



Empresas aceleram eficiência com Agentes Autônomos para reduzir custos e escalar operações

Até 2026, 75% das companhias globais devem implementar Agentes Autônomos para otimizar processos e ampliar margens, segundo a Gartner

São Paulo, maio de 2025 – A tecnologia tem transformado profundamente a forma como as empresas operam, e um dos movimentos mais recentes é a ascensão dos Agentes de GenAI. Combinando inteligência artificial, automação avançada e bases de conhecimento, essa tecnologia está mudando a maneira como organizações lidam com atendimento ao cliente, gestão de projetos, operações e até desenvolvimento de software, elevando a eficiência operacional e oferecendo respostas mais ágeis e assertivas

De acordo com uma [pesquisa da Gartner](#), até 2026, 75% das empresas globais terão implementado algum tipo de Agente Autônomo para otimizar seus processos de negócios. Este crescimento reflete uma mudança significativa no foco das empresas, que estão cada vez mais buscando escalar operações mantendo a qualidade, além de reduzir custos. Outro dado que reflete esse contexto é o [estudo da McKinsey](#) – o levantamento aponta que a automação pode reduzir os custos operacionais em até 30% e melhorar a satisfação dos clientes em até 20%. Esse cenário também é comprovado pela atuação da StackSpot, da Zup – empresa de tecnologia do Itaú Unibanco –, que registrou um ganho de produtividade de mais de 20% a partir da criação e implementação de agentes.

André Palma, CEO da Zup, explica que o uso dos Agentes Autônomos refletiram não só no ganho e produtividade, mas também na otimização dos processos, gerando mais eficiência em menos tempo. “Hoje, já contamos com mais de 400 agentes em uso dentro do nosso ecossistema, que vão muito além da tecnologia. Eles estão aplicados em jornadas de negócios e produtos, capazes de reduzir em até 88% o tempo médio de refinamento de histórias e de aumentar em 66% a eficiência no desenvolvimento de novas telas – com casos em que o tempo de entrega de projetos foi reduzido pela metade. Em operações de negócio, os ganhos são ainda mais expressivos, alcançando até 96% de eficiência na automação de processos, o que se reflete diretamente na satisfação dos clientes”, afirma.

A próxima onda de agentes proativos e autônomos

A expectativa para os próximos anos é que essa tecnologia se torne ainda mais sofisticada, capaz de tomar decisões complexas com pouca ou nenhuma intervenção humana. Essa evolução deve transformar a forma como as empresas operam, criando novos modelos de trabalho que unem inteligência humana e automação.

Nesse cenário, a combinação de habilidades como pensamento crítico, criatividade e colaboração com sistemas automatizados será cada vez mais valorizada. Ao mesmo tempo, temas como privacidade de dados, segurança cibernética e ética na inteligência artificial ganham importância central nas estratégias corporativas.



Para avançar com segurança e eficiência, as organizações precisam definir claramente seus caminhos, estabelecer governança sobre o uso de IA e construir estruturas robustas para orquestração dos agentes. Isso garante não apenas a escalabilidade, mas também o alinhamento estratégico e a conformidade regulatória.

“Os agentes de IA estão transformando a forma como as empresas operam. Mais do que automatizar tarefas, eles são capazes de tomar decisões em tempo real, interagir entre si e se adaptar aos objetivos de negócio. Mas para que essa transformação aconteça com responsabilidade, é fundamental que haja diretrizes claras e governança desde o início”, afirma André Palma, CEO da Zup.

Do ponto de vista técnico, o domínio em IA, especialmente em prompt engineering, é um diferencial. Engenheiros têm investido até 70% do tempo em criar e refinar prompts para orquestrar agentes que resolvem problemas complexos de forma rápida e eficiente — reduzindo drasticamente os ciclos tradicionais de desenvolvimento.

Casos práticos de uso em empresas:

- Suporte técnico automatizado: analisam chamados, interagem com usuários e resolvem demandas simples de forma autônoma.
- Testes de software: geram e executam testes automaticamente com base nas alterações feitas no código.
- Gestão de infraestrutura: monitoramento e correção de incidentes em tempo real, com integração a sistemas de observabilidade.
- Finanças e compliance: validação de documentos, classificação de despesas e geração de relatórios regulatórios.
- Marketing e vendas: geração de campanhas personalizadas, análise de comportamento de clientes e automação de jornadas de contato.

Com a expansão dos agentes autônomos, cresce a necessidade de governança rigorosa. Ferramentas avançadas de orquestração, aliadas a práticas sólidas de compliance, são essenciais para garantir segurança, transparência e responsabilidade no uso dessas tecnologias.

“No mercado atual, adotar tecnologia não basta. É preciso fazê-lo com responsabilidade, alinhamento às melhores práticas e foco no impacto humano. Na Zup, entendemos que inteligência humana e artificial caminham juntas para criar novas oportunidades e entregar experiências superiores”, conclui ressaltando Palma.

O CEO também explica que os agentes de IA oferecem uma gama de oportunidades para automatizar processos complexos, aumentar a eficiência e reinventar a interação entre humanos e máquinas. Sua autonomia permite reatividade e proatividade, antecipando necessidades e tomando decisões estratégicas em setores variados, como atendimento e operações.



“Organizações que conseguirem equilibrar inovação, ética e eficiência estarão à frente, prontas para liderar a próxima era da transformação digital, marcada por operações mais ágeis, clientes mais satisfeitos e crescimento sustentável”, finaliza Palma.

Sobre a Zup

A [Zup](#) é uma empresa de tecnologia do grupo Itaú Unibanco capaz de criar, modernizar e evoluir sistemas seguros e escaláveis, impulsionando o crescimento de companhias em diversos setores através de seu produto único no mercado nacional, a StackSpot AI – uma plataforma multiagentes para desenvolvimento de software. Com a StackSpot AI, é possível criar, usar e compartilhar agentes inteligentes personalizados para o seu contexto em todo o ciclo de desenvolvimento de software. Combinando Inteligência Artificial e hipercontextualização, o time recebe respostas bem direcionadas, automatiza tarefas e gera resultados que impactam diretamente o negócio, com mais eficiência, qualidade e confiança.

Sobre a Stackspot

A StackSpot é uma plataforma multiagentes para desenvolvimento de software elaborada pela Zup para criar, modernizar e evoluir sistemas seguros e escaláveis, impulsionando o crescimento de companhias em diversos setores. Tornamos os ambientes de desenvolvimento complexos mais eficientes e confiáveis, criando, implementando e reutilizando o melhor código para o seu contexto.