

# 2025 Preparado para o Futuro

## Relatório de Tendências em Tecnologia

Da hiperautomação à realidade estendida:  
Como 5 tecnologias de última geração estão  
mudando o panorama dos negócios.



# Sumário

- 01 **Sumário executivo**
  - 02 Tendência 1 **Hiperautomação**
  - 07 Tendência 2 **Nuvem distribuída**
  - 12 Tendência 3 **Governança de IA**
  - 16 Tendência 4 **Edge estendida**
  - 20 Tendência 5 **Realidade estendida**
  - 24 **Conclusão**
  - 25 **Metodologia de pesquisa**
- 
- A decorative graphic on the right side of the page. It features a large teal circle at the top right, a smaller purple circle in the middle, a dark green circle below it, and a large pink circle at the bottom. A dashed yellow line curves through the scene, passing through the purple circle and the pink circle. The background is a dark blue gradient.



# Sumário executivo

A combinação de variadas tecnologias, pressões comerciais e dinâmicas de negócios e consumo está mudando a forma como trabalhamos, executamos transações e administramos a vida cotidiana. São mudanças onipresentes e, às vezes, desconcertantes: como saber se nossa empresa está acompanhando ou, melhor ainda, definindo as tendências?

Para ajudar a responder a essa questão essencial, a Pega fez uma pesquisa sobre cinco tendências distintas de tecnologia e seus impactos em diversos setores da indústria. Este relatório interpreta os dados quantitativos da pesquisa e comentários dos participantes, criando um panorama da atitude de empresas líderes dos principais setores em relação às tecnologias digitais e seu preparo para o futuro. É um retrato do progresso em andamento hoje, com informações essenciais para ajudar você a definir como mudanças e inovações tecnológicas podem contribuir para posicionar sua empresa como líder e garantir o sucesso futuro.

Estas são as cinco tendências tecnológicas analisadas:



Hiperautomação



Nuvem distribuída



Governança de IA



Edge estendida



Realidade estendida



TENDÊNCIA 1

# Hiperautomação

# A hiperautomação permitirá revoluções virtuosas para os líderes setoriais

**Hiperautomação:** o uso de inteligência artificial (IA), aprendizado de máquina (ML), automação de processos robóticos (RPA) e outras tecnologias avançadas para automatizar e simplificar processos de negócios.

A diferença entre os líderes e os retardatários na hiperautomação pode ser resumida ao número de conquistas fáceis que uma empresa já tem. A Forrester prevê que o mercado para automação de processos robóticos (RPA), que é só uma parte da hiperautomação, atingirá 12 bilhões de dólares até 2023. Enquanto os líderes estão automatizando 80% dos processos simples, como chamadas de rotina no atendimento de TI ou tarefas de processamento de dados, os retardatários automatizaram somente 20% desses itens básicos.<sup>1</sup>



Os líderes estão automatizando

**80% dos processos simples.**

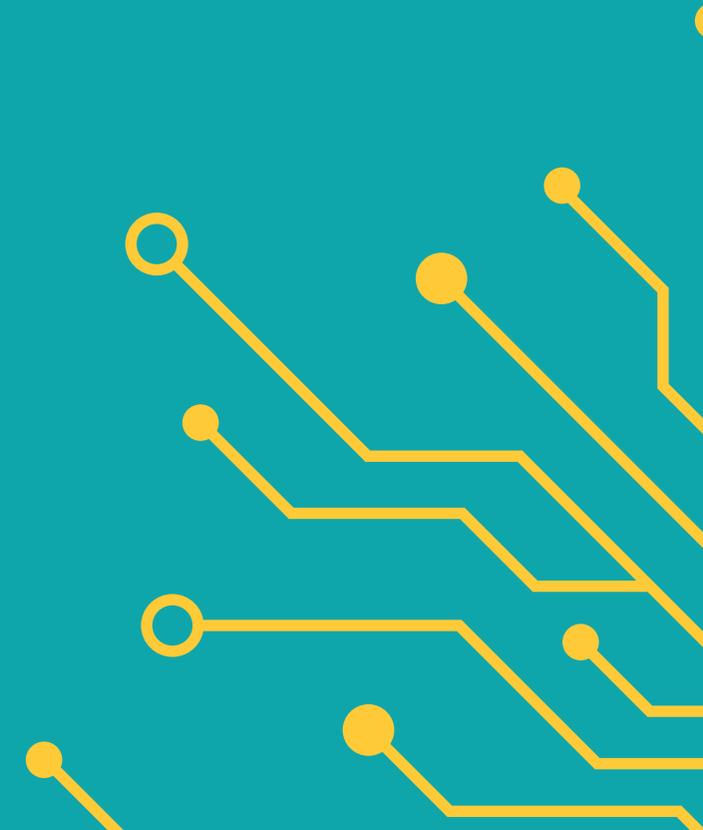


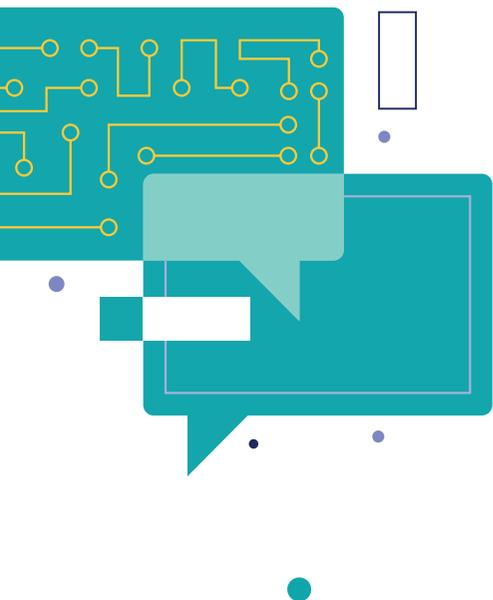
Os retardatários estão automatizando

**20% dos processos simples.**

“A hiperautomação ajuda a melhorar a gestão de exceções, a eficiência e a experiência do cliente.”

*Executivo de operações de uma empresa de serviços financeiros do Reino Unido*





Nossa pesquisa mostra que líderes de todas as áreas questionam como a automação afetará a cibersegurança nos ecossistemas de fornecedores e quais serão os protocolos de conformidade para uso e armazenamento de dados. Muitos participantes demonstram preocupação com o fato de que a tecnologia pode afetar a comunicação das empresas com seus funcionários, clientes e fornecedores.

O potencial revolucionário dessa tendência pode ser visto como vantagem ou desvantagem. É desvantagem nas áreas em que as redes da empresa estão conectadas e sobrepostas aos ecossistemas de parceiros. No entanto, as líderes já largaram na dianteira: menos de um quinto dos participantes percebe o impacto da hiperautomação nos ecossistemas de parceiros, mas **55% esperam ver impactos nos próximos cinco anos.**

A hiperautomação também afeta a produção, gerenciamento de dados, finanças e fluxos de trabalho. O sucesso das implementações depende da estabilidade de operações e processos, mesmo em caso de obstáculos como a pandemia do coronavírus, que exigiu o desenvolvimento rápido de novas soluções de automação. “Precisamos desenvolver nossas soluções de forma contínua, principalmente durante esta crise, sem investimento na formação de mais mão de obra”, comenta um participante, de uma empresa brasileira de serviços financeiros. “Precisamos tomar muito cuidado com os testes para que as atualizações não afetem processos automáticos nem mudem a formatação dos dados.”



Uma questão na ponta da língua de vários participantes: como a automação pode ajudá-los a dar suporte a seus clientes durante as transições? Muitos buscam soluções automatizadas que ajudem a isolar exceções, personalizar e dinamizar suas interações com clientes e fornecedores.



Automações de fluxos de trabalho, como faturamento e pagamentos, podem reduzir custos e redundâncias. Todavia, os participantes enxergam uma diferenciação na estratégia que vincula a automação aos resultados comerciais, o que pode esclarecer os efeitos contínuos da automação no número de funcionários das empresas. O trabalho de administração de exceções através da IA continuará sendo importante em funções onde a IA já prevalece, como no setor financeiro. Arquitetos e especialistas em governança de IA que gerenciam o fluxo, acesso e armazenamento de dados podem agregar valor em todos os setores em que a automação ajudou a construir novas redes ou implementações descentralizadas em nuvem.

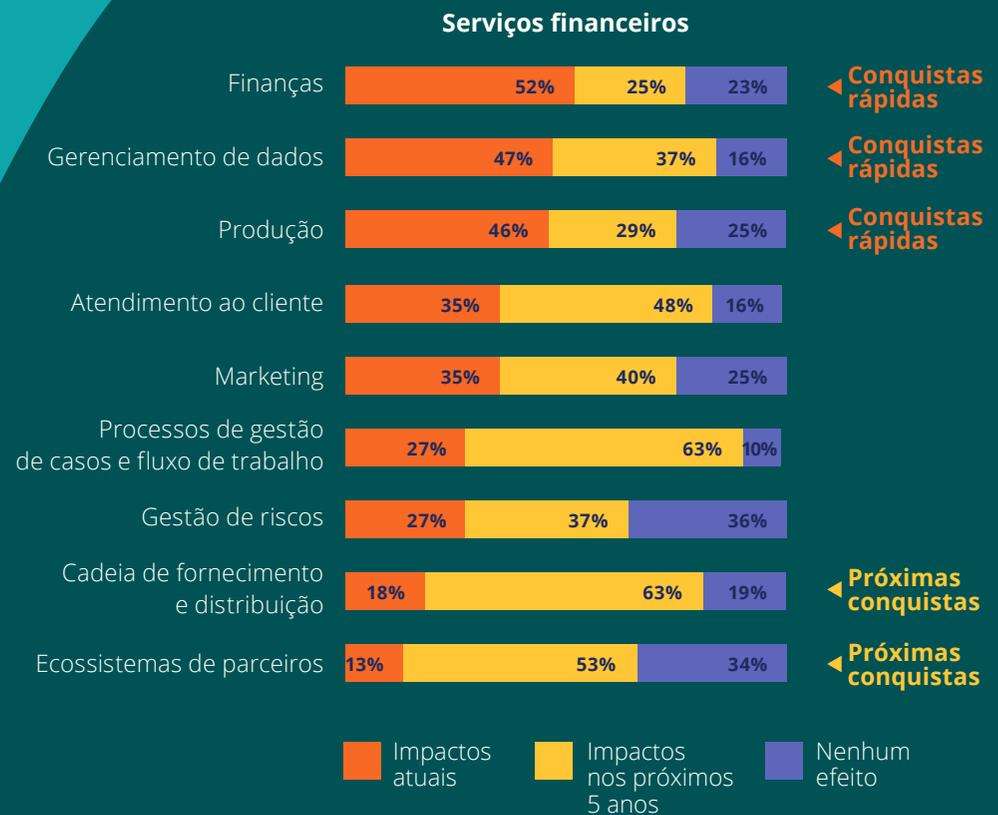
**De forma geral, os participantes da pesquisa demonstraram que a “tendência dentro da tendência” é que a hiperautomação afeta as extremidades das operações. Em outras palavras:**

- Fornecedores, clientes e parceiros compartilham as vantagens das mudanças com o mínimo de perturbações ou comprometimento dos padrões.
- A adoção das tecnologias aprimora os ecossistemas compartilhados das empresas, mesmo quando o mercado exige uma aceleração da tecnologia.
- Os líderes aplicam automação para ajudar a identificar e focar as exceções e melhorias em operações e experiência do cliente.



Gerenciamento de dados, finanças e produção são áreas em que os líderes de serviços financeiros conseguiram as primeiras conquistas. Quais serão as próximas? Dê uma olhada nos ecossistemas de parceiros e nas cadeias de fornecimento.

Em qual das áreas a seguir você acha que a hiperautomação afetará sua organização hoje e nos próximos 5 anos?





TENDÊNCIA 2

# Nuvem distribuída

# A nuvem distribuída deve unir com eficiência e segurança uma rede cada vez mais ampla de aplicações

**Nuvem distribuída:** computação em nuvem que permite que operações de negócios, serviços e gestão de aplicações vão além dos data centers centralizados e possam ser usados onde for preciso, inclusive nas redes de dispositivos de borda ou data centers de terceiros.

Existe uma explosão de implementações em nuvem. Pelos cálculos da Gartner, mesmo com **a redução de 8% nos gastos globais com TI** em 2020, **os gastos com serviços de nuvem aumentaram 19%**<sup>2</sup>. Nossa pesquisa refletiu essa aceleração: 73% dos participantes declararam que as tendências de trabalho remoto e mobilidade tornaram essas implementações críticas ou de alta prioridade para os negócios.

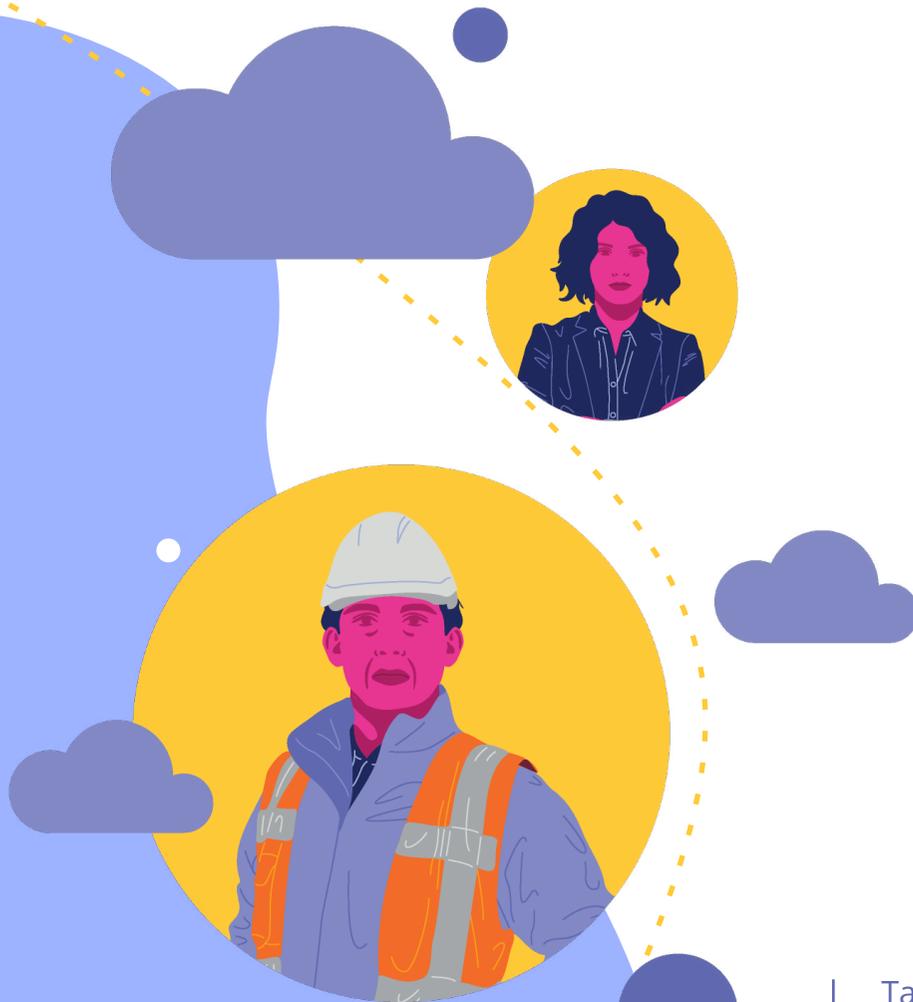


Mas será que as empresas conseguem manter a integridade dos dados, maximizar o valor dessas implementações e impedir que elas cresçam descontroladamente? Essa é a questão que separará os líderes dos retardatários.

“Temos muitos dados privados que precisam ser protegidos e alguns dados que não estamos autorizados a armazenar fora da organização, ou não nos sentimos seguros para fazê-lo.”

*Executivo de operações de uma empresa de serviços financeiros do Reino Unido*





Em muitos setores, a aceleração identificou e cuidou dos problemas de segurança e integridade de dados e dos endpoints. Mesmo empresas com implementações em nuvem maduras tiveram dúvidas sobre o local de armazenamento dos dados, como garantir privacidade e segmentação, como manter privilégios de gestão de acesso e como expandir implementações em nuvem. “A COVID trouxe muitos pontos positivos”, comentou um participante que trabalha em TI para uma universidade europeia. “Ela iluminou a importância da segurança e da transmissão dos dados.”

Apesar da onipresença, somente **22% dos participantes classificaram sua tecnologia de nuvem distribuída como inteligente ou madura.** Com as quarentenas obrigando empresas a depender mais de nuvens em fase de evolução, o back-end das instalações ganhou mais atenção, juntamente com APIs e engenharia de TI, para melhorar a conectividade e a segurança.

Os líderes em seus setores estão garantindo as prioridades dos negócios ao manter a robustez de suas soluções e a integridade dos dados. As empresas que previram os problemas de operações mais distribuídas terão mais facilidade para lidar com segurança.

Também existe um importante segmento de empresas que usarão implementações em nuvem para **conectar ativos ou locais de trabalho compartimentalizados.** Um participante de uma manufatura europeia destacou a oportunidade de usar a nuvem para sincronizar dados dentro de sua empresa altamente descentralizada.



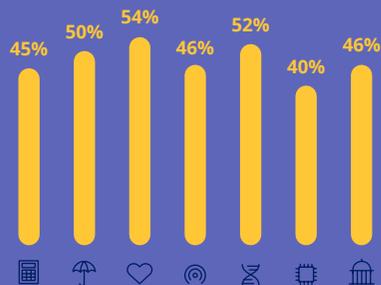
Enquanto os grandes fornecedores de serviços em nuvem devem dominar a maioria dos mercados e regiões, algumas empresas podem continuar procurando fornecedores menores para resolver necessidades específicas. Um profissional de TI para serviços financeiros na Índia observou que o governo está favorecendo data centers domésticos como forma de incentivo econômico. Dependendo do mercado, as empresas podem constatar que mais opções de nuvens podem facilitar o cumprimento de protocolos de governança para propriedade e armazenamento de dados.

**No geral, os líderes empresariais em termos de implementação em nuvem parecem estar priorizando as seguintes questões:**

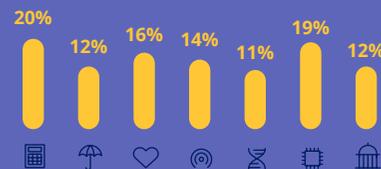
- Manter a dianteira em segurança e priorização de dados com estratégias de governança desenvolvidas.
- Gerar valor pela conexão de operações díspares com implementações e APIs robustas.
- Trabalhar com fornecedores que possam segmentar soluções em nuvem para atender necessidades específicas da empresa e seus requisitos de armazenamento, acesso e segurança de dados.

# Gestão de acessos e segurança são as principais preocupações em termos de implementações em nuvem distribuída.

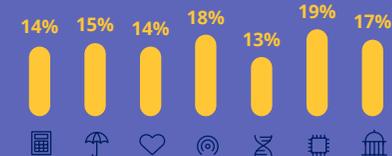
Cada vez mais empresas implementam diversas soluções em nuvem para obter mais agilidade, mas é difícil equilibrar essas implementações com uma arquitetura centralizada que ainda pode ser mais rápida e eficiente.



As implementações em nuvem têm apresentado novos desafios em termos de segurança de acesso.



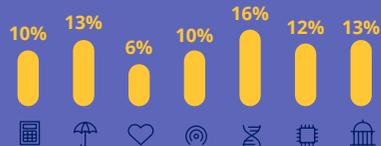
As operações continuam dependendo demais de arquiteturas anteriores, mesmo que a vantagem das soluções em nuvem já seja visível.



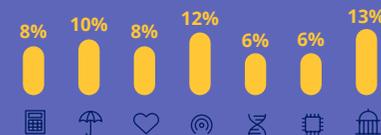
A nuvem tornou o gerenciamento de dados mais complexo do que era na arquitetura centralizada.

## Qual a melhor descrição do desafio de sua empresa?

- Serviços financeiros
- Varejo de seguros
- Saúde
- Telecomunicações
- Ciências da vida
- Manufatura
- Administração do setor público



As implementações em nuvem agilizaram a empresa, mas criaram complicações em termos de conformidade e regulamentação.



A empresa não tem métricas suficientes para justificar uma implementação com várias nuvens.



A empresa não tem recursos e conhecimento suficiente para gerenciar uma migração para soluções em nuvem.



TENDÊNCIA 3

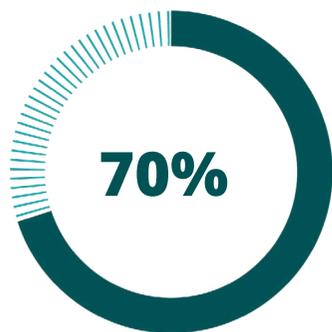
# Governança de IA

# Os líderes dos setores definirão o padrão para a governança de IA

**Governança de IA:** uma estrutura de diretrizes e padrões jurídicos, processuais e operacionais para o uso de funções de dados, IA e ML. Pode referir-se a governança externa, como regulamentação governamental, ou governança desenvolvida pelo estabelecimento de padrões e acordos no setor.

A IA é inevitável, assim como a necessidade de controles de governança. Em outra pesquisa recente, a Pega entrevistou 6.000 pessoas em seis países. 70% expressaram receios em relação à IA. Os empresários estão ouvindo esse recado, principalmente em setores que administram grandes quantidades de dados pessoais, como saúde e serviços financeiros.

No entanto, os retardatários ainda não estabeleceram padrões mais estritos para governança de IA. 65% dos participantes acham que a governança externa é insuficiente para administrar a adoção de IA. Participantes de todos os setores descreveram as dificuldades de cumprir o GDPR, diretrizes de bancos centrais, o HIPAA e outras regulamentações.

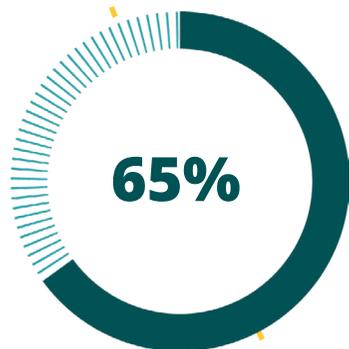


A Pega questionou 6.000 pessoas de seis países, e **70% manifestaram medo da IA.**

“Com a gestão correta, as empresas podem se tornar líderes na mitigação da IA em seus setores. As autoridades públicas ainda abrirão os olhos para isso, mas a responsabilidade é das empresas por ora.”

*Executivo de operações de uma empresa de manufatura europeia*





65% dos participantes acham que a **governança externa é insuficiente para administrar a adoção da IA.**

Mas não é possível culpar as regulamentações por tudo. **27% dos participantes não têm um líder definido para governança de IA, e os setores de manufatura, saúde e serviços financeiros admitem lacunas consideráveis na liderança interna e na formalização de estratégias.** Essa frustração com as estruturas externas de governança revela suas próprias limitações, bem como a necessidade urgente que as empresas têm de assumir a dianteira e criar estruturas mais abrangentes de governança.

“Para tornar-se líder em governança de IA, a empresa precisa garantir que o software de seus algoritmos de IA esteja correto e que os algoritmos sejam éticos”, explicou um executivo de TI do setor público. Isso pode incentivar as empresas a criar estratégias de governança que superem os padrões da regulamentação.

Um executivo de operações de uma empresa de serviços financeiros da Europa falou da sobreposição entre governança e reputação pública. “Aplicamos uma camada extra além das obrigatórias, principalmente porque administramos tantos dados de clientes e arriscamos nossa reputação se houver qualquer problema.”

A expansão dos ecossistemas de parceiros e questões técnicas correspondentes vem criando oportunidades para empresas com altos padrões de governança de IA. “Muitas empresas estão estabelecendo processos de segurança e validação de dados para monitorar nossa empresa e outros parceiros comerciais”, disse outro profissional de serviços financeiros.

Conforme as empresas procuram fixar sua fama de boas administradoras de dados e tecnologia, as estratégias de governança maduras e acima dos padrões de cada setor podem ser mutuamente vantajosas em diversas parcerias. Um bom protocolo de governança já é um elemento fundamental, confirma o profissional de serviços financeiros: “Procuramos empresas que compartilhem nossa visão e busquem seguir os mesmos padrões.”

Mas quem será líder em governança? Uma estratégia baseada em conhecimento técnico e resultados pode ajudar as empresas a manter a inovação em governança, acompanhando os novos desafios. “A IA é basicamente aprendizado sem supervisão”, define um profissional de TI de uma empresa de serviços financeiros da Índia. “Erros são inevitáveis, de forma que as equipes administrativas e de TI precisam cercar o processo com governança.”

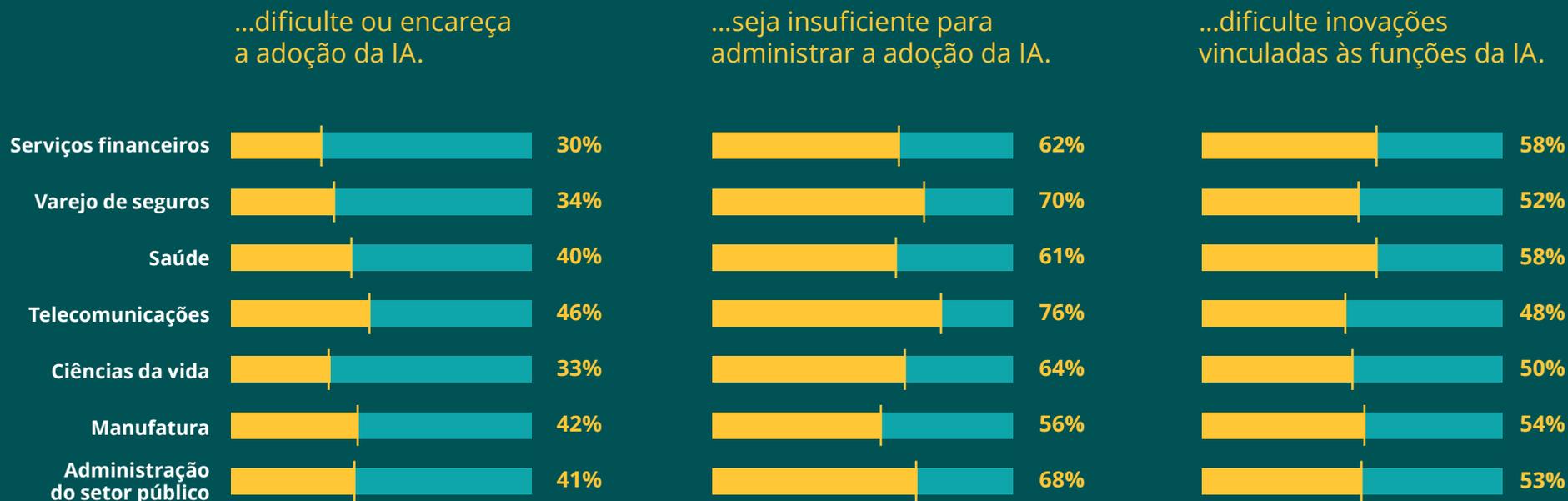
#### **Nossa pesquisa sugere que os líderes em governança de IA organizarão suas estratégias segundo estes princípios:**

- Governança específica por setor é valor agregado e diferencial fundamental.
- A regulamentação externa da IA é a referência que estabelecerá a reputação de transparência da empresa.
- Uma governança forte de IA com destaque para parcerias deve estabelecer uma empresa como líder e definidora de tendências.

# Todos os setores pesquisados enxergam problemas futuros porque a governança e regulamentação de IA não têm alcance suficiente.

Qual sua maior preocupação em termos do impacto da regulamentação do setor sobre funções de automação ou IA de sua empresa?

## Temo que a regulamentação...





TENDÊNCIA 4

# Edge estendida

# A edge estendida recompensará as empresas que a implementarem desde já

**Edge estendida:** recursos de computação e armazenamento que ampliam a funcionalidade e o poder de processamento de dispositivos e usuários nas extremidades das redes empresariais. A proliferação de dispositivos da Internet das Coisas (IoT) tem grande influência nesta tendência, e muitos especialistas acreditam que a adoção generalizada da conectividade 5G deve multiplicar essa força.

O mercado mundial para computação edge atingiu 3,5 bilhões de dólares em 2019. Com o advento acelerado da automação e da computação em nuvem em virtude da Internet das Coisas (IoT), a Grand View Research estima que os gastos globais em 2027 devem superar os 40 bilhões de dólares<sup>4</sup>. Agora os líderes da área tecnológica quebram a cabeça para saber como a implementação acontecerá, não quando.



**Os gastos globais com computação edge em 2027 devem ultrapassar os 40 bilhões de dólares.**

“A necessidade faz o sapo pular. As empresas se desdobrarão para oferecer as soluções tecnológicas seguras mais avançadas e manter sua relevância e competitividade nesta economia acelerada e dinâmica.”

*Especialista em operações para telecomunicações do Reino Unido*



Em nossa pesquisa, **só 18% dos participantes descreveram sua tecnologia de edge estendida como “madura”, mas 96% esperam que ela esteja pelo menos “emergente” dentro de cinco anos.**

O que isso significa para os que ainda estão começando a jornada? Alguns setores só estão esperando o sinal verde, que pode chegar com mudanças em padrões internos ou com o impulso de outras tecnologias, como o 5G.

Outros participantes observaram que as implementações não são factíveis com sua conectividade atual entre nuvem e edge. **Entre 34 e 50% dos participantes de todos os setores declaram que sua implementação depende de mais amadurecimento da automação, IA e aprendizagem de máquina (ML).** Entre 21 e 30% citaram a nuvem distribuída como etapa fundamental para sua jornada na edge estendida.

Entretanto, para muitos, a pandemia foi uma revolução positiva: ficou claro que esperar para ver o que acontece já não é viável. “A COVID, a quarentena e as novas restrições viraram o jogo e nos fizeram usar mais a edge estendida”, declarou um executivo de operações de uma manufatura europeia.

Com casos de negócios em saúde, manufatura e varejo ampliando a tecnologia da IoT, implementações com edge estendida serão necessárias para processar os dados mais perto de sua origem. Também pode ser preciso ampliar a comunicação entre funções de nuvem e de edge, o que exige conexão 5G. A falta do 5G pode atrasar as implementações em alguns anos para algumas empresas. Mas, para um executivo de marketing de uma manufatura da região da APAC, o segredo está nos pontos de conexão: “Para se conectar à sua nuvem, é preciso trabalhar a conexão e torná-la rápida e constante para não usar muita largura de banda.”

O 5G e outras tendências tecnológicas podem ser suficientes para empurrar algumas empresas para a edge estendida. **Os líderes da área estabelecerão suas posições e obterão lucros antes da maioria se aderirem a estes objetivos:**

- Encontrar oportunidades para implantar a edge estendida com automação estratégica e nuvens distribuídas.
- Buscar as oportunidades atuais oferecidas por plataformas e implementações da IoT.
- Criar estratégias ao redor do valor multiplicador da conectividade 5G e possíveis criações de valor a partir de ativos desconectados.

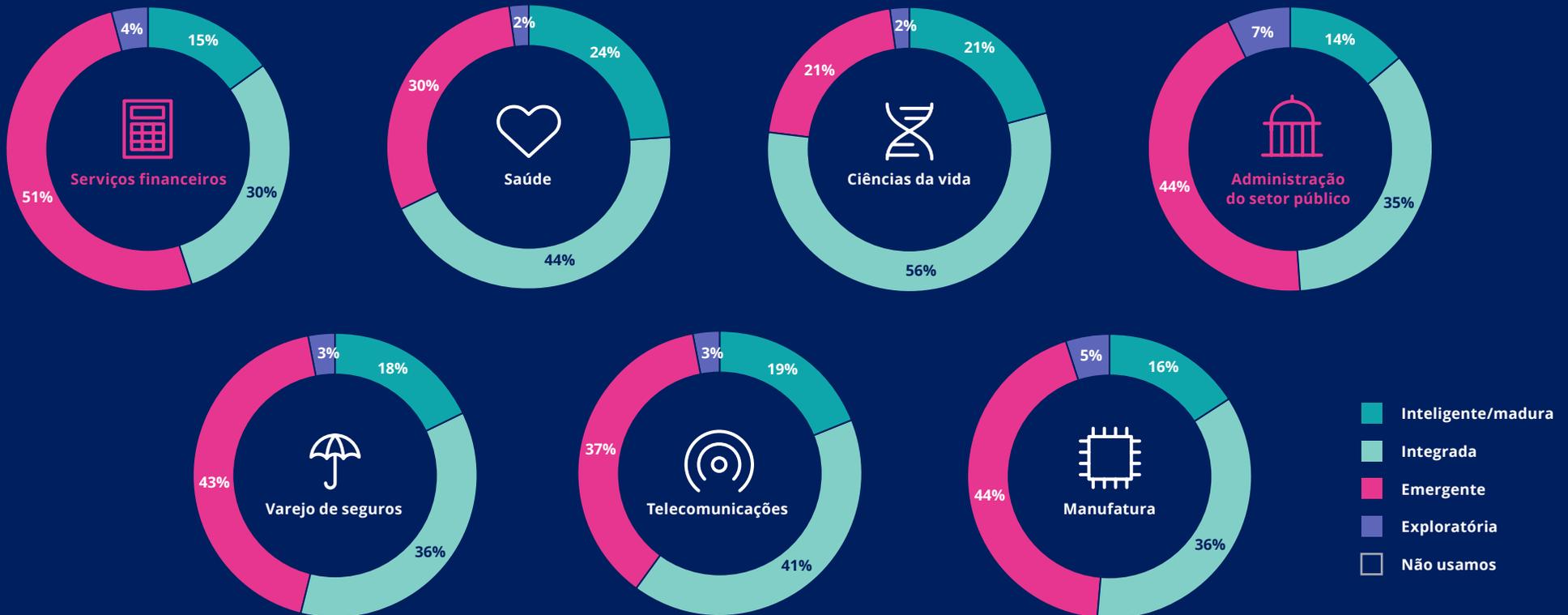




## Administradores de serviços financeiros e do setor público admitem que é preciso acelerar as implementações de edge estendida.

Pelo menos 91% dos participantes de todos os setores esperam que suas implementações estejam emergentes, integradas ou maduras nos próximos 5 anos.

**Que nível de amadurecimento você espera da tecnologia de edge estendida em sua empresa dentro de cinco anos?**





TENDÊNCIA 5

# Realidade estendida

## A realidade estendida ajudará os líderes a oferecer experiências dinâmicas aos clientes

**Realidade estendida (XR):** trata-se de uma combinação avançada de realidade aumentada, realidade virtual e tecnologias de realidade mista. A XR permite criar experiências profundamente imersivas de “mundo real” que simulam a realidade e estados físicos.

A realidade estendida (XR) tem diversos casos de uso futuristas para o mundo de hoje. A Gartner prevê que um terço de todas as empresas devem lançar experiências multidimensionais com funções de XR até 2021<sup>5</sup>. A realidade simulada total ainda terá de esperar, mas os retardatários perderão o impacto dessa tecnologia. Azar deles.



52% de todos os participantes esperam **pilotos ou implementações completas da XR** nos próximos 12 meses.



81% dos participantes **esperam que a XR seja essencial ou um diferencial importante** nos próximos 5 anos.

“Poderíamos fazer mais em termos de análise de mercado e busca de informações dos casos de uso. Às vezes, o pessoal da tecnologia se concentra demais na tecnologia e de menos no mercado.”

*Executivo de TI de uma organização europeia do setor público*



A XR ainda está em evolução: **35% dos participantes acreditam que ela está mudando a forma como seu setor oferece experiências aos clientes, e 41% acham que mudou as técnicas de marketing. Por outro lado, somente 12% relatam discussões ativas sobre orçamentos para as implementações.** Todos os setores preveem que a XR afetará consideravelmente o engajamento com clientes em cinco anos e, em menor grau, o marketing do setor. Mas como chegaremos lá?

O amadurecimento de outras tendências tecnológicas exploradas nesta pesquisa deve ajudar a estabelecer a relevância da XR. Alguns participantes declararam-se cautelosos, considerando o alto custo da implementação da XR. Outros descreveram como a hiperautomação e a edge estendida devem começar a trazer a jornada do cliente para novos territórios, em breve. As aplicações exigirão foco conjunto de diversas tecnologias, mas muitos líderes têm visto na XR e seus possíveis efeitos motivos para ser otimistas e agir.

Um profissional de TI do setor público observou que a pandemia forçou sua indústria a considerar experiências simuladas para criar engajamento e comunicação com clientes. Varejo, manufatura e saúde também podem aproveitar essa tendência, criando vantagem competitiva para os clientes ou facilitando operações como manutenção preventiva ou treinamento de funcionários. “Serão necessários equipamentos que aumentarão os custos, mas trarão muitas vantagens com seu uso. Se comparados aos custos, os benefícios serão maiores”, comentou o participante do setor público.

Líderes dos setores, por sua vez, precisam identificar os melhores casos de uso e definir quais não devem agregar tanto valor. “No nosso setor, é importante que os técnicos ponham a mão na massa. A realidade virtual é legal, mas não dá para tocar nem sentir nada”, explica um profissional de marketing de uma manufatura asiática.

Um executivo de TI da EMEA disse que era importante analisar os possíveis ganhos para clientes nas tendências tecnológicas. Assim como o 5G permite que os clientes façam mais downloads, a XR com IA pode gerar conexões muito mais dinâmicas: “As soluções de marketing podem ficar muito personalizadas, então temos bastante potencial não explorado.”

---

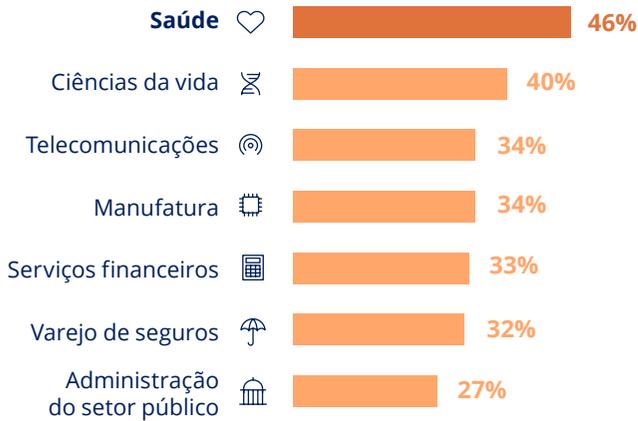
#### **Com a concretização da XR, os líderes podem conseguir vantagens precoces com estratégias centradas no mercado que:**

- Apliquem investimentos constantes e específicos em funções de hiperautomação, nuvem distribuída e edge estendida.
- Busquem casos de negócios que criem experiências totalmente novas.
- Não esperem o amadurecimento da tecnologia para identificar aplicações precoces valiosas.

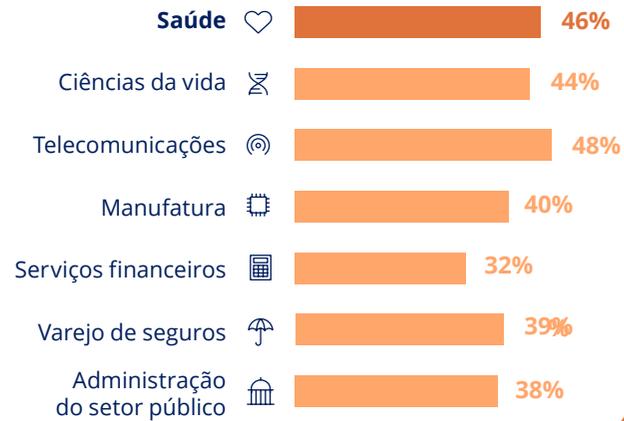
## Entre os setores pesquisados, o de saúde é o que indica os maiores efeitos da XR em experiência do cliente e marketing.

Qual afirmação descreve melhor a importância da tecnologia de realidade estendida em seu setor em 2020?

A realidade estendida está mudando a forma como as experiências de clientes são oferecidas



A realidade estendida está mudando as técnicas de marketing do setor





## Seja líder. Aja como se estivesse em 2025.

A tecnologia não vai ficar esperando. As forças e oportunidades do mercado estão oferecendo combustível espacial para funções de automação e nuvem, ampliando a computação edge das empresas para mais plataformas e redes remotas. Se pudéssemos resumir os comentários de centenas de participantes de sete setores e muitos países a um só princípio tecnológico, ele seria: **Líderes não esperam.**

Mas os líderes também planejam. Sua abordagem à evolução digital é metódica e aproveita as conquistas rápidas e implementações básicas, que estruturam avanços mais complexos e ambiciosos. Com uma boa estratégia, ferramentas e parcerias, eles estão transformando essas cinco tendências em vetores que trarão novas conquistas em 2021, 2025 e além.



# Metodologia de pesquisa

Para a criação do estudo, a Pegasystems trouxe várias perspectivas do panorama empresarial, buscando participantes que pudessem apresentar diferentes pontos de vista sobre as cinco tendências tecnológicas e que fossem influenciados por formações diferentes.

## Função



## Cargo



## Receita da empresa



## Região da organização

#### Fontes:

1. Forrester, "Predictions 2020: On The Precipice of Far-Reaching Change."
2. "Gartner Says Global IT Spending to Decline 8% in 2020 Due to Impact of COVID-19", 13 de maio de 2020.
3. Pega, "Inteligência artificial nos negócios: equilíbrio de risco e recompensa."
4. Grand View Research, "Edge Computing Market Size, Share & Trends Analysis Report By Component (Hardware, Software, Services, Edge-managed Platforms), By Industry Vertical (Healthcare, Agriculture), By Region, And Segment Forecasts, 2020 – 2027", março de 2020.
5. Gartner, "Top 10 Strategic Technology Trends of 2020"



## Sobre a Pegasystems

A Pega produz soluções de software inovadoras que eliminam a complexidade dos negócios. Com o aumento do valor no ciclo de vida do cliente, simplificação de serviços, melhoria de eficiência e várias outras contribuições, ajudamos as maiores marcas do mundo a resolver problemas em pouco tempo e se transformar para o amanhã. Os clientes da Pega tomam melhores decisões e executam os serviços com IA em tempo real e automação inteligente. Desde 1983, construímos uma arquitetura expansível e a plataforma low-code para ficarmos à frente da dinamicidade das mudanças. As soluções da Pega geram economia de tempo para que os funcionários e os clientes dos nossos parceiros possam se concentrar no que é mais importante.