



softo

Guia de Agentes de IA para **Líderes Financeiros**

Como liderar a revolução da automação
com inteligência e impacto.

00

Introdução

Pág 03

05

A jornada da
automação:
como começar

Pág 12

01

O cenário da
Automação usando
Agentes autônomos
de IA

Pág 04

06

Agentes de IA
para a Área
Comercial

Pág 15

02

Tipos de
automação

Pág 05

07

Agentic Now:
Solução Softo
para Agente
Autônomos de IA

Pág 18

03

As oportunidades
para a gestão
moderna com Agentes
Autônomos de IA

Pág 09

08

Como medir
resultados da
implementação
de Agentes de IA?

Pág 21

04

Por que a automação
por agentes de IA não
pode ser ignorada?

Pág 11

09

O Futuro da
automação e sua
empresa

Pág 23

00

Introdução



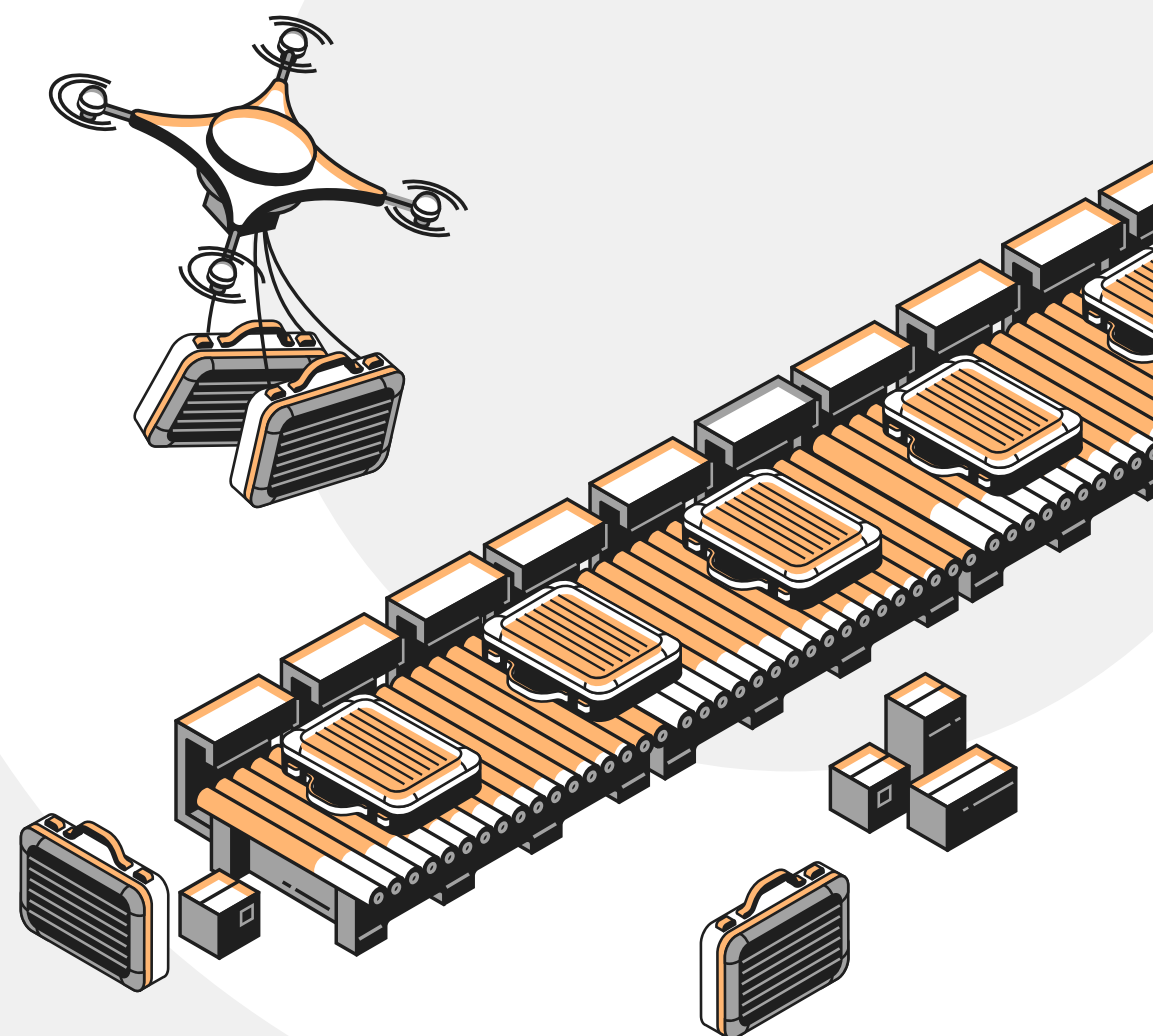
A liderança moderna enfrenta o desafio constante de equilibrar eficiência operacional, inovação e competitividade.

Neste cenário dinâmico, a **automação baseada em agentes autônomos de IA surge como uma ferramenta indispensável**, transformando processos complexos em oportunidades estratégicas.

Este guia foi criado para líderes que buscam não apenas compreender as tendências, mas também tomar decisões informadas. Aqui, exploraremos o potencial disruptivo dos agentes de IA, suas aplicações e, mais importante, como podem posicionar sua organização à frente no mercado.

Se você lidera equipes, gerencia processos ou busca inovação, **este é o guia que você precisa para entender e adotar a automação inteligente.**

01 O cenário da Automação usando Agentes autônomos de IA



A automação já não é uma novidade. Ela está enraizada em operações modernas, desde as linhas de produção até a análise de grandes volumes de dados, mas o que estamos vivendo agora é **uma nova era**.

Os agentes autônomos de IA representam a automação inteligente, ou **automação 2.0**, onde sistemas não apenas seguem regras, mas também aprendem, tomam decisões e evoluem com base em dados e cenários reais.

POR QUE ISSO IMPORTA?

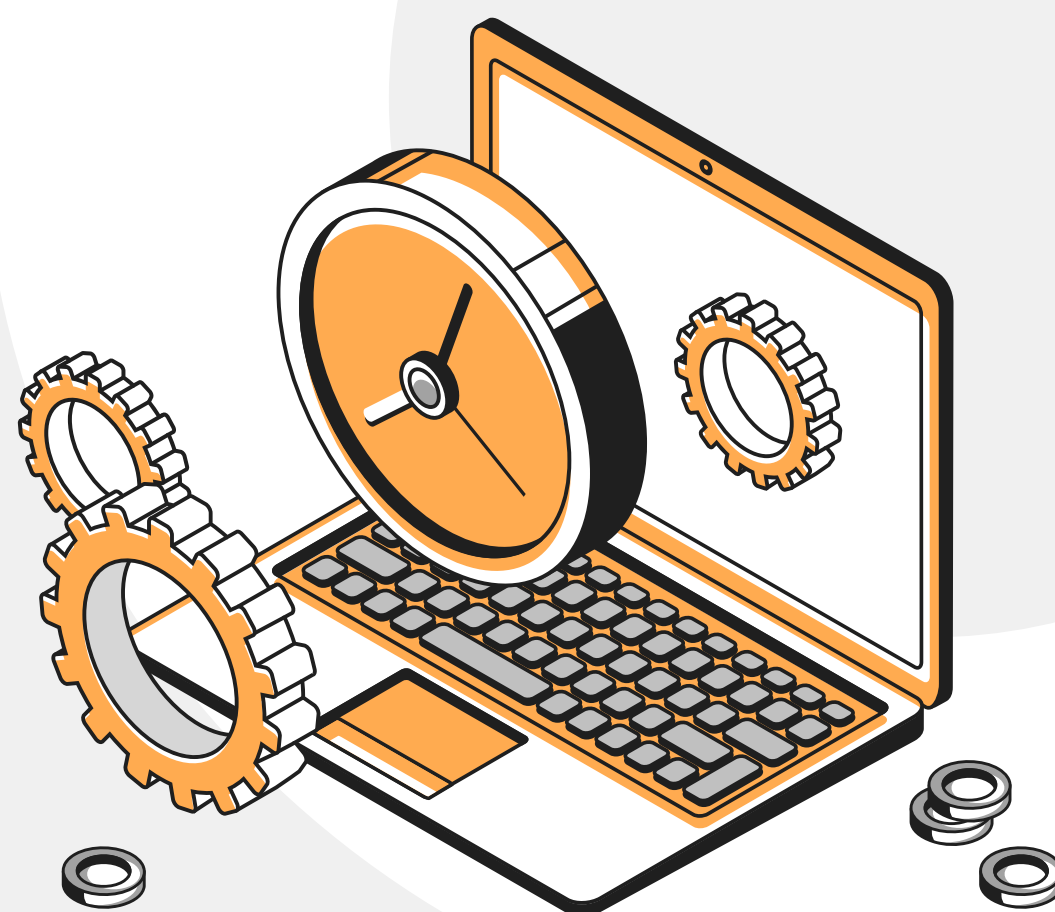
De acordo com a Gartner, até 2028, pelo menos 15% das decisões de trabalho diárias serão tomadas de forma autônoma por meio de IA agêntica, ante 0% em 2024. Empresas que lideram essa adoção já reportam ganhos significativos em eficiência e competitividade.

Essa transformação não é mais sobre fazer "mais rápido". É sobre fazer "melhor" e "mais inteligente".

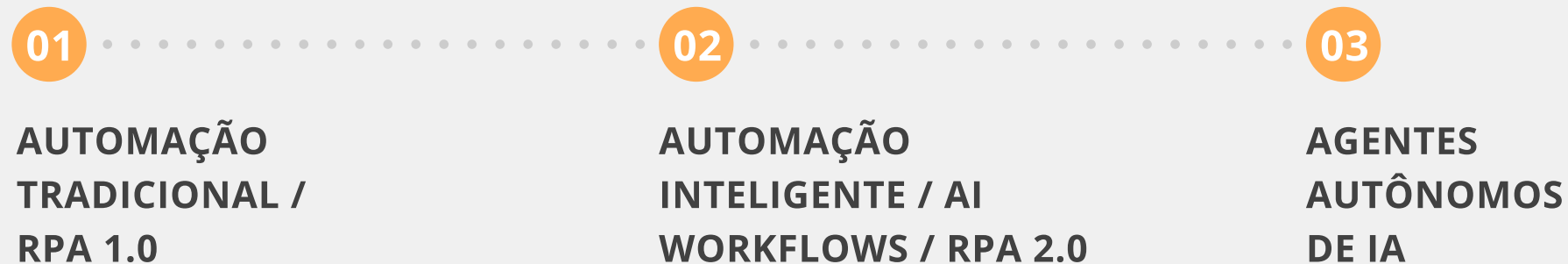


Fonte: Gartner, "Top Strategic Technology Trends for 2024".

02 Tipos de automação



A automação evoluiu em três grandes ondas:



01 AUTOMAÇÃO TRADICIONAL (ROBOTIC PROCESS AUTOMATION 1.0 OR RPA 1.0):

A Automação Tradicional é mais **determinística** e **focada em tarefas repetitivas** e **baseadas em regras claras**, como processamento de dados estruturados e geração de outputs pré-determinados.

Exemplos de automação tradicional são a automatização de processos gerenciais, alimentação e atualização automática de sistemas e bases de dados, processamento de arquivos para integração, geração periódica de relatórios, entre outros.

02

AUTOMAÇÃO INTELIGENTE / AI WORKFLOWS / RPA 2.0

Exemplos:

SISTEMAS DE APROVAÇÃO DE CRÉDITO

Usados por bancos e fintechs para análises preditivas de risco, permitindo decisões rápidas e embasadas em dados.

OTIMIZAÇÃO LOGÍSTICA

Aplicações para prever demandas sazonais, otimizar rotas de transporte e minimizar desperdícios ao longo da cadeia de suprimentos.

PROCESSAMENTO DE DADOS NÃO ESTRUTURADOS

Sistemas podem passar a ter a capacidade de tirar insights de dados não estruturados em tempo real.

A automação inteligente, que também pode ser chamada de AI Workflow ou RPA 2.0, consiste na **utilização de processamento por IA dentro do workflow de um processo determinístico**. Essa incorporação permite que os sistemas possam processar dados não estruturados ou subjetivos e agregar inteligência ao processo, algo que não é possível com RPA 1.0.

Os fluxos de trabalho podem incorporar decisões de roteamento dentro do próprio fluxo de trabalho a partir de **interpretações de dados feitas por IA em tempo real**.

Mecanismos de análise preditiva incorporados ao fluxo de trabalho são capazes de **prever comportamentos e identificar padrões complexos**, otimizando processos críticos e se adaptando dinamicamente a novos dados e contextos.

Estudos recentes reforçam o impacto positivo dessa tecnologia:

GARTNER,

"HYPERAUTOMATION TRENDS 2024":

Relata que ferramentas de automação inteligente podem aumentar a eficiência organizacional em até 30%, principalmente em áreas como finanças, atendimento ao cliente e operações logísticas.



Fonte: www.gartner.com/en/articles/gartner-top-10-strategic-technology-trends-for-2024

MCKINSEY,

"THE NEXT NORMAL IN OPERATIONS":

Destaca que a adoção de fluxos de trabalho inteligentes com IA permite otimizar processos como aprovação de crédito e gestão de logística, alcançando reduções de custo operacional de até 20%.



Fonte: www.mckinsey.com/capabilities/operations/our-insights/rethinking-operations-in-the-next-normal?utm_source

03 AGENTES AUTÔNOMOS DE IA

Os agentes autônomos de IA criam um novo patamar de automação, trazendo sistemas capazes de operar de forma independente, tomar decisões baseadas em aprendizado contínuo e **adaptar-se a novas informações em tempo real**.

Diferentemente das abordagens anteriores, eles podem não possuir regras rígidas de como devem trabalhar mas sim **orientações mais amplas de como determinadas tarefas devem ser realizadas**. Agentes Autônomos de IA funcionam de forma especializada, podendo ser desenvolvidos para trabalharem individualmente ou em grupo, os chamados Multi-Agents.

Agentes Autônomos de IA são designados como profissionais ou membros de uma equipe de trabalho. Por exemplo, é possível criar um sistema Multi-Agente que opera exatamente como uma agência de publicidade composta por Diretor de Marketing, Publicitário, Redator, Designer, Revisor e Coordenador. Cada papel desse time é descrito como um Agente Autônomo, com suas habilidades e funções. Estes agentes recebem uma tarefa e são coordenados pelo Coordenador. Cada um faz a sua parte de um processo mais amplo, no nosso exemplo, esse time de agentes seria capaz de desenvolver uma campanha de marketing.

Uma característica importante é que é possível disponibilizar ferramentas, como aplicativos e sistemas, para os agentes usarem para executarem suas tarefas.

Algumas características são comuns aos Agentes Autônomos de IA:

INDEPENDÊNCIA OPERACIONAL

Por meio de técnicas como modelos generativos de IA e memória, esses agentes conseguem ajustar estratégias conforme variáveis do mercado ou mudanças nos cenários operacionais. Eles são especialistas, recebem uma tarefa para ser executada e decidem a melhor forma de realizarem a tarefa.

CAPACIDADE DE APRENDIZADO CONTÍNUO

Esses sistemas utilizam dados em tempo real para aprender, ajustando seus comportamentos sem a necessidade de reprogramação manual.

Exemplos:

ASSISTENTES FINANCEIROS

Ferramentas de empresas como Morgan Stanley, que usam IA para personalizar estratégias de investimento com base nos objetivos dos clientes.

GERENCIAMENTO AUTÔNOMO DE SUPPLY CHAIN

Empresas como Amazon e Walmart utilizam agentes que monitoram estoques e ajustam automaticamente entregas, reduzindo desperdícios e otimizando prazos.

CHATBOTS AVANÇADOS

Aplicações como o ChatGPT são usadas para suporte técnico, vendas e atendimento ao cliente em escala, proporcionando respostas personalizadas e rápidas.

Estudos recentes reforçam o impacto positivo dessa tecnologia:

PWC,

"THE POTENTIAL OF AUTONOMOUS AGENTS IN BUSINESS":

Estima que agentes autônomos podem aumentar a produtividade em até 25%, com impacto direto em áreas como supply chain e finanças.



Fonte: www.pwc.com/us/en/tech-effect/ai-analytics/ai-predictions.html

DELOITTE,

"AI AND THE FUTURE OF WORK":

Destaca como agentes autônomos vêm sendo usados no mercado financeiro para analisar portfólios em tempo real e oferecer recomendações personalizadas, com base em aprendizado contínuo.



Fonte: www.deloitte.com/global/en/services/consulting/research/generative-ai-and-the-future-of-work.html

03 As oportunidades para a gestão moderna com Agentes Autônomos de IA



Os agentes autônomos de IA transformam a gestão ao trazer inteligência e autonomia para os processos, gerando eficiência, precisão e agilidade.

Essa tecnologia amplia possibilidades estratégicas, mantendo as organizações competitivas em um mercado em constante mudança. Veja abaixo algumas oportunidades:

REDUÇÃO DE CUSTOS

A Automação Tradicional é mais determinística e focada em tarefas repetitivas e baseadas em regras claras, como processamento de dados estruturados e geração de outputs pré-determinados.

Exemplos de automação tradicional são a automatização de processos gerenciais, alimentação e atualização automática de sistemas e bases de dados, processamento de arquivos para integração, geração periódica de relatórios, entre outros.



Fonte: www.mckinsey.com/capabilities/mckinsey-digital/our-insights/the-economic-potential-of-generative-ai-the-next-productivity-frontier

REDUÇÃO DE ERROS

A **eliminação de falhas humanas** em processos críticos **aumenta a segurança e a confiabilidade** dos dados.

ESCALABILIDADE OPERACIONAL

Escalar operações sem aumento proporcional de custo com recursos humanos é **uma vantagem competitiva clara**, especialmente em mercados dinâmicos

TOMADA DE DECISÃO BASEADA EM DADOS

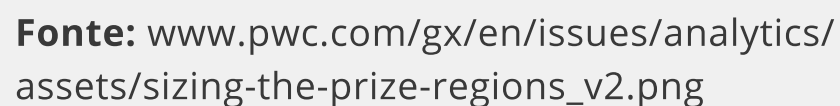
Agentes de IA permitem **análise em tempo real** e insights detalhados, otimizando estratégias e agilizando operações.

VELOCIDADE DE ADAPTAÇÃO ÀS MUDANÇAS

Empresas automatizadas conseguem **reagir rapidamente a mudanças no mercado**, ajustando-se de maneira eficiente e precisa.

A cartoon illustration of a white robot with orange accents and a large 'A' on its chest. To its right is a large analog clock and two 3D pie charts, one of which is exploded to show its segments. The robot appears to be managing time and data.

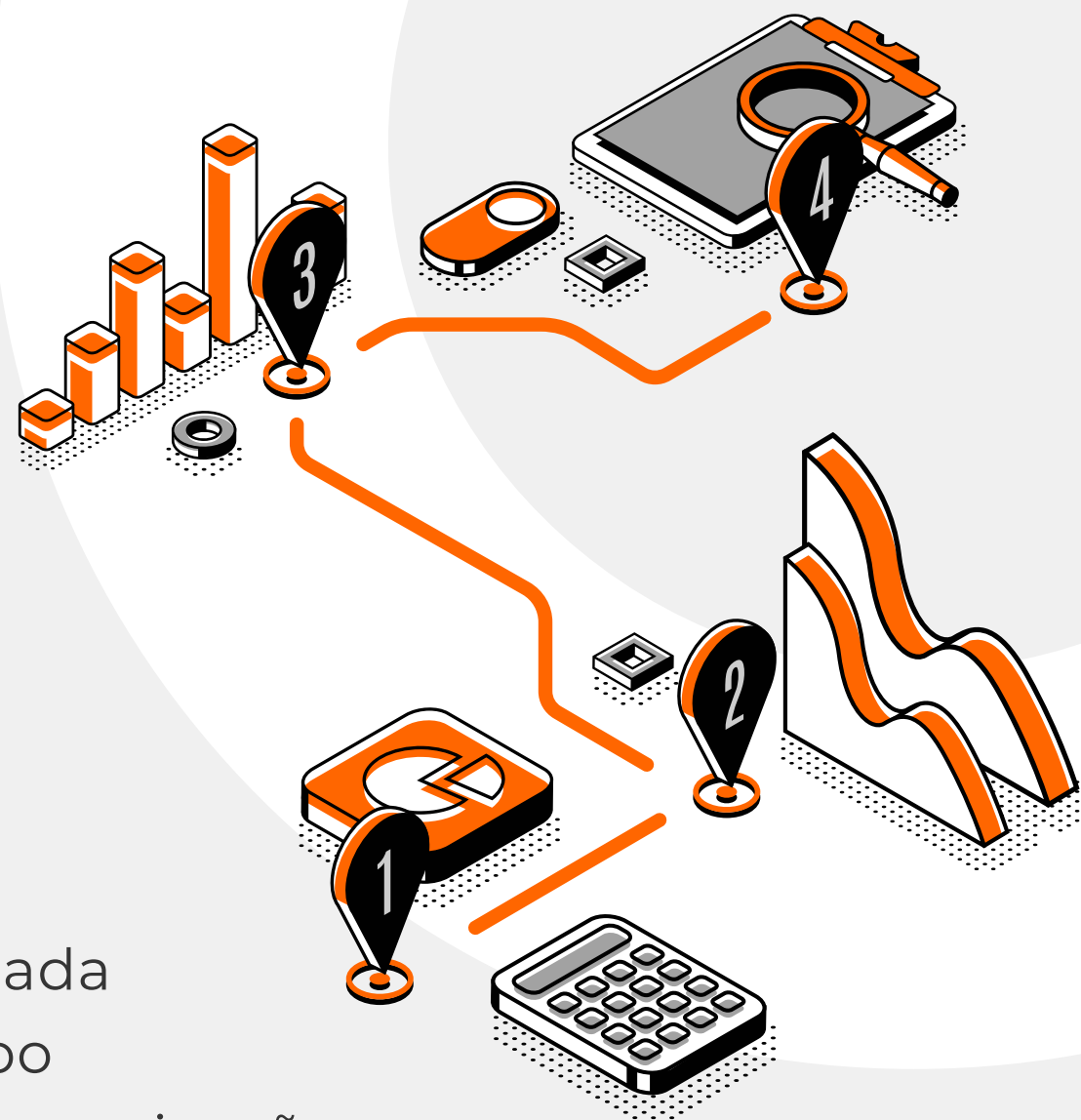
Segundo a PwC, a IA pode adicionar US\$ 15,7 trilhões à economia global até 2030, tornando-se um dos maiores impulsionadores de crescimento econômico.



Empresas pioneiras em automação inteligente têm uma janela de oportunidade única para se destacar em eficiência e inovação.

A automação por agentes de IA não pode ser ignorada porque impacta diretamente a competitividade, a eficiência e a capacidade de inovar das empresas, tornando-se um fator crítico de sucesso no atual cenário de transformação digital.

05 A jornada da automação: como começar



A implementação de automação baseada em IA pode ser uma jornada desafiadora, mas ao mesmo tempo recompensadora. Para ajudar as organizações a começar, é essencial seguir uma abordagem estruturada e estratégica.

Aqui está um guia passo a passo para iniciar a automação inteligente.



01

A análise do mercado e a escolha de frameworks específicos são essenciais para garantir que a solução atenda às necessidades da organização.

De acordo com o estudo da McKinsey sobre o impacto da automação, as **organizações devem avaliar como suas operações podem ser transformadas por tecnologias específicas de automação inteligente.**

02

Pesquisas da Gartner enfatizam que empresas que alinham suas iniciativas tecnológicas aos objetivos estratégicos têm mais sucesso na implementação da automação. Isso ajuda a garantir que as soluções de IA e automação tragam resultados tangíveis para o negócio.

03

O assessment interno deve identificar áreas com maior potencial de melhoria e automação, como processos repetitivos ou que exigem decisões baseadas em dados.

A colaboração entre equipes multidisciplinares e o levantamento de informações sobre as operações existentes ajudam a identificar os pontos fracos e as oportunidades para automação inteligente.

04

Com as POCs, você pode avaliar a eficácia das tecnologias selecionadas, como RPA (Robotic Process Automation), AI workflows e agentes autônomos.

05

Uma vez que a automação foi implementada, é importante manter um processo contínuo de **aprimoramento da solução**. A automação deve ser ajustada regularmente com base no feedback do desempenho, evolução do mercado e novas oportunidades tecnológicas. A otimização contínua ajuda a maximizar o valor e o impacto da automação a longo prazo.

06

A implementação e monitoramento contínuo são fundamentais para garantir o sucesso da automação. A solução deve ser cuidadosamente monitorada para garantir que está gerando os resultados esperados. É importante ajustar a automação com base no desempenho e nas mudanças do mercado.

Esse novo contexto exige **decisões cada vez mais rápidas**, precisas e fundamentadas e é aqui que os agentes de IA entram em cena, não apenas para automatizar processos, mas para **redefinir a forma como o setor opera, trazendo inteligência preditiva, estratégias mais robustas e insights acionáveis**.

Em um cenário tão acelerado, a tecnologia não é apenas uma vantagem, mas uma resposta à complexidade crescente de um mercado globalizado.

RELEVÂNCIA PARA O SETOR

A incorporação de agentes de IA no setor financeiro deixou de ser apenas uma oportunidade para se destacar e passou a ser **uma necessidade estratégica**, especialmente em mercados competitivos.

A capacidade de **antecipar tendências, detectar fraudes em tempo real e otimizar processos internos** tornou-se um diferencial crucial em um ambiente onde cada segundo conta. Para empresas menores ou mercados em estágio inicial, **a IA representa a chance de elevar sua competitividade e acompanhar gigantes do setor.**

Mais do que um ganho operacional, os **agentes de IA fornecem insights que tornam a tomada de decisão mais assertiva**, mesmo diante de cenários econômicos voláteis.

Eles ampliam a capacidade das empresas de reagir a mudanças no mercado, ao mesmo tempo que fortalecem a governança e o compliance. Ao liberar equipes de tarefas repetitivas e operacionais, **a IA permite que os times se concentrem em criar valor estratégico**: planejar o futuro, fortalecer a confiança de clientes e parceiros, e gerar resultados sustentáveis para os stakeholders.

CASOS DE USO

GESTÃO DE ORÇAMENTO E PREVISÃO FINANCEIRA

Agentes de IA ajudam empresas a analisar dados financeiros históricos, criar relatórios, projetar receitas futuras e otimizar a alocação de recursos.

PROCESSAMENTO E AUTOMAÇÃO DE CONTAS A PAGAR E RECEBER

Agentes de IA utilizam tecnologias como OCR (Reconhecimento Óptico de Caracteres) para digitalizar documentos financeiros, automatizar o processamento de faturas e, como consequência, melhorar a eficiência do fluxo de caixa.

AUDITORIA AUTOMATIZADA E CONFORMIDADE

A auditoria automatizada com IA permite identificar padrões suspeitos e irregularidades financeiras em grande escala. Automação associada a modelos de análise preditiva pode ajudar a antecipar problemas antes que eles se tornem críticos.

DETECÇÃO DE FRAUDES	Agentes de IA associados a modelos de Machine Learning customizados monitoram transações em tempo real para identificar padrões suspeitos e alertar sobre possíveis fraudes. Redes neurais e algoritmos de aprendizado supervisionado são utilizados para proteger transações financeiras e prevenir atividades ilegais, otimizando a segurança.
OTIMIZAÇÃO DE INVESTIMENTOS E GESTÃO DE ATIVOS	Com a personalização de estratégias, e análise de dados e notícias em tempo real, agentes de IA sugerem otimização carteiras de investimento e recomendam ações com base no perfil de risco e objetivos financeiros do usuário.
ANÁLISE DE CRÉDITO E CONCESSÃO DE EMPRÉSTIMOS	Processos de análise de crédito são automatizados com agentes de IA que avaliam a solvência de indivíduos e empresas por meio de análise de dados financeiros e alternativos, oferecendo decisões mais rápidas e precisas.
RELATÓRIOS E INSIGHTS AUTOMATIZADOS	A geração de relatórios financeiros em tempo real é um dos grandes benefícios dos agentes de IA. É possível criar dashboards dinâmicos e relatórios preditivos, ajudando líderes financeiros a tomar decisões informadas de forma ágil.

A stylized illustration of a white and orange robot standing on a large smartphone. The robot has a shield with the letter 'A' on its chest and is using a tool to interact with the phone's screen. On the phone's screen is a calendar showing the number '23' and a bar chart with two bars, the second of which is taller and has a checkmark on top. Several small, floating icons of checkmarks on blocks are scattered around the scene. The background is a light gray with a subtle circular gradient.

Essa solução é composta por quatro etapas fundamentais, projetadas para garantir a transformação tecnológica de forma ágil, personalizada e sustentável.

The logo for Agentive Now. The word "agentive" is in a large, bold, black sans-serif font. Below it, the word "now" is in a white sans-serif font, set against a solid orange rectangular background. To the right of the orange box, the words "The AI Agents Factory" are stacked vertically in a smaller, black sans-serif font.

01

CONSULTORIA ESTRATÉGICA

BRAINSTORMING COM STAKEHOLDERS

ASSESSMENT INTERNO

02

As POCs são fundamentais para validar ideias antes do desenvolvimento completo e implementação, reduzindo riscos e garantindo a viabilidade prática das soluções propostas.

CRIAÇÃO DE PROTÓTIPOS

VALIDAÇÃO TÉCNICA E DE NEGÓCIOS

AJUSTES RÁPIDOS

Response	Percentage
Doing a good job	78%
Not doing a good job	19%
Don't know	3%

03

CUSTOMIZAÇÃO DA SOLUÇÃO

INTEGRAÇÃO COM SISTEMAS EXISTENTES

TESTES EM ESCALA REAL

04

TREINAMENTO DA EQUIPE

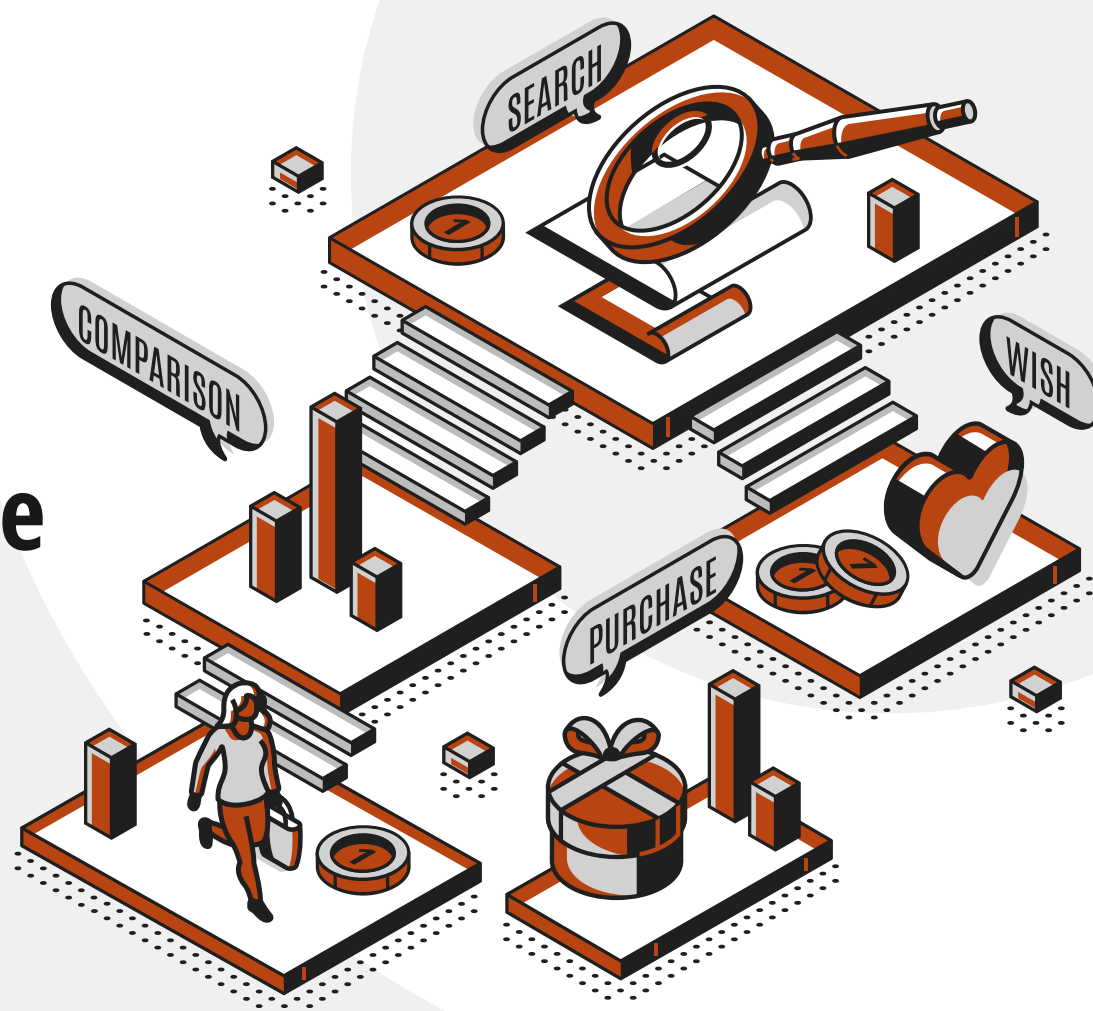
OBSERVABILIDADE, MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÕES

EVOLUÇÃO E ESCALABILIDADE

Response	Percentage
Yes, the current government is responsible	85%
No, the crisis is not the government's fault	15%

08

Como medir resultados da implementação de Agentes de IA?



MÉTRICAS DE NEGÓCIO (KPIs DE ALTO NÍVEL)

REDUÇÃO DE CUSTOS



Analisar o antes e depois da adoção dos agentes autônomos, levando em conta gastos com mão de obra, retrabalho ou recursos que foram automatizados.

RECEITA OU FATURAMENTO ADICIONAL



Verificar se houve aumento de vendas, up sell/ cross-sell ou aumento de conversões.

PRODUTIVIDADE



Medir a quantidade de tarefas concluídas e taxa de erros em um dado período e comparar com o cenário anterior.

RETORNO SOBRE O INVESTIMENTO (ROI)



Calcular se o aumento de receita ou a redução de custos supera os gastos de implementação, manutenção e evolução do agente.

SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS



SATISFAÇÃO DO CLIENTE (NPS, CSAT)

Se o agente autônomo atua diretamente com o público (como um chatbot ou ferramenta de recomendação), pode-se medir o Net Promoter Score (NPS) ou índices de satisfação.



FEEDBACK DE COLABORADORES

Quando o agente é usado para suporte interno ou interação direta com o time, é importante medir o quanto as equipes sentem que a solução melhora o dia a dia ou facilita tomadas de decisão.



ÍNDICE DE ADOÇÃO

Quantas pessoas realmente usam e confiam no agente autônomo após ele ser disponibilizado.

QUALIDADE DO PROCESSO E CONFIABILIDADE



QUALIDADE DOS RESULTADOS

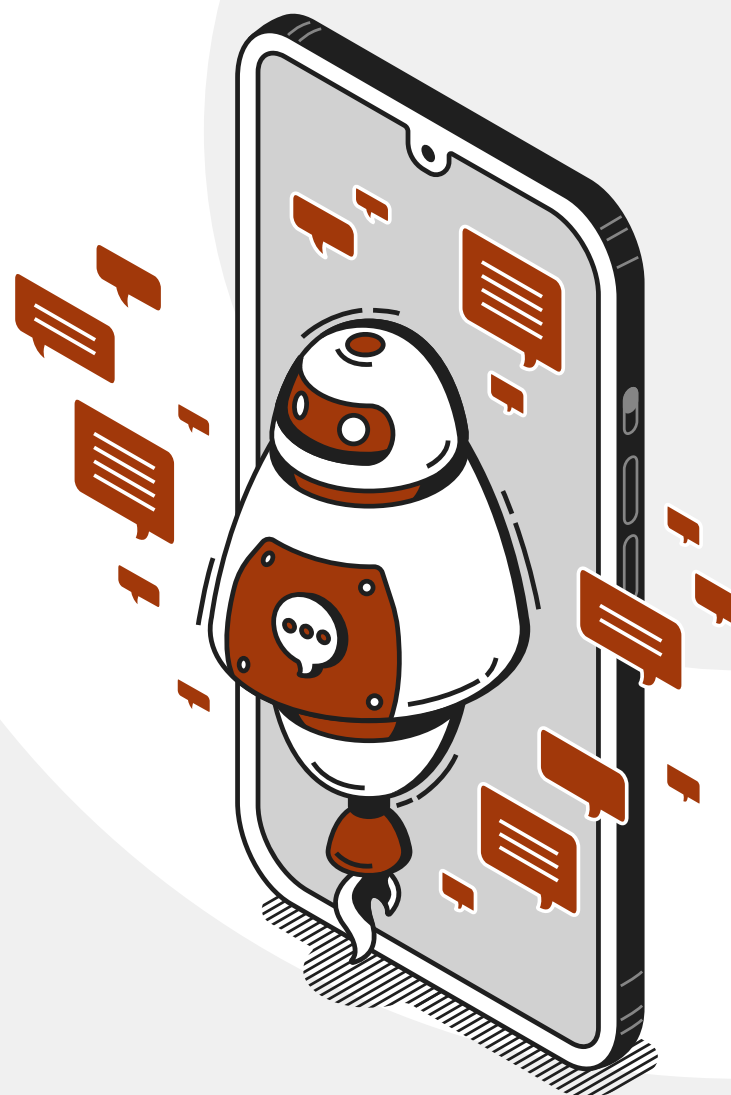
Em tarefas de automação de processos, quantas exceções ou retrabalhos são necessários depois que o agente de IA faz sua parte?



COMPLIANCE E CONFORMIDADE LEGAL

Monitorar se o agente de IA atua de acordo com normas (LGPD, GDPR etc.) e não gera riscos de penalidades.

09



A automação, impulsionada por agentes de IA, está cada vez mais integrada nos processos de negócios, transformando a forma como as empresas operam.

INCORPORAÇÃO PROFUNDA COM SISTEMAS DE AGENTES

O futuro da automação está na criação de Sistemas de Agentes, onde **múltiplos agentes autônomos trabalham de forma coordenada para otimizar operações complexas**, podendo chegar, inclusive, no nível da gestão estratégica das empresas.

Esses sistemas vão além de automatizar tarefas específicas, eles serão **capazes de interagir uns com os outros e tomar decisões estratégicas baseadas em dados em tempo real**. Isso permitirá maior eficiência e adaptabilidade.

REQUALIFICAÇÃO E MUDANÇA NO PERFIL DE TRABALHO

Com a automação evoluindo rapidamente, o perfil de trabalho sofrerá mudanças significativas. **Profissionais precisarão se requalificar** para lidar com tecnologias avançadas, focando em funções de maior valor estratégico. Tarefas repetitivas e manuais serão delegadas a agentes de IA, enquanto **os colaboradores humanos se concentrarão em funções criativas, analíticas e de tomada de decisão.**

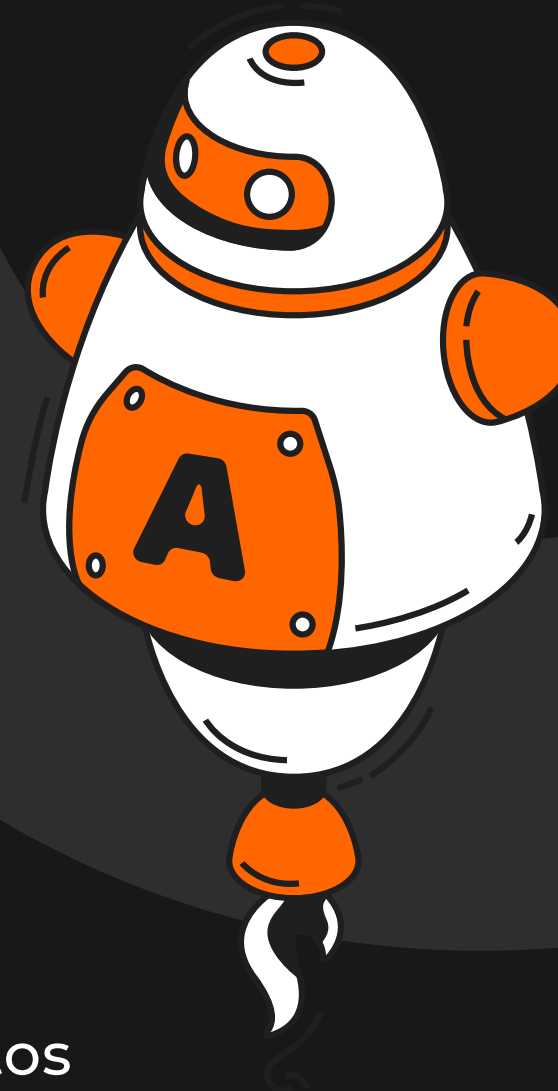
A AUTOMAÇÃO COMO ALICERCE ESTRATÉGICO

A IA e a automação deixarão de ser vistas como projetos pontuais e isolados, elas se tornarão **alicerces estratégicos**, essenciais para a inovação, competitividade e criação de valor. Empresas que abraçarem essa visão conseguirão:

- Definir novas formas de trabalhar, integrando a colaboração entre humanos e agentes autônomos.
- Criar valor sustentável, desenvolvendo soluções personalizadas e experiências enriquecedoras para os clientes.
- Competir de forma mais eficiente no mercado, utilizando dados e análises preditivas para tomar decisões mais rápidas e assertivas.

As organizações que adaptarem suas estratégias para incluir a automação em seu núcleo operacional não apenas se manterão relevantes, mas também estarão um passo à frente no mundo dos negócios.

Descubra o Poder dos Agentes de IA para prosperar os seus Negócios com o Agentic Now!



Na Softo, nossos especialistas em IA estão prontos para oferecer soluções customizadas com **agentes de inteligência artificial**, prontos para atuar como parceiros digitais.

Aproveite o potencial dos agentes de IA para:

- 01 AUTOMATIZAR PROCESSOS COMPLEXOS;
- 02 OBTER INSIGHTS ESTRATÉGICOS EM TEMPO REAL
- 03 AUMENTAR A EFICIÊNCIA OPERACIONAL
- 04 MITIGAR RISCOS E PREVER CENÁRIOS

agentic
now The AI Agents Factory

Prosperar seu negócio com Soluções Customizadas da Softo!

A Softo é uma *software house* especializada no desenvolvimento de soluções sob medida. Combinando tecnologia de ponta, experts e uma abordagem ágil, ajudamos empresas a transformar desafios complexos em inovações impactantes.

Além disso, **integramos agentes de IA para trazer inteligência e automação às suas soluções**, elevando a eficiência e gerando novas oportunidades para o seu negócio.

Agende uma consulta gratuita e descubra como os agentes de IA podem se tornar aliados estratégicos para o crescimento do seu negócio.

ENTRE EM CONTATO:

GET-IN-TOUCH@SOF.TO

sof.to