

Panorama IA nas empresas brasileiras

Junho/2025



PANORAMA IA NAS EMPRESAS BRASILEIRAS

Sumário

| | |
|--|-----------|
| Resumo | 3 |
| Desenvolvimento do Instrumento de Coleta | 3 |
| Amostra | 3 |
| Perfil da amostra | 4 |
| A jornada da Inteligência Artificial nas empresas | 5 |
| A Adoção de Inteligência Artificial no Brasil | 6 |
| Metodologia de Pesquisa | 11 |



PANORAMA IA NAS EMPRESAS BRASILEIRAS

Resumo

Este estudo foi encomendado pela TOTVS e executado pela H2R Insights & Trends com o objetivo de desvendar o nível de adoção atual da Inteligência Artificial pelas empresas brasileiras e a familiaridade com o conceito de agentes de IA, bem como seu uso nas rotinas de trabalho.

Adicionalmente, o estudo explorou as finalidades de uso predominantes, as ferramentas implantadas e a percepção geral das empresas quanto à utilização estratégica, geração de valor, impacto e performance das soluções de Inteligência Artificial.

Partindo desses pontos, notou-se que 50% das empresas brasileiras fazem uso de inteligência artificial em suas rotinas diárias. Entretanto, apenas 7% calculam o *Return of Investment* (ROI) para mensuração de resultados provenientes da implementação de inteligência artificial nas empresas.

Desenvolvimento do Instrumento de Coleta

A estruturação do questionário buscou captar as opiniões das empresas brasileiras a partir de uma jornada da inteligência artificial, permitindo entender a interação das empresas em cada etapa de modo a fornecer um retrato do uso corporativo atual de inteligência artificial. A jornada é composta pelas seguintes etapas:

- **Consciência** – Entendimento sobre os tipos de uso;
- **Exploração** – Identificação das principais finalidades e ferramentas utilizadas;
- **Adoção** – Definição do nível de adoção nas empresas brasileiras;
- **Valoração** – Sinergia das aplicações de IA às estratégias;
- **Transformação** – Mensuração dos impactos gerados nas organizações.

Dessa forma, o questionário foi construído de modo a captar as opiniões de usuários e não usuários sobre inteligência artificial.

Amostra

A pesquisa foi planejada com abrangência nacional e seus resultados são representativos do cenário empresarial brasileiro. A análise tomou como base a distribuição das empresas ativas no Brasil, segundo o “Mapa de Empresas – Boletim do 3º quadrimestre/2024”. Dessa forma, o estudo representa os principais segmentos de atuação e portes de empresas que compõem a matriz econômica brasileira.

As empresas entrevistadas se enquadram nos setores de **Agro; Construção; Distribuição; Educação; Hotelaria; Jurídico; Logística; Manufatura; Prestadores de Serviços; Saúde; Serviços Financeiros; Varejo.**

Para obtenção de um panorama mais aprofundado sobre o tema, foi priorizado o contato com profissionais de tecnologia da informação (TI). 78% dos entrevistados atuam nesse setor. Também



PANORAMA IA NAS EMPRESAS BRASILEIRAS

foram abordados cargos de direção, gestão ou profissionais diretamente ligados à tomada de decisão sobre o tema.

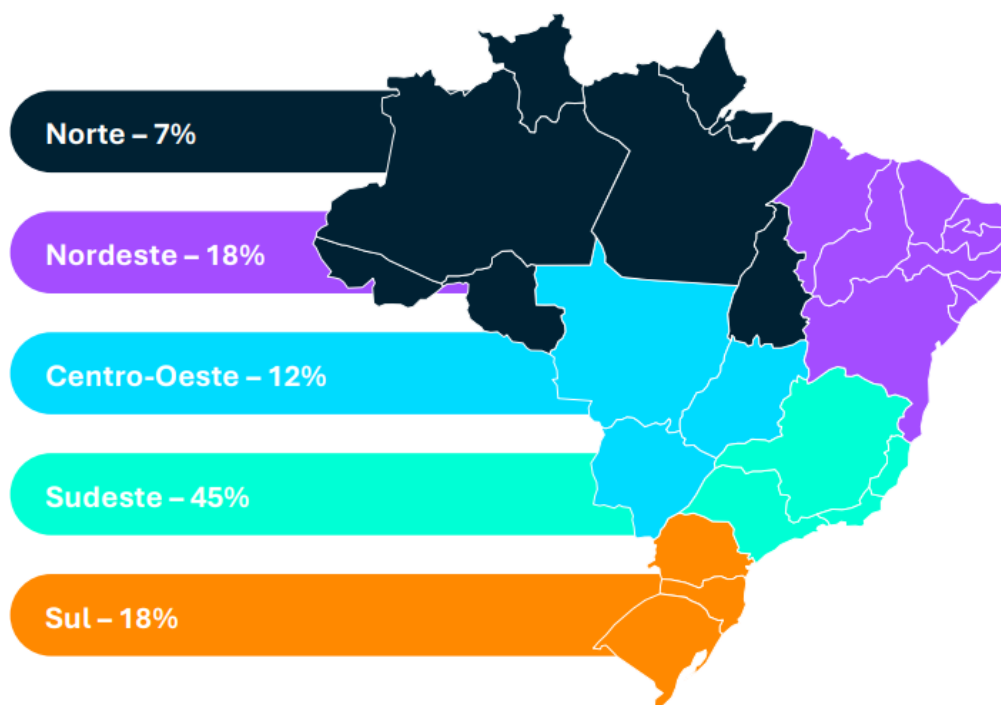
Sob a ótica dos cargos dos respondentes, 57% dos respondentes ocupam cargos de gestão de TI, 29% são técnicos e especialistas e 15% ocupam cargos de alta gestão nas empresas representadas.

Foram realizadas 194 entrevistas, com margem de erro de 7.0 pontos percentuais para mais ou para menos em intervalo de confiança de 95%.

Perfil da amostra

Seguindo a distribuição dos CNPJs ativos ao final do 3º quadrimestre de 2024, nota-se maior concentração de empresas na região Sudeste do Brasil. 45% das empresas participantes estão distribuídas na região.

Na sequência, ambas com 18% de representatividade amostral, aparecem as regiões Sul e Centro-Oeste. As duas regiões, nos últimos anos, têm apresentado crescimento em seus polos tecnológicos. Por fim, aparecem o Centro-Oeste, com 12%, e Norte, com 7%.



De modo a traçar um panorama mais geral do mercado sob a ótica do uso de Inteligência Artificial, o estudo buscou entrevistar clientes e não clientes da TOTVS. 63% dos participantes eram clientes da TOTVS.



PANORAMA IA NAS EMPRESAS BRASILEIRAS

Porte das empresas entrevistadas



Base amostra: 194

Para definição do porte das empresas entrevistadas foi utilizado critério definido pelo Banco Central do Brasil (BACEN), tomando como parâmetro a receita operacional bruta (ROB) anual das empresas. 81% das empresas participantes do estudo são médias ou grandes segundo a classificação.

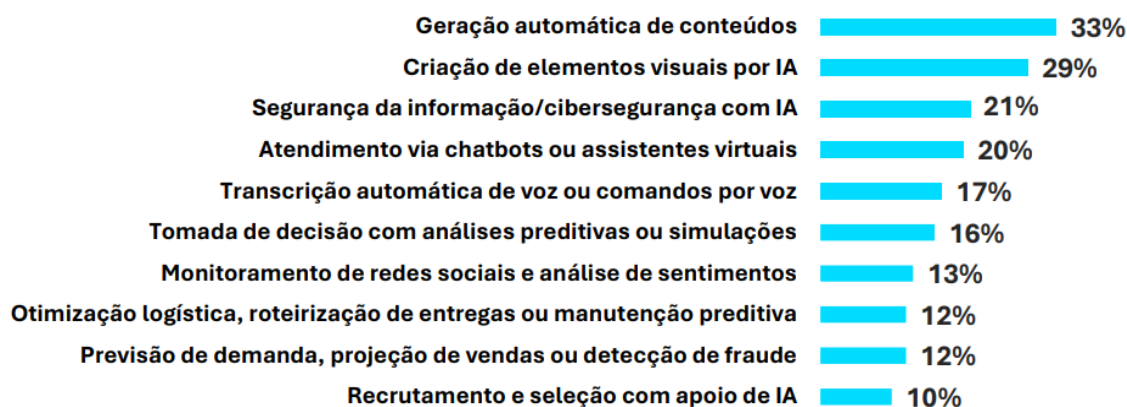
A jornada da Inteligência Artificial nas empresas

Em questão referente ao uso corporativo de Inteligência Artificial, **50% das empresas brasileiras afirmaram utilizar a ferramenta nas rotinas de trabalho**. Todas elas utilizam plataformas de IA abertas generalistas, de forma gratuita ou paga, para o trabalho.

Levando em consideração todo o universo estudado, apenas 17% das empresas fazem uso de soluções de Inteligência Artificial personalizadas, cujo investimento realizado tinha como objetivo a aplicação para processos diretamente ligados ao core business da empresa.

A partir desse cenário, notou-se que a principal finalidade de uso de IA nas empresas está concentrada no apoio para a criação de conteúdo:

Principais finalidades a partir do uso de IA



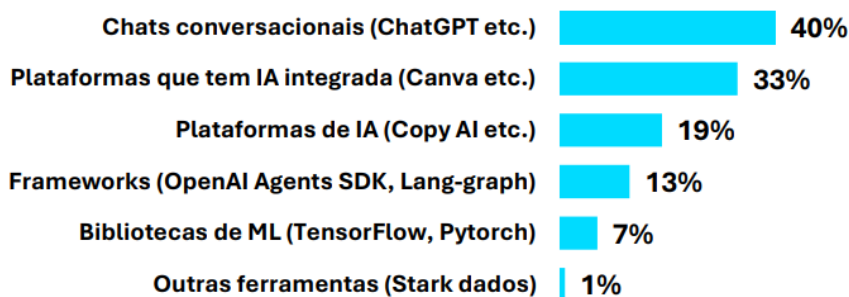
Base amostra: 194



PANORAMA IA NAS EMPRESAS BRASILEIRAS

Esses dados revelam que muitas empresas e lideranças estão relacionando o uso de **IA** nos negócios estritamente à **IA Generativa**. Mas vale lembrar que este não é o único tipo de inteligência artificial. Pelo contrário, muitas tecnologias possuem aplicações de IA há anos nos modelos preditivos e de machine learning. E é justamente por estar tão intrínseca a processos rotineiros, que ela pode por vezes passar despercebida. As principais ferramentas utilizadas pelas empresas brasileiras reforçam a percepção de um cenário em que a Inteligência Artificial exerce função de apoio a tarefas diárias como a geração de textos e imagens:

Ferramentas de IA utilizadas



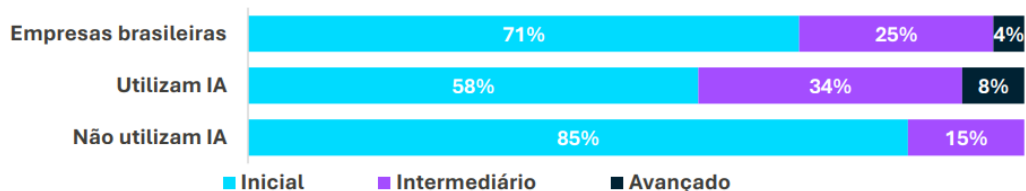
Base amostra: 194

40% das empresas fazem uso dos chats conversacionais presentes no mercado para finalidades corporativas. Esse fato, somado também ao uso em maior quantidade de IA integrada às plataformas (33%), reforça o papel de apoio dessa tecnologia no mercado brasileiro. O maior volume de usuários ainda concentra seu uso de IA em tarefas não ligadas ao core business das empresas, mas sim ao suporte em tarefas pontuais.

A Adoção de Inteligência Artificial no Brasil

Diante de uma régua para classificação da adoção de Inteligência Artificial nas empresas, 71% afirmaram que estão situados no estágio inicial. 25% dos respondentes se posicionaram no nível intermediário e apenas 4% acreditam integrar o grupo de players cuja adoção está avançada.

Nível de adoção de IA nas empresas brasileiras



Base amostra: 194

■ Notas 0 a 4 – Inicial
■ Notas 5 a 7 – Intermediário
■ Notas 8 a 10 – Avançado

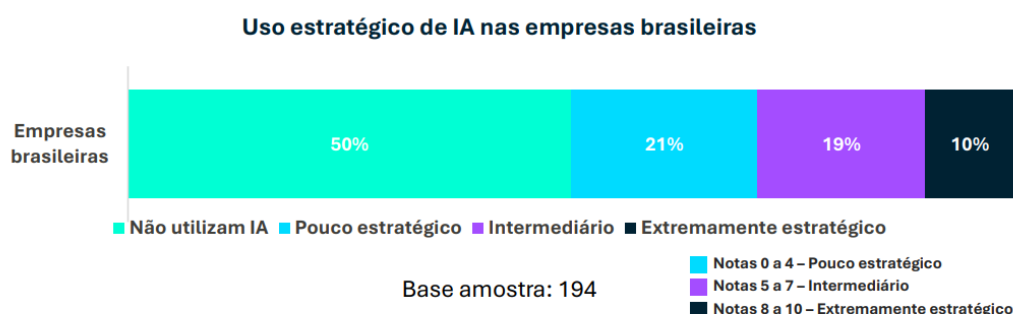
PANORAMA IA NAS EMPRESAS BRASILEIRAS

Entre as empresas que não utilizam Inteligência Artificial foi percebido ritmo mais lento de adesão, com 15% declarando presença no estágio intermediário. Este grupo é composto, em sua maioria, por empresas que ainda não utilizam IA na prática, mas que estão em fase de planejamento ou implantação. Esse movimento indica uma consciência crescente no mercado sobre IA e aponta para potenciais adesões futuras.

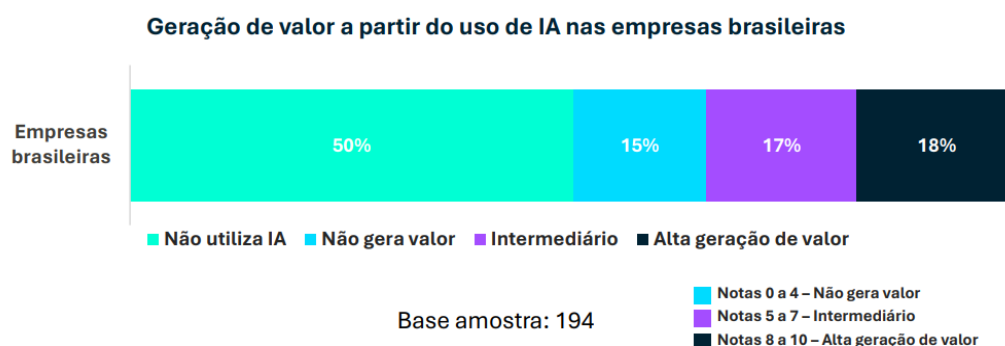
Posicionamento Estratégico e Mensuração

Em consonância com os achados prévios, a utilização estratégica das soluções de Inteligência Artificial nas empresas ainda se mostra incipiente. Apenas 10% delas considera que, atualmente, faz uso extremamente estratégico das soluções. Outros 19% afirmaram estar em nível intermediário. Dessa forma, é possível inferir que no momento as aplicações cujo cerne é baseado em IA são utilizadas de forma tática nas empresas, ainda não como um driver de transformação.

Além de metade das empresas não utilizarem, 21% acreditam utilizar essas ferramentas de forma pouco estratégica. Tomando a conjuntura atual como ponto que alicerça a análise, é possível afirmar que as soluções de Inteligência Artificial generativa ainda têm um caminho a percorrer até se consolidarem como parte central da estratégia das empresas na matriz econômica brasileira.



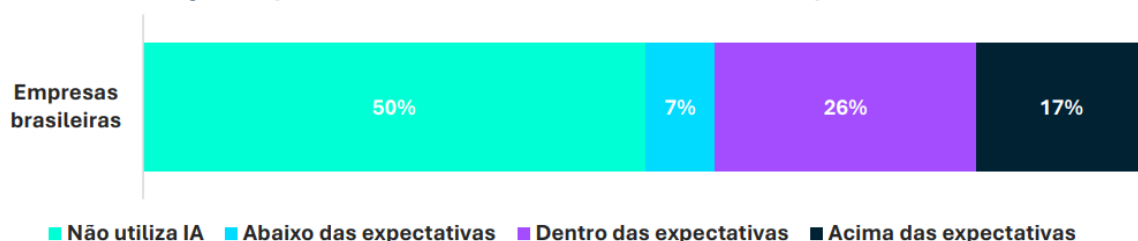
Entre as empresas do universo estudado, notou-se visão ligeiramente mais positiva no que tange a geração de valor a partir da utilização de ferramentas de Inteligência Artificial. Ao todo, 35% dos respondentes apontaram geração intermediária ou alta de valor.





PANORAMA IA NAS EMPRESAS BRASILEIRAS

Mensuração da performance das ferramentas de IA nas empresas brasileiras



Base amostra: 194

Notas 0 a 4 – Abaixo das expectativas
Notas 5 a 7 – Dentro das expectativas
Notas 8 a 10 – Acima das expectativas

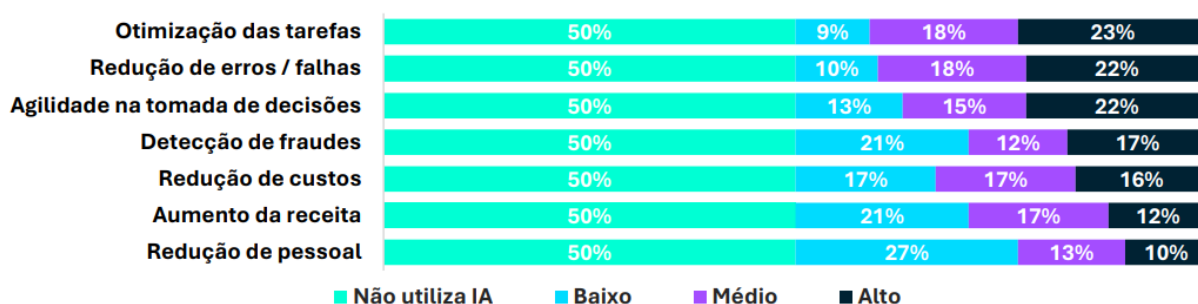
Transformação com as soluções de Inteligência Artificial

Para processos individuais nas organizações, os respondentes tiveram a oportunidade de avaliar o impacto das ferramentas de Inteligência Artificial nas rotinas corporativas. A partir destes resultados, fica mais evidente que essas soluções estão em fase inicial para transformação de processos.

Os impactos mais palpáveis, com pelo menos 37% das empresas notando impacto médio ou alto, estão ligados à otimização da operação diária. Uma vez que os usos da IA estão relacionados a tarefas de apoio, é natural que gestores percebam essas mudanças no curto prazo.

Entretanto, impactos ligados ao planejamento macroeconômico das empresas ainda são percebidos em menor escala. Muito embora, tarefas estejam sendo otimizadas, ainda há um caminho até a redução de custos, aumento da geração de receita e redução das equipes através das ferramentas de IA. Este cenário geral aponta para um país que começa a inserir essas tecnologias em sua matriz econômica.

Impacto mensurável das ferramentas de IA em processos



Base amostra: 194

Notas 0 a 4 – Abaixo das expectativas
Notas 5 a 7 – Dentro das expectativas
Notas 8 a 10 – Acima das expectativas

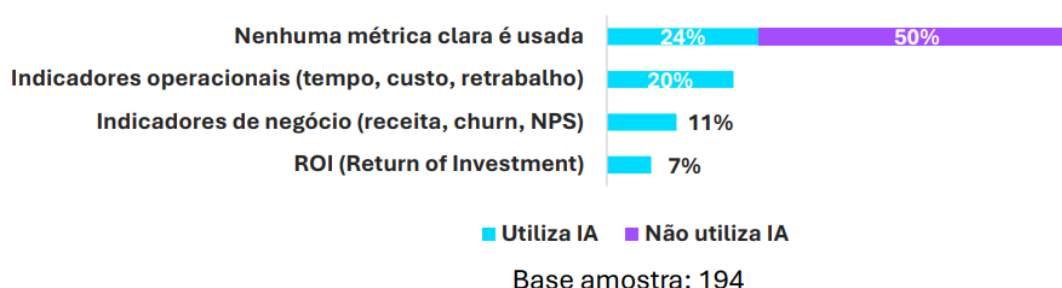


PANORAMA IA NAS EMPRESAS BRASILEIRAS

Entretanto, mesmo com um cenário de experimentação e adoção das soluções de Inteligência Artificial, apenas 7% das empresas brasileiras calculam o ROI (Return of Investment) obtido a partir da implementação e utilização das soluções de IA. A ausência da utilização dessa métrica de performance impacta diretamente a escalabilidade para a utilização e a possibilidade de justificar novos investimentos nessa área para as empresas usuárias da tecnologia.

Levando em conta esse universo, 11% estabeleceram indicadores de negócio e outros 20% utilizam indicadores operacionais. Entre quem utiliza IA, 24% não possuem uma métrica definida para essa finalidade.

KPIs para as soluções de Inteligência Artificial

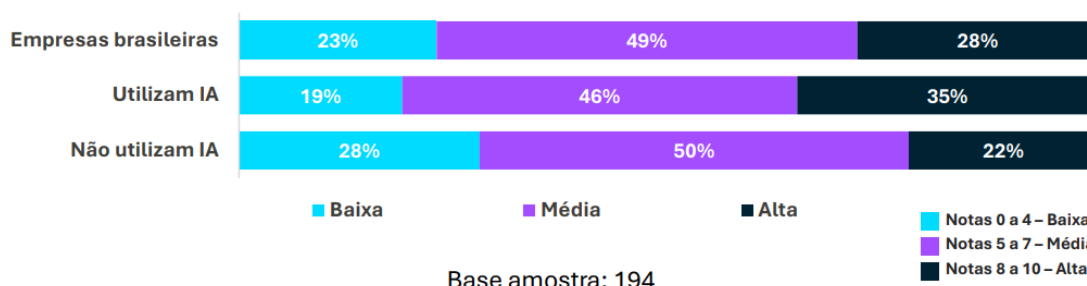


Agentes de Inteligência Artificial

Quase metade das empresas brasileiras afirmaram ter familiaridade intermediária com o conceito de agente de Inteligência Artificial. Partindo da premissa que 77% das empresas possuem familiaridade média ou alta, é possível inferir que esse tipo de solução já está em discussão no mercado brasileiro.

Mesmo entre as empresas que ainda não utilizam IA, o cenário é semelhante: apenas 28% reconhecem ter baixa familiaridade, enquanto 72% apresentam familiaridade média ou alta. Isso indica que o conhecimento sobre agentes de IA já começa a permear o mercado, mesmo entre aqueles que ainda não implementaram soluções concretas.

Familiaridade com o conceito de agentes de IA



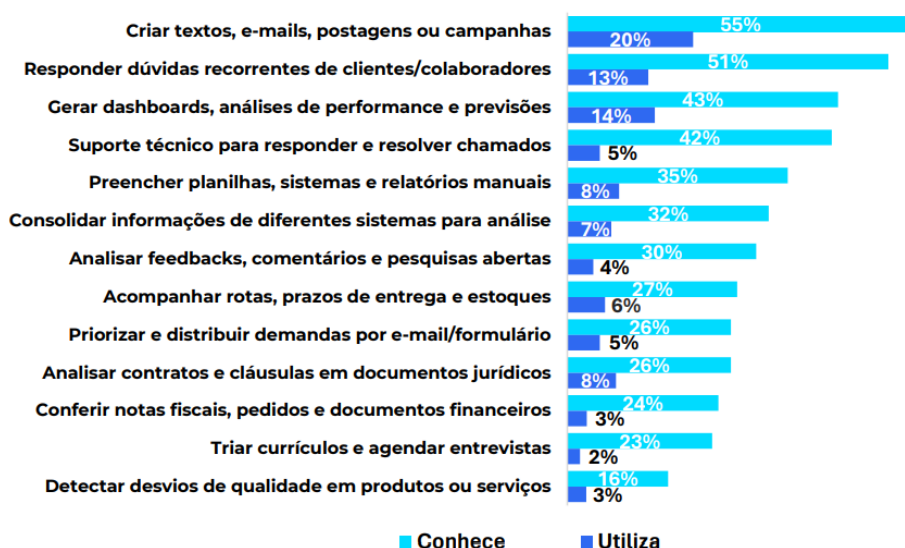


PANORAMA IA NAS EMPRESAS BRASILEIRAS

Contrapondo conhecimento e utilização, tomando como parâmetro o universo de empresas brasileiras, percebe-se uso embrionário dos agentes de IA de forma geral.

Dentre os demais agentes estimulados, nota-se aplicação prática ainda diminuta no mercado brasileiro como um todo.

Relação de conhecimento e uso dos agentes de IA

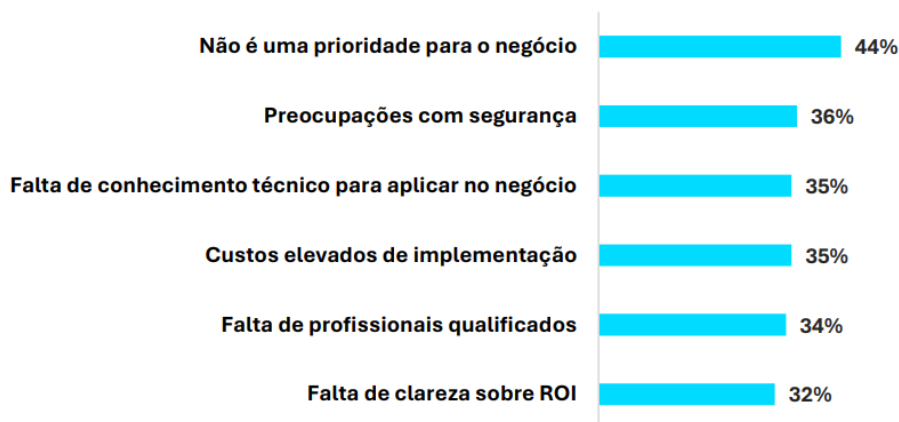


Base amostra: 194

Principais barreiras e processos para transformar

De modo geral, três pilares sustentam as principais barreiras à adoção de IA: segurança, falta de conhecimento técnico e custos elevados de implementação. Esses fatores se convertem na percepção de que a IA ainda não é uma prioridade para os negócios.

Principais barreiras para implementar IA nas empresas



Base amostra: 194



PANORAMA IA NAS EMPRESAS BRASILEIRAS

Sobre processos e setores para transformar com o auxílio de soluções de Inteligência Artificial, notou-se interesse generalizado em todas as soluções apresentadas. O fato demonstra alto nível de expectativa do público respondente sobre as possibilidades no médio e longo prazo para essas soluções que, no momento, estão no estágio inicial de disseminação no mercado brasileiro.

Áreas ou processos para transformar com a utilização de IA



Base amostra: 194

O alto nível de expectativa para a utilização de soluções de inteligência artificial aponta um potencial latente de disrupção para variados segmentos do mercado brasileiro.

Metodologia de Pesquisa

A realização do planejamento da pesquisa envolveu as seguintes etapas:

- Discussões sobre o tema, realizadas internamente e com a equipe de tecnologia da TOTVS;
- Revisão de relatórios setoriais disponíveis sobre o tema, para obtenção da atual situação desse mercado e das principais tendências para o curto, médio e longo prazo;
- Estruturação e aprovação do questionário a ser utilizado em pesquisa quantitativa;
- Coleta de dados via CATI (Computer Assisted Telephone Interview) realizada entre os meses de abril e maio de 2025;
- Acompanhamento e controle de qualidade realizado a partir das gravações;
- Processamento estatístico dos dados coletados;
- Análise dos resultados.