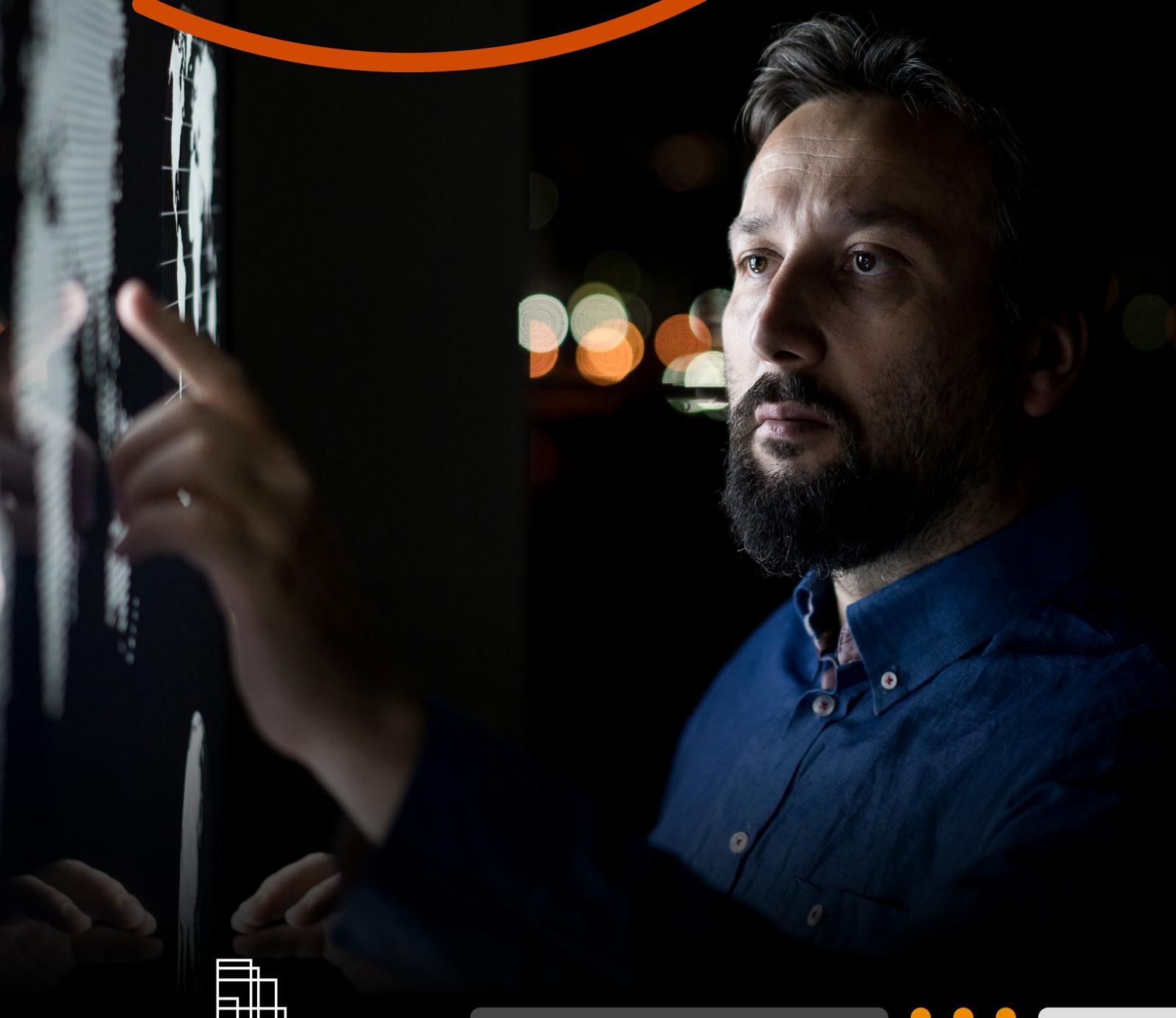


Previsões de negócios para a IA em 2024

PwC Brasil
2024



pwc



Conteúdo

1	As escolhas certas em IA darão às empresas uma vantagem significativa	5
2	A IA generativa vai redefinir o trabalho de líderes e liderados	8
3	A IA precisará ser cada vez mais confiável	11
4	A IA generativa será o ‘elo que faltava’ para os dados	14
5	A IA generativa vai acelerar a transformação	17
6	A IA generativa permitirá o surgimento de novos produtos e serviços	20
	Contato	23



Os avanços tecnológicos, o aumento dos investimentos e a disputa por talentos são fatores que convergem para um objetivo comum: em 2024, a inteligência artificial (IA) está mudando a lógica de condução dos negócios. Ela está impactando a forma como as empresas aumentam receitas, conduzem operações diárias, envolvem consumidores e funcionários, constroem novos modelos de negócios e muito mais.

Nos Estados Unidos, 73% das empresas já adotaram a IA em pelo menos algumas áreas dos seus negócios, de acordo com nossa [2023 Emerging Technology Survey](#) – e a IA generativa está liderando essa tendência. Um ano após a chegada do ChatGPT ao mercado, mais da metade das empresas pesquisadas (54%) implementaram IA generativa em algumas áreas de seus negócios.

A IA generativa tornou-se uma inteligência acessível e escalável. Um único modelo de IA generativa pode, com alguma personalização, operar em muitas funções e em todas as linhas do negócio. Seja você um CEO, um desenvolvedor de software, um líder tributário ou um designer de produtos, até o fim de 2024, a IA permitirá que seu trabalho seja realizado de maneiras novas e mais integradas.

Graças a uma experiência de sete anos elaborando previsões de IA e com base em nossa liderança de longa data nesse tema, estamos seguros para fazer seis novas previsões em relação a 2024. Algumas já estão se tornando tendências claras. Outras estão prestes a acontecer. Mas todas têm potencial para levar a ações concretas capazes de criar valor comercial por muitos anos.

Previsões da PwC para negócios de IA em 2024

As escolhas certas em IA proporcionarão às empresas uma **vantagem significativa**

A IA generativa irá redefinir o trabalho de **líderes e liderados**

A IA precisará ser cada vez **mais confiável**

A IA generativa será o **'elo que faltava'** para os dados

A IA generativa vai **acelerar** a transformação

A IA generativa permitirá o **surgimento de novos produtos e serviços**



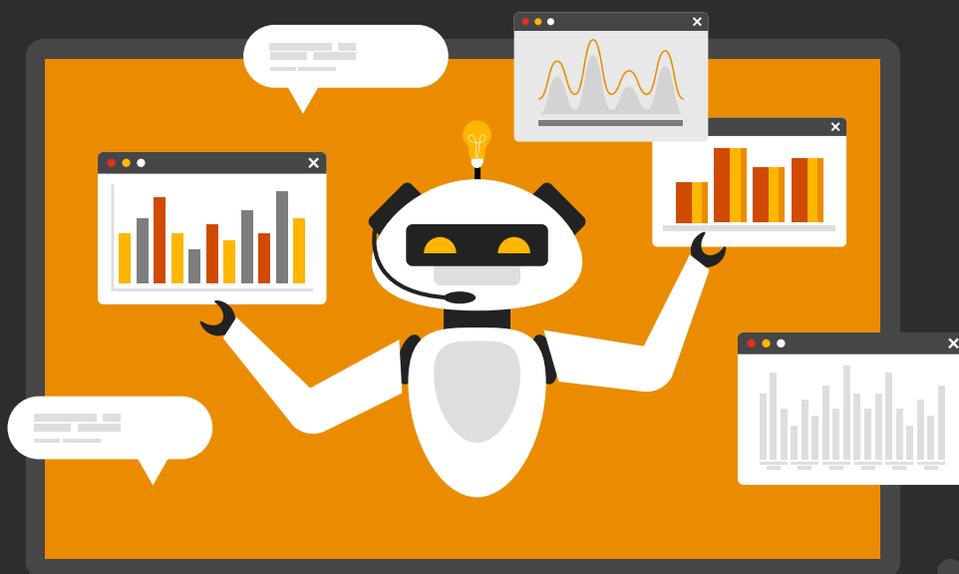
As escolhas certas em IA darão às empresas uma vantagem significativa



Muitas empresas atingirão um ROI (retorno sobre investimento) atraente para a IA generativa em 2024, mas apenas algumas conseguirão obter real valor da tecnologia. A IA generativa pode parecer fácil de usar, e muitos provedores de serviços em nuvem já estão incorporando esses recursos em seus produtos, contudo, concretizar todo o potencial da IA exige mais do que apenas permitir que funcionários utilizem novas competências.

É preciso aproveitar a escalabilidade da IA generativa e sua capacidade de personalização de acordo com necessidades específicas – sem deixar de dar atenção a seus riscos potenciais. Uma boa dica é evitar a armadilha dos casos de uso.

Se você usar a IA generativa apenas em situações isoladas, obterá um valor limitado. Em vez disso, priorize “padrões” que possam ser escalonados. Por exemplo, a capacidade da IA generativa de extrair insights de dados não estruturados (como texto) pode ajudar quase todos os profissionais do conhecimento a ampliar suas competências e a tomar melhores decisões.



É importante incentivar a força de trabalho não apenas a usar a nova tecnologia, mas também a repensar suas atividades. Avanços tecnológicos permitem uma reinvenção do trabalho, com base em novas formas de implementar e personalizar a IA generativa para automatizar e aprimorar tarefas. À medida que a tecnologia avance e os custos forem caindo, a liderança terá de repensar algumas questões.

Por exemplo, quando a tecnologia reduzir o custo da mão de obra digital, você será capaz de migrar para novas operações e modelos de negócios?

Seu próximo passo



Pense grande e ouse. Para atingir o valor transformador da IA, adquira uma licença de um dos muitos modelos disponíveis oferecidos pelos provedores de serviços em nuvem. Assim, você poderá implantar uma fábrica de IA, personalizando-a e dimensionando-a para atender às suas próprias necessidades. Talvez seja preciso também repensar como seu negócio funcionará quando a IA generativa tiver tornado os profissionais do conhecimento 30% a 40% mais produtivos.



Pessoas em primeiro lugar. O maior obstáculo para o valor transformador pode estar em envolver os profissionais mais experientes com a IA generativa para que repensem sua forma de trabalhar. Incentive a inovação: quando as pessoas redefinirem seus papéis usando a IA, recompense-as com novas oportunidades.



Estabeleça prioridades – metodicamente. A IA consegue fazer tanta coisa que pode ser difícil saber onde focar. Para definir prioridades, considere uma metodologia que analise o valor de um processo, sua escalabilidade, as horas atualmente gastas e a natureza dos dados disponíveis.



A IA generativa vai redefinir o trabalho de líderes e liderados



Ninguém pode afirmar qual será o impacto de longo prazo da IA no emprego global. E, em 2024, ainda será cedo demais para conseguir respostas definitivas. Mas a IA começará a mudar a forma como quase todas as pessoas – especialmente as que estão nos níveis mais altos – realizam o seu trabalho. Seja na diretoria ou no chão de fábrica, as pessoas que sabem como usar a IA superarão as que não sabem. Fala-se muito sobre a necessidade de competências de IA na força de trabalho, e é verdade: as pessoas precisam de competências, proteções e incentivos para usar a IA de forma responsável.

Os gestores, porém, enfrentam desafios ainda maiores. Além de aprender a usar a IA de forma responsável, eles precisarão de competências para supervisionar e avaliar equipes em que agentes de IA realizam grande parte do trabalho. Líderes funcionais terão que entender como a IA pode não apenas assumir mais processos, mas também substituí-los. E a alta direção terá que liderar as operações e os modelos de negócios nativos da IA. Poucos líderes hoje têm conhecimento organizacional e de IA – preencher essa lacuna será fundamental.



Seu próximo passo



Liderado por humanos, mas impulsionado pela tecnologia. À medida que você trabalha para eliminar lacunas de habilidades e visão nas equipes de liderança e na força de trabalho em geral, mantenha o foco no objetivo: tornar as pessoas mais valiosas. Implemente a IA para aumentar a capacidade da força de trabalho nas tarefas de alto valor e em decisões complexas baseadas em dados.



Libere seu talento. Com incentivos, habilidades e diretrizes corretos, qualquer profissional do conhecimento poderá usar a IA generativa para automatizar ou aprimorar seu trabalho. Eles podem identificar novas maneiras de realizar suas atividades com a IA generativa para aumentar a velocidade, ganhar escala e reduzir custos.



Conte com os nativos de IA. Um número crescente de pessoas no mercado de trabalho – inclusive muitos recém-formados e trabalhadores em início de carreira – já está acostumado a usar a IA generativa em tarefas diárias. Tenha um plano para ampliar as habilidades e a mentalidade desses nativos de IA, em vez de submetê-los a processos antiquados.



A IA precisará
ser cada vez
mais confiável



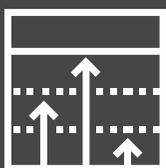
Em 2024, a IA será parte essencial da forma como colaboradores interagem com dados, *stakeholders* e entre si. Confiar na IA será fundamental. Mais do que apenas sistemas seguros e compatíveis, isso significa implementar a solução certa para cada situação, com dados, políticas e supervisão adequados, para alcançar resultados relevantes e confiáveis. Isso requer IA responsável, além de uma abordagem e um conjunto de práticas corporativas. A IA responsável pode ajudar todos que a desenvolvem e utilizam a criar soluções focadas na construção de confiança.

Esse será, por duas razões, o momento da verdade para a IA responsável. À medida que a IA generativa assume mais trabalho – redigir relatórios financeiros, automatizar partes do desenvolvimento de software, analisar dados proprietários para estratégias de entrada no mercado e assim por diante –, os erros podem ter impactos de amplo alcance, incluindo a paralisação de iniciativas de transformação. Esperamos também que os riscos potenciais da IA atraiam a atenção do público. As autoridades reguladoras já estão tomando medidas, e podemos ver crimes de *deepfake* político relacionados à IA generativa, por exemplo, ganhar as manchetes de jornais. Muitos provedores de IA generativa agora oferecem indenização a clientes por possíveis violações de direitos autorais. Isso reduz um dos riscos, mas a confiança nos resultados dos seus sistemas de IA ainda é responsabilidade sua.

Seu próximo passo



Não repita velhos erros. Muitas das primeiras iniciativas digitais começaram sem incorporar a confiança como pilar. Foi necessário, na etapa seguinte, corrigir falhas e reformular plataformas e produtos. Uma abordagem mais eficaz é incorporar a confiança desde o primeiro dia, começando com estratégia e design. As iniciativas de IA avançarão mais rapidamente e serão mais econômicas se a IA responsável for adotada desde o início.



Não comece do zero. A capacidade da IA de aprimorar ou automatizar até mesmo tarefas e decisões de alto valor exige ações para gerenciar novos riscos, mas isso não significa reinventar a roda. Aproveite programas estabelecidos de governança, segurança cibernética, privacidade e conformidade ao estabelecer a IA responsável em sua organização.



Use armamento pesado. Como tudo indica que a IA permeará toda a organização, a alta direção deve estar envolvida no seu uso responsável. Certifique-se de que todos os líderes executivos conheçam seu papel (e as responsabilidades de sua função) de ajudar os sistemas de IA a serem mais confiáveis.



4

A IA generativa
será o 'elo que
faltava' para
os dados



A IA generativa pode ajudar a transformar mais dados em mais valor com mais rapidez – conferindo a muitas iniciativas de dados uma relação custo/benefício antes não tão atraente. Ela pode digitalizar, ler, resumir, traduzir, analisar e solucionar até mesmo dados altamente não estruturados em apresentações, documentos de estratégia, registros de clientes e inúmeros outros documentos que definem sua organização. Em outras palavras, a IA generativa pode responder a um dos maiores desafios das empresas: processar e criar inteligência em torno de grandes conjuntos de dados complexos e não estruturados.

Mesmo assim, a IA generativa não consegue fazer tudo. Ainda exige que os dados sejam digitalizados, movidos para a nuvem, estejam acessíveis, sejam confiáveis e estejam em conformidade e que seu risco seja gerenciado. Os executivos compreendem cada vez mais a importância desse trabalho de modernização de dados. Na nossa pesquisa, 44% dos líderes afirmaram que suas empresas planejam implementar esforços de modernização de dados em 2024 para tirar mais vantagem da IA generativa.



Seu próximo passo



Faça da nuvem sua aliada. A IA generativa (ou qualquer IA) pode aproveitar melhor os dados se eles estiverem na nuvem. Mas, para que a nuvem potencialize a IA generativa, seus dados precisarão de fontes autorizadas, clareza sobre quem tem direitos de uso, “pipelines” para atualizá-los e distribuí-los continuamente e práticas eficazes de governança, segurança cibernética, conformidade e privacidade.



Não se afogue nos dados. Não é recomendável aplicar à IA generativa um problema muito comum hoje: a abundância de dados irrelevantes. Avalie o valor dos dados que você já tem ou pode adquirir. Também é possível eliminar dados desnecessários que gerem problemas de conformidade ou segurança.



Desenvolva guardiões de dados. Para ajudar a IA generativa a transformar dados em valor, ensine os proprietários de dados a evoluir de meros gestores para guardiões de dados. Como dados são produtos valiosos, esses guardiões devem avaliar constantemente a qualidade e a utilidade deles para outras pessoas na organização. Quanto mais esses dados forem utilizados, maior será o seu potencial para criar valor.



A IA generativa vai acelerar a transformação





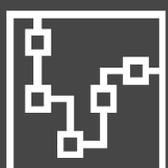
A IA generativa está prestes a tornar a transformação mais viável, mais urgente e em mais setores. Quando combinada com a nuvem, sua capacidade de dar sentido a dados não estruturados pode acelerar praticamente qualquer iniciativa de transformação relacionada com dados. Também pode levar a transformação a lugares onde ela nunca aconteceu antes e ajudar você a superar várias fases do processo.

A IA generativa pode lidar com tarefas e processos complexos que, antes, estavam fora do alcance dos departamentos financeiro, tributário, jurídico, de TI, compliance e outros. Pode, por exemplo, ajudar a cumprir com mais eficiência os novos requisitos de declaração fiscal do Pilar II da OCDE. Em breve e de modo mais geral, não será mais necessário atualizar aplicativos corporativos comuns. Em vez disso, você poderá migrá-los para a nuvem, onde os próprios aplicativos e os módulos personalizados de IA generativa evoluirão continuamente para atender a necessidades em constante mudança.

Seu próximo passo



Torne cada profissional um líder da transformação. Qualquer que seja o trabalho de conhecimento, a IA generativa pode transformá-lo. Todos os profissionais do conhecimento da sua empresa devem avaliar o uso da IA generativa para transformar suas funções – e começar a fazê-lo.



Menos terceirização e *offshore*. Como parte da transformação funcional promovida pela IA generativa, avalie trazer de volta para dentro da empresa os principais processos de negócios. Os fluxos de trabalho personalizados da IA generativa podem lidar de maneira econômica com muitas tarefas que costumam ser terceirizadas e que são alvo de *offshore* nas áreas tributária, financeira, de desenvolvimento de software, RH e outras.



Considere todos os ângulos. Para aumentar os investimentos em IA, avalie não apenas tecnologia, custos e resultados, mas também fatores como sustentabilidade, regulamentações setoriais específicas e a concorrência. Será necessário definir novas maneiras de medir o valor, pois a IA é capaz de aprimorar até mesmo trabalhos e decisões complexas e de alto valor.



A IA generativa
permitirá o
surgimento de
novos produtos
e serviços



A forma como as empresas estabelecem novas ofertas e fluxos de receitas está mudando drasticamente. Desenvolver novos processos, produtos e serviços e criar ambientes para engajar o cliente – todas essas atividades estão deixando de exigir programação graças à IA generativa. Seus especialistas em domínios específicos e profissionais de criação poderão trabalhar diretamente com IA e dados (que serão apresentados de maneiras úteis e fáceis de entender), desde que haja governança robusta e supervisão eficaz.

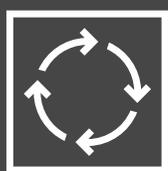


Já existem aplicativos empresariais baseados em nuvem que estão incorporando mais recursos da IA generativa, e isso é só o começo. Em breve, os aplicativos empresariais terão IA generativa não como um complemento, mas como núcleo. Esses aplicativos baseados em IA serão mais rápidos, mais ágeis e mais personalizáveis do que qualquer outro que já existiu. Veremos também produtos e serviços que resultam da convergência da IA generativa com outras tecnologias, incluindo aprendizado de máquina. Dispositivos de realidade aumentada, redes IoT, processos de aprendizado de máquina e outros, em breve, dependerão da IA generativa.

Seu próximo passo



Não se adapte, substitua. Se quer concretizar o potencial da IA para criar produtos e serviços, não se limite a integrá-la aos fluxos de trabalho e às ferramentas tecnológicas existentes. Crie tudo do zero para que eles possam transformar ideias em resultados concretos, de forma rápida e econômica.



Atualize suas bases tecnológicas. Para usar a IA em qualquer área, a arquitetura tecnológica e os modelos de dados empresariais terão que mudar. Os próximos componentes de hardware e software terão cada vez mais a IA no seu núcleo, multiplicando potencialmente o valor desses esforços.



Fique atento. Conforme a IA se torna parte cada vez mais integrante de operações do dia a dia, de outras aplicações tecnológicas e de novos produtos e serviços, a supervisão e a governança serão mais importantes do que nunca.

Contatos



Denise Pinheiro

Sócia e líder de Transformação Digital
denise.pinheiro@pwc.com



Hercules Maimone

Sócio e líder de Advisory
hercules.maimone@pwc.com



Luis Ruivo

Sócio e líder de Consultoria em Tecnologia
e Transformação de Negócios
luis.ruivo@pwc.com



Acesse o site:

www.pwc.com.br

Siga a PwC nas redes sociais



Neste documento, “PwC” refere-se à PricewaterhouseCoopers Brasil Ltda., firma membro do network da PricewaterhouseCoopers, ou conforme o contexto sugerir, ao próprio network. Cada firma membro da rede PwC constitui uma pessoa jurídica separada e independente. Para mais detalhes acerca do network PwC, acesse: www.pwc.com/structure

© 2024 PwC Strategy& do Brasil Consultoria Empresarial Ltda.