

# Associação Brasileira de Automação – GS1 Brasil

---

## Diagnóstico da Automação no Brasil

Junho 2017



# Detalhes do Estudo

 Tipo	 Entrevistas	 Público	 Metodologia
<b>CONSUMIDORES</b>	<b>2003</b>	Homens e mulheres, maiores de 18 anos das classes AB e C, Brasil	Entrevistas telefônicas  <b>Margem de erro: 2,5%</b>  Intervalo de Confiança de 95%
<b>COMÉRCIO E SERVIÇOS</b>	<b>2169</b>	Responsáveis pelo processo de automação Com mais de 6 meses no cargo.	
<b>INDÚSTRIA</b>	<b>1478</b>	Empresas Pequenas, Medias e Grandes de todo o Brasil	

# AUTOMAÇÃO



**CONSUMIDORES**



**COMÉRCIO E SERVIÇOS**



**INDÚSTRIA**

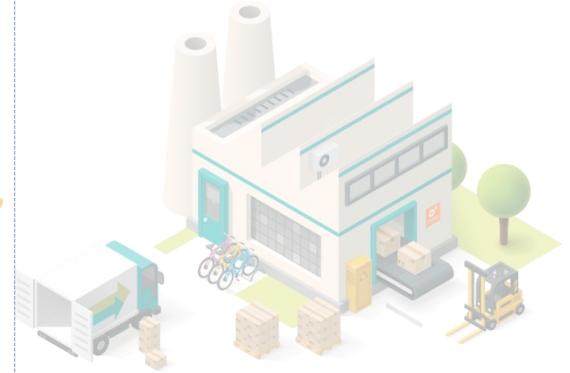
# AUTOMAÇÃO



**CONSUMIDORES**



**COMÉRCIO E SERVIÇOS**



**INDÚSTRIA**

# O que caracteriza a Automação para o consumidor...



Acesso a internet



Eletrodomésticos/  
eletroeletrônicos



Aplicativos



Residência



Carro



Itens pessoais



**94%** tem acesso à internet através do wi-fi em suas casas

O contato do consumidor com a automação está intimamente ligado ao uso do smartphone e seus aplicativos.



CONSUMIDORES

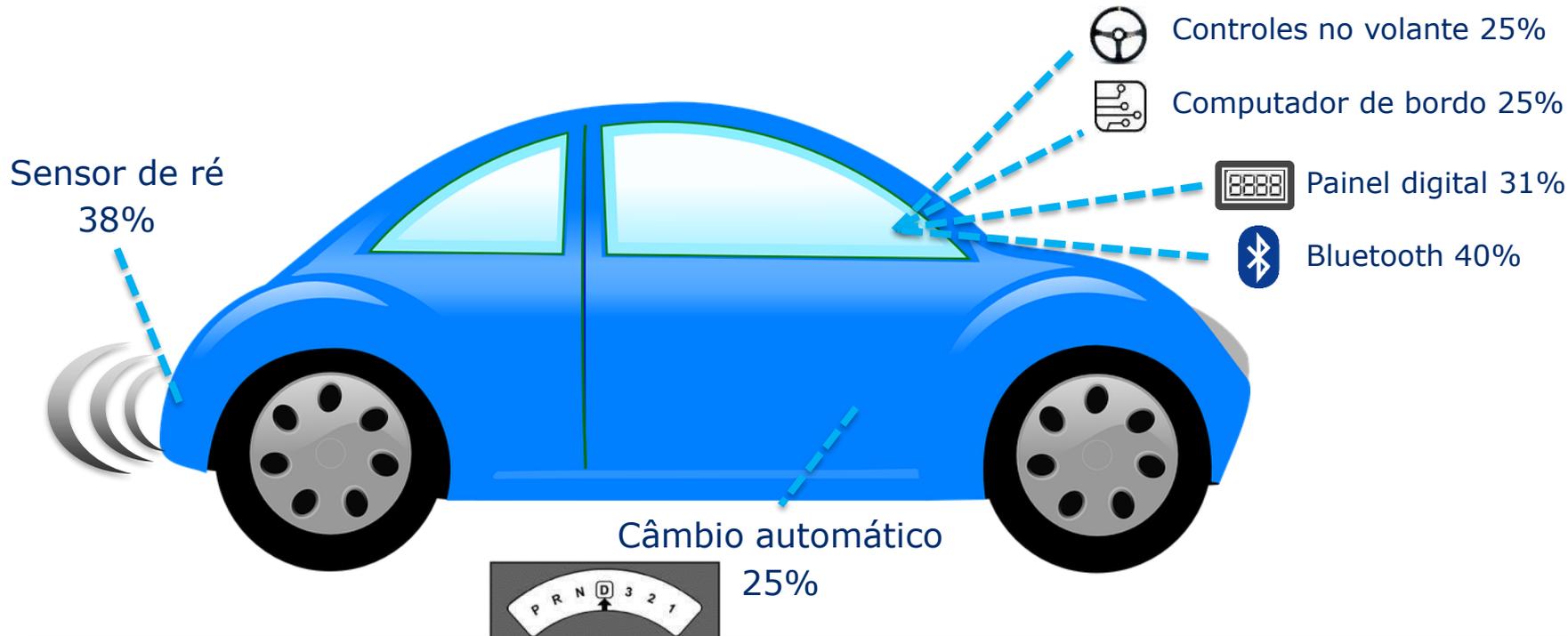
**Em média** os respondentes possuem **11** categorias de aplicativos.





A cada 6 eletrodomésticos que o consumidor possui, 1 está conectado ao celular



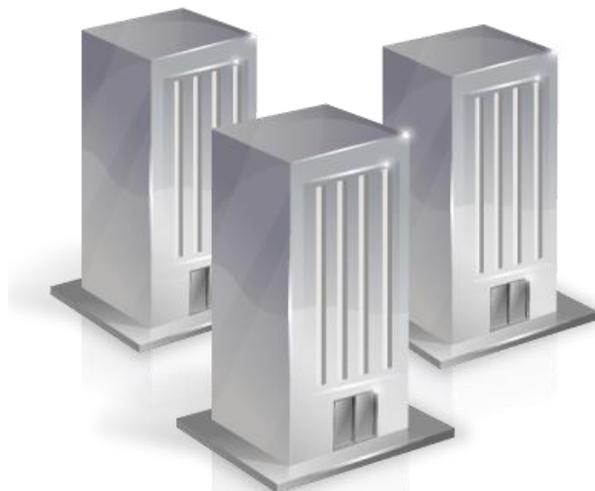




Alguns itens, já os entrevistados já conseguem automatizar, isto é, programar / ligar / desligar a distância através da internet / aplicativo no condomínio:

**10%** possuem itens com automação no circuito interno de segurança (monitoramento do condomínio por câmeras)

**5%** dizem ter automação no sistema de monitoramento por empresa de segurança (do condomínio)





**15%** dos entrevistados tem pelo menos um item pessoal inteligente. Os mais citados são relógios.

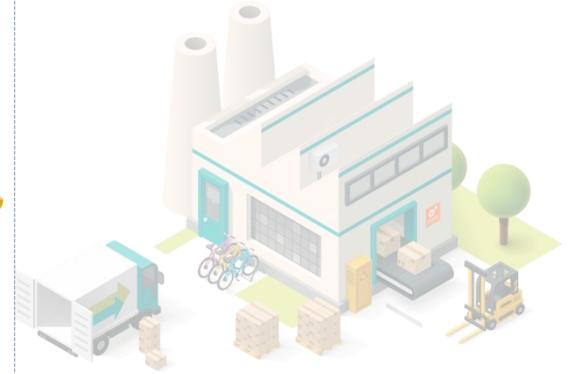
# AUTOMAÇÃO



**CONSUMIDORES**



**COMÉRCIO E SERVIÇOS**



**INDÚSTRIA**

# O que caracteriza a Automação para o comércio e serviços...



Sistemas



Logística



Atendimento



Relacionamento colaborador



Relacionamento Cliente



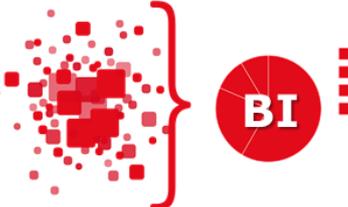
Loja



**53%** das empresas possuem um Sistema de Gestão

*Outras ferramentas utilizadas:*

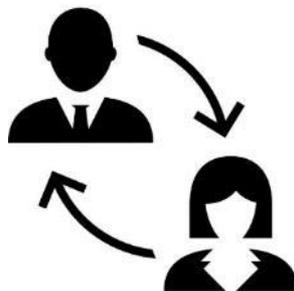
**31%**  CRM  
Customer Relationship Management

**29%**  Business Intelligence

**16%**  WMS  
Warehouse Management System



84% das empresas possuem ferramenta para recebimento de NF via sistema (XML)



62% possuem uma padronização na comunicação com fornecedores - Pedidos e NFs



41% têm sistema que dispara aviso para o setor de compras/vendas conforme diminui o estoque



**65%** da amostra possuem um canal de atendimento ao cliente...



**24%** deles possuem sistema de URA (Unidade de Resposta Audível)

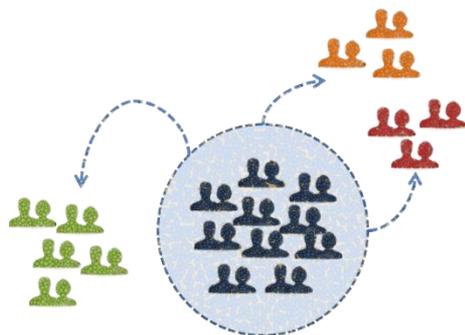


O monitoramento do colaborador é realizado por **32%** das empresas entrevistadas do setor de comércio e serviços.

Isto é, a empresa monitora eletronicamente as atividades dos colaboradores (principalmente por câmeras, mas também por meio de GPS ou sinal do celular).



COMÉRCIO E SERVIÇOS



25% das empresas têm a tecnologia que identifica características do perfil (ex: sexo, idade, preferencias) do seu cliente



Utilizam essa identificação para oferecer produtos para o perfil de consumo de seu cliente: 72% (dos 25%)

20% das empresas entrevistadas compartilham dados de comportamento de compra do consumidor nos diversos canais.



62% possuem leitor de código de barras no Check-out (97% laser)



37% conseguem visualizar as informações do seu ponto de venda remotamente (via tablete, celular...)



26% têm os seus caixas/check-out com tecnologia integrada ao back-office

# AUTOMAÇÃO



**CONSUMIDORES**



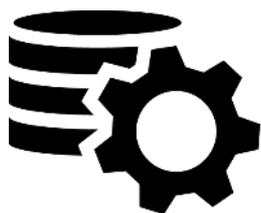
**COMÉRCIO E SERVIÇOS**



**INDÚSTRIA**



# O que caracteriza a Automação para a Indústria...



Sistemas



Logística



Atendimento



Fábrica



Relacionamento  
colaborador



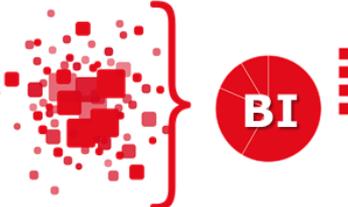
Relacionamento  
Cliente



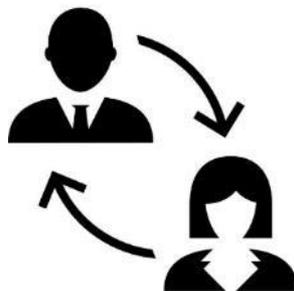
**71%** das empresas possuem um Sistema de Gestão

*Outras ferramentas utilizadas:*

**37%**  CRM  
Customer Relationship Management

**34%**  Business Intelligence

**33%**  MRP  
Material Requirement Planning



93% das empresas possuem ferramenta para recebimento de NF via sistema (XML)

75% possuem uma padronização na comunicação com fornecedores - Pedidos e NFs

49% têm sistema que dispara aviso para o setor de compras/vendas conforme diminui o estoque



**76%** da amostra possui um canal de atendimento ao cliente...



**32%** deles possuem sistema de URA (Unidade de Resposta Audível)

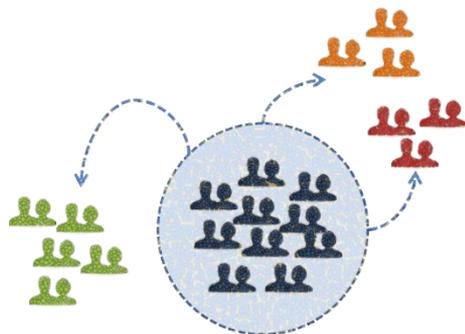


**As fábricas têm em média 5,51 linhas de produção sendo que 68% são automatizadas.**



O monitoramento do colaborador é realizado por **33%** das empresas entrevistadas do setor de comércio e serviços.

Isto é, a empresa monitora eletronicamente as atividades dos colaboradores (principalmente por câmeras, mas também por meio de GPS ou sinal do celular).



21% das empresas têm a tecnologia que identifica características do perfil (ex: sexo, idade, preferencias) do seu cliente



Utilizam essa identificação para oferecer produtos para o perfil de consumo de seu cliente: 80% (dos 21%)

33% das empresas entrevistadas compartilham dados de comportamento de compra do consumidor nos diversos canais.

---

# EM BREVE...

# ÍNDICE DE AUTOMAÇÃO DO MERCADO BRASILEIRO

Com detalhes nos seguintes setores:

Porte	Varejo	Atacado	Serviços	Indústria
Pequena	Bens de Consumo não duráveis	Bens de Consumo não duráveis	Alimentação	Bens de Consumo não duráveis
Média				
Grande	Bens de Consumo Semiduráveis	Bens de Consumo Semiduráveis	Transporte e Logística	Bens de Consumo Semiduráveis
Regiões				
Sudeste	Bens de Consumo Duráveis	Bens de Consumo Duráveis		Bens de Consumo Duráveis
Sul	Bens Intermediários	Bens Intermediários		Bens Intermediários
Nordeste				Bens de Capital
Centro-Oeste + Norte				

