

Software para agentes de IA: como pensar além da experiência humana

Durante anos, desenhamos sistemas pensando em telas, menus e fluxos para pessoas. Com agentes de IA executando tarefas dentro de produtos, isso não basta: é preciso projetar também como uma máquina descobre recursos, interpreta dados, solicita permissões e deixa rastros de suas ações.

O ponto não é trocar pessoas por agentes. É construir um software em que os dois possam trabalhar melhor, cada qual com limites e responsabilidades claros.

RESPOSTA DIRETA

O que você precisa saber

Software preparado para agentes de IA não é apenas software com API. Ele oferece contexto, significado, ações previsíveis, permissões graduais e auditoria para que agentes próprios ou externos trabalhem com segurança.

Neste artigo

1. [Agora precisamos pensar em dois usuários](#)
2. [UX, DX e AX: três experiências que se encontram](#)
3. [Ter API não é o mesmo que ser utilizável por um agente](#)
4. [Contexto é o que evita que a IA adivinhe](#)

5. Consultar e agir são capacidades diferentes
6. Interoperabilidade não pode virar uma nova ilha
7. O que revisar antes de colocar um agente em produção
8. O software do futuro atende pessoas e agentes

Agora precisamos pensar em dois usuários

A inteligência artificial não elimina a necessidade de boa experiência para pessoas. Ela cria uma segunda frente: o software também precisa ser compreensível e operável por agentes. O usuário humano expressa uma intenção; o agente precisa encontrar dados, entender relações, respeitar limites e executar — ou preparar — a ação certa.

Isso muda a pergunta de produto. Além de “como a pessoa usa esta funcionalidade?”, passa a existir “como um agente descobre que ela existe, entende seu significado e sabe quando não deve agir?”.

UX, DX e AX: três experiências que se encontram

UX continua tratando da experiência de quem usa telas e fluxos. DX trata da experiência de quem integra e desenvolve. A experiência do agente — que podemos chamar de AX — precisa de algo adicional: dados com significado, ações bem descritas, relações explícitas e regras de autorização.

Um botão bem posicionado ajuda uma pessoa. Para um agente, o valor está em saber o que é um processo, quem responde por ele, quais documentos se relacionam, que ação é permitida e qual depende de aprovação humana.

Ter API não é o mesmo que ser utilizável por um agente

Uma API pode expor muitos endpoints e ainda ser difícil de usar sem conhecimento prévio. Códigos internos, status pouco claros, sequências escondidas e dependências implícitas funcionam para quem vive no sistema; são uma dívida de significado para quem chega de fora.

O trabalho não é apenas técnico. É modelar o domínio: nomes consistentes, estados explicados, documentação atual, erros interpretáveis e operações previsíveis. Esse cuidado conversa diretamente com o tema de [usabilidade de software na era da IA](#): reduzir atrito não vale só para telas.

Contexto é o que evita que a IA adivinhe

Um agente não deveria operar apenas sobre um registro isolado. Em uma operação jurídica, por exemplo, uma providência pode depender do processo, cliente, documentos, tarefas abertas, prazos, comunicação anterior e responsável. Sem contexto, uma IA é competente em formular respostas, mas frágil para tomar decisões operacionais.

Por isso, sistemas que concentram informação e preservam relações oferecem uma base melhor para automação confiável. A ideia se conecta ao artigo [sobre devolver o advogado à advocacia](#): a infraestrutura deve assumir a complexidade, não transferi-la para a pessoa.

Consultar e agir são capacidades diferentes

Ler dados e resumir uma situação é diferente de criar uma tarefa, alterar um responsável, enviar uma cobrança ou movimentar dinheiro. Cada ação precisa de um nível de autonomia proporcional ao risco.

Uma regra prática é separar quatro camadas: consulta, preparação, proposta para aprovação e execução. O agente pode pesquisar e organizar sozinho; para ações externas ou irreversíveis, o software deve registrar contexto, exigir autorização adequada e deixar

uma trilha de auditoria.



Autonomia útil depende de permissões claras, aprovação proporcional ao risco e rastreabilidade.

Interoperabilidade não pode virar uma nova ilha

Uma empresa pode querer usar o agente que escolheu, inclusive um agente corporativo capaz de conversar com CRM, financeiro, documentos e atendimento. Por isso, “temos nossa própria IA” não responde à pergunta mais importante: o sistema consegue ser utilizado de modo seguro por uma IA que não é do fabricante?

A interoperabilidade não dispensa governança. Ela exige contratos claros, permissões específicas, limites de escopo e observabilidade. O objetivo não é abrir tudo; é permitir integrações úteis sem abandonar controle.

O que revisar antes de colocar um agente em produção

Antes de anunciar IA, vale fazer uma revisão objetiva: os dados têm nomes e relações claras? As ações têm contratos estáveis? Existe separação entre leitura e escrita? É possível limitar o que o agente consulta, propõe e executa? Há logs e responsáveis para investigar uma ação? A resposta a essas perguntas diz mais sobre maturidade do produto do que um botão com a sigla “IA”.

O software do futuro atende pessoas e agentes

A mudança não é substituir UX por agentes. É ampliar a responsabilidade do produto. Pessoas precisam de boas interfaces; desenvolvedores, de integrações consistentes; agentes, de significado, contexto e autorização.

O melhor software não será apenas fácil para uma pessoa usar. Será também fácil para um agente entender, acessar e operar com segurança — inclusive quando esse agente vier de fora do ecossistema do fabricante.