

# information management

A revista dos profissionais  
da informação



Information  
CONGRESSO SHOW

Número 114  
2024  
Tema da Revista:  
**A implementação de Inteligência Artificial  
nos Negócios e seu Impacto na Gestão de Informações  
e Conhecimento Corporativo**

MODERADOR:

CONVIDADOS:



**Nicolau Ramalho**  
Chief Commercial Officer  
Turing



**Arminio**  
Coordenador de



**Bruno Lu**  
Gerente



**Márcio Kogu**  
Fundador do N

16/04 14h00

Realização  
INSTITUTO  
INFORMATION  
MANAGEMENT

# IA revoluciona gestão da informação

Pág. 7

Information  
CONGRESSO SHOW

Entrevista com Cássio Pantaleoni, Head of  
AI Solutions and Strategy na Quality Digital  
Pág. 21

Novos recursos para ajudá-lo a ficar mais  
seguro na era da IA  
Pág. 79

#### PUBLISHER

Eduardo David  
eduardo@iima.com.br  
Antonio Muniz  
munizprofessor@gmail.com

#### CONSELHO EDITORIAL

Walter Koch - Wilton Tamane - José Guilherme Junqueira Dias  
Angelo Volpi - Cinthia Freitas - Luiz Alfredo Santoyo - Christian Ribas  
Marcio Teschima - Carlos Bassi

#### ATENDIMENTO AO CLIENTE

Gicelia Azevedo gicelia@iima.com.br  
Luciana Gottsfritz luciana@iima.com.br

#### DESIGN GRÁFICO

Jeffrey Kolenyak jeffrey@iima.com.br

#### ADMINISTRAÇÃO

Tadeu Nunes tadeu@iima.com.br  
Luiz Guilherme luiz@iima.com.br

**CENTRAL DE ATENDIMENTO - (11) 3392-4111**

**INFORMATION MANAGEMENT** – Revista especializada no tema Gerenciamento de Informações, Documentos e Digital Business. Distribuição Nacional. Publicação oficial do **INSTITUTO INFORMATION MANAGEMENT – IIMA** - Rua do Bosque, 1589 Cjs. 809 e 810 | Barra Funda - São Paulo/ SP | 01136-001



**INSTITUTO  
INFORMATION  
MANAGEMENT**

O **INSTITUTO INFORMATION MANAGEMENT - IIMA** é uma organização que reúne profissionais e empresas que trabalham com processos envolvendo o gerenciamento de documentos e informações. Sua missão é promover a capacitação profissional e o desenvolvimento do mercado por meio um amplo portfólio de serviços como Cursos, Congressos, Consultoria, Livros e Publicações, Certificações, Workshops, Programas Educacionais ao vivo, entre outros. Um corpo multidisciplinar composto por Consultores, Analistas, Professores, Jornalistas e Pesquisadores está na base da produção do conhecimento gerado diariamente pelo INSTITUTO com o objetivo de ajudar os profissionais e empresas a lidarem com Caos da Informação e a constante evolução tecnológica. O IIMA conta hoje com 40 mil profissionais participantes.

#### DIREÇÃO

Eduardo David  
eduardo@iima.com.br  
Tadeu Nunes  
tadeu@iima.com.br

#### CONSULTORIA E CURSOS

Wilton Tamane  
consultoria@iima.com.br

#### ATENDIMENTO AO ASSOCIADO

Gicelia Azevedo gicelia@iima.com.br

#### CONSELHO TÉCNICO:

Walter Kock consultor, autor, palestrante  
Wilton Tamane consultor, professor e palestrante  
Márcio Teschima empresário, palestrante  
Tadeu Cruz professor, autor, palestrante  
Angelo Volpi notário, professor, autor e palestrante  
Carlos Bassi consultor, professor e palestrante  
José Guilherme J. Dias professor, consultor e palestrante  
Cinthia Freitas professora, autora consultora e palestrante

PARA SE ASSOCIAR LIGUE: **(11) 3392-4111**  
ou acesse: [www.abeinfo.com.br](http://www.abeinfo.com.br)

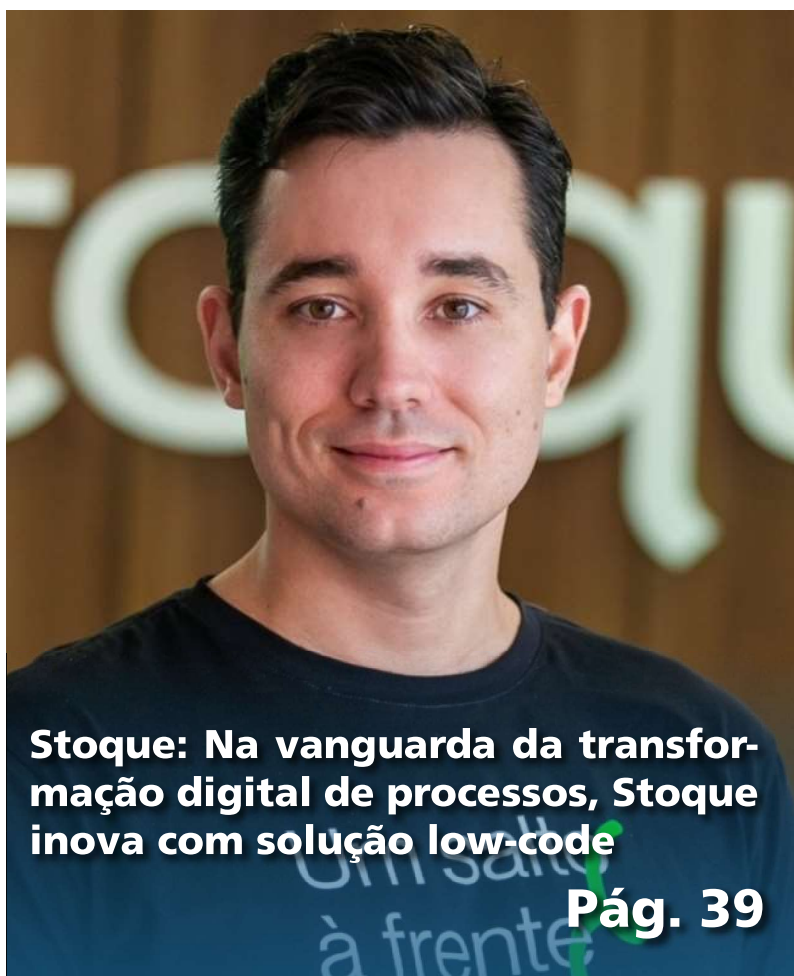
#### INSTITUTO INFORMATION MANAGEMENT - IIMA

Rua do Bosque, 1589, Cjs. 809 e 810  
Barra Funda - São Paulo/ SP | 01136-001  
Tel: (11) 3392-4111



**Entrevista com Cássio Pantaleoni,  
Head of AI Solutions and Strategy  
na Quality Digital**

**Pág. 21**



**Stoque: Na vanguarda da transformação digital de processos, Stoque inova com solução low-code**

**Pág. 39**

# Entrevista com Cássio Pantaleoni, Head of AI Solutions and Strategy na Quality Digital

*Por Information Management*

**A** Quality Digital com mais de 34 anos de história, é uma das principais empresas de tecnologia do Brasil, tendo como diferencial a habilidade de criar experiências digitais únicas, e em múltiplos canais. Cássio Pantaleoni, Head of AI Solutions and Strategy na Quality Digital, com mais de 25 anos de trajetória de sucesso na liderança de iniciativas em tecnologia e inovação, Pantaleoni também é autor e conquistou em 2023 o Prêmio Jabuti da Câmara Brasileira de Livros (CBL) com o livro *Humanamente Digital: Inteligência artificial centrada no humano*. Em entrevista exclusiva conta para os nossos leitores a investida da Quality Digital em AI, seus desafios, como a empresa se posiciona atualmente nesse mercado e um pouco de futuro sobre o assunto do momento, a AI.

**Revista Information Management – Como a Quality Digital se posiciona atualmente no mercado em relação a oferta de serviços e soluções em Inteligência Artificial (IA)?**

**Cássio Pantaleoni** – Nosso foco é a IA responsável, nos orientando para o que chamamos de Full Service: a consultoria estratégica, o desenvolvimento sob medida de soluções, e o GRC (Governança, Riscos e Compliance) aplicado a IA. Temos como premissa trabalhar com todas as dimensões de inteligência artificial, não apenas com a IA generativa. Em geral, soluções de IA que



*Cássio Pantaleoni, Head of AI Solutions and Strategy na Quality Digital*

geram valor para o negócio utilizam várias técnicas, como reconhecimento de imagem, algoritmos prescritivos baseados em machine learning e deep learning, motores de decisão acoplados a plataforma de AI, motores de automação de processo, etc.

**IM – Quais são as ofertas (portfólio) da Quality Digital e/ou verticais de negócios relacionadas a IA?**

**CP** – Nossas ofertas se baseiam em três torres e parcerias estratégicas. Na torre de soluções de negócios, consideramos o uso de todas as modalidades de IA, com parcerias com provedores motores de inteligência artificial variados, APIs específicas de data lake e RPA.

A segunda torre diz respeito a consultoria estratégica, em que o foco é a construção de um master plan de IA, que se orienta para projetos com maior retorno de investimento. A terceira torre refere a Governança de IA (AI GRC), em que a parceria estratégica com a empresa norte-americana, CredoAI, nos permite sair do mundo das ideias para o aspecto prático de governança, incluindo os critérios de identificação e riscos, mitigação e controle associados às regulamentações mundiais.

**IM – A Quality Digital está no mercado nacional há 34 anos, com ampla experiência em projetos diversos. Quais são os principais desafios da Inteligência Artificial e por que?**

**CP** – Conforme o nosso ponto de vista, o principal desafio é o esclarecimento. Muitas empresas apostam em soluções que, de início, parecem disruptivas, mas que não trazem o retorno de investimento adequado. Com as tecnologias atuais é possível pensar muito mais além de soluções de inteligência artificial baseadas em IA conversacional, como o ChatGPT, por exemplo. O mérito da IA Conversacional reside na sua capacidade de ser um copiloto, o que acelera a produtividade das empresas. Mas isso é o básico. Soluções de IA com significativos retornos de investimento estão do lado desta parte básica, plenamente alcançáveis, mas a falta de esclarecimento às vezes embaça a visão. Por isso, trabalhamos focados em workshops estratégicos e constituição de plataformas que permitem às empresas investir adequadamente em soluções de alto retorno e com IA responsável.

**IM – Como deve ser construída a Responsible IA para alcançar o sucesso nas empresas?**

**CP** – A IA Responsável apoia-se em um modelo de governança que considera os dados, os algoritmos e a cultura das empresas. É um ciclo que deve considerar um catálogo de casos de uso (desenvolvidos internamente ou adquiridos de terceiros), que possa imediatamente encontrar as categorias de risco ao qual estão associados. Cada caso de uso deve avaliar seu impacto em nove categorias distintas de risco para, então, serem avaliados à luz de exigências de governança. Para então, elaborar um modelo de mitigação dos riscos (recomendações práticas). Depois, é preciso considerar as políticas regulatórias mundiais para averiguar se a empresa está ou não em conformidade de acordo com a sua área de atuação. Com todos estes pontos avaliados, é preciso reunir evidências, por exemplo, se a representatividade e relevância dos dados usados pela IA estão de acordo com estas políticas. Em geral, é um olhar para vieses embarcados tanto nos dados como nos algoritmos. Finalmente, é preciso distribuir todo este conjunto de dados para as áreas de compliance, governança corporativa, tecnologia da informação e áreas interessadas. É em razão disso que fizemos a parceria com a CredoAI, pois a solução já comporta todo este ciclo, bem como a interpretação da regulamentação mundial.

**IM – Cite os principais parceiros de negócios em IA**

**CP** – Temos parcerias muito enfocadas na geração de valor. Em particular, temos parcerias com a Databricks (data lake), a AutomationEdge (RPA), a Corios (modernização analítica) e a CredoAI (IA GRC), porém novas parcerias vêm sendo incorporadas. Além disso, mantemos profissionais certificados nos provedores de solução em nuvem.

**IM - Quantos clientes atendidos e quais são os principais projetos em IA?**

**CP** – Temos uma dezena de projetos com vários clientes, alguns focados em IA conversacional para atendimento de clientes, mas os dois mais significativos são: uma plataforma de IA para operação de câmbio de instituições financeiras com interpretação taxonômica de documentos fiscais e com uma IA prescritiva que agrega regras do banco central para validar as transações cambiais; e uma solução para a indústria mineradora, ou indústrias extrativistas, para cálculo de volumes de estoques granularizados a céu aberto, que usa um elaborado processo de classificação de imagens, escolha de variáveis e um motor de deep learning para prescrever movimentações de estoque com margem de erro bem abaixo do que os tradicionais estudos topográficos oferecem.

**IM - Quais são as novidades da Quality Digital em IA para 2024?**

**CP** – Dada a nossa parceria estratégica com a VTEX, líder em e-commerce, pretendemos agregar soluções de IA para vários processos sensíveis para esta plataforma. A ideia é adquirir algumas empresas que já possuam características associadas à nossa visão de IA Responsável. Além disso, estamos criando um laboratório de inteligência artificial para teste e construção de APIs para os principais provedores de IA Conversacional.

**IM - Podemos perceber que a Responsible IA e GRC são o caminho para o futuro das companhias? Como e por quê?**

**CP** – Não há dúvida. Qual a empresa que gostaria de enfrentar uma surpresa desagradável com a sua reputação em função de uma IA sem governança? Isto sem falar em riscos operacionais. A Inteligência

Artificial veio para ficar, ela é necessária estrategicamente, mas a exemplo de outras tecnologias do passado, ela precisa de um modelo de governança mais amplo, em função de sua capacidade de ser aplicada em contextos dos mais diversos. O assunto IA GRC foi ignorado nos primeiros projetos e já foram identificados casos que trincaram a imagem destas empresas. Isto tudo pode ser evitado com o viés de uma implementação de projetos amparados por uma plataforma como a da Quality/CredoAI. As empresas serão mais bem vistas quando puderem provar que utilizam a IA inteligência artificial de maneira responsável.



**IM - Nos dias 16 e 17 de abril de 2024, aconteceu o RPA & AI Congress 2024 e como speaker, o Sr falou sobre a governança de dados ser uma subdisciplina de governança de IA, que está ligada a Responsible IA contando com entidades, como governança dos algoritmos e dos usuários. O que isso significa para o mercado e como pode ser interessante para as empresas?**

**CP** – O que pretendi dizer é que a governança de dados é muito necessária, porém não é suficiente. A abordagem para governança de IA, pressupõe uma visão holística que envolve os dados, os algoritmos e a cultura da organização. Mesmo com uma belíssima governança de dados, ao implementar um motor de inteligência artificial que precisa de um conjunto de dados para treiná-lo, representatividade, diversidade e relevância, cumprem um papel muito além do que a governança de dados oferece. Posso ter todos os dados certos na hora certa, mas isto não garante que estes dados sejam representativamente relevantes para treinar um machine learning. Para as empresas significa maior tranquilidade de que usar iniciativas com a IA não a expõe a riscos reputacionais ou mesmo operacionais. Para o mercado significa uma oportunidade de aquilatar o “S” do ESG.

**IM – Outro ponto importante, abordado durante o evento é sobre IA e RPA no ecommerce que está transformando o digital commerce. Comente?**

**CP** – Há muitas coisas que o RPA pode agregar no digital commerce, em particular em estratégias que coadunam o poder dele com lojas físicas. O RPA (e melhor ainda como parte de uma solução de IA) pode automatizar processos que demandam mão de obra operacional, por exemplo, investigação de rupturas de estoque.

**IM - Qual a expectativa da Quality para 2024 em relação a percentual de crescimento se comparado com 2023.**

**CP** – O nosso objetivo é sempre buscar um bom crescimento e alinhado a nosso plano de negócio. A IA vai servir de fagulha para alcançarmos novos patamares.

**IM - Quais tendências de IA aponta para o mercado, a partir da sua visão?**

**CP** – Podemos ver isto de uma maneira bem simples: (a) a IA voltada para a geração de conteúdo digital; (b) a IA voltada para o aumento cognitivo das pessoas; e (c) a IA voltada para a precisão de processos de negócios estratégicos, táticos e operacionais. Em cada um deles a tendência é diferente. Os casos (a) e (b) serão cada vez mais comoditizados, enquanto o caso (c) será cada vez mais estratégico.

**IM - Como a empresa espera ser reconhecida no mercado nacional?**

**CP** – Como a melhor escolha para projetos de IA, seja pela capacidade de transformar ideias em soluções com alto retorno de investimento ou pela capacidade de produzir soluções de IA responsável.

**IM - Qual a mensagem da companhia para o mercado brasileiro sobre o futuro da tecnologia?**

**CP** – O futuro da tecnologia é uma derivada dos nossos objetivos econômicos, políticos e sociais. A tecnologia cada vez mais deverá se nortear por aplicações que garantam o aumento da nossa capacidade de gerar mais tecnologia para prevalecer uma cultura humanamente digital.

**IM – O evento Integrity Forum, realizado pela Quality Digital e Diligent, está na 18ª edição e no dia 21 de maio traz o tema “O futuro integrado do GRC, ESG e IA com responsabilidade”. Explique para o nosso leitor o que eles podem esperar do evento em 2024?**

**CP** – Fundamentalmente um esclarecimento desta nova dimensão de governança que as



empresas urgem. Este triunvirato entre GRC, ESG e IA, definirá o futuro das empresas sustentáveis e atrativas sob o ponto de vista de investimentos. O evento vai proporcionar casos reais de empresas que já fizeram avanços significativos nesta linha. Será uma grande praça de conversas agregadoras de conhecimento e de provocações sobre o futuro.

**IM – O seu painel vai discutir “GRC & AI Responsável - Impactos e possibilidades” explicando como a integração entre Governança, Risco e Conformidade (GRC) e Inteligência Artificial Responsável (AI Responsável) está moldando significativamente a forma como as organizações abordam questões éticas, legais e de conformidade. Explique?**

**CP** – Basicamente, conformidade sempre esteve associada ao conceito de respeito. As regras de governança pressupõem a instituição de uma cultura que respeita as peculiaridades do negócio, dos parceiros, dos colaboradores internos, da sociedade e dos aspectos regulatórios. A IA, em função de seu grande potencial disruptivo, “sacode” os modelos de governança tradicionais. As empresas que quiserem manter os seus guardrails que respeitam todas as recomendações de boas práticas devem ter a IA não como uma ameaça, mas como uma aliada. E para isso é preciso entender o que a Inteligência Artificial é realmente e como ela deve ser agregada no processo de governança.