Contato para imprensa:
Angela Correa
Tel.: +55 (11) 99777-3510
E-mail: angela.correa@capgemini.com

Instituições financeiras aceleram a transição para IA multiagente em busca de impacto nos resultados financeiros

- ***59% estão testando ou implementando sistemas de IA multiagentes, mas apenas 10% alcançaram a orquestração em toda a empresa.***
- ***90% das empresas utilizam ou planejam implementar o roteamento de modelos inteligentes para otimizar o desempenho e gerenciar os custos com tokens.***
- ***52% dos bancos e seguradoras recorrem aos hyperscalers como parceiros preferenciais de nuvem para governar implantações de multiagentes.***

Paris, 5 de novembro de 2026 – As instituições financeiras estão indo além de experimentos isolados de IA Agêntica para a adoção da IA multiagente nos principais fluxos de trabalho de serviços bancários e de seguros. O *World Cloud Report for Financial Services 2027* (Relatório Global de Nuvem para Serviços Financeiros 2027) do Instituto de Pesquisa da Capgemini (Capgemini Research Institute, CRI na sigla em inglês) revela que, embora 59% das empresas estejam testando ou implementando IA multiagente em produção, apenas uma em cada dez alcançou a orquestração completa necessária para operá-la de forma autônoma em toda a organização. Para escalar essas iniciativas com sucesso, bancos e seguradoras reconhecem que modernizar a infraestrutura tecnológica subjacente é um pré-requisito para prosperar na era da IA Agêntica – e oito em cada dez executivos apontam a redução da dívida técnica (ou débito técnico) como prioridade.

Bancos e seguradoras passam a priorizar resultados de negócio para além dos ganhos de eficiência com a IA Agêntica

À medida que as organizações financeiras migram dos agentes de IA individuais para os sistemas multiagentes, a pressão para comprovar o valor gerado se intensifica. Até 2028, a previsão é de que haja um aumento de 141% no número de executivos que priorizam a geração de resultados como critério principal para o financiamento de IA, enquanto o número daqueles focados em eficiência cairá 42% no mesmo período, de acordo com a pesquisa global realizada com 1.100 executivos C-level de empresas de serviços financeiros.

Essa mudança de abordagem surge em um momento em que as instituições financeiras buscam equilibrar as capacidades da IA Agêntica com o custo de implementação. Segundo a pesquisa, cerca de metade das empresas de serviços financeiros não consegue demonstrar de forma consistente um retorno sobre o investimento em suas iniciativas de IA Agêntica e carece de estruturas claras para avaliar se essas iniciativas entregam valor suficiente para justificar a continuidade do investimento. Para superar esses desafios, as instituições financeiras estão estabelecendo controles rigorosos de custos e desempenho para sustentar suas iniciativas de inovação. A maioria das organizações já implementa ou espera adotar, dentro de um ano, o roteamento inteligente de modelos que direciona cada tarefa para os modelos que oferecem a melhor combinação entre precisão e custo.

A nuvem é uma camada de execução essencial para sistemas multiagentes

De acordo com o relatório, as instituições financeiras reconhecem cada vez mais a nuvem como a camada de execução comum que governa como os agentes acessam dados, tomam decisões e executam ações. A demanda tem se consolidado em torno dos grandes provedores, com mais da metade dos bancos e seguradoras que identificam os *hyperscalers* como parceiros preferenciais para governar implantações multiagentes, impulsionadas por requisitos de certificações regulatórias e de residência de dados, estruturas de segurança e identidade, e auditabilidade em escala.

A necessidade por ambientes em nuvem capazes de suportar operações autônomas e atender aos requisitos regulatórios aumenta à medida que os agentes de IA assumem maiores responsabilidades na tomada de decisões. Três

quartos dos entrevistados esperam que esses agentes se tornem uma parte fundamental do engajamento do cliente em três anos, principalmente na gestão e atendimento de contas, na concessão e análise de crédito e na recomendação de produtos.

"*Em apenas 12 meses, as instituições financeiras passaram da fase de experimentação com agentes de IA individuais na execução de tarefas isoladas para a implementação de sistemas multiagentes que coordenam ações em todas as linhas de negócios. No entanto, a adoção por si só não gera valor*", afirmou Ravi Khokhar, Diretor Global de Nuvem para Serviços Financeiros da Capgemini. "*Escalar esses sistemas com sucesso exige uma infraestrutura que promova a orquestração de ponta a ponta, governança eficaz, segurança desde a concepção e uma conexão direta com o impacto nos resultados financeiros. A nuvem agora é a base operacional que torna tudo isso possível. As poucas empresas que se destacam não tratam a nuvem como uma commodity, mas sim como o pilar fundamental de sua estratégia de IA Agêntica.*"

O fornecimento híbrido se tornará a abordagem dominante

Para concretizar essa visão, as empresas estão convergindo para um modelo híbrido de fornecimento de recursos de IA Agêntica, que equilibra o desenvolvimento interno de capacidades para diferenciação, a compra de soluções prontas de IA Agêntica para acelerar a implementação em escala e a colaboração com parceiros para ampliar o acesso a competências e soluções do ecossistema. Espera-se que essa abordagem se torne dominante para mais de dois terços das instituições financeiras em três anos.

Poucas instituições financeiras já operam a IA Agêntica em escala para gerar resultados mensuráveis

O relatório identifica um pequeno grupo de instituições financeiras, representando apenas 5% das pesquisadas, que já institucionalizaram as capacidades necessárias para operar IA Agêntica em escala empresarial. Sua vantagem sobre o restante do setor se manifesta consistentemente em três prioridades: orquestrar agentes em funções de negócios e tecnologia, estabelecer uma base de nuvem confiável para execução autônoma e garantir que os investimentos em IA gerem resultados de negócios mensuráveis.

Leia o relatório completo: Relatório Global sobre Nuvem para Serviços Financeiros 2027 – A era agêntica é o momento da verdade para a nuvem

Metodologia

O Relatório Global de Nuvem para Serviços Financeiros 2027 baseia-se em duas fontes primárias de pesquisa. A Pesquisa Global de Executivos de Serviços Financeiros de 2026, realizada de junho a julho de 2026, entrevistou 1.100 líderes do setor financeiro em 14 mercados. Os participantes representavam sete setores de serviços financeiros, com participação equilibrada: bancos de varejo, gestão de patrimônio, pagamentos, bancos corporativos e de investimento, seguros de propriedade e acidentes, seguros de vida e seguros de saúde. As Entrevistas Globais com Executivos, realizadas de junho a setembro de 2026, contaram com a participação de líderes seniores de instituições financeiras e hiperescaladores nos mesmos mercados.

Sobre a Capgemini

A Capgemini é uma parceira global de transformação de negócios e tecnologia impulsionada por Inteligência Artificial, que gera valor tangível no mercado. Imaginamos o futuro das organizações e o tornamos realidade por meio de IA, tecnologia e pessoas. Com nossa sólida trajetória de quase 60 anos, somos um grupo responsável e diverso com 420 mil profissionais, em mais de 50 países. Oferecemos serviços e soluções de ponta a ponta que contam com nossa profunda expertise setorial e um robusto ecossistema de parceiros, elevando nossas capacidades em estratégia, tecnologia, design, engenharia e operações de negócios. O Grupo reportou em 2025 receitas globais de 22,5 bilhões de euros.

Make it real | https://www.capgemini.com/br-pt/

Sobre o Instituto de Pesquisa da Capgemini

O Instituto de Pesquisa da Capgemini é o *think-tank* interno da Capgemini dedicado a temas do universo digital. O Instituto publica pesquisas sobre o impacto das tecnologias digitais em grandes empresas tradicionais. Sua equipe conta com a rede global de especialistas da Capgemini e trabalha em estreita colaboração com parceiros acadêmicos e tecnológicos. O Instituto possui centros de pesquisa dedicados na Índia, em Singapura, no Reino Unido e nos Estados Unidos. Foi classificado em primeiro lugar no mundo pela qualidade de suas pesquisas por analistas independentes por seis vezes consecutivas — um feito inédito no setor.

Visite-nos em https://www.capgemini.com/researchinstitute/