



O próximo grande salto que os líderes ainda não deram

IA agêntica e a jornada da liderança empresarial

— INSIGHTS DE PESQUISA



A vista da fronteira



Estamos em território desconhecido. A velocidade da inovação atual não tem precedentes. Ao contrário da migração para a nuvem ou da digitalização, a IA está evoluindo de forma vertiginosa. Não é mais um luxo, é uma urgência estratégica que redefine mercados em tempo real. E agora estamos na fronteira da transformação mais significativa até aqui: a ascensão da IA agêntica.

Os dados falam por si. Executivos reconhecem o potencial, e a maioria absoluta espera que essa IA traga benefícios para **a tecnologia (94%), seus clientes (93%), e toda a estrutura da empresa (92%)**. Mas mesmo com tanto otimismo, ainda há cautela — não por limitação criativa, e sim pela incerteza inerente a novos caminhos.

Para complicar ainda mais, **84%** dos líderes estão sob forte pressão — tanto interna quanto externa — para implementar IA em suas organizações. **35%** dos líderes empresariais estão enfrentando pressão alta ou extremamente alta da diretoria, da presidência e do mercado para avançar nessa direção.

Fique tranquilo: você não está sozinho. Os maiores talentos das empresas globais lidam com esse impasse. Todos entendem a urgência de adotar a IA agêntica, mas tornar isso realidade continua sendo um desafio. Não se trata de falta de competência — é que a tecnologia está evoluindo tão rápido que muda as regras o tempo todo. Mesmo que todos vejam o destino como revolucionário, ainda não há um caminho claro.

O papel essencial e urgente da IA agêntica no sucesso das empresas é evidente. Porém, muitos líderes ainda se perguntam:

- *O que é exatamente IA agêntica? Como ela se diferencia das outras IAs? Qual é seu valor real? Como adotá-la com segurança? Por onde começar?*

DESMISTIFICANDO A IA AGÊNTICA

A Pega decidiu investigar o que os líderes empresariais pensam sobre a IA agêntica, seu impacto e o que os impede de avançar. Queríamos mais do que suposições — buscamos insights reais de quem decide. Em parceria com a **NewtonX**, ouvimos mais de 180 executivos das áreas de atendimento, operações e TI. O que descobrimos? Um equilíbrio entre entusiasmo e cautela: **a sala de reuniões está fervendo.**

Seus pares não estão apenas curiosos com a IA agêntica — *eles estão empolgados*. Isso não é só mais uma onda tecnológica; é uma transformação radical na forma como o trabalho acontece. Em reuniões estratégicas por toda a indústria, líderes estão atentos, vislumbrando novas possibilidades.

Eles reconhecem o potencial.

Os dados falam muito: os líderes antecipam impactos extraordinariamente positivos para a tecnologia de sua organização (**94%**), seus clientes (**93%**) e toda a organização (**92%**). Não são mudanças sutis — é uma revolução em andamento, com poder de mudar o jogo competitivo.

A pressão está aumentando.

O relógio corre, e os líderes sentem essa urgência. A pressão vem de todas as direções – os executivos querem inovação, os conselhos pressionam por planos, e a concorrência avança rápido. Para **35%** dos líderes empresariais, essa pressão atingiu níveis altos ou extremamente altos. Ficar parado não é mais uma opção.

Mas eles estão hesitando.

Apesar da clara oportunidade e da crescente pressão, os líderes empresariais se veem parando na fronteira da inovação. Não é falta de ambição — é a incerteza que paira sobre os próximos passos.

O dilema continua: risco ou recompensa?

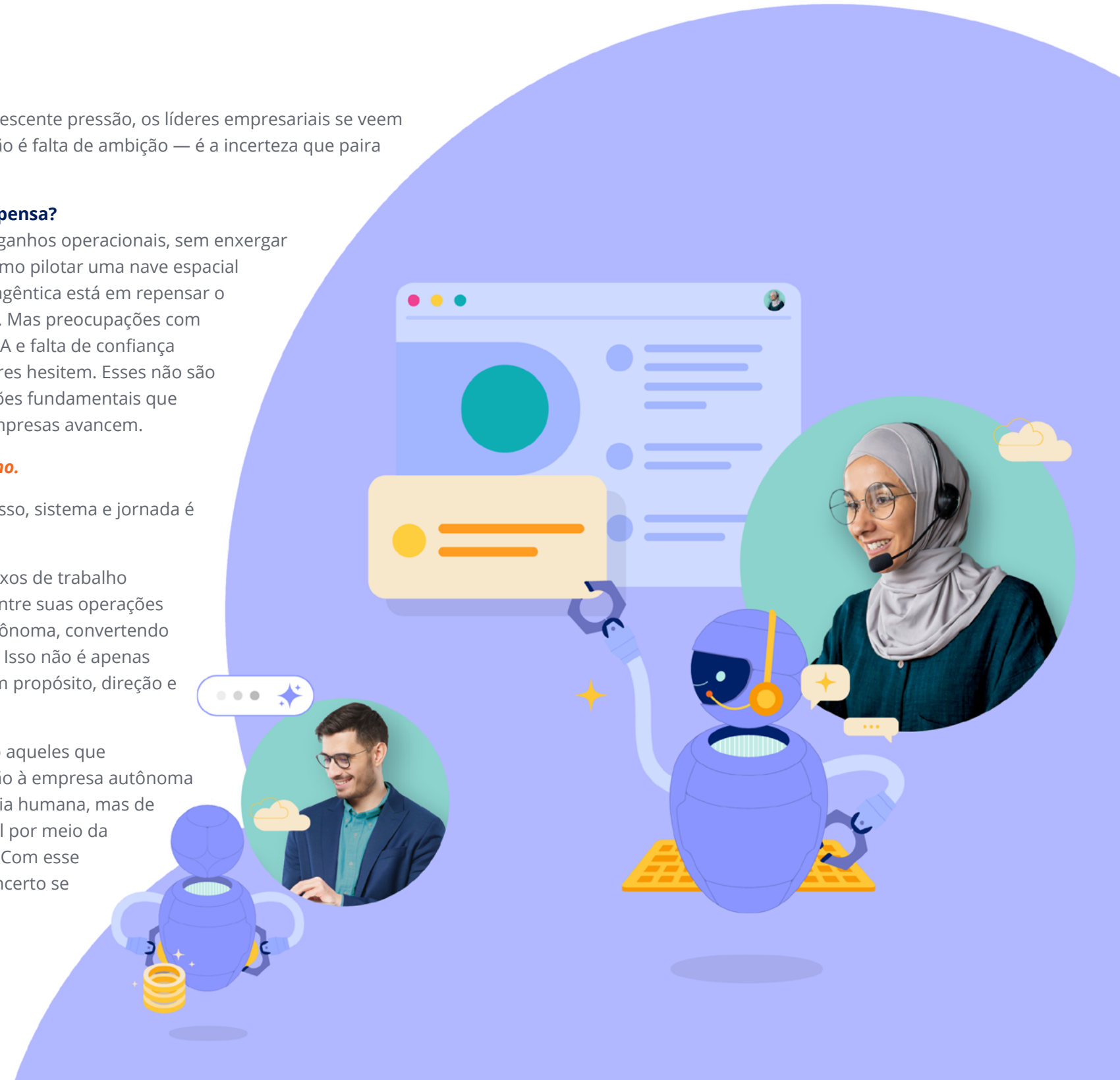
Muitos ainda limitam a IA agêntica a ganhos operacionais, sem enxergar seu potencial de transformação. É como pilotar uma nave espacial só para ir ao mercado. A força da IA agêntica está em repensar o possível, não apenas acelerar o atual. Mas preocupações com segurança de dados, alucinações de IA e falta de confiança naturalmente fazem com que os líderes hesitem. Esses não são apenas desafios técnicos, mas questões fundamentais que devem ser abordadas para que as empresas avancem.

A resposta está nos fluxos de trabalho.

No cenário ideal da Pega, cada processo, sistema e jornada é agêntico.

Ao ancorar agentes de IA em seus fluxos de trabalho estabelecidos, você cria uma ponte entre suas operações atuais e o futuro de sua empresa autônoma, convertendo potencial abstrato em ação concreta. Isso não é apenas implementação; é transformação com propósito, direção e controle.

Os líderes mais bem-sucedidos serão aqueles que reconhecem que a jornada em direção à empresa autônoma não se trata de substituir a inteligência humana, mas de orquestrá-la com inteligência artificial por meio da base confiável de fluxos de trabalho. Com esse entendimento, esse próximo passo incerto se torna um passo confiante à frente.



Desbravando novos caminhos: a ascensão da IA agêntica

A IA agêntica é a próxima fronteira da automação de IA, onde os agentes de IA são entidades de software autônomas ou semiautônomas que usam técnicas de IA para analisar, decidir e tomar ações para atingir metas com o mínimo de intervenção humana.

Todos nós vimos como a IA já reformulou as operações corporativas em todos os setores. Embora a IA venha em muitos "sabores" diferentes, a ascensão atual da IA agêntica marca uma mudança transformacional da IA como uma ferramenta passiva para a IA como uma colaboradora ativa com uma autonomia genuína. Esses agentes aprendem, se adaptam, evoluem e agem de forma autônoma para as pessoas, mantendo-se idealmente alinhados com as metas da empresa, regras de negócios e estruturas de governança.

Os diferentes "sabores" de IA

TIPO DE IA	O QUE FAZ	NÍVEL DE INDEPENDÊNCIA
IA generativa	Cria conteúdo ou analisa dados em resposta a uma solicitação ou prompt	Requer orientação humana, não age de forma autônoma
IA estatística	Permite que os sistemas aprendam com os dados e façam previsões ou decisões	Não pode se adaptar ou tomar decisões em tempo real, requer ação humana
IA agêntica	Age de forma autônoma, toma decisões e age	Pode agir independentemente do pedido humano

A confiança dos líderes empresariais em explicar as diferenças entre a IA generativa e a IA agêntica





O QUE DIFERENCIA A IA AGÊNTICA

Ao contrário das ferramentas passivas de IA que exigem comandos, a IA agêntica caminha ao seu lado, tomando decisões em tempo real, adaptando-se às mudanças nas necessidades de negócios e colaborando com suas equipes, tudo isso enquanto trabalha dentro das proteções de suas estruturas de governança.

Quando implantados e gerenciados adequadamente, os agentes de IA não apenas executam tarefas, mas transformam a maneira como o trabalho é feito:

- Eles vigiam seus sistemas; redirecionando proativamente o tráfego no momento em que as interrupções aparecem no horizonte – não depois que o dano é feito.
- Eles se tornam campeões do cliente, concluindo solicitações de forma autônoma, como transferência de fundos entre contas, transformando os tempos de espera em "já está feito".
- Eles atuam como visionários do fluxo de trabalho, identificando ineficiências que outros aceitaram como "o jeito que as coisas são" e transformando-as em processos simplificados que impulsionam seus negócios.
- Eles servem como catalisadores de inovação, analisando requisitos e projetando novos processos em velocidades que acompanham seus objetivos mais ambiciosos.
- ✦ Eles transformam as jornadas do cliente de caminhos previsíveis em expedições personalizadas, automatizando pontos de contato para uma experiência centrada no ser humano.

À medida que você dá o próximo passo ousado em sua jornada de IA agêntica, a questão se torna não apenas o que esses agentes de IA podem fazer, mas quão fundamentalmente eles transformarão seu cenário corporativo. Enquanto outras empresas podem implantar recursos de IA que simplesmente respondem a comandos, as principais organizações adotarão a IA que pode realmente agir – de forma autônoma, inteligente e alinhada com sua visão estratégica.

Os recursos exclusivos que diferenciam a IA agêntica – do monitoramento proativo às jornadas personalizadas do cliente – não são apenas recursos em uma lista. São os pilares da transformação que estamos prestes a desvendar. E embora o potencial da IA agêntica seja enorme, extraí-lo ao máximo exige encarar desafios complexos na jornada rumo à autonomia empresarial.



A IA AGÊNTICA PROMETE MUITO — MAS EXIGE VISÃO PARA SER REALIZADA.

A oportunidade da IA agêntica é maior do que muitos ousam imaginar

Sua empresa está diante de uma encruzilhada estratégica. Os agentes de IA não vão apenas entrar no jogo — vão mudar as regras. O impacto que eles terão nas organizações empresariais nos próximos 2 a 3 anos será inegável. A grande maioria dos tomadores de decisão **(82%)** acham que a IA agêntica terá pelo menos um impacto moderado em sua organização – e mais da metade **(55%)** acreditam que terá um impacto alto ou extremamente alto.

No entanto, embora os líderes empresariais sintam uma mudança sísmica chegando, menos da metade **(45%)** acredita ter uma compreensão clara dos benefícios da IA agêntica para sua organização. Muitos veem o destino no horizonte, mas não têm certeza do caminho que leva até lá.

Quando analisam com foco organizacional, os líderes esperam que a IA agêntica os ajude a alcançar dois picos: eficiência e produtividade. E os dados reforçam essa visão: os líderes veem os principais benefícios dos agentes de IA na eliminação de ineficiências dos fluxos de trabalho, proporcionando melhores experiências aos colaboradores **(73%)**, automatizando tarefas e processos em jornadas de clientes **((69%)** e resolvendo questões de forma autônoma com experiências de autoatendimento que encaminham dúvidas diretamente ao setor responsável **(66%)**.

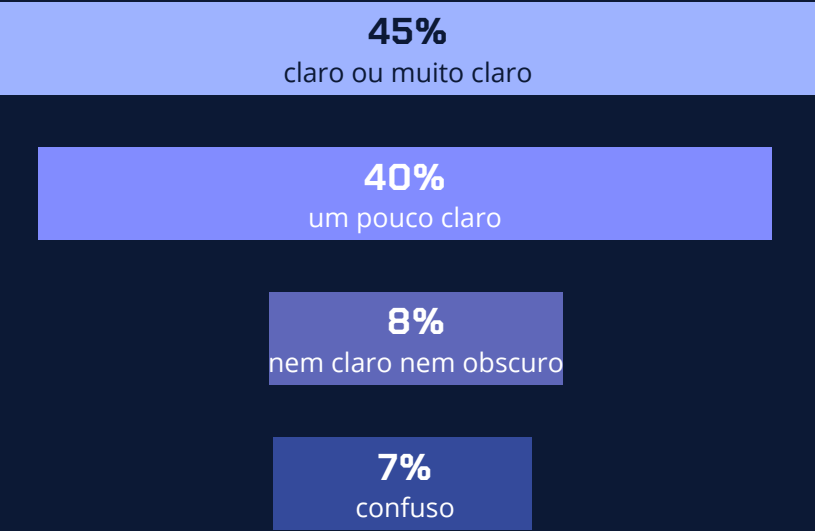
Mas muitos param por aí e não enxergam algo maior. O verdadeiro potencial da IA agêntica vai muito além de números de desempenho. Essa tecnologia tem um poder transformador ao permitir a criação de fluxos, operações e experiências de cliente que se autoajustam constantemente, antecipando necessidades — funcionando como o combustível que impulsiona sua empresa.

Quando integrados aos fluxos de trabalho, os agentes de IA podem alterar profundamente a dinâmica operacional, melhorando a experiência de funcionários e clientes em grande escala. Veja como:

- Ao analisar documentos e padrões do mercado, os agentes não seguem apenas trilhas já traçadas. Eles abrem novos caminhos, reinventando processos e otimizando tudo automaticamente.
- Ao revisar seus documentos e requisitos de processo, eles projetam fluxos de trabalho com agilidade, encurtando o que levaria meses para dias.
- Conseguem identificar padrões mesmo em ações desorganizadas e pontuais, convertendo essas ações em fluxos estruturados, validados e reutilizáveis em toda a empresa.
- E, talvez o mais poderoso: seu entendimento profundo da intenção dos clientes permite conversas hiperpersonalizadas em todos os canais — digital, autosserviço ou com assistência humana — criando conexões que parecem naturais e altamente responsivas.

Quando as empresas deixam de apenas enxergar o potencial da IA agêntica e passam a lidar com sua aplicação real, entram em um momento decisivo onde a visão precisa se tornar ação. Essa tecnologia, embora cheia de possibilidades, exige um preparo à altura.

Nível de entendimento dos líderes empresariais sobre os benefícios da IA agêntica

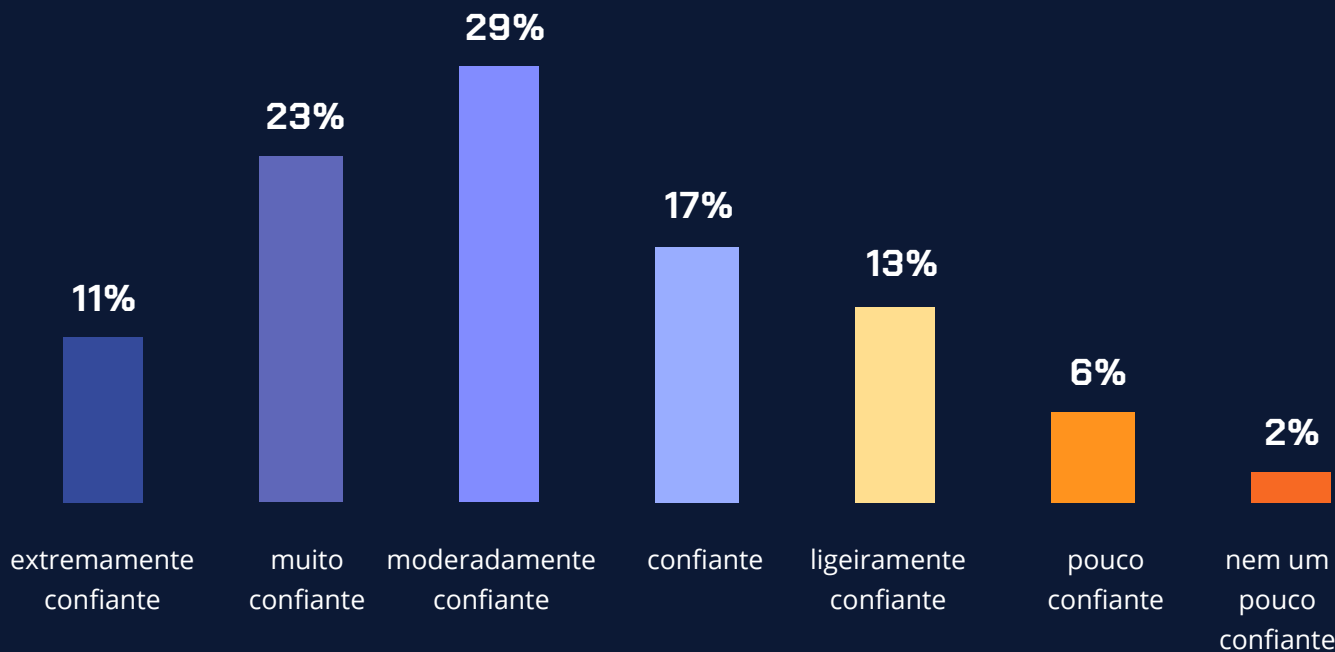


O que está impedindo as organizações?

Os riscos parecem tão reais quanto as recompensas

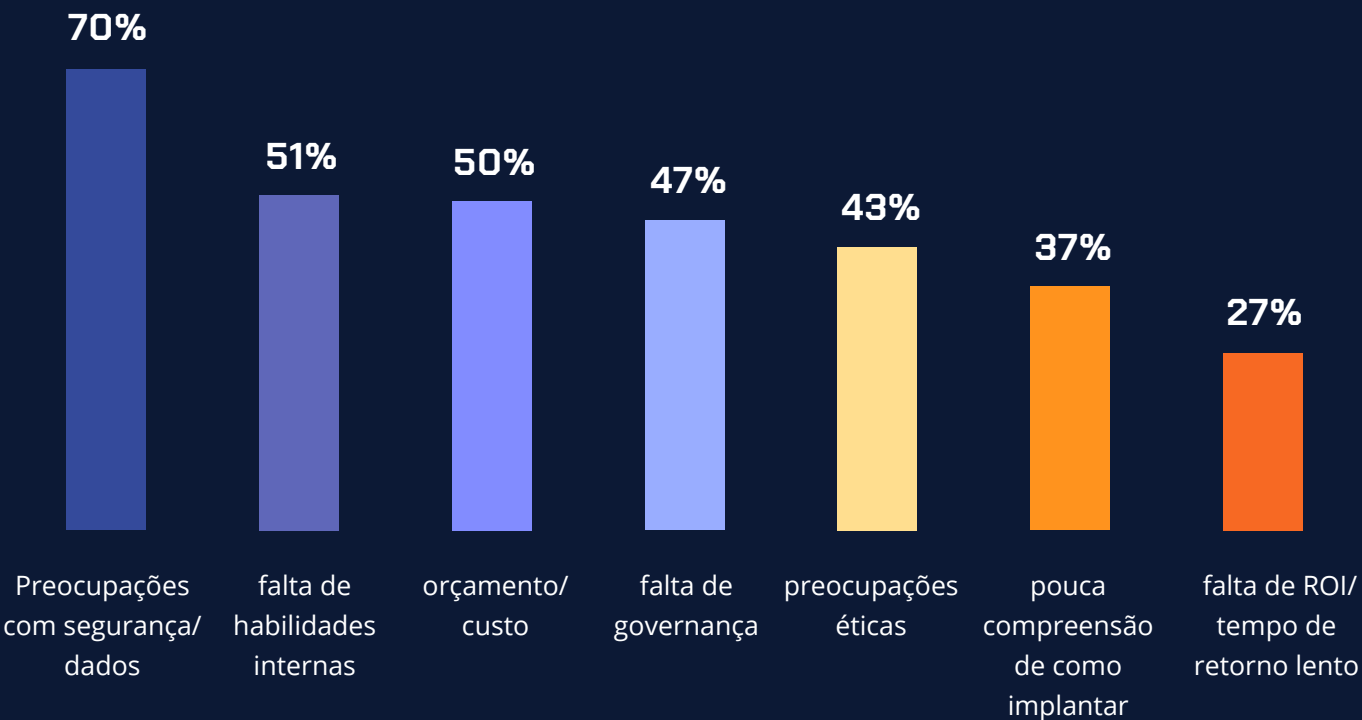
Os líderes reconhecem que estão diante de um momento decisivo com a IA agêntica — e a maioria confia na capacidade da organização de implementá-la nos próximos 2 a 3 anos (80%), embora apenas um terço esteja muito confiante (34%). Como desbravadores de novas fronteiras, é natural que tenham dúvidas quanto à construção de modelos agênticos internos, à gestão de agentes de fornecedores distintos, à integração no ecossistema da empresa e à transparência sobre suas ações.

Confiância na capacidade da empresa de implantar IA agêntica



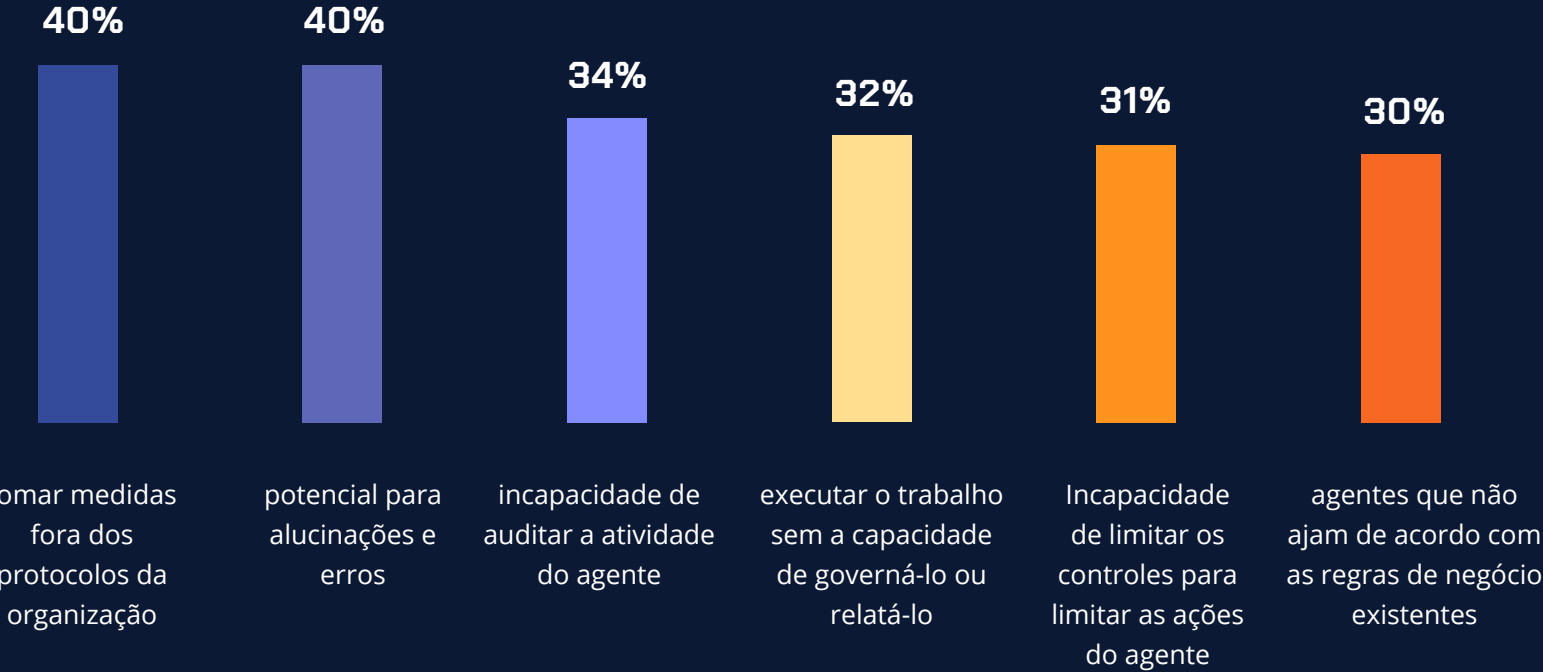
Isso não surpreende. Preocupações com segurança e dados são a principal barreira (70%), seguidas pela escassez de talentos, governança e recursos financeiros, apontadas por metade dos líderes.

Barreiras para implementar IA agêntica



Ao avaliarem os próprios agentes de IA, líderes empresariais demonstram preocupação com possíveis erros — especialmente o risco de os agentes saírem do controle e causarem prejuízos significativos. Essa tensão entre risco e ganho revela um ponto-chave: a IA já está moldando o mercado, e se for bem aplicada, a IA agêntica pode acelerar a inovação como nunca antes.

Líderes empresariais estão muito ou extremamente preocupados com os agentes de IA.



Os vencedores vão usar a IA agêntica como um multiplicador de força, desbloqueando novos níveis de automação, produtividade e experiência sem abrir mão dos padrões corporativos. Essas organizações visionárias vão conduzir a implementação com orquestração, conectando fluxos, IA, agentes e infraestrutura com foco total em resultados reais, não em modismos. Estruturados sobre fluxos confiáveis, com governança e evolução contínua integradas, eles libertam as empresas de amarras antigas e as preparam para o futuro. Nesse modelo, agentes entregam valor de verdade e reduzem riscos.

Quem demorar demais? Vai ficar para trás, contido pela dúvida. Há quem invista em IAs conversacionais modernas, mas sem aplicação concreta. Outros adotam agentes de IA sem conexão real com sistemas, equipes e processos — garantindo conformidade, mas abrindo mão da transformação. É preciso gerar resultados concretos, sem descuidar das exigências. Do contrário, a empresa pode passar anos tentando alcançar os líderes do mercado.

E agora? Como avançar?

O caminho a seguir

Dê passos decisivos com a orquestração no centro

O futuro da IA agêntica não é apenas empolgante – é um salto transformador como nenhum de nós viu antes. Com a abordagem certa, a IA agêntica revolucionará a automação empresarial, a produtividade e a experiência do usuário. Mas há uma verdade fundamental que separa os líderes dos seguidores: implantar agentes desconectados dos fluxos de trabalho e sem orquestração é uma visão incompleta. Isso não é só teoria - **61%** dos líderes empresariais reconhecem que "os agentes de IA sozinhos não são a resposta" e que a governança e a infraestrutura são essenciais.

Em última análise, perceber o verdadeiro valor da IA agêntica exigirá mais do que apenas implantar agentes de IA individuais. Você precisa de governança e infraestrutura, especialmente no nível corporativo – porque, deixados por conta própria, os agentes podem rapidamente se tornar outro silo legado impossível de controlar. E a pesquisa confirma isso: **82%** dos tomadores de decisão concordam que as demandas do cliente, organizacionais e regulatórias

exigirão que a IA opere em ambientes confiáveis, repetíveis, explicáveis e auditáveis.

Assim como as pessoas, os agentes prosperam com a estrutura adequada. Eles precisam de orientação, estruturas e coordenação. Eles precisam de fluxos de trabalho como base – fornecendo os trilhos que orientam suas ações e a orquestração que maximiza seu impacto. Essa abordagem centrada no fluxo de trabalho garante que os agentes de IA ofereçam o máximo valor em todo o ecossistema da empresa. No entanto, apenas **34%** dos líderes empresariais se sentem totalmente confiantes em sua capacidade de implantar estrategicamente essas soluções nos próximos 2 a 3 anos. A lacuna entre visão e execução é onde está a oportunidade.

O caminho a seguir é claro: quando seus fluxos de trabalho capacitam seus agentes, seu trabalho realmente flui. A união entre agentes e fluxos transforma suas operações: do manual ao extraordinário — com automação poderosa e toda a governança que a empresa exige. Nada de gargalos ou preocupações com conformidade — só execução fluida e escalável em toda a organização.



Aqui está seu roteiro prático para aproveitar a IA agêntica em toda a empresa:

Transforme seus fluxos de trabalho confiáveis em agentes.

Em vez de criar variações infinitas de processos, ancore seus agentes em fluxos de trabalho comprovados que fornecem resultados confiáveis. Com fluxos de trabalho como base, você criará experiências inerentemente controladas, seguras e transparentes, eliminando suposições e possíveis problemas de conformidade. Isso aborda as principais preocupações dos líderes empresariais: **70%** citam preocupações com segurança e dados como a principal barreira à implementação; **40%** preocupam-se especificamente com os agentes que atuam fora dos limites do protocolo organizacional.

Orquestre cada agente para obter resultados de ponta a ponta.

Conecte o trabalho aos agentes certos e, em seguida, conecte esses agentes às pessoas e sistemas certos. Isso cria um fluxo contínuo que gera resultados transformadores – confiáveis, repetíveis e mensuráveis em toda a sua organização.

Impulsione a produtividade agêntica em escala empresarial.

Combine o agente certo com o trabalho certo para aprimorar todas as experiências e ver a produtividade disparar. Obtenha respostas mais rápidas, orientação personalizada e assistência automatizada para desafios complexos. Transforme a forma como as equipes trabalham, equipando-as com agentes criados especificamente para suas necessidades específicas.

Conecte agentes com dados para obter insights acionáveis.

Elimine a sobrecarga de informações colocando os agentes para trabalhar extraindo significado de suas operações e dados de serviço. Deixe-os lidar com a pesquisa, síntese e descoberta de padrões para que seu pessoal possa se concentrar na aplicação dos insights que impulsionarão seus negócios. A pesquisa mostra que **73%** das empresas valorizam a capacidade dos agentes de identificar e eliminar ineficiências nos fluxos de trabalho internos, criando melhores experiências para os funcionários.



O próximo passo ousado

A corrida para a autonomia
O futuro já está em andamento

O começo da IA agêntica não está em um futuro distante – está se desenrolando agora, na velocidade da luz. As empresas com visão de futuro não estão apenas contemplando essa jornada – elas já estão navegando nela. Como **82%** dos tomadores de decisão já reconhecem, essa tecnologia remodelará fundamentalmente a forma como os negócios operam nos próximos 2 a 3 anos. A questão não é se a transformação acontecerá, mas quem a liderará.

O caminho a seguir exige mais do que etapas incrementais. Requer avanços ousados apoiados pela clareza estratégica. Com apenas **34%** das organizações que se sentem totalmente confiantes em sua capacidade de implantá-lo estrategicamente, há uma vantagem inconfundível aguardando aqueles que se movem decisivamente com a base certa.

Este é o seu ponto de inflexão. Enquanto outros hesitam na encruzilhada, paralisados por preocupações de segurança ou questões de governança, você pode construir um ecossistema agenciado orquestrado e governado que não apenas funciona, mas flui. Um ecossistema onde o trabalho se transforma de procedimentos estáticos em experiências dinâmicas e auto-otimizadas que antecipam as necessidades antes que elas surjam.

Com fluxos de trabalho agênticos, dê um passo decisivo na transformação da sua empresa. Descubra como a Pega incorpora a IA agêntica em cada fluxo de trabalho, criando um caminho para a empresa autônoma que pode transformar sua organização. Conheça a nova página da Pega sobre [fluxos agênticos para explorar mais](#).

Descubra por que a Pega é a única plataforma empresarial feita para o futuro autônomo — onde o trabalho acontece com leveza e a governança é parte essencial do processo.

Não se limite a imaginar. Experimente. Teste o [Pega Agent Experience™](#) em seus fluxos e veja como o [Pega GenAI Blueprint™](#) transforma processos em agentes inteligentes com entrega de ponta a ponta.

O futuro do trabalho é agêntico.
E o momento de mudar chegou.

SOBRE A PESQUISA

A Pega, em parceria com **NewtonX**, envolveu 180 tomadores de decisão em engajamento do cliente, atendimento ao cliente, operações e funções de tecnologia e TI das principais organizações empresariais do mundo na América do Norte, Reino Unido e Europa. O estudo foi realizado em fevereiro de 2025.

SOBRE A PEGASYSTEMS

A Pega é a empresa da transformação empresarial, ajudando organizações no propósito Build for Change® por meio de decisões com IA empresarial e automação de fluxos de trabalho. Muitas das empresas mais influentes do mundo confiam em nossa plataforma para resolver seus desafios mais urgentes, desde a personalização do engajamento até a automação de serviços e a simplificação das operações. Desde 1983, construímos nossa arquitetura flexível em escala para ajudar as empresas a atenderem às demandas atuais de seus clientes enquanto se transformam para o futuro.

pega.com/pt-br/

