

# ABES

## SOFTWARE

2017

## MERCADO BRASILEIRO DE SOFTWARE

PANORAMA E TENDÊNCIAS

**BRAZILIAN SOFTWARE MARKET**  
SCENARIO AND TRENDS

PRINCIPAIS  
PREVISÕES

*Key Forecasts*



EVOLUÇÃO DOS  
INDICADORES

*Evolution of Market  
Indicators*

MERCADO  
MUNDIAL

*Global Market*



Copyright© ABES 2017.

Diagramação: Open Box Agência de Ideias.

Impressão e acabamento: Gráfica Corset.

Proibida a reprodução total ou parcial.

Os infratores serão processados na forma da lei.

### **Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)**

---

Mercado Brasileiro de Software: panorama e tendências, 2017 = Brazilian Software Market: scenario and trends, 2017 [versão para o inglês: Anselmo Gentile] – 1ª. ed. – São Paulo: ABES – Associação Brasileira das Empresas de Software, 2017.

Edição bilíngue: Português/Inglês.  
ISBN 978-8586700-03-3.

1. Software de computador – Brasil – Aspectos econômicos. 2. Tecnologia da informação. I. Título: Brazilian Software Market: scenario and trends, 2017.

09-06075

CDD-338.4300530981

---

Índices para catálogo sistemático:

1. Mercado brasileiro de software e serviços:  
Economia 338.4300530981.



---

Nota sobre Direitos Autorais: esta obra é protegida de acordo com a Lei 9610/98 e acordos internacionais de copyright, e sua distribuição e reprodução, parcial ou total, só poderá ser feita com autorização expressa da **ABES – Associação Brasileira das Empresas de Software** – Junho/2017.

*Copyright notice: this work is protected according to Brazilian Law 9610/98 and international copyright treaties, and may only be distributed or reproduced in whole or in part with express authorization from **ABES – Associação Brasileira das Empresas de Software** – June/2017.*

# ÍNDICE

## TABLE OF CONTENTS

|                                                                                              |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| INTRODUÇÃO: RESUMO EXECUTIVO .....                                                           | 04 |
| <i>Introduction: Executive Summary</i>                                                       |    |
| PRODUÇÃO TOTAL DE TIC NO BRASIL – 2016 .....                                                 | 05 |
| <i>Total ITC Production in Brazil – 2016</i>                                                 |    |
| O MERCADO MUNDIAL DE TI – 2016 .....                                                         | 06 |
| <i>Global IT Market – 2016</i>                                                               |    |
| O MERCADO LATINO-AMERICANO DE TI – 2016 .....                                                |    |
| <i>Latin-Americam IT Market – 2016</i>                                                       |    |
| O MERCADO BRASILEIRO DE TI – 2016 .....                                                      | 07 |
| <i>Brazilian IT Market – 2016</i>                                                            |    |
| EVOLUÇÃO DA DISTRIBUIÇÃO REGIONAL DO<br>MERCADO BRASILEIRO DE TI ENTRE 2012 E 2016 .....     |    |
| <i>Evolution of the Regional Distribution of Dosmetic Market of TI between 2012 and 2016</i> |    |
| O MERCADO MUNDIAL DE SOFTWARE E SERVIÇOS – 2016 .....                                        | 08 |
| <i>Software and Services Global Market – 2016</i>                                            |    |
| PRINCIPAIS INDICADORES DO MERCADO BRASILEIRO<br>DE SOFTWARE E SERVIÇOS – 2016 .....          |    |
| <i>Main Brazilian Software and Services Market Indicators – 2016</i>                         |    |
| EVOLUÇÃO DOS INDICADORES DE MERCADO – 2006 A 2016 .....                                      | 09 |
| <i>Evolution of Market Indicators – 2006 a 2016</i>                                          |    |
| SUMÁRIO DO MERCADO BRASILEIRO DE SOFTWARE E SERVIÇOS – 2016 .....                            |    |
| <i>Summary of the Brazilian Software and Services Market – 2016</i>                          |    |
| AS EMPRESAS DO SETOR DE SOFTWARE E SERVIÇOS – 2016 .....                                     | 10 |
| <i>Companies from the Software and Services Sector – 2016</i>                                |    |
| PANORAMA GERAL DE TI NO BRASIL – 2016 .....                                                  | 11 |
| <i>Brazilian General IT Scenario – 2016</i>                                                  |    |
| O MERCADO BRASILEIRO DE SOFTWARE E SERVIÇOS – 2016 .....                                     | 18 |
| <i>Brazilian Software and Services Market Segmentation – 2016</i>                            |    |
| PRINCIPAIS PREVISÕES PARA O BRASIL – 2017 .....                                              | 20 |
| <i>Key Forecasts for Brazil – 2017</i>                                                       |    |
| TENDÊNCIAS DO MERCADO DE SOFTWARE E SERVIÇOS – 2017 .....                                    | 21 |
| <i>Software and Services Market Trends – 2017</i>                                            |    |
| METODOLOGIA E DEFINIÇÕES .....                                                               | 24 |
| <i>Methodology and Definitions</i>                                                           |    |
| SOBRE A ABES .....                                                                           | 26 |
| <i>About ABES</i>                                                                            |    |





# INTRODUÇÃO: RESUMO EXECUTIVO

## **INTRODUCTION: EXECUTIVE SUMMARY**

### **2016 – UM ANO CRÍTICO PARA O SETOR**

*2016 – A critical year for the sector*

O ano de 2016 foi marcado por profundas mudanças no cenário político e econômico brasileiro. A retração do mercado que havia se iniciado em 2015 ainda persistiu, embora algumas tendências em relação à inflação e câmbio tenham mostrado sinais de melhora durante o ano. Mantendo os mesmos critérios dos anos anteriores usados pela IDC para possibilitar a comparação dos mercados dos vários países em que realiza seus estudos, ou seja, o levantamento dos valores anualizados e a atualização das séries históricas construídas num modelo de “dólar constante”, em 2016, os investimentos em Tecnologia da Informação no Brasil mostraram uma redução de 3,6% em relação a 2015. Se for comparado às demais economias mundiais, o país caiu duas posições, passando a ocupar a 9ª posição no ranking mundial de crescimento.

Em termos de variação de mercado em reais, a comparação entre 2015 e 2016 pode ser feita da seguinte forma: o mercado brasileiro de TI em 2015 foi de US\$ 60 bilhões que, com um dólar equivalente a R\$ 2,356, mostra um mercado de R\$ 141 bilhões. Já em 2016, o valor foi de US\$ 39,6 bilhões e, considerando-se um dólar equivalente a R\$ 3,335, resulta num mercado de R\$ 132 bilhões. Com base nestes dois valores em reais, fica claro perceber a redução do mercado de 2016 sobre 2015.

*The year 2016 was marked by profound changes in the Brazilian political and economic scenario. The market downturn that had started in 2015 persisted, although some inflation and exchange rate trends showed signs of improvement during the year. Keeping the same criteria of previous years used by IDC to make it possible to compare the markets of the various countries in which it conducts its studies, that is, the annualized values of the survey and the update of the historical series based in a “constant dollar” model, in 2016 the investments in Information Technology in Brazil showed a reduction of 3.6% compared to 2015. Compared to the other world economies, the country fell two positions, becoming the 9th position in the world ranking of growth.*

*In terms of market variation in reais, the comparison between 2015 and 2016 can be made as follows: the Brazilian IT market in 2015 was US\$ 60 billion, which, with a dollar equivalent to 2.356, shows a market of R\$ 141 billion. In 2016, the value was US\$ 39.6 billion and, considering a dollar equivalent to 3.335, results in a market of R\$ 132 billion. Based on these two values in Reais, it is clear to notice the reduction of the 2016 market over 2015.*

O mercado brasileiro de Tecnologia da Informação, incluindo hardware, software, serviços e exportações de TI, movimentou 39,6 bilhões de dólares em 2016, representando 2,1% do PIB brasileiro e 1,9% do total de investimentos de TI no mundo, um resultado sensivelmente inferior às participações apontadas no ano anterior. Considerando-se apenas o mercado interno, sem considerar a exportação da ordem de 1,1 bilhão de dólares, o mercado total de TI foi da ordem de 38,5 bilhões de dólares. Deste valor, 8,475 bilhões vieram do mercado de software e 10,227 bilhões do mercado de serviços, sendo que a soma destes dois segmentos representou 48,5% do mercado total de TI, consolidando a tendência de passagem do país para o grupo de economias com maior grau de maturidade no mundo, que privilegiam o desenvolvimento de soluções e sistemas.

O setor de software teve um crescimento de 0,2% sobre 2015. Já o setor de serviços apresentou um crescimento sensivelmente maior, com aumento de 2% sobre o ano anterior. No conjunto, software e serviços tiveram um crescimento de 1,2% que, embora tenha sido menor do que em anos anteriores, ainda se manteve acima da grande maioria dos demais setores da economia e do próprio PIB do país. Em 2016, a utilização de programas de computador desenvolvidos no país (incluindo o software sob encomenda) representou 31% do investimento total, mantendo a tendência de crescimento da participação do software desenvolvido no país em relação ao mercado total, que vem sendo apontada desde 2004.

O estudo apontou para cerca de 15.700 empresas dedicadas ao desenvolvimento, produção, distribuição de software e de prestação de serviços no mercado nacional, sendo que aproximadamente 59,5% delas possui atividade principal voltada para o desenvolvimento e produção de software ou a prestação de serviços. Considerando-se apenas as 4.872 empresas que atuam no desenvolvimento e produção de software, cerca de 95% podem ser classificadas como micro e pequenas empresas, segundo a análise realizada pelo critério de número de funcionários (até 99 funcionários). Praticamente 51% do mercado usuário é composto por empresas dos setores de Serviços, Telecom e Finanças, seguidos por Indústria e Comércio. A vertical de Governo continuou no 5º lugar, perdendo destaque no conjunto dos usuários do setor. Já em termos de crescimento, Serviços e Telecom foram os setores que apresentaram o maior aumento nos investimentos em TI no ano de 2016.

No entender da ABES, um dos pontos críticos para o software feito no Brasil aumentar a sua participação mundial é a necessidade de melhorar a segurança dos compradores. Em 2016, a ABES desenvolveu o certificado “Código Auditado”, baseado na tecnologia Fortify, por 11 anos seguidos líder no Gartner, que identifica vulnerabilidades introduzidas, não intencionalmente, no Código Fonte das aplicações. Esse certificado visa aumentar a segurança dos compradores de softwares feitos no Brasil, e ao mesmo tempo garantir a Propriedade Intelectual do desenvolvedor do software.

*The Brazilian Information Technology market, including hardware, software, services and IT exports, moved US\$ 39.6 billion in 2016, representing 2.1% of Brazilian GDP and 1.9% of total IT investments in the world, a result that is appreciably lower than the previous year. Considering only the domestic market, without considering the export of about \$ 1.1 billion, the total IT market was about \$ 38.5 billion. Of this value, 8.475 billion came from the software market and 10.227 billion from the services market, with the sum of these two segments accounting for 48.5% of the total IT market, consolidating the country's trend towards the largest economies degree of maturity in the world, which favor the development of solutions and systems.*

*The software sector grew by 0.2% over 2016. The services sector grew significantly, up 2% on the previous year. Overall, software and services grew by 1.2%, although lower than in previous years remained above the great majority of other sectors of the economy and the country's own GDP. In 2016, the use of computer programs developed in the country (including taylor made software) accounted for 31% of the total investment, maintaining the growth trend of the software developed in the country in relation to the total market, which has been pointed out since 2004.*

*The study pointed to approximately 15,700 companies dedicated to the development, production, distribution of software and service provision in the national market, with approximately 59.5% of them with main activity focused on development and production of software or services. Considering only the 4,872 companies that work in the development and production of software, about 95% can be classified as micro and small companies, according to the criterion of the number of employees (up to 99 employees). Almost 51% of the user market is comprised of companies in the Services, Telecom and Finance sectors, followed by Industry and Commerce. The vertical of Government continued in the 5th place, losing prominence in the set of users of the sector. In terms of growth, Services and Telecom were the sectors that presented the largest increase in IT investments in the year 2016.*

*In the opinion of ABES, one of the critical points for software made in Brazil to increase its worldwide participation is the need to improve the security of buyers. In 2016, ABES developed the “Audit Code” certificate, based on Fortify technology, for 11 consecutive years, a leader in Gartner, which identifies vulnerabilities introduced unintentionally in the Source Code of applications. This certificate aims to increase the security of purchasers of software made in Brazil, and at the same time guaranteeing the Intellectual Property of the software developer.*

## PRODUÇÃO TOTAL DE TIC NO BRASIL – 2016 (US\$ MILHÕES)

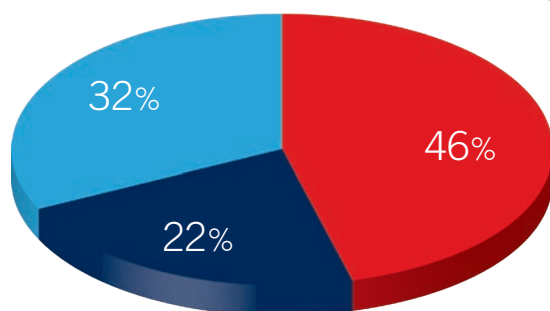
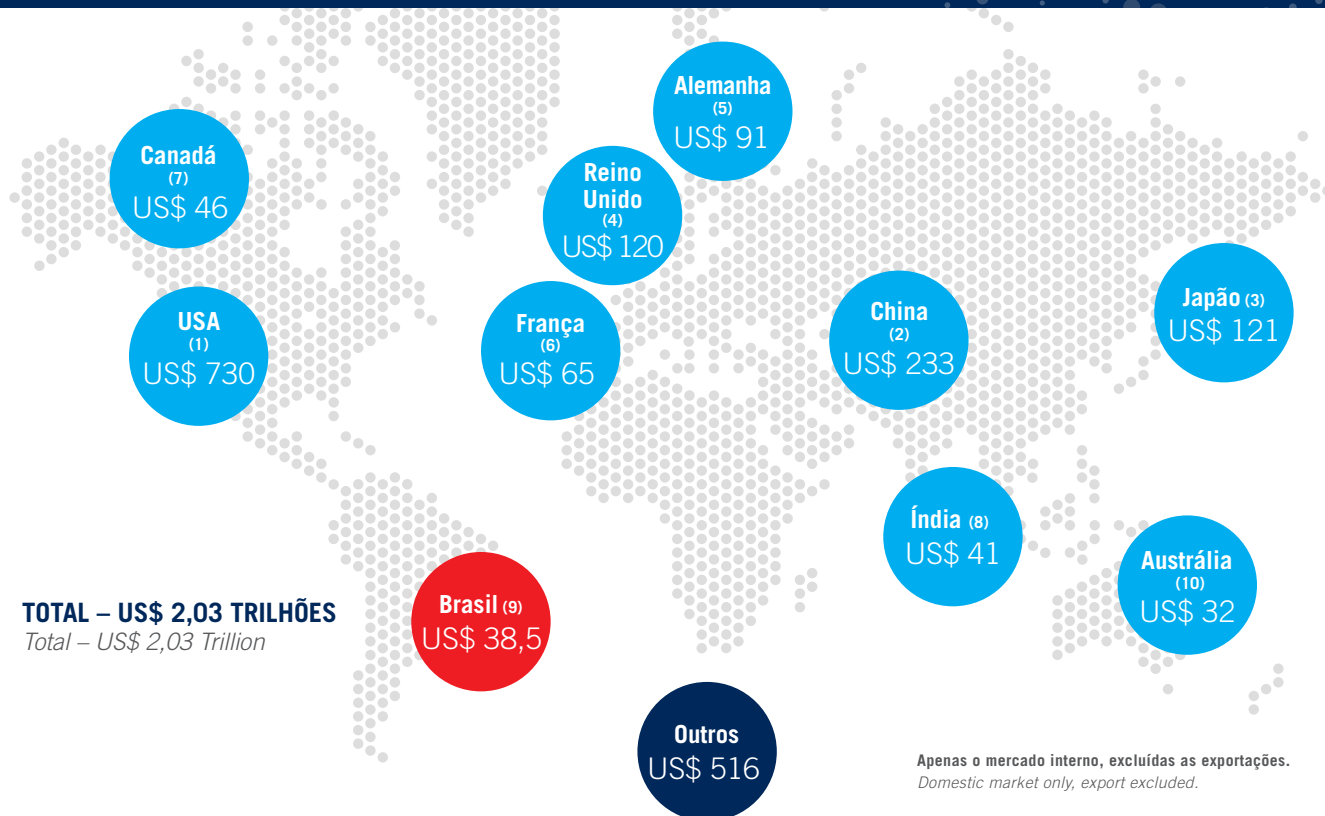
Total ITC Production in Brazil – 2016 (US\$ million)

| SEGMENTAÇÃO DE MERCADO<br><i>Market Segmentation</i> | MERCADO DOMÉSTICO<br><i>Domestic Market</i> | MERCADO DE EXPORTAÇÃO<br><i>Export Market</i> | MERCADO TOTAL<br><i>Total Market</i> |
|------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>SOFTWARE</b> <i>Software</i>                      | <b>8.475</b>                                | <b>177</b>                                    | <b>8.652</b>                         |
| <b>SERVIÇOS</b> <i>Services</i>                      | <b>10.227</b>                               | <b>499</b>                                    | <b>10.726</b>                        |
| <b>HARDWARE</b> <i>Hardware</i>                      | <b>19.844</b>                               | <b>349</b>                                    | <b>20.193</b>                        |
| <b>SUBTOTAL TI</b> <i>IT SUBTOTAL</i>                | <b>38.546</b>                               | <b>1.025</b>                                  | <b>39.571</b>                        |
| <b>TELECOM</b> <i>Telecom</i>                        | <b>51.344</b>                               | <b>–</b>                                      | <b>51.344</b>                        |
| <b>TOTAL TIC</b> <i>ITC TOTAL</i>                    | <b>89.890</b>                               | <b>1.025</b>                                  | <b>90.915</b>                        |

Fonte: IDC/Source: IDC.

## O MERCADO MUNDIAL DE TI – 2016 (VALORES EM US\$ BILHÕES)

IT World Market – 2016 (Values in US\$ Billion)



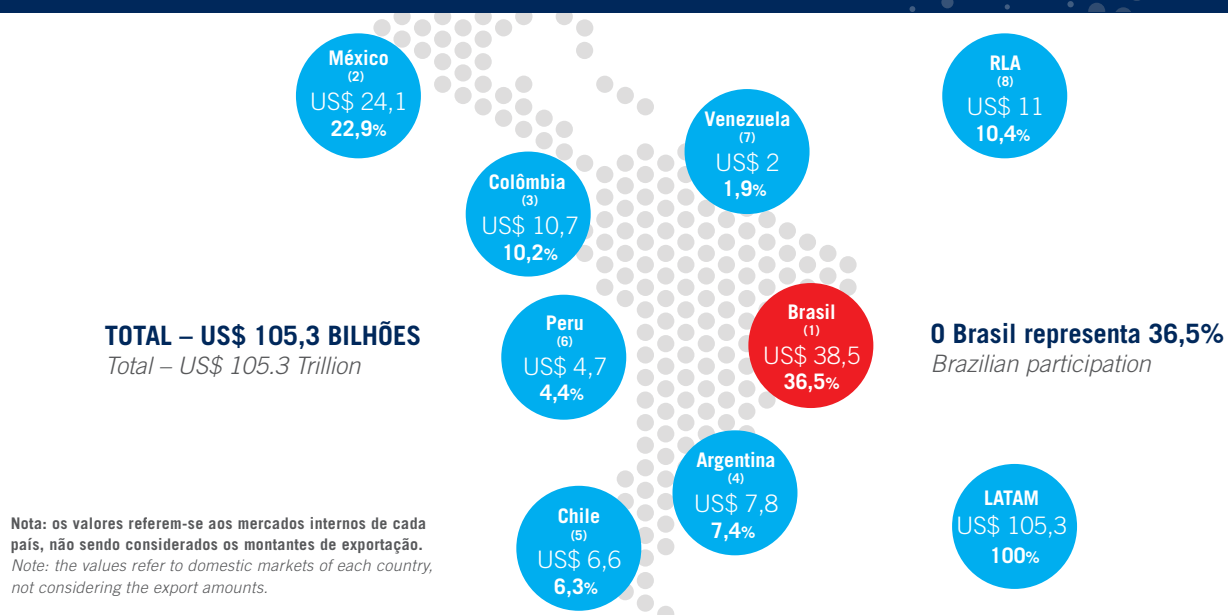
### DISTRIBUIÇÃO MUNDIAL DE TI NO MUNDO

World IT Market Distribution

● Hardware ● Software ● Serviços

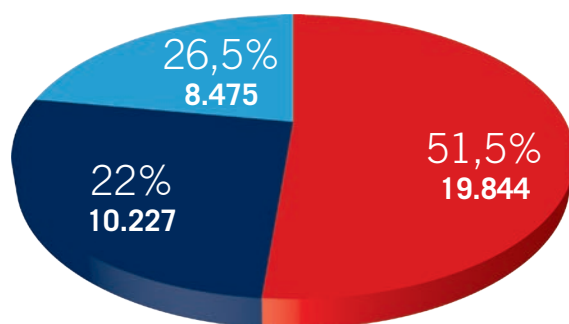
## O MERCADO LATINO-AMERICANO DE TI – 2016 (US\$ BILHÕES)

The Latin American IT Market – 2016 (US\$ Billion)



## O MERCADO BRASILEIRO DE TI – 2016 (US\$ BILHÕES)

IT Brazilian Market – 2016 (US\$ Billion)



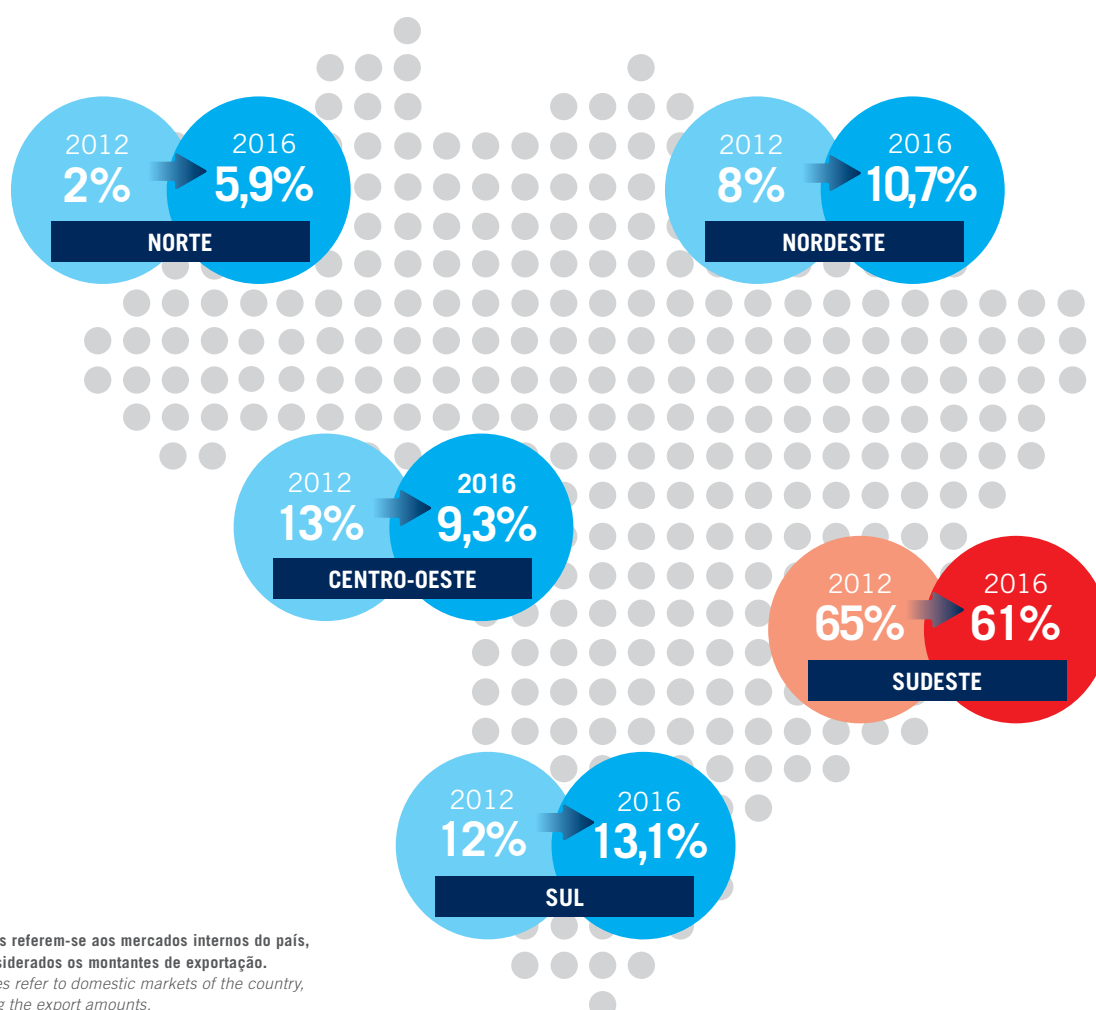
### MERCADO INTERNO TOTAL DE TI – US\$ 38,5 BILHÕES

Total Domestic IT Market – US\$ 38,5 billions

● Hardware ● Software ● Serviços

## EVOLUÇÃO DA DISTRIBUIÇÃO REGIONAL DO MERCADO BRASILEIRO DE TI ENTRE 2012 E 2016

Evolution of the Regional Distribution of Domestic Market of IT between 2012 and 2016



Nota: os valores referem-se aos mercados internos do país, não sendo considerados os montantes de exportação.

Note: the values refer to domestic markets of the country, not considering the export amounts.

| REGIÃO<br>Region | HARDWARE<br>Hardware | SOFTWARE<br>Software | SERVIÇOS<br>Services | TOTAL EM 2016<br>Total in 2016 |
|------------------|----------------------|----------------------|----------------------|--------------------------------|
| NORTE            | 8,7%                 | 2,7%                 | 3%                   | 5,9%                           |
| NORDESTE         | 13,1%                | 7,4%                 | 8,7%                 | 10,7%                          |
| SUL              | 13,1%                | 13,4%                | 13,1%                | 13,1%                          |
| CENTRO-OESTE     | 7,3%                 | 11,9%                | 10,9%                | 9,3%                           |
| SUDESTE          | 57,8%                | 64,5%                | 64,3%                | 61%                            |



## O MERCADO MUNDIAL DE SOFTWARE E SERVIÇOS – 2016 (US\$ BILHÕES)

Software and Services Global Market – 2016 (US\$ Billion)

O mercado mundial de Software e Serviços atingiu em 2016 o valor de US\$ 1.096 bilhões, e o Brasil caiu para o 9º lugar no ranking mundial, com um mercado interno de aproximadamente US\$ 19 bilhões.

The global Software and Services market reached the value of US\$ 1,096 billion in 2016, and Brazil fell to the 9th position in the world ranking with a domestic market of approximately US\$ 19 billion.

|                                                                                   |    |                    |     |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------|-----|-------|
|  | 1º | <b>USA</b>         | 496 | 45,3% |
|  | 2º | <b>REINO UNIDO</b> | 80  | 7,4%  |
|  | 3º | <b>JAPÃO</b>       | 69  | 6,3%  |
|  | 4º | <b>ALEMANHA</b>    | 59  | 5,3%  |
|  | 5º | <b>FRANÇA</b>      | 42  | 3,8%  |
|  | 6º | <b>CHINA</b>       | 37  | 3,4%  |
|  | 7º | <b>CANADÁ</b>      | 29  | 2,6%  |
|  | 8º | <b>AUSTRÁLIA</b>   | 21  | 2%    |
|  | 9º | <b>BRASIL</b>      | 19  | 1,7%  |

|                                                                                   |     |                |     |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------|-----|-------|
|  | 10º | <b>HOLANDA</b> | 18  | 1,6%  |
|  | 11º | <b>ITÁLIA</b>  | 18  | 1,6%  |
|  | 12º | <b>ESPANHA</b> | 15  | 1,4%  |
|  | 13º | <b>SUIÇA</b>   | 15  | 1,3%  |
|  | 14º | <b>ÍNDIA</b>   | 14  | 1,2%  |
|  | 15º | <b>SUÉCIA</b>  | 12  | 1,1%  |
|  | 16º | <b>COREIA</b>  | 10  | 1,%   |
|  | 17º | <b>MÉXICO</b>  | 9   | 0,8%  |
|  |     | <b>ROW</b>     | 132 | 12,2% |

Nota: apenas o mercado interno, sem considerar exportações.  
Note: Domestic Market only not considering Export.

**TOTAL US\$ 1.096 100%**

## PRINCIPAIS INDICADORES DO MERCADO BRASILEIRO DE SOFTWARE E SERVIÇOS – 2016 (US\$ MILHÕES)

Main Brazilian Software and Services Market Indicators – 2016 (US\$ million)

|                                                                                                                           |                                                                                          |                                                                                             |                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>SOFTWARE</b>                    | <b>22,5%</b><br>US\$ 1.947<br><b>DESENVOLVIDO NO PAÍS</b><br><i>Domestic Development</i> | <b>75,5%</b><br>US\$ 6.528<br><b>DESENVOLVIDO NO EXTERIOR</b><br><i>Foreign Development</i> | <b>2%</b><br>US\$ 177<br><b>MERCADO DE EXPORTAÇÃO</b><br><i>Export Market</i>           |
|                                                                                                                           | <b>TOTAL: US\$ 8.652 – 44,6%</b>                                                         |                                                                                             |                                                                                         |
|                                                                                                                           |                                                                                          |                                                                                             |                                                                                         |
| <br><b>SERVIÇOS</b><br><i>services</i> | <b>85,4%</b><br>US\$ 9.167<br><b>DESENVOLVIDO NO PAÍS</b><br><i>Domestic Development</i> | <b>9,2%</b><br>US\$ 989<br><b>SOFTWARE SOB ENCOMENDA</b><br><i>Taylor Made Software</i>     | <b>0,7%</b><br>US\$ 70<br><b>DESENVOLVIDO NO EXTERIOR</b><br><i>Foreign Development</i> |
|                                                                                                                           | <b>TOTAL: US\$ 10.726 – 55,4%</b>                                                        |                                                                                             |                                                                                         |
|                                                                                                                           |                                                                                          |                                                                                             |                                                                                         |

**MERCADO TOTAL DE SOFTWARE E SERVIÇOS (TOTAL COM EXPORTAÇÕES)**

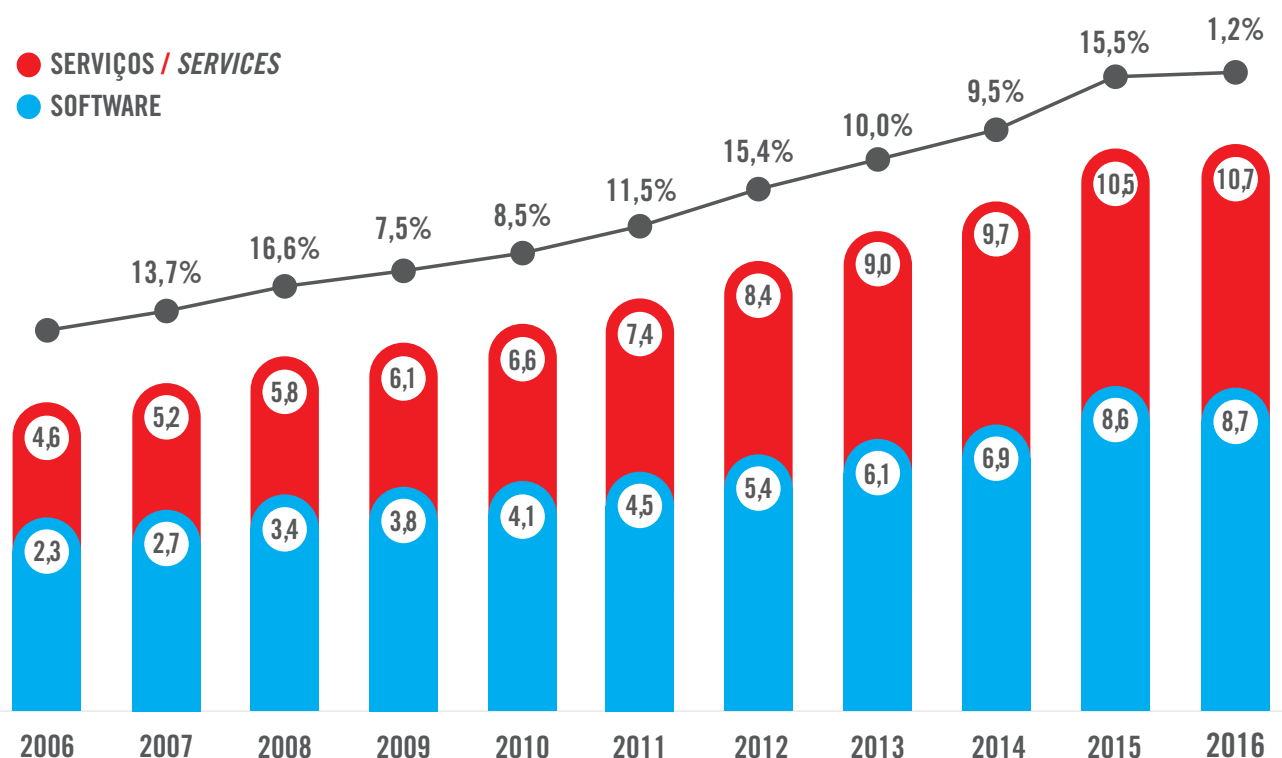
**US\$ 19.378**

Total software and services market (export included)



## EVOLUÇÃO DOS INDICADORES DE MERCADO – 2006 A 2016 (US\$ BILHÕES)

Evolution of Market Indicators – 2006 to 2016 (US\$ Billions)



## SUMÁRIO DO MERCADO BRASILEIRO DE SOFTWARE E SERVIÇOS – 2016

Summary of the Software and Services Brazilian Market – 2016

| SOFTWARE<br><i>Software</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                | SERVIÇOS<br><i>Services</i>                                                                                                                                                                                                                                                                         | INDICADORES GERAIS DE TI<br><i>General IT Indicators</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mercado doméstico de US\$ 8,475 bilhões</li> <li>• Crescimento de 0,2% em relação a 2015</li> <li>• Representa 1,7% do mercado mundial</li> <li>• Exportação de US\$ 177 milhões</li> <li>• Conta com 11.237 empresas dedicadas ao desenvolvimento e à comercialização</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mercado doméstico de US\$ 10,227 bi</li> <li>• Crescimento de 2% em relação a 2015</li> <li>• Representa 1,4% do mercado mundial</li> <li>• Exportação de US\$ 499 milhões</li> <li>• Conta com 4.470 empresas dedicadas à exploração econômica</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Queda de 3,6% em 2016, atingindo US\$ 38,5 bilhões</li> <li>• Brasil representa 36,5% da América Latina</li> <li>• Brasil representa 1,9% do mercado mundial de TI</li> <li>• 4,5 milhões de PC's vendidos em 2016</li> <li>• 56 milhões de computadores instalados em 2016</li> <li>• Mais de 120 milhões de usuários de internet em 2016</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Total Domestic Market of US\$ 8.475 billion</li> <li>• Growth of 0.2% over 2015</li> <li>• Represents 1.7% of world market</li> <li>• License export of US\$ 177 million</li> <li>• 11,237 companies in the market</li> </ul>                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Total Domestic Market of US\$ 10.227 billion</li> <li>• Growth of 2% over 2015</li> <li>• Represents 1.4% of world market</li> <li>• Export of US\$ 499 billion</li> <li>• 4,470 companies in the market</li> </ul>                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Total IT Market of US\$ 38.5 billion in 2016</li> <li>• Reduction of 3.6% over 2015</li> <li>• Represents 1.9% of world market and 36.5% of L.A. market</li> <li>• Sales of 4.5 million PC's units in 2016</li> <li>• Installed base of 56 million PC's</li> <li>• More than 120 million internet users in 2016</li> </ul>                            |

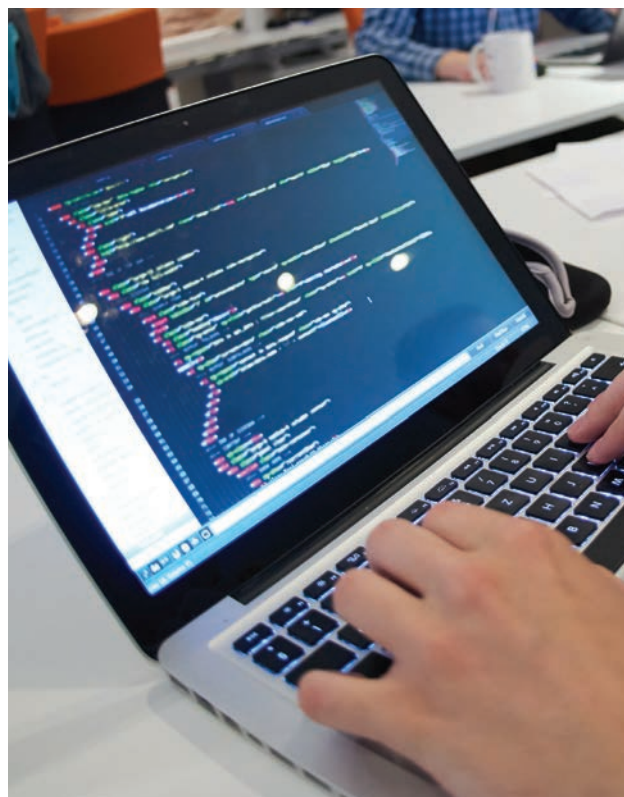
## AS EMPRESAS DO SETOR DE SOFTWARE E SERVIÇOS – 2016

*Companies from the Software and Services Sector – 2016*

No ano de 2016 foram identificadas aproximadamente 15.700 empresas atuando no setor de Software e Serviços, sendo cerca de metade delas dedicadas à distribuição e comercialização.

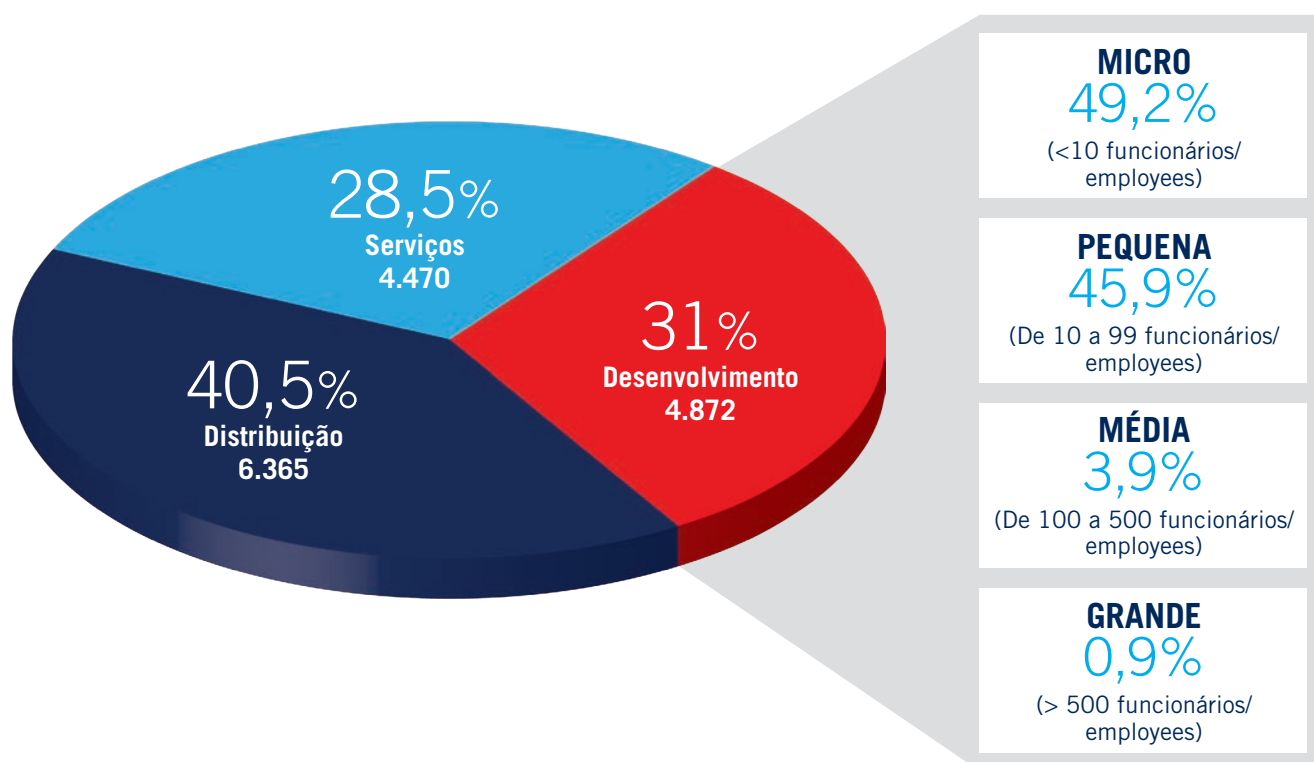
| EMPRESAS<br>(Companies)                                        | QUANTIDADE<br>Qty | PARTICIPAÇÃO<br>Share |
|----------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------|
| DESENVOLVIMENTO E PRODUÇÃO<br>(Development and Production)     | 4.872             | 31%                   |
| DISTRIBUIÇÃO E COMERCIALIZAÇÃO<br>(Distribution and Marketing) | 6.365             | 40,5%                 |
| PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS<br>(Service)                             | 4.470             | 28,5%                 |
| <b>TOTAL</b>                                                   | <b>15.707</b>     | <b>100%</b>           |

*In the year of 2016, approximately 15,700 companies were identified operating in the software and services industry, with about half of them devoted to the distribution and marketing.*



Considerando apenas as empresas dedicadas ao Desenvolvimento e Produção, que totalizam 4.872 empresas, estas podem ser divididas pelo porte da seguinte maneira:

*Considering only the companies engaged in Development and Production, totaling 4,872 companies, these can be divided by size as follows:*





## EQUIPAMENTOS E MOBILIDADE

*Equipaments and Mobility*

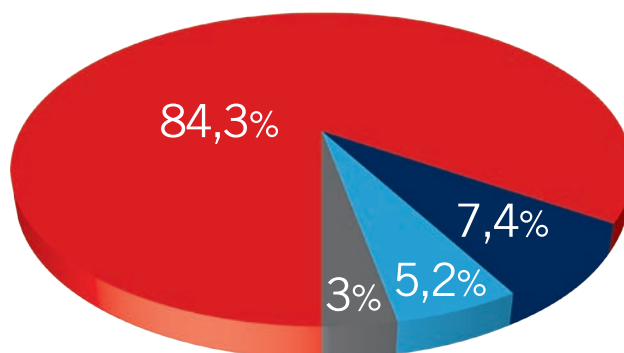
### MERCADO BRASILEIRO DE DISPOSITIVOS (UNIDADES VENDIDAS)

*Devices Brazilian Market (units solds)*

| CATEGORIA DO PRODUTO<br><i>Category of Product</i> | 2015              | 2016              | 2016<br>2015 |
|----------------------------------------------------|-------------------|-------------------|--------------|
| DESKTOP                                            | 2.534.800         | 1.649.527         | - 35%        |
| NOTEBOOK                                           | 4.040.358         | 2.837.496         | - 30%        |
| TABLET                                             | 5.845.713         | 3.987.090         | - 31%        |
| SMARTPHONE                                         | 48.735.146        | 45.511.416        | - 7%         |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>61.158.032</b> | <b>53.987.545</b> | <b>- 12%</b> |



● Smartphone    ● Tablet  
● Notebook    ● Desktop



### MERCADO BRASILEIRO DE PC'S DESKTOP + NOTEBOOK (UNIDADES)

*PC's Brazilian Market – Desktop + Notebook (units)*

|                           | 2015       | 2016       | 2016<br>2015 |
|---------------------------|------------|------------|--------------|
| UNIDADES VENDIDAS         | 6.575.158  | 4.487.023  | - 32%        |
| BASE INSTALADA            | 64.424.902 | 56.603.717 | - 12%        |
| % DE SUBSTITUIÇÃO DA BASE | 10,2%      | 7,9%       | n.a.         |

### CONEXÕES DE DADOS ATIVAS NO BRASIL (MILHÕES DE UNIDADES)

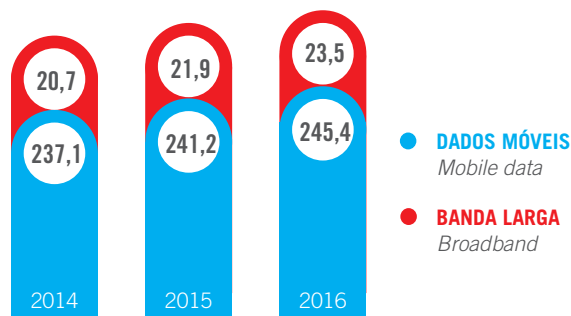
*Active Data Connections in Brazil (million of units)*

| CATEGORIA DO PRODUTO<br><i>Category of Product</i> | 2015         | 2016         | 2016<br>2015  |
|----------------------------------------------------|--------------|--------------|---------------|
| BMD                                                | 22,8         | 23,5         | + 3,1%        |
| BI                                                 | 2,2          | 2,3          | + 3,5%        |
| CMD                                                | 241,2        | 245,4        | + 1,7%        |
| BROADBAND                                          | 21,9         | 23,5         | + 7,3%        |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>288,2</b> | <b>294,6</b> | <b>+ 2,2%</b> |

**BMD (Business Mobile Data):** Dados móveis para uso corporativo/comercial.  
**BI (Business Internet):** Dados fixos para negócios.  
**CMD (Consumer Mobile Data):** Dados móveis para uso não comercial.  
**BROADBAND:** Internet de banda larga residencial.

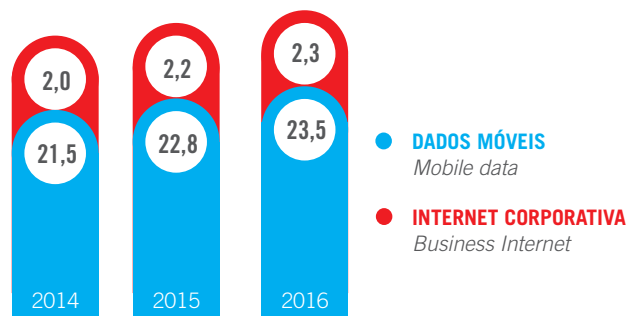
## CONEXÕES DE DADOS USUÁRIOS FINAIS – MILHÕES DE UNIDADES

Data Connections – Consumer – million of units



## CONEXÕES DE DADOS USUÁRIOS CORPORATIVOS – MILHÕES DE UNIDADES

Data Connections – Business – million of units

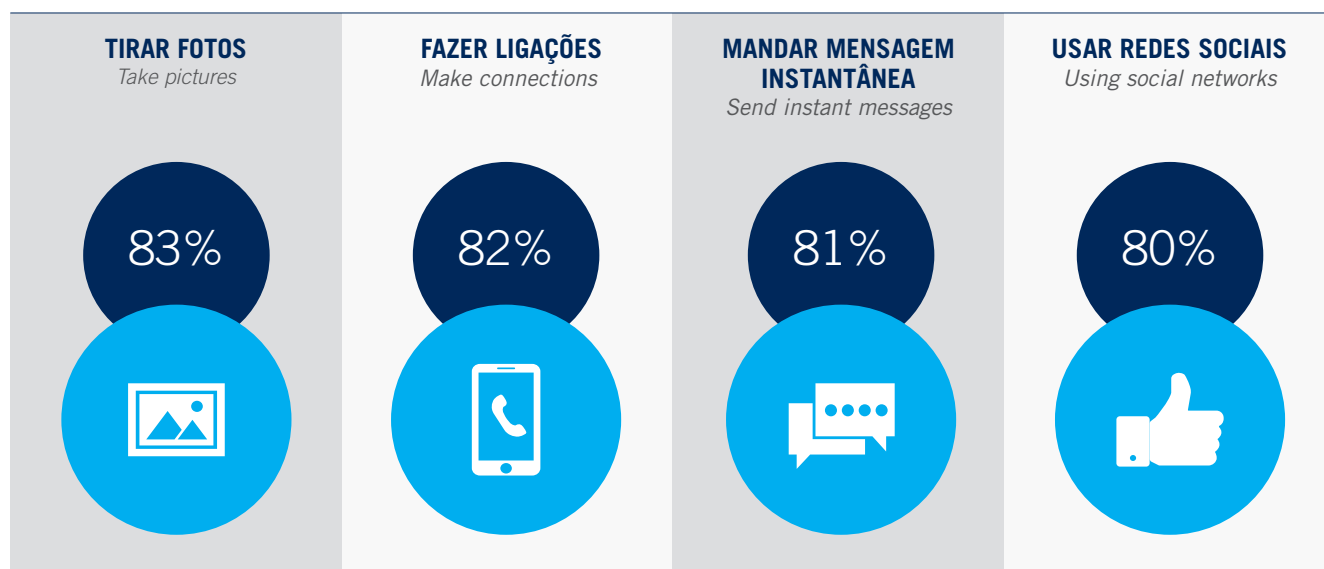


## SMARTPHONES – MUDANÇA DE COMPORTAMENTO DOS USUÁRIOS

Smartphones – Changing user behavior

O estudo da IDC mostra que as principais funcionalidades utilizadas pelos brasileiros em seus smartphones são:

The IDC study shows that the main functionalities used by Brazilians in their smartphones are:



O estudo também revela que o crescimento deste mercado está mudando o hábito das pessoas. Os usuários se manifestaram assim:

The study also reveals that the growth of this market is changing the habit of people. The users expressed themselves as follows:





# COMPUTAÇÃO EM NUVEM

Cloud  
Computing



## MERCADO BRASILEIRO DE SOFTWARE POR TIPO DE LICENCIAMENTO (US\$ MILHÕES)

Brazilian Software Market by licensing (US\$ million)



|              | 2015       | 2016       | 2016<br>2015   |
|--------------|------------|------------|----------------|
| SAAS         | 313        | 452        | + 44,4%        |
| PAAS         | 193        | 294        | + 52,3%        |
| <b>TOTAL</b> | <b>506</b> | <b>746</b> | <b>+ 47,4%</b> |

## EVOLUÇÃO DOS PRINCIPAIS MODELOS DE UTILIZAÇÃO

Evolution of the main user models

### Licenciamento Tradicional

**Licenças:** estas receitas incluem a receita coletada para licenças de software a qualquer prazo, para novas instalações de um software e licenças para opções de software adicionais que permitam mais usuários ou mais recursos do sistema do computador para ser usado pelo software licenciado.

**Manutenção:** consiste em taxas cobradas para a melhoria contínua do software licenciado por reparar defeitos conhecidos e erros e/ou melhorar e atualizar o produto, bem como para o suporte técnico básico do software licenciado, os quais são normalmente entregues em um termo fixo e renovável de serviço.

**Subscrição:** assinatura e outras receitas referentes às taxas para usar software ou serviços baseados em software e para receber manutenção e suporte para software por um período limitado de tempo.

### Utilização em Nuvem

**Nuvem Pública:** é baseada em um modelo de composição de serviços e entrega referente a um ambiente de computação utilitária em que clientes independentes compartilham um software comum hospedado e administrado por ISVs ou hospedados na nuvem.

**Serviço Dedicado Gerenciado:** serviço gerenciado, também dedicado e baseado em acessos a funcionalidades do software, onde o mesmo está hospedado e administrado por ISVs que possuem o IP do software. Embora no uso é fixado o preço por uma base on-demand, este modelo não é considerado como um serviço de nuvem, porque é um serviço dedicado a um único cliente (ou seja, os casos não são clientes compartilhados).

**Outros:** outras assinaturas de software estão associadas com soluções implantadas no local onde o software está arrendado. A taxa é um pacote de serviços. Também incluem receitas de outras formas de software por taxas de transação, tais como taxas para o uso de software de propriedade do fornecedor.

### Traditional Licensing

**Licenses:** These revenues include revenue collected for software licenses at any time for new software installations and licenses for additional software options that allow more users or more computer system resources to be used by the licensed software.

**Maintenance:** consists of fees charged for the continuous improvement of licensed software for repairing known defects and errors and / or improving and upgrading the product, as well as for the basic technical support of the licensed software, which are normally delivered in a fixed and renewable term of service.

**Subscription:** Subscription and other revenues related to fees for using software-based software or services and to receive software maintenance and support for a limited period of time.

### Cloud

**Public Cloud:** is based on a service composition and delivery model for a utility computing environment where independent customers share common software hosted and managed by ISVs or hosted in the cloud.

**Managed Dedicated Service:** Managed service is also dedicated and based on access to software features, where it is hosted and managed by ISVs that have the IP software. Although usage is priced on an on-demand basis, this model is not considered as a cloud service. Because it is a service dedicated to a single client (ie the cases are not shared clients).

**Other:** Other software signatures are associated with solutions deployed at the location where the software is leased. The fee is a package of services. They also include revenues from other forms of software by transaction fees, such as fees for the use of vendor-owned software.

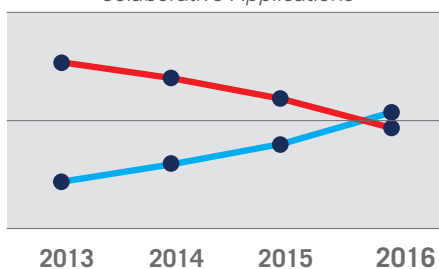
## EVOLUÇÃO PERCENTUAL DOS PRINCIPAIS MODELOS DE UTILIZAÇÃO – 2013 A 2016

Percentage evolution of the main user models – 2013 to 2016

| MERCADO SECUNDÁRIO<br>Secondary Market                   | CATEGORIA<br>Category               | 2013  | 2014  | 2015  | 2016  |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------|-------|-------|-------|
| APLICAÇÕES COLABORATIVAS<br>Collaborative Applications   | NUVEM (Cloud)                       | 22,8% | 29,7% | 39,4% | 53,3% |
|                                                          | LICENCIAMENTO TRADICIONAL (License) | 77,2% | 70,3% | 60,6% | 46,7% |
| APLICAÇÕES DE CONTEÚDO<br>Content Applications           | NUVEM (Cloud)                       | 3,2%  | 5,3%  | 7,2%  | 10%   |
|                                                          | LICENCIAMENTO TRADICIONAL (License) | 96,8% | 94,7% | 92,8% | 90%   |
| APLICAÇÕES CRM<br>CRM Applications                       | NUVEM (Cloud)                       | 12,7% | 17,7% | 20,8% | 27,5% |
|                                                          | LICENCIAMENTO TRADICIONAL (License) | 87,3% | 82,3% | 79,2% | 72,5% |
| APLICAÇÕES ERM<br>ERM Applications                       | NUVEM (Cloud)                       | 2,6%  | 4,6%  | 6,4%  | 8,7%  |
|                                                          | LICENCIAMENTO TRADICIONAL (License) | 97,4% | 95,4% | 93,6% | 91,3% |
| APLICAÇÕES PARA MANUFATURA<br>Manufacturing Applications | NUVEM (Cloud)                       | 0%    | 0,7%  | 0,9%  | 1,3%  |
|                                                          | LICENCIAMENTO TRADICIONAL (License) | 100%  | 99,3% | 99,1% | 98,7% |

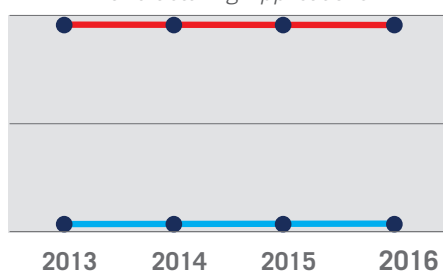
### APLICAÇÕES COLABORATIVAS

Collaborative Applications



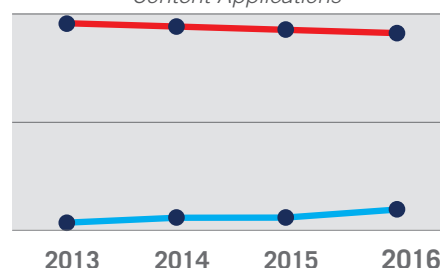
### APLICAÇÕES PARA MANUFATURA

Manufacturing Applications



### APLICAÇÕES DE CONTEÚDO

Content Applications



LICENCIAMENTO TRADICIONAL

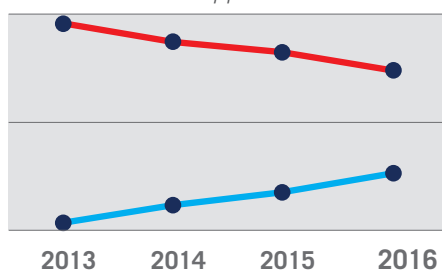
Licensing

NUVEM

Cloud

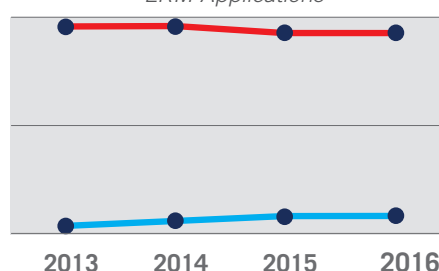
### APLICAÇÕES CRM

CRM Applications



### APLICAÇÕES ERM

ERM Applications



Aplicações colaborativas permitem que grupos de pessoas possam trabalhar em conjunto através da partilha de informações e processos. São formadas pelos seguintes mercados funcionais: E-mail Applications, Team Collaborative Applications, Conferencing Applications, Enterprise Social Networks e File Synchronization and Sharing Software. Aplicações de conteúdo incluem software de gerenciamento de conteúdo, criação e publicação de software, sistemas de inteligência artificial/ cognitivas, de análise de conteúdo e software descoberta, software e Discovery e portais corporativos.

As aplicações de CRM são para automatizar processos de negócios com o cliente em uma organização, independentemente da especificidade da indústria (ou seja, vendas, marketing, atendimento ao cliente e contact center). Coletivamente, estas aplicações servem para gerenciar o ciclo de vida inteiro de um cliente – incluindo o processo de construção da marca, conversão de uma perspectiva para um cliente, manutenção de um cliente – e ajudar a manter os relacionamentos bem sucedidos através de vários canais de comunicação. Os canais de comunicação incluem: e-mail, telefone, social e website.

Aplicações de gestão de recursos empresariais são projetadas para automatizar e otimizar processos de negócios relacionados com os recursos necessários para atender negócios ou objetivos organizacionais. Os recursos incluem processos automatizados, finanças, capital, materiais, fornecedores, projetos, contratos, pedidos e instalações. O mercado possui softwares que são específicos para certas indústrias, bem como softwares que podem lidar com requisitos específicos das indústrias.

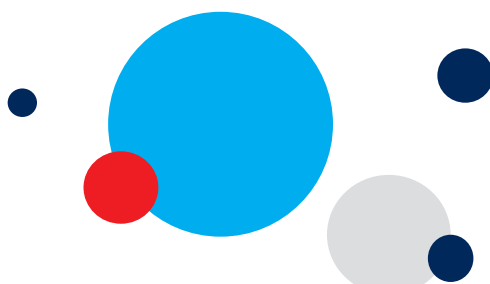
Operações e aplicações de fabricação são soluções empresariais para automatizar e otimizar os processos relacionados ao planejamento e execução de serviços de operações e atividades de fabricação, bem como outras atividades de back-office. Os recursos incluem pessoas, capital, materiais e instalações. O mercado possui softwares que são específicos para serviços, manufatura e outras indústrias.

Collaborative applications allow groups of people to work together through sharing information and processes. Formed by the following functional markets: E-mail Applications, team Collaborative Applications, Conferencing Applications, Enterprise Social Networks and File Synchronization and Sharing Software. Content applications include content management software, Creation and publication of software, Artificial intelligence/cognitive systems, content analysis and discovery software, EDiscovery software and corporate portals.

CRM applications are to automate business processes with the customer in an organization, regardless of industry specificity (ie, sales, marketing, customer service and contact center). Collectively, these applications serve to manage a customer's entire lifecycle – including the branding process, converting a prospect to a customer, maintaining a customer – and helping to maintain successful relationships across multiple channels. The communication channels include: e-mail, phone, social and website.

Enterprise resource management applications are designed to automate and optimize business processes related to the resources needed to meet business or organizational goals. Features include automated processes, finance, capital, materials, suppliers, projects, contracts, orders and facilities. The market has software that is specific to certain industries as well as software that can handle industry specific requirements.

Manufacturing operations and applications are business solutions for automating and optimizing processes related to the planning and execution of operations services and manufacturing activities, as well as other back-office activities. Resources include people, capital, materials and facilities. The market has software that is specific to services, manufacturing and other industries.



## BIG DATA E ANALYTICS

Big Data and Analytics

### EVOLUÇÃO PERCENTUAL DOS PRINCIPAIS MODELOS DE UTILIZAÇÃO – 2013 A 2016

Percentage evolution of the main user models – 2013 to 2016

|                          | 2015       | 2016       | 2016<br>2015  |
|--------------------------|------------|------------|---------------|
| PLATAFORMA (Platform)    | 516        | 536        | + 3,9%        |
| APLICAÇÕES (Application) | 268        | 273        | +1,9%         |
| <b>GRAND TOTAL</b>       | <b>784</b> | <b>809</b> | <b>+ 3,2%</b> |



O mercado de software BDA inclui o software Big Data e o software “non-Big Data”. Assim, o Big Data é um subconjunto do mercado BDA mais amplo. Observe que a segmentação Big Data versus não Big Data não se baseia na funcionalidade do software, mas sim nas características dos dados. O software Big Data é descrito como uma nova geração de software e arquiteturas projetadas para extrair economicamente o valor de grandes volumes de uma ampla variedade de dados, permitindo a captura, descoberta e/ou análise de alta velocidade. A definição de Big Data se dá pelos parâmetros de carga de trabalho de casos de usos específicos, em vez de qualquer tecnologia individual. Assim, contanto que a tecnologia seja aplicável para enfrentar os cenários de carga de trabalho Big Data, o software é considerado no mercado Big Data.

*The BDA software market includes the Big Data software and the non-Big Data software. Thus, the Big Data is a subset of the broader BDA market. Note that Big Data versus Big Data is not based on software functionality, but rather on data characteristics. Big Data software is described as a new generation of software and architectures designed to economically extract value from large volumes of a wide variety of data, enabling high-speed capture, discovery and / or analysis. The definition of Big Data is given by the workload parameters of specific use cases, rather than any individual technology. So, as long as the technology is applicable to address the Big Data workload scenarios, the software is considered in the Big Data market.*

## BUSINESS INTELLIGENCE E ANALYTICS SOFTWARE – 2016 (US\$ MILHÕES)

BI and Analytics Software – 2016 (US\$ million)

| CATEGORIA DE TECNOLOGIA                 |                                                  |               |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------|
| <b>PLATAFORMA</b><br><i>Platform</i>    | Relational Data Warehouse Management Tools       | 237,8         |
|                                         | End-User Query, Reporting and Analysis Tools     | 201,5         |
|                                         | Advanced and Predictive Analytics Software Tools | 46            |
|                                         | Data Warehouse Generation Tools                  | 41,1          |
|                                         | Search Systems                                   | 5,4           |
|                                         | Non-relational Analytic Data Store               | 3,8           |
|                                         | Cognitive Software Platform                      | 0,5           |
|                                         | <b>TOTAL</b>                                     | <b>536,2</b>  |
| <b>APLICAÇÕES</b><br><i>Application</i> | Enterprise Performance Management Applications   | 79,7          |
|                                         | Services Operations Analytic Applications        | 42,5          |
|                                         | Supply Chain Analytic Applications               | 37,4          |
|                                         | CRM Analytic Applications                        | 36,4          |
|                                         | Production Planning Analytic Applications        | 34,9          |
|                                         | Workforce Analytic Applications                  | 19,8          |
|                                         | Continuous Analytics                             | 15,4          |
|                                         | Spatial Information Analytics Tools              | 6,2           |
|                                         | Content Analytics                                | 0,9           |
|                                         | <b>TOTAL</b>                                     | <b>273,52</b> |
| <b>GRAND TOTAL</b>                      |                                                  | <b>809,72</b> |



# INTERNET DAS COISAS

*Internet of Things (IoT)*



## EVOLUÇÃO DE IOT POR TECNOLOGIA – 2016 (US\$ MILHÕES)

*IoT Evolution by Technology – 2016 (US\$ million)*

| TECNOLOGIA            | 2015         | 2016         | 2016<br>2015   |
|-----------------------|--------------|--------------|----------------|
| HARDWARE/CONNECTIVITY | 2.264        | 2.907        | + 28,4%        |
| SERVIÇOS/SERVICES     | 1.425        | 1.895        | + 33%          |
| SOFTWARE              | 1.082        | 1.296        | + 19,8%        |
| <b>TOTAL</b>          | <b>4.771</b> | <b>6.098</b> | <b>+ 27,8%</b> |

A internet das coisas é uma agregação de pontos de extremidade – ou “coisas” – que são identificáveis unicamente e que se comunicam através de uma rede sem interação humana usando alguma forma de conectividade automatizada, local ou globalmente. A IoT incorpora os atributos da 3ª Plataforma e está se tornando rapidamente um dos aceleradores iniciais da inovação para alavancar os quatro pilares da IDC: Big Data, cloud, social e mobilidade. A IoT contribui e enriquece cada um destes quatro pilares:

O Big Data ajudará na tomada de decisões em tempo real, bem como fornecerá o mecanismo para alimentar novas fontes de dados. A nuvem permitirá cargas de trabalho variáveis de pontos de extremidade conectados, bem como a escalabilidade e flexibilidade, que são cruciais para o dilúvio de dados esperados desses pontos de extremidade.

A mobilidade melhorará os processos de campo e conectará pontos de extremidade de uma variedade de locais (geralmente remotos). O social será uma saída para respostas automatizadas dos pontos de extremidade conectados a usuários finais interessados ou tomadores de decisões

A IoT está permitindo às organizações reinventar o seu envolvimento com os clientes. Ela está ajudando as organizações a acelerar a velocidade com que elas entregam seus produtos e serviços, bem como reinventar os processos industriais existentes.



*The internet of Things is an aggregation of endpoints – or “things” – that are uniquely identifiable and that communicate through a network without human interaction using some form of automated connectivity, locally or globally. The IoT incorporates the attributes of the 3rd Platform and is fast becoming one of the initial accelerators of innovation to leverage IDC’s four pillars: Big Data, Cloud, Social and Mobility. IoT contributes to and enriches each of these four pillars:*

*The Big Data will help in real-time decision making as well as provide the mechanism to power new data sources. The cloud will allow variable workloads from connected endpoints, as well as the scalability and flexibility that is crucial to the expected data deluge of these endpoints.*

*Mobility will improve field processes and connect endpoints from a variety of (often remote) locations. The social will be an outlet for automated responses from connected endpoints to interested end users or decision makers.*

*The IoT is enabling organizations to reinvent their involvement with customers. It is helping organizations accelerate the speed with which they deliver their products and services, as well as reinvent existing industry processes.*

## PRINCIPAIS CASOS DE USO – 2016 (US\$ MILHÕES)

*Main Use Cases – 2016 (US\$ million)*

856

**MONITORAMENTO DE FROTA**  
*Freight Monitoring*

631

**REDES INTELIGENTES (ENERGIA)**  
*Smart Grid (Electricity)*

494

**RESIDÊNCIA INTELIGENTE**  
*(Smart Home)*

379

**MANUFATURA**  
*(Manufacturing Operations)*

345

**EDIFÍCIOS INTELIGENTES**  
*(Smart Buildings)*



## O MERCADO BRASILEIRO DE SOFTWARE E SERVIÇOS – 2016 (US\$ MILHÕES)

Brazilian Software and Services Market – 2016 (US\$ million)

### DIVISÃO POR ORIGEM DO SOFTWARE/SERVIÇO

Market by Origin

| ORIGEM<br><i>Origin</i>                                                        | VOLUME<br><i>Volume</i> | PARTICIPAÇÃO<br><i>Share</i> | 2016/2015     |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------|---------------|
| <b>PRODUÇÃO LOCAL</b><br><i>Domestic Production</i>                            | 1.947                   | 22,5%                        | + 3,7%        |
| <b>DESENVOLVIMENTO NO EXTERIOR</b><br><i>Foreign Development</i>               | 6.528                   | 75,5%                        | - 0,9%        |
| <b>PRODUÇÃO LOCAL PARA EXPORTAÇÃO</b><br><i>Domestic Production for Export</i> | 177                     | 2%                           | + 5,1%        |
| <b>SUBTOTAL SOFTWARE</b> <i>Software Subtotal</i>                              | <b>8.652</b>            | <b>100%</b>                  | <b>+ 0,2%</b> |
| <b>SERVIÇOS MERCADO LOCAL</b><br><i>Services Domestic Market</i>               | 9.167                   | 85,5%                        | + 1,9%        |
| <b>PRODUÇÃO LOCAL SOB ENCOMENDA</b><br><i>Taylor Made Software</i>             | 990                     | 9,2%                         | - 0,7%        |
| <b>DESENVOLVIDO NO EXTERIOR</b><br><i>Foreign Development</i>                  | 70                      | 0,7%                         | + 5,2%        |
| <b>SERVIÇOS PARA EXPORTAÇÃO</b><br><i>Services Export</i>                      | 499                     | 9,2%                         | + 7%          |
| <b>SUBTOTAL SERVIÇOS</b> <i>Services Subtotal</i>                              | <b>10.726</b>           | <b>100%</b>                  | <b>+ 2%</b>   |
| <b>TOTAL SOFTWARE E SERVIÇOS</b> <i>Software and Service Total</i>             | <b>19.378</b>           | <b>–</b>                     | <b>+ 1,2%</b> |

### SEGMENTAÇÃO DO MERCADO BRASILEIRO DE SERVIÇOS

Services Brazilian Market Segmentation

| SEGMENTO<br><i>Segment</i>                                             | VOLUME<br><i>Volume</i> | PARTICIPAÇÃO<br><i>Share</i> | 2016/2015   |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------|-------------|
| <b>OUTSOURCING</b><br><i>Outsourcing</i>                               | 4.376                   | 40,8%                        | + 2,4%      |
| <b>SERVIÇOS DE SUPORTE</b><br><i>Support Services</i>                  | 2.172                   | 20,2%                        | - 1,3%      |
| <b>INTEGRAÇÃO DE SISTEMAS</b><br><i>System Integration</i>             | 1.898                   | 17,7%                        | 0%          |
| <b>CONSULTORIA E PLANEJAMENTO</b><br><i>Consultancy &amp; Planning</i> | 990                     | 9,2%                         | + 0,7%      |
| <b>SOFTWARE SOB ENCOMENDA</b><br><i>Taylor Made Software</i>           | 518                     | 4,8%                         | + 1,4%      |
| <b>TREINAMENTO</b><br><i>Training</i>                                  | 203                     | 1,9%                         | + 3,5%      |
| <b>SERVIÇOS PARA EXPORTAÇÃO</b><br><i>Services Export</i>              | 499                     | 4,7%                         | + 7%        |
| <b>DESENVOLVIMENTO</b><br><i>Foreign Development</i>                   | 70                      | 0,7%                         | + 5,2%      |
| <b>SUBTOTAL SERVIÇOS</b> <i>Services Subtotal</i>                      | <b>10.726</b>           | <b>100%</b>                  | <b>+ 2%</b> |

## SEGMENTAÇÃO DO MERCADO BRASILEIRO DE SOFTWARE

Software Brazilian Market Segmentation

| SEGMENTO<br><i>Segment</i>                                                     | VOLUME<br><i>Volume</i> | PARTICIPAÇÃO<br><i>Share</i> | 2016/2015     |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------|---------------|
| <b>APLICATIVOS</b><br><i>Applications</i>                                      | 3.811                   | 44,1%                        | + 0,8%        |
| <b>AMBIENTES DE DESENVOLVIMENTO</b><br><i>Development Enviroments</i>          | 2.868                   | 33,1%                        | 0%            |
| <b>INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA</b><br><i>Infrastructure and Security</i>        | 1.796                   | 20,8%                        | - 1,3%        |
| <b>PRODUÇÃO LOCAL PARA EXPORTAÇÃO</b><br><i>Domestic Production for Export</i> | 177                     | 2%                           | + 5,1%        |
| <b>SUBTOTAL SOFTWARE</b> <i>Software Subtotal</i>                              | <b>8.652</b>            | <b>100%</b>                  | <b>+ 0,2%</b> |

## SEGMENTAÇÃO DO MERCADO DOMÉSTICO DE SOFTWARE <sup>(\*)</sup>

Software Domestic User Segmentation <sup>(\*)</sup>

| SEGMENTO VERTICAL<br><i>Vertical Segment</i>             | VOLUME<br><i>Volume</i> | PARTICIPAÇÃO<br><i>Share</i> | 2016/2015     |
|----------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------|---------------|
| <b>SERVIÇOS E TELECOM</b><br><i>Services and Telecom</i> | 2.520                   | 26,6%                        | + 3,6%        |
| <b>FINANÇAS</b><br><i>Finances</i>                       | 2.317                   | 24,5%                        | - 2,9%        |
| <b>INDÚSTRIA</b><br><i>Industry</i>                      | 1.986                   | 21 %                         | + 0,2%        |
| <b>COMÉRCIO</b><br><i>Commerce</i>                       | 1.126                   | 11,9%                        | + 0,3%        |
| <b>GOVERNO</b><br><i>Government</i>                      | 425                     | 4,5%                         | +0,1%         |
| <b>ÓLEO E GÁS</b><br><i>Oil and Gas</i>                  | 365                     | 3,9%                         | - 1,6%        |
| <b>AGROINDÚSTRIA</b><br><i>Agricultural Industry</i>     | 182                     | 1,9%                         | - 1,5%        |
| <b>OUTROS</b><br><i>Other</i>                            | 544                     | 5,7%                         | - 0,1%        |
| <b>TOTAL</b>                                             | <b>9.465</b>            | <b>100%</b>                  | <b>+ 0,2%</b> |

## SEGMENTAÇÃO DO MERCADO DE SOFTWARE POR PLATAFORMA DE UTILIZAÇÃO <sup>(\*\*)</sup>

Software Segmentation by User Platform <sup>(\*\*)</sup>

| SOFTWARE<br><i>Software</i>                                                   | VOLUME<br><i>Volume</i> | PARTICIPAÇÃO<br><i>Share</i> |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------|
| <b>PLATAFORMA ALTA (MAINFRAMES, AS 390, AS 340)</b><br><i>High Plataforma</i> | 931                     | 11%                          |
| <b>PLATAFORMA BAIXA (DESKTOPS, LAPTOPS)</b><br><i>Low Plataforma</i>          | 7.544                   | 89%                          |
| <b>TOTAL</b>                                                                  | <b>8.475</b>            | <b>100%</b>                  |

(\*)Nota: nesta tabela estão considerados os valores relativos ao software de Produção Local, Desenvolvido no Exterior e Sob Encomenda. (\*\*)Nota: nesta tabela estão considerados os valores relativos ao software de Produção Local e Desenvolvido no Exterior.  
 (\*)Note: this table only considers the figures for Domestic Production, Foreign Development and Custom Developed Software. (\*\*)Note: this table only considers the figures for Domestic Production and Foreign Development software.

**O MOMENTO  
PARA RETOMAR  
OS PROJETOS  
É AGORA.**

*Now is  
the time to  
resume the  
projects.*

**CENÁRIO MAIS  
PREVISÍVEL  
NO ÂMBITO POLÍTICO  
E PRINCIPALMENTE NO  
CONTEXTO ECONÔMICO.**

*A more  
predictable scenario  
in the political sphere  
and especially  
in the economic  
context.*

**O MERCADO DE  
TIC NO BRASIL  
CRESCERÁ CERCA  
DE 2,5% EM 2017.**

*The ICT market  
in Brazil will grow  
about 2.5% in 2017.*

**COM  
O AUMENTO  
EXPONENCIAL  
DOS RECURSOS DO  
CYBERCRIME,  
O INVESTIMENTO  
EM SEGURANÇA NÃO  
PODE PARAR.**

*There is no more room  
to postpone information  
Security investments.*

**TI AVANÇARÁ  
5,7% EM MEIO A  
UMA RETOMADA DOS  
INVESTIMENTOS, COM  
MAIS NEGÓCIOS SENDO  
FECHADOS NO SEGUNDO  
SEMESTRE.**

*IT will advance  
5.7% amid a  
resumption  
of investments, with  
more business being  
closed in the second  
semester.*

**TELECOM  
PERMANECERÁ  
PRATICAMENTE  
ESTÁVEL, CRESCENDO  
APENAS 0,4% NO  
PERÍODO, MANTENDO A  
TENDÊNCIA DE DECLÍNIO  
NO SEGMENTO  
BUSINESS.**

*Telecom will remain  
practically stable,  
growing only 0.4% in  
the period, maintaining a  
downward trend in the  
Business segment.*



# TENDÊNCIAS DO MERCADO DE SOFTWARE E SERVIÇOS – 2017

SOFTWARE AND SERVICE  
MARKET TRENDS – 2017

## 1) A MAIORIA DOS CIOs TERÁ A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL COMO TEMA EM 2017.

Globalmente, 41% dos CIOs ainda preferem focar em operações, ao invés de enfrentar a disrupção digital. No Brasil, 37% deles acham que estão melhores que seus pares no processo de transformação digital. Estudos mostram que os CIOs direcionarão seus investimentos principalmente em iniciativas de negócios focadas em melhorar os processos da empresa, reduzir os custos e aumentar a eficiência da organização.

O gap entre empresas que investem em transformação digital e as que não investem já existe e deve aumentar. Pesquisas globais identificam que empresas com alto grau de investimento em transformação digital apresentam crescimento acima da média do mercado. No Brasil, uma pesquisa recente apontou que pouco mais de 10% das empresas já investem cerca de 5% de seu faturamento em tecnologias inovadoras.

## 2) O MERCADO DE TELECOMUNICAÇÕES VAI CONTINUAR SE DIGITALIZANDO.

O comportamento do mercado será coerente com a tendência que vemos desde 2013/2014, com o aumento no consumo de dados (fixo e, principalmente, móvel) e a redução na base de voz (móvel e, principalmente, fixo). O Mercado B2B segue em declínio, compensado pelo avanço no mercado residencial.

## 1) MOST CIOs WILL HAVE DIGITAL TRANSFORMATION AS THEIR THEME IN 2017.

Globally, 41% of CIOs still prefer to focus on operations, rather than facing digital disruption. In Brazil, 37% of them feel that they are better than their peers in the process of digital transformation. Studies show that CIOs will focus their investments primarily on business initiatives focused on improving company processes, reducing costs and increasing organizational efficiency.

The gap between companies that invest in Digital Transformation and those that do not invest already exists and should increase. Global surveys identify that companies with a high degree of investment in Digital Transformation show above-market growth. In Brazil, recent research indicates that just over 10% of companies already invest about 5% of their turnover in innovative technologies.

## 2) THE TELECOMMUNICATIONS MARKET WILL CONTINUE TO BE DIGITIZED.

The behavior of the market will be consistent with the trend we have seen since 2013/2014, with an increase in data consumption (fixed and mainly mobile) and a reduction in the voice base (mobile and mainly fixed). The B2B market continues to decline, compensated by the advance in the residential market.



A concentração da demanda exigirá a melhoria da qualidade do serviço e o aumento da cobertura:

- A utilização de serviços OTT vai continuar crescendo e gerando mais tráfego – vídeo.
- Modelos “0800 de dados” e “zero-rating” em andamento.
- O encerramento de transmissões analógicas de TV (700 MHz) vai abrir espaço para a melhoria do serviço.
- Ainda há espaço para o crescimento das operadoras por cobertura.
- Oportunidades para operadoras em TI e segurança.

### **3) INVESTIMENTOS EM SEGURANÇA SERÃO RETOMADOS E AMPLIADOS EM 2017.**

No primeiro semestre, veremos a recuperação do tempo perdido, uma vez que o ambiente conturbado de 2016 forçou os executivos de segurança a restringirem seus investimentos. Agora, é preciso colocar a casa em ordem antes de partir para projetos de inovação ou transformacionais, com a expectativa de que novos projetos serão alavancados no segundo semestre.

As principais áreas de interesse serão Gestão de Identidades (IAM), com 58% de intenções de investimento, seguida de Correlação de Eventos (SIEM), com 57% de intenções, sendo que o tema de segurança avançará para endereçar cenários de IoT complexos, por meio do endurecimento e da padronização de práticas de segurança para dispositivos conectados, uma vez que cerca de 79% dos executivos de segurança não consideram que as práticas para lidar com Segurança da Informação neste tema estejam bem definidas no mercado. O crescimento das aplicações em Nuvem leva a novas exigências de segurança e ao surgimento de novas tecnologias, como o CASB – Cloud Access Security Broker.

### **4) O BLOCKCHAIN VAI CONTINUAR (ENGATINHANDO) FORTE.**

Projetos de Blockchain serão desenvolvidos no Brasil ao longo de 2017, como já foram desenvolvidos em 2016, com aplicações focando na agilidade da validação de transações entre seus múltiplos atores. Desafios regulatórios e de compliance são imensos no Brasil; benefícios devem surgir com controles contratuais, redução (compartilhamento) de riscos e geração de documentos (históricos) legais. O Blockchain é um elemento de transformação digital e permitirá a criação de modelos de negócios disruptivos. Contudo, sua adoção não será em ritmo disruptivo; será lenta e gradual – e, no Brasil, virá quando demonstrar sua maturidade lá fora.

### **5) O SEGUNDO SEMESTRE DE 2017 MARCARÁ O INÍCIO DO CRESCIMENTO DE IOT NO BRASIL.**

Em países maduros, há casos do uso de IoT com crescimento acima de 20%. O principal problema dessa tecnologia é e continuará sendo a segurança. O uso de Analytics é fundamental para transformar dados em valor para os negócios. A Nuvem será a plataforma para o processamento desses dados. Até 2019, cerca de 43% dos dados de IoT serão tratados “na borda”.

O atendimento ao cliente (Omnichannel) coletará dados de IoT: dados serão coletados do mundo físico e também das interações digitais. Surgirão novas empresas de informações (Data Companies) usando seus próprios dados agregados para gerar informações de valor e monetizá-las. O parque industrial antigo pode se tornar muito mais competitivo em eficiência com o uso de IoT e AI.

### **6) ANALYTICS GANHA ESCALA COMO CAPACIDADE EMBARCADA; COGNITIVE/AI EM DESTAQUE.**

As capacidades analíticas continuarão permeando as soluções de negócios, trazendo cada vez mais inteligência e insights para os processos dentro das organizações. O reconhecimento da importância das informações não

*The concentration of demand will require improvement in quality of service and increase in coverage:*

- *Use of OTT services will continue to grow and generate more traffic – video*
- *Models “0800 data” and “zero-rating” in progress*
- *Closure of analog TV broadcasts (700 MHz) will make room for service improvement,*
- *There is still room for growth of the operators by coverage.*
- *Opportunities for IT and security operators.*

### **3) SECURITY INVESTMENTS WILL BE RESUMED AND EXTENDED IN 2017.**

*In the first half of the year, we will see the recovery of time lost, as the troubled environment of 2016 forced security executives to restrict their investments. It is imperative to get the house in order before moving on to innovative or transformational projects, with the expectation that new projects will be leveraged in the second half.*

*The main areas of interest will be Identity Management (IAM), with 58% of investment intentions, followed by Event Management (SIEM), with 57% intentions. The security theme will advance to address complex IoT scenarios, through the hardening and standardization of security practices for connected devices, as about 79% of security executives do not believe that information security practices in this area are well defined by the marketplace. The growth of cloud applications leads to new security requirements and the emergence of new technologies, such as the CASB – Cloud Access Security Broker.*

### **4) THE BLOCKCHAIN WILL CONTINUE (CRAWLING) STRONG.**

*Blockchain projects will be developed in Brazil throughout 2017, as they were developed in 2016, with applications focusing on the agility of validation of transactions among its multiple actors. Regulatory and compliance challenges are immense in Brazil; benefits must come with contractual controls, reduction (sharing) of risks and generation of legal (historical) documents. The Blockchain is an element of digital transformation and will enable the creation of disruptive business models. However, its adoption will not be in disruptive rhythm; it will be slow and gradual – and, in Brazil, it will come when it shows its maturity outside.*

### **5) THE SECOND HALF OF 2017 WILL MARK THE BEGINNING OF IOT GROWTH IN BRAZIL.**

*In mature countries, there are cases of IoT use with growths above 20%. Using Analytics is critical to transforming data into value for your business. The cloud will be the platform for processing this data. By 2019, about 43% of IoT data will be treated “on the edge.”*

*The main problem with this technology is and will continue to be security.*

*The customer service (Omnichannel) will collect data from IoT: data will be collected from the physical world as well as digital interactions. New Data Companies will emerge, using their own aggregate data to generate value information and monetize it. The old industrial park becomes more competitive in efficiency.*

### **6) ANALYTICS GAINS SCALE AS EMBEDDED CAPACITY; COGNITIVE /AI FEATURED.**

*Analytical capabilities will continue to permeate business solutions, bringing more intelligence and insight to every process within organizations. Recognition of the importance of unstructured information, especially from*



estruturadas, especialmente daquelas vindas de redes sociais e de interações diretas com clientes, vai dar força às iniciativas de Big Data.

Cognitive/AI estarão à frente da mudança das fontes de trabalho nas organizações. Até 2020, 9 dos 10 principais casos do uso de Cognitive/AI serão específicos para cada setor.

O Atendimento inteligente ao cliente, com respostas automatizadas, chatbots – será apoio para aumentar a eficiência e o nível do serviço. Espera-se que o mercado quintuple os investimentos nestes usos nos próximos 3 anos.

#### **7) O ANO DE 2017 VOLTARÁ A APRESENTAR CRESCIMENTO NO MERCADO DE SMARTPHONES.**

O crescimento da penetração dos smartphones no Brasil está alterando os hábitos das pessoas. Este movimento está associado ao fato de que a troca média dos smartphones ocorre a cada dois anos e pelo menos 37% da base instalada ativa foi adquirida antes de 2015. Alteração no estilo de vida:

- “Falo mais por texto do que por voz com meus amigos” – 62%.
- “Resolvo assuntos bancários por aplicativo” – 50%.
- “Chamo transporte por aplicativo (táxi, transporte privado, etc.)” – 40%.

#### **8) REALIDADE VIRTUAL E REALIDADE AUMENTADA EM FASE DE EXPERIMENTAÇÃO NO BRASIL.**

Estima-se que uma em cada 10 das maiores empresas voltadas para o consumidor experimentará AR/VR como parte dos seus esforços de marketing em 2017. A CES 2017 terá vários lançamentos de produtos e aplicações. Algumas aplicações já em fase de teste no Brasil: Arquitetura – construção de modelos VR, Serviços – manutenção automobilística com AR, Varejo – loja virtual com AR e VR e Indústria – aplicações de modelos de alta complexidade.

#### **9) EMPRESAS ESTÃO AMADURECENDO NO ENTENDIMENTO E NA ADOÇÃO DE CLOUD.**

O cenário global continua evoluindo consistentemente na direção da Nuvem. No mundo, Cloud crescerá 18,2% em 2017; 61% disso é Nuvem Pública. No Brasil, Cloud pública crescerá 20% em 2017.

A infraestrutura em 2ª Plataforma cairá 3,3% no período e rede e armazenamento crescerão mais do que processamento. Os clientes vão superando as dúvidas e perceberão que os provedores estão aumentando a segurança.

O Movimento de migração para pública está gerando dúvidas sobre o que contratar: Quais workloads devo levar para a Nuvem? Como integrar com o que está dentro de casa? O que devo contratar na Nuvem Pública? Quais serviços fazem parte da oferta? De que serviços eu preciso?

#### **10) CLOUD BROKERS TERÃO PAPEL IMPORTANTE NA MIGRAÇÃO DAS EMPRESAS PARA A NUVEM.**

Até 2018, os ambientes multicloud predominarão nas organizações que avançarem para a Nuvem, correspondendo a 85% do total. Não se trata apenas de uma questão de custo, mas também das capacidades de cada provedor de Cloud e das necessidades de cada tipo de workload. A participação de parceiros e brokers nas receitas dos provedores de Nuvem Pública irá acelerar; a diferenciação estará na camada de serviços para o gerenciamento desses ambientes. IoT impulsionará esse movimento, com o processamento de dados de dispositivos na Nuvem.

*social networking and direct customer interactions, will fuel Big Data's initiatives.*

*Cognitive / AI will be at the forefront of changing sources of work in organizations. By 2020, 9 of the top 10 Cognitive / AI use cases will be industry-specific.*

*Intelligent customer service, automated responses, chatbots – support to increase efficiency and service level. It is expected that the market will quintuple the investments in these use cases in the next 3 years.*

#### **7) THE YEAR 2017 WILL AGAIN SHOW GROWTH IN THE SMARTPHONE MARKET.**

*The growing penetration of smartphones in Brazil is changing people's habits. This move is associated with the fact that the average smartphone exchange occurs every two years and at least 37% of the active installed base was acquired before 2015. Change in lifestyle:*

- *“I speak more by text than by voice with my friends” – 62%.*
- *“Resolve bank issues per application” – 50%.*
- *“I call transport by application (taxi, private transport, etc.)” – 40%.*

#### **8) AR / VR UNDERGOING EXPERIMENTATION IN BRAZIL.**

*It is estimated that 1 in 10 of the largest consumer-focused companies will experience AR / VR as part of their marketing efforts in 2017. CES 2017 will have several product and application launches. Some applications already under test in Brazil: Architecture – construction of VR models, Services – automotive maintenance with AR, Retail – virtual store with AR and VR, Industry – applications of high complexity models.*

#### **9) COMPANIES ARE MATURING IN UNDERSTANDING AND ADOPTING CLOUD.**

*The global landscape continues to evolve consistently toward the Cloud. In the world, Cloud will grow 18.2% in 2017; 61% of this is Public Cloud. In Brazil, public cloud will grow 20% in 2017.*

*The infrastructure in 2nd Platform will fall 3.3% in the period and network and storage will grow more than processing. Clients will overcome the doubts and realize that providers are increasing security.*

*The migration to public movement is raising questions about what to hire: What workloads should I bring to the Cloud? How to integrate with what is inside the house? What should I hire in the Public Cloud? What services are part of the offer? What services do I need?*

#### **10) CLOUD BROKERS WILL PLAY AN IMPORTANT ROLE IN MIGRATING BUSINESSES TO THE CLOUD.**

*By 2018, multicloud environments will predominate in organizations advancing to the Cloud, accounting for 85 percent of the total. This is not just a matter of cost, but also the capabilities of each cloud provider and the needs of each type of workload. The participation of partners and brokers in the revenue of public cloud providers will accelerate; The differentiation will be in the services layer to manage these environments. IoT will drive this move, with device data processing in the Cloud.*



# METODOLOGIA E DEFINIÇÕES

## METHODOLOGY AND DEFINITIONS

As pesquisas foram baseadas em metodologia da IDC já consagrada mundialmente, de forma que os resultados deste estudo apresentem total concordância com as tendências regionais e globais. A metodologia de levantamento das informações consistiu em:

### DADOS GLOBAIS

A IDC utilizou-se da consolidação trimestral dos dados realizada em 50 escritórios divididos em seis regiões mundiais. Estes dados são consolidados no estudo “Black Book” que congrega informações gerais dos mercados de Tecnologia da Informação nestes países. Essas informações são atualizadas trimestralmente. O presente estudo está baseado nos dados relativos a Q4 – 2016 do “Black Book” IDC.

### ENTREVISTAS COM FORNECEDORES DE SOFTWARE

Para este projeto, a IDC utilizou informações coletadas junto a fornecedores de produtos de software, dentre os quais multinacionais atuando no mercado brasileiro. Os dados de dimensionamento de mercado (exceto exportações de software) derivam desta pesquisa primária. As entrevistas foram realizadas pessoalmente e via telefone. Os interlocutores são analistas ligados à área de software na IDC Brasil.

### ENTREVISTAS COM DESENVOLVEDORES

A IDC entrevistou empresas que trabalham com desenvolvimento de software produzindo produtos customizados e parametrizáveis. Estas empresas são geralmente classificadas como ISVs locais (Independent Software Vendors). Também foram realizadas entrevistas com empresas que exportam software e serviços relacionados, no mesmo período em que ocorreu o acesso aos fornecedores de software locais e multinacionais.

### ENTREVISTAS COM USUÁRIOS DE TI

A IDC também utilizou informações coletadas junto a empresas usuárias de TI.

### SEGMENTOS NÃO PESQUISADOS

Alguns segmentos do setor de software e serviços não foram pesquisados em detalhe para efeito deste trabalho. São eles:

- Software Embarcado – software integrado a equipamentos, constituindo-se em uma solução completa de hardware, tais como centrais telefônicas, celulares, máquinas e equipamentos de automação industrial, entre outros.

*The surveys were based on the IDC methodology, already recognized worldwide, such that this study's results were fully compliant with regional and global trends. The methodology for gathering information consisted of:*

### GLOBAL DATA

*IDC used the quarterly consolidation of data conducted in 50 offices divided into six world regions. This data is consolidated in the “Black Book” study that gathers general information on Information Technology in these countries. This information is updated quarterly. The present study is based in data relative to Q4 – 2016 from the IDC “Black Book”.*

### INTERVIEWS WITH SOFTWARE SUPPLIERS

*For this project, IDC used information collected from software product suppliers, among which multinationals operating in the Brazilian market. The market sizing data (except for software exports) was obtained from this preliminary survey. The interviews were conducted personally and by phone. The interlocutors are analysts of IDC Brazil.*

### INTERVIEWS WITH DEVELOPERS

*IDC interviewed companies that work with software development, producing customized and parameterizable products. These companies are usually classified as local ISVs (Local Independent Software Vendors). Also, interviews were conducted with companies that export software and services, during the same period in which the local and multinational software suppliers were accessed.*

### INTERVIEWS WITH IT USERS

*IDC also collected data by interviewing heavy users of information technology.*

### SEGMENTS NOT SURVEYED

*Some segments of the software and services sector were not surveyed in detail for purposes of this work, namely:*

- Embedded Software – software integrated to equipments constituting a complete hardware solution, such as telephone central offices, cell phones, industrial automation machinery and equipments, among others.

- Software OEM – as licenças OEM referentes a sistemas operacionais para equipamentos de grande porte não foram consideradas.
- Software para Uso Próprio – software desenvolvido dentro de empresas para uso próprio e que são eventualmente distribuídos a terceiros sem envolvimento comercial.
- Firmware – programas em linguagem básica integrados ao hardware.

#### TAXA DE CONVERSÃO DO DÓLAR

Para este estudo foi adotada a taxa de conversão para o dólar médio de R\$ 3,335/US\$.

- OEM Software – OEM (Original Equipment Manufacturer) licenses of operating systems for large equipments were not considered.
- Software for Internal Use – software developed inside the company, for own use and, eventually, distributed to third parties without commercial involvement.
- Firmware – programs in basic computer language integrated to the hardware.

#### DOLLAR EXCHANGE RATE

For the purpose of this study it adopted the medium exchange rate of R\$ 3,335/US\$.

## DEFINIÇÕES

### Definitions

A seguir, algumas definições adotadas neste trabalho:

#### QUANTO À SEGMENTAÇÃO DO MERCADO

- **APLICATIVOS:** estão incluídos nesta segmentação os pacotes de aplicativos para consumidores, aplicativos comerciais, aplicativos industriais e programas específicos para automação de processos industriais ou de negócios.
- **SOFTWARE DE DESENVOLVIMENTO E IMPLEMENTAÇÃO DE APLICAÇÕES:** segmento conhecido por “middleware”, no qual estão incluídos os programas para gerenciar e definir os dados que serão mantidos em um ou mais bancos de dados, ferramentas de desenvolvimento, ferramentas de BI, entre outros.
- **SOFTWARE DE INFRAESTRUTURA:** é dividido em categorias primárias, que são software de gerenciamento de redes, software de segurança, software de storage e backup e software de sistemas operacionais.
- **CONSULTORIA:** serviços de consultoria e aconselhamento relativos à Tecnologia da Informação.
- **INTEGRAÇÃO DE SISTEMAS:** compreende o planejamento, “design”, implementação e gerenciamento de soluções de TI para atender a especificações técnicas definidas pelo cliente, para atender suas necessidades de negócios.
- **OUTSOURCING:** atividade na qual um provedor de serviços externo à organização assume a responsabilidade pelo gerenciamento e operação de parte ou toda infraestrutura de TI do cliente, inclusive redes, comunicação, manutenção e operação de sistemas e aplicativos, entre outros.
- **SUPORTE:** serviços relacionados à instalação, customização e configuração de software, assim como serviços de suporte técnico aos usuários.
- **TREINAMENTO:** processo de capacitação de funcionários ou clientes, relacionado ao desenvolvimento, administração ou utilização de TI.
- **SOFTWARE SOB ENCOMENDA:** sistemas desenvolvidos de acordo com as especificações de um único usuário e que vão atender apenas às necessidades daquele usuário.
- **SERVIÇOS:** são os serviços técnicos agregados ao software, tais como data-entry, processamento de dados, desenvolvimento e manutenção de conteúdo de páginas da internet etc.

#### QUANTO À SEGMENTAÇÃO DO MERCADO COMPRADOR

- **INDÚSTRIA:** inclui todas as empresas de manufatura, sejam de manufatura discreta ou de transformação.
- **COMÉRCIO:** inclui todas as empresas que atuem no comércio, varejo ou distribuição.
- **AGROINDÚSTRIA:** inclui empresas fabricantes de maquinário agrícola, adubos e fertilizantes, usinas e cooperativas, empresas de trading, exportação de carnes e processamento de alimentos.
- **GOVERNO:** instituição voltada à administração pública, seja em nível municipal, estadual ou federal.
- **FINANÇAS:** inclui empresas públicas e privadas, bancos, empresas de seguros, cartões de crédito, corretora de valores e todas as outras instituições financeiras.
- **SERVIÇOS:** empresas da área de saúde, transportes, educação, turismo, entretenimento e demais serviços.
- **ÓLEO & GÁS:** empresas públicas e privadas relacionadas ao setor de óleo, gás e mineração.
- **OUTROS:** estão incluídas as organizações dos setores de comunicações, utilidades e o mercado doméstico.

#### OUTRAS DEFINIÇÕES

- SOA** – Service Oriented Architecture (Plataformas de TI Orientadas para Serviços)
- ISO** – International Organization for Standardization
- ITIL** – Information Technology Infrastructure Library
- VOIP** – Voice over Internet Protocol
- OEM** – Original Equipment Manufacturer
- BPO** – Business Process Outsourcing (Terceirização de Processos de Negócios)
- M&A** – Merge and Acquisition (Fusões e Aquisições)
- MVNO** – Mobile Virtual Network Operators (Operadores de Redes Virtuais Móveis)
- MDM** – Mobile Device Management (Gerenciamento de Dispositivos Móveis)
- LOB** – Line of Business (Linha de Negócios)
- IOT** – Internet of Things (Internet das Coisas)
- SAAS** – Software as a Service (Software como Serviço)
- PAAS** – Platform as a Service (Plataforma como Serviço)
- AI** – Artificial Intelligence (Inteligência Artificial)

Below are some definitions adopted in this report:

#### REGARDING MARKET SEGMENTATION

- **APPLICATIONS:** included in this segmentation are applications for consumers, commercial application, industrial applications and specific programs for industrial or business process automation.
- **APPLICATION DEVELOPMENT AND DEPLOYMENT SOFTWARE:** segment known as “middleware”, in which are included programs to manage and define data that will be kept in one or more databases, development tools, BI tools, among others.
- **INFRASTRUCTURE SOFTWARE:** is divided into primary categories: software for networks, security software, storage and backup software and operating system software.
- **CONSULTANCY:** consultancy and advisory services pertaining to Information Technology.
- **SYSTEM INTEGRATION:** comprises planning, design, implementation and management of IT solutions to meet technical specifications defined by the customer to meet its business needs.
- **OUTSOURCING:** activity in which a service provider external to the organization assumes responsibility for the management and operation of all or part of the customer's IT infrastructure, including networks, communication, maintenance and operation of systems and applications, among others.
- **SUPPORT:** services related to software installation, customization and configuration, as well as technical support services to users.
- **TRAINING:** process of empowering employees or customers, related to IT development, administration or utilization.
- **TAYLOR MADE SOFTWARE:** systems developed according to the specifications of a single user and that will meet the needs of that user alone.
- **SERVICES:** are technical services added to the software, such as data-entry, data processing, development and maintenance of internet page content etc.

#### REGARDING BUYER MARKET SEGMENTATION

- **INDUSTRY:** includes all manufacturing companies, whether discrete manufacturing or conversion.
- **TRADE:** includes all companies working in trade, retail, or distribution.
- **AGRICULTURAL INDUSTRY:** includes manufacturing companies of agricultural machinery, composts and fertilizers, plants and cooperatives, trading companies and food processing.
- **GOVERNMENT:** institution directed toward public administration, whether at municipal, state or federal level.
- **FINANCES:** includes public and private companies, banks, insurance companies, credit cards, value broker and all other financial institutions.
- **SERVICES:** health, transport, education, tourism, entertainment and other services.
- **OIL & GAS:** public and private companies related to the oil, gas and mining sector.
- **OTHER:** included are organizations from the communication, utilities and domestic market sectors.

#### OTHER DEFINITIONS

- SOA** – Service Oriented Architecture
- ISO** – International Organization for Standardization
- ITIL** – Information Technology Infrastructure Library
- VOIP** – Voice over Internet Protocol
- OEM** – Original Equipment Manufacturer
- BPO** – Business Process Outsourcing
- M&A** – Merge and Acquisition
- MVNO** – Mobile Virtual Network Operators
- MDM** – Mobile Device Management
- LOB** – Line of Business
- IOT** – Internet of Things
- SAAS** – Software as a Service
- PAAS** – Platform as a Service
- AI** – Artificial Intelligence



**FATURAMENTO ANUAL – MILHARES DE REAIS**

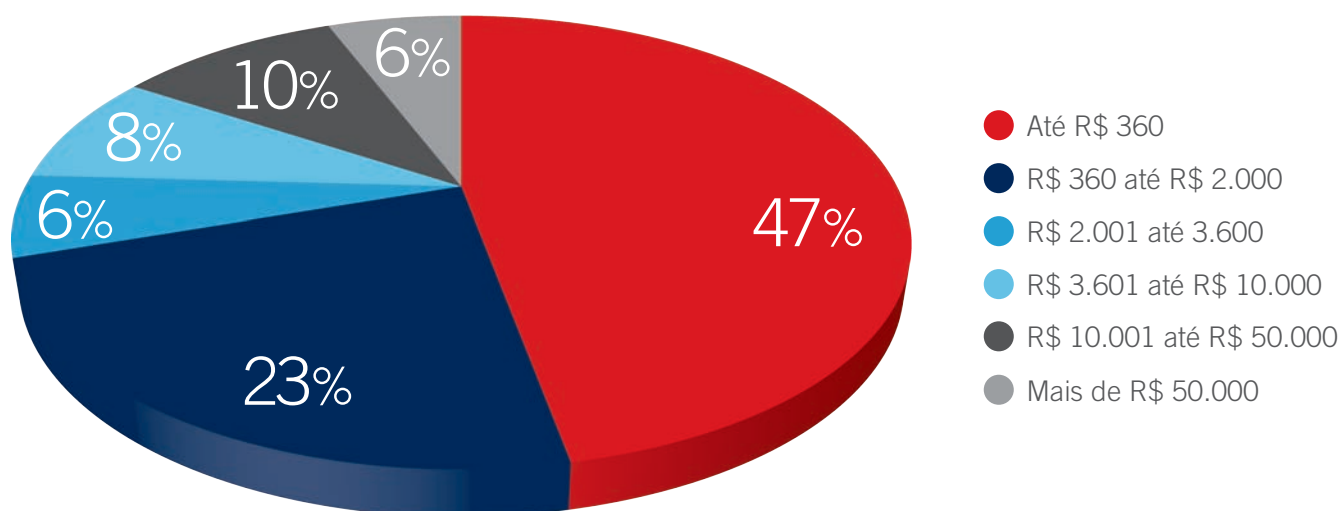
Annual Revenue – US\$ Thousands



**PERFIL DAS EMPRESAS ASSOCIADAS**

- 2.000 ASSOCIADOS\*
- US\$ 24 BILHÕES DE FATURAMENTO
- 200.000 EMPREGOS DIRETOS
- 74% DE MPE
- 23 ESTADOS DA FEDERAÇÃO

\*950 conveniados Acate de SC.



Aproximadamente **74% das empresas associadas** podem ser consideradas Micro ou Pequenas Empresas, com faturamento de até R\$ 3,6 milhões por ano.

Approximately **74% of the associated companies** can be considered Micro or Small Companies, with revenues up to R\$ 3.6 million per year.





## PRINCIPAIS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA ENTIDADE

**PORTAL ABES  
COM ESPAÇOS  
PUBLICITÁRIOS**

**ASSESSORIA  
JURÍDICA**

**ORIENTADORES  
JURÍDICOS**

**EMIÇÃO DE  
CERTIDÕES**

**CENTRO DE  
DOCUMENTAÇÃO  
CEDOC**

**GRUPOS DE  
TRABALHOS**

**INFORMATIVOS  
DIGITAIS**

**BANCO  
PERMANENTE  
DE NEGÓCIOS**

**ESTUDOS  
E PESQUISAS  
DO SETOR**

**PARCERIAS E  
CONVÊNIOS**

## PROPOSTAS PARA FORTALECER O SETOR DE TI BRASILEIRO

1

Melhorar a segurança jurídica no setor

2

Modernizar as relações de trabalho no setor

3

Resolver questões tributárias – ISS, ICMS, PIS/COFINS, desoneração da folha, importação, burocracia e complexidade

4

Fomento e inovação com menos burocracia e exigências

5

Papel indutor do governo como comprador de software, e não como produtor



6

Eliminar a separação artificial entre as diversas formas de licenciamento de software e entre software livre e proprietário

7

Reconhecimento do papel estratégico e de infraestrutura real do setor de TI

8

Educação e formação

9

Pirataria e crimes cibernéticos são duas faces da mesma moeda

10

Segurança jurídica para melhorar o ambiente de negócios, trazendo mais segurança ao setor





Utilize este QR Code  
para fazer o download  
da versão em PDF  
desta publicação.

# ABES SOFTWARE

**Associação Brasileira das Empresas de Software**

Av. Ibirapuera, 2.907 - 8º andar - Cj. 811  
São Paulo | SP | Brasil - CEP: 04029-200



Tel.: +55 11 2161-2833  
De segunda a sexta, das 8h30 às 17h30  
[abesrelacionamento@abes.org.br](mailto:abesrelacionamento@abes.org.br)  
[www.abes.org.br](http://www.abes.org.br)