

Por Anderson Farias (*)



A inteligência artificial deixou de ocupar um espaço periférico nas empresas e passou a fazer parte do funcionamento da operação. O movimento ganhou outra dimensão e impacta diretamente a forma como decisões são tomadas, riscos são acompanhados e processos ocorrem no dia a dia.

O avanço mais relevante está na consolidação dos agentes de IA. Ao contrário de ferramentas que dependem de comandos pontuais, esses agentes atuam de forma contínua, conectados aos fluxos reais da operação. Monitoram processos, analisam dados, identificam desvios e, em muitos casos, até executam ações. Automatizar tarefas isoladas é algo que ficou pequeno nesse cenário. A mudança atinge a forma como a operação funciona.

Esse movimento ganha força em ambientes mais pressionados, como o da saúde suplementar, onde margens seguem comprimidas, os custos crescem de forma constante, a regulação é rigorosa e a operação se torna mais complexa a cada ciclo. Nesse contexto, o principal risco está na demora em perceber problemas. Descobrir tarde demais tem custado mais caro do que o próprio erro.

Os agentes de IA ampliam a capacidade de leitura da operação. Eles também identificam padrões, detectam inconsistências, automatizam decisões repetitivas e sinalizam riscos antes que se concretizem. A operação passa a ter mais previsibilidade e controle, reduzindo a dependência de intervenção manual em atividades que exigem escala e consistência.

Esse tipo de inteligência depende de uma base estruturada de dados, integração entre sistemas e regras bem definidas. Sem isso, a atuação dos agentes perde consistência. Quando a base está presente, a IA passa a fazer parte da engrenagem operacional, sustentando decisões com mais precisão e rastreabilidade.

Ainda assim, muitas organizações seguem apostando em soluções desconectadas, em busca de ganhos rápidos que não se sustentam ao longo do tempo. Esse caminho tende a gerar inconsistência nas decisões, fragilidade no controle de dados sensíveis e dependência excessiva de fornecedores. Abordagens mais estruturadas mostram que é possível avançar com autonomia e manter governança com segurança, auditabilidade e aderência às regras do negócio.

Os impactos são concretos. Há redução de custos operacionais, aumento de produtividade, menos

erros e uma experiência mais fluida para o usuário final. Ao mesmo tempo, cria-se uma camada contínua de inteligência que permite crescer sem ampliar a complexidade na mesma proporção. Escalar decisões passa a fazer mais sentido do que ampliar equipes.

A mudança mais profunda é cultural. Incorporar agentes de IA exige revisar o modo como a operação é observada e conduzida, com atenção a gargalos que ainda não são visíveis, riscos que não estão sendo monitorados e processos que dependem mais do que deveriam de intervenção humana. O ponto de partida passa a ser o impacto gerado.

O que está acontecendo é uma transição silenciosa. Empresas que operam com esse nível de inteligência detêm uma vantagem difícil de replicar, baseada em antecipação, consistência e velocidade. Porém, muitas ainda seguem presas a modelos reativos, cada vez mais caros e menos eficientes. Em um ambiente onde antecipar faz diferença, atuar sem agentes de IA significa operar com menos visibilidade e menor capacidade de resposta.

(*) **Anderson Farias** é CEO da TopSaúde Hub, que é parte do ecossistema da Interplayers e líder em soluções tecnológicas para a gestão da saúde suplementar, oferecendo produtos inovadores que centraliza e otimiza processos para operadoras, administradoras e autogestões de todos os portes.

Sobre a TopSaúde Hub

A TopSaúde Hub, parte do ecossistema da Interplayers, é líder em soluções tecnológicas para a gestão da saúde suplementar, oferecendo uma plataforma especializada para operadoras, administradoras e autogestões de todos os portes. Com 40 anos de experiência no mercado, a empresa utiliza Inteligência Artificial, BI e Data Analytics para descomplicar a rotina de gestão de planos de saúde, tanto médico como odontológico, além de combater fraudes e desperdícios. A TopSaúde Hub amplia seu impacto com soluções exclusivas, atendendo mais de 13 milhões de vidas ativas e reforçando seu compromisso com a transformação digital do setor. Com atuação em todo território nacional, a empresa revoluciona a gestão em saúde, conectando tecnologia e eficiência para impulsionar negócios. Mais informações: <https://www.topsaudehub.com.br/>.

Fonte: NB Press, em 27.04.2026