

SETOR PÚBLICO | JANEIRO DE 2026

Insights fornecidos pelo



RELATÓRIO DO IMPACTO DOS DADOS E DA IA: O imperativo da confiança



Resumo executivo

Nos últimos dois anos, a adoção da IA generativa ultrapassou rapidamente a da IA tradicional, transformando a forma como as decisões são tomadas no governo e nos serviços públicos. À medida que o setor público avança em direção a uma maior automação por meio da IA agêntica, o impacto na formulação de políticas e nas decisões operacionais será profundo.

Em benefício da sociedade e das comunidades que atendem, os líderes do setor público devem priorizar a confiança na IA. Conquistar essa confiança no setor público exige transparência, reforçada por mecanismos claros de responsabilização que protegem a privacidade e promovem os objetivos de políticas públicas.

Para abordar esses desafios críticos, realizamos uma pesquisa global focada no uso, impacto e confiabilidade dos dados e da IA no setor público. As descobertas fornecem insights valiosos para os líderes comprometidos com a inovação responsável e a confiança pública.

Nestas páginas, você irá aprender que:

Tendemos a confiar excessivamente em tecnologias que parecem mais humanas.

Apesar das evidências de que a IA generativa pode ser propensa a erros, as empresas têm mais confiança nessa tecnologia do que em outros tipos de IA, inclusive no aprendizado de máquina.

O ROI tangível aumenta à medida que a confiança cresce.

Para extrair maior valor das iniciativas de IA, a pesquisa constatou que as empresas devem se concentrar em governança, explicabilidade e salvaguardas éticas.

As organizações precisam ir além da redução de custos.

Economizar dinheiro é geralmente uma das principais metas das iniciativas de IA. Embora a eficiência seja importante, nosso estudo constatou que focar apenas na redução de custos gera menor

valor quando comparado a outros objetivos. Os órgãos que buscam iniciativas de IA mais estratégicas, como a melhoria dos serviços ao cidadão, o avanço da equidade e o fortalecimento dos resultados da comunidade, entregam maior valor ao público e constroem uma confiança duradoura.

A IA agêntica exige uma base sólida.

O estudo revelou que o progresso da IA agêntica tende a estagnar diante de ambientes de dados em nuvem não otimizados, governança de dados deficiente ou escassez de talentos.

A IA quântica está se tornando rapidamente uma realidade.

Atualmente, as aplicações quânticas estão sendo exploradas em logística, finanças, cibersegurança, ciências da vida, modelagem climática e ciência dos materiais. Embora essa tecnologia ainda esteja em fase experimental, os entrevistados demonstram um grande entusiasmo quanto ao seu potencial.

Além dessas descobertas, você também conhecerá o Índice de confiabilidade da IA e o Índice de impacto da IA, duas novas métricas criadas para comparar o uso e o impacto da IA entre regiões e setores.

Para que o setor público confie na IA, ela precisa oferecer um valor claro.

Para que esse valor se traduza em impacto real para cidadãos e comunidades, é necessário que todos superem o dilema da confiança.



Grant Brooks
Vice-presidente Sênior
Setor Público, SAS

Introdução

Antes dominado por sistemas baseados em regras e redes neurais, o mercado de IA agora se vê impulsionado e redefinido pela chegada da IA generativa. Essa onda de inovação não apenas acelerou a adoção da IA (65% usam IA atualmente, 32% planejam usar nos próximos 12 meses), mas também mudou fundamentalmente a forma como as organizações e as pessoas percebem, confiam e exploram as capacidades da IA.

A IA generativa, com sua capacidade de automatizar o trabalho intelectual e lidar com tarefas complexas, ofuscou rapidamente a IA tradicional, em termos de visibilidade e aplicação (81% x 66%). Em apenas alguns anos, a IA generativa deixou de ser uma curiosidade emergente para se tornar um elemento essencial.

E, é claro, o cenário da IA continua a evoluir para além da IA generativa.

A IA agêntica (52% de adoção atual), que pode agir de forma autônoma e tomar decisões em ambientes dinâmicos, está pronta para expandir ainda mais os limites da automação e da inteligência. Da mesma forma, a IA quântica promete resolver problemas que antes eram considerados intratáveis devido às limitações computacionais. Embora essas tecnologias ainda estejam surgindo, seu potencial tem despertado o interesse dos decisores ansiosos por experimentar e inovar (61% buscam maior eficiência de processo, apenas 32% buscam redução de custos).

Esse momento traz consigo novas exigências e responsabilidades. À medida que os sistemas de IA se tornam mais autônomos e profundamente integrados aos processos críticos, as bases de dados (16% fragmentadas ou ad hoc) também se tornam ainda mais essenciais. A qualidade, diversidade e governança dos dados influenciam diretamente os resultados da IA, tornando as estratégias inteligentes de dados essenciais para maximizar benefícios e mitigar riscos.

No centro desse novo cenário, está a questão da confiança. Há dois elementos em jogo:

1. O nível de confiança dos usuários na IA, moldado por fatores como dados de treinamento, padrões de uso e resultados observados (78% dizem confiar totalmente na IA).
2. A confiabilidade inerente da própria tecnologia, inclusive recursos de explicabilidade e transparência, aliada a práticas robustas de governança (apenas 40% apresentam níveis avançados ou superiores de confiabilidade em IA).

À medida que o mercado de IA amadurece, as organizações precisam abordar ambas as dimensões da confiança para impulsionar a adoção e liberar todo o potencial transformador da inteligência artificial.

Este relatório vai além do rastreamento das mudanças: ele apresenta as principais métricas que definem o progresso da IA, revela as forças que estão remodelando o mercado e destaca como a confiança está emergindo como base para o impacto. Ao examinar as tecnologias habilitadoras, as estratégias de implementação e os padrões de responsabilidade em evolução, o relatório oferece um guia não apenas sobre a situação atual da IA, mas também sobre o caminho que ela deve percorrer para gerar valor duradouro.

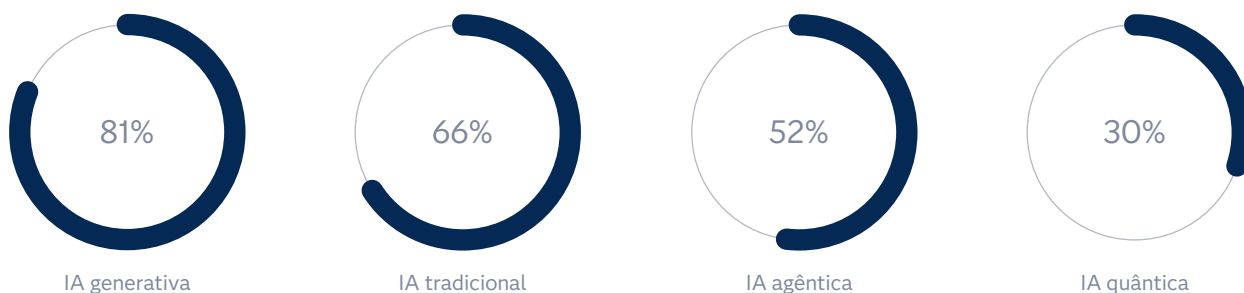
"A IA deve fornecer justificativas claras para suas decisões, pois a adoção ética e sustentável da IA é impulsionada pela confiança."

Um participante da pesquisa, ao responder sobre a IA confiável e por que ela é importante

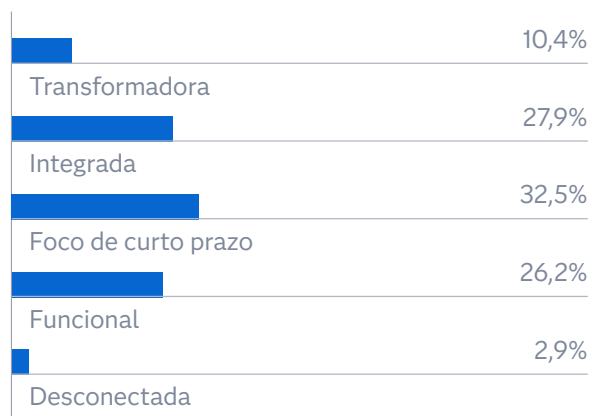
O estado global dos dados e da IA

TECNOLOGIAS DE IA UTILIZADAS

Percentual de entrevistados



STATUS ATUAL DA IA



Status atual da IA

Desconectada. As iniciativas de IA são táticas e desconectadas da estratégia empresarial.

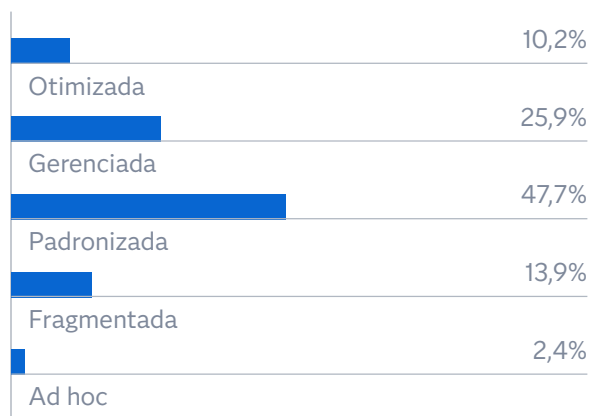
Funcional. As iniciativas de IA são iniciadas em funções ou linhas de negócios (LOB), com alguma conexão com a estratégia organizacional.

Foco de curto prazo. As iniciativas de IA são orientadas para a organização como um todo, mas geralmente têm um foco de curto prazo.

Integrada. A inovação em IA é integrada e contínua em toda organização, impactando operações e experiências de clientes/serviços.

Transformadora. Há um plano de investimento de longo prazo em vigor, e a estratégia organizacional é usar a IA governada para transformar mercados e clientes, criando novos modelos de negócios e experiências de produtos/serviços.

STATUS ATUAL DA INFRAESTRUTURA DE DADOS



Status atual da infraestrutura de dados

Ad hoc. A arquitetura de dados não é estruturada e carece de processos formais ou de governança. Os dados são armazenados em silos, gerenciados de forma inconsistente e as decisões são reativas.

Fragmentada. Começam a surgir estruturas e processos básicos, mas ainda são fragmentados, com lacunas de consistência e governança.

Padronizada. Procedimentos de governança, padrões e modelos operacionais claros estão estabelecidos, embora a conformidade ainda seja parcial.

Gerenciada. Os processos de arquitetura de dados estão integrados em toda a organização, com melhorias contínuas que refletem as necessidades do negócio.

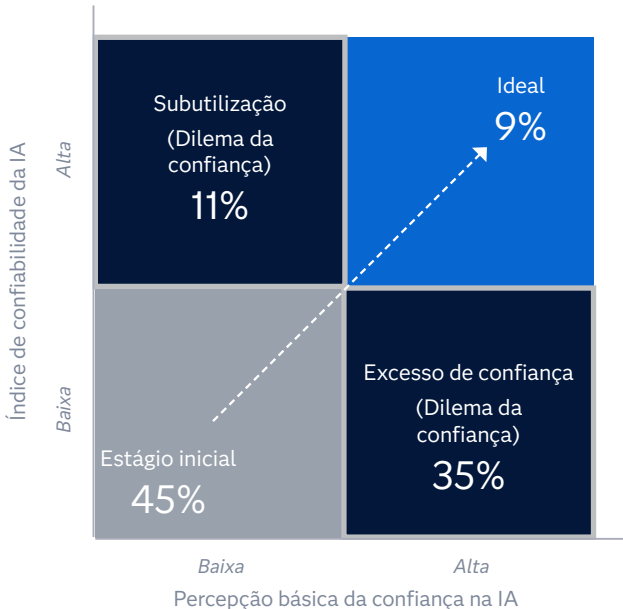
Otimizada. A arquitetura de dados é totalmente otimizada e continuamente aprimorada com o uso de métricas como KPIs.

O dilema da confiança

O gráfico abaixo mostra a relação entre a confiança percebida nos sistemas de IA e sua confiabilidade real, ilustrando o "Dilema da confiança". Esse desalinhamento, evidente em todas as regiões, representa uma barreira crítica para a adoção efetiva da IA. A maioria das empresas enfrenta esse desalinhamento, mas relativamente poucas conseguem atingir o equilíbrio ideal. Surgem então dois riscos: a subutilização de sistemas confiáveis quando a confiança permanece baixa e a dependência excessiva de sistemas não comprovados quando a confiança é desproporcionalmente alta. O desafio é particularmente crítico no caso da IA generativa, em que o entusiasmo na adoção ultrapassou a governança e a qualidade dos dados.

DILEMA GLOBAL DA CONFIANÇA

A matriz apresenta categorias claras, mas tanto a confiança na IA como sua confiabilidade se baseiam em um continuum. Embora o relatório use uma estrutura 2x2, os leitores devem ter em mente que as mudanças entre os níveis são graduais, não binárias.



O dilema da confiança é um problema global persistente, que afeta quase metade das empresas no mundo todo (46%). Ele é um pouco mais evidente na Ásia-Pacífico e na América do Norte, onde 47% das organizações enfrentam um desalinhamento entre a confiança na IA e a confiabilidade real da tecnologia. A região META (Oriente Médio, Turquia e África) e a América Latina apresentam um desempenho ligeiramente melhor (45%), embora a dissonância continue significativa. Mesmo na Europa, onde a supervisão regulatória é mais forte, 46% das organizações ainda enfrentam esse dilema. Superar esse desafio exigirá investimentos contínuos em estruturas de governança, no desenvolvimento de talentos qualificados e em uma infraestrutura robusta, para garantir que a confiança das organizações nas tecnologias de IA esteja firmemente ancorada em confiabilidade e integridade comprovadas. Em última análise, resolver o dilema de confiança é essencial para que as organizações consigam liberar todo o impacto e valor da IA.

"Essa pesquisa do SAS e do IDC ilustra uma das nossas crenças principais na Microsoft: não podemos aproveitar todo o potencial da IA sem confiança, e essa confiança nunca é presumida ou concedida, ela deve ser conquistada."

Sarah Bird
Chief Product Officer, IA Responsável, Microsoft

O dilema da confiança em todos os setores

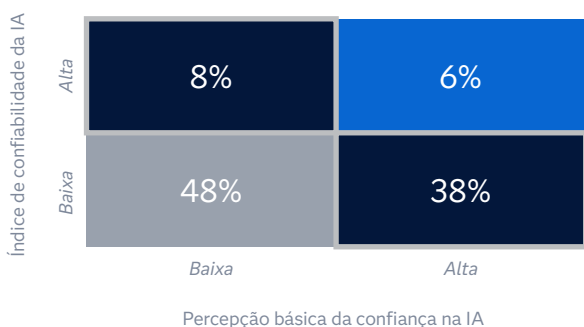
Setor público

As organizações governamentais estão adotando a IA rapidamente no mundo inteiro, especialmente a IA generativa, mas enfrentam um dilema de confiança singular. 46% das organizações governamentais estão nos quadrantes de subutilização e excesso de confiança, com uma parcela surpreendentemente alta de dependência excessiva de sistemas não confiáveis. Isso significa que muitas entidades governamentais depositam grande confiança em sistemas de IA que podem ainda não ser totalmente confiáveis. Embora alguns governos (principalmente na Europa e na América Latina) estejam avançando na incorporação de práticas de IA responsável, a maioria ainda enfrenta lacunas significativas na centralização de dados, na governança e na disponibilidade de talentos, o que limita sua capacidade de aproveitar plenamente o potencial da IA.

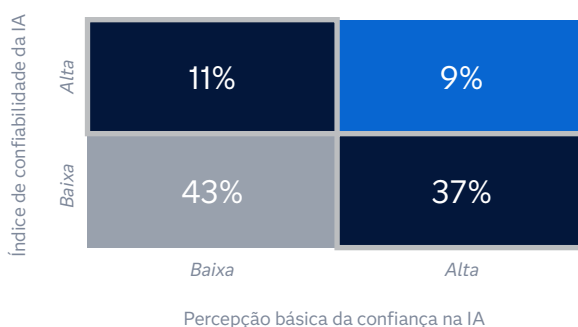
Setor de ciências da vida

As empresas do setor de ciências da vida enfrentam o maior dilema geral de confiança entre os quatro setores analisados, com 48% delas posicionadas nos quadrantes de subutilização e excesso de confiança. Isso indica que, embora muitas dessas empresas apresentem alto nível de maturidade em IA e infraestrutura de dados, uma parcela significativa subutiliza sistemas de IA confiáveis devido à baixa confiança ou depende excessivamente de sistemas que não contam com bases confiáveis. Destaca-se também a elevada presença no quadrante de excesso de confiança, indicando que o entusiasmo pela adoção da IA às vezes supera a implementação de governança robusta e salvaguardas éticas. À medida que o setor avança em direção a uma IA mais autônoma e agêntica, alinhar a confiança percebida à confiabilidade real será cada vez mais crucial para gerar impacto sustentável.

DILEMA GLOBAL DE CONFIANÇA NO SETOR PÚBLICO



DILEMA GLOBAL DE CONFIANÇA NO SETOR DE CIÊNCIAS DA VIDA



Superando o dilema da confiança

Embora cada setor enfrente desafios específicos, um ponto comum entre eles se destaca: a confiança na IA deve ser acompanhada por investimentos tangíveis em governança, talentos e infraestrutura. Superar o dilema da confiança não é apenas uma questão de acreditar no potencial da IA; isso exige ações deliberadas para garantir uma adoção responsável e sustentável. Para resolver esse dilema, as empresas precisam se concentrar no fortalecimento da governança de dados e de modelos, na incorporação de práticas éticas e transparentes aos ciclos de vida da IA e no desenvolvimento das competências e da cultura necessárias para alinhar a confiança humana à confiabilidade tecnológica.

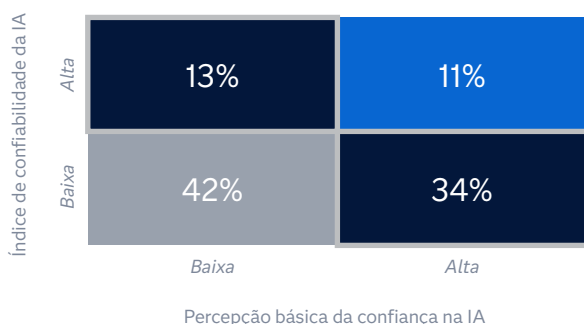
O dilema da confiança em todos os setores

Nesse contexto, a inteligência artificial continua a transformar os setores, e o nível de confiança na IA e o investimento em práticas de IA confiável variam significativamente entre eles. De bancos e seguros a governo e ciências da vida, as organizações estão lidando com o desafio de equilibrar inovação e adoção responsável.

Setor bancário

O setor bancário costuma estar na vanguarda da adoção da IA, especialmente em regiões como a América do Norte e META (Oriente Médio, Turquia e África). Os bancos investem fortemente em IA confiável, motivados pelo rigor regulatório e pela sensibilidade ao risco. Esse compromisso se reflete no fato de o setor bancário concentrar a maior parcela (11%) de empresas no quadrante ideal, ou seja, aquelas que combinam alto nível de confiança com práticas robustas de IA confiável. No entanto, há ainda um dilema de confiança significativo, com 47% dos bancos ao redor do mundo posicionados nos quadrantes de subutilização e excesso de confiança, com o setor bancário apresentando uma inclinação ligeiramente maior à subutilização do que os outros setores analisados. Essa postura cautelosa significa que, apesar dos investimentos substanciais em IA confiável, os bancos ainda enfrentam desafios fundamentais, como governança de dados e escassez de talentos, o que pode levar à perda de oportunidades.

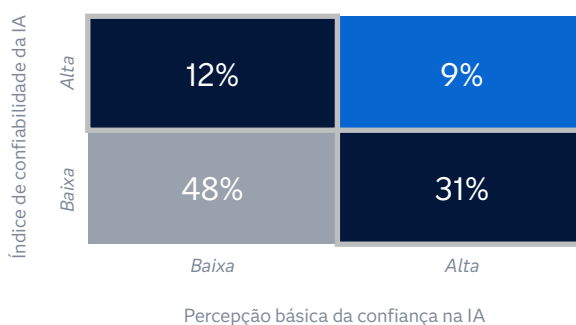
DILEMA GLOBAL DA CONFIANÇA NO SETOR BANCÁRIO



Setor de seguros

O setor de seguros revela um dilema de confiança moderado em nível global, com 43% das organizações nos quadrantes de subutilização e excesso de confiança. Em geral, as seguradoras adotam uma postura cautelosa, priorizando governança de dados e gestão de riscos, o que reduz o desalinhamento em comparação com os outros setores. No entanto, muitas seguradoras ainda se encontram em estágios iniciais ou funcionais de maturidade em IA, e apenas uma minoria conseguiu alinhar plenamente sua confiança na IA aos investimentos em práticas de IA confiável. Essa abordagem cautelosa tende a desacelerar a inovação, mas ajuda a evitar os riscos associados à dependência excessiva de sistemas de IA não comprovados.

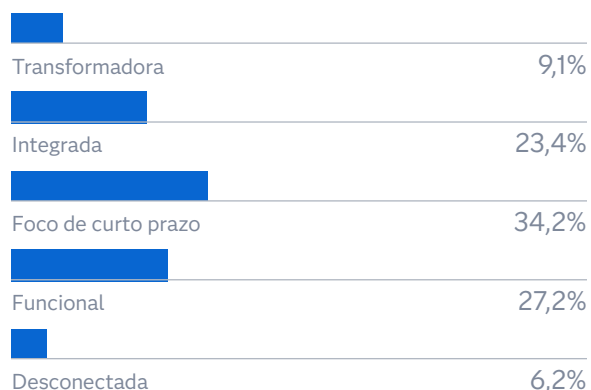
DILEMA GLOBAL DA CONFIANÇA NO SETOR DE SEGUROS



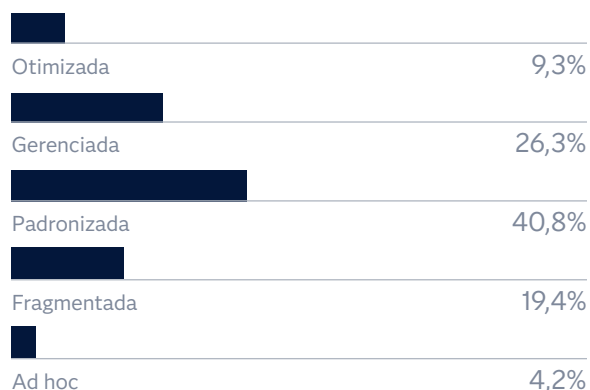
Visão global do setor público

Alta maturidade em IA, mas ainda com atraso em maturidade da infraestrutura de dados

MATURIDADE EM IA



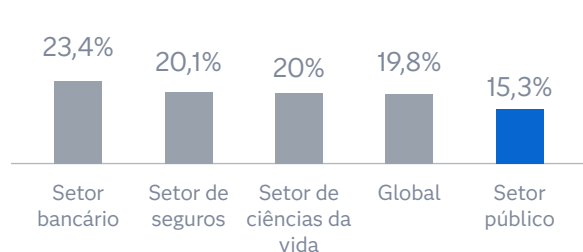
MATURIDADE DA INFRAESTRUTURA DE DADOS



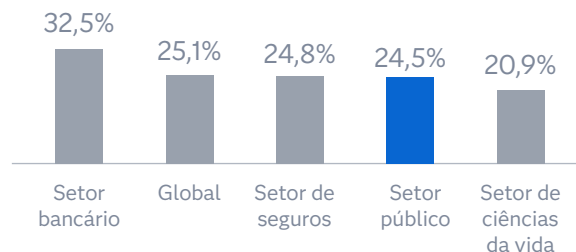
As organizações governamentais relatam um nível notavelmente elevado de maturidade em IA em escala global. Quase metade dos entrevistados se coloca nos estágios de maturidade "transformador" ou "integrado", muito adiante dos bancos e das seguradoras. No entanto, o cenário muda quando o foco é a maturidade da infraestrutura de dados: as organizações governamentais ficam bem atrás das empresas do setor de ciências da vida, embora suas respostas sejam, em geral, semelhantes às dos bancos e seguradoras.

Iniciativas de IA confiável ainda incipientes, aliadas a planos de investimento relativamente frágeis em IA confiável para IA agêntica

VISÃO GERAL DA IA CONFIÁVEL: STATUS DE TRANSFORMAÇÃO



INVESTIMENTOS EM IA CONFIÁVEL PARA IA AGÊNTICA: AUMENTANDO SIGNIFICATIVAMENTE



Com relação à entrega de IA confiável, as organizações governamentais ficam atrás dos outros três setores analisados. Apenas 15,3% operam no nível mais alto do nosso Índice de confiabilidade da IA, em comparação com a média global de 19,8%. Elas também ficam atrás dos bancos e seguradoras em suas expectativas de investimento futuro em iniciativas de IA confiável.

Visão global do setor público

Planos de investimento agressivos, inicialmente focados em impulsionar a inovação por meio da aquisição de competências e do fortalecimento da arquitetura

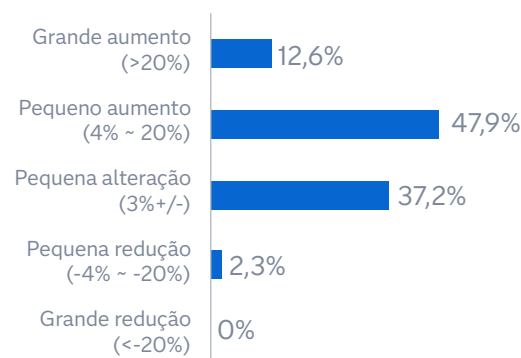
OS 5 PRINCIPAIS DESAFIOS

01	Base de dados não centralizada / otimizada	➤	57,6%
02	Lacuna na governança de dados	➤	50,3%
03	Falta de profissionais qualificados	➤	39,5%
04	Falta de profissionais técnicos especializados	➤	29,9%
05	Custo de desenvolvimento e implantação da IA	➤	27,7%

AS 5 PRIORIDADES DE IMPLEMENTAÇÃO

01	Desenvolver uma arquitetura tecnológica de IA	➤	61,6%
02	Apoiar iniciativas de treinamento e requalificação em IA	➤	43,5%
03	Formar e gerenciar uma equipe de ciência de dados e IA	➤	41,2%
04	Desenvolver uma arquitetura de dados que suporte a IA	➤	41,2%
05	Criar uma estratégia e um roadmap de IA	➤	32,8%

EXPECTATIVAS ORÇAMENTÁRIAS PARA A IA



COMO OS LÍDERES PERCEBEM O VALOR DE NEGÓCIO DA IA

01	Eficiência/eficácia de processos	➤	64%
02	Produtividade pessoal	➤	60,2%
03	Inovação em produtos/serviços	➤	56,7%

Assim como ocorre nos outros setores analisados neste estudo, as organizações governamentais frequentemente citam desafios relacionados às bases de dados, à governança de dados e à disponibilidade de competências. No entanto, eles são o único setor em que os respondentes tendem a destacar lacunas de competências entre os funcionários em geral e não apenas nas equipes técnicas especializadas.

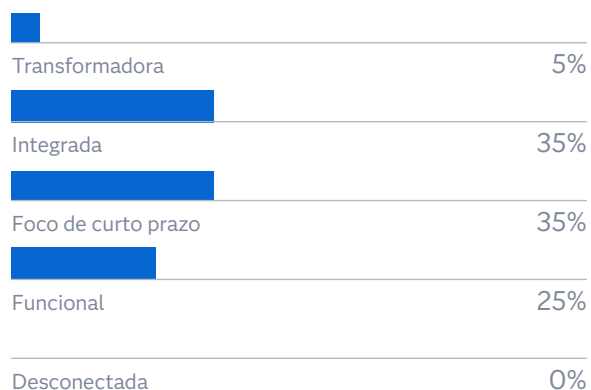
Refletindo esses desafios, as organizações governamentais estão priorizando investimentos em arquitetura tecnológica juntamente com o desenvolvimento de competências da força de trabalho. Quase um terço dos entrevistados também enfatiza a importância de criar uma estratégia e um roadmap de IA.

As organizações governamentais demonstram fortes expectativas de aumento dos investimentos em IA no próximo ano: 12,6% preveem aumentos superiores a 20%, e quase metade espera um crescimento entre 4% e 20%. Assim como os líderes dos setores de ciências da vida e de seguros, os respondentes do setor público veem a eficiência e a eficácia dos processos como o principal vetor para capturar o valor de negócio da IA. Além disso, a produtividade pessoal é citada por mais de 60% dos respondentes, o percentual mais alto entre todos os setores.

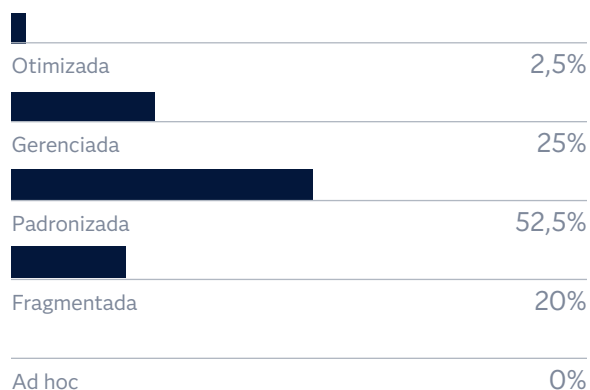
Setor público - América do Norte

O governo da América do Norte está avançando no uso da IA, mas ainda há desafios a superar

MATURIDADE EM IA



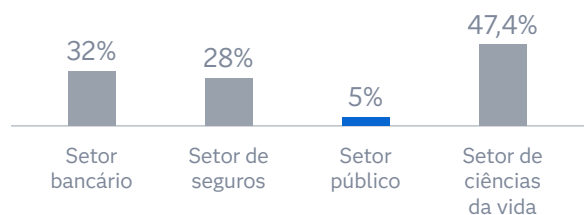
MATURIDADE DA INFRAESTRUTURA DE DADOS



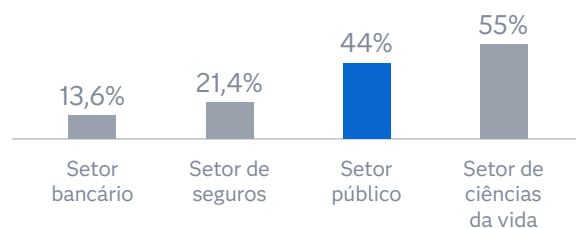
Os órgãos e organizações governamentais norte-americanos demonstram forte engajamento com a IA, com 70% no estágio "integrado" ou mantendo um foco de curto prazo, e nenhum permanecendo desconectado. No entanto, apenas 5% atingiram o nível "transformador", indicando que a maioria ainda se encontra nos estágios iniciais ou de transição para maturidade em IA. Com relação à infraestrutura de dados, 52,5% estão no estágio "padronizado" e 25% no "gerenciado", mas apenas 2,5% atingiram o estágio otimizado, sugerindo uma prontidão limitada para a implantação de soluções avançadas de IA. Essa lacuna entre a ambição em IA e a capacidade da infraestrutura evidencia uma área crítica para investimentos estratégicos e desenvolvimento.

O governo da América do Norte apresenta uma boa evolução nos investimentos em IA agêntica

VISÃO GERAL DA IA CONFIÁVEL: STATUS DE TRANSFORMAÇÃO



INVESTIMENTOS EM IA CONFIÁVEL PARA IA AGÊNTICA: AUMENTANDO SIGNIFICATIVAMENTE



Na América do Norte, o setor público apresenta o menor nível geral no status "transformador" em IA confiável, com apenas 5%, ficando bem atrás dos setores de ciências da vida, bancário e de seguros. No entanto, seu investimento em IA agêntica é relativamente forte, chegando a 44%, acima dos bancos e seguradoras, embora ainda esteja abaixo do setor de ciências da vida.

Setor público - América do Norte

O investimento limitado em órgãos governamentais norte-americanos está desacelerando a adoção de dados e IA

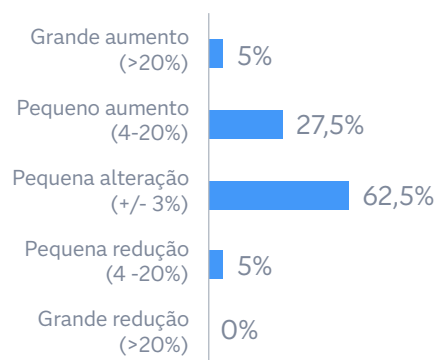
OS 5 PRINCIPAIS DESAFIOS

01	Base de dados não centralizada / otimizada	➤	57,1%
02	Lacuna na governança de dados	➤	48,6%
03	Falta de profissionais qualificados	➤	40%
04	Falta de apoio da liderança executiva	➤	40%
05	Custo de desenvolvimento e implantação da IA	➤	28,6%

AS 5 PRIORIDADES DE IMPLEMENTAÇÃO

01	Desenvolver uma arquitetura tecnológica de IA	➤	54,3%
02	Criar uma estratégia e um roadmap de IA	➤	54,3%
03	Apoiar iniciativas de treinamento e requalificação em IA	➤	48,6%
04	Desenvolver uma arquitetura de dados que suporte a IA	➤	40%
05	Formar e gerenciar uma equipe de ciência de dados e IA	➤	37,1%

EXPECTATIVAS ORÇAMENTÁRIAS PARA A IA



COMO OS LÍDERES PERCEBEM O VALOR DE NEGÓCIO DA IA

01	Eficiência/eficácia de processos	➤	70%
02	Inovação em produtos/serviços	➤	52,5%
03	Produtividade pessoal	➤	47,5%

As organizações governamentais norte-americanas estão avançando com cautela no uso da IA, com a maioria esperando pequenas mudanças nos investimentos (62%) e apenas 5% prevendo aumentos expressivos. Os principais desafios enfrentados por essas organizações incluem a falta de bases de dados centralizadas (57,1%), lacuna na governança de dados (48,6%) e escassez de profissionais qualificados e de apoio da liderança executiva (ambos com 40%). Essas questões sugerem que tanto a infraestrutura técnica quanto o alinhamento organizacional representam barreiras críticas para ampliação das iniciativas de IA. As preocupações com custos (28,6%) também exercem influência, embora se mostrem menos relevantes do que os obstáculos estruturais e relacionados a talentos. Apesar desses desafios, há um claro reconhecimento do valor da IA, principalmente no que diz respeito à melhoria na eficiência dos processos (70%), à promoção da inovação (52%) e ao aumento da produtividade pessoal (47%).

Para enfrentar essas barreiras, as organizações governamentais estão priorizando o desenvolvimento de uma arquitetura tecnológica de IA e a criação de roadmaps estratégicos (ambos em 54,3%), além de iniciativas de treinamento e requalificação (48%). O fortalecimento de uma arquitetura de dados que suporte a IA e a formação de equipes de ciência de dados também estão entre os principais focos, refletindo uma abordagem abrangente de prontidão para IA. Essas prioridades indicam uma mudança em direção ao desenvolvimento de capacidades de longo prazo, em vez de uma implantação rápida. No entanto, as expectativas modestas de investimento sugerem que o progresso tende a ser gradual e depende de um maior engajamento organizacional. Para que o setor público consiga aproveitar todo o potencial transformador da IA, será necessário reforçar o apoio da liderança executiva, aprimorar a governança de dados e assegurar investimentos consistentes em infraestrutura e talentos.

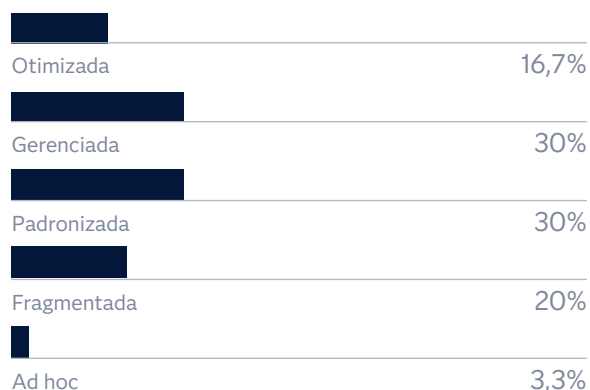
Setor público - América Latina

Os órgãos governamentais latino-americanos lideram no uso maduro de dados e IA

MATURIDADE EM IA



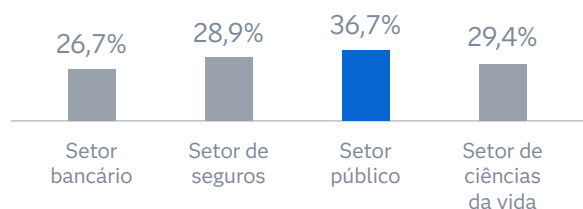
MATURIDADE DA INFRAESTRUTURA DE DADOS



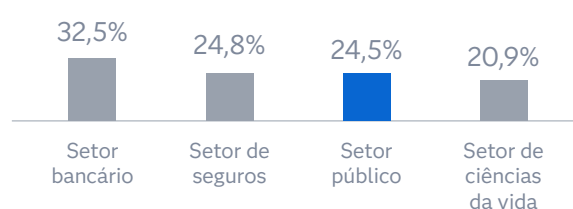
As organizações governamentais latino-americanas demonstram uma forte adoção da IA, com 70% no nível "integrado" e 20% atingindo o nível de maturidade "transformador", o que indica um alto compromisso com a incorporação da IA às operações governamentais. Apenas 10% permanecem em estágios iniciais (funcional ou foco de curto prazo), e nenhuma está desconectada, refletindo um amplo reconhecimento do valor estratégico da IA. Em relação à infraestrutura de dados, 30% estão no nível "padronizado" e outros 30% no "gerenciado", oferecendo uma base sólida para a implantação da IA. No entanto, apenas 16,7% contam com uma infraestrutura otimizada, destacando a necessidade de avançar na otimização da infraestrutura de dados para sustentar todo o potencial transformador da IA nos serviços governamentais.

Posicionamento misto do governo sobre a adoção da IA confiável na América Latina

VISÃO GERAL DA IA CONFIÁVEL: STATUS DE TRANSFORMAÇÃO



INVESTIMENTOS EM IA CONFIÁVEL PARA IA AGÊNTICA: AUMENTANDO SIGNIFICATIVAMENTE



Na América Latina, o setor público lidera em nível geral de transformação em IA confiável com 36,7%, superando os setores bancário, de seguros e de ciências da vida. No entanto, o setor está atrasado em termos do investimento em IA agêntica (25%), ocupando apenas a terceira posição, o que evidencia o risco de ficar para trás em relação aos outros setores no futuro.

Setor público - América Latina

As organizações governamentais da América Latina estão trabalhando ativamente para avançar no uso da IA

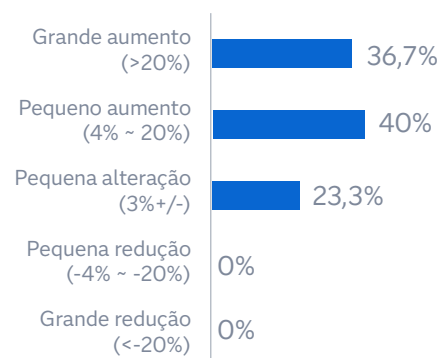
OS 5 PRINCIPAIS DESAFIOS

01	Base de dados não centralizada / otimizada	➤	68,8%
02	Falta de profissionais qualificados	➤	50%
03	Falta de profissionais técnicos especializados	➤	43,8%
04	Lacuna na governança de dados	➤	37,5%
05	Falta de critérios claros de avaliação	➤	27,7%

AS 5 PRIORIDADES DE IMPLEMENTAÇÃO

01	Desenvolver uma arquitetura tecnológica de IA	➤	81,2%
02	Apoiar iniciativas de treinamento e requalificação em IA	➤	50%
03	Formar e gerenciar uma equipe de ciência de dados e IA	➤	43,8%
04	Desenvolver uma arquitetura de dados que suporte a IA	➤	43,8%
05	Integrar modelos de IA aos sistemas existentes	➤	25%

EXPECTATIVAS ORÇAMENTÁRIAS PARA A IA



COMO OS LÍDERES PERCEBEM O VALOR DE NEGÓCIO DA IA

01	Produtividade pessoal	➤	63,3%
02	Inovação em produtos/serviços	➤	53,3%
03	Tomada de decisão	➤	53%

As organizações governamentais da América Latina estão trabalhando ativamente para avançar no uso da IA, mas ainda enfrentam vários desafios fundamentais. O mais urgente é a falta de uma infraestrutura de dados centralizada e otimizada (68,8%), seguido pela escassez de profissionais qualificados (50%) e de pessoal técnico especializado (43,8%). A governança de dados e os critérios de avaliação também são citados como barreiras, indicando que tanto as estruturas técnicas quanto as estratégicas precisam ser fortalecidas. Apesar desses desafios, a perspectiva de investimento é otimista, com 40% esperando pequenos aumentos e 36,2% prevendo aumentos expressivos no financiamento da IA. Isso indica um forte compromisso com o desenvolvimento da IA, mesmo com a persistência de lacunas estruturais.

Para resolver esses desafios, as organizações governamentais estão priorizando o desenvolvimento de uma arquitetura tecnológica de IA (81,2%) e o apoio a iniciativas de treinamento e requalificação (50%). A formação de equipes de ciência de dados e o desenvolvimento de uma arquitetura de dados também estão entre as prioridades, refletindo uma abordagem holística de prontidão para IA. Os líderes veem a IA como uma ferramenta para aumentar a produtividade pessoal (63,3%), impulsionar a inovação (53,3%) e melhorar a tomada de decisão (53%). Entre as principais conclusões, destacam-se a necessidade de investimento contínuo em infraestrutura e talentos, um foco estratégico em integração e governança, e o reconhecimento claro do potencial da IA para transformar as operações do setor público.

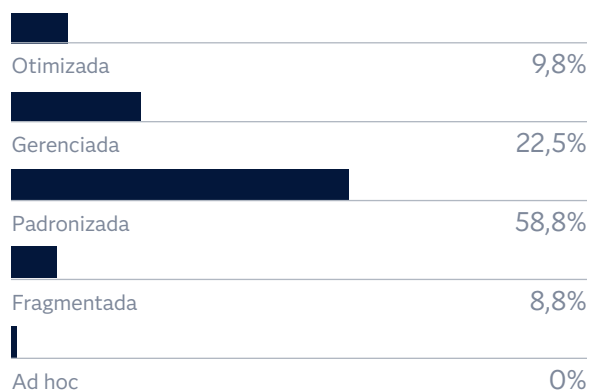
Setor público - Europa

As organizações governamentais apresentam níveis moderados de maturidade em IA e da infraestrutura de dados

MATURIDADE EM IA

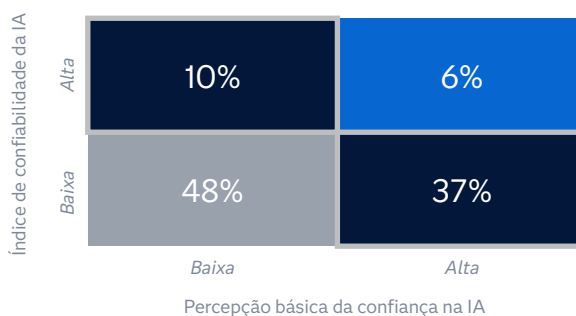


MATURIDADE DA INFRAESTRUTURA DE DADOS



As organizações governamentais da Europa se destacam entre os setores analisados pela rápida adoção da IA generativa, sinalizando um forte interesse em aproveitar as novas tecnologias para aprimorar os serviços públicos e as operações governamentais. Embora muitas ainda estejam em estágios intermediários de maturidade em IA e infraestrutura de dados, com quase metade no nível médio de maturidade em IA e cerca de 60% no mesmo patamar em infraestrutura de dados, esse cenário representa uma base sólida para impulsionar o avanço. A velocidade da adoção da IA generativa demonstra tanto ambição quanto capacidade de adaptação, e a próxima oportunidade está em transformar esse impulso em níveis mais elevados de maturidade e impacto.

Níveis comparativamente baixos de confiança na IA



Apesar da rápida adoção da IA pelas organizações governamentais europeias, quase 60% relatam algum nível de ceticismo em relação à tecnologia (baixa confiança). De forma geral, apenas 6% apresentam simultaneamente um alto nível de confiança intrínseca na IA e um alto nível de capacidade de entregar uma IA confiável. No total, 16% estão atuando de forma eficaz para entregar uma IA confiável, percentual esse, que é superior ao das seguradoras, mas inferior ao das empresas dos setores de ciências da vida e bancário.

As organizações governamentais europeias estão particularmente preocupadas com a privacidade dos dados e os riscos de segurança associados à IA, o que contribui para os níveis gerais mais modestos de confiança observados.

Setor público - Europa

As organizações governamentais europeias demonstram otimismo com relação aos investimentos em IA, com foco no desenvolvimento de arquiteturas e na aquisição de competências, além de forte interesse nos resultados de produtividade pessoal

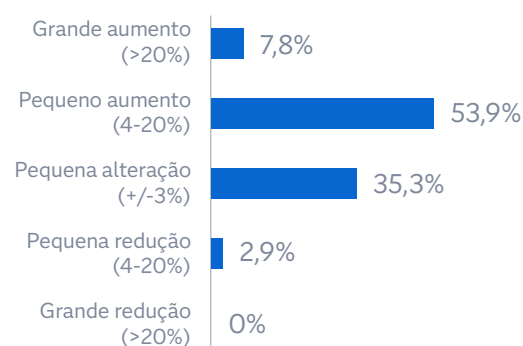
OS 5 PRINCIPAIS DESAFIOS

01	Base de dados não centralizada / otimizada	➤	55,4%
02	Lacuna na governança de dados	➤	52,3%
03	Falta de profissionais técnicos especializados	➤	33,8%
04	Custos	➤	32,3%
05	Falta de profissionais qualificados	➤	30,8%

AS 5 PRIORIDADES DE IMPLEMENTAÇÃO

01	Desenvolver uma arquitetura tecnológica de IA	➤	64,6%
02	Formar e gerenciar uma equipe de ciência de dados e IA	➤	43,1%
03	Desenvolver uma arquitetura de dados que suporte a IA	➤	35,4%
04	Criar uma estratégia e um roadmap de IA	➤	35,4%
05	Apoiar iniciativas de treinamento e requalificação em IA	➤	35,4%

EXPECTATIVAS ORÇAMENTÁRIAS PARA A IA



COMO OS LÍDERES PERCEBEM O VALOR DE NEGÓCIO DA IA

01	Produtividade pessoal	➤	70,6%
02	Eficiência/eficácia de processos	➤	66,7%
03	Inovação em produtos/serviços	➤	53,9%

As organizações governamentais europeias relatam fortes planos de investimento em IA para o próximo ano, com mais de 60% esperando que os investimentos cresçam ao menos 4% e apenas cerca de um terço das organizações prevendo uma pequena alteração nos investimentos.

As organizações governamentais, assim como as empresas de outros setores analisados, enfrentam desafios relacionados a questões fundamentais de dados e à escassez de competências. Cerca de um terço dos entrevistados (32,3%) citam os custos da IA como sendo um desafio importante. As organizações governamentais da Europa são as mais propensas, entre os quatro setores enfocados, a mencionar a falta de centralização e otimização dos dados como um dos principais desafios.

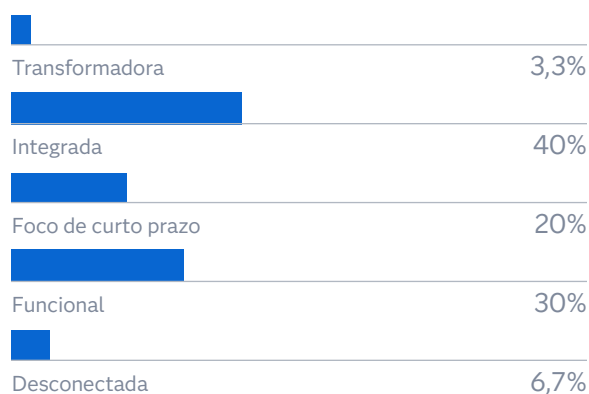
As prioridades de implementação daqui para frente se concentram em uma combinação de arquitetura e aquisição de competências, sendo as organizações governamentais europeias as mais propensas, entre os setores analisados, a apontar o desenvolvimento de uma arquitetura tecnológica de IA como uma prioridade central.

Ao contrário dos demais setores analisados, os líderes das organizações governamentais europeias tendem a buscar o valor de negócio da IA na melhoria da produtividade pessoal: mais de 70% afirmam que esse é um foco prioritário. Considerando a adoção acelerada da IA generativa pelas organizações governamentais, essa ênfase é compreensível. No entanto, a produtividade pessoal também pode ser conseguida por meio da IA tradicional, que atua como complemento ao trabalho humano, apoiando na execução de tarefas complexas com um alto grau de precisão e transparência.

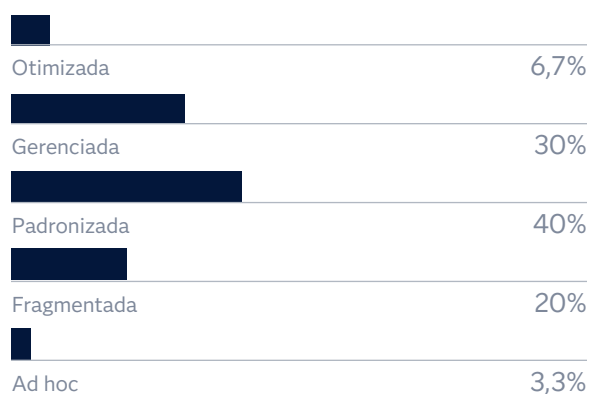
Setor público - META (Oriente Médio, Turquia e África)

A infraestrutura de dados e a IA estão avançando no setor público da META, mas ainda há espaço para melhorias

MATURIDADE EM IA



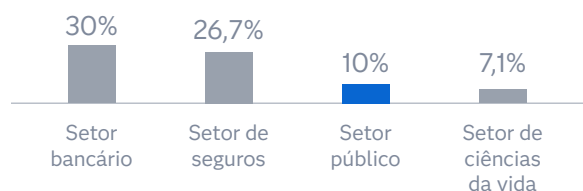
MATURIDADE DA INFRAESTRUTURA DE DADOS



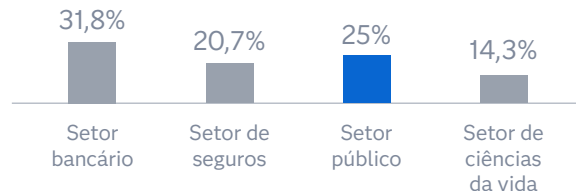
Os órgãos governamentais da região META apresentam maturidade moderada em IA, com 40% no nível "integrado" e 30% no "funcional", indicando que muitos estão incorporando IA às operações, embora poucos (3,3%) tenham alcançado o uso transformador. De forma semelhante, embora 40% contem com uma infraestrutura de dados padronizada e 30% operem com sistemas gerenciados, apenas 6,7% atingiram o nível "otimizado", o que sugere que a agilidade limitada dos dados pode restringir o pleno potencial da IA para impulsionar a inovação e a eficiência dos serviços públicos.

Desafios gerais relacionados à confiança na IA, mas a IA agêntica demonstra potencial

VISÃO GERAL DA IA CONFIÁVEL: STATUS DE TRANSFORMAÇÃO



INVESTIMENTOS EM IA CONFIÁVEL PARA IA AGÊNTICA: AUMENTANDO SIGNIFICATIVAMENTE



Os órgãos governamentais da região META ficam atrás dos setores bancário e de seguros no nível geral de maturidade de transformação em IA confiável (10% x 30% e 26,7%, respectivamente), indicando um progresso mais lento na incorporação da IA de forma responsável em suas operações. No entanto, o setor público ocupa a segunda posição no aumento significativo dos investimentos em IA agêntica (25%), superando os setores de ciências da vida e de seguros, o que sugere um forte compromisso voltado para o futuro com o aprimoramento das capacidades autônomas de IA, apesar das lacunas atuais de maturidade.

Setor público - META (Oriente Médio, Turquia e África)

Os órgãos governamentais da região META estão reconhecendo cada vez mais a importância estratégica da IA

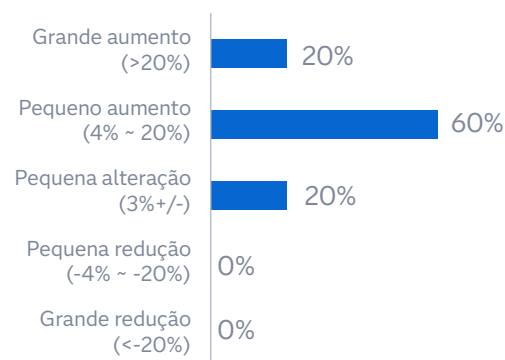
OS 5 PRINCIPAIS DESAFIOS

01	Base de dados não centralizada / otimizada	➤	78,6%
02	Lacuna na governança de dados	➤	57,1%
03	Falta de profissionais qualificados	➤	42,9%
04	Falta de apoio da liderança executiva	➤	35,7%
05	Falta de profissionais técnicos especializados	➤	28,6%

AS 5 PRIORIDADES DE IMPLEMENTAÇÃO

01	Apoiar iniciativas de treinamento e requalificação em IA	➤	57,1%
02	Desenvolver uma arquitetura de dados que suporte a IA	➤	50%
03	Formar e gerenciar uma equipe de ciência de dados e IA	➤	35,7%
04	Criar uma estratégia e um roadmap de IA	➤	35,7%
05	Desenvolver uma política de IA responsável	➤	35,7%

EXPECTATIVAS ORÇAMENTÁRIAS PARA A IA



COMO OS LÍDERES PERCEBEM O VALOR DE NEGÓCIO DA IA

01	Eficiência/eficácia de processos	➤	66,7%
02	Produtividade pessoal	➤	53,3%
03	Tomada de decisão	➤	46,7%

Os órgãos governamentais da região META estão reconhecendo cada vez mais a importância estratégica da IA, com 80% prevendo um aumento nos investimentos e 20% prevendo aumentos expressivos. No entanto, desafios fundamentais persistem, principalmente relacionados à infraestrutura de dados: quase 80% dos entrevistados relatam bases de dados fragmentadas ou não otimizadas (78,6%), e 57,1% apontam lacunas na governança de dados. A escassez de talentos também continua sendo uma preocupação: 42,9% indicam falta de profissionais qualificados e 28,6% mencionam lacunas em equipes técnicas especializadas. Além disso, 35,7% dos entrevistados destacam a falta de apoio da liderança executiva, o que pode prejudicar o alinhamento estratégico e o planejamento de longo prazo das iniciativas de IA.

Para enfrentar esses desafios, os órgãos governamentais da META estão priorizando o treinamento e a requalificação em IA (57,1%), o desenvolvimento de uma arquitetura de dados que suporte a IA (50%) e a formação de equipes de ciência de dados dedicadas (35,7%). O planejamento estratégico e o desenvolvimento de políticas de IA responsável também estão entre os principais focos, refletindo uma abordagem mais madura em relação à governança e à implantação. Os líderes reconhecem o valor de negócio da IA principalmente para melhorar a eficiência dos processos (66,7%), aumentar a produtividade pessoal (53,3%) e apoiar uma melhor tomada de decisão (46,7%). Embora o ritmo dos investimentos seja forte, o sucesso dependerá de superar lacunas de dados e talentos, estimular o engajamento da liderança executiva e alinhar as iniciativas de IA a objetivos estratégicos claros.

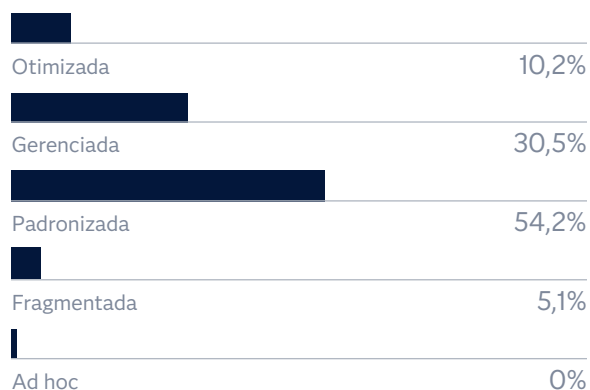
Setor público - Ásia-Pacífico

Bases de dados robustas posicionam os governos da região Ásia-Pacífico para a integração da IA

MATURIDADE EM IA



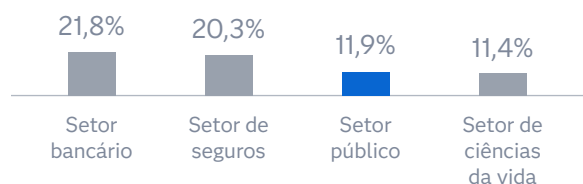
MATURIDADE DA INFRAESTRUTURA DE DADOS



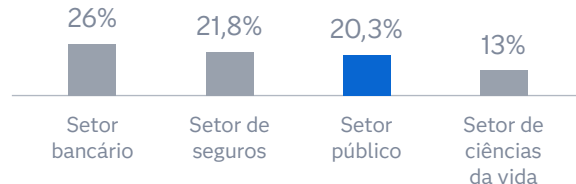
As organizações governamentais da região Ásia-Pacífico parecem estar bem-posicionadas para escalar a IA, devido a uma infraestrutura de dados relativamente madura. Mais da metade das entidades governamentais afirmam contar com ambientes de dados padronizados, e quase um terço já atingiram o estágio gerenciado. Essa prontidão de dados corrobora com a constatação de que 30,5% das organizações já operam com IA integrada, ao passo que 13,6% descrevem seu uso de IA como transformador. Embora uma parcela considerável ainda esteja focada em casos de uso de curto prazo, a combinação de práticas estruturadas de dados e a crescente maturidade em IA indicam que os governos estão avançando de forma consistente da experimentação à implantação mais integrada e estratégica da IA.

As organizações governamentais da Ásia-Pacífico estão investindo na confiança para acelerar a maturidade em IA

VISÃO GERAL DA IA CONFIÁVEL: STATUS DE TRANSFORMAÇÃO



INVESTIMENTOS EM IA CONFIÁVEL PARA IA AGÊNTICA: AUMENTANDO SIGNIFICATIVAMENTE



Embora apenas 11,9% das organizações governamentais da Ásia-Pacífico relatem hoje uma adoção transformadora de IA confiável, os investimentos indicam uma mudança em direção ao progresso. Um percentual relevante de 20,3% está aumentando significativamente os investimentos em IA confiável para sistemas agênticos, o que sugere um reconhecimento crescente da necessidade de incorporar transparência, responsabilização e controle em tecnologias cada vez mais autônomas. Essa lacuna entre a maturidade atual e o compromisso futuro reflete um setor que está ciente de suas limitações, mas que está se preparando ativamente para escalar a IA de forma responsável. Com os sistemas de dados básicos já estabelecidos, os governos parecem bem posicionados para transformar os investimentos na confiança em uma integração da IA mais profunda e sustentável.

Setor público - Ásia-Pacífico

Os governos da Ásia-Pacífico estão alinhando o valor da IA à sua capacidade

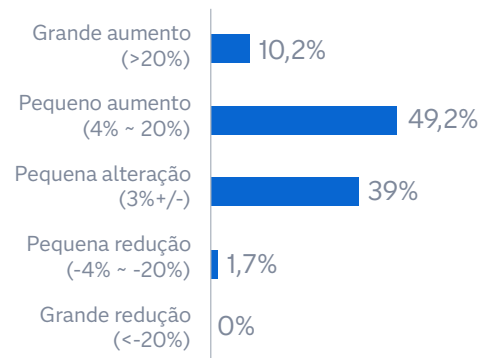
OS 5 PRINCIPAIS DESAFIOS

01	Lacuna na governança de dados	➤	51,1%
02	Base de dados não centralizada / otimizada	➤	51,1%
03	Falta de profissionais qualificados	➤	46,8%
04	Custo de desenvolvimento e implantação da IA	➤	29,8%
05	Falta de apoio da liderança executiva	➤	25,5%

AS 5 PRIORIDADES DE IMPLEMENTAÇÃO

01	Desenvolver uma arquitetura tecnológica de IA	➤	63,8%
02	Desenvolver uma arquitetura de dados que suporte a IA	➤	46,8%
03	Apoiar iniciativas de treinamento e requalificação em IA	➤	44,7%
04	Formar e gerenciar uma equipe de ciência de dados e IA	➤	44,7%
05	Personalizar modelos de IA generativa	➤	29,8%

EXPECTATIVAS ORÇAMENTÁRIAS PARA A IA



COMO OS LÍDERES PERCEBEM O VALOR DE NEGÓCIO DA IA

01	Inovação em produtos/serviços	➤	72,9%
02	Eficiência/eficácia de processos	➤	62,7%
03	Produtividade pessoal	➤	52,5%

Os líderes governamentais da Ásia-Pacífico consideram a IA como sendo uma ferramenta crítica para a transformação do setor público. Quase 73% esperam que ela impulse a inovação em produtos e serviços, com valor adicional associado à eficiência dos processos (62,7%) e à produtividade pessoal (52,5%). Essas prioridades refletem uma visão clara da IA tanto como modernizadora de serviços quanto como habilitadora de desempenho.

Essa confiança também se reflete nas perspectivas de investimentos. Um total combinado de 59,4% das organizações governamentais preveem um aumento nos investimentos em IA, embora a maioria antecipe um crescimento moderado. Apenas 1,7% esperam uma redução. Isso indica um ritmo constante, com líderes optando por uma abordagem controlada para escalar a IA.

No entanto, as principais barreiras persistem. Os desafios mais urgentes são estruturais, e não financeiros. Mais da metade das organizações apontam a falta de governança de dados e ambientes de dados não otimizados, e quase o mesmo percentual relatam uma escassez de talentos. Essas lacunas sugerem que a prontidão operacional ainda não está totalmente alinhada à intenção estratégica.

Para enfrentar esse cenário, os governos estão concentrando seus investimentos em IA no desenvolvimento de capacidades. As prioridades incluem a construção de uma arquitetura tecnológica de IA (63,8%), melhoria da infraestrutura de dados (46,8%) e desenvolvimento de competências internas por meio de treinamento e formação de equipes (44,7%). Um número menor de organizações está investindo em áreas mais avançadas, como a customização de modelos de IA generativa, priorizando o fortalecimento das bases antes de escalar casos de uso mais complexos.

Glossário de termos importantes

Governança de IA	<i>Conjunto de políticas, processos e controles que orientam o desenvolvimento, a implantação e a supervisão responsável dos sistemas de IA, garantindo que sejam éticos, transparentes, confiáveis e alinhados aos padrões organizacionais e regulatórios.</i>
IA agêntica	<i>Uma classe de sistemas de inteligência artificial composta por agentes autônomos, orientados a objetivos, que colaboram por meio de camadas de orquestração para executar tarefas complexas com supervisão humana mínima, aproveitando a memória, raciocínio e uso dinâmico de ferramentas para se adaptar e agir de forma independente.</i>
Índice de impacto da IA	<i>Um indicador quantitativo que reflete o valor de negócio gerado com IA, ao agregar resultados, como produtividade, inovação, experiência do cliente, eficiência operacional e retornos financeiros, para demonstrar a eficácia com que a IA apoia os objetivos estratégicos e operacionais.</i>
Maturidade em IA	<i>O grau de incorporação da IA nas estratégias, operações e cultura de uma empresa. A maturidade varia desde a experimentação inicial até a transformação completa.</i>
Maturidade da infraestrutura de dados	<i>O quanto a arquitetura de dados de uma empresa está estruturada, governada e integrada, variando desde práticas ad hoc e fragmentadas até sistemas totalmente otimizados e em constante evolução.</i>
IA generativa	<i>Um ramo da inteligência artificial que cria conteúdos originais, como textos, imagens, áudios ou códigos, usando modelos treinados em dados existentes para responder a prompts com novos resultados.</i>
IA responsável	<i>Um conjunto de práticas e tecnologias desenvolvidas para garantir que a IA seja ética, transparente e alinhada aos valores da sociedade e da organização.</i>
IA tradicional (preditiva)	<i>Uma forma de inteligência artificial que usa modelos estatísticos ou baseados em regras para executar tarefas bem definidas, como previsão, classificação ou otimização, em ambientes estruturados, dependendo de entradas e saídas definidas por seres humanos, em vez de gerar novos conteúdos.</i>
Dilema da confiança	<i>É o desalinhamento entre a confiança percebida na IA e sua confiabilidade real. Isso pode levar à subutilização de sistemas confiáveis ou à dependência excessiva de sistemas não comprovados.</i>
Confiança na IA	<i>A disposição subjetiva de confiar na IA, moldada pela experiência do usuário, percepção e contexto organizacional. A confiança pode existir mesmo quando o sistema não possui arquiteturas confiáveis.</i>
IA confiável	<i>Uma medida objetiva da confiabilidade, integridade e transparência de um sistema de IA. Isso reflete se a tecnologia foi desenvolvida e é gerida de forma a justificar a confiança e minimizar riscos.</i>
Índice de confiabilidade da IA	<i>Um indicador do nível de adoção de práticas, tecnologias e estruturas de governança por uma organização para garantir que seus sistemas de IA sejam éticos, transparentes, confiáveis e alinhados às expectativas sociais e regulatórias.</i>
IA quântica	<i>A fusão da computação quântica com a inteligência artificial, que aproveita os fenômenos quânticos, como superposição e emaranhamento, para acelerar o aprendizado, a otimização e a simulação em sistemas de alta dimensão.</i>

Sobre o IDC

O IDC (International Data Corporation) é o principal provedor global de inteligência de mercado, serviços de consultoria e eventos para os mercados de tecnologia da informação, telecomunicações e tecnologia de consumo.

Com mais de 1.300 analistas ao redor do mundo, o IDC oferece expertise global, regional e local sobre oportunidades e tendências tecnológicas e setoriais em mais de 110 países. As análises e os insights do IDC ajudam profissionais de TI, executivos de negócios e a comunidade de investidores a tomar decisões tecnológicas baseadas em fatos e a atingir seus principais objetivos de negócios.

Fundado em 1964, o IDC é uma subsidiária integral do International Data Group (IDG, Inc.), líder global em mídia, dados e serviços de marketing voltados para o setor de tecnologia.

Sobre o SAS

O SAS é um líder global em dados e IA. Com o software SAS e as soluções específicas para cada setor, as empresas transformam dados em decisões confiáveis. O SAS oferece THE POWER TO KNOW®.

Leia o relatório global completo, [Relatório do impacto dos dados e da IA: O imperativo da confiança](#), e saiba mais sobre [a atuação do SAS no setor público ao redor do mundo](#).

