

RELATÓRIO

# Como desenvolver seu poder inovador

Como tornar a inovação parte do DNA da sua organização para que ela seja líder do setor no mundo habilitado para a IA

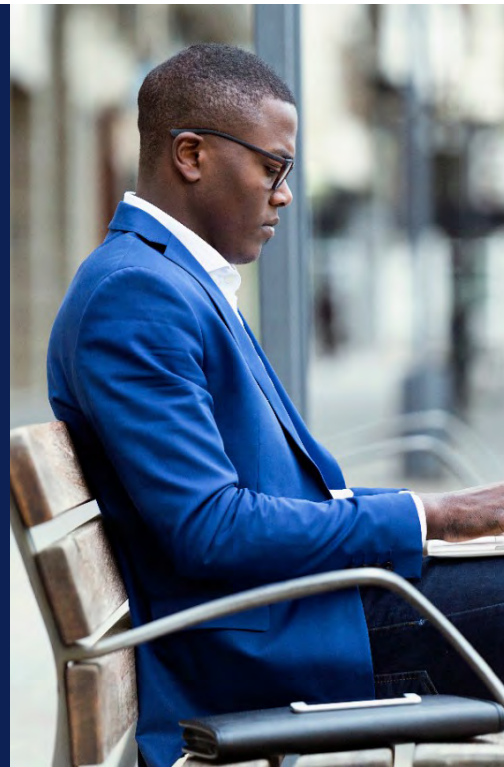


**DELL** Technologies

PÁGINA 03  
O futuro é agora

18% apresentam práticas maduras de inovação

94% estão enfrentando desafios que impedem a inovação bem-sucedida



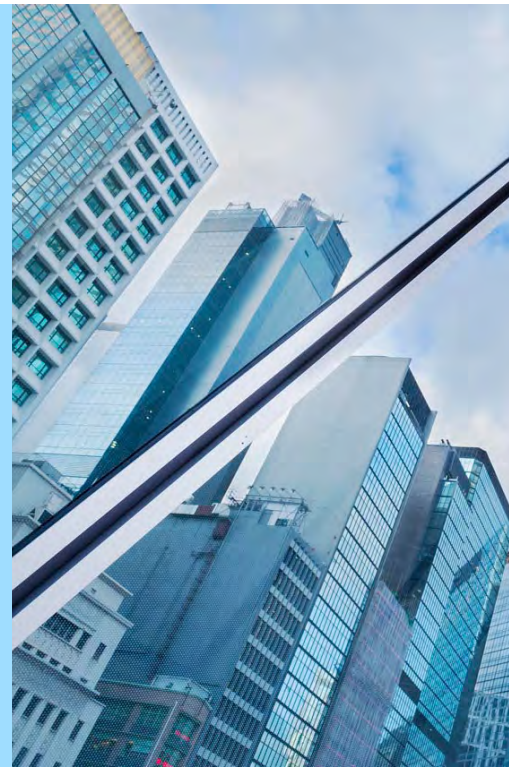
PÁGINA 06  
IA generativa, o novo acelerador da inovação

81% concordam que a IA/GenAI transformará significativamente os setores

57% estão nos estágios iniciais a intermediários de seus projetos de GenAI



PÁGINA 12  
Como desenvolver seu poder inovador em equipe



PÁGINA 04  
Estado de inovação

57% têm dificuldades para acompanhar o ritmo das mudanças

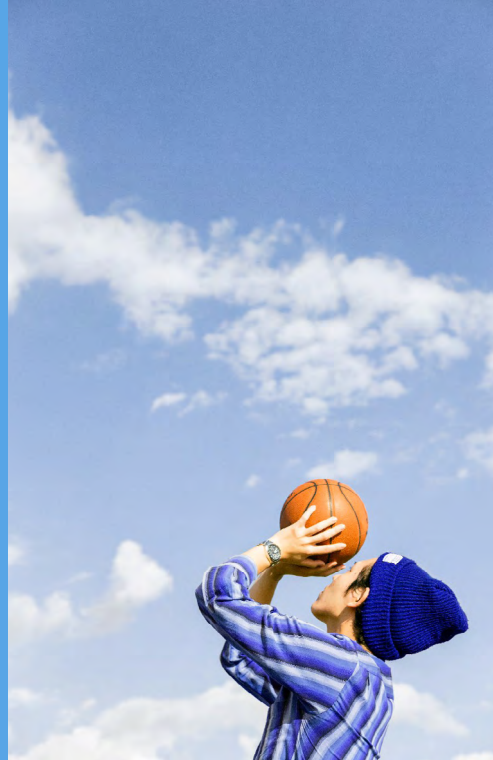
1ª meta de inovação para 2024 é economia e eficiência de custo



PÁGINA 10  
TI: sua parceira estratégica

81% dos BDMs admitem excluir a TI da tomada de decisões estratégicas de negócios

43% dos ITDMs querem que os BDMs se comuniquem com mais frequência



PÁGINA 13  
Sobre a pesquisa

# O futuro começa agora

Vivemos em um mundo cada vez mais digital, em que o ritmo das mudanças não diminui e a disrupção é a regra, e não a exceção. Precisamos nos adaptar a isso. Precisamos nos perguntar como reagir a esses fatores e como um futuro próspero se desenhará para todos.

Na Dell Technologies, acreditamos que as mudanças tangíveis e impactantes só são alcançadas quando combinamos inovação e ação. Mas por que algumas organizações conseguem transformar suas ideias em inovações significativas e revolucionárias e outras não?

No atual ambiente em constante mudança, as organizações precisam parar de tratar a inovação como um projeto lateral e começar a incorporar a inovação em tudo o que elas fazem. É claro que isso não é tão simples quanto virar uma chave. [O Innovation Index 2023 da Dell](#) concluiu que, atualmente, apenas 18% das organizações podem ser classificadas como "inovadoras" com práticas maduras. Esses líderes e adeptos da inovação conseguiram desenvolver um forte poder inovador para identificar oportunidades de alto impacto e agir imediatamente. Ao combinar a criatividade de seus funcionários com a tecnologia e os processos certos, eles podem assumir riscos inteligentes e fundamentados, manter-se ágeis, impulsionar o crescimento dos negócios e obter vantagens competitivas repetidamente. Eles não esperam as coisas acontecerem. O mantra deles é: "O futuro começa agora".

Expandindo as constatações do Innovation Index, realizamos um novo estudo, o Innovation Catalysts, com base nas respostas de 6.600 responsáveis pelas decisões de negócios e de TI (BDMs e ITDMs), que têm a incumbência de impulsionar ou influenciar a inovação em sua organização em 40 locais em todo o mundo.

Embora todos concordem que a inovação é importante, a pergunta é se a inovação é a) parte essencial da estratégia de negócios e b) está mesmo aproveitando benefícios tangíveis para os negócios atualmente. Apenas 56% dos responsáveis pelas decisões podem confirmar isso.

Em uma série de três partes, exploraremos como as organizações estão inovando para impulsionar os resultados para os negócios, o que as impede de avançar e como elas podem aproveitar novas tecnologias (por exemplo, a IA generativa) como um acelerador de inovação. Este relatório é o primeiro de uma série de três partes, que tem como foco o desenvolvimento do poder da inovação.

## 1. Desenvolva seu poder inovador.

O desenvolvimento de um poder inovador não acontece em um silo ou em iniciativas isoladas. Ao criar uma parceria estreita, regular e estratégica entre a TI e os negócios, as organizações podem alinhar melhor seus funcionários, processos e tecnologias para estimular parcerias entre humanos e máquinas e aproveitar oportunidades de alto impacto. Com o tempo, isso se tornará a identidade da organização. Como a GenAI é o maior avanço tecnológico em décadas, o potencial de acelerar a inovação em todos os aspectos da vida é enorme.

## 2. Maximize seus insights de dados.

Os dados são um importante diferencial para identificar e aproveitar as oportunidades certas, bem como para acompanhar seu sucesso. No atual ambiente distribuído e para aproveitar todo o potencial da GenAI, você precisa de uma infraestrutura ágil, segura e sustentável da borda ao núcleo e à nuvem para coletar, armazenar, proteger e aproveitar corretamente os dados, onde quer que eles residam e sempre que você precisar deles.

## 3. Adote parcerias entre humanos e máquinas.

Capacite sua força de trabalho com as habilidades necessárias para lidar com esse mundo acelerado e cada vez mais digital. Além disso, torne-a confiante para lidar com a ambiguidade, as mudanças e as falhas. Com o surgimento da GenAI, é essencial ter diretrizes claras sobre como usá-la com responsabilidade e manter a consistência da comunicação e do treinamento contínuo. Isso é fundamental para uma adoção bem-sucedida. Para ajudar seus funcionários a atingir novos níveis de produtividade, forneça a eles tecnologias seguras, intuitivas, colaborativas e otimizadas para IA.

# O estado da inovação

## Rumo a um futuro incerto

O futuro parece incerto para muitos. Quase metade não tem certeza de como serão os próximos 3 a 5 anos para o respectivo setor. E os desafios estão aumentando, assim como o ritmo da disrupção, já que quase 6 entre 10 organizações têm dificuldades para acompanhar esse ritmo.

No entanto, surpreendentemente, 82% afirmam que estão bem posicionadas em relação à concorrência e têm uma estratégia sólida para o sucesso. Embora todas essas afirmações possam ser verdadeiras, para promover a inovação em um ambiente incerto e em rápida evolução, as organizações precisam alinhar suas prioridades de inovação para impulsionar os resultados para os negócios.

“

*O ecossistema de tecnologia está em constante movimento e sempre se reinventando, a evolução é constante e tende a acelerar e gerar ainda mais disrupções. O melhor a fazer na próxima vez que você tiver um problema a ser resolvido ou uma oportunidade a ser perseguida é adotar o novo método, fazer isso em uma estrutura de inovação, em vez de usar a abordagem tradicional, e agir com mais rapidez.*

**John Roese, diretor global de tecnologia da Dell Technologies**

”

## Definindo metas de inovação

Saber qual será o foco de seus esforços de inovação é fundamental para que eles sejam bem-sucedidos. Mas, o estudo mostra divergências de opiniões sobre as prioridades das metas de inovação. Considerando o clima econômico atual, os responsáveis pelas decisões de negócios (BDMs) estão focados em usar a inovação para impulsionar a economia e a eficiência e aumentar a receita.

No entanto, **os responsáveis pelas decisões de TI (ITDMs) estão olhando para frente, concentrando-se em preparar a organização para o futuro e no uso da IA/IA generativa para transformar a organização.** Curiosamente, para os BDMs, IA/IA generativa, cai para o 8º lugar na lista de prioridades. Essa discrepância nas metas é significativa e pode levar ao desalinhamento e à falha das iniciativas de inovação em geral.

### Voltados para o futuro

Use a IA/IA generativa para transformar a organização  
**(ITDM: 44%, BDM: 36%)**

### Foco no presente

Economia e eficiência de custo  
**(ITDM: 43%, BDM: 50%)**

Aumento da receita  
**(ITDM: 40%, BDM: 46%)**

Melhoria da experiência dos clientes/cidadãos  
**(ITDM: 38%, BDM: 41%)**

## Superação de desafios

94% admitem que suas organizações estão enfrentando desafios que as impedem de impulsionar a inovação. Reconhecer isso ajuda as organizações a concentrar seus esforços em ações concretas para superar esses desafios.

O maior obstáculo relatado, seja no nível organizacional quanto pessoal, é a falta de habilidades e competências necessárias. Portanto, é surpreendente constatar que, embora o suprimento do déficit de habilidades/talentos e a melhoria da experiência dos funcionários sejam os maiores desafios, as organizações os classificam como suas menores prioridades de inovação. Essa pode ser uma oportunidade incomparável de repensar e inovar a área dos programas atuais de atração, treinamento e retenção de talentos. Afinal, há uma antiga correlação entre a experiência do funcionário e do cliente.

Para garantir o sucesso da inovação, é importante que as organizações estabeleçam uma clara distinção entre os desafios enfrentados e as metas desejadas. Desde o início, as organizações identificaram as principais áreas de melhoria para superar os principais desafios. Analisando as cinco principais áreas de melhoria, elas refletem alguns dos ingredientes mais importantes que os líderes e adeptos da inovação usaram para desenvolver seu poder inovador. A combinação certa de pessoas, processos e tecnologias precisa ser estabelecida, desde o investimento na tecnologia certa até a adoção de um processo orientado por dados e a criação de uma cultura de inovação sólida. E alguns líderes esperam que a IA generativa também possa acelerar a inovação.

## Principais metas de inovação

1. Eficiência ou economia de custo
2. Preparação da organização para o futuro
3. Aumento da receita
4. Uso da IA/GenAI para transformar a organização
5. Melhoria da experiência do cliente/cidadão

## Principais desafios de inovação

1. Falta de profissionais qualificados com as habilidades/competências necessárias
2. Preocupações com a privacidade de dados e a segurança cibernética
3. Orçamento/capacidade insuficiente para investir devido à crise econômica
4. Falta dos recursos certos para gerenciar o ambiente regulamentar em evolução
5. Ambiente de tecnologia desatualizado e/ou muito complexo

## Principais áreas de melhoria

1. Investimento em tecnologia moderna e escalável
2. Forte relacionamento entre a empresa e a TI
3. Adoção de uma abordagem orientada por dados
4. Promoção ativa de uma cultura inovadora
5. Uso de um processo de inovação conhecido em toda a empresa; promoção de inovações ambientalmente sustentáveis (empate)

# IA generativa, o novo acelerador da inovação

Uma maneira de superar os desafios e potencialmente acelerar as iniciativas de inovação é adotar o que alguns dizem ser o maior avanço tecnológico desde o surgimento da Internet: a IA generativa (GenAI). Diferente das formas anteriores de IA, os modelos generativos podem entender o contexto, gerar saídas criativas e se adaptar a diversas tarefas sem programação explícita. Essa versatilidade torna a GenAI valiosa em todos os setores, oferecendo uma variedade mais ampla de aplicativos e, ao mesmo tempo, democratizando o acesso à IA por meio de interfaces de linguagem intuitivas. A grande maioria das organizações concorda que isso é um divisor de águas.

**81%** concordam que a IA/GenAI transformará significativamente seu setor

**82%** concordam que haverá maior parceria entre humanos e máquinas dentro de cinco anos.

“

*A IA generativa pode fornecer respostas a todas as suas perguntas, mas é importante que os funcionários entendam quais perguntas sua organização está fazendo. A criação de uma estratégia holística que defina os benefícios e as metas de longo prazo para seus negócios com a GenAI fornecerá um guia para as equipes em campo.*

**Jeff Boudreau, diretor de IA da Dell Technologies**

”

Embora o potencial pareça infindável, ele também gera desafios exclusivos.



## Uma parceria mais profunda entre humanos e máquinas

As organizações têm recebido a oportunidade de reformular a conversa sobre a IA longe da confusão e da desinformação quanto às vantagens positivas dessa tecnologia. E os resultados são reais.

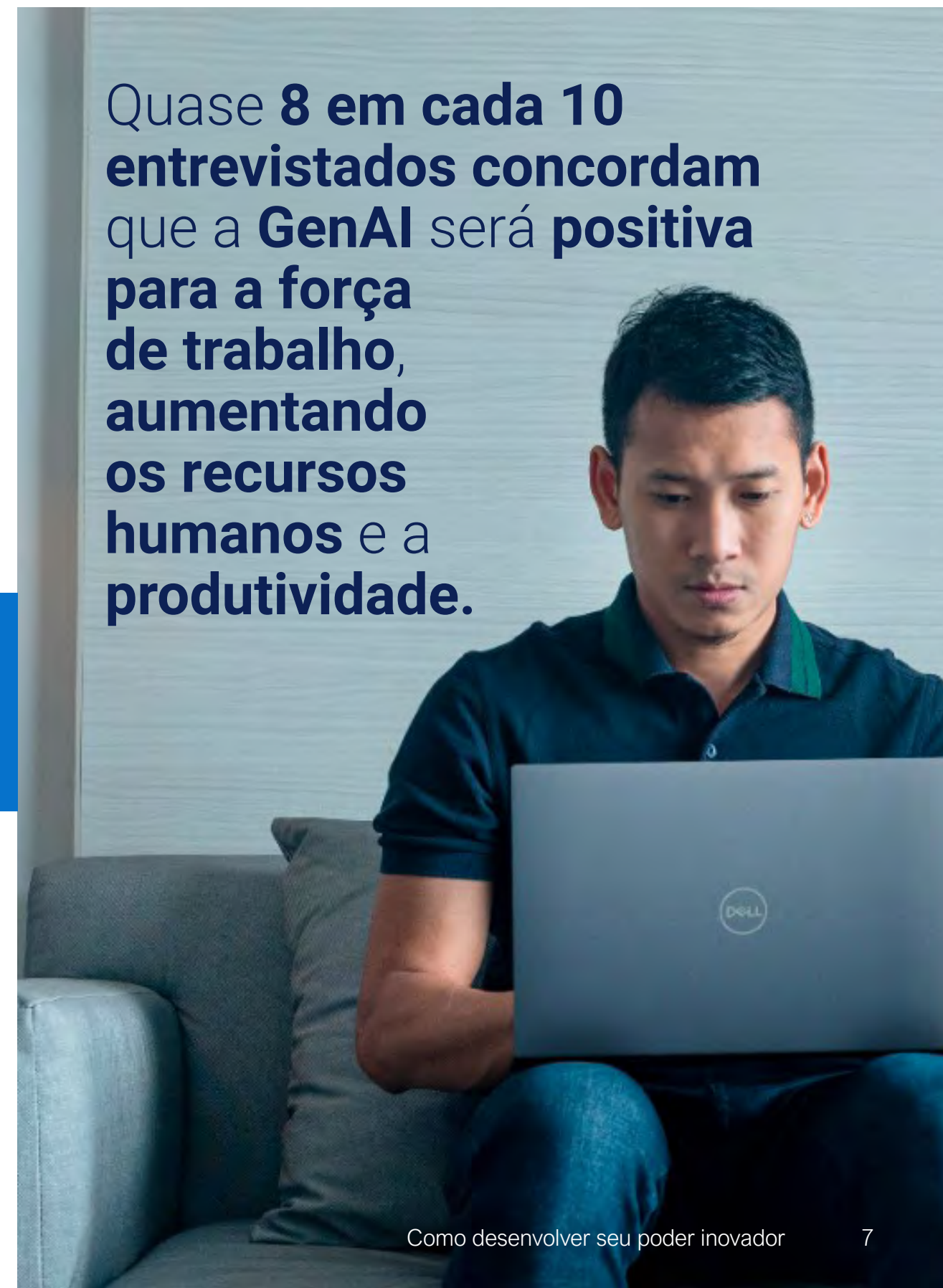
No nível pessoal, os entrevistados acreditam que a GenAI os tornará mais produtivos e os ajudará a descobrir insights aos quais não tinham acesso anteriormente.

Eles também priorizaram seus casos de uso. As interações com o cliente (incluindo, entre outros, chatbots, suporte a CSR com centros de contato etc.), o aumento da produtividade do desenvolvedor (por exemplo, desenvolvimento de códigos, detecção de bugs etc.) e a otimização das operações de TI foram identificadas como áreas que merecem atenção prioritária das organizações no tocante à GenAI. Mas, o gerenciamento sênior e executivo também pretende aplicar a GenAI para melhorar a pegada ambiental.

**A sustentabilidade tem sido um desafio e uma oportunidade para as organizações. Uma nova tecnologia deve ser eficiente e gerenciada da maneira certa, e com a GenAI não é diferente. Quase 3 entre 10 (29%) organizações relatam que as preocupações com o aumento do uso de energia necessário para treinar os modelos de IA estão impedindo a adoção da GenAI. Além disso, 70% delas estão trabalhando para limitar o consumo de energia da GenAI por meio do redimensionamento do seu modelo.**

As expectativas para oferecer valor significativo ou transformador são altas, principalmente por parte do gerenciamento de nível executivo e sênior. Os entrevistados esperam que a GenAI possa ajudá-los a aumentar a produtividade, melhorar as experiências dos clientes/cidadãos e superar alguns dos obstáculos à inovação identificados, como aumentar a postura de segurança, encontrar novos fluxos de receita e economizar custos.

Quase 8 em cada 10 entrevistados concordam que a **GenAI** será **positiva** para a **força de trabalho**, aumentando os recursos humanos e a produtividade.



## Alinhamento da estratégia e do orçamento

Embora as expectativas sejam altas, as perguntas "por onde começar?" e "como financiar?" ainda estão em aberto. A maioria (57%) das organizações está na fase inicial ou intermediária, sem estratégias formais em vigor e alguns testes piloto ou nenhum implementados. Apenas 11% delas afirmam que estão familiarizadas com as soluções GenAI, implementando ferramentas para os funcionários e treinando-os adequadamente. Embora o gerenciamento sênior acredite que essa estimativa seja maior, o gerenciamento intermediário e júnior demonstra um pragmatismo saudável.

Quando o assunto é orçamento, surgem conflitos entre os níveis de gerenciamento: Embora os gerentes seniores afirmem que será criado um orçamento dedicado para os projetos de IA, os gerentes intermediários e juniores são mais céticos e mais propensos a declarar que usarão os orçamentos de TI já existentes. Os ITDMs também tendem para a probabilidade de que os orçamentos de TI existentes sejam usados.

## Riscos e normas

Acompanhar o ambiente regulamentar em evolução está entre os cinco principais obstáculos à inovação, e a falta de normas para o uso responsável da GenAI pode estar aumentando a pressão. São muitas as preocupações relacionadas à compreensão dos riscos e sobre quem arcará com a responsabilidade pelo uso da IA: **77% concordam que a organização deve ser a responsável por qualquer mau funcionamento da IA ou comportamento indesejado, e não a máquina, o usuário ou o público.** Além disso, 68% estão preocupados com a natureza do sistema fechado da IA e seu potencial para desvios, violação de IP e outros riscos ainda incompreendidos.

Na verdade, as preocupações com os desvios nos dados e nos modelos, que podem danificar a reputação da organização e ter implicações éticas, são o segundo obstáculo mais citado para a adoção da GenAI. 82% afirmam que os clientes/cidadãos exigirão transparência no uso da GenAI e **74% estão dispostos a usar sua própria governança de GenAI, em vez de esperar pelo governo.**

A principal recomendação para o uso responsável é garantir que haja supervisão humana sobre as ferramentas de IA e agir conforme necessário para garantir resultados justos, seguidos de perto pela tecnologia regulada adequadamente com inovação, segurança e transparência no núcleo.

Para as organizações, a GenAI tem um enorme potencial para aumentar a produtividade dos funcionários, agregar mais valor para o cliente e alcançar as metas de inovação e negócios. Para garantir o sucesso, é necessário ter uma parceria estratégica estreita entre a TI e as unidades de negócios, a fim de alinhar as metas e a priorização e a implementação de casos de uso. A conscientização e o alinhamento conscientes serão fundamentais para a verdadeira transformação.

“

*Em 2024, as empresas estão saindo fase de experimentação rumo à GenAI em escala. Os líderes não estão mais esperando por normas para criar uma IA responsável centrada na proteção de seus principais conjuntos de dados e IP. Os visionários estão estabelecendo modelos de governança para garantir o impacto positivo nos negócios, o que pode ajudar a negar a tendência nativa do LLM de ser superconfiante, porém, muitas vezes equivocado.*

**Matt Barrington, líder em tecnologia emergente da EY**

”



## A CIDADE DE AMARILLO

# Tornando os serviços da comunidade mais acessíveis com a GenAI

“

*A IA generativa é uma oportunidade de estar conectado a toda a nossa população, não apenas para acesso aos serviços da cidade, mas também em nossos esforços de alfabetização digital e desenvolvimento da força de trabalho.*

**Richard Gagnon, CIO da cidade de Amarillo**

”

O objetivo da cidade de Amarillo é criar uma comunidade conectada e engajada. Com o maior número de refugiados per capita de qualquer cidade do Texas (EUA), eles querem garantir o mesmo serviço a todos os seus cidadãos. Em parceria com a Dell Technologies, eles criaram um assistente digital on-line que usa IA generativa (GenAI) para interagir com os residentes em serviços governamentais e comunitários.

O assistente digital foi projetado com a identidade, o tom de voz e o conhecimento da cidade para fornecer aos residentes uma solução acessível, interativa e multilíngue que os conduzem rapidamente aos recursos de que precisam.

Essa colaboração mais recente entre a Dell e a cidade de Amarillo se baseia em iniciativas digitais anteriores, estabelecendo até mesmo a base de TI para o call center virtual, oferecendo suporte a suas clínicas remotas de saúde pública e melhorando os tempos de resposta de emergência por meio da lógica analítica. Essas novas ferramentas de IA ajudarão a criar um governo mais eficaz na era digital e fornecerão novas ferramentas para melhorar o engajamento cívico e os resultados.



# TI: sua parceira estratégica

Em nosso mundo cada vez mais digital, todas as empresas são uma empresa de tecnologia, e os responsáveis pelas decisões de TI precisam ser ouvidos quando as metas organizacionais e de inovação são definidas. A perspectiva estratégica deles pode ajudar as organizações a lidar com as incertezas e superar os desafios. Há uma clara conscientização entre as organizações de que essa relação entre os negócios e a TI precisa melhorar, já que ela é citada como a segunda área de melhoria mais provável para impulsionar a inovação. A complicação é o fato de que apenas cerca de 4 em cada 10 BDMs consideram seus colegas de TI importantes parceiros de negócios.

Embora isso pareça óbvio, os entrevistados revelam lacunas significativas de percepção na capacidade de parceria, comunicação e colaboração entre seus colegas.

Apesar de os responsáveis pelas decisões de TI admitirem que poderiam fazer melhor, eles se veem de forma mais positiva quando são comparados com seus homólogos empresariais. Por exemplo, quase 1 em cada 2 ITDMs acham que convidarão seus colegas de departamento de negócios a trabalhar de forma colaborativa em projetos estratégicos e na tomada de decisões, ao passo que apenas 37% dos BDMs concordam com isso.

Por outro lado, **mais de 8 em cada 10 BDMs indicam motivos concretos para excluir o departamento de TI da tomada de decisões estratégicas de negócios.** Após uma investigação mais aprofundada desses motivos, concluiu-se que possivelmente eles estão alicerçados em suposições falsas:

- **Lacunas de comunicação percebidas** entre a TI e o restante da organização. No entanto, 43% dos ITDMs dizem que os BDMs poderiam se comunicar com mais frequência com a TI.
- **Restrições de tempo percebidas** no lado da TI, apesar de apenas 23% dos ITDMs dizerem que a “falta de tempo” é um desafio pessoal para impulsionar a inovação.
- **Mentalidade antiga percebida** de que a TI “mantém as luzes acesas”, apesar de os ITDMs serem mais propensos a preparar a organização para o futuro e adotar novas tecnologias.

Apesar disso, alguns reconhecem uma oportunidade desperdiçada aqui, pois 44% dos BDMs afirmam que o conhecimento especializado do departamento de TI pode ser mais bem utilizado na tomada de decisões estratégicas de negócios.

## O caminho à frente

No cerne da parceria entre ITDMs e BDMs, há uma oportunidade de melhorar a comunicação e a compreensão das prioridades e desafios uns dos outros. Em um vaivém de acusações, com desalinhamento de metas de inovação e prioridades de melhoria, todos os esforços acabam sendo afetados. A visão de nenhum dos dois lados é concretizada.

*O preço que se paga por isso? A falta de inovação.*

A IA generativa parece exacerbar ainda mais essa desconexão. O uso de IA/GenAI para transformar a organização é a maior prioridade de inovação para os ITDMs, enquanto seus colegas de negócios a consideram muito menos importante.

Essas diferenças de perspectivas e opiniões devem ser abordadas por meio de interconexões estratégicas. Se os ITDMs e BDMs se unirem e criarem uma visão compartilhada e uma abordagem unificada, inclusive do ponto de vista estratégico e visionário da TI e sob a perspectiva tática dos responsáveis pelas decisões de negócios, as metas de inovação poderão ser alcançadas de maneira mais eficiente e holística.



## A perspectiva de um CIO

“

*Uma forte colaboração entre a empresa e a TI deve estar voltada para as necessidades dos clientes e atender diretamente aos requisitos dos usuários finais. Essa colaboração deve se basear em dados compartilhados, capacitando as equipes a trabalhar em conjunto em prol do objetivo comum de aprimorar a experiência do cliente e promover a inovação.*

*A Dell Digital, nossa divisão de TI, acredita que o caminho para a liderança digital deve ser projetado estratégica e culturalmente em torno de pessoas, processos e tecnologias. Nosso processo de desenvolvimento ágil nos permite manter o foco no produto, com uma entrega rápida e contínua. E estamos trabalhando com uma estratégia ainda mais inteligente, usando a IA e o ML para promover melhores resultados, além de simplificar e automatizar os processos de TI para alcançar maior escala.*

*Temos muitas equipes qualificadas no departamento de TI, além da parceria de negócios para desenvolver e oferecer novas maneiras de criar melhores experiências para os clientes, reduzindo os custos e melhorando a satisfação dos funcionários. Saiba mais sobre os resultados de nossa transformação [aqui](#). Espero que esse conteúdo seja útil quando você quiser encontrar novas maneiras de criar melhores experiências digitais para suas próprias equipes, clientes e parceiros.*

**Jen Felch, diretora digital e CIO da Dell Technologies**

”

# Como desenvolver seu poder inovador em equipe

Quer você esteja melhorando os processos para obter eficiência ou enfrentando uma condição de disrupção em todo o setor, qualquer ideia, seja ela grande ou pequena, pode representar uma inovação impactante. Essa tem sido uma das principais crenças da Dell Technologies nos últimos 40 anos, que nos manteve incansáveis na jornada de inovação para impulsionar o progresso humano para os próximos 40 anos.

Não sabemos o que o futuro nos reserva. O que sabemos é que agora é o momento para as ideias tomarem forma e se transformarem em ação e impacto.

Para desenvolver seu poder inovador, os inovadores bem-sucedidos devem garantir que haja uma parceria estratégica entre a empresa e a TI que promova uma estratégia visionária e orientada por valor, além do aprofundamento dos relacionamentos entre humanos e máquinas em toda a organização.

## **Você não precisa fazer isso sozinho.**

Com a Dell Technologies atuando como catalisador de inovação, você superará os obstáculos à inovação, descobrirá novas possibilidades e reduzirá o time-to-value. Quer você conte conosco para capacitar seus funcionários ou confie a nós seus maiores desafios de dados, juntos, transformaremos ideias em inovação e inovação em resultados.

Saiba mais em [Dell.com/InnovationCatalyst](https://Dell.com/InnovationCatalyst)



# Metodologia de pesquisa

A Dell Technologies contratou um especialista independente em pesquisa de mercado, Vanson Bourne, para realizar essa pesquisa, chamada Innovation Catalysts. É uma continuação do [Innovation Index](#) do ano passado. Em vez de comparar o status de inovação em todas as organizações, ela se aprofunda nas organizações que desenvolvem seu próprio DNA inovador, aproveitando os dados e insights certos e colocando as pessoas em primeiro lugar.

O estudo entrevistou 6.600 membros de organizações com mais de 100 funcionários nas seguintes regiões: América do Norte, LATAM, EMEA, APJ e Grande China. Trata-se de organizações dos mais variados setores públicos e privados.

Todos os entrevistados impulsionam ou influenciam a inovação em suas respectivas organizações. Do total de entrevistados, 3.330 são responsáveis pelas decisões de TI (ITDMs) e 3.330 são responsáveis pelas decisões de negócios (BDMs).

As entrevistas foram realizadas on-line e por telefone, em setembro, outubro e novembro de 2023, usando um rigoroso processo de triagem de vários níveis para garantir que somente candidatos adequados tivessem a oportunidade de participar.

## Dell Technologies

A Dell Technologies ajuda organizações e indivíduos a construir o respectivo futuro digital, além de transformar a maneira como trabalham, vivem e se divertem. A empresa oferece aos clientes o mais amplo e inovador portfólio de tecnologias e serviços do setor na era de dados. [Dell.com](#)



Vanson Bourne

A Vanson Bourne é uma empresa independente especializada em pesquisa de mercado para o setor de tecnologia. Sua reputação em análise sólida e confiável com base em pesquisas está fundamentada em rigorosos princípios de pesquisa e na capacidade de buscar opiniões de tomadores de decisão seniores de funções técnicas e de negócios, em todos os setores de negócios e em todos os principais mercados. [www.vansonbourne.com](http://www.vansonbourne.com)