



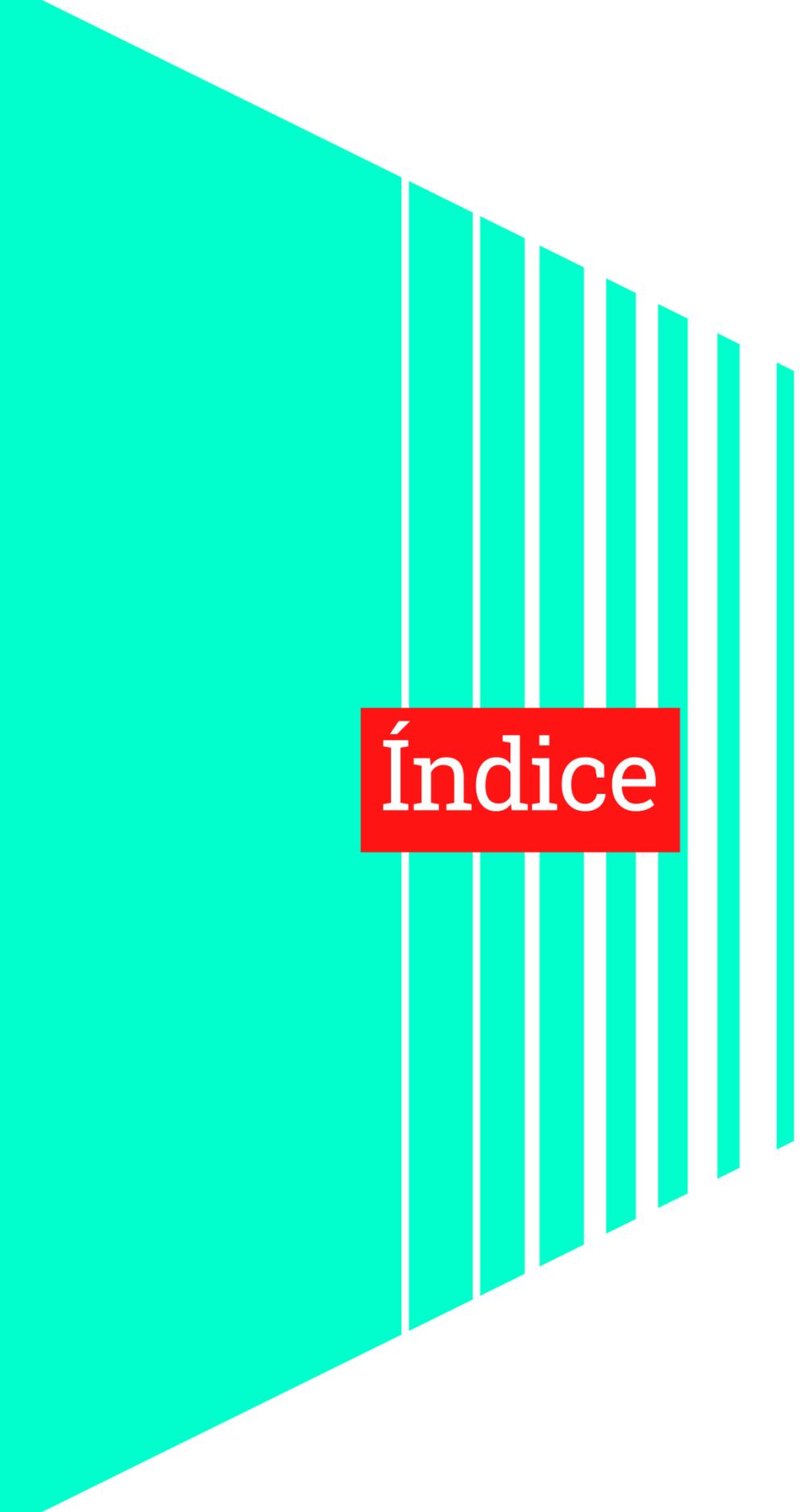
**LOGICALIS**  
Architects of Change

# IT Snapshot

## 2021

**Um panorama da  
adoção da tecnologia  
no mercado brasileiro**





# Índice

Introdução	3
Metodologia e amostragem	4
Highlights	8
Prioridades e orçamento	9
Prioridades de tecnologia	12
Orçamento	14
Cloud computing	15
Analytics	19
Segurança da informação e continuidade de negócios	21
Gestão de privacidade de dados	23
Trabalho remoto e pandemia	27
Conclusão	34
Sobre a Logicalis	35

# Introdução

Temos passado por tempos difíceis. A pandemia e a consequente crise econômica trouxeram à tona uma nova realidade: a adaptação da forma de viver e de trabalhar.

Nesta edição, além do usual acompanhamento de tendências e prioridades, tentamos avaliar como a tecnologia vem auxiliando os gestores de TI a minimizar os impactos da COVID-19, seja viabilizando o trabalho remoto ou possibilitando um retorno mais seguro aos escritórios.

Se não fossem os avanços nas soluções de colaboração, com o uso massivo de videoconferências e acessos remotos às aplicações corporativas, provavelmente os impactos da crise seriam ainda maiores.

Outras perspectivas avaliadas foram as novas tecnologias, como sensoriamento de temperatura e de uso de máscaras, que auxiliaram as empresas para um retorno mais seguro às atividades nos escritórios.

A LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) também é destaque. A lei entrou em vigor em setembro de 2020, mas no momento da pesquisa – começo de 2021 – cerca da metade dos entrevistados ainda não tinha planos de ações efetivos para o tema.

Considerando o esforço para o desenho desses planos de ação e para sua implantação, supomos que ainda há um grande volume de trabalho a ser feito.

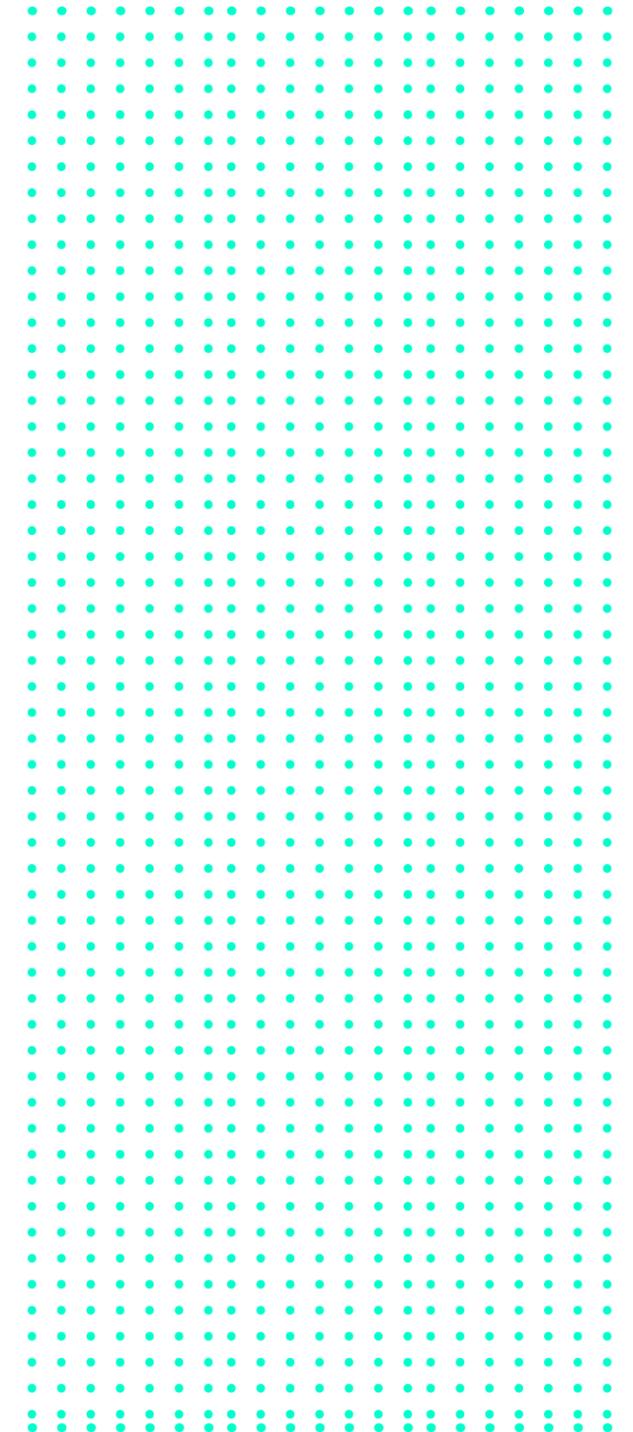
Abordamos ainda a migração para a nuvem. Se por um lado a migração de soluções de colaboração e produtividade já parece estar mais avançada, por outro, a migração de aplicações – usando conceitos como de contêineres, por exemplo – ainda é pouco dominada e utilizada pelas empresas.

Enfim, tentamos com esse relatório mostrar uma fotografia ampla de assuntos de interesse dos gestores de tecnologia, dando destaque a alguns temas recentes. Temos observado que a tecnologia vem ganhando importância cada vez maior no cotidiano das empresas e dos profissionais – mais do que nunca a gestão tecnológica tornou-se crítica para a sustentabilidade das empresas - e tudo aponta que será ainda mais importante nos próximos anos.

Boa leitura!!!

**Yassuki Takano**

Diretor de consultoria  
Logicalis

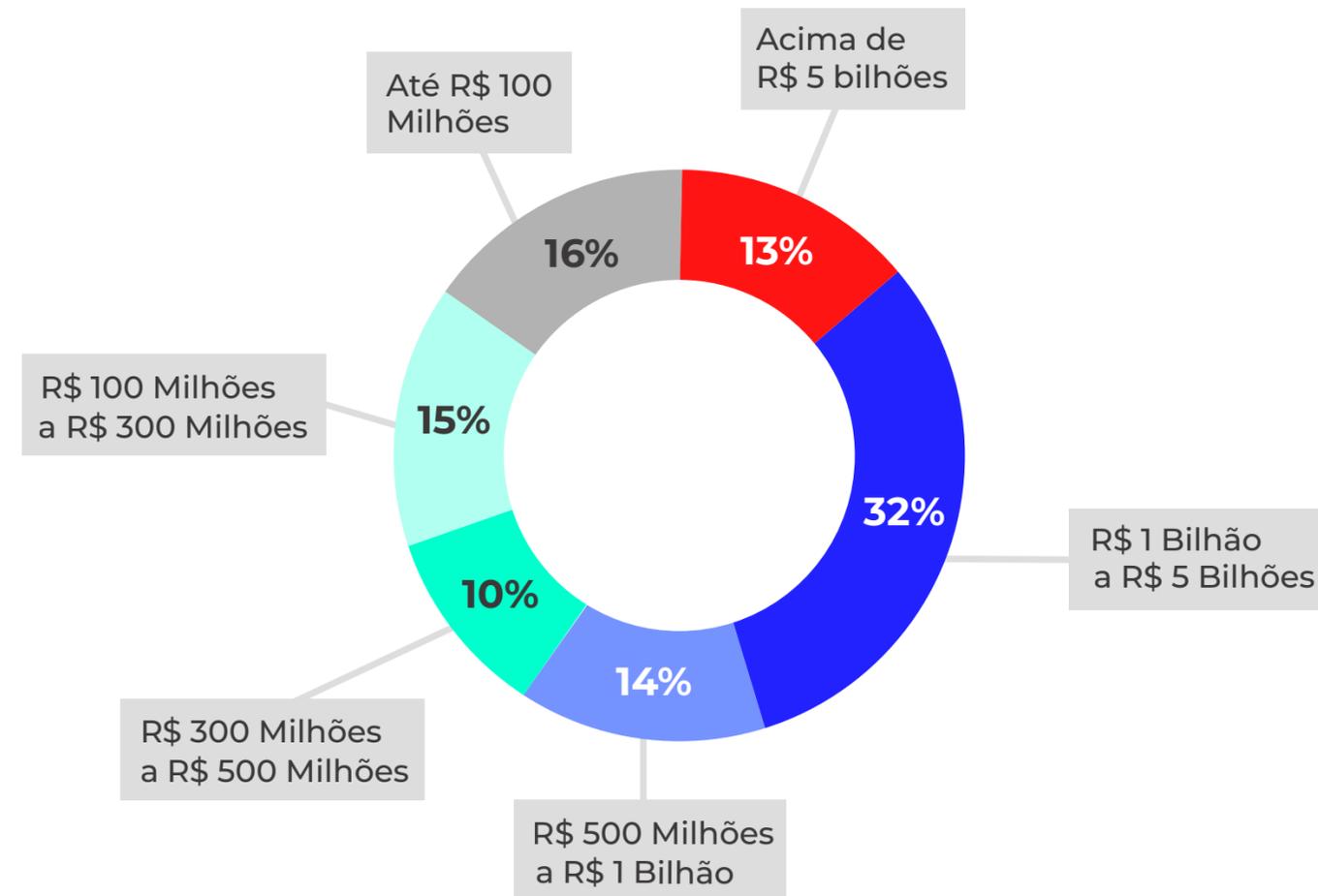


## Metodologia e amostragem

Em sua sétima edição o estudo IT Snapshot contou com a participação de 120 executivos da área de tecnologia da informação de empresas brasileiras. Os respondentes realizaram a pesquisa quantitativa e, oito deles, também participaram de entrevistas em profundidade.

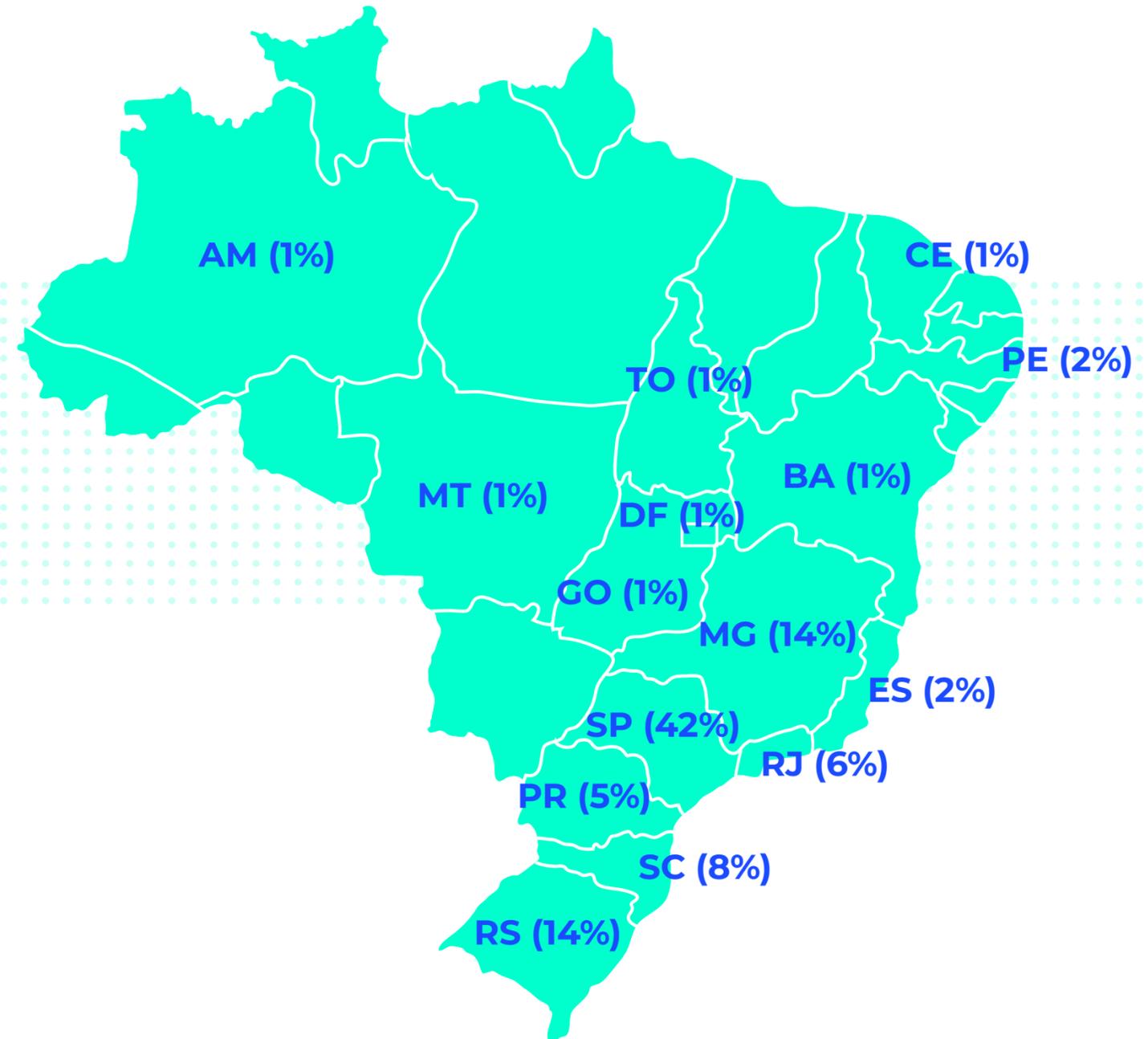
- Período de coleta de dados: entre Nov/2020 e Fev/2021;
- 59% das empresas com faturamento acima de R\$ 500 milhões;

### Por faturamento (R\$)



## Por distribuição geográfica

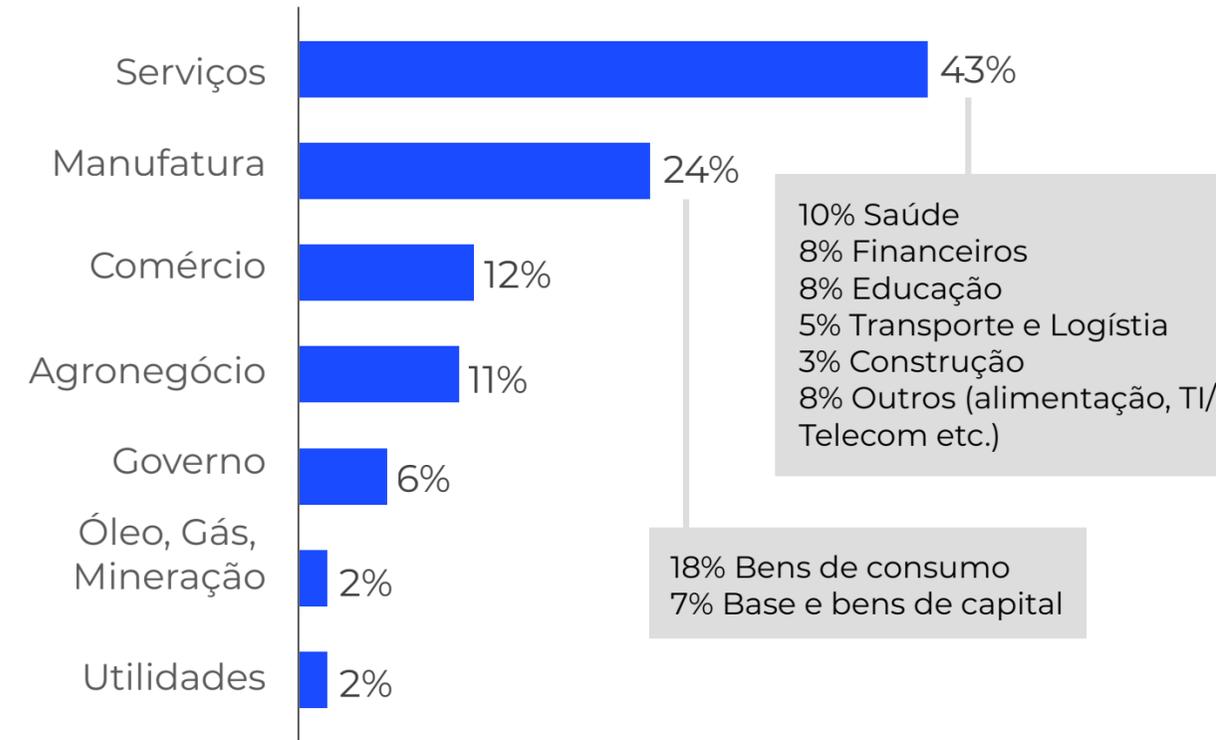
Em termos de distribuição geográfica, 64% das empresas participantes têm sede na região Sudeste do país, enquanto a região Sul corresponde por 27% da amostra.



## Por setor

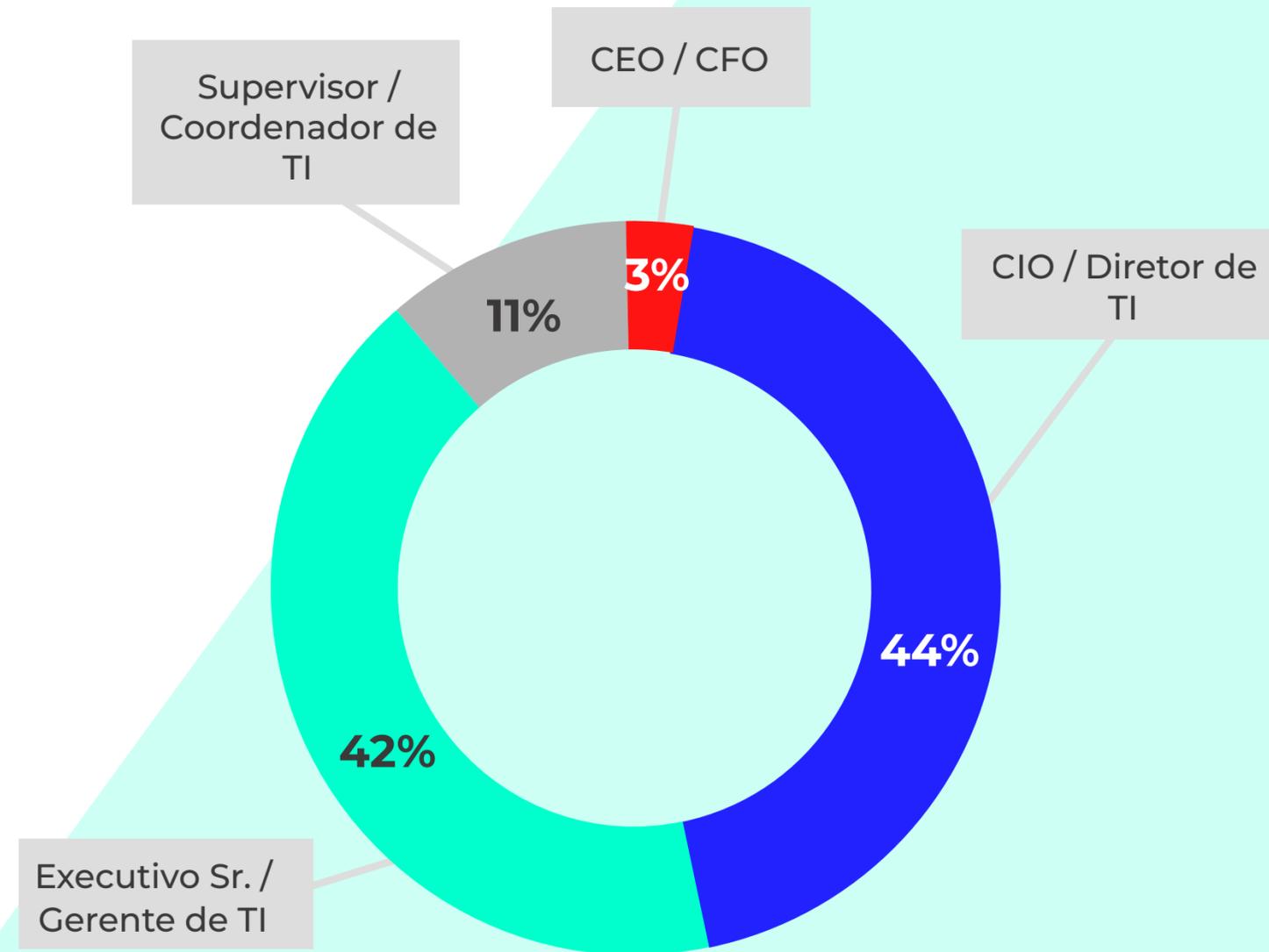
Em termos de distribuição por verticais, destacam-se os setores de serviços (finanças, saúde, educação, transporte e logística, construção, alimentação e telecomunicações) e manufatura (bens de consumo e bens de capital), com 43% e 24%, respectivamente.

## Por segmento



## Por cargo dos respondentes

Do total de respondentes, 3% são CEOs ou CFOs, 44% são CIOs ou Diretores de TI, 42% Gerentes de TI e 11% supervisores ou coordenadores de TI. 86% dos respondentes ocupam o cargo principal da área de TI de suas organizações (CIOs e Gerentes de TI).



# Highlights

## Principais prioridades de negócio

Aumento da eficiência operacional é a principal prioridade de negócio para 58% dos respondentes, seguida pela otimização de processos e atendimento à LGPD, com 48% e 39%, respectivamente;

## Novas pautas

O atendimento e adequação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e a retomada de negócio em um cenário pós-pandemia são as novas pautas do estudo, com 39% e 17% dos respondentes elencando-as como prioridades de negócio;

## Principais prioridades de TI

As três principais prioridades de TI dos executivos são segurança da informação (53%), atendimento à LGPD (51%) e Big Data (37%);

## Migração para a nuvem

Aplicações de colaboração e produtividade na nuvem são as iniciativas de migração para a nuvem que mais avançaram. Entretanto, o nível de adoção e conhecimento de práticas para migração de aplicações, como contêineres, ainda continua baixo;

## Controle e privacidade

71% dos executivos preferem ter maior controle e privacidade de suas informações em detrimento de maior liberdade e agilidade (29%);

## Proteção de dados

47% das empresas ainda não têm planos formais de ações para adequação à LGPD;

## Trabalho remoto

43% das empresas colocaram a maioria (aproximadamente 75%) de seu contingente em trabalho remoto, e 69% devem adotar mais o home office ou flexibilizar suas políticas;

## Retorno aos escritórios

Controle de temperatura corporal e soluções de gestão de higienização são as prioridades em termos de tecnologia para o retorno ao escritório, com 71% e 61%, respectivamente.

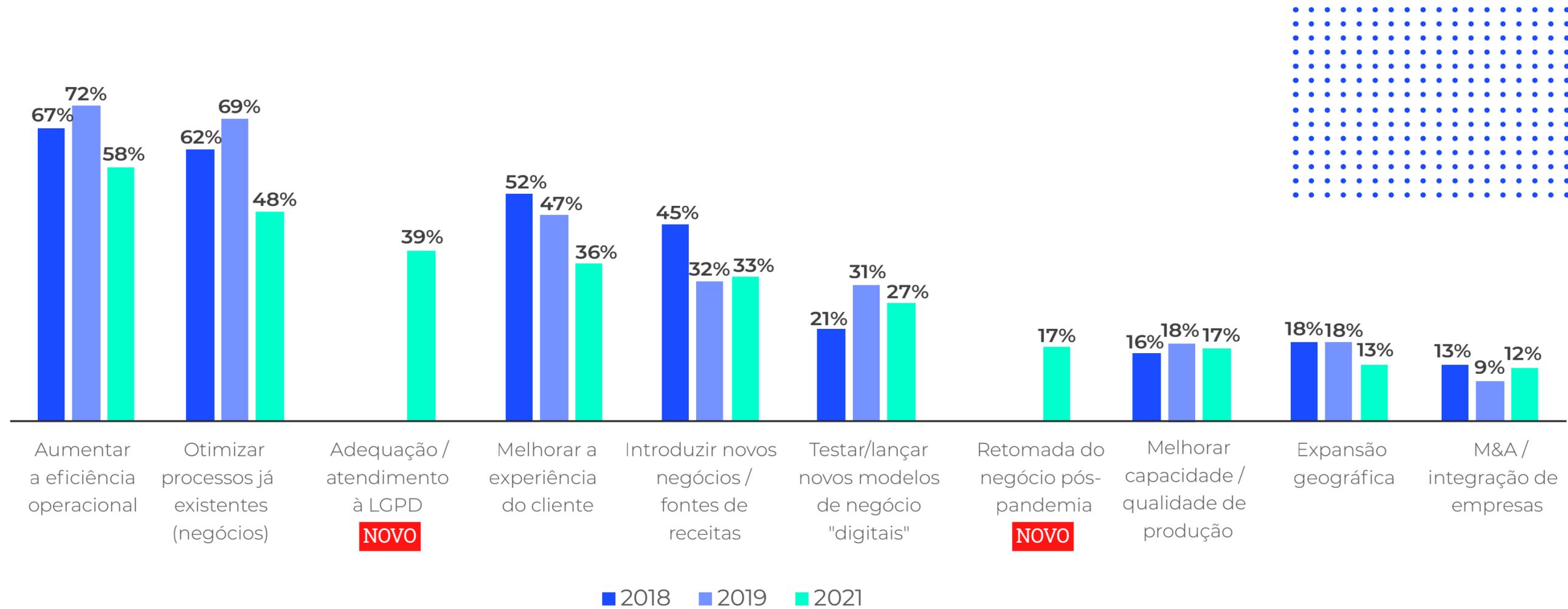
## Prioridades e orçamento

Novas variáveis impactaram as prioridades de negócios de 2021, incluindo a alocação de esforços e recursos para adequação à LGPD e ajustes estruturais para a retomada do negócio “pós-pandemia”. Ainda assim, como nos anos anteriores, o aumento de eficiência operacional e otimização de processos já existentes seguem como os focos principais das organizações neste ano.

### Prioridades de negócio para 2021



## Prioridades de negócio - Evolução ao longo dos anos



Como citado anteriormente, entre as prioridades de negócio para 2021 mais citadas pelos executivos estão o aumento de eficiência operacional e a otimização de processos existentes, com 58% e 48%, respectivamente.

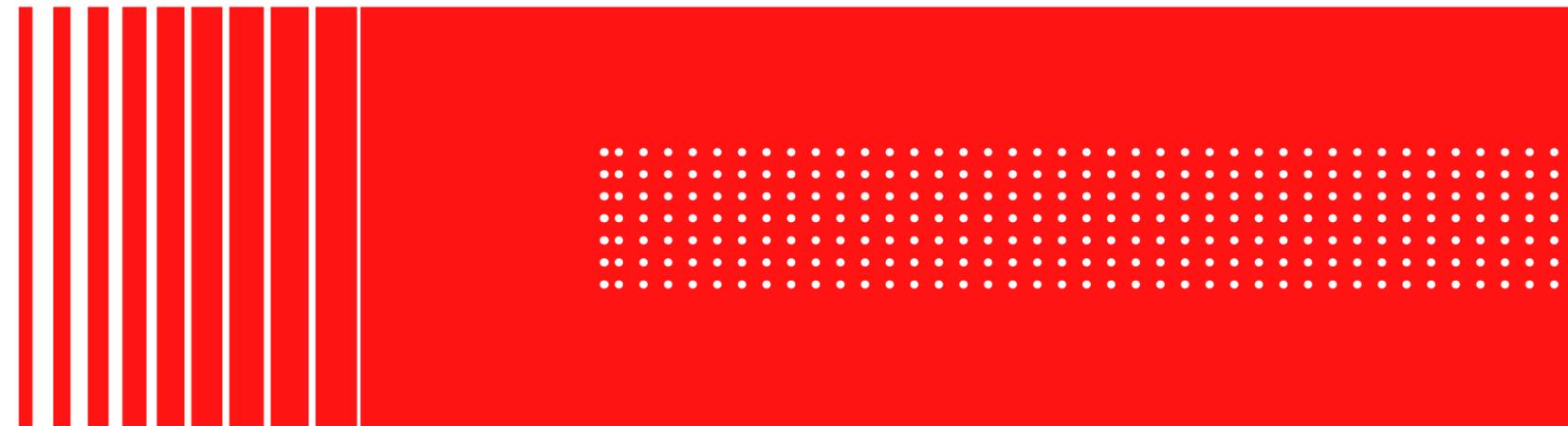
Analisando os dados das edições anteriores, observamos duas novas categorias de respostas que merecem destaque: a adequação à LGPD e retomada do negócio pós-pandemia, ambas aparecendo pela primeira vez na pesquisa e com prioridade de 39% e 17%, respectivamente.

A adequação à LGPD é um tema de negócio e de compliance para as empresas, mas também é fortemente relacionada à segurança de informação e privacidade de dados.

Já a retomada de negócios com a reabertura dos escritórios é um tema que contou inicialmente com as soluções tecnológicas de trabalho remoto para a manutenção das atividades das companhias na fase inicial da pandemia e

agora conta com suporte tecnológico de soluções como detecção de máscara, medição de temperatura, entre outras, para um retorno seguro dos profissionais.

Esses dois temas (LGPD e retomada de negócios pós-pandemia) têm capítulos específicos, neste relatório.

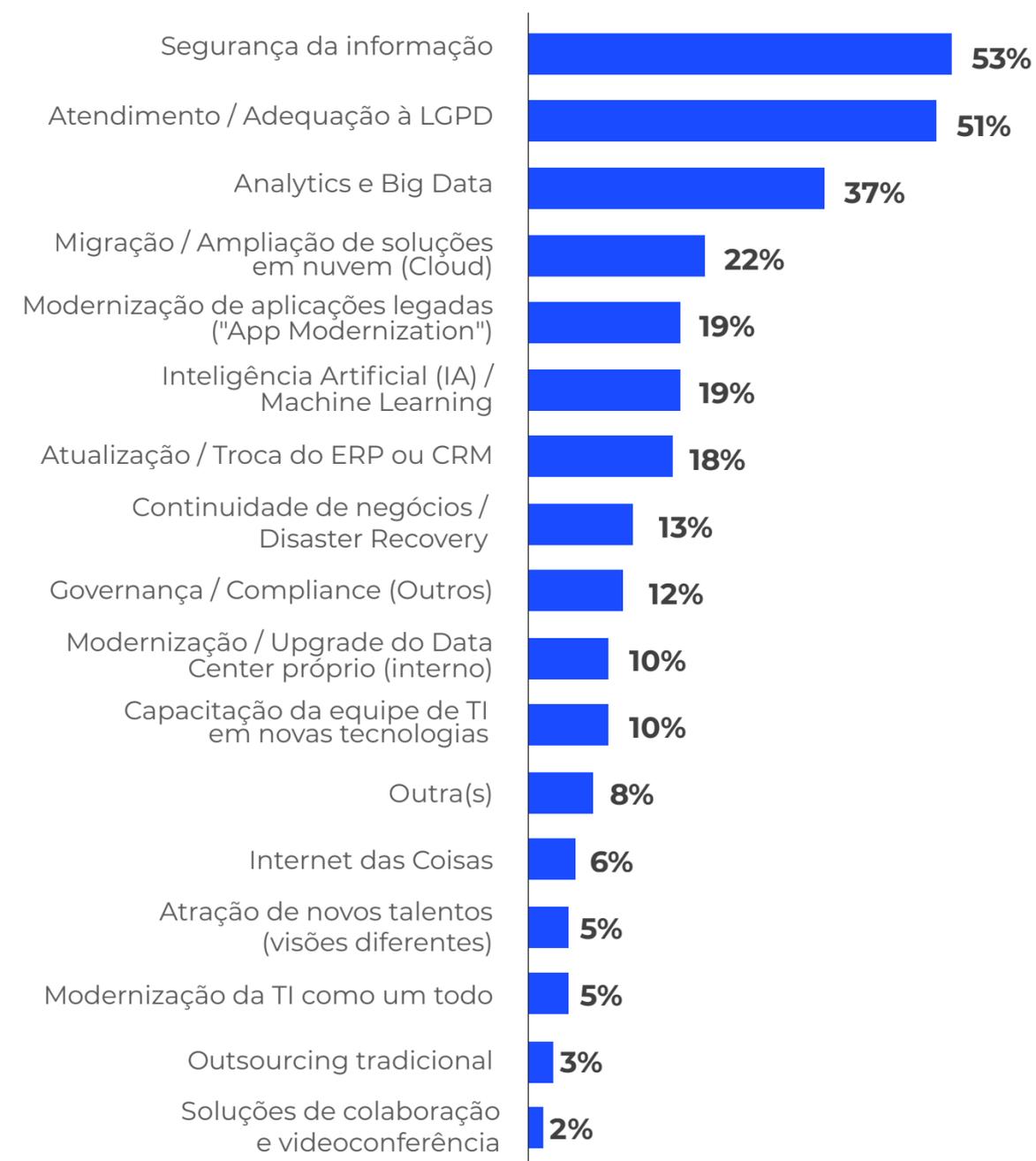


## Prioridades de tecnologia

Do ponto de vista de prioridades de TI, os dois itens mais citados têm relação com a segurança: em primeiro lugar, com 53% das respostas, aparece a segurança da informação, seguido de perto por adequação à LGPD (51%), que trata de proteção de dados.

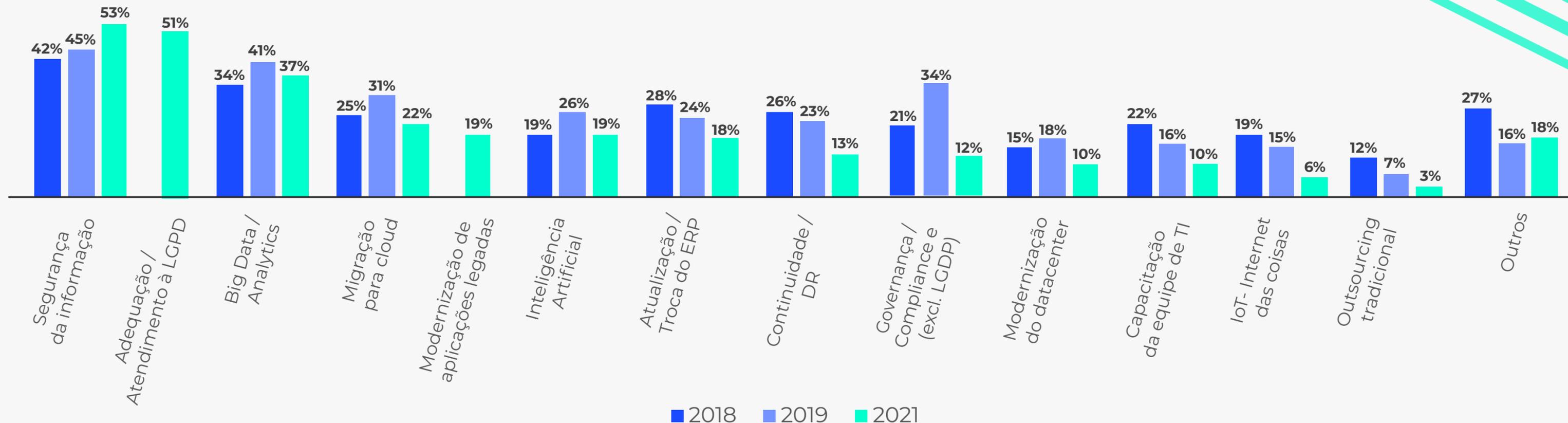
Na sequência, ocupando o terceiro lugar no ranking, está o tema de analytics e Big Data (37%), que vem seguido da migração de aplicação para cloud (22%). Ambos os temas são fortemente relacionados à transformação digital – cada vez mais presente na agenda dos executivos de tecnologia.

## Prioridades de tecnologia (TI) para 2021



Segurança da informação e compliance (como a entrada da LGPD) ganham espaços na agenda das organizações de TI das empresas. Destaque também para o crescimento das iniciativas de modernização de aplicações e sistemas legados, aumento na segurança dos sistemas, expansão de funcionalidades (ex. novas plataformas de e-commerce) e readequação de códigos para melhor funcionamento em nuvem.

## Prioridades, gestão e iniciativas de tecnologia



## Orçamento

Os acontecimentos de 2020 impactaram o orçamento da área de TI de forma diversa. Enquanto 41% afirmaram ter o budget afetado, outros 41% mantiveram os orçamentos previstos, com realização de 80% a 100% do valor orçado. Apenas para 18% das empresas, as condições permitiram aumentar as apostas em TI.

Para 53% dos entrevistados a expectativa é que o orçamento de TI aumente neste ano, supondo-se um cenário de retomada da economia. Já para 24% dos respondentes a tendência é que haja um orçamento menor se comparado ao que foi planejado para 2020.

### Orçamento previsto vs. realizado

Do orçamento de TI previsto para 2020, realizou:



### Expectativas para 2021 (vs. 2020)

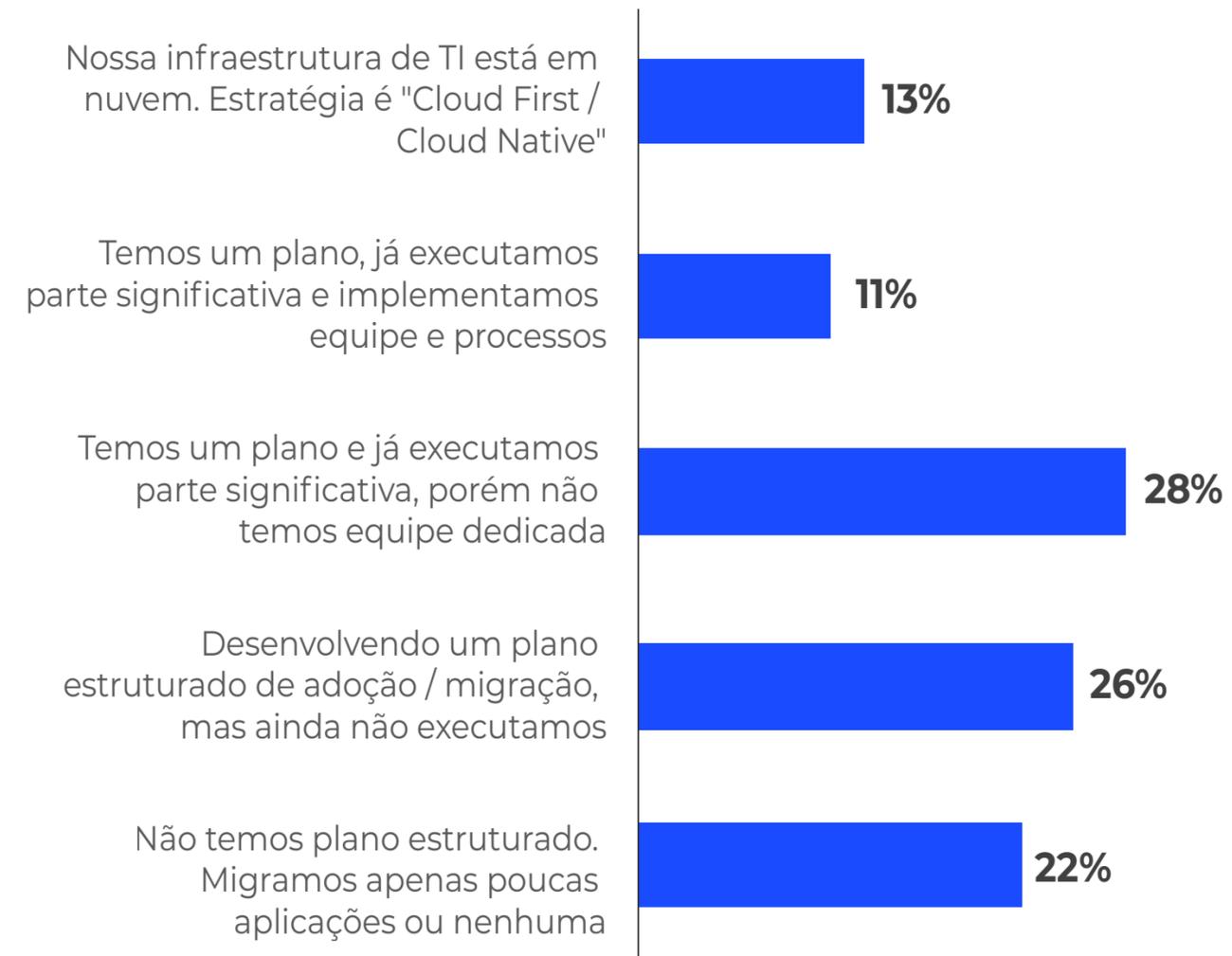
A expectativa para o orçamento de TI para 2021 se comparado ao planejamento de 2020 é que:



# Cloud computing

O tema de adoção de cloud vem avançando: 24% das empresas já movimentaram-se integralmente ou de maneira significativa na migração da infraestrutura e aplicações para a nuvem (13% e 11%, respectivamente), e 28% está em estágio avançado de migração, mas não têm ainda equipes dedicadas. 47% das empresas não têm ou ainda não iniciaram os planos de migração: 26% têm planos mas ainda não executaram, e 22% não têm ainda um plano.

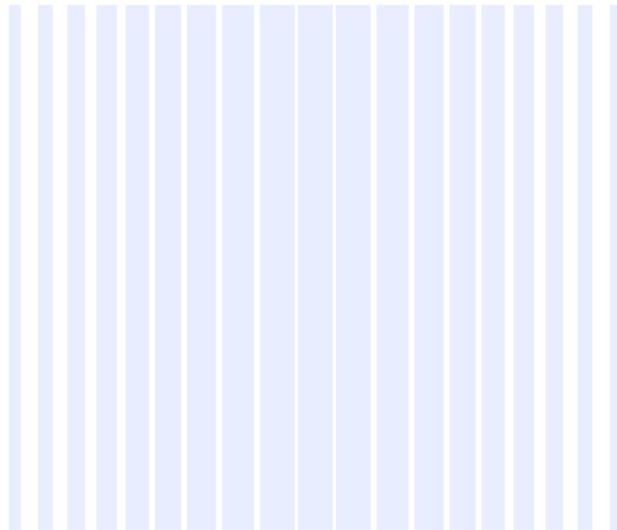
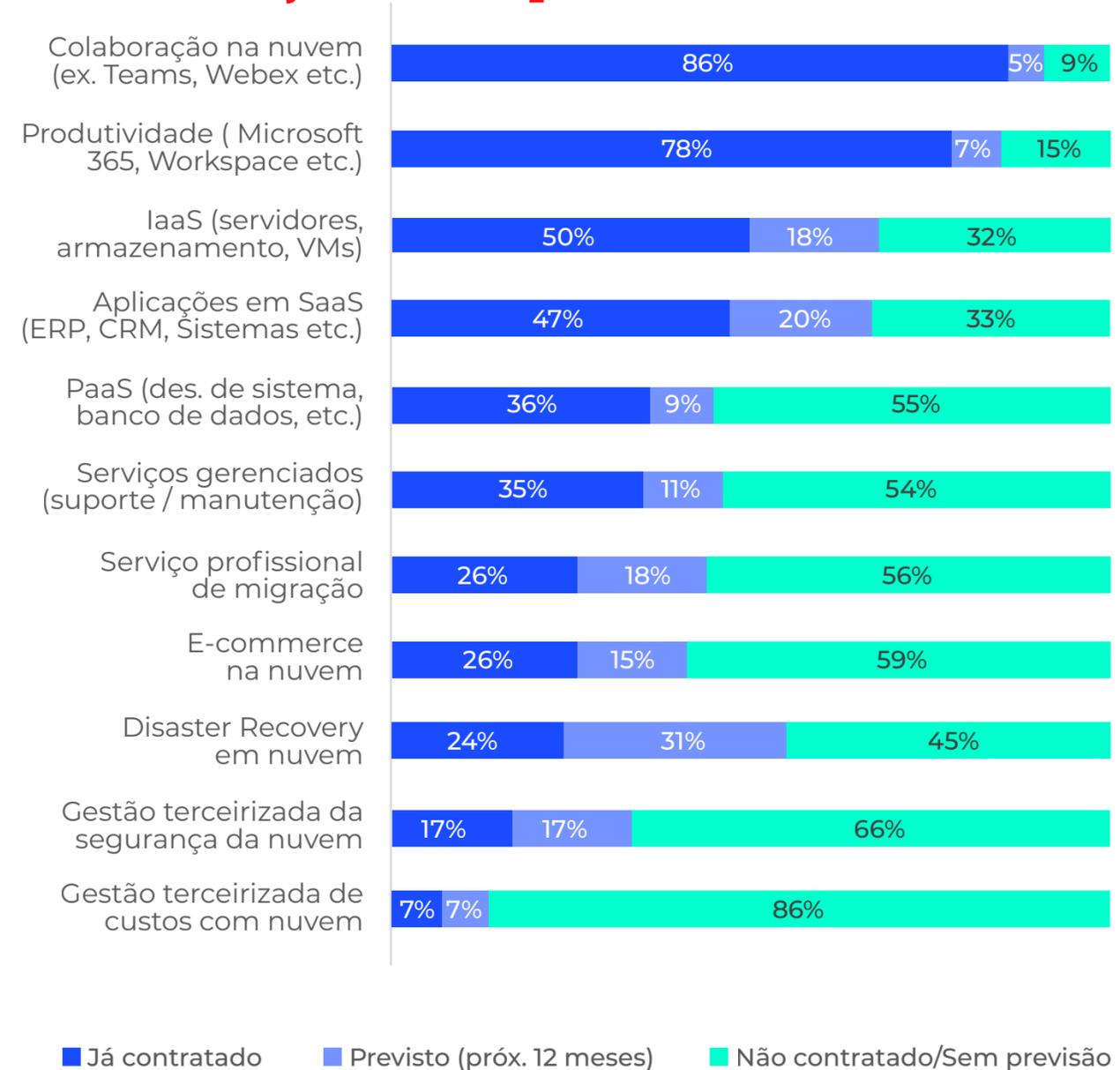
## Estágio atual de adoção de Cloud



Quando nos debruçamos sobre as soluções mais adotadas pelas empresas, é possível identificar diferentes níveis de migração: soluções de colaboração e de produtividade já foram migradas em um grande percentual (86% e 78%, respectivamente), infraestrutura e aplicações em SaaS têm, respectivamente, 50% e 47%, e outras aplicações e plataformas, como PaaS e serviços gerenciados, têm níveis de migração abaixo de 40%.

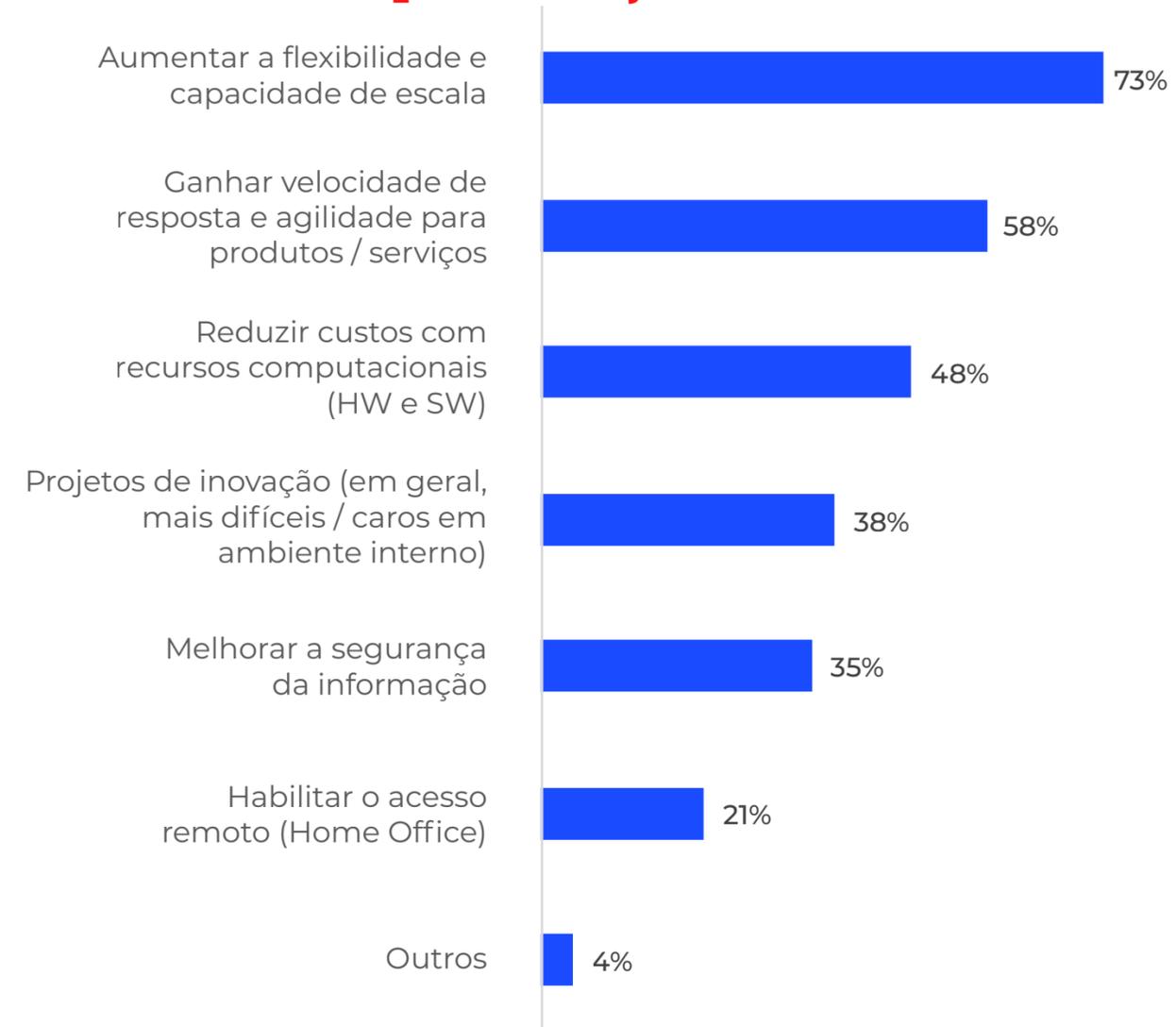
Sabemos que a cloud vem ganhando espaço e, cada vez mais, as empresas a enxergam como pré-requisito para novas aplicações. Entre os serviços a serem contratados na nuvem nos próximos 12 meses, estão o Disaster Recovery (DR) na nuvem, citado por 31% dos entrevistados, e aplicações em SaaS, destacado por 20% dos executivos consultados.

## Soluções mais presentes na nuvem



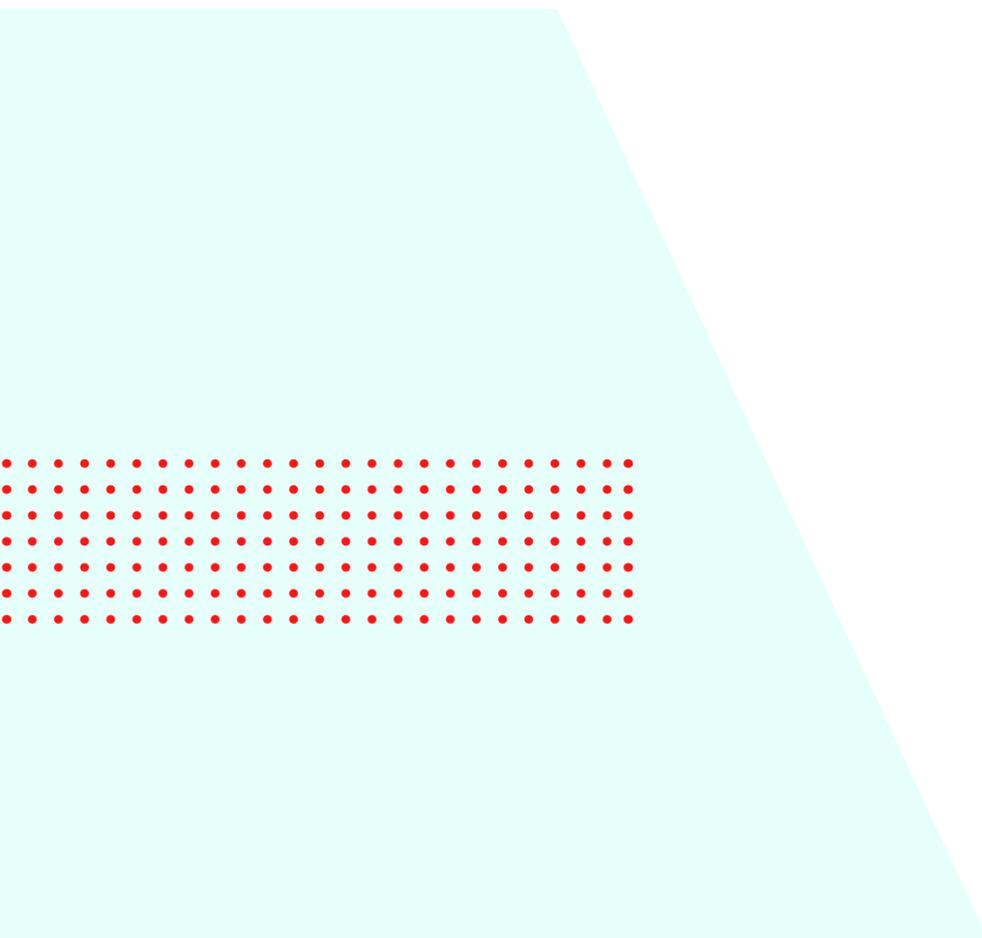
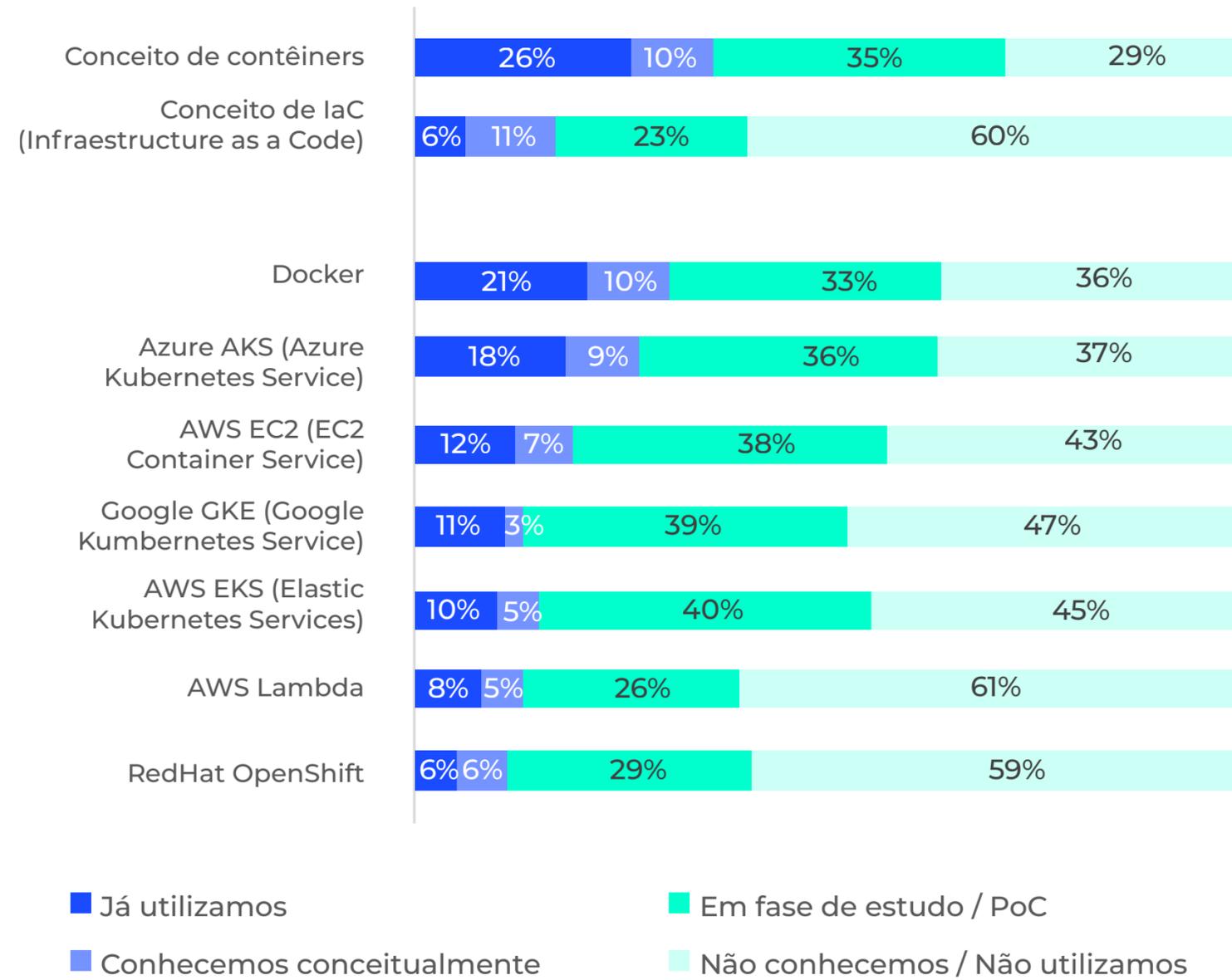
Entre os aspectos que influenciam a expansão da nuvem nas empresas, a necessidade de flexibilidade e escalabilidade e o ganho de velocidade de resposta se destacam como motivadores para a adoção de Cloud Computing – com 73% e 58%, respectivamente. Enquanto isso, 48% dos respondentes sinalizaram como influenciadores os aspectos de redução de custos com HW e SW.

## Drivers para adoção de nuvem



Apesar do avanço no uso de cloud computing, o conhecimento das equipes de tecnologia em relação à virtualização e migração de aplicações para a nuvem ainda é baixo. Como exemplo, aproximadamente 1/4 das empresas entrevistadas (26%) usam contêineres, e outras 10% estão em fase de testes. Esses números diminuem ainda mais para tecnologias específicas – o que mostra que ainda existe um espaço de desenvolvimento interessante para esse tema.

## Conhecimento do conceito “Cloud Native”

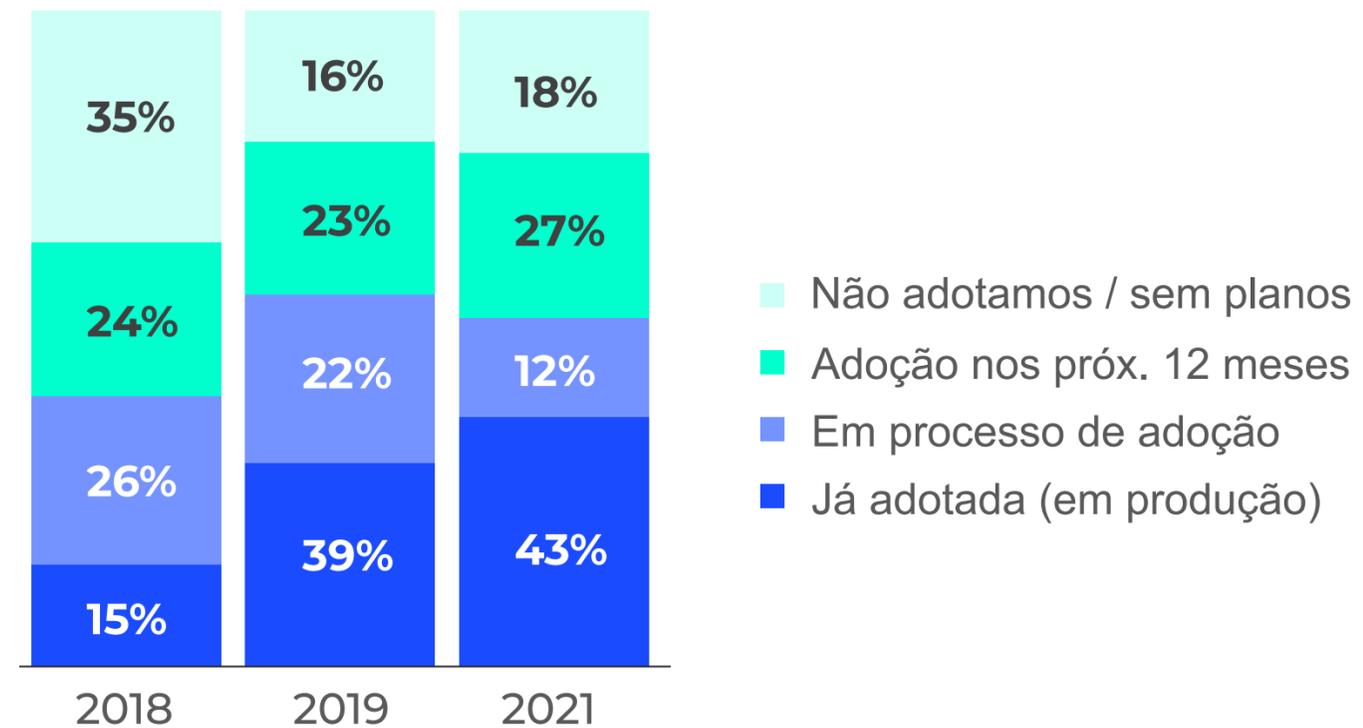


# Analytics

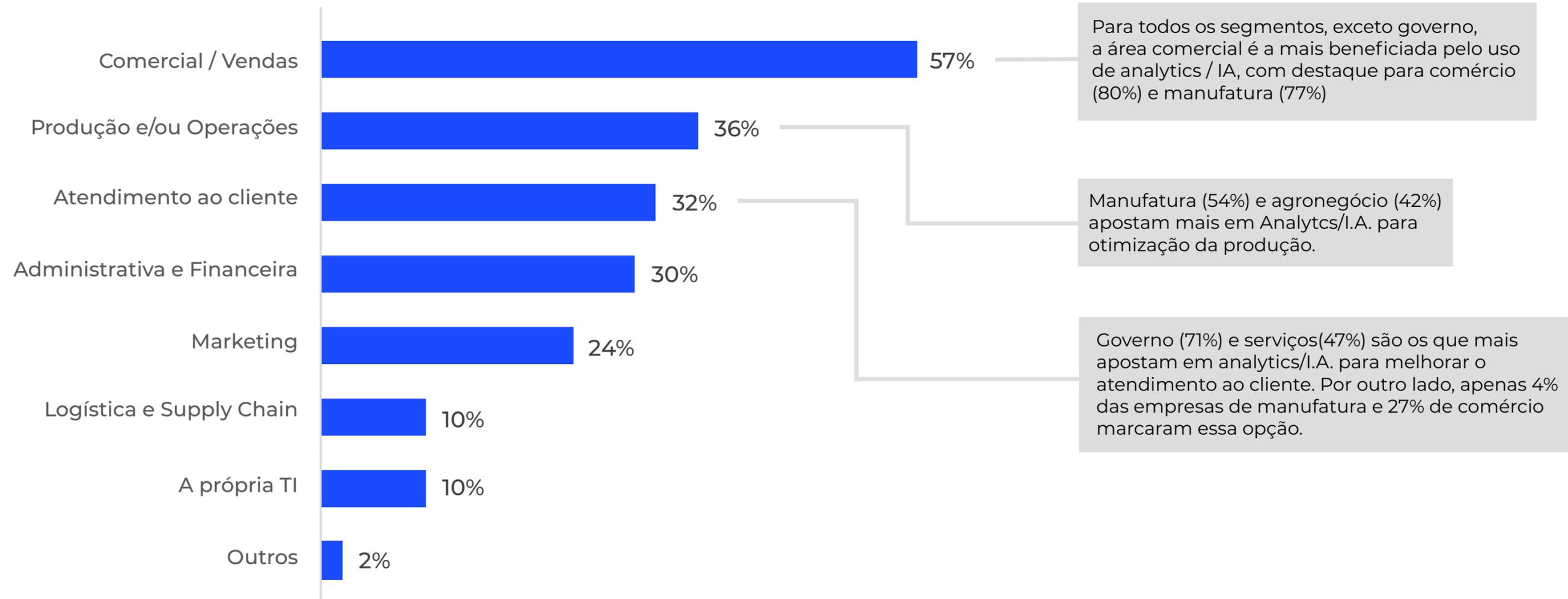
A adoção de soluções e serviços de analytics vem se desenvolvendo de maneira sensível nos últimos anos: o percentual de empresas cresceu de 15% para 43% de 2018 a 2021. Por outro lado, o total de empresas que já adota ou pretende adotar as soluções parece estar em um platô: somados os números de empresas com soluções já em produção, em processo e com planos de adoção no período de um ano, o número se mostra mais estável entre 82% e 84%.

Quando perguntados quais as áreas mais beneficiadas pelo uso de analytics e inteligência artificial, os respondentes indicaram em primeiro lugar as relacionadas a desenvolvimento de negócios (comercial, vendas), com 57%, seguidas das áreas de operações, atendimento ao cliente e administrativo-financeiro, com 36%, 32% e 30%, respectivamente.

## Estágio de adoção de soluções de data analytics



## Áreas beneficiadas com uso de analytics e I.A.



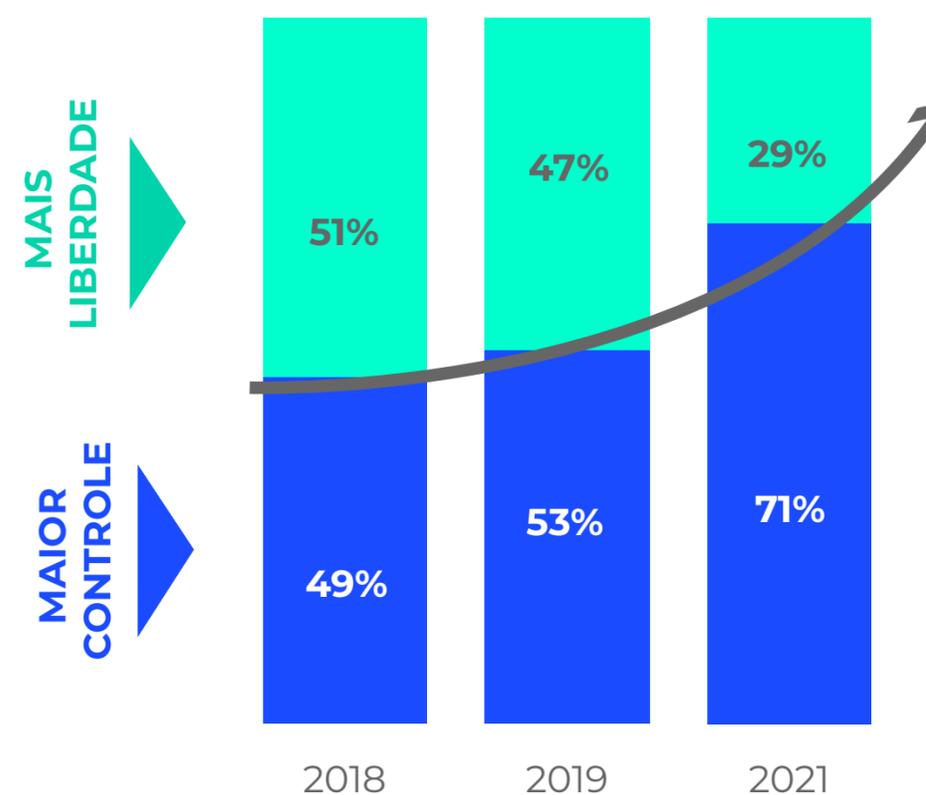
## Segurança da informação e continuidade de negócios

É possível observar uma forte tendência das empresas adotarem abordagens de maior controle em relação à segurança de informação e privacidade de dados. Em 2018, a proporção de respondentes que utilizavam abordagens de maior liberdade em relação àquelas de maior controle era de 51% contra 49%.

Essa tendência mudou ao longo dos anos: na edição 2021, essa proporção se alterou para 29% contra 71%. Ou seja, a maioria dos executivos acredita que as empresas devem ter a capacidade de garantir a total segurança e privacidade de seus dados, mesmo que isso venha de encontro com demandas por mais acessos a informações e independência da TI.

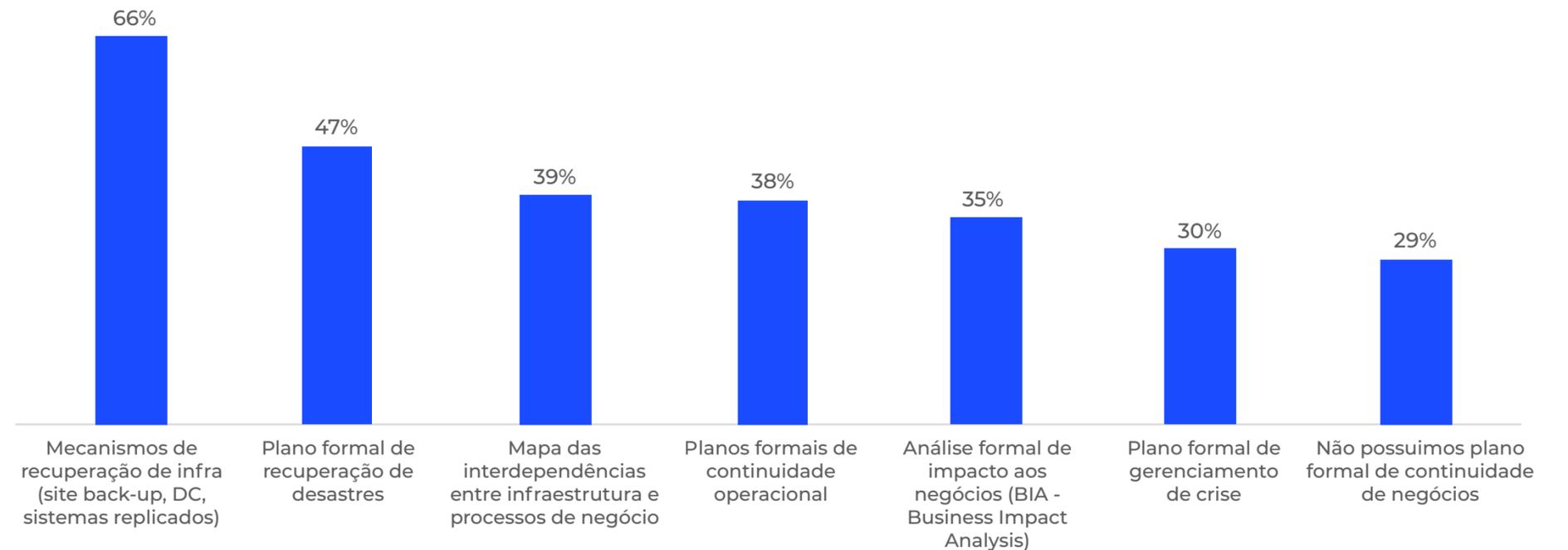
LGPD, vazamentos de dados e ataques são alguns dos temas que provavelmente influenciaram os gestores a buscarem mais controle e segurança em detrimento da liberdade e agilidade.

### Controle x Liberdade



A continuidade de negócios é um tema que ainda recebe pouca atenção. 29% das empresas afirmam que não possuem um plano formal de continuidade. A única prática utilizada em mais de metade das empresas entrevistadas é o uso de mecanismos de recuperação (back-ups, por exemplo), com 66% de utilização. Outras práticas, como planos de recuperação de desastres, mapas de interdependência de infraestrutura com processos de negócio ou planos de continuidade da operação não são adotadas nem por 50% dos entrevistados.

## Componentes da continuidade de negócios

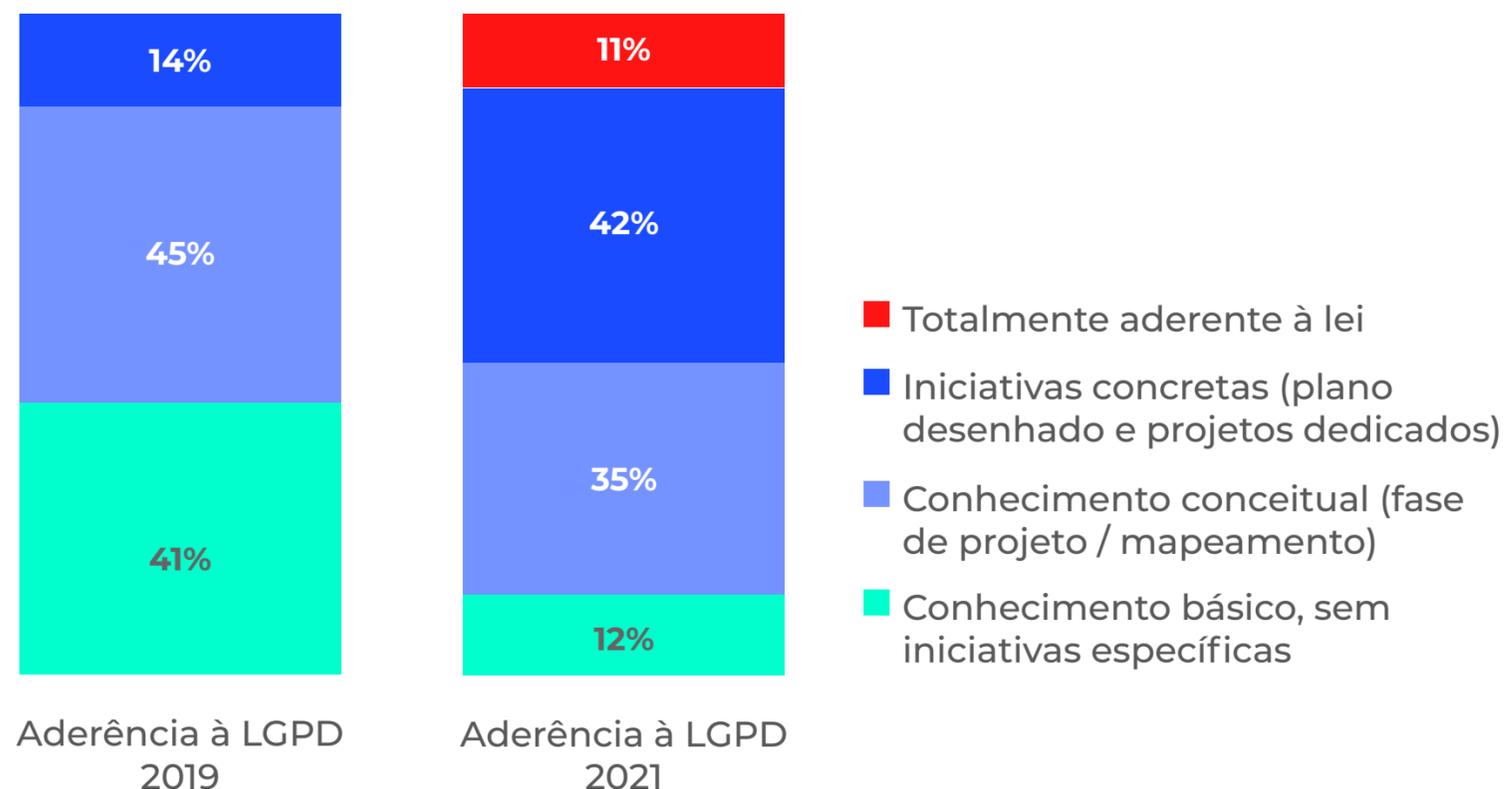


# Gestão de privacidade de dados

Se no IT Snapshot 2019, 41% dos respondentes tinham conhecimento básico sobre privacidade e gestão dados, nesta edição (2021) apenas 12% continuam no nível básico, o que demonstra o amadurecimento do tema nas organizações. Atualmente, a maioria das empresas (42%) já tem iniciativas concretas para se alinhar ao assunto – esse dado pode ser correlacionado à LGPD, que entrou em vigor a partir de setembro de 2020.

A LGPD demanda um leque bem amplo de adequações em relação à proteção de dados. Muitas dessas adequações impactam a infraestrutura tecnológica das empresas. Atualmente apenas 11% das companhias se dizem totalmente aderentes à lei. Quase metade das empresas (47%) ainda não têm ações em andamento para se adequarem. Destas, 35% estão em fase de conhecimento conceitual (fase de projeto / mapeamento) e 12% no estágio de conhecimento básico.

## Estágio de adoção da LGPD



Sobre os principais desafios para a jornada de adequação à LGPD se destaca os processos e sistemas para atender às novas regras, como maior dificuldade de execução (24%). Mapeamento de processo e dados (14%) e engajamento dos colaboradores (13%) aparecem na sequência.

## Desafios para adequação à LGPD

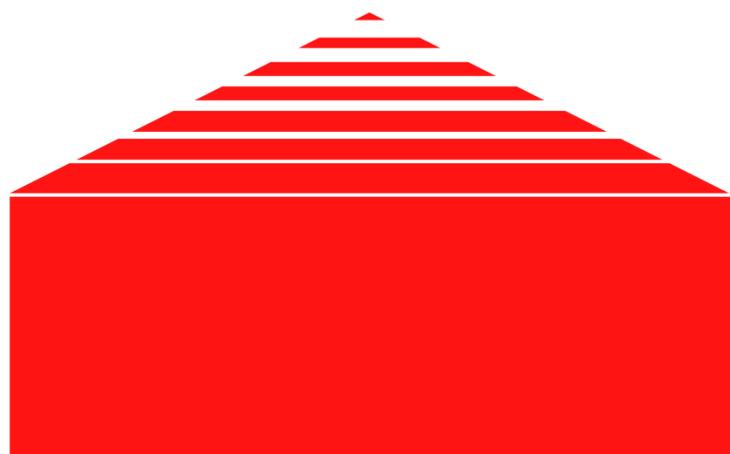
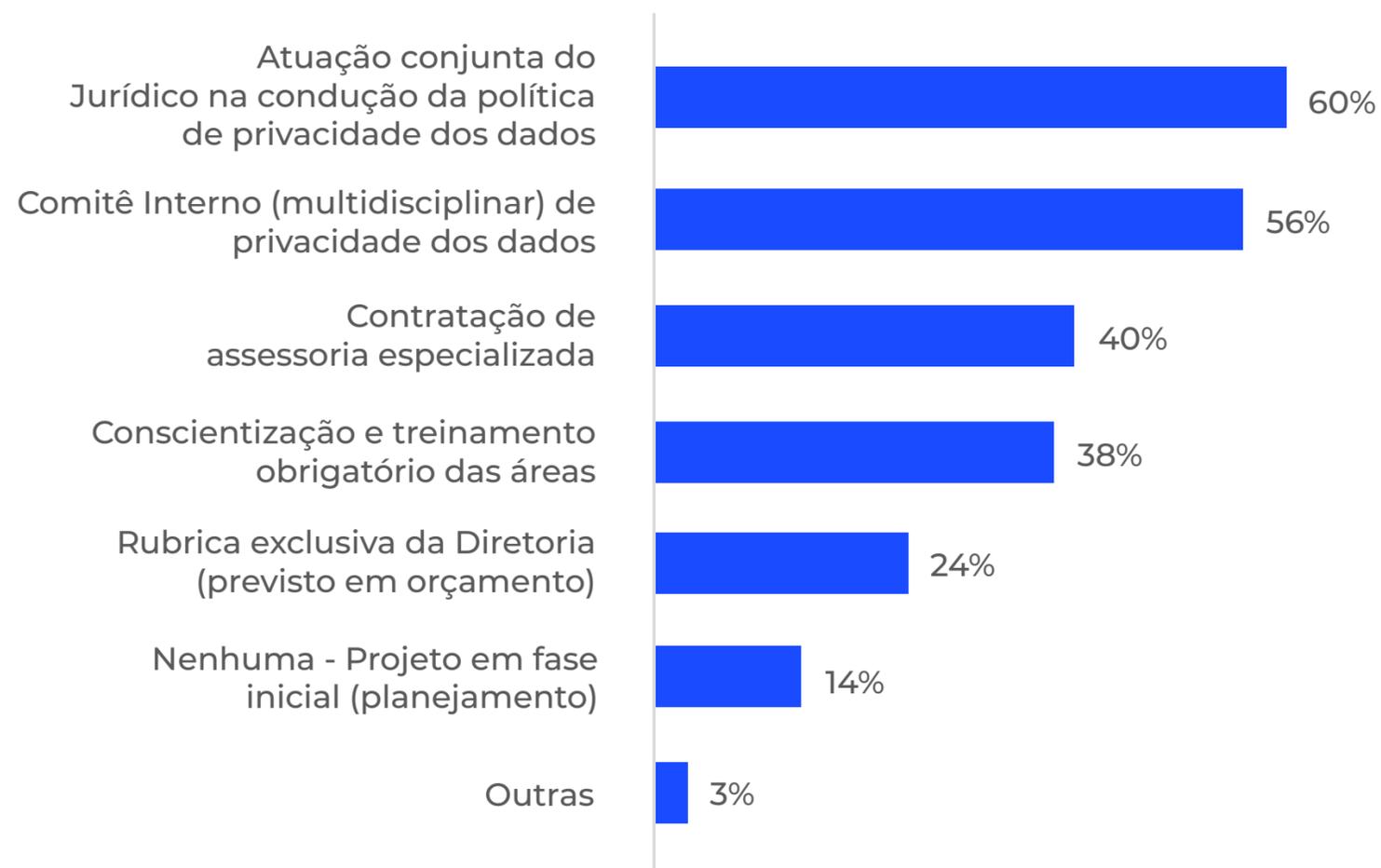


Quando analisamos as iniciativas de adequação à LGPD conduzidas em conjunto com áreas jurídicas e administrativas, 60% das empresas estão com projetos iniciados.

Comitê interno de privacidade dos dados vem em seguida, com 56%, e contratação de empresas especializadas em terceiro lugar, com 40%.

As organizações que ainda não possuem nenhuma iniciativa e estão em fase inicial do projeto são minoria e correspondem a apenas 14% dos entrevistados.

## Atuação com as áreas administrativas e jurídica para adequação à LGPD



Para as ações específicas de tecnologia, a principal iniciativa de LGPD em curso é o mapeamento do ciclo de vida dos dados (59%), seguida pela redefinição dos processos de tratamento dos dados que circulam pela empresa (51%). Na terceira posição está a adequação dos websites e portais (47%).

## Iniciativas de TI já em curso para adequação à LGPD

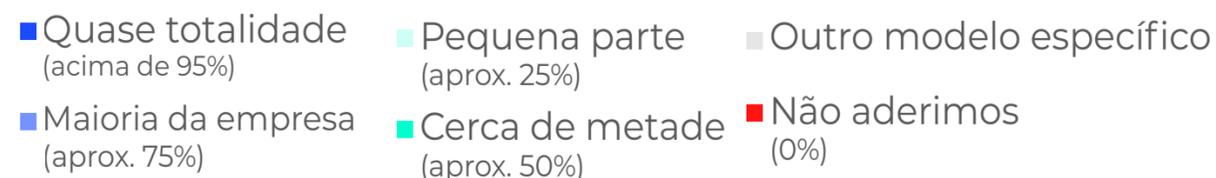
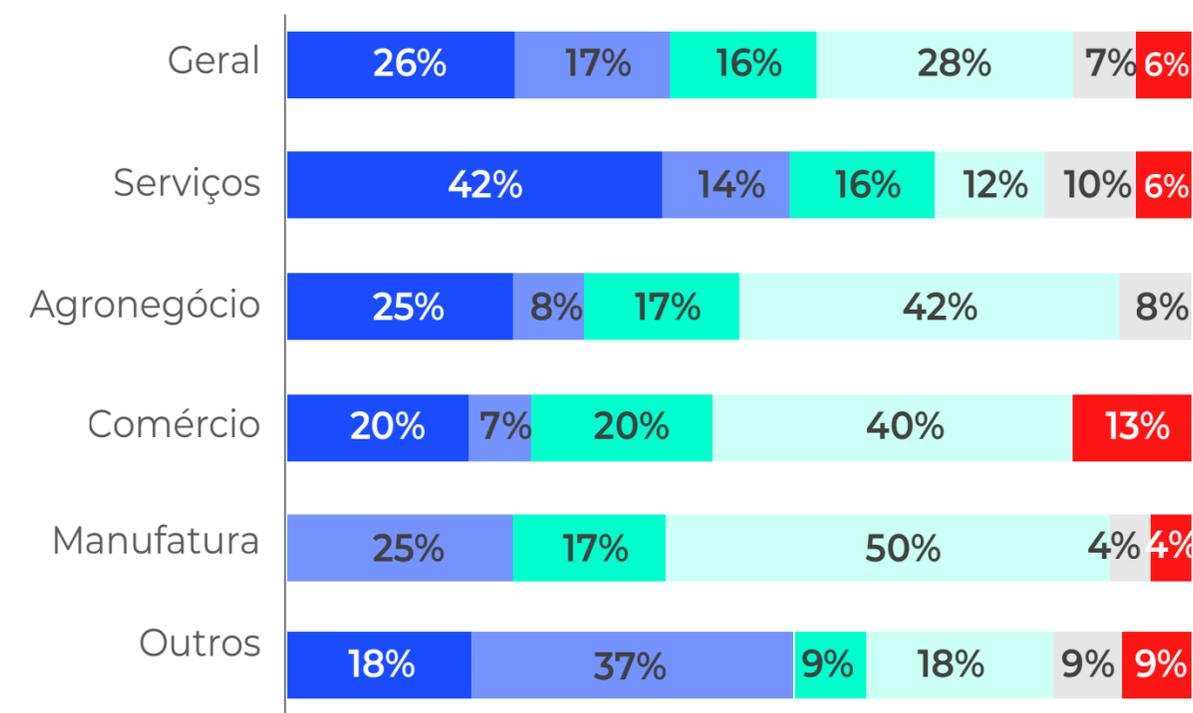


# Trabalho remoto e pandemia

O ano de 2020 mudou o cenário de trabalho no Brasil. A pandemia causou severos impactos ao modelo das organizações. Mais da metade das empresas, 59%, aderiram ao trabalho remoto com pelo menos 50% da equipe em atuação remota, sendo 26% com quase totalidade (acima de 95%), 17% com a maioria (cerca de 75%), e 16% com cerca de 50% dos profissionais em modelo remoto.

É interessante observar que os níveis de adoção variam de maneira sensível entre os diferentes setores: o setor de serviços teve 42% de suas empresas com quase totalidade dos profissionais em trabalho remoto, para agronegócio e comércio, esse percentual já é reduzido, com 25% e 20%. No setor de manufatura, por outro lado, nenhuma empresa respondeu que teve quase a totalidade de seu quadro em trabalho remoto.

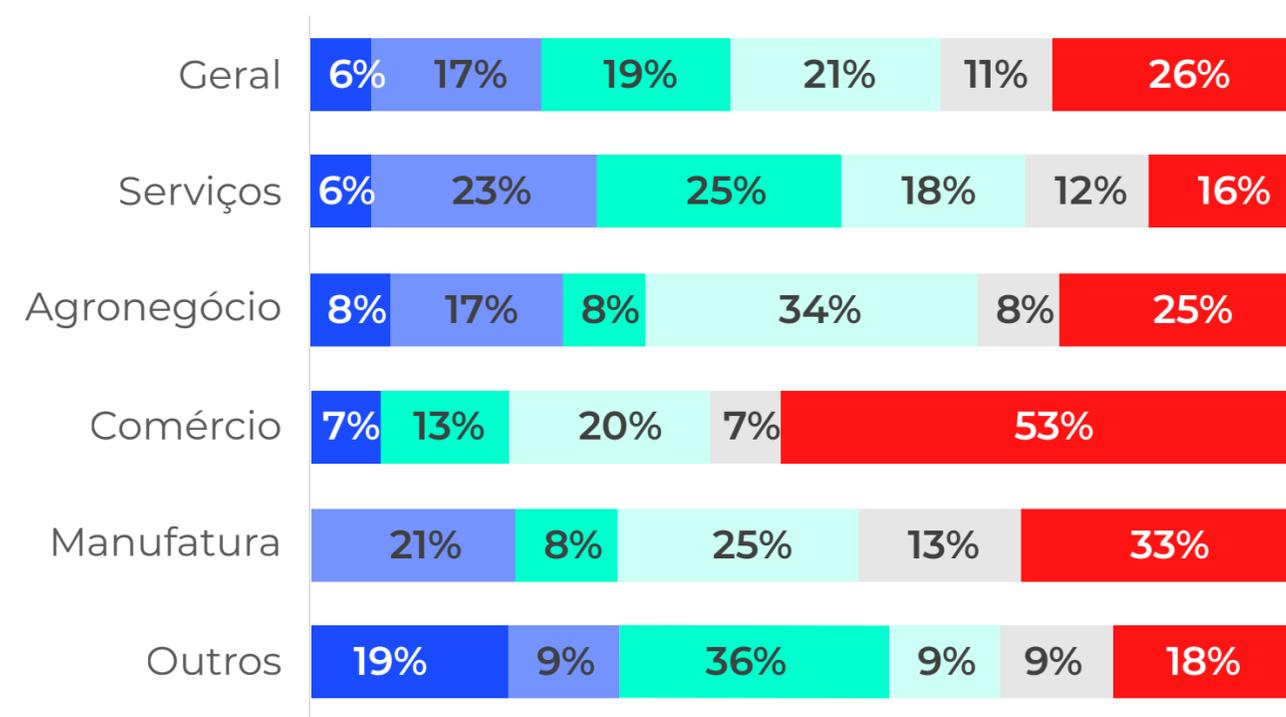
## Adesão ao trabalho remoto devido à pandemia



Para 2021, 42% esperam manter pelo menos 50% de seu efetivo em home office. É possível que esse objetivo se altere devido à diferença de tempo entre a coleta das informações e o lançamento do relatório – principalmente devido ao novo crescimento dos índices da pandemia no Brasil – para, possivelmente, um maior número de manutenção do trabalho remoto.

As diferenças entre os segmentos ficam mais evidentes neste gráfico, com serviços apresentando a maior tendência de manter um maior efetivo em home office.

## Continuidade do modelo Home Office em 2021



■ Sim: quase todos remotos  
(Acima de 95%)

■ Sim: metade ficará remota  
(Aprox. 50%)

■ Outro modelo

■ Sim: maior parte remota  
(Aprox. 75%)

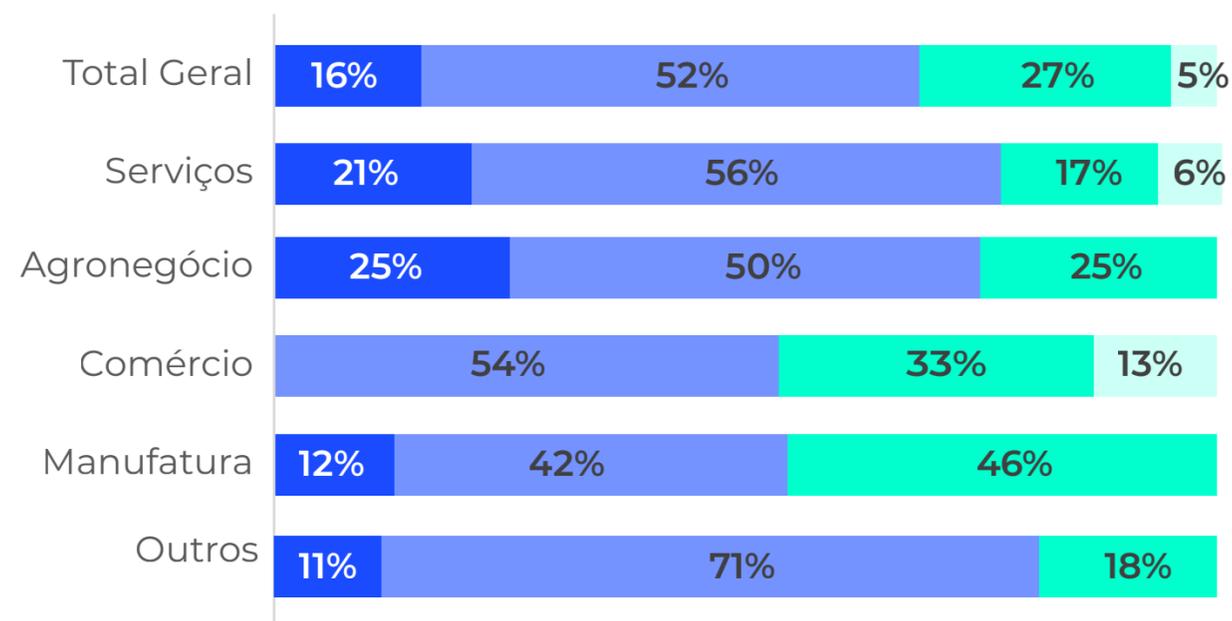
■ Sim: uma pequena parte remota  
(Aprox. 25%)

■ Não: voltaremos ao modelo  
"pré-pandemia"

A mudança brusca de cenário observada no ano passado também deve impactar as políticas de longo prazo das empresas. A pesquisa indica que 52% preveem adotar um modelo híbrido de trabalho permanentemente.

No geral, para 68% das empresas, o home office permanecerá como modelo de trabalho ou as políticas serão flexibilizadas. E isso é aplicável mesmo para as verticais em que o trabalho remoto foi menos adotado, como comércio e manufatura – no comércio, 54% das empresas adotarão políticas mais flexíveis, e em manufatura, 12% continuarão a ter profissionais neste modelo e mais 42% flexibilizarão suas políticas.

## Legado cultural do modelo home office

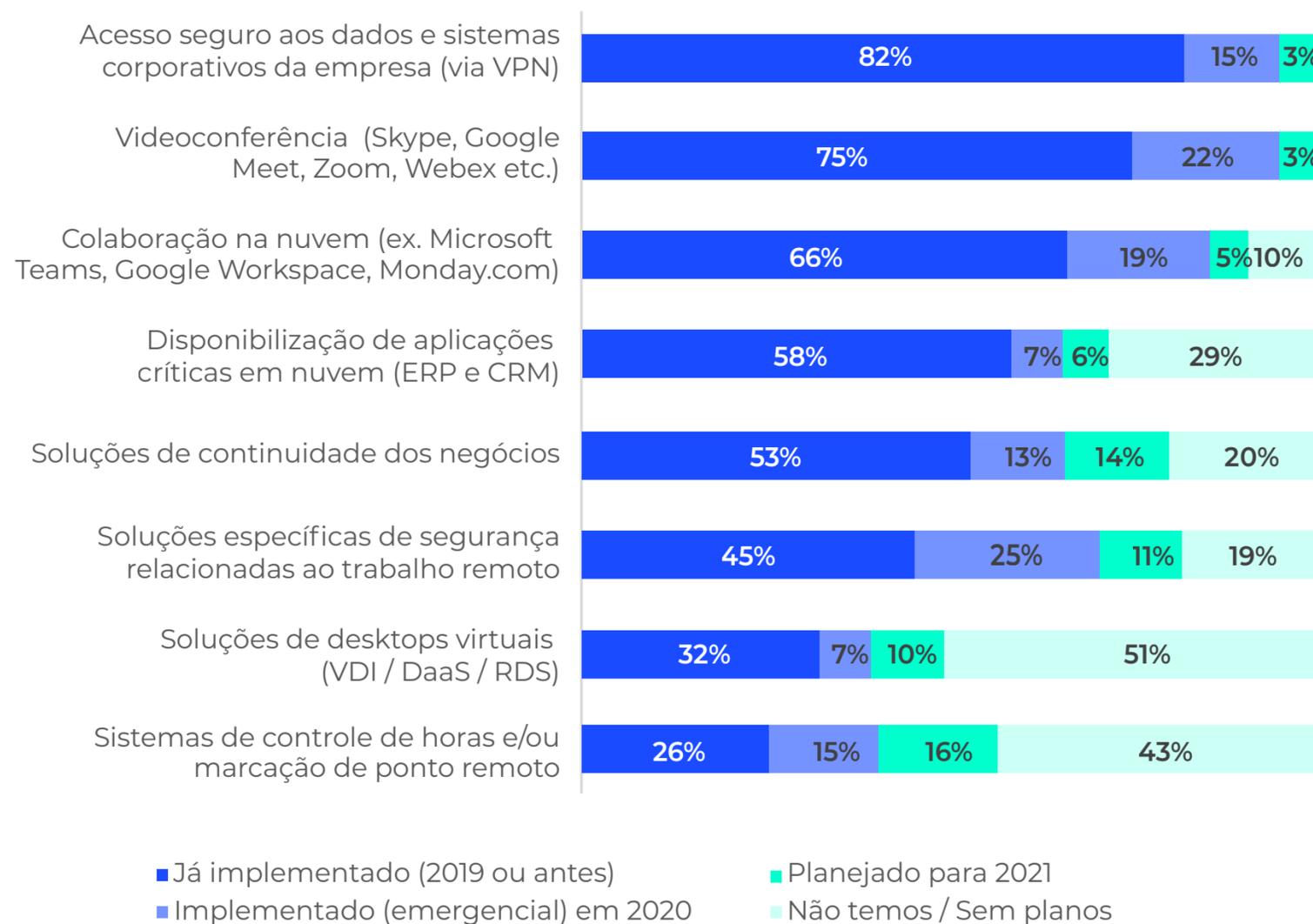


- Trabalho remoto provou-se viável e boa parte permanecerá trabalhando de casa por tempo indeterminado
- Adotaremos regras mais flexíveis (um modelo híbrido permanente), porém com presença requerida dos colaboradores em parte da semana
- Políticas e rotinas voltarão aos padrões de 2019 a partir do segundo semestre de 2021 com a maioria dos colaboradores retornando aos escritórios
- Outro modelo

A pandemia foi viabilizadora, além do modelo de home office, de um nível massivo de uso de soluções tecnológicas: soluções de segurança, como VPNs, videoconferência e colaboração na nuvem tiveram níveis de adoção bem elevados, com 97%, 97% e 85%, respectivamente, considerando tanto as soluções já implantadas anteriormente quanto implantadas emergencialmente por conta da pandemia.

De acordo com as respostas, a pandemia foi responsável por um crescimento de 15% a 22% no nível de adoção desses 3 tipos de solução.

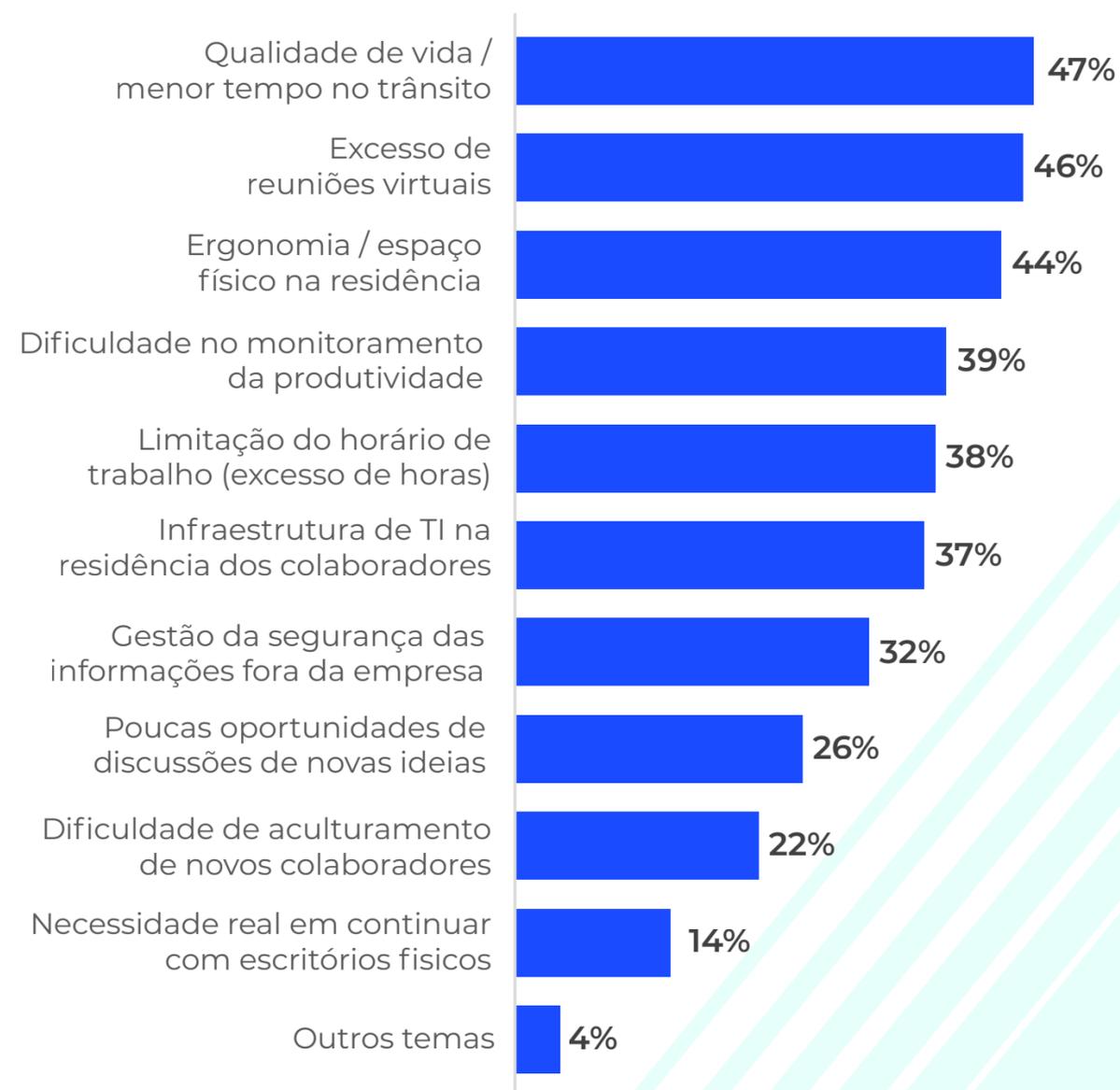
## Trabalho remoto: tecnologias habilitadoras



O novo modelo de trabalho também promoveu importantes discussões sobre a forma de se trabalhar. Ao mesmo tempo em que o home office promoveu a percepção de melhor qualidade de vida (47%), acarretou também em um volume maior de trabalho por conta das reuniões virtuais em excesso (46%) e dificuldade de limitar o horário de trabalho (38%).

Outro ponto que veio à tona é que nem todos os profissionais dispõem da melhor infraestrutura de trabalho em suas residências (37%) e, pode estar correlacionado ao apoio ou não de suas empresas para resolver ou melhorar esse aspecto. Um tema também muito discutido foi a dificuldade de se monitorar o trabalho executado pelos profissionais remotamente (39%).

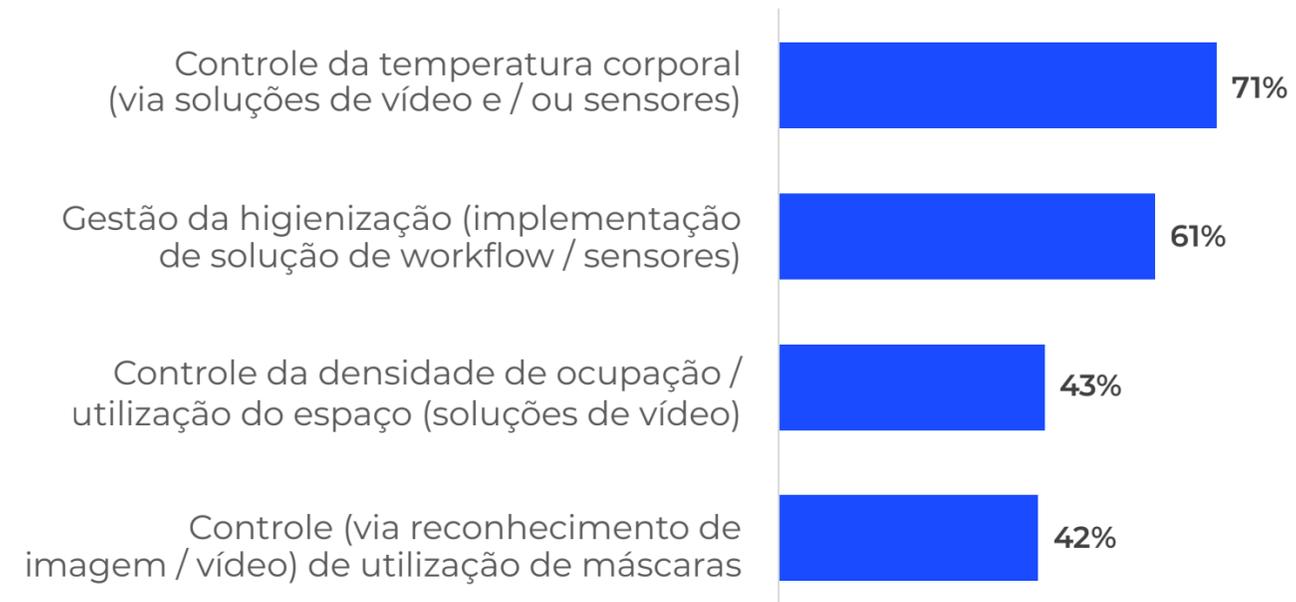
## Temas relevantes sobre migração/manutenção do trabalho remoto



Uma nova frente de adequações tecnológicas também tem sido amplamente debatida – as organizações precisam adaptar seus espaços físicos para o retorno seguro de seus profissionais. Alguns dos pontos que estão sendo mapeados pelos executivos são: mitigar os riscos de ter algum profissional com o vírus nas dependências da organização; o contágio no ambiente de trabalho; e o rastreamento do profissional no caso de algum incidente de contaminação. Todos esses pontos são processos importantes para a saúde dos profissionais e para mitigar os riscos trabalhistas para as empresas.

Com essas demandas em foco, os respondentes estão implantando soluções tecnológicas como controle de temperatura (71%), gestão de higienização de ambientes (61%), controle de densidade (43%), ou controle de uso de máscaras (42%).

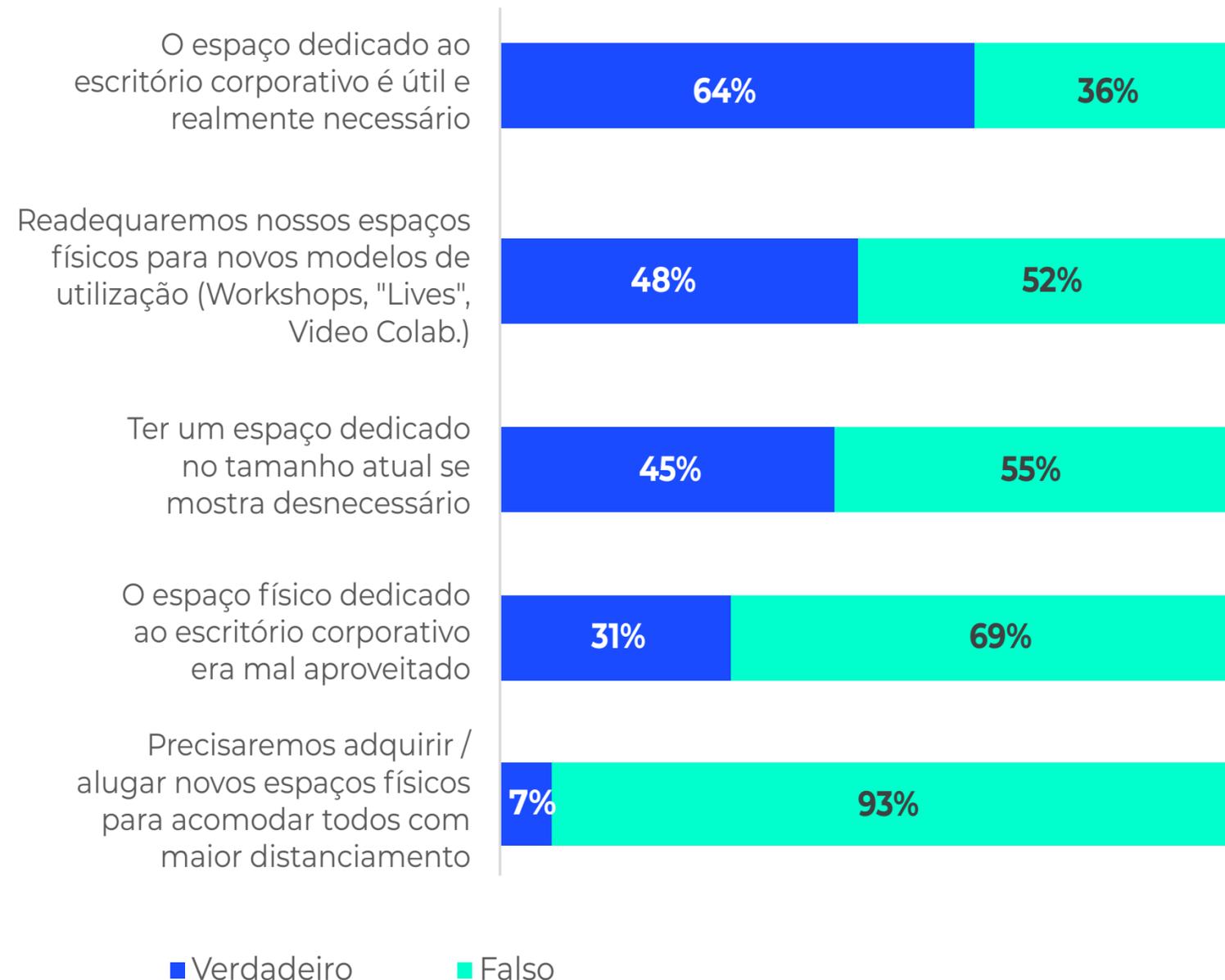
## Tecnologia para retorno aos escritórios



A pandemia também incentivou uma reavaliação sobre o uso dos espaços corporativos pelas empresas. Pouco mais de 1/4 (31%) das empresas avalia que o espaço físico dos escritórios poderia ser mais bem utilizado. Metade, aproximadamente, (48%) tem intenção de readequar o espaço para combinar o trabalho in-loco com atividades remotas (espaços para lives, colaboração remota).

Cerca de 45% acredita que o espaço atual é desnecessário. É possível inferir que essa reavaliação se deu como resultado das mudanças da pandemia, pois apenas 31% acreditava que o espaço era mal aproveitado. Em contrapartida, 64% dos executivos de TI entrevistados declaram que há necessidade de ter um espaço dedicado ao escritório corporativo.

## Futuro do uso dos escritórios



## Conclusão

Desde as primeiras edições do estudo, já era possível identificar um papel crescente da tecnologia na gestão e na busca de diferencial competitivo pelas empresas. Mas essa publicação nos mostra que, para muitas organizações, a tecnologia foi um fator crucial para que pudessem manter suas atividades.

A pandemia forçou uma adoção massiva do home office e a aceleração no uso de ferramentas de colaboração. Os próximos anos serão provavelmente de ajustes e melhor equilíbrio desses novos modelos de trabalho. Hoje, já é difícil imaginar como seria o dia a dia das empresas sem elas. A tecnologia nos traz uma expectativa de possibilidades mais seguras de retorno ao escritório, com uso de soluções avançadas de sensoriamento e analytics.

Além disso, também observamos a tecnologia permeando a segurança do nosso dia a dia de maneira relevante, com as leis de proteção de dados. Essas iniciativas vêm ganhando força mundialmente e aqui no Brasil não seria diferente. A criação dessas leis é resultado da preocupação em relação aos dados pessoais, que compartilhamos nos ambientes virtuais, e da intenção de mitigar os riscos de sua exposição excessiva.

Em um momento conturbado como o que estamos vivenciando, a adoção tecnológica se mostrou, definitivamente, uma possibilidade de solução, mudando conceitos até para os mais céticos. Por outro lado, também observamos a necessidade de ter regras claras para gerir seus limites.

A gestão da evolução tecnológica, sem sombra de dúvidas, é uma disciplina que ganhou seu espaço de maneira inquestionável, e nos mostra perspectivas ainda mais promissoras.

## Sobre a Logicalis

A Logicalis é uma empresa global de soluções e serviços de tecnologia da informação e comunicação que, atualmente, acelera a transformação digital de mais de 10.000 clientes em todo o mundo.

Por meio de uma rede global conectada de profissionais especializados, experts em diferentes setores da economia (educação, finanças, governo, saúde, manufatura, serviços, varejo e telecomunicações) e parcerias estratégicas, a Logicalis possui mais de 6.500 funcionários focados em entender as prioridades dos clientes e aprimorar sua experiência.

Como “Architects of Change”, o foco da Logicalis é projetar, suportar e executar a transformação digital através da combinação da visão dos clientes com a sua experiência tecnológica e insights do setor. A empresa, por meio de seu profundo conhecimento dos principais drivers do setor de TI, como segurança, nuvem, gerenciamento de dados e IoT, apoia empresas de diferentes setores em suas prioridades de negócio, sejam crescimento de receita e negócios, eficiência operacional, inovação, risco e conformidade ou governança e sustentabilidade.

Para mais informações, visite [www.logicalis.com](http://www.logicalis.com)

## Acesse edições anteriores

