COBERTURA AO VIVO DA CURADORIA FFX

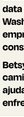
PALCO	DIA	LISBOA
CENTRE STAGE	10 NOV 2026	15:40

A IA SÓ GANHA APOIO QUANDO O CLIENTE SENTE QUE ELA AJUDA

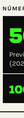
POLITICAS PUBLICAS · IA · REGULACAO · EXPERIÊNCIA DO CLIENTE



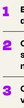
Matt Murray
Executive Editor, The Washington Post



Betsy Reed
Editor-in-Chief, The Guardian US



Sarakshi Rai
Deputy Managing Editor, The Hill



Steve Clemons
Host of The Bottom Line; Editor at Large, National Interest; Al Jazeera English

EM 30 SEGUNDOS

Eleitores dos dois partidos resistem aos data centers nos EUA; Matt Murray, do Washington Post, aposta que os empregos das obras vão destravar a construção.

Betsy Reed, do Guardian US, vê outro caminho: mostrar ao cliente como a IA ajuda, como a China fez na saúde, ou enfrentar revolta.

NÚMEROS DO PALCO

56 cadeiras
Previsão de Murray para democratas no Senado (2026)

100 cadeiras
Vantagem democrata na Câmara estimada por Murray

PARA LEVAR

1. **Emprego perto da obra acalma o vizinho do data center, não o cliente que usa a IA.**
2. **Comece a IA pelo serviço que o cliente sente, não só pelo corte de custo que ele não vê.**
3. **Com o eleitor irritado com o custo de vida, IA que piora o atendimento vira alvo fácil.**

O ARTIGO · 3 MIN DE LEITURA

Nos Estados Unidos, eleitores republicanos e democratas resistem aos data centers de IA, como lembrou Steve Clemons, apresentador da Al Jazeera English.

A promessa de vencer a China já não convence sozinha. Matt Murray, editor-executivo do Washington Post, aposta nos empregos que as obras criam. **Betsy Reed, editora-chefe do Guardian US, aponta outro caminho: a IA só ganha apoio quando facilita a vida de quem a usa.** A diferença entre os dois orienta quem investe em IA.

O debate partiu de uma eleição de meio de mandato que Murray chamou de onda rara, com maioria democrata no Senado e folga larga na Câmara. Clemons perguntou se o resultado entregava à China a corrida da IA. **Murray disse que não; para ele, é falsa a escolha entre IA sem nenhum freio e derrota.** Ele reconhece os riscos, mas lembra que eles já fazem parte do sistema.

A recusa vem com uma aposta. Apesar do desconforto, os data centers criam empregos e crescimento pelo país, e Murray espera acordos que mantenham as obras andando ou abram outro caminho para a IA. Há uma razão simples a favor dele: o vizinho de um data center vê a obra e a disputa por energia, não o aplicativo. Para esse vizinho, emprego pesa mais que produto.

Reed atacou pelo outro lado. A China, disse, usou a IA em serviços do cotidiano, como a saúde, sem provocar a mesma oposição. **Nos EUA, as empresas fizeram o contrário: para o cliente, a IA deixa a vida mais difícil, não mais fácil.** Por isso, sugeriu, talvez devessem gastar mais com problemas médicos do que com a corrida pela superinteligência.

A divergência separa duas coisas que o debate sobre IA costuma misturar: o ganho do vizinho da obra e o do cliente. Murray conta com o primeiro para destravar a construção. Reed avisa que, sem o segundo, as empresas vão enfrentar revolta.

Dois caminhos para a IA ganhar apoio

Ganho do cliente (Betsy Reed)	Ganho do vizinho da obra (Matt Murray)
Onde atua Serviços do dia a dia, como saúde	**Onde atua** Obras de data center pelo país
Quem convence Quem usa a IA e sente a ajuda	**Quem convence** Moradores perto da construção
Risco Atrasa a eficiência interna	**Risco** Passa pouco quem sente a vida mais cara

O humor do eleitor joga contra a aposta de Murray. Sarakshi Rai, editora-adjunta do The Hill, lembrou que a vitória democrata foi um voto contra Trump, mais do que a favor do partido. O eleitor quer custo de vida menor, menos corrupção e fim do caos. **Se esse protesto chegar à IA, promessa de emprego convence pouco quem já sente a vida mais cara.**

SE NÃO QUEREM ESSA REVOLTA EM MASSA, PRECISAM MOSTRAR ÀS PESSOAS COMO A IA PODE DE FATO AJUDÁ-LAS.

Betsy Reed, Editor-in-Chief da The Guardian US

Para a FFX, a tolerância do público à IA se ganha no produto, antes da obra. Um banco que usa IA para negar crédito mais rápido e um hospital que a usa para encurtar a fila podem gastar para reforçar e terminar em lados opostos da opinião pública. Escolher o uso e o cliente vê tem um custo: atrasa a eficiência interna, que é mais fácil de medir e de defender no conselho.

Se o eleitor americano serve de termômetro, a IA vai perder apoio primeiro na experiência do cliente, antes de faltar data center. Cabe a cada empresa escolher como conquistar essa tolerância: com empregos em volta da obra ou com serviços que o cliente reconhece como ajuda.

LEITURA FFX

No Brasil, a tolerância à IA se decide no atendimento, antes de qualquer disputa por data center.

O Decreto 13.135, em vigor desde 2 de novembro, aceita robôs e IA na triagem do SAC, mas obriga a oferecer atendente humano das 8h às 20h, todos os dias (Migalhas, 2026).

Para o Idec, a regra freia a automação sem limites que as empresas adotaram depois da pandemia (Brasil de Fato, 2026).

Para bancos, operadoras e varejistas, a conta da IA no atendimento passa a incluir quanto ela resolve sem que o cliente peça um humano, e não só quanto economiza.

PROVOCAÇÃO FFX

SE O SEU CLIENTE TIVESSE DE VOTAR SOBRE A IA QUE SUA EMPRESA USA COM ELE, VOTARIA A FAVOR?

FONTES

1. Novo decreto do SAC: automação admitida e atendimento humano
2. Novas regras do SAC entram em vigor com exigência de atendimento humano