

Acordos da Squad - Inteligência Artificial

Squad 2N: Suporte — Novo Avanço **Squad Leader:** Wevert Ribeiro **Origem:** Retro de squad sobre IA, conduzida a partir da orientação da retro de tribo “IA: do tabu ao acordo”

1. Por que registramos esses acordos

A retro de tribo definiu que cada squad leader deve declarar, na sua estante da base de conhecimento, os acordos que a squad assumiu sobre IA. O objetivo é tirar o tema do plano de conversa de corredor e colocá-lo no plano da liderança alinhada, com leitura comum e compromissos visíveis.

Neste primeiro ciclo, os acordos têm caráter sugestivo: serão pauta da próxima retro de tribo, em que cada squad apresentará o que registrou. Pontos comuns entre as squads tendem a virar padrão transversal; pontos específicos seguem como prática local.

2. Postura da squad sobre IA

A partir da leitura coletiva feita na retro, a squad assume os seguintes pontos como ponto de partida:

- **IA é ferramenta, não substituto.** A IA entra no fluxo como apoio — acelera triagem, ajuda em pesquisa, classifica chamados, sugere caminhos de resposta. Ela não ocupa o lugar do analista, e a squad não vai escorar o trabalho inteiro nela.
- **Revisão humana é regra, não exceção.** Quando a IA produz uma resposta ou uma análise que vai para o cliente, há revisão de um analista antes da entrega. A falta de confiança plena na IA hoje não é resistência — é cuidado profissional, e fica registrada como prática consciente.
- **A falsa sensação de entrega é risco real.** Resposta gerada rapidamente não é resposta certa. A squad reconhece o risco de a régua de qualidade cair quando parte do trabalho passa a ser gerado por máquina, e se compromete a manter a régua alta — mesmo que isso custe tempo.

- **Especialização é o caminho.** O time aposta em aprofundar regra de negócio, conhecimento fiscal (Sped, Sintegra, rejeição de notas, CFOP, CST) e domínio de produto, em paralelo a fortalecer a habilidade de relacionamento e leitura de contexto.
- **Postura de aprendizado contínuo.** A squad se compromete a acompanhar a evolução das ferramentas de IA — não ficando presa a uma só — e a integrar o que aprende ao dia a dia.
- **Visão de futuro sem pânico.** A squad reconhece que a transição vai mexer com carteiras e papéis. Trata isso como oportunidade de subir o nível do trabalho, não como ameaça à profissão.

3. Políticas de uso de IA no dia a dia

3.1. Quando podemos usar a IA

- Pesquisa e levantamento de contexto (consulta a documentação, leitura de regras, análise inicial de logs).
- Apoio à formulação de respostas em chamados — como rascunho a ser revisado.
- Classificação e triagem inicial de chamados.
- Identificação de padrões em chamados recorrentes.
- Estudo individual e capacitação.
- Auxílio na resolução de problemas complexos.

3.2. Quando a IA precisa de revisão obrigatória

- Toda resposta que vai para o cliente final, sem exceção.
- Análise técnica de erros, especialmente em fluxos críticos (estoque, financeiro, fiscal).
- Comunicação que envolva decisão de exceção, juízo de valor ou impacto contábil/fiscal.

3.3. Quando NÃO usar a IA como decisão final

- Casos que dependam de contexto específico da loja que a IA não tem acesso.
- Situações ambíguas, inéditas ou que envolvam tratamento sensível com o cliente.

- Validação final de qualquer entrega — a responsabilidade segue sendo do analista.

3.4. Transparência

- O time pode mencionar internamente quando uma análise foi apoiada por IA — não para se justificar, mas para alimentar o aprendizado coletivo sobre o que funciona e o que não funciona.
- Se uma ferramenta nova de IA passar a ser usada de forma sistemática por alguém da squad, vale compartilhar com o time (no espaço regular de aprendizado descrito abaixo).

4. Compromissos práticos da squad

Os três compromissos abaixo foram firmados na retro e serão revisitados na próxima retro de tribe.

Compromisso 1 — Pilotar automações com IA junto com produto

Mapear, em conjunto com o time de produto, quais tipos de chamado podem virar piloto de automação com IA. A squad participa ativamente do desenho — não vai ser apenas alvo da automação, vai ser parte da decisão de o que automatizar e como.

Compromisso 2 — Documentar casos complexos

Padronizar a documentação dos casos complexos que a squad resolve, para construir a base de conhecimento da própria squad. Isso protege o time contra perda de contexto, ajuda em capacitação e — diretamente alinhado ao que foi conversado na tribe — garante que parte do código e dos fluxos gerados por IA tenham um contexto bem descrito por humanos para se ancorar.

Compromisso 3 — Espaço regular de aprendizado

Definir um horário fixo (referência inicial: 1h por semana) para o time se desenvolver nas direções individuais escolhidas na retro — cursos, exploração de ferramentas de IA, leitura de regra de negócio, conteúdo fiscal. Esse slot é parte do trabalho, não algo “extra” cabendo no tempo livre.

5. Próxima revisão

Os acordos serão revisitados na retro de tribe em **03/06/2026**, com leitura do que foi cumprido, o que precisa ser ajustado e o que pode virar padrão transversal entre as squads.

Registro elaborado em maio de 2026 pelo Squad Leader, conforme orientação da retro de tribe "IA: do tabu ao acordo".

Revision #2

Created 30 May 2026 14:07:14 by Wevert Ribeiro

Updated 30 May 2026 14:13:58 by Wevert Ribeiro