



# Tendências TIC 2024

## Por uma estratégia de TI resiliente

Uma análise de:

**Wendy Martínez,**

Analista de Software e Soluções de Cloud,  
IDC México.

**Claudia Medina,**

Gerente Sênior Soluções Empresariais, IDC México, e  
Software & Cloud Domain Leader, IDC América Latina.

Patrocinado por:

**DocuSign**

## SUMÁRIO EXECUTIVO

*As organizações têm definido estratégias para novas formas de trabalho, sustentabilidade e automação de fluxos e processos de negócios digitais, com a segurança cibernética e a Inteligência Artificial tornando-se cada vez mais difundidas. A estratégia de TI deve ser consolidada para resiliência e competitividade.*

## Principais insights:



**Iniciativas comerciais voltadas a produtividade, processos automatizados, foco e experiência do cliente**, produtos melhores e novos fluxos de receita digital estão impulsionando os investimentos em TI. Enquanto isso, as prioridades de TI estão alinhadas com segurança, nuvem e infraestrutura resiliente.



**A Inteligência Artificial está se tornando cada vez mais onipresente:**

- 2024: 35% dos CIOs adotarão a GenAI, garantindo uma vantagem inicial sobre seus concorrentes e, ao mesmo tempo, cultivando uma base de talentos, experiência e dados de treinamento.
- 2027: as 5.000 maiores empresas em LATAM gastarão mais de 25% de seus orçamentos de TI em iniciativas de IA, levando a um aumento de até 2 dígitos na taxa de inovação de produtos e processos.



**Protocolos de segurança avançados serão necessários** à medida que os dispositivos e sistemas controlados pelo cliente executarem decisões para criar suas próprias experiências.



**2028: 75% das organizações na região consideram que até 60% de sua receita virão de produtos ou serviços digitais;** enquanto os 25% restantes estimam obter de 61% a 90% da receita digital.



Sustentabilidade: **45% das empresas monitoram KPIs de capital social de forma contínua e centralizada** em uma plataforma de gestão de dados de ESG\* para visibilidade em tempo real.

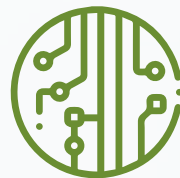
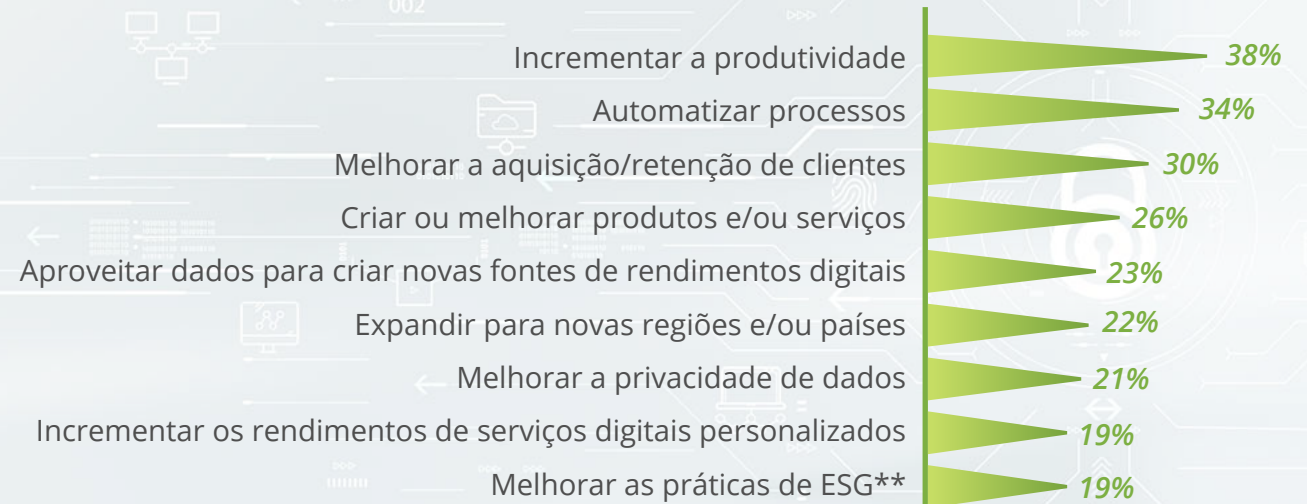
\* Environmental, Social e Governança - sustentabilidade, abrangendo questões ambientais, sociais e de governança corporativa.

## Em LATAM, as lacunas de segurança, conformidade e aplicação são os principais desafios para a realização das estratégias de negócios.

### Os riscos que terão maior impacto nos planos de investimento em TI e transformação digital - LATAM



### As iniciativas comerciais que impulsionam investimentos em TI estão relacionadas a questões de produtividade, automação de processos e foco na experiência do cliente.



A digitalização de processos e fluxos de trabalho contribui de maneira significativa com os objetivos das organizações:

- A gestão de dados torna-se um facilitador de novos fluxos de receita digital e busca-se uma melhor experiência do cliente.

\*LATAM: Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, México e Peru.

\*\* Environmental, Social e Governance - sustentabilidade, abrangendo questões ambientais, sociais e de governança corporativa.

A consolidação e a modernização da infraestrutura de tecnologia, associadas a uma estratégia de segurança robusta, são pilares essenciais para impulsionar a entrega de iniciativas comerciais.



*A IA generativa está assumindo um papel essencial para agilizar a execução dos negócios*

*Não se busca apenas uma infraestrutura moderna e consolidada, mas também recursos para dar suporte a elementos como: a Internet das Coisas (IoT), colaboradores digitais de IA e Machine Learning.*

### Principais iniciativas de investimento em TI, 2024\*



*A gestão e o aproveitamento dos dados estão se tornando mais relevantes, a democratização das informações levou a uma estratégia de dispositivos interconectados para facilitar a tomada de decisões.*


## As organizações esperam aumentar o seu rendimento digital

Até 2028, 75% das organizações na região consideram que até 60% de sua receita virão de produtos ou serviços digitais; enquanto os 25% restantes estimam obter de 61% a 90% da receita digital.

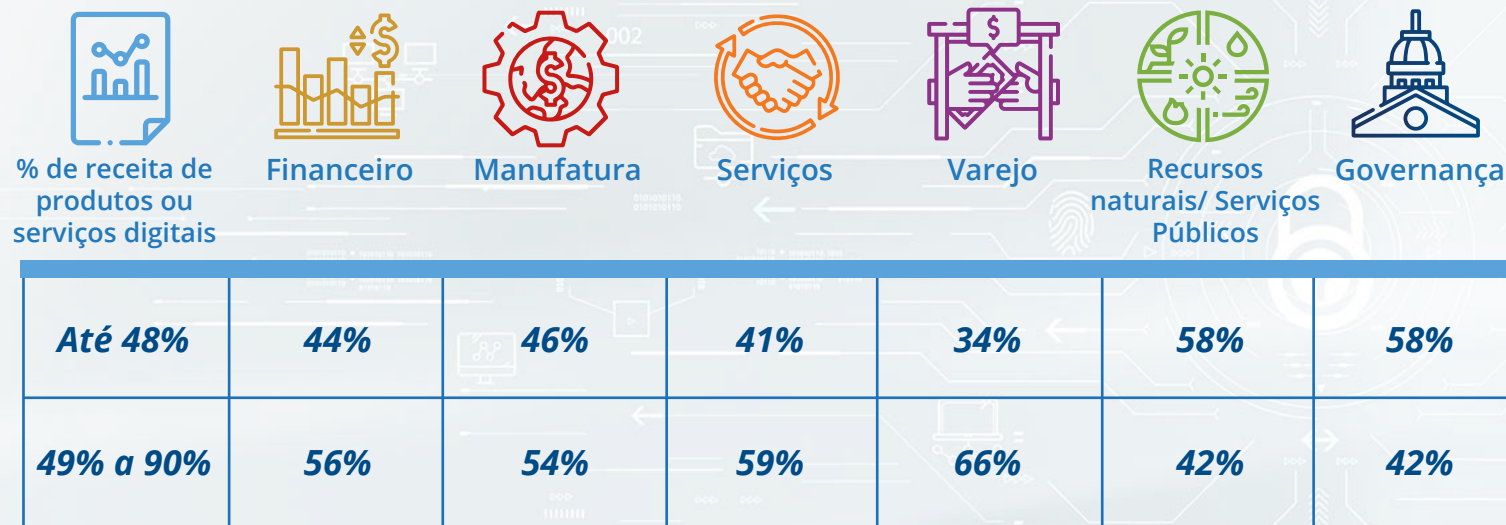
### 2024: EXPECTATIVAS DE RECEITA DIGITAL RUMO A 2028

**65%**  
  
 Receitas de produtos e serviços digitais.

**No México:** 65% das organizações esperam que 49% a 90% de suas receitas venham de produtos e serviços digitais.

**57%**  


**No Brasil:** 57% das organizações esperam que 49% a 90% de suas receitas venham de produtos e serviços digitais.



Nota: média LATAM, incluindo Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, México e Peru.

Em Finanças, Manufatura e Serviços, mais de 50% das organizações esperam que a digitalização gere mais de *49% das suas receitas em produtos ou serviços digitais*; No Varejo o impacto é maior (66%).

## 5 macrotendências tecnológicas marcarão as estratégias de negócios em 2024



\* Environmental, Social e Governance - sustentabilidade, abrangendo questões ambientais, sociais e de governança corporativa.

Fonte: IDC Future Scape , Worldwide CIO Agenda 2024 Predictions



## 1. Inteligência Artificial cada vez mais onipresente, em tudo e para tudo

Até 2027, as 5.000 maiores empresas em LATAM alocarão mais de 25% de seu orçamento de TI em iniciativas de IA, o que levará a um aumento de até 2 dígitos em produtos e taxa de inovação de processos.

### Impacto em TI:



#### Foco na gestão de dados.

A gestão, a confiabilidade e a rastreabilidade dos dados são cruciais em um ambiente que exige informações para profissionais de TI e de ciência de dados.



#### Falta de talento especializado.

Na IA e no Machine Learning, o déficit de talentos pode tornar-se um inibidor da implementação de iniciativas de IA.



#### Ameaças cibernéticas.

À medida que os modelos de IA tornam-se mais sofisticados, o mesmo acontece com as ameaças à segurança cibernética. A proteção desses modelos e dos possíveis incidentes de segurança de dados será uma prioridade.

### Como se preparar:



Implementar processos e normas robustos de governança de dados para garantir a segurança, a qualidade e a conformidade.



Definir uma diretriz ética para o uso de IA dentro da organização.



Treinar e aprimorar a equipe de TI em IA.



Alinhar regularmente a estratégia de segurança, incluindo planos de contingência.



Estabelecer alianças com provedores de software confiáveis na adoção de IA.





## 2. Mudanças na legalidade e na segurança demandam a implementação da governança de TI e dados

Até 2026, novas marcas, produtos e serviços de TI voltados para segmentos e pessoas em LATAM serão baseados em uma estreita integração de diversos serviços de Inteligência Artificial (IA) que oferecem novos recursos a custos mais baixos.

Em 2024, os fornecedores de hardware, software e serviços expandirão agressivamente as carteiras de dados privados e código aberto.



### Impacto em TI:



**Limites nos processos existentes.** Os esforços para implementar soluções completas de convergência de IA destacam as limitações na governança da infraestrutura e no uso dos dados coletados.



**Barreiras ao desenvolvimento de serviços internos de convergência de IA.** Risco de atenção insuficiente ao treinamento de habilidades digitais associado à IA, governança fraca e padrões de uso.



**Mudanças na propriedade de conjuntos de dados críticos** podem alterar os benefícios e riscos na seleção de operações de TI (ITOps) e soluções específicas para a função de negócios e o setor, ao mesmo tempo em que aumentam o potencial de comprometimento de um único provedor de TI (lock-in).

### Como se preparar:



Projetar e implementar a governança adequada para a implantação e o uso da TI na visão da empresa e de seu ecossistema. Incentivar o uso de dados de código aberto e a adoção de um sistema flexível de governança de dados.



Usar plataformas de controle de TI aprimoradas por IA com foco na ampliação de todo o espectro de serviços.



Priorizar e implementar diretrizes de uso e compartilhamento de dados internos e de terceiros para todos os dados comerciais e de TI; a prioridade é garantir o acesso aos dados.





### 3. Nos negócios digitais, os clientes não querem apenas experiências únicas, mas também a capacidade de construir as próprias experiências

Até 2027, 40% das 5.000 maiores empresas em LATAM terão experiências onipresentes, análises avançadas e Inteligência Artificial Generativa (GenAI) para oferecer aos seus clientes a possibilidade de construírem suas próprias experiências.

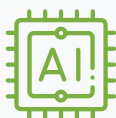
#### Impacto em TI:



**Evolução da gestão de conteúdo.** Os sistemas precisarão ser mais dinâmicos e adaptáveis para a marcação automática de GenAI e o fornecimento de metadados para conteúdo recém-gerado.



**Desafios ao redor da experiência do cliente.** Os dispositivos e sistemas serão controlados pelo cliente, portanto exigirão mais protocolos de segurança avançados.



**Desafios de integração.** Fundir sistemas tradicionais com modelos de GenAI exigirá esforços de integração para garantir aos clientes experiências perfeitas.

#### Como se preparar:



Capacitar as equipes de TI e áreas funcionais em GenAI para uma melhor resposta ao cliente.



Garantir a privacidade dos dados do cliente e seu uso de maneira ética.



Melhorar a cultura focada no cliente através da colaboração entre as equipes de TI, marketing e atendimento ao cliente.



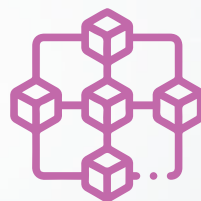


## 4. A automação como protagonista de produtividade das organizações

*Previsão mundial: Até 2026, para acelerar o desenvolvimento da automação e maximizar os benefícios, 50% das organizações adotarão estratégias inteligentes de execução de negócios, impulsionando todos os aspectos do ciclo de vida da automação.*

5- ESG\*

### Considerações de TI:



O tipo de tecnologias e aplicativos a incorporar deve ser compatível com os aplicativos e sistemas existentes.



As práticas de segurança devem ser incentivadas. Quando combinado com IA, alertas preventivos e práticas de autenticação podem ser gerados.

### Benefícios para o negócio:



**Contribui** com a conformidade, garantindo um acompanhamento transparente do funcionamento da organização.



**Reduz** os índices de erro e retrabalho, com uma tomada de decisão mais informada.



**Aumenta** a escalabilidade, ampliando o tempo da força de trabalho virtual sem custo adicional.





## 5. \*ESG: a sustentabilidade muda a perspectiva do capital social

De acordo com o Índice Global de Preparação para a Sustentabilidade da IDC de agosto de 2023:

48% das empresas já acompanham os seus KPIs de capital social na sua revisão anual, incluindo dados pessoais, direitos humanos e acesso e acessibilidade dos seus produtos e serviços.

45% monitoram KPIs de capital social de forma contínua e centralizada em uma plataforma de gestão de dados de ESG\* para visibilidade em tempo real.



### Considerações de TI:



O monitoramento em tempo real dos KPIs do capital social exigirá um ambiente de dados seguro com recursos de compartilhamento de dados e acordos contratuais.



Para monitorar as secções mais vulneráveis da cadeia de abastecimento, é preciso investir em ferramentas de monitoramento com tecnologia de IA.



A colaboração e a aliança com o departamento de recursos humanos são necessárias para operacionalizar as métricas sociais.

### Como se preparar?



**Realizar análises da cadeia de valor levando em consideração o "S" do Social** para identificar quais colaboradores são mais vulneráveis e precisam de suporte e soluções de TI para melhorar a coleta de dados e seus gatilhos.



**Criar equipes de trabalho multifuncionais em projetos ESG** que ajudarão a aliviar a carga de trabalho e facilitarão a colaboração e o engajamento dos colaboradores.

**Previsão mundial: até 2025, 80% das empresas farão o monitoramento de KPIs de capital social (por exemplo, gestão de direitos humanos) em tempo real para refletir a crescente demanda de partes interessadas externas no trato de questões de sustentabilidade social.**



## 5. \*ESG: a sustentabilidade exige respostas

Existem 3 componentes principais em um programa de gestão de sustentabilidade: **Registrar, Informar e Responder**.

Hoje, a maioria das organizações enquadra-se nas 2 primeiras categorias, com foco na coleta e compartilhamento de dados relacionados a ESG\*. Porém, um número crescente de empresas está amadurecendo para o próximo estágio Responsivo: aproveitando os dados coletados para desenvolver sua estratégia em torno de melhorias na sustentabilidade.



### Considerações de TI:



A **inteligência acionável** deve ser desenvolvida como solução para se realinhar com um objetivo declarado, um componente importante das soluções de gestão de ESG. O valor dessas plataformas está no apoio às decisões de negócios e na geração de valor.



Outras **capacidades analíticas** na gestão de programas ESG: ferramentas de planejamento e visualização de cenários, bem como ferramentas de quantificação.



**Planejamento de cenários:** permite avaliar o impacto de diversas decisões (por exemplo, conversão para energia renovável) ou eventos (por exemplo, impacto de evento climático nas operações) para determinar o impacto nas métricas de desempenho ESG.

### Como se preparar?



Os softwares de sustentabilidade e ESG estão se sobrepondo cada vez mais a várias funções de IA. A robustez e a utilidade dos aprimoramentos de IA são diferenciais importantes e devem ser avaliados na seleção de uma plataforma.



As expectativas das partes interessadas estão mudando de relatórios para ações: os dados ESG devem apoiar essas expectativas.

**Previsão mundial: Até 2024, 35% das organizações farão avanços em suas métricas ESG e no gestão de dados, além dos recursos de relatório, usando IA para gerar vantagem competitiva e benefícios de custo orientados para a sustentabilidade.**

Para atender às necessidades atuais e futuras, a agenda dos CIOs em LATAM deve consolidar a estratégia de TI, baseada em:



### Governança e Estratégia de IA

**2026:** 50% dos CIOs farão uma parceria com executivos de LOB para definir uma governança federada forte a estratégias coesas de IA, promovendo dessa forma uma adoção rápida e contínua, com a automação da força de trabalho.



### Rumo a uma Cultura de dados

**2025:** 45% dos CIOs priorizarão a gestão estratégica de dados e promoverão uma cultura Data First em toda a organização.



### A Inteligência Artificial (IA) contribui para a reinvenção digital

**2024:** 35% dos CIOs adotarão a GenAI, garantindo uma vantagem inicial sobre seus concorrentes e, ao mesmo tempo, cultivando uma base de talentos, experiência e dados de treinamento.



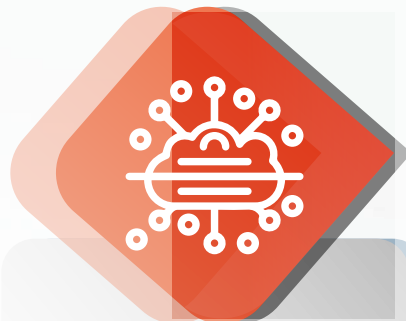
### O ESG\* será uma vantagem competitiva

**2025:** Para mitigar os riscos legais e gerar valor a sua marca, quase metade dos CIOs buscarão automatizar a conformidade regulatória e os critérios ESG.



\* Environmental, Social e Governance - sustentabilidade, abrangendo questões ambientais, sociais e de governança corporativa.  
Fonte: IDC Future Scape , Worldwide CIO Agenda 2024 Predictions

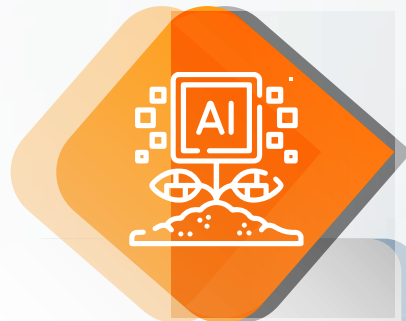
## Guia essencial:



### Negócios Digitais, com experiências únicas e altamente customizáveis

#### Desenvolva uma cultura

**Data First:** uma abordagem de decisões baseada em dados em toda a organização que inclui gestão de dados, governança federada, uso de código aberto e segurança. Tudo alinhado com a estratégia comercial.



### Inteligência Artificial Onipresente

#### Prepare sua equipe com as habilidades necessárias para adotar IA e GenAI.

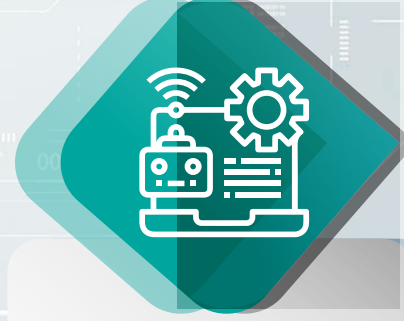
Um dos principais objetivos é capacitar sistemas tradicionais com modelos GenAI para garantir experiências de cliente transparentes e sem atritos.



### Mudanças em Regulamentos de Segurança

#### Considere que a expectativa de receitas provenientes de produtos e serviços digitais

demanda a priorização da privacidade dos dados dos clientes e sua utilização conduzida de forma ética. Segurança de TI hoje é considerada um diferencial competitivo.



### A Automação como catalisador de produtividade e eficiência

#### Lembre-se que a Automação afeta de forma positiva a operação e contribui para melhorar a experiência dos colaboradores.

Colaboradores felizes e satisfeitos são os melhores embaixadores no atendimento ao cliente.



### Indicadores de ESG para Registrar, Informar e Responder

Lembre-se que, além da coleta e compartilhamento de dados de ESG, **a sustentabilidade torna-se uma ação e uma vantagem competitiva**, o que define novos indicadores: o capital social e o seu papel na cadeia de valor.

## MENSAGEM DO PATROCINADOR

*A DocuSign redefine como o mundo se conecta e faz acordos, tornando-os mais inteligentes, fáceis e confiáveis. Hoje, mais de 1 milhão de empresas em mais de 180 países usam a tecnologia DocuSign para acelerar seus negócios, com foco em aumentar a produtividade e simplificar processos repetitivos. E mais de um bilhão de usuários vêm a melhora de sua experiência ao lidar com soluções automatizadas, seguras e simples de usar. 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. Para obter mais informações, visite <https://www.docusign.com/pt-br>*

## Sobre as analistas



**Wendy Martínez,**  
**Analista de Soluções de Software e Nuvem,**  
**IDC México**

*Wendy Martínez é Analista de Software na IDC México e é responsável por programas semestrais de pesquisa para Software e Nuvem, especificamente Nuvem como PaaS e SaaS. Também participa ativamente de diversos projetos de consultoria, que visam compreender com precisão as necessidades tecnológicas do setor empresarial mexicano em Software, Cloud, Hardware e Serviços de TI.*



**Claudia Medina,**  
**Gerente Sênior de Soluções Empresariais, IDC México;**  
**Software & Cloud Domain Leader, IDC América Latina**

*Com mais de 17 anos de experiência no setor de TIC, atua como gerente de soluções empresariais da IDC México. Atualmente, é responsável pelos programas de pesquisa de Software & Cloud, Serviços de TI e Infraestrutura Empresarial. Também participa de vários projetos de consultoria no México e na América Latina, o que lhe permitiu desenvolver um profundo conhecimento das principais tendências e necessidades tecnológicas do setor empresarial.*

## 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

### Aviso de Direitos Autorais

Todos os estudos da IDC são registrados © 2024 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 © 2024 IDC. Proibida sua reprodução total ou parcial, por qualquer meio ou forma, sem a autorização expressa e por escrito de su titular.

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)