



O MANUAL DE COMPRA

47 PERGUNTAS PARA FAZER ANTES DE
CONTRATAR QUALQUER SOLUÇÃO DE IA

O GUIA DEFINITIVO DE DUE DILIGENCE
PARA CEOS QUE NÃO QUEREM SER
FEITOS DE TROUXA

INTRODUÇÃO

POR QUE ESTE MANUAL EXISTE

Vou ser direto com você: o mercado de IA está infestado de charlatões. Nos últimos cinco anos, vi CEOs brilhantes — pessoas que construíram empresas de centenas de milhões de reais — tomarem decisões desastrosas na hora de contratar soluções de inteligência artificial. Não por incompetência. Não por falta de diligência. Mas porque o mercado está intencionalmente confuso.

Fornecedores usam jargão técnico como cortina de fumaça. Prometem "machine learning de última geração" quando na verdade entregam uma planilha glorificada. Vendem "chatbots com IA generativa" que são scripts básicos disfarçados. Falam em "transformação digital com inteligência artificial" e entregam um formulário no Google Forms.

O resultado? Empresas gastando R\$ 500 mil em projetos que nunca saem do PowerPoint. Times de TI frustrados. Boards questionando por que a "revolução da IA" não chegou. E fornecedores sumindo depois de receber o pagamento.

MINHA JORNADA ATÉ ESTE MANUAL

Depois de pesquisar Inteligência Artificial no campus da NASA no Vale do Silício, implementar projetos em empresas de defesa, saúde, varejo, financeiro e jurídico, e liderar mais de 100 implementações bem-sucedidas em 16 setores diferentes, desenvolvi este checklist.

Cada pergunta deste manual nasceu de uma experiência real. Algumas nasceram de projetos que deram muito certo — e me ensinaram o que procurar. Outras nasceram de projetos que vi fracassar — e me ensinaram o que evitar.

São 47 perguntas que separam os fornecedores sérios dos vendedores de fumaça. Perguntas que você pode fazer mesmo sem entender uma linha de código. Perguntas traduzidas para a linguagem que importa: resultados de negócio.

ESTE MANUAL NÃO É SOBRE TECNOLOGIA. É SOBRE NÃO SER FEITO DE TROUXA.

PARA QUEM É ESTE MANUAL

- CEOs e fundadores avaliando investimentos em IA
- Diretores de tecnologia liderando processos de seleção
- Gestores de inovação com budget para experimentar
- CFOs que precisam validar o ROI de propostas
- Qualquer decisor que não quer jogar dinheiro fora

Se você está prestes a assinar um contrato de IA, leia este manual primeiro. Se já assinou e está com dúvidas, use-o para renegociar. Se está começando a pesquisar, você está no lugar certo.

COMO USAR ESTE MANUAL

Este manual foi desenhado para ser prático. Não é para ficar na estante — é para ir junto com você nas reuniões com fornecedores.

ESTRUTURA DAS PERGUNTAS

Cada uma das 47 perguntas vem com:

- A pergunta em si — direta e sem rodeios
- Por que essa pergunta importa — o contexto de negócio
- Exemplo prático — como a resposta deveria soar
- Red flag — sinais de que algo está errado

SESSÃO

1. Capacidade Técnica
2. ROI e Métricas
3. Segurança
4. Integração
5. Suporte
6. Contrato

O QUE VOCÊ VAI DESCOBRIR

- O fornecedor realmente sabe fazer o que promete?
- Como você vai medir se o investimento valeu?
- Seus dados e sua empresa estão protegidos?
- A solução vai funcionar com o que você já tem?
- O que acontece quando algo der errado?
- Você está se amarrando a um mau negócio?

ESTRATÉGIA DE USO RECOMENDADA

Você não precisa fazer todas as 47 perguntas em uma única reunião:

- **Primeira reunião:** Perguntas 1-8 (Capacidade). Se não passar, economize tempo.
- **Segunda reunião:** ROI (9-16) e Segurança (17-24).
- **Terceira reunião:** Integração (25-32) e Suporte (33-39). Traga seu time técnico.



INSIGHT: OBSERVE NÃO SÓ AS RESPOSTAS, MAS AS REAÇÕES. FORNECEDOR NERVOSO COM PERGUNTAS DIRETAS ESTÁ ESCONDENDO ALGO.



CAPACIDADE TÉCNICA REAL

Antes de falar em preço, você precisa saber se o fornecedor consegue entregar. Estas perguntas expõem rapidamente quem é especialista e quem está improvisando.

Esta é a fase de filtro inicial. Se não passar aqui, você economiza todo o tempo das fases seguintes.

PERGUNTA 1

Qual modelo ou arquitetura de IA vocês utilizam e por que escolheram esse para meu caso?

Por que importa: Fornecedores sérios explicam a lógica técnica. Não existe 'melhor IA' universal — cada problema tem abordagens mais adequadas. Se a resposta for genérica, o fornecedor não entendeu seu problema.

Exemplo: "Para classificação de documentos jurídicos, usamos BERT fine-tunado porque performa melhor em textos longos em português. Testamos GPT e LLaMA — resultados 12% inferiores.

🚩 **Red flag:** "Usamos a melhor IA do mercado" ou "tecnologia proprietária" sem detalhes.

PERGUNTA 2

Vocês desenvolvem os modelos internamente ou usam APIs de terceiros (OpenAI, Google, etc.)?

Por que importa: Ambas podem ser válidas, mas você precisa saber. Se usam API: o que acontece se o preço triplicar? Se sair do ar? Se desenvolvem: qual capacidade de manutenção?

Exemplo: "Usamos GPT-4 para geração, mas pipeline e fine-tuning são nossos. Se OpenAI aumentar preços, migramos em 2-3 semanas."

 **Red flag:** Não saber responder de imediato ou mudar de assunto.

PERGUNTA 3

Podem mostrar a arquitetura técnica da solução? Um diagrama serve.

Por que importa: Você não precisa entender cada detalhe. Observe a reação. Confiantes mostram e explicam. Quem esconde tem algo a esconder — ou não tem arquitetura para mostrar.

Exemplo: Fornecedor abre diagrama: "Dados entram aqui, processamento aqui, modelo faz previsão, resultado vai pro CRM por esta API."

 **Red flag:** Não saber responder de imediato ou mudar de assunto.

PERGUNTA 4

Qual a taxa de acerto, precisão e recall do modelo em casos similares ao meu?

Por que importa: Exija números específicos. Pergunte a metodologia: em que dataset? Qual volume? Em produção ou só testes? Métricas infladas em teste não sobrevivem ao mundo real.

Exemplo: "Em classificação de tickets financeiros: 94,2% precisão, 91,8% recall, F1 de 93%. Medido em produção, 50k tickets, 6 meses."

 **Red flag:** "Alta precisão" sem números ou "99%" sem contexto.

PERGUNTA 5

Como vocês lidam com casos onde a IA erra? Qual o processo de correção?

Por que importa: Toda IA erra. Fornecedores maduros têm monitoramento, feedback loops e protocolos de escalção. Sem isso, você descobre os erros pelos seus clientes reclamando.

Exemplo: "Dashboard de monitoramento real-time. Alerta quando precisão cai abaixo de 90%. Revisão mensal de erros. Retreinamento trimestral."

 **Red flag:** "Nossa IA não erra" — negação de limitações é imaturidade ou desonestidade.

PERGUNTA 6

Vocês têm cases documentados no meu setor específico? Posso falar com esses clientes?

Por que importa: IA de varejo é diferente de IA de saúde. Experiência genérica não basta. Peça 2-3 referências do seu setor — e ligue para elas.

Exemplo: "Temos 4 clientes em saúde com projetos em produção. Posso conectar você com o CTO do Hospital X."

 **Red flag:** "Nossos clientes preferem confidencialidade" sem exceções.

PERGUNTA 7

Qual o tamanho e composição da equipe técnica para projetos como o meu?

Por que importa: Uma pessoa vendendo e uma desenvolvendo é red flag. Projetos sérios precisam de times: engenheiros de ML, de dados, especialistas de domínio, PM.

Exemplo: "Sua equipe: 1 tech lead sênior (8 anos ML), 2 engenheiros de dados, 1 especialista em integrações, 1 PM dedicado."

 **Red flag:** Equipe vaga ou muito pequena para a complexidade.

PERGUNTA 8

Qual a experiência específica da equipe que vai trabalhar no meu projeto?

Por que importa: Não basta a empresa ter experiência — as pessoas que vão executar precisam ter. Peça currículos ou LinkedIn.

Exemplo: "O tech lead é o João, liderou IA no banco X. Aqui está o LinkedIn dele."

 **Red flag:** "Os melhores profissionais" sem dizer quem são.

CASO REAL: A empresa que pagou R\$ 300k por uma planilha

Uma rede de varejo contratou 'IA para previsão de demanda'. Após 6 meses e R\$ 300k, descobriram que a 'inteligência artificial' era uma planilha Excel com média móvel. O fornecedor nunca mostrou a arquitetura e a empresa não pediu.



INSIGHT: SE NÃO CONSEGUIR RESPONDER ESSAS 8 PERGUNTAS COM CLAREZA, PARE AQUI. VOCÊ ESTÁ ECONOMIZANDO MESES DE DOR DE CABEÇA E CENTENAS DE MILHARES DE REAIS.

ROI E MÉTRICAS DE SUCESSO

IA não é projeto de ciência — é investimento. O fornecedor precisa falar sua língua: retorno financeiro, métricas de negócio, tempo para resultado.

PERGUNTA 9

Qual ROI vocês projetam para meu caso e em quanto tempo?

Por que importa: Desconfie de 'ROI significativo'. Fornecedores sérios fazem conta: com seu volume X, custo Y, projetamos economia Z em N meses. Peça a planilha.

Exemplo: "Baseado em 10k atendimentos/mês a R\$15/un, automação de 60% = economia de R\$90k/mês. Payback no mês 5."

🚩 **Red flag:** ROI sem cálculo ou baseado em 'casos similares' sem números.

PERGUNTA 10

Como chegaram nesse ROI? Posso ver a metodologia e premissas?

Por que importa: A metodologia importa mais que o número. Verifique: premissas de volume realistas? Custos completos? Estimativas conservadoras ou otimistas?

Exemplo: Fornecedor abre planilha: "Premissas aqui. Volume atual X, taxa de automação Y, custo Z. Podemos simular cenários diferentes."

🚩 **Red flag:** "Metodologia proprietária" ou incapacidade de explicar.

PERGUNTA 11

Quais KPIs específicos medem o sucesso? Como serão medidos?

Por que importa: Sucesso precisa ser objetivo e mensurável. Exemplos: tempo de resposta, taxa de conversão, custo por transação. Defina ferramenta, frequência e responsável.

Exemplo: "Medimos: tempo de resolução (meta: 4h→45min), resolução no primeiro contato (45%→75%), NPS (32→50). Dashboard semanal."

 **Red flag:** KPIs vagos como 'eficiência operacional' sem definição.

PERGUNTA 12

Têm cases com ROI comprovado que eu possa verificar?

Por que importa: Qualquer um promete ROI. Poucos provam. Peça cases documentados com antes/depois. Melhor: fale direto com o cliente.

Exemplo: "Case do cliente X: reduziram custo 40% comprovado. O CFO autoriza ser referência – posso passar o contato."

 **Red flag:** Cases vagos ou recusa em conectar com clientes.

PERGUNTA 13

Qual o custo total de propriedade (TCO) nos próximos 3 anos?

Por que importa: O preço da proposta é só o começo. Pergunte: implementação, customização, treinamento, suporte, manutenção, infraestrutura, licenças, atualizações. Some tudo.

Exemplo: "TCO 3 anos: R\$200k implementação, R\$60k/ano licença, R\$30k/ano suporte, R\$15k/ano infra, R\$20k/ano variável. Total: ~R\$575k."

 **Red flag:** Só falar do preço inicial e desconversar custos recorrentes.

PERGUNTA 14

O que acontece se não atingirmos as métricas? Existe garantia de performance?

Por que importa: Fornecedores confiantes aceitam pagamento atrelado a resultado. Se promete ROI de 300% mas não aceita risco, a confiança é teatro.

Exemplo: "20% do fee atrelado a KPIs. Se não atingir 80% das metas no ano 1, valor devolvido ou convertido em crédito."

🚩 **Red flag:** Recusa total em atrelar pagamento a resultados.

PERGUNTA 15

Vocês aceitam começar com piloto antes do projeto completo?

Por que importa: Piloto reduz risco. Valida premissas, testa integração, constrói confiança. Fornecedores sérios preferem piloto bem-sucedido a projeto grande que fracassa.

Exemplo: "Piloto de 3 meses, R\$50k, focado em um processo. Se KPIs atingidos, expandimos com valor abatido."

🚩 **Red flag:** Pressão para fechar completo sem opção de piloto.

PERGUNTA 16

Como será o acompanhamento de resultados durante e após implementação?

Por que importa: Implementou e sumiu é receita para fracasso. Pergunte frequência de reuniões, formato de relatório, tempo de acompanhamento pós go-live.

Exemplo: "Implementação: reuniões semanais. Mês 1 pós go-live: check-ins diários. Meses 2-6: quinzenais. Após: mensais."

🚩 **Red flag:** Só falar do preço inicial e desconversar custos recorrentes.

CASO REAL: O ROI que só existia no PowerPoint

Empresa de logística comprou 'otimização de rotas com IA' prometendo 25% de economia em combustível. Economia real após 1 ano: 3%. Problema: premissas assumiam 100% de adoção, mas foi 40% por resistência dos motoristas.



INSIGHT: SE NÃO CONSEGUE PROJETAR ROI COM METODOLOGIA CLARA, ESTÁ VENDENDO TECNOLOGIA, NÃO SOLUÇÃO. VOCÊ PRECISA DE RESULTADOS, NÃO DE TECNOLOGIA.

SEGURANÇA E COMPLIANCE

Seus dados são o ativo mais valioso. Um vazamento destrói anos de reputação em dias. Uma violação de LGPD pode custar milhões. Esta seção protege seu patrimônio.

PERGUNTA 17

Onde exatamente meus dados serão armazenados e processados?

Por que importa: Localização afeta LGPD, regulamentações setoriais, soberania. Dados fora do Brasil podem ter implicações legais. Exija clareza absoluta.

Exemplo: "Dados em SP, AWS sa-east-1. Instâncias dedicadas. Backup no RJ. Nenhum dado sai do Brasil."

 **Red flag:** Vagueza ('na nuvem') ou dados fora do país sem justificativa.

PERGUNTA 18

Meus dados serão usados para treinar modelos que beneficiam outros clientes?

Por que importa: Algumas empresas usam seus dados para melhorar modelos vendidos para concorrentes. Pode ser aceitável ou não – mas precisa ser explícito.

Exemplo: "Dados usados exclusivamente para seu projeto. Não treinamos modelos genéricos, não compartilhamos. Cláusula 7.3 do contrato."

 **Red flag:** Hesitação ou cláusulas vagas sobre 'melhoria dos serviços'.

PERGUNTA 19

Quais certificações de segurança vocês possuem? Posso ver os certificados?

Por que importa: ISO 27001, SOC 2 Type II, certificações setoriais. Peça para ver — não só logos no site. Verifique validade e escopo.

Exemplo: "ISO 27001 válida até 2025, SOC 2 Type II auditado anualmente — aqui o relatório. Para financeiro, PCI DSS nível 2."

 **Red flag:** Sem certificações relevantes ou certificações expiradas.

PERGUNTA 20

Como garantem conformidade com LGPD? Quem é o DPO?

Por que importa: 'Estamos em conformidade' não basta. Pergunte: DPO nomeado? Processo de tratamento? Direito de exclusão? Relatório de impacto?

Exemplo: "DPO é Maria Silva, dpo@empresa.com. Política publicada, processo documentado, relatório de impacto atualizado."

 **Red flag:** Sem DPO ou não explicar processos básicos de LGPD.

PERGUNTA 21

Qual o processo em caso de incidente de segurança? Em quanto tempo serei notificado?

Por que importa: 'Incidentes acontecem. O que importa: plano de resposta? Tempo de notificação? Processo de contenção? Seguro cyber? Responsabilidade?

Exemplo: "Plano documentado. Notificação em 24h. Time de resposta 24/7. Seguro de R\$5M. Responsabilidade na cláusula 12."

 **Red flag:** Sem plano ou 'nunca tivemos problemas' como resposta.

PERGUNTA 22

Posso realizar auditoria de segurança ou vocês fornecem relatórios de pentest?

Por que importa: Confiança é bom, verificação é melhor. Fornecedores sérios permitem auditorias ou fornecem relatórios de terceiros.

Exemplo: "Pentest anual com empresa independente — aqui o relatório com vulnerabilidades e correções. Para enterprise, permitimos auditoria própria."

 **Red flag:** Recusa em permitir auditoria e não fornecer relatórios.

PERGUNTA 23

Como funciona o controle de acesso aos meus dados? Quem tem acesso?

Por que importa: Princípio do menor privilégio. Pergunte: quantas pessoas? Como controlado? Log de acessos? Revogação quando alguém sai?

Exemplo: "Acesso restrito a 5 pessoas do projeto, 2FA. Acessos logados. Revogação no mesmo dia da saída. Revisão trimestral."

 **Red flag:** Acesso amplo ou ausência de logs e controles.

PERGUNTA 24

O que acontece com meus dados se eu cancelar? Como é a devolução e destruição?

Por que importa: Dados devem ser devolvidos em formato utilizável e/ou destruídos verificavelmente. Exija prazo, formato, certificado.

Exemplo: "30 dias para exportação CSV/JSON. Após confirmação, destruição em 15 dias com certificado. Backups em 90 dias."

 **Red flag:** Processo não claro ou dados retidos 'para backup'.

CASO REAL: O vazamento que custou R\$ 2 milhões

E-commerce contratou 'IA para personalização'. Fornecedor armazenava em servidor compartilhado sem criptografia adequada. Ataque expôs 50k clientes. Multa ANPD: R\$800k. Processos: R\$400k. Dano à marca: incalculável. Contrato não tinha cláusula de responsabilidade



INSIGHT: O CUSTO DE UM VAZAMENTO NÃO É SÓ MULTA. É PERDA DE CLIENTES, DANO REPUTACIONAL, ANOS DE RECONSTRUÇÃO. ECONOMIZAR EM SEGURANÇA É A ECONOMIA MAIS CARA.

INTEGRAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO

A melhor IA do mundo não serve se não conversar com seus sistemas atuais. Integração mal feita é a causa #1 de projetos de IA que falham.

PERGUNTA 24

A solução integra nativamente com meus sistemas (ERP, CRM)? Qual o esforço?

Por que importa: 'Integramos com tudo' é quase sempre mentira. Todo sistema tem particularidades. Pergunte se já fizeram com seu sistema específico.

Exemplo: "Integração nativa com Salesforce e SAP. Para seu Totvs, conector customizado – 3-4 semanas adicionais. Já fizemos para 2 clientes Totvs."



Red flag: "Integramos com tudo" sem conhecimento específico.

PERGUNTA 26

Qual o prazo realista de implementação para meu ambiente?

Por que importa: Desconfie de prazos muito curtos para projetos complexos. Peça breakdown: descoberta, desenvolvimento, integração, testes, go-live.

Exemplo: "16 semanas total: 2 descoberta, 6 desenvolvimento, 4 integração/testes, 2 piloto, 2 ajustes/go-live. Assume disponibilidade do seu TI."



Red flag: Prazo único sem breakdown ou '30 dias' para projeto complexo.

PERGUNTA 27

Quantas horas da minha equipe serão necessárias? Quais perfis e fases?

Por que importa: IA não é plug-and-play. Sua equipe vai dedicar tempo significativo. Peça: quem, quanto, fazendo o quê, em qual fase.

Exemplo: "Sponsor: 2h/semana. Líder TI: 10h/semana primeiras 8 semanas. Usuários-chave: 20h total. Time de dados: 15h total."

 **Red flag:** "Envolvimento mínimo" sem quantificar.

PERGUNTA 28

Vocês fazem POC antes do compromisso completo? Qual escopo e custo?

Por que importa: POC é a melhor forma de testar antes de comprar. Se não oferece ou cobra valores abusivos, questione a confiança no produto.

Exemplo: "POC 6 semanas, R\$30k: integração com um sistema, 1k transações. Critérios de sucesso definidos. Valor abatido se aprovar."

 **Red flag:** Recusa em fazer POC ou preço desproporcional (50% do projeto).

PERGUNTA 29

Integrações têm surpresas. Defina: se esforço for maior que estimado, quem paga? Limite incluído? Cláusula de saída?

Por que importa: "Estimativa inclui 20% buffer. Se ultrapassar, split 50/50 até 30% adicional. Acima, renegociamos. Após 3 meses sem sucesso, cancela com 50% reembolso."

Exemplo: "Estimativa inclui 20% buffer. Se ultrapassar, split 50/50 até 30% adicional. Acima, renegociamos. Após 3 meses sem sucesso, cancela com 50% reembolso."

 **Red flag:** Todo custo adicional por conta do cliente.

PERGUNTA 30

Qual suporte técnico durante implementação? Tem presencial se necessário?

Por que importa: Implementação é quando mais problemas aparecem. Pergunte pessoas dedicadas, tempo de resposta, disponibilidade presencial.

Exemplo: "PM dedicado, 2 engenheiros, suporte 12h/dia. Críticos: resposta 2h, resolução 8h. Presencial em SP/RJ com 24h antecedência."

 **Red flag:** Suporte só por ticket com tempo indeterminado.

PERGUNTA 31

Como funciona o treinamento da equipe? Quantas horas, quantas pessoas, formato?

Por que importa: IA sem equipe treinada é subutilizada. Pergunte horas, pessoas, formato, material de apoio, reciclagem, novos funcionários.

Exemplo: "8h presencial para 10 usuários-chave, 4h para admins, documentação completa, vídeos. Novos funcionários: acesso ao material por 2 anos."

 **Red flag:** Treinamento de 1-2h ou material só em inglês.

PERGUNTA 32

Existe ambiente de homologação para testes antes de produção?

Por que importa: Nunca teste em produção. Staging permite validar integrações, treinar equipe, simular cenários antes de afetar operação.

Exemplo: "Staging dedicado durante projeto e 6 meses pós go-live. Configuração idêntica a produção. Refresh mensal de dados."

 **Red flag:** Testes em produção ou staging diferente da produção

CASO REAL: Os 8 meses que viraram 18

Indústria contratou 'manutenção preditiva com IA'. Prazo: 8 meses. Real: 18 meses. Fornecedor nunca tinha integrado com o SCADA específico e subestimou. Contrato não tinha proteção para atrasos



INSIGHT: 80% DO ESFORÇO DE IA ESTÁ EM DADOS E INTEGRAÇÃO. APENAS 20% É O MODELO. FORNECEDOR QUE SÓ FALA DE MODELO E MINIMIZA INTEGRAÇÃO NÃO ENTENDE A REALIDADE.

SUORTE E CONTINUIDADE

O relacionamento com fornecedor de IA não termina na implementação – começa. A verdadeira qualidade aparece quando algo dá errado às 23h de sexta.

PERGUNTA 33

Qual o SLA de disponibilidade? E tempo de resposta por severidade?

Por que importa: SLA precisa ser específico. 99,9% = ~8h queda/ano. 99% = ~87h. Para resposta, defina severidades (crítico, alto, médio, baixo) com SLAs diferentes.

Exemplo: "Disponibilidade: 99,5% mensal. Resposta: Crítico 30min, Alto 2h, Médio 8h, Baixo 24h. Resolução: Crítico 4h, Alto 24h. Penalidade: 5% crédito por 0,1% abaixo."

 **Red flag:** SLA vago ou mesmo tempo para todas severidades.

PERGUNTA 34

Suporte é 24/7? Em português? Qual canal para emergências?

Por que importa: Se operação é 24/7, suporte precisa ser. Para emergências, email não basta – precisa telefone ou resposta imediata.

Exemplo: "24/7 em português para crítico/alto. Horário comercial para médio/baixo. Emergência: telefone dedicado, humano em 5 min."

 **Red flag:** Suporte só por email/formulário para problemas críticos.

PERGUNTA 35

Com que frequência o modelo é retreinado? Quem monitora degradação?

Por que importa: Modelos degradam (concept drift). Dados mudam, comportamentos mudam. Precisa monitoramento contínuo e retreinamento periódico.

Exemplo: "Monitoramento contínuo via dashboard. Alerta abaixo de 90%. Retreinamento trimestral incluso. Emergencial: 48h SLA."

 **Red flag:** "Modelo estável, não precisa retreinar"
— tecnicamente incorreto.

PERGUNTA 36

O que acontece se vocês forem adquiridos ou fecharem?

Por que importa: Startups abrem e fecham. Empresas são adquiridas. Você precisa: código em escrow, período de transição, direito de internalizar.

Exemplo: "Código em escrow na empresa X. Se fechar/descontinuar, liberado. Se adquirido, 24 meses nas mesmas condições ou transição assistida."

 **Red flag:** Nenhuma proteção para descontinuidade.

PERGUNTA 37

Posso trocar de fornecedor? Qual processo e custo de saída?

Por que importa: Lock-in é estratégia comum. Pergunte: dados exportáveis? Formato? Aviso prévio? Multa? Padrões abertos ou proprietários?

Exemplo: "Dados exportáveis a qualquer momento CSV/JSON/API. Aviso 60 dias. Multa proporcional (máx 3 meses). Assistência 30 dias para transição."

 **Red flag:** Multa = valor total ou dados não exportáveis.

PERGUNTA 38

Têm roadmap de evolução? Como novas funcionalidades são priorizadas?

Por que importa: Fornecedores sérios têm visão de futuro. Pergunte também como clientes influenciam o roadmap.

Exemplo: "Roadmap público trimestral. Próximos 12 meses: X, Y, Z. Clientes enterprise têm reunião semestral que influencia priorização."

 **Red flag:** Sem roadmap ou "confidencial" sem visibilidade.

PERGUNTA 39

Como solicitar melhorias ou novas funcionalidades?

Por que importa: Sua necessidade vai evoluir. Como funciona o processo? Canal formal? Prazo de análise? Customizações possíveis?

Exemplo: "Portal com tracking. Análise em 5 dias. Melhorias pequenas incluídas. Customizações: orçamento em 10 dias, desenvolvimento 4-8 semanas."

 **Red flag:** "Produto padrão, não customizamos" para solução que precisará adaptações

CASO REAL: O fornecedor que sumiu

Rede de clínicas implementou agendamento inteligente com startup. Um ano depois, startup foi adquirida e produto descontinuado. Sem proteção, perderam acesso em 90 dias. Custo da crise: R\$400k + 6 meses de retrabalho.



INSIGHT: TESTE O SUPORTE ANTES DE CONTRATAR. MANDE EMAIL COM DÚVIDA TÉCNICA E MEÇA TEMPO E QUALIDADE DA RESPOSTA. ISSO DIZ MAIS QUE QUALQUER PROMESSA.

MODELO DE NEGÓCIO E CONTRATO

O contrato é onde promessas viram compromissos legais. Cada promessa que não estiver no contrato não existe. Esta seção protege de armadilhas contratuais.

PERGUNTA 40

Qual o modelo de precificação? Por uso, usuário, transação, fixo?

Por que importa: Cada modelo tem implicações. Por uso: escala com crescimento, pode explodir. Por usuário: penaliza grandes, dificulta adoção. Fixo: previsível, mas pode pagar por capacidade não usada.

Exemplo: "Por transação: R\$0,50/doc. Mínimo 1k/mês. Desconto: 20% acima de 10k, 35% acima de 50k. Cap mensal opcional. Aqui simulações."

🚩 **Red flag:** Modelo complexo demais ou 'depende' sem simulações.

PERGUNTA 41

Existem custos ocultos não mencionados na proposta?

Por que importa: Pergunte diretamente: setup, implementação, customização, treinamento extra, suporte premium, atualizações, infraestrutura, licenças de terceiros.

Exemplo: "Além da proposta: treinamento extra R\$X/hora, customizações R\$Y/hora, suporte premium opcional R\$Z/mês. Infra e atualizações incluídas."

🚩 **Red flag:** Descobrir custos de setup/infra/licenças depois de assinar.

PERGUNTA 42

Qual a política de reajuste? Existe limite?

Por que importa: 'Reajustamos a qualquer momento' é inaceitável. Exija índice (IPCA, IGPM), frequência (anual), teto. Para custos dolarizados, como funciona variação cambial?

Exemplo: "Monitoramento contínuo via dashboard. Alerta abaixo de 90%. Retreinamento trimestral incluso. Emergencial: 48h SLA."

 **Red flag:** Reajuste 'a critério' ou índice volátil sem teto.

PERGUNTA 43

Quem é dono da propriedade intelectual dos modelos treinados com meus dados?

Por que importa: Se modelo foi customizado com seus dados, você deveria ter direitos. Afeta: pode levar se trocar de fornecedor? Fornecedor pode reusar para outros?

Exemplo: "Modelos base nossos. Fine-tunados com seus dados: propriedade conjunta — você exporta, nós não reusamos sem autorização."

 **Red flag:** Todo IP do fornecedor inclusive modelos com seus dados.

PERGUNTA 44

Existe cláusula de exclusividade ou não-competição?

Por que importa: Alguns proíbem você de usar concorrentes. Outros proíbem fornecedor de atender seus concorrentes. Entenda implicações.

Exemplo: "Sem exclusividade de nenhuma parte. Você usa outras soluções. Nós atendemos o setor (mas não usando seus dados/modelos)."

 **Red flag:** Exclusividade que impede diversificar ou experimentar.

PERGUNTA 45

Qual o prazo mínimo e multa de rescisão antecipada?

Por que importa: Contratos longos com multas pesadas são algemas. Negocie prazo curto, multa proporcional, período inicial sem multa.

Exemplo: "12 meses inicial, renovação automática 12 em 12. Aviso 60 dias, multa 2 meses. Primeiros 3 meses: rescisão sem multa se KPIs não atingidos."

 **Red flag:** 36 meses com multa 100% do restante sem período de teste.

PERGUNTA 46

O contrato tem cláusula de benchmark se o mercado mudar?

Por que importa: IA evolui rápido. Preços caem. Contrato de 3 anos pode ficar desatualizado em 1. Benchmark permite comparar e renegociar.

Exemplo: "Benchmark anual: se condições de mercado 20% mais favoráveis, 60 dias para igualar ou rescisão sem multa."

 **Red flag:** Contrato rígido sem mecanismo de ajuste.

PERGUNTA 47

As promessas da apresentação comercial estão refletidas no contrato?

Por que importa: Promessa verbal não vale. Cada funcionalidade, SLA, garantia precisa estar escrito. Faça lista e verifique ponto a ponto.

Exemplo: "Matriz de requisitos das reuniões. Cada item mapeado para cláusula. Vamos revisar juntos."

 **Red flag:** Contrato genérico que não reflete o discutido.

CASO REAL: O contrato que custou R\$ 1,2M para sair

Empresa assinou 3 anos de 'IA para RH'. Após 8 meses, solução não atendia. Multa: 100% do restante = R\$1,2M. Sem cláusula de performance ou validação. Ficaram presos a solução ruim.



INSIGHT: NUNCA ASSINE SEM REVISÃO JURÍDICA ESPECIALIZADA. CUSTO DO ADVOGADO É INFINITAMENTE MENOR QUE CONTRATO RUIM. E NEGOCIE – TUDO É NEGOCIÁVEL.

ALERTA

15 RED FLAGS DEFINITIVAS

Bandeiras vermelhas que devem fazer você considerar encerrar a negociação. Uma ou duas podem ser coincidência. Três ou mais é padrão.

NA FASE COMERCIAL

1. Jargão como escudo

Usa termos técnicos excessivos e não consegue explicar de forma simples. Especialistas sabem simplificar.

2. Promessas superlativas

"Revolucionário", "nunca visto", "ROI garantido de 10x". IA não é mágica. Promessas extremas = vendedor.

3. Pressão por decisão rápida

"Só até sexta", "últimas vagas", "desconto se fechar hoje". Decisões de IA são estratégicas.

4. Não pergunta sobre seu negócio

Fala mais do que pergunta. Quem não entende o problema não pode resolver.

5. Cases não verificáveis

Nenhuma referência, nomes omitidos, resultados vagos sem métricas.

NA FASE TÉCNICA

6. Recusa em mostrar arquitetura

"Proprietária e confidencial" sem alternativas. Quem tem produto não tem medo de mostrar.

7. Resistência a POC

Não oferece ou cobra valores abusivos. Quem tem produto bom quer que você teste.

8. "Nossa IA não erra"

Toda IA erra. Quem diz que não está mentindo ou não entende.

9. Equipe não identificada

Não diz quem vai trabalhar no projeto. Você está comprando gato por lebre.

10. "Integramos com tudo"

Sem conhecimento específico dos seus sistemas. Integração é onde projetos morrem.

🚩 NA FASE CONTRATUAL

11. Recusa total de risco compartilhado

Promete ROI fantástico mas não aceita pagamento atrelado a resultado.

12. Contrato diferente da proposta

O prometido verbalmente não está escrito ou tem ressalvas que mudam o sentido.

13. Lock-in agressivo

Prazo mínimo longo + multa pesada + dados não exportáveis. Você está sendo preso.

14. Sem proteção para descontinuidade

Nada sobre o que acontece se fecharem ou forem adquiridos.

15. Desaparecimento após assinatura

Vendedor some, só consegue falar com suporte nível 1. Comprou produto, não parceria.

CHECKLIST DE DUE DILIGENCE

Verificação final antes de assinar:

CRITÉRIO

CHECK

- Fornecedor tem cases verificáveis no meu setor
- ROI projetado com metodologia clara e verificável
- TCO calculado para 3 anos com todos os custos
- Política de segurança e compliance documentada
- Integração com sistemas atuais verificada tecnicamente
- SLA de suporte e disponibilidade definido em contrato
- Cláusula de saída e portabilidade de dados clara
- Contrato revisado por advogado especializado
- POC realizada com resultados satisfatórios
- Referências de clientes contatadas e validadas
- Nenhuma red flag identificada no processo

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

Todos marcados: sinal verde para avançar.
1-3 faltando: negocie antes de assinar.
4+ faltando: não assine. Procure outro fornecedor.

GLOSSÁRIO

Termos técnicos traduzidos para linguagem de negócio

API: Forma padronizada de sistemas diferentes conversarem entre si. É como um tradutor universal.

Concept Drift: Quando o modelo de IA perde eficácia com o tempo porque os dados do mundo real mudaram.

Fine-tuning: Processo de ajustar um modelo genérico para funcionar melhor no seu caso específico.

F1-Score: Métrica que combina precisão e recall. Quanto mais perto de 100%, melhor.

LLM: Large Language Model. Modelos como GPT que entendem e geram texto.

Machine Learning: Sistemas que aprendem com dados em vez de serem programados manualmente.

POC: Prova de Conceito. Teste limitado para validar se a solução funciona antes de investir pesado.

Precisão: Dos casos que a IA disse 'sim', quantos realmente eram 'sim'.

Recall: Dos casos que eram 'sim', quantos a IA conseguiu identificar.

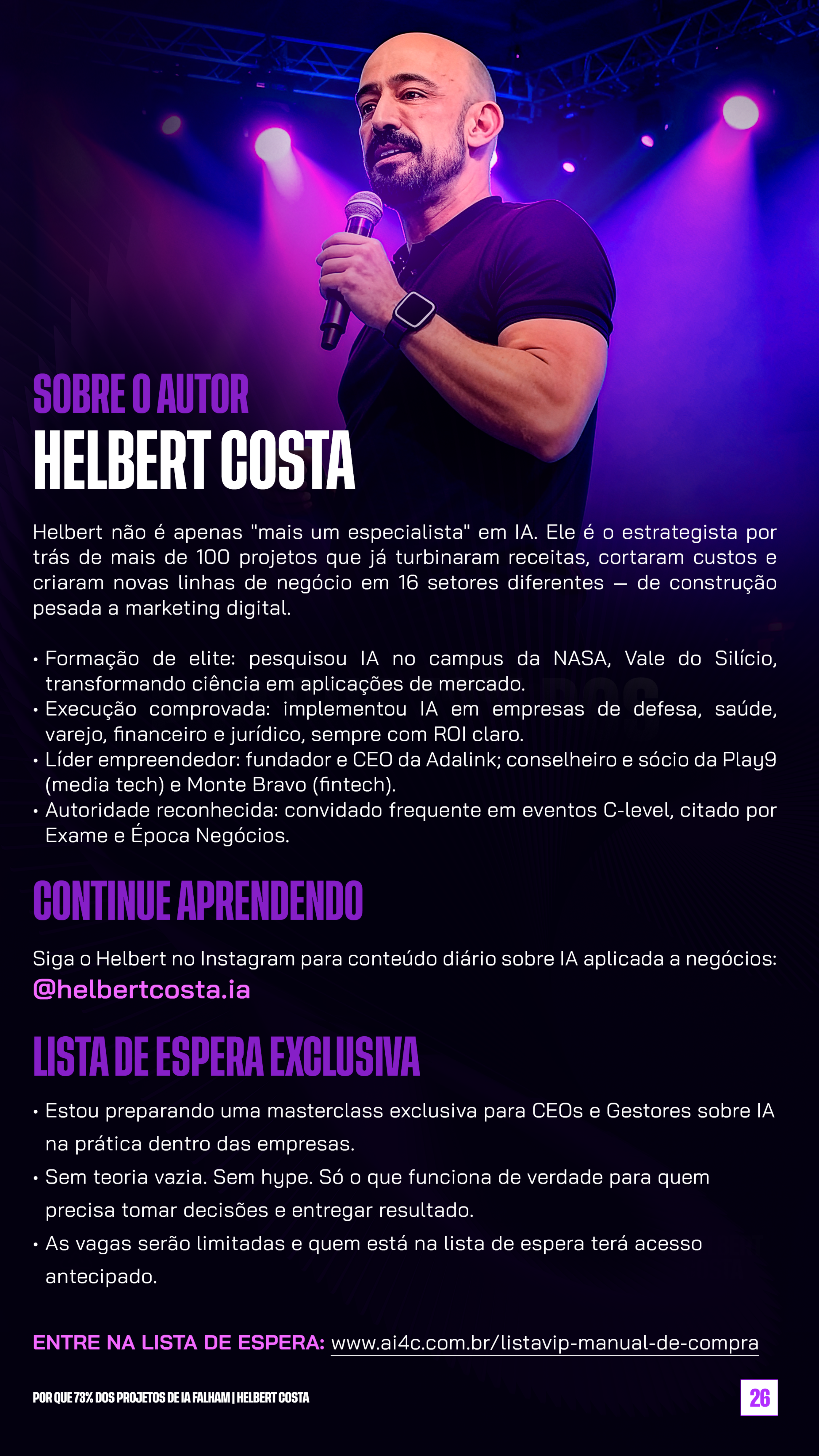
Retreinamento: Atualizar o modelo com novos dados para manter a qualidade.

ROI: Retorno sobre Investimento. Quanto você ganha para cada real investido.

SLA: Acordo de Nível de Serviço. Compromissos formais de qualidade e tempo de resposta.

TCO: Custo Total de Propriedade. Soma de todos os custos ao longo do tempo.

Uptime: Porcentagem do tempo que o sistema fica disponível.



SOBRE O AUTOR

HELBERT COSTA

Helbert não é apenas "mais um especialista" em IA. Ele é o estrategista por trás de mais de 100 projetos que já turbinaram receitas, cortaram custos e criaram novas linhas de negócio em 16 setores diferentes — de construção pesada a marketing digital.

- Formação de elite: pesquisou IA no campus da NASA, Vale do Silício, transformando ciência em aplicações de mercado.
- Execução comprovada: implementou IA em empresas de defesa, saúde, varejo, financeiro e jurídico, sempre com ROI claro.
- Líder empreendedor: fundador e CEO da Adalink; conselheiro e sócio da Play9 (media tech) e Monte Bravo (fintech).
- Autoridade reconhecida: convidado frequente em eventos C-level, citado por Exame e Época Negócios.

CONTINUE APRENDENDO

Siga o Helbert no Instagram para conteúdo diário sobre IA aplicada a negócios:
@helbertcosta.ia

LISTA DE ESPERA EXCLUSIVA

- Estou preparando uma masterclass exclusiva para CEOs e Gestores sobre IA na prática dentro das empresas.
- Sem teoria vazia. Sem hype. Só o que funciona de verdade para quem precisa tomar decisões e entregar resultado.
- As vagas serão limitadas e quem está na lista de espera terá acesso antecipado.

ENTRE NA LISTA DE ESPERA: www.ai4c.com.br/listavip-manual-de-compra