

# AMCHAM

## IA Generativa: 5 perguntas que toda liderança deve se fazer *(respondidas)*



Powered by





## Introdução

**Pergunta 1: a IA generativa é realmente um investimento para o meu negócio?**

3

**Pergunta 2: como garantir que a IA generativa seja implementada de forma eficaz e segura em meus sistemas?**

4

**Pergunta 3: quais impactos a IA generativa pode exercer sobre os empregos e a cultura corporativa?**

7

**Pergunta 4: como garantir que a IA generativa seja utilizada de forma ética e responsável?**

10

**Pergunta 5: quais são os primeiros passos da jornada de IA generativa em uma empresa?**

12

## Conclusão

15

19

A inteligência artificial generativa (IA generativa, ou simplesmente “GenAI”) tem se consolidado como uma das principais tendências tecnológicas da década. Ela não apenas permite a criação de conteúdos novos e originais como otimiza processos, personaliza experiências e impulsiona a inovação de maneira inédita. Esse avanço tecnológico promete revolucionar diversos setores, impactando significativamente o ambiente empresarial moderno.

A [Pesquisa Panorama 2024](#), da Amcham, revela que 68% das empresas já utilizam alguma forma de inteligência artificial (IA) em seus negócios, e que esse uso não se limita a uma única função. Sua aplicação é diversificada e tem o potencial de se tornar a base de novos modelos de negócio e do desenvolvimento de produtos.

As áreas de destaque incluem a automação de processos repetitivos (38%), a melhoria da eficiência operacional (28%), as análises de dados e os insights preditivos (28%), o suporte ao cliente (22%), o apoio à tomada de decisão (20%) e as estratégias de marketing e vendas (20%).

No cenário empresarial contemporâneo, a inovação constante é um fator decisivo para manter a competitividade. Nesse contexto, é importante se perguntar: será que a IA generativa é realmente um investimento estratégico essencial para o seu negócio?

# Introdução

**Pergunta 1: a  
IA generativa é  
realmente um  
investimento  
estratégico para o  
meu negócio?**



## A IA generativa pode impulsionar a inovação

A IA generativa tem a capacidade de impulsionar a inovação e a competitividade das empresas; desse modo, é uma tecnologia com potencial para proporcionar inúmeras vantagens competitivas. Um exemplo é a adoção dessa tecnologia por uma empresa de transporte por aplicativo, que utiliza IA para otimizar a eficiência das rotas e antecipar a demanda por viagens.

A tecnologia analisa padrões de tráfego em tempo real e históricos para recomendar as rotas mais adequadas e prever a necessidade de motoristas em determinadas áreas. Além de melhorar a experiência do cliente, reduzindo o tempo de espera, isso aumenta a eficiência operacional da empresa, aprimorando a distribuição de seus recursos.

Outro exemplo é o uso de IA para agilizar e aperfeiçoar a precisão dos processos de construção de uma das maiores construtoras do Brasil. A empresa implementou algoritmos de IA para prever falhas e necessidades de manutenção e para maximizar o uso de materiais. Desse modo, a construtora conseguiu reduzir custos e melhorar a qualidade de suas obras, garantindo um produto final de maior qualidade para seus clientes.

Um dos maiores bancos do Brasil também tem colhido os benefícios da IA generativa por meio da implementação de uma assistente virtual baseada em IA, para elevar o atendimento ao cliente. A assistente é capaz de responder a perguntas frequentes, auxiliar em transações bancárias e até mesmo oferecer conselhos financeiros personalizados.

Esse uso de IA torna a experiência do cliente mais satisfatória graças ao ganho de rapidez e eficiência e libera os atendentes humanos para lidarem com questões mais complexas, aumentando a produtividade geral da instituição.

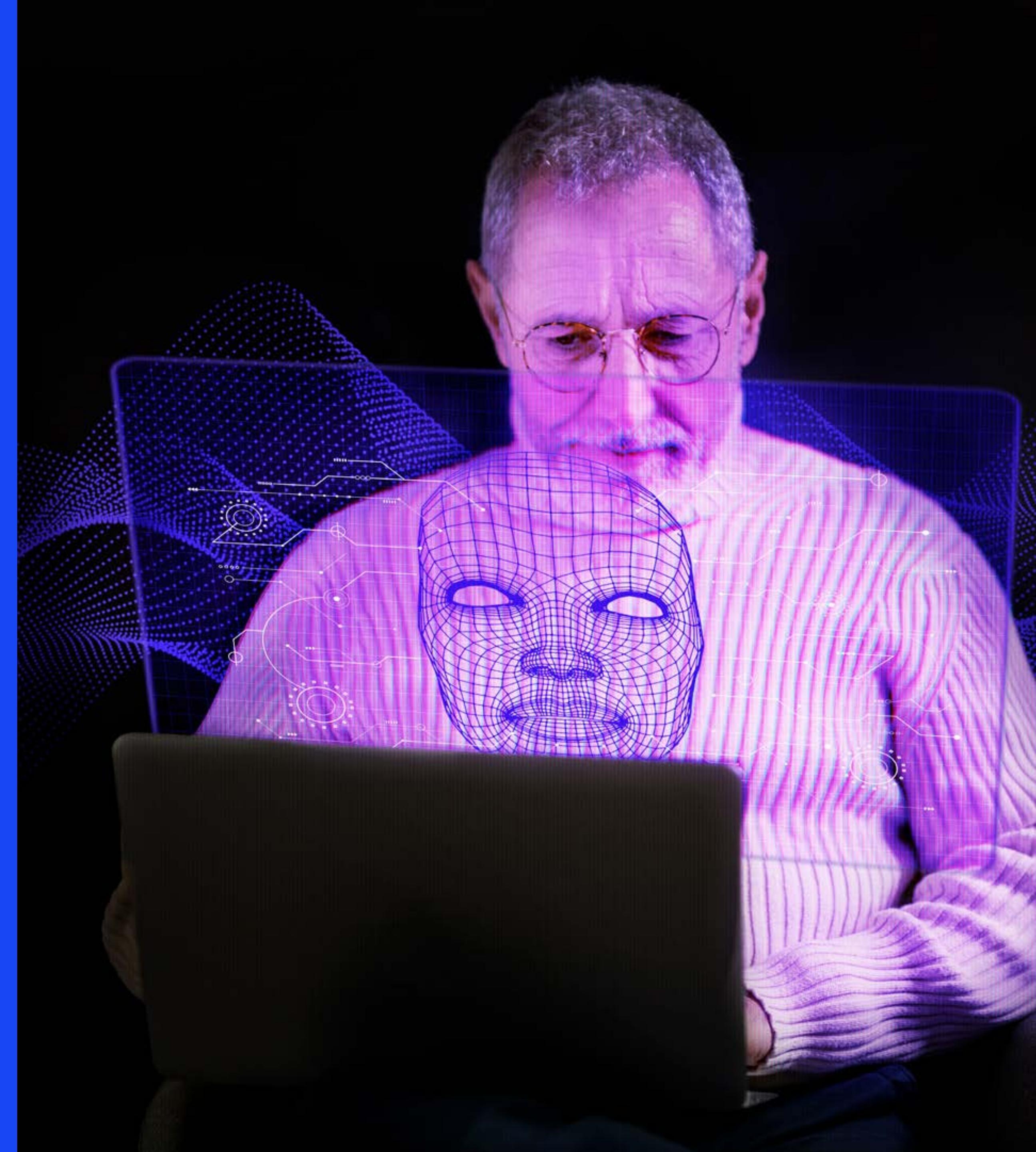
Avaliar o retorno sobre o investimento (ROI) é crucial para justificar a adoção de qualquer nova tecnologia, e a IA generativa tem potencial de oferecer retornos significativos. Empresas que implementam essa tecnologia frequentemente observam um aumento na receita devido à capacidade de oferecer produtos e serviços mais personalizados e eficientes.

Além disso, a aplicação de IA pode reduzir bastante os custos operacionais. Conforme já destacado no [relatório McKinsey Technology Trends Outlook 2022](#), a automatização de tarefas administrativas libera recursos humanos para focar em atividades estratégicas, resultando em maior eficiência. A optimização da produtividade é outra vantagem, permitindo que colaboradores se concentrem em atividades de maior valor agregado ao invés de tarefas repetitivas.

O relatório [How to elevate finance value through Generative AI](#), da KPMG, destaca que a IA generativa pode diminuir os custos de engenharia e design entre 23% e 38%, resultando em reduções de 8% a 15%. Esses dados indicam que essa tecnologia permite que as empresas acelerem o desenvolvimento de produtos, melhorem a precisão das operações e aumentem a satisfação do cliente por meio de interações mais personalizadas e eficientes.

Por isso, a IA generativa não é apenas inovação tecnológica: ela é uma estratégia crucial para empresas que desejam se manter competitivas no mercado atual. Implementar essa tecnologia de maneira eficaz pode resultar em significativas vantagens operacionais e financeiras, o que acaba justificando o investimento.

**Pergunta 2: como garantir que a IA generativa seja implementada de forma eficaz e segura em meus sistemas?**

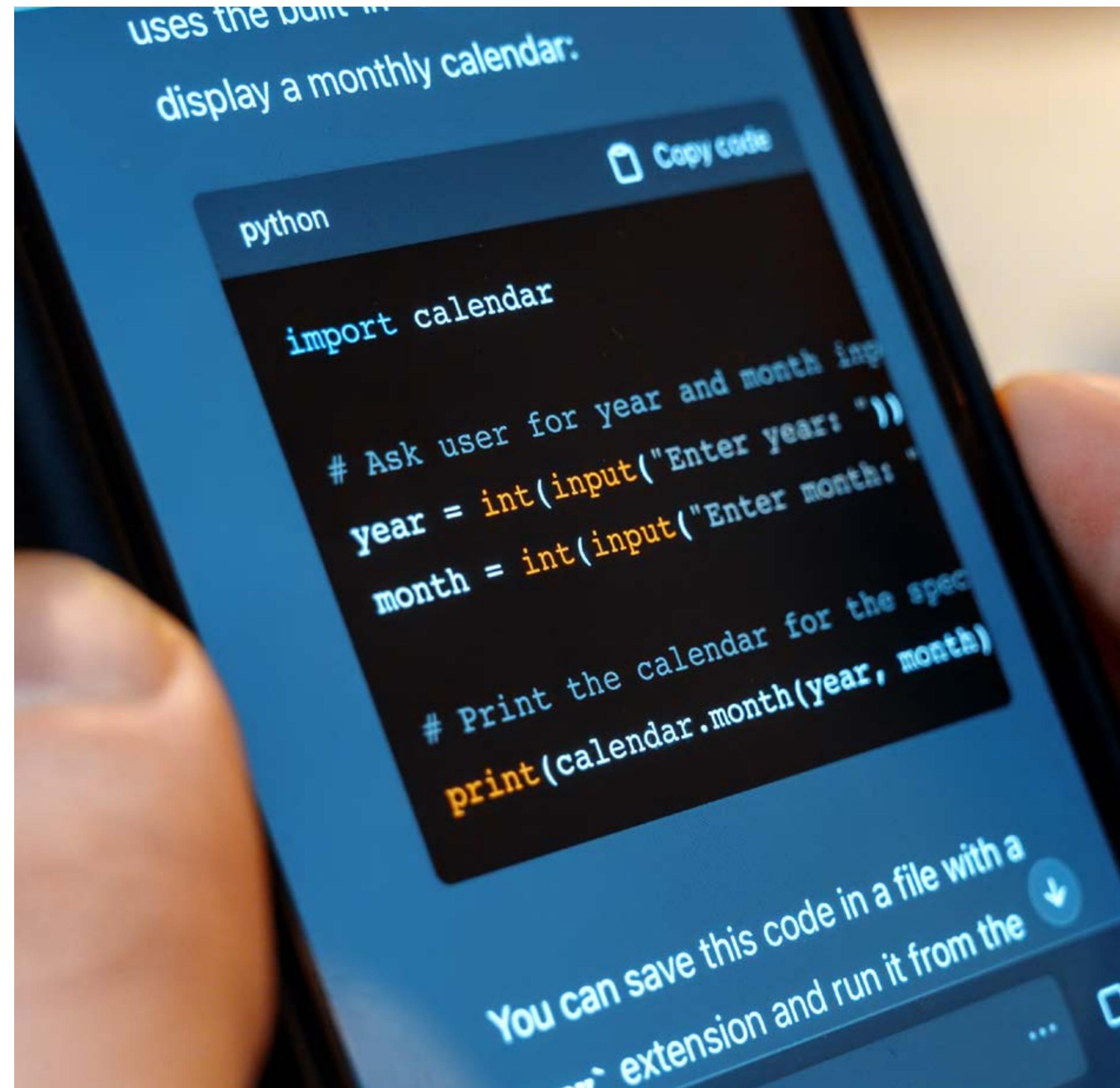


## A adoção da IA pelo mercado

Embora a inteligência artificial generativa ainda enfrente desafios significativos, muitas empresas começaram a adotar essa tecnologia com sucesso em diversas áreas. Ao propiciar avanços significativos em termos de precisão, robustez e aplicabilidade, essa tecnologia se mostrou eficaz e confiável em múltiplos setores, despontando assim como uma das principais tendências tecnológicas do ano: cerca de 68% das empresas já utilizam alguma forma de IA em seus negócios, segundo dados do Panorama 2024, da Amcham.

O amadurecimento da IA generativa é também evidenciado pela elevação substancial de investimentos no setor. Segundo relatório Artificial Intelligence Index Report 2024, da Stanford University, em 2021, o aporte privado em empresas relacionadas à IA foi de US\$ 93,5 bilhões, o dobro do ano anterior. Esse influxo de capital tem impulsionado a inovação e facilitado o desenvolvimento de novas aplicações de IA, tornando-a mais acessível e eficaz para organizações de todos os portes.

Esse alto índice de adoção reflete a confiança das empresas na tecnologia, sobretudo no que se refere à sua capacidade de gerar valor, trazendo a IA como uma das principais forças que moldarão o futuro dos negócios, juntamente com a agenda ambiental, social e de governança (ESG), o que reforça sua importância estratégica para a competitividade empresarial.



## Integração com sistemas legados

A integração da IA generativa com sistemas legados pode ser desafiadora, mas é perfeitamente viável quando abordada de maneira estratégica. Soluções modulares, que são facilmente adaptáveis aos sistemas existentes, minimizam a necessidade de reformas drásticas e permitem uma transição mais fluida.

Muitas plataformas de IA generativa oferecem APIs (Application Programming Interface) robustas e ferramentas avançadas que facilitam essa integração, promovendo uma adaptação mais eficiente e menos disruptiva.

Além disso, empresas têm explorado maneiras inovadoras de alavancar a IA generativa para o desenvolvimento de produtos e de estratégias de marketing, integrando essas ferramentas de modo a complementar e melhorar os sistemas já estabelecidos, resultando em uma operação mais eficiente e competitiva.

## Segurança de dados

A segurança de dados deve ser uma prioridade na implementação da IA generativa. Introduzir medidas robustas como criptografia, controle de acesso e monitoramento contínuo é essencial para proteger informações sensíveis.

Também é indispensável garantir a conformidade com regulamentações, como o Regulamento Geral de Proteção de Dados da União Europeia (GDPR) e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) do Brasil. Somente assim é possível assegurar a privacidade dos dados dos clientes e manter a confiança.

Práticas rigorosas de segurança e conformidade diminuem significativamente o risco de violações de dados. Portanto, para assegurar uma implementação eficaz e segura, é necessário considerar tanto os aspectos técnicos quanto as regulamentações vigentes sobre segurança. Adotando essas práticas, as empresas maximizam os benefícios da IA generativa, promovendo inovação e eficiência de maneira responsável.

**Pergunta 3: quais impactos a IA generativa pode exercer sobre os empregos e a cultura corporativa?**



## Impacto no emprego

A IA generativa tem o potencial de automatizar tarefas repetitivas e operacionais, liberando os colaboradores para que eles se concentrem em funções mais estratégicas e criativas. Tarefas como análise de dados e geração de relatórios, que sempre exigiram horas de trabalho manual, agora podem ser automatizadas. Isso libera os profissionais para focarem em decisões estratégicas e inovação.

Segundo o relatório The Future of Jobs Report 2020 do Fórum Econômico Mundial, a automação pode substituir 85 milhões de empregos até 2025, mas também criar 97 milhões de postos de trabalho adaptados às novas tecnologias.

As novas funções abrangerão áreas como análise de dados, criação e desenvolvimento de tecnologia – ao mesmo tempo, a automação dará conta de tarefas mais rotineiras. Com a transformação digital, os profissionais precisarão desenvolver diversas habilidades e se adaptar às mudanças tecnológicas, promovendo um ciclo contínuo de aprendizado e crescimento.

## Cultura da inovação

A IA deve ser vista como uma ferramenta para auxiliar os funcionários, não como um substituto. Isso é fundamental para aliviar os temores relacionados à perda de empregos e destacar o valor da colaboração entre humanos e máquinas. Investir em programas de treinamento e capacitação é essencial para preparar a força de trabalho para interagir com as novas tecnologias.

A adoção da IA generativa também pode fomentar uma cultura de inovação dentro das organizações. Para isso, as empresas precisam incentivar uma mentalidade

aberta à experimentação e à aprendizagem contínua. Por meio da criação de um ambiente que valorize a criatividade e o pensamento crítico, as organizações podem utilizar a IA como um motor para o crescimento e a competitividade.

Implementar essa tecnologia de forma eficaz requer não apenas a introdução de novos sistemas, mas a transformação das práticas de gestão e do ambiente de trabalho, de modo a garantir o suporte necessário à inovação.

**Pergunta 4: como garantir que a IA generativa seja utilizada de forma ética e responsável?**



## **Ética e viés**

Para garantir que a IA generativa seja utilizada de forma ética e responsável, é fundamental adotar modelos confiáveis e com baixo risco de viés. Comportamentos tendenciosos podem surgir de diversas fontes, como dados enviesados ou decisões inadequadas de modelagem. Por isso, é essencial que as bases de dados que alimentam as IAs possuam informações diversas e representativas, evitando a reprodução de discriminação ou preconceito.

Dados bem organizados e analisados com rigor ajudam a identificar e mitigar possíveis vieses antes que eles possam impactar o funcionamento do modelo de IA. A implementação de medidas como auditorias regulares e políticas de governança também contribui para que as decisões tomadas pela inteligência artificial sejam justas e imparciais.

Outro ponto importante é a corresponsabilidade entre desenvolvedores, fabricantes e usuários de IA, extremamente necessária para garantir que a tecnologia seja usada de maneira ética. É imprescindível que todos os envolvidos no desenvolvimento e na implementação estejam comprometidos com práticas que promovam a justiça e a transparência.

## **Transparência e explicabilidade**

A transparência e a explicabilidade dos modelos de IA são fundamentais para promover a confiança entre os usuários e stakeholders. Modelos explicáveis permitem que os usuários entendam o raciocínio por trás das decisões da IA, o que é crucial para a aceitação e o uso responsável dessa tecnologia.

Para alcançar isso, é necessário aplicar técnicas que aumentem a transparência dos modelos, como a elaboração de relatórios detalhados sobre o funcionamento dos algoritmos e a implementação de interfaces que permitam aos usuários questionar e compreender as decisões tomadas pela IA. Comunicar de forma clara e aberta o “como” e o “porquê” de a inteligência artificial ser utilizada contribui para criar um ambiente de transparência e responsabilidade.

## **Regulamentações**

Para garantir o uso ético e responsável da IA generativa, é indispensável que as empresas estejam cientes e em conformidade com as regulamentações específicas, os que inclui as leis de proteção de dados. No Brasil, a Estratégia Brasileira de Inteligência Artificial (EBIA) foi criada para promover o desenvolvimento ético da IA, com foco em elementos como transparência, sustentabilidade, privacidade, justiça e responsabilidade.

Além disso, a norma IEEE 7000-2021, intitulada “Modelo de Processo de Avaliação de Considerações Éticas em Sistemas de Projeto de Engenharia”, orienta as organizações no desenvolvimento de sistemas de IA, integrando valores éticos, sociais e de engenharia em seus projetos.

Na esfera regulatória, está em discussão o Projeto de Lei n.º 2338/23, que propõe regulamentar o desenvolvimento e o uso da IA no Brasil, estabelecendo princípios como respeito aos direitos humanos, igualdade e transparência.

Além dos projetos de lei, e conforme já foi mencionado na resposta à pergunta 2 deste documento, há também regulamentações que já estão em vigor, como a GDPR, na União Europeia, e a LGPD, no Brasil, que protegem a privacidade dos dados dos usuários e impõem multas para violações.

Setores específicos, como saúde e finanças, estão sujeitos a regulamentações próprias. Por exemplo: nos Estados Unidos, a área de saúde deve seguir as diretrizes do Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) , que estabelece padrões de proteção e confidencialidade de dados médicos, garantindo que informações sensíveis dos pacientes sejam adequadamente protegidas contra acessos não autorizados.

Já o setor financeiro brasileiro está submetido às normas do Banco Central do Brasil, que impõem uma série de requisitos para a segurança de dados, visando proteger informações de clientes e assegurar a integridade das transações. Essas regulamentações englobam a implementação de medidas de segurança cibernética, protocolos de autenticação e monitoramento contínuo para prevenir fraudes e garantir a conformidade com as melhores práticas internacionais.

Portanto, para assegurar a conformidade, é recomendado que as empresas realizem auditorias regulares e criem políticas internas, como retenção de dados e procedimentos de resposta a incidentes, bem como programas de treinamento para funcionários, com o objetivo de propiciar a todos as práticas recomendadas de segurança e privacidade.

Além dos projetos de lei, e conforme já foi mencionado na resposta à pergunta 2 deste documento, há também regulamentações que já estão em vigor, como a GDPR, na União Europeia, e a LGPD, no Brasil, que protegem a privacidade dos dados dos usuários e impõem multas para violações.

*IEEE: sigla para Institute of Electrical and Electronics Engineers, uma organização profissional global dedicada ao avanço da tecnologia em áreas como engenharia elétrica, eletrônica, computação e outras disciplinas relacionadas. O IEEE é reconhecido por desenvolver e publicar normas técnicas que garantem a interoperabilidade, segurança e qualidade em produtos e sistemas tecnológicos.*

*HIPAA: sigla para Health Insurance Portability and Accountability Act, uma legislação norte-americana implementada em 1996. A HIPAA estabelece padrões nacionais para a proteção de informações de saúde sensíveis, garantindo que os dados médicos dos pacientes permaneçam privados e seguros. Sob seu escopo, incluem-se regras sobre privacidade e segurança das informações de saúde e disposições para digitalização e intercâmbio eletrônico de dados médicos, entre outros tópicos.*

**Pergunta 5: quais são os primeiros passos da jornada de IA generativa em uma empresa?**



Iniciar a jornada da IA generativa em uma empresa é um passo significativo rumo à inovação e competitividade. No entanto, a implementação dessa tecnologia requer uma abordagem estratégica e cuidadosa. Para garantir o sucesso, é fundamental entender as necessidades específicas da empresa e estabelecer um plano claro.

## Avaliar as necessidades da empresa

O primeiro passo é realizar uma análise detalhada para identificar os departamentos e as funções que mais se beneficiariam da IA generativa, uma vez que compreender de que maneiras a tecnologia poderia proporcionar maior impacto é crucial.

Por exemplo: uma grande empresa de tecnologia sugere que essa análise seja feita para identificar oportunidades de automatização de processos repetitivos, de aprimoramentos da tomada de decisões e de personalização das experiências dos clientes.

## Definir objetivos claros

Uma vez identificadas as áreas-chave, é essencial definir objetivos claros e mensuráveis. Para isso, é necessário estabelecer metas específicas e indicadores de desempenho (KPIs), que permitirão monitorar o progresso e medir o sucesso da implementação da IA generativa. Objetivos bem definidos ajudam a alinhar a equipe e a garantir que todos estejam trabalhando rumo aos mesmos resultados, tendo em vista que definir KPIs claros contribui para o sucesso na implementação de projetos.

## Escolher a tecnologia adequada

Há uma vasta gama de ferramentas e modelos de IA disponíveis no mercado. Por isso, é importante selecionar aquelas que atendam de maneira mais satisfatória às necessidades específicas da empresa. A pesquisa de mercado deve considerar tanto as capacidades tecnológicas quanto a facilidade de integração com sistemas

existentes e o suporte oferecido pelos fornecedores. Portanto, escolher as ferramentas corretas tem um impacto significativo no ROI dos projetos.

## Preparar sua equipe

Preparar a equipe para utilizar a IA generativa de forma eficaz é fundamental. Segundo o Panorama da Liderança 2024, da Amcham, 79% das empresas consideram o treinamento e o desenvolvimento dos times como relevantes para o aprimoramento dos colaboradores, enquanto 65% destacam a oportunidade de participação em projetos inovadores.

Portanto, o treinamento e o preparo das equipes para trabalharem com IA generativa devem ser contínuos e adaptados às necessidades dos diferentes departamentos, promovendo uma cultura de aprendizagem e adaptação. Isso pode ser feito por meio de workshops, cursos on-line e treinamentos.

## Implementar de forma gradual

Começar com projetos-piloto em áreas de menor risco permite que a empresa avalie o desempenho da IA generativa sem comprometer operações críticas. Desse modo, é possível identificar potenciais problemas e realizar os ajustes necessários em um ambiente controlado.

Por exemplo: uma multinacional de tecnologia recomenda que empresas iniciem a implementação de IA em setores como atendimento ao cliente, porque os benefícios da automação podem ser medidos e ajustados mais facilmente.

A abordagem gradual facilita o aprendizado e a realização de ajustes contínuos antes da implementação completa, o que é imprescindível para que a IA generativa se adeque às necessidades específicas da empresa e possa ser escalada de forma eficaz.



# Conclusão



A jornada pela implementação da IA generativa é repleta de oportunidades e desafios. Como vimos, essa tecnologia pode ser um investimento estratégico que impulsiona a inovação e a competitividade empresarial, automatizando tarefas repetitivas e criando oportunidades de emprego.

No entanto, para garantir que ela seja implementada de forma eficaz, segura e ética, é necessário adotar práticas de integração com sistemas legados, garantir a segurança dos dados e seguir rigorosamente as regulamentações. Além disso, preparar a equipe por meio de programas de treinamento contínuo e promover uma cultura de inovação são passos essenciais para o sucesso.

Ao seguir as diretrizes e estratégias discutidas neste e-book, as organizações podem não apenas evitar problemas éticos, mas também construir sistemas de IA mais robustos e confiáveis, promovendo a confiança e a aceitação por parte dos usuários e stakeholders.

A IA generativa representa uma revolução tecnológica que, quando adotada de forma consciente e estratégica, pode transformar profundamente o ambiente empresarial, proporcionando vantagens operacionais e financeiras significativas.

# Referências

AMCHAM. Panorama 2024. Disponível em: <<https://conteudo.amcham.com.br/panorama-2024#rd-section-ljg10d3g>>. Acesso em: 30 jul. 2024.

DIO. Ética na inteligência artificial generativa. Disponível em: <<https://www.dio.me/articles/etica-na-inteligencia-artificial-generativa>>. Acesso em: 30 jul. 2024.

ENDPOINT PROTECTOR. Best practices for data breach prevention. Disponível em: <<https://www.endpointprotector.com/blog/best-practices-for-data-breach-prevention/>>. Acesso em: 30 jul. 2024.

IBM. 5 ways attack surface management helps mitigate risks data breaches. Disponível em: <<https://www.ibm.com/blog/5-ways-attack-surface-management-helps-mitigate-risks-data-breaches/>>. Acesso em: 30 jul. 2024.

IBM. Os quatro princípios necessários para liderar a revolução da IA Generativa. Disponível em: <<https://www.ibm.com/blogs/digital-transformation/br-pt/os-quatro-principios-necessarios-para-liderar-a-revolucao-da-ia-generativa/>>. Acesso em: 30 jul. 2024.

KPMG. How to elevate finance value through Generative AI. Disponível em: <<https://kpmg.com/br/pt/home/insights/2024/01/how-to-elevate-finance-value-through-generative-ai.html>>. Acesso em: 30 jul. 2024.

MCKINSEY. McKinsey Technology Trends Outlook 2022. Disponível em: <<https://www.mckinsey.com/~media/mckinsey/business%20functions/mckinsey%20digital/our%20insights/the%20top%20trends%20in%20tech%202022/mckinsey-tech-trends-outlook-2022-full-report.pdf>>. Acesso em: 30 jul. 2024.

# Referências

SERPRO. Ética na IA. Disponível em: <<https://www.serpro.gov.br/menu/noticias/noticias-2023/etica-na-ia>>. Acesso em: 30 jul. 2024.

STANFORD UNIVERSITY. Artificial Intelligence Index Report 2024. Disponível em: <<https://aiindex.stanford.edu/report/>>. Acesso em: 30 jul. 2024.

WORLD ECONOMIC FORUM. The future of jobs report 2020. Disponível em: <<https://www.weforum.org/publications/the-future-of-jobs-report-2020/in-full/executive-summary>>. Acesso em: 30 jul. 2024.

\_\_\_\_\_. World Economic Forum. Disponível em: <<https://www.weforum.org/>>. Acesso em: 30 jul. 2024.

ZENDESK. Exemplos de inteligência artificial nas empresas. Disponível em: <<https://www.zendesk.com.br/blog/exemplos-de-inteligencia-artificial-nas-empresas/>>. Acesso em: 30 jul. 2024.

# AMCHAM

A Amcham é uma Câmara Americana de Comércio com mais de 100 anos de atuação no Brasil. Temos a força de 33% do PIB brasileiro, com empresas associadas por todo o Brasil. Nossa atuação tem como propósito transformar o ambiente de negócios, informar sobre estratégias e tendências de mercado, conectar organizações, governo e sociedade e fomentar o comércio bilateral entre Brasil e EUA.

A visão multissetorial da Amcham integra a matriz, em São Paulo, às filiais espalhadas por todo país. Belo Horizonte, Brasília, Campinas, Campo Grande, Curitiba, Fortaleza, Goiânia, Joinville, Porto Alegre, Recife, Rio de Janeiro, Ribeirão Preto, Salvador e Uberlândia compõem um painel de mercado plurissetorial, que espelha o que de mais importante acontece no setor privado do país.

A KPMG é uma rede global de firmas independentes que presta serviços profissionais de auditoria, tributos e consultoria. Está presente em 143 países e territórios, com 270mil profissionais atuando em firmas-membro em todo o mundo. No Brasil, são aproximadamente cinco mil profissionais. Além da matriz, a empresa tem 14 escritórios regionais espalhados por dez estados brasileiros e no Distrito Federal, três escritórios digitais – Passo Fundo (RS), São José do Rio Preto (SP) e Vitória (ES) – e três que funcionam em regime de coworking localizados em Goiânia (GO), Joinville (SC) e Uberlândia (MG).

Orientada pelo seu propósito de empoderar a mudança, a KPMG é uma empresa referência no segmento em que atua. Compartilha valor e inspira confiança no mercado e nas comunidades há mais de 100 anos, transformando pessoas e empresas e gerando impactos positivos que contribuem para a realização de transições sustentáveis em clientes, governos e sociedade civil.



## Expediente Amcham

### **Marcelo Marangon**

Presidente do Conselho de Administração

### **Abrão Neto**

CEO

### **Dirceu Pinto**

Superintendente de Marketing e Comunicação

### **Renata Granato**

Head de Patrocínio

### **Caio Caldas**

Gerente de Projetos e Campanhas de Marketing

### **Nicole Collino**

Coordenadora de Conteúdo

### **Deborah Neiva**

Analista de Conteúdo

## Expediente KPMG

### **Ricardo Santana**

Sócio-líder de Data & Analytics, Automação e Inteligência Artificial da KPMG no Brasil

### **Frank Meylan**

Sócio-líder de Tecnologia e Inovação da KPMG no Brasil e na América do Sul

### **Stefan Habergritz**

Sócio-líder de Marketing e Comunicação da KPMG no Brasil e na América do Sul

### **Ricardo Lima**

Gerente sênior de Conteúdo e Imprensa da KPMG no Brasil e na América do Sul

### **Maíra Medeiros**

Analista sênior de Conteúdo e Imprensa da KPMG no Brasil