

Perguntas Frequentes sobre IA

Última atualização: 8 de julho de 2026 · Versão 1.0

Aviso. Este é um documento operacional da Guvik. Não constitui aconselhamento jurídico e não substitui a análise de um advogado nem os instrumentos contratuais formais aplicáveis a cada cliente ou parceiro. Condições específicas prevalecem quando previstas em contrato assinado.

1. Sobre este documento

Este FAQ reúne, em formato de perguntas e respostas, as dúvidas mais frequentes sobre o uso de inteligência artificial ("IA") na plataforma Guvik. Ele resume, em linguagem simples, o conteúdo dos Termos e Condições de Inteligência Artificial, da Política de Privacidade e da Política de Segurança da Informação da Guvik. Em caso de divergência entre este FAQ e esses documentos, prevalece o texto dos documentos completos.

2. Perguntas frequentes

Quais modelos de IA a Guvik usa?

A Guvik orquestra modelos de linguagem de grande porte ("LLMs") de provedores terceiros — atualmente **Anthropic (Claude)**, **OpenAI (GPT)** e **Google (Gemini)** — além de um roteador de modelos, o **OpenRouter**, que intermedeia o acesso a esses e a outros provedores. A Guvik não desenvolve modelos de fundação próprios; sua tecnologia proprietária está na orquestração desses modelos com o contexto SAP do cliente, nas ferramentas de execução e nos controles de segurança e isolamento por cliente.

Meus dados e prompts são usados para treinar os modelos de IA?

Não. Os provedores de LLM utilizados pela Guvik operam em **modo corporativo com retenção zero para treinamento**: os dados enviados pelo cliente (prompts, documentos, código ABAP, metadados de objetos SAP, entre outros) não são usados por esses provedores para treinar ou aperfeiçoar seus modelos de fundação. A própria Guvik também não usa dados do cliente para treinar modelos de fundação de terceiros ou próprios, salvo consentimento expresso e específico do cliente para essa finalidade.

Posso usar minha própria LLM (BYO LLM / BYOK)?

Sim. A Guvik oferece a opção de "traga sua própria LLM" (BYO LLM/BYOK), na qual o cliente conecta suas próprias credenciais e/ou instância de LLM à plataforma. Nesse modelo, o relacionamento contratual com o provedor de LLM é do próprio cliente, e não da Guvik, e esse provedor **não figura como subprocessador da Guvik** — ele consta apenas da relação de fornecedores do próprio cliente. Detalhes em nossos Termos e Condições de Inteligência Artificial e na Lista de Subprocessadores.

Meus dados SAP saem do meu ambiente?

Os dados necessários para que o agente de IA responda a uma solicitação (por exemplo, trechos de código ABAP, metadados de objetos consultados, ou o conteúdo de um prompt) trafegam de forma criptografada até a plataforma Guvik e, quando necessário para gerar a resposta, até o provedor de LLM utilizado (ou o provedor BYO LLM escolhido pelo cliente). As **credenciais de conexão SAP** informadas pelo usuário, por sua vez, **não saem para os provedores de LLM**: elas são usadas apenas internamente pela plataforma para autenticar a conexão com o ambiente SAP do cliente, conforme descrito na próxima pergunta.

Como funciona o isolamento entre clientes (tenants)?

A plataforma Guvik isola as conexões SAP **por tenant** (cliente) por meio de um componente interno chamado "gestor de tenants" (tenant-manager). Isso significa que um cliente não tem acesso ao ambiente SAP, aos dados, às conversas ou aos artefatos de outro cliente. O acesso é adicionalmente controlado por autenticação via **Firestore (JWT)** e por um sistema hierárquico de permissões baseado no **princípio do menor privilégio**.

A IA pode errar?

Sim. Modelos de linguagem são sistemas probabilísticos e podem gerar respostas incorretas, incompletas ou desatualizadas — fenômeno conhecido como "alucinação". Por isso, a Guvik exige que toda saída da IA seja revisada por um profissional qualificado antes de ser considerada definitiva, especialmente antes de qualquer aplicação em ambiente de produção SAP.

Quem é responsável pelas saídas geradas pela IA?

A IA é uma ferramenta de apoio à decisão. A responsabilidade final pela validação e pela aplicação de qualquer saída gerada pela IA — incluindo código, sugestões de correção e planos de execução — é do usuário e da organização cliente, que devem submeter essas saídas a processos internos de revisão, teste e aprovação antes de aplicá-las em produção. A Guvik não se responsabiliza por danos decorrentes da aplicação de saídas da IA sem a devida revisão humana.

A IA aplica mudanças sozinha no ambiente SAP?

Não de forma autônoma e sem controle. A plataforma foi desenhada com o princípio de "humano no circuito": a execução de ações sensíveis (como transportes e mudanças em produção) depende das permissões configuradas pelo cliente e, tipicamente, de confirmação explícita de um usuário autorizado. A IA sugere e prepara ações; a decisão de aplicá-las em produção permanece sob controle do cliente.

Vocês guardam minhas credenciais SAP?

As credenciais de conexão SAP informadas pelo usuário são mantidas **apenas em cache, em memória**, com tempo de vida limitado (TTL de aproximadamente 12 horas), e **não são persistidas em disco**. Após esse período, ou após reinício/atualização da plataforma, é necessário autenticar novamente. Mais detalhes na Política de Segurança da Informação.

Como é feito o tratamento de dados pessoais pela IA da Guvik?

Dados pessoais eventualmente presentes em prompts, documentos ou metadados processados pela IA seguem as regras gerais de tratamento de dados da Política de Privacidade da Guvik, incluindo bases legais aplicáveis, direitos dos titulares e regras de transferência internacional (quando um provedor de LLM está sediado fora do Brasil). A Guvik trata esses dados apenas na medida necessária para prestar o serviço contratado.

A Guvik está em conformidade com LGPD, GDPR e o EU AI Act?

A Guvik é uma empresa brasileira e adota a **LGPD (Lei 13.709/2018)** como regime primário de proteção de dados, com cobertura adicional alinhada ao **GDPR (Regulamento (UE) 2016/679)** para titulares no Espaço Econômico Europeu e Reino Unido, e ao **CCPA/CPRA** para residentes da Califórnia. Quanto à IA, a plataforma foi desenhada como **assistiva, e não decisória autônoma**: nenhuma funcionalidade toma, sem intervenção humana, decisões com efeitos jurídicos relevantes sobre titulares de dados, em linha com o art. 20 da LGPD e o art. 22 do GDPR. Em relação ao **EU AI Act** (Regulamento (UE) 2024/1689), a Guvik presta informações de transparência e categorização de risco em caráter informativo nos Termos e Condições de Inteligência Artificial, orientando cada cliente a avaliar o enquadramento específico de seu próprio uso.

Como reporto um problema relacionado à IA?

Problemas técnicos, respostas incorretas, comportamento inesperado ou suspeitas de uso indevido da IA podem ser reportados ao suporte técnico da Guvik. Questões relacionadas a dados pessoais ou privacidade devem ser direcionadas ao canal de privacidade, e vulnerabilidades de segurança ao canal de segurança, ambos indicados na seção de contato abaixo.

3. Contato

1 Suporte técnico: suporte@guvik.com.br

1 Privacidade e proteção de dados: privacidade@guvik.com.br

- 1 Encarregado/DPO: **dpo@guvik.com.br**
- 1 Segurança da informação: **seguranca@guvik.com.br**
- 1 Jurídico/comercial: **contato@guvik.com.br**

A versão vigente deste documento é sempre a publicada em **guvik.ai**. Em caso de conflito entre esta versão e uma versão impressa ou anteriormente salva, prevalece a versão publicada no site.