

Potencializando a IA no setor de serviços financeiros

Uma análise sobre a liderança em TI e o papel transformador da inteligência artificial na próxima geração da tecnologia corporativa

Introdução

O setor de serviços financeiros está passando por uma transformação profunda, impulsionada pela inteligência artificial (IA), que gera inovação e investimentos sem precedentes. Os gastos globais com IA no setor estão crescendo rapidamente; estimativas apontam uma alta de US\$ 35 bilhões em 2023 para quase US\$ 97 bilhões até 2027.

O setor é um dos que mais investem em IA, com a previsão de que as instituições bancárias representem aproximadamente 20% de todos os gastos globais com IA até 2028. Este relatório de mercado apresenta insights de líderes do setor e descobertas relevantes da pesquisa

Os investimentos globais em IA tem previsão de atingir **US\$ 97 bi** até 2027

Logicalis Global CIO Report 2026, analisando como os CIOs do setor de serviços financeiros estão moldando essa nova fronteira: definindo a visão, gerenciando riscos, construindo inteligência corporativa e arquitetando um futuro impulsionado por sistemas autônomos.

¹World Economic Forum, AI in Financial Services



Definindo a agenda de IA



Comparada às ondas anteriores de tecnologia corporativa, a inteligência artificial está evoluindo em um ritmo muito mais acelerado. O que começou como uma fase de experimentação rapidamente se transformou em uma expectativa estratégica para as organizações.

Os resultados do Logicalis Global CIO Report 2026 revelam um crescimento expressivo do entusiasmo em torno da IA entre os líderes do setor. Não por acaso, 96% dos CIOs de instituições financeiras afirmam que seu interesse pela

tecnologia aumentou ao longo do último ano. A demanda por inovação continua sendo o principal impulsionador dessa agenda, apontada por 49% dos CIOs. No entanto, fatores como a necessidade de aprimorar a gestão de riscos e compliance (43%) e os resultados positivos obtidos nas primeiras provas de conceito (36%) também têm acelerado a adoção da IA.

Apesar desse avanço, a confiança nas estruturas que sustentam essas decisões ainda não é unânime. Mais da metade dos CIOs (52%) afirma

não ter plena convicção de que sua organização conta com um roadmap de IA claro e consistente para os próximos dois a três anos.

As preocupações com a velocidade de implementação reforçam essa percepção. Pouco mais da metade dos entrevistados (52%) acredita que a adoção da IA em suas organizações está acontecendo rápido demais, enquanto 89% reconhecem que suas empresas estão aprendendo e se adaptando à medida que avançam nessa jornada.

Essa combinação de ambição e senso de urgência coloca os CIOs no centro de um novo desafio de equilíbrio. Hoje, a agenda de IA vai além da simples identificação de oportunidades de negócio. Ela exige a capacidade de gerenciar o ritmo da transformação em um cenário no qual a evolução tecnológica acontece mais rapidamente do que as estruturas organizacionais conseguem absorver de forma sustentável.

Da confiança à capacidade

A inteligência artificial já está gerando valor concreto em áreas específicas, especialmente onde dados, responsabilidades e processos estão mais estruturados e consolidados. Os impactos mais significativos são observados na melhoria da prestação de serviços (55%), seguida pela evolução da



Estou acompanhando diversos clientes do setor de serviços financeiros que se encontram em diferentes estágios de desenvolvimento de seus casos de uso de IA. Ainda assim, existe um desafio comum que se sobrepõe a todos os demais: como escalar as iniciativas de inteligência artificial de forma bem-sucedida, sem comprometer a conformidade regulatória, a governança e a integridade dos sistemas.

Mevin Anenden
Senior Client Manager,
Logicalis UK

experiência do cliente (51%) e pelo avanço das capacidades de análise preditiva e previsão de cenários (47%). Embora esses resultados sejam relevantes, eles ainda não refletem consistência em larga escala. A IA funciona, mas ainda não foi incorporada de forma abrangente às operações das organizações. É justamente nesse ponto que a confiança começa a diminuir.

Quando os CIOs avaliam a capacidade de transformar os primeiros casos de sucesso em impacto organizacional, mais de dois terços (68%) afirmam não estar plenamente confiantes de que conseguirão escalar iniciativas de IA além da fase de projetos-piloto e provas de conceito.

Essa abordagem experimental tem impulsionado avanços rápidos, reduzido barreiras de entrada e estimulado a inovação. No entanto, o que funciona em um ambiente de aprendizado nem sempre resiste às exigências de escalabilidade, auditabilidade e conformidade regulatória. Esses

Mais de dois terços dos CIOs não demonstram plena confiança na capacidade de escalar iniciativas de IA além da fase de projetos-piloto.

desafios vão muito além de questões operacionais pontuais. Na prática, eles determinam se a IA poderá ou não ser expandida de forma sustentável dentro da organização.

Os resultados da pesquisa indicam que a maturidade em IA depende menos da tecnologia em si e mais da forma como a organização está estruturada para adotá-la. Escalar a IA exige os mesmos pilares necessários para ampliar qualquer competência corporativa: padronização, governança, responsabilização e mensuração de resultados.

Os CIOs apontam estes fatores como os principais desafios para a adoção da IA:



90%
têm preocupações com regulamentação e compliance



89%
citam desafios relacionados a dados como um dos principais obstáculos à adoção da IA.



82%
apontam a escassez de competências técnicas internas como uma barreira significativa.



84%
destacam a cultura organizacional como um fator que dificulta a ampliação das iniciativas de IA.

O cenário da segurança em IA

Em 2026, a segurança da inteligência artificial gira em torno da dualidade no uso dessa tecnologia. Embora a IA tenha sido desenvolvida para ampliar as capacidades humanas, ela também vem sendo utilizada por agentes maliciosos para alcançar seus próprios objetivos. Como destaca o relatório Cisco State of AI Security 2026, “as ferramentas criadas para acelerar o potencial humano foram igualmente transformadas em armas para potencializar ações adversárias”.

Ao mesmo tempo que a IA fortalece processos de detecção de fraudes e conformidade regulatória, ela também amplia as oportunidades para ataques cibernéticos. O uso malicioso de deepfakes e as campanhas automatizadas de phishing tornam as ameaças mais frequentes, sofisticadas e difíceis de identificar. Segundo o Global CIO Report 2026, 78% das organizações de serviços financeiros enfrentaram incidentes de cibersegurança no último ano, enquanto 27% dos CIOs já consideram a IA um risco significativo para seus negócios. No nível operacional, as equipes de segurança já sentem os impactos

dessa nova realidade. Mais de um terço dos CIOs (35%) afirma que a IA criou novos pontos cegos em seus ambientes de segurança. Ainda mais preocupante, 40% relatam um aumento no tempo de resposta a incidentes, indicando que a complexidade das ameaças está crescendo mais rápido do que a capacidade das organizações de mitigá-las.

Enquanto as equipes lidam com vulnerabilidades impulsionadas pela IA, começam a surgir também riscos associados à falta de governança adequada. 65% dos CIOs admitem não ter plena visibilidade sobre todas as ferramentas de IA em uso na organização, e 66% demonstram pouca confiança de que seus modelos de governança consigam acompanhar o ritmo da evolução tecnológica. Um dado igualmente revelador é que 67% consideram insuficiente a capacitação dos colaboradores para o uso de IA, enquanto 48% acreditam que o uso inadequado dessas ferramentas pelos funcionários representa um risco para a segurança dos dados. Mais do que uma falha de intenção, esse cenário

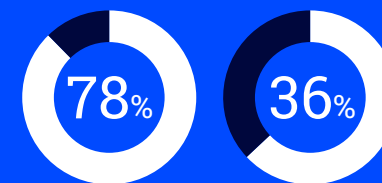
revela que a governança da IA está avançando mais rapidamente do que a capacidade institucional de sustentá-la.

De forma bastante significativa, 78% das organizações instituições financeiras aumentaram seus investimentos em remediação pós-



A inteligência artificial é uma poderosa aliada da cibersegurança. No entanto, sem as competências adequadas e uma estrutura sólida de governança, ela pode gerar mais vulnerabilidades do que proteção. Os CIOs enfrentam o desafio de defender suas organizações não apenas contra ameaças impulsionadas por IA, mas também contra os riscos decorrentes das próprias ferramentas de IA.

Bob Bailkoski
CEO Global do
Grupo Logicalis



Das organizações do setor de serviços financeiros aumentaram seus investimentos em remediação pós-incidente e pagamento de resgates, em comparação com 68% na média global.

Afirmam que, em alguns momentos, gostariam que a inteligência artificial nunca tivesse sido inventada, em comparação com 43% na média global.

incidente e pagamento de resgates, índice 10 pontos percentuais acima da média global. Esse movimento evidencia o quanto as empresas sentem a necessidade de se preparar para um cenário em que os incidentes de segurança parecem cada vez mais inevitáveis.

Além disso, embora a IA represente oportunidades expressivas para o setor financeiro, o sentimento predominante é marcado pela cautela. 36% dos profissionais entrevistados afirmam que, em alguns momentos, gostariam que a inteligência artificial nunca tivesse sido inventada, refletindo o grau de preocupação em relação aos desafios e riscos associados à tecnologia.

A próxima fronteira

A inteligência artificial já deixou de exercer apenas um papel de apoio para passar a moldar diretamente a evolução da tecnologia corporativa. Nesse contexto, a IA generativa vem se consolidando como uma ferramenta essencial para o setor financeiro, sendo amplamente utilizada por bancos e fintechs para automatizar tarefas operacionais e repetitivas em áreas como vendas, experiência de clientes e colaboradores, gestão de fraudes e riscos, além do desenvolvimento de soluções tecnológicas.



No entanto, o interesse do mercado está avançando rapidamente para além desse estágio. De acordo com o Logicalis Global CIO Report, 59% dos CIOs do setor de serviços financeiros indicaram uma crescente intenção de investir em IA agêntica nos próximos 12 meses, direcionando seus esforços para sistemas capazes de agir e tomar decisões de forma autônoma, com intervenção humana limitada.



59%
das organizações de serviços financeiros têm planos de investir em soluções de IA agêntica nos próximos 12 meses.

Esse movimento já começa a se refletir em aplicações concretas. Segundo um estudo recente da Forrester, um vice-presidente de uma instituição financeira revelou que sua organização já opera 60 agentes autônomos em ambiente de produção e prevê a implementação de outros 200 agentes até o fim de 2026. Não se trata mais de iniciativas

experimentais ou projetos-piloto, mas de sistemas em operação que são responsáveis por interações reais com clientes e pela execução de processos críticos de negócio.

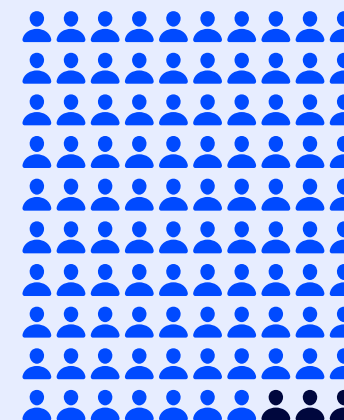
E a transformação não para por aí. A computação quântica já começa a aparecer nos roadmaps estratégicos das organizações, com 28% dos entrevistados acreditando que essa tecnologia terá impacto sobre seus modelos de negócio nos próximos dois anos.

A adoção dessas novas tecnologias de IA traz implicações significativas para os modelos operacionais. A crescente dependência de Provedores de Serviços Gerenciados (MSPs) reflete o reconhecimento de que poucas organizações conseguirão acompanhar sozinhas a velocidade das mudanças tecnológicas. Não por acaso, 97% dos CIOs esperam utilizar MSPs nos próximos anos como parte de suas estratégias de inovação e transformação digital.

Para os CIOs, esse cenário exige um novo modelo de liderança. Menos

97%

dos CIOs esperam utilizar Provedores de Serviços Gerenciados (MSPs) nos próximos anos



focado em projetos pontuais de transformação e mais voltado à construção de capacidades institucionais duradouras. Menos concentrado na implementação de novas ferramentas e mais dedicado à criação de ambientes em que sistemas autônomos, parceiros externos e equipes humanas possam atuar de forma integrada, sem comprometer a governança, a transparência e a responsabilização.

Conclusão

As perspectivas compartilhadas pelos CIOs do setor de serviços financeiros apontam para uma transformação profunda e abrangente. A inteligência artificial deixou de ser uma tecnologia para a qual as organizações estavam apenas se preparando; hoje, ela já influencia decisões estratégicas, amplia o escopo dos riscos e redefine o conceito de responsabilidade dentro das empresas.

Vivemos uma era marcada pela aceleração tecnológica, e as instituições financeiras que se destacarão serão aquelas cujos líderes conseguirem liberar todo o potencial da IA sem abrir mão da responsabilidade, da confiança e da capacidade de gerar uma transformação verdadeiramente significativa.

À medida que as capacidades da IA evoluem e o ambiente regulatório continua avançando, os líderes do setor financeiro devem concentrar seus esforços em alguns princípios fundamentais:



Desenvolver um roadmap claro e acionável para a adoção de IA, alinhado à estratégia do negócio e capaz de endereçar desafios relacionados a regulamentação, dados e competências.



Aproveitar o suporte de Provedores de Serviços Gerenciados (MSPs) para acelerar a inovação e acompanhar a velocidade das mudanças tecnológicas, complementando capacidades internas com expertise especializada.



Explorar tecnologias emergentes, como IA agêntica e computação quântica, para fortalecer a vantagem competitiva e preparar os modelos de negócio para o futuro.



Investir na capacitação da força de trabalho e em estruturas robustas de governança, reforçando a segurança e mitigando os riscos associados à expansão do uso de IA.



Priorizar resultados mensuráveis e modelos operacionais disciplinados, garantindo a escalabilidade das iniciativas de IA para além dos projetos-piloto e promovendo impacto sustentável no longo prazo.

Para saber mais:

Leia a íntegra do relatório Logicalis Global CIO Report 2026 [aqui](#).



Somos Architects of Change. Ajudamos organizações a prosperar em um mundo digital-first.

Na Logicalis, utilizamos nossa expertise tecnológica coletiva para ajudar nossos clientes a traçar um plano para o sucesso, permitindo que entreguem resultados sustentáveis e relevantes.

www.la.logicalis.com