



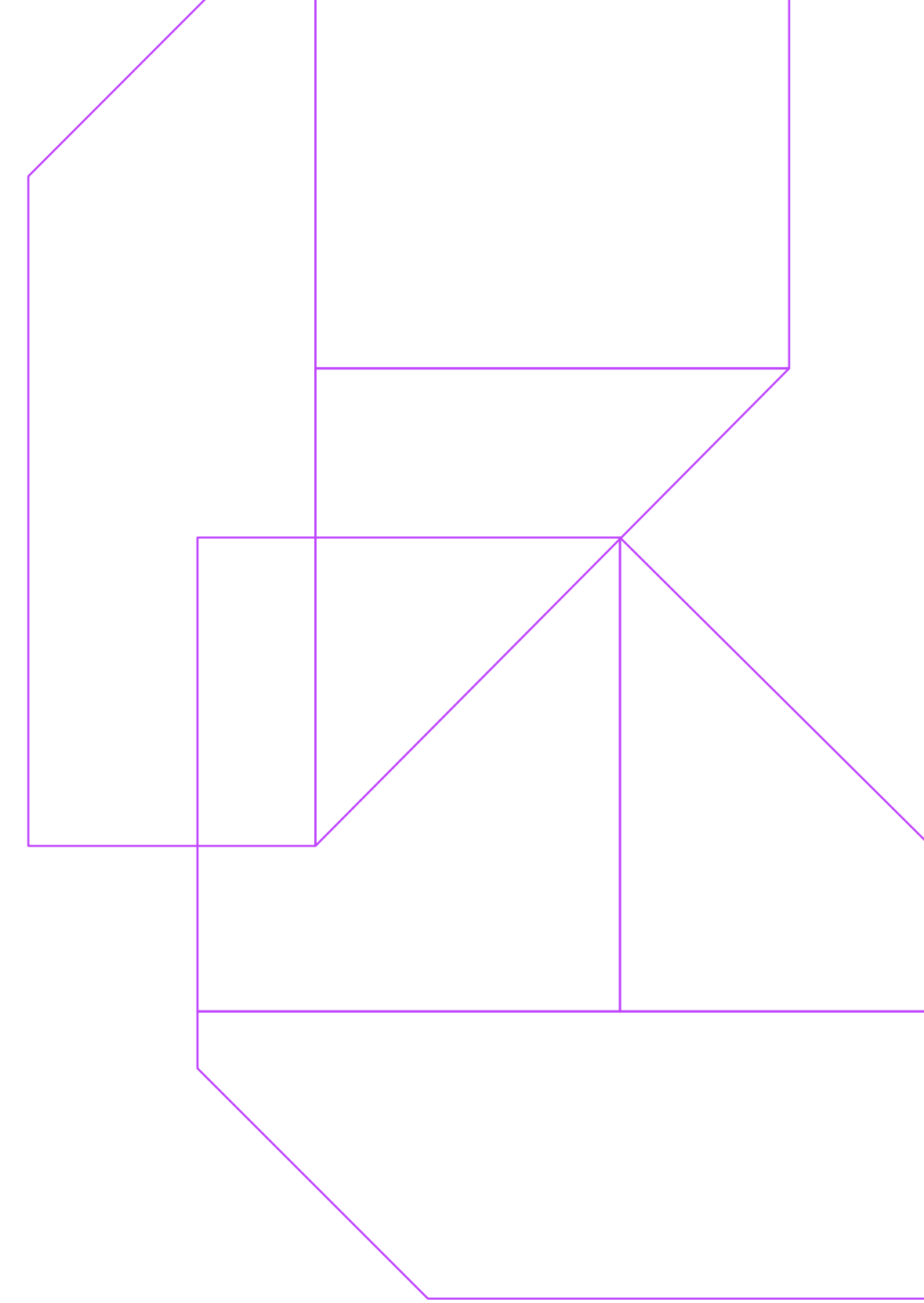
Pesquisa ADDEE

Mercado MSP Brasileiro 2023

Introdução

A Pesquisa ADDEE – Mercado MSP Brasileiro é um estudo anual, realizado pela ADDEE em parceria com a N-able, com o objetivo de mapear o mercado de Serviços Gerenciados de TI em todo o território nacional, para fins de benchmarking entre os MSPs. Essa é uma pesquisa aberta, gratuita, que contempla a coleta de respostas de diversas empresas, ao longo de dois meses. Todo o resultado apresentado nesse relatório reflete de forma direta e transparente o panorama do mercado MSP brasileiro, apontando os diferentes perfis, serviços, dificuldades e resultados de cada uma dessas empresas.

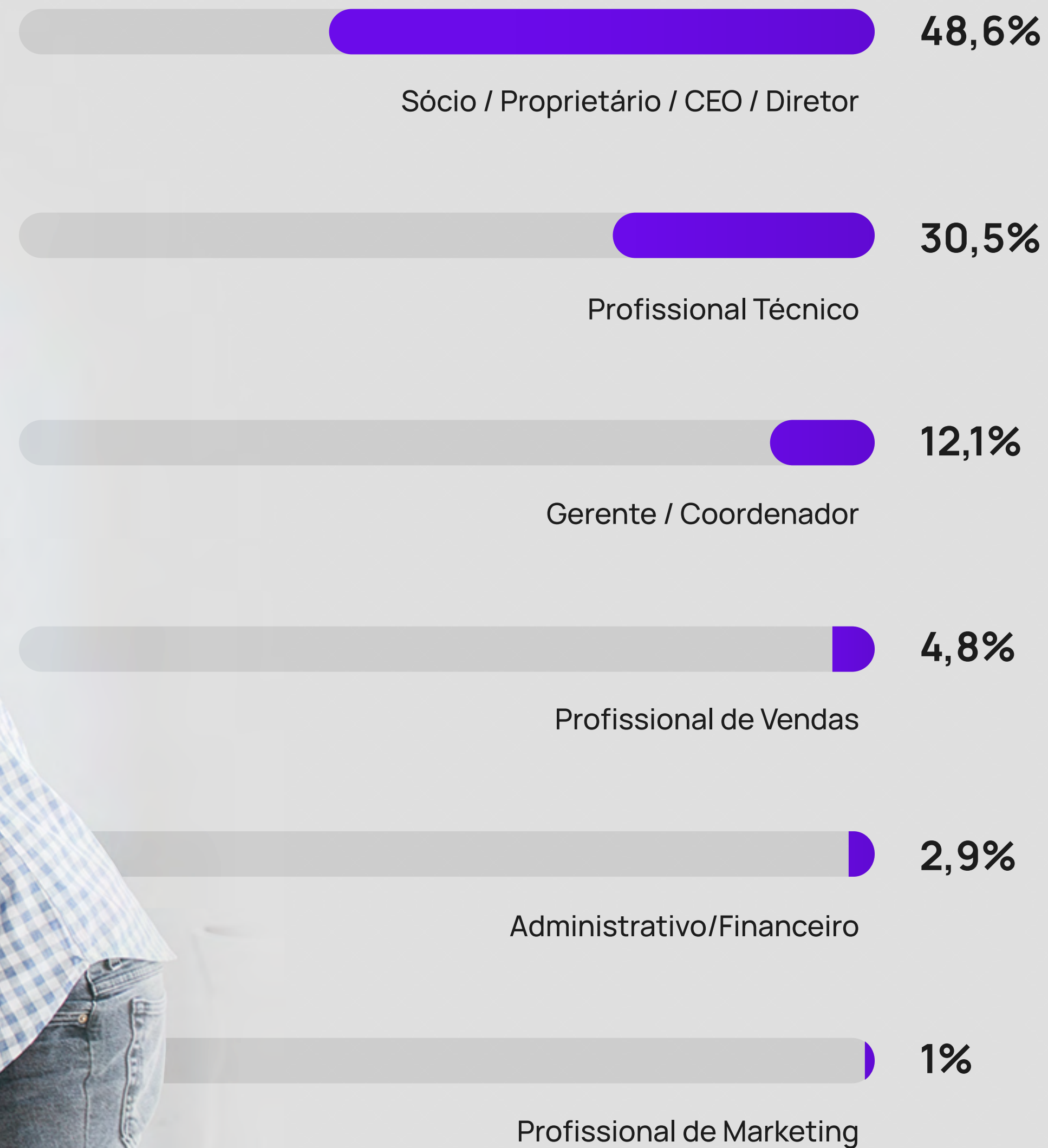
Aproveite o conteúdo e não deixe de nos enviar seus comentários, através de nossas redes sociais, disponíveis no final desse documento.



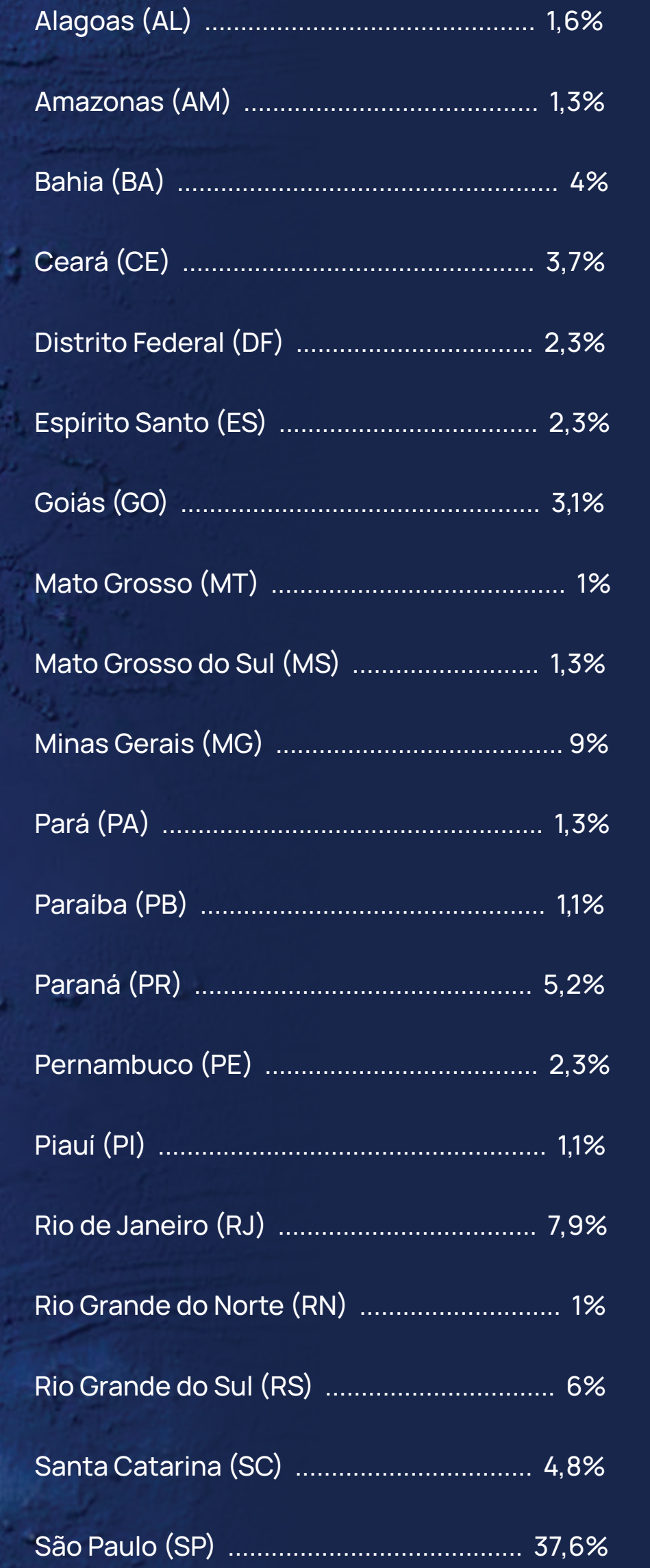
ÍNDICE

Qual seu cargo?	Pág. 04	Como você gerencia e armazena as credenciais dos seus clientes?	Pág. 29
Em qual Estado está localizada a matriz da sua empresa?	Pág. 05	Como você documenta o inventário da rede dos seus clientes?	Pág. 30
Há quanto tempo você presta serviços de suporte?	Pág. 06	Quais dessas ferramentas você considera críticas/obrigatórias para uma boa operação como prestador de serviços de TI?	Pág. 31
Qual o número de profissionais na sua empresa?	Pág. 07	Sua empresa conta com uma força de vendas?	Pág. 32
Qual o formato de trabalho da sua equipe?	Pág. 08	Quais são, para sua empresa, as melhores fontes de novos clientes/oportunidade de negócios?	Pág. 33
Quantos equipamentos você gerencia?	Pág. 10	Como deve variar o número de clientes atendidos por você esse ano, em comparação com o ano passado?	Pág. 35
Qual o número de clientes que você atende?	Pág. 12	Qual a média salarial dos seus colaboradores técnicos por nível?	Pág. 36
Qual a média de usuários de seus clientes?	Pág. 13	Como devem variar suas contratações esse ano comparado com o ano passado?	Pág. 37
Em relação aos acordos de Suporte e Gestão, qual o modelo mais comercializado por sua empresa?	Pág. 14	Para serviços baseados em hora técnica, qual o valor médio aplicado?	Pág. 39
Seu acordo de serviços inclui atendimento remoto ilimitado?	Pág. 16	Se a cobrança for por device, qual a faixa de preço?	Pág. 40
Seu acordo de serviços inclui atendimento local ilimitado?	Pág. 17	Como devem variar os preços dos seus serviços esse ano, em relação ao ano passado?	Pág. 42
Qual é o maior problema enfrentado por sua empresa?	Pág. 18	Qual porcentagem do seu faturamento é proveniente da Prestação de Serviços?	Pág. 43
Utiliza ferramenta RMM?	Pág. 20	Qual foi o seu faturamento total do ano passado?	Pág. 44
Sua empresa utiliza um solução de service desk?	Pág. 21	Como variou o seu faturamento do ano passado em relação ao anterior?	Pág. 45
Quais os principais serviços da sua empresa?	Pág. 22	Qual sua perspectiva de faturamento para esse ano em comparação com ano anterior?	Pág. 46
Quais desses serviços sua empresa não oferece, mas gostaria/pretende?	Pág. 24	Você concorda que esse é um BOM momento para estar no Mercado de Prestação de Serviços de TI?	Pág. 48
Qual é a porcentagem dos seus clientes que têm uma solução de Backup efetiva?	Pág. 25		
Com qual frequência você realiza Testes de Recuperação de Desastres?	Pág. 26		
Algum de seus clientes foi impactado por Ransomware nos últimos 12 meses?	Pág. 28		

Qual seu cargo?



Em qual Estado está localizada a matriz da sua empresa?

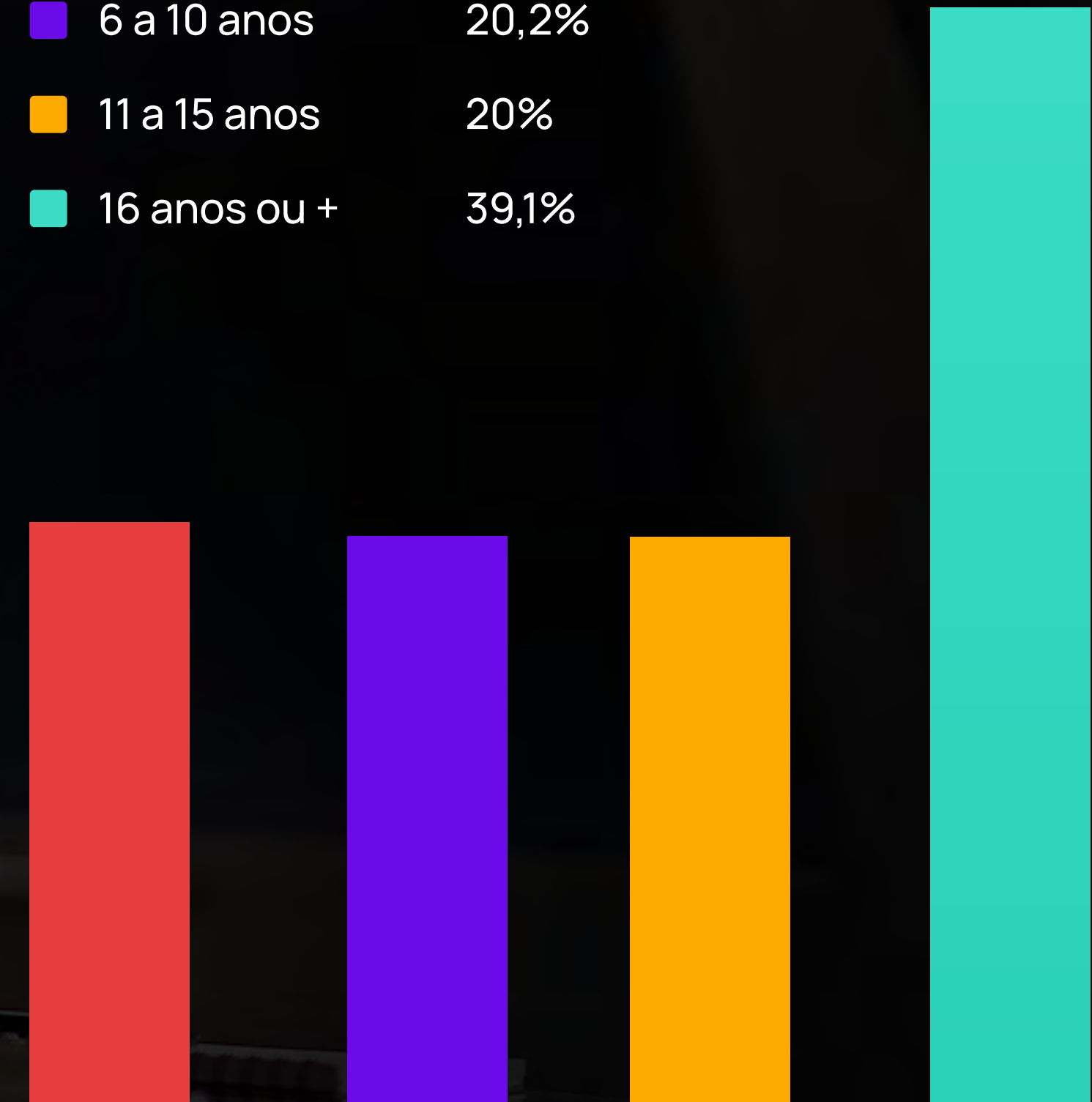




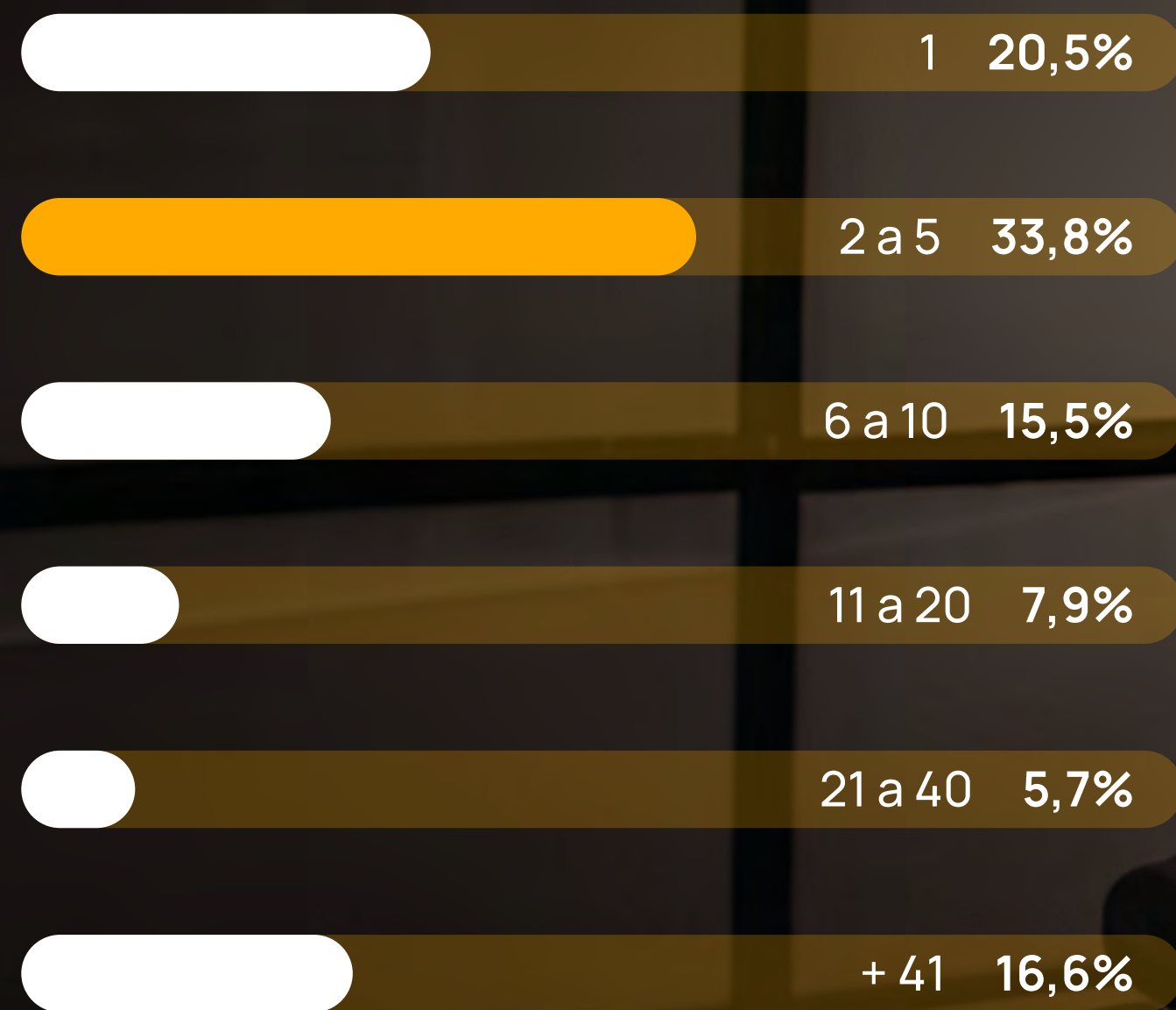
Há quanto tempo você presta serviços de suporte?

39,1%
16 anos ou +

■ 1 a 5 anos	20,7%
■ 6 a 10 anos	20,2%
■ 11 a 15 anos	20%
■ 16 anos ou +	39,1%



Qual o número de profissionais na sua empresa?



2022

1	17,03%
2 a 5	37,99%
6 a 10	10,92%
11 a 20	13,97%
21 a 40	5,68%
+41	14,41%



2022

Híbrido	42,79%
Presencial	39,30%
Remoto	17,90%

Qual o formato de trabalho da sua equipe?

44,9%

Híbrido, com revezamento entre escritório e home-office

34,4%

Prioritariamente presencial no escritório

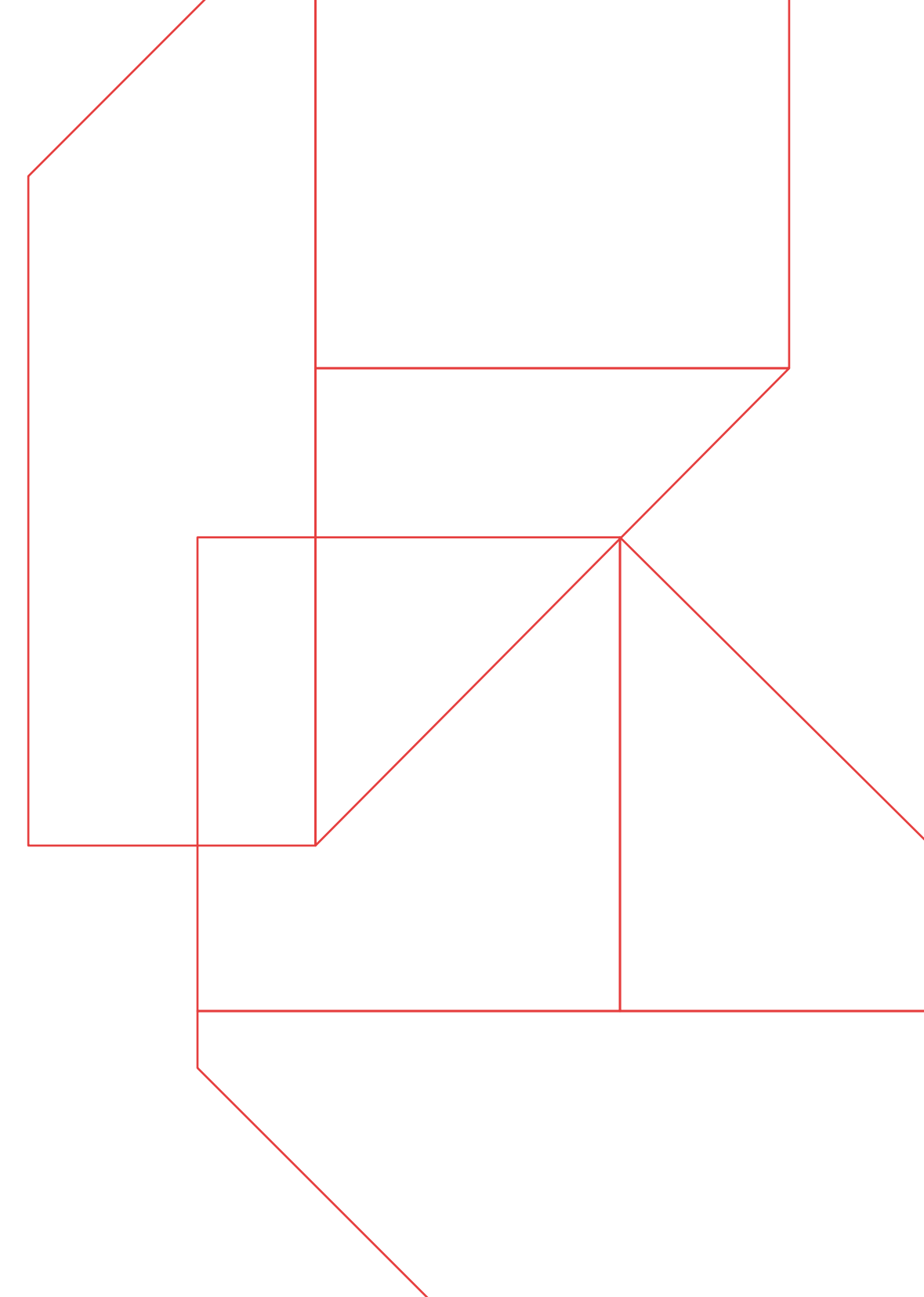
20,7%

Prioritariamente remoto / home-office

Chama a atenção a crescente do trabalho remoto que surge a partir da pandemia

Existe, obviamente, o movimento natural durante os períodos de isolamento que levaram as empresas a trabalharem remotamente, inclusive de forma forçada.

Mas, o interessante é que mesmo após esse período, é possível constatar um crescimento nas modalidades prioritariamente remotas ou híbridas. Por exemplo de 2022 para 2023, caiu de 39,3% para 34,4%, o número de empresas que exercem um trabalho prioritariamente presencial. Dessa forma, representando que 12% dos que exerceram trabalho presencial no último ano, agora também optaram pelo formato remoto ou híbrido.



2022

Quantos

equipamentos

você gerencia?

Menos de 100	44,4%
Entre 101 e 500	30,2%
Entre 501 e 1000	11,5%
Entre 1001 e 2000	5,8%
Entre 2000 e 5000	4,5%
+ de 5000	3,6%

36,68%	Menos de 100
37,12%	Entre 101 e 500
11,35%	Entre 501 e 1000
6,55%	Entre 1001 e 2000
5,68%	Entre 2000 e 5000
2,62%	+ de 5000

44,4%
Menos de 100

Se analisarmos o volume de dispositivos gerenciados, separando o perfil das empresas conforme o número de funcionários, é possível observar resultados bem diferentes:

Empresários individuais

77% gerenciam até 100 dispositivos
23% gerenciam de 100 a 500 dispositivos

Destacamos os 23% que gerenciam mais de 100 dispositivos, sendo este um dado bem relevante, tendo em vista o cenário das empresas, que são formadas por um único profissional.

Empresas de 2 a 10 funcionários

80% gerenciam até 500 dispositivos
20% gerenciam mais de 500 dispositivos

Nesse caso, a maioria das empresas tem um índice de produtividade muito baixo, com até 100 dispositivos gerenciados por técnico.

Empresas de 11 a 40 funcionários

76% gerenciam até 2000
24% gerenciam mais de 2000

Quando calculamos a média do índice de produtividade (relação device/técnico) temos uma produtividade média próxima de 200 dispositivos por técnico.

Empresas com mais de 40 funcionários

57% gerenciam até 2000
43% gerenciam mais de 2000

Além disso, 78% das empresas que gerenciam mais de 5000 dispositivos, tem de 21 a 40 colaboradores.

Qual o número de clientes

que você atende?

(empresas com contrato mensal)

48,1% Até 10 empresas

21% 11 - 25 empresas

12,1% 26 - 50 empresas

10,3% 51 - 100 empresas

8,4% Acima de 100 empresas

69,1%
Até 25 empresas

Qual a média de usuários dos seus clientes?

2022

Até 10 usuários	20,09%
De 11 a 25 usuários	37,12%
De 26 a 50 usuários	21,40%
De 51 a 100 usuários	9,61%
Acima de 100 usuários	11,79%



Até 10 usuários
24,9%



11 - 25 usuários
31,3%



26 - 50 usuários
18,9%

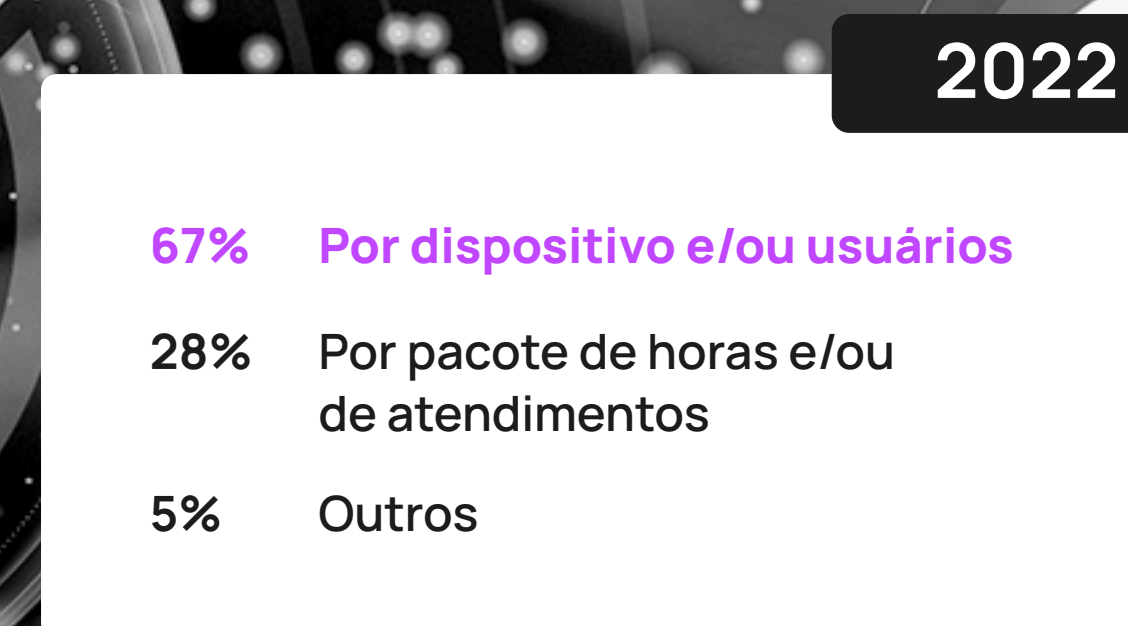
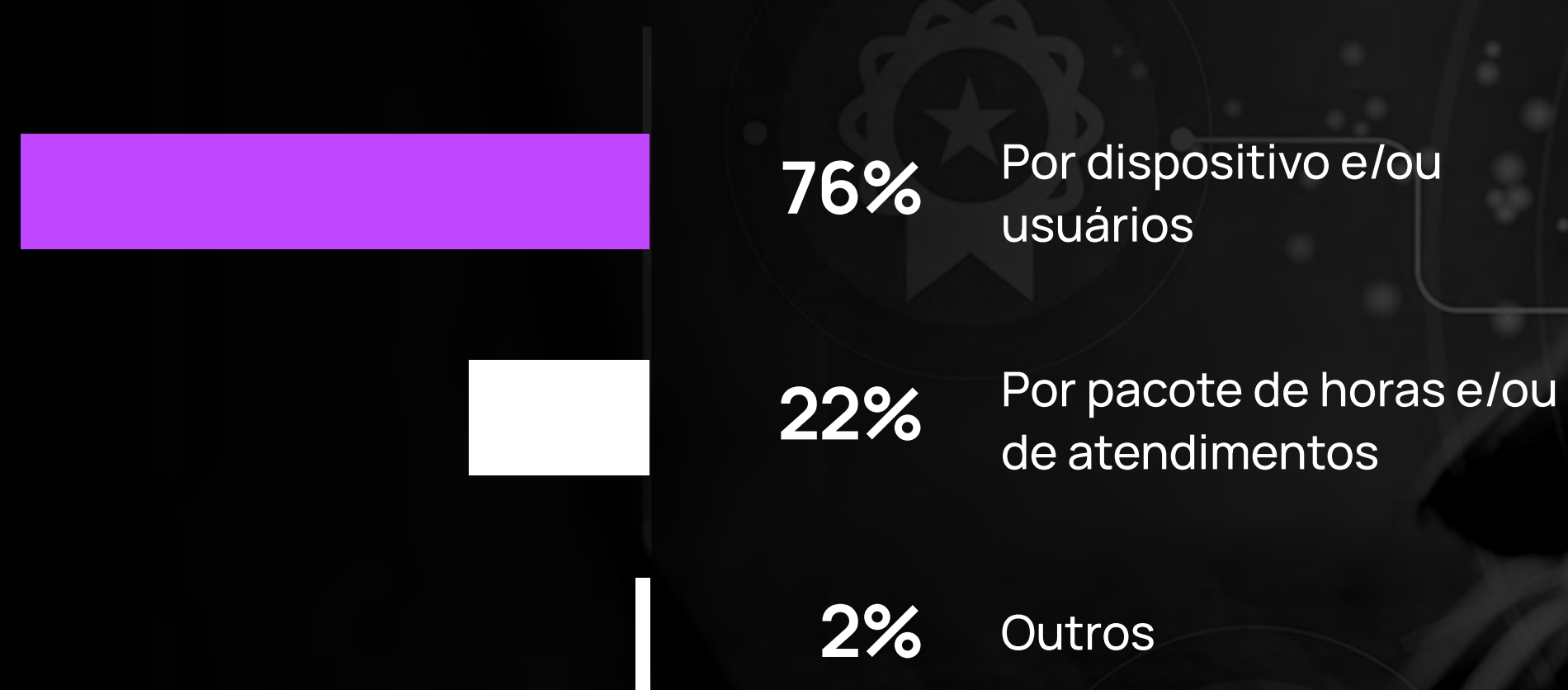


51 - 100 usuários
11%



Acima de 100 usuários
13,9%

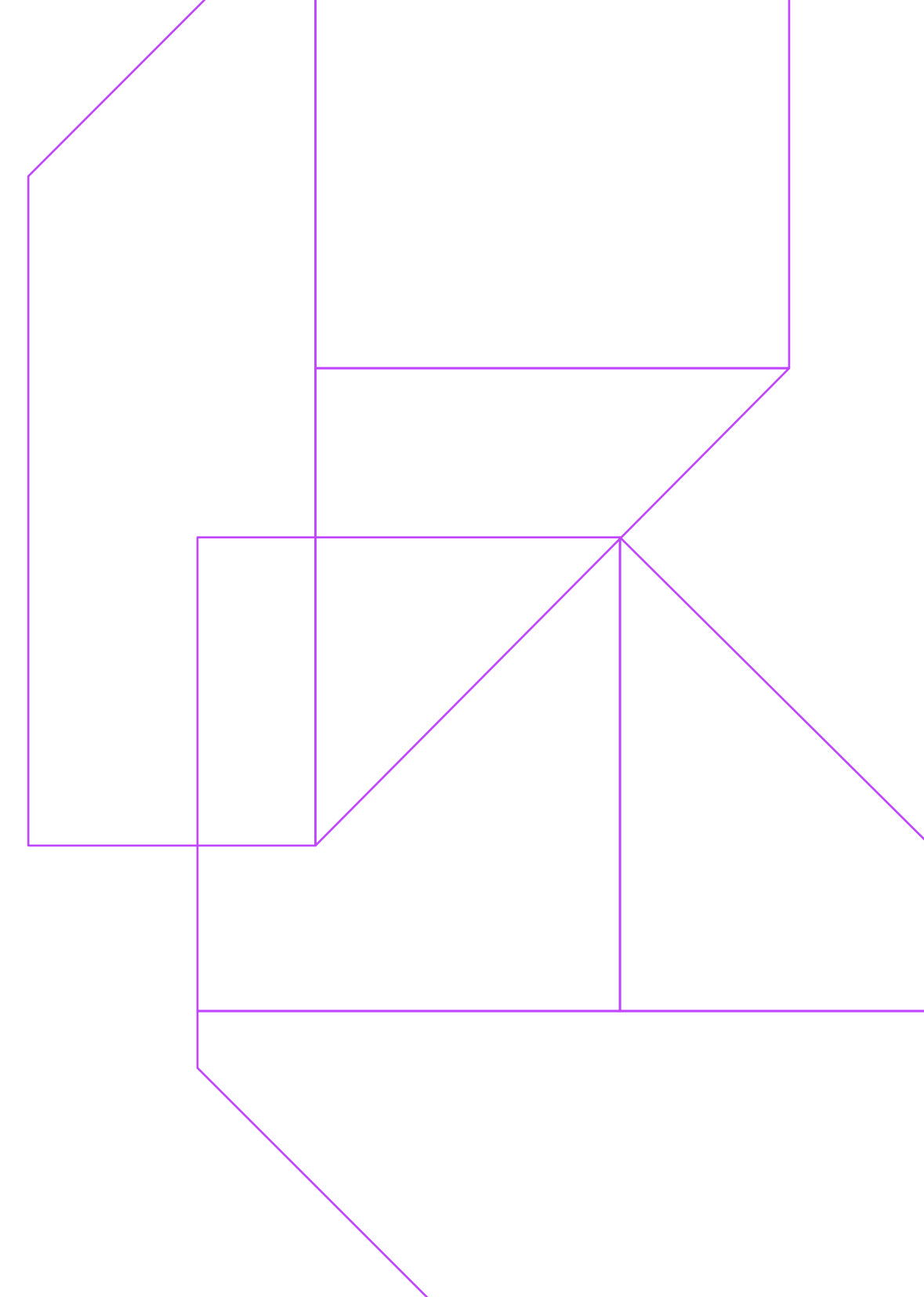
Em relação aos acordos de Suporte e Gestão, qual o modelo mais comercializado por sua empresa?



É possível notar a consolidação do modelo de cobrança por usuário/dispositivo.

Ano após ano esse número vem crescendo, chegando agora a uma maioria absoluta, com 76% das empresas que oferecem serviços de gestão, cobrando por usuário e/ou por dispositivos.

Além da redução no segundo principal modelo, que baseia suas cobranças em pacotes de horas ou de atendimentos, nota-se também que outros modelos que começaram a ser utilizados foram descontinuados e não tendem a ser mais utilizados.

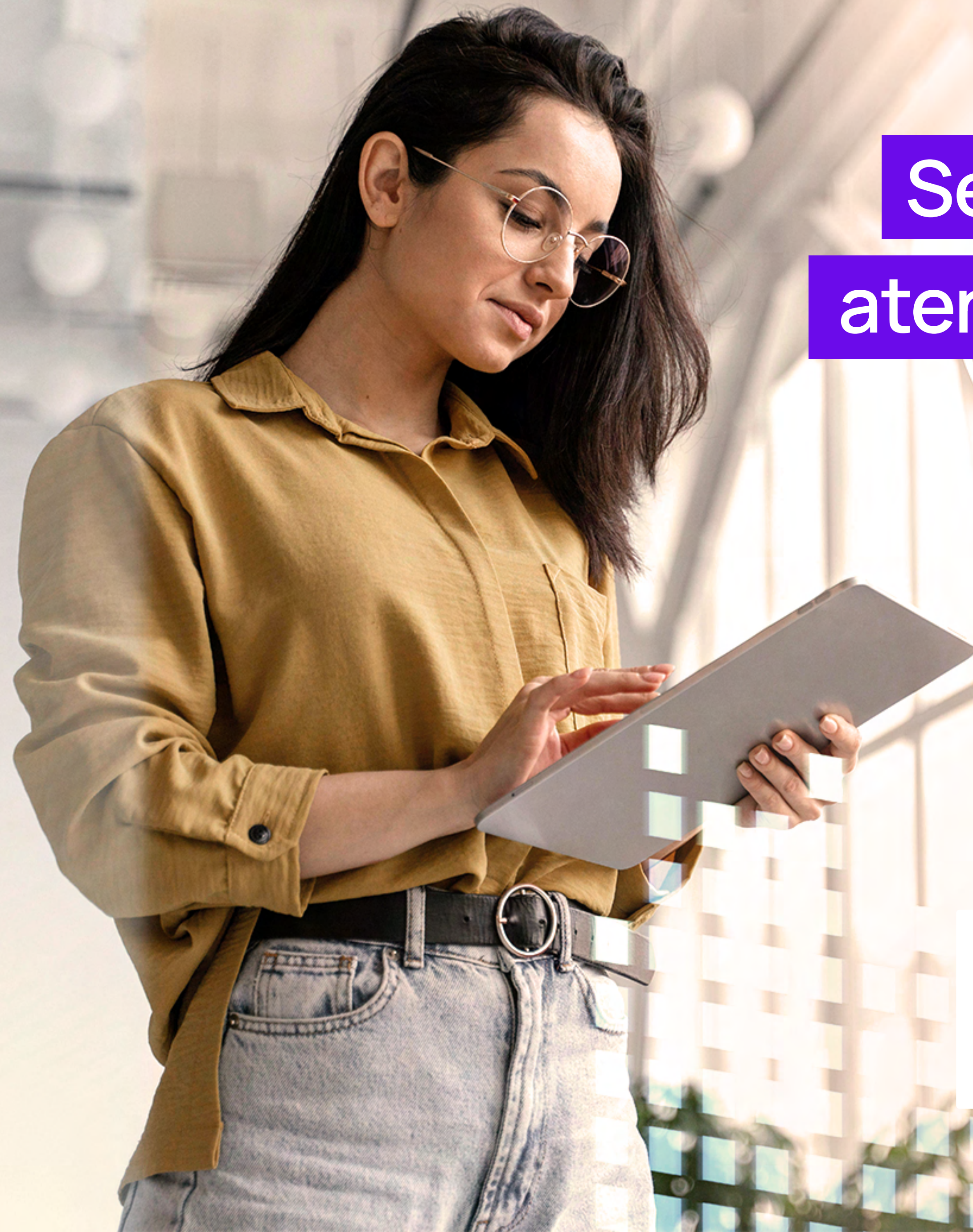


Seu acordo de serviços inclui atendimento remoto ilimitado?



2022

- 77% Sim
- 23% Não



Seu acordo de
serviços inclui
atendimento
local ilimitado?



SIM
49%



NÃO
51%

2022

- 49% Sim
- 51% Não


Qual é o maior problema enfrentado por sua empresa?

37,3%

Provar o valor dos seus serviços aos clientes

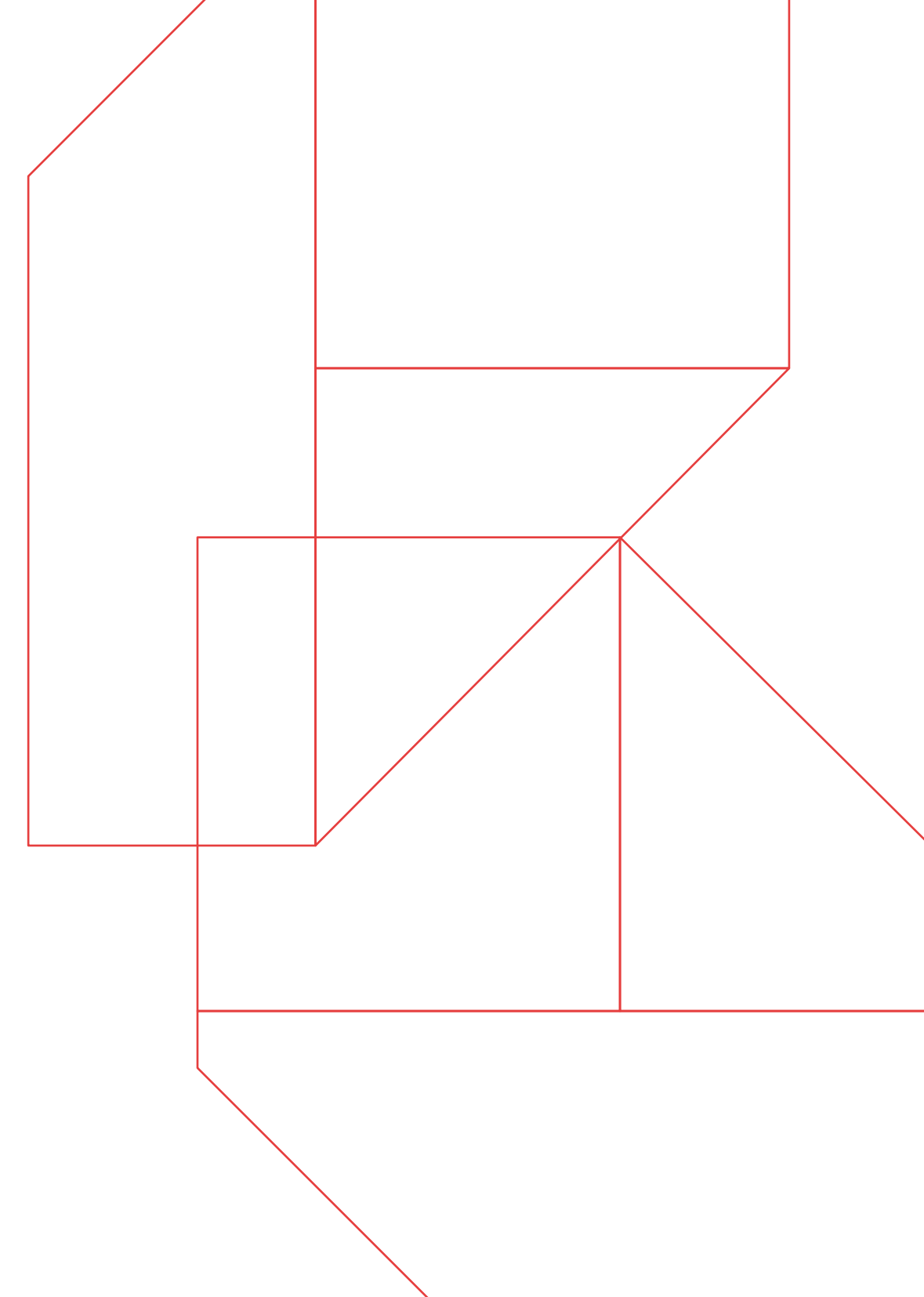


- 31,2%** Baixa rentabilidade/lucratividade
- 25,2%** Falta de mão de obra especializada
- 21,8%** Custos operacionais altos e variáveis
- 20,7%** Falta de habilidades comerciais
- 17,4%** O time depende do fundador / CEO para quase tudo na operação
- 12,1%** Falta de ferramentas adequadas
- 11,8%** Concorrência
- 6,8%** Baixa produtividade



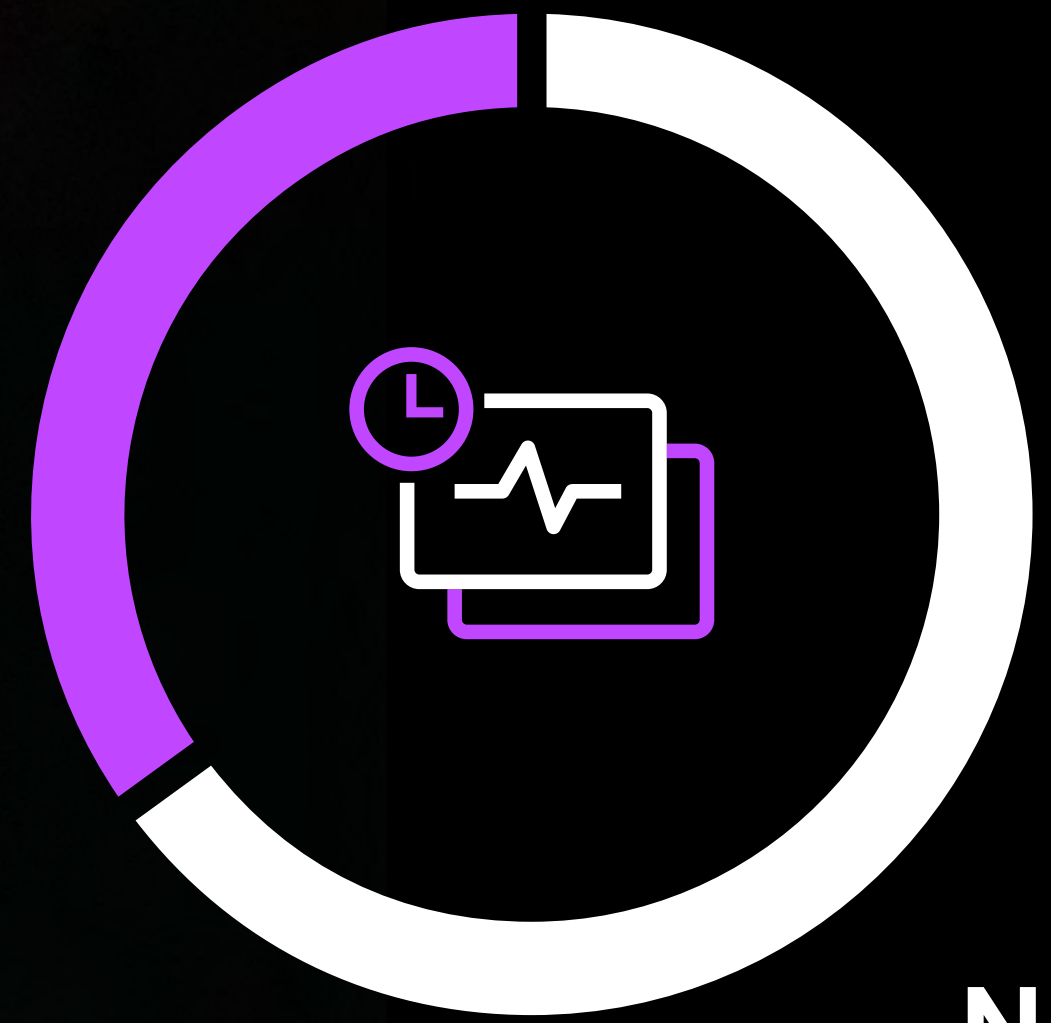
Os dois principais problemas enfrentados pelas empresas estão relacionados a provar o valor dos serviços (37,3%) e à baixa lucratividade do negócio (31,2%), sendo essas, questões que estão totalmente ligadas e que refletem uma dificuldade no **relacionamento comercial** das empresas de TI. Nesse sentido, 20,7% dos prestadores são diretos em dizer que a falta de habilidades comerciais é o maior problema das empresas.

Além da questão comercial, chama atenção a **produtividade das empresas**, pois falta de mão de obra especializada, que para 25,2% das empresa é considerado o maior problema. Além disso, 17,4% aponta que ainda dependem do fundador para a operação da empresa, enquanto 6,8% já se conscientizaram e são diretos em dizer que a baixa produtividade é o maior dos problemas enfrentados.



Utiliza ferramenta RMM?

SIM
35%



NÃO
65%

Sua empresa utiliza
uma solução de
Service Desk?







SIM
52%

NÃO
48%



Quais os principais serviços da sua empresa?

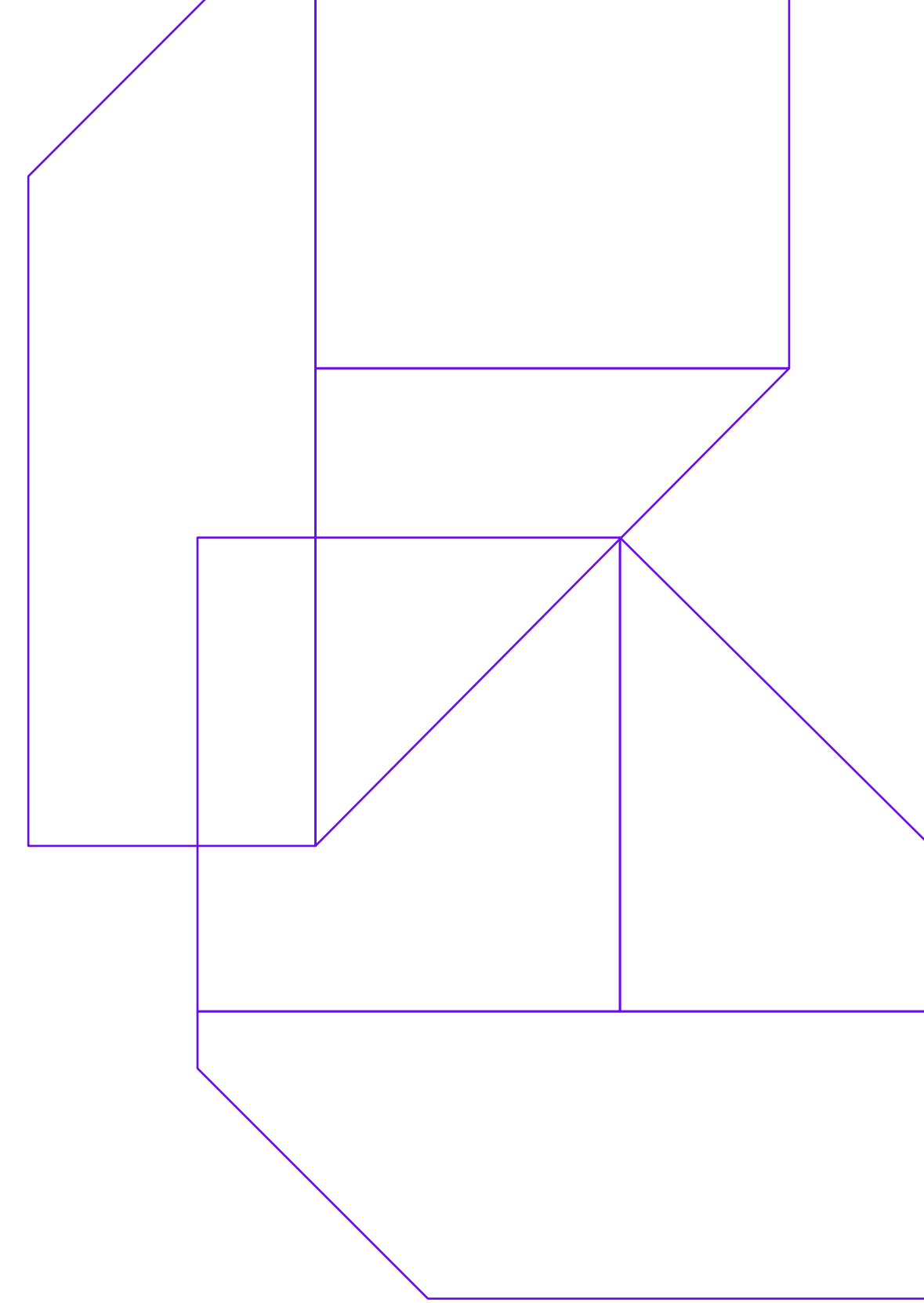
-  Serviços Gerenciados de TI **56%**
-  Consultoria **55%**
-  Infraestrutura e Projetos / Implementação e Manutenção **51%**
-  Backup e Proteção de Dados **50%**

- 49% Monitoramento de Dispositivos e Redes
- 42% Segurança da Informação
- 40% Suporte Reativo em Geral
- 32% Serviços Relacionados à Nuvem
- 28% Venda de Produtos em Geral
- 26% Alocação de Profissionais / Terceirização Mão de Obra
- 23% Hardware as a Service / Locação de Equipamentos
- 8% Outros

A média geral de dispositivos por técnico (como já visto anteriormente) é relativamente baixa, próxima de 130.

Porém, quando filtramos somente as empresas que oferecem Serviços Gerenciados, essa média sobe para **285**. Portanto, essa modalidade é a mais produtiva para as empresas.

Além disso, uma informação interessante que podemos extrair dessa análise é a crescente nos serviços de locação de equipamentos e HaaS em geral.





Quais desses serviços sua
empresa não oferece,
mas gostaria/pretende?



23% Alocação de Profissionais / Terceirização Mão de Obra

22% Backup e Proteção de Dados

19% Monitoramento de Dispositivos e Redes

19% Serviços Gerenciados de TI

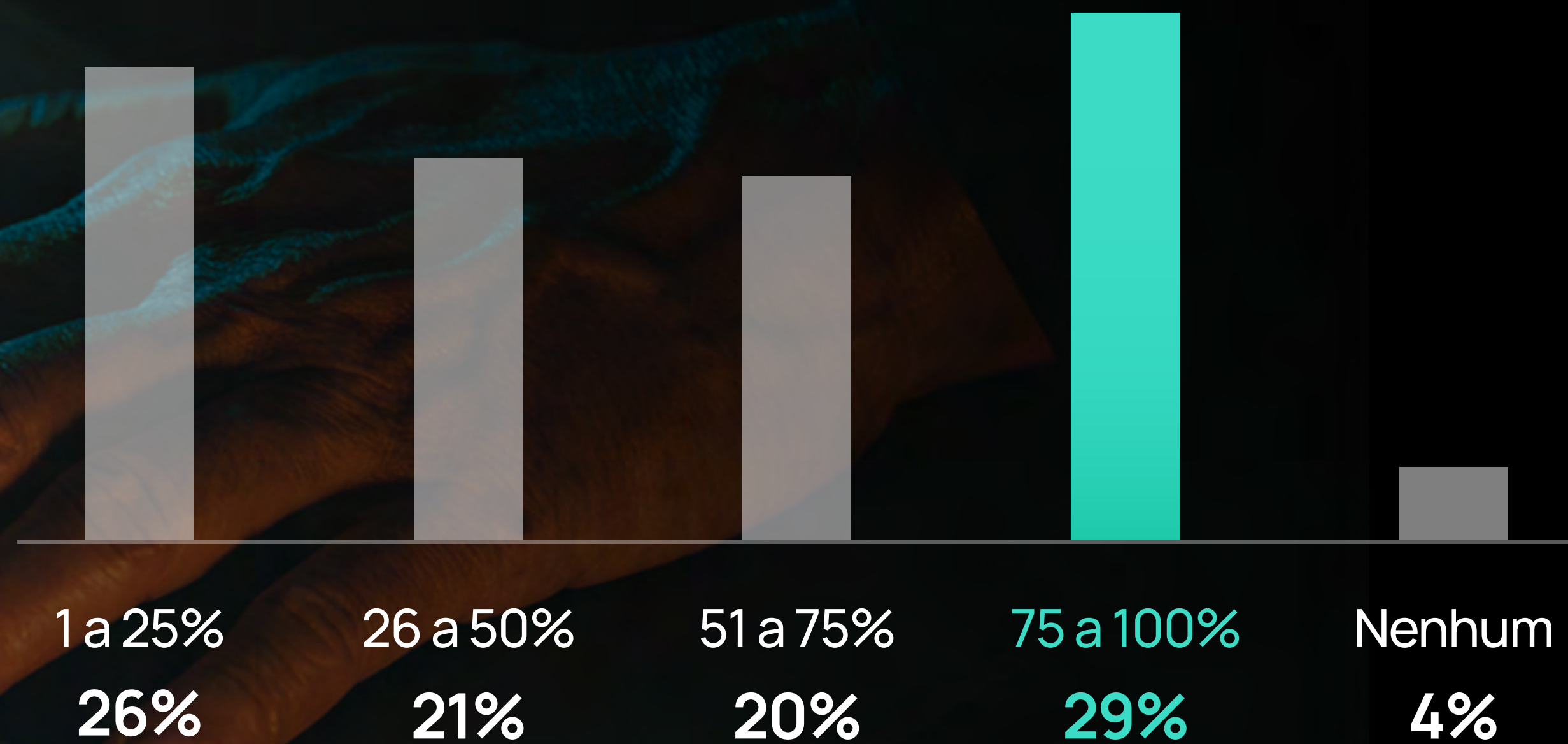
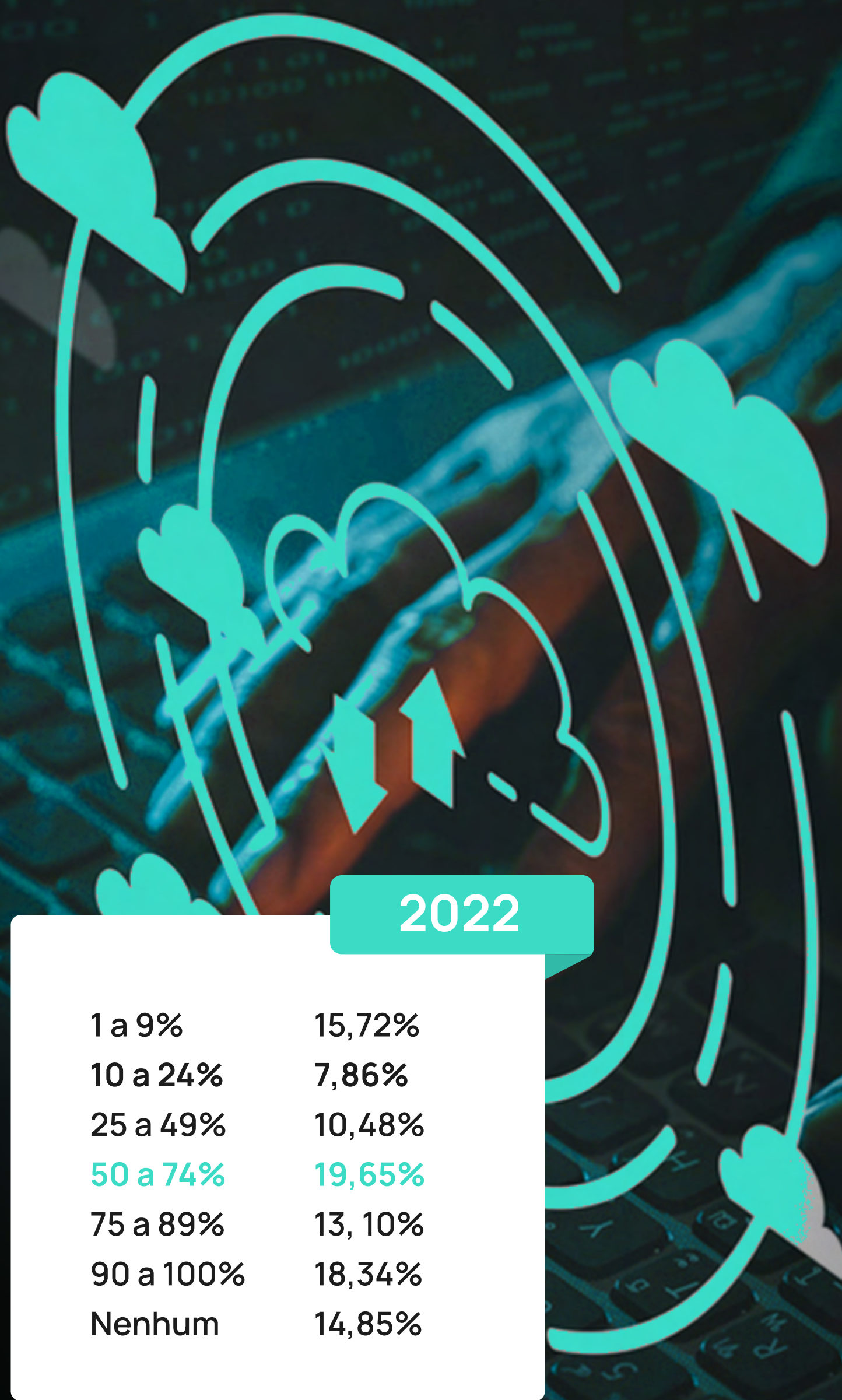
16% Consultoria

14% Infraestrutura e Projetos / Implementação e Manutenção

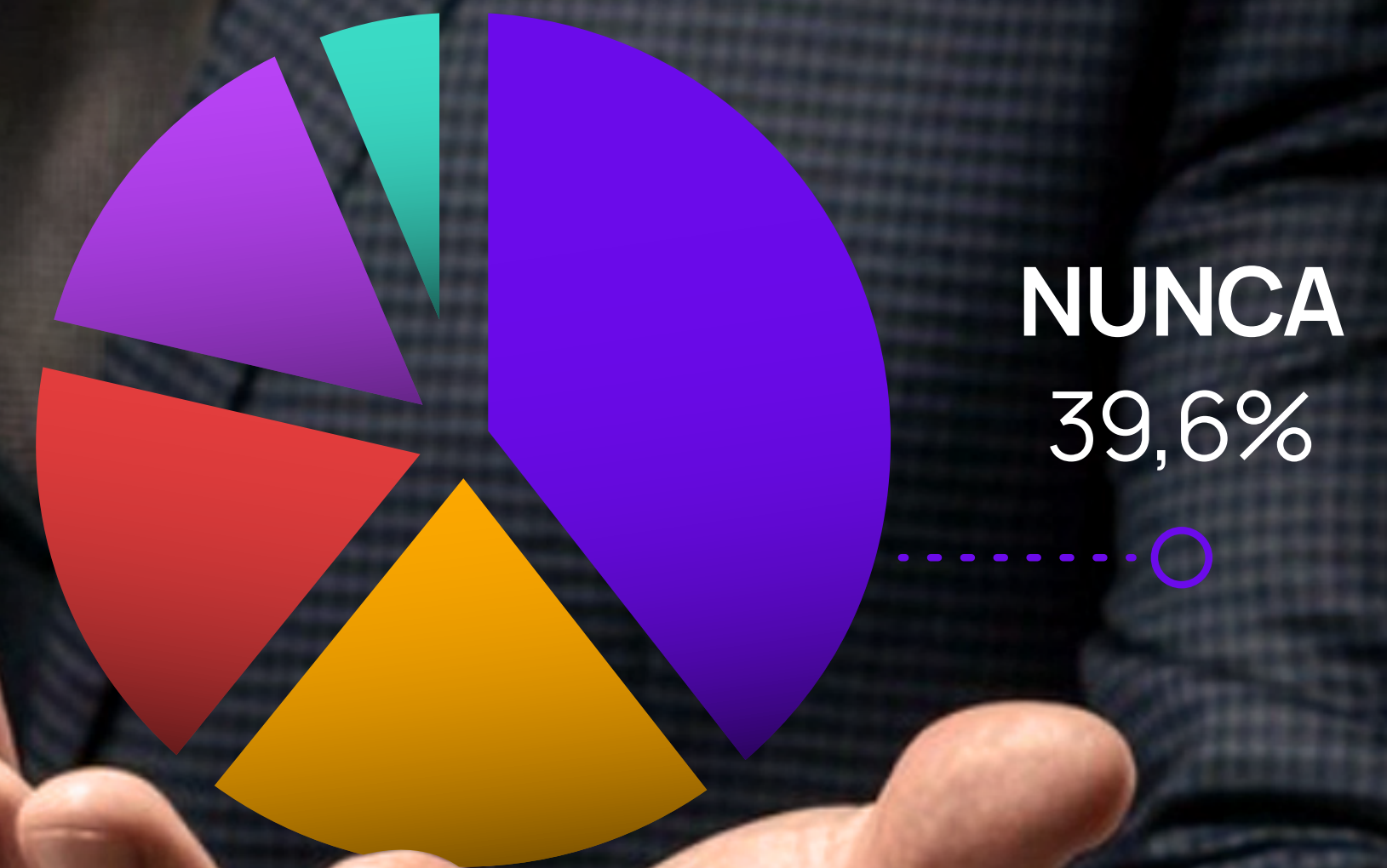
11% Outros

10% Suporte Reativo em Geral

Qual é a porcentagem dos seus clientes que têm uma solução de Backup efetiva?



Com qual frequência você realiza Testes de Recuperação de Desastres?



2022

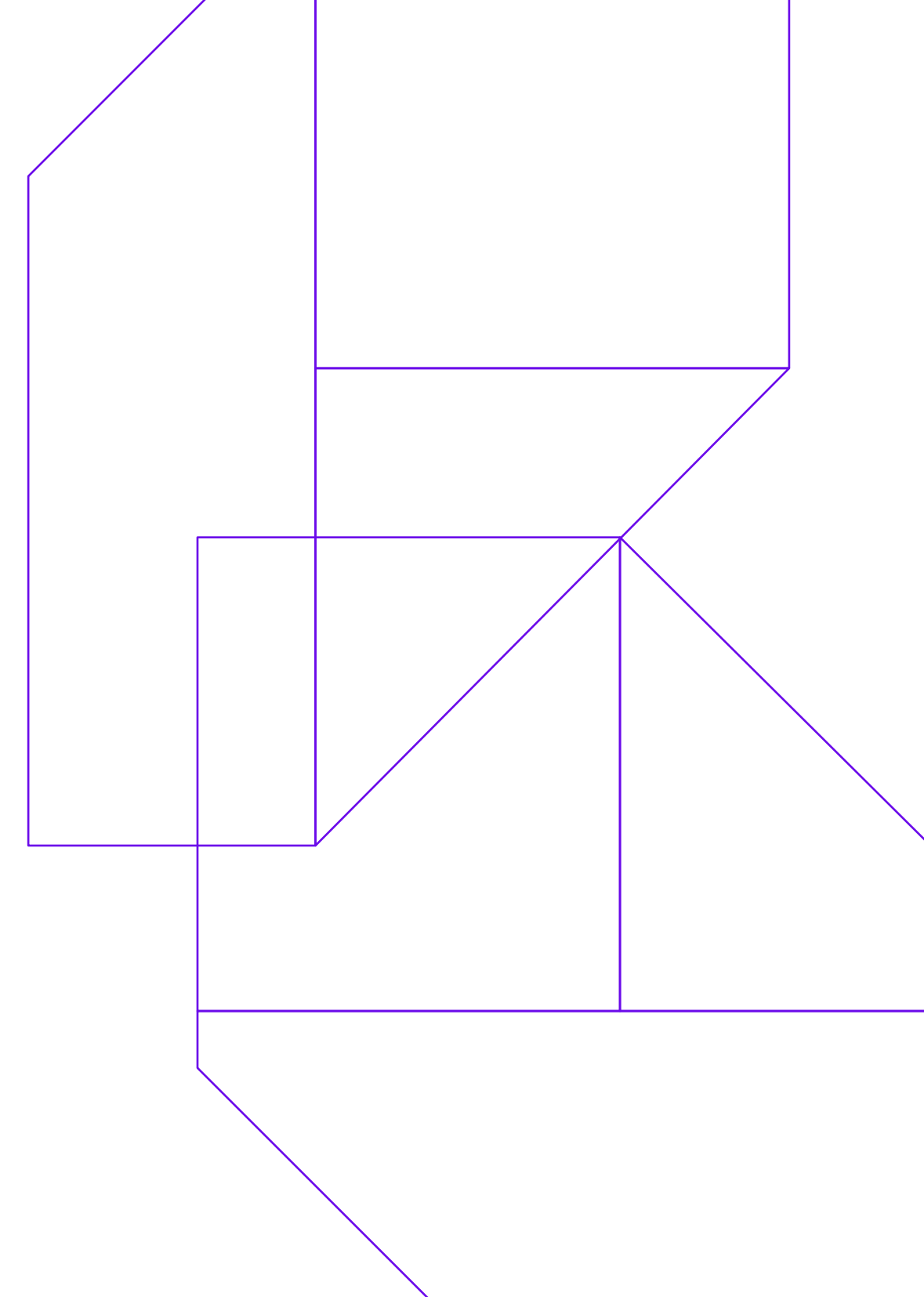
Nunca	43,67%
Trimestral	22,71%
Mensal	14,41%
Anual	13,54%
Semanal	5,68%

- Nunca 39,6%
- Trimestral 21,3%
- Anual 17,9%
- Mensal 14,9%
- Semanal 6,3%

Realizar testes de recuperação é algo essencial para garantir a efetividade de uma rotina de backups. Contudo, quase 40% das empresas ainda não o fazem.

Se considerarmos somente aqueles que fazem mensal ou semanalmente, apenas 21% das empresas cumprem com essa recomendação de segurança, sendo este, um dado preocupante.

De qualquer forma, é notável a evolução na maturidade do mercado, que anualmente vem melhorando esses resultados. Se compararmos com o ano anterior (2022), no qual 43,7% das empresas não realizavam testes, o resultado desse ano aponta uma melhoria real, mesmo que pequena. Dessa forma, elevando a proteção e recuperação de dados no país.



Algum de seus clientes foi impactado por Ransomware nos últimos 12 meses?

63%

Nenhum cliente foi impactado por Ransomware nos últimos 12 meses

37%

Sim, tive ao menos 1 cliente impactado nos últimos meses

Como você gerencia e armazena as credenciais dos seus clientes?



29,7%

Word, Excel ou outra ferramenta semelhante



42%

Gerenciador / Cofre de senhas

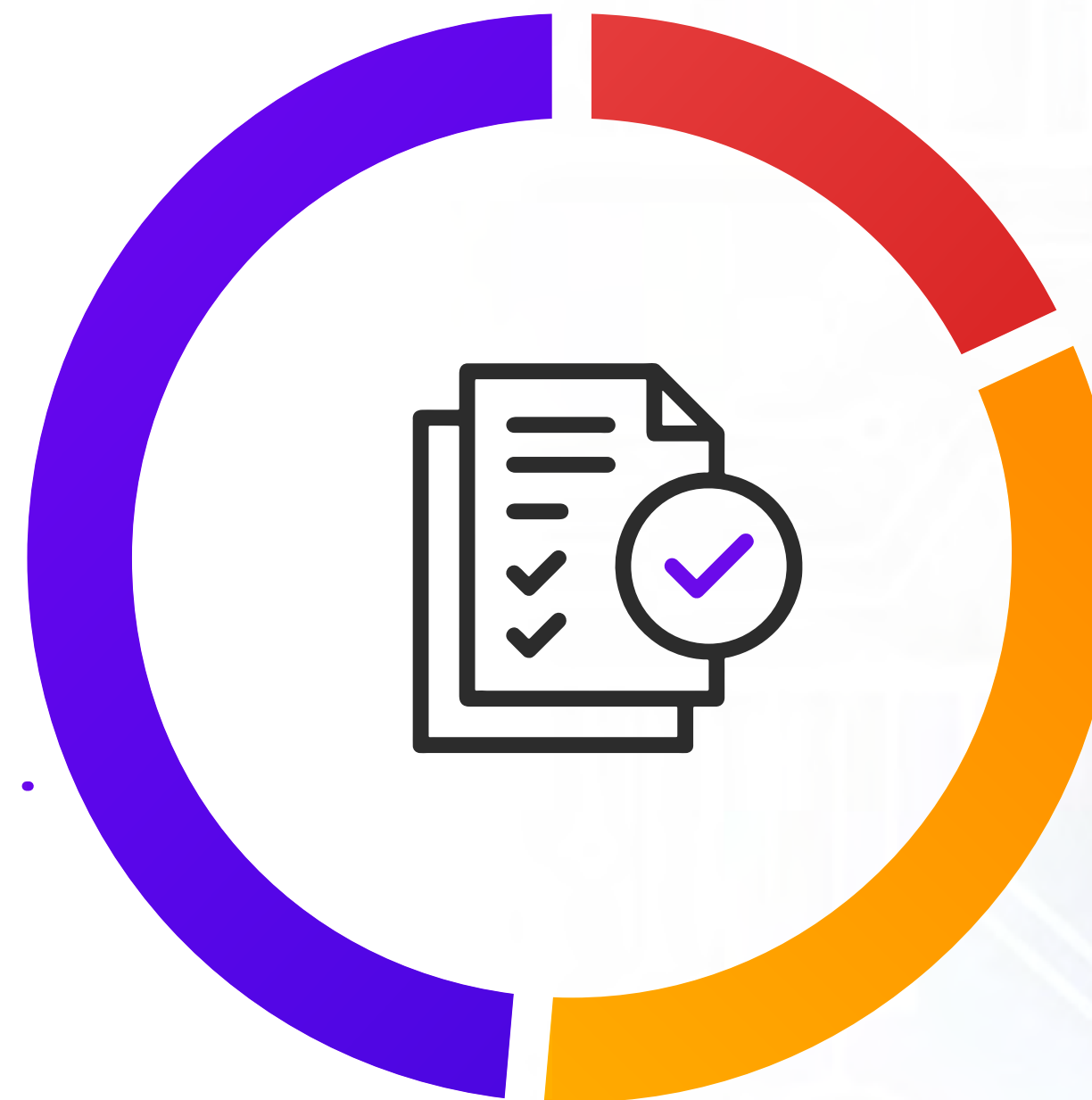


28,3%

Não gerencio credenciais

Como você documenta o inventário da rede dos seus clientes?

- Inventário automatizado 48,8%
- Manualmente 33,4%
- Não documento 17,8%



48,8%

Inventário automatizado

Quais dessas ferramentas você considera críticas/obrigatórias para uma boa operação como prestador de serviços de TI?

71%	Acesso Remoto	39%	Filtro de conteúdo web
69%	Backup	38%	Escaneamento de vulnerabilidades
64%	Firewall	37%	Cofre de senhas
62%	Antivírus	36%	Anti-spam
52%	RMM	26%	EDR
48%	Service-desk / ITSM	7%	SIEM
42%	Gerenciamento de Patches		



Sua empresa conta com uma força de vendas?

68,7%

Não tenho um
time comercial



31,3%

Sim, tenho profissionais
dedicados à vendas



Quais são, para sua empresa, as melhores fontes de novos clientes/opportunidades de negócios?



74,8%

Recomendações
(boca a boca)



37,2%

Marketing e
Publicidade



33,9%

Mídias sociais e
comunidades na internet

30,2% Prospecção ativa de vendas

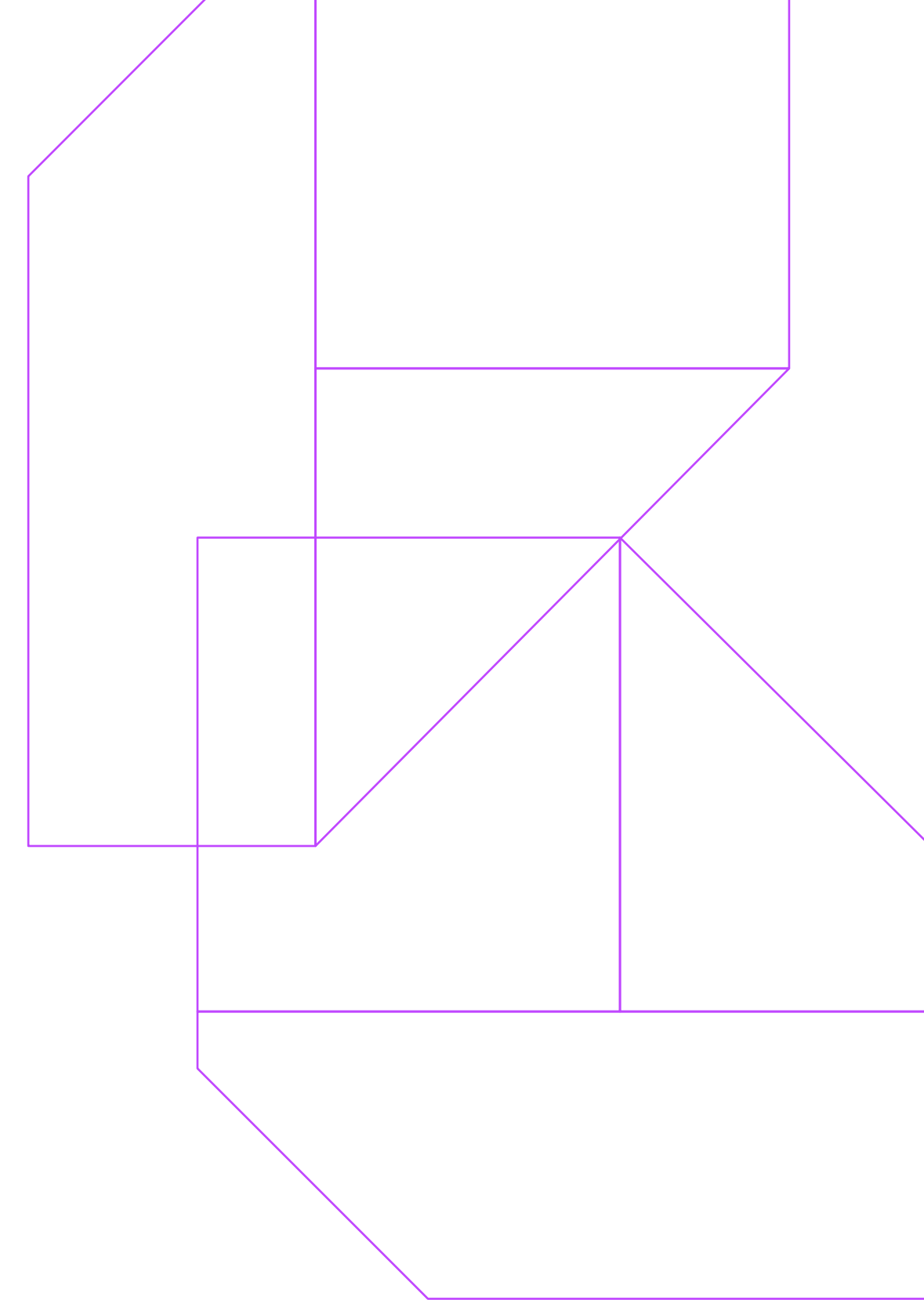
19,9% Eventos (feiras, palestras, workshops)

3,2% Outros

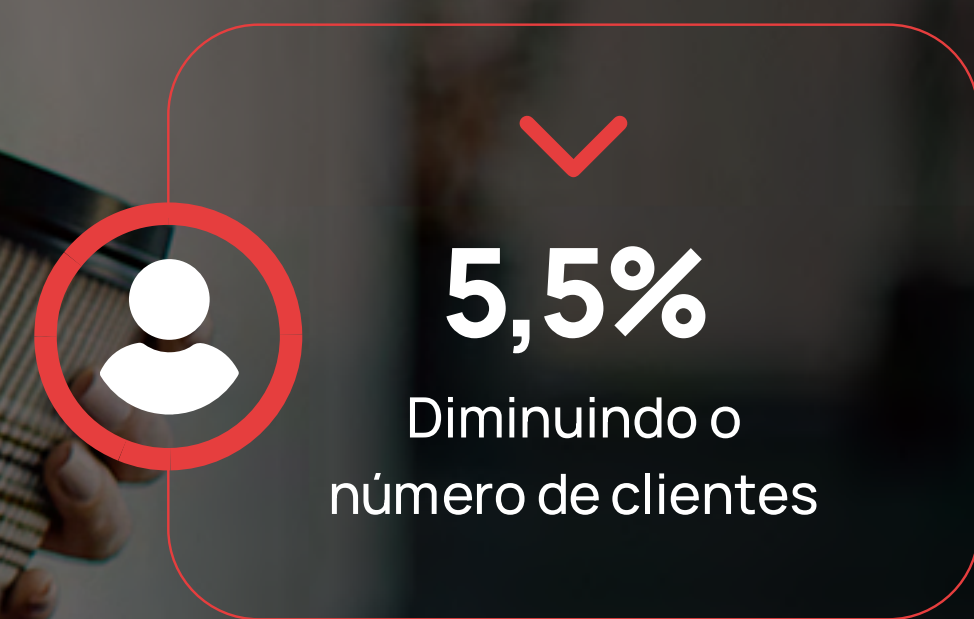
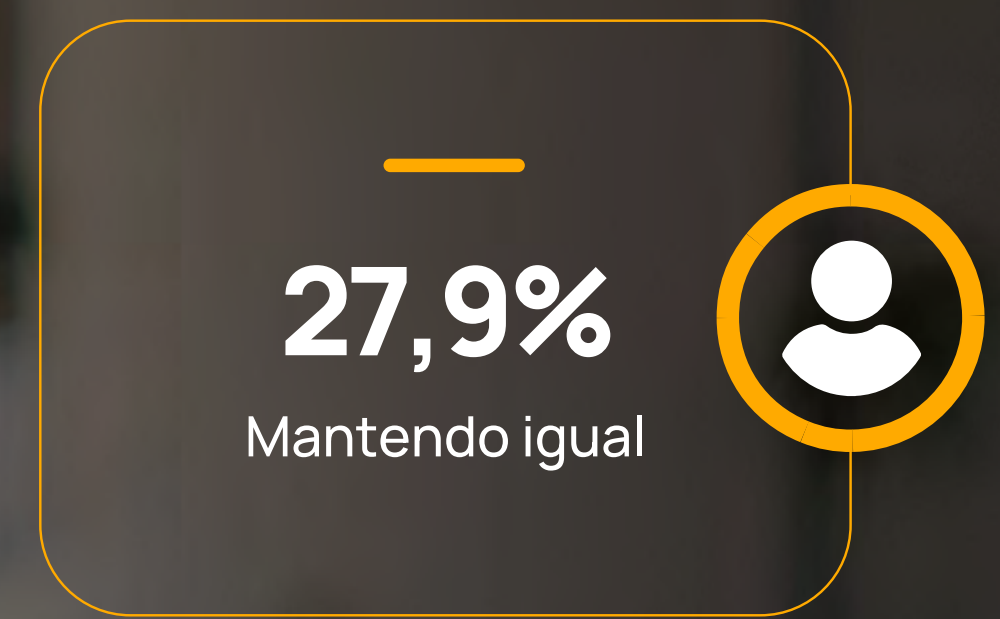
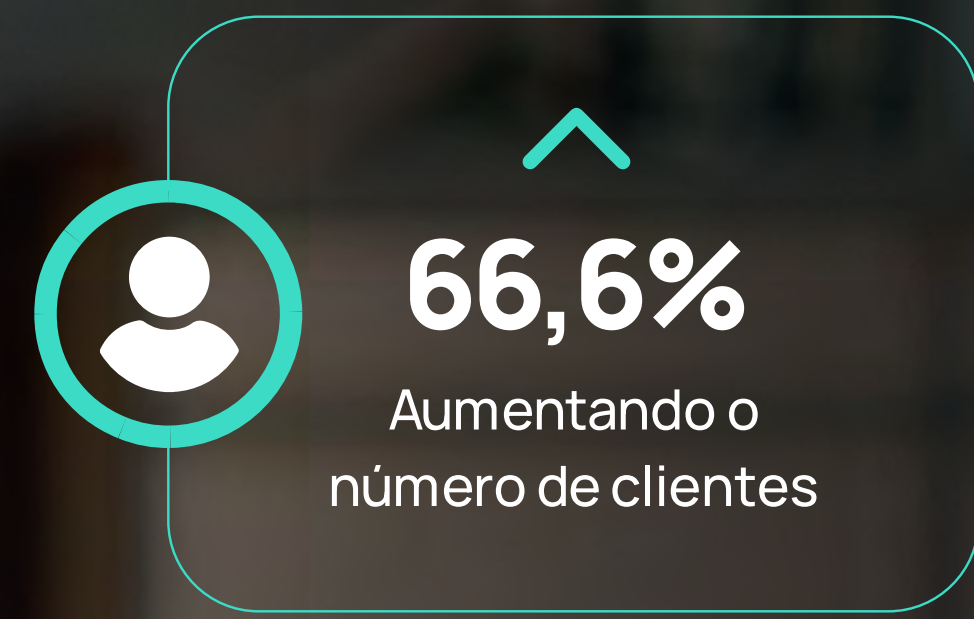
Se considerarmos que somente 31% das empresas tem profissionais de vendas em suas operações, é natural que a principal fonte de novos clientes sejam as indicações e recomendações, formando o popularmente chamado de “boca a boca”, apontado por quase 75% das empresas.

Destacamos que 30% das empresas já consideram prospecção ativa de vendas como a melhor fonte de novos negócios, além disso, 37% aponta marketing e publicidade como sua principal origem de prospecções.

Um dado curioso é identificar que quase 34% das empresas apontam as redes sociais como fonte de novos negócios, algo que não poderia ser notado há três ou quatro anos atrás.



Como deve variar o número de clientes atendidos por você esse ano, em comparação com o ano passado?



Qual a média salarial dos seus colaboradores técnicos por nível?

2022

Função	Menor	Média	Maior
Auxiliar	R\$ 1.000,00	R\$ 2.013,74	R\$ 6.000,00
Analista	R\$ 1.000,00	R\$ 3.079,84	R\$ 12.000,00
Supervisor	R\$ 1.000,00	R\$ 4.661,65	R\$ 18.000,00

MÉDIA

Auxiliar: R\$ 1.737

Analista: R\$ 2.906

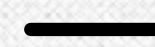
Supervisor: R\$ 4.620

Como devem variar suas contratações esse ano comparado com o ano passado?



46,7%

Aumentar o número de contratações



47,3%

Não haver contratações



6%

Diminuir o número de contratações

2022



52,40%




43,67%



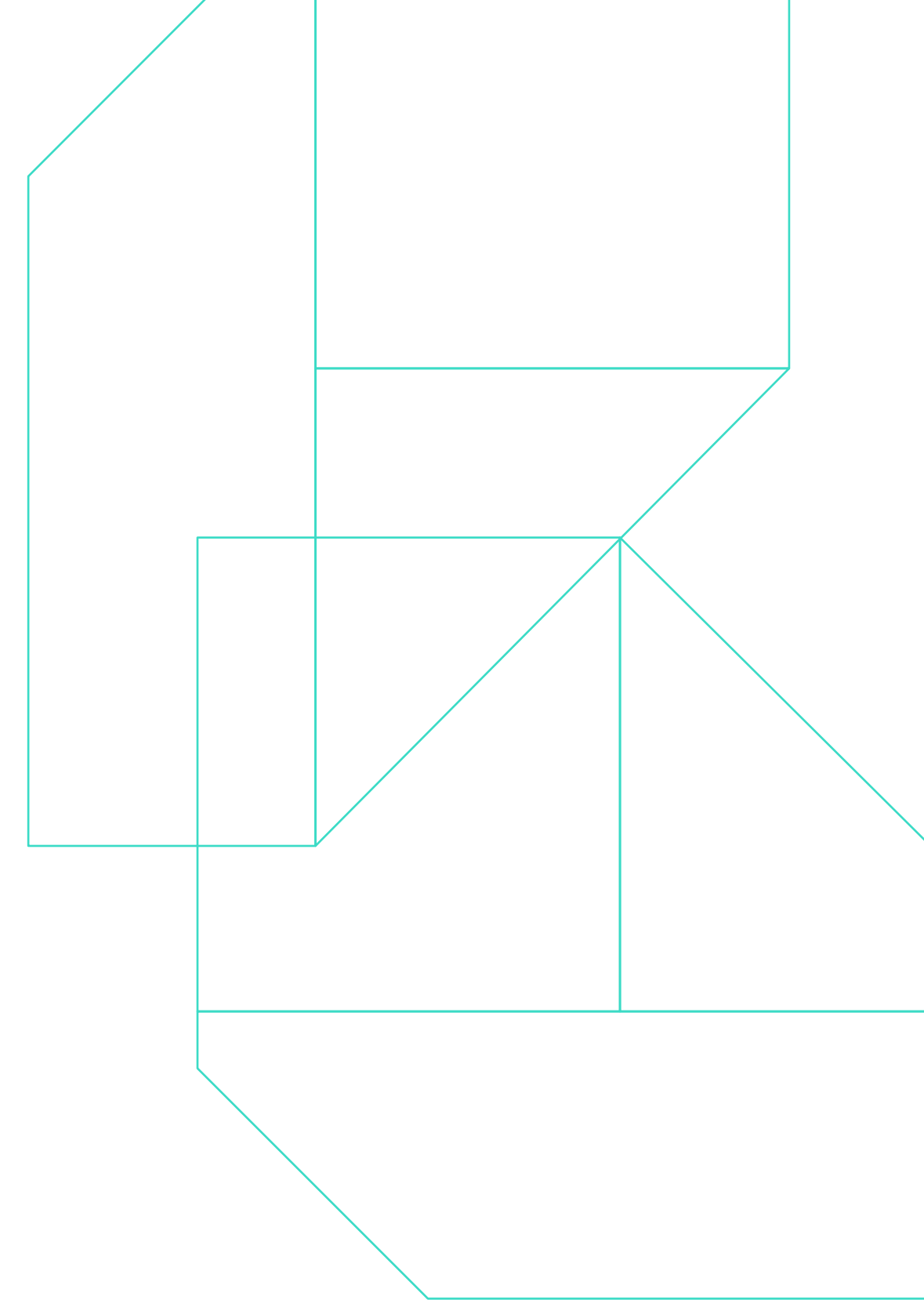
3,93%





No que diz respeito a mão de obra, o mercado continua em busca de novos profissionais

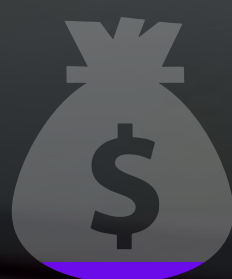
Quase metade das empresas, admitem a busca por mais profissionais para suas operações, além disso o estudo revela que a média salarial dos cargos técnicos tiveram oscilações pequenas, reduzindo o risco de impacto no investimento necessário para novas contratações.



Para serviços baseados em hora técnica, qual o valor médio aplicado?

2022

Não praticamos essa precificação	19,65%
Até R\$ 50	2,62%
R\$ 50 - R\$ 100	13,54%
R\$ 100 - R\$ 150	28,82%
R\$ 150 - R\$ 200	22,71%
+ 200	9,61%
+300	3,06%



8%

Até R\$ 50



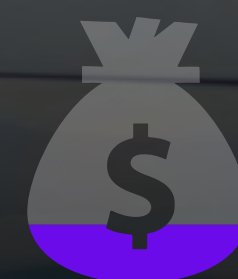
28%

R\$ 50 - R\$ 100



30%

R\$ 100 - R\$ 150



22%

R\$ 150 - R\$ 200



8%

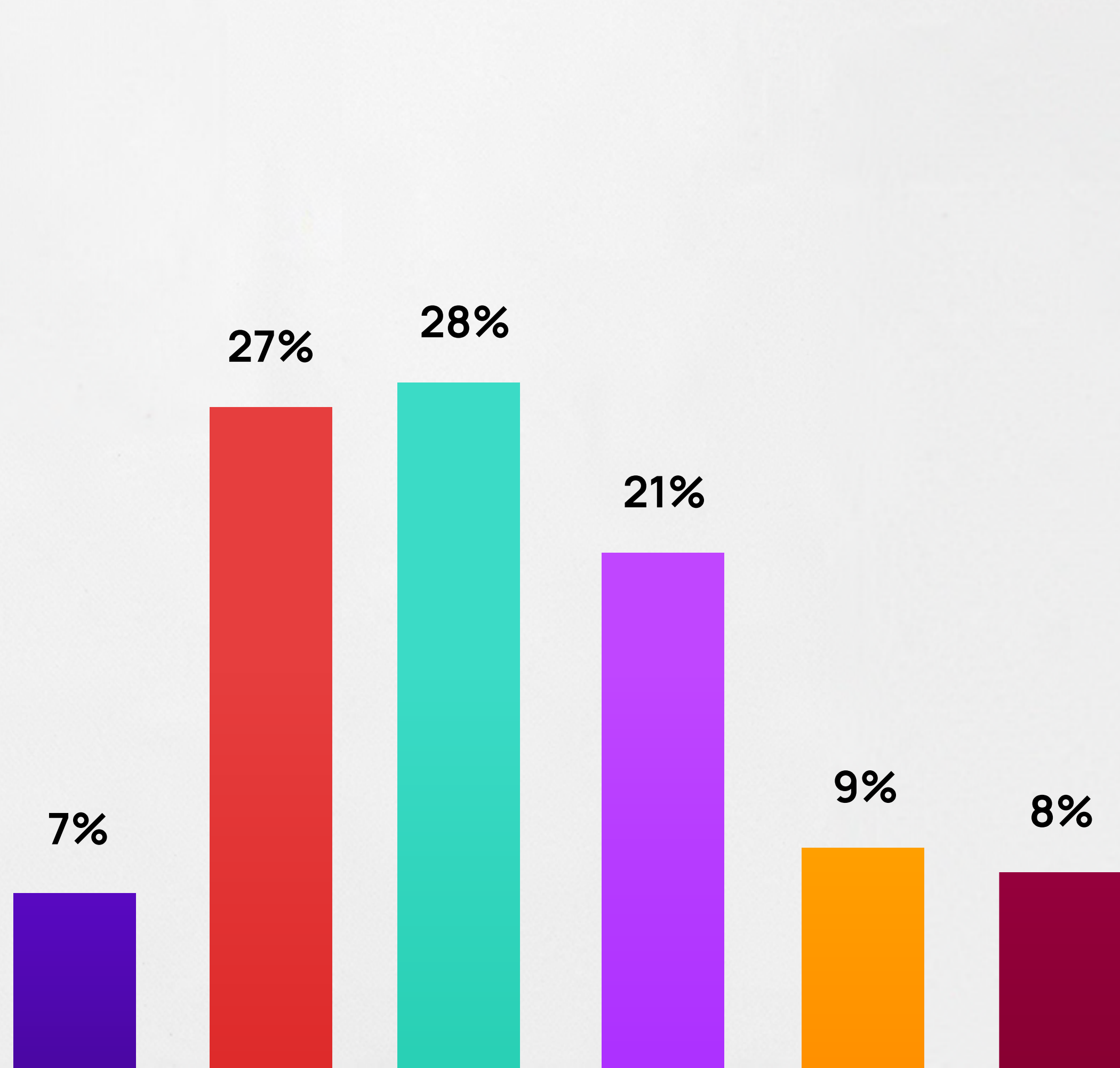
R\$ 200 - R\$ 300



4%

+ de R\$ 300

Se a cobrança for por device, qual a faixa de preço?

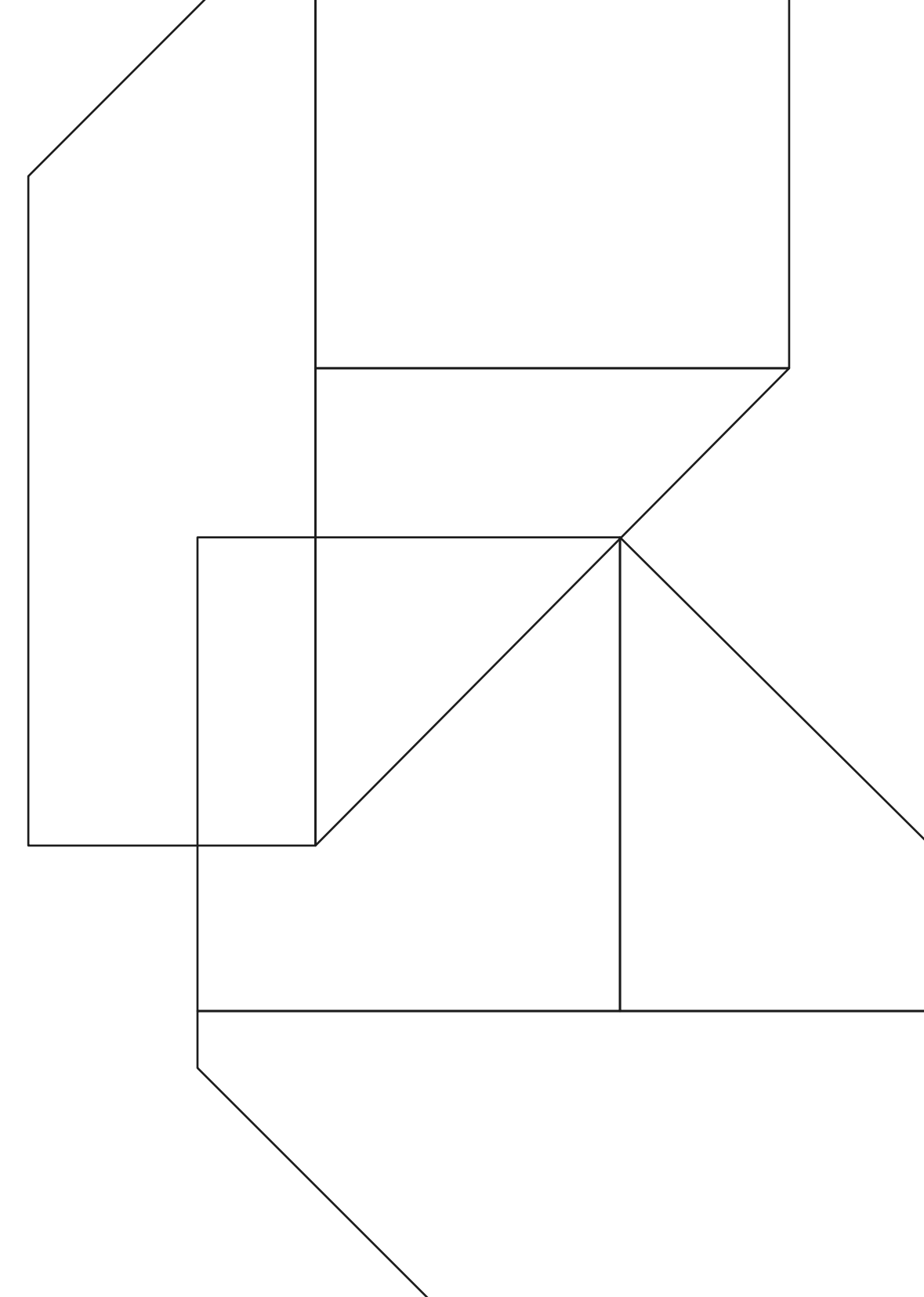


- Até R\$ 30,00 ■
- R\$ 30,00 - R\$ 60,00 ■
- R\$ 60,00 - R\$ 90,00 ■
- R\$ 90,00 - R\$ 120,00 ■
- R\$ 120,00 - R\$ 150,00 ■
- + R\$ 150,00 ■

	2022
Não praticamos essa precificação	27,51%
Até R\$ 30	3,93%
R\$ 30 a R\$ 60	19,65%
R\$ 60 a R\$ 90	23,14%
R\$ 90 a R\$ 120	16,59%
R\$ 120 a R\$ 150	3,49%
+ R\$ 150	5,68%

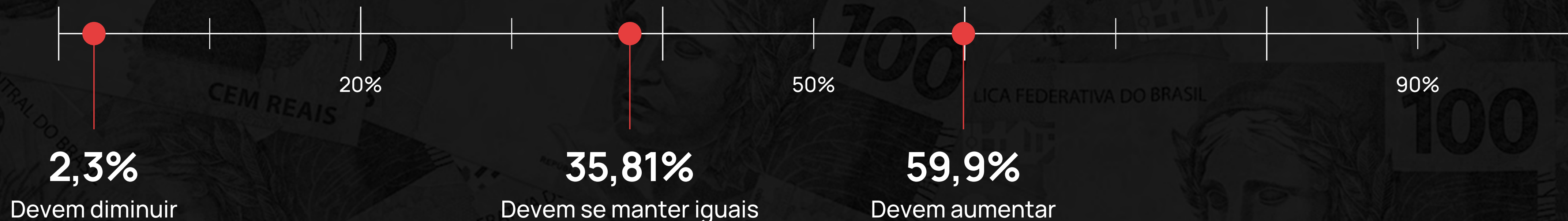
Os valores dos serviços de gestão, tiveram apenas uma pequena oscilação, mantendo sua média entre 60 e 90 reais por dispositivo ou entre 100 e 150 reais por hora técnica.

Destaca-se o aumento expressivo de empresas que começam a aumentar seus preços por dispositivos, saltando de pouco mais de 9% para 17% das empresas com valor acima de 120 reais por dispositivos.



Como devem variar os preços dos seus serviços
esse ano, em relação ao ano passado?

59,9% Devem aumentar



Qual porcentagem do seu faturamento

é proveniente da Prestação de Serviços?

2022

Maior que 80%	49,34%
De 61 a 80%	19,65%
De 41 a 60%	13,10%
De 20 a 40%	11,79%
Menor que 20%	6,11%

- 10% Menor que 20%
- 18% De 20 a 40%
- 15% De 41 a 60%
- 17% De 61 a 80%
- 40% Maior que 80%



Qual foi o seu faturamento total do ano passado?



2022

Até 100 mil	30,13%
De 101 a 500 mil	33,19%
De 501 mil a 1 milhão	16,16%
De 1 a 3 milhões	13,10%
De 3 a 5 milhões	2,62%
+ de 5 milhões	4,80%

Como variou o seu faturamento do ano passado em relação ao anterior?

52,8% Aumentou

34,7% Manteve igual

12,4% Diminuiu



Qual sua perspectiva de faturamento para esse ano em comparação com ano anterior?

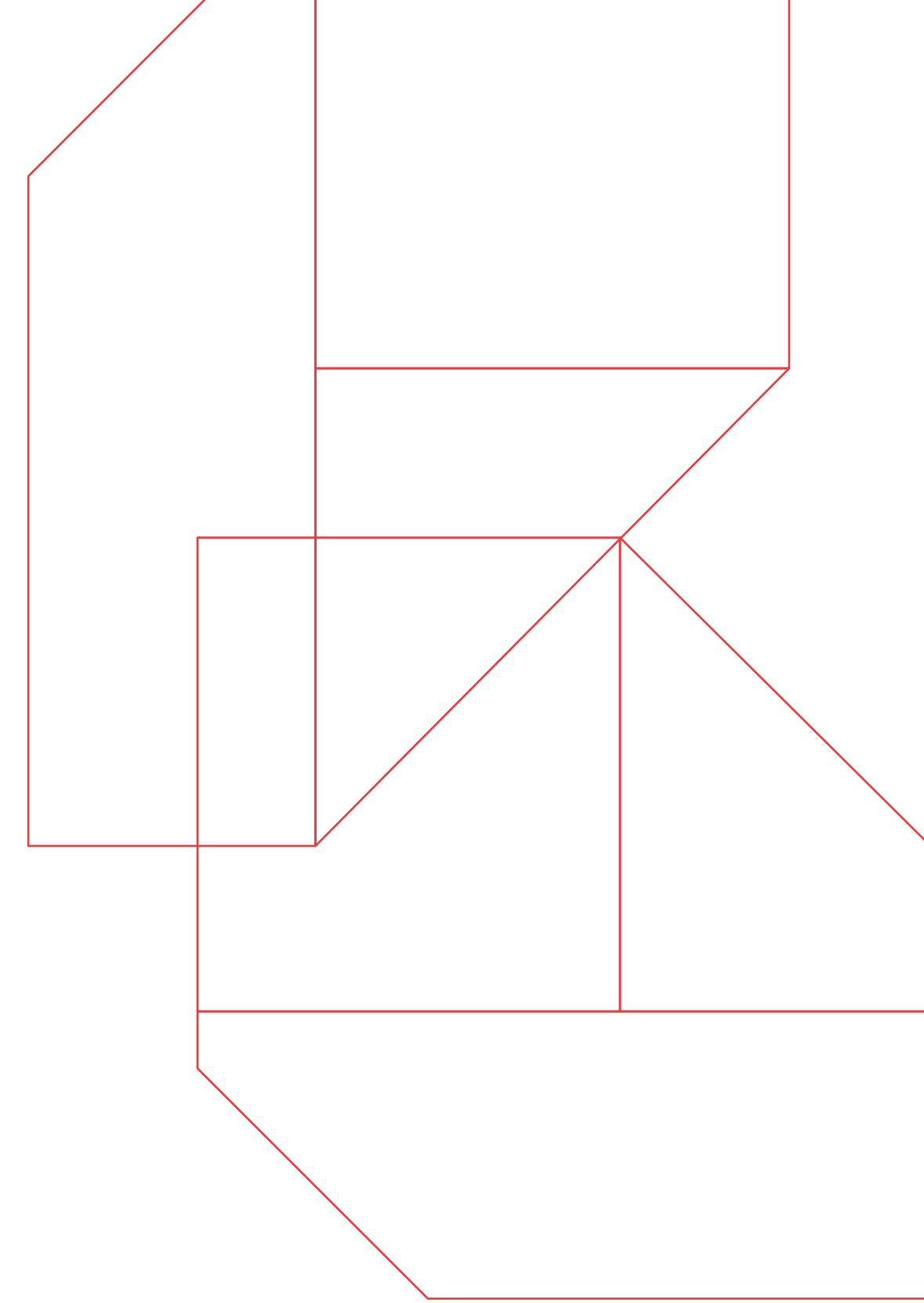
66,6%
Deve AUMENTAR

27,9%
Deve se manter IGUAL

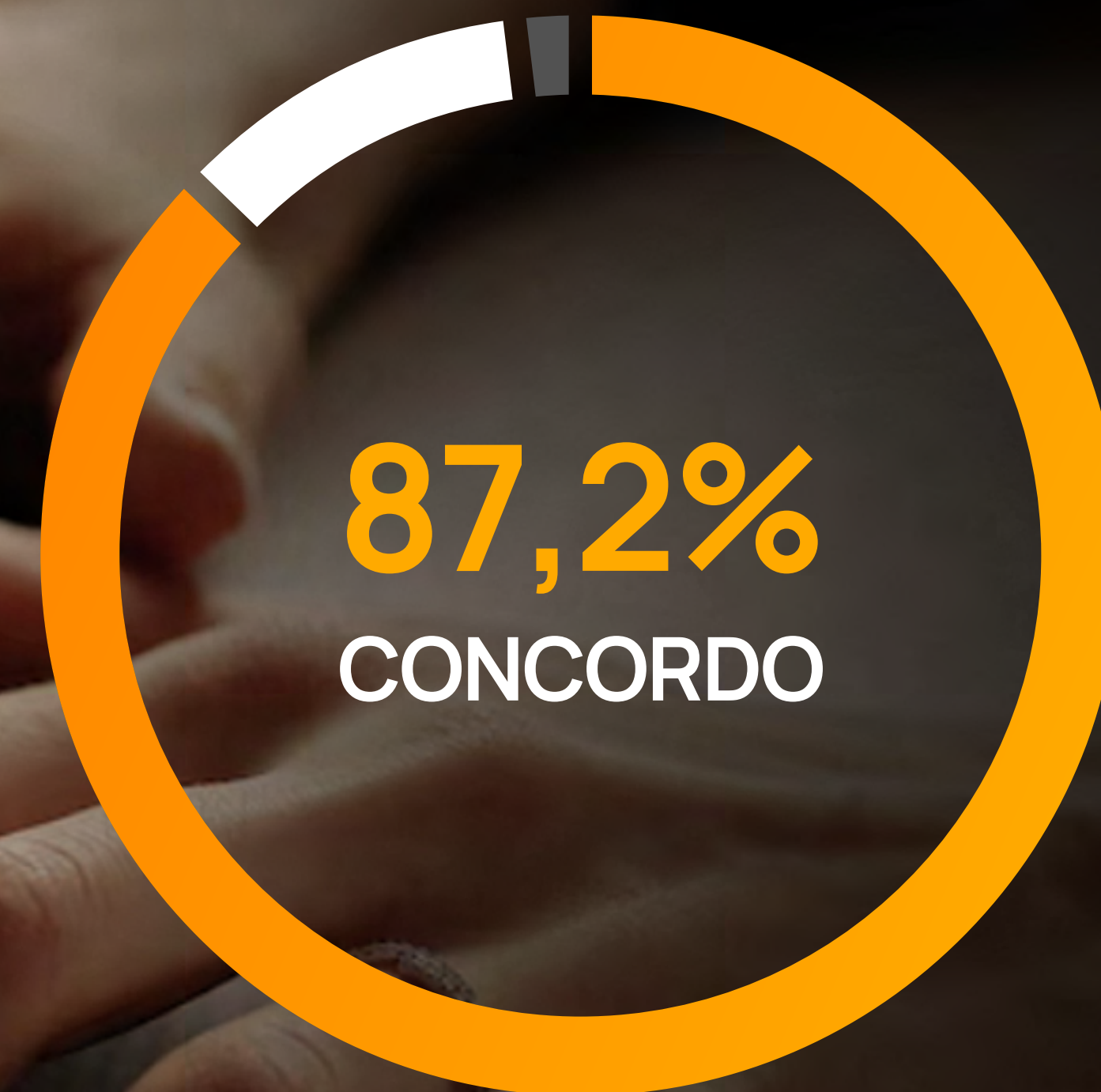
5,5%
Deve DIMINUIR

Quase 53% das empresas conquistaram um aumento no faturamento do último ano. Porém, esse número pode não ser tão positivo assim, pois se considerarmos que 34,7% mantiveram seu faturamento em um período de grande oscilação inflacionária, seria possível dizer que parte desses tiveram uma redução real nas suas margens e lucratividade. Além disso, houve 12% que, infelizmente, tiveram queda em suas receitas e diminuíram o seu faturamento total no ano. Dessa forma, revelando um resultado médio não tão otimista.

Contudo, a perspectiva de crescimento para esse novo ciclo é bastante otimista e animadora. Mais de 66% das empresas veem grandes oportunidades de crescimento e preveem aumentar seu faturamento esse ano. Apenas 5,5% preveem algum tipo de retração.



Você concorda que esse
é um BOM momento para
estar no Mercado de
Prestação de Serviços de TI?



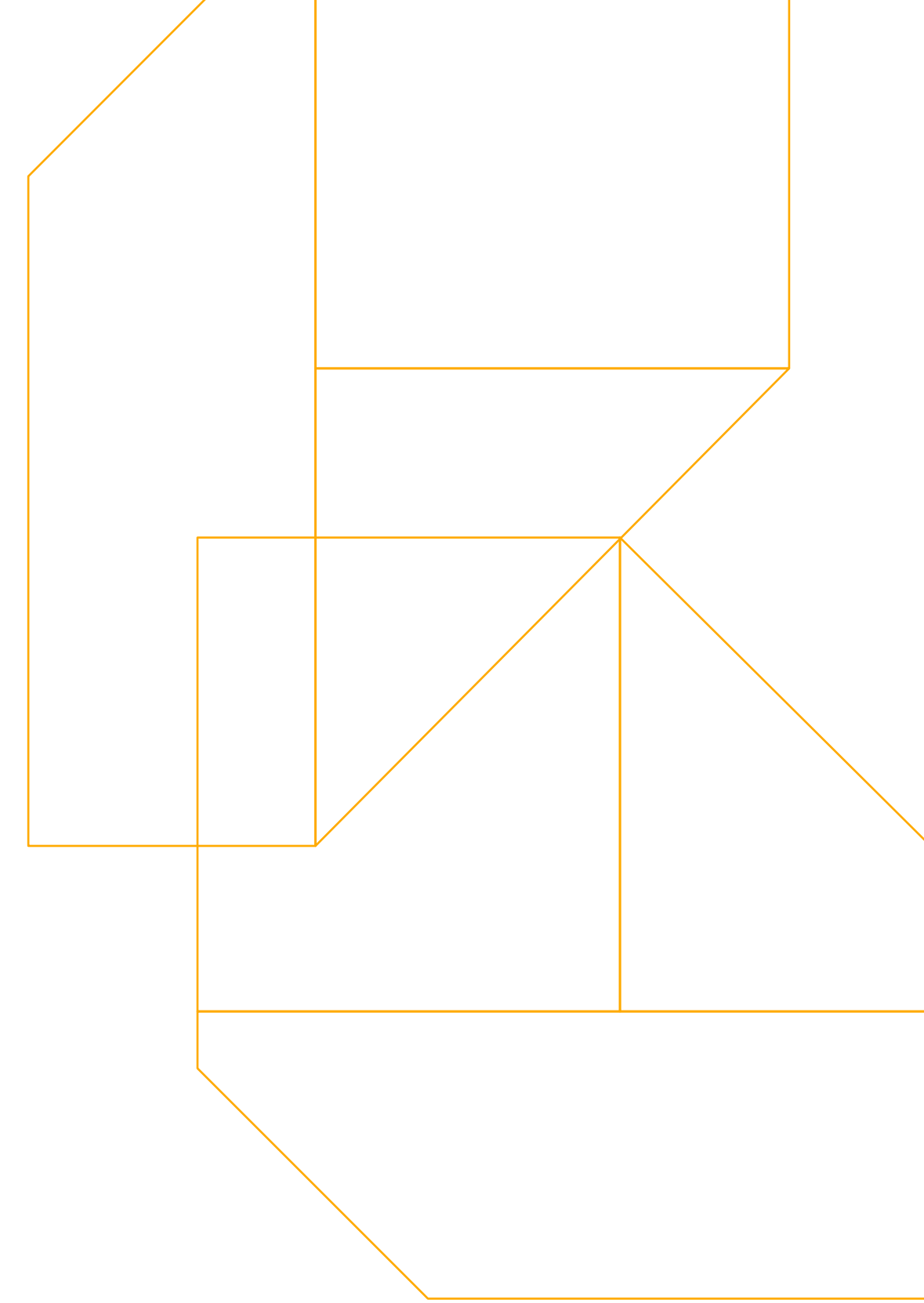
NEUTRO 10,8%
DISCORDO 1,9%

Conclusão

Esse é um bom momento para estar no Mercado de Serviços de TI?

Com base na resposta dos Prestadores de Serviços de TI, sim! Este é um bom momento, principalmente para aqueles que estão focando seus esforços em oferecer Serviços Gerenciados de TI (MSP), Backup e Proteção de Dados, Serviços Relacionados à Nuvem e Segurança da Informação em geral.

O mercado aponta grande otimismo em relação às possibilidades de crescimento e aumento de faturamento, além do aumento nas contratações e oferta de novos serviços. Os valores cobrados pelos serviços de Suporte e Gestão, também estão em alta, indicando um aumento significativo na média em curto prazo. Portanto, este é um bom momento para atuar no Mercado de Serviços de TI, especialmente como um verdadeiro MSP.



Realização:



Acompanhe nossas Redes Sociais:



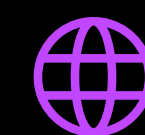
YouTube



Instagram



Linkedin



Site



Blog