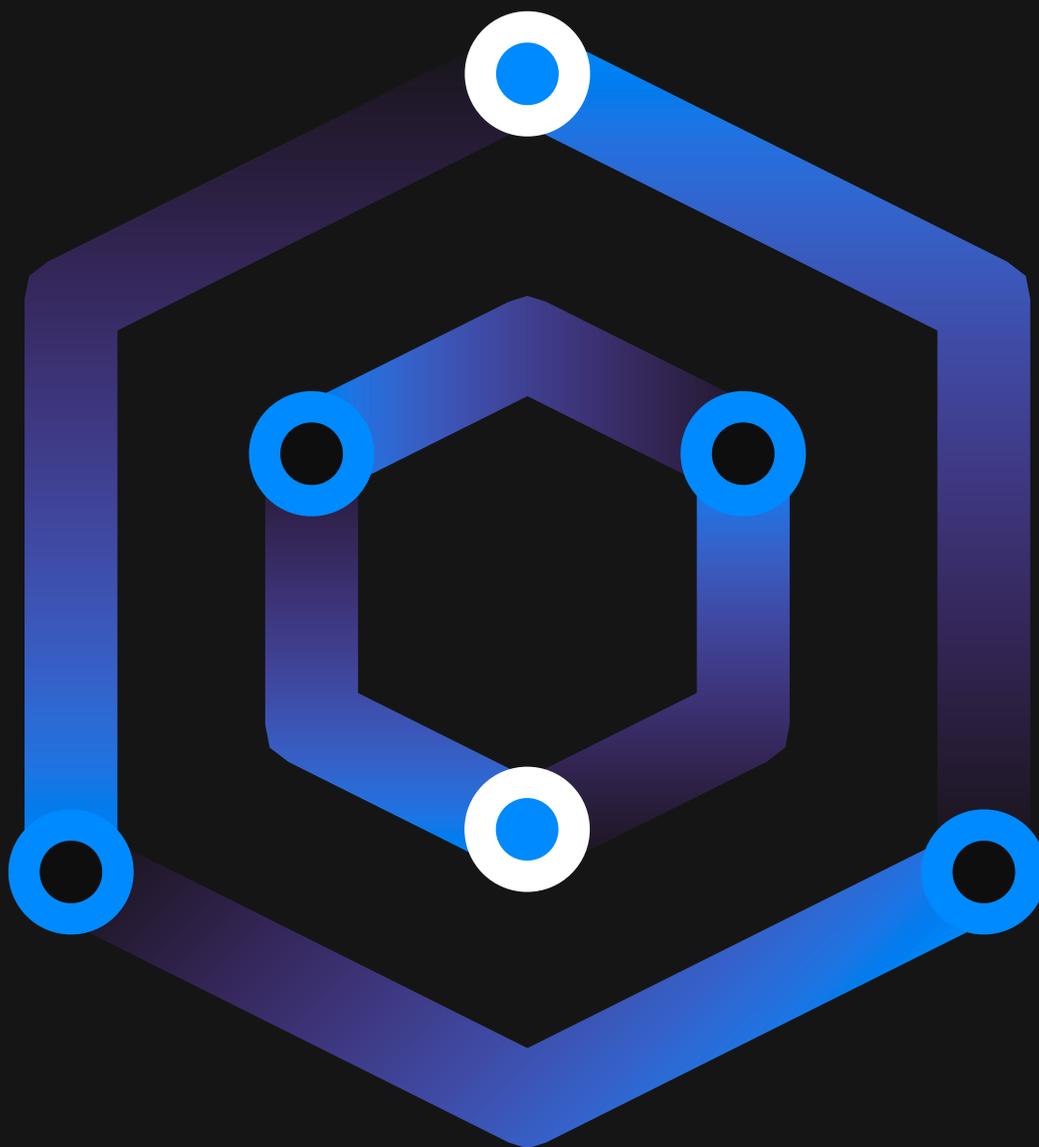


# Automação e RPA na empresa

Como as empresas estão aumentando  
a produtividade e acelerando a geração de valor

*Resultados da pesquisa conduzida em 2021  
pela IBM Market Development & Insights*



## **Sobre a pesquisa**

A equipe IBM Market Development & Insights fez uma série de pesquisas sobre a experiência das empresas que implementaram ou estão considerando a implementação de tecnologias de automação, como as soluções de automação robótica de processos (RPA). Esta pesquisa registra as percepções, as expectativas e as experiências de mais de 600 tomadores de decisões de empresas de médio e grande porte nos Estados Unidos, no Canadá, no Reino Unido, na Austrália e na Índia. Os participantes exercem funções relacionadas ao departamento de TI e às linhas de negócios (LOB), assim, suas respostas fornecem insights interessantes sobre as experiências e os desafios da implementação de recursos de automação em várias áreas de uma empresa.



## Índice

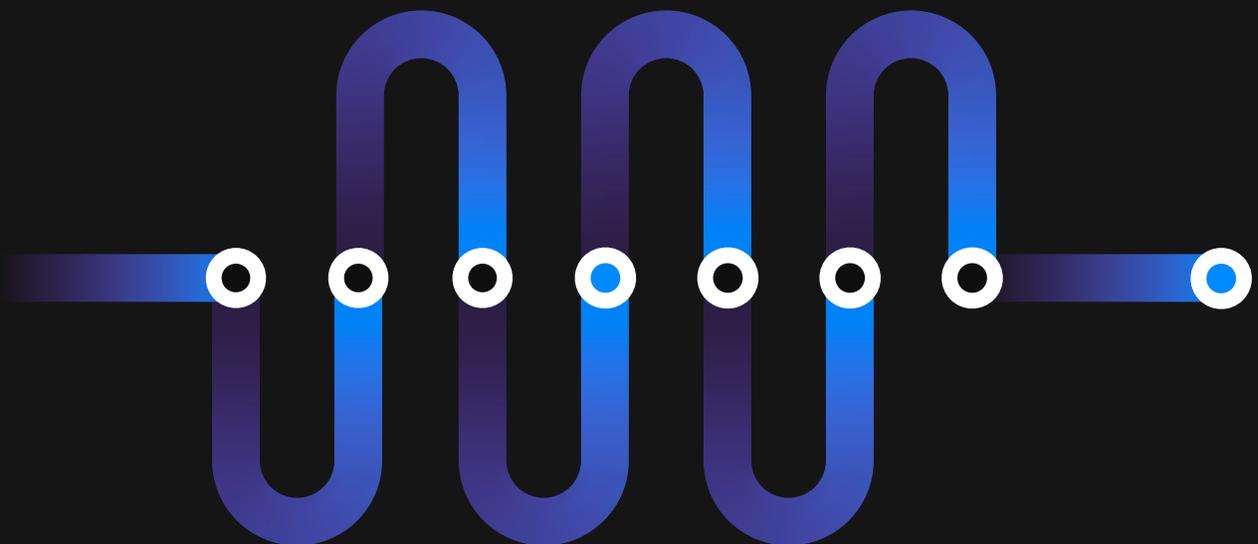
4	Automação para diversos desafios de negócios
5–6	Adotando a automação
	<small>BARRA LATERAL</small>
7	<i>Automação e automação robótica de processos (RPA)</i>
8–12	Automação em ação
	<small>BARRA LATERAL</small>
13–14	<i>Onde os robôs são usados</i>
15–21	Percepções, benefícios e desafios
22–27	O que as empresas querem
28	Dê o próximo passo

## Automação para diversos desafios de negócios

A automação de processos de negócios não é um conceito novo. A novidade está nas várias formas de uso de tecnologias de automação inovadoras e os benefícios gerados para empresas do mundo todo.

A aplicação de automação para simplificar tarefas rotineiras ou simples libera a força de trabalho para se dedicar a tarefas mais estratégicas e de maior valor, como lançar novos produtos no mercado. Isso também está melhorando a experiência do cliente porque reduz o tempo de resposta e aumenta a precisão. As empresas estão sendo beneficiadas pela automação porque ela reduz as ineficiências e os erros humanos, o que diminui os custos e melhora a qualidade dos dados.

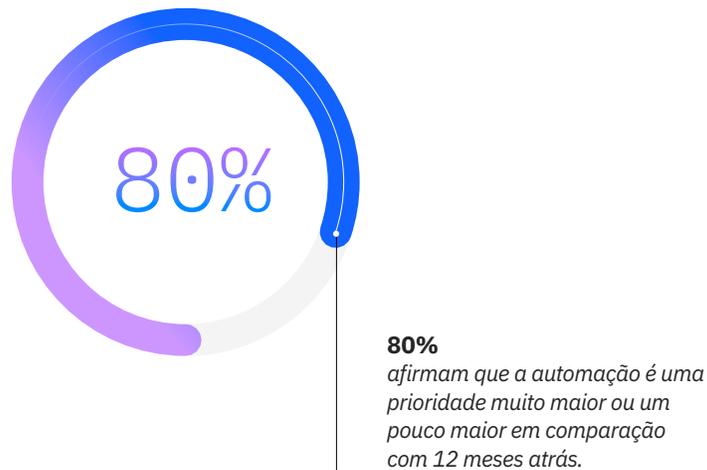
Com a automação robótica de processos, as empresas estão usando os insights da inteligência artificial (IA) para simplificar muitas tarefas de funções administrativas de apoio repetitivas que eram feitas manualmente. Com as soluções de RPA, inclusive as que incluem ferramentas de criação low-code ou sem código, os usuários nas linhas de negócios estão resolvendo desafios em tempo real. Embora as soluções de automação geral e de RPA estejam gerando benefícios quantificáveis para os negócios, os usuários da RPA afirmam que estão tendo ainda mais benefícios.



# Adotando a automação

## Visão geral dos resultados da pesquisa

Os participantes afirmaram que as empresas definiram a automação como uma prioridade cada vez mais importante nos últimos anos. Essa tendência ficou ainda mais urgente em 2020, quando foi preciso aumentar a eficiência e grande parte da força de trabalho passou a trabalhar remotamente devido à pandemia.



[Veja os dados completos na Figura 1.](#)

---

**Usuário de RPA, TI, EUA, empresa de grande porte**

*“Nossa empresa já estava se encaminhando progressivamente para automatizar tudo, e a pandemia da COVID-19 nos obrigou a acelerar esse processo.”*

**Usuário que não adotou a RPA, Linha de negócios, EUA, empresa de médio porte**

*“Temos um ambiente de trabalho diferente depois da pandemia da COVID-19, e o uso eficiente dos recursos se tornou uma das maiores prioridades.”*

### **Os participantes apontaram onde a automação está sendo mais implementada e os desafios enfrentados**

Funções mais comuns nas quais soluções de automação ou RPA são implementadas:

- TI
- Atendimento ao cliente e suporte
- E-commerce
- Gerenciamento da cadeia de suprimentos
- Marketing

Áreas estratégicas para priorizar:

- Operações de TI
- Segurança digital e dos dados
- Utilização e otimização da força de trabalho
- Otimização da rede
- Otimização da experiência do cliente

Desafios para adotar ou ampliar o uso das soluções de automação e RPA:

- Profissionais com conhecimento de automação podem ser caros ou difíceis de encontrar.
- A facilidade de implementação é uma preocupação.
- Pode ser complexo aprender tecnologias de automação.

Os participantes afirmaram que, apesar desses desafios, a implementação de recursos de automação e RPA valeu a pena, e as empresas planejam aumentar o uso das soluções de automação.

# Automação e automação robótica de processos (RPA)

No nível mais básico, as soluções de automação digitalizam e simplificam tarefas rotineiras. O gerenciamento de processos de negócios foi um dos primeiros exemplos de automação. Embora a RPA e a inteligência artificial compartilhem algumas características, a IA é orientada por dados e identifica padrões nos dados que possibilitam a melhoria de processos. Para que isso seja possível, a IA reúne recursos como automação inteligente, aprendizado de máquina (ML), processamento de linguagem natural (NLP), dedução, geração de hipóteses e análise de dados. Já a RPA é orientada por processos e usa robôs que só podem seguir processos definidos por um usuário.

A automação de processos robóticos usa software baseado em regras para executar várias tarefas de funções administrativas de apoio a uma velocidade extremamente alta e em grande volume. Ações que exigem muito tempo, como preencher formulários e mover arquivos, estão sendo automatizadas, liberando os recursos humanos caros para que se dediquem a atividades mais estratégicas ou complexas. Além da redução de custos considerável e do aumento da motivação dos funcionários, a RPA melhora a agilidade dos negócios para aumentar a satisfação dos clientes e reduzir erros para ajudar nos esforços de conformidade. As soluções de RPA também exigem menos programação e não causam interrupções na infraestrutura e nos sistemas porque os robôs de software atuam na camada de apresentação das aplicações.

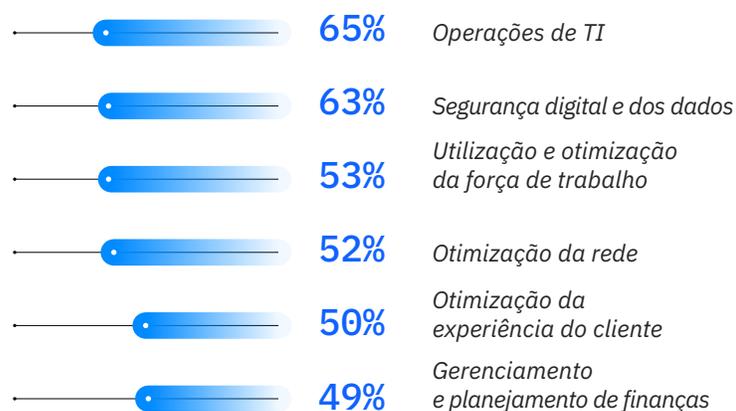
[www.ibm.com/br-pt/cloud/learn/rpa](http://www.ibm.com/br-pt/cloud/learn/rpa)

## Automação em ação

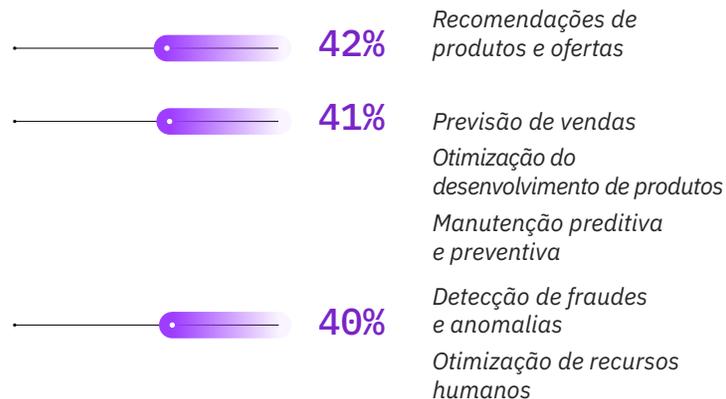
### Principais casos de uso e o que as empresas planejam para os próximos 12 meses

Os participantes responderam como a empresa usa as soluções de automação e RPA e quais são os casos de uso adicionais planejados para o próximo ano.

#### Hoje



#### Próximos 12 meses

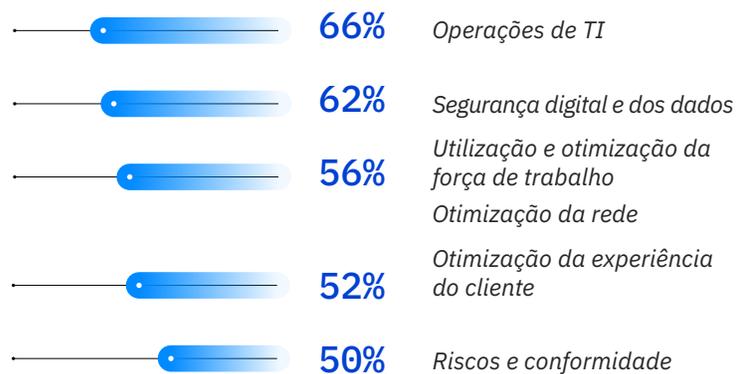


[Veja os dados completos na Figura 2.](#)

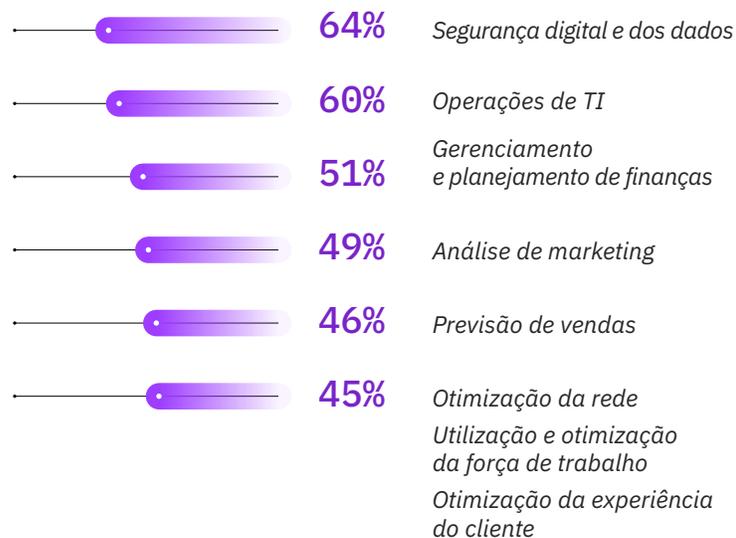
### Casos de uso por porte da empresa

Quando essas respostas foram segmentadas pelo porte da empresa, surgiram algumas diferenças na forma como a automação é usada:

#### Empresas de grande porte



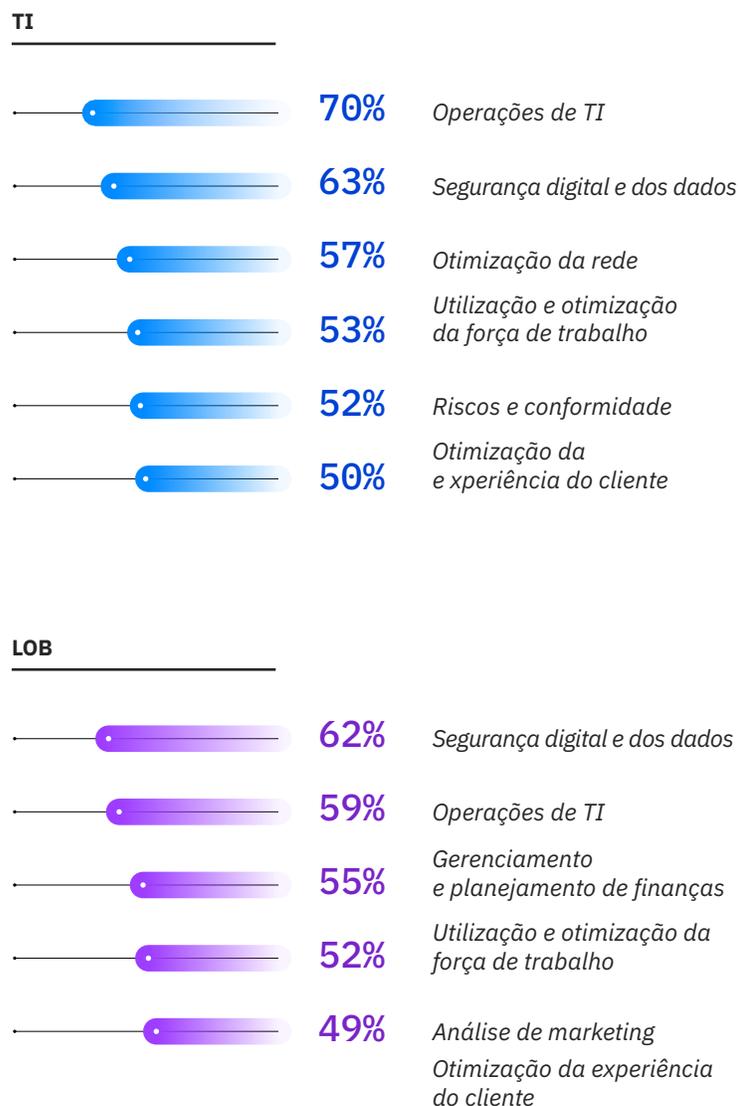
#### Empresas de médio porte



Veja os dados completos na Figura 3.

### Casos de uso por cargo

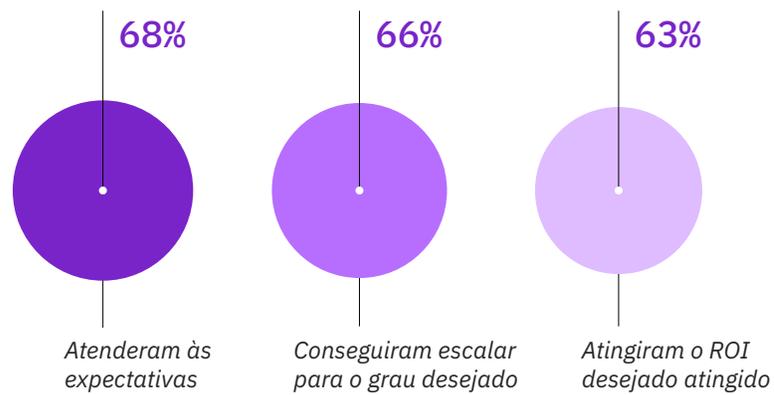
Com poucas exceções, os participantes em cargos de TI e LOB informaram taxas similares de adoção nos casos de uso atuais. Algumas diferenças eram esperadas. Por exemplo, mais cargos de TI informaram que a automação está sendo usada na empresa para operações de TI e otimização de rede, e os cargos de LOB apontaram uma adoção maior da automação para gerenciamento e planejamento financeiro e também para a previsão de vendas:



[Veja os dados completos na Figura 3.](#)

### Satisfação com os produtos de automação atuais

Os participantes também responderam a perguntas sobre a satisfação com os produtos de automação e RPA usados pela empresa, a capacidade para escalar os projetos de automação e o retorno do investimento (ROI).

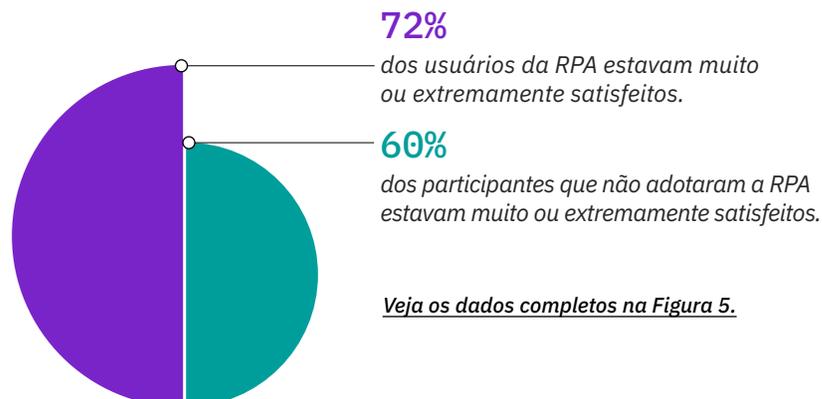


...

Percentual de participantes que responderam 4 ou 5 em uma escala de 1 a 5 em que 1 indica "Nem um pouco satisfeito" e 5 indica "Muito satisfeito"

[Veja os dados completos na Figura 4.](#)

Os tomadores de decisões foram indagados sobre sua satisfação com os tipos de soluções em automação usados por suas empresas.



[Veja os dados completos na Figura 5.](#)

### **O que as pessoas disseram:**

As tecnologias de RPA e automação foram muito elogiadas pelos participantes. Estes são exemplos do que foi dito:

**Usuário de RPA, LOB, EUA, empresa de médio porte**

*“Os objetivos da empresa foram atingidos graças a essa tecnologia.”*

**Usuário de RPA, TI, EUA, empresa de médio porte**

*“Tornou as operações mais eficientes e lucrativas.”*

**Usuário que não adotou a RPA, TI, Austrália, empresa de grande porte**

*“Os dados mais limpos e o acesso a conjuntos de dados idênticos e atualizados facilitam a tomada de decisões e o atendimento ao cliente.”*

### **Principais conclusões**

- A ampliação dos recursos de automação é vista cada vez mais como uma necessidade urgente.
- A maioria dos participantes afirmou que a empresa implementou recursos de automação para tarefas comuns em áreas que incluem operações de TI, segurança, otimização da rede e da força de trabalho e experiência do cliente. Nos próximos 12 meses, eles planejam estender o uso dos recursos de automação e RPA a áreas como recomendações de produtos, manutenção preditiva e preventiva, desenvolvimento de produtos e detecção de fraudes.
- Embora a grande maioria dos participantes acredite que as soluções de automação e RPA geram os benefícios esperados, há possibilidade de melhorar a capacidade de escalar e fortalecer o ROI.

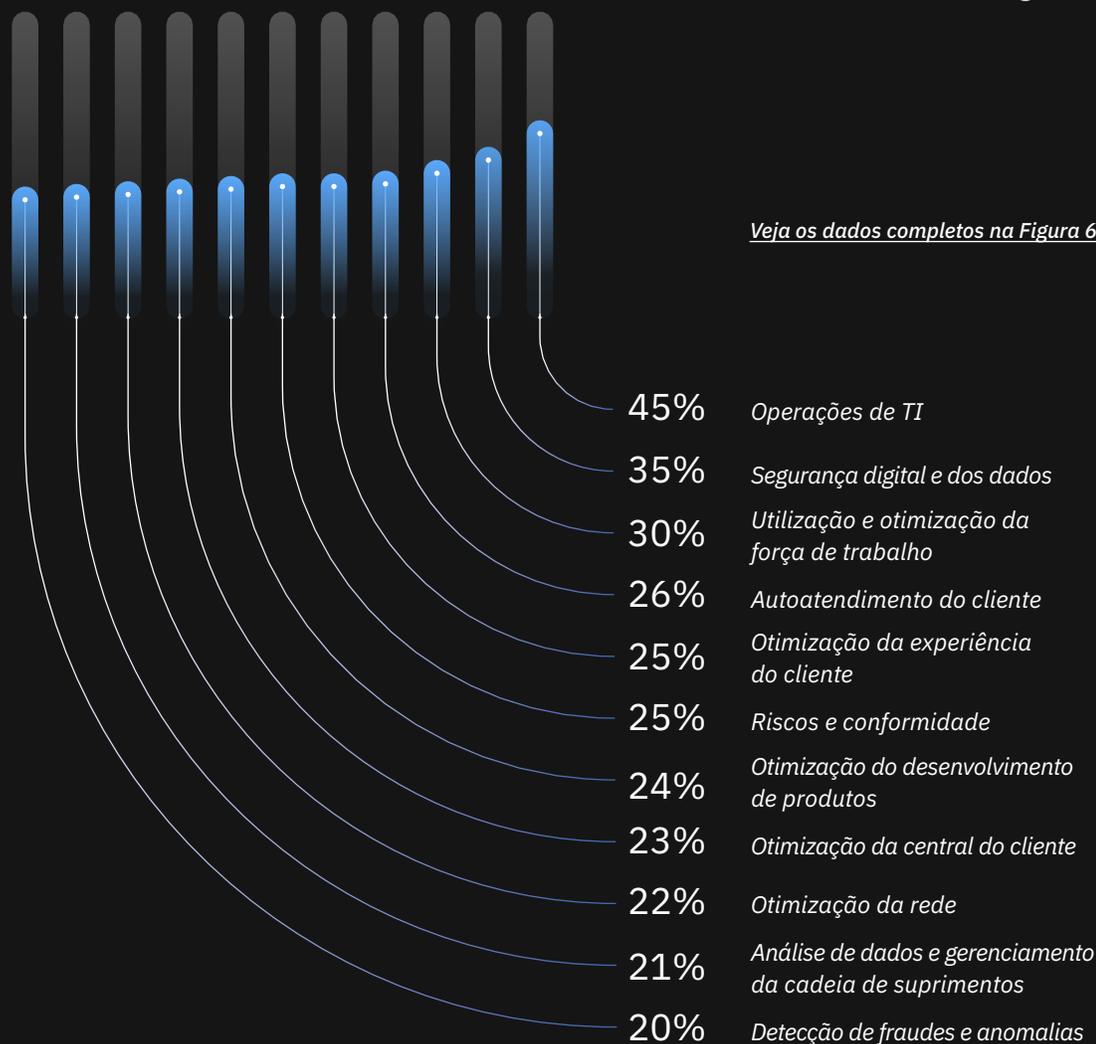
***A automação está gerando benefícios quantificáveis para os negócios em uma vasta gama de funções e processos.***

# Onde os robôs são usados

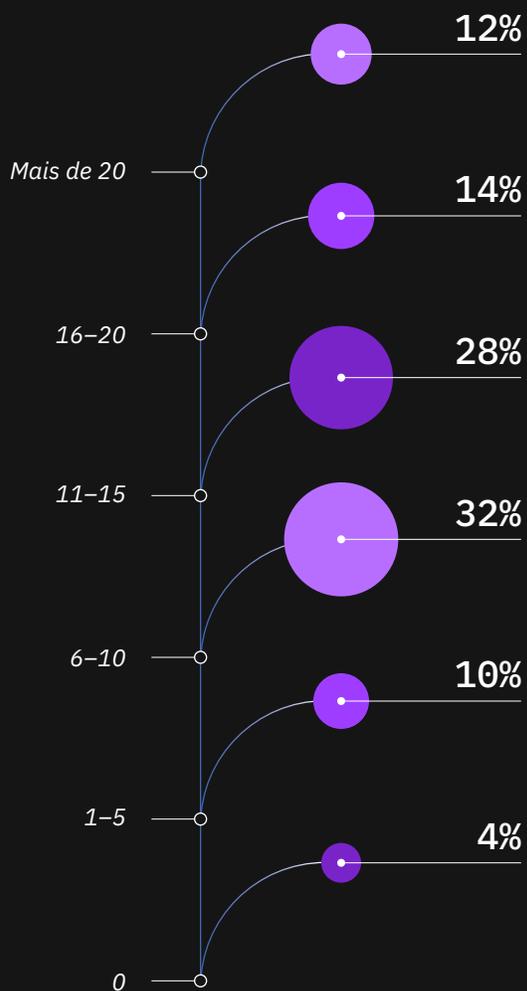
Os robôs de software de automação robótica de processos estão sendo cada vez mais implementados para executar várias tarefas comuns e repetitivas que os profissionais não têm tempo (ou vontade) de fazer. Os robôs estãoorquestrando fluxos de trabalho, capturando dados e gerenciando conteúdo. Eles estão sendo integrados às regras e decisões de negócios para encurtar os ciclos de desenvolvimento e reduzir a tradicional dependência do departamento de TI para uma rápida disponibilização de novos recursos.

Os participantes informaram que as empresas usam robôs em várias áreas dos negócios.

Veja os dados completos na Figura 6.



Quando indagados sobre o número de robôs usados pela empresa na produção, os participantes responderam o seguinte:

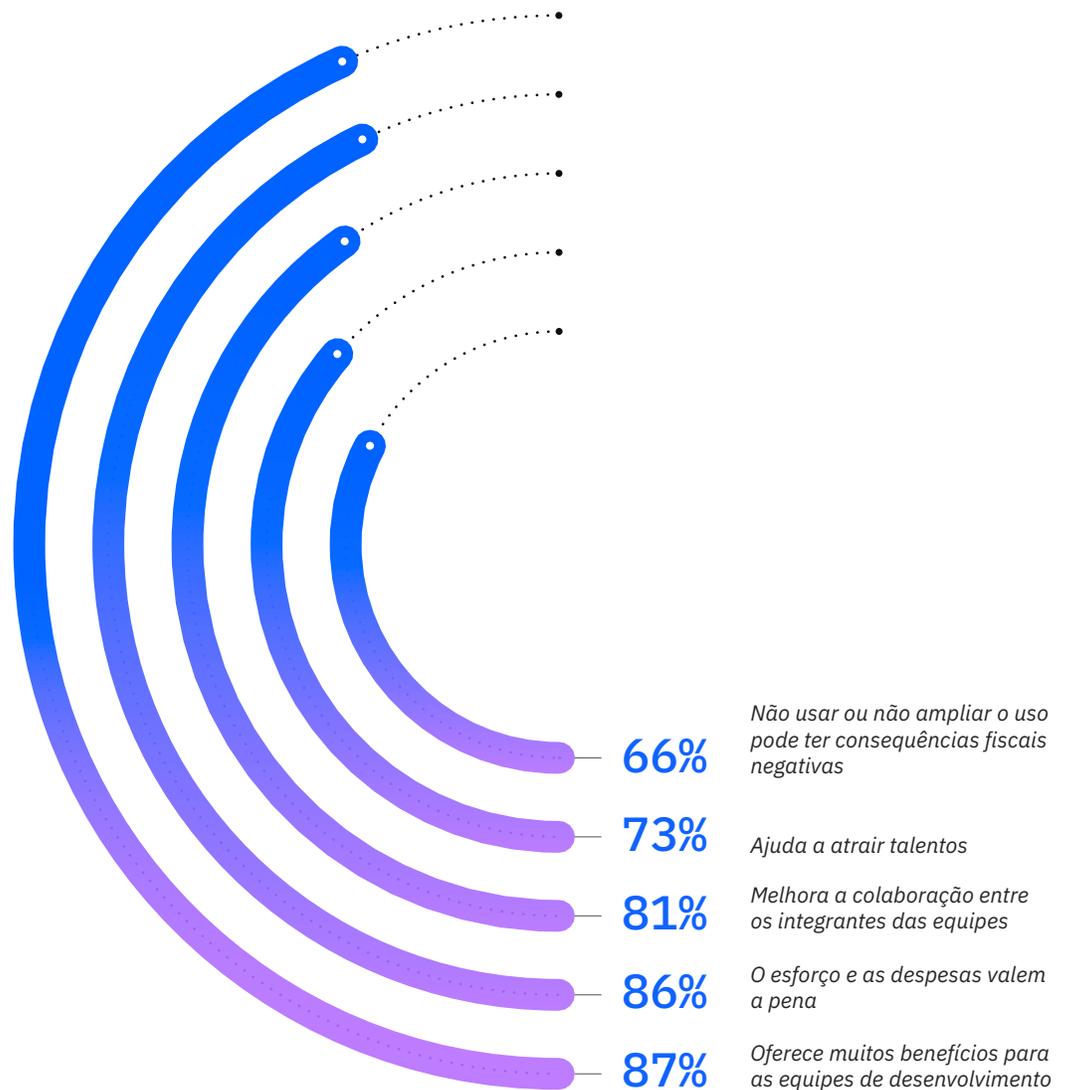


Veja os dados completos na Figura 6.

# Percepções, benefícios e desafios

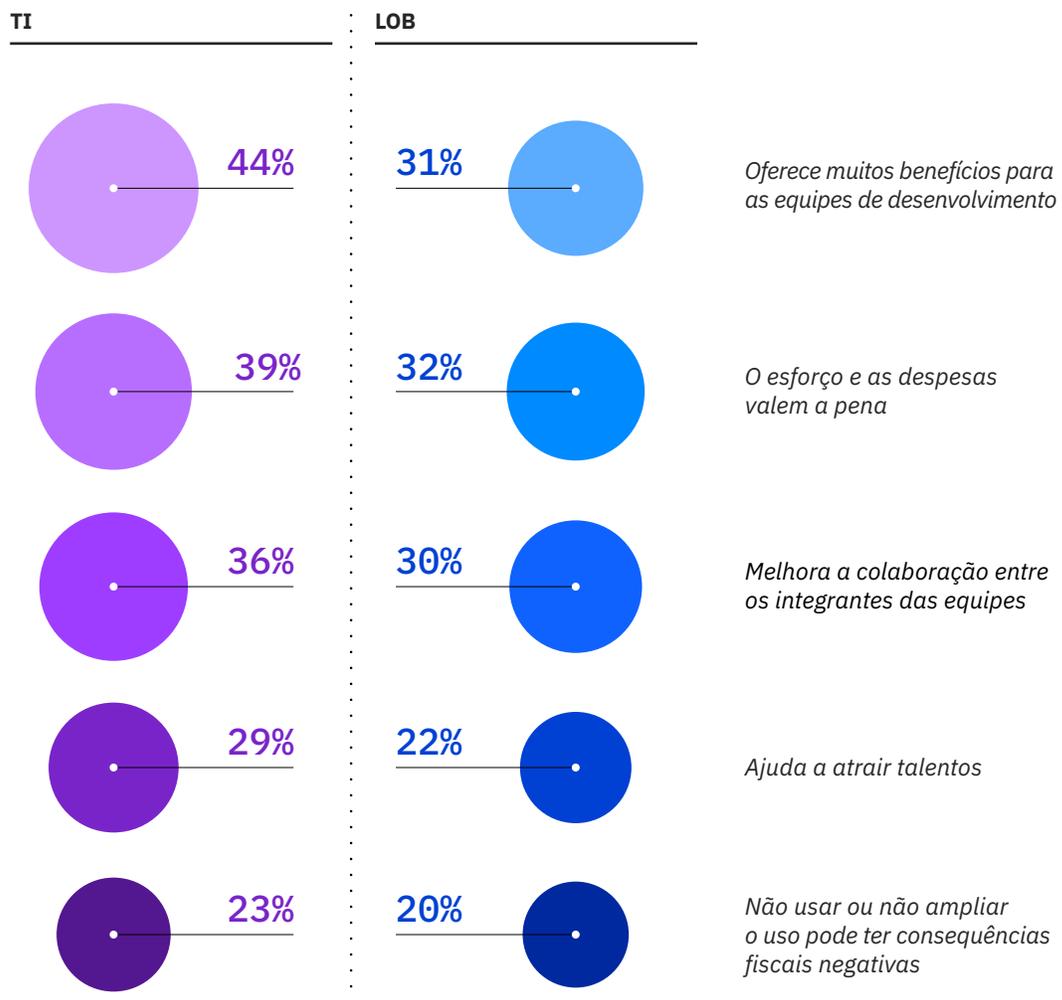
## Percepções

Vários benefícios das soluções de automação e RPA foram identificados pelos participantes que concordam ou concordam plenamente com estas afirmações:



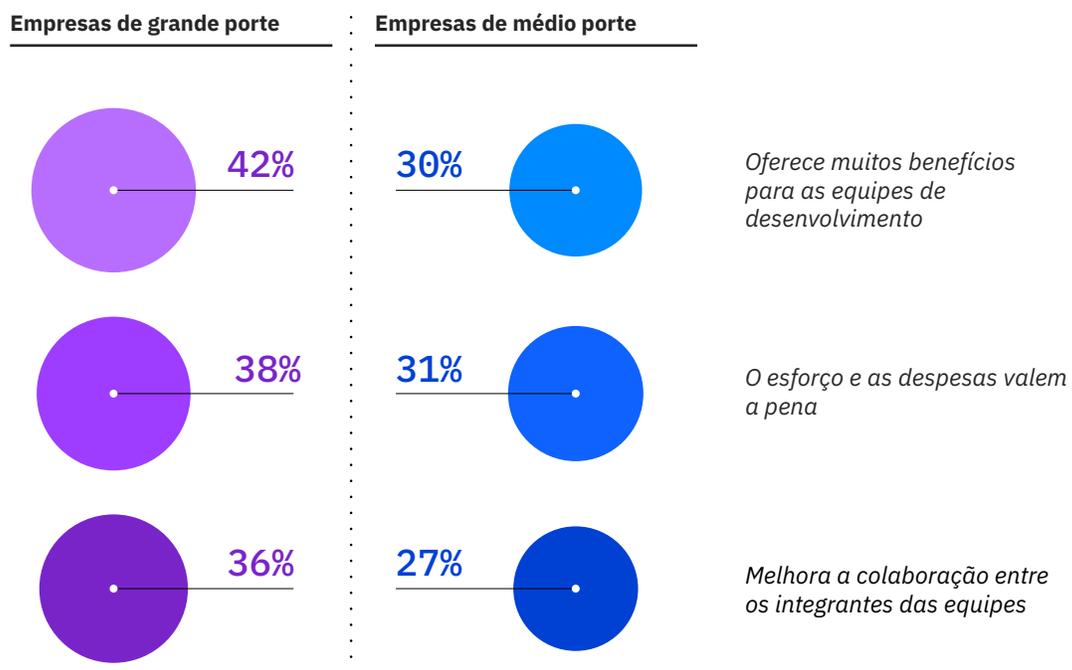
*Veja os dados completos na Figura 7.*

Quando essas respostas são divididas por cargo, surgem algumas diferenças entre os participantes do grupo TI e do grupo LOB, como indicado pelos que concordam plenamente com estas afirmações



Veja os dados completos na Figura 8.

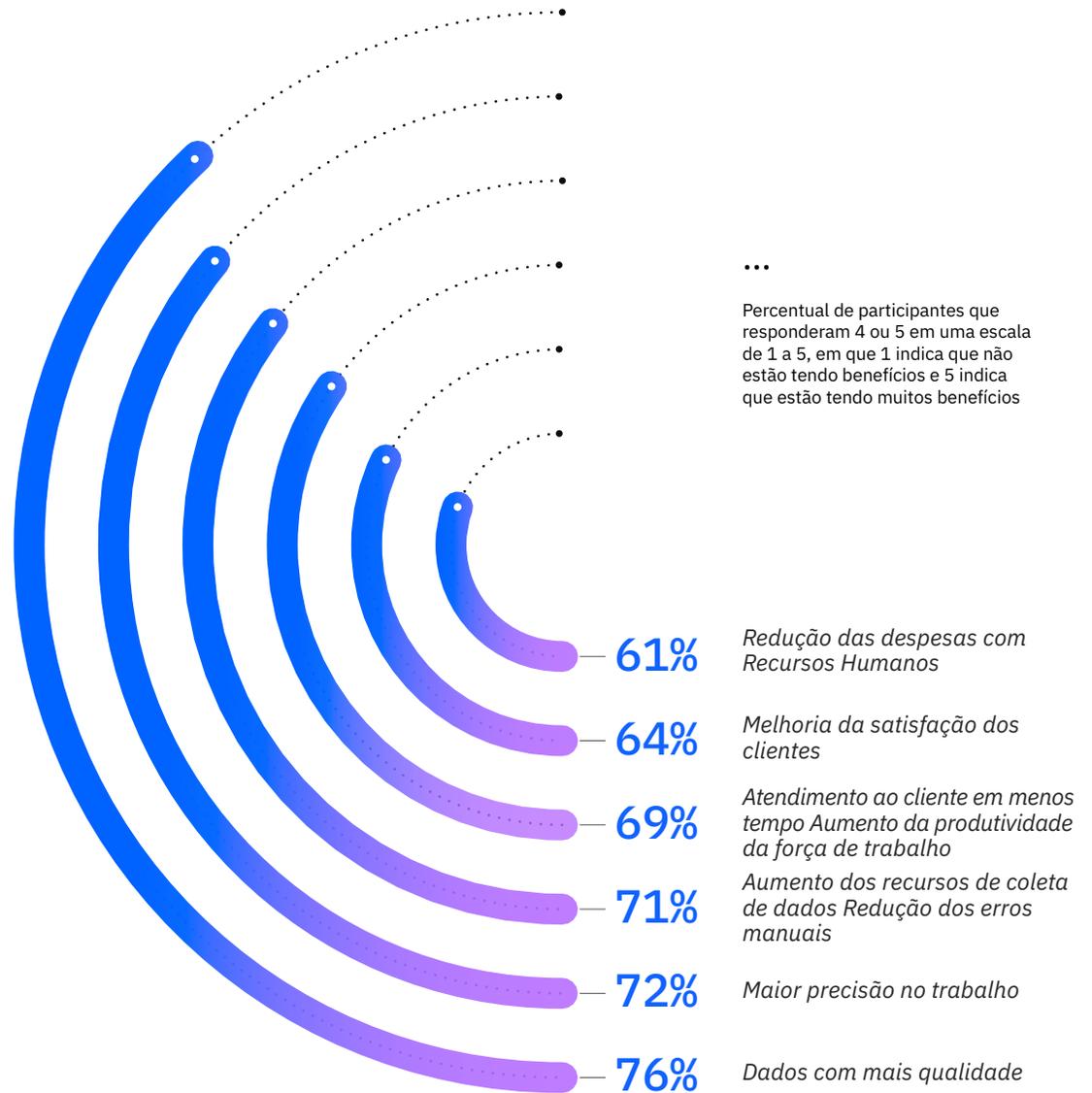
Os participantes que trabalham em empresas de grande porte concordam ainda mais com estas afirmativas em comparação com os que trabalham em empresas de médio porte:



Veja dados completos na Figura 8.

### Principais benefícios

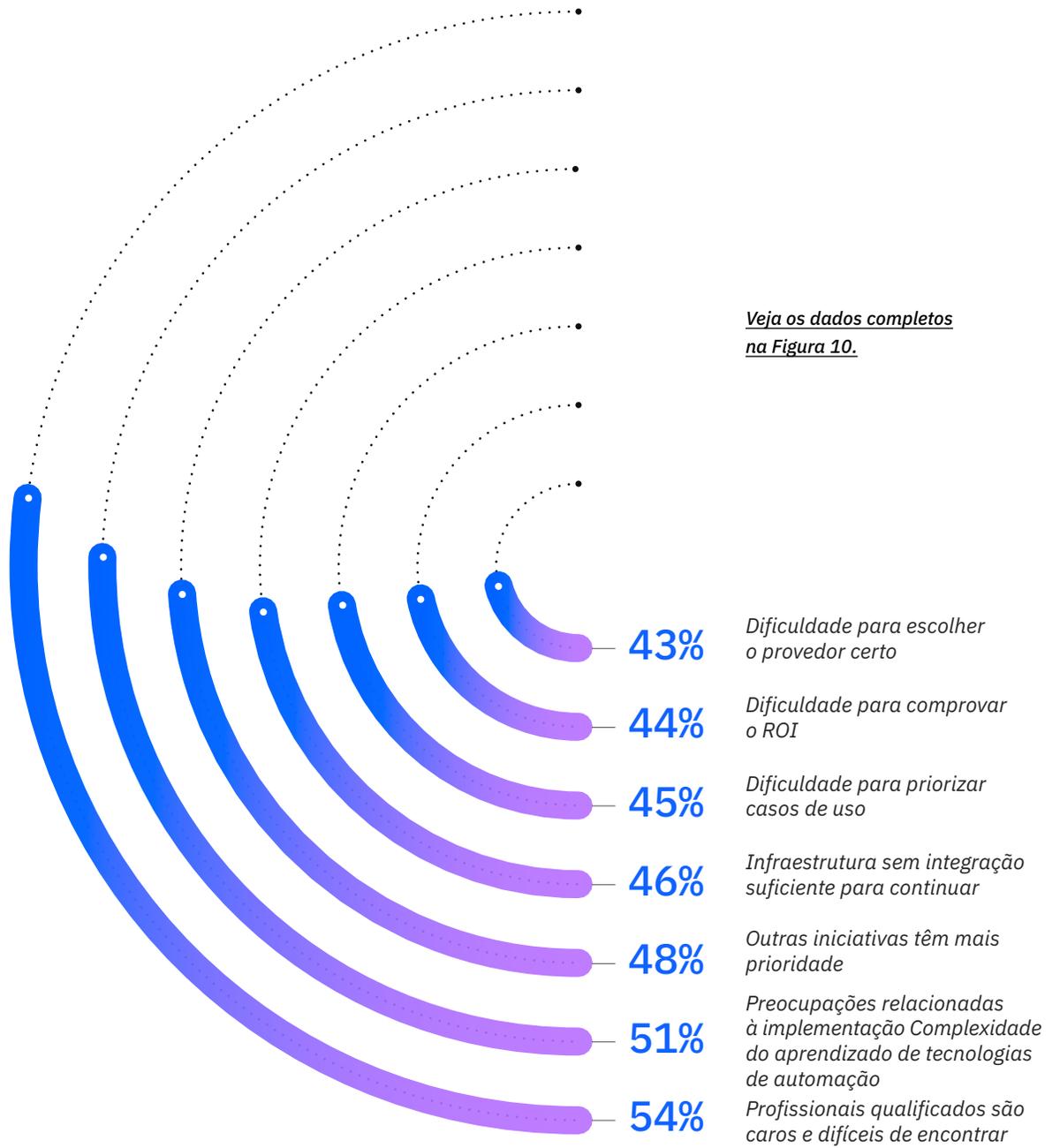
Quando indagados sobre os benefícios específicos para a empresa, os participantes colocaram a melhoria da qualidade dos dados e o aumento da precisão no topo da lista.



Veja os dados completos na Figura 9.

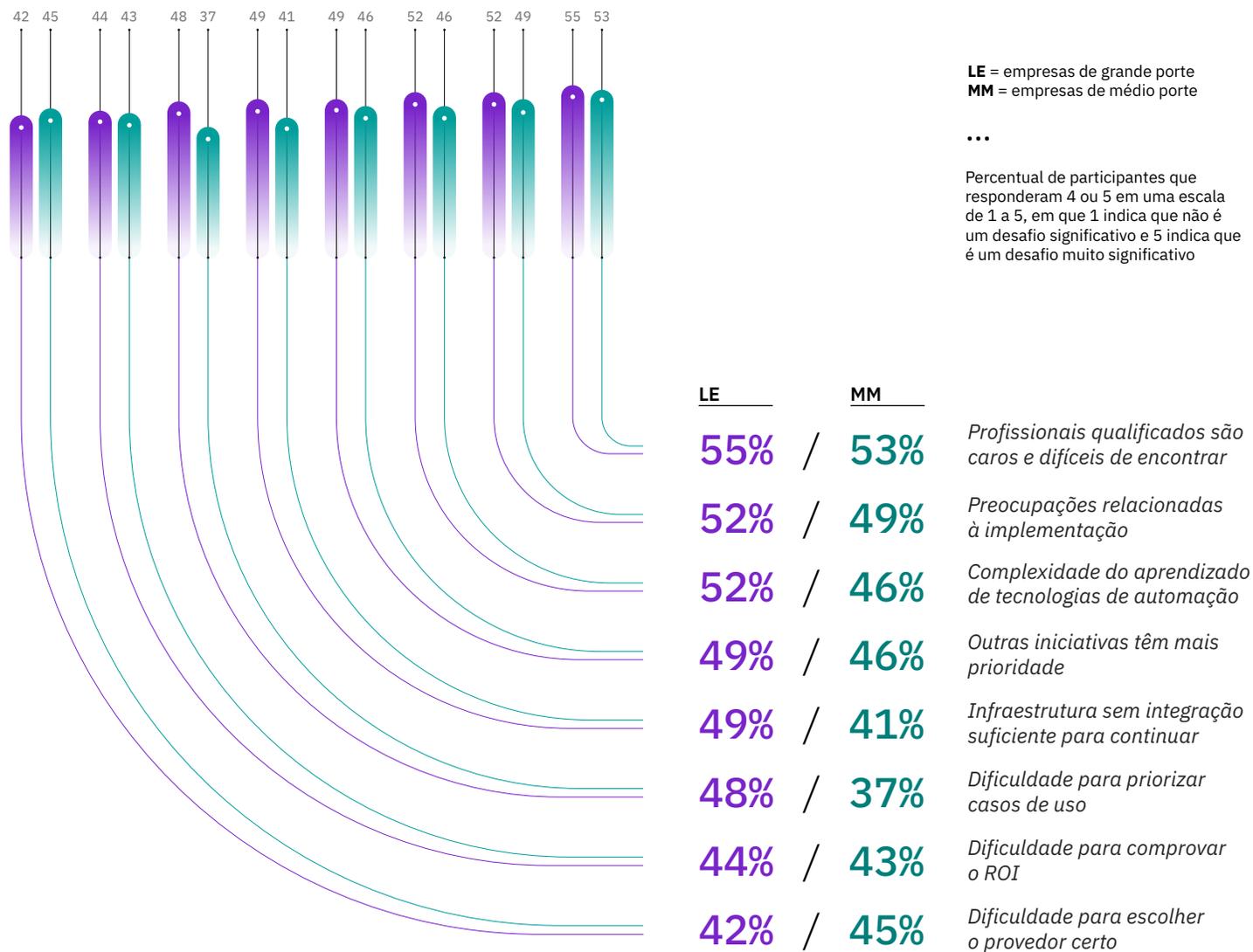
### Principais desafios

Os participantes apontaram vários desafios para implementar ou ampliar o uso das soluções de automação e RPA. Por exemplo:



Veja os dados completos na Figura 10.

Mais uma vez, os participantes que trabalham em empresas de grande porte concordam mais com estas afirmativas do que os que trabalham em empresas de médio porte:



Veja os dados completos na Figura 10.

### **Principais conclusões**

- Apesar dos desafios, os participantes afirmaram que o esforço para implementar a automação e a RPA valeu a pena.
- Os benefícios para as equipes de desenvolvimento, a melhoria da colaboração e a capacidade de atrair profissionais qualificados foram mencionados pela grande maioria.
- Os principais desafios estavam relacionados à integração com sistemas e processos; falta de talentos internos; e necessidade de suporte para priorizar casos de uso, comprovar o ROI e selecionar fornecedores.

***A maioria dos participantes acredita que não implementar a automação e a RPA na empresa é um erro que pode custar caro.***

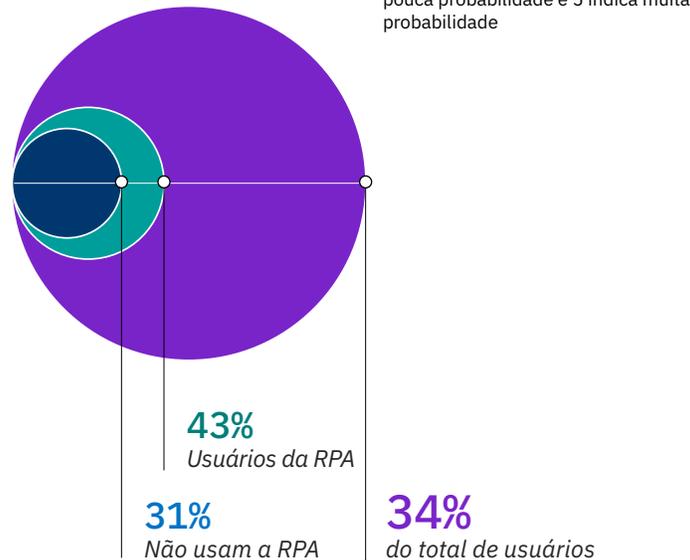
## O que as empresas querem

### Suporte, preço e a possibilidade de integrar e escalar encabeçam a lista

Embora a maioria dos usuários da automação e da RPA tenham informado que estão satisfeitos com os produtos e as soluções atuais, muitos estão buscando novos fornecedores para ter recursos adicionais, preços menores e ajuda mais eficiente na integração e na oferta de suporte à solução de automação

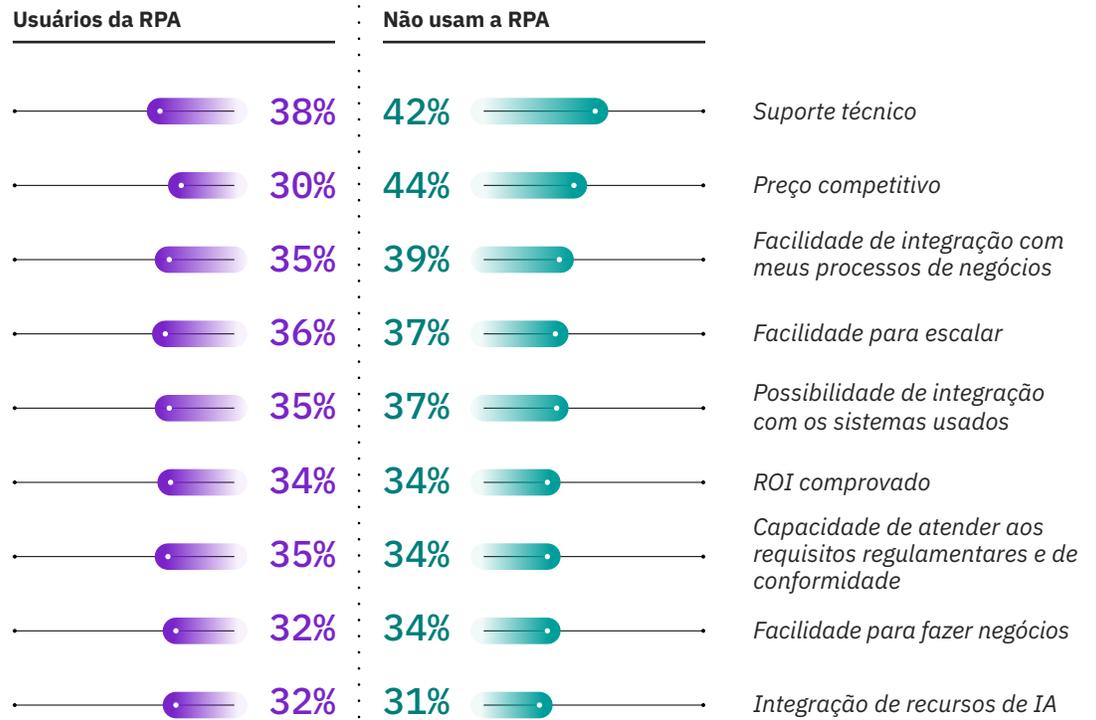
Um terço dos participantes afirmou que está propenso a mudar de provedor nos próximos 12 meses, e um percentual ainda maior dos usuários da RPA afirmou que está muito propenso a buscar novos fornecedores:

#### Com propensão a mudar de provedor



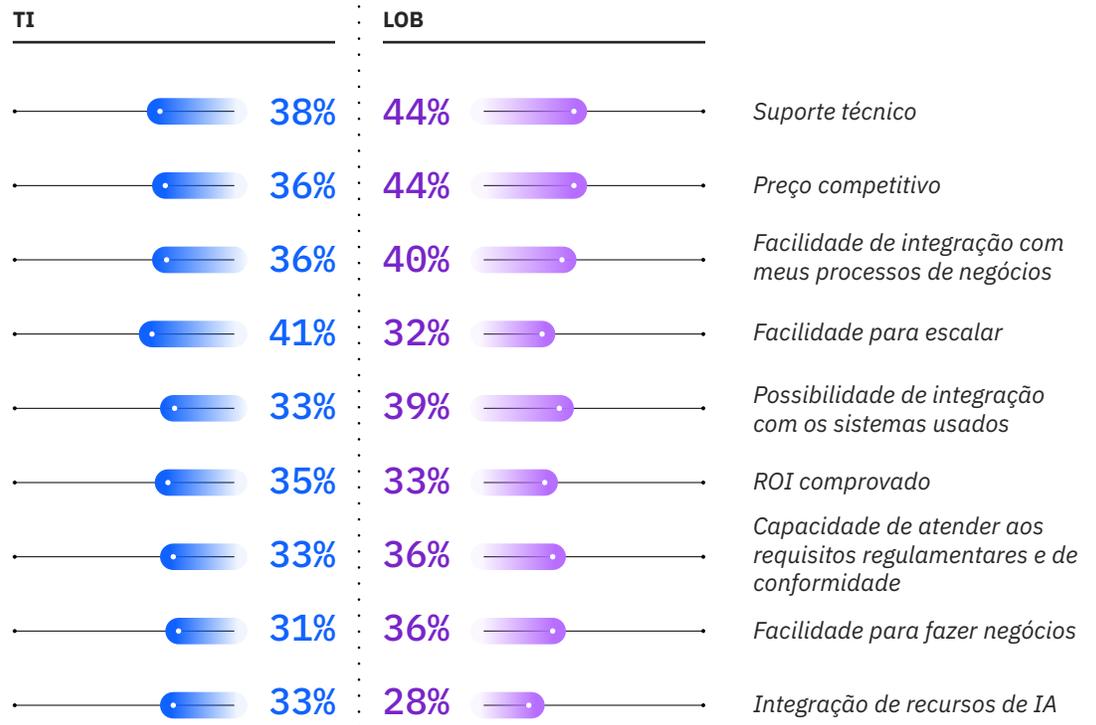
[Veja os dados completos na Figura 11.](#)

Mostramos uma longa lista de atributos de fornecedores aos participantes e pedimos que selecionassem os cinco mais importantes:



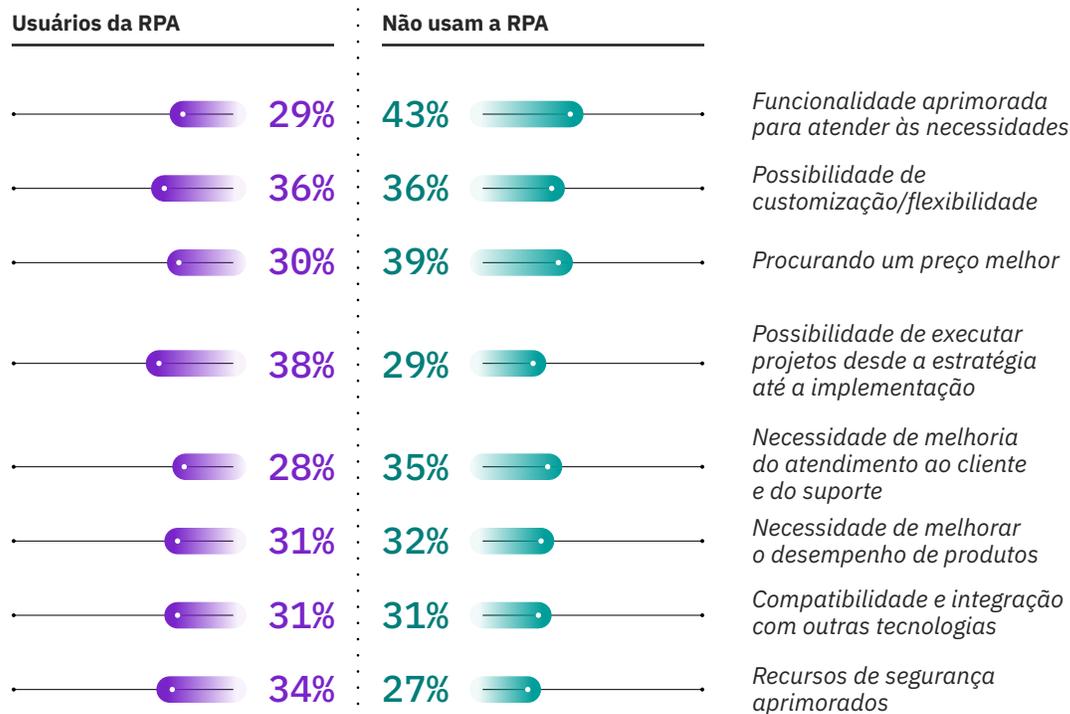
[Veja os dados completos na Figura 12.](#)

Quando essas respostas foram divididas por cargo, surgiram diferenças no que se refere ao que os participantes do grupo TI e os do grupo LOB procuram em um fornecedor:



Veja os dados completos na Figura 13.

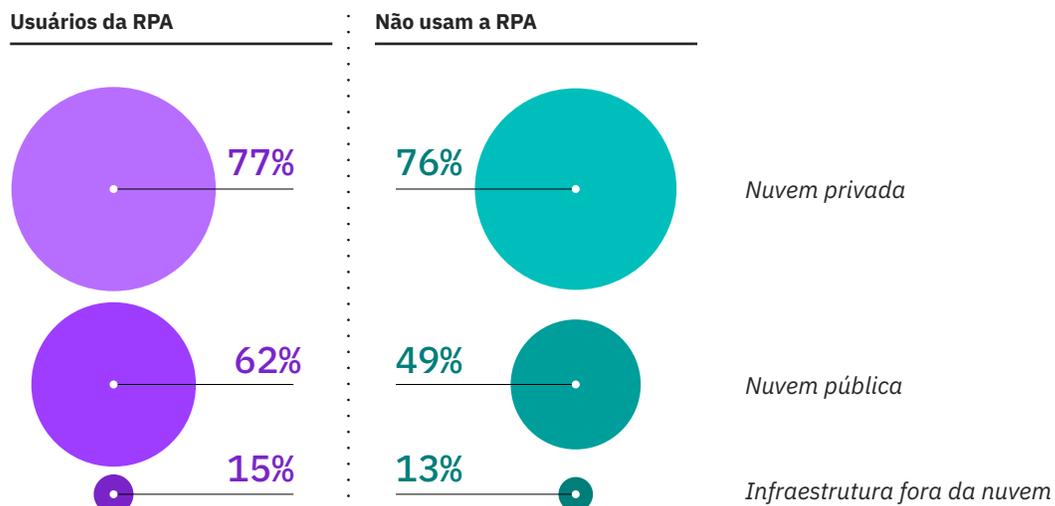
Quando indagados sobre os principais fatores que os fazem considerar a mudança de provedor de automação, os usuários que adotaram ou não a RPA incluíram a funcionalidade, a capacidade de customização e o preço, além da capacidade de gerenciamento de todas as etapas dos projetos, entre as principais respostas:



*Veja os dados completos na Figura 14.*

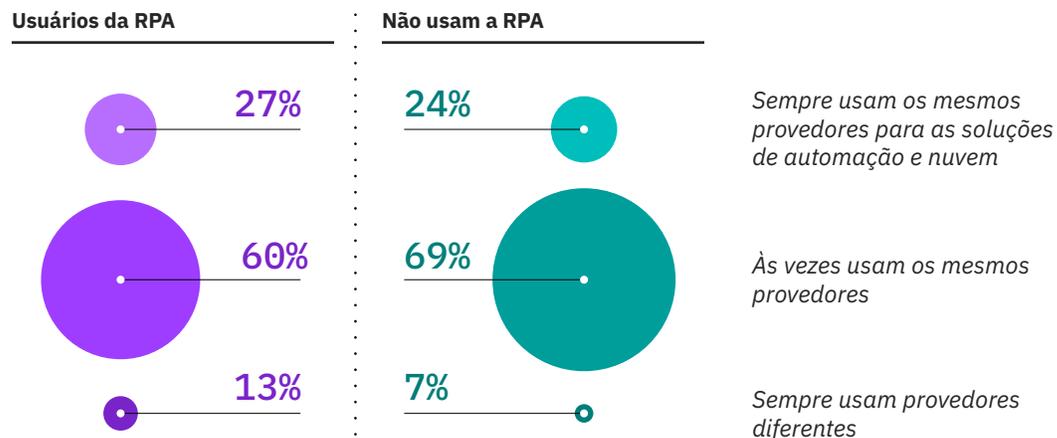
Uma observação interessante é que 33% dos usuários da RPA afirmam que provavelmente mudariam de fornecedores após a migração para outra plataforma de nuvem ou outro provedor de serviços de nuvem, mas apenas 16% dos participantes que não adotaram a RPA pensam da mesma forma.

Perguntados sobre o tipo de nuvem ou outra infraestrutura usada nas soluções de automação e RPA, os participantes indicaram uma combinação de tecnologias.



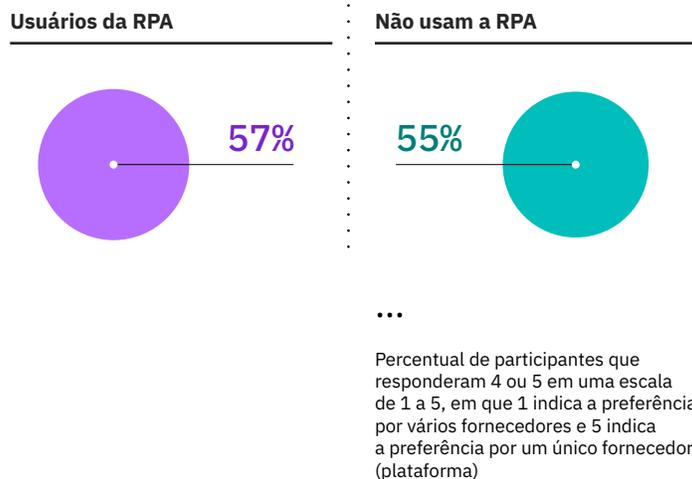
Veja os dados completos na Figura 15.

Os usuários também responderam se usam ou não os mesmos provedores para as soluções de automação e nuvem.



Veja dados completos na Figura 16.

Em seguida, os participantes responderam se preferem comprar soluções de automação e RPA de um único fornecedor ou em uma só plataforma em vez de comprar componentes de produtos e soluções de uma variedade de fornecedores ou plataformas. Nos dois cargos, há uma pequena preferência por um único fornecedor ou uma única plataforma:



*Veja os dados completos na Figura 17.*

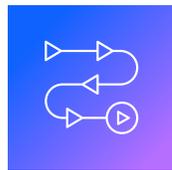
### Principais conclusões

- A possibilidade de mudar de fornecedor e de criar, implementar e customizar soluções são fatores valorizados pelos participantes.
- A maioria dos participantes afirmou que usa uma combinação de nuvem pública e privada, e o uso de um único fornecedor para as soluções de automação é a abordagem preferencial.

***Embora a percepção seja que as soluções de automação geram benefícios para as empresas, os usuários querem ter ainda mais recursos e flexibilidade e ajuda adicional para fazer a implementação e a integração. E eles estão dispostos a analisar novos fornecedores para alcançar esses objetivos.***

## Dê o próximo passo

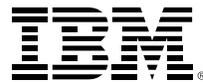
As tecnologias de automação e automação robótica de processos estão ajudando empresas de vários setores a acelerar o desenvolvimento, reduzir custos, melhorar a agilidade dos negócios e aprimorar a experiência dos clientes. Os participantes estão convencidos de que a automação vai continuar sendo importante para o futuro das empresas.



---

Descubra aonde você pode chegar na sua jornada de automação.





© Copyright IBM Corporation 2021

**IBM Brasil Ltda**  
Rua Tutóia, 1157  
CEP 04007-900  
São Paulo, SP

Produzido nos Estados Unidos da América  
Dezembro de 2021

IBM, o logotipo da IBM e [ibm.com](http://ibm.com) são marcas comerciais da International Business Machines Corp., registradas em várias jurisdições no mundo inteiro. Outros nomes de produtos e serviços podem ser marcas comerciais da IBM ou de outras empresas. Uma lista atual de marcas registradas da IBM está disponível na web na seção “Copyright and trademark information” em [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml).

Este documento é atual na data de sua publicação inicial e pode ser alterado pela IBM a qualquer momento. Nem todas as ofertas estão disponíveis em todos os países onde a IBM opera.

AS INFORMAÇÕES NESTE DOCUMENTO SÃO FORNECIDAS “TAIS COMO ESTÃO”, SEM GARANTIA EXPRESSA OU IMPLÍCITA DE, ENTRE OUTRAS, COMERCIALIZABILIDADE, ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO FIM OU DE NÃO INFRAÇÃO. Os produtos IBM são garantidos de acordo com os termos e condições dos acordos sob os quais eles são fornecidos.

# Apêndice

---

## Nível de prioridade da automação em comparação com 12 meses atrás

Total n=604, Usuários da RPA n=189, Não usam a RPA n=415

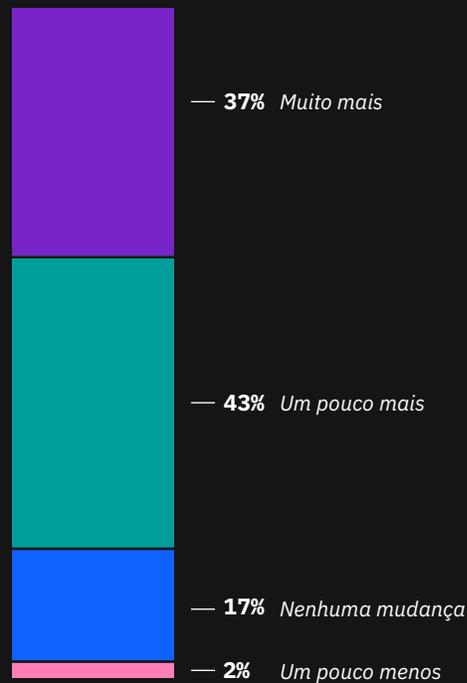


Figura 1

P1. Qual é o nível de prioridade da automação em comparação com 12 meses atrás?

P1a. Por que o nível de prioridade da automação diminuiu em comparação com 12 meses atrás?

P1b. Por que seu foco em automação permaneceu o mesmo em comparação com 12 meses atrás?

P1c. Por que a automação tem mais prioridade agora do que há 12 meses?

## Principais casos de uso de software de automação/RPA

Total n=604, Usuários da RPA n=189, Não usam a RPA n=415

	Não é usada, sem probabilidade de implementação	Probabilidade de implementar nos próximos 12 meses	Usada atualmente
Operações de TI	8%	37%	65%
Segurança digital/dos dados	7%	38%	63%
Utilização e otimização da força de trabalho	11%	28%	53%
Otimização da rede	11%	33%	52%
Otimização da experiência do cliente	13%	34%	50%
Gerenciamento e planejamento de finanças	14%	39%	49%
Análise de marketing	16%	37%	48%
Riscos e conformidade	15%	36%	48%
Análise e otimização da logística	16%	34%	47%
Autoatendimento do cliente	15%	27%	46%
Análise de dados e gerenciamento da cadeia de suprimentos	16%	32%	46%
Deteção de fraudes e anomalias	15%	30%	45%
Previsão de vendas	16%	31%	43%
Previsão de produção e de inventário	19%	34%	43%
Otimização da central de contato	21%	34%	41%
Otimização do desenvolvimento de produtos	18%	30%	41%
Otimização de recursos humanos	19%	35%	41%
Segurança física	29%	34%	37%
Previsão de falhas mecânicas/manutenção preventiva	22%	31%	37%
Recomendações de produtos e ofertas	24%	32%	34%

Figura 2

P7. A quais casos de uso sua empresa está aplicando software de automação [INSIRA "RPA" SE FOR USUÁRIO DE RPA], e em quais áreas você tem mais probabilidade de aplicar novas ferramentas de automação nos próximos 12 meses?

Principais casos de uso do software de automação/RPA (% que usa)

**A/B** Diferença significativa no nível 95%

	TOTAL	Cargo		Porte	
		TI (A)	LOB (B)	LE (A)	MM (B)
Operações de TI	65%	70%	59%	66%	60%
Segurança digital/dos dados	63%	63%	62%	62%	64%
Utilização e otimização da força de trabalho	53%	53%	52%	56% B	45%
Otimização da rede	52%	57% B	47%	56% B	45%
Otimização da experiência do cliente	50%	50%	49%	52%	45%
Gerenciamento e planejamento de finanças	49%	43%	55% A	47%	51%
Análise de marketing	48%	47%	49%	48%	49%
Riscos e conformidade	48%	52% B	43%	50% B	41%
Análise e otimização da logística	47%	48%	46%	49%	41%
Autoatendimento do cliente	46%	47%	44%	47%	42%
Análise de dados e gerenciamento da cadeia de suprimentos	46%	46%	45%	48% B	39%
Detecção de fraudes e anomalias	45%	47%	42%	48% B	38%
Previsão de vendas	43%	39%	48% A	42%	46%
Previsão de produção e de inventário	43%	43%	43%	46%	37%
Otimização da central de contato	41%	43%	38%	42%	37%
Otimização do desenvolvimento de produtos	41%	41%	40%	43%	35%
Otimização de recursos humanos	41%	41%	41%	41%	40%
Segurança física	37%	37%	37%	40% B	31%
Previsão de falhas mecânicas/manutenção preventiva	37%	36%	38%	40% B	30%
Recomendações de produtos e ofertas	34%	33%	35%	35%	31%

Figura 3

P7. A quais casos de uso sua empresa está aplicando software de automação [INSIRA “RPA” SE FOR USUÁRIO DE RPA], e em quais áreas você tem mais probabilidade de aplicar novas ferramentas de automação nos próximos 12 meses?

### Percentual de atendimento das expectativas com a automação

Total n=604, Usuários da RPA n=189, Não usam a RPA n=415

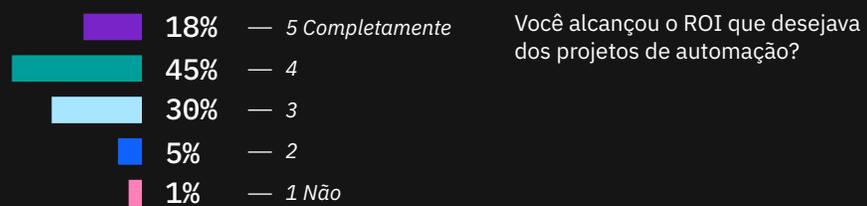
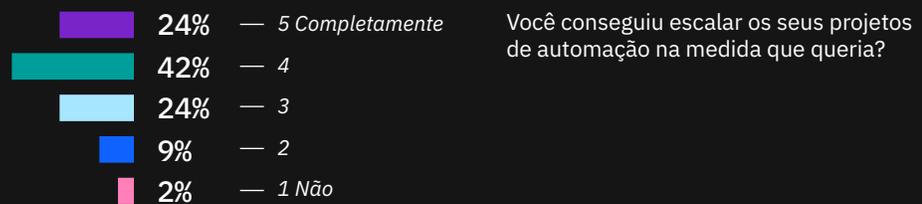
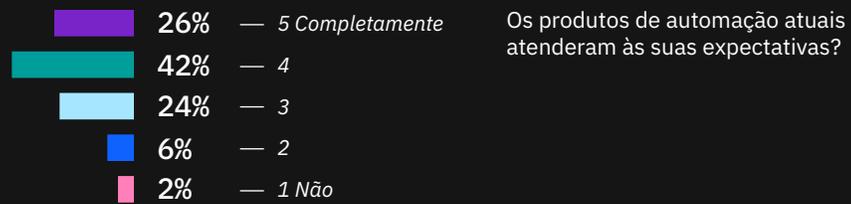


Figura 4

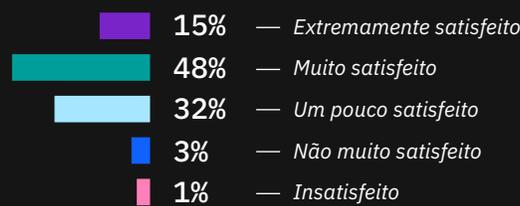
P3. Sua empresa conseguiu...

## Satisfação com as soluções de automação/RPA usadas atualmente

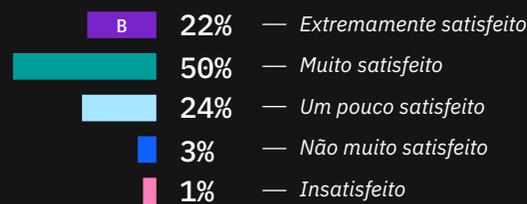
Total n=604, Usuários da RPA n=189, Não usam a RPA n=415

**A/B** Diferença significativa no nível 95%

### Total



### Usuários da RPA (A)



### Não usam a RPA (B)

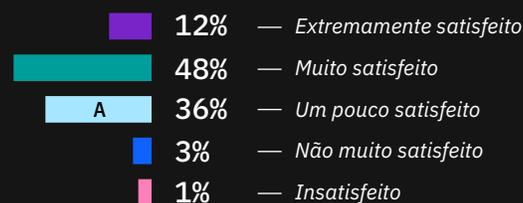


Figura 5

P13. Qual é seu grau de satisfação com as soluções de automação [INSIRA "RPA" SE FOR USUÁRIO DE RPA] usadas pela sua empresa?

P14. O que justifica sua satisfação com as soluções de automação [INSIRA "RPA" SE FOR USUÁRIO DE RPA] usadas pela sua empresa?

[SE P13 = 1-3] O que pode ser melhorado?

[SE P13 = 4-5] O que está funcionando bem?

*Finalidade dos robôs (para quem usa RPA com um robô na produção)*



Figura 6

P8. *Você mencionou que está usando RPA atualmente na sua empresa. Aproximadamente quantos robôs são usados na produção? (n=189)*

P9. *Qual é a finalidade dos robôs que você está usando atualmente na produção? (n=181)*

P10. *[Aos participantes que afirmaram usar RPA na S4] Qual é a proporção de robôs de RPA usados para processos de funções administrativas de apoio em relação a processos de linha de frente? (n=168)*

### Nível de concordância com as afirmativas sobre automação

Total n=604, Usuários da RPA n=189, Não usam a RPA n=415

	Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo plenamente
Oferece muitos benefícios para as equipes de desenvolvimento	0%	2%	11%	49%	38%
O esforço e as despesas da adoção valem a pena	1%	2%	12%	50%	36%
Melhora a colaboração entre os integrantes das equipes	1%	3%	16%	48%	33%
Ajuda a atrair talentos	1%	5%	22%	47%	26%
Acompanhar o ritmo da inovação é desafiador	1%	7%	21%	47%	23%
Não usar/não ampliar o uso pode ter consequências fiscais negativas	3%	8%	23%	44%	22%
As decisões muitas vezes são inviabilizadas por discordâncias ou inação dos executivos	5%	19%	27%	32%	16%
É um exagero, considerando a maioria das nossas necessidades	14%	31%	20%	22%	15%
A implementação é trabalhosa	6%	21%	23%	35%	14%

Figura 7

P6. Em que medida você concorda ou discorda destas afirmativas sobre automação?

## Nível de concordância com as afirmativas sobre automação (% que concorda plenamente)

<b>A/B</b>	Diferença significativa no nível 95%
------------	--------------------------------------

	TOTAL	Cargo		Porte	
		TI (A)	LOB (B)	LE (A)	MM (B)
Oferece muitos benefícios para as equipes de desenvolvimento	38%	44% B	31%	42% B	30%
O esforço e as despesas da adoção valem a pena	36%	39%	32%	38%	31%
Melhora a colaboração entre os integrantes das equipes	33%	36%	30%	36% B	27%
Ajuda a atrair talentos	26%	29% B	22%	25%	26%
Acompanhar o ritmo da inovação é desafiador	23%	26%	20%	22%	27%
Não usar/não ampliar o uso pode ter consequências financeiras negativas	22%	23%	20%	24%	18%
As decisões muitas vezes são inviabilizadas por discordâncias ou inação dos executivos	16%	18%	13%	16%	16%
É um exagero, considerando a maioria das nossas necessidades	15%	17% B	11%	14%	15%
A implementação é trabalhosa	14%	17% B	11%	15%	12%

Figura 8

P6. Em que medida você concorda ou discorda destas afirmativas sobre automação?

### Grau de percepção dos benefícios da automação/RPA

Total n=604, Usuários da RPA n=189, Não usam a RPA n=415

**A/B** Diferença significativa no nível 95%

	Não sei/ muito cedo para afirmar	1 Sem benefícios	2	3	4	5 Muitos benefícios
Dados com mais qualidade	3%	1%	3%	17%	38%	38%
Redução dos erros manuais	4%	1%	5%	18%	37%	34%
Maior precisão no trabalho	4%	1%	4%	20%	40%	32%
Atendimento ao cliente mais rápido	4%	2%	3%	22%	37%	32%
Mais recursos de coleta de dados	4%	2%	4%	19%	41%	30%
Aumento da produtividade da força de trabalho	4%	1%	6%	20%	39%	30%
Melhoria da experiência do cliente	5%	2%	5%	24%	36%	29%
Melhoria da satisfação dos clientes	7%	1%	5%	23%	37%	27%
Redução das despesas com Recursos Humanos	5%	3%	8%	22%	34%	27%
Suporte por mensagem direta aprimorado para identificar a melhor forma de resolver problemas rapidamente	6%	1%	7%	24%	36%	25%
Possibilidade de escala para adicionar ou reduzir rapidamente de acordo com as necessidades	5%	2%	8%	23%	40%	23%
Garantia de conformidade com políticas	7%	2%	6%	25%	37%	23%
Ciclos de desenvolvimento mais curtos	6%	2%	8%	25%	35%	23%
Menos dependência do departamento de TI, com mais recursos para os usuários	5%	3%	9%	27%	35%	22%

Figura 9

P11. Sua empresa está tendo esses benefícios com o software de automação [INSIRA "RPA" SE FOR USUÁRIO DA RPA]?

### Grau dos desafios da adoção/ampliação do software de automação/RPA

Total n=604, Usuários da RPA n=189, Não usam a RPA n=415

**A/B** Diferença significativa no nível 95%

	1 Não é um desafio significativo	2	3	4	5 Desafio extremamente significativo	LE (A)	MM (B)
Profissionais com esse conhecimento são caros/difíceis de encontrar	6%	12%	28%	35%	19%	55%	53%
Preocupações relacionadas à implementação	7%	15%	28%	36%	15%	52%	49%
Complexidade do aprendizado de tecnologias de automação	6%	11%	32%	34%	17%	52%	46%
Outras iniciativas têm mais prioridade	7%	14%	31%	30%	18%	49%	46%
Infraestrutura sem integração suficiente para continuar	9%	14%	30%	32%	14%	49%	41%
Dificuldade para priorizar os casos de uso do software de automação	8%	15%	33%	31%	14%	48% B	37%
Dificuldade para comprovar o ROI	7%	18%	31%	29%	15%	44%	43%
Dificuldade para escolher o provedor certo	10%	16%	31%	26%	17%	42%	45%
Falta de KPIs principais atribuídos para definir o sucesso	9%	16%	32%	29%	13%	42%	44%
Poucos entusiastas na empresa/ceticismo da diretoria	9%	20%	30%	27%	13%	39%	43%
Falta de padrões de mercado	12%	20%	30%	25%	14%	39%	37%
Medo de lock-in com fornecedor	13%	19%	31%	26%	11%	38%	36%

Figura 10

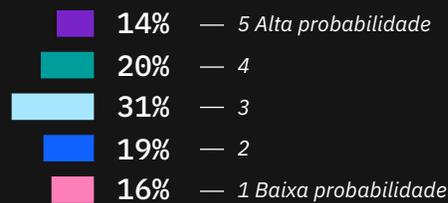
**P12.** Classifique como cada uma destas afirmativas representou um desafio significativo para a adoção ou a ampliação do uso do software de automação [INSIRA "RPA" SE FOR USUÁRIO DA RPA] na sua empresa.

### Probabilidade de mudar de provedor de automação/RPA no próximo ano

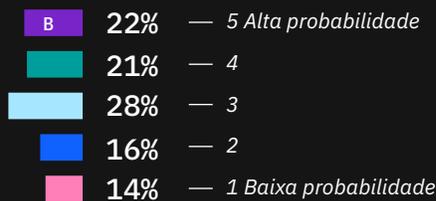
Total n=604, Usuários da RPA n=189, Não usam a RPA n=415

**A/B** Diferença significativa no nível 95%

#### Total



#### Usuários da RPA (A)



#### Não usam a RPA (B)

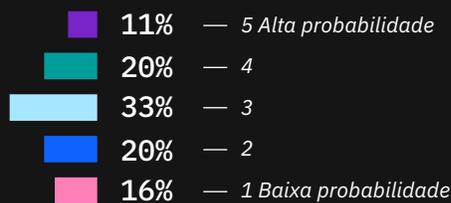


Figura 11

P16. Qual é a probabilidade de você mudar de provedor de automação [INSIRA SE FOR USUÁRIO DA "RPA"] no próximo ano?

### Ranking de importância dos atributos do provedor de automação/RPA

Total n=604, Usuários da RPA n=189, Não usam a RPA n=415

	1º colocado	2º	3º	4º	5º
Suporte técnico	6%	11%	8%	7%	8%
Preço competitivo	9%	7%	8%	7%	8%
Facilidade de integração com meus processos de negócios	11%	7%	8%	4%	7%
Facilidade para escalar	8%	8%	6%	7%	7%
Possibilidade de integração com os sistemas existentes/legados	5%	7%	7%	10%	7%
Retorno do investimento (ROI) comprovado	8%	8%	5%	8%	6%
Capacidade de atender aos requisitos regulamentares e de conformidade	6%	5%	8%	8%	7%
Facilidade para fazer negócios	8%	5%	7%	8%	5%
Integração de recursos de IA	7%	7%	6%	5%	6%
Conhecimento do setor	7%	6%	7%	5%	6%
Conhecimento do processo	6%	5%	5%	6%	7%
Oferece a melhor segurança do mercado	4%	5%	4%	7%	6%
Usado/considerado confiável por muitas empresas conhecidas	3%	6%	4%	4%	4%
Portfólio variado de soluções de automação	3%	4%	3%	4%	6%
Casos de uso relevantes	3%	4%	4%	4%	3%
Relacionamento existente com o provedor	4%	2%	4%	3%	2%
Uso de abordagem independente (padrões abertos/software livre)	2%	2%	3%	3%	3%

Figura 12

P15. Quais destes atributos são mais importantes ao escolher um provedor de automação [INSIRA "RPA" SE FOR USUÁRIO DA RPA]? Classifique os 5 atributos mais importantes desta lista.

**Classificação da importância dos atributos do provedor de automação/RPA  
(% classificado como os 5 principais atributos)**

**A/B** Diferença significativa no nível 95%

	TOTAL	CARGO	
		TI (A)	LOB (B)
Suporte técnico	41%	38%	44%
Preço competitivo	40%	36%	44% A
Facilidade de integração com meus processos de negócios	38%	36%	40%
Facilidade para escalar	37%	41% B	32%
Possibilidade de integração com os sistemas existentes/ legados	36%	33%	39%
Capacidade de atender aos requisitos regulamentares e de conformidade	34%	33%	36%
Retorno do investimento (ROI) comprovado	34%	35%	33%
Facilidade para fazer negócios	33%	31%	36%
Integração de recursos de IA	31%	33%	28%
Conhecimento do setor	31%	31%	30%
Conhecimento do processo	29%	28%	31%
Oferece a melhor segurança do mercado	26%	30%	23%
Usado/considerado confiável por muitas empresas conhecidas	22%	24%	19%
Portfólio variado de soluções de automação	20%	18%	21%
Casos de uso relevantes	19%	19%	18%
Relacionamento existente com o provedor	16%	17%	16%
Uso de abordagem independente (padrões abertos/ software livre)	14%	17% B	10%

Figura 13

**P15. Quais destes atributos são mais importantes ao escolher um provedor de automação [INSIRA "RPA" SE FOR USUÁRIO DA RPA]? Classifique os 5 atributos mais importantes desta lista.**

Principais fatores para mudar de fornecedor (entre os participantes com probabilidade de mudança no próximo ano)

Total n=207, Usuários da RPA n=80, Não usam a RPA n=127

**A/B** Diferença significativa no nível 95%

	Usuários da RPA (A)	Não usam a RPA (B)
Funcionalidade aprimorada para atender às necessidades	29%	43% A
Possibilidade de customização/flexibilidade	36%	36%
Preço melhor	30%	39%
Possibilidade de executar projetos desde a estratégia até a implementação	38%	29%
Necessidade de melhoria do atendimento ao cliente e do suporte	28%	35%
Necessidade de melhorar o desempenho de produtos	31%	32%
Compatibilidade e integração com outras necessidades tecnológicas	31%	31%
Recursos de segurança aprimorados	34%	27%
Necessidade de uma opção mais fácil de usar/aprender	28%	29%
Conhecimento sobre regulamentações e conformidade	25%	29%
Necessidade de implementação/suporte global	31%	24%
Conhecimentos/ofertas específicos do setor	30%	24%
Ofertas ou recursos de ponta/inovadores	25%	26%
Melhor frequência de renovações/atualizações	29%	23%
Necessidade de compatibilidade com outra infraestrutura	21%	24%
Necessidade de consolidação em outra plataforma e/ou pacote ou produtos	29%	18%
Migração para um provedor de plataforma de nuvem/serviços de nuvem	33% B	16%
Variedade do ecossistema	24%	20%

Figura 14

P17. [PERGUNTAR SE P16=4-5] Quais fatores estão levando você a mudar de fornecedor?

### Onde as soluções de automação são implementadas

Total n=604, Usuários da RPA n=189, Não usam a RPA n=415

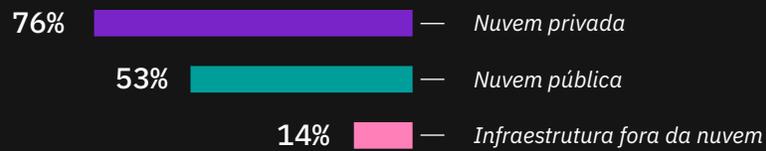


Figura 15

P22. Onde você implementa suas soluções de automação?

## Mesmos fornecedores ou fornecedores diferentes usados para as soluções de automação/nuvem

Total n=604, Usuários da RPA n=189, Não usam a RPA n=415

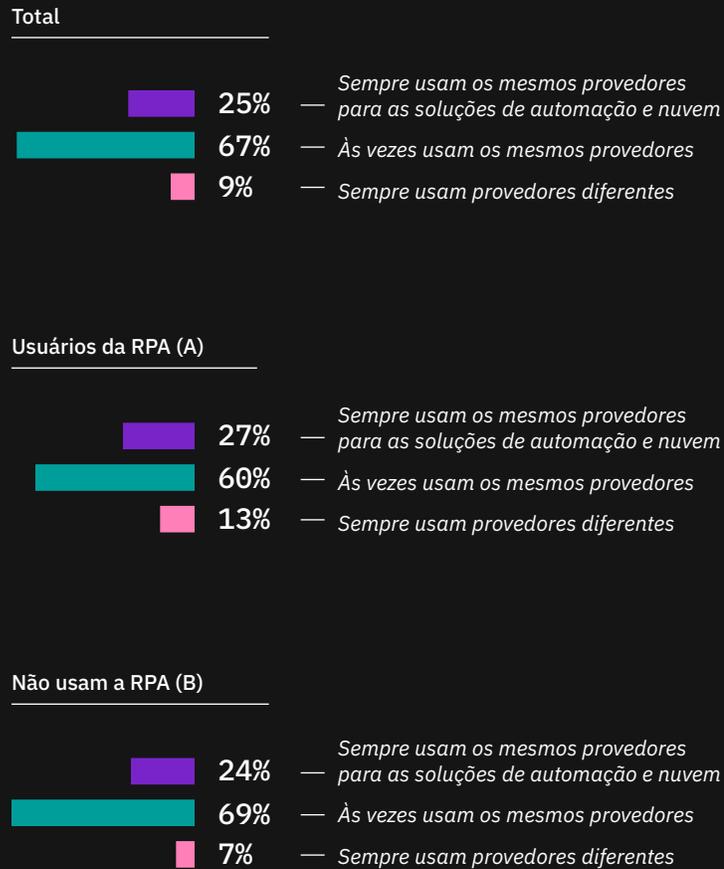


Figura 16

P21. Você usa os mesmos fornecedores ou fornecedores diferentes para as soluções de automação e nuvem?

**Preferência por uma única solução de automação x várias soluções de automação (plataforma x melhores da categoria)**

Total n=604, Usuários da RPA n=189, Não usam a RPA n=415

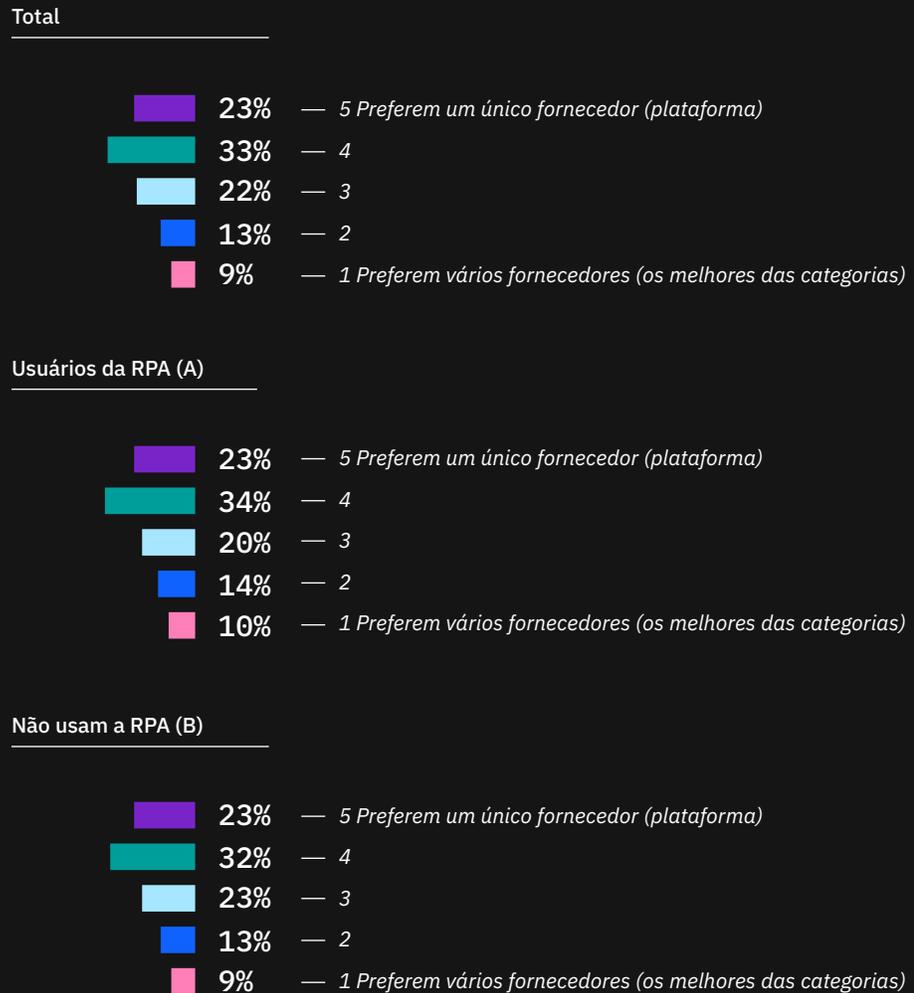


Figura 17

P20. Você prefere comprar soluções de automação de um único fornecedor (plataforma) ou de vários fornecedores (abordagem melhores da categoria)?