



A fronteira das empresas autônomas

— INSIGHTS DE PESQUISA

A fronteira das empresas autônomas

A IA está redefinindo as regras da transformação em tempo real. As empresas modernas estão chegando a um ponto decisivo. E ninguém sabe ao certo o que virá depois.

Os caminhos trilhados já não levam a lugar nenhum. Os mapas antigos já não funcionam mais.

E a maioria das organizações permanece à margem, à espera de que o caminho se revele. Não porque falte visão, mas porque o avanço exige a superação de barreiras incrivelmente complexas: sistemas fragmentados, infraestruturas retrógradas, e mudanças que são caras, caóticas e, acima de tudo, pouco claras.

Mas acreditamos que toda essa incerteza ofereça uma oportunidade inédita de crescimento.

E descobrimos que, em algumas organizações, está surgindo um novo tipo de líder, que não está à espera de um caminho perfeito, mas avança com coragem, visão estratégica e ferramentas inteligentes.

Esta é a nova fronteira da transformação empresarial. Um lugar onde tomada de decisões, fluxo de trabalho, IA e automação convergem para criar algo mais resiliente: a empresa autônoma. Uma nova forma de se adaptar, responder e evoluir, e um futuro em que pessoas e IA aprenderão e se guiarão mutuamente, à medida que as organizações avançam do trabalho manual para a autonomia total.

Para entender esse novo território, a Pega e a Newton X realizaram uma pesquisa com 177 líderes corporativos de diversos setores e países da América do Norte e da Europa. Os resultados mostram um cenário fragmentado:

- 72% relatam uma urgência crescente por transformação.
- Apenas 28% afirmam ter confiança em seu caminho atual.
- E a distância está se ampliando entre os que já iniciaram a escalada e os que ainda circulam pela base.

Este relatório funciona como uma bússola para quem quer dar o próximo passo.

Ele vai ajudar você a avaliar seu progresso, revelar barreiras ocultas e identificar os padrões que distinguem esses líderes, tudo baseado em dados reais de executivos como você, que estão atravessando a mesma fronteira de transformação.

Porque neste ambiente, a hesitação não protege você. Ela impede o seu avanço.



CAPÍTULO 1

A escalada da urgência

O ambiente atual está tomado por ruídos.

Todos ouvem o chamado da transformação. No entanto, a maioria das empresas está presa a sistemas legados, guiada por processos manuais e sobrecarregada pela complexidade.

Nossa pesquisa confirma:

- **72%** dos líderes corporativos afirmam que o ritmo da mudança está acelerando
- **70%** reconhecem que têm dificuldade para acompanhar
- **28%** declaram estar confiantes em seu caminho atual

Esse tipo de sobrecarga organizacional só tende a aumentar. Não por falta de ferramentas, mas porque os líderes estão cercados por soluções desconectadas. À medida que a complexidade aumenta, cresce a distância entre quem decide improvisar e quem conduz a jornada com propósito.

O caminho à frente não vai surgir do nada

Muitos ainda estão parados. Não por falta de visão, mas porque avançar significa desfazer anos de complexidade ultrapassada. Além disso, implementar agentes de IA sem lidar com os sistemas vinculados pode piorar o problema. Por isso, eles permanecem à espera das condições ideais, do investimento certo, de algum avanço capaz de mostrar o caminho adiante.

Mas aqui está a verdade: o caminho não vai simplesmente ser traçado para você. Você precisa trilhá-lo.

A transformação veio para ficar e está ficando mais forte. Só quem se adaptar conseguirá avançar por esse terreno.

Nossa pesquisa revela que 54% das empresas enfrentaram impactos operacionais significativos decorrentes da volatilidade global externa. 32% dos líderes sentem que suas empresas não estão preparadas para se adaptar a essas mudanças, e 27% têm pouca confiança na capacidade delas de se ajustar às novas políticas governamentais. E essa volatilidade já não é a exceção, e sim a regra.

Os líderes estão sendo pressionados por todos os lados:

- Cortar custos.
- Modernizar as operações.
- Lançar novos produtos
- Gerenciar o cumprimento regulatório.
- Fazer mais, mais rápido e com menos.

Neste clima, acreditar que haverá um momento perfeito para transformar é pura ilusão.



Envoltas por complexidades

A maioria das empresas sabe que precisa avançar, mas as estruturas emaranhadas as impedem.

- **67%** relatam que a incerteza atrasa suas iniciativas de transformação.
- **59%** ainda enfrentam o peso da dúvida técnica.
- **62%** apontam a complexidade de integração como um dos principais obstáculos.

E por trás desses problemas estruturais há um desafio ainda mais profundo: a cultura.

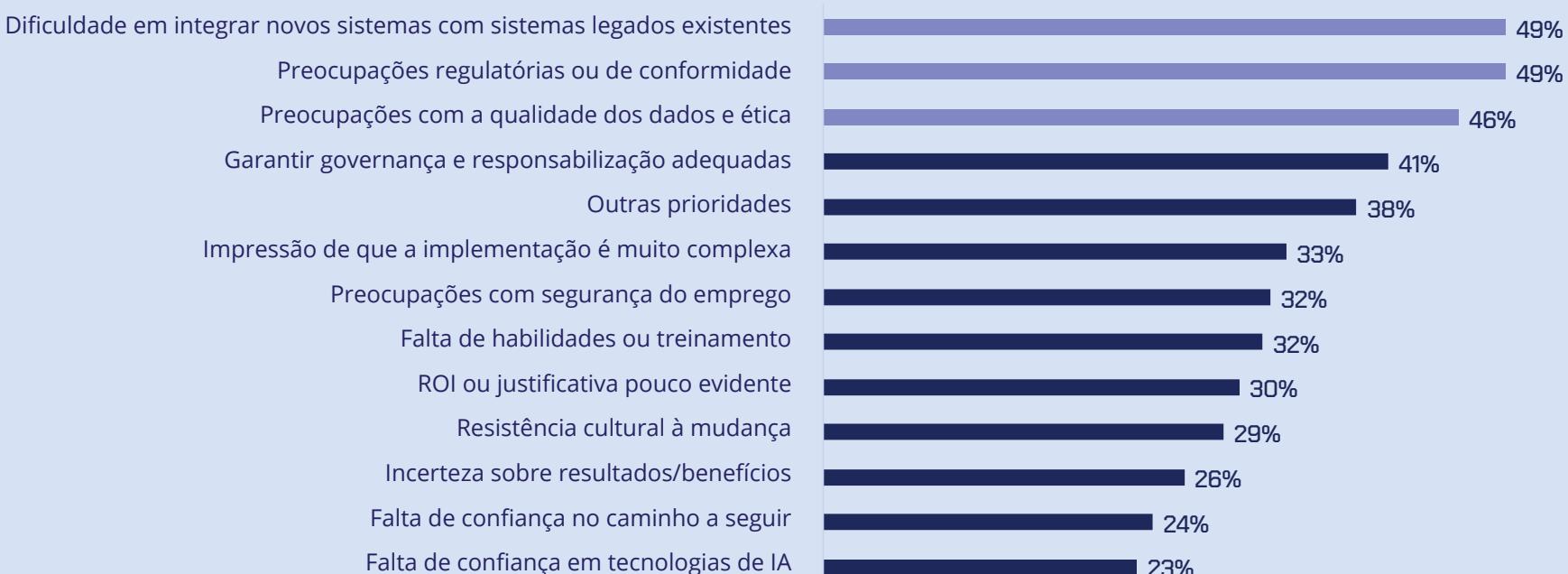
- **45%** dos profissionais da linha de frente
- **41%** dos líderes corporativos

...resistem à mudança para a autonomia. Não porque não acreditem nela, mas porque a incerteza gera medo. E o medo leva à inércia.

O resultado? Um terreno repleto de tentativas malsucedidas, projetos interrompidos e programas de mudança que nunca realmente prosperaram.

Principais desafios das organizações na adoção de capacidades autônomas

Qual é o impacto de cada uma das fontes de resistência abaixo na jornada da sua empresa rumo à autonomia? (n=177) (extremamente ou muito impactante)



Um caminho possível

Enquanto a maioria ainda não conseguiu sair do lugar, algumas organizações já encontraram uma abordagem diferente.

Ela não ficaram esperando por uma trajetória perfeita.

Eles pararam de tentar abrir caminho e passaram a observar o que se desenhava no horizonte.

Neste grupo:

- **48%** estão usando a IA para melhorar a tomada de decisões.
- **49%** estão incorporando resiliência diretamente nas operações.
- E têm três vezes mais chances de alcançar o sucesso quando seguem um roteiro orientado por pesquisa.

O momento da decisão

Todas as empresas estão diante de uma encruzilhada.

Uma das trilhas dá voltas sem fim, com mais atrasos, mais dúvidas, mais tempo perdido.

A outra segue adiante, rumo à clareza, à capacidade e ao impulso.

A diferença não está apenas nas ferramentas, mas na mentalidade.

Na coragem de começar a avançar.

Onde você está nessa jornada?

Veja um breve retrato do desafio que as empresas enfrentam hoje:

A mudança está acelerando	72% dos líderes afirmam que o ritmo da mudança está mais rápido do que nunca.
A confiança está baixa	28% sentem confiança em sua atual jornada de transformação.
A transformação está travada	67% dos esforços acabam atrasando por causa de incertezas.
A dívida técnica continua	59% ainda enfrentam dificuldades com sistemas antiquados.
A resistência é real	45% dos profissionais da linha de frente e 41% das lideranças resistem à autonomia.
A complexidade é um obstáculo	62% apontam os desafios de integração como um dos principais obstáculos.



CAPÍTULO 2

O ponto de virada

O terreno já não é mais plano.

A trilha está mudando: irregular, emaranhada e pouco clara. Mas nossa pesquisa revela algo concreto: existe, sim, um caminho adiante, e 5% das empresas já estão nele.

Elas são as exceções, as pioneiras, aquelas que enxergaram por entre as árvores e começaram a avançar.

As outras 95% estão apenas começando a se situar. E embora abrir caminho exija mais do que ferramentas, esse movimento também cria espaço para algo muito maior: uma nova forma de pensar, trabalhar e avançar.

Deixando a floresta para trás

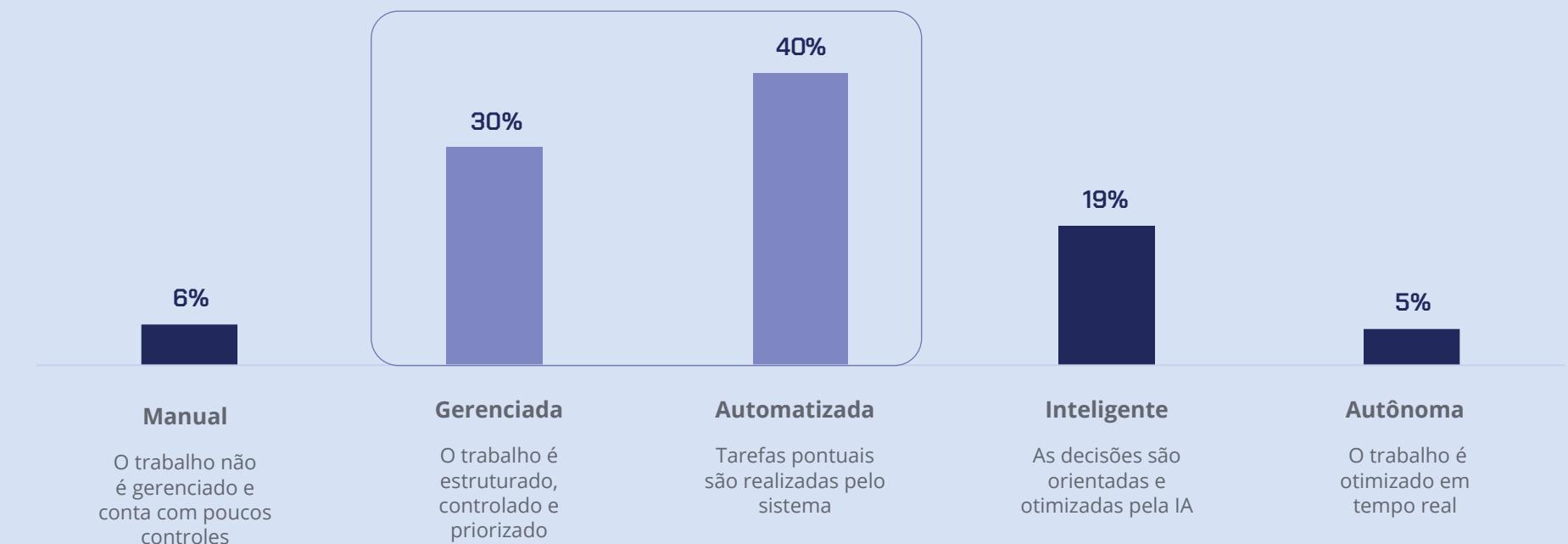
As poucas empresas que ousaram não se limitaram a digitalizar fluxos de trabalho desatualizados ou replicar sistemas legados na nuvem. Elas reescreveram as regras.

Abraçaram a visão da empresa autônoma com sistemas que se adaptam, aprendem e se optimizam em tempo real. Neste cenário, agentes de IA, tomada de decisões com governança e fluxos de trabalho dinâmicos não apenas executam tarefas, mas ajudam a impulsionar a estratégia.

E elas não chegaram lá por acaso. Empresas com estratégias fundamentadas em pesquisa têm três vezes mais chances de se considerar autônomas em comparação às que se apoiam em instinto ou inércia.

Os clientes tendem a se enxergar nos estágios de gestão ou automatização em suas jornadas rumo à autonomia.

Onde você posicionaria sua organização na jornada rumo à autonomia? (n=177)



No meio do caminho

A maioria das empresas não está parada. Elas já avançaram.

Porém, o progresso é fragmentado. Tático. Parcial.

Elas estão presas entre 40% de automação e 30% de estágios geridos, um limite que parece um avanço, mas carece de impulso.

Por que elas não conseguem avançar?

- **59%** ainda enfrentam o peso da dívida técnica.
- **58%** enfrentam preocupações persistentes de segurança e conformidade.
- **53%** apontam problemas de qualidade, acessibilidade e integração de dados como grandes barreiras.

Esses são os obstáculos espinhosos da jornada. Embora possam parecer apenas questões técnicas, o verdadeiro emaranhado é tanto psicológico quanto técnico.

Não se trata apenas de desafios de integração ou dívida técnica, e sim de hesitação.

O medo da transformação.

O medo de tomar a decisão errada.

No entanto, em um cenário que muda tão rapidamente, a melhor pergunta não é "E se falharmos?",

mas "E se não tentarmos?",

porque o verdadeiro risco não está em dar o próximo passo, e sim em ficar parado enquanto os outros avançam.

Onde as organizações estão na jornada rumo à autonomia

Pega POV: o caminho comprovado para processos e experiências auto-otimizáveis



A vantagem da empresa autônoma



A mudança é real, e algumas empresas já deram o primeiro passo.

Essas organizações estão adotando a empresa autônoma não como um destino, mas como um princípio de design, construindo ecossistemas inteligentes em que agentes de IA, fluxos de trabalho orquestrados e tomada de decisões com governança atuam em sincronia.

A jornada adiante

As organizações não buscam a empresa autônoma apenas por sua capacidade técnica, mas porque a veem como essencial para gerar um impacto estratégico concreto:

- **68%** afirmam que melhorar a eficiência operacional é uma das principais prioridades.
- **66%** classificam a redução de custos como um benefício essencial.
- **65%** avaliam que aprimorar a experiência dos clientes é extremamente importante.
- **62%** apontam a vantagem competitiva como um fator central.

Neste nível:

- Os fluxos de trabalho são dinâmicos e se ajustam automaticamente.
- A IA não substitui as pessoas. Ela **amplia** a capacidade de julgamento.
- As decisões são preditivas, governadas e alinhadas à estratégia da empresa.

Os clientes reconhecem o valor dos resultados que as capacidades autônomas são capazes de oferecer às suas organizações.

Eficiência operacional, redução de custos, melhor experiência dos clientes e vantagens competitivas são consideradas extremamente importantes.

Como sua organização avalia a importância dos seguintes benefícios das capacidades autônomas? (n=177) (extremamente ou muito importantes)



Planeje, não improvise

Empresas autônomas não surgem por acaso. Elas são construídas com intenção.

Essas organizações não se baseiam em pilotos pontuais nem em ferramentas espalhadas. Elas projetam sistemas que pensam, se adaptam e se expandem.

Neste cenário, priorizam-se:

Orquestração em vez de fragmentação

Previsibilidade em vez de improvisação

Governança em vez de tentativa e erro

Planejamento em vez de improvisação

E os resultados comprovam:

- **79%** dos líderes empresariais afirmam que a orquestração completa dos fluxos de trabalho é uma prioridade máxima, não uma solução pontual.
- **73%** utilizam agentes de IA não para substituir a contribuição humana, mas para otimizar a tomada de decisões e aumentar a agilidade.

Essa é uma filosofia estratégica, que também orienta a Pega.



Pega: sua parceira e sua bússola

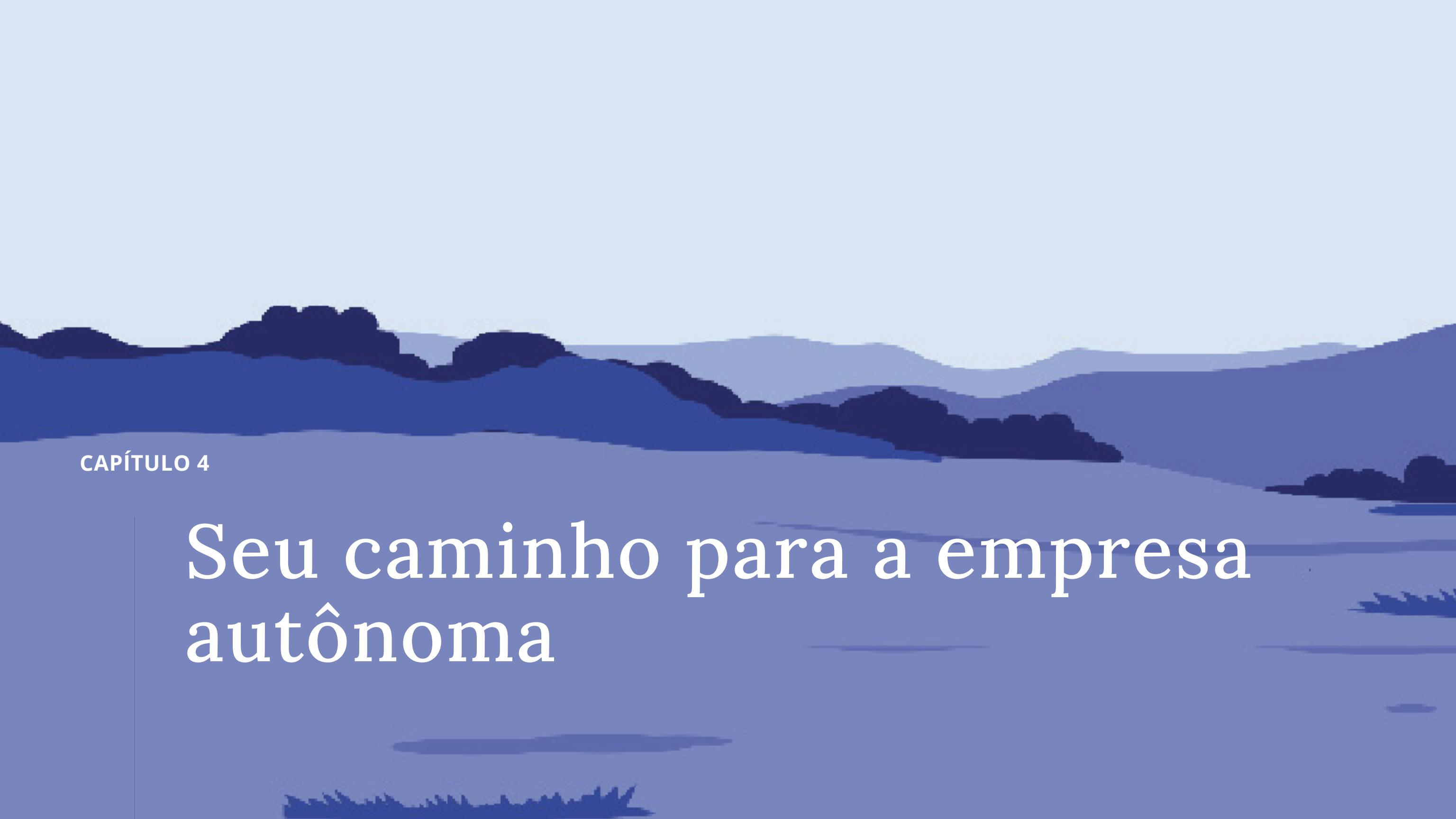
Na floresta, ter um caminho é só o começo. As ferramentas que você carrega são igualmente importantes.

Os líderes do nosso estudo, aqueles 5% que chegaram à maturidade, têm algo em comum: trocaram soluções improvisadas por plataformas capazes de se adaptar, escalar e pensar.

A Pega é esse tipo de plataforma. Não se trata de um recurso extra, mas de uma base orientada por IA para a transformação empresarial, projetada para unificar a tomada de decisões, a orquestração e a automação em um único sistema inteligente. Com benefício triplo:

- **Pega Blueprint™** redefine como o trabalho acontece ao integrar o que há de mais moderno em IA generativa com décadas de expertise do setor, ajudando você a ganhar velocidade sem precisar começar do zero.
- **Pega Predictable AI™** reúne o poder dos agentes de IA com a solidez e a governança de fluxos de trabalho estruturados. Enquanto as IAs tradicionais operam com raciocínios imprevisíveis baseados em prompts, o Pega Predictive AI usa IA já na fase de design para criar fluxos de trabalho totalmente transparentes, auditáveis e reproduzíveis.
- **Orquestração completa de fluxos de trabalho e gerenciamento inteligente de casos**, que substituem a tecnologia legada por sistemas expansíveis e adaptáveis para que você possa crescer sem aumentar a complexidade.

As empresas no topo não estão usando mais ferramentas. Elas estão usando as ferramentas certas.



CAPÍTULO 4

Seu caminho para a empresa autônoma

Já ficou claro que não se chega à mudança por acaso. É necessário um mapa.

Você pode chegar lá de maneira intencional, com sistemas projetados para se adaptar e estratégias baseadas em evidências.

Fase 1: Construa a base

Antes de expandir, você precisa de estabilidade.

As empresas pioneiras começam removendo os obstáculos, usando o Pega Blueprint para reimaginar sistemas e fluxos de trabalho legados e avançando rapidamente para executar essas ideias.

Ações recomendadas:

- Use o Blueprint para modernizar e reimaginar processos centrais.
- Alinhe as equipes em torno de metas unificadas de transformação.
- Estabeleça a base para a IA, orquestração e automação.
- Consolide as fontes de dados para garantir visibilidade e governança.
- Identifique os primeiros entusiastas nas áreas de negócios e TI.

Fase 2: Orquestre com inteligência

Aqui é onde o caminho começa.

A transformação evolui de melhorias táticas para uma coordenação estratégica. O trabalho se torna estruturado, controlado e priorizado em toda a empresa.

Ações recomendadas:

- Use o gerenciamento de casos para coordenar atividades complexas entre várias áreas.
- Implemente a automação inteligente de fluxos de trabalho em diferentes departamentos.
- Garanta visibilidade em tempo real do status e do desempenho do trabalho.
- Comece a incorporar a IA nos pontos de decisão dos fluxos de trabalho.
- Priorize a orquestração em vez da automação de soluções pontuais.

Insight importante:

Apenas 18% dos líderes corporativos acreditam que sua empresa tenha um roteiro bem definido para a empresa autônoma.

Insight importante:

Apenas 30% dos líderes corporativos dizem que sua empresa já estrutura, monitora e prioriza o trabalho, alcançando o estágio “gerenciado” na jornada da empresa autônoma.

Fase 3: otimize de forma autônoma

Neste estágio, os sistemas começam a se autoaperfeiçoar.

Os líderes deixam de apenas reagir e começam a antecipar, integrando inteligência que aprende, se adapta e potencializa o talento humano.

- Use agentes de IA para executar fluxos de trabalho e tarefas específicas.
- Monitore e refine em tempo real usando ciclos de feedback.
- Permita que os sistemas se adaptem com base no contexto, não apenas em regras.
- Substitua painéis estáticos por insights preditivos.
- Crie estruturas de governança para garantir que a IA seja explicável e esteja em conformidade.

Insight importante:

Apenas 53% das lideranças corporativas confiam na capacidade de suas organizações de implantar agentes de IA.

Fase 4: Expanda continuamente

Esta é a terra prometida: a empresa autônoma.

Aqui, o trabalho é otimizado em tempo real. Os sistemas se orquestram sozinhos. O potencial humano é liberado para a criatividade, a estratégia e a inovação. E a transformação se torna contínua.

Ações recomendadas:

- Desenvolva sistemas que se recuperam e se optimizam sozinhos.
- Institucionalize ciclos contínuos de aprendizagem e melhoria.
- Expanda a orquestração para todas as etapas do ciclo de vida de clientes e colaboradores.
- Aplique IA para personalizar experiências em grande escala.
- Direcione a capacidade liberada para iniciativas de inovação e crescimento.

Insight importante:

Apenas 5% das empresas afirmam acreditar que já atingiram o estágio de empresa autônoma. Para as outras 95%, isso não representa um atraso, mas sim um campo repleto de oportunidades.

Superando a resistência: o fator humano

Por melhor que seja, nenhum sistema sozinho é capaz de ajudar uma empresa a avançar.

A resistência é real:

45% dos profissionais da linha de frente

41% dos líderes corporativos

...ainda resistem à mudança para a autonomia.

Mas a resistência não é permanente. Ela é só um ponto de partida. E, se há algo que os humanos fazem com maestria, é se adaptar.

Ações recomendadas:

- Use a transparência dos dados para gerar confiança e desmistificar a IA.
- Mostre a autonomia como algo que amplia, não que substitui.
- Promova vitórias iniciais capazes de impulsionar o avanço e consolidar a confiança.
- Invista em capacitação e gestão de mudanças.
- Reconheça e celebre os líderes da transformação em toda a organização.



Dica:

Há desbravadores por toda parte, e ele são fundamentais para preparar o caminho. Basta oferecer o ambiente certo para que prosperem.

Sua jornada, impulsionada pela Pega

Você não precisa fazer esse caminho por conta própria. Até os pioneiros mais determinados precisam de um parceiro.

A Pega oferece mais de 40 anos de expertise em transformação empresarial, aliada a uma plataforma baseada em IA desenvolvida para a era da empresa autônoma.

Com a IA no centro, você pode avançar mais rápido, expandir de forma mais inteligente e liderar com confiança. A Pega ajuda a substituir a complexidade dos sistemas legados por inteligência orquestrada, para que você deixe de apenas reagir e comece a desenhar o futuro.

Veja como:

- **Pega Blueprint™:** redefine o design de aplicativos ao integrar IA generativa a décadas de melhores práticas, permitindo criar aplicativos em minutos e lançá-los em poucos dias.
- **Predictable AI™:** funciona como uma bússola inteligente que permite usar IA agêntica para desenhar e executar fluxos de trabalho transparentes, governáveis e preparados para o futuro.
- **Orquestração completa de fluxos de trabalho e gerenciamento inteligente de casos:** substituem a tecnologia legada por sistemas expansíveis e adaptáveis, possibilitando crescer globalmente sem fragmentação local.

Com a IA agêntica e a inteligência orquestrada, ajudamos as empresas a parar de apenas reagir e a assumir a liderança.



Sobre a Pegasystems

A Pega fornece a principal plataforma impulsionada por IA para transformação empresarial. As organizações mais influentes do mundo confiam na nossa tecnologia para repensar como o trabalho é realizado, automatizando fluxos de trabalho, personalizando a experiência do cliente e modernizando sistemas legados. Desde 1983, nossa arquitetura escalável e flexível vem alimentando uma inovação constante, ajudando clientes a acelerar a jornada rumo à Empresa Autônoma.

pega.com/pt-br