



Automatize o back-office com confiança

*O guia definitivo da
orquestração agêntica*

PEGAInfinity™
26



SUMÁRIO

1. A lacuna da orquestração: por que aumentar a IA não resolve o problema
2. Por que o back-office é diferente de qualquer outro desafio de automação
3. Como a orquestração agêntica governada realmente funciona
4. Os resultados que vêm a seguir
5. Como o Pega Infinity '26 coloca em prática
6. Por onde começar

Introdução

A maioria das empresas investiu em IA e colheu dispersão: ferramentas em excesso, agentes isolados e indicadores operacionais estagnados. Este guia explica por que a transformação agêntica emperra justamente no back-office, o que é orquestração governada na prática e como o Pega Infinity '26 coloca isso em prática.

01. A lacuna da orquestração:

Por que aumentar a IA não resolve o problema

A IA já é amplamente utilizada para tarefas simples. Ela classifica, resume, extrai dados e sugere ações. O que ainda falta na maioria das empresas é a IA de orquestração: a camada de execução que une essas tarefas em um único processo governado de ponta a ponta, leva cada demanda ao participante certo, faz valer as políticas em todas as etapas e entrega um resultado de negócio rastreável. É nessa lacuna entre as duas que a transformação emperra.

Ela se revela em sinistros presos em filas porque ninguém foi atrás de um documento que faltava. Aprovações paradas à espera de transferências que nunca chegaram a ser acionadas. Exceções de compliance que dependem de três departamentos coordenados entre si, sem nenhum sistema à frente dessa articulação.

Acrescentar mais IA de tarefas não fecha essa lacuna. A resposta é a camada de orquestração que reúne agentes, fluxos de trabalho e decisões em um único processo governado, que opera de forma consistente, faz valer a governança em todas as etapas e entrega um resultado de negócio rastreável. Como aponta a [TechRadar](#), sem orquestração, a IA corporativa simplesmente não funciona.



02. Por que o back-office é diferente de qualquer outro desafio de automação

A automação de back-office tem um perfil de risco que a automação de front-office não tem. Um agente voltado ao cliente que comete um erro consegue se recuperar. Já um agente de back-office que opera dentro de um fluxo de trabalho regulatório, de um controle financeiro ou de um processo de compliance não tem essa margem. Nesses contextos, um erro vira violação, passivo ou prejuízo operacional direto.

Segundo a Gartner, até 2030, 70% das empresas terão migrado para uma plataforma de automação consolidada que orquestra processos de negócio, agentes de IA, bots, APIs e ações humanas, um salto em relação aos 5% de hoje. A lacuna entre onde a maioria das empresas está hoje e onde precisa chegar revela um problema estrutural: a maioria das plataformas de automação jamais foi feita para entregar o que a IA de back-office realmente exige.

A IA de back-office exige três recursos estruturais que a maioria das plataformas de automação jamais foi feita para entregar.

1

EXECUÇÃO GOVERNADA

Toda ação deve acontecer com regras, políticas e lógica de negócio definidas, garantidas pela maneira como o sistema opera, e não conferidas depois. As regras de negócio e a lógica dos fluxos de trabalho precisam estar codificadas diretamente na plataforma, para que os agentes operem dentro de parâmetros definidos sem refazer o raciocínio a cada etapa.

2

ALCANCE ENTRE SISTEMAS

Os processos de back-office atravessam sistemas, equipes e canais. Um agente que atua apenas dentro do próprio contexto falha toda vez que esbarra em um limite. A lógica de processo precisa estar reunida em um único modelo central que roda de forma consistente entre canais, sistemas e fontes de dados. Uma mudança feita uma só vez se propaga para todos os pontos.

3

RASTREABILIDADE DE PONTA A PONTA

Os processos regulamentados devem ser defensáveis. Toda ação, decisão e transferência precisa ser registrada por padrão, e não reconstruída depois de uma solicitação de auditoria. Cada etapa precisa ser registrada como uma propriedade nativa do funcionamento da plataforma, o que torna cada fluxo de trabalho visível, auditável e explicável por design.

03. Como a orquestração agêntica governada realmente funciona

A orquestração agêntica governada não é uma categoria de produto. É um conjunto de recursos estruturais que uma infraestrutura de IA precisa reunir antes que a automação de back-office consiga entregar resultados consistentes e em conformidade. As empresas que fazem isso bem compartilham quatro características operacionais.

1

Encaminhe cada demanda à pessoa, ao agente ou ao sistema certo, na hora certa.

Se o próximo passo exige agente de IA, revisor humano, fonte de dados externa ou fluxo de trabalho subsequente, a camada de orquestração o direciona até o destino certo, sem intervenção manual, apoiada pelo aprendizado de máquina que prevê a rota mais eficaz para o trabalho. A lógica de escalonamento já vem incorporada. As exceções são resolvidas por regras definidas, não por quem reparar nelas primeiro.

2

Os pontos de contato humano são gerenciados pelo próprio processo.

As pessoas só são chamadas quando há necessidade de ação ou supervisão. Quando um processo depende da contribuição de uma pessoa, seja um documento, uma decisão ou uma aprovação, o próprio sistema abre a solicitação, recolhe a resposta, confere tudo com as regras de negócio e segue com o fluxo de trabalho. O processo não fica à espera de um humano para gerenciá-lo.

3

Qualquer agente pode atuar como uma etapa governada do fluxo de trabalho.

O recurso certo para cada tarefa pode ser interno, de terceiros ou feito sob medida. A orquestração governada transforma qualquer agente em participante do fluxo de trabalho: acionável no ponto certo, governado o tempo todo, sem trabalho de integração sob medida a cada nova adição.

4

Toda ação é governada e rastreável por design.

A governança é estrutural, e não uma camada colocada por cima. Toda etapa é executada dentro de regras definidas. Toda decisão é registrada. Quando um órgão regulador quer saber o que aconteceu e por quê, a resposta já está no sistema.

04.

Os resultados que vêm a seguir

Com a camada de orquestração bem estruturada, os resultados passam a ser mensuráveis no nível do processo e do negócio, não apenas no de cada agente isolado.

IA que atua sob governança em escala.

Os agentes operam em processos sensíveis de back-office, como sinistros, aprovações, fluxos de trabalho de compliance e cumprimento de pedidos, sempre fazendo valer todas as regras, regulamentações e políticas de negócio aplicáveis. A governança é o que torna a automação confiável em escala. Ela não é um entrave à automação.

Processos inteiros, da entrada à resolução.

Os fluxos de trabalho de ponta a ponta seguem sem emperrar em nenhuma transferência. Agentes, humanos e sistemas operam em uma única camada de execução coordenada que mantém o trabalho fluindo, visível e sob controle. Os tempos de ciclo diminuem. As taxas de erro caem. A postura de compliance se fortalece.

Capacidade operacional que cresce sem aumento proporcional do quadro de pessoal.

O back-office deixa de consumir recursos à medida que cresce. Os funcionários se dedicam a decisões de julgamento e a exceções, em vez de administrar transferências manuais. Cada novo recurso incorporado à plataforma se ergue sobre a mesma camada de execução, em vez de criar novos problemas de coordenação.

Visibilidade completa sobre toda a operação.

Enxergue todo o trabalho em curso em nome de cada cliente no back-office, não importa se realizado por uma pessoa, um sistema ou um agente.

05. Como o Pega Infinity '26 coloca em prática

A Pega foi reconhecida como Líder no [Gartner Magic Quadrant](#) para Business Orchestration and Automation Technology (BOAT), destacada pela abrangência da visão e pela capacidade de execução, e obteve as maiores pontuações nos casos de uso de gestão de casos e de automação de tarefas e processos empresariais.

O Pega Infinity '26 apresenta um conjunto de recursos que, somados, entregam a camada de orquestração exigida pelas operações de back-office. Eles foram projetados para os processos regulados e de missão crítica dos quais as empresas dependem.





Pega Blueprint

Repense o processo antes de automatizá-lo

O Blueprint reúne negócio e TI para mapear e redesenhar fluxos de trabalho com IA antes que se escreva uma única linha de código. O conhecimento institucional é registrado ainda na fase de design. As melhores práticas da Pega e dos parceiros do ecossistema são aplicadas durante o processo de design. Os aplicativos resultantes são construídos para acomodar mudanças. O raciocínio ocorre ainda na fase de design. Em runtime, a execução é previsível e auditável.



Integração com agentes externos

Todos os agentes governados

Agentes desenvolvidos dentro da Pega, em um hyperscaler ou por meio de uma plataforma de IA de terceiros se integram à camada de orquestração com o mínimo de configuração. Depois de conectados, passam a atuar como participantes governados: detectáveis, acionáveis e responsáveis sob as mesmas regras de qualquer outra etapa do processo.



Infinity-run MCP

Execução de ponta a ponta em cada agente e cada canal

Cada fluxo de trabalho da Pega, que dá vida a produtos, processos e serviços, fica acessível na hora, dentro de qualquer experiência agêntica. A camada de orquestração da Pega leva o trabalho adiante, reporta resultados, audita cada etapa e aciona o recurso certo no ponto certo, em qualquer canal, sistema ou agente. A governança já vem incorporada ao modelo de execução, e não acrescentada depois.



Orquestração de ponta a ponta

Execução coordenada entre sistemas, agentes e pessoas

Agentes e fluxos de trabalho de diferentes aplicativos passam a ser coordenados diretamente dentro de um único processo, alinhando as áreas jurídica, de compras, de compliance e de operações sem transferências manuais, sem integrações sob medida e com auditabilidade completa em cada transição.



Atribuições agênticas

Feche o ciclo em cada ponto de contato humano

Quando um fluxo de trabalho chega a uma etapa que exige contribuição humana, a Pega AI inicia o contato por e-mail ou por outros canais configurados, reúne as informações necessárias, valida a resposta de acordo com as regras de negócio e conclui a tarefa automaticamente. As filas não travam à espera de acompanhamento manual. Toda interação é registrada no histórico do caso, garantindo rastreabilidade completa.



Document Intelligence

Entradas não estruturadas viram ações governadas de fluxos

Agentes e fluxos de trabalho de diferentes aplicativos passam a ser coordenados diretamente dentro de um único processo, alinhando as áreas jurídica, de compras, de compliance e de operações sem transferências manuais, sem integrações sob medida e com auditabilidade completa em cada transição.

Esses recursos operam como um sistema único. O Blueprint redesenha o processo. O Infinity-run MCP o orquestra. As atribuições agênticas e o Document Intelligence cuidam das entradas humanas e não estruturadas. A integração de agentes externos e a orquestração entre aplicativos estendem a camada de execução a todos os sistemas e equipes envolvidas. Juntos, entregam o que nenhuma solução isolada alcança: automação de back-office de ponta a ponta com governança embutida.

06. Por onde começar

ETAPA 1:

Identifique os processos de back-office de maior atrito. Onde as transferências estão falhando? Onde os agentes travam nas fronteiras entre sistemas? Comece por um único processo. Mapeie cada transição, do recebimento à resolução.

ETAPA 2:

Use o Blueprint para redesenhar o processo. Una negócio e TI antes de dar início à construção. Repense o fluxo de trabalho com o apoio da IA. Registre o conhecimento institucional ainda na fase de design, em vez de engessá-lo em uma automação impossível de mudar.

ETAPA 3:

Mapeie o processo completo, de ponta a ponta, e não apenas as tarefas individuais. Descubra onde o trabalho migra de um sistema a outro, onde a contribuição humana é exigida e onde as transferências hoje emperram. O valor da orquestração está nas transições, não nas etapas isoladas.

ETAPA 4:

Construa a camada de execução em torno do processo mapeado. Conecte cada agente, fluxo de trabalho e ponto de decisão envolvidos. Garanta que cada etapa seja governada, auditável e preparada para acomodar mudanças. Cada processo que você orquestra vira o alicerce do próximo.

Comece a orquestrar seu back-office hoje

O Pega Infinity '26 conecta agentes, fluxos de trabalho e decisões em uma camada de execução governada, entregando resultados de ponta a ponta nos processos regulados e de missão crítica do back-office.

Explore os recursos de orquestração agêntica ou comece a redesenhar os seus fluxos de trabalho de back-office com o [Pega Blueprint](#).

Sobre a Pegasystems

A Pega disponibiliza a plataforma com IA líder para a transformação empresarial. As organizações mais influentes do mundo confiam na nossa tecnologia para reimaginar a forma como o trabalho é feito, automatizando fluxos de trabalho, personalizando as experiências dos clientes e modernizando sistemas legados. Desde 1983, a nossa arquitetura escalável e flexível impulsiona a inovação contínua, ajudando os clientes a acelerar o caminho rumo à empresa autônoma. [**pega.com/pt-br/**](https://pega.com/pt-br/)

