



A verdade sobre o sucesso da IA agêntica

O caminho para tirar a IA da experimentação e chegar a resultados de negócios de verdade.



A adoção da IA agêntica está acelerando. Mas o ganho consistente, não.

Em uma nova pesquisa conduzida com a Savanta, a Pega ouviu mais de 500 líderes globais de negócios e TI que já colocaram a IA agêntica em prática.

O estudo revela um padrão claro: o sucesso não é determinado só pela tecnologia, mas pela forma como as organizações redesenham o trabalho em torno dela.

Chegamos a um ponto de virada. A adoção é alta. A maturidade, não.

Muitas organizações relatam implantações bem-sucedidas. Mesmo assim, os resultados continuam desiguais – espalhados de forma fragmentada por sistemas, equipes e casos de uso. O problema não é falta de capacidade. É de execução.

As organizações líderes tratam a IA agêntica como uma transformação de negócios – e não como um conjunto de ferramentas.

A pesquisa revela que quem chega a resultados de peso percorre um caminho radicalmente distinto:

- Elas repensam os processos existentes, em vez de empilhar a IA sobre formas legadas de trabalho
- Unem negócios e TI ao redor de resultados em comum, deixando de lado os casos de uso isolados
- Já partem do projeto pensando em consistência, previsibilidade e redução de complexidade

É essa mudança que transforma adoção em impacto

A IA agêntica só gera valor de verdade quando transforma o funcionamento do negócio.

As organizações que tratam a IA como algo incremental colhem resultados incrementais. Já as que a usam para reimaginar como o trabalho é feito – nos fluxos de trabalho, nas decisões e nos sistemas – atingem resultados mensuráveis e escaláveis.

Os líderes da era agêntica não serão os que implantarem mais IA. Serão os que a operacionalizarem – com clareza, controle e consistência.

A IA não está falhando. Está sendo aplicada no lugar errado.

A IA agêntica avança rapidamente. Na maioria das empresas, porém, o progresso empaca sempre no mesmo lugar: a fase piloto. Não se trata de um problema de tecnologia. É um problema na concepção do sistema.

A maior parte da IA vem sendo implantada para resolver tarefas, e não para conduzir o negócio.

Pesquisas independentes sobre os resultados da IA agêntica apontam um padrão claro: o sucesso não vem da capacidade do modelo – vem da forma como o trabalho é projetado, governado e executado.

As organizações que colhem resultados reais não estão fazendo mais experimentos. Estão estruturando tudo de um jeito diferente.

- Elas definem como o trabalho deve funcionar
- Alinham-se em torno dos resultados desde o início
- Executam a IA dentro de sistemas feitos para a consistência, e não para a improvisação

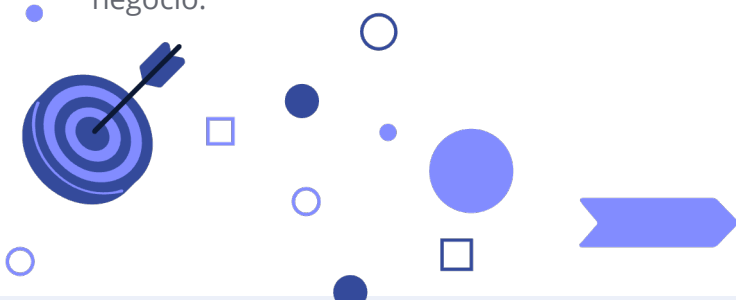
É essa a mudança em curso:

- Da experimentação à execução
- Da atividade aos resultados
- Da inteligência isolada ao trabalho orquestrado

Nos mais diversos setores, a IA vem sendo aplicada de maneiras pontuais e táticas – resumindo documentos, respondendo a perguntas e automatizando tarefas isoladas.

Essas conquistas são reais. Mas também são **episódicas**.

Melhoram momentos, não resultados. E não escalam para sistemas que conduzem o negócio.



São os resultados previsíveis que definem o valor. Não a velocidade.

O mercado já converge para uma nova definição de sucesso.

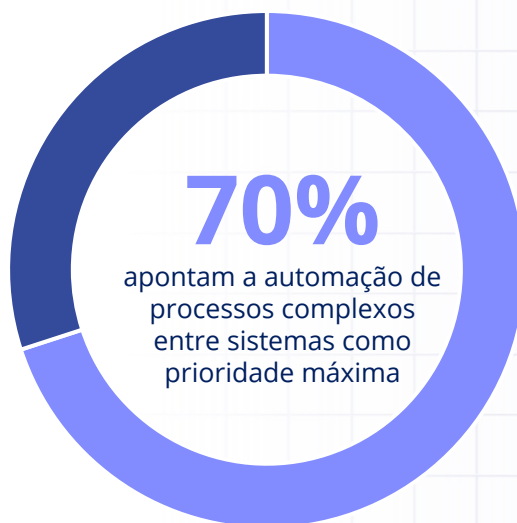
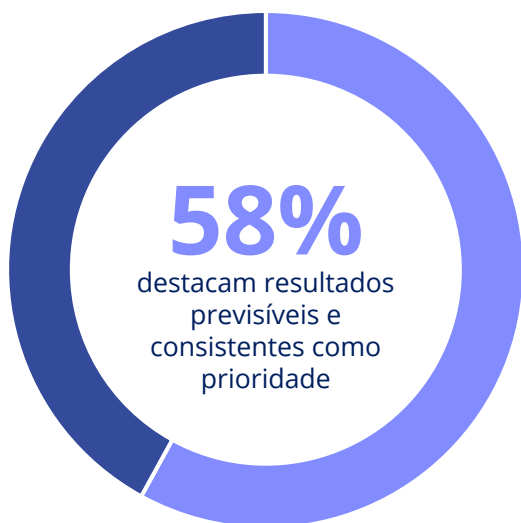
Para 58% das organizações, o grande benefício da IA agêntica está em entregar **resultados previsíveis**, capazes de reduzir a complexidade e elevar a experiência do cliente.

Ao mesmo tempo, 70% apontam a **automação de ponta a ponta de processos complexos entre sistemas** como o resultado mais importante.

O sinal é claro:

- A velocidade importa, mas só se entregar resultados consistentes
- A inteligência importa, mas só se gerar resultados mensuráveis

O que escala é a previsibilidade.



Medir atividade não é o mesmo que gerar valor. Quem gera valor são os resultados.

O sucesso se mede por resultados, não por atividade

As organizações que têm sucesso não se limitam a implementar IA. Elas definem o sucesso desde o início.

A disseminação das interfaces de chat com IA vem acelerando essa transformação. Ferramentas como Copilot, Gemini e Claude já fazem parte do dia a dia das empresas, tornando a IA mais acessível do que nunca.

Só que acesso não é sinônimo de impacto. A IA baseada em chat até eleva a produtividade nas tarefas, mas não basta para entregar resultados de negócio mensuráveis. Isso requer estabelecer o sucesso de antemão e desenhar como a IA opera nos fluxos de trabalho, nos sistemas e nas decisões.

A diferença é clara: as iniciativas que falham medem a atividade. As que dão certo medem o impacto.

O que isso significa: não é por estar em ação que a IA gera valor. O valor surge quando ela entrega resultados comprovados.

- 65% já possuem **métricas formais de sucesso vinculadas aos resultados de negócios**
- 95% já possuem uma **estratégia clara em nível corporativo**

A IA gera valor quando entrega resultados comprovados



65%

já possuem métricas formais de sucesso vinculadas a resultados de negócio



95%

têm uma estratégia clara em nível corporativo

Quem gera resultados é a orquestração. Não os agentes isolados.

Os resultados definem o sucesso, mas é a execução que decide se você chega lá. O sucesso da IA está na execução entre os sistemas, não em ferramentas isoladas.

Os dados mostram aonde as organizações querem chegar:

- **71% priorizam automatizar processos complexos entre múltiplos sistemas**

As organizações não buscam otimizar tarefas individuais. Elas estão tentando executar processos de ponta a ponta entre sistemas, decisões e fluxos de trabalho.

Mas a maioria das implementações não começa por aí. Elas começam com agentes individuais:

- 86% recorrem a agentes no estilo de assistente pessoal
- 74% adotam interfaces de agente personalizadas

Esses recursos são úteis, mas incompletos. Não é no nível das tarefas que o valor corporativo se perde. É nas transições entre sistemas, decisões e fluxos de trabalho.

Quando os agentes atuam isoladamente:

- Os processos se fragmentam
- As decisões perdem o contexto
- A execução perde consistência

Sozinha, a IA não escala. A execução coordenada, sim.

Os agentes cumprem um papel, desde que dentro de um sistema de trabalho definido. Não quando são deixados para se virar em tempo de execução.

Sem estrutura, escalar a IA traz um novo problema: o valor cresce mais rápido, e a complexidade junto.

- Gerenciar os sistemas fica mais difícil
- Conter o risco fica mais difícil
- Prever os custos fica mais difícil

O problema não é a capacidade da IA. É a orquestração em nível de sistema.

O que as organizações bem-sucedidas têm em comum?

96%

repensaram os seus processos para extrair o máximo dos resultados da IA

53%

reinventam profundamente o modo como o seu negócio funciona

Organização, prontidão e alinhamento ainda são superpoderes

A prontidão e o alinhamento organizacional são decisivos

Mesmo com a ambição certa, a execução continua dependendo da própria organização. Entre as implementações bem-sucedidas:

- 80% apontam o **alinhamento entre negócios e TI** como fundamental
- 61% compartilham a **responsabilidade pelos resultados e pela mensuração**
- 96% **reformularam os processos tradicionais** para extrair valor da IA

Ao mesmo tempo, o fracasso costuma decorrer de:

- Falta de entendimento (77%)
- Recursos insuficientes (75%)

O que isso revela

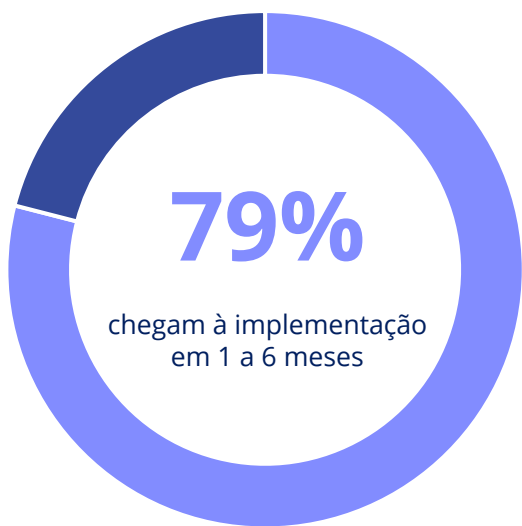
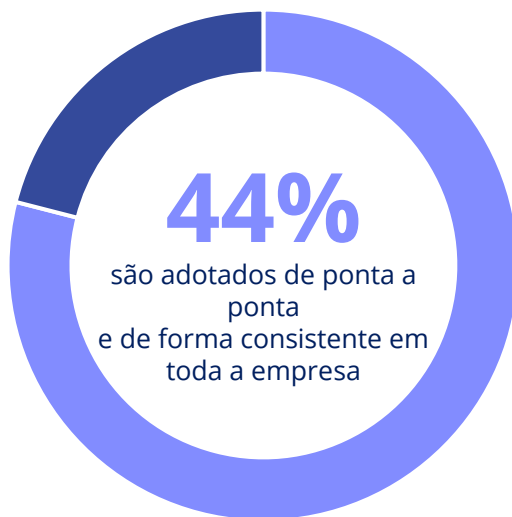
A IA dá certo quando as organizações alinham equipes, processos e modelos de responsabilidade à forma como o trabalho é projetado e mensurado.

As organizações de sucesso compreendem que o fluxo de trabalho e o processo são tão importantes quanto a tecnologia que adotam.



A escala define o sucesso real. Não os pilotos.

Mesmo com um começo promissor, muitas iniciativas empacam antes de produzir impacto real. Sucesso não se resume a conquistas pontuais.



O que isso significa

O sucesso vem de projetar para escala desde cedo, não de prolongar pilotos indefinidamente.

O padrão é consistente em todas as dimensões:

A IA agêntica prospera quando é construída para executar, não empilhada sobre sistemas já existentes.

Por que tantas iniciativas de IA empacam

Então por que tantas iniciativas não chegam a esse ponto?

Muitas organizações trilham o mesmo caminho: partem das ferramentas. Acrescentam agentes. Ampliam a automação.

No começo, funciona. Então desmorona. Isso acontece porque a IA não falha na ponta, falha no sistema.

A maioria das empresas não nasceu para deixar a IA conduzir suas operações. Assim, quando a IA entra em cena:

- As decisões ficam inconsistentes
- Os fluxos de trabalho se desconectam
- A governança enfraquece

Essa é a dinâmica central:

mais recursos trazem mais complexidade, a não ser que o sistema seja projetado para sustentá-la.

A maioria das organizações ainda recorre à IA de forma isolada e tática, melhorando momentos pontuais, e não resultados. Isso impede que os sistemas escalem por toda a empresa.

Em alguns casos, esses usos táticos pontuais podem ter valor. Mas são apenas episódicos. Otimizam partes do processo, não o sistema em si.

É por isso que tantas iniciativas têm dificuldade para ganhar escala. Um agente isolado que economiza tempo é útil, mas não entrega um impacto significativo para o negócio.

Isso gera um padrão de fracasso previsível: a IA parece eficaz nos pilotos, mas desanda diante da escala, do escrutínio e da pressão operacional real. Não por falha da tecnologia, mas porque **os sistemas ao redor dela não foram concebidos para sustentá-la.**

O que separa quem avança de quem fica preso em pilotos?

A diferença não é questão de esforço. É se o sistema é projetado desde o início.

Entre organizações:

95%

têm uma estratégia de IA em nível corporativo

61%

definem métricas de sucesso ligadas aos resultados do negócio

Entre as implementações bem-sucedidas:

96%

repensam como o trabalho funciona antes de implementar a IA

O que distingue as empresas de sucesso

As organizações que se destacam não encaram a IA como um conjunto de ferramentas. Elas a veem como um redesenho do próprio funcionamento do negócio.

Primeiro, arquitetam. Só então colocam em produção.

Elas não partem de modelos ou ferramentas. Começam com:

- Como o trabalho deve funcionar
- Quais resultados importam
- Como as decisões precisam se comportar

Primeiro desenham o sistema, depois inserem a IA nele.

Do insight ao modelo de operação

Os resultados da pesquisa indicam uma mudança clara:

O que os líderes priorizam	O que isso requer
Previsibilidade	Execução estruturada
Resultados	Governança orientada por resultados
Valor de ponta a ponta	Orquestração de processos
Prontidão	Arquitetura fundamentada na realidade
Alinhamento	Concepção compartilhada do trabalho
Transformação de negócios	Reinvenção de processos

A mudança: autonomia governada

O futuro não é uma IA sem limites

É autonomia com estrutura:

- Agentes atuando dentro de processos definidos
- Decisões governadas por regras e contexto
- Resultados visíveis, explicáveis e repetíveis

Autonomia sem estrutura é só improviso em larga escala.

A autonomia governada possibilita que as organizações:

- Avancem mais rápido sem perder o controle
- Escalem mudanças sem aumentar o risco
- Conquistem confiança com resultados consistentes

O que isso significa para os líderes empresariais

O mercado já mudou. O sucesso da IA já não se define por:

- Desempenho do modelo
- Velocidade de implantação
- Número de casos de uso

Define-se por algo mais simples, e mais difícil de acertar:

O seu negócio consegue funcionar com isso?

As organizações bem-sucedidas estão criando sistemas que:

- Geram resultados previsíveis
- Coordenam o trabalho entre sistemas
- Escalam sem desandar
- Melhoram com o tempo

Elas não estão apenas usando a IA. Operam com ela no centro.

A conclusão

Os dados tornam algo evidente: o sucesso da IA não está em recursos, experimentação ou velocidade. Está na execução.

Quem vai vencer são as organizações que deixarem de implantar a IA como ferramenta e começarem a desenhar como o negócio funciona com ela.

Porque ganhar escala não requer apenas uma IA melhor. Requer resultados previsíveis, alcançados com controle, consistência e disciplina.

A pergunta final

Você está implementando a IA? Ou está projetando como o seu negócio opera com ela?

O QUE É PRECISO PARA TER SUCESSO

Veja como as organizações líderes estão projetando para resultados previsíveis, autonomia governada e execução em escala corporativa.

Acesse pega.com/pt-br

Sobre a Pega

A Pega oferece a plataforma para repensar, executar e evoluir os processos e as decisões que uma empresa não pode se dar ao luxo de errar. Combinamos IA a uma arquitetura comprovada para manter as operações de missão crítica governadas, escaláveis e sempre adaptáveis. Desde 1983, as maiores organizações do mundo confiam na Pega para converter a ambição de transformação em resultados duradouros. Saiba mais em pega.com/pt-br/. **PEGA.COM/PT-BR**