúdo criado e entregue autonomamente pela IA deve ser claramente marcado como tal (por exemplo, divulgações nas respostas do agente aos consumidores ou uso de marcas d'água em uma imagem gerada por IA).

- **Alinhamento internacional:** Regras e normas globalmente interoperáveis ajudarão a reforçar a confiança e a difusão da IA agêntica. A coordenação entre os Institutos Nacionais de Segurança de IA deve continuar e ser ainda mais fortalecida com reuniões regulares, incluindo ampla participação da indústria, conforme apropriado. Os esforços contínuos do [G7](#), da [OCDE](#) e da [ONU](#) são exemplos de iniciativas promissoras para avançar a cooperação internacional na governança da IA. A inclusão de diversas vozes nessas conversas, inclusive do Sul Global, garantirá uma abordagem holística para lidar com os riscos e as oportunidades da IA.

Capacitação da força de trabalho para IA agêntica e humanos juntos

As oportunidades dos agentes de IA para aumentar a produtividade e a criatividade, aumentar o trabalho dos humanos e criar novos empregos são ilimitadas. No entanto, o rápido ritmo da inovação está levantando preocupações sobre a IA substituindo trabalhadores humanos. A IA não é a primeira tecnologia automatizada a despertar temores sobre o deslocamento de empregos. Nossas sociedades já experimentaram mudanças semelhantes antes, como quando a revolução da Internet mudou a forma como trabalhamos e interagimos para sempre. A própria Salesforce nasceu do movimento para a nuvem, e nosso ecossistema sozinho criou sua [própria onda de empregos](#).

À medida que a IA remodela a forma como trabalhamos, o foco deve estar nas habilidades de treinamento, criatividade e pensamento crítico que são exclusivamente humanas. A força de trabalho global deve estar equipada para usar essa tecnologia de forma segura e confiável. O acesso equitativo à IA é essencial para que todos os indivíduos, independentemente de sua origem ou localização, possam se beneficiar desses avanços e contribuir para um futuro mais inclusivo e próspero.



Embora o potencial da IA seja vasto, seu propósito mais elevado se concretiza quando ela aprimora — em vez de substituir — o julgamento único, a criatividade e a empatia que só as pessoas podem fornecer.



- Do relatório “Estado do Cliente Conectado à IA”

Compreender o futuro do trabalho significa compreender quais tarefas, em vez de empregos inteiros, devem ser automatizadas e quais não. A própria IA pode nos ajudar a identificar as tarefas que ela pode realizar melhor e fornecer melhores ferramentas para entender as habilidades que os trabalhadores podem precisar no futuro, projetando rotas de aprendizado personalizadas para ajudar na transição.

Os governos devem priorizar as políticas públicas e colaborar com a sociedade civil e a indústria para equipar os trabalhadores com as habilidades certas para prosperar nas novas oportunidades criadas pela IA agêntica. Embora cada jurisdição adote políticas de capacitação adaptadas às suas necessidades nacionais ou regionais, já existe um conjunto robusto de recomendações e abordagens de organizações internacionais como a UNESCO, a OCDE e o FMI que podem servir de base para construir.





As organizações devem se concentrar em treinar seus funcionários para usar e gerenciar agentes de IA, mas também para serem estratégicos, tomar boas decisões e serem criativos, garantindo que a tecnologia permaneça a serviço dos humanos. A [Trailhead](#), nossa plataforma online gratuita, expandiu seus cursos para oferecer treinamento em habilidades específicas de IA, incluindo fundamentos de IA, uso ético de IA e prompt engineering. A Salesforce também [anunciou](#) que oferecerá seus cursos de IA existentes e certificações de IA gratuitamente e disponíveis para qualquer pessoa na Trailhead até o final de 2025.

Além disso, disponibilizamos nossos espaços em todo o mundo para sessões de treinamento no local. Em junho de 2024, a Salesforce abriu seu primeiro [Centro de IA em Londres](#) e apresentará um novo Centro de IA pop-up em sua sede em São Francisco em 2025, com planos de lançar centros de treinamento adicionais em hubs importantes em todo o mundo, como Chicago, Tóquio e Sydney. Esses centros reunirão especialistas do setor, parceiros e clientes para avançar na inovação da IA, além de fornecer oportunidades críticas de aprimoramento de habilidades.

O [Salesforce Accelerator – Agents for Impact](#) é uma nova iniciativa que fornece às organizações sem fins lucrativos tecnologia, financiamento e expertise pro bono para ajudá-las a inovar e desenvolver soluções de agentes alimentadas por IA para escalar o impacto comunitário.

Recomendações

- **Estudar o impacto dos agentes de IA nos empregos:** Ainda não se sabe muito sobre como os agentes de IA impactarão a força de trabalho e como isso variará entre diferentes países, comunidades, setores e tipos de trabalho. Compreender os contornos específicos desse impacto para as partes interessadas é necessário para que os governos nacionais, regionais e locais formulem políticas informadas que apoiem seus trabalhadores e indústrias durante essa mudança tecnológica. Os formuladores de políticas devem avaliar como os agentes de IA influenciam a criação de empregos, a transformação de tarefas e os requisitos de habilidades para projetar intervenções direcionadas.
- **Expandir e investir em parcerias público-privadas para requalificação da força de trabalho:** Governos, indústria, ONGs e sociedade civil trazem perspectivas e capacidades necessárias. Os formuladores de políticas devem se concentrar em parcerias público-privadas especificamente voltadas para a requalificação da força de trabalho para se adaptar aos desafios e oportunidades únicos representados pelos agentes de IA. Estes podem incluir:
 - Iniciativas de requalificação específicas do setor que reúnem trabalhadores de setores onde os agentes de IA estão transformando mais intensamente os papéis de trabalho, juntamente com especialistas em educação e tecnólogos.
 - Programas colaborativos envolvendo indústria, universidades e ONGs para conectar talentos preparados para IA com oportunidades de emprego adequadas e facilitar a transição para a força de trabalho.
 - Workshops destinados a fornecer às empresas orientação prática sobre a adoção de soluções de IA empresarial confiáveis, incluindo a integração de agentes de IA.
 - Colaboração entre empresas de IA, associações industriais e sindicatos para desenvolver estruturas de habilidades de agentes de IA que sejam transferíveis dentro e entre setores.



A Salesforce se juntou ao chamado à ação da UNESCO para construir uma IA ética, priorizando o treinamento responsável em habilidades e a governança para um futuro justo da IA

A Salesforce colabora com governos para equipar empresas de todos os tamanhos com as habilidades e a inovação certas em IA, com programas como o Programa de Impulso de Dados + IA para PMEs em Singapura.

- **Expandir o financiamento para treinamento em habilidades de IA:** Os programas de financiamento devem se concentrar em aprimorar as habilidades dos trabalhadores em setores em risco de disruptão da IA, ajudando-os a fazer a transição para funções de maior valor que envolvem o gerenciamento e a colaboração com sistemas de IA. As principais habilidades para a preparação para a IA em funções de TIC incluem alfabetização em IA, fundamentos de dados e prompt engineering. À medida que os agentes de IA se tornam parte integrante das equipes humano-agente, o sucesso exigirá mais do que apenas expertise em engenharia técnica. Igualmente importantes serão as fortes habilidades de comunicação, colaboração e resolução de problemas que permitem que os indivíduos trabalhem perfeitamente com os sistemas de IA e os humanos, fomentando um trabalho em equipe eficaz em ambientes orientados por IA.
- **Integrar habilidades de IA ao currículo:** Preparar a próxima geração para um futuro de “IA em primeiro lugar” é essencial. Os currículos de educação e formação profissional devem incluir treinamento contínuo em conceitos de IA, habilidades, considerações éticas e sua possível futura integração à medida que a disciplina evolui. Os educadores também devem ser habilitados e requalificados para integrar a IA ao currículo e atender às necessidades das salas de aula futuras.

Conclusão

Nos últimos 25 anos, a Salesforce guiou nossos clientes por todas as grandes mudanças tecnológicas: da nuvem ao mobile, à IA preditiva e generativa e, hoje, aos agentes de IA. Estamos na iminência de um momento crucial para a IA corporativa que tem a oportunidade de turbinar a produtividade e mudar a forma como trabalhamos para sempre. Isso exigirá que os governos trabalhem junto com a indústria, a sociedade civil e todas as partes interessadas para garantir um avanço tecnológico responsável e a prontidão da força de trabalho. Esperamos continuar nossas contribuições para as discussões de políticas públicas sobre agentes de IA empresarial confiáveis.



Obrigado

**Saiba mais sobre a Política Pública
da Salesforce [aqui](#)**

