

# PANORAMA DA **INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL** NO BRASIL

3ª EDIÇÃO

2026: O ANO DOS AGENTES DE IA

## Título:

Panorama da Inteligência Artificial no Brasil - 3ª edição

## Subtítulo:

2026: O Ano dos Agentes de IA



## Autores:

Ana Luisa M. Oliveira

Gabriel Figueira

Rodrigo Bornholdt

**Data de Publicação:** Setembro de 2026

## Informações de Contato:

Email: contato@zappts.com.br | Telefone: (12) 97409-1361 |

PIT - Parque de Inovação Tecnológica - Estr. Dr. Altino Bondesan, 500 -  
SI 208E - Eugênio de Melo, São José dos Campos - SP, 12247-016



## Licença Creative Commons:

Este trabalho está licenciado sob a licença CC BY-NC-SA 4.0 Internacional:

- Atribuição (BY): Permite que outros distribuam, remixem, adaptem e construam sobre sua obra, desde que atribuam crédito ao trabalho original.
- Não Comercial (NC): Permite que outros utilizem a obra e suas derivações apenas para fins não comerciais.
- Compartilha Igual (SA): Permite que outros distribuam obras derivadas apenas sob uma licença idêntica àquela que rege a obra.

Para ver uma cópia desta licença, acesse Creative Commons License.

**Agradecimentos:** Agradecemos a todos os respondentes que participaram e contribuíram para a realização deste estudo.

Este estudo contém informações coletadas através de pesquisa realizada pela Zappts no primeiro semestre de 2026. Qualquer distribuição ou reprodução que não siga os parâmetros da licença Creative Commons do documento é estritamente proibida.



CARTA AO LEITOR

QUEM SOMOS

INTRODUÇÃO

Perfil do Respondente

- Setor de Atuação
- Tamanho da Empresa
- Cargo

Estado atual da IA nas empresas

- Maturidade de Dados
- Adoção de Agentes de IA
- Casos de Uso Agênticos
- Evolução de Agentes de IA
- Make vs Buy
- Orçamento
- Autonomia e Confiança

04

06

08

09

11

13

15

19

23

27

31

35

39

Principais desafios

- Implementação de agentes
- Gargalo de Talentos
- A “Conta” dos Headcount
- Escala
- Governança Corporativa
- A “Conta” Financeira
- Infraestrutura de Controle

CONCLUSÃO

43

47

51

55

59

63

67

71

**Prezado líder executivo,**

Ao longo da última década, acompanhei de perto o movimento em que a tecnologia deixou de ser uma área de suporte para se tornar a espinha dorsal de qualquer vantagem competitiva corporativa. No entanto, o momento em que nos encontramos em 2026 marca a transição mais profunda e célere da história dos negócios: **a passagem definitiva da Transformação Digital para a Transformação Agêntica.**

Quando idealizamos o Panorama da IA no Brasil na Zappts, nosso objetivo foi claro: **substituir o ruído do mercado e as promessas de fornecedores por dados concretos da nossa realidade corporativa.** A terceira edição deste estudo revela um ponto de inflexão crítico. A fase do encantamento lúdico com chatbots passivos acabou. Entramos na era da maturidade pragmática, em que o balanço contábil cobra implacavelmente o Retorno sobre o Investimento (ROI) de cada iniciativa tecnológica.

Os dados que apresentamos neste relatório mostram um mercado que avança a velocidades distintas. De um lado, presenciamos uma vanguarda nos setores Financeiro e de Tecnologia que orchestra frotas de agentes autônomos integrados ao core business sob rigorosa governança. Do outro, vemos setores tradicionais retidos no que batizamos de "Purgatório das POCs", paralisados por sistemas legados, falta de governança centralizada e pela falsa ilusão de que manter um humano validando cada ação algorítmica trará segurança.

Na Zappts, defendemos que a escala real da inteligência artificial não se alcança tornando o humano um "middleware biológico" no microgerenciamento de tarefas. A escalabilidade exige governança robusta, modernização arquitetural e a evolução do modelo de trabalho para o Headcount Híbrido, sob o paradigma Human-on-the-loop. Agentes de IA não são apenas softwares adicionais em um ecossistema SaaS já saturado, eles representam uma verdadeira Força de Trabalho Digital que exige planejamento, controle e Engenharia de Valor.

Este estudo foi estruturado para ser um guia prescritivo para a sua tomada de decisão. Ele entrega a clareza necessária para que você e seu comitê executivo possam auditar portfólios, eliminar iniciativas sem tração e pavimentar o caminho rumo a uma operação escalável, segura e orientada a resultados mensuráveis.

Desejo uma leitura produtiva e transformadora.

**RODRIGO  
BORNHOLDT**

**CTO DA ZAPPTS**





**2024**

### **Exploração Generativa**

O mercado desperta para a IA. Foco massivo em geração de conteúdo e copilotos passivos, mas barrado pela falta de habilidades técnicas e estratégia definida.

**2025**

### **A Busca por Eficiência**

Consolidação de chatbots e RPA para ganhos operacionais e redução de custos. As empresas enfrentam o desafio da governança e a dificuldade de escalar além dos pilotos.

**2026**

### **Transformação Agêntica**

Foco na automação autônoma de ponta a ponta. Integração de múltiplos agentes ao core business, exigindo rigoroso mapeamento de ROI e cibersegurança.



# zappts

## Quem somos

A Zappts é a empresa referência em transformação agêntica no Brasil, ajudando empresas a evoluírem do digital para o agêntico. Com mais de 12 anos, a Zappts cria, moderniza e evolui soluções digitais seguras e escaláveis para grandes organizações. Combinando experiência prática em engenharia de software, dados e inteligência artificial, integra tecnologia, metodologia e processos acelerando a entrega de valor com eficiência, qualidade e governança. Sua atuação vai da estratégia ao desenvolvimento de aplicações de software e agentes de IA, sendo referência no Brasil no tema de agentes de inteligência artificial.

# Grandes marcas que confiam na Zappts



## Financeiro / Seguros

Porto

Santander

PagoNxt

btgpactual

Getnet

auttar

PATRIA



Bulla

crdc  
central de recursos

,too  
seguros

flash

bp  
Bellinati Perez



BANCO  
PAN

cateno

## Varejo



MULTILASER

POPEYES

ALIANSC  
SONAE

HABIB'S

## Energia / Logística

ultragaz



voltalia

raízen

## Indústria



ABInBev

Johnson-Johnson



myralis



HONDA

## Serviços

lwsa

Algar  
telecom

GetNinjas



ELOGROUP

sensedia

PEERS

Claro

Em 2026, a IA tornou-se uma exigência focada em resultados práticos. A 3ª edição do Panorama da IA no Brasil revela o desafio de superar o "Purgatório das POCs": embora 48% das empresas estejam em fase intermediária, apenas 13,8% escalaram agentes de IA nas suas operações. A barreira não é tecnológica, mas de maturidade organizacional. Qualidade de dados, sistemas legados, falta de orçamento e lacunas de governança limitam os projetos e impulsionam o risco do Shadow AI.

Isso afeta a geração de valor, já que mais da metade das organizações ainda investe sem medir o retorno financeiro. Este relatório vai além dos indicadores: ele diagnostica a maturidade do mercado e aponta o caminho para uma Transformação Agêntica sustentável, capaz de orquestrar essa nova força de trabalho digital.

Para garantir a precisão e a relevância estratégica deste estudo, a coleta de dados foi realizada entre abril e julho de 2026, por meio de um formulário online (Typeform). O levantamento contou com uma amostra qualificada de 167 respondentes, alcançados de maneira orgânica através de e-mails e redes sociais da Zappts. O critério de seleção priorizou executivos de tecnologia, inovação e negócios em cargos de liderança, garantindo que os dados reflitam a realidade e a visão de quem efetivamente lidera a adoção tecnológica nos principais setores da economia brasileira. Considerando o volume da amostra, o estudo trabalha com uma margem de erro estimada de 7,6% (nível de confiança de 95%), servindo como um referencial estatístico robusto para o direcionamento estratégico e a tomada de decisão corporativa.

## COMO LER O ESTUDO?

Use as cores para se guiar:

**Dados, Gráficos e  
Comparação histórica**

**Análises Setoriais**

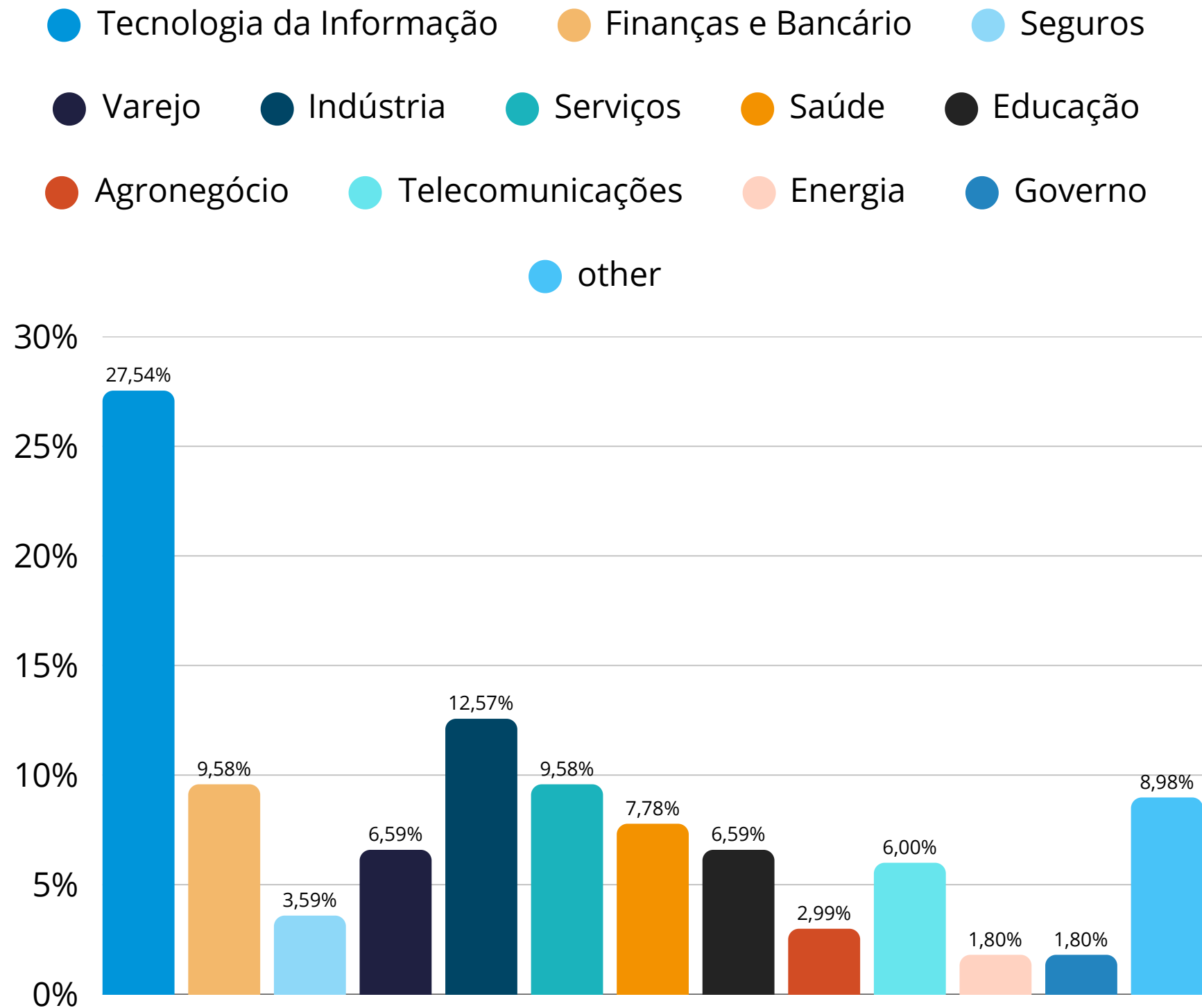
**Análises Estratégicas e  
Implicações de Mercado**



## Qual é o setor de atuação principal da sua empresa?

TI e Finanças na vanguarda, Indústria desperta para a IA Agêntica.

A distribuição setorial de 2026 revela um mercado em reconfiguração. O setor de **Tecnologia da Informação** reassume a liderança isolada da nossa amostra, representando **27,5%** das empresas. O dado mais estratégico, no entanto, é a ascensão da **Indústria**, que consolida a segunda posição com **12,6%**, ultrapassando redutos tradicionais de digitalização como **Finanças e Bancário** (9,6%) e **Serviços** (9,6%). A área de **Saúde** mantém relevância com **7,8%**, seguida por **Varejo** (6,6%) e **Educação** (6,6%). As respostas abertas em "Outros" ilustram a capilaridade extrema da IA, abrangendo desde mineração e logística até o agronegócio.



Q1. Qual é o setor de atuação principal da sua empresa?

\* Cada respondente pôde selecionar mais de uma opção por isso os percentuais somados podem exceder 100%.

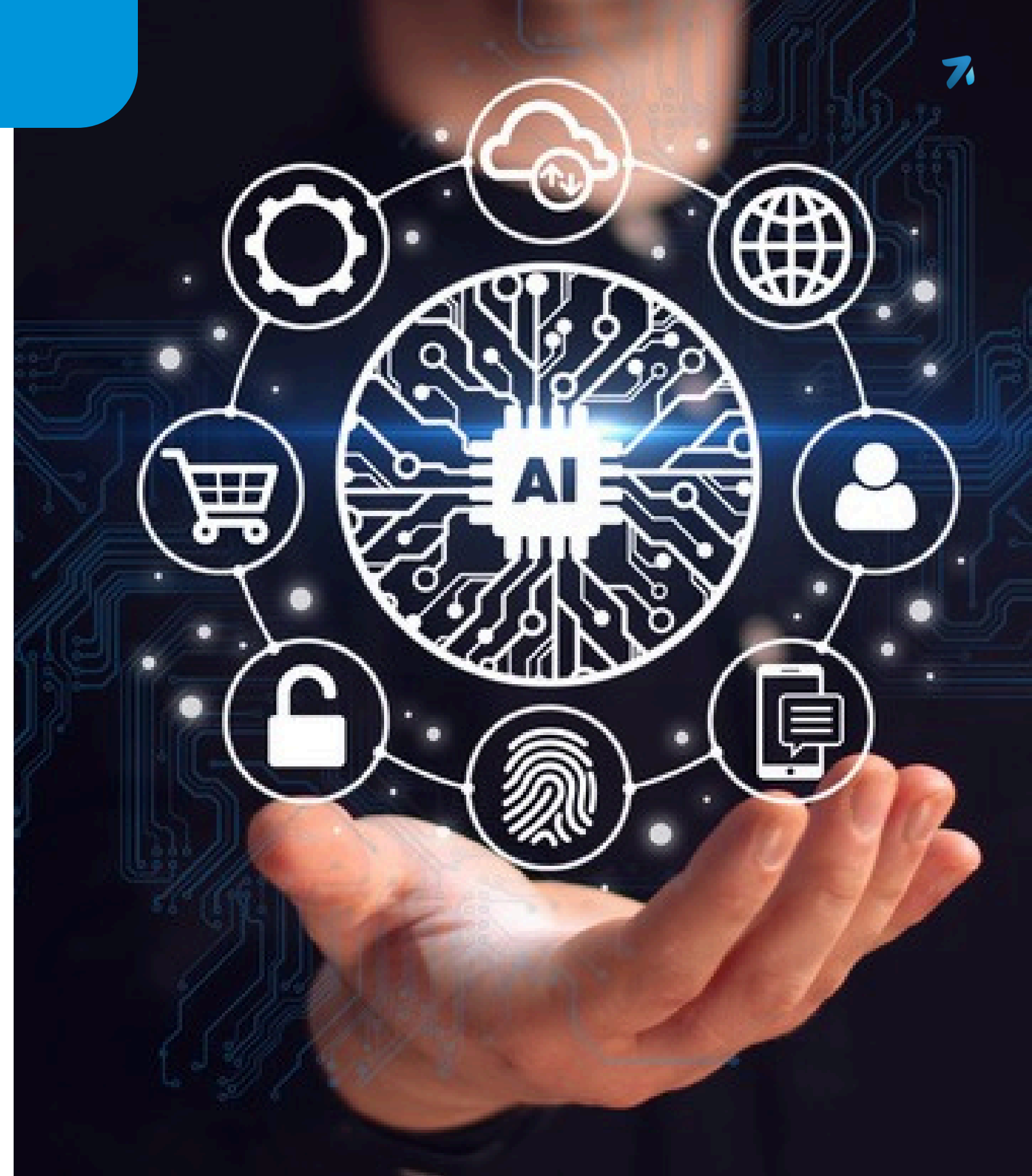


## Análise Setorial

Esta nova composição da base de respondentes é um termômetro preciso da maturidade corporativa. A forte presença da Tecnologia da Informação indica que o mercado reconheceu que escalar IA exige engenharia de software robusta, e não apenas integrações de prateleira (SaaS).

O avanço da Indústria e da Saúde, setores tradicionalmente penalizados por sistemas legados e alta regulação, demonstra que o imperativo estratégico da eficiência operacional superou o conservadorismo. Essas verticais entenderam que a automação agêntica é a única saída sustentável para a expansão de margens sem o aumento linear do headcount.

A retração percentual de Serviços e Varejo não significa abandono, mas sugere que as iniciativas mais superficiais (como os chatbots de primeira geração) já se tornaram commodities em esteiras de sustentação, abrindo espaço para inovações mais profundas.

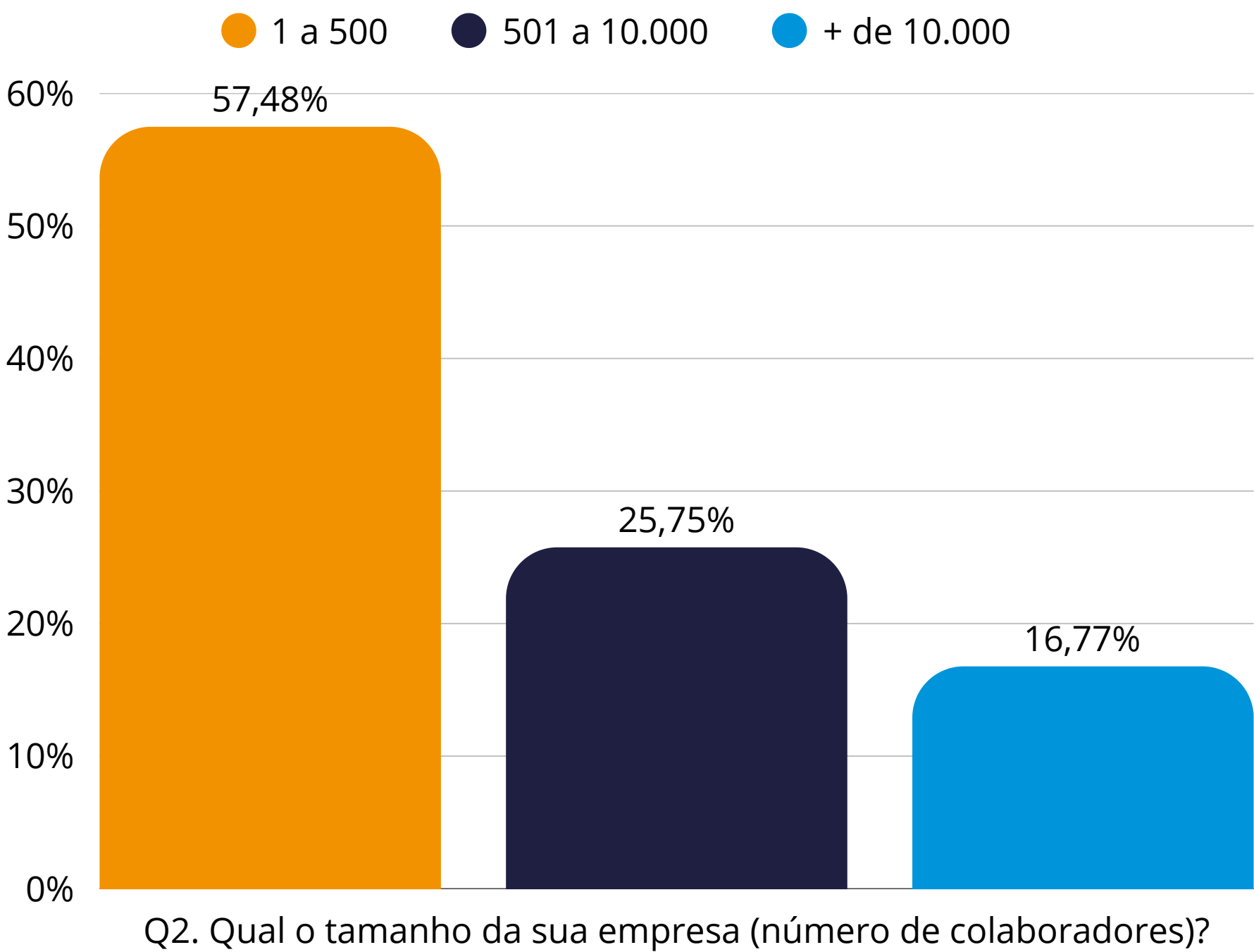




## Qual o tamanho da sua empresa (número de colaboradores)?

**PMEs lideram a agilidade estrutural enquanto Enterprise calibra governança.**

A fotografia de 2026 revela um ecossistema corporativo onde a agilidade dita as regras da adoção tecnológica. As empresas de até 50 colaboradores lideram com folga, representando **32,9%** da nossa amostra, seguidas por aquelas entre 50 e 100 colaboradores (**10,2%**). Somadas, as organizações de até 100 funcionários compõem robustos **43,1%** do total. No *mid-market*, temos **14,4%** (101 a 500) e **7,2%** (501 a 1.000). Já no espectro *Enterprise*, as empresas entre 1.001 e 5.000 representam **12%**, as de 5.001 a 10.000 ficam com **6,6%**, e as mega-corporações (mais de 10.000 colaboradores) sustentam **16,2%** das respostas.



## Análise Setorial e Implicações de Mercado

A concentração de respostas nas empresas menores reflete uma vantagem estrutural clara: a **ausência de débito técnico**. Organizações enxutas não precisam lidar com a **paralisia do "Legado Digital"** ou com comitês de compliance que demoram seis meses para aprovar um novo protocolo. Elas nascem ou se reestruturam com o **paradigma *AI-first***, implementando Agentes de IA diretamente em seus processos, muitas vezes orquestrando fluxos inteiros via *Model Context Protocol* (MCP) com uma flexibilidade que as gigantes invejam.

Por outro lado, o bloco de empresas com mais de 10.000 funcionários (16,77%) enfrenta um desafio distinto. Nessas corporações, **a IA não é mais uma ferramenta periférica**, mas uma infraestrutura de missão crítica que exige "Filtros de Viabilidade severos" (*Kill Gates*) severos, segurança da informação hermética e orquestração multi-agente (MAS). Enquanto as pequenas buscam velocidade para ganhar market share, as gigantes calibram a **governança para não alavancarem riscos sistêmicos** e protegem o *ROI* em escala global.



# Perfil dos Respondentes: Cargo

## Qual é o seu cargo atual?

**A hiperfragmentação: 60% da operação de IA já acontece fora da diretoria de TI.**

A distribuição de cargos em 2026 expõe uma realidade operacional inegável: a IA não é mais um privilégio de arquitetos de software ou painéis de diretoria. O grupo de executivos (*C-Level* e Diretores) mantém uma representatividade estratégica somando aproximadamente **25,2%** da amostra — com destaque para **CEOs ou Diretores Executivos, Diretores de T, Diretores de Inovação**, seguidos por **CIOs e CTOs**.

No entanto, o dado que exige a atenção imediata de qualquer líder de tecnologia é a explosão da categoria **"Outros"**, que **engoliu 59,9% das respostas**. Uma análise qualitativa dessa fatia revela perfis que vão de Coordenadores e Gerentes de Projetos, Designers a Analistas sênior.





## Almplicações de Mercado

Para o **CIO e o Diretores de Inovação**, essa hiperfragmentação de cargos é, simultaneamente, o maior dos triunfos e o mais perigoso dos abismos. **O triunfo reside na adoção orgânica: a cultura *AI-driven* está enraizada na base da pirâmide. O abismo chama-se *Shadow AI*.**

Se um estagiário ou um assistente administrativo está utilizando IA no seu dia a dia, a probabilidade de que ele esteja utilizando modelos públicos — e expondo dados sensíveis da companhia — é altíssima.

A resposta executiva não pode ser o bloqueio de firewall, que apenas empurra o usuário para o 4G do celular. A liderança técnica precisa **orquestrar urgentemente a Transformação Agêntica através de "Portos Seguros"**: instâncias corporativas governadas e rastreáveis, onde profissionais de todas as áreas possam interagir com Agentes de IA especialistas, sob um modelo de *Human-on-the-loop*, garantindo produtividade máxima com risco zero para a propriedade intelectual da empresa.







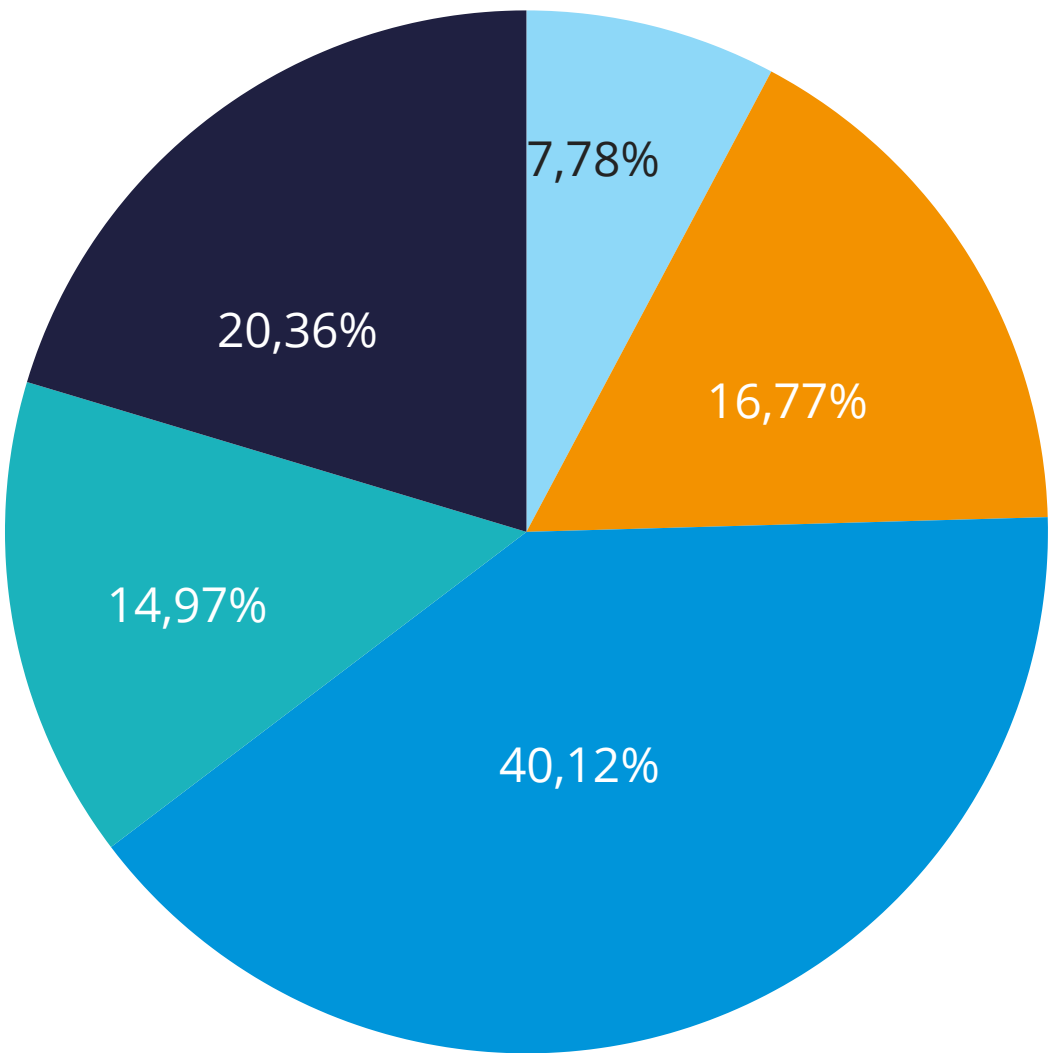
## Como você posicionaria o estado atual de maturidade de dados da sua empresa?

O Fim do retrovisor: 20% do mercado atinge capacidade analítica prescritiva.

A maturidade de dados em 2026 revela um amadurecimento tático nas corporações brasileiras. A maior fatia do mercado, **40,1%**, ainda se encontra no **Nível 2** (Capacidade de diagnóstico — entende o porquê dos acontecimentos). No entanto, o dado que redefine o cenário é o avanço para o **Nível 4 (Capacidade prescritiva / tempo real)**, que agora representa **20,4%** das organizações.

O **Nível 1 (Capacidade descritiva)** caiu para **16,8%** , o **Nível 3 (Capacidade preditiva)** está em **15%** , e uma minoria de **7,8%** admite estar no **Nível 0 (Sem capacidade analítica)**.

- Nível 0 - Sem capacidade
- Nível 1 - Capacidade descritiva
- Nível 2 - Capacidade de diagnóstico
- Nível 3 - Capacidade preditiva
- Nível 4 - Capacidade prescritiva / tempo real



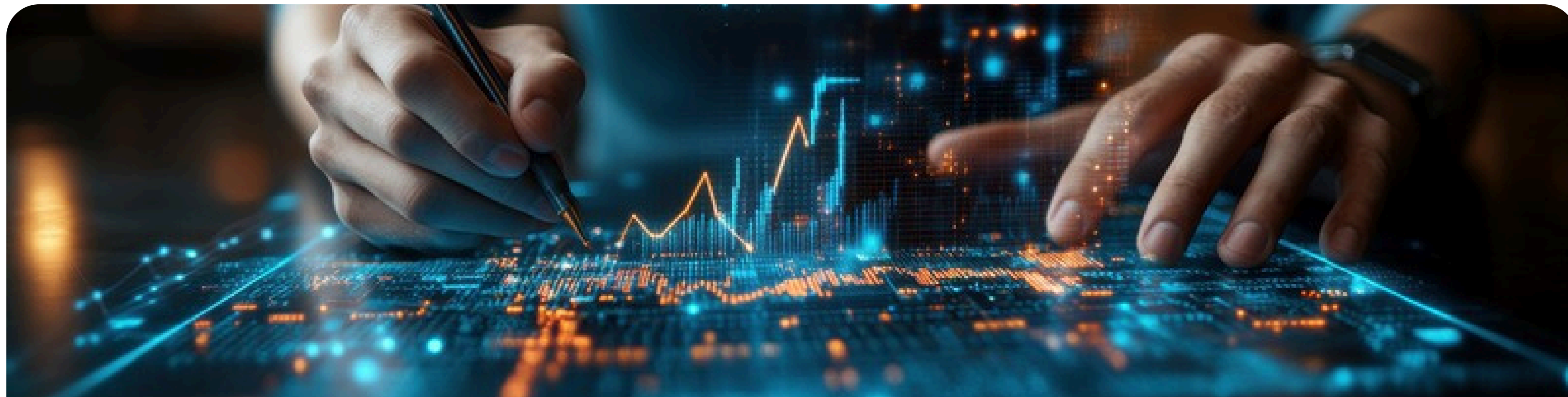
Q3. Como você posicionaria o estado atual de maturidade de dados da sua empresa?

## Comparação Histórica (2024 - 2025 - 2026)

A evolução métrica aqui é brutal e reflete uma correção de rota exigida pelo mercado.

Em **2025**, quase **80% das empresas estavam estagnadas nos níveis 1 e 2**, limitando-se a olhar pelo retrovisor. O Nível 4 (prescritivo) era um oásis restrito a ínfimos **4,8%** das operações. **O salto quádruplo para 20,4% em 2026** comprova nossa tese: líderes de TI perceberam que de nada adianta licenciar a LLM mais avançada do mercado se o banco de dados é uma caixa-preta inacessível.

O mercado parou de investir apenas na "interface" e voltou o orçamento para a "fundação".



## Análise Setorial

A análise dos dados revela que a alta maturidade analítica no Brasil é, de fato, um privilégio isolado, liderado com folga pelo segmento Financeiro e Bancário. **Metade das instituições financeiras da amostra já operam no Nível 4 (Capacidade prescritiva / tempo real)**, comprovando que a pressão por eficiência transacional e conciliação forçou os bancos a higienizarem seus *Data Lakes*. **O setor de TI acompanha essa vanguarda**, com uma fatia expressiva de empresas alcançando o cobiçado Nível 4. Na prática, **este é o único bloco do mercado corporativo que possui a fundação de dados arquiteturalmente pronta para plugar Agentes de IA** sem que as respostas do modelo colidam com bases fragmentadas e desatualizadas.

Em contrapartida, a realidade do "chão de fábrica", das lojas e do campo expõe um abismo grave. **A Indústria encontra-se severamente ancorada: quase 80% de suas operações patinam entre os Níveis 1 (Descritivo) e 2 (Diagnóstico)**, com alarmantes 20% confessando estar no Nível 0 (Sem capacidade / Não olhamos para dados). O cenário de paralisia se repete no Varejo, que registra um absoluto 0% no Nível 4, mantendo mais de 90% da sua operação olhando apenas para o retrovisor (Níveis 1 e 2). A implicação executiva desses números reais é implacável: **para Indústria, Varejo e Agro, investir milhões em orquestração de Agentes de IA hoje é queimar CAPEX**; a autonomia algorítmica será asfixiada no dia um pela incapacidade da empresa de prover dados limpos e em tempo real.



## Análise Estratégica e Implicações de Mercado

Para o C-Level responsável, **a maturidade de dados é o único passaporte válido para a Transformação Agêntica**. Agentes Autônomos de IA não operam com base em "achismos"; eles exigem *Retrieval-Augmented Generation* (RAG) afiado e integrações via *Model Context Protocol* (MCP) em tempo real.

As empresas que alcançaram **os níveis 3 e 4 estão finalmente aptas a implementar a arquitetura *Human-on-the-loop***. Nelas, o Agente de IA lê o dado em tempo real, prescreve a ação e, em muitos casos de baixo risco, a executa autonomamente. Já os que ainda patinam nos níveis 0, 1 e 2 (descritivo e diagnóstico) enfrentarão a barreira da alucinação algorítmica e do baixo ROI. O imperativo estratégico é claro: **antes de sonhar com ecossistemas multi-agentes orquestrados, o CIO precisa arrumar a casa. A "Engenharia de Dados" é o pré-requisito inegociável.**



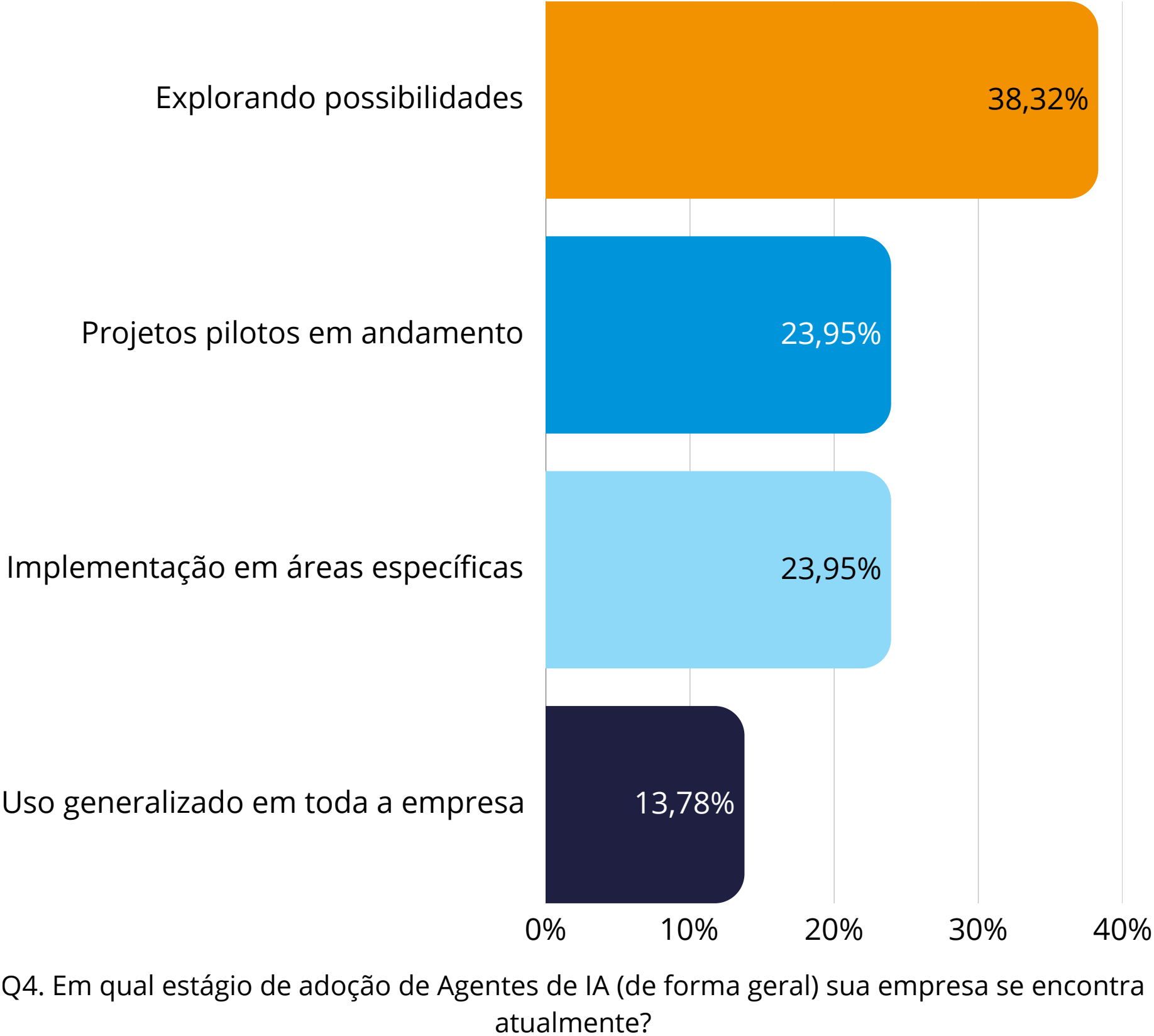




## Em qual estágio de adoção de Agentes de IA (de forma geral) sua empresa se encontra atualmente?

A Armadilha do Piloto: 48% das empresas tateiam, mas poucas dominam a escala.

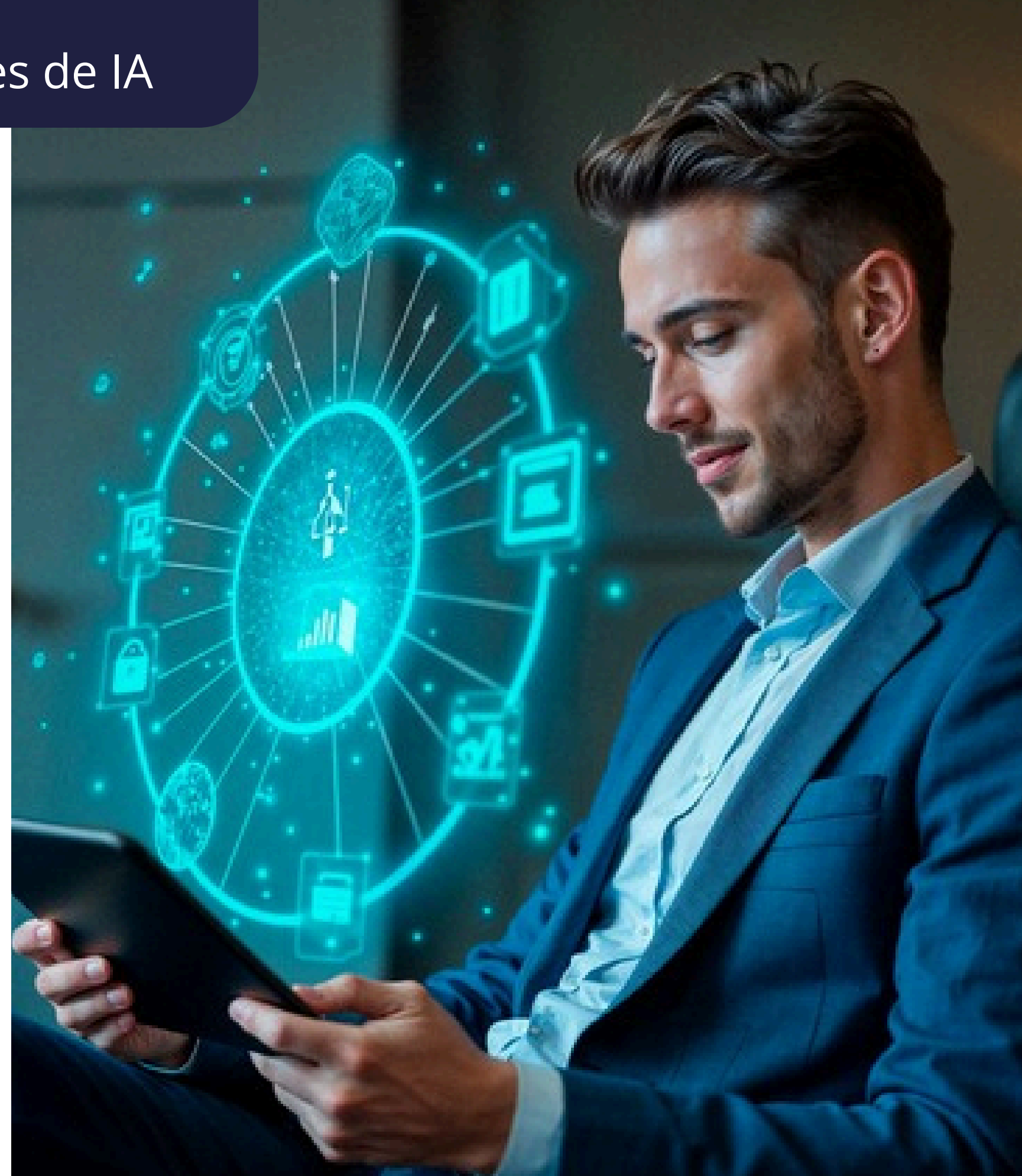
Os dados de 2026 refletem um mercado que perdeu a paciência com a teoria e partiu para a execução tática. A maior concentração de esforços migrou para o bloco intermediário, que agora soma **48%** das corporações, divididas simetricamente entre **projetos pilotos em andamento (24%)** e **implementação em áreas específicas (24%)**. O contingente de organizações que estão apenas "explorando possibilidades" retraiu para **38,3%**. No entanto, o alerta vermelho para os conselhos diretivos acende no topo da pirâmide: o **"uso generalizado em toda a empresa"** representa meros **13,8%**, indicando um platô severo na escalabilidade.



## Comparação Histórica (2024 - 2025 - 2026)

Analisar a linha do tempo deste indicador é observar a anatomia de um gargalo de engenharia. Em **2024**, no despertar do ciclo, cerca de **60% do mercado estava preso em fases exploratórias** de IA geral. Em **2025**, a fase de "explorando possibilidades" havia caído para **44,4%**, e agora, em **2026, cai novamente para 38,3%** — provando que as empresas estão, de fato, colocando as mãos no código.

A disfunção, porém, está na barreira da escala. De 2025 para 2026, o "uso generalizado" moveu-se milimetricamente de **11,3%** para **13,8%**. **Isso comprova, em números absolutos, a nossa tese da armadilha do [Cemitério das POCs](#)**. Colocar um agente em produção num departamento isolado é trivial; escalar essa arquitetura para a corporação inteira — exigindo conformidade de dados, *compliance* de segurança e integração legada — é uma barreira que **88,6%** do mercado ainda não conseguiu transpor.





## Análise Setorial

A análise direta dos dados sobre o estágio de adoção **destrói o mito de uma inovação homogênea e consolida a polarização do mercado brasileiro**. O setor **Financeiro (incluindo Seguros)** desponta como o verdadeiro motor da execução: espantosos **87,5%** destas corporações já superaram a inércia e abandonaram a fase inicial, dividindo-se agressivamente entre pilotos (31,2%), implementações em áreas específicas (37,5%) e uso generalizado (18,7%). A **Tecnologia da Informação** acompanha esse pragmatismo, sendo a vertical com a maior taxa de adoção do estudo — quase **23%** de suas empresas afirmam ter alcançado o "uso generalizado em toda a empresa". Nesses setores, **a IA Agêntica deixou de ser um slide de PowerPoint e já opera nas esteiras de negócios**, impulsionada pela robusta fundação de dados atestada na pergunta anterior.

No extremo oposto, o "purgatório da experimentação" asfixia a economia real. O setor de **Energia** amarga suas respostas travadas na fase de "Explorando possibilidades", seguido de perto pela **Educação (77,8%)** e pelo **Varejo, onde 75% das organizações continuam apenas Tateando a IA**, registrando **0%** na fase de uso generalizado. A Indústria e os Serviços não ficam muito atrás, mantendo mais de **60%** de suas operações engessadas na linha de partida. A matemática fria emite um alerta executivo claríssimo: **enquanto a elite financeira e tecnológica colhe os lucros operacionais de uma adoção escalada, a maior parte do varejo e da indústria continua paralisada pelo "Teatro da Inovação"**, gastando tempo em reuniões de descoberta que jamais convertem os agentes em força de trabalho produtiva.



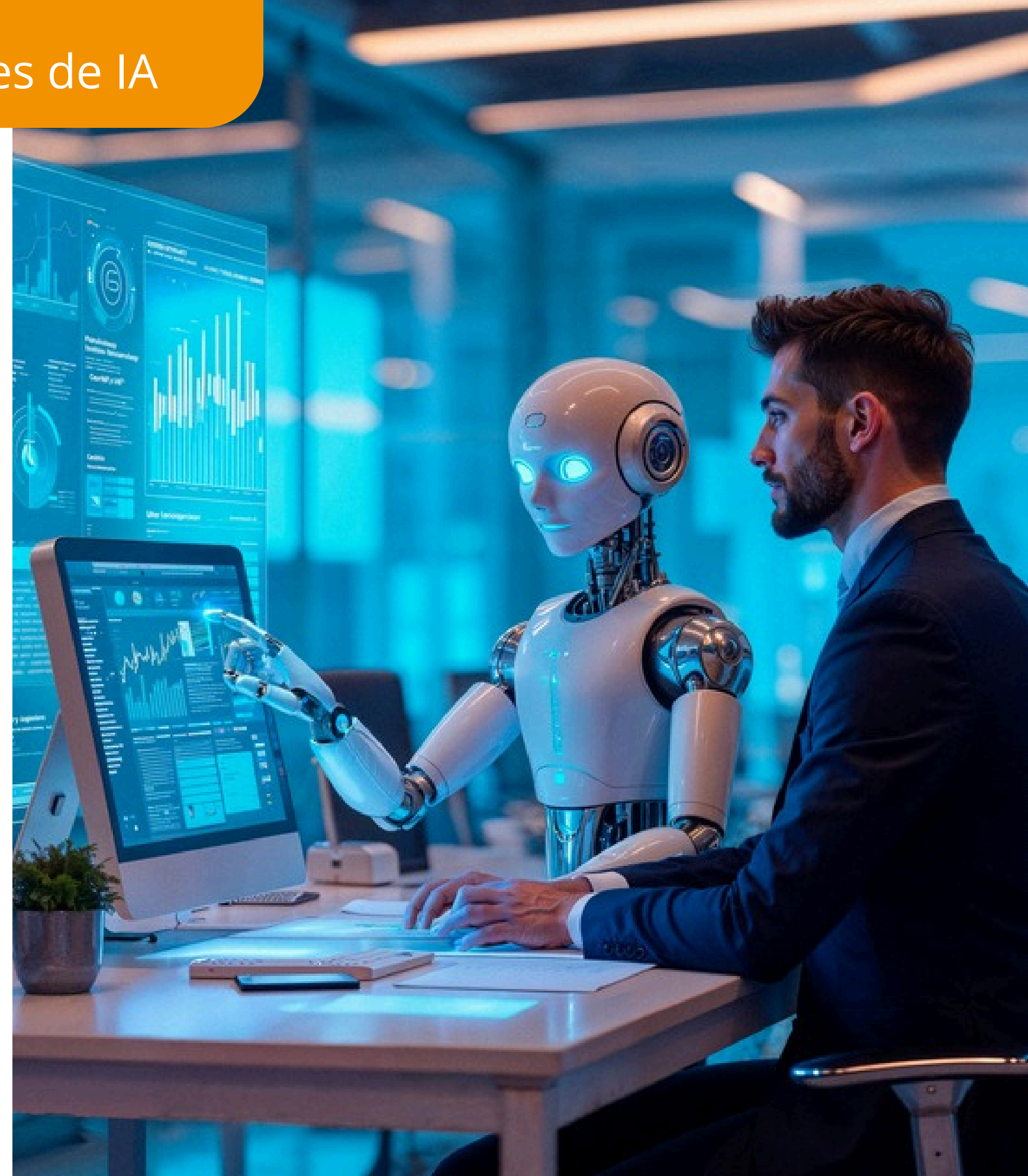


## Análise Estratégica e Implicações de Mercado

Para o *C-Level*, **esses 48% de empresas na "fase intermediária" não são necessariamente um sinal de vitória, mas de fragmentação.**

A proliferação de iniciativas em "áreas específicas" muitas vezes disfarça o *Shadow Innovation*: ferramentas brilhantes, mas desconectadas da espinha dorsal do ERP ou do CRM.

**A Transformação Agêntica real e em escala requer que a liderança atue de forma prescritiva.** Não se trata mais de financiar dezenas de provas de conceito (POCs) lúdicas. O CIO/CTO que deseja atravessar o abismo dos 11,4% precisa instituir rigorosos "Filtros de Viabilidade severos" (*Kill Gates*): **pilotos que não provarem ROI e capacidade técnica de integração via Model Context Protocol (MCP) em 90 dias devem ser encerrados sem piedade.** A diferença entre uma inovação de laboratório e um produto gerador de receita líquida é, estritamente, a **engenharia de valor disciplinada.**



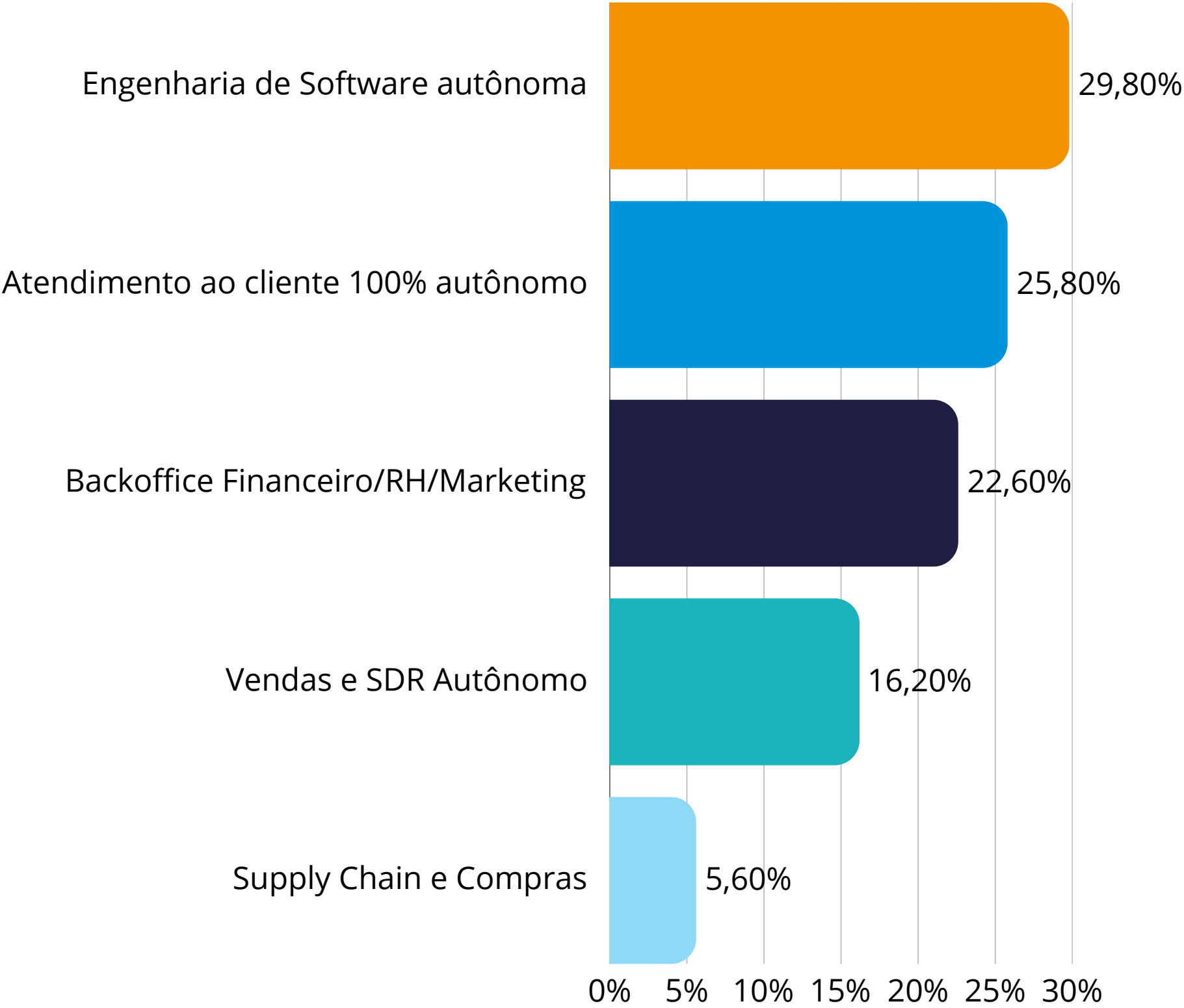




## Quais casos de uso agênticos (autônomos) vocês já estão pilotando ou executando?

A IA Transacional: Engenharia de Software e Backoffice superam chatbots passivos.

O raio-X dos casos de uso agênticos em 2026 destrói o mito de que a inteligência artificial serve apenas para gerar texto. A liderança isolada pertence à **Engenharia de Software autônoma**, com **29,8%** das empresas pilotando ou executando agentes que abrem chamados, corrigem *bugs* e realizam *code review*. O **Atendimento ao cliente 100% autônomo** ocupa o segundo lugar com **25,8%**. Logo atrás, a eficiência puramente financeira se materializa no **Backoffice (Financeiro/RH/Marketing)**, com **22,6%** das operações já utilizando agentes para fechar folhas de pagamento e executar validações de notas fiscais, por exemplo. **Vendas e SDR Autônomo** representam **16,2%** , enquanto **Supply Chain e Compras** engatinham com **5,6**.



Q5. Quais casos de uso agênticos (autônomos) vocês já estão pilotando ou executando?

\* Cada respondente pôde selecionar mais de uma opção por isso os percentuais somados podem exceder 100%.

## Comparação Histórica (2024 - 2025 - 2026)

A evolução desse indicador é a prova incontestável da transição da Transformação Digital para a Transformação Agêntica. Em **2024**, os principais casos de uso limitavam-se à **"produção de conteúdo automatizado"** e à **"otimização de processos"** genéricos. Em **2025**, os **"Chatbots e assistentes virtuais"** ainda dominavam a pauta, operando sob o paradigma da assistência (Nível 2 da nossa matriz de evolução). A fotografia de **2026** revela o rompimento dessa barreira: não estamos mais falando de ferramentas que sugerem respostas para um atendente humano copiar e colar. Estamos lidando com **sistemas que executam a transação de ponta a ponta (Nível 3 - Agêntico)**.

**2024**

- "produção de conteúdo automatizado"
- "otimização de processos"



**2025**

- "Chatbots e assistentes virtuais"



**2026**

- Sistemas que executam a transação de ponta a ponta (Nível 3 - Agêntico)

## Análise Setorial

A análise dos dados reais de casos de uso escancara uma divisão cirúrgica no mercado: **as empresas mais maduras usam a IA para otimizar o back-end corporativo**, enquanto as menos maduras tentam desesperadamente automatizar o front-end para salvar margens. O setor de **Tecnologia da Informação** prova que está devorando o próprio *backlog*: impressionantes **57%** das empresas de TI focam seus esforços em **Engenharia de Software autônoma**. O setor **Financeiro** segue essa linha de eficiência estrutural, dividindo seu foco quase que integralmente entre a Engenharia e a automação pesada de **Backoffice Financeiro/RH**. Esses líderes de maturidade entenderam que o maior e mais rápido Retorno sobre o Investimento (ROI) da IA está na redução do custo operacional interno (*OPEX*), e não apenas em colocar *chatbots* na rua.

Por outro lado, o **Varejo** e o setor de **Serviços** revelam uma pegada completamente diferente. Sem a maturidade de dados necessária para orquestrar robôs no núcleo de seus ERPs, essas verticais concentram quase todas as suas fichas no balcão de negócios: **Atendimento ao cliente 100% autônomo e Vendas/SDR Autônomo** dominam as iniciativas. É uma tentativa clara de reduzir o custo direto com *headcount* de atendimento humano. O alerta mais sombrio dos arquivos, contudo, recai sobre **Governo e Energia**: as planilhas registram um absoluto vácuo de iniciativas. Com **0%** de marcação nos casos de uso estruturados, esses setores confirmam que o seu estágio de "exploração" não passa de teoria acadêmica, sem absolutamente nada rodando na prática operacional.

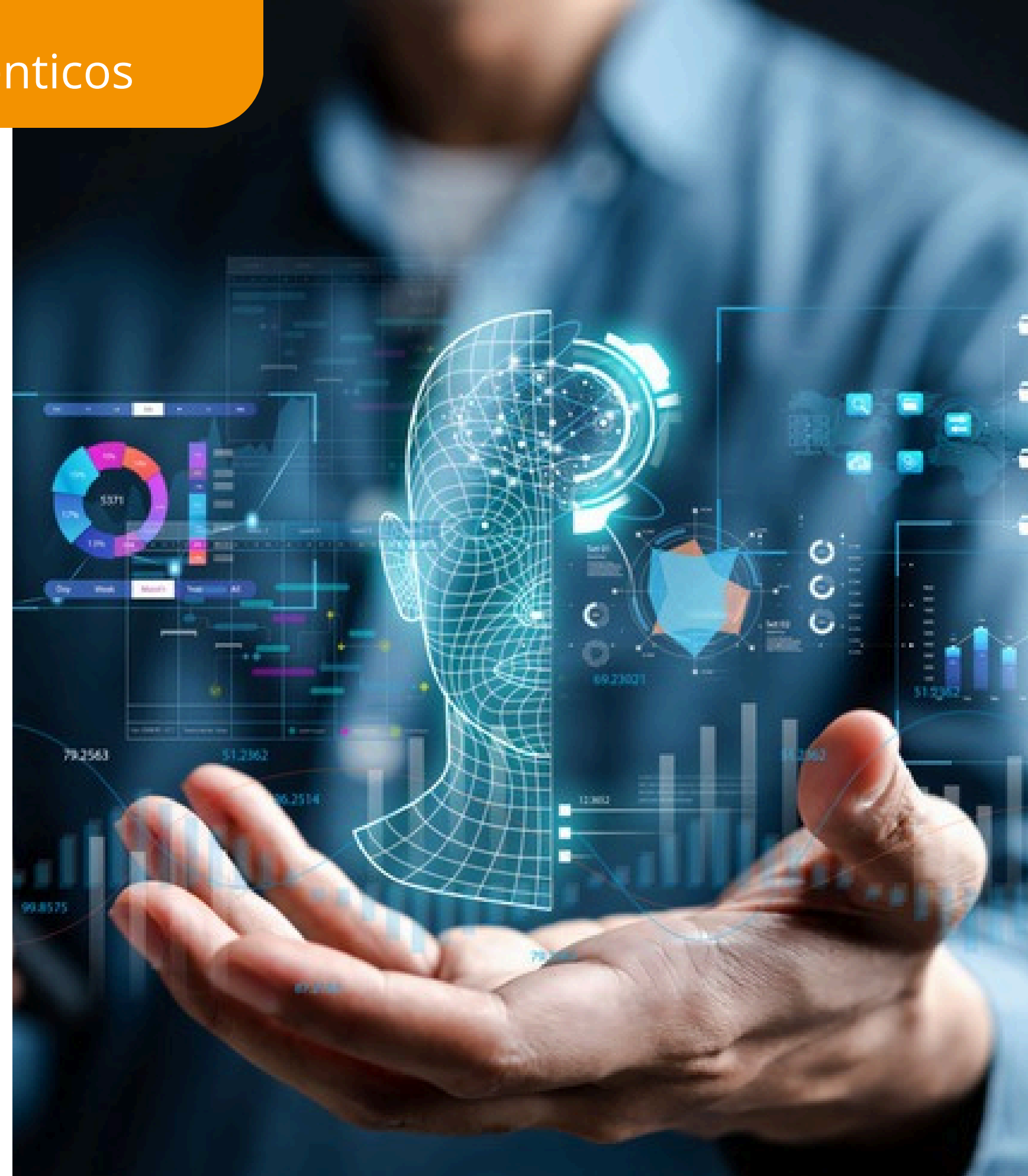




## Análise Estratégica e Implicações de Mercado

Para o *C-Level*, a liderança da Engenharia de Software (29,8%) carrega um recado claro: **a própria TI está utilizando a IA para devorar seu *backlog* e escalar sua capacidade de entrega, um conceito que na Zappts tangibilizamos através do *BlueWave Agêntico***. A tecnologia se tornou madura o suficiente para auditar a si mesma.

No entanto, o impacto financeiro real reside na fatia do Atendimento Autônomo e do *Backoffice*. Delegar autonomia para um agente realizar um estorno ou pagar uma fatura exige níveis de confiança e governança técnica brutais. **Se um *chatbot* alucina uma poesia, gera-se um meme; se um agente financeiro alucina um pagamento, gera-se um rombo contábil**. As empresas que estão liderando estes casos transacionais só conseguiram fazê-lo porque **substituíram o microgerenciamento inseguro (*Human-in-the-loop*) por uma governança robusta baseada em auditoria pós-execução (*Human-on-the-loop*)**. A mensagem do mercado é inegociável: **o ROI da IA não está nas ferramentas de *brainstorming*, está na eliminação sistemática do atrito operacional do *core business***.

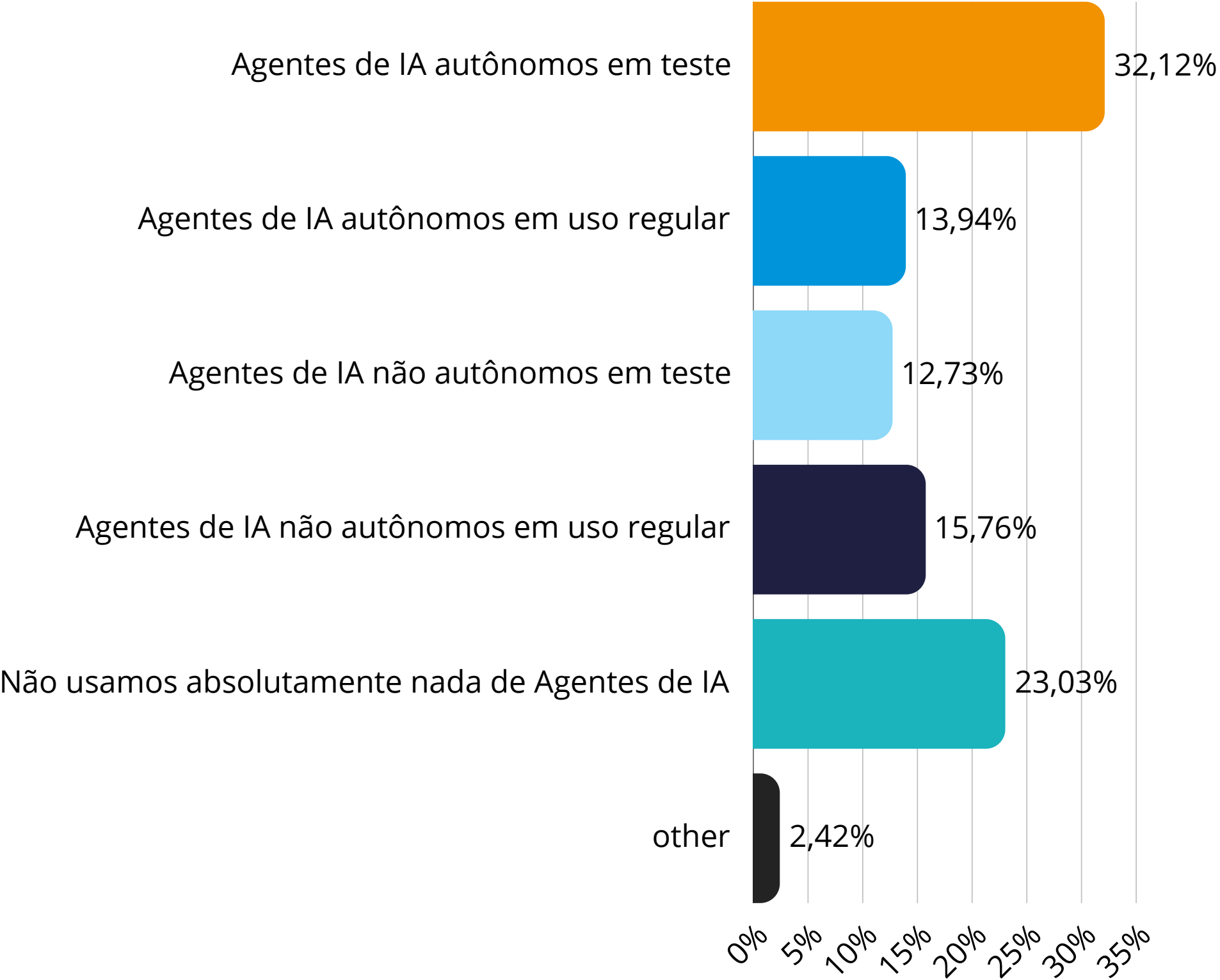




## Sobre a evolução para "Agentes de IA", em qual estágio sua empresa se encontra?

**Governança travada: 32% testam autonomia, mas apenas 13% confiam na operação.**

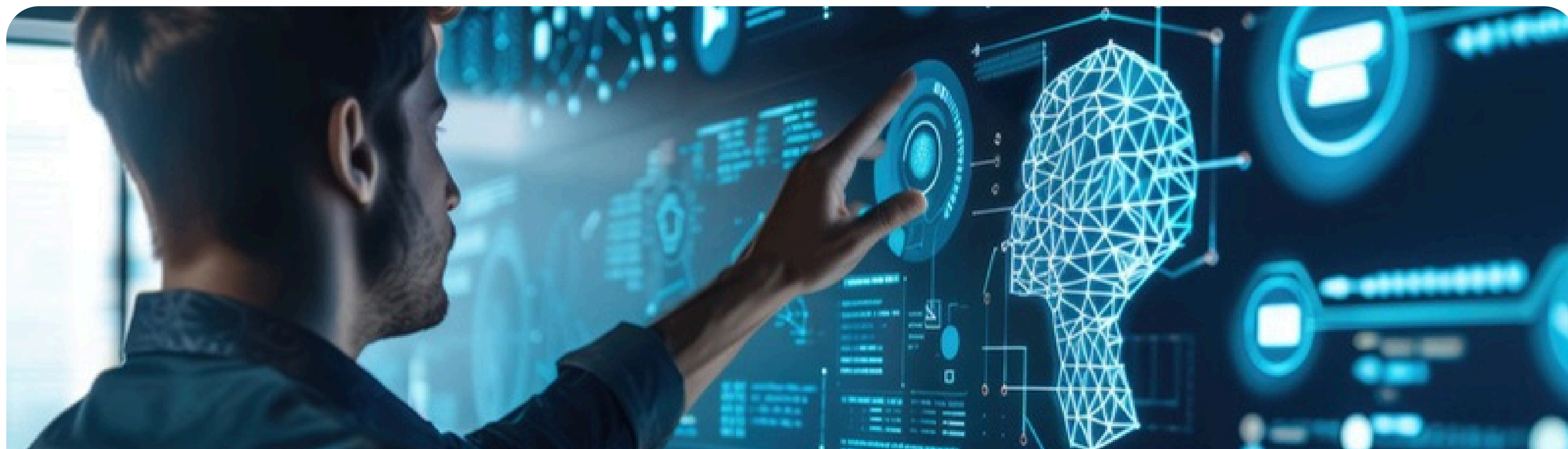
A granularidade dos dados de 2026 sobre a evolução agêntica revela um cenário de paralisia tática. A maior concentração do mercado, **32,1%**, afirma ter **"Agentes de IA autônomos em teste"**. Em contrapartida, o **"uso regular" de agentes autônomos** despenca para módicos **13,9%**. Observamos também a presença de **"Agentes de IA não autônomos em uso regular" (13,9%)** e **"em teste" (12,7%)**, configurando o tradicional modelo de assistência ou copiloto. De forma alarmante, quase um quarto do mercado, **23%**, confessa que **"Não usamos absolutamente nada de Agentes de IA"**.



Q6. Sobre a evolução para "Agentes de IA", em qual estágio sua empresa se encontra?

## Comparação Histórica (2024 - 2025 - 2026)

Esta métrica específica cristaliza a transição do mercado nos últimos três anos. Em **2024**, a **euforia estava no uso de GenAI** como assistente passivo, mas essencialmente focadas em interfaces de chat (Nível 2 da nossa matriz de maturidade). Em **2025**, **71% dos líderes já apontavam os Agentes de IA como o próximo diferencial competitivo**, marcando a intenção de abandonar o software passivo. Em **2026**, a fotografia comprova a intenção (quase metade do mercado testando ou usando), mas expõe de forma cirúrgica o "Purgatório das POCs". O funil que começa largo nos testes (**32,1%**) estrangula brutalmente na produção (**13,89%**).



## Análise Setorial

A fotografia dos dados sobre o estágio evolutivo **comprova quem ultrapassou a barreira dos "copilotos" passivos e quem já tem coragem de delegar a execução algorítmica**. O setor de TI lidera a maturidade agêntica de ponta a ponta: somando as iniciativas, praticamente 48% das empresas de TI já operam agentes com autonomia (seja em teste ou uso, com expressivos 21% operando "Agentes autônomos em uso regular"). O setor Financeiro (incluindo Seguros) acompanha esse movimento de vanguarda, provando que **a elite corporativa brasileira parou de usar a IA apenas como um "assistente de redação" (chatbots genéricos) e passou a integrar sistemas multi-agentes que agem sozinhos em suas esteiras transacionais**.

O contraste com a base da pirâmide, contudo, é brutal. A amostra indica que setores fortemente regulados como **Governo e Energia** ainda concentram-se na estaca zero da adoção, enquanto a Indústria acende um alerta crítico de competitividade, com 40% do seu parque produtivo confessando não utilizar nenhuma forma de agente, amargando o peso de seus sistemas legados. No meio do caminho, observamos um gargalo claro de laboratório: setores como **Serviços (43,7%) e Saúde (40%)** concentram uma parcela massiva de suas operações na fase de "Agentes de IA autônomos em teste". A matemática é impiedosa: **essas verticais conseguiram construir os pilotos, mas estão aterrorizadas em girar a chave para a produção**. Sem governança estabelecida, a autonomia continua engaiolada em ambientes de homologação.





## Análise Estratégica e Implicações de Mercado

Para os **Conselhos de Administração e CIOs**, esses números **devem ser lidos como um diagnóstico de falha arquitetural**. Ter 32,1% das empresas testando agentes autônomos significa que a tecnologia provou seu valor no ambiente isolado. O fato de apenas 13,9% alcançarem o uso regular comprova que **o mercado tenta escalar a Transformação Agêntica com a infraestrutura e a governança erradas**.

Você não coloca um agente autônomo em produção sem uma camada robusta de governança, sem observabilidade contra alucinações e sem integração em sistemas core da organização. **As empresas travadas na fase de testes tentam aplicar o modelo engessado do *Human-in-the-loop*** — exigindo que um humano clique e aprove cada passo do agente —, o que destrói a escalabilidade. A minoria que opera com sucesso foi a que investiu na mudança do paradigma para ***Human-on-the-loop***, onde a IA executa e o humano atua como auditor de exceções e estrategista. Quanto aos 23% que não utilizam absolutamente nada, estes já acumulam uma dívida técnica e operacional irreversível no curto prazo.

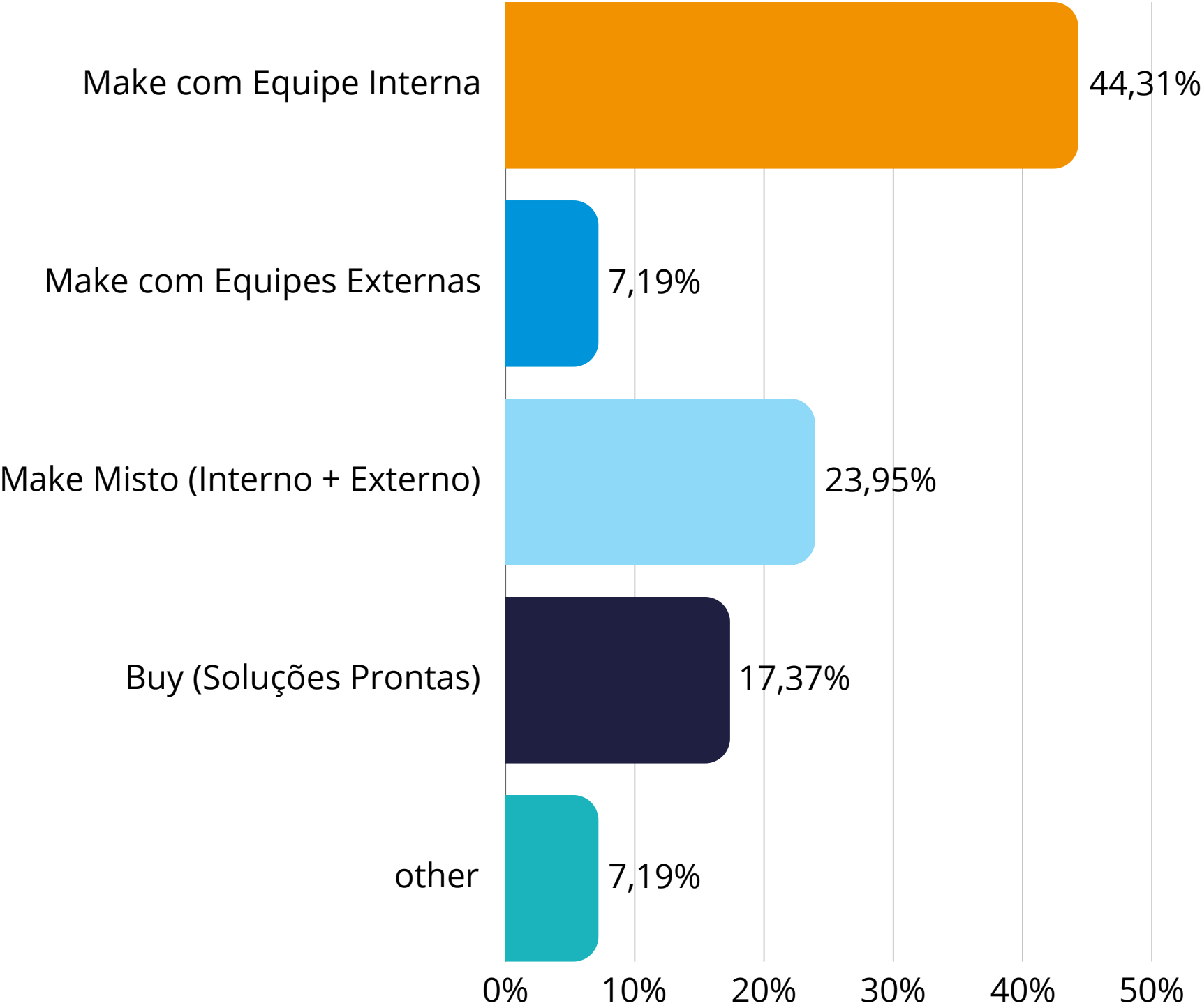




## Qual é a principal estratégia da sua empresa para adotar Agentes de IA?

O Risco do Orgulho Proprietário: 44% das empresas insistem em construir frotas do zero.

A radiografia da estratégia de adoção (Make vs. Buy) em 2026 revela um instinto de retenção de controle por parte das corporações. O desenvolvimento **sob medida utilizando exclusivamente equipe interna (Make)** lidera de forma absoluta com 44,3% das respostas. O modelo de **Make Misto (equipe interna unida ao apoio ativo de especialistas externos)** captura 24% do mercado. A contratação de soluções de prateleira ou **Buy (Soluções Prontas / Agent as a Service)** representa 17,4% , enquanto o desenvolvimento **terceirizado totalmente com fábricas de software ou consultorias** atinge apenas 7,2%. Esta minoria afirma não ter estratégia ou estar em fase de análise. Os outros (7,2%) em sua maioria não tem uma estratégia definida.



Q7. Make vs. Buy: Qual é a principal estratégia da sua empresa para adotar Agentes de IA?

## Comparação Histórica (2024 - 2025 - 2026)

A cultura do "faça você mesmo" é uma herança teimosa na gestão de tecnologia brasileira. Em **2024, 62,8% das empresas rejeitavam ativamente o apoio de consultorias externas para IA Generativa**, preferindo confiar na tentativa e erro de seus próprios times. Em **2025, vimos a capacitação interna despontar (com 66,3%)** como a principal arma contra o apagão de talentos. Em **2026**, esse comportamento se mantém, mas com uma inflexão estratégica vital: o consolidado bloco de **24%** no "Make Misto" sinaliza que **a vanguarda dos CIOs finalmente compreendeu que orquestrar Sistemas Multi-Agentes (MAS) exige uma hiperespecialização** que raramente existe ociosa dentro das companhias.



## Análise Setorial

A análise dos dados sobre a estratégia de desenvolvimento (Make vs. Buy) expõe a maturidade arquitetural da vanguarda corporativa. O setor **Financeiro e de Seguros** desponta com uma aposta agressiva no modelo **Make Misto (Interno + Externo)**, adotado por quase **47%** de suas organizações, equilibrado com o **Make Interno (41%)**. Essa vertical, junto com a Tecnologia, percebeu que **a verdadeira escalabilidade (o *People & Agents Augmentation*) ocorre ao unir o conhecimento de negócio interno à aceleração técnica de especialistas externos**. Em contrapartida, os dados revelam uma perigosa armadilha de orgulho proprietário em setores com forte débito técnico: a **Indústria (53%) e Serviços (56%)** apostam massivamente no Make com Equipe Interna. Tentar construir a complexa infraestrutura de Sistemas Multi-Agentes do zero, sem dominar sequer a engenharia de dados primária (como atestado na Pergunta 4), é a rota mais rápida para o esgotamento do caixa e o cemitério dos pilotos.

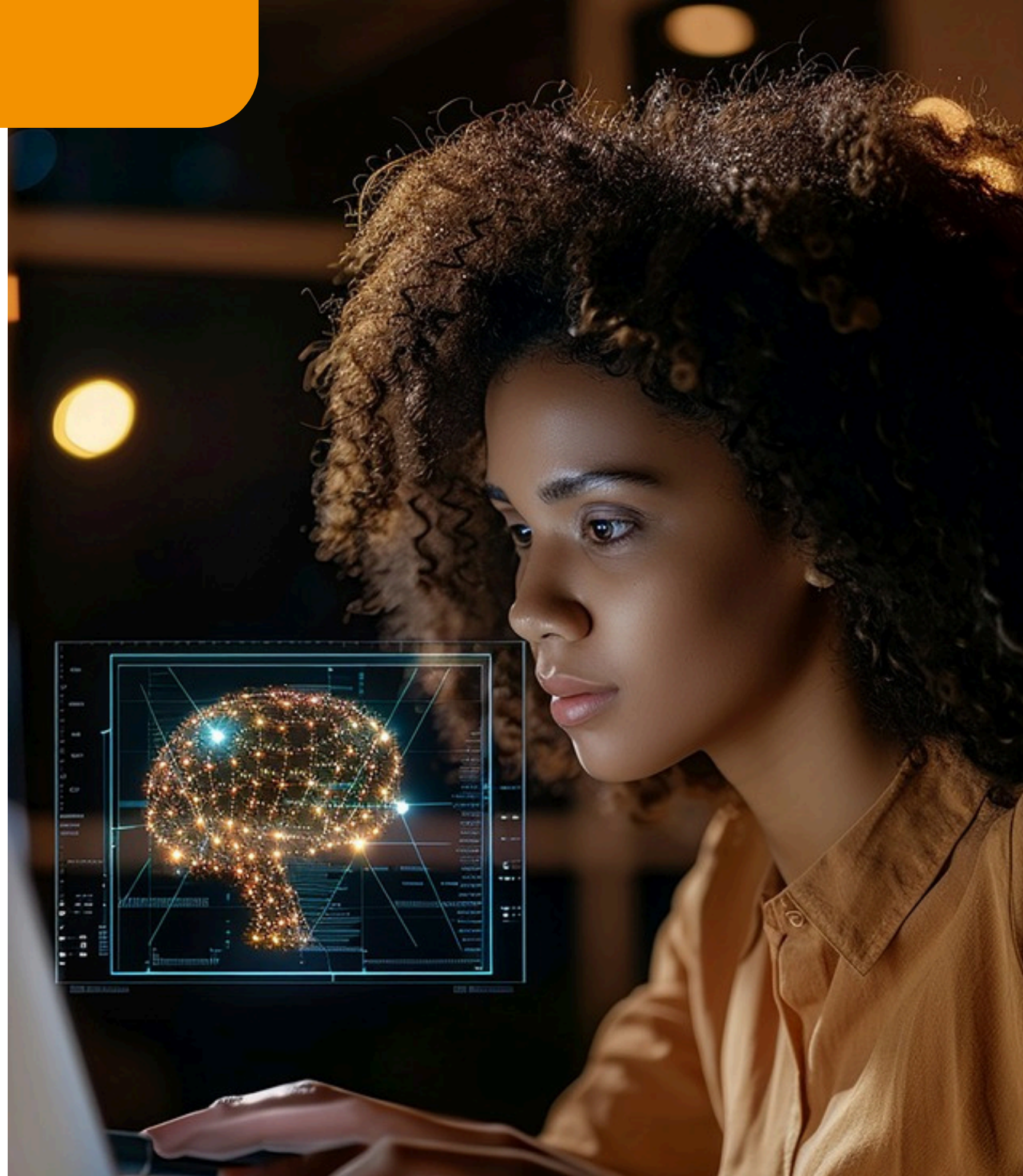
O abismo estratégico se aprofunda quando olhamos para a fatia de mercado que simplesmente terceiriza a sua inteligência algorítmica. O **Varejo**, que já havia demonstrado baixíssima maturidade analítica nas respostas anteriores, registra expressivos **37,5%** de adoção do modelo **Buy (Soluções Prontas / Agent as a Service)**, dividindo o topo da sua estratégia com tentativas internas isoladas. O setor de **Educação** reflete essa mesma terceirização, dividindo sua operação com **30%** apostando no modelo *Buy* e outros **30%** no *Make* estritamente externo (fábricas de software). Os números emitem um diagnóstico executivo letal: **ao licenciar Agentes de IA "de prateleira" (caixas-pretas) para suprir a ineficiência interna, Varejo e Educação abrem mão da sua propriedade intelectual**. Eles se conformam em operar com a mesma eficiência algorítmica genérica que o concorrente da esquina também pode comprar, aprisionando o próprio core business em contratos fechados (vendedor *lock-in*).



## Análise Estratégica e Implicações de Mercado

Para os **Conselhos de Administração**, os **44,3%** que tentam construir tudo "dentro de casa" representam um risco silencioso de queima de **CAPEX**. Criar a arquitetura base para agentes autônomos — lidando com latência, *Model Context Protocol* (MCP), proteção contra injeção de *prompts* e rastreabilidade contra alucinações — é engenharia de software profunda. Obrigar times internos a construir isso do zero é a via expressa para o fracasso.

A abordagem de **maior sucesso técnico e financeiro recai sobre o modelo adotado pelos 24% do Make Misto**. Na Zappts, chamamos isso de **People & Agents Augmentation**. Neste modelo, a empresa retém a propriedade intelectual e o domínio das regras de negócio, mas pluga *frameworks* proprietários e aceleradores externos para pular os meses de *setup* improdutivo. O modelo *Buy* (17,4%) tem seu lugar para tarefas periféricas e operacionais, mas o recado para o C-Level é letal: **quem compra Inteligência Artificial "de prateleira" para o seu core business está, por definição, nivelando seu diferencial competitivo à média exata do mercado.**

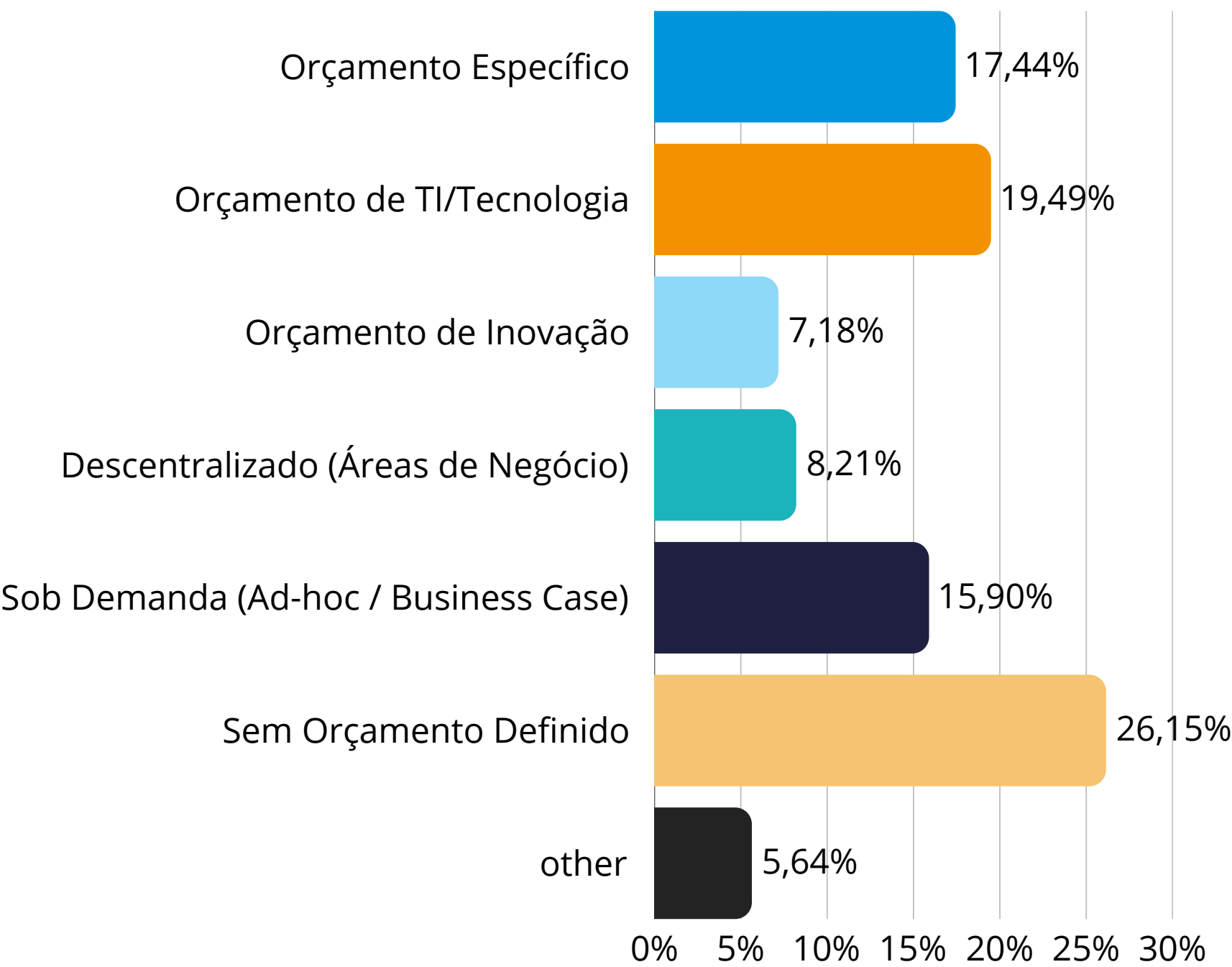




## Qual é o principal modelo de financiamento que a sua empresa está adotando para viabilizar projetos de Agentes de IA em 2026?

A Ilusão da Inovação: 26% não têm verba definida e TI paga a fatura da IA.

O raio-X financeiro da IA em 2026 expõe um descompasso severo entre o discurso e o *P&L (Profit and Loss)*. A maior fatia das empresas, **26,15%**, confessa estar "**Sem Orçamento Definido**" para viabilizar projetos de Agentes de IA. Aqueles que conseguem avançar, em grande parte, espremem a inovação no "**Orçamento de TI/Tecnologia**" (**19,5%**). A maturidade financeira real encontra-se em apenas 17,4% do mercado, que instituiu um "Orçamento Específico". Modelos baseados em aprovações "**Sob Demanda / Ad-hoc**" representam **15,9%**, enquanto orçamentos "**Descentralizados nas Áreas de Negócio**" cobrem **8,1%** e os tradicionais "**Orçamentos de Inovação**" respondem por parcos **7,2%**.



Q8. Orçamento: Qual é o principal modelo de financiamento que a sua empresa está adotando para viabilizar projetos de Agentes de

## Comparação Histórica (2024 - 2025 - 2026)

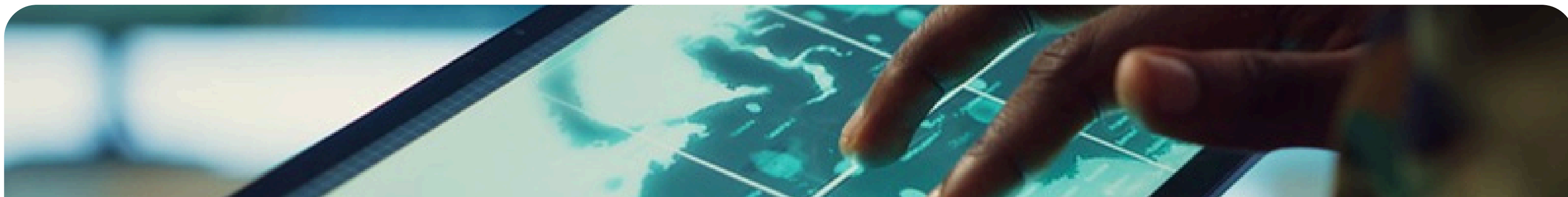
Esta métrica revela um duro choque de realidade executiva. No nosso Panorama de **2025**, **67%** das organizações afirmaram categoricamente que aumentariam seus investimentos em IA até 2026. No entanto, a fotografia atual mostra que **a intenção otimista esbarrou na tesoura do CFO**. Os **custos de implementação e infraestrutura** (que já assustavam **41%** das empresas no ano passado) impediram a materialização dessas linhas de crédito. **As empresas exigem a eficiência da IA, mas tentam pagá-la com o "troco" do orçamento tradicional de TI**, ou pior, operam sob a paralisação do modelo ad-hoc.



## Análise Setorial

A análise crua dos dados de financiamento revela a causa raiz do "Teatro da Inovação" no Brasil: a absoluta asfixia do caixa. Os dados comprovam que setores como **Governo, Varejo e Serviços** são massivamente dominados pela resposta **"Sem Orçamento Definido"**. A matemática expõe a falácia da "fase de exploração" (atestada na Pergunta 5): na prática, **as diretorias destas verticais estão apenas consumindo horas de seus executivos em discussões teóricas**, sem nenhuma linha de crédito formalizada para viabilizar um projeto real. Enquanto o *C-Level* do Varejo e de Serviços não colocar dinheiro na mesa, a Transformação Agêntica continuará sendo um exercício de ficção científica corporativa, e qualquer prova de conceito (POC) nascerá morta.

Na outra ponta da tabela, a vanguarda tecnológica demonstra um pragmatismo financeiro brutal e um risco oculto. O setor **Financeiro (incluindo Seguros)** e a **Tecnologia da Informação** lideram o modelo de financiamento **"Sob Demanda (Ad-hoc / Business Case)"**. Nessas verticais maduras, o **CFO não libera cheques em branco para "brinquedos brilhantes"**; a verba só é destravada quando a engenharia prova **matematicamente o ROI do agente**. Contudo, os dados da **Saúde** e do **Agronegócio** acendem um alerta crítico de infraestrutura: eles confessam que os altos custos de IA estão sendo absorvidos pelo **"Orçamento Tradicional de TI"**. Isso significa que os CIOs destas corporações estão sendo **forçados a canibalizar a verba destinada à segurança cibernética e à manutenção dos sistemas legados** para tentar bancar o custo imprevisível dos *tokens* das LLMs — uma equação de *FinOps* totalmente insustentável a médio prazo.





## Análise Estratégica e Implicações de Mercado

Para os Conselhos de Administração, **tentar acomodar o desenvolvimento de Inteligência Artificial dentro da rubrica convencional de TI é um erro crasso de alocação de capital.** Isso cria uma canibalização interna: o CIO precisa escolher entre sustentar o servidor legado ou treinar o novo Agente de IA. Já os 18,6% que dependem de Business Cases isolados (Sob Demanda) perdem o time-to-market devido à fricção burocrática.

A vantagem competitiva está concentrada nos que criaram fundos específicos e naqueles que descentralizaram a conta para as áreas de negócio. Estes líderes entenderam a virada de chave fundamental da Transformação Agêntica: **Agentes de IA não são software**; são "Força de Trabalho Digital" (Digital Labor). **O financiamento correto e maduro não sai do CAPEX da TI, mas sim da otimização do OPEX** (orçamento operacional) da área de negócio que terá seu atrito e headcount transacional reduzido.

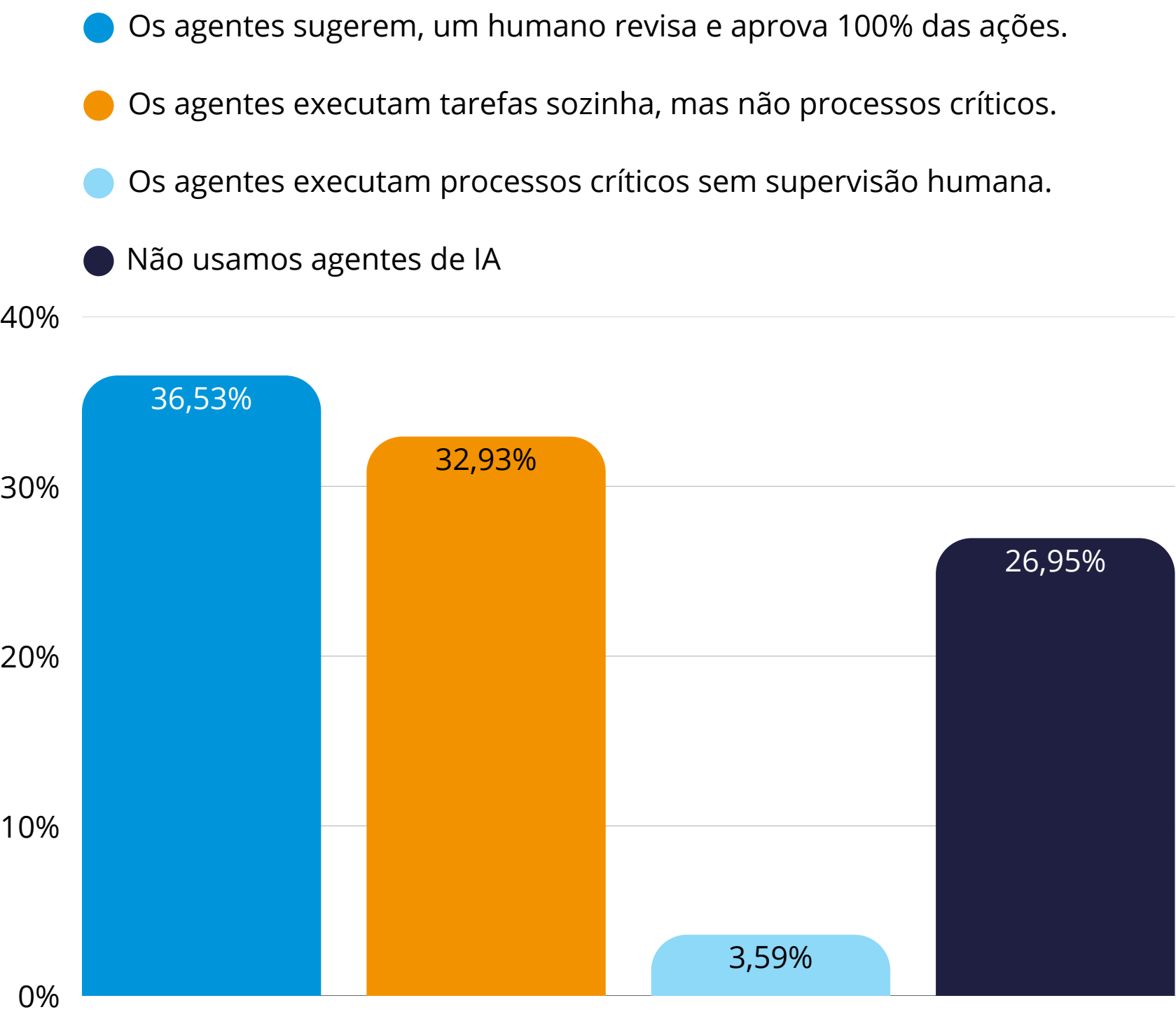




## Qual é a política atual da empresa sobre a tomada de decisão de agentes de IA?

**Microgerenciamento algorítmico: 36% mantêm a IA refém do retrabalho humano.**

Os dados de 2026 sobre a confiança algorítmica revela um mercado que ainda opera sob forte receio operacional. A maior parte das empresas, **36,5%**, confina seus agentes ao papel de meros consultores, onde a regra é que **"apenas sugerem, um humano precisa revisar e aprovar 100% das ações"**. Um bloco quase idêntico, de **32,9%**, demonstra um avanço cauteloso: os agentes **"executam tarefas rotineiras sozinhos, mas processos críticos exigem aprovação humana"**. O dado que expõe o conservadorismo estrutural, porém, está no abismo da autonomia plena: apenas **3,6%** das operações permitem que seus agentes de IA executem processos críticos de ponta a ponta sem supervisão humana direta. Completando o cenário, **26,9%** afirmam categoricamente que não utilizam agentes de IA.



Q9. Autonomia e Confiança: Qual é a política atual da empresa sobre a tomada de decisão de agentes de IA?

## Comparação Histórica (2024 - 2025 - 2026)

A evolução da confiança é o indicador mais refratário da Transformação Agêntica. Ao longo de **2024 e 2025, o mercado comemorou a adoção de copilotos textuais, onde a supervisão 100% manual** (Human-in-the-loop - HITL) era a norma natural para mitigar riscos e alucinações iniciais. A expectativa matemática para **2026** era que as organizações fizessem a transição de assistentes passivos para executores autônomos. No entanto, os números provam que, **embora a tecnologia tenha avançado, o modelo de gestão permaneceu engessado**. Manter **36,5%** das companhias obrigando talentos humanos a carimbar e aprovar cada vírgula gerada pela IA destrói a economia de escala que justificou o business case da tecnologia no primeiro dia.

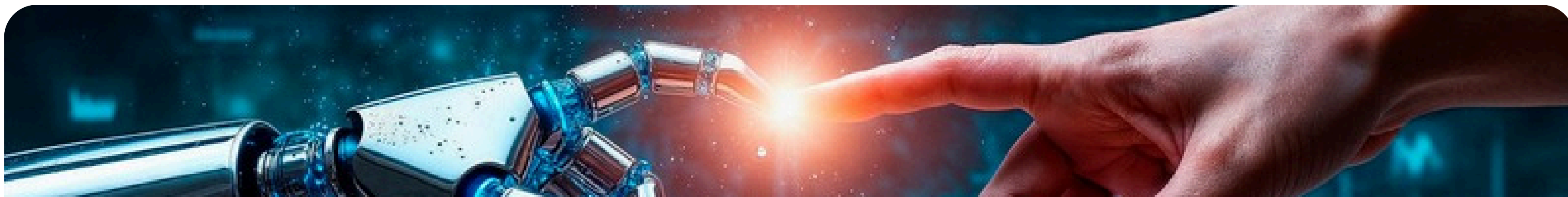




## Análise Setorial

A análise dos dados expõe uma severa crise de confiança no mercado brasileiro, onde o medo da máquina paralisa a escala. Os únicos setores que lideram a transição para a verdadeira autonomia são, novamente, **Finanças (incluindo Seguros)** e **Tecnologia da Informação**. Nestas verticais, uma fatia expressiva das corporações (cerca de **35%** no ecossistema financeiro e **36%** em TI) já permite que os agentes executem tarefas rotineiras sozinhos, exigindo humanos apenas para aprovações críticas (Human-on-the-loop). Essa vanguarda executiva entendeu que usar a Inteligência Artificial apenas como um "gerador de sugestões" destrói o ROI do projeto. Ao confiarem na governança de seus dados e **implementarem Guardrails arquiteturais**, bancos e techs **removeram o humano do gargalo transacional**, escalando a operação algorítmica de forma controlada e segura.

Em contraste absoluto, o restante da economia transformou uma tecnologia exponencial em um colossal gargalo de microgerenciamento. Os dados são implacáveis: setores como **Saúde (51%)**, **Serviços (44%)** e **Varejo (37,5%)** são majoritariamente dominados pela política de que "os agentes apenas sugerem, exigindo 100% de aprovação humana" (entre aqueles que já utilizam a tecnologia). A **Indústria** e o **Agronegócio** refletem o mesmo conservadorismo extremo, enquanto **Governo** e **Energia** sequer entraram no jogo. A matemática executiva aqui é letal: **exigir que um analista valide manualmente cada previsão preditiva ou cada rascunho de e-mail gerado pelo agente anula a velocidade de processamento e mantém o custo operacional (OPEX) inflado**. Como não possuem fundação de dados madura (como atestado na Pergunta 4), o *C-Level* destas verticais simplesmente não confia nas respostas do próprio sistema, condenando suas empresas ao obsoleto e caro modelo *Human-in-the-loop*.



## Análise Estratégica e Implicações de Mercado

Para os Conselhos Diretivos e CTOs, a conta da governança baseada em *Human-in-the-loop* não vai fechar. Se a sua IA consegue processar 1.000 requisições por minuto, mas o seu analista sênior só consegue aprovar uma a cada três minutos, **a velocidade real do seu sistema de tecnologia é definida pela latência biológica**, não pelo poder computacional. **O gargalo da sua empresa não é mais o software, é o medo.**

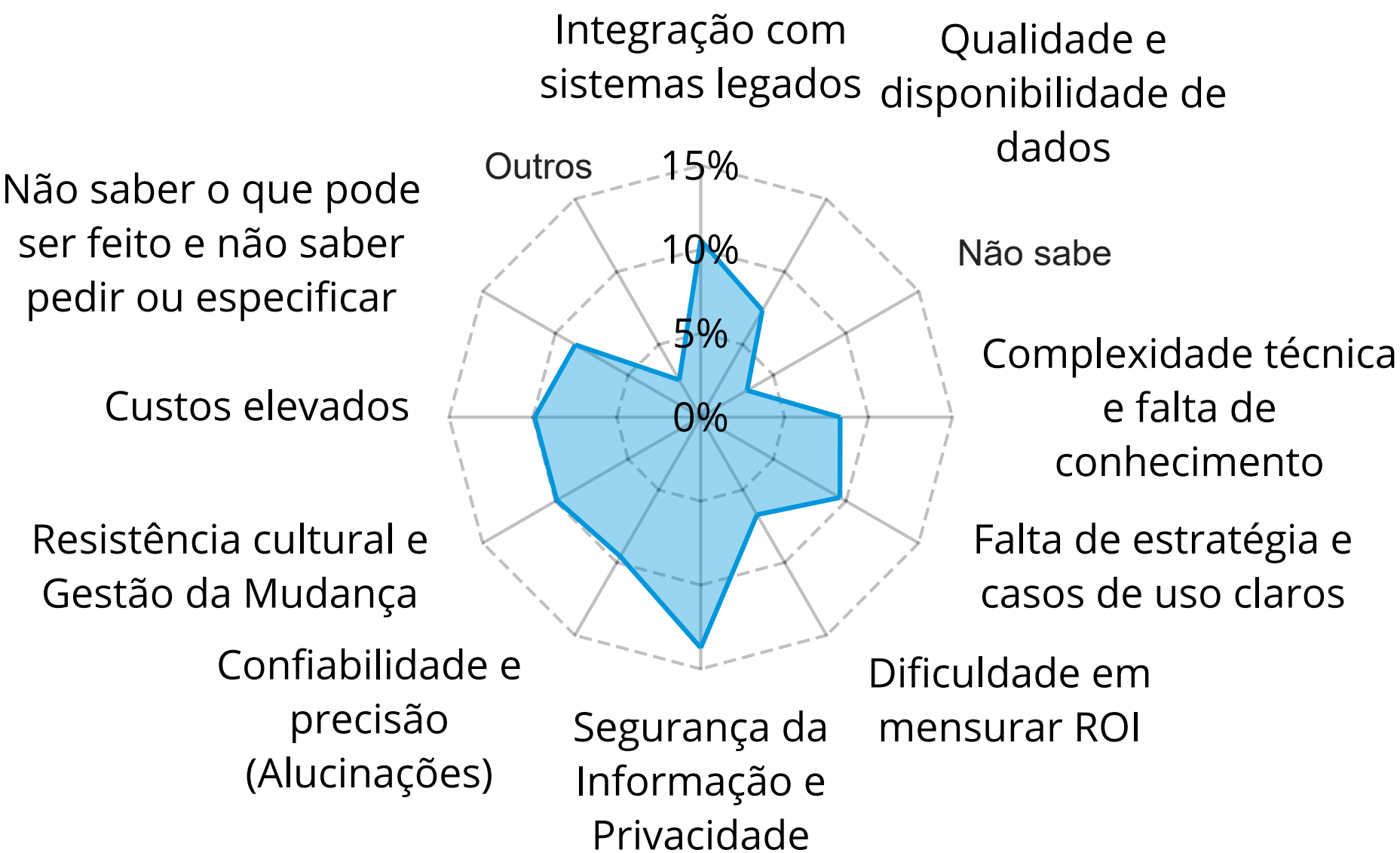
A vanguarda competitiva reside nos que já começaram a isolar o risco, delegando o volume rotineiro à máquina e reservando o capital humano apenas para o julgamento das exceções críticas. Para quebrar a barreira dos ínfimos 3,6% de autonomia plena, a liderança de TI precisa adotar arquiteturas de **"Observabilidade de Agentes"** e implementar "Guardrails Determinísticos". Somente assim é possível realizar o verdadeiro *upskilling* tático: migrar definitivamente o colaborador do papel exaustivo de "Validador Transacional" para a cadeira de "Auditor Estratégico". Isso é o que a Zappts define como governança *Human-on-the-loop*.



## Quais são os principais desafios e barreiras enfrentados pela sua empresa na implementação de agentes de IA hoje?

O Novo Gargalo: Segurança (14%) e Sistemas Legados (10%) superam a escassez de talentos.

A radiografia das dores de implementação em 2026 decreta uma mudança drástica nas trincheiras tecnológicas. O obstáculo número um do mercado passa a ser a **Segurança da Informação e Privacidade**, apontada por **13,7%** das organizações. Logo em seguida, a **Integração com sistemas legados** bloqueia **10,5%** das operações. O conservadorismo e o bolso também pesam, com a **Resistência cultural e Gestão da Mudança** empatada com os **Custos elevados** em **9,9%**. Problemas como **Falta de estratégia e casos de uso** (**9,6%**) e **Confiabilidade e precisão/Alucinações** (**9,9%**) seguem no radar. Contudo, a reviravolta mais espetacular dos dados é a **Falta de talentos e Headcount**, que afundou para o fim da lista com irrelevantes **3,2%**.



Q10. Quais são os principais desafios e barreiras enfrentados pela sua empresa na implementação de agentes de IA hoje?



# Principais desafios: Implementação de agentes

## Comparação Histórica (2024 - 2025 - 2026)

Analisar este indicador ao longo dos últimos três anos é assistir ao amadurecimento forçado do mercado. Em **2024 e 2025**, o "choro" corporativo era uníssono: a escassez de profissionais qualificados atingia mais de **60%** das empresas, e a ausência de uma estratégia clara travava **65,3%** das lideranças.

O cenário de **2026** prova que o mercado resolveu a equação de base. Através de capacitação interna intensa e do modelo de desenvolvimento misto (People & Agents Augmentation), o talento deixou de ser o gargalo. O problema escalou de patamar.

Quando você tem as pessoas certas e a estratégia desenhada, o próximo passo é conectar a IA ao banco de dados da empresa. É exatamente neste ponto de intersecção entre o código moderno da IA e a infraestrutura engessada do passado que o mercado colide frontalmente com as barreiras de Segurança e Sistemas Legados.



## Análise Setorial

A análise matemática dos dados brutos revela que a **Transformação Agêntica não colide com teorias acadêmicas, mas sim com o peso do passado corporativo e a incapacidade estrutural de engenharia**. O setor de Tecnologia da Informação emite um alerta cibersegurança contundente: entre as empresas de TI respondentes, os desafios mais marcantes convergem para a **Segurança da Informação e Privacidade, Confiabilidade e precisão (Alucinações) e Integração com sistemas legados**. Esse diagnóstico expõe que, à medida que os agentes saem do laboratório para atuar em sistemas transacionais críticos, a **preocupação do C-Level migra do "como fazer funcionar" para o pânico de sofrer um Prompt Injection ou violações da LGPD**. O setor **Financeiro/Seguros** acompanha essa dor, destacando que os "Guardrails" ainda são a maior barreira para a autonomia real.

No coração das operações tradicionais, o choque de realidade é de infraestrutura de dados e cultura. Os dados da **Indústria**, do **Varejo** e do **Agronegócio** trazem uma concentração massiva de marcações em **Qualidade e disponibilidade de dados e Falta de estratégia e casos de uso claros**, acompanhadas de perto pela **Resistência cultural e Gestão da Mudança**. A constatação nas verticais de **Energia** e **Governo** é de paralisia analítica total. O cruzamento com a Pergunta 4 é implacável: **Varejo, Indústria e Agro estão tentando orquestrar Sistemas Multi-Agentes complexos sem ter sequer dados limpos ou integrados para abastecer os modelos via RAG**. Sem resolver o débito técnico de seus CRMs fragmentados e ERPs monolíticos, o C-Level dessas verticais continuará paralisado na linha de partida, culpando os custos elevados por uma ineficiência que é puramente arquitetural.



## Análise Estratégica e Implicações de Mercado

Para o *C-Level* e CISOs (*Chief Information Security Officers*), o salto do risco de Segurança e Privacidade para o topo da lista não é uma surpresa; é o **sintoma clássico do *Shadow AI*** não combatido e do medo justificado da autonomia. Delegar poder de ação (transações financeiras, envio de e-mails, leitura de contratos) para um Agente de IA sem uma camada blindada de proteção de dados (como o *PII Scrubbing* e políticas estritas de DLP) é um risco fiduciário.

As corporações que estão superando estes desafios entenderam que o **combate ao legado e as travas de segurança exigem uma mudança arquitetural**. A Transformação Agêntica não funciona por "integrações de tela" frágeis. Ela exige protocolos universais como o *Model Context Protocol* (MCP), que permite que sistemas antigos exponham suas regras de negócio de forma empacotada e segura para a IA. **O CIO de 2026 não precisa mais de desculpas sobre "falta de desenvolvedores"**; ele precisa urgentemente construir "Portos Seguros" de infraestrutura para que a autonomia opere sem violar o *compliance*.







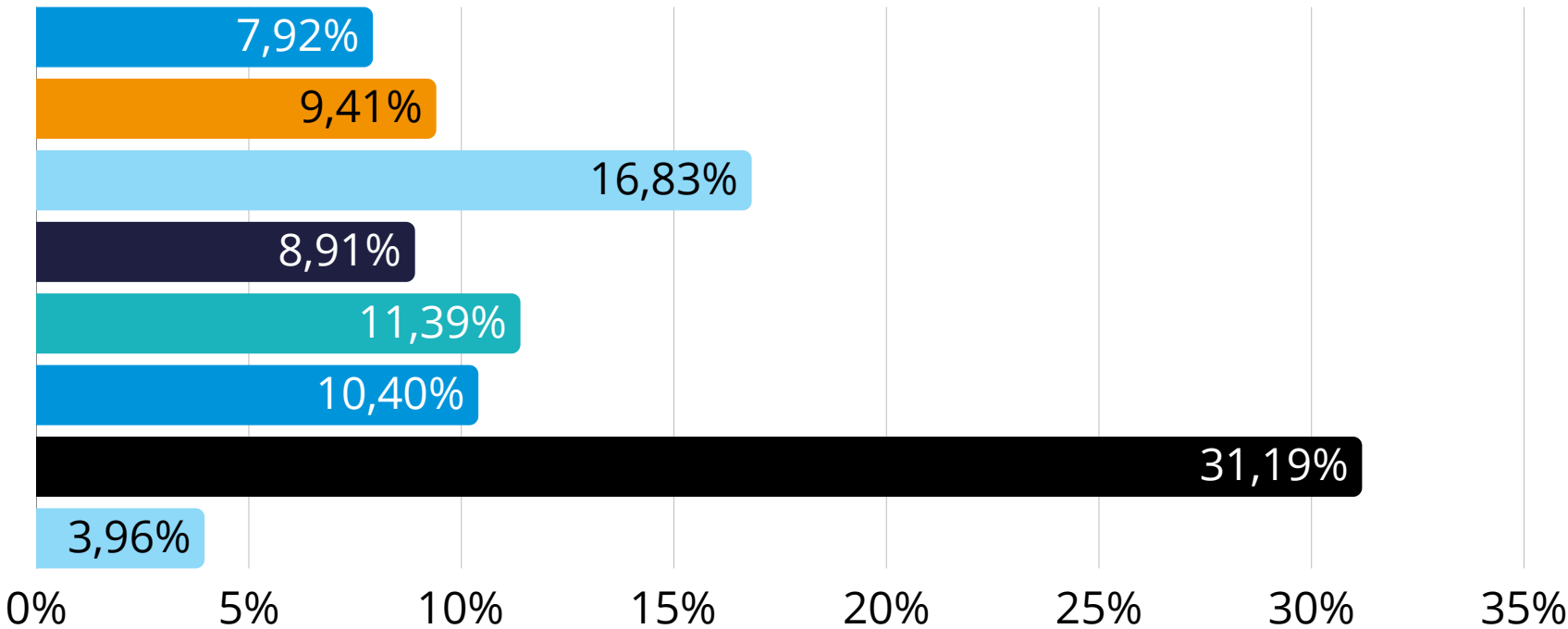
## Pensando na estruturação de times para projetos de agentes de IA, qual perfil técnico tem sido o mais difícil de atrair e reter na sua empresa nos últimos 12 meses?

### A guerra por Orquestradores: Mercado abandona o analista genérico pela hiperespecialização.

Os dados de 2026 sobre a atração e retenção de talentos confirmam de forma absoluta a queda desta barreira. Surpreendentes **31,2%** das corporações afirmam categoricamente que **não estão enfrentando dificuldades de contratação no momento**. Para as organizações que ainda lutam no recrutamento, o alvo mudou completamente de perfil. O gargalo atual concentra-se nos **Especialistas em IA Generativa / LLMs (16,8%)**, profissionais focados em orquestração de Agentes (LangChain, CrewAI) e *fine-tuning*. Em seguida, a dor recai sobre **Desenvolvedores de Software com vivência em agentes de IA (11,4%)** e **Lideranças Técnicas / AI Architects (10,4%)**.

Os perfis que outrora dominavam o desespero do RH agora estão no fim da fila de dificuldades: **Engenheiros de Machine Learning / MLOps (9,4%)**, **Cientistas/Analistas de Dados (8,9%)** e **Engenheiros/Arquitetos de Dados (7,9%)**.

- Engenheiros / Arquitetos de Dados
- Engenheiros de Machine Learning / MLOps
- Especialistas em IA Generativa / LLMs
- Cientistas / Analistas de Dados
- Desenvolvedores de Software (Back-end/Fullstack) com vivência em...
- Lideranças Técnicas (Tech Leads / AI Architects)
- Nenhum
- other



Q11. Pensando na estruturação de times para projetos de agentes, qual perfil técnico tem sido o mais difícil de atrair e reter?

## Comparação Histórica (2024 - 2025 - 2026)

A curva histórica deste indicador é uma aula sobre como o mercado corporativo brasileiro se adapta sob pressão. Em **2024, a caça era por Engenheiros e Arquitetos de Dados**; as empresas precisavam construir a fundação. Em **2025, mais de 70% das companhias apontavam a falta de talentos como a barreira crítica para a IA**, gerando uma onda maciça onde mais de **60%** das empresas iniciaram programas de requalificação interna (*upskilling*).

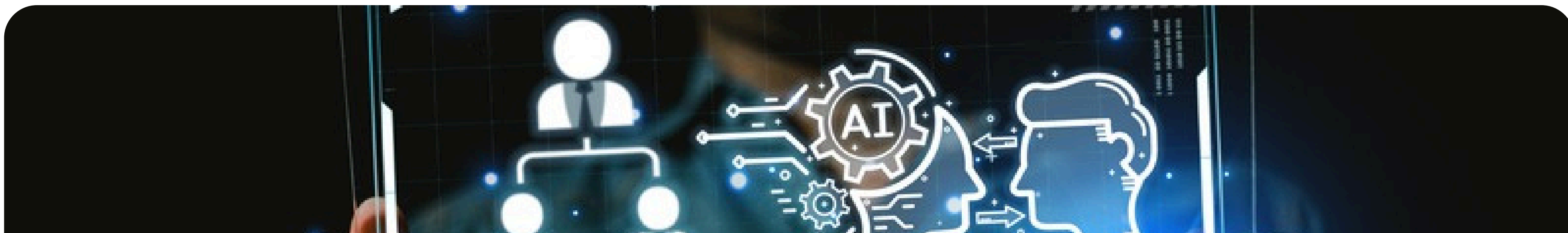
O número formidável de **31,2%** de empresas sem dificuldade de contratação em **2026** prova que esses programas de capacitação interna deram resultado. Contudo, o fato da dor ter migrado dos Engenheiros de Dados para os Especialistas em Orquestração de Agentes reflete a exata transição que estamos mapeando: **o problema dos dados (Nível 2) foi em grande parte resolvido, o abismo agora é construir o código que age de forma autônoma (Nível 3).**



## Análise Setorial

A análise dos dados sobre a escassez de talentos desmistifica a ideia de um "apagão de mão de obra" generalizado e localiza o gargalo na hiperespecialização. O setor de **Tecnologia da Informação** expõe onde está a verdadeira disputa de mercado: entre as empresas de TI, as maiores dores de recrutamento concentram-se cirurgicamente em **Especialistas em IA Generativa / LLMs** (orquestração de agentes via LangChain/CrewAI, por exemplo) e **Lideranças Técnicas / AI Architects**. O setor **Financeiro (incluindo Seguros)** acompanha exatamente essa demanda. Esses dados provam que as verticais maduras já superaram a necessidade de engenheiros de dados tradicionais e cientistas genéricos; **a guerra por talentos agora é por profissionais capazes de desenhar e governar frotas autônomas (MAS - Multi-Agent Systems).**

Em contrapartida, as planilhas revelam um assustador cenário de inércia camuflada nas verticais de menor maturidade. Os setores de **Varejo (37,5%), Indústria (40%), Saúde (60%) e Serviços (43,7%)** concentram a esmagadora maioria de suas respostas na opção **"Nenhum: Não estamos enfrentando dificuldades de contratação"**. Para um Conselho de Administração, seria um erro fatal ler essa métrica como sucesso do RH; os dados cruzados entre perguntas provam que **essas empresas não têm dificuldades para contratar simplesmente porque não estão abrindo vagas de IA**. Reféns do modelo *Buy* de prateleira (como o Varejo) ou paralisados sem orçamento definido (como Serviços e Indústria), esses setores estão terceirizando a inteligência ou parados no tempo, abrindo um abismo competitivo de *know-how* interno em relação à vanguarda de TI e Finanças.





## Análise Estratégica e Implicações de Mercado

Para os CIOs e CHROs, a mensagem é imperativa: **parem de contratar "Cientistas de Dados" genéricos se o objetivo é colocar um Agente de IA para operar um processo de *backoffice***. A Transformação Agêntica não é um desafio estatístico, é um desafio de Engenharia de Sistemas Distribuídos e Integração de APIs e MCPs.

Tentar recrutar os raros "Especialistas em LLMs" no mercado aberto é entrar em um leilão inflacionado e desnecessário. **É por isso que o modelo de *Make Misto* tem se provado a estratégia vencedora**. Em vez de perder seis meses tentando contratar e reter um Arquiteto de IA, as lideranças mais pragmáticas estão adotando a alocação híbrida (*People & Agents Augmentation*): **conectam a inteligência de negócios de seus times internos aos aceleradores e *frameworks* de especialistas externos** para pular a curva de aprendizado e ir direto para a geração de ROI.

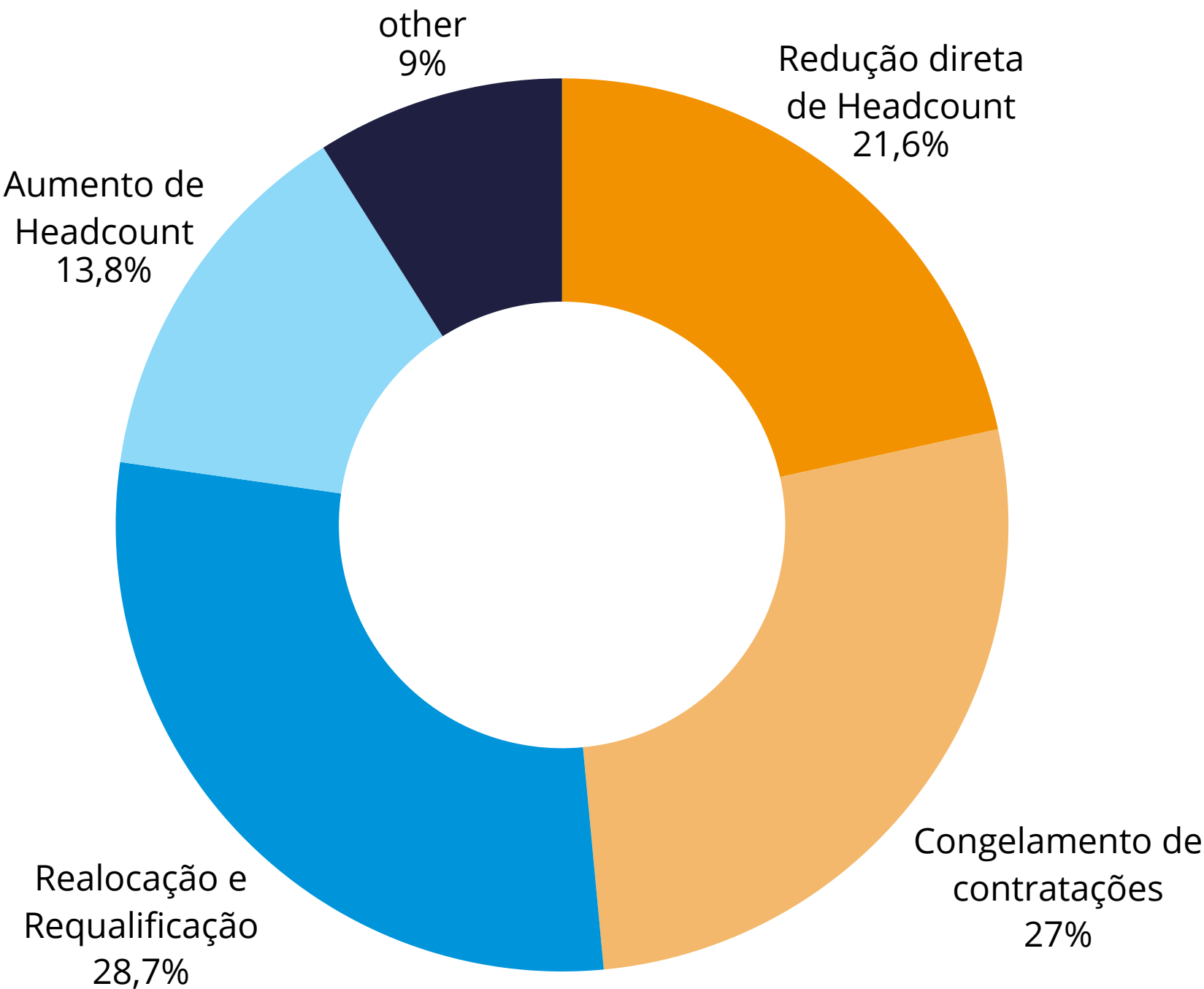


## De forma direta, como você enxerga o impacto da IA Agêntica no quadro de funcionários (headcount) da sua empresa nos próximos 3 anos?

**Digital Labor: 48% do mercado prevê congelamento ou redução operacional com IA.**

A radiografia sobre o futuro da força de trabalho **em 2026 expõe um mercado pragmático e focado na otimização de OPEX**. A estratégia dominante, apontada por **28,7%** das corporações, foca na **Realocação e Requalificação**, onde os agentes de IA assumem o trabalho operacional e a força humana é movida para atividades estratégicas. Logo em seguida, **27%** das empresas decretaram o **Congelamento de contratações**: não haverá demissões em massa, mas os agentes absorverão todo o crescimento orgânico da demanda, blindando o *headcount* atual.

O impacto mais agressivo — a **Redução direta de Headcount através da substituição de posições operacionais por processos autônomos** — é a realidade para **21,6%** do mercado. Apenas uma minoria de **13,8%** acredita que a IA criará novas demandas a ponto de exigir um **Aumento de Headcount** para gerenciamento.



Q12. como você enxerga o impacto da IA Agêntica no quadro de funcionários (headcount) da sua empresa nos próximos 3 anos?

## Comparação Histórica (2024 - 2025 - 2026)

Observar este indicador ao longo dos últimos três anos é testemunhar a materialização do impacto econômico da IA. Em **2024 e 2025, o mercado vivia a fase do "medo mitigado pela educação"**: mais de **60%** das companhias apontavam o *upskilling* massivo (requalificação) como o único impacto previsto. Em **2025**, começamos a ver um sinal de alerta, com o mercado admitindo que funções operacionais seriam automatizadas em até 3 anos.

O cenário de **2026** consolida essa previsão. Aquele bloco de redução direta se manteve firme, provando que **a substituição de humanos em tarefas transacionais não era um exagero futurista**, mas um planejamento orçamentário em execução. Contudo, o grande avanço corporativo está nos **27%** que optaram pelo congelamento de vagas. As empresas entenderam que a equação de crescimento (para faturar 20% a mais, preciso de 20% mais atendentes) foi definitivamente quebrada.

**2024**

A requalificação era o único impacto previsto.



**2025**

Funções operacionais seriam automatizadas em até 3 anos.



**2026**

Funções operacionais automatizadas são um planejamento orçamentário em execução.

O congelamento de vagas mostra que a equação de crescimento foi definitivamente quebrada.



# Principais desafios: A "Conta" do Headcount

## Análise Setorial

A análise direta dos dados de impacto de pessoal revela as estratégias executivas para lidar com a automação agêntica. No setor de **Tecnologia da Informação**, os dados mostram uma clara tendência à eficiência operacional: **24%** das empresas projetam uma **Redução direta de Headcount**, enquanto **36%** preveem um **Congelamento de contratações**. O segmento **Financeiro e de Seguros** acompanha esse movimento de forma idêntica, apontando que as lideranças dessas verticais mais maduras enxergam a IA como *Digital Labor* (Força de Trabalho Digital), focando na substituição de papéis em tarefas transacionais de baixo valor e na quebra da contratação linear.

Em contrapartida, os dados expõem um viés de realocação nos setores tradicionais. No **Varejo**, metade das empresas apostam na **Realocação e Requalificação** da força de trabalho, padrão que se repete fortemente em **Serviços, Saúde e na Indústria**, onde as lideranças projetam mover as pessoas do operacional para o estratégico. No entanto, o dado mais revelador do estudo de 2026 está no setor de **Educação** e no **Agronegócio**: o Agro registrou **50%** e a Educação **40%** das respostas apontando para um **Aumento de Headcount**. Esse número comprova empiricamente que, em verticais de baixa maturidade digital, a IA em vez de eliminar postos, gera novas demandas e disrupções de processos que exigem mais pessoas qualificadas para orquestrar e gerir os novos sistemas.



# Principais desafios: A "Conta" do Headcount

## Análise Estratégica e Implicações de Mercado

Para os **Conselhos de Administração, CHROs e CIOs**, esses dados **representam a validação absoluta do que na Zappts chamamos de *Headcount Híbrido***. Continuar preenchendo vagas operacionais e repetitivas de Nível 1 (entrada de dados, triagem de suporte, conciliação manual) com profissionais humanos tornou-se um erro de alocação de capital e uma falha de gestão.

A barreira competitiva de 2026 separa as empresas que ainda **pagam salários de analistas para atuarem como "middleware biológico"** (apenas copiando e colando dados entre sistemas legados) daquelas que adotaram a "Força de Trabalho Digital" (*Digital Labor*). Quando o mercado afirma que vai reduzir, congelar ou realocar severamente sua força de trabalho em função da Transformação Agêntica, o recado é inegociável: **o custo marginal de escalar uma operação com Agentes de IA é próximo a zero**. Quem ignorar o modelo híbrido será esmagado pela ineficiência dos próprios custos fixos.



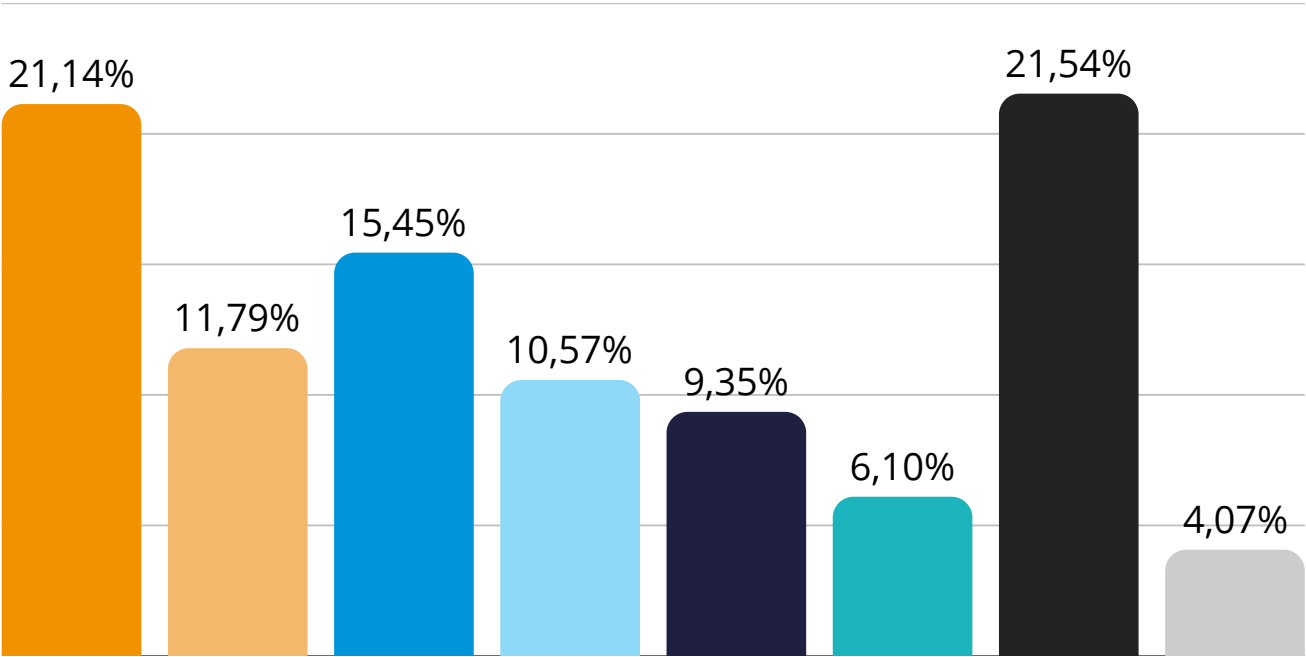


À medida que o uso de Agentes de IA cresce na empresa, quais são as principais necessidades técnicas e tendências que sua empresa precisará resolver no futuro próximo?

## O fim do improviso: Governança centralizada e combate ao Shadow AI dominam as prioridades.

A análise das necessidades técnicas para o futuro próximo expõe um mercado que já prevê as fraturas de escalabilidade. A prioridade em 2026, apontada por **21,1%** das corporações, é a **Governança Centralizada e Combate ao "Shadow AI"** — a urgência de uma plataforma única para gerir massivamente os agentes e evitar soluções redundantes nas áreas de negócio. Em segundo lugar, com **15,5%**, emerge a **Cybersecurity Unificada e Guardrails**, focada em proteger a empresa contra vulnerabilidades específicas da IA. Curiosamente, praticamente o mesmo percentual do topo (21,5%) pertence às empresas que confessam: "Ainda não chegamos nessa fase: Estamos focados apenas em colocar o primeiro agente em produção". Entre os desafios de arquitetura mais avançados, destacam-se a Migração de Low-Code para Pro-Code (Versionamento) com 11,8%, a Otimização de Custos (FinOps para Agentes / FinAgenticAI) com 10,6%, e a complexa Orquestração Multi Agentes (Multi-AI-Agent Systems), apontada por 9,4%. A Independência de Provedor (reversibilidade) contra lock-in é uma preocupação para 6,1% do mercado.

- Governança Centralizada e Combate ao "Shadow..."
- Migração de Low-Code para Pro-Code
- Cybersecurity Unificada e Guardrails
- Otimização de Custos
- Orquestração Multi Agentes de IA
- Independência de Provedor e Reversibilidade
- Ainda não chegamos nessa fase
- other



Q13. Quais são as principais necessidades técnicas e tendências que sua empresa precisará resolver no futuro próximo?



## Comparação Histórica (2024 - 2025 - 2026)

Esta métrica é a bússola definitiva da maturidade corporativa. Em **2024, a governança e a ética eram pontos cegos ou fragilidades extremas** (mais de **76%** não tinham políticas e apenas **17,7%** desenvolviam *frameworks*). Em **2025, os "desafios éticos e regulatórios" e a "governança"** começaram a escalar no radar das preocupações (**49%** citaram como desafio), enquanto a integração técnica e custos dominavam as dores imediatas.

O cenário de **2026** comprova a nossa tese: **a governança deixou de ser uma preocupação teórica de *compliance* para se tornar um bloqueador arquitetural de escala**. Os **21,1%** focados em Combate ao *Shadow AI* refletem a dor de CIOs que permitiram que áreas de negócios comprassem "soluções de prateleira" (*Buy*) de forma descentralizada, gerando um ecossistema inaudível de agentes que não se comunicam e expõem a propriedade intelectual da empresa.



## Análise Setorial

A análise dos dados expõe o abismo que separa as empresas que já enfrentam dores do crescimento em escala daquelas que ainda lutam para dar o primeiro passo. No setor de **Tecnologia da Informação**, as respostas revelam que a prioridade absoluta mudou de patamar: a necessidade técnica mais citada converge de forma maciça para **Governança Centralizada e Combate ao "Shadow AI"**, seguida de perto por **Cybersecurity Unificada/Guardrails e Otimização de Custos (FinOps)**. O setor **Financeiro e de Seguros** acompanha exatamente esse mesmo padrão de maturidade. Para a vanguarda do mercado, **a preocupação central em 2026 é governar a complexidade, auditar dados confidenciais e conter a hemorrhagia financeira de faturas de tokens** em sistemas com múltiplos agentes rodando simultaneamente.

No extremo oposto, a base de dados emite um veredito impiedoso de estagnação para os setores tradicionais da economia. O bloco que confessa *"Ainda não chegamos nessa fase: estamos focados apenas em colocar o primeiro agente em produção"* é massivamente dominado por **Varejo (62,5%), Serviços (43,7%), Indústria (40%) e Saúde (40%)**, atingindo o ápice do imobilismo nas verticais de **Energia (100%) e Governo (66,6%)**. O cruzamento com os dados anteriores revela uma paralisia crônica: incapazes de resolver o débito técnico de dados fragmentados e sem linhas de orçamento aprovadas, esses setores continuam patinando no laboratório. Enquanto a elite de TI e Finanças já implementa infraestruturas complexas de orquestração multiagente, o restante do mercado brasileiro segue há dois anos tentando tirar a sua primeira prova de conceito (POC) do papel.



## Análise Estratégica e Implicações de Mercado

Para os Conselhos Diretivos e CTOs, **o empate no topo entre os que buscam "Governança Centralizada" e os que "ainda estão lutando com o primeiro agente"** mostra as duas realidades operacionais do Brasil. O primeiro grupo está faturando com autonomia, mas percebeu que escalar orquestração de Agentes (*MAS - Multi-Agent Systems*) sem controle é insustentável financeiramente e tecnicamente. O segundo grupo corre o risco fatal de tentar escalar sem construir essa base, o que resultará em faturas explosivas de tokens (a dor do FinOps) e falhas sistêmicas em produção.

A mensagem do mercado é cirúrgica: **construir agentes no *n8n* ou *Power Automate* (Low-code) é excelente para o *discovery* e a validação de ROI** (fase 1 da nossa engenharia de valor). Mas, para atingir o nível Enterprise, é imperativo o movimento que 11,8% já fazem: a migração para *Pro-Code* (Python, LangGraph), garantindo versionamento rigoroso e implantação de "Guardrails Determinísticos" (cibersegurança de IA). Sem isso, a Transformação Agêntica será apenas um *Shadow IT* muito mais rápido e perigoso.

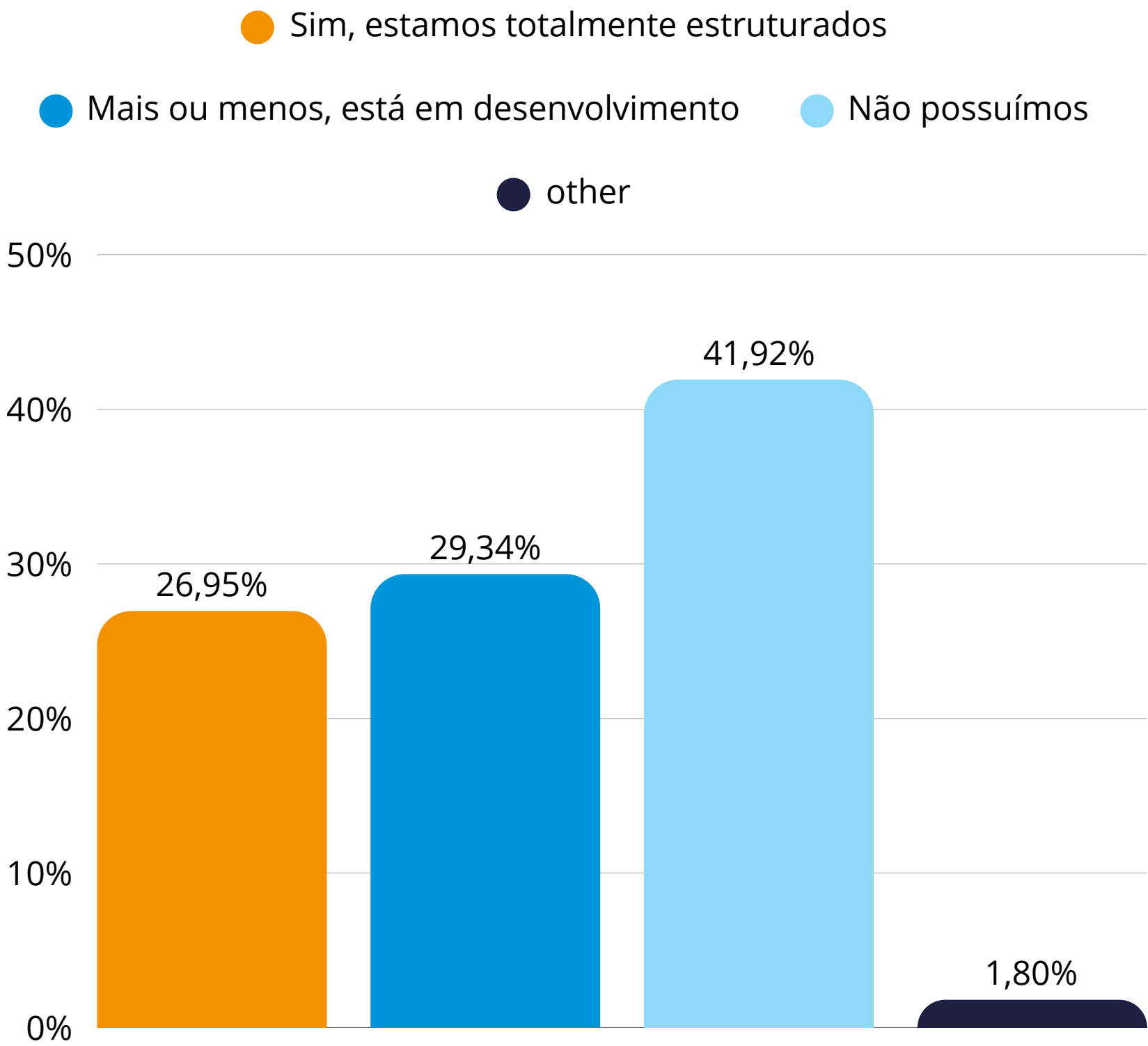




## Sua empresa possui políticas e frameworks estabelecidos para governança, segurança e ética em agentes de IA?

Inovação no Escuro: 41% operam inteligência artificial sem frameworks de ética ou segurança.

A fotografia da governança corporativa em 2026 ainda soa um alarme crítico de segurança. Uma alarmante fatia de **41,9% das organizações confessa categoricamente que não possui políticas ou frameworks** estabelecidos para governança, segurança e ética em IA. O grupo que está tentando alcançar o prejuízo, com iniciativas **"em desenvolvimento"**, representa **29,3%** do mercado. A maturidade corporativa e a mitigação de riscos residem em apenas **26,9%** das empresas, que afirmam estar **"totalmente estruturadas"** para gerir os limites da autonomia. Será mesmo?



Q14. Sua empresa possui políticas e frameworks estabelecidos para governança, segurança e ética em agentes de IA?

## Comparação Histórica (2024 - 2025 - 2026)

Historicamente, a governança tem sido o calcanhar de Aquiles da adoção de Inteligência Artificial no Brasil. Em **2024**, no calor do hype, espantosos **76,5% do mercado operavam sem qualquer política formal**. Em **2025**, o índice de empresas sem governança **caiu para 51,6%**, com apenas 17,7% da amostra afirmando já possuir frameworks consolidados e 30,6% em desenvolvimento.

O avanço na faixa de empresas "totalmente estruturadas", que saltou de **17,7% em 2025** para **26,9% em 2026**, mostra um progresso tático real. Porém, a maioria ainda opera no vazio prova de forma inequívoca que a velocidade da adoção tecnológica atropelou brutalmente os comitês de compliance e os departamentos jurídicos.



## Análise Setorial

A análise dos dados de Governança Corporativa confirma que a maturidade em segurança, ética e compliance algorítmico acompanha diretamente a maturidade de dados. O setor **Financeiro e de Seguros** lidera a vanguarda regulatória com exatos **45,45%** das corporações afirmando estarem "totalmente estruturadas", seguidos de perto pelo setor de **Tecnologia da Informação**, com **42,55%** de conformidade estruturada. Se somarmos as empresas que possuem políticas "em desenvolvimento", chegamos a impressionantes 77% em finanças e 76% em TI. Esse rigor matemático é o reflexo direto de uma blindagem corporativa necessária: lidar com autonomia agêntica conectada ao *core banking* e a sistemas de missão crítica sem políticas rígidas de segurança seria um convite ao colapso frente ao Banco Central e à LGPD.

Em contrapartida, o restante do mercado brasileiro opera em uma perigosa roleta-russa de conformidade e privacidade. O setor de **Energia** enfrenta um apagão ético absoluto com a maioria das respostas na opção "**Não possuímos**", cenário de vulnerabilidade severa que se repete na **Educação (72,73%)**, no **Governo (66,67%)**, na **Saúde (61,54%)**, no **Agronegócio (60%)** e na **Indústria (57,14%)**. O Varejo exibe uma movimentação intermediária, com **45,45%** admitindo estar com frameworks "em desenvolvimento", mas ainda expõe quase um terço do setor na inércia total. O diagnóstico executivo é um alerta severo para os Conselhos de Administração: **colocar agentes autônomos para interagir com clientes ou manipular dados de suprimentos sem uma governança centralizada não é inovação**; é um passivo jurídico e reputacional gigantesco aguardando para explodir.





## Análise Estratégica e Implicações de Mercado

Para os Conselhos de Administração e CISOs, esses dados explicam perfeitamente o resultado das perguntas anteriores (como o combate ao *Shadow AI* e o medo da autonomia plena). Lançar Agentes de IA que leem e-mails de clientes, extraem dados financeiros ou acessam bancos de dados corporativos sem "Guardrails" preestabelecidos e políticas de controle não é inovação; é uma roleta-russa regulatória frente à LGPD.

A minoria que lidera o mercado com governança ativa entendeu um princípio fundamental da Transformação Agêntica: **a governança não é um "freio" para a inovação, ela é o único habilitador que permite tirar um projeto do "Cemitério das POCs"** e colocá-lo na linha de produção com escala. Para que a IA deixe de ser um assistente isolado e passe a tomar decisões complexas de negócios, a liderança de TI precisa implementar "Portos Seguros" (ambientes validados e blindados de *PII Scrubbing*) e regras inegociáveis de auditoria contínua (*Human-on-the-loop*). O mercado que opera sem regras está a um incidente cibernético de paralisar toda a sua esteira de inteligência artificial.

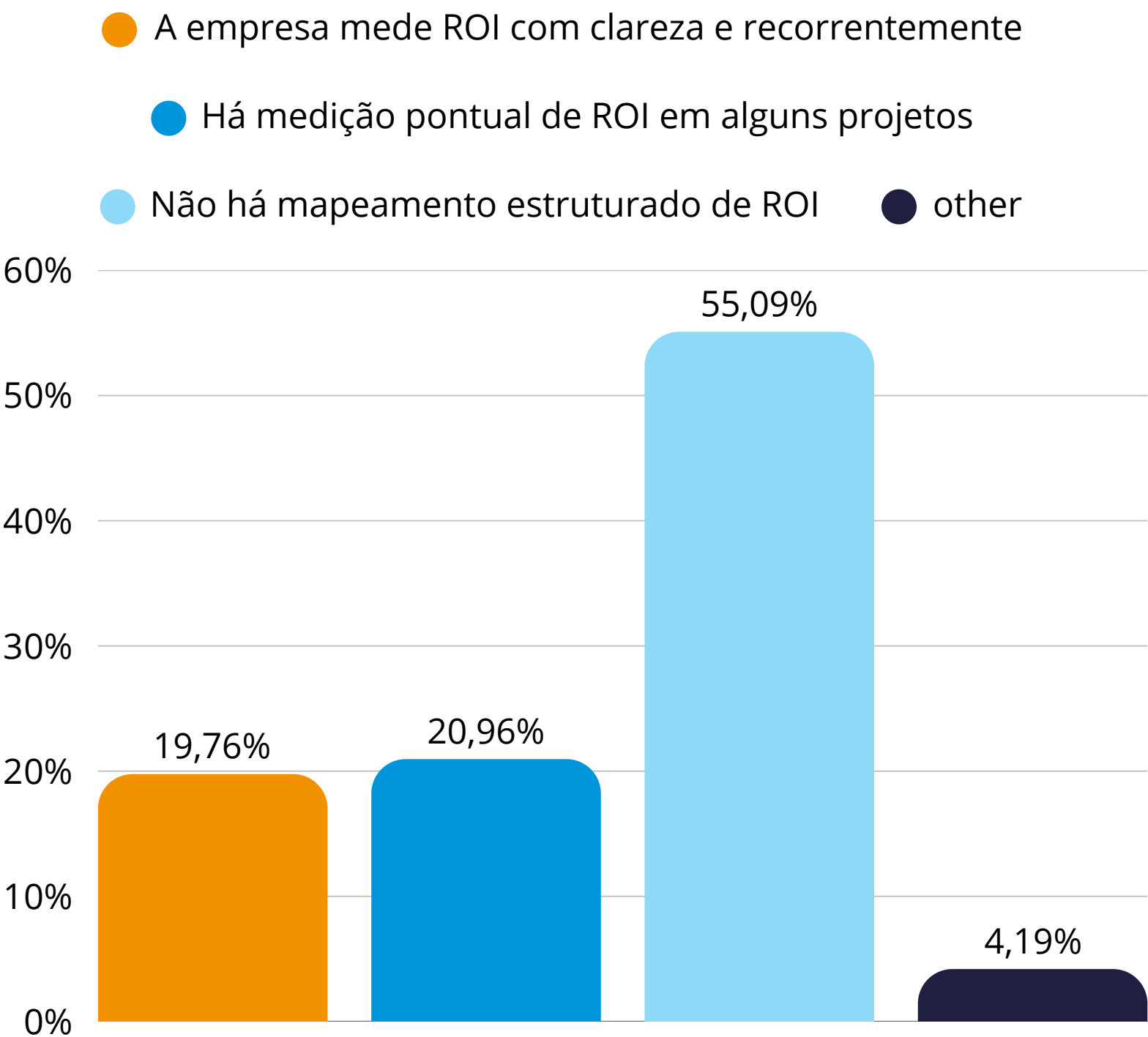




## Há alguma iniciativa de agentes de IA com mapeamento de Retorno sobre Investimento (ROI) financeiro comprovado?

A Fatura Cega: 55% não rastreiam o ROI estruturado de seus investimentos em IA.

A radiografia financeira das operações de IA em 2026 expõe um cenário de descontrole gerencial alarmante. Mais da metade do mercado, **55,1%**, admite categoricamente que **"Não há mapeamento estruturado de ROI"**. O grupo que sobrevive de forma improvisada, realizando **"medição pontual de ROI em alguns projetos"**, despencou para **21%**. A maturidade financeira real — onde a **"empresa mede ROI com clareza e recorrentemente"** — segue estagnada, representando apenas **19,8%** das organizações. Os **4,2%** restantes não souberam informar ou não possuem visibilidade sobre o tema.



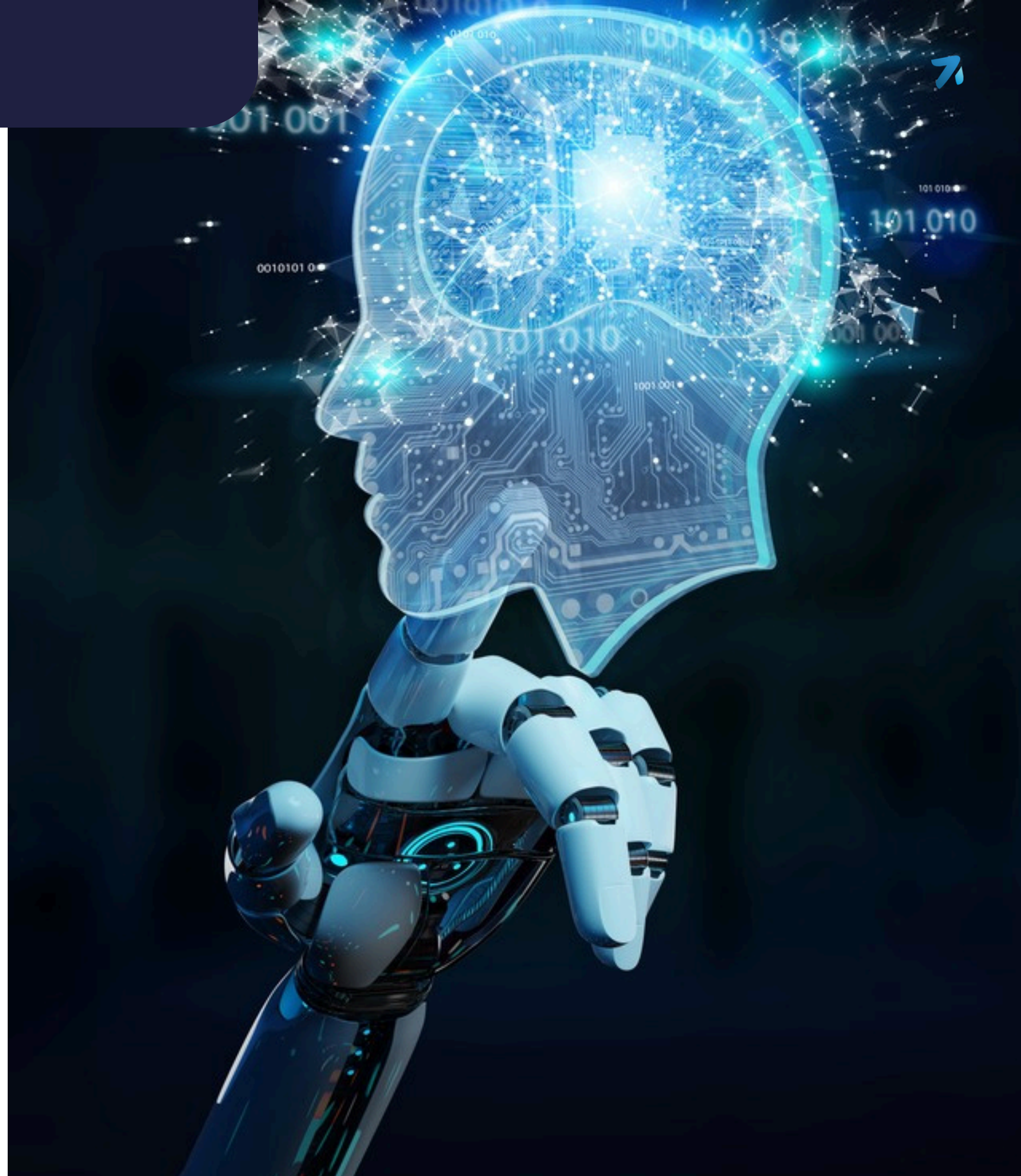
Q15. Há alguma iniciativa de agentes de IA com mapeamento de Retorno sobre Investimento (ROI) financeiro comprovado?



## Comparação Histórica (2024 - 2025 - 2026)

Analisar a evolução deste indicador é testemunhar **o exato momento em que a fatura do *hype* chega à mesa do CFO**. Em **2025**, o mercado vivia a **ilusão do controle nas Provas de Conceito (POCs)**: **49,2%** das empresas afirmavam fazer medições pontuais de ROI, e **30,6%** não tinham mapeamento estruturado. O seletor grupo da medição recorrente era de **20,2%**.

A reviravolta em **2026** é brutal: o índice de ausência total de mapeamento estruturado saltou de **30,6%** para **55,1%**, enquanto as medições pontuais derreteram de **49,2%** para **21%**. O que isso significa? **Que as planilhas improvisadas que mediam o ROI de pilotos isolados em 2025 simplesmente quebraram quando a operação tentou escalar**. A estabilidade dos **19,8%** que medem com clareza prova que o topo da pirâmide manteve a sua governança intacta, mas a grande massa do mercado perdeu totalmente a rastreabilidade financeira ao tentar expandir o uso da tecnologia.





## Análise Setorial

A análise dos dados financeiros revela um gap da inteligência artificial corporativa no Brasil: a esmagadora **maioria do mercado está queimando caixa às cegas, sem qualquer indicador de retorno líquido**. O setor **Financeiro e de Seguros** desponta mais uma vez na liderança do pragmatismo contábil, com **36,36%** das corporações afirmando que medem o ROI com clareza e recorrentemente. A **Tecnologia da Informação** aparece logo atrás, com **27,66%** de medição recorrente e **25,53%** de apuração pontual. Para essa elite madura, o cálculo é exato e cirúrgico: **subtrai-se o custo de infraestrutura e tokens da economia real gerada pelo enxugamento de processos ou substituição de headcount transacional**. O retorno é comprovado na última linha do balanço contábil por meio de uma governança rigorosa de *FinOps*.

Por outro lado, o restante da economia nacional financia um colossal "Teatro da Inovação" sem qualquer conexão com a margem financeira. As respostas emitem um veredito alarmante: o grupo das empresas operando no absoluto escuro, sob a resposta **"Não há mapeamento estruturado de ROI"**, é liderado por **Governo (100%)**, seguido de perto por **Educação (81,82%)**, **Saúde (76,92%)**, **Serviços (68,75%)**, **Indústria (66,67%)** e **Energia (66,67%)**. O **Varejo** apresenta um comportamento puramente tático, onde **54,55%** dependem de medições pontuais e restritas a projetos isolados. A implicação executiva desse apagão de métricas é letal: **ao ignorarem o custo real de rodar múltiplos agentes, os C-Levels dessas verticais tradicionais estão transformando a IA em um ralo invisível de orçamento corporativo**, suscetível a cortes sumários pelo *CFO* na primeira oscilação de mercado.



## Análise Estratégica e Implicações de Mercado

Para os **Conselhos de Administração e CIOs**, esta é a **métrica mais perigosa de todo o relatório**. O fato de 55,1% das empresas estarem queimando caixa — arcando com custos crescentes de infraestrutura e faturas de *tokens* — sem conseguir comprovar o retorno para o balanço contábil explica a paralisia orçamentária vista na Pergunta 9 (onde 30,5% das empresas admitem não ter orçamento definido para IA).

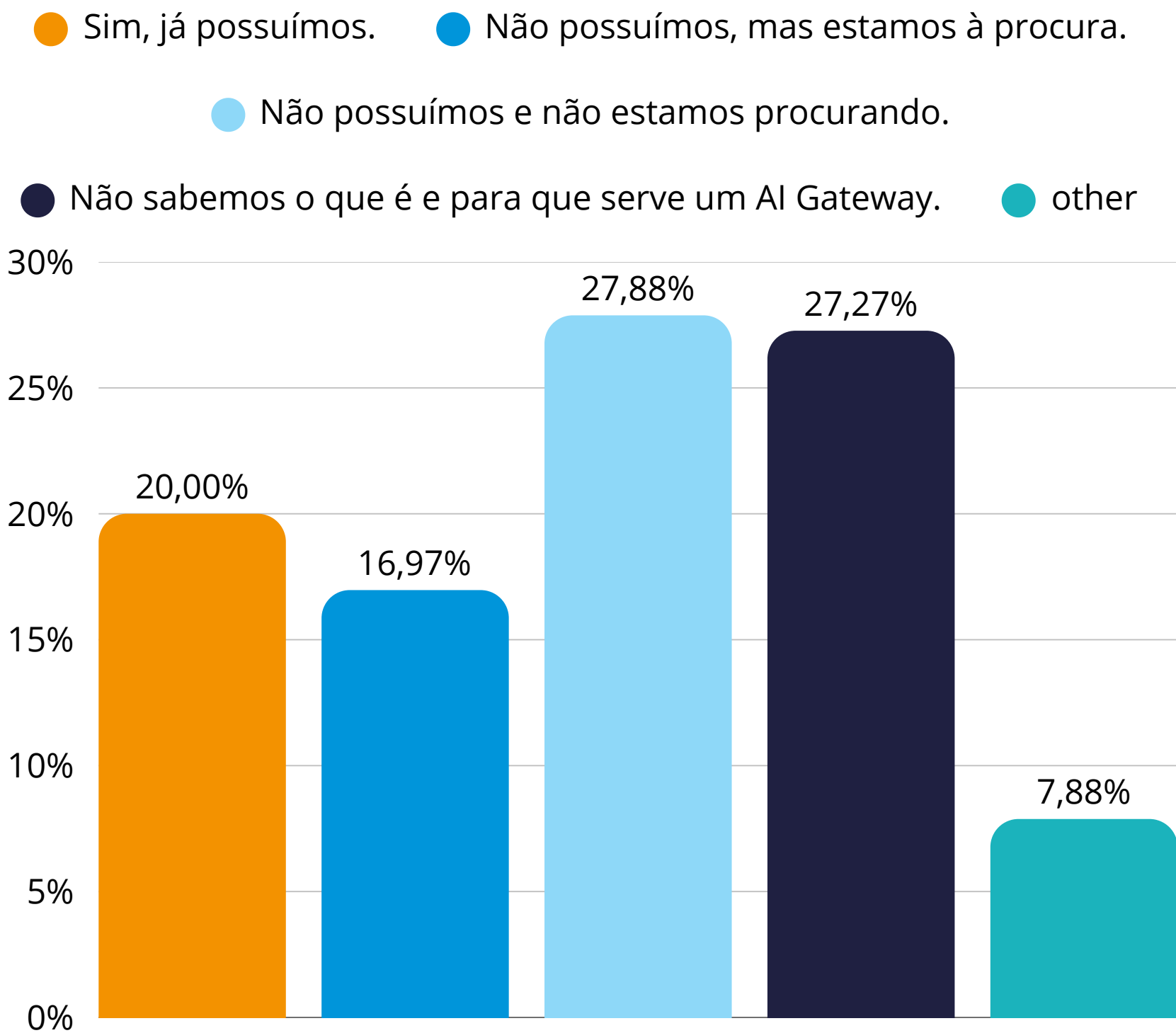
O ganho de produtividade gerado pela IA no dia a dia é inegável, mas, **como alertamos constantemente nos *frameworks* de Engenharia de Valor da Zappts, "produtividade invisível" que não se converte em redução de OPEX ou novo *revenue stream* não paga a conta da tecnologia**. A Transformação Agêntica exige a implementação urgente do *FinOps* para Agentes de IA (*FinAgenticAI*). Sem a adoção de "Filtros de Viabilidade severos" (*Kill Gates*) que cancelem impiedosamente projetos que não provem o seu ROI nos primeiros 90 dias, a liderança de TI perderá a confiança do Board e terá os seus orçamentos de inovação sumariamente cortados no próximo ciclo fiscal.



## Sua empresa já possui ou está buscando uma solução de Agentic AI Gateway para gerenciar, proteger e monitorar o uso de IA?

**Risco Sistêmico: 55% expõem dados sensíveis operando sem um AI Gateway**

A radiografia sobre a infraestrutura técnica de gestão em 2026 revela um amadorismo arquitetural preocupante. Uma parcela de **27,9%** das corporações decreta que **"não possui e não está procurando"** um Gateway de IA , enquanto outros **27,3%** sequer passaram da linha de partida, admitindo: **"não sabemos o que é e para que serve um AI Gateway"**. Somados, temos **55,2%** do mercado operando sem a blindagem essencial. O grupo de vanguarda, que afirma **"já possuir"** a solução, representa exatos **20%** , enquanto os que **"estão à procura"** somam **17%**. Os **7,9%** restantes se pulverizam em respostas como "não tenho visibilidade" ou desconhecimento do tema.



Q16. Sua empresa já possui ou está buscando uma solução de Agentic AI Gateway para gerenciar, proteger e monitorar o uso de IA?



## Comparação Histórica (2024 - 2025 - 2026)

Esta métrica específica de infraestrutura foi introduzida no panorama de 2026 porque a natureza do problema mudou. Em 2024 e 2025, quando as empresas citavam "governança", estavam referindo-se a PDFs, políticas do RH e cartilhas de compliance. O mercado tentava conter o Shadow AI com bloqueios de firewall. Em 2026, a realidade bateu à porta: **governança em Inteligência Artificial não se faz apenas com documentos, faz-se com código e infraestrutura**. O fato de 20% do mercado já possuir um AI Gateway comprova que o topo da pirâmide entendeu que a orquestração de múltiplos agentes (MAS) exige uma camada de controle centralizada, superando a ingenuidade dos pilotos de 2025.



## Análise Setorial

A análise dos dados sobre a infraestrutura de controle (**Agentic AI Gateway**) consolida o abismo arquitetural e de segurança que separa os líderes digitais do restante do mercado. O setor **Financeiro e de Seguros** lidera com folga a maturidade de infraestrutura, com 40,91% das organizações afirmando que já possuem uma solução de Gateway implementada. A vertical de **Tecnologia da Informação** acompanha essa consolidação, registrando 27,66% de posse imediata e outros 14,89% ativamente à procura. Para essa vanguarda madura, **o Gateway tornou-se uma peça indispensável e obrigatória na arquitetura: é o único componente capaz de centralizar o tráfego, aplicar *Guardrails* determinísticos, mitigar o vazamento de dados sensíveis e controlar as faturas de tokens de múltiplos modelos em tempo real.**

Por outro lado, o restante da economia opera em um perigoso "apagão de infraestrutura", onde a própria existência de uma camada de controle para agentes é um conceito desconhecido. O setor de **Governo** atinge inércia absoluta na opção "Não possuímos e não estamos procurando", seguido pelo desinteresse ou desconhecimento em massa no **Varejo** (onde 36,36% não sabem o que é e outros 36,36% não procuram) e em **Serviços** (37,5% não procuram). O cenário de desconhecimento técnico profundo também asfixia setores de infraestrutura crítica e biológica, com **Energia** registrando 66,67% e a **Saúde** amargando 46,15% de respostas na opção "Não sabemos o que é e para que serve um AI Gateway". A **Indústria** tenta reagir tardiamente, com 23,81% à procura, mas ainda tem um terço do setor (33,33% operando no escuro. A implicação executiva é severa: ao conectarem LLMs diretamente aos seus sistemas legados sem o "pedágio" centralizador de um Gateway, esses setores tradicionais acumulam um débito técnico catastrófico, ficando totalmente expostos a ataques de *Prompt Injection* e sem qualquer auditoria sobre quais dados corporativos estão sendo enviados para APIs de terceiros.



# Principais desafios: Infraestrutura de Controle

## Análise Estratégica e Implicações de Mercado

Para CTOs e CISOs, a correlação entre esta pergunta e o fracasso do mercado no mapeamento do ROI (Pergunta 16) é cirúrgica. **É matematicamente impossível fazer o *FinOps* de Agentes de IA (*FinAgenticAI*) ou garantir *cybersecurity* (prevenção contra injeção de *prompts* e vazamento de dados) se você não possui uma camada de *Gateway* interceptando as chamadas para as LLMs.** As 55,2% de empresas que não sabem o que é ou não buscam essa solução são as mesmas que vão assustar o CFO com a fatura estourada de tokens no fim do ano.

Na Zappts, resolvemos esse abismo estrutural através do ***Agents Control Plane (ACP)***. A Transformação Agêntica segura exige um ponto único de comando onde a liderança consiga aplicar "Guardrails Determinísticos", rotear o tráfego entre modelos diferentes para otimizar custos (*Model Routing*) e auditar latência em tempo real. **Lançar dezenas de Agentes departamentais diretamente nas APIs das Big Techs sem um Gateway no meio não é estratégia de inovação; é negligência arquitetural grave.**







O Panorama da IA no Brasil 2026 confirma que a Inteligência Artificial entrou definitivamente na agenda estratégica das empresas. O desafio deixou de ser experimentar novas tecnologias e passou a ser criar as condições necessárias para escalá-las com segurança, governança e geração consistente de valor.

As principais barreiras não estão mais na disponibilidade de modelos ou talentos, mas na maturidade da arquitetura, na qualidade dos dados, na governança e na capacidade de medir resultados. Enquanto organizações maduras avançam na adoção de agentes de IA integrados aos processos de negócio, grande parte ainda enfrenta limitações impostas por sistemas legados, iniciativas isoladas e ausência de métricas claras de ROI.

Diante desse cenário, a pesquisa aponta quatro prioridades para acelerar a Transformação Agêntica: **estabelecer critérios claros para continuidade ou encerramento de iniciativas de IA, fortalecer a governança com mecanismos centralizados de controle, modernizar a infraestrutura de dados e APIs para suportar agentes inteligentes e promover um modelo operacional baseado na colaboração entre pessoas e IA.**

A tecnologia necessária para essa transformação já está disponível. O diferencial competitivo passa a ser a capacidade das organizações de estruturar uma estratégia consistente, transformar pilotos em escala e integrar a Inteligência Artificial ao núcleo de seus negócios. Mais do que acompanhar uma tendência, trata-se de preparar a empresa para competir em um cenário cada vez mais orientado por agentes inteligentes.



**INTELLIGENCE  
DELIVERING  
VALUE**

[www.zappts.com.br](http://www.zappts.com.br)

Zappts

# Intelligence Delivering Value

## Inteligência

Combinamos a inteligência humana com a inteligência artificial aplicada a problemas reais de negócio. Não é tecnologia por tecnologia: é estratégia, análise, decisão, planejamento e execução orientados a resultado.

## Entrega

Transformamos estratégia em entrega concreta. Tiramos a inteligência do discurso e colocamos em operação para fazer acontecer com velocidade, qualidade, governança e compromisso com o que gera impacto real.

## Valor

Para nós é o resultado final para o negócio que importa: mais receita, menos custo, mais eficiência, menos risco, mais controle e vantagem competitiva real. Valor para a Zappts não é promessa, é o efeito prático do nosso trabalho no seu negócio.





# O que fazemos



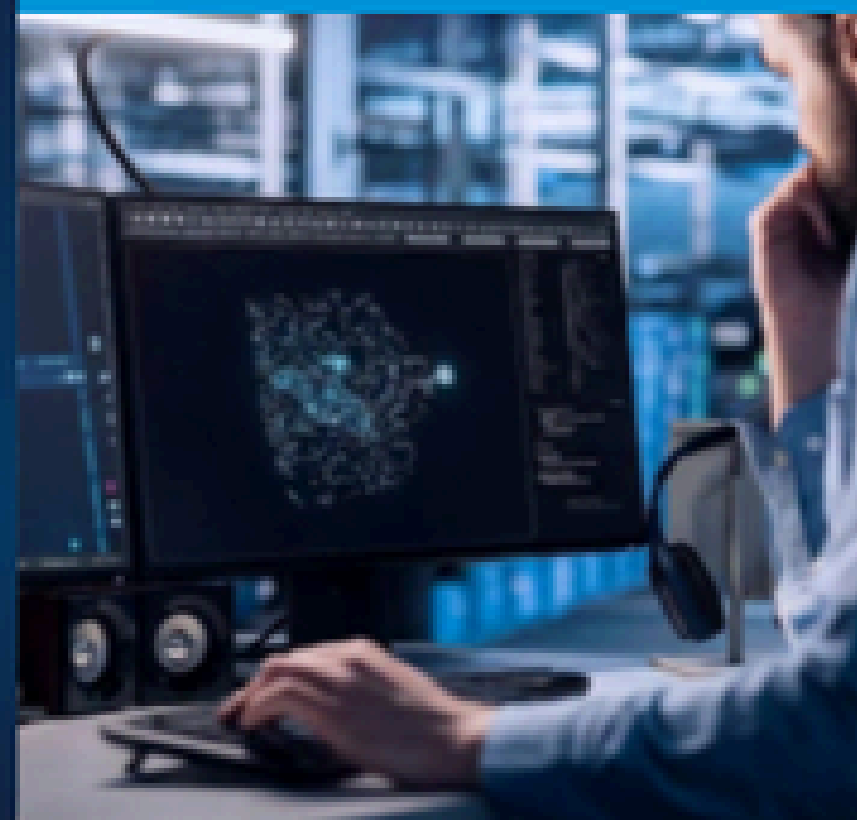
Digital Transformation  
& AI Foundation



Agentic  
Transformation



Agentic  
Engineering



People & Agents  
Augmentation



# Digital Transformation & AI Foundation

Estruturamos a base digital das empresas para acelerar eficiência, integração, escala e evolução contínua.

A Zappts moderniza sistemas, integra plataformas, evolui jornadas digitais e estrutura a fundação de dados necessária para sustentar crescimento, eficiência operacional e aplicações de IA.

Fundação de dados estruturada para sustentar a transformação digital e acelerar aplicações de IA.

Sistemas, APIs, MCPs e dados integrados para uma operação mais eficiente e conectada.

Aplicações, plataformas e jornadas digitais modernizadas, desenvolvidas e evoluídas.





# Agentic Transformation

Levamos empresas da automação tradicional para operações e jornadas impulsionadas por agentes de inteligência artificial.

A transformação agêntica é a evolução da transformação digital. A Zappts ajuda empresas a identificar, desenhar, desenvolver, implantar e escalar agentes de IA com segurança, governança e foco em valor real. Atuamos desde a estratégia até a operação contínua, preparando a organização para um novo modelo de trabalho, atendimento, decisão e execução.

**Agentes de IA implementados**  
para atuar em processos, jornadas  
e operações da empresa.

**Arquiteturas agênticas**  
estruturadas com governança,  
segurança, observabilidade e  
controle.

**Ecossistemas de agentes**  
evoluídos para ampliar  
produtividade, autonomia e escala  
operacional.





# Agentic Engineering

Modernizamos a engenharia de software com IA aplicada de forma estruturada para ganhar velocidade, produtividade e qualidade.

A Zappts aplica IA ao ciclo de engenharia para acelerar desenvolvimento, testes, documentação e sustentação, com processos, padrões e governança compatíveis com ambientes corporativos.

**Engenharia de software acelerada por IA** em desenvolvimento, testes, documentação e qualidade.

**Processos e governança** implantados para elevar produtividade com consistência e controle.

**Operação de engenharia modernizada com IA** aplicada de forma prática ao ciclo de entrega.



# People & Agents Augmentation

Escalamos a capacidade operacional e tecnológica das empresas com profissionais, squads gerenciadas e agentes de IA operando como serviço.

A Zappts combina talentos, gestão operacional e Agents as a Service para acelerar entregas, sustentar operações e ampliar produtividade com mais flexibilidade, continuidade e escala.

**Profissionais de tecnologia**  
alocados para ampliar capacidade e  
acelerar iniciativas críticas.

**Squads gerenciadas** em operação  
com liderança, governança e foco  
em resultado contínuo.

**Agents as a Service** estruturados com  
gestão, sustentação e evolução do  
ciclo de vida dos agentes.



# LABZ

LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO EM IA DA ZAPPTS

Mais 2.500 líderes  
capacitados em  
Agentes de IA



- Letramento para **times técnicos e de negócios.**
- Conceitos de **IA, Machine & Deep Learning, Gen AI, Agentes Inteligentes, MCP, etc.**
- **Hands-on** com criação dos primeiros agentes.
- **Desenvolvimento de POCs** em conjunto, durante os treinamentos.
- **Integração** de times e **resultados concretos** cocriados e entregues em **um dia.**





**INTELLIGENCE  
DELIVERING  
VALUE**

 [/zappts](#)

 [@zappts](#)

 [zappts@zappts.com.br](mailto:zappts@zappts.com.br)

[www.zappts.com.br](http://www.zappts.com.br)