

TPL-12

Playbook de time híbrido

Capítulo 10 | Revisão 3 da editora, p. 139, 140, 141 | Digital v1.0

Papéis, rituais, RACI, métricas e stop rules para operar times com humanos e agentes de IA.

Como usar

- Defina os quatro papéis obrigatórios, os rituais e a RACI para cada processo operado com agente.
- Aplique as regras de combinação de papéis conforme a faixa de risco e a materialidade interna.

Duplique os blocos conforme o número de registros. Para adaptar livremente, use a versão Word ou planilha.

Identificação

Área

Responsável pelo playbook (nome e papel)

Data de implantação

Papel 1: Agent Owner

Responde pelo agente em produção, monitora logs, aciona suspensão quando necessário e participa das revisões semanais e trimestrais.

Titular

Autoridade

Pode suspender o agente sem aprovação prévia em caso de incidente.

Ritmo de revisão

Semanal (revisão operacional) e trimestral (matriz de delegação).

Papel 2: Process Owner (com mandato ampliado)

Responde pelo processo ponta a ponta, incluindo trechos executados por agentes; redesenha o workflow quando necessário e garante o fluxo aprovado.

Titular

Autoridade

Define o escopo do agente no processo e aprova redesenhos.

Ritmo de revisão

Trimestral: revisão de workflow com baseline e resultado.

Papel 3: Model Risk Owner

Avalia e monitora o risco dos modelos, valida a classificação, supervisiona red-teaming e acompanha drift e degradação.

Titular

Autoridade

Pode exigir revalidação ou suspensão do modelo com risco acima do limiar.

Ritmo de revisão

Contínuo (monitoramento) e trimestral (report formal).

Papel 4: Incident Commander

Coordena a resposta quando um agente causa incidente em produção, atua como ponto de contato único, define ações, comunica status e conduz post-mortem.

Titular

Autoridade

Comanda a resposta e escala ao comitê executivo quando o incidente atinge critérios materiais.

Ritmo de revisão

Por incidente; post-mortem em 5 dias úteis.

Combinação de papéis e materialidade

Faixa de risco do agente

Opções: Faixa 1 / Faixa 2 / Faixa 3

Cruza o limite interno de materialidade?

Opções: Sim / Não

Limite de materialidade interna

Critério mensurável: percentual de EBITDA trimestral, exposição em R\$, clientes afetados, classe de dado ou outro critério aprovado pelo comitê executivo.

Agent Owner e Incident Commander são a mesma pessoa?

Permitido somente abaixo da materialidade e em Faixa 1, com autoridade formalizada por escrito e testada trimestralmente.

Opções: Sim / Não

Model Risk Owner e Incident Commander são a mesma pessoa?

Permitido somente abaixo da materialidade e em Faixa 1 se houver segundo Model Risk Owner técnico, designado por nome e ativado em incidentes.

Opções: Sim / Não

Segundo Model Risk Owner técnico (nome)

Obrigatório quando Model Risk Owner e Incident Commander forem a mesma pessoa.

Gatilho de separação obrigatória acionado?

Incidente que cruza materialidade ou exige comunicação externa a cliente, regulador, imprensa ou Conselho.

Opções: Sim / Não

Policy de combinação aprovada por (nome e papel)

Data de aprovação

Próxima revisão

Mínimo anual.

Ritual 1: revisão semanal de agentes

Cadência semanal, integrada à reunião operacional existente. Participantes: Agent Owner, Process Owner e CIO/COO.

Taxa de erro dos agentes nesta semana (%)

Escalações: número e categorias

Comportamento inesperado

Descreva ou registre “nenhum”.

Observabilidade instalada com prazo de 14 dias?

Obrigatório se os dados não existem.

Opções: Sim / Não / Não se aplica

Ritual 2: incident review

Por incidente, com post-mortem em 5 dias úteis. Participantes: Incident Commander, Agent Owner, Model Risk Owner e stakeholders afetados.

O que aconteceu

Impacto

Causa raiz

Ação corretiva, dono e prazo

Registro arquivado para consulta futura

Ritual 3: portfolio review e matriz de delegação

Cadência trimestral. Participantes: CEO, CFO, CIO, CHRO e Agent Owners.

Revisão do mapa de portfólio (Template 6)

Revisão da matriz de cada agente (Template 11)

Registre decisão explícita de manter, promover ou rebaixar.

Redesenho de workflow por área

Ao menos um por trimestre para cada área que opera com agentes.

RACI adaptado

Preencha para cada processo operado com agente.

Processo

Responsible

Agente + humano, com delimitação de cada executor.

Accountable

Sempre humano: Process Owner ou Agent Owner.

Consulted

Papéis consultados antes da ação.

Informed

Papéis notificados após a ação.

Métricas e aprovação

Adoção real (%)

Agentes em produção com Agent Owner nomeado e ativo, que acessa logs nos últimos 30 dias.

Qualidade

Taxa de erro semanal por agente, com tendência.

Impacto

Ao menos um workflow redesenhado por trimestre por área, com baseline e resultado medidos.

Opções: Sim / Não

Custo unitário

Custo operacional do agente versus processo manual equivalente: R\$/unidade antes e depois.

Playbook aprovado por (nome, papel, data)

Próxima revisão

Trimestral.

Regras para fechar a decisão

- Em Faixa 2 ou 3, ou quando a exposição cruza a materialidade interna, os quatro titulares devem ser pessoas distintas.
- Abaixo da materialidade e em Faixa 1, Agent Owner e Incident Commander podem coincidir somente com autoridade deste formalizada por escrito e testada uma vez por trimestre.
- Abaixo da materialidade e em Faixa 1, Model Risk Owner e Incident Commander podem coincidir somente com segundo Model Risk Owner técnico designado por nome e ativado em incidentes.
- Quando houver incidente material ou comunicação externa, o Incident Commander deve ser independente do Model Risk Owner, mesmo que seja necessário acionar alguém fora do time imediato.
- São vedadas em qualquer faixa: Model Risk Owner com Agent Owner do mesmo agente; Process Owner com Incident Commander. A regra evita auto-investigação (Padrão OP-09, Apêndice C).
- Se os dados da revisão semanal não existem, instalar observabilidade em até 14 dias.
- Se o programa de treinamento completar dois trimestres sem redesenho de ao menos um workflow por área, CHRO e CIO pausam o programa e o resubmetem ao comitê executivo com plano de redesenho.
- Se um agente em produção ficar mais de 30 dias sem Agent Owner nomeado ou sem RACI documentado, o CIO o reclassifica como piloto e o retira de produção.