

PIPEFY
IA E OS LIMITES DA AUTONOMIA

OUT26

PRINCIPAIS INSIGHTS

opinion box

INFORMAÇÕES TÉCNICAS



INFORMAÇÕES TÉCNICAS

Todas as entrevistas foram coletadas utilizando o **Painel de Consumidores Opinion Box**, que possui +1MM de pessoas cadastradas.

OBJETIVO DA PESQUISA

Compreender como lideranças utilizam a Inteligência Artificial no trabalho e até onde estão dispostas a delegar autonomia à tecnologia, identificando os principais limites, barreiras e critérios de confiança para que a IA atue de forma independente nos processos. O estudo também busca mapear os resultados percebidos com seu uso e as perspectivas de adoção e expansão da IA nas empresas.

SEGMENTAÇÃO PÚBLICO

Homens e mulheres a partir de 18 anos, de todas as classes sociais e regiões do Brasil, que ocupem cargos de liderança e liderem ao menos uma pessoa. A pesquisa abrange líderes dos setores bancário, de seguros e serviços financeiros, independentemente da área (**Perfil 1**), além de profissionais de RH, Financeiro, Compras, Comercial/Vendas, Marketing/Comunicação e Atendimento ao Cliente/Customer Success de empresas de todos os segmentos (**Perfil 2**).

449
Entrevistas online

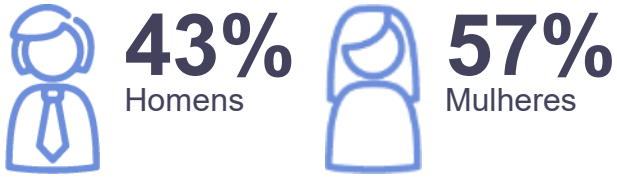
Período da coleta
14/09/2026 a 05/10/2026

Questionário
39 perguntas

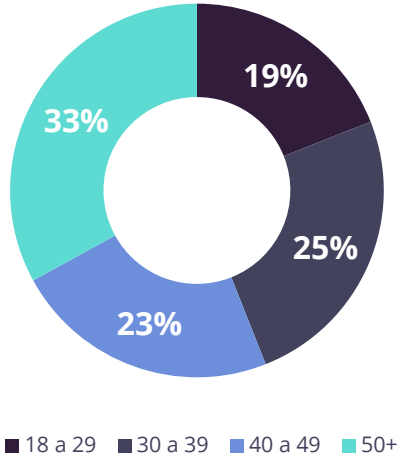
Margem de erro
4,6 PP

Intervalo de confiança
95%

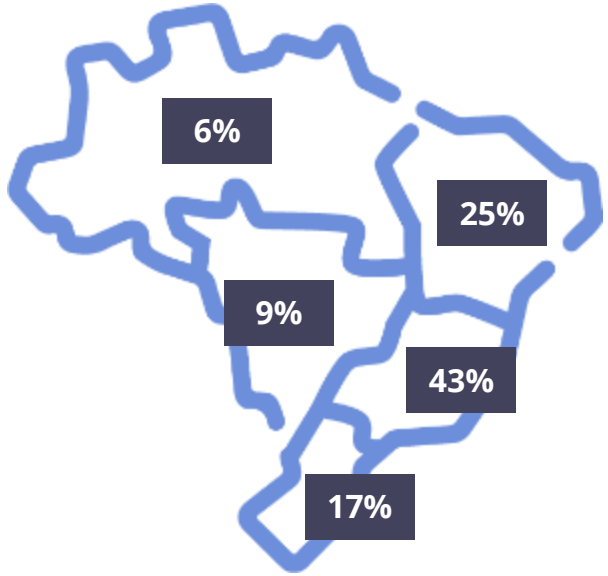
Sexo



Faixa etária

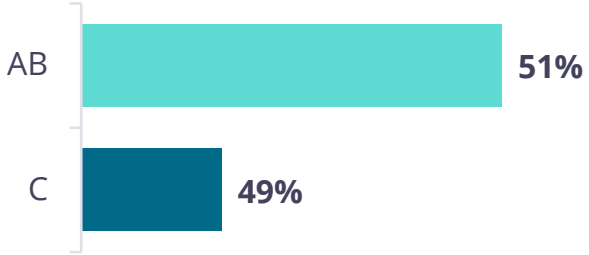


Região



Classe social

Renda familiar



PRINCIPAIS INSIGHTS



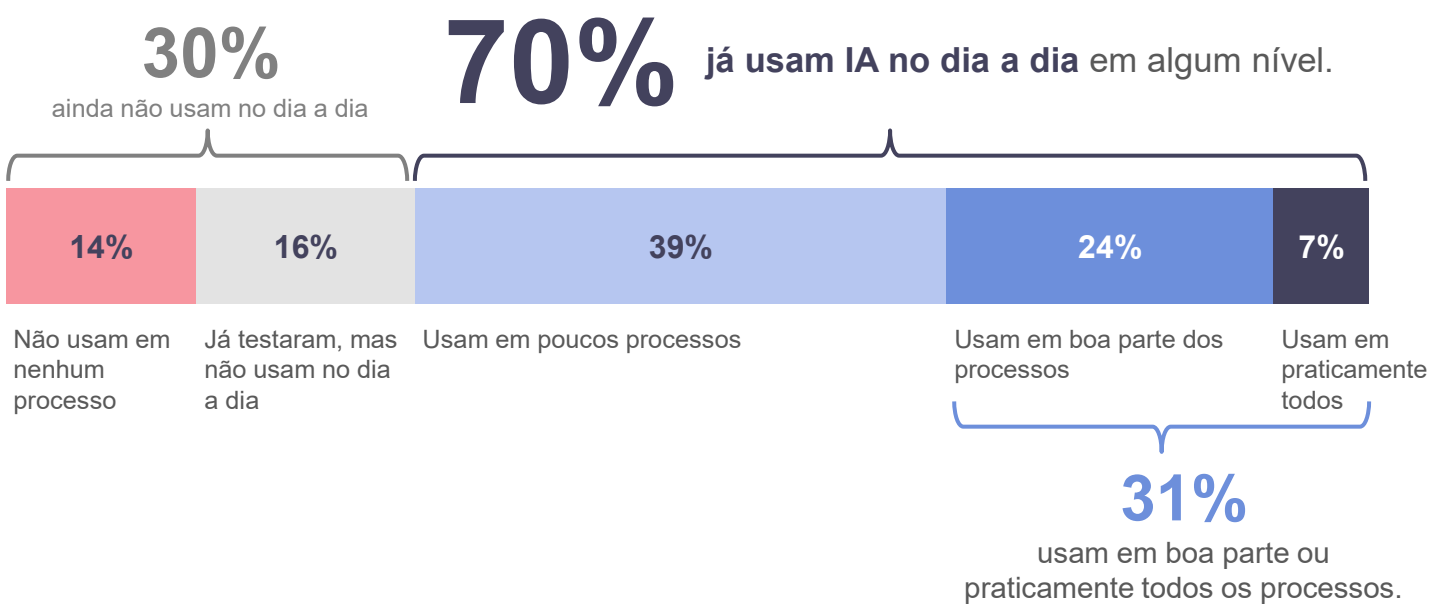
A IA JÁ ENTROU NA ROTINA, MAS ATÉ QUE PONTO ELA REALMENTE SAIU DO PAPEL?

PRINCIPAIS INSIGHTS

A inteligência artificial já está no dia a dia das áreas de 7 em cada 10 líderes

A adoção já deixou de ser pontual para a maioria das lideranças, mas **profundidade ainda não é regra**: só cerca de 3 em cada 10 relatam IA presente em boa parte ou praticamente todos os processos.
O avanço aparece com mais força nas empresas de maior porte, onde o uso também tende a estar mais presente em uma parcela maior dos processos.

PRESENÇA DA IA NO DIA A DIA DA ÁREA



RECORTE POR PORTE DA EMPRESA

	Usam no dia a dia	Usam em boa parte/ quase todos
Até 49 funcionários	65%	28%
500+ funcionários	77%	42%

Perfil 1 chega a **35%** em boa parte/quase todos os processos.

PERGUNTAS: Pensando no dia a dia e nos processos da área que você lidera, qual das frases abaixo descreve melhor a situação hoje?

O uso ainda é majoritariamente de copiloto

A inteligência artificial já aparece amplamente no trabalho, mas ainda está muito mais consolidada como **ferramenta de apoio** do que como executora. O Perfil 1 destoa nesse sentido: entre quem já testou ou utiliza IA, praticamente metade já relata algum uso de agente.

COMO A IA É USADA HOJE?



64%
Uso copiloto**

36%
Uso agente*

Apenas 36% dos líderes que já experimentaram IA utilizam agentes que executam ações sozinhos.

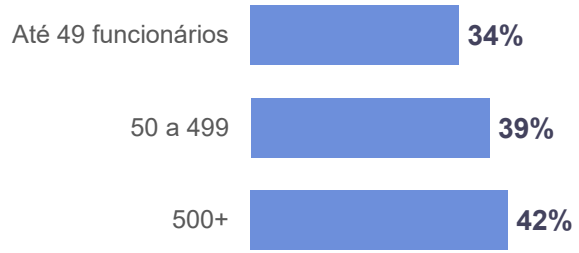
PARA QUE A IA É USADA NA ÁREA?



USO AGENTE: DESTAQUES

49% **do Perfil 1 já está em uso agente**

% USO AGENTE POR PORTE



*__Uso agente__: relatou ao menos um uso em que a IA já executa ações sozinha
**__Uso copiloto__: apenas usos de apoio/preparação com participação humana

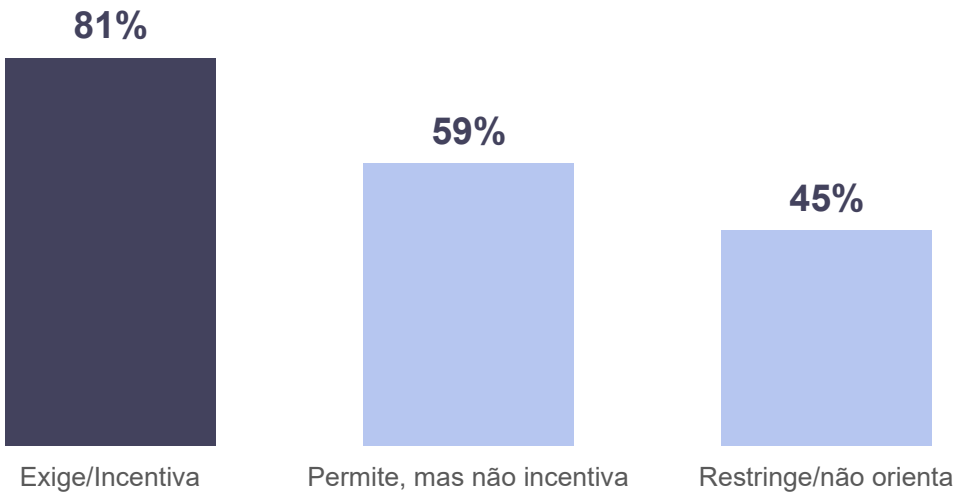
PERGUNTAS: Como a IA é usada hoje na sua área? + Variável derivada Uso Copiloto x Uso Agente

PRINCIPAIS INSIGHTS

O incentivo acelera o uso, mas a capacitação não acompanha

O posicionamento institucional está claramente associado à adoção: quando a empresa estimula, o uso da inteligência artificial no dia a dia é muito mais frequente. **O preparo, porém, não avança no mesmo ritmo: mesmo entre as empresas que incentivam ou exigem o uso, apenas 28% oferecem treinamento formal.**

USO DE IA NO DIA A DIA SEGUNDO POSTURA DA EMPRESA



No total, **58%** trabalham em empresas que exigem ou incentivam o uso *(10% exigem - 48% incentivam, mas não exigem)*.

TREINAMENTO NAS EMPRESAS QUE EXIGEM/INCENTIVAM O USO

28% **receberam treinamento formal e estruturado.**

44% **tiveram apenas orientações pontuais.**

27% **ainda aprendem por conta própria.**

No total da amostra, **treinamento formal** é só **18%**.

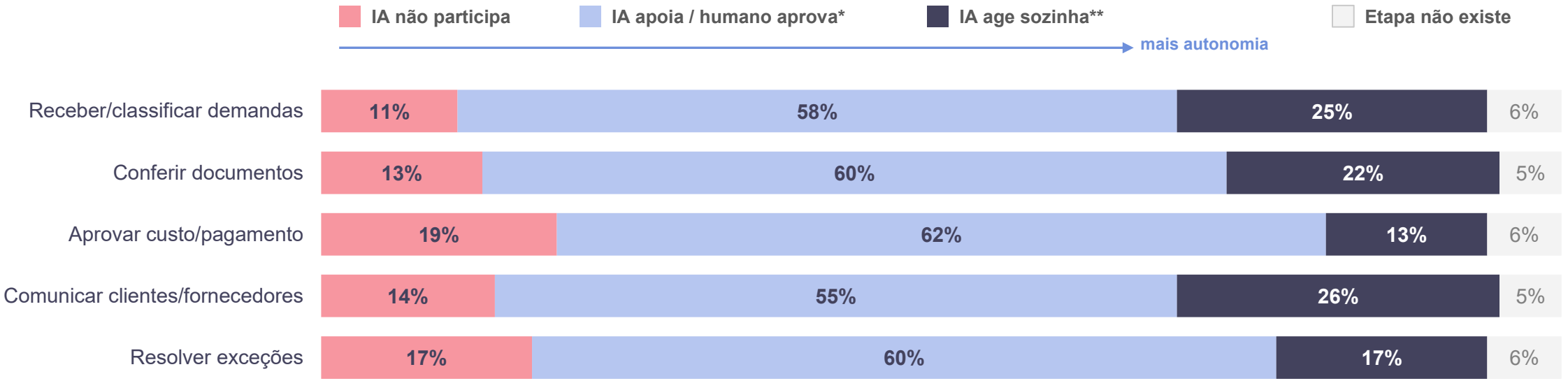
PERGUNTAS: Pensando no dia a dia e nos processos da área que você lidera, qual das frases abaixo descreve melhor a situação hoje? / E qual é a postura da sua empresa em relação ao uso de IA pelos funcionários? / A sua empresa ofereceu algum treinamento para as pessoas usarem IA no trabalho?

UTILIZAR IA É UMA COISA, DEIXAR QUE ELA AJA SOZINHA É OUTRA

PRINCIPAIS INSIGHTS

Mesmo onde há mais abertura, menos de 3 em cada 10 deixariam a IA agir sozinha

A linha de autonomia é bastante consistente: **a maioria aceita a IA participando do processo, mas quer uma pessoa antes da ação valer.** Mesmo nas atividades de maior abertura, como comunicação externa e triagem, menos de 3 em cada 10 deixariam a inteligência artificial agir sem aprovação prévia. A barreira fica especialmente clara em decisões financeiras e casos fora do padrão.



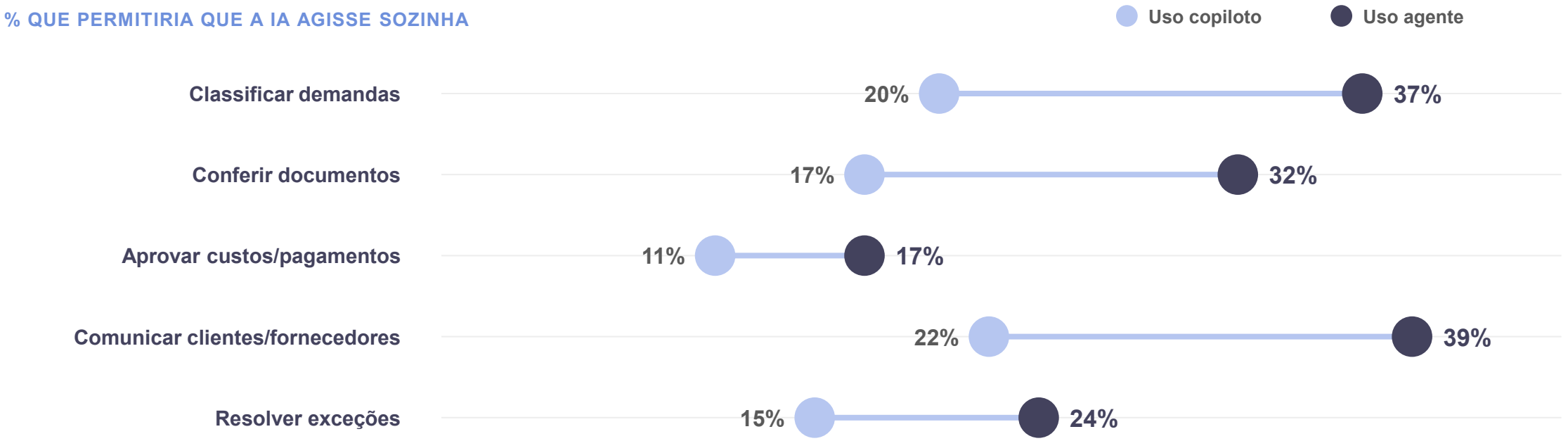
* “IA sugere, humano faz” + “IA prepara/propõe, humano aprova antes”.
** “IA faz sozinha seguindo regras e alguém confere depois” + “IA faz sozinha e ajusta as próprias regras”.

PERGUNTAS: Se a IA fosse usada hoje na sua área, até onde ela poderia ir em cada uma destas etapas?

PRINCIPAIS INSIGHTS

Quem já usa agentes coloca a fronteira mais adiante

O padrão aponta para maior abertura entre quem já usa agentes, com diferenças mais claras em comunicação externa, classificação de demandas e conferência de documentos.
Além disso, o Perfil 1 também apresenta abertura acima do total em quatro das cinco etapas, especialmente em **aprovação financeira (20% x 13% no total).**



PERGUNTAS: Como a IA é usada hoje na sua área? Pode selecionar mais de uma opção. / Se a IA fosse usada hoje na sua área, até onde ela poderia ir em cada uma destas etapas?

PRINCIPAIS INSIGHTS

Dinheiro ainda impõe um teto claro à autonomia

Quando a ação da IA passa a ter consequência financeira direta, a resistência cresce e quase metade não entregaria nenhuma alçada. Ainda assim, esse limite aparece bem mais aberto entre quem já usa agentes: nesse grupo, quase dois terços aceitariam delegar algum valor.

ATÉ QUE VALOR A IA PODERIA APROVAR SOZINHA — TOTAL

46% **não permitiriam aprovar** nenhum valor.



- Nenhum valor
- Até R$ 10 mil (8% até R$500 + 14% R$501-2 mil + 13% R$2.001-10 mil)
- Acima de R$ 10 mil (7% R$10.001-50 mil + 3% R$50.001-100 mil + 2% acima de R$100 mil)
- Não possuem alçada para aprovações

ACEITARIAM ALGUM VALOR APROVADO DE MODO AUTÔNOMO



PERGUNTAS: Pense nas aprovações de custo ou pagamento que passam pela sua área e que estão dentro da alçada que você já tem para aprovar hoje. Até que valor a IA poderia aprovar sozinha, sem que uma pessoa revise antes?

SE EXISTE ABERTURA PARA AVANÇAR, O QUE AINDA SEGURA A AUTONOMIA?

PRINCIPAIS INSIGHTS

Governança e maturidade técnica são os principais freios

A fronteira não parece travada principalmente por falta de caso de negócio. Os entraves mais frequentes são **confiabilidade técnica e capacidade de governar a decisão.** E existe uma tensão adicional: mesmo quando se admite IA autônoma, ainda não há consenso sobre quem responde quando algo dá errado.

PRINCIPAL MOTIVO PARA A IA NÃO IR ALÉM, POR ETAPA

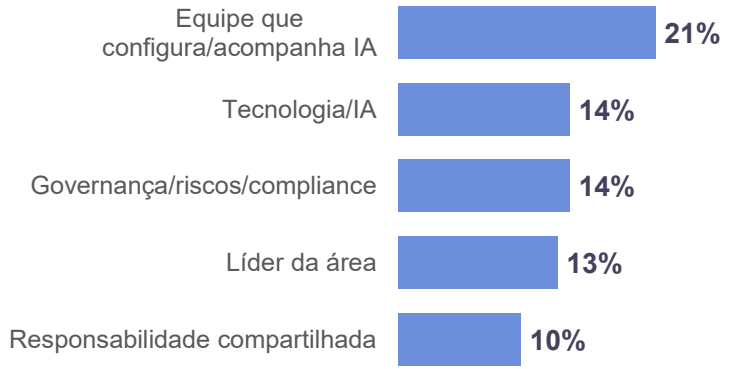
	Governança / responsabilidade	Maturidade técnica	Caso de negócio	Adoção / cultura
Classificar demandas	22%	30%	15%	17%
Conferir documentos	32%	25%	16%	12%
Aprovar custos	29%	25%	17%	15%
Comunicar externamente	28%	23%	16%	19%
Resolver exceções	25%	27%	16%	17%

**Governança = risco regulatório/auditoria, responsabilidade em caso de erro e LGPD | Maturidade técnica = confiabilidade, integração e dados | Caso de negócio = clareza de uso e custo | Adoção/cultura = resistência interna/externa.*

**Não sei dizer e Outro motivo não exibidos*

ONDE DEVERIA FICAR A RESPONSABILIDADE?

Quando algo dá errado, **nenhum responsável concentra sequer 1/4 das respostas:**



No Perfil 1, governança/riscos/compliance aparece como a resposta mais citada (20%).

PERGUNTAS: Pensando em cada etapa abaixo, qual é o principal motivo para a IA não poder ir além disso na sua área? / Se uma IA autorizada pela empresa agir sozinha e uma de suas ações gerar uma consequência relevante ou impacto negativo na operação, onde você considera que deveria ficar a principal responsabilidade por essa decisão?

PRINCIPAIS INSIGHTS

Controle importa mais do que simplesmente provar performance

O que parece destravar autonomia não é apenas provar que a IA “acerta”. As lideranças valorizam principalmente **limites, rastreabilidade, possibilidade de intervenção e escalonamento humano.**
E a fronteira fica ainda mais rígida quando a IA deixa de apenas executar para **alterar as próprias regras de decisão.**

PRINCIPAL CONDIÇÃO PARA AUTORIZAR A IA A AGIR

57%

mecanismos de controle

- agir dentro de limites/regras (16%)
- reconhecer dúvidas e escalar (14%)
- manter registro/auditoria (14%)
- permitir desfazer/corrigir ações (13%)

versus

22%

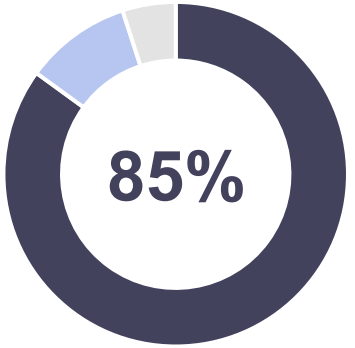
evidência de performance

- desempenho consistente (12%)
- resultado igual ou melhor que profissionais experientes (10%)

Além disso: **11%** uso aprovado por riscos/compliance/segurança · **6%** dizem que nenhum fator seria suficiente · **4%** não sabem

IA AJUSTANDO OS PRÓPRIOS CRITÉRIOS

85% ainda exigem algum tipo de aprovação ou revisão humana.



Só **10%** permitiriam ajustes sem revisão de cada mudança.

5% não sabem.

PERGUNTAS: Antes de autorizar uma IA a agir sozinha em um processo da sua área, qual seria o principal fator para você considerar que ela está pronta para isso? / Alguns sistemas de IA podem ser configurados não apenas para seguir regras definidas por pessoas, mas também para ajustar automaticamente certos critérios com base nos resultados que observam. Pensando nessa possibilidade, até onde você permitiria que uma IA ajustasse, por conta própria, os critérios que usa para agir na sua área?

PRINCIPAIS INSIGHTS

A supervisão tende a mudar de lugar, não desaparecer

Mesmo quando a inteligência artificial demonstra performance superior, isso não elimina a necessidade de controle. Mas o controle pode deixar de acontecer **antes de cada ação** e migrar para uma lógica de **monitoramento posterior, amostragem e exceções.**

E SE A IA COMPROVADAMENTE ERRASSE MENOS QUE PROFISSIONAIS?

59% **permitiriam algum tipo de ação sem aprovação humana prévia***



37% ainda exigiriam aprovação antes (27%) ou manteriam a IA apenas como apoio (10%).
4% não sabem.

***Ação sem aprovação prévia: 17%** sem necessidade de aprovação + **19%** só em tarefas de menor impacto + **23%** em tarefas de maior impacto, com conferência posterior.

E CASO A IA JÁ ESTEJA AGINDO DENTRO DE REGRAS?

62% **aceitariam acompanhamento seletivo***



27% querem revisar absolutamente tudo.
8% não permitiriam que ela agisse.
3% não sabem.

***Acompanhamento seletivo:** 36% revisariam só casos de risco/exceção + 14% revisariam apenas uma parte das ações + 12% não exigiriam revisão frequente enquanto a IA estivesse dentro das regras.

PERGUNTAS: Imagine que fosse comprovado, na prática, que uma IA comete menos erros do que profissionais experientes em tarefas da sua área. Mesmo nesse cenário, qual destas frases mais se aproxima da sua opinião? / Imagine que uma IA pudesse realizar algumas tarefas da sua área sozinha, seguindo regras previamente definidas. Depois que ela agisse, como você consideraria mais adequado acompanhar o trabalho dessa IA?

E QUANDO A IA DEIXA DE SÓ APOIAR E COMEÇA A AGIR, O QUE MUDA NA PRÁTICA?

PRINCIPAIS INSIGHTS

Agentes estão associados a ganhos de tempo mais intensos

A diferença entre os modelos de uso aparece também no valor percebido: quem já utiliza agentes relata com muito mais frequência economias de tempo mais altas, tanto individualmente quanto na equipe.

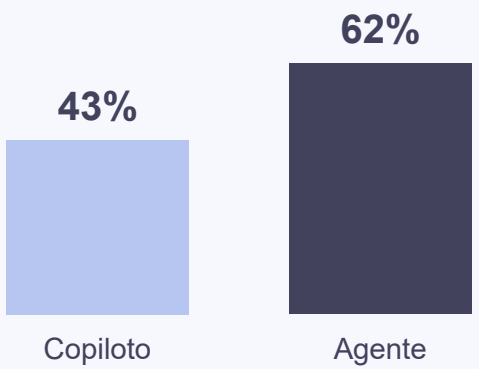
6 em cada 10 líderes que usam agentes estimam economia superior a 10 horas semanais para a equipe.

ECONOMIZAM MAIS DE 3H DO PRÓPRIO TEMPO POR SEMANA

49%

na base Total

20% de 3-5h
19% de 5-10h
6% de 10-20h
4% acima de 20h

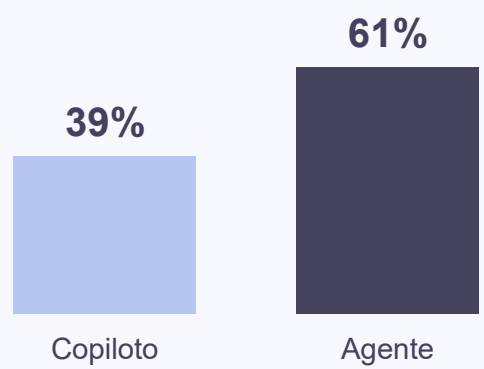


EQUIPE ECONOMIZA MAIS DE 10H POR SEMANA

47%

na base Total

22% de 10-20h
16% de 20-40h
5% de 40-80h
4% acima de 80h



Perfil 1: 66% >3h pessoais e 61% >10h da equipe. **Empresas 500+:** 62% e 63%, respectivamente.

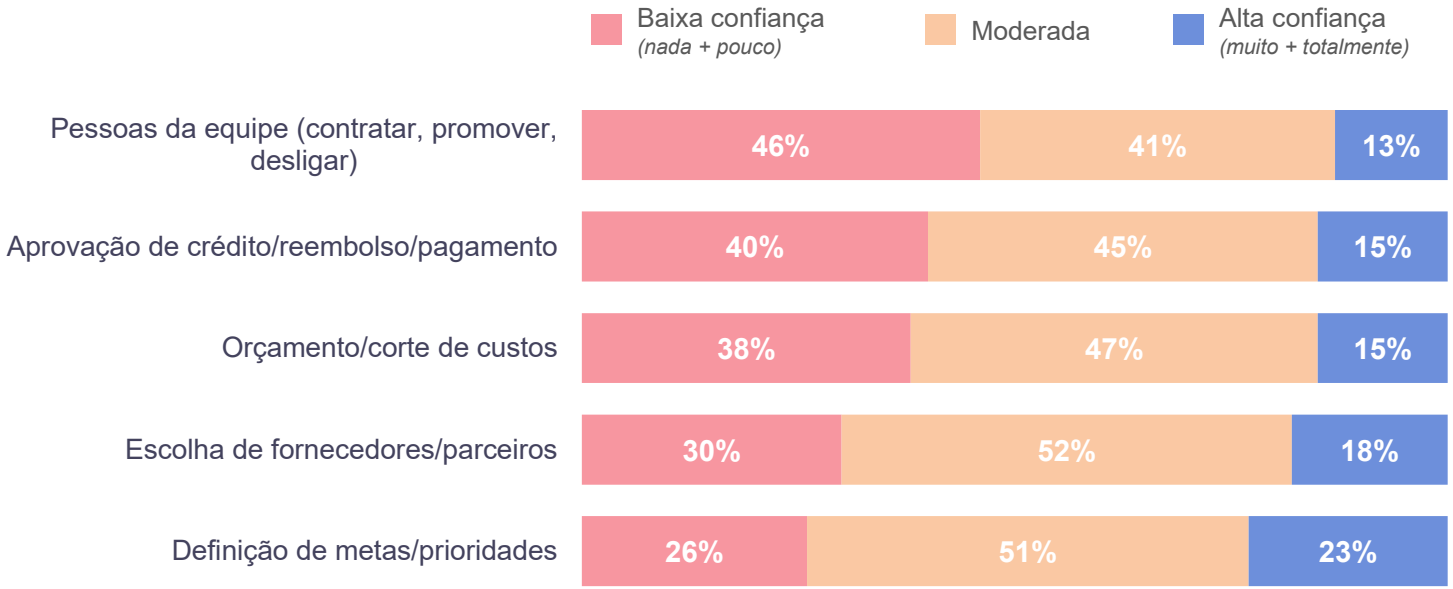
PERGUNTAS: Em uma semana normal de trabalho, quanto tempo você estima que a IA economiza do SEU tempo? / E somando toda a sua equipe, quanto tempo por semana você estima que a IA economiza do time?

PRINCIPAIS INSIGHTS

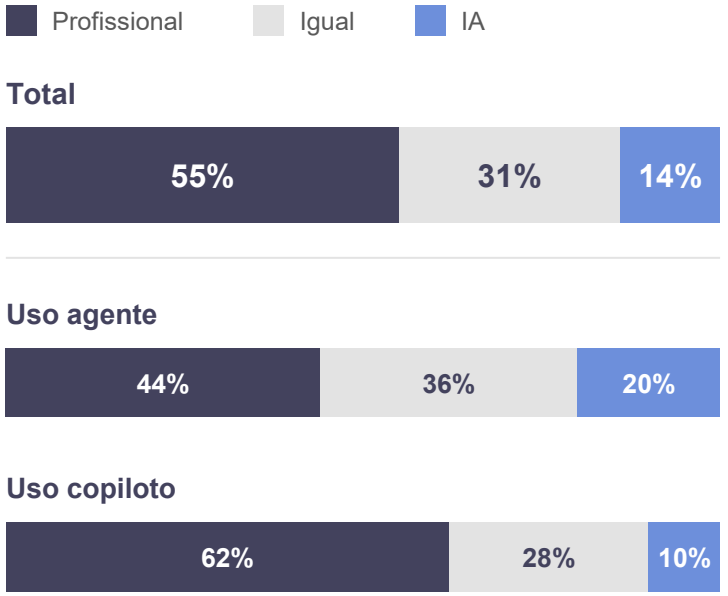
Quanto maior o impacto humano ou financeiro, menor a confiança

A IA encontra mais espaço como conselheira em decisões de direcionamento, como metas e prioridades, do que em escolhas que afetam diretamente pessoas ou movimentam dinheiro.
E, novamente, entre usuários de agentes a distância entre a confiança na IA e no especialista humano é relativamente menor.

CONFIANÇA EM RECOMENDAÇÃO DE IA, POR TIPO DE DECISÃO



E QUANDO IA E PROFISSIONAL DISCORDAM?



PERGUNTAS: Agora pense na IA não como executora, mas como uma fonte de análise e recomendação. O quanto você confiaria em uma recomendação feita por IA para cada tipo de decisão abaixo? / Imagine que, sobre uma decisão importante da sua área, uma análise de IA e um profissional experiente da sua equipe apontem caminhos diferentes. Em qual você tenderia a confiar mais?

A FRONTEIRA AINDA É ESTREITA HOJE, MAS ELA VAI CONTINUAR NO MESMO LUGAR?

PRINCIPAIS INSIGHTS

Velocidade vem antes de corte de custos

A agenda futura não aparece centrada apenas em redução de custos. A prioridade número 1 é **acelerar processos**, e quando agrupamos os objetivos diretamente ligados a resultados, qualidade/agilidade predominam amplamente sobre eficiência.

PRINCIPAL PRIORIDADE COM IA NOS PRÓXIMOS 12 MESES



OBJETIVOS LIGADOS A RESULTADOS



72%
Qualidade/Agilidade

28%
Eficiência

***Qualidade/Agilidade**: ganhar velocidade/agilidade + aumentar qualidade/precisão + melhorar experiência do cliente;*
***Eficiência**: reduzir custos + dar conta de mais volume sem contratar.*

Base: n=373 (variável agrupada exclui adoção e "sem prioridade").

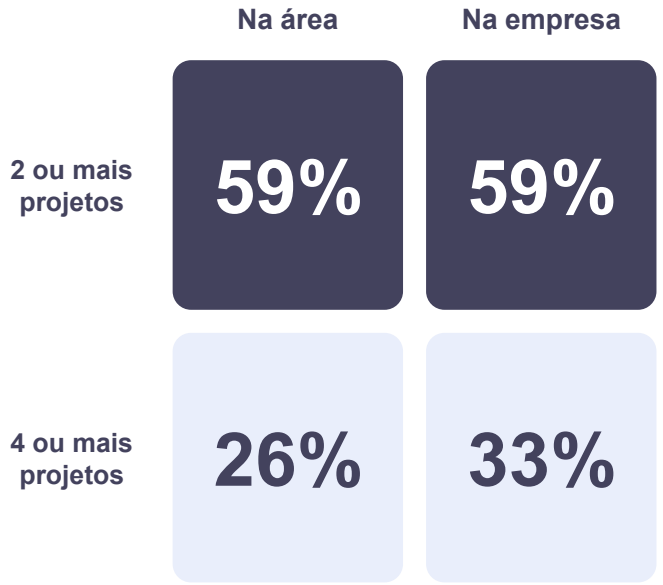
PERGUNTAS: Pensando nos próximos 12 meses, qual é a principal prioridade da sua área com o uso de IA?

PRINCIPAIS INSIGHTS

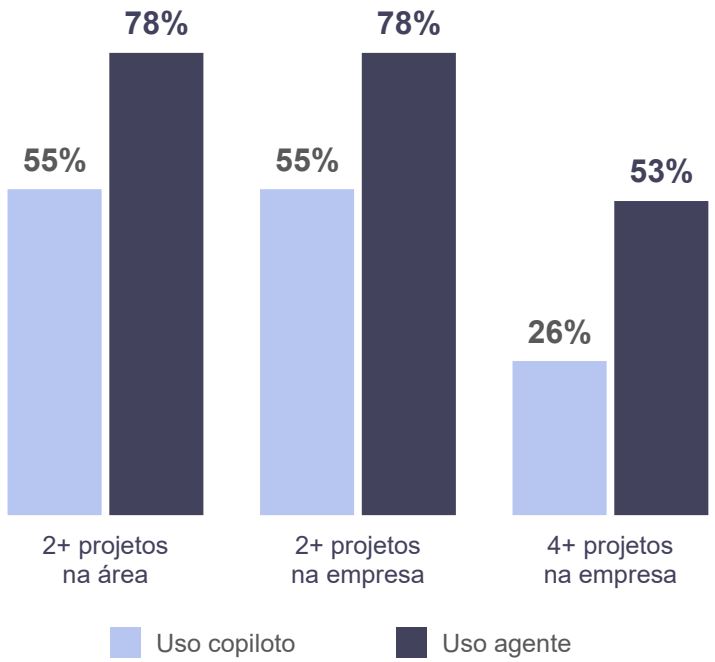
O próximo ciclo já virou *pipeline* de projetos

A expansão não aparece apenas como expectativa: existe uma agenda concreta de projetos já prevista para os próximos meses. E ela é muito mais intensa justamente entre lideranças que já avançaram da lógica de copiloto para agente.

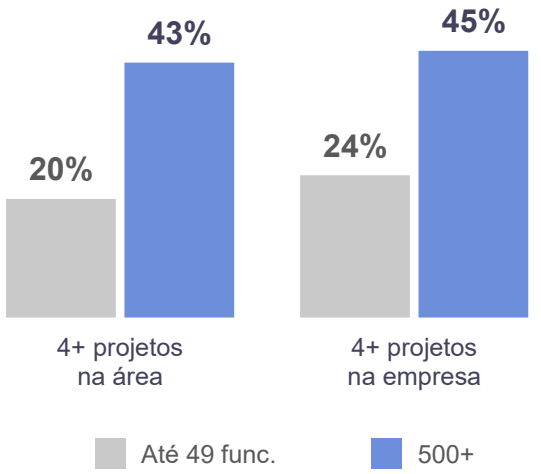
PROJETOS PREVISTOS EM 6 MESES — TOTAL



USO COPILOTO X AGENTE



POR PORTE DA EMPRESA



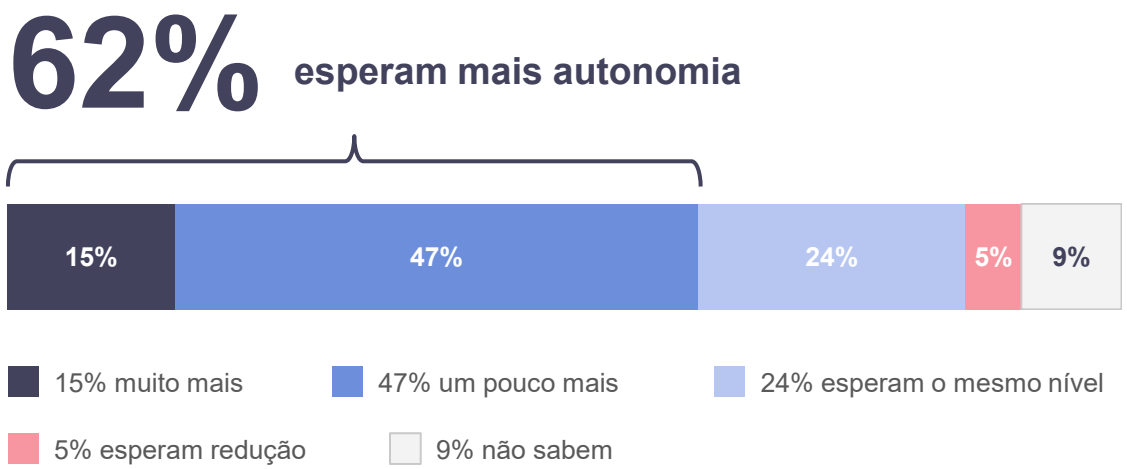
PERGUNTAS: Pensando na sua área, quantos projetos de IA estão previstos para os próximos 6 meses? / E considerando a empresa como um todo, quantos projetos de IA estão previstos para os próximos 6 meses?

PRINCIPAIS INSIGHTS

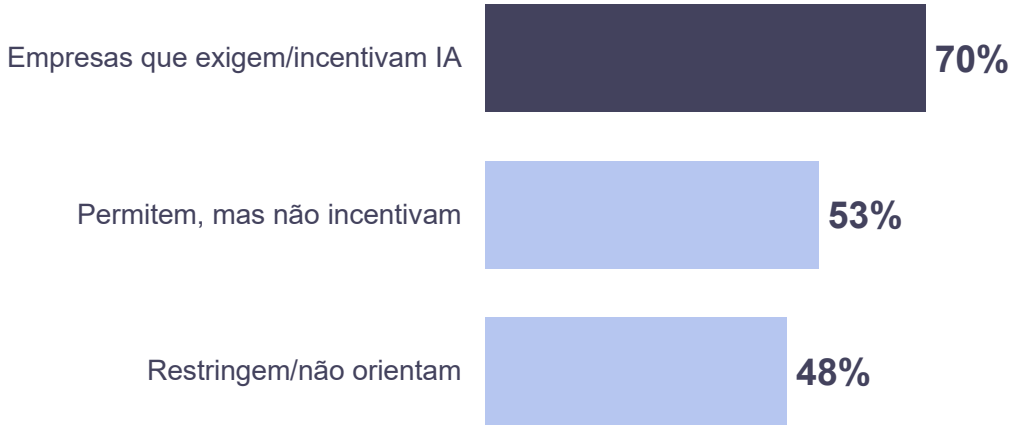
A fronteira deve avançar já no próximo ano

Apesar dos limites claros observados hoje, a direção esperada é de avanço. E novamente o ambiente institucional aparece como fator importante: quanto mais a empresa já estimula o uso, maior a expectativa de expansão da autonomia.
Assim, os resultados não apontam para uma autonomia irrestrita, mas para uma autonomia progressivamente maior, condicionada por regras, rastreabilidade e supervisão baseada em risco.

AUTONOMIA DA IA DAQUI A 12 MESES — TOTAL



ESPERAM MAIS AUTONOMIA EM 12 MESES, POR POSTURA DA EMPRESA



PERGUNTAS: Para finalizar, daqui a 12 meses, você imagina que a IA vai poder agir com mais autonomia na sua área do que pode hoje?

LEITURAS COMPLEMENTARES

Leituras direcionais por área de atuação

Os recortes abaixo ajudam a identificar nuances entre as áreas, mas devem ser interpretados como **indicativos**, considerando as bases e margens de erro (ME) de cada grupo.

RH / GESTÃO DE PESSOAS

n=64 | ME ±12,2pp

83%
usam IA no dia a dia

Total: 70%

Sinal de adoção mais disseminada, com 83% usando IA no dia a dia, frente a 70% no Total.
Ao mesmo tempo, esse sinal de maior adoção não aparece acompanhado de uma abertura igualmente ampla à execução autônoma.

FINANCEIRO / CONTABILIDADE / CONTROLADORIA

n=96 | ME ±10pp

61%
usam IA no dia a dia

Total: 70%

19%
em boa parte/quase todos os processos

Total: 31%

Indícios de uma adoção mais cautelosa: 61% usam IA no dia a dia e 19% relatam presença em boa parte ou praticamente todos os processos.
Os resultados também sugerem maior valorização de mecanismos de controle antes de ampliar a autonomia.

COMERCIAL / VENDAS

n=87 | ME ±10,5pp

60%
usam IA no dia a dia

Total: 70%

56%
economizam +3h/semana do próprio tempo*

Total: 49%

Sinal de uso menos disseminado, mas com sinais de ganhos relevantes entre quem já adotou: 60% usam IA no dia a dia; entre quem já testou/usa, 56% estimam economia superior a 3 horas semanais do próprio tempo e 53% mais de 10 horas para a equipe.

*Base: quem já testou/usa IA, n=70

ATENDIMENTO AO CLIENTE / CS

n=75 | ME ±11,3pp

34%
equipe economiza +10h/semana*

Total: 47%

Perfil mais próximo da média geral em adoção e autonomia, sem um padrão tão marcado quanto nas demais áreas. Há um sinal de menor intensidade nos ganhos de tempo da equipe: 34% estimam economia superior a 10 horas semanais.

*Base: quem já testou/usa IA, n=62

Resultados por área são direcionais e devem ser interpretados considerando as margens de erro. Em questões condicionais, as bases são menores e a incerteza amostral é maior.

O QUE PODEMOS ENTENDER A PARTIR DOS RESULTADOS?

TAKEAWAYS

1

A ADOÇÃO JÁ É AMPLA, O PRÓXIMO DESAFIO É SAIR DO COPILOTO COM SEGURANÇA

Achado: 70% relatam uso de IA no dia a dia de suas áreas, mas a execução autônoma ainda é minoritária.

Oportunidade: Para a Pipefy, existe espaço para mostrar uma evolução gradual do apoio à ação, começando por tarefas de menor risco e aumentando a autonomia conforme regras e controles são estabelecidos.

2

INCENTIVAR IA SEM PREPARAR AS PESSOAS CRIA UM NOVO GARGALO

Achado: O uso de IA no dia a dia chega a 81% onde a IA é incentivada ou exigida, mas só 28% desse grupo recebeu treinamento formal.

Oportunidade: A oportunidade está em combinar tecnologia com capacitação e *onboarding*, ajudando as empresas a transformar incentivo em uso estruturado e consistente.

3

GOVERNANÇA NÃO É UM OBSTÁCULO À AUTONOMIA, É O QUE PODE DESTRAVAR

Achado: Governança e maturidade técnica aparecem entre os principais freios, enquanto as lideranças valorizam limites, rastreabilidade, escalonamento e possibilidade de intervenção.

Oportunidade: Esse é um território especialmente aderente à Pipefy: comunicar IA governada, auditável e com controle humano pode ser mais convincente do que vender apenas mais automação.

TAKEAWAYS

4

AUTONOMIA PODE SER DESENHADA DE ACORDO COM O RISCO DE CADA PROCESSO

Achado: A abertura é maior em classificação de demandas e comunicação e menor em aprovações financeiras e exceções.

Oportunidade: Para a Pipefy, isso reforça uma abordagem de automação por níveis: agentes podem agir sozinhos em situações previsíveis e de menor risco, enquanto decisões críticas permanecem com validação humana ou são escaladas por exceção.

5

O MERCADO SINALIZA MAIS AUTONOMIA, MAS QUER ESCALA COM CONTROLE

Achado: 59% já têm pelo menos dois projetos de IA previstos nos próximos seis meses e 62% esperam mais autonomia em um ano, enquanto 85% ainda exigem algum tipo de aprovação ou revisão quando a IA passa a alterar seus próprios critérios.

Oportunidade: A oportunidade para a Pipefy pode ser se posicionar menos como ferramenta para “usar IA” e mais como a camada que permite escalar agentes dentro de processos com regras, integrações e governança.

#SemAchismo

opinion box

opinionbox@opinionbox.com
+55 (31) 98459-9315
www.opinionbox.com
@opinionbox.pesquisas