Microsoft

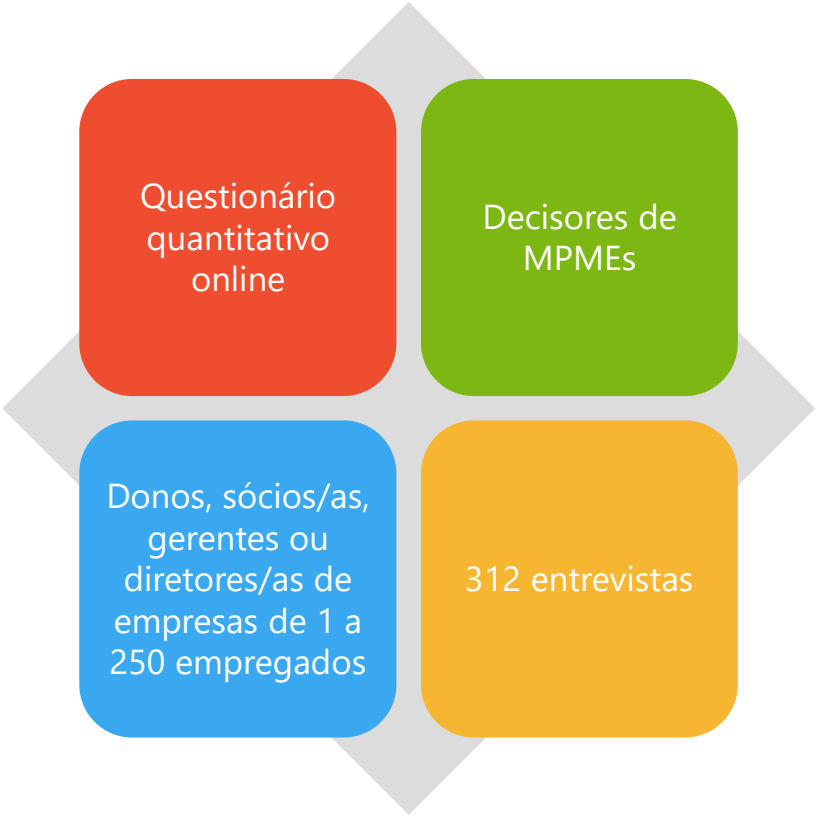
Transformação digital para MPMEs

Brasil - Edelman DxI – dez/2022

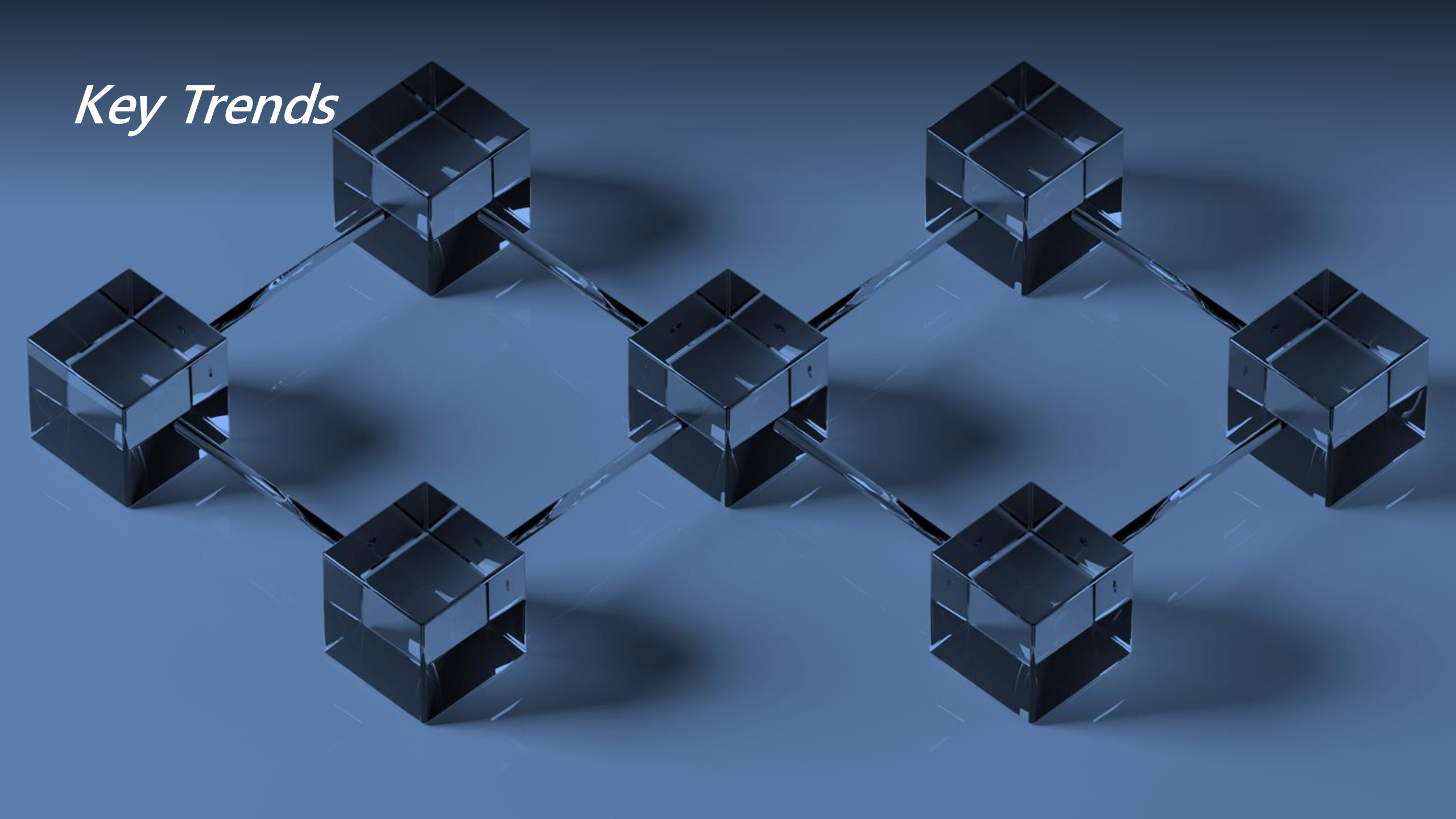
Objetivos e metodologia

Entender a experiência de transformação digital pela qual as MPMEs passaram quase três anos após a pandemia, considerando tendências, expectativas e necessidades em torno de fatores-chave da digitalização, como:

- Adoção de tecnologia
- Cibersegurança
- Trabalho híbrido
- Talento e habilidades
- O papel e a liderança da Microsoft



Key Trends



Principais desafios das empresas

Objetivos de **vendas e aquisição de clientes** são os principais desafios que as empresas relatam enfrentar, seguidos por cibersegurança e mais eficiência/produtividade.

35%

Volume de vendas é um dos principais desafios

31%

Cibersegurança é um dos principais desafios

35%

Conexão/prospecção de clientes é um dos principais desafios

27%

Produtividade e/ou eficiencia do negócio é um dos principais desafios

P5. Quais considera como os principais desafios que a sua empresa enfrenta na atualidade? (RM-Máximo 3). Base: 312

Principais desafios das empresas

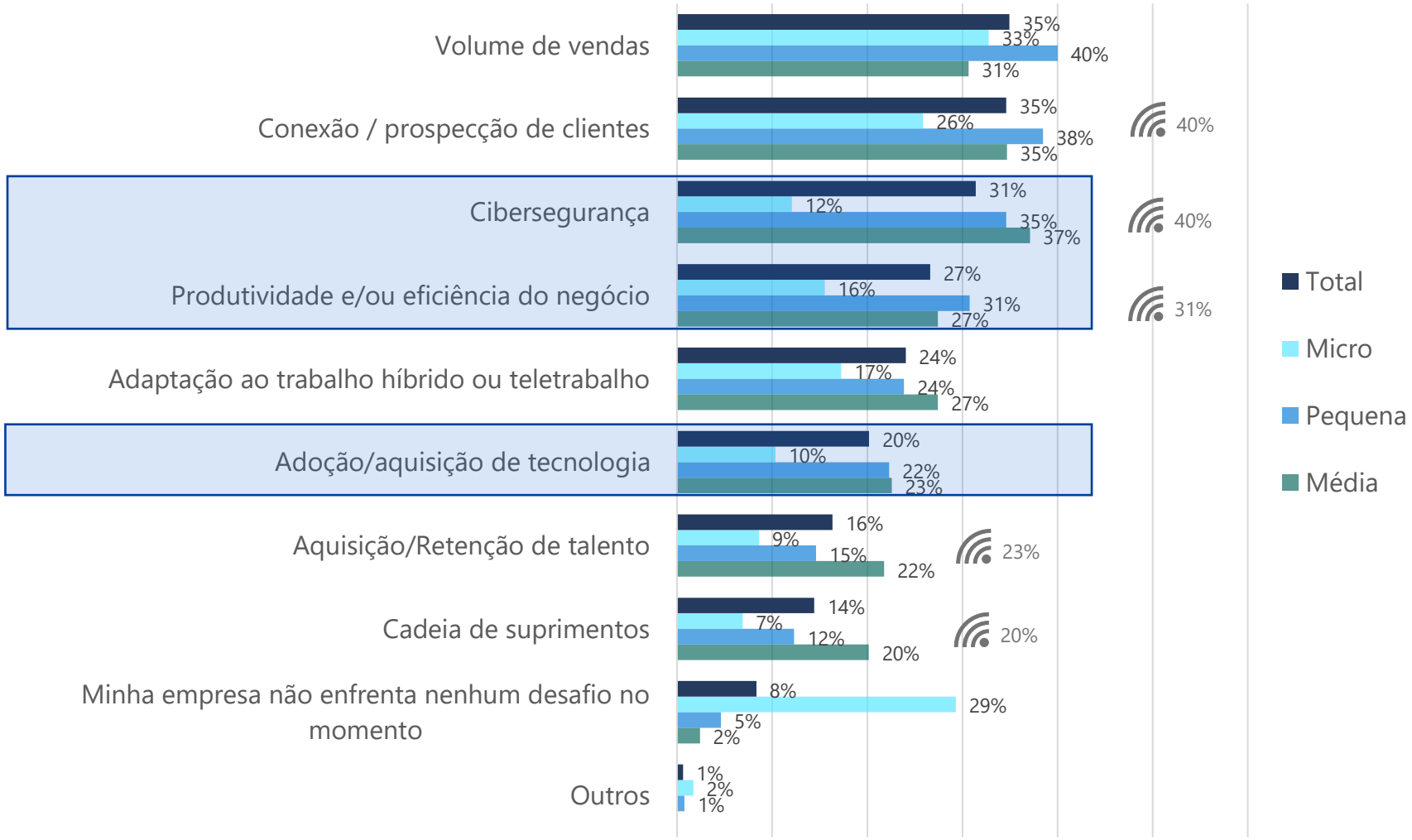
Cibersegurança, eficiência e aquisição de tecnologias são mais relevantes para empresas de porte **pequeno e médio**.

Cadeia de suprimentos é um desafio mais comum entre empresas de **médio porte**, e microempresas são as que mais afirmam não enfrentar nenhum desafio atualmente.

20%

Consideram a adoção/aquisição de tecnologia como seu principal desafio, proporção que é maior entre as pequenas e médias empresas

Desafios que a empresa enfrenta



P5. Quais considera como os principais desafios que a sua empresa enfrenta na atualidade? (RM-Máximo 3). Bases: 312/58/130/124

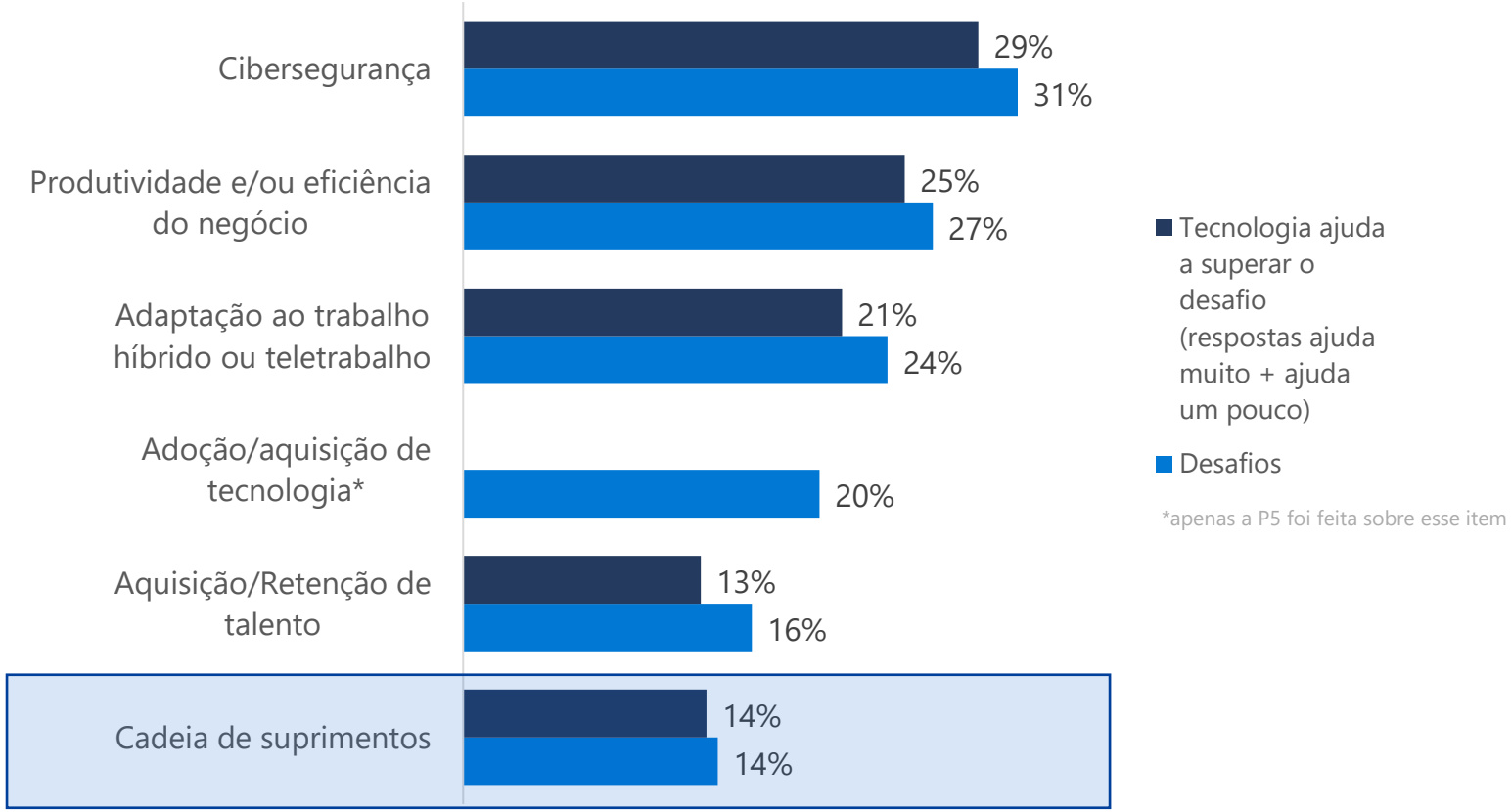
Contribuição da tecnologia para superar os desafios

96%

Das empresas que enfrentam desafios sobre **cadeia de suprimentos** consideram que **a tecnologia ajuda a enfrentar esse desafio**

Aquisição/ retenção de talentos é o item em que menor percentual de empresas (86%) relatam que a tecnologia ajuda.

Desafios da empresa & Ajuda da tecnologia para enfrentá-los

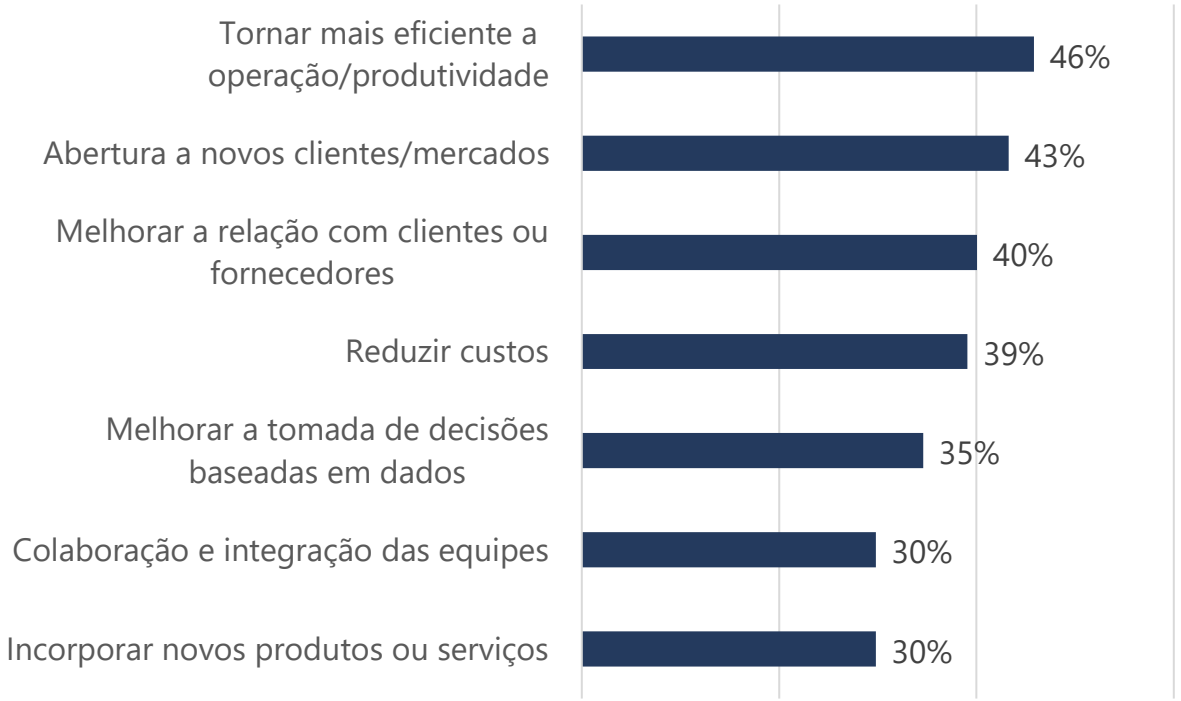


P5. Quais considera como os principais desafios que a sua empresa enfrenta na atualidade? (RM-Máximo 3). Base: 312
P6. O quanto a tecnologia ajuda a sua empresa a superar esses desafios? (RM – Máximo 3). Base: Responderam que o item é um desafio na P5

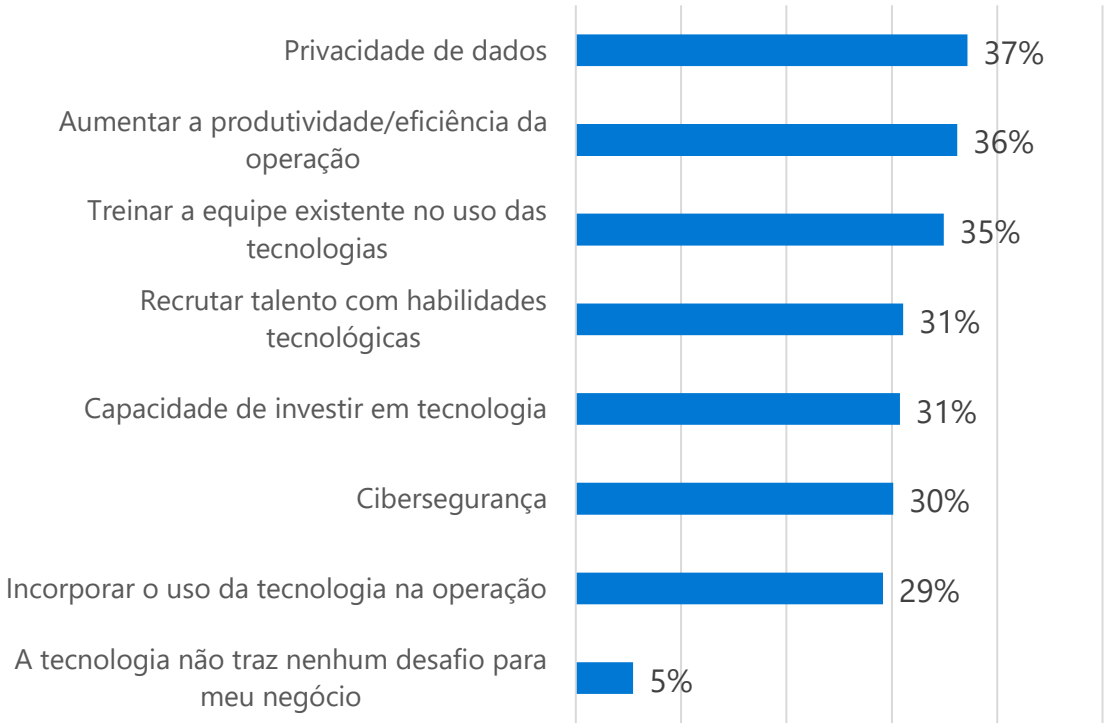
Desafios e oportunidades oferecidas pela tecnologia

Ganhos **operacionais e comerciais são as principais oportunidades** que as empresas enxergam na tecnologia. **Privacidade de dados, aumento de produtividade/eficiência e treinamento no uso de tecnologias** estão tanto entre os principais desafios de negócios que as empresas reconhecem nas tecnologias.

Principais oportunidades da tecnologia



Principais desafios da tecnologia



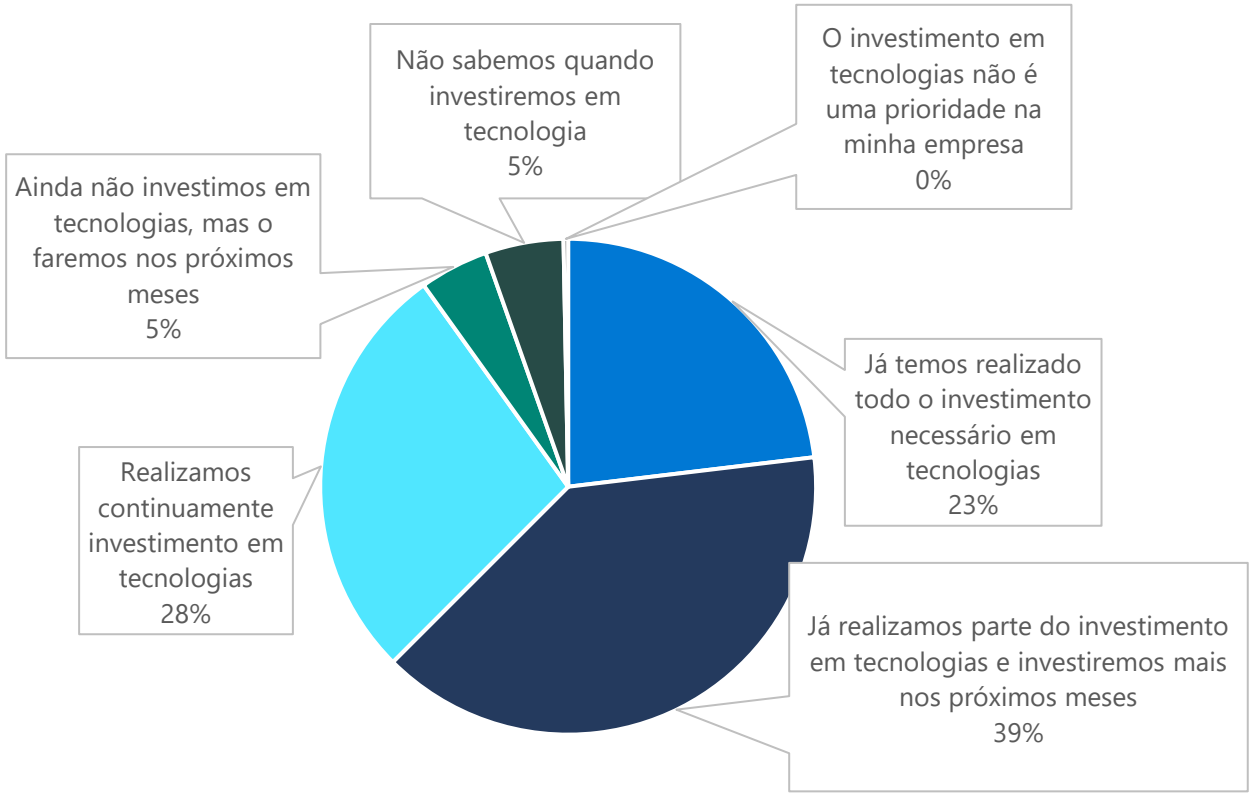
P7. Quais considera as principais oportunidades que a tecnologia oferece ao seu negócio? (RM – Máximo 3). Base: 312
P8. Quais considera os principais desafios que a tecnologia traz para o seu negócio? (RM – Máximo 3). Base: 312

Cultura de investimento em tecnologia

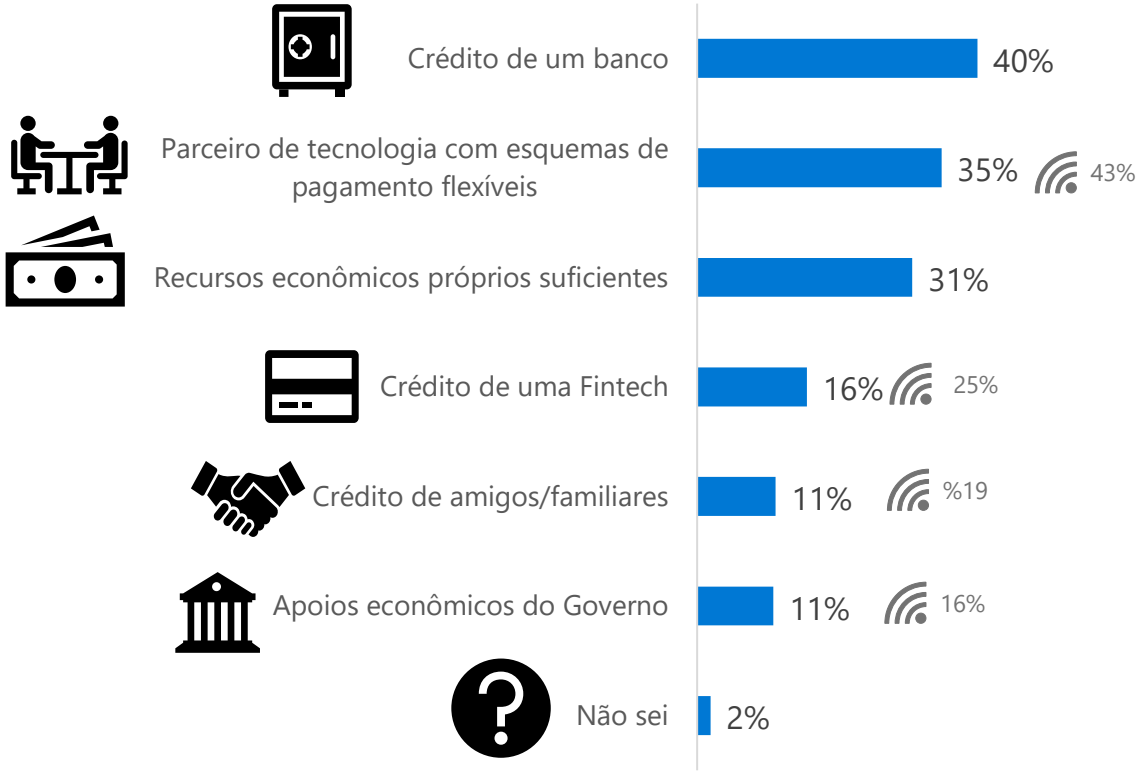
A maioria **das empresas investirá em tecnologia nos próximos meses** (72%), sendo que 28% investem de forma continua em tecnologias.

Quando necessário, os investimentos são financiados principalmente através de bancos ou modos flexíveis de pagamento negociado com parceiros da área de tecnologia. Nota-se que as empresas nativas digitais utilizam mais formas de financiamento além de bancos tradicionais.

Cultura de investimentos em tecnologia



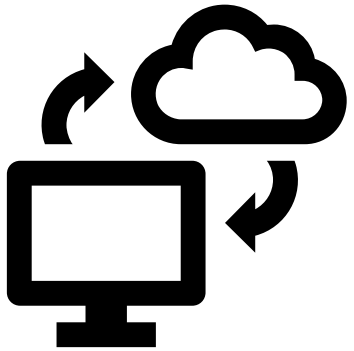
Financiamento do investimento



P12. Que afirmação se aplica melhor ao investimento em tecnologia realizado na sua empresa atualmente? (RU). Base: 312
P13. Como é financiado o investimento em tecnologias na sua empresa? (RM – Máximo 3). Base: 312

Transformação digital

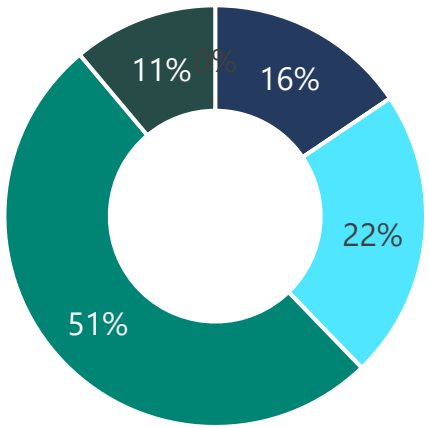
Transformação digital



81% dessas empresas afirmam que a transformação digital tem ocorrido de forma bastante rápida*

92% considera que a empresa está em processo de transformação digital

Velocidade de avanço da digitalização (ultimo ano)

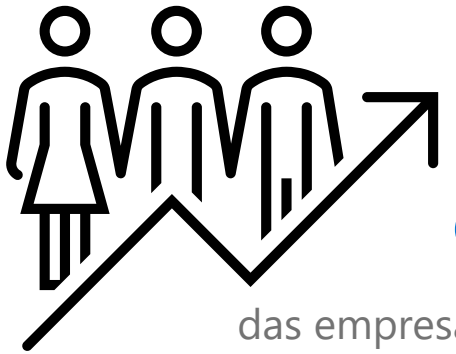


■ Nada ■ Pouco ■ Mais ou menos ■ Bastante ■ Muito

*top 2 boxes

P14. Você considera que a sua empresa está atualmente em um processo de transformação digital (entendendo transformação digital como a aplicação de tecnologias em diversos processos operacionais de uma empresa)? (RU). Base: 312
P15. Quanto a transformação digital ou digitalização tem avançado em sua empresa no último ano? (RU). Base: 287 que passam por transformação digital

Impactos e prioridades da transformação digital

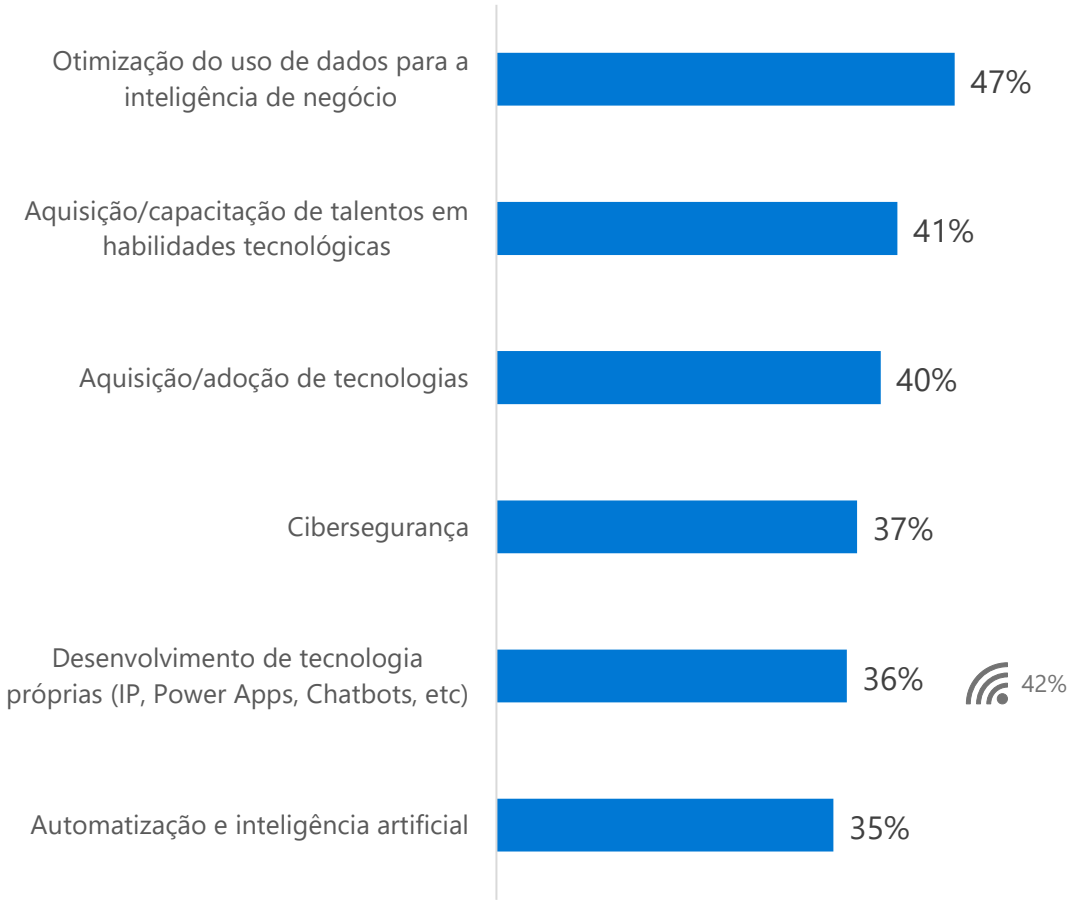


98%

das empresas em transformação digital consideram que esse processo impacta positivamente seu negócio

Uso de dados para inteligência, atração/capacitação de talentos e aquisição de tecnologias são as principais prioridades na transformação digital

Prioridades da transformação digital

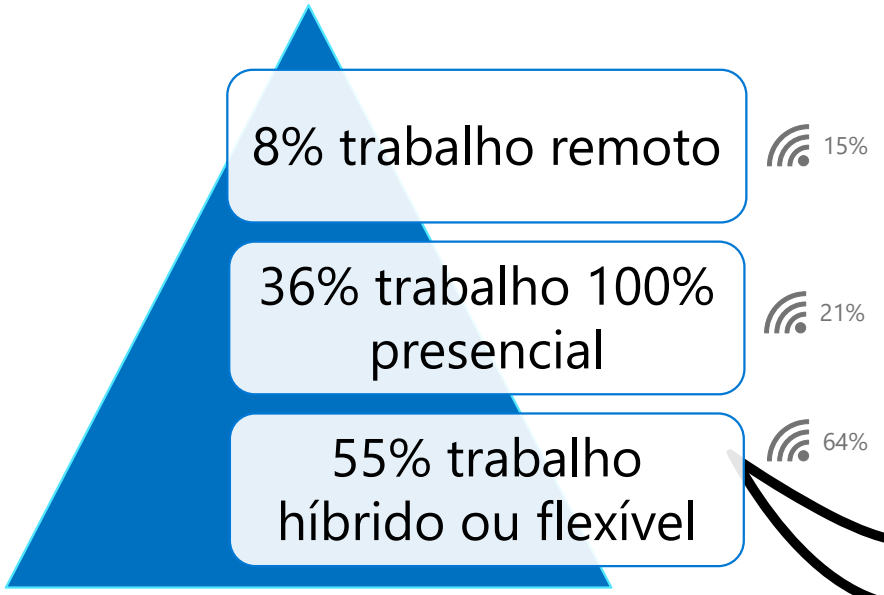


P16. Quais são as prioridades da transformação digital na sua empresa atualmente? (RM – Máximo 3). Base: 287 que passam por transformação digital
P17. Como considera que a transformação digital tem impactado a produtividade no seu negócio? (RU). Base: 287 que passam por transformação digital

Trabalho remoto

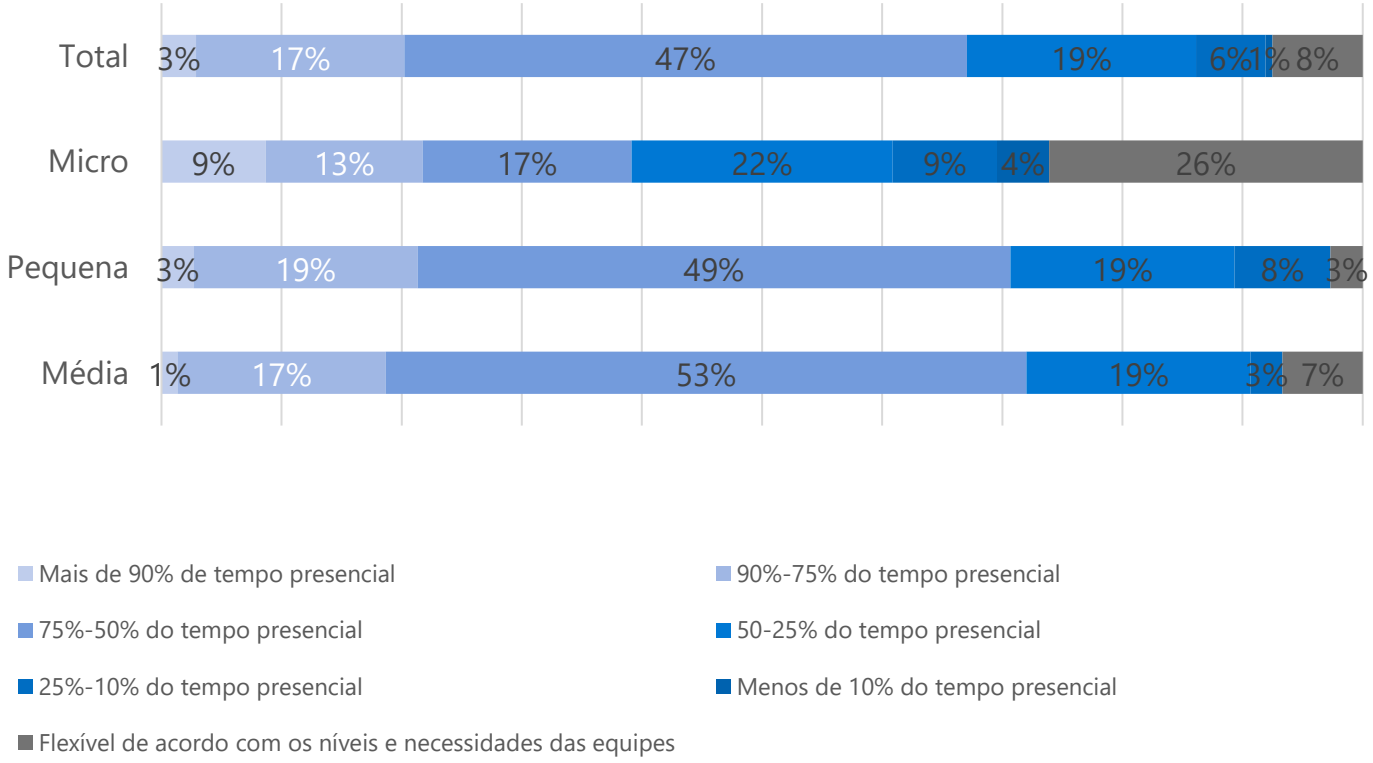
Modalidades de trabalho

O **trabalho remoto/híbrido está presente na maioria das empresas,** mas quando trata-se do regime híbrido o trabalho presencial ainda ocupa a maior parte do tempo dos trabalhadores.



[A soma pode diferir de 100% por conta dos arredondamentos]

Regime de trabalho híbrido



P18. Quais modelos de trabalho adotam atualmente em sua empresa? (RU). Base: 312
P19. Que percentual do tempo é destinado ao trabalho presencial no modo de trabalho híbrido? (RU)? (RU). Base: 173 que praticam trabalho híbrido

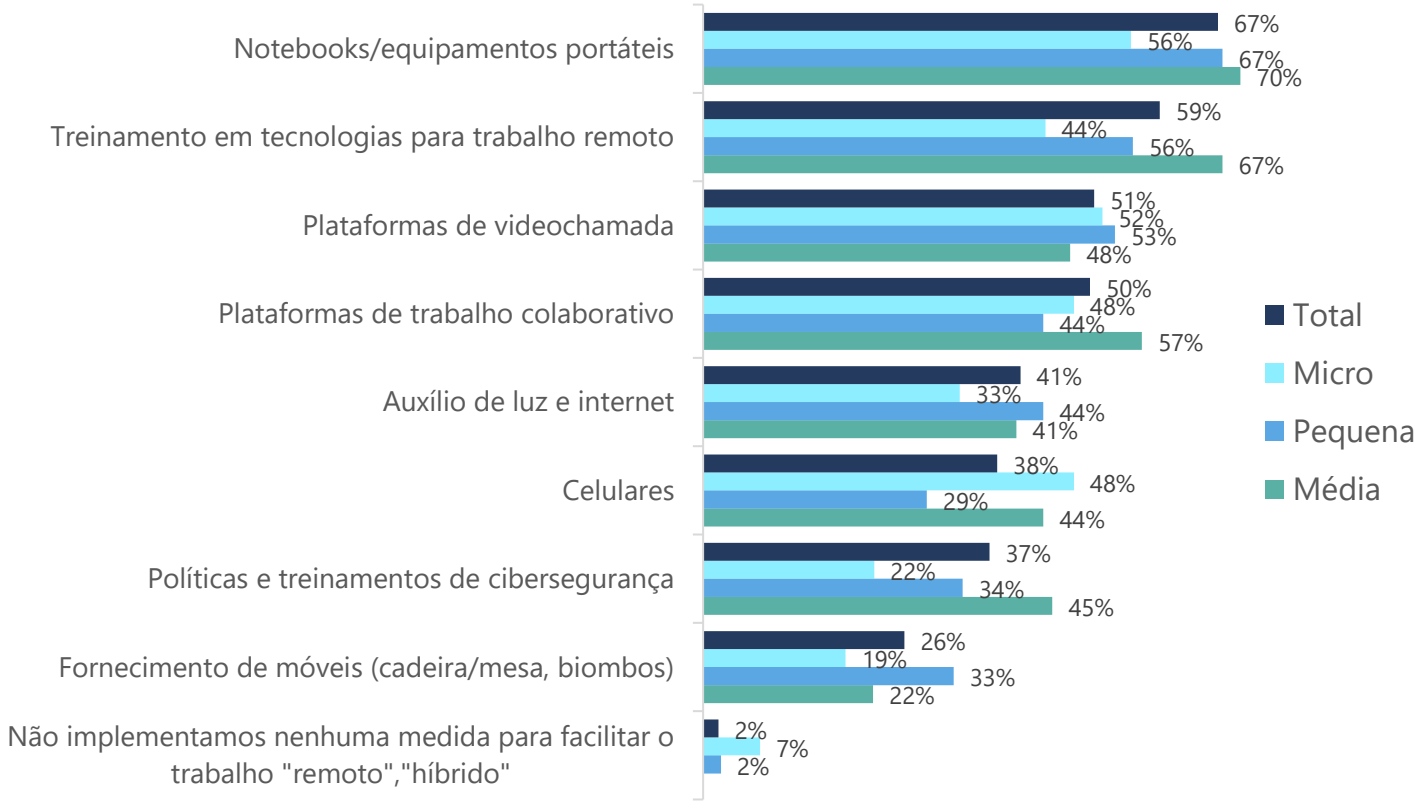
Investimentos e medidas de adaptação ao trabalho remoto

***Notebooks*, treinamentos, plataformas de videochamada ou de trabalho colaborativo** são as principais medidas adotadas pelas empresas para facilitar o trabalho remoto. Empresas de médio porte destacam-se quando trata-se de treinamento em tecnologias para trabalho remoto e políticas/treinamentos de cibersegurança.

37%

é o **percentual médio do orçamento de tecnologia** que as empresas gastam **para trabalho híbrido/ remoto**

Medidas adotadas para facilitar o trabalho remoto

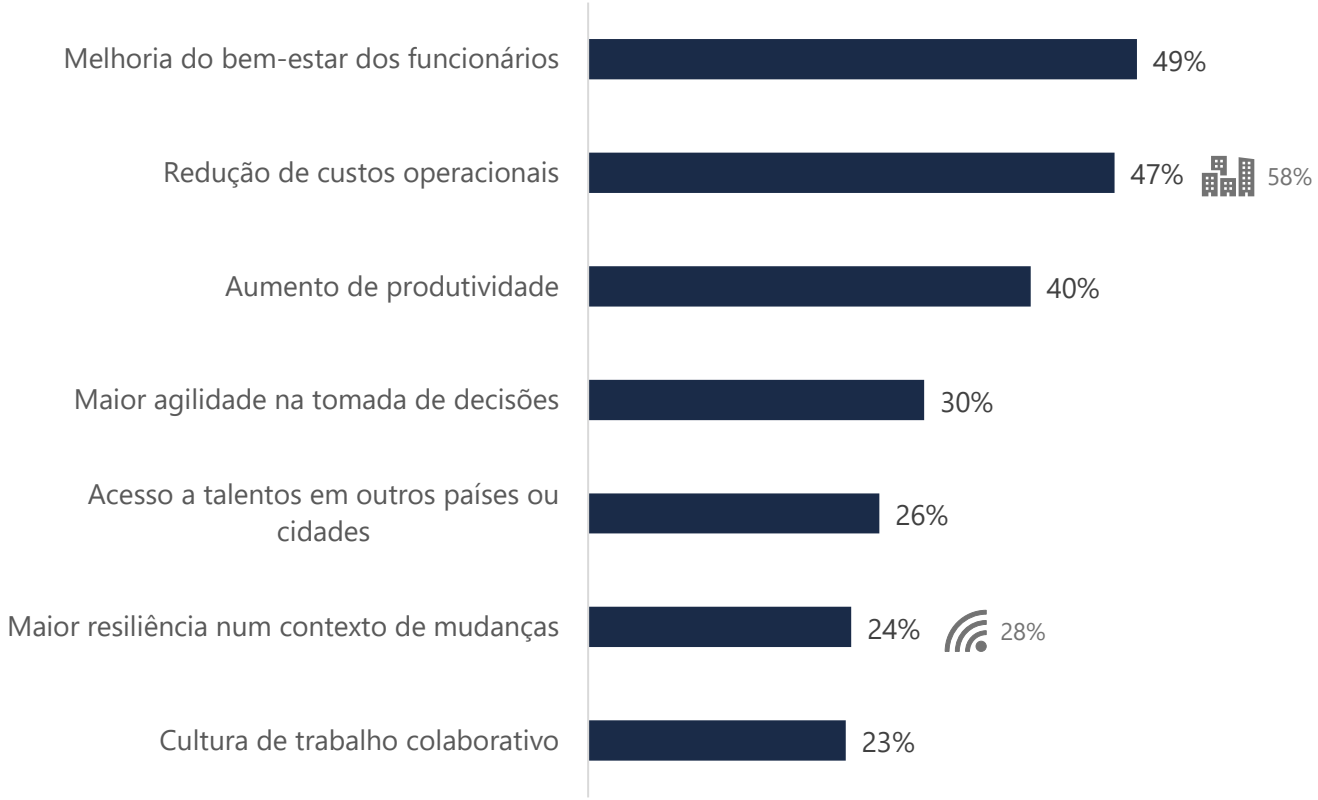


P23. Que medidas são adotadas na sua empresa para facilitar o trabalho remoto/híbrido? (RM). Base: 199 que praticam trabalho híbrido ou remoto
P25. Qual porcentagem do orçamento total de tecnologia é gasta em tecnologias para trabalho remoto/híbrido? (Numérico - até 50%). Base: 199 que praticam trabalho híbrido ou remoto

Barreiras e vantagens do trabalho híbrido

Melhoria do bem-estar dos funcionários, redução de custos operacionais e aumento da produtividade são as principais vantagens citadas, apesar de **aspectos comportamentais como a produtividade e a formação para uso de tecnologia** dos funcionários serem barreiras relevantes. A maioria das empresas não nativas digitais reconhecem redução de custos operacionais como uma das principais vantagens do trabalho remoto

Vantagens do trabalho híbrido/remoto



Barreiras para o trabalho híbrido/remoto

P20. Quais são as principais barreiras que você enfrenta em seu negócio na hora de implementar o modelo de trabalho remoto/híbrido? (RM – Máximo 5). Base: 199 que praticam trabalho híbrido ou remoto
P21. Quais são as principais vantagens que o trabalho híbrido/remoto traz para o seu negócio? (RM – Máximo 3). Base: 199 que praticam trabalho híbrido ou remoto

Opiniões sobre o trabalho híbrido

93%

estão **satisfeitos** com um modelo de **trabalho flexível**

Já é realidade

Em geral, a maioria das empresas relata estar satisfeitas e adaptas.

Reconhecem seus ganhos

A maioria concorda que há ganhos na produtividade individual e da empresa, assim como ferramentas para gerir essa produtividade.

Mas há pontos a melhorar

Quase 7 em cada 10 reconhecem que mudanças de cultura precisam acontecer em suas empresas

Algumas empresas cogitam o retorno ao presencial

Quase metade está avaliando um retorno 100% presencial.

O que pode ir contra as demandas dos funcionários

Quase 7 em cada 10 concordam que os funcionários não querem voltar ao trabalho presencial.

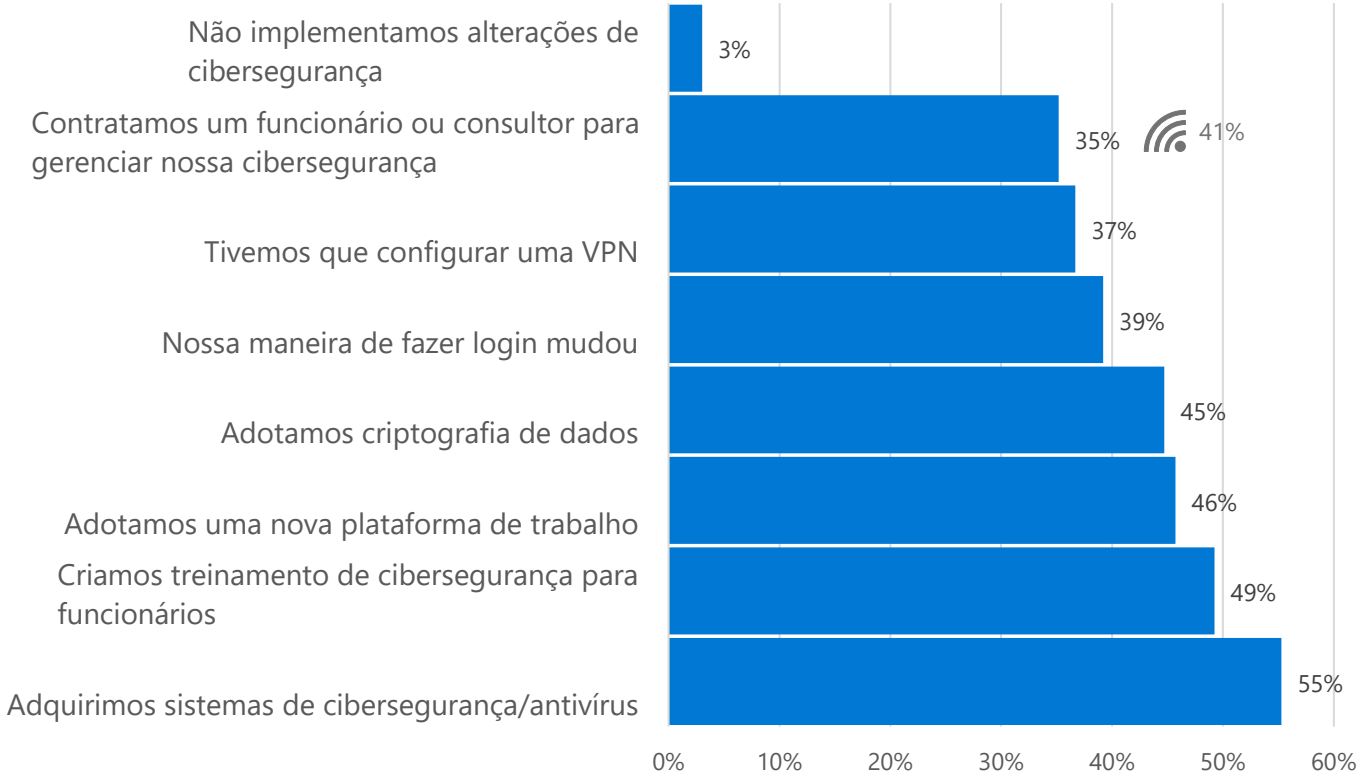
Opiniões sobre o trabalho híbrido/remoto

P24. Responda verdadeiro ou falso de acordo com a experiência da sua empresa com os seguintes tópicos relacionados ao trabalho remoto/híbrido (RU – Por linha). Base: 199 que praticam trabalho híbrido ou remoto

Cibersegurança

Cibersegurança e trabalho remoto/híbrido

Mudanças de cibersegurança para se adaptar ao trabalho remoto



A **aquisição de sistemas de cibersegurança (antivírus)** é a principal mudança adotada pelas empresas para se adaptar ao trabalho remoto/híbrido, seguida pelo **treinamento dos funcionários**

27% é o percentual médio do orçamento de tecnologia que as empresas gastam em cibersegurança

33%
No caso das empresas nativas digitais

21%
No caso das empresas não nativas digitais

P26. Que mudanças foram adotadas em sua empresa em termos de cibersegurança para se adaptar ao trabalho remoto/híbrido? (RM). Base: 199 que praticam trabalho híbrido ou remoto
P28. Qual porcentagem do orçamento total de tecnologia é investido em segurança cibernética? (Numérico - até 50%). Base: 312

Opiniões sobre cibersegurança

Cibersegurança já é uma pauta

Metade das empresas já enfrentou problemas de cibersegurança, mas a porcentagem de empresas cujos líderes se preocupam por ela ascende a 85%, enquanto que 82% relatam que cibersegurança é uma prioridade.

Contudo, essa preocupação ainda não está totalmente refletida na implementação de treinamento dos funcionários (presente em 74% das empresas)

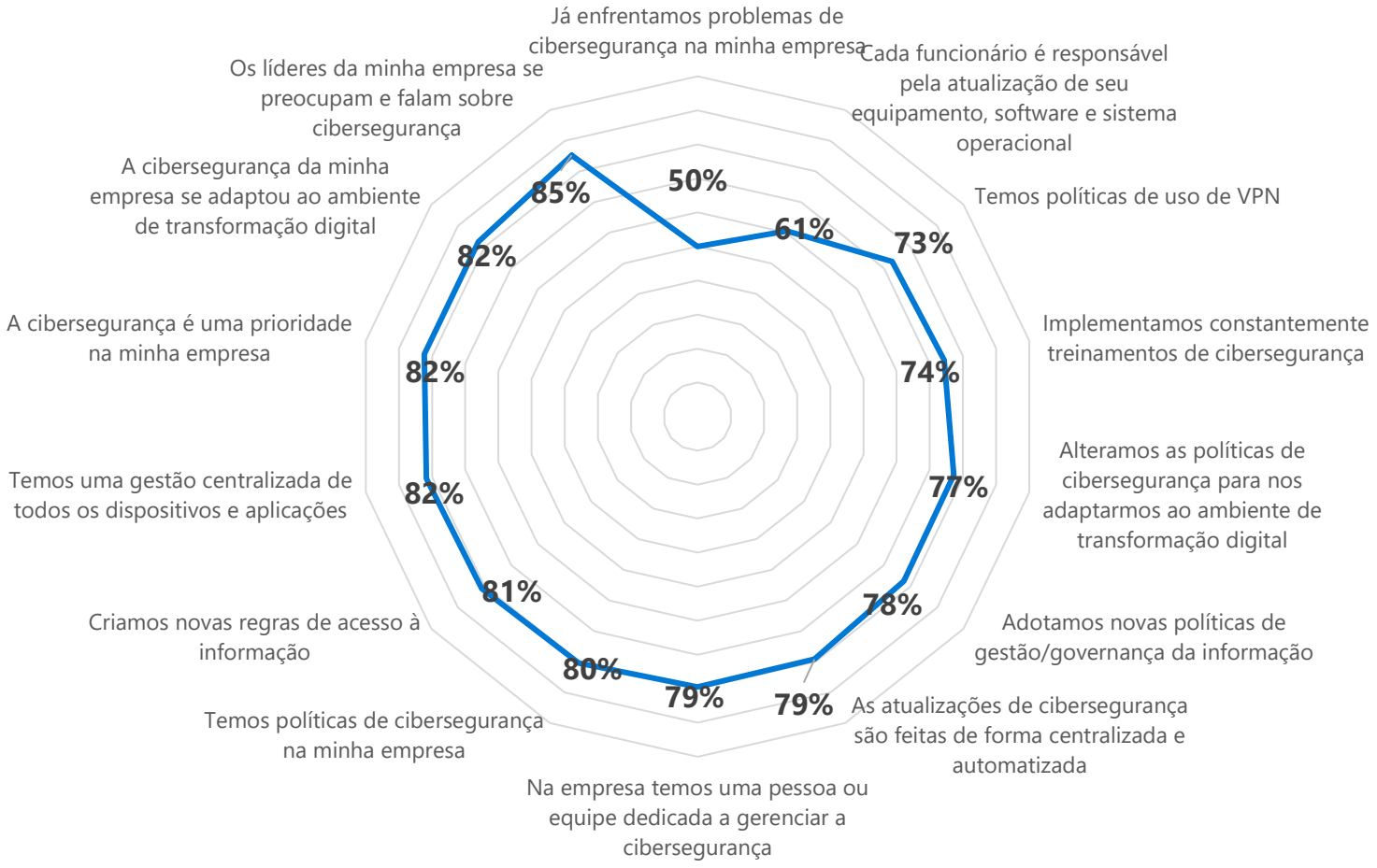
Faz parte das políticas de grande proporção de empresas

Mais de 70% das empresas adotou algum tipo de política específica ou relacionada à cibersegurança

Mas boa parte das empresas pode não ter total compreensão dos ganhos e o significado de centralizar e automatizar atualizações

Mesmo que em 79% das empresas as atualizações de cibersegurança estejam automatizadas e centralizadas, ou sob responsabilidade de uma pessoa ou equipe, em 61% a atualização é responsabilidade de cada funcionário.

Opiniões sobre a cibersegurança



P27. Responda verdadeiro ou falso de acordo com a experiência de sua empresa em relação aos seguintes tópicos relacionados à cibersegurança (RU – Por linha). Base:312

Talento e capacitação

Opiniões sobre tecnologia, recrutamento e treinamento

A tecnologia torna o recrutamento de funcionários mais eficiente

Em geral, a tecnologia facilitou, deu mais diversidade e qualidade aos processos de recrutamento e à contratação de funcionários

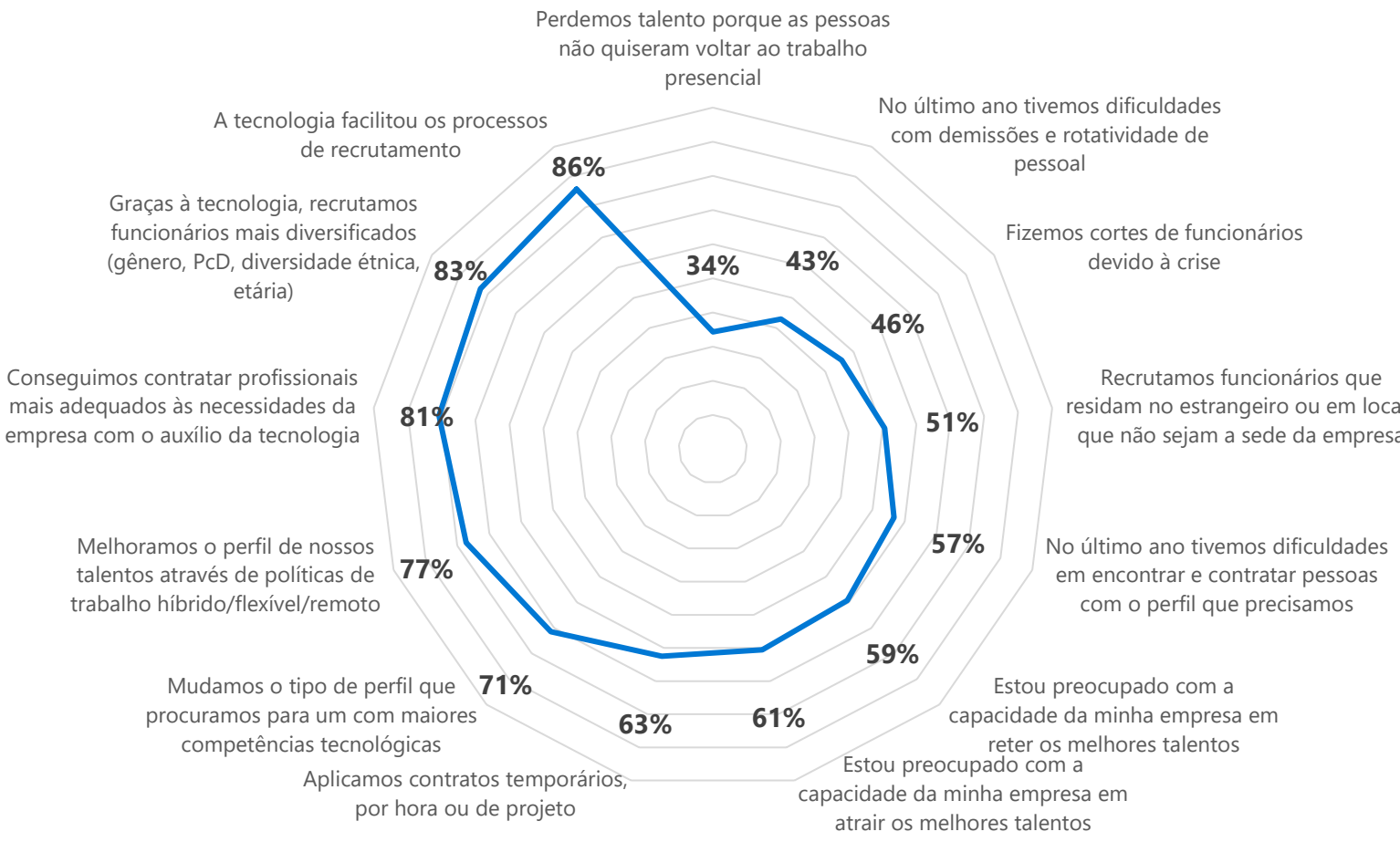
Boa parte das empresas passou por reestruturações ou enfrenta dificuldades para compor o quadro de funcionários

46% das empresas tiveram que realizar corte de funcionários e 43% tiveram dificuldades com demissões e mudança de pessoal. Além disso, mais da metade está preocupada com a capacidade de atraírem (61%) ou reterem (59%) os melhores talentos

Muitas empresas estão se adaptando à realidade do trabalho remoto ou flexível

77% trabalharam com políticas de trabalho híbrido/flexível/remoto, 71% mudaram o perfil que procuram para pessoas com mais competências tecnológicas e 63% aplicaram contratos temporários por hora ou projeto

Opiniões sobre a tecnologia e recursos humanos



P29. A seguir, selecione verdadeiro ou falso conforme se aplique aos processos atuais de atração de talentos da sua empresa: (RU – Por fila) . Base: 312

Microsoft: Soluções e liderança

Experiência da empresa com a Microsoft: Opiniões

Para quase a totalidade das empresas (97%) **as soluções oferecidas pela Microsoft são amplas e adequadas** para atendê-las, sem diferenças relevantes de acordo com o porte da empresa ou a indústria em questão.

97% As soluções oferecidas pela Microsoft são amplas e adequadas para atender empresas como a minha

91% Planejamos continuar investindo em soluções da Microsoft num futuro próximo

90% O investimento em tecnologias da Microsoft nos permite otimizar a operação em minha empresa

89% A Microsoft é um aliado fundamental para a transformação digital da minha empresa

88% As soluções da Microsoft me ajudam a melhorar a produtividade da minha empresa

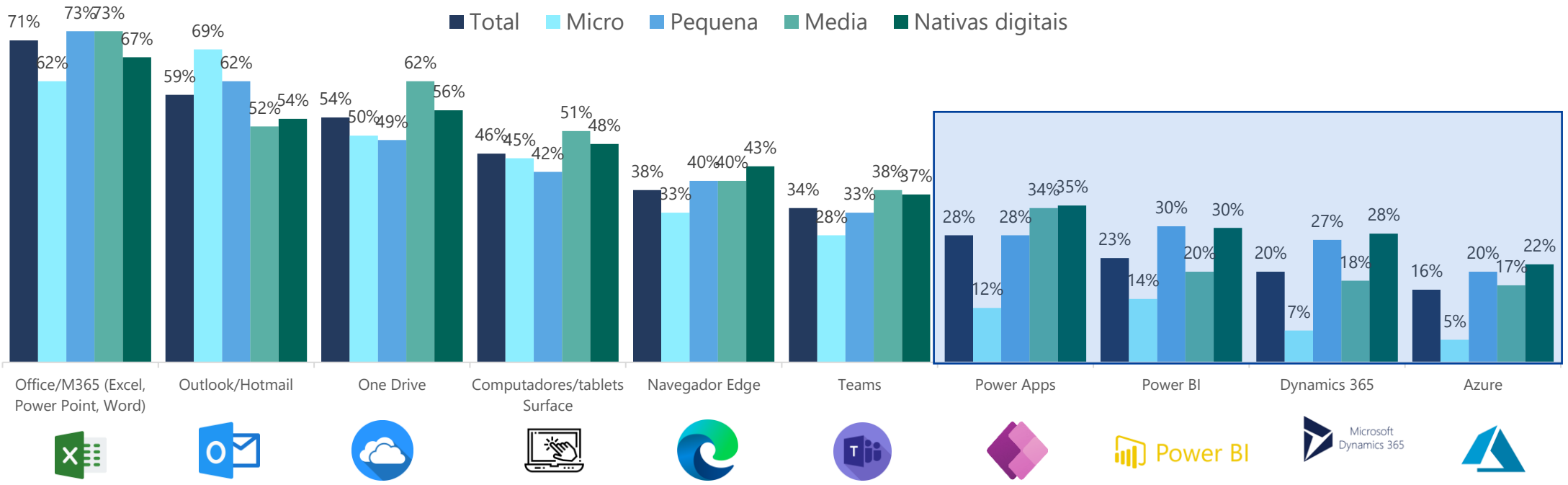
87% O suporte de aplicativos da Microsoft ajuda a impulsionar os negócios da minha empresa e aumenta nossa capacidade de trabalho

P40. Responda verdadeiro ou falso de acordo com a experiência da sua empresa com a Microsoft: (RU – Por linha). Base: 312

Experiência da empresa com a Microsoft: Usos

As tecnologias da Microsoft mais utilizadas atualmente nas empresas são o pacote **Office** (71%), seguido por **Outlook/Hotmail** (59%) e **One Drive** (54%). Azure, Dynamics e Power Apps são mais mencionados por pequenas e médias empresas, assim como pelas nativas digitais. As últimas se destacam também na posse de Power BI

Penetração de tecnologias Microsoft



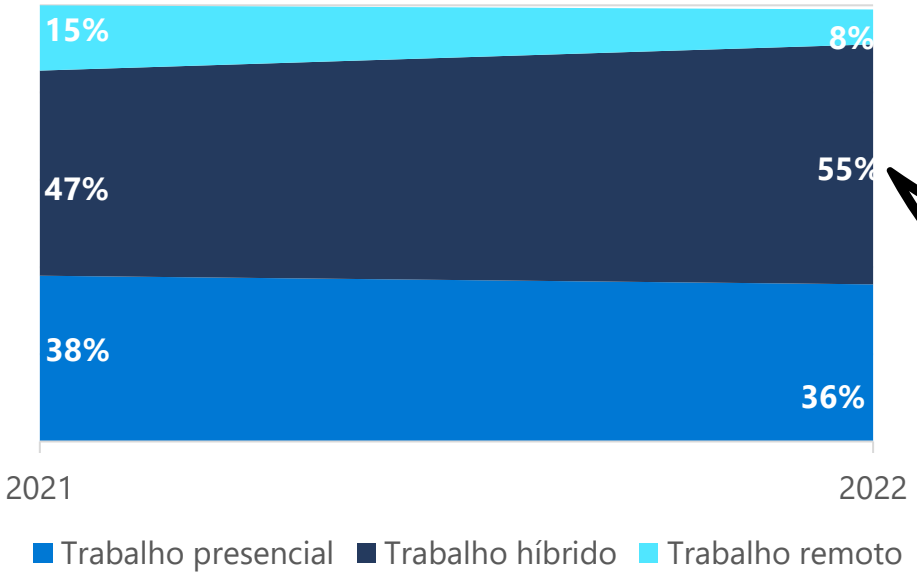
P39. Quais tecnologias da Microsoft são utilizadas atualmente em sua empresa? (RM)

2021 x 2022 *trends*

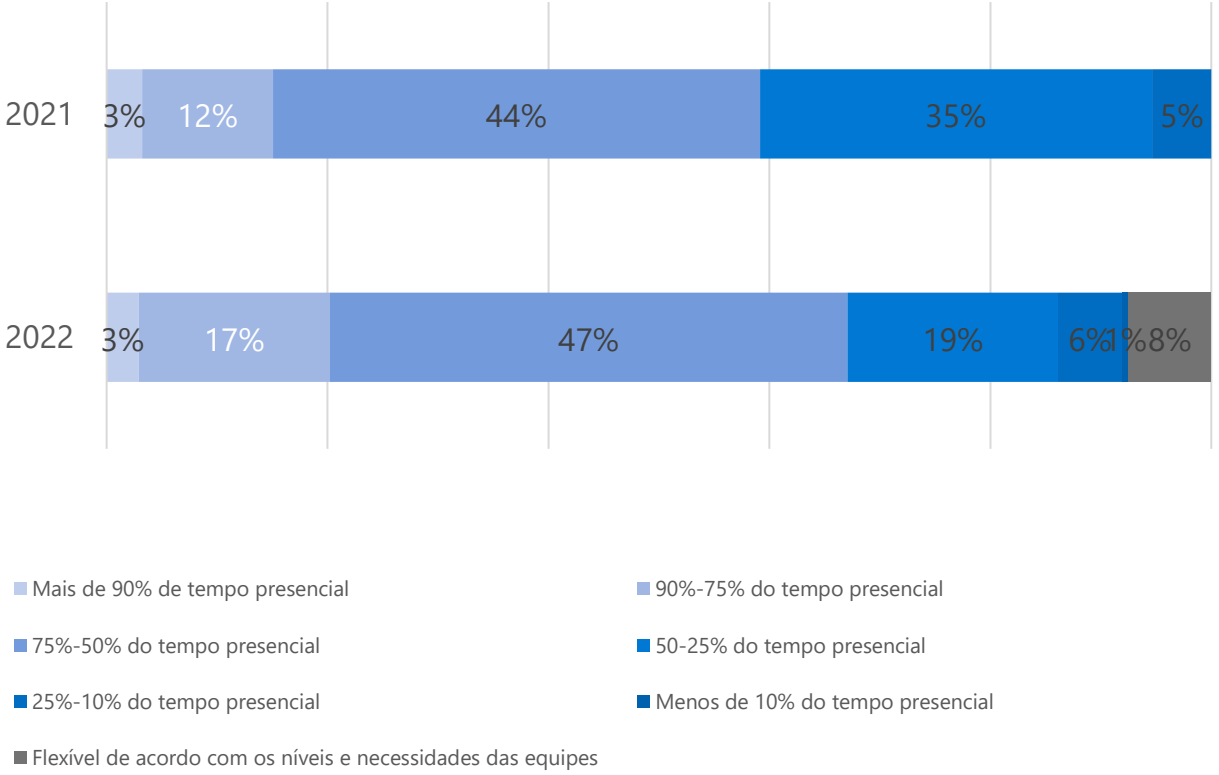
Modalidades de trabalho

Parte das empresas que faziam trabalho remoto **migraram para o modelo híbrido**. Por outro lado, as empresas que atuam em regime de trabalho híbrido **aumentaram o % de carga horária presencial** dos funcionários.

Modalidades de trabalho nas empresas - evolução



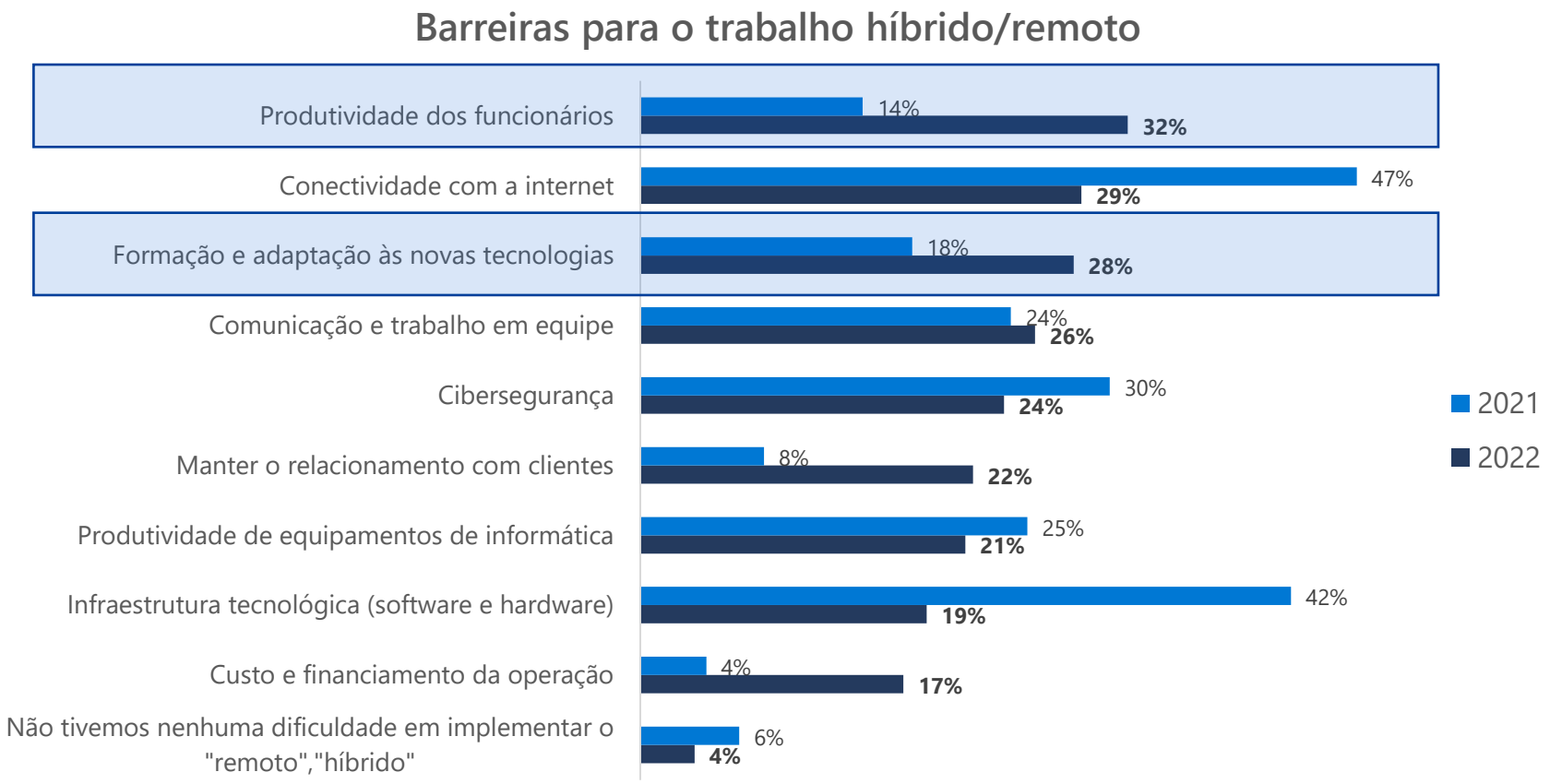
Regime de trabalho híbrido



P18. Quais modelos de trabalho adotam atualmente em sua empresa? (RU). Base: 300/312
P19. Que percentual do tempo é destinado ao trabalho presencial no modo de trabalho híbrido? (RU)? (RU). Base: 93/173 que praticam trabalho híbrido

Barreiras e vantagens do trabalho híbrido

Entre 2021 e 2022 muitas empresas **conseguiram resolver os desafios iniciais de adquirir e adaptar infraestrutura** como conexão com a Internet (que apesar disso se mantém como uma das principais barreiras em 2022), *softwares* e *hardwares*. Por outro lado, **outros desafios ganharam relevância, como produtividade dos funcionários, formação e adaptação a novas tecnologias**, manutenção do relacionamento com o cliente e custo/financiamento da operação



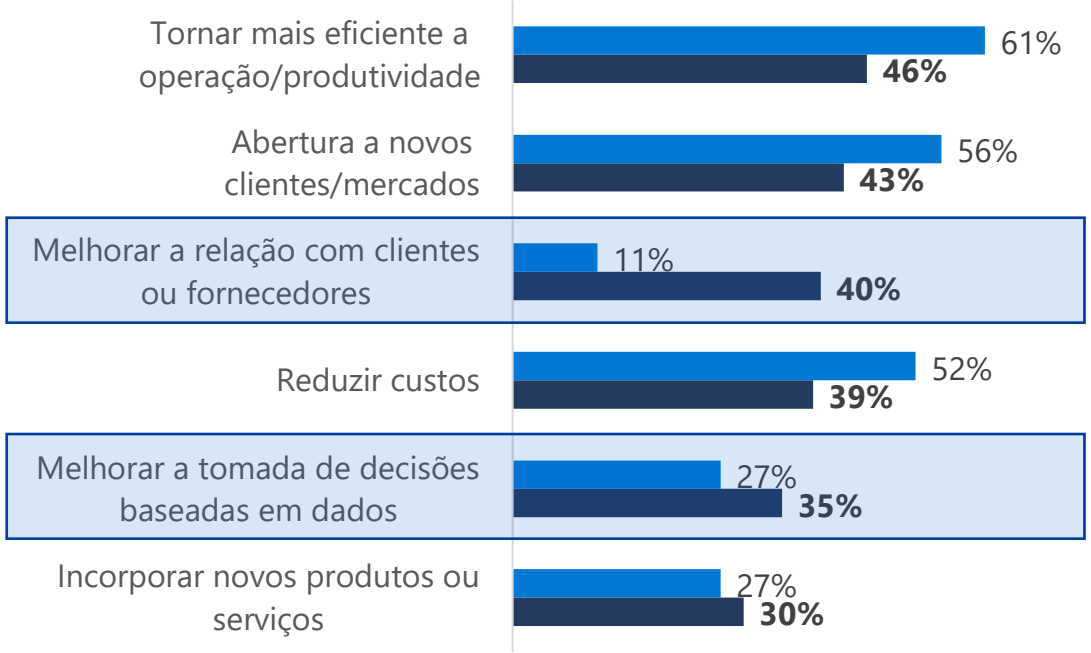
P20. Quais são as principais barreiras que você enfrenta em seu negócio na hora de implementar o modelo de trabalho remoto/híbrido? (RM – Máximo 5). Base: 187/199

Oportunidades e cultura de investimentos em tecnologia

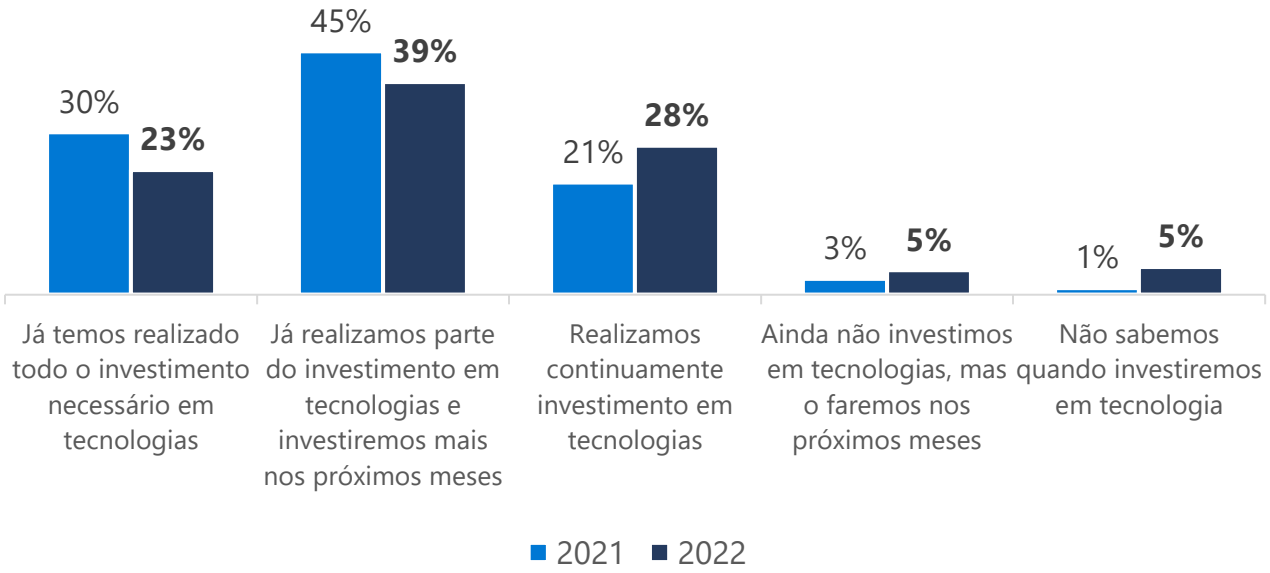
Em 2022 a **redução de custos perdeu penetração** como oportunidade, enquanto a **melhoria de relacionamento e da tomada de decisões baseadas em dados ganharam relevância**.

Além disso, há um indicativo de que **mais empresas aderiram a um regime contínuo de investimento em tecnologias.**

Principais oportunidades da tecnologia



Cultura de investimentos em tecnologia



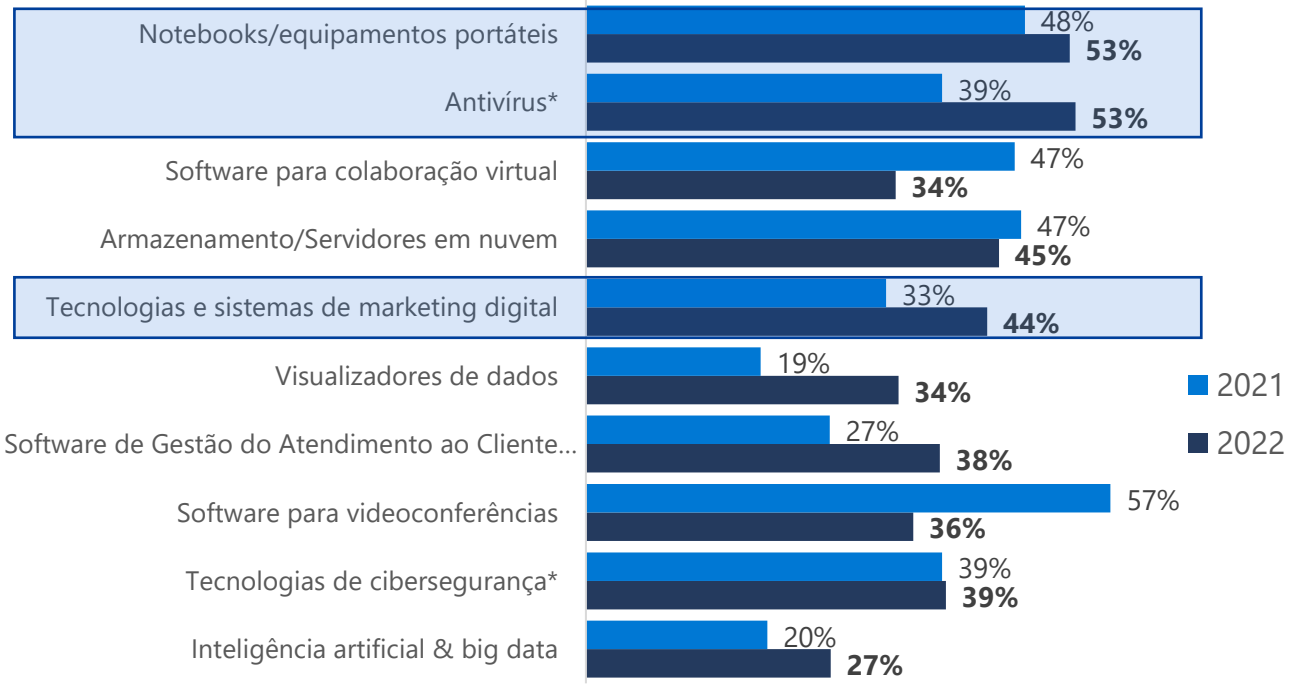
P7. Quais considera as principais oportunidades que a tecnologia oferece ao seu negócio? (RM – Máximo 3). Base: 300/312
P12. Que afirmação se aplica melhor ao investimento em tecnologia realizado na sua empresa atualmente? (RU). Base: 173/312

*antivírus e softwares de cibersegurança faziam parte do mesmo item em 2021, por isso tem % iguais

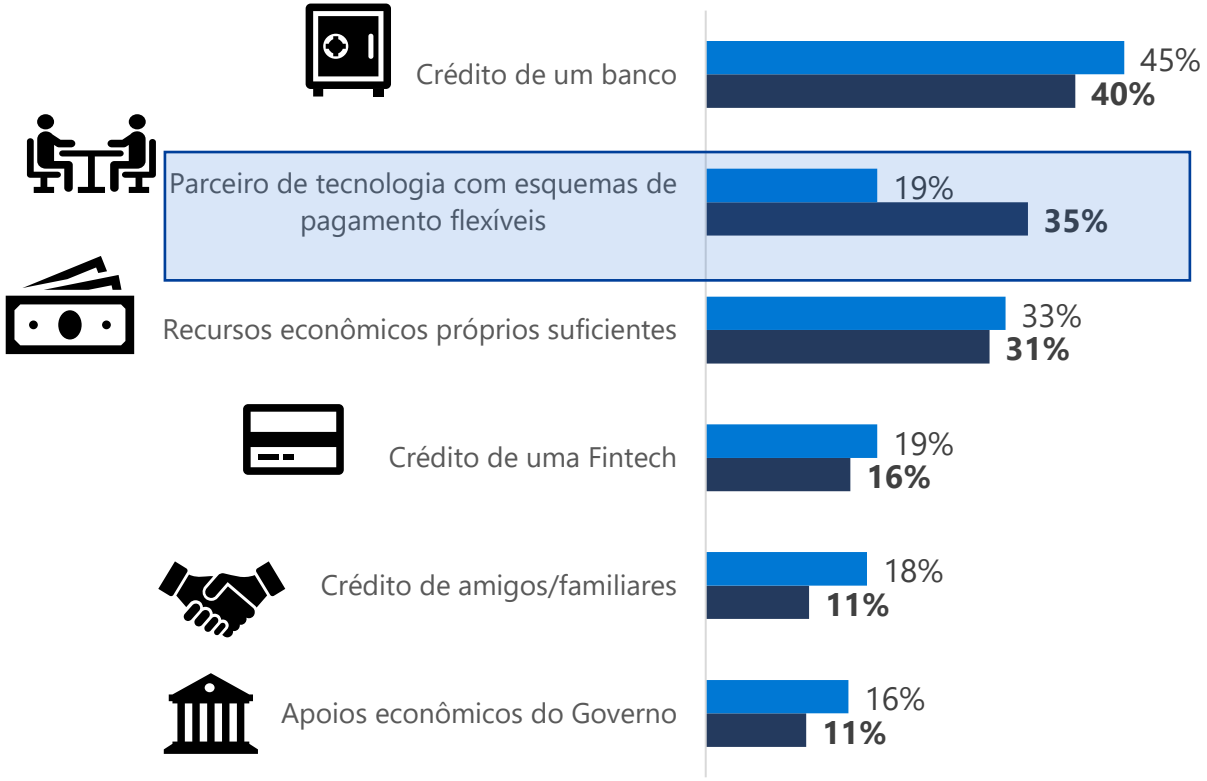
Investimentos em tecnologia

Tecnologias de entrada como *hardware* e antivírus **ganharam relevância** nos investimentos das empresas, assim como *marketing* digital. Por outro lado, com o fim da pandemia, *softwares* de **videoconferência perdem relevância**. É notável também o aumento no percentual de empresas que realizam **esquemas de pagamentos flexíveis com parceiros**

Investimento em tecnologia nas empresas



Financiamento do investimento



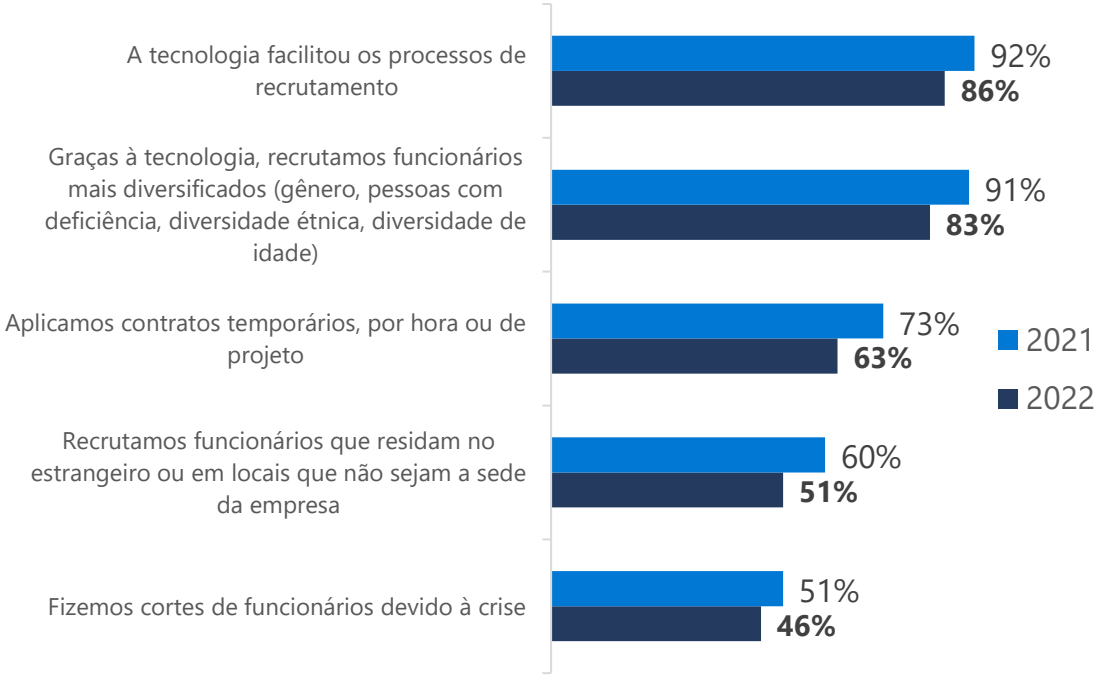
P11. Em quais tecnologias sua empresa investiu no último ano? (RM) .Base: 312/251
P13. Como é financiado o investimento em tecnologias na sua empresa? (RM – Máximo 3). Base: 194/ 312

*antivírus e softwares de cibersegurança faziam parte do mesmo item em 2021, por isso tem % iguais

Opiniões sobre tecnologia, recrutamento e treinamento

Diminuiu o % de empresas que realizaram cortes de funcionários ou que aplicam contratos temporários, assim como houve pequena redução no % de empresas que enxergam pontos positivos no uso da tecnologia para recursos humanos. Quanto às prioridades da área de pessoas, há um **aumento na demanda de habilidades digitais**, com destaque para o conhecimento em tecnologias avançadas e a redução de demanda por habilidade de trabalho remoto, natural considerando o retorno das empresas a um modelo mais presencial

Opiniões sobre a tecnologia e os recursos humanos



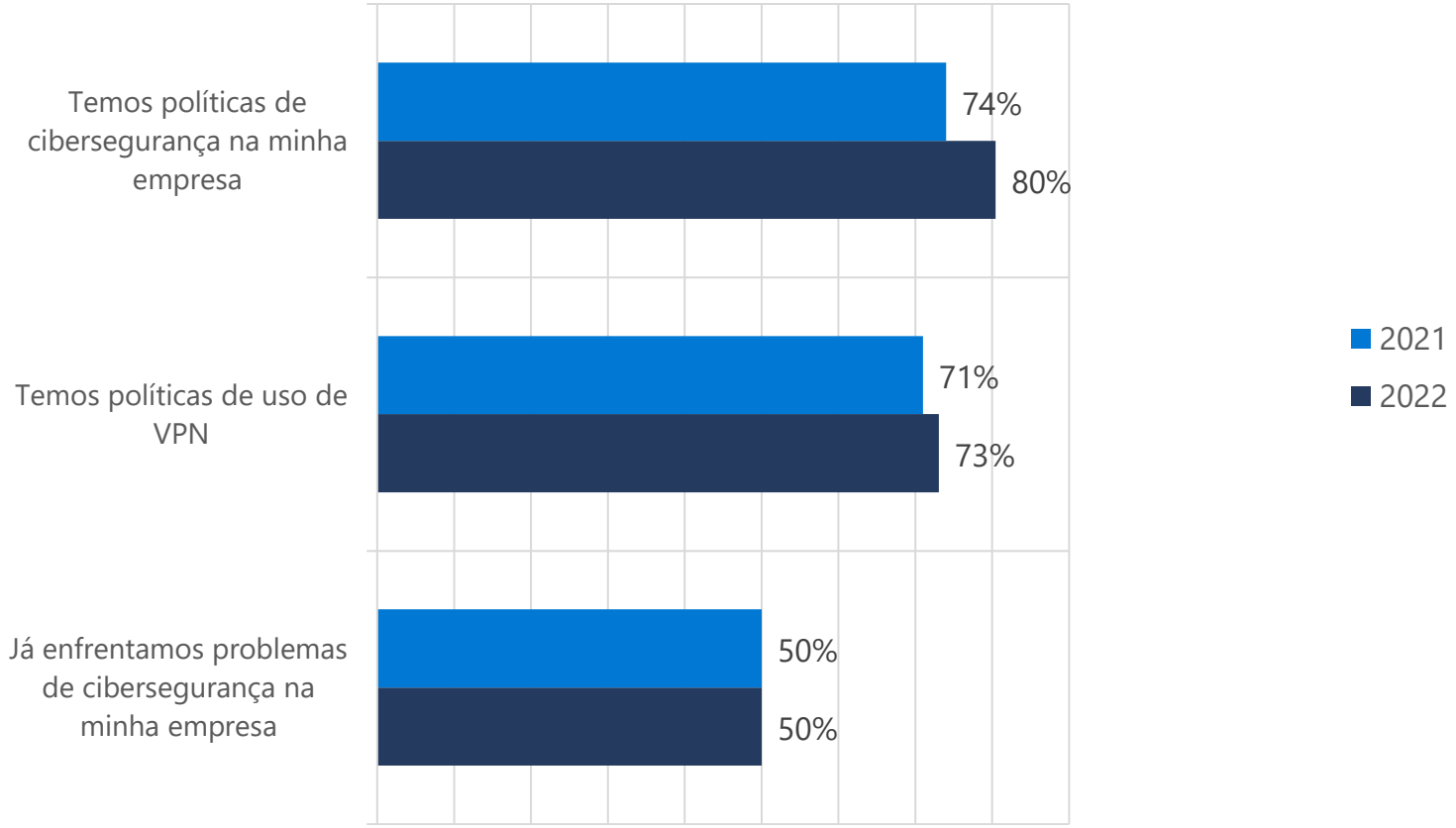
Prioridades de atração e treinamento

P29. A seguir, selecione verdadeiro ou falso conforme se aplique aos processos atuais de atração de talentos da sua empresa: (RU – Por fila) . Base: 251/312
P30.Atualmente, quais habilidades são priorizadas para atrair ou treinar talentos em sua empresa? (RM – Máximo 5). Base: 300/312

Opiniões sobre cibersegurança

Entre 2021 e 2022, **os avanços em temas de cibersegurança pelas empresas ainda são discretos,** mas há um indicativo de aumento na proporção de empresas que alteraram políticas de cibersegurança em razão da transformação digital.

Opiniões sobre a cibersegurança

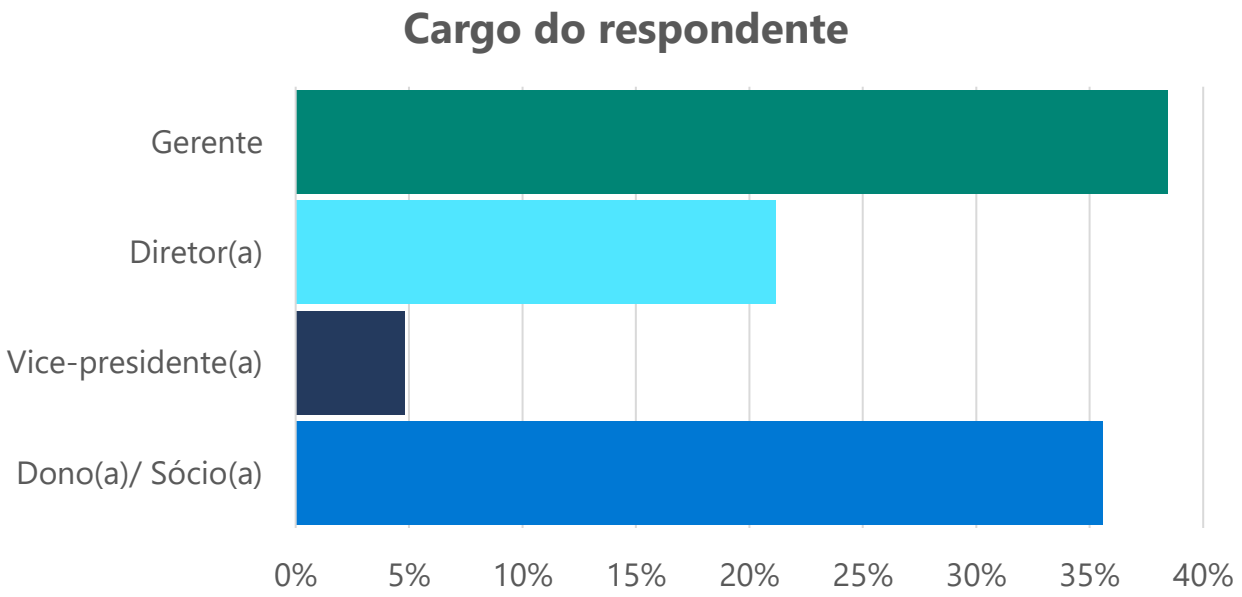


P27. Responda verdadeiro ou falso de acordo com a experiência de sua empresa em relação aos seguintes tópicos relacionados à cibersegurança (RU – Por linha). Base:300/312

Demografia das empresas

Área e cargo do respondente

Conforme a autoidentificação dos respondentes, destacam-se os **gerentes (38%) e donos(as) ou sócios(as) da empresa** (36%). A área de trabalho do respondente é **variada, prevalecendo Administração (25%) e Tecnologia e Comunicações (20%).**



25% Administração

12% Outra

10% Vendas

5% Recursos Humanos

3% Marketing e Publicidade

20% Tecnologia e comunicações

11% Contabilidade e finanças

5% Operação e Produção

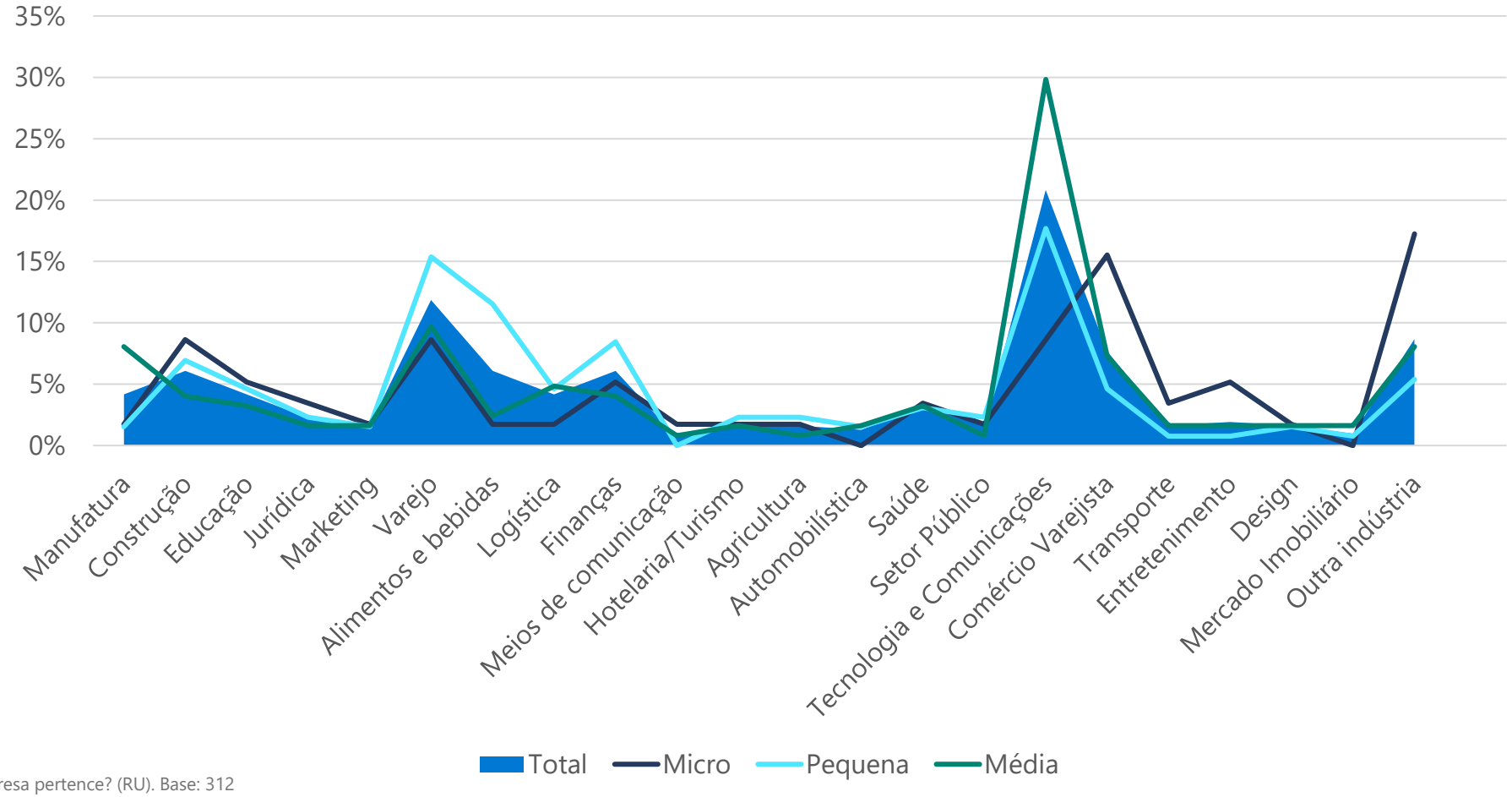
5% Atendimento ao cliente

2% Jurídica

F3. Qual cargo você desempenha em sua empresa? (RU). Base: 312
P1. Em que área você trabalha dentro da sua empresa? (RU). Base: 312

Indústria

21% das empresas pertencem ao setor de **Tecnologia e Comunicações.** Do total, 30% das empresas dessa indústria são empresas médias, 18% pequenas, e 9% micro. O **Comércio Varejista** é o segundo mais citado (12%), setor no qual prevalece a micro empresa (15,5%), sendo que as empresas de pequeno e médio porte correspondem a 4,6% e 7,3%, respectivamente.



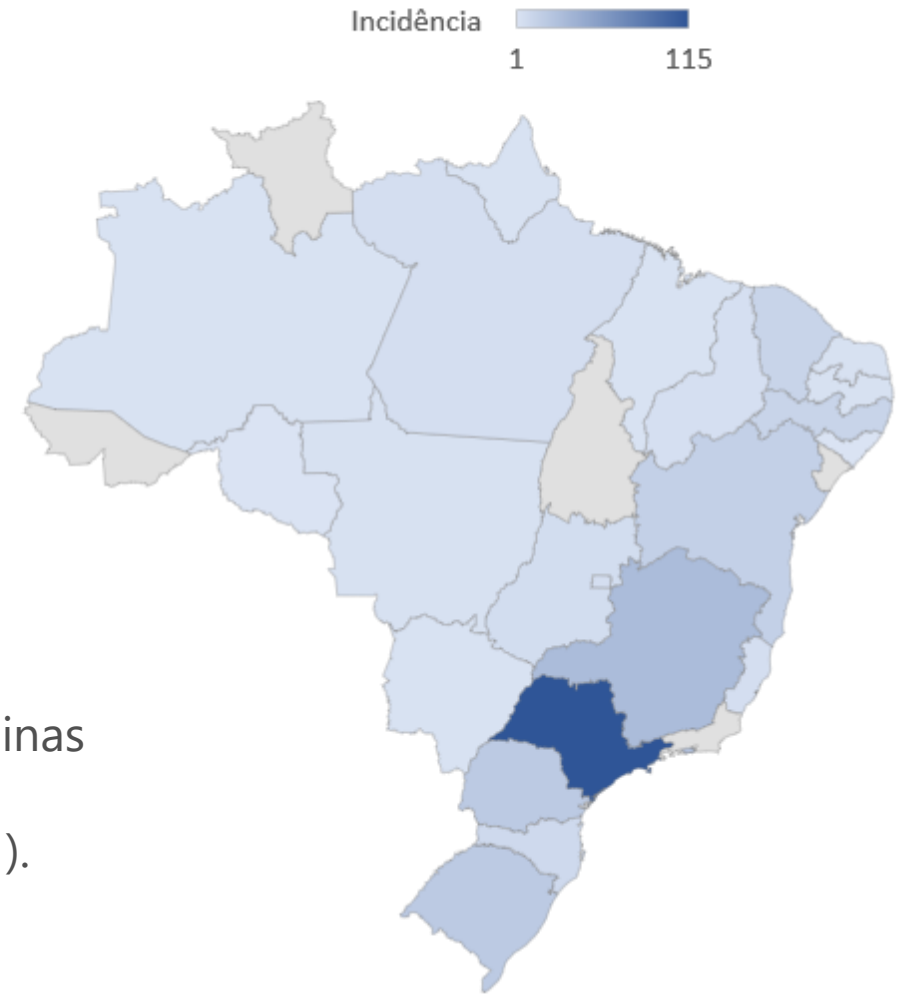
P2. A que indústria a sua empresa pertence? (RU). Base: 312

Centro de operações

São Paulo	115
Minas Gerais	32
Rio de Janeiro	28
Paraná	21
Rio Grande do Sul	21
Bahia	16
Ceará	13
Pernambuco	13
Santa Catarina	9
Goiás	6
Distrito Federal	5
Espírito Santo	5
Pará	5
Piauí	4
Mato Grosso	3
Paraíba	3
Rio Grande do Norte	3
Amapá	2
Amazonas	2
Maranhão	2
Mato Grosso do Sul	2
Rondônia	1

São Paulo se destaca como o Estado onde há a maior concentração de centros de operação (115), seguido por Minas Gerais (32), Rio de Janeiro (28), Paraná e Rio Grande do Sul (21).

Distribuição dos principais centros de operação das empresas



P3BRA. Onde se localiza o principal centro de operações da sua empresa? (RU). Base: 312

Key learnings

Key learnings

***Key trends* e transformação digital**

1. Os principais desafios que as empresas enfrentam são comerciais, enquanto os desafios relacionados à tecnologia ou eficiência são mais presentes entre as pequenas e médias empresas.

2. Cadeia de suprimentos é assunto pouco prioritário para a maioria das empresas, mas entre os que relatam esse desafio, quase todos consideram que a tecnologia pode contribuir para a empresa lidar com o assunto.

3. 92% das empresas estão em transformação digital e, destas, 98% considera positivo este processo, que em geral ocorre de forma rápida.

Key learnings

Trabalho remoto e híbrido

1. O percentual de empresas que praticam trabalho híbrido aumentou em detrimento das que atuam de forma remota.

2. As adotantes do trabalho híbrido aumentaram a quantidade de tempo em que os funcionários trabalham de forma presencial.

3. A maioria se diz satisfeita com esse regime de trabalho e reconhece ganhos de produtividade, mas ainda assim quase metade das empresas cogita retornar ao modelo 100% presencial, movimento que deve enfrentar resistência dos funcionários.

4. Aparentemente parte das empresas resolveu alguns dos problemas de infraestrutura para trabalho remoto mencionados em 2021, e agora a produtividade dos funcionários e formação em tecnologias crescem em relevância.

Key learnings

Cibersegurança

1. Quase metade das empresas já passou por problemas de cibersegurança, mas antivírus, treinamentos e políticas ainda são as defesas mais comuns utilizadas, sendo que apenas 37% possuem VPN.

2. Aparentemente, conforme as empresas crescem, tomada de decisão baseada em dados e cibersegurança ganham maior relevância como prioridades na atração e formação de talentos.

Key learnings

Recrutamento e formação de equipe

1. As empresas reconhecem os ganhos da tecnologia para a atração e formação de pessoas, mas algumas empresas passaram por mudanças nos quadros de funcionários e encontram dificuldades para recrutar os perfis profissionais desejados.

Microsoft

Agradecemos!