



Desafios e os potenciais da IA generativa no Brasil:

como ter vantagem competitiva

Brasil



A IA generativa (GenAI) está transformando o espaço de trabalho - e a sociedade - em um ritmo vertiginoso, introduzindo uma nova forma de interação entre humanos e tecnologia. Com base em novas pesquisas, este relatório aponta os desafios e as oportunidades que os negócios enfrentam com a implementação dessa tecnologia pioneira. Além disso, o relatório destaca as melhores práticas de IA generativa: a forma ideal de usar a tecnologia e, ao mesmo tempo, acelerar a inovação nos negócios, protegendo os dados e aumentando a confiança em períodos dinâmicos.





Conteúdos

01

Prefácio

Por André Novo, country manager do SAS no Brasil

O advento da inteligência artificial generativa vem revolucionando o cenário da produtividade humana e empresarial. Ao embarcarmos nessa jornada transformadora, é indispensável reconhecer tanto o potencial ilimitado da nova tecnologia quanto os desafios que a acompanham.

Este relatório se baseia em um novo levantamento com 100 organizações brasileiras. Avaliamos seus planos atuais para a implementação da IA generativa, revelamos como a tecnologia se integra a planejamentos estratégicos e exploramos problemas específicos enfrentados ao longo do processo. Com uma análise meticulosa, examinamos o pulso do mercado – com insights sobre o sentimento predominante em relação a IA generativa e os entraves enfrentados pelas organizações conforme integram a tecnologia às operações.

Desde discussões sobre orquestração, governança e privacidade de dados a considerações sobre alucinações (resultados incorretos ou enganosos gerados por modelos de linguagem) e implicações de custos, o relatório oferece uma análise detalhada dos desafios que as empresas devem driblar e as oportunidades disponíveis para aumentar produtividade e vantagem competitiva.

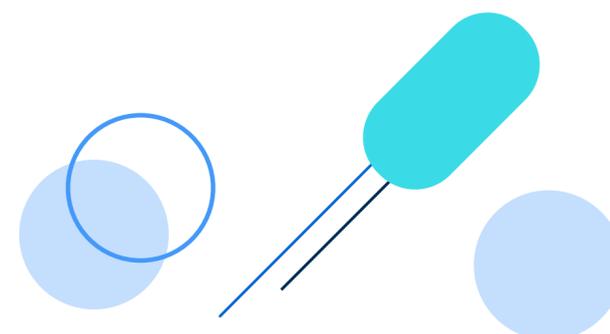
Com esse estudo, descobrimos um caminho para conquistar vantagem competitiva – o que revelou não só as melhores práticas, como também estratégias de sucesso para o cenário tecnológico do futuro.



Este relatório apresenta as melhores práticas e insights estratégicos voltados à capacitação dos negócios para o aproveitamento de todo o potencial da IA generativa. Ao adotar essas práticas, as organizações poderão não só superar obstáculos como também se posicionar na vanguarda da inovação, impulsionando um sucesso sustentável em um cenário cada vez mais competitivo.

O relatório apresenta:

- Os investimentos estratégicos feitos pelas empresas para aproveitar o potencial único da IA generativa.
- Formas de identificar os melhores casos de uso de IA generativa para que o negócio obtenha ROI mais rápido.
- Quais dados e técnicas de IA podem ajudar a aumentar a precisão e a explicabilidade dos LLM.
- Formas de combinar IA generativa com sistemas de fluxo de trabalho baseado em IA para facilitar resultados mensuráveis.
- Como preparar a organização em uma era de grandes e interessantes incertezas.



02

Sumário executivo

Desde o lançamento do ChatGPT, em novembro de 2022, a IA generativa emergiu como uma tecnologia de potencial extraordinário. Tomadores de decisão reconhecem que a IA generativa pode promover inovação, novas experiências de conversação e eficiência operacional.

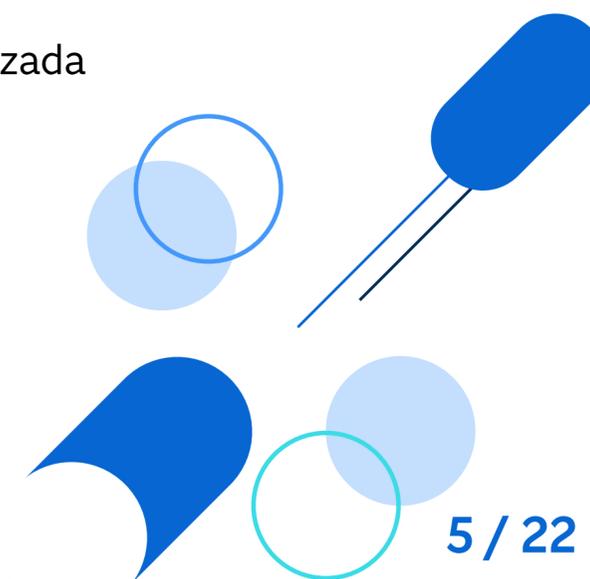
Nosso levantamento indica que as empresas que aderiram à GenAI estão desfrutando de grandes benefícios.



No entanto, com mais ênfase e investimento em IA generativa, muitas empresas encontram desafios na implementação. São problemas que geram perda de recursos, desencorajam os clientes e até mesmo colocam as empresas em risco de compliance. Em organizações com projetos de GenAI, 33% consideram um desafio integrar a tecnologia aos sistemas existentes e 39% se deparam com custos excessivos. Esses pontos devem ser resolvidos de forma mais eficaz no estágio inicial, de preferência antes que a IA generativa seja implementada e os recursos substanciais, investidos.

Há quatro etapas para obter sucesso com o seu investimento em IA generativa:

1. Implementação estratégica
2. Governança abrangente
3. Integração tecnológica
4. Orientação especializada



03

O pulso do mercado brasileiro

No Brasil, os negócios registram benefícios expressivos com a GenAI. A grande maioria, 93%, relatou melhor experiência e satisfação dos funcionários, 87% afirmaram que os custos operacionais foram reduzidos e 76% disseram que a retenção de clientes aumentou.

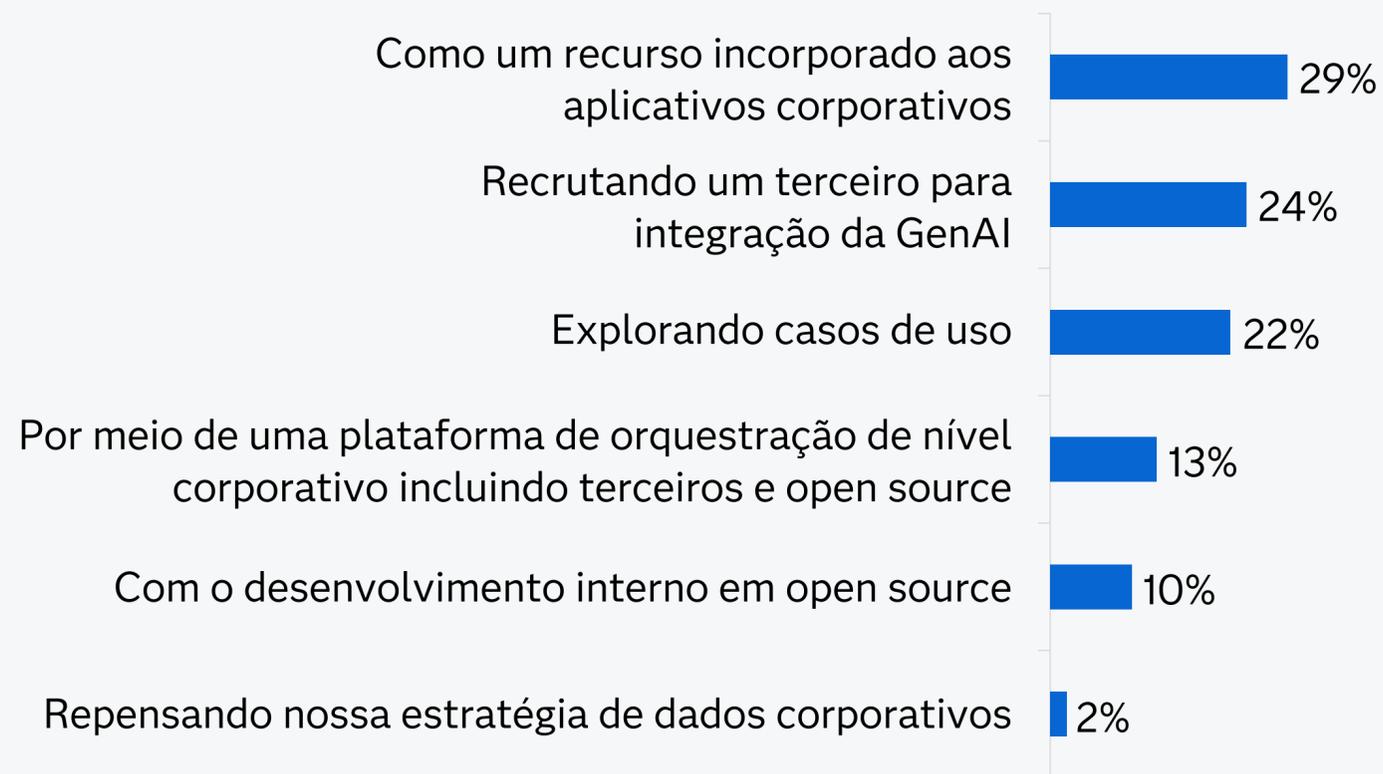
Não surpreende que a tecnologia tenha sido rapidamente adotada por empresas em todo o país. Nosso estudo indica que quase metade das empresas (46%) já iniciou a implementação da IA generativa, incluindo 8% que integraram totalmente a tecnologia em escala corporativa. A grande maioria (77%) vem investindo em IA generativa para 2024/25. Praticamente uma em cada cinco planeja implementar a GenAI em nível corporativo, e 69% estão em processo ou planejam iniciar projetos para criar seus próprios LLMs internamente.

As organizações têm usado – ou planejam usar – a IA generativa em vários departamentos. Cerca de 88% dos entrevistados implementaram ou planejam implementar a GenAI na área de marketing. Para vendas, o número é de 84%, TI, 76%, financeiro, 75% e produção, 74%. Mesmo nos departamentos em que a adoção da GenAI é menos provável, muitas organizações já usam ou planejam incorporá-la: 51% no RH e 46% nos departamentos jurídicos. Quase um quinto da força de trabalho (21%) atualmente usa ferramentas de IA generativa para gerar texto, imagens ou vídeo, pelo menos uma vez por dia.

Com a adoção da IA generativa, as empresas buscam entender como usá-la de forma segura e ética. Mais da metade (53%) tem uma política de uso em vigor que deve ser seguida pela equipe, indicando que, mesmo quando a governança é irregular, os líderes estão se esforçando para padronizar o uso da GenAI. Mais de um terço (37%) planeja contar com terceiros para garantir o máximo de aproveitamento do potencial da IA generativa.

Muitos estão recrutando terceiros para dar suporte à integração da GenAI, inclusive via plataformas de orquestração.

Como você imagina o crescimento da GenAI em seus processos de negócios?



04

Estratégias para a adoção bem-sucedida

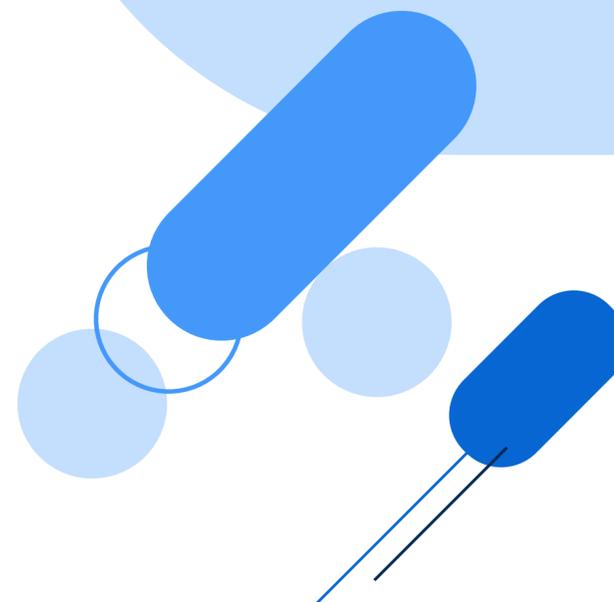
As empresas têm corrido para investir na GenAI: nossa pesquisa mostra que 77% das empresas brasileiras estão se comprometendo financeiramente com a tecnologia de ponta em 2024/25. Mas o que significa uma implementação bem-sucedida?

De acordo com nosso estudo, apesar de as organizações almejarem atingir esse sucesso, elas esbarram em obstáculos em quatro importantes áreas de implementação.

- **Obtenção de valor:** converter a implementação em benefícios mensuráveis
- **Aumento da confiança no uso de dados e compliance:** integrar confiança em seus resultados comerciais
- **Orquestração de GenAI em sistemas e processos existentes:** garantir que sistemas e ferramentas não limitem o potencial da tecnologia
- **Talentos e competências:** identificar os talentos qualificados e capazes para apoiar a estratégia de GenAI

Como são esses desafios na prática e quais as soluções?

Para maximizar a produtividade, a IA generativa deve ser integrada perfeitamente aos processos e sistemas de negócios. Seu desempenho deve ser confiável, transparente e ético, acelerando a produtividade e melhorando a experiência do cliente, além de agregar valor mensurável às partes interessadas.

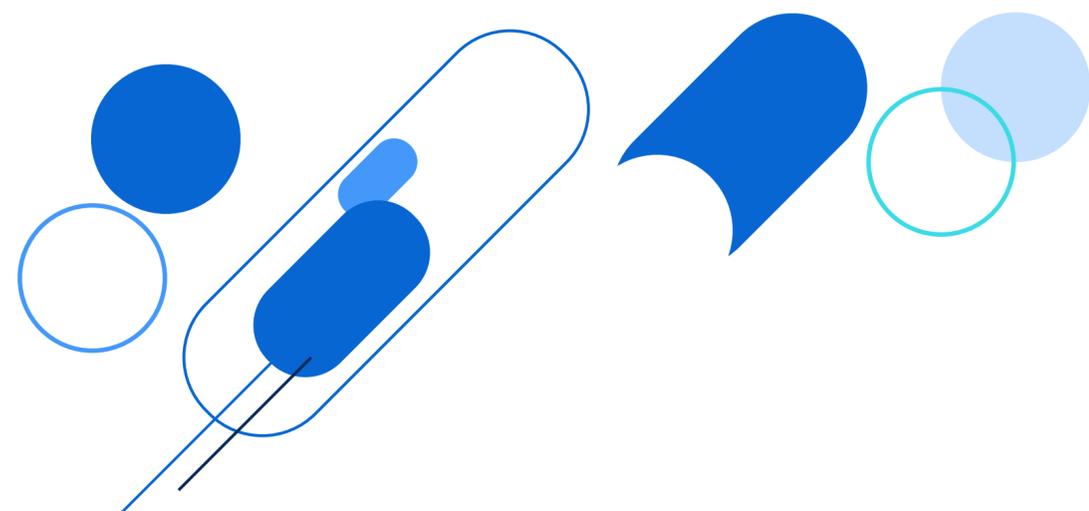


Obtenção de valor: converter a implementação em benefícios mensuráveis

Alcançar um retorno de investimento sólido para a GenAI

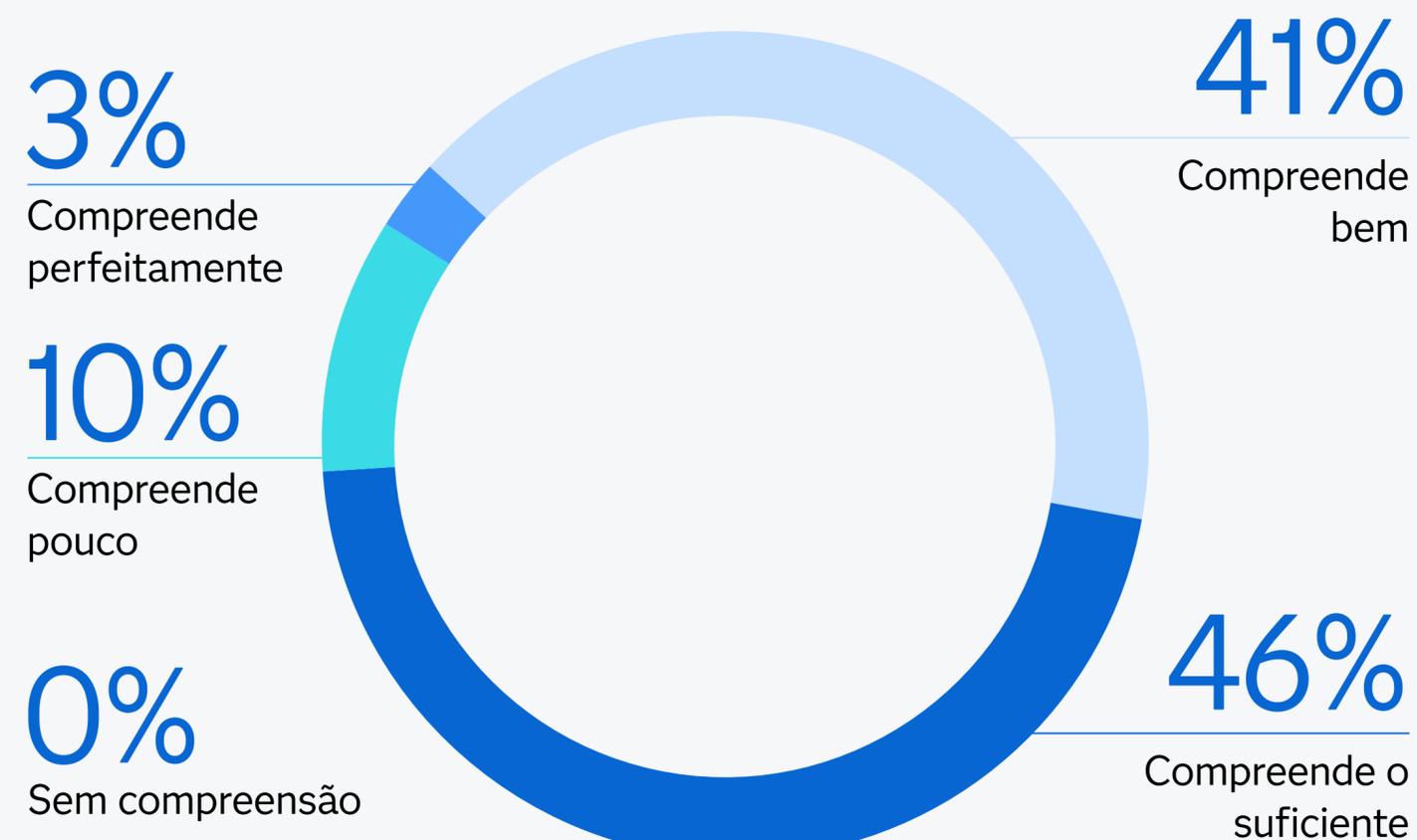
O investimento ideal em inteligência artificial generativa apresenta oportunidades claras de eficiência e melhor experiência do cliente, mas muitas organizações relatam falhas no pensamento estratégico que afetam o sucesso da implementação.

- Quase todos os tomadores de decisões seniores de tecnologia **(97%)** reconhecem que não compreendem totalmente a GenAI ou seu eventual impacto nos processos de negócios.
- Metade **(51%)** enfrenta desafios na transição do conceito para o uso prático da GenAI
- Mais de um terço **(39%)** prevê – ou já teve - dificuldades para comprovar que a GenAI gera ROI significativo.
- Quase metade das organizações brasileiras **(47%)** não tem uma política de uso de IA generativa em vigor para adesão da equipe.



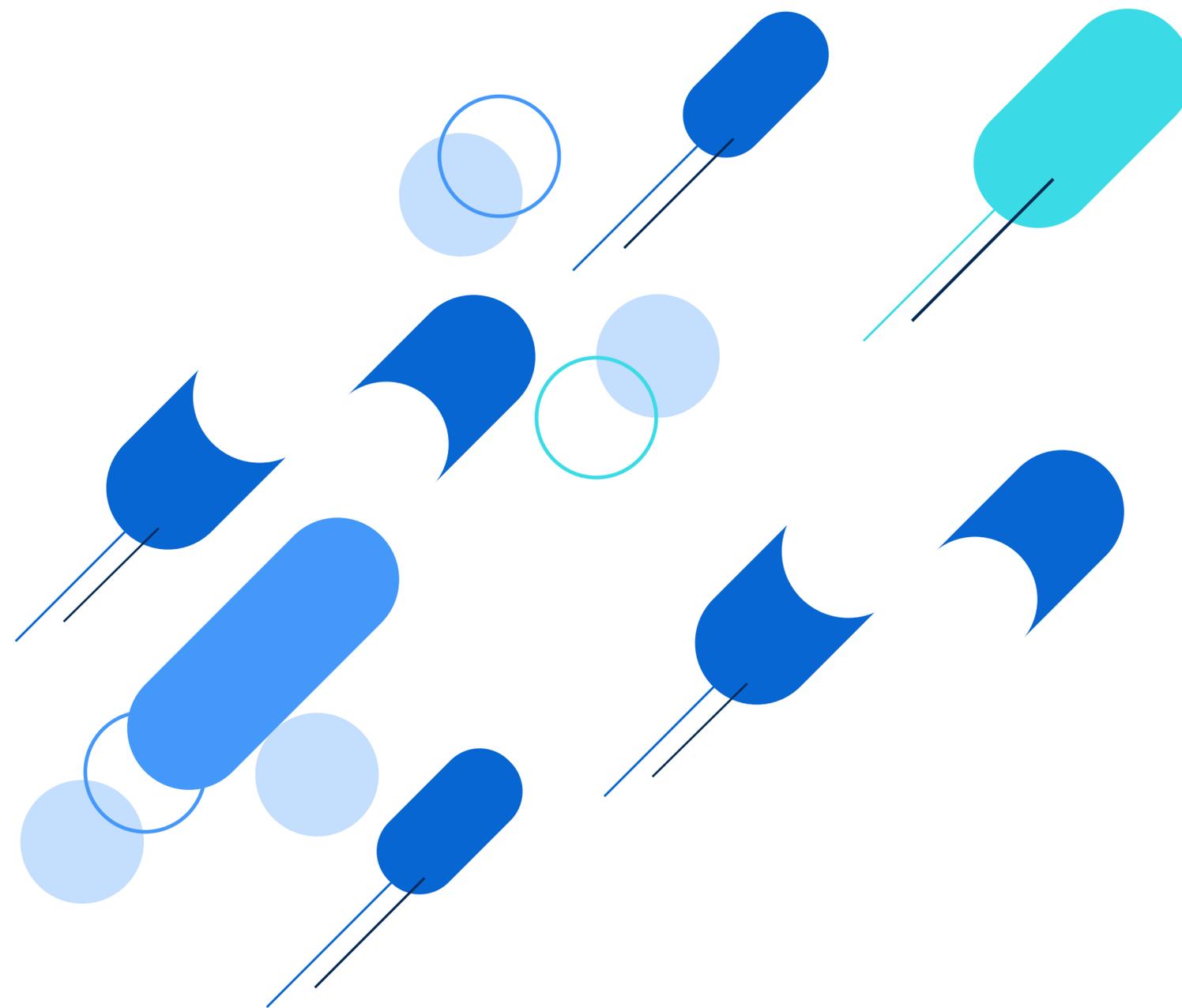
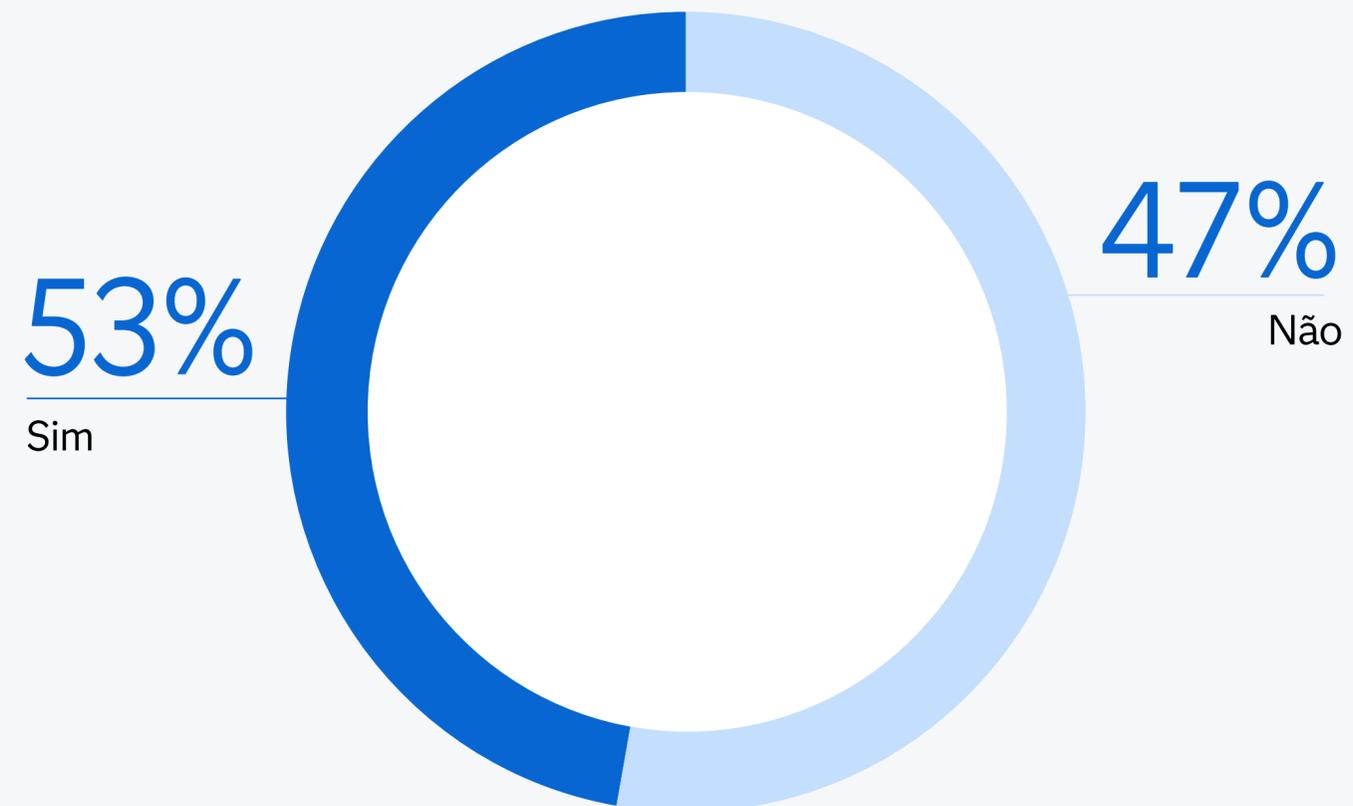
Quase todos os tomadores de decisões seniores de tecnologia **(97%)** reconhecem que não compreendem totalmente a IA generativa ou seu eventual impacto nos processos de negócios

Como você classificaria seu conhecimento pessoal sobre a GenAI e seus possíveis impactos nos processos de negócios?



Quase metade (47%) não tem uma política de uso de IA generativa em vigor para a adesão da equipe.

Sua organização tem uma política de GenAI que determina como os funcionários podem ou não usá-la nos negócios?



Insight 1:

Certifique-se de que os principais tomadores de decisão tenham conhecimento de IA antes de elaborar uma estratégia ampla de IA generativa. Isso exige tempo e, normalmente, o auxílio de especialistas externos.

Insight 2:

Identifique o melhor caso de uso para IA generativa para conseguir ROI com agilidade.

Muitas organizações que se propõem a implementar IA generativa, imediatamente pensam em limpar os dados que já possuem. Contudo, uma abordagem mais interessante seria identificar casos de uso de alto impacto para a tecnologia e, assim, entregar retorno sobre o investimento o quanto antes.

Aumento da confiança no uso de dados e compliance

Integrar credibilidade a seu investimento tecnológico

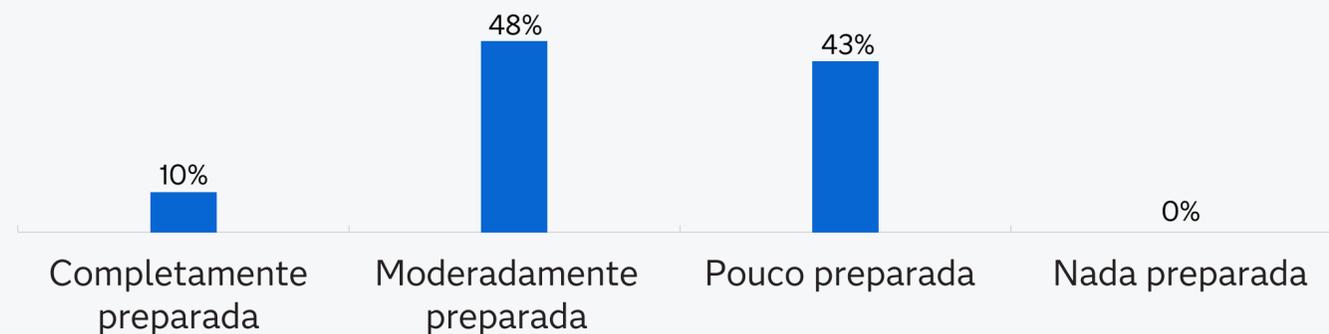
Quando o investimento em IA generativa tem um desempenho consistente, transparente e ético, as empresas percebem os benefícios. No entanto, muitas não têm supervisão total da tecnologia e a maioria corre o risco de não cumprir com a regulamentação.

Nosso levantamento descobriu que:

- Apenas uma em dez organizações **(10%)** se preparou para cumprir com as regulamentações da IA generativa.
- **98%** das empresas não têm uma estrutura de governança abrangente para GenAI
- Apenas uma em 20 organizações **(5%)** oferece um alto nível de treinamento sobre governança e monitoramento da IA generativa
- Mais de nove em dez dos entrevistados se preocupam com a segurança dos dados **(91%)** e oito em dez, com privacidade dos dados **(81%)** no uso da GenAI dentro da organização
- Menos de uma em 20 organizações tem um sistema confiável para medir viés **(4%)** e risco de privacidade **(4%)** em LLMs.
- Mais de oito em cada dez organizações **(84%)** não são capazes de monitorar continuamente os sistemas de GenAI.

Apenas uma em dez empresas se preparou para cumprir com as regulamentações atuais e futuras referentes à IA generativa

Quão preparada está sua organização para cumprir com as regulamentações atuais e futuras relativas à GenAI?

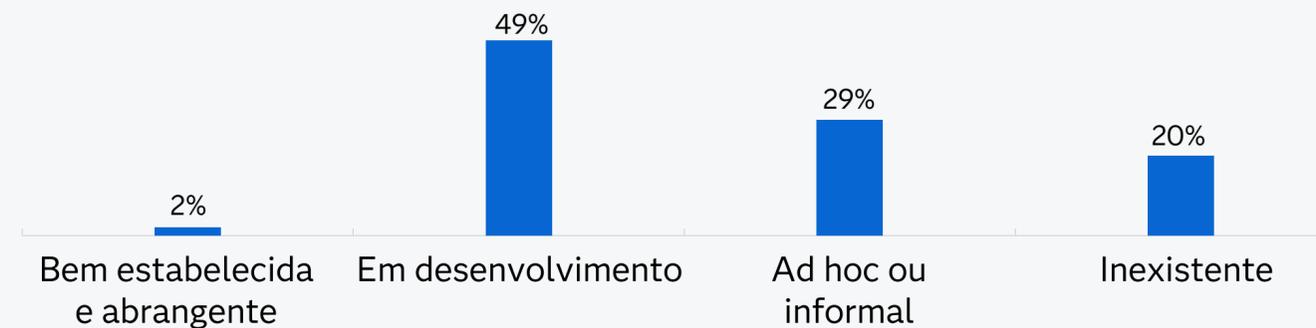


A maioria das organizações não tem uma estrutura de governança abrangente para IA e GenAI.

Como você descreveria sua atual estrutura de governança de GenAI/IA??

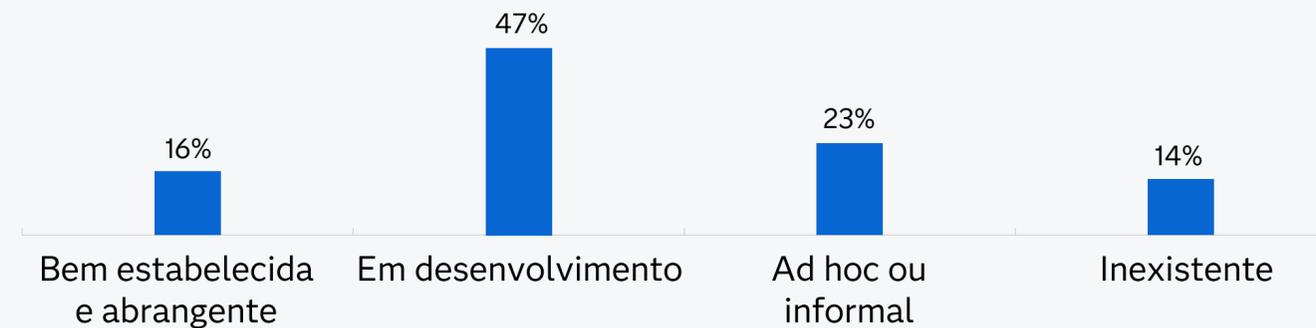
Gen AI

Estrutura de governança



Inteligência Artificial (IA)

Estrutura de governança

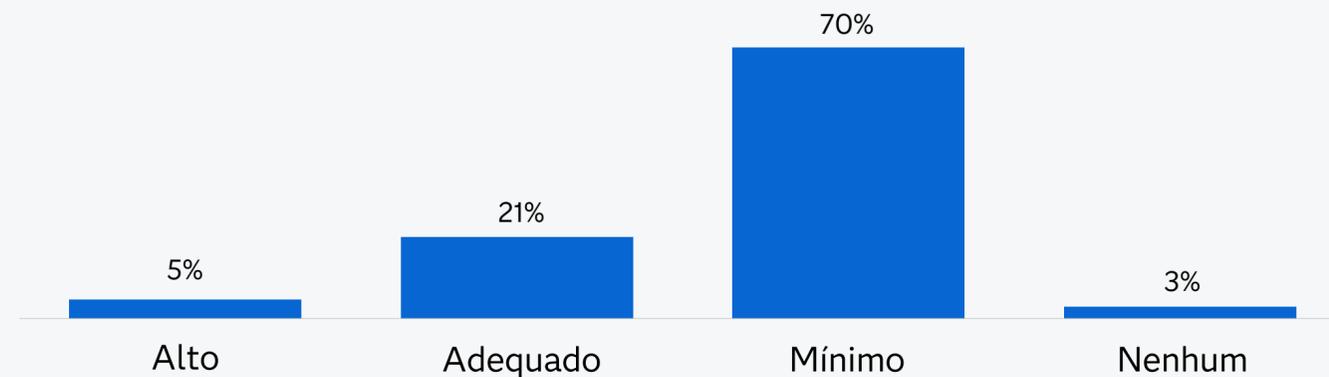


Apenas uma em 20 organizações oferece um alto nível de treinamento sobre governança e monitoramento

Qual o nível de treinamento que sua organização tem atualmente referente à governança e ao monitoramento da GenAI/AI?

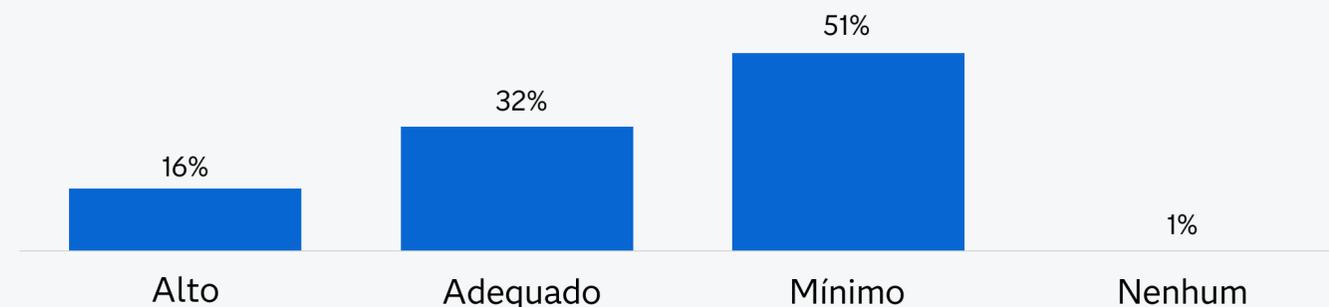
GenAI

Treinamento em governança e monitoramento



Artificial Intelligence (AI)

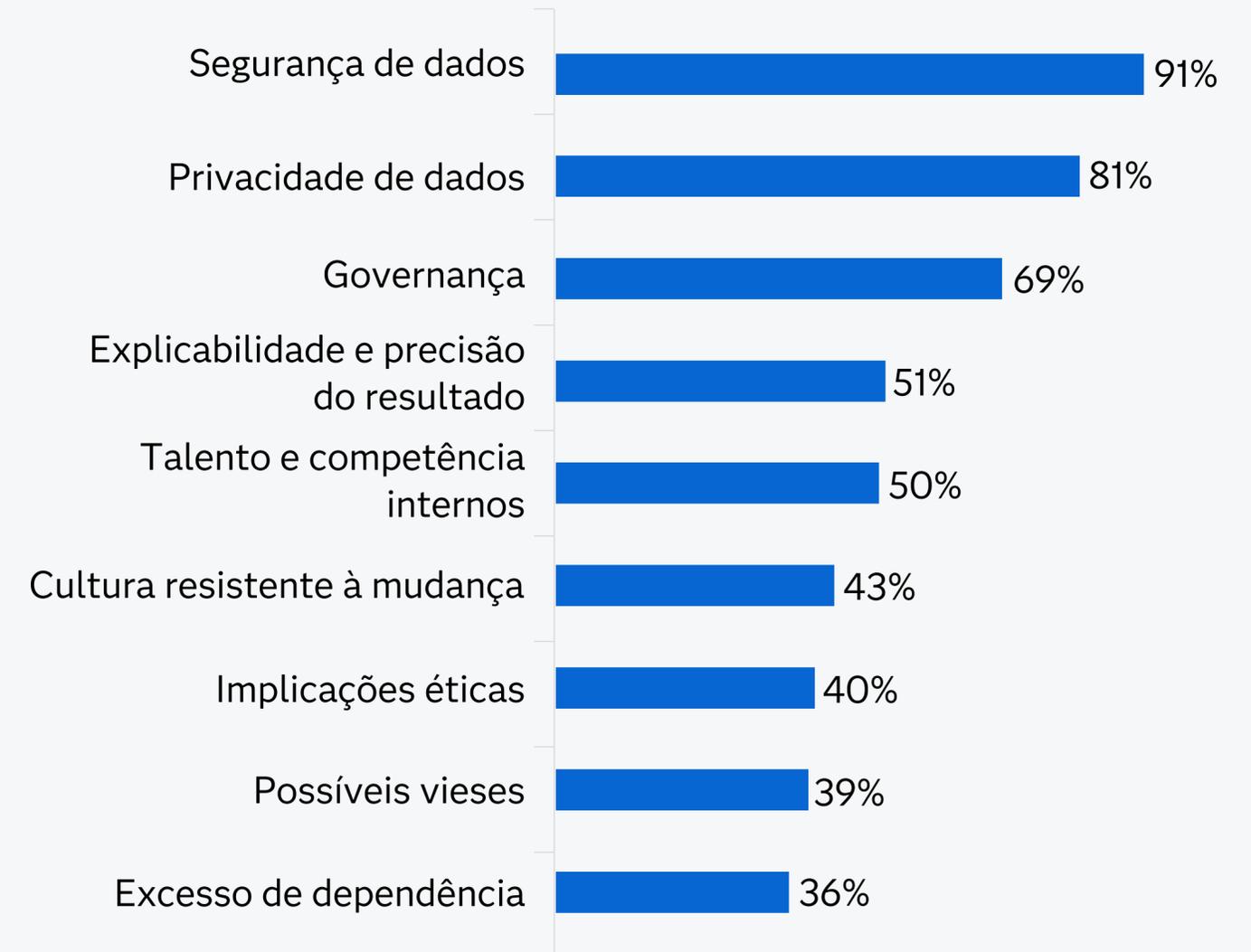
Treinamento em governança e monitoramento



Mais de nove em dez dos entrevistados se preocupam com a segurança dos dados (91%) e oito em dez, com privacidade dos dados (81%) no uso da GenAI dentro da organização

Quais são suas preocupações em relação ao uso da GenAI em sua organização??

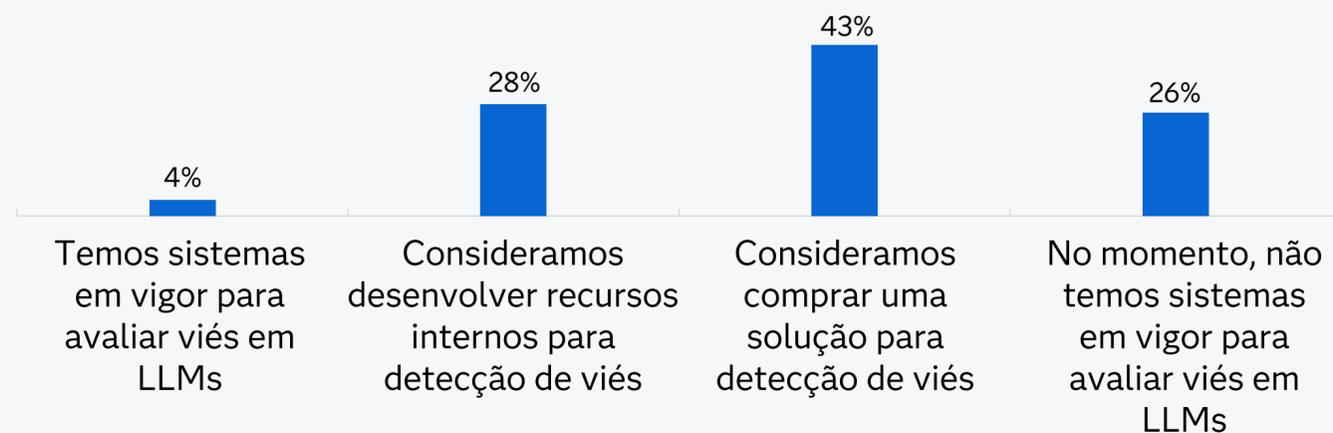
Rank 1/2/3/4/5 Summary



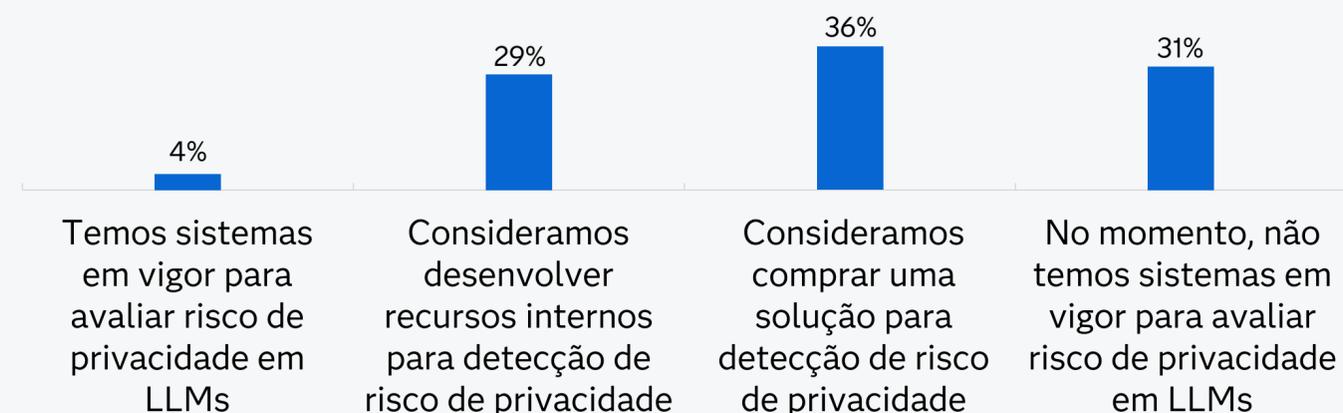
Menos de uma em 20 organizações tem um sistema confiável para avaliar viés (4%) e risco de privacidade (4%) em LLMs.

Como você avalia sua capacidade de avaliar viés em LLMs e risco de privacidade em sua organização?

Capacidade de avaliar viés em LLMs



Capacidade de avaliar risco de privacidade em LLMs



Mais de oito em dez organizações (84%) não são capazes de monitorar continuamente os sistemas de GenAI



Em todas as empresas, o uso da IA generativa causa preocupações sobre privacidade dos dados, segurança, falta de governança, dependência da tecnologia e seu potencial de amplificar vieses. No entanto, muitas não estão devidamente preparadas para cumprir com as regulamentações, não possuem governança de GenAI em vigor ou opções de monitoramento. Nossa pesquisa demonstra que as empresas têm pressa para adotar a GenAI antes de estabelecer sistemas adequados de governança, o que pode resultar em problemas sérios de qualidade e compliance.

Insight 3:

Ferramentas de gestão de dados são essenciais para garantir que os LLMs sejam alimentados com dados e prompts da mais alta qualidade – dados que sejam auditáveis e rastreáveis.

Essas ferramentas oferecem privacidade e segurança ao usuário com medidas de proteção de dados robustas, incluindo minimização, anonimização e criptografia de dados, garantindo a preservação de informações sigilosas. Além disso, fluxos de trabalho podem ser automatizados para a rota mais curta e direta para criar ou ajustar um LLM.

Insight 4:

Ferramentas de gestão e análise de dados podem ajudar a minimizar possíveis vieses nos dados brutos que alimentam os LLMs.

Essas ferramentas conseguem detectar discrepâncias e fontes tendenciosas nos dados brutos usados para treinar grandes modelos de linguagem.

Integração tecnológica

Certifique-se de que seus sistemas e ferramentas não limitem o potencial da IA generativa

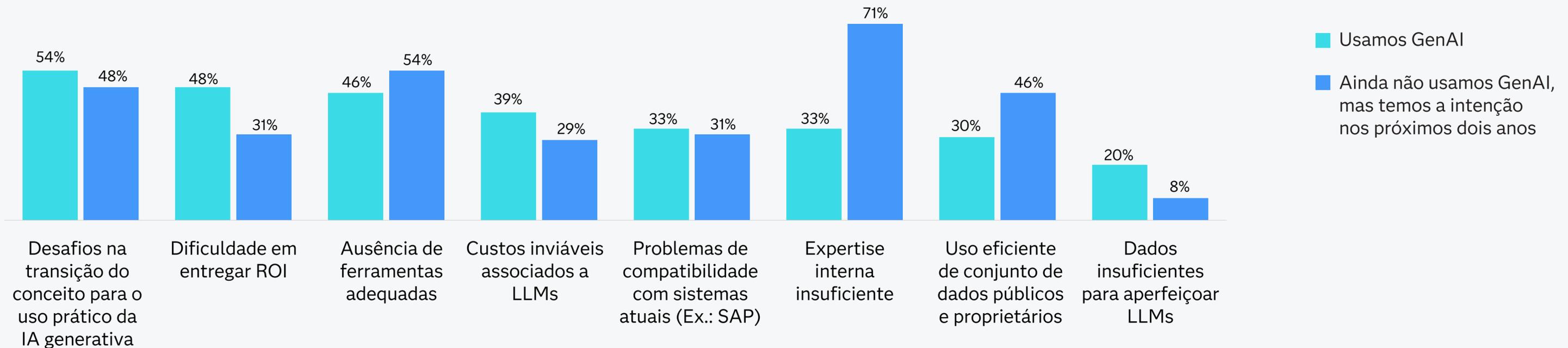
O ideal é que a IA generativa seja integrada perfeitamente aos processos e sistemas do negócio. No entanto, muitas empresas têm dificuldades na integração da tecnologia com tarefas e ferramentas existentes.

Nosso estudo revelou que:

- Quase metade dos tomadores de decisão (49%) afirma não ter as ferramentas adequadas para implementar a GenAI.

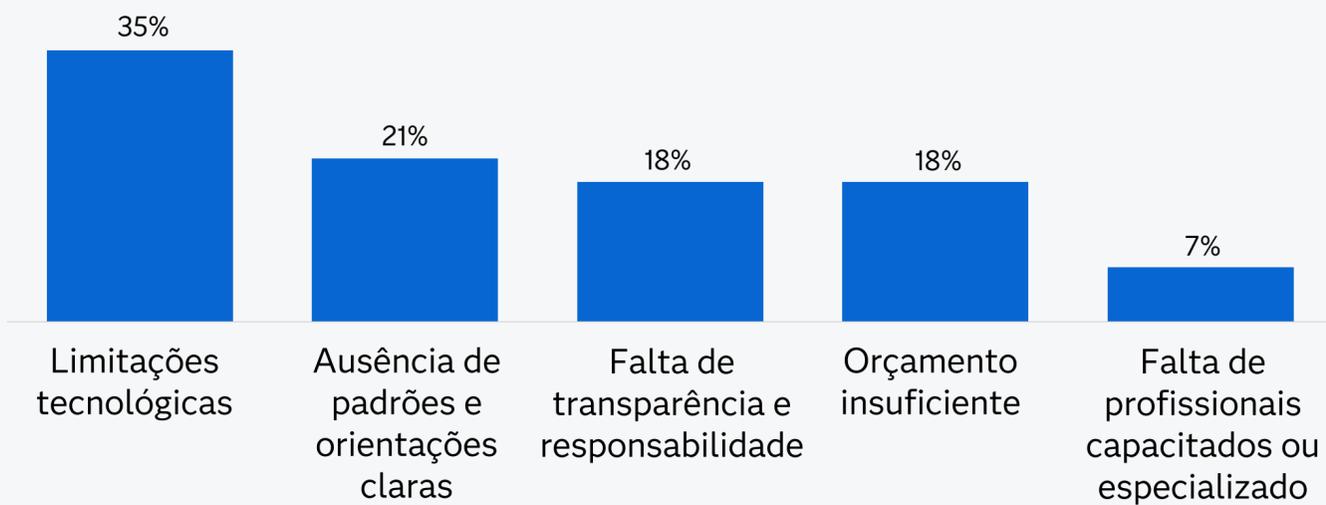
- Um terço (34%) enfrenta problemas de compatibilidade quando tenta integrar a GenAI aos seus sistemas atuais.
- 4 em 10 tomadores de decisão (40%) se deparam com obstáculos ao usar conjuntos de dados públicos e proprietários de forma eficaz.
- Cerca de um terço (35%) afirma que o maior desafio para o monitoramento da GenAI são as limitações tecnológicas.

No Brasil, tomadores de decisão relatam falta de conhecimento suficiente ou de ferramentas apropriadas para a GenAI ou enfrentam desafios na transição do conceito para o uso prático da IA generativa



Pouco mais de um terço dos negócios encontram desafios tecnológicos quando se propõem a implementar e utilizar a IA generativa

Qual seria o seu maior desafio na implementação de governança e monitoramento eficazes para a GenAI?



Insight 5:

Certifique-se de que os fornecedores do software de GenAI trabalhem com os fluxos de trabalho e as plataformas de tomada de decisão existentes.

A IA generativa é a colaboradora ideal para a hiper automação - promovendo a automação de todas as tarefas viáveis de uma organização. Ela é excepcional na síntese de grandes quantidades de dados usados em fluxos de trabalho de tomada de decisões, permitindo interações em tempo real alinhadas aos processos comerciais selecionados.

Insight 6:

Alavancar um sistema de fluxo de trabalho decisório para incorporar a GenAI aos processos existentes facilita a mensuração dos resultados.

Os LLMs só executam algumas tarefas de um caso de uso; as organizações ainda precisam de um processo de ponta a ponta para orquestrar o ciclo de vida da IA e, ao mesmo tempo, aumentar a transparência e a governança dos LLMs.



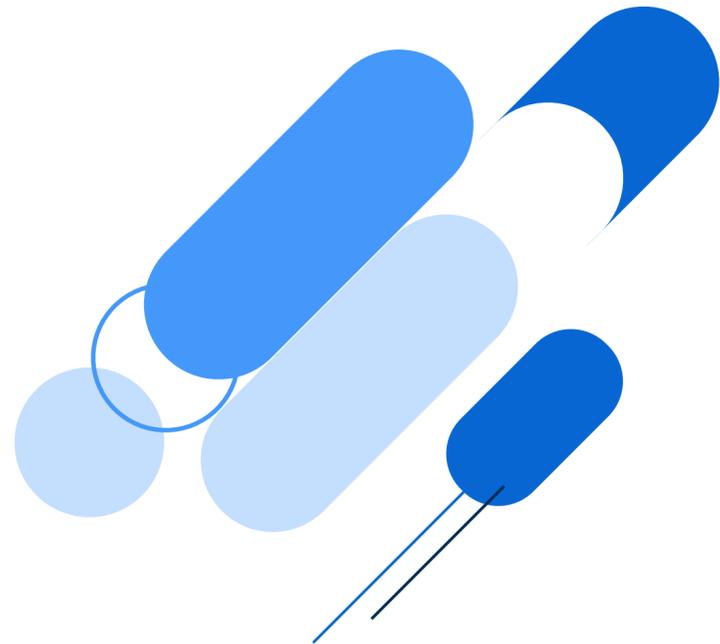
Talento e habilidades

Orquestração de IA generativa em sistemas e processos existentes

Para muitas empresas, o problema se resume à falta expertise interna em IA generativa. Com a escassez de contratações adequadas por parte dos departamentos de RH, as empresas se preocupam em não ter acesso às competências necessárias para obter o máximo de seu investimento em GenAI.

Nosso levantamento concluiu que:

- Metade das organizações **(50%)** teme a falta de competências internas para utilizar a tecnologia com eficiência.
- Mais da metade dos entrevistados **(51%)** afirma que a falta de conhecimento interno é um obstáculo para a implementação da GenAI.



51% acreditam que a falta de conhecimento interno seja um obstáculo para a implementação da GenAI

Quais obstáculos são previstos ou já foram encontrados na implementação do GenAI?

51%

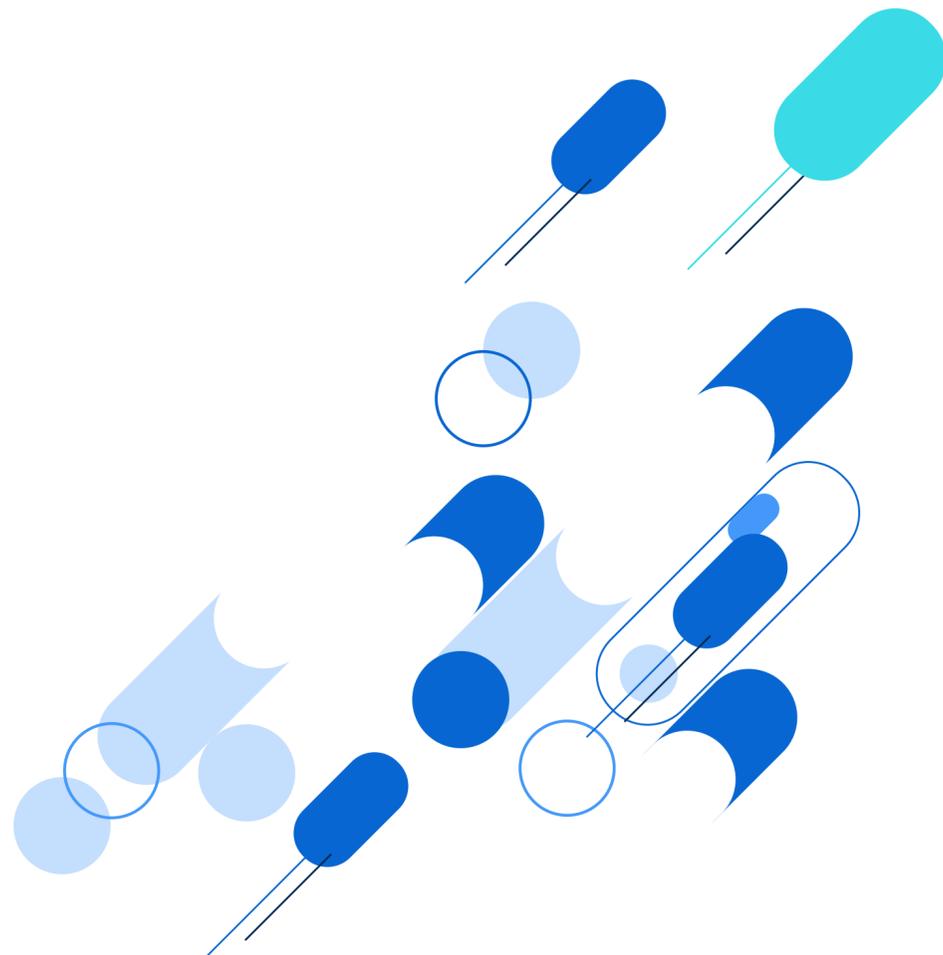
Expertise interna
insuficiente

05

O plano para conquistar vantagem competitiva

É fundamental que projetos de IA generativa sejam desenvolvidos não só para atender necessidades atuais, mas também para lidar com o crescimento e inovações futuras.

Os LLMs, sozinhos, não resolvem tarefas de negócios. O segredo está em integrá-los a processos decisórios, com camadas de orquestração e governança, usando ferramentas que agilizem tarefas do negócio e lidem com desafios de privacidade de dados.



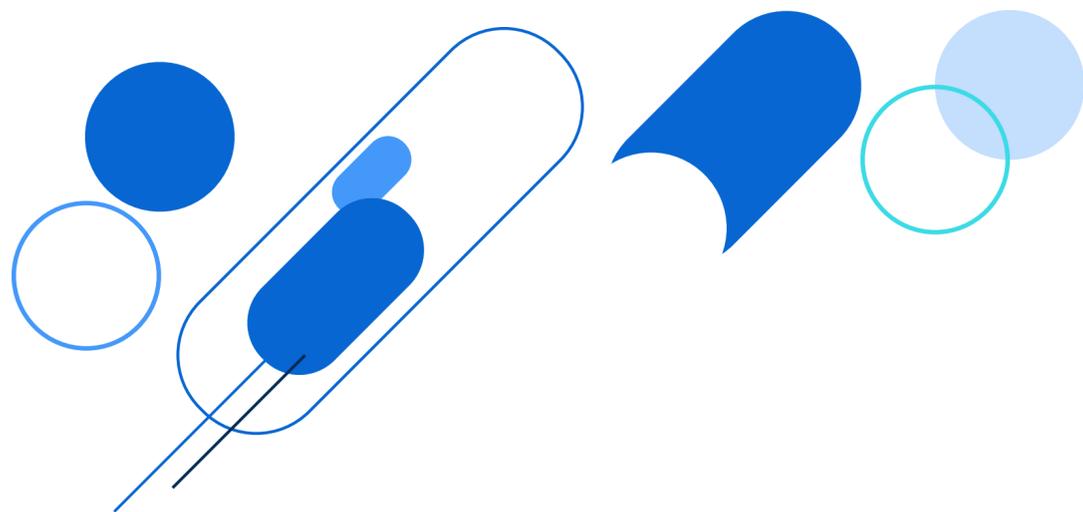
Especialmente:

- **Inovação acelerada:** integração perfeita de modelos de IA generativa com fluxos de trabalho de decisão, aplicativos de IA/ML e processos de negócios existentes, aproveitando ferramentas de fluxo de decisão como o SAS Intelligent Decisioning, que faz parte do SAS[®] Viya[®].
- **Proteção de dados:** garantia de privacidade e segurança para o usuário com medidas robustas de qualidade de dados, incluindo geração de dados sintéticos, minimização, anonimização e criptografia de dados, assegurando a preservação de informações sigilosas.
- **Resultados confiáveis e explicáveis:** especialistas de dados podem aplicar técnicas de processamento de linguagem natural para pré-processar dados e explicar o resultado gerado, minimizando alucinações e custos de token.
- **Melhor governança:** uso de fluxos de trabalho incorporados que validam todo o ciclo de vida dos LLM, desde compliance regulatório até gestão de modelos de risco.

Conforme as organizações avançam em experimentos com IA generativa, reconhecemos que o real valor para os negócios se resume à identificação de casos de uso do mundo real que entregam valor escalonável e confiável.

Como uma das empresas de IA e analytics com mais experiência de campo, o SAS está bem-preparado para ser um parceiro de confiança apto a ajudar organizações a serem bem-sucedidas na jornada da IA generativa em diferentes indústrias, cenários regulatórios e áreas de aplicação.

Conforme organizações exploram a IA generativa, o SAS prioriza a identificação de casos de uso com alto ROI e aplicação ética. Buscamos facilitar adoção segura, incentivando produtividade acelerada, resultados confiáveis e inovação mais rápida em diversas indústrias e cenários regulatórios.

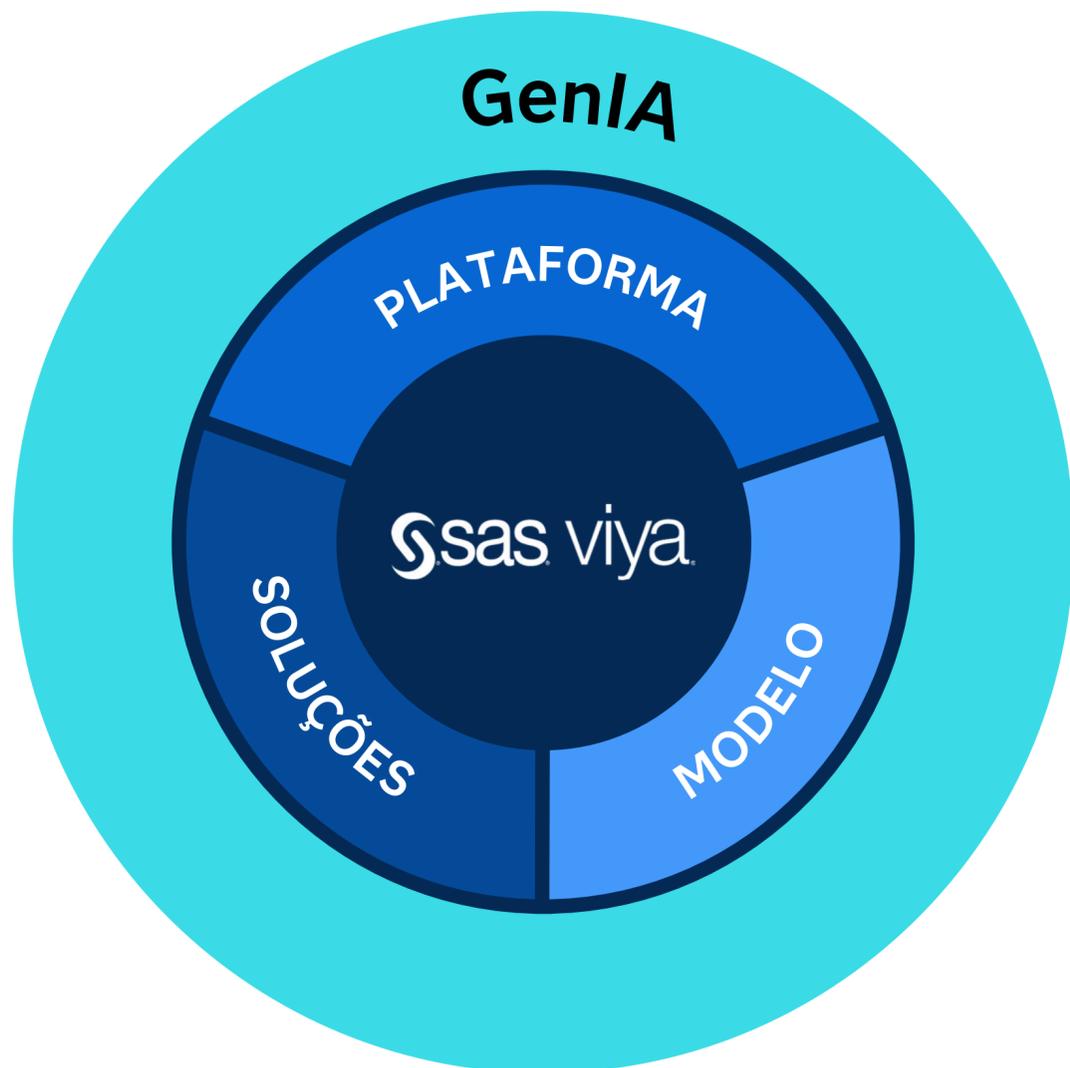


Oferecemos software e serviços, incluindo:

Orquestração de IA generativa: o SAS Viya integra modelos externos de IA generativa, orquestrando LLMs para casos de uso corporativo de ponta a ponta.

Ferramentas de produtividade Viya Copilot: consulta de dados conversacionais facilitados ao longo do ciclo de vida da IA abrangendo exploração de dados, desenvolvimento de modelos, implementação e monitoramento. O Viya Copilots oferece diversas ferramentas para tarefas como limpeza de dados, exploração, execução de modelos e geração de painéis. Além da utilização de IA generativa para tarefas específicas e personalizadas para cada setor, aumenta a produtividade dos usuários corporativos.

Geração de dados sintéticos: resolve os desafios de dados reais limitados gerando dados tabulares sintéticos que representam, estatisticamente, os dados de treinamento originais sem comprometer informações sigilosas, o que permite que as organizações resolvam problemas de privacidade, escassez e veracidade dos dados.



Plataforma de orquestração de GenIA

Explica, governa e orquestra LLMs

SAS Viya Copilots

Acelera IA/
business tasks

Geração de dados sintéticos

Mitiga a qualidade e a escassez dos dados



Os benefícios variam de acordo com os diversos setores e casos de uso:

- **Instituições financeiras** podem integrar o SAS Viya e LLMs para analisar e incrementar documentos financeiros que são parte de processos complexos de revisão de crédito, reduzindo o tempo de aprovação sem impactar o risco de crédito ou as obrigações regulatórias
- **Uma empresa de manufatura** pode usufruir de uma interface alimentada por IA generativa para criar uma narrativa em estilo de conversação descrevendo o nível ideal de matérias-primas para maximizar os lucros e, ao mesmo tempo, manter a alta qualidade da produção.
- **Uma empresa farmacêutica** consegue gerar dados sintéticos para simular testes clínicos, gerando dados de pacientes com base em um conjunto de dados existentes, acelerando o processo de design de testes enquanto lida com questões de privacidade de dados ou tendências.
- **Um banco** pode viabilizar inovações mais rápidas com IA generativa, potencializando os recursos de gestão imediata e governança de LLM habilitados pelo SAS Viya.



Para saber mais sobre o SAS Viya, visite:

https://www.sas.com/en_us/software/viya.html

06

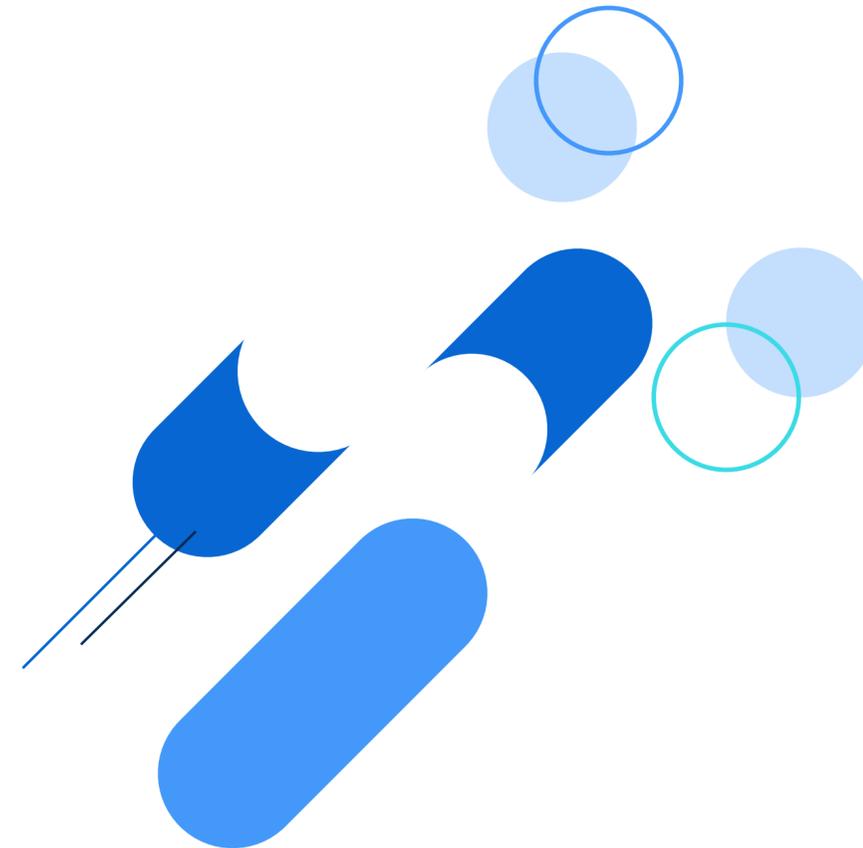
Sobre o estudo

O levantamento foi conduzido pela Coleman Parkes entre 14 de fevereiro e 12 de abril de 2024, e contou com 100 tomadores de decisão em estratégias de IA generativa ou análise de dados em organizações de setores-chave no Brasil. Os participantes da pesquisa representam diversas indústrias: bancos, seguros, setor público, ciências da vida, saúde, telecomunicações, manufatura, varejo, utilities e serviços profissionais. Entre os cargos estão gerentes de dados, diretores de TI e CIOs. As menores organizações consultadas empregam entre 1.000 e 1.999 pessoas, e as maiores têm mais de 10.000 funcionários.

Este estudo segue os padrões de qualidade da Sociedade Britânica de Pesquisa de Mercado, incluindo a ISO 20252.

Sobre a Coleman Parkes

A Coleman Parkes é uma agência de pesquisa de mercado B2B, especializada em estudos de TI/tecnologia, voltada a tomadores de decisão sênior de pequenas e médias e grandes empresas, em vários setores, em todo o mundo. Para mais informações, entre em contato com Stephen@coleman-parkes.co.uk





Para saber mais sobre SAS Viya, visite https://www.sas.com/pt_br/software/viya.html



Para entrar em contato com o SAS Brasil: [sas.com/contact](https://www.sas.com/contact)