prezensa

Case Globo • Monitoração Agêntica



Como a globo levou IA para a operação do Globoplay

CENÁRIO

Milhões de pessoas, o mesmo play, ao mesmo tempo

Em 2025, o Globoplay alcançou em média **30 milhões de pessoas por mês**, segundo a Memória Globo. Nos grandes eventos ao vivo, como a Copa do Mundo, boa parte delas aperta o play ao mesmo tempo.

Por trás de cada play há uma infraestrutura distribuída pelo país, **7 plataformas e centenas de modelos de dispositivos**, além de diferentes provedores de rede. Nessa escala, uma falha pode atingir só uma região, um aparelho ou um provedor, e ficar invisível na média nacional.

Foi para esse cenário que a Globo e a Prezensa desenvolveram uma **solução de monitoração agêntica com IA** para apoiar as equipes técnicas do Globoplay.

DESAFIO

4 desafios, uma operação crítica.



01
Escala ao vivo
Picos de audiência em grandes eventos, quando cada minuto de instabilidade atinge milhões de pessoas.

02
Superfícies demais
7 plataformas, centenas de dispositivos e diversos provedores de rede em todo o território nacional.

03
Visão em silos
Player, CDN, autenticação, gestão de conteúdo e backend: cada componente com seu time e seu painel.

04
Limite humano
Correlacionar tudo manualmente, a tempo, é impossível: o diagnóstico vira uma busca por respostas.

NA VOZ DA GLOBO

> **O Globoplay é um produto de streaming muito complexo. Humanamente, é impossível conseguir acompanhar tudo isso ao mesmo tempo.**



Carlos Papani
Coordenador Técnico de Produto Digital da Globo



O QUE FIZEMOS

Vários silos uma monitoração única

Por dentro da solução

Mais de 20 fontes
Sinais de toda a operação reunidos em uma única camada de monitoração.

Hipóteses, não só alertas
Identifica anomalias, correlaciona eventos e sugere a causa-raiz, filtrando ruídos.

Estatística + IA
A estatística decide quando acionar; a IA explica a causa provável, com evidência.

COMO FUNCIONA

Do dado bruto à causa provável

01
Coleta
Mais de 20 fontes: infraestrutura, bordas, CDN, origem, player e audiência.

02
Unificação
Tudo vira sinal padronizado, comparável em uma única linguagem.

03
Detecção
Linha de base estatística por hora do dia, sem depender de IA generativa.

04
Correlação
Prioriza quando várias fontes pioram na mesma janela de tempo.

05
Triagem
Regras explicáveis apontam a causa provável, com evidência.

06
Narrador IA
Resumo em português, ancorado na evidência coletada.

07
Dashboard
Painel único com a linha do tempo, a causa provável e a evidência para o equipe decidir.

Ponta a ponta em 13 minutos.
A decisão de acionar nasce da estatística; a IA entra no fim, para explicar a causa provável.

HUMANO NO CONTROLE

A IA propõe hipóteses, o especialista decide.

01
Humano no comando
Nada é executado sem aprovação, e toda conclusão vem acompanhada da evidência.

02
Aprendizado contínuo
Especialistas validam ou rejeitam as hipóteses, e cada validação deixa os agentes mais precisos.

03
Limites definidos
Cada investigação tem teto de consultas e de custo, e novas etapas são testadas em paralelo antes de entrar.

> 'A gente sai da conversa do 'o que está acontecendo?' para uma conversa de 'olha as hipóteses que já estão mapeadas'.'

EM NÚMEROS

Sinal no meio do ruído

Uma escala de sinais que nenhuma equipe conseguiria correlacionar sozinha.

FONTES DE DADOS
20+
Reunidas em uma única camada de monitoração.

CICLO DE ANÁLISE
15 min
Cada ciclo correlaciona os sinais e destaca só o que exige atenção.

PONTOS DE DADOS
30 mi
Cerca de 30 milhões, correlacionados em duas semanas de operação.

NA PRÁTICA

Situações reais, durante transmissões ao vivo



5x
Sem alarme falso
Em partidas da Seleção, reconheceu picos de audiência mais de 5x acima do padrão, sem disparar alertas.

2 causas
Causas separadas
Em um jogo ao vivo, distinguiu duas causas simultâneas e independentes, sem acionar a equipe errada.

Externa
Causa fora da plataforma
Com a plataforma saudável, atribuiu a uma causa externa uma falha espalhada por várias regiões e provedores.

IMPACTO

Menos tempo procurando, mais tempo resolvendo

A investigação deixa de começar pela busca manual de informações e passa a partir de hipóteses estruturadas pela IA.

01
Começa pela causa provável
O atendimento já parte de hipóteses mapeadas, com o contexto necessário para decidir.

02
Visão ponta a ponta
Uma única linha do tempo correlaciona fontes do player à infraestrutura.

03
Qualidade percebida no radar
Buffer e tempo de início entram no processo, mesmo sem erro técnico registrado.

04
Menos carga cognitiva
Com o ruído filtrado, as equipes focam nos eventos de maior risco.

ALÉM DO STREAMING

> **"Se essa tecnologia consegue acompanhar métricas de negócio em uma operação como a do Globoplay, ela pode ser aplicada em qualquer outro tipo de empresa."**

Álvaro Antelo
Especialista da Prezensa

Em produção
Evolui com o aprendizado das equipes técnicas e com novos agentes especializados.

Grandes eventos
Transmissões de alta audiência, como a Copa do Mundo de 2026, são o principal cenário.

prezensa

Obrigada!

Inteligência artificial e conhecimento humano, lado a lado.
Essa é a Prezensa: tecnologia com gente no centro e resultados reais.

Fale com um especialista

prezensa.com