

Market Brief

Potenciar a IA nos Serviços Financeiros

Uma análise à liderança tecnológica e ao impacto transformador da inteligência artificial na próxima onda de evolução empresarial.

Introdução

O setor dos Serviços Financeiros está a atravessar uma transformação profunda à medida que a inteligência artificial (IA) impulsiona novos níveis de inovação e eficiência. O investimento global em IA neste setor está a acelerar rapidamente, prevendo-se um crescimento de 35 mil milhões de dólares em 2023 para quase 97 mil milhões de dólares até 2027. Os Serviços Financeiros são hoje um dos setores que mais investem em IA, estimando-se que as instituições bancárias representem cerca de 20% do investimento global nesta tecnologia até 2028.¹

Este Market Brief reúne perspetivas de líderes do setor e conclusões relevantes do Logicalis Global CIO Report 2026, explorando a forma como os CIOs das organizações financeiras estão a liderar esta nova etapa de transformação.

O investimento global em IA deverá atingir **os 97 mil milhões de dólares até 2027.**

Desde a definição da visão estratégica e da governação do risco, até ao desenvolvimento de inteligência empresarial e à criação de infraestruturas preparadas para sistemas autónomos, a IA está a redefinir o papel da tecnologia no negócio.

¹[World Economic Forum, AI in Financial Services](#)



Definir a agenda da IA



A inteligência artificial está a evoluir a um ritmo sem precedentes quando comparada com anteriores vagas de tecnologia empresarial. O que começou como uma fase de experimentação tornou-se rapidamente uma expectativa estratégica para as organizações.

As conclusões do Global CIO Report 2026 revelam um aumento significativo do entusiasmo em torno da IA entre os líderes do setor. De facto, 96% dos CIOs dos Serviços Financeiros afirmam que o seu interesse nesta tecnologia aumentou ao

longo do último ano.

A necessidade de inovar continua a ser o principal fator impulsionador da adoção da IA, apontada por 49% dos CIOs. No entanto, a crescente pressão relacionada com a gestão de risco e a conformidade regulatória (43%), bem como os resultados positivos obtidos em projetos-piloto e provas de conceito (36%), têm igualmente acelerado o investimento nesta área.

Apesar deste entusiasmo, a confiança nas estruturas que suportam a

adoção da IA permanece desigual. Mais de metade dos CIOs (52%) não se sente totalmente confiante de que a sua organização dispõe de um roadmap de IA claro e coerente para os próximos dois a três anos.

As preocupações relativamente ao ritmo de implementação reforçam esta perceção. Cerca de 52% consideram que a adoção da IA nas suas organizações está a avançar demasiado depressa, enquanto 89% admitem que estão a aprender e a adaptar-se à medida que a tecnologia evolui.

Esta combinação de ambição e urgência coloca os CIOs no centro de um novo desafio: encontrar o equilíbrio entre acelerar a inovação e assegurar uma adoção sustentada e responsável. A agenda da IA já não passa apenas por identificar oportunidades, mas também por gerir a velocidade da transformação num contexto em que a evolução tecnológica avança mais rapidamente do que as estruturas organizacionais conseguem, muitas vezes, acompanhar.

Da confiança à capacidade

A IA já está a gerar valor em áreas específicas, sobretudo onde os dados, a responsabilidade e os processos se encontram relativamente bem estabelecidos.



Estou a observar vários clientes do setor dos Serviços Financeiros em diferentes fases de desenvolvimento dos seus casos de uso de inteligência artificial. No entanto, o principal desafio que enfrentam internamente é comum a todos: como escalar com sucesso as suas iniciativas de IA, assegurando simultaneamente a conformidade regulatória, uma governação eficaz e a integridade dos sistemas.

Mevin Anenden
Senior Client Manager
Logicalis UKI

Os maiores impactos estão a verificar-se na melhoria da prestação de serviços (55%), seguida de perto pela melhoria da experiência do cliente (51%) e pela análise preditiva e previsão (47%). São ganhos significativos, mas ainda não refletem consistência. A IA está a funcionar, mas ainda não está verdadeiramente integrada nas organizações, e é aqui que a confiança começa a diminuir.

Quando os CIOs avaliam a sua capacidade para passar dos primeiros sucessos para um impacto transversal em toda a organização, mais de dois terços (68%) não demonstram elevada confiança na sua capacidade de escalar a IA para além de projetos-piloto e provas de conceito.

Esta mentalidade impulsionou um progresso rápido, reduziu barreiras à adoção e fomentou a inovação. No entanto, aquilo que funciona num ambiente de aprendizagem nem sempre resiste às exigências

Mais de **dois terços** dos CIOs não estão totalmente confiantes de que conseguem escalar a inteligência artificial para além dos projetos-piloto.

de escalabilidade, auditabilidade ou conformidade regulamentar.

Estas não são questões operacionais menores. Pelo contrário, são fatores que determinam se a IA pode, efetivamente, ser escalada.

O que a investigação sugere é que a maturidade da IA depende menos da tecnologia e mais da forma como a organização está estruturada. Escalar a IA exige os mesmos elementos necessários para expandir qualquer capacidade empresarial: normalização, governação, responsabilização e medição de resultados.

Os CIOs identificam várias barreiras que confirmam os desafios associados à adoção da inteligência artificial:



90%
conformidade regulatória e os requisitos de compliance.



89%
desafios relacionados com os dados.



82%
falta de competências técnicas internas.



84%
cultura organizacional.

O estado da segurança da IA

A segurança da inteligência artificial em 2026 é marcada pela sua natureza de dupla utilização. Embora a IA tenha sido desenvolvida para potenciar as capacidades humanas, também tem sido utilizada por agentes maliciosos para atingir os seus próprios objetivos. Como destaca o [relatório Cisco State of AI Security 2026](#), “As ferramentas que criámos para acelerar o potencial humano foram também utilizadas para acelerar os objetivos dos adversários”.

Embora a IA contribua para melhorar a deteção de fraude e apoiar os processos de conformidade, também aumenta as oportunidades de ciberataque. A utilização maliciosa de deepfakes e ataques de phishing automatizados está a tornar as ameaças mais frequentes e sofisticadas. De acordo com o Global CIO Report 2026, 78% das organizações do setor dos Serviços Financeiros enfrentaram incidentes de cibersegurança no último ano, enquanto 27% dos CIOs consideram atualmente a IA um risco significativo.

Do ponto de vista operacional, as equipas de segurança já estão a sentir os impactos desta realidade. Mais de um terço dos CIOs (35%) afirma que a IA criou novos pontos cegos em termos de segurança, e um dado ainda mais preocupante revela que 40% reportam um aumento dos tempos de resposta a incidentes.

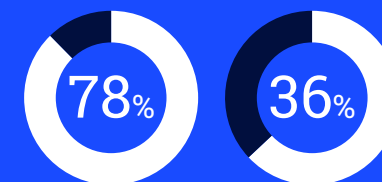
Ao mesmo tempo que as equipas lidam com vulnerabilidades impulsionadas pela IA, começam também a surgir riscos associados à falta de governação desta tecnologia. 65% dos CIOs admitem não estar totalmente confiantes de que possuem visibilidade completa sobre todas as ferramentas de IA em utilização nas suas organizações. Além disso, 66% reconhecem não ter confiança de que os seus modelos de governação da IA conseguem acompanhar a velocidade da evolução tecnológica. Os desafios estendem-se igualmente às pessoas e às competências. 67% dos CIOs consideram que a formação dos colaboradores em matéria de IA é insuficiente, enquanto 48% afirmam

que a utilização destas ferramentas pelos colaboradores coloca em risco a segurança dos dados. Mais do que uma falha de intenção, estes resultados demonstram que a capacidade das organizações para governar a IA não está a evoluir ao mesmo ritmo que a própria tecnologia.



A inteligência artificial é uma força poderosa na cibersegurança, mas, sem as competências e os mecanismos de governação adequados, pode criar mais vulnerabilidades do que proteção. Os CIOs enfrentam o desafio de defender as suas organizações não só contra ameaças potenciadas pela IA, mas também contra os riscos associados às próprias ferramentas de inteligência artificial concebidas para as proteger.

Bob Bailkoski
Global CEO
of Logicalis Group



das organizações de Serviços Financeiros aumentaram os orçamentos para a remediação post-breach e pagamentos de resgates (em comparação com 68% globalmente).

desejam que a IA nunca tivesse sido inventada (em comparação com 43% globalmente).

De forma reveladora, 78% das organizações aumentaram os seus orçamentos destinados à recuperação pós-incidente e ao pagamento de resgates, uma percentagem 10 pontos percentuais acima da média global, refletindo a perceção de que é necessário estar cada vez mais preparado para incidentes que muitos consideram difíceis de evitar. Apesar das oportunidades significativas que a IA oferece, o sentimento no setor dos Serviços Financeiros permanece cauteloso. 36% dos CIOs afirmam que, por vezes, gostariam que a inteligência artificial nunca tivesse sido inventada, evidenciando a complexidade dos desafios que acompanham esta transformação tecnológica.

A Nova Fronteira

A IA já está a passar rapidamente de uma função de apoio para um papel cada vez mais determinante na definição da tecnologia empresarial.

A inteligência artificial generativa está a tornar-se essencial no setor financeiro, com bancos e fintechs a utilizarem esta tecnologia para automatizar tarefas manuais e rotineiras em áreas como vendas, experiência de clientes e colaboradores, gestão de fraude e risco, e desenvolvimento tecnológico.



No entanto, o interesse está a evoluir rapidamente para além desta fase. 59% dos CIOs do setor dos Serviços Financeiros presentes no Logicalis Global CIO Report indicaram uma aposta crescente na IA agêntica ao longo do próximo ano, avançando para sistemas capazes de agir de forma autónoma e tomar decisões com uma intervenção humana limitada.



Segundo um estudo recente da [Forrester](#), um vice-presidente de uma organização de serviços financeiros revelou que a sua empresa já tem atualmente 60 agentes autónomos em produção, com planos para implementar mais 200 até 2026. Não se trata de projetos-piloto, mas sim de sistemas em funcionamento

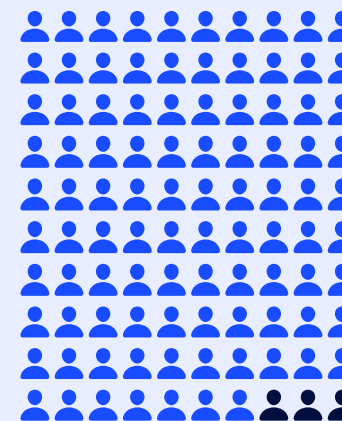
que gerem interações reais com clientes e processos de negócio. E a evolução não fica por aqui. A computação quântica já começa a integrar os roadmaps estratégicos das organizações, com quase um terço (28%) dos CIOs a prever que esta tecnologia terá impacto nos modelos de negócio atuais nos próximos dois anos.

A adoção destas novas tecnologias de IA traz também implicações para os modelos operacionais.

A crescente dependência de Managed Service Providers (MSPs) reflete o reconhecimento de que poucas organizações conseguem acompanhar, sozinhas, o ritmo acelerado da mudança. Quase todos os CIOs (97%) esperam recorrer a MSPs nos próximos anos.

Para os CIOs, esta realidade exige um novo tipo de liderança. Menos centrada em projetos de transformação e mais focada na conceção de modelos organizacionais.

97% dos CIOs esperam recorrer a Managed Service Providers (MSPs) nos próximos anos.



Menos orientada para a implementação de novas ferramentas e mais para a criação de ambientes onde sistemas autónomos, parceiros externos e equipas humanas possam coexistir de forma eficaz, sem comprometer a responsabilidade e a governação.

Conclusão

As perspectivas partilhadas pelos CIOs do setor dos Serviços Financeiros apontam para uma transformação profunda. A IA já não é uma tecnologia para a qual as organizações se estão apenas a preparar. Está a moldar decisões, a ampliar riscos e a redefinir o conceito de responsabilidade dentro das empresas.

Vivemos uma era de aceleração, e as organizações financeiras que prosperarem serão aquelas cujos líderes conseguirem desbloquear o potencial da IA, garantindo simultaneamente que esta continua a ser utilizada de forma responsável, fiável e verdadeiramente transformadora.

À medida que as capacidades da IA evoluem e os requisitos regulatórios se tornam mais exigentes, os líderes do setor financeiro devem concentrar-se em princípios fundamentais para alcançar os seus objetivos:



Desenvolver um roadmap claro e acionável para a adoção da IA, garantindo o alinhamento com a estratégia da organização e respondendo aos desafios relacionados com regulamentação, dados e competências.



Recorrer a Managed Service Providers (MSPs) para acelerar a inovação e acompanhar o ritmo acelerado da evolução tecnológica, reconhecendo a importância da especialização externa.



Explorar tecnologias emergentes, como a IA agêntica e a computação quântica, para manter uma vantagem estratégica e preparar os modelos de negócio para o futuro.



Investir na formação das equipas e em modelos sólidos de governação, reforçando a segurança e mitigando os riscos associados à expansão das capacidades da IA.



Priorizar resultados mensuráveis e modelos operacionais disciplinados, permitindo escalar iniciativas de IA para além dos projetos-piloto e assegurar um impacto sustentável.

Leitura complementar

Consulte aqui o Logicalis Global CIO Report 2026.



Somos Architects of Change™. Ajudamos as organizações a prosperar num mundo digital-first.

Na Logicalis, colocamos a nossa experiência tecnológica coletiva ao serviço dos nossos clientes, ajudando-os a desenhar um blueprint para o sucesso, para que possam alcançar resultados sustentáveis com impacto real.

Enquanto provider global de serviços tecnológicos, disponibilizamos soluções baseadas em IA, concebidas para garantir fiabilidade e escalabilidade, nas áreas de cloud, conectividade, colaboração e segurança.

pt.logicalis.com