



## Whitepaper IDC

# O estado da digitalização 2023: desafios e oportunidades nas empresas brasileiras



### Wendy Martínez

Analista de Software e  
Soluções Cloud  
IDC México



### Claudia Medina

Gerente Sênior de Soluções  
de Negócios, IDC México  
Líder de Domínio Software,  
IDC América Latina

Este documento da IDC mostra os resultados de um estudo sobre adoção de tecnologia, as oportunidades que existem e com quais ferramentas as organizações podem continuar sua jornada digital mesmo em cenários desafiadores.

# 1. O cenário desafiador para os negócios na América Latina e seu impacto na adoção de tecnologias da informação

Empresas na América Latina e no mundo enfrentam vários cenários que as levaram a ser muito mais ágeis e resilientes. A aceleração da adoção tecnológica nos últimos três anos levou as organizações a repensarem como continuar no caminho da Transformação Digital. Em abril de 2020, a IDC previu que as cadeias de suprimentos permaneceriam fortemente impactadas pela COVID-19<sup>1</sup> e enfrentariam uma recuperação econômica desacelerada, ao mesmo tempo em que observariam perdas de valor em moeda local em relação ao dólar. Até 2022, segundo relatórios da FIM<sup>2</sup>, os níveis de inflação na região atingiram máximas históricas de 10%, com quedas no PIB de 8,1%. Assim, para dar continuidade ao negócio, as empresas viram-se na necessidade de acelerar a digitalização definindo uma estratégia que considera três elementos essenciais<sup>3</sup>:

- Trabalho inteligente para determinados perfis laborais, o que exigia mais ferramentas e uma cultura de trabalho para realizar atividades de qualquer lugar ou dispositivo;
- Economia de distanciamento social, que exigiu o desenvolvimento de novas formas de promover produtos e serviços digitalmente, contando com sistemas de CRM e inteligência de mercado;
- Marketing de personalização inteligente, que deixou clara a importância da confiança e da criação de perfis com base no entendimento de necessidades do cliente. Isso envolvia não apenas ser capaz de prever a demanda, mas ser sensível às preferências, fornecer privacidade de dados e escolha do consumidor.

No Brasil, a importância desses elementos se reflete no crescimento de 36%<sup>4</sup> no comércio eletrônico, na permanência de modelos de trabalho híbridos que modificaram as normas para trabalho remoto<sup>5</sup>, 165 milhões de usuários de internet (70% mais que no México), 99% dos acessos em linha são desde



Brasil

2023



Gasto em TI empresarial 12.9%



Quase 50% das organizações preferem uma estratégia **Digital First**

## Previsões

2026

Gasto em TI: 27,4 bilhões de dólares. Crescimento **14,7%** (CAGR, 2022-2026)

2027

**46%** das organizações estimam que 26% a 49% de sua receita virá de produtos e serviços digitais.

*“... desde a pandemia, 47% das organizações reconheceram a necessidade de promover canais digitais, seguindo uma estratégia Digital First.”*

1. Fonte: Scenario Assessment of COVID-19, Impact on IT Industry in Latin America, Apr.2020.  
 2. Fonte: <https://www.imf.org> - La política fiscal puede facilitar la tarea de los bancos centrales en América Latina, Abril 2023.  
 3. Fonte: Scenario Assessment of COVID-19, Impact on IT Industry in Latin America, 2020.  
 4. Fonte: Statista Digital Market Insights, Feb. 2023.  
 5. Fonte: IDC Latin America IT Investment Trends CIO Agenda, January 2023.

celulares, e um governo altamente digital que economiza custos até R\$ 5.1 milhões. Por outro lado, também resulta em mais riscos de segurança: até 103<sup>6</sup> milhões de ataques cibernéticos. De fato, desde a pandemia, 47% das organizações latino-americanas reconheceram a necessidade de promover canais digitais, seguindo uma estratégia Digital First<sup>7</sup>. Também é claro que a digitalização criou a consciência nas organizações sobre as regulamentações de segurança cibernética, os novos padrões de conformidade na troca de dados, a necessidade de garantir ambientes seguros para os funcionários e obter maior eficiência operacional para antecipar as demandas dos seus clientes.

Essas novas exigências das empresas na América Latina fazem crescer os gastos com tecnologia (7% em Serviços de TI e 10% em Software<sup>8</sup>) acima do esperado para o ambiente econômico. Até 2023, o FMI prevê que o crescimento do PIB na região será moderado (1,9%<sup>9</sup>). Por contraste, no Brasil, os gastos empresariais com TI (infraestrutura, software e serviços, excluindo telecomunicações e eletroeletrônicos) crescerão 12,9%<sup>10</sup>, seis vezes mais do que o PIB. Até 2026, estima-se que os investimentos cheguem a 27,4 bilhões de dólares<sup>11</sup>, e até 2027<sup>12</sup>, 46% das organizações estimam que entre 26% a 49% de sua receita virá de produtos e serviços digitais. Isso revela que as organizações encontram o valor da tecnologia para enfrentar um cenário desafiador.

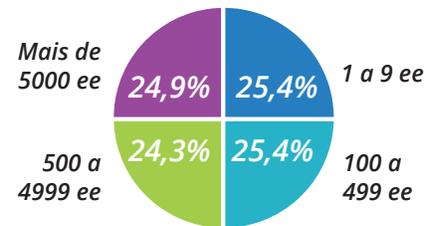
Para entender como as empresas adotam a tecnologia e seu impacto em sua transformação digital, a IDC realizou no segundo trimestre de 2023 um estudo com a participação de mais de 370 organizações de diversos setores e portes no Brasil e no México, obtendo respostas de seus executivos (9% do conselho, 15% vice-presidentes, 50% diretores de área, 26% gerentes), que estão envolvidos ou são os principais tomadores de decisão em investimentos em Tecnologia da Informação (TI). Este documento apresenta os resultados do estudo com base nas respostas de executivos de 189 organizações no Brasil.

**“...46% das organizações estimam que entre 26% a 49% de sua receita virá de produtos e serviços digitais. Isso nos diz que as organizações encontram o valor da tecnologia para enfrentar um cenário desafiador.”**

6. Fonte: Fortinet, 2022.  
 7. Fonte: IDC Latin America, IT Investment Trends 2023, Feb 2023.  
 8. Fonte: IDC WW Black Book Live Edition Forecast (V2), Maio 2023.  
 9. Fonte: <https://www.imf.org>  
 10. Fonte: IDC. ICT Spending Guide, Mayo, 2023. Enterprise IT, incluindo infraestrutura, Software e Serviços de TI, sem dispositivos de consumo.  
 11. Fonte: IDC Worldwide ICT Spending Guide by Industry and Company Size – Forecast 2022, julho (V1 2022), sem dispositivos.  
 12. Fonte: IDC Latin America, IT Investment Trends 2023, Feb 2023.

## Metodologia: Pesquisas com 189 organizações no Brasil

### Tamanho da organização por número de funcionários (ee)



### Papel na adoção de TI e Infraestrutura da organização

Eu influencio significativamente as decisões relacionadas à configuração e infraestrutura de TI.



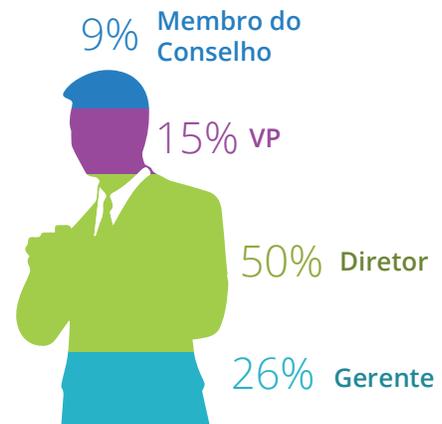
Eu tomo decisões sozinho ou junto com outras pessoas



Eu sou o principal tomador de decisão



### Perfil de encuestado



## 2. O papel da tecnologia na transformação das organizações no Brasil

Nos últimos anos, a tecnologia da informação desempenhou um papel importante na continuidade dos negócios: no Brasil, durante a pandemia, mais de 80% das organizações concentraram seus investimentos em medidas de contingência para continuar operando; 88% investiram em acesso remoto; 81%, em ferramentas de colaboração e plataformas de conferência e mesma porcentagem em segurança na rede empresarial. Isso está em linha com o que os executivos pesquisados apontaram como prioridades do negócio em tempos de pandemia (Figura 1), com foco na continuidade operacional: espaços de trabalho remotos (63%), manter a produtividade e a receita (46%), cumprimento de novas disposições e regulações (35%), além de maior conscientização sobre aspectos regulatórios devido às mudanças nos modelos de negócios. Sem dúvida, a digitalização, que levaria vários anos, foi acelerada.

Agora, as empresas estão orientando suas iniciativas para aumentar a produtividade organizacional (54%), um melhor equilíbrio na aquisição e retenção de clientes (42%) com melhores ofertas de produtos e serviços (40%). Mas sem negligenciar custos e segurança e privacidade de dados (21%) - especialmente quando as organizações interagem mais com outras empresas, incluindo outras geografias.

**Figura 1- Iniciativas dos negócios vs tecnológicas**

### Prioridades do negócio

#### Durante pandemia



#### 2023

#### Iniciativas que impulsionarão os investimentos em TI



### Principais iniciativas de TI



Fonte: Technology Adoption Survey, 2023.

Para atender a essas necessidades, as áreas de TI estabelecem como prioridade as iniciativas de segurança e gestão em ambientes híbridos (51%), como TI tradicional e nuvem, a modernização da infraestrutura (41%) e o suporte de provedores de nuvem e serviços gerenciados (37%). Com isso, buscam agilizar a entrega de soluções para as áreas de negócio em ambientes mais seguros, além de poder se adaptar mais rapidamente às mudanças do mercado, com a flexibilidade da nuvem em infraestrutura e aplicativos, e integrar tecnologias que os ajudam a otimizar e automatizar processos (Inteligência Artificial, Machine Learning).

No entanto, o caminho não tem sido fácil. Os executivos apontam que os principais desafios tecnológicos para conseguir atingir os objetivos organizacionais estão associados à implementação de novas tecnologias em ambientes mais seguros (54%), principalmente se considerarmos que dados e recursos estão cada vez mais dispersos. Em relação aos orçamentos, os executivos mencionam que a restrição de recursos de TI retarda a integração de tecnologias apropriadas para fazer suas funções (35%).

Para dar suporte ao trabalho remoto, há preocupações de segurança e capacidade de conexão com a empresa, independentemente do lugar e dispositivo usado. Os funcionários consideram que é preciso focar os investimentos para prioridades estratégicas mais que atender reativamente às necessidades de tecnologia. Outro desafio é a posição e a capacidade dos usuários finais de adotar novas ferramentas tecnológicas. Também, as habilidades da equipe de TI devem ser reforçadas para adotar novas soluções tecnológicas, antecipando que a escassez de talentos persista e o risco de assumir uma postura reativa que não anda de mãos dadas com o ritmo empresarial.

Além dos custos, no nível organizacional, as principais barreiras para atingir os níveis de digitalização desejada são: a complexidade técnica (48%), uma cultura resistente à mudança (29%), a dificuldade de atender aspectos regulatórios (28%) e o tempo necessário para avaliar, adquirir e implementar novos processos e tecnologias (27%).

*“...as áreas de TI estabelecem como prioridade as iniciativas de segurança e gestão em entornos híbridos (TI tradicional e nuvem), a modernização da infraestrutura e o suporte de provedores de nuvem e serviços gerenciados, buscando agilizar a entrega de soluções para as áreas de negócio em ambientes mais seguros.”*

**Como a tecnologia ajuda você em suas funções? Por porcentagem de respostas:**

34%

**Aumentar a eficiência (me ajuda a acelerar)**

18%

**Economizar tempo, automatizando tarefas manuais**

13%

**Melhorar a colaboração e a comunicação**

10%

**Capturar dados mais precisos e confiáveis (minimize erros)**

8%

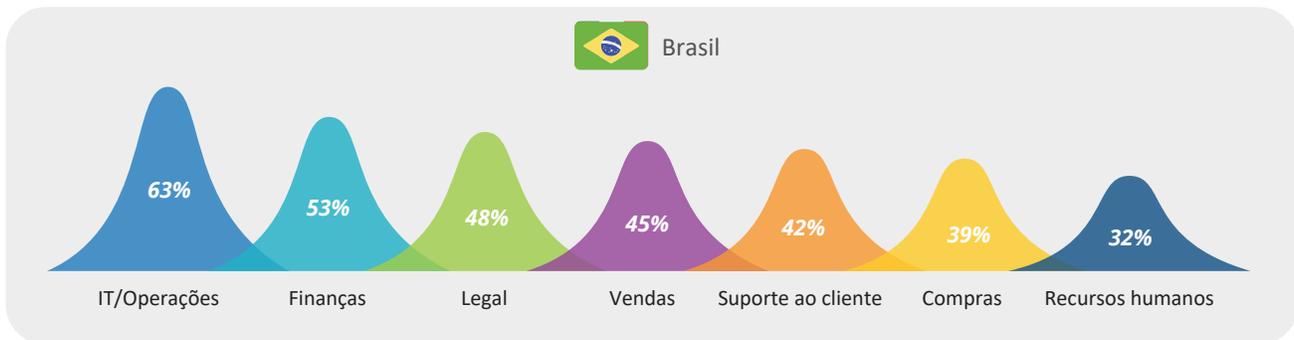
**Melhorar a segurança**

No nível do usuário, os principais desafios estão relacionados à lentidão na execução da tecnologia (20%), a complexidade para usá-la e aprendê-la (16%), a obsolescência (14%), a confiabilidade (13%) e a falta de automação suficiente (12%). Nesse sentido, os líderes responsáveis pela área de TI e Transformação Digital nas organizações devem se atentar a essas barreiras para transformá-las em ações concretas, principalmente quando seus pares apontam o impacto positivo da tecnologia nos processos de negócio, como em:

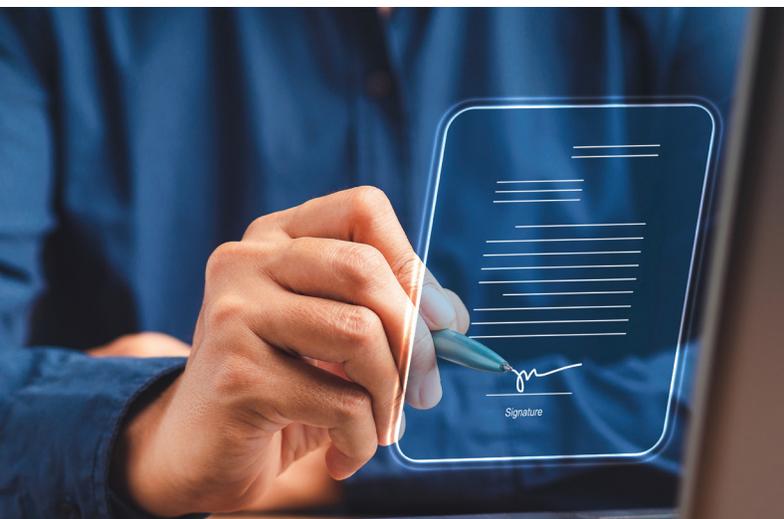
- Aumentar a eficiência nos processos;
- Automatizar tarefas manuais, economizando tempo;
- Aprimorar a colaboração e a comunicação;
- Melhorar a confiabilidade e precisão dos dados, minimizando erros;
- Aumentar a segurança.

Também devem ser realizadas conversas com as áreas de negócio, especialmente aquelas que estão mais propensas a adotar novas tecnologias, como TI e operações, Finanças, Legal, Vendas e Atendimento ao Cliente (Figura 2), para que, à medida que resultados concretos sejam entregues, a transformação do negócio esteja coesa nas distintas áreas.

**Figura 2- As áreas de negócio que mais adotam novas tecnologias**



Fonte: Technology Adoption Survey, 2023.



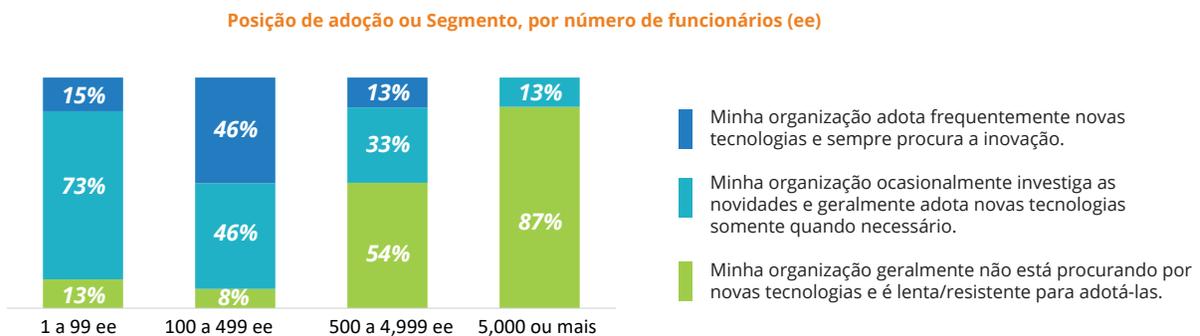
Esse contexto indica que, mesmo quando as empresas estão conscientes da relevância da tecnologia, são necessárias as mudanças estruturais em tempo oportuno. Todas as áreas da organização devem estar envolvidas na transformação digital e os estrategistas de TI devem buscar o apoio de provedores de tecnologia que preencham as lacunas de conhecimento com a experiência de novas tecnologias e suas aplicações no setor, bem como as melhores práticas para gerenciar mudanças e melhorar processos dentro e fora da organização.

### 3. Digitalização e processos colaborativos que aceleram a transformação dos negócios

No Brasil, há grandes desafios na jornada da digitalização. É importante considerar que uma grande parte (41%) dos executivos entrevistados indicam que sua empresa adota tecnologias apenas quando consideram é necessário; ou seja, seu posicionamento é reativo, e 19% consideram que sua organização é francamente resistente à digitalização (Figura 3). Porém vale destacar que 36% dos executivos pesquisados já indicam que suas empresas assumem um posicionamento de inovação, o que significa que já existe um planejamento tecnológico.



**Figura 3- Uso e adoção de novas tecnologias**



Fonte: Technology Adoption Survey, 2023.

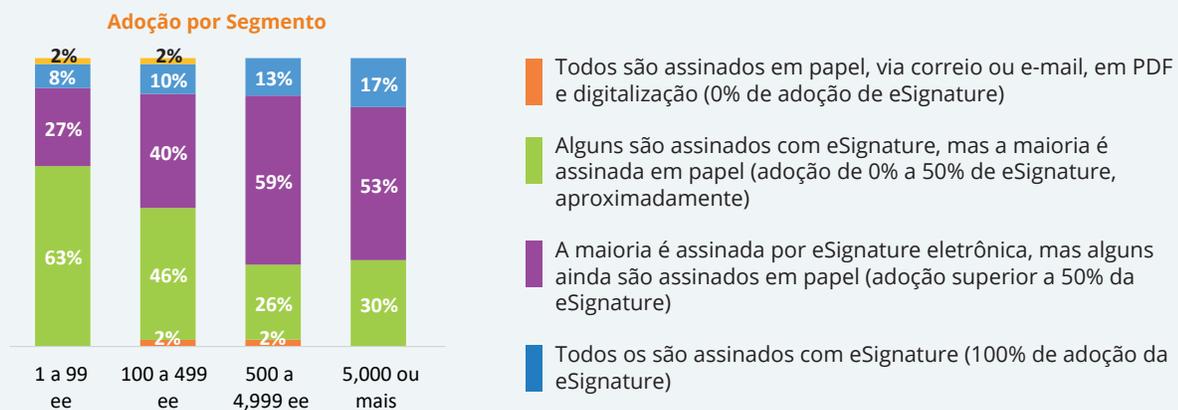
Como pode ser visto na Figura 3, à medida que as empresas aumentam de tamanho, sua postura de inovação é mais avançada. No entanto, 73% das PME pesquisam sobre novas tecnologias antes de adotá-las; ou seja, buscam aconselhamento de outras empresas sobre quais tecnologias adotar e onde podem obter maior impacto em seus negócios. Do lado da indústria, as organizações de Telecomunicações, Serviços Legais e Tecnologia tendem a ser mais inovadoras. Entre as tecnologias que mais estão sendo utilizadas atualmente, 78% são focadas no cliente (CRM), 75% na eficiência operacional (gerenciamento de Despesas), 72% na assinatura eletrônica e 53% no ERP. As tecnologias adotadas revelam-se essenciais como parte da eficiência nos processos digitalizados e desenvolvimento e performance dos colaboradores, onde há grande oportunidade de agilizar e tornar mais eficientes os processos colaborativos na troca constante de informações e documentos. Isso ocorre não só dentro da organização, mas também perante fornecedores, parceiros de negócios, entidades reguladoras e clientes, independentemente da indústria e tamanho da organização.

Por exemplo, em uma atividade presente na maioria das organizações, quando os executivos são questionados sobre quais são as principais barreiras na gestão de documentos jurídicos, mais de um terço de suas respostas indicam que são processos ou tarefas que podem ser agilizados com a tecnologia certa:

- Geração de documentos repetitivos;
- A necessidade de acessar facilmente o histórico da documentação;
- Aspectos intrínsecos como a cultura organizacional;
- Práticas ou processos pouco robustos implementados pela administração;
- Qualidade insuficiente na tecnologia e software.

Nesse sentido, de acordo com as pesquisas do estudo, cerca de 75% das organizações já experimentaram as assinaturas eletrônicas (apenas nas PME o percentual de adoção é mais baixo, 48%). As organizações que mais adotam a assinatura eletrônica (eSignature) são as empresas de Seguros, Educação e Manufatura.

**Figura 4- Adoção da Assinatura Eletrônica (eSignature) para acordos e contratos**



Fonte: Technology Adoption Survey, 2023.

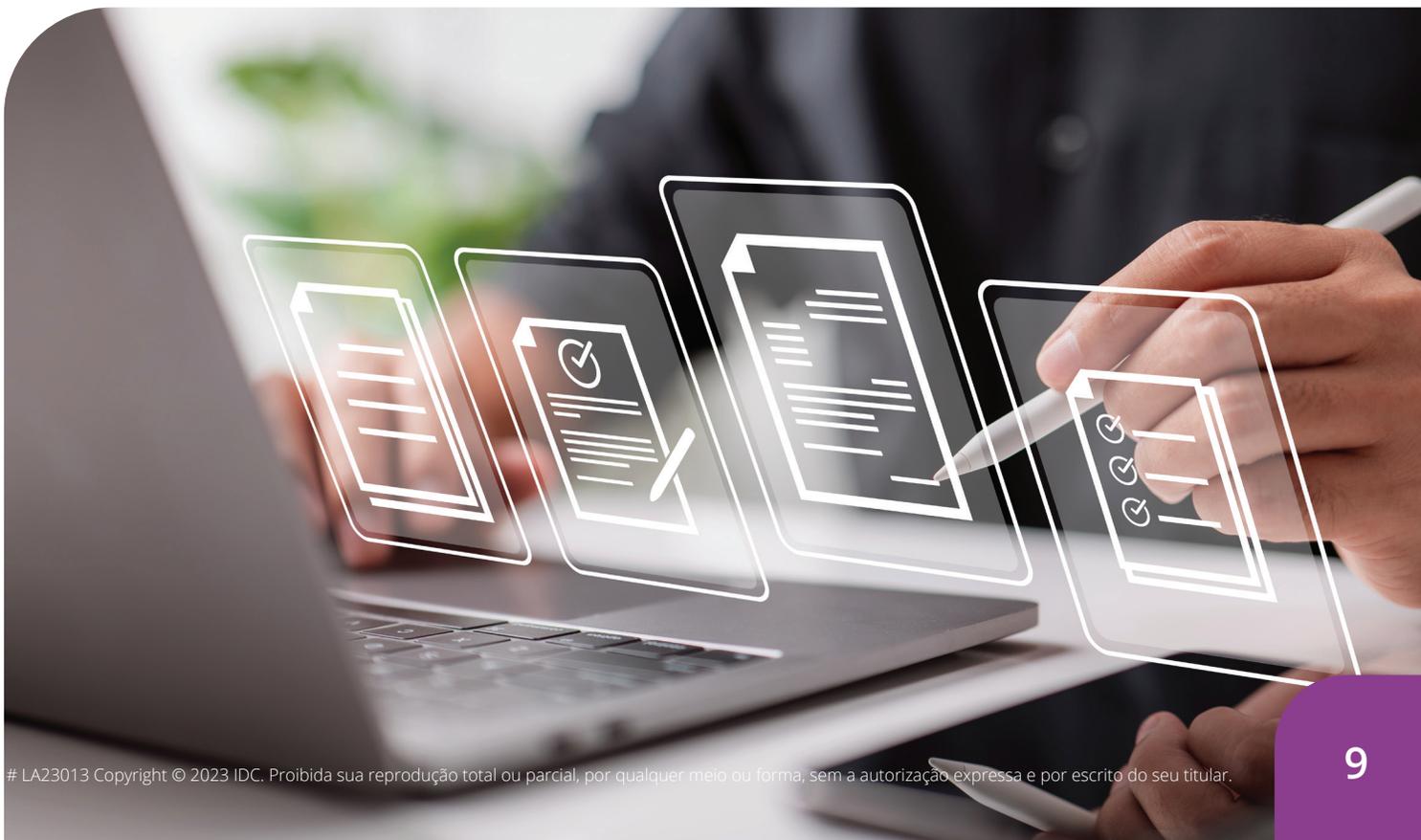
Em média, 41% das organizações processam menos de 50% de seus documentos usando assinaturas eletrônicas. No entanto, isso merece ser analisado do ponto de vista do tamanho da empresa, pois as tendências são radicalmente diferentes: nas grandes organizações, mais de 50% dos documentos legais são processados com assinatura eletrônica, o que contrasta com as PME, onde a assinatura da maioria dos documentos segue um processo tradicional, em papel.

Como oportunidade de promover a digitalização, deve-se considerar também que para mais de 37% das organizações os casos de uso mais mencionados no Brasil são:

- Documentação em processos administrativos;
- Controle de Qualidade;
- Contratação de funcionários;
- Certificações para processos de conformidade regulatória, programas de treinamento, entre outros.
- Faturamento.

Nos próximos 12 meses, os executivos acreditam que as áreas que mais adotarão a assinatura eletrônica serão Compras (especialmente em organizações de Finanças, Manufatura, Construção e Serviços Profissionais), Finanças (em organizações de Finanças, Varejo e Manufatura), TI (em seis de 11 indústrias incluídas no estudo), e Recursos Humanos (particularmente em Varejo).

Como pode ser visto, o uso da assinatura eletrônica tende a ser cada vez mais transversal em todas as áreas da organização, não apenas por agilizar o processamento e formalização de documentos remotamente, mas também por estar em sincronia com os objetivos de negócios de melhorar a segurança e o fluxo de tarefas que aumentam a produtividade e a segurança dentro e fora da organização, reduzir custos e tempos de resposta e cumprir com as regulamentações que exigem maior rastreabilidade e confiabilidade. Portanto, sem dúvida, os fluxos e processos colaborativos e sua digitalização são parte central da Transformação Digital das organizações.

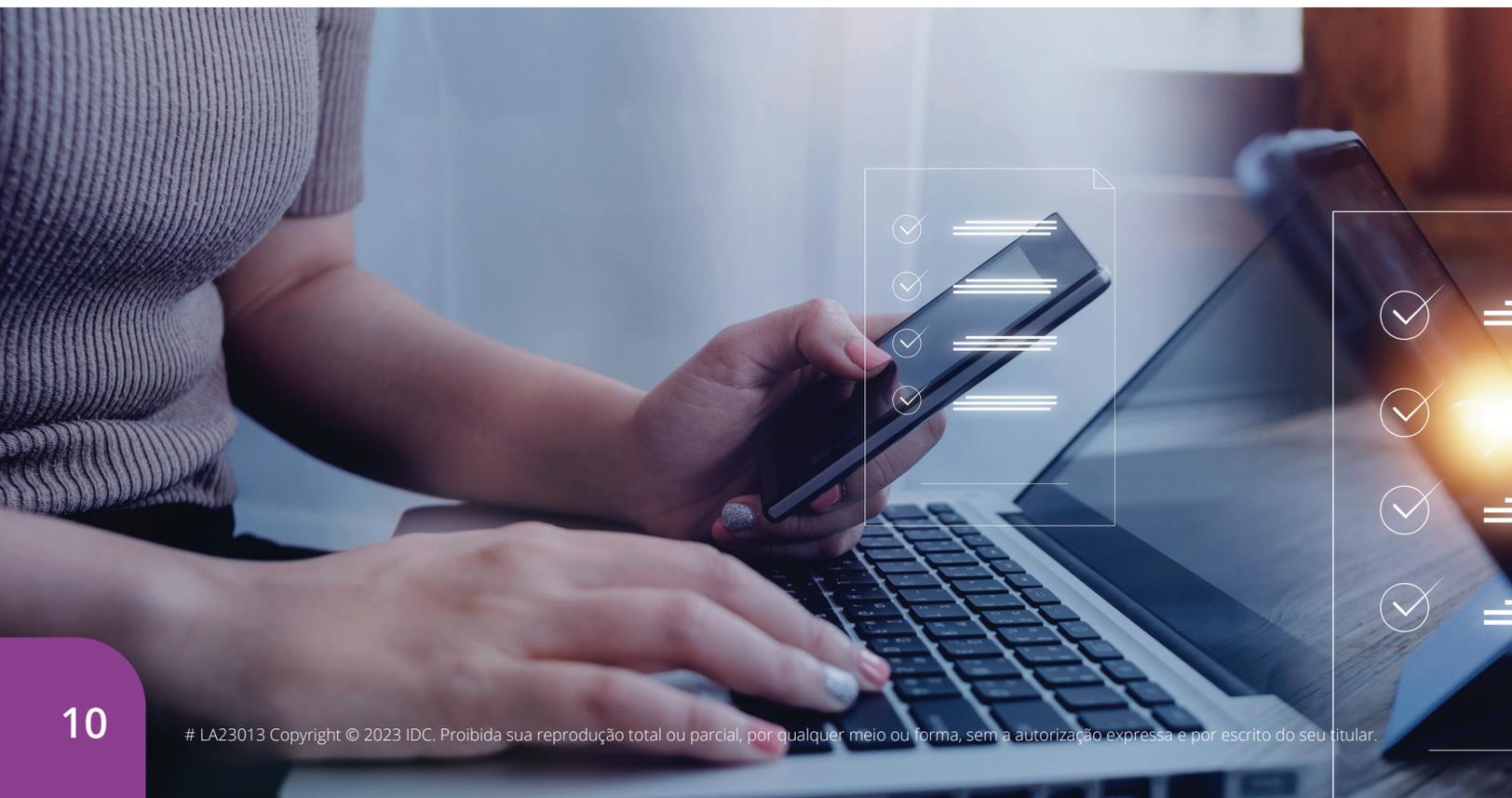


## 4. Conclusões

Embora 41% das organizações no Brasil invistam em inovação apenas quando necessário, 36% já tem uma postura proativa em relação à inovação, indo além da continuidade dos negócios e do trabalho remoto necessários durante a pandemia. Agora seu foco é aumentar a eficiência operacional, a confiança digital e melhorar a experiência e produtividade dos colaboradores, fornecedores, parceiros da cadeia de valor e clientes.

É claro que o estrategista de TI deve atentar às principais barreiras de adoção percebidas pelos usuários: complexidade técnica das soluções, resistência à mudança, os riscos legais e de conformidade, além de longas avaliações e implementações. Deve-se considerar também que a complexidade e a desconfiança na veracidade dos dados dificultam a adoção de soluções tecnológicas em diferentes áreas do negócio. Para isso, é preciso reforçar a mensagem de como a tecnologia melhora o desempenho das funções dos colaboradores por meio da colaboração e da comunicação baseada na automação e agilidade dos processos.

Nesse sentido, a digitalização, e os processos colaborativos que contam com tecnologias como a assinatura eletrônica, é um elemento importante na otimização de fluxos e processos. Embora o nível de adoção seja maior em grandes empresas, há oportunidade de crescimento entre as PMEs, com casos de uso orientados a processos comerciais (faturamento, pedidos, estoques), qualidade (especificações, inspeções e regulamentações), informativos (demonstrativos e relatórios oficiais, documentos legais) e administrativos (autorizações, operações de financiamento) onde os resultados que impactam ao negócio podem ser refletidos mais imediatamente. As empresas e líderes de TI não devem perder de vista os benefícios da tecnologia e como a implantação dos processos digitais podem auxiliar os usuários na execução de suas funções com agilidade, eficiência, precisão e segurança.



## Sobre as Analistas



### Wendy Martínez

#### **Analista de Software e Soluções Cloud, IDC México**

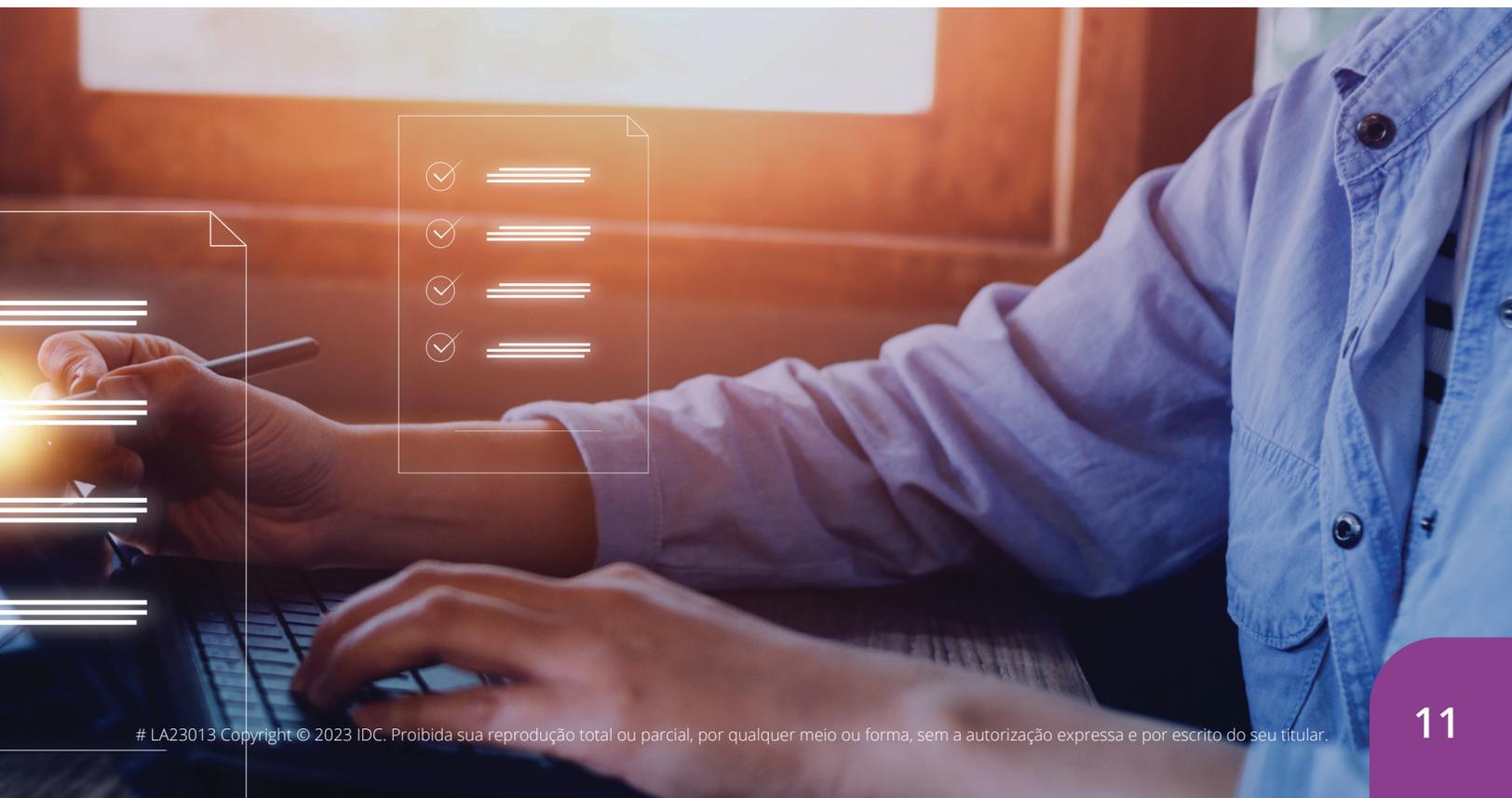
Wendy Martínez é analista de software na IDC México e é responsável por programas de pesquisa semestrais para Software e Cloud, especificamente Cloud, como PaaS e SaaS. Ela também participa ativamente de vários projetos de consultoria, que visam o entendimento preciso das necessidades tecnológicas no setor empresarial mexicano em Software, Cloud, Hardware e Serviços de TI.



### Claudia Medina

#### **Gerente Senior Soluciones empresariales, IDC México, e Líder de Dominio de Software, IDC América Latina**

Com mais de 17 anos de experiência na indústria de TIC, ele atua como gerente de soluções de negócios para a IDC México. Atualmente é responsável pelos programas de pesquisa em TI empresarial para o México e pelo programa de Pesquisa de Software na América Latina. Participa de diversos projetos de consultoria para México e LATAM, que lhe permitiram desenvolver um profundo conhecimento das principais tendências e necessidades tecnológicas do setor empresarial.



## Mensagem do patrocinador

**DocuSign**

A DocuSign redefine como o mundo se une e faz acordos, tornando-os mais inteligentes, fáceis e confiáveis. Como parte de sua linha de produtos líderes do setor, a DocuSign oferece assinatura eletrônica, a maneira número 1 do mundo de assinar eletronicamente em praticamente qualquer dispositivo, de qualquer lugar, a qualquer momento. Hoje, mais de 1 milhão de clientes e mais de um bilhão de usuários em mais de 180 países usam produtos e soluções DocuSign para acelerar o processo de fazer negócios e simplificar a vida das pessoas.

Para obter mais informações, visite <http://www.docusign.com.br>

## Sobre a IDC

International Data Corporation (IDC) é a empresa líder em inteligência de mercado, serviços de consultoria e eventos para os mercados de tecnologia da informação, telecomunicações e tecnologia de consumo.

Com mais de 1.100 analistas em todo o mundo, a IDC fornece conhecimentos globais, regionais e locais sobre tendências e oportunidades em tecnologia e indústria em 110 países.

A análise e o conhecimento da IDC ajudam os profissionais de TI, executivos e a comunidade de investimentos a tomar decisões fundamentadas sobre a tecnologia e atingir os principais objetivos comerciais.

Fundada em 1964, a IDC é uma subsidiária da IDG, a principal empresa de tecnologia, pesquisa e mídia de eventos.

Para saber mais sobre IDC, visite [www.idc.com](http://www.idc.com) e [www.idclatin.com](http://www.idclatin.com).

Siga-nos no Twitter como @IDCLatin / @IDC

IDC América Latina  
4090 NW 97th Avenue Suite 350,  
Doral, FL, USA 33178  
+1-305-351-3020  
Twitter: @IDCLatin  
[www.idclatin.com](http://www.idclatin.com)

### **Aviso de Direitos Autorais**

Todos os estudos da IDC são registrados © 2023 pela IDC. Todos os direitos estão reservados. Todos os materiais da IDC estão licenciados sob permissão da própria IDC e de maneira alguma seu uso ou publicação indicam o endosso da IDC sobre os produtos ou estratégias do patrocinador.

Copyright © 2023 IDC. Proibida sua reprodução total ou parcial, por qualquer meio ou forma, sem a autorização expressa e por escrito do seu titular.