

DXi

Ano 2

**Insights do Estudo sobre
Inovação e Inteligência
Artificial Aplicada**

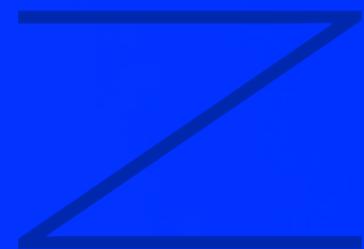
Para quem faz a evolução digital

Meta

FDC FUNDAÇÃO
DOM CABRAL

O que você encontrará por aqui

- _01** Estudo sobre Inovação e Inteligência Artificial Aplicada
- _02** O cenário da IA nas empresas
- _03** Desafios para implementar IA
- _04** Maturidade digital e as jornadas com IA
- _05** IA para eficiência operacional como foco das empresas
- _06** A importância do investimento em tecnologia, pessoas e cultura organizacional
- _07** Visão de futuro com IA





A Meta transforma negócios com inovação e tecnologia, guiando empresas por uma jornada que combina estratégia, desenvolvimento com inteligência artificial e execução com precisão.

Com 34 anos de atuação, a brasileira oferece um portfólio abrangente e ágil, em que cada solução é testada e aperfeiçoada em nossa própria operação, garantindo que os clientes recebam resultados reais, práticos e escaláveis.

A Meta é parceira estratégica de **mais de 300 clientes em 8 países com mais de 3 mil colaboradores e uma atuação global**, levando adiante uma abordagem centrada no ser humano e sustentada por práticas transformacionais. Para a empresa, inovação não é apenas uma promessa: é o diferencial que aplicamos para simplificar a transformação digital, unindo o que há de mais avançado em tecnologia com a compreensão profunda dos desafios de cada cliente.



A Fundação Dom Cabral é a 9ª melhor escola de negócios do mundo*.

Conexão entre teoria e prática, formação acadêmica com experiência empresarial e a sustentabilidade como tema transversal em todos os projetos. É assim que há mais de 45 anos a Fundação Dom Cabral desenvolve executivos, gestores públicos, empresários e organizações de diversos segmentos em vários países.

A FDC é uma escola de negócios que oferece o que há de **mais inovador por meio de Soluções Educacionais nacionais e internacionais**, sustentadas por alianças estratégicas e acordos de cooperação com renomadas instituições na Europa, Estados Unidos, China, Índia, Rússia e América Latina. Essa rede de escolas permite o acesso a modernas ferramentas de gestão de negócios, troca de experiências e a geração conjunta de conhecimento.

*De acordo com o ranking de educação executiva do jornal Financial Times.



Estudo sobre inovação e inteligência artificial aplicada



Uma década de transformação

A inteligência artificial (IA) tem moldado profundamente as organizações, redefinindo processos, produtos e a maneira como interagimos com a tecnologia. Essa tecnologia deixou de ser apenas um tema de inovação para se tornar um pilar estratégico, capaz de transformar o modo como empresas operam e entregam valor. Nesse contexto, a IA não é mais uma escolha opcional, mas um imperativo competitivo.

Com a adoção da IA, as empresas buscam soluções para simplificar operações, automatizar tarefas críticas e proporcionar experiências mais personalizadas e eficientes para seus clientes e colaboradores.

O potencial de entrega da IA é imenso:

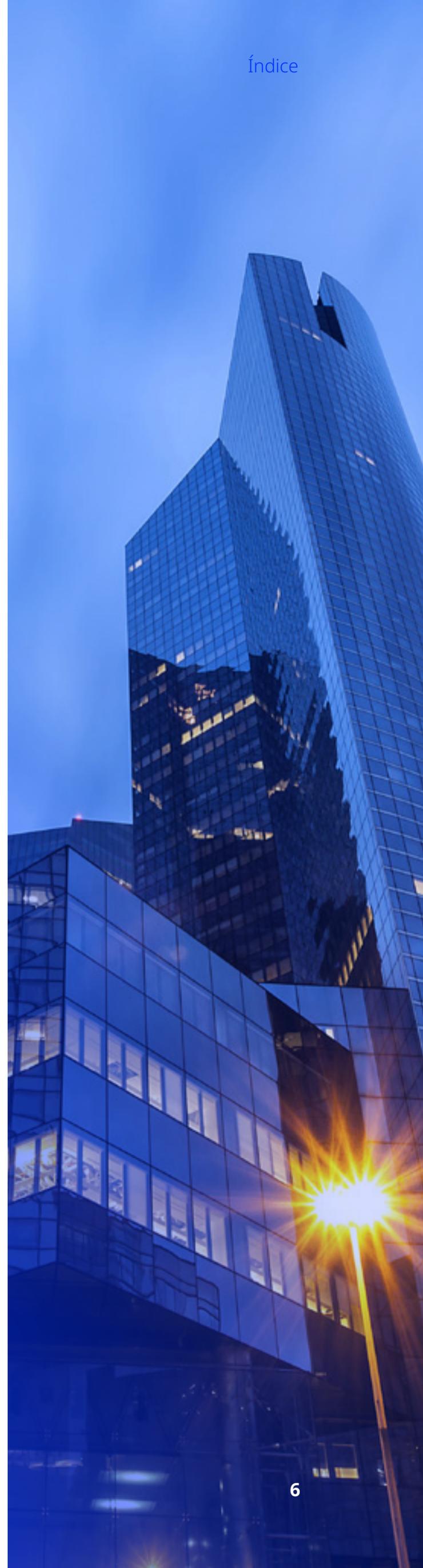
desde otimizar processos até possibilitar a criação de novas oportunidades de negócio.

Foi com esse objetivo em mente que a Meta, em parceria com a Fundação Dom Cabral (FDC), realizou o Estudo sobre Inovação e Inteligência Artificial Aplicada.

Para compreender o nível de maturidade de grandes organizações na adoção da inteligência artificial,

ouvimos mais 200 CEOs e executivos, os quais representam empresas de diferentes segmentos e tamanhos que, juntas, somam mais de R\$ 700 bilhões em faturamento.

Os dados levantados oferecem um panorama valioso sobre como as empresas nacionais e multinacionais, que atuam no Brasil, estão utilizando a IA para impulsionar a eficiência, a evolução e a transformação de seus negócios, indicando caminhos para uma nova era de competitividade baseada em inteligência, um processo que já está em andamento.



Perfil dos entrevistados

68%

dos respondentes são presidentes, vice-presidentes, diretores ou conselheiros

59%

das empresas faturam acima de R\$300 milhões ao ano

43%

das empresas faturam acima de R\$1 bilhão ao ano

Setores de destaque



17% Indústria



15% Tecnologia



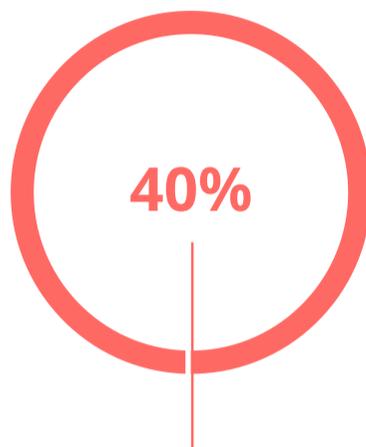
12% Serviços Financeiros

Investimento em inovação:



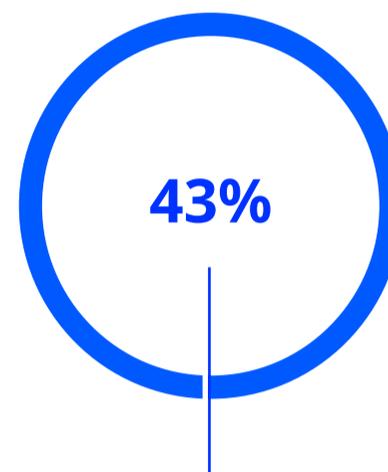
se consideram **visionárias**

os investimentos em inovação determinam a organização no futuro.



se consideram **otimizadoras**

a inovação determina os principais investimentos da organização.



se consideram **seletivas**

pequenos investimentos em projetos de inovação





O cenário da IA nas empresas

A Inteligência Artificial (IA) já ocupa um papel central na estratégia de **95% dos respondentes** respondentes do estudo, com **76% classificando-a como 'extremamente importante'** para o futuro de seus negócios.

No entanto, **apenas 14%** dos respondentes têm metas bem estabelecidas para os projetos de IA, destacando uma grande lacuna entre reconhecimento e execução.

Comparativamente, o **setor de tecnologia no Brasil está mais avançado**, com IA usada para personalizar a experiência do usuário e aumentar a eficiência operacional.

Já setores tradicionais, **como a manufatura, enfrentam barreiras significativas**, como a modernização de equipamentos e a formação de equipes capacitadas.

Para que a IA traga resultados concretos, é fundamental que as empresas a vejam como uma ferramenta de habilitação humana. O foco deve estar em como a IA pode liberar o potencial humano, melhorar a colaboração e promover uma cultura de inovação.



O que você entende por IA?

“Tecnologia que aprende com a experiência”

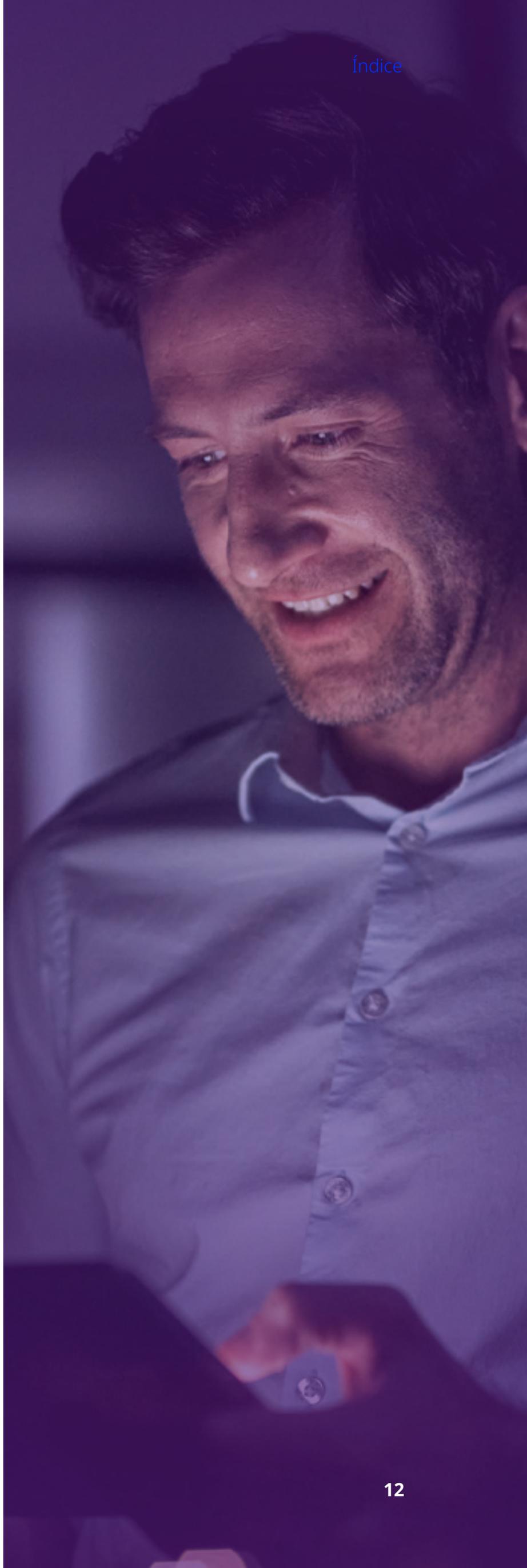
“Processamento de grandes volumes de dados”

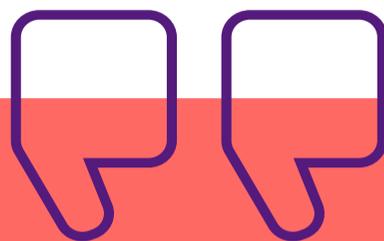
“Automatização de processos”

“Mecanismos de tomada de decisão”

“Desenvolvimento de robôs inteligentes”

“Sistemas que simulam a inteligência humana”





“A IA não é apenas uma ferramenta, mas uma estratégia de liderança. A revolução da IA já é o presente, e para atender às exigências de um mercado ágil, precisamos aplicá-la hoje de forma estratégica e consciente, acompanhada por uma transformação estrutural, cultural e tecnológica”



**Telmo
Costa**

CEO da Meta



Desafios para implementar IA

As empresas consideram a IA estratégica, **mas o uso corporativo no Brasil ainda está nos estágios iniciais.**

Implementar inteligência artificial de forma eficaz nas empresas não é um caminho simples. Apesar de seu potencial transformador, as organizações enfrentam desafios significativos ao tentar integrar IA em suas operações. Entre os obstáculos mais comuns estão a **complexidade técnica, a falta de infraestrutura adequada e de dados, a escassez de talentos qualificados e a resistência cultural às mudanças.**



Por mais que **95% concordem que a estratégia de IA na empresa é de grande importância**, apenas **12% dos respondentes possuem orçamento definido** para projetos de inteligência artificial.

Muitos líderes empresariais reconhecem o valor estratégico da inteligência artificial, mas se deparam com dificuldades para traduzir essa visão em ações práticas e escaláveis. Esses desafios mostram que, para extrair valor real dessa tecnologia, é necessário ir além do investimento em tecnologia e repensar modelos de negócio, cultura organizacional e processos internos.

Com os resultados do estudo, é possível notar que cada segmento tem um desafio e um objetivo diferente quando se trata de inteligência artificial, mas todos estão olhando para eficiência operacional.

3 principais desafios

identificados pelos respondentes

40%

falta de conhecimento especializado; a ausência de profissionais capacitados impede o avanço em projetos de IA mais complexos, como visão computacional e IA generativa;

14%

custo elevado de implementação; investir em IA ainda é um desafio financeiro, especialmente para empresas com estruturas mais rígidas ou setores mais tradicionais;

14%

integração com sistemas existentes; a complexidade de conectar novas tecnologias de IA a sistemas legados é um grande entrave;

Principais desafios identificados pelos respondentes

Falta de conhecimento especializado;



Custo elevado de implementação;



Integração com sistemas existentes;



Questões de privacidade e segurança;



Resistência à mudança;



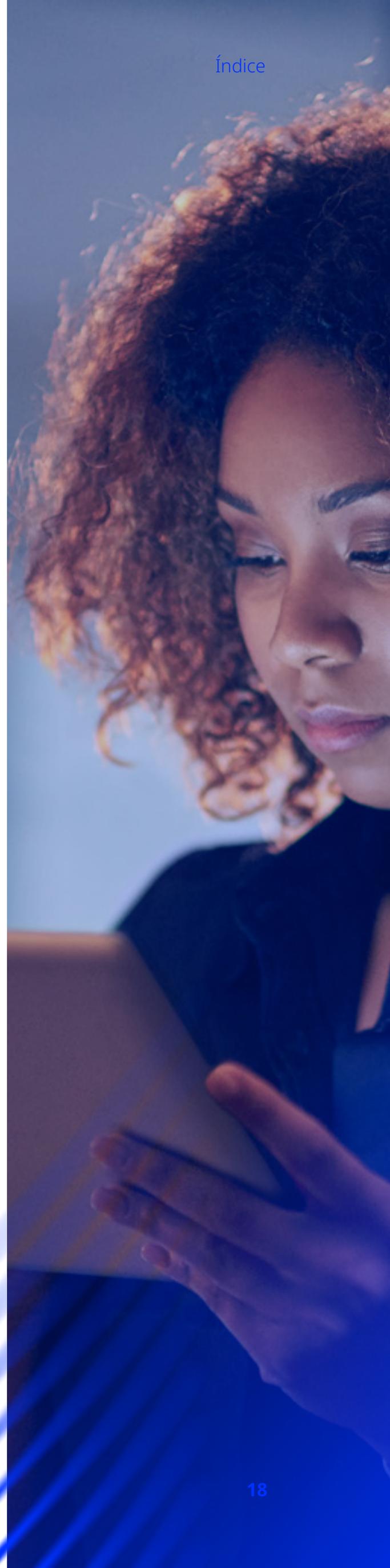
Falta de parceiros e fornecedores adequados;



Falta de visão estratégica e priorização;



Não tem nenhum desafio.



Empresas que investem apenas em soluções de IA com resultados imediatos podem se ver limitadas em um ambiente de negócios cada vez mais competitivo. **Uma abordagem mais equilibrada, que inclua capacitação e inovação contínua, é fundamental.**

O desafio não é apenas adotar IA, mas integrá-la de maneira que impulse inovação e eficiência sustentável. Isso exige mais do que investimentos em tecnologia; requer uma abordagem estratégica que alinha pessoas, processos e cultura organizacional. Muitas empresas começam a implementar IA com entusiasmo, mas sem capacitação adequada e uma visão clara de como a IA pode transformar seus modelos de negócio.

Além disso, **é necessário um planejamento estratégico** para que a IA não seja apenas uma ferramenta de automação pontual, mas um elemento central que direciona decisões e estratégias empresariais de longo prazo.



PRINCIPAL OBJETIVO



Indústria

80%

melhoria de eficiência operacional;



Tecnologia

52%

melhoria de eficiência operacional;



Serviços financeiros

59%

melhoria da eficiência operacional e experiência dos clientes;

INICIATIVAS DE IA E ÁREAS



Indústria

70%

usam IA nos chatbots para atendimento ao cliente

59%

usam IA na área de operações e logística;



Tecnologia

81%

usam IA nos chatbots para atendimento ao cliente

78%

usam IA para desenvolvimento de novos produtos;



Serviços financeiros

68%

usam o IA para análise preditiva e para atendimento ao cliente,

60%

usam chatbots para atendimento ao cliente;

PRINCIPAL DESAFIO



Indústria

30%

alto custo de implementação.



Tecnologia

50%

falta de conhecimento especializado.



Serviços financeiros

40%

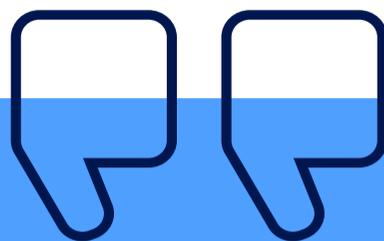
falta de conhecimento especializado.

Esses desafios evidenciam que, mesmo com a busca por eficiência, a adoção da IA requer uma estruturação cuidadosa e investimentos estratégicos para superar barreiras operacionais.

A IA já é reconhecida como essencial, mas a execução precisa acompanhar essa importância.

04

Maturidade
digital e as
jornadas com IA



“O processo de aceleração na adoção da IA é crescente, mas numa velocidade aquém do que precisa ser. O desafio é seguir acelerando a expansão tanto para as organizações que ainda veem a IA só como uma ferramenta de eficiência, como para as que já utilizam ela como um motor de inovação.”



Hugo Tadeu

Professor e diretor do Núcleo de Inovação e Tecnologias Digitais da FDC



Em um cenário empresarial cada vez mais competitivo, a inteligência artificial se destaca como um catalisador para a transformação. No entanto, sua implementação bem-sucedida exige a compreensão de diversas jornadas interconectadas, cada uma desempenhando um papel fundamental na evolução para a maturidade digital.

Existem quatro principais jornadas que impulsionam as empresas a maximizar o valor da IA:

Jornada da

Eficiência Operacional



Jornada do

Colaborador



Jornada do

Cliente



Jornada

Transformacional



Jornada da

Eficiência Operacional

foco em otimizar processos internos e aumentar a produtividade por meio da automação inteligente e da análise de dados em tempo real. A IA permite que as empresas reduzam custos, melhorem a alocação de recursos e aprimorem a tomada de decisões com insights precisos.

Jornada do

Cliente

a personalização e a melhoria contínua da experiência do cliente são prioridades nessa jornada. A IA é usada para prever necessidades, personalizar interações e proporcionar um atendimento mais ágil e eficiente.

Jornada do

Colaborador

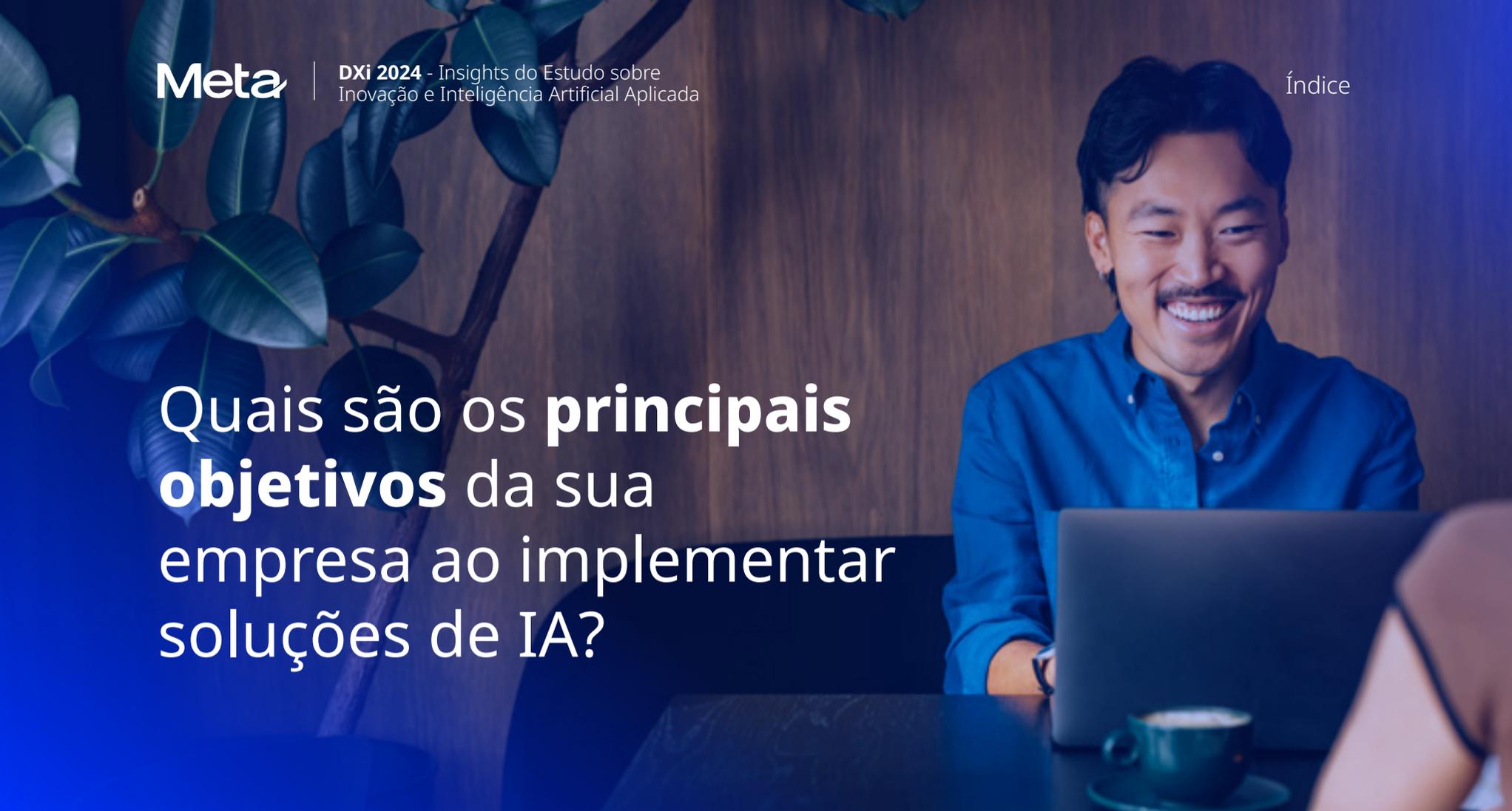
o impacto da IA não se limita aos clientes; ele também transforma a experiência dos colaboradores. Nesta jornada, a IA é aplicada para melhorar a produtividade, simplificar tarefas administrativas e fornecer ferramentas que aumentam a colaboração e o bem-estar, impulsionando o ser humano e utilizando da IA como habilitadora.

Jornada

Transformacional

abrange uma transformação ampla e estratégica, repensando modelos de negócio, integrar inteligência artificial de maneira contínua e criar um ambiente em que a inovação não é apenas uma iniciativa, mas parte do DNA da empresa.

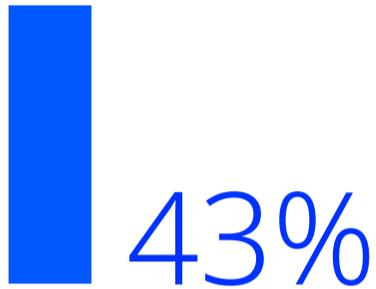
Agora que já foi explicado um pouco sobre cada jornada, temos dados que comprovam que a busca dos respondentes é, ainda que tragam respostas sobre outras jornadas, estão pensando completamente na jornada de eficiência operacional.



Quais são os **principais objetivos** da sua empresa ao implementar soluções de IA?

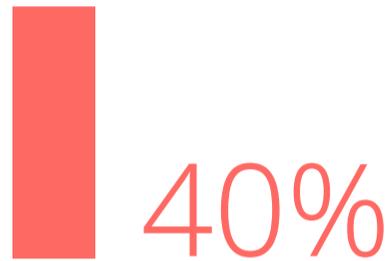
- 01** Melhoria de eficiência operacional
- 02** Melhoria da experiência do cliente
- 03** Redução de custos
- 04** Inovação e desenvolvimento de novos produtos e serviços
- 05** Transformação do modelo de negócio
- 06** Aumento da receita
- 07** Otimizar a experiência do colaborador

Classificação da **maturidade digital** dos respondentes:



consideram
as empresas
seletivas

*investem de forma
pontual em projetos
específicos;*



consideram
as empresas
otimizadoras

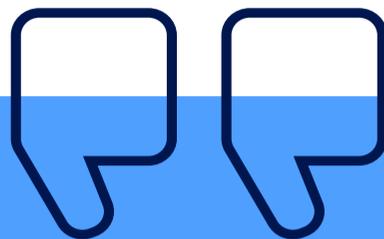
*focam em ganhos
operacionais sem
uma estratégia
transformadora.*



consideram
as empresas
visionárias

*integram IA em toda a
organização com foco em
inovação e transformação.*





“As empresas visionárias estão na vanguarda, mas ainda representam uma minoria. O desafio é expandir essa mentalidade para a maioria das organizações que ainda veem a IA como uma ferramenta de eficiência, não como um motor de inovação.”



Simone
Lettieri

Diretora de Digital da Meta



Maturidade digital e as jornadas com IA

Para atingir a maturidade digital, as empresas precisam evoluir nessas jornadas de forma completa. **Isso envolve não apenas adotar IA, mas garantir que ela seja parte integrante da estratégia de negócio, impulsionando eficiência, inovação, engajamento dos colaboradores e uma experiência superior para os clientes.** Somente assim, as organizações estarão preparadas para enfrentar os desafios e as oportunidades de um mundo cada vez mais digital e orientado por inteligência.

Nenhuma jornada será eficiente se as pessoas não estiverem envolvidas, com habilitadores para o crescimento individual e da empresa como um todo. **As pessoas são o centro de toda essa mudança,** para que a transformação seja eficiente e objetiva. Trazendo os colaboradores para o centro do negócio, as empresas conseguem diminuir o impacto de grandes inovações, ampliando a geração de resultados e reduzindo o tempo inicial da jornada.



05

IA para eficiência
operacional como
foco das empresas

A eficiência operacional se destaca como o principal objetivo para o uso da inteligência artificial nas empresas, com **80% dos respondentes apontando melhoria da eficiência operacional como maior objetivo ao implementar IA.**



As empresas buscam soluções que gerem impacto direto e imediato, como automação de processos, análise preditiva e o uso de chatbots para atendimento ao cliente.

A importância dessa eficiência é clara, indo além de simplesmente economizar recursos. Em um ambiente de negócios dinâmico e desafiador, a capacidade de operar com mais rapidez e precisão é essencial para manter uma vantagem competitiva. Alcançar essa eficiência requer superar obstáculos, como a falta de conhecimento especializado e a necessidade de integrar a IA de forma eficiente com sistemas existentes.

As empresas que investem em IA para impulsionar a eficiência operacional estão mais preparadas para responder rapidamente às mudanças do mercado e para garantir uma operação sustentável e escalável no longo prazo.

Objetivos das empresas ao implementar IA

80%

melhoria da
eficiência
operacional

57%

melhoria da
experiência do
cliente

54%

redução
de custos

Além dos dados que destacam a eficiência operacional como o principal objetivo do uso de IA nas empresas, o estudo também revelou um interessante fenômeno relacionado à implementação de chatbots.

Muitas organizações adotaram essa tecnologia com o propósito de facilitar e melhorar o atendimento ao cliente. No entanto, ao analisar os resultados, fica claro que **o principal objetivo é o ganho de eficiência operacional.**

Principais aplicações em chatbots

70%

dos respondentes implementaram ou estão implementando chatbots para atendimento ao cliente.

60%

estão utilizando ou planejando utilizar em áreas de atendimento ao cliente.

Embora o uso de chatbots seja direcionado a interações com os clientes, a motivação real por trás dessa escolha é **otimizar processos, reduzir custos com atendimento e melhorar a produtividade das equipes.**

Ou seja, mesmo que o foco aparente seja proporcionar uma experiência melhor aos clientes, as empresas estão realmente priorizando a eficiência interna, beneficiando-se de respostas mais rápidas e de uma gestão mais eficiente dos recursos humanos e operacionais.



A importância
do investimento
em tecnologia,
pessoas e cultura
organizacional

A IA oferece um enorme potencial transformador, mas **o sucesso depende de uma abordagem centrada em pessoas** e de uma estratégia bem executada.

A tecnologia é uma força central que impulsiona a transformação digital, atuando como habilitadora para soluções estratégicas que otimizam processos, conectam pessoas e potencializam resultados. No contexto da inteligência artificial, ela não é apenas uma ferramenta de automação, mas um elemento chave para repensar modelos de negócios, promover inovações sustentáveis e criar valor real. Integrar tecnologia com uma visão estratégica permite às empresas alcançar não só eficiência operacional, mas também fortalecer a experiência de colaboradores e clientes, demonstrando que, ao aliar o poder da tecnologia à inteligência humana, os limites da evolução tornam-se infinitos.

Investir em pessoas é um fator crucial para o sucesso na jornada de implementação de IA e para alcançar a maturidade digital. O estudo destaca que **40% dos respondentes apontam a falta de conhecimento especializado como o maior desafio na**

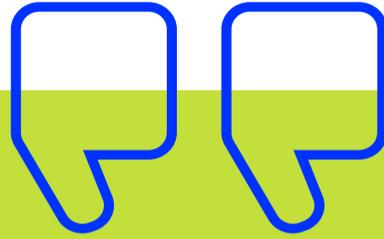
adoção de inteligência artificial. Isso demonstra que, sem uma base sólida de especialistas internos e externos, bem-preparados, que sabem o que funciona e por onde começar, as organizações enfrentam dificuldades em aproveitar todo o potencial da IA, o que pode limitar sua capacidade de crescer e inovar.

As empresas precisam promover uma mentalidade de evolução, através da inovação e do incentivo à adaptação. Além disso, a cultura orientada a dados e inovação só se torna viável quando há **investimentos no desenvolvimento de competências críticas internas e de parceiros estratégicos que aceleram a adoção.** As empresas precisam adotar uma abordagem estratégica que trabalhe tanto com a evolução de seus colaboradores, como com o trabalho de identificação de parceiros que façam parte dessa jornada. Criando assim um ambiente em que a tecnologia seja usada de forma eficiente, integrada e que otimize o tempo.



Claudio Carrara

Vice-presidente da Meta



“Nesse desafio, pessoas preparadas e tecnologia andam juntas. Por esse motivo, investir na cultura organizacional é tão importante quanto investir em tecnologia. Sem uma cultura que apoie o aprender e reaprender constante, a empresa não alcançará o resultado só através da tecnologia adotada”



O potencial de adoção da IA em toda a organização é imenso. Por exemplo, **apenas 13% dos respondentes estão olhando para a inteligência artificial como uma aliada na otimização da jornada do colaborador.** E, para essas empresas que estão olhando para as pessoas, o desafio é outro... a principal preocupação são as questões de privacidade e segurança, que totalizam 42% dos respondentes que estão olhando para os colaboradores. Ou seja, uma preocupação importante com pontos que precisam ser tratados, mas que não trazem o tema central que é como ampliar o resultado e evoluir a empresa.

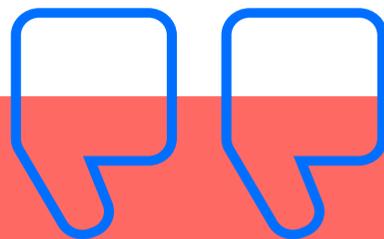


A IA oferece um enorme potencial transformador, em que o sucesso vem de um equilíbrio entre tecnologia e cultura organizacional. Para líderes empresariais, a mensagem é clara: o futuro pertence às empresas que souberem integrar conhecimento profundo do negócio, capacidade de aprender e reaprender constantemente, trabalhar em equipes multidisciplinares, dominar e aplicar as tecnologias necessárias, aos objetivos que estão sendo buscados.

A transformação cultural é fundamental para que através da IA a empresa tenha um potencial de geração de resultado maior, tornando a tecnologia como uma parte integrante da estratégia de negócios. As empresas que investem no crescimento humano e na evolução, juntamente com tecnologia, estão mais preparadas para puxar, ou, adaptar-se às mudanças rápidas do mercado e criar, ou, manter uma vantagem competitiva duradoura.

The image shows two men in a professional setting, likely a tech office, looking at a laptop. The man on the left is wearing glasses and a dark shirt, while the man on the right is smiling. The background is dark with blue light trails and bokeh effects, suggesting a digital or data-driven environment.

O verdadeiro poder da IA está em como ela pode **melhorar a vida das pessoas e impulsionar o crescimento das organizações.**



“Muito além do entendimento sobre o hype tecnológico, torna-se relevante aplicar as tecnologias digitais em projetos e comprovar resultados. Do contrário, a alta liderança não tangibiliza esta agenda como real. Neste sentido, a importância de as equipes de tecnologia adotarem soluções simples, viáveis e alinhadas ao planejamento estratégico seria absolutamente determinante para o sucesso da IA”



Hugo Tadeu

Professor e diretor do Núcleo de Inovação e Tecnologias Digitais da FDC.





07

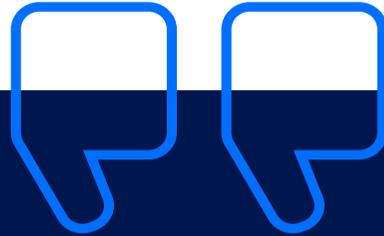
Visão de
futuro com IA

As empresas estão focadas no resultado em si, que, por meio de jornadas, se torna mais amplo.

As empresas estão focadas em alcançar resultados imediatos com o uso de IA, como a pesquisa mostra, na otimização de processos, redução de custos e a melhoria da experiência do cliente. Aqui existe um espaço que amplia esse escopo de eficiência operacional abrangendo o aspecto transformacional da IA. Através da utilização e adoção dela como um agente de transformação completa e contínua, de forma planejada e progressiva, levando para toda a organização.

Isso revela um ponto crítico: que além do foco no resultado em si, existe um espaço de olhar a jornada como um todo.

Ampliando tanto a capacitação dos colaboradores, como a incorporação do parceiro correto, para uma adoção eficaz de IA. As empresas precisam trabalhar ambas as frentes acelerando a adoção de uma visão de curto, médio e longo prazo da IA, possibilitando a transformação sustentável do negócio.



“As empresas precisam pensar na IA como uma ferramenta de curto, médio e longo prazo que requer investimento contínuo em pessoas, processos e tecnologia”



**Telmo
Costa**

CEO da Meta

A evolução da Inteligência Artificial no Brasil está apenas começando, e as tendências emergentes sinalizam que o cenário de IA se tornará ainda mais complexo e integrado nos próximos anos.

A governança de IA é fundamental para assegurar que a tecnologia seja usada de forma segura e eficaz. No entanto, apenas **15% dos respondentes** relataram ter uma estratégia digital bem alinhada com todas as áreas de negócio. Isso indica um desalinhamento preocupante que pode levar a inconsistências na aplicação da IA.

A IA generativa está emergindo como uma tecnologia transformadora que pode mudar a maneira como as empresas desenvolvem produtos e serviços. No entanto, a adoção ainda é limitada: apenas **5% dos respondentes** estão explorando ferramentas de IA generativa. Isso revela que há um enorme potencial inexplorado, mas também uma necessidade de cuidado no uso dessas ferramentas.



Como as empresas podem se preparar para o futuro com IA?

Investimento em arquitetura e infraestrutura de dados

Para que a inteligência artificial funcione de forma eficaz, a arquitetura e infraestrutura de dados precisa ser sólida. A pesquisa mostra que a falta de integração com sistemas existentes é um grande obstáculo, citado por 15% dos respondentes. Melhorar a arquitetura, qualidade e a governança dos dados deve ser uma prioridade.

Evolução contínua

Com **48% dos respondentes destacando a falta de conhecimento especializado como um desafio crítico**. É essencial investir em parcerias com empresas e universidades para acelerar o trabalho. Evoluindo e preparando as equipes existentes para desenvolver novas tecnologias.

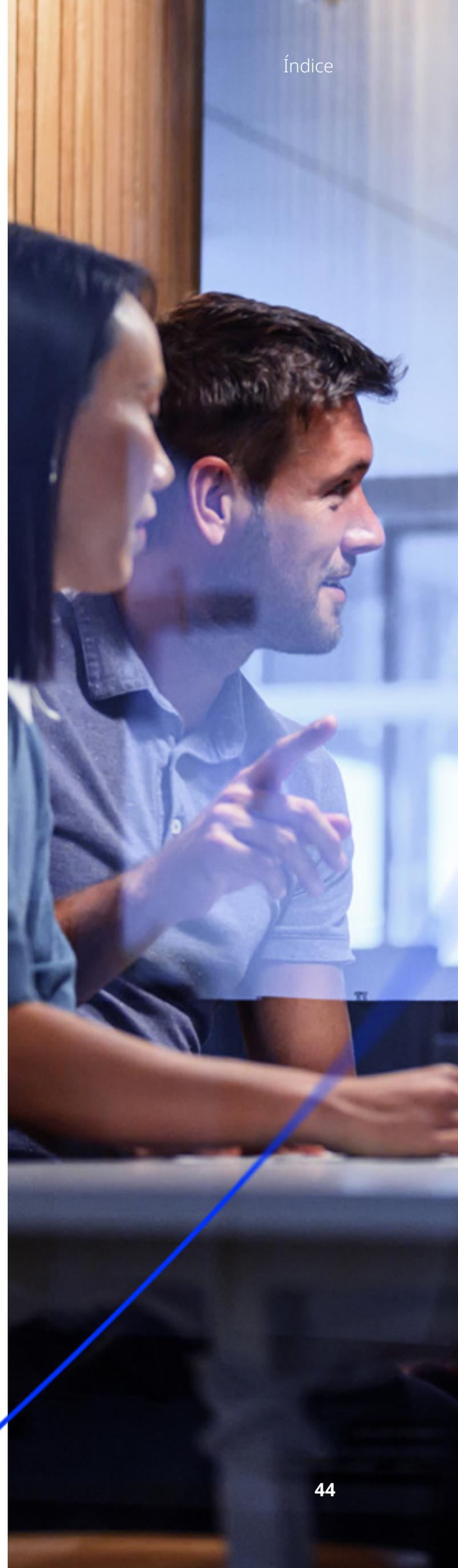
Colaboração e ecossistemas de inovação

O estudo revela que as empresas que **atuam com startups ou participam de ecossistemas de inovação têm mais sucesso na implementação de IA**. Isso é especialmente relevante em setores como tecnologia e serviços financeiros, em que a transformação está acontecendo ainda mais rápida.

O futuro da IA no Brasil é promissor, mas precisa acelerar e os desafios que exigem preparação estratégica serem superados. As empresas que investirem na criação de uma base sólida de governança, tecnologia e aprendizado contínuo estarão mais bem posicionadas para gerar resultados através das oportunidades endereçadas com IA.

Investir em pessoas, tecnologia e parcerias não é uma opção; é um imperativo estratégico para o sucesso dessa etapa da transformação e evolução digital. A IA automatiza processos e fornecer insights poderosos, onde entram as pessoas e parceiros, sabendo como transformar isso em crescimento e evolução.

As empresas que adotarem **tecnologias adequadas, pessoas e parceiros estratégicos que estejam preparados**, conheçam o negócio e seus desafios e oportunidades, estarão mais bem posicionadas para liderar aqui e agora, criando hoje, a base para o futuro que buscam.



Meta Digital.
Simple.
Human.

