NOVARA
CONSULTING GROUP

This document was translated from English by machine and may contain mistakes. The English original is at https://www.novaracg.com/2026/07/12/the-governance-gap-at-scale-institutional-trust-commercial-transformation-and-the-sorenson-question/.

A Lacuna de Governança em Escala: Confiança Institucional, Transformação Comercial e a Questão Sorenson

Heather Grizzle · 12 de julho de 2026

À medida que a Sorenson deixa de ser apenas fornecedora de VRS para se tornar uma desenvolvedora de tradução por IA, a lacuna de governança aumenta. Quem avalia o risco, a responsabilização e os direitos da comunidade Deaf?

Conteúdo

1. Uma Transformação Estratégica, Claramente Sinalizada
2. A Escala como Variável de Governação
3. Intenção, Comportamento do Mercado e o Problema da Substituição
4. As Questões Institucionais Por Resolver
5. A Confiança como Responsabilidade

Durante décadas, a Sorenson ocupou uma posição distinta na paisagem institucional da comunidade Deaf. A sua reputação não foi construída sobre inovação de produto no sentido convencional. Foi construída sobre intérpretes, infraestrutura de retransmissão e a arquitetura operacional que permitia a indivíduos Deaf comunicar num mundo ouvinte. Para muitos consumidores, a Sorenson não se registava principalmente como uma empresa de tecnologia. Registava-se como parte constitutiva do próprio ecossistema de acessibilidade. Essa distinção não é incidental. Uma confiança institucional desse tipo acumula-se lentamente, ao longo de anos de prestação de serviço consistente, e torna-se um dos ativos mais consequentes que uma organização pode possuir. Cria também obrigações que as empresas comerciais comuns não carregam.

Quando uma organização que carrega esse nível de confiança acumulada avança agressivamente para a inteligência artificial, a conversa pública não pode permanecer confinada a anúncios de produtos. Tem de colocar questões de governação.

Uma Transformação Estratégica, Claramente Sinalizada

A mudança de direção da Sorenson não tem sido ambígua. Em janeiro de 2025, a empresa adquiriu tanto a OmniBridge como a Hand Talk, enquadrando explicitamente ambas as transações como investimentos estratégicos em tradução de língua gestual orientada por IA. A OmniBridge foi caracterizada como uma plataforma que permite comunicação bidirecional e em tempo real entre utilizadores de ASL (Língua Gestual Americana) e falantes de inglês. A Hand Talk contribuiu com capacidades de geração de língua gestual por IA baseadas em avatares. Nenhuma das aquisições foi apresentada como investigação exploratória. Ambas foram descritas como componentes de um esforço deliberado para acelerar a tradução automatizada de língua gestual e estabelecer a posição da Sorenson na próxima geração de tecnologia de acessibilidade.

The trajectory continued. In April 2026, Sorenson publicly unveiled two AI Sign Language Translation proof-of-concept systems. The first converts text and video content into American Sign Language through a human-like avatar. The second performs real-time recognition of ASL and renders it as English text. Sorenson's own characterization of these systems describes them as enabling fluid conversation between Deaf signers and hearing individuals without requiring a human interpreter. Identified deployment contexts include customer service counters, retail locations, transportation hubs, hospitality environments, and workplace communications.

O registo de marketing é familiar: inclusão, eficiência, acesso alargado, redução de barreiras de comunicação. A Sorenson também tem afirmado, consistentemente, que os intérpretes profissionais continuam a ser essenciais para comunicações complexas e ricas em contexto, posicionando a IA como suplementar e não substitutiva. Esse enquadramento pode ser inteiramente sincero. O problema é que as estruturas de governação não podem ser construídas sobre a premissa da sinceridade. Têm de ser construídas sobre a premissa de que intenções e resultados divergem, de que os mercados se comportam de acordo com incentivos e não com garantias, e de que o fosso entre a posição declarada de uma empresa e a decisão de aquisição de uma instituição pode ser substancial.

A Escala como Variável de Governação

O desafio de governação colocado pela Sorenson não é equivalente ao desafio colocado por empreendimentos mais pequenos de IA para língua gestual. A Sorenson não é uma startup a navegar num mercado emergente. É uma das maiores organizações alguma vez construídas em torno do acesso à comunicação Deaf, facilitando centenas de milhões de interações interpretadas e legendadas anualmente e empregando milhares de intérpretes em toda a sua infraestrutura operacional. Poucas organizações, em qualquer setor, possuem um conhecimento institucional comparável sobre a forma como indivíduos Deaf e ouvintes comunicam ao longo de toda a gama de contextos do mundo real. Menos ainda possuem experiência operacional comparável a essa escala ou influência comparável nos mercados de aquisição de acessibilidade.

A escala, neste contexto, não é meramente uma variável comercial. É uma variável de governação. Quanto maior e mais influente for uma organização dentro de um determinado ecossistema institucional, mais significativas são as implicações das suas decisões estratégicas, e mais inadequadas se tornam as garantias individuais como substituto da supervisão independente. Um fornecedor mais pequeno a entrar no espaço da IA para língua gestual levanta questões de governação legítimas. Um fornecedor com a presença institucional da Sorenson a entrar no mesmo espaço levanta essas questões num nível de urgência qualitativamente diferente.

A questão crítica já não é se a Sorenson possui a capacidade técnica e organizacional para desenvolver sistemas de tradução por IA. Essa questão já foi respondida. A questão crítica é se existe infraestrutura de governação independente suficiente para avaliar as implicações desses sistemas antes de ocorrer uma implementação generalizada nos ambientes que a Sorenson identificou como mercados-alvo.

A escala, neste contexto, não é meramente uma variável comercial. É uma variável de governação.

Intenção, Comportamento do Mercado e o Problema da Substituição

A posição declarada da Sorenson de que a IA suplementa, em vez de substituir, os intérpretes humanos não merece nem aceitação reflexiva nem rejeição reflexiva. Merece análise estrutural.

Uma empresa pode manter, de boa-fé, um compromisso público com a primazia da interpretação humana enquanto simultaneamente produz ferramentas que as instituições adquirentes tratam como substitutos. Estes não são resultados contraditórios. Refletem a distinção entre a intenção declarada de um fornecedor e a resposta de um mercado aos produtos disponíveis. Sistemas de saúde, instituições educativas, agências governamentais e empregadores privados operam sob pressões de custo persistentes. Quando uma solução automatizada se torna disponível a uma fração do custo dos serviços de interpretação humana, os incentivos institucionais para a substituição não requerem incentivo por parte do fornecedor. Emergem da lógica de aquisição.

O fosso de governação não se situa, portanto, na intenção da Sorenson. Situa-se no espaço entre essa intenção e o comportamento das instituições que implementarão a tecnologia. Uma vez que os sistemas de IA para língua gestual se tornem suficientemente familiares em ambientes de baixo risco, a pressão institucional para expandir a implementação para contextos de maior risco é um resultado previsível, não especulativo. As implementações no retalho e na hotelaria criam conforto organizacional com a tecnologia. Esse conforto gera defesa de uma utilização alargada. Os responsáveis pelas aquisições perguntam se um sistema que tem um desempenho adequado num centro de transportes pode ser adaptado para uma conversa de admissão clínica ou um processo de litígio laboral. A história da adoção de tecnologia em todos os setores oferece pouca evidência de que esta dinâmica de expansão possa ser gerida de forma fiável apenas através de garantias dos fornecedores.

As estruturas de governação concebidas para este ambiente devem ser calibradas em função de estruturas de incentivo reais e trajetórias de mercado prováveis, e não em função da interpretação mais otimista das intenções de implementação atuais.



As Questões Institucionais Por Resolver

O vazio de governação no centro do ecossistema de IA para língua gestual não é principalmente um problema técnico. É um problema institucional, e reflete-se mais claramente nas questões que permanecem sem respostas satisfatórias.

- Quem avalia de forma independente a precisão e a fiabilidade dos sistemas de tradução de língua gestual por IA em toda a gama de ambientes de implementação propostos?
- Quem estabelece limiares mínimos de desempenho para a implementação em contextos de saúde, jurídicos, educativos e governamentais?
- Quem investiga as falhas quando ocorrem falhas de comunicação em ambientes consequentes?
- Quem audita as alegações de desempenho feitas em contextos de aquisição?
- Quem representa os interesses dos consumidores Deaf nas conversas políticas que moldarão as normas de implementação?
- Quem garante que as organizações que beneficiam comercialmente da implementação de IA para língua gestual não são também as principais vozes a definir o que constitui um desempenho adequado?

Estas questões não são abstratas. São os pré-requisitos operacionais para uma implementação responsável em grande escala. A sua ausência do discurso público atual não é um descuido menor. É o problema central de governação que o campo enfrenta.

A participação da Sorenson em eventos da indústria relacionados com SLxAI e o seu posicionamento visível em conversas mais amplas do ecossistema de IA para língua gestual acrescenta uma dimensão de complexidade que o campo ainda não abordou adequadamente. Tal como acontece com a preocupação estrutural levantada por outros atores comerciais no espaço de governação, a questão não é a participação em si. A questão é se os fóruns institucionais que moldam o panorama normativo e político para a IA de língua gestual são suficientemente independentes dos interesses comerciais que beneficiarão das conclusões a que esses fóruns chegarem.

A Confiança como Responsabilidade

A transformação da Sorenson, de maior fornecedor mundial de Serviço de Retransmissão por Vídeo para fornecedor ativo de tradução de língua gestual por IA, não é,

por si só, prova de falha institucional. É prova de algo descrito com mais precisão como complexidade institucional: uma paisagem na qual algumas das organizações mais confiáveis na história da comunicação Deaf se estão simultaneamente a tornar fornecedoras das tecnologias cuja governação permanece por resolver.

Essa complexidade não exclui resultados positivos. Torna, contudo, a governação independente mais urgente, e não menos. A confiança que a Sorenson acumulou na comunidade Deaf ao longo de décadas é um ativo institucional genuíno. É também uma responsabilidade de governação genuína. As organizações que beneficiaram dessa confiança carregam a obrigação de apoiar o desenvolvimento de estruturas de supervisão capazes de avaliar os seus produtos de forma independente, estabelecendo mecanismos de responsabilização que operem à mesma escala das suas ambições comerciais, e garantindo que as comunidades que dependem da comunicação acessível mantêm influência significativa sobre as condições em que essa comunicação é mediada.

O futuro da IA para língua gestual não será determinado pela qualidade de qualquer produto isolado. Será determinado pela qualidade das estruturas de governação que envolvem o ecossistema em que esses produtos operam. Essas estruturas devem ser construídas pelas comunidades que terão de viver com as consequências, e não apenas pelas organizações posicionadas para lucrar com a implementação.

TIPS

Know something about a sign language AI system that the public should know? Send it to tips@novaracg.com. Every tip is read by me and kept confidential. If you work in the UK, writing to us is not by itself a protected disclosure under the Public Interest Disclosure Act 1998, so before you share employer information, check your options with Protect (protect-advice.org.uk), the free whistleblowing advice line.

SUPPORT NCG

NCG does this work without vendor money, so our findings stay ours. If it has been useful to you, you can support NCG's independent work here. NCG is a for-profit company, not a charity. Contributions are not tax-deductible and buy no service or influence.

Como citar

Grizzle, H. M. (2026, July 12). A Lacuna de Governança em Escala: Confiança Institucional, Transformação Comercial e a Questão Sorenson. Novara Consulting Group. https://www.novaracg.com/pt/2026/07/12/the-governance-gap-at-scale-institutional-trust-commercial-transformation-and-the-sorenson-question/