



# KPMG 2024 CEO Outlook Tecnologia e Telecomunicações

**KPMG. Fazer diferente faz a diferença.**

Edição Portugal

[kpmg.pt/CEOoutlook](https://kpmg.pt/CEOoutlook)



# Introdução

O CEO Outlook da KPMG deste ano oferece uma visão reveladora dos objetivos, desafios e estratégias que estão no topo da agenda dos CEO de tecnologia e telecomunicações. Descobrimos que, embora os CEO deste setor sejam realistas quanto aos desafios que os seus negócios enfrentam, mantêm também o otimismo quanto às perspetivas para as suas indústrias e para as suas empresas em particular. Em muitos casos, esta avaliação representa um aumento modesto em relação ao inquérito do ano anterior.

Tal como acontece com muitas indústrias, o setor da tecnologia e as telecomunicações beneficia do crescimento contínuo da economia global. Prevê-se que a inflação global desça para 4,5% até ao final de 2024 e que esta dinâmica se mantenha até 2025. Muitos bancos centrais globais esperam um declínio mais lento à medida que os níveis de inflação se aproximam dos respetivos objetivos. Espera-se que os bancos centrais revertam as suas políticas restritivas no segundo semestre do ano, impulsionando o crescimento a partir de 2025.<sup>1</sup>

De forma não surpreendente, a IA generativa (Gen AI) foi reconhecida como tendo o potencial de afetar significativamente o setor da tecnologia e das telecomunicações, prometendo impactar a

produtividade, o marketing, o desenvolvimento de produtos, a experiência do cliente e muitas outras áreas. Os CEO do setor referiram também a incerteza económica global e as complexidades geopolíticas como problemáticas, algo não surpreendente, tendo em conta a “pegada” internacional da maioria das empresas do nosso inquérito.

O que considero promissor é que, apesar dos muitos desafios macroeconómicos e geopolíticos, a confiança continua a ser relativamente robusta. Quase três quartos dos CEO do setor estão otimistas quanto ao crescimento das suas indústrias. reconhecem a importância das prioridades ambientais, sociais e de governação (ESG) que apoiam os objetivos de zero emissões líquidas, a força de trabalho, os *stakeholders* da empresa e a sociedade em geral. Uma das chaves para o sucesso será o enfoque incansável no crescimento sustentável e a longo prazo, possibilitado pelo planeamento estratégico que abranja todas as funções de uma empresa.

Convido-vos a analisar os nossos resultados para conhecer as ideias dos CEO do setor de tecnologia e telecomunicações e de que forma estão a ajudar a conduzir as suas empresas para uma nova era de crescimento e desenvolvimento.



**Mark Gibson**

*Global Head de Tecnologia, Media e Telecomunicações, KPMG Internacional e Line of Business Leader de Tecnologia, Media e Telecomunicações KPMG US*

<sup>1</sup> KPMG US, “Global Navigator from KPMG Economics” (abril de 2024)

# Sumário executivo

Em 2024, os CEO do setor de tecnologias e das telecomunicações estão geralmente otimistas quanto ao crescimento futuro das suas indústrias, da economia e das suas empresas.

## Principais desafios

- Os três principais desafios para os CEO do setor de tecnologia e telecomunicações incluem a adoção da IA generativa (55%), a incerteza económica (49%) e as complexidades geopolíticas (49%).
- As preocupações éticas são a maior barreira na implementação da IA generativa, sendo o custo de vida e a cibersegurança algumas das maiores ameaças ao crescimento das organizações.
- Os CEO do setor referem o desafio da desglobalização, impulsionado em grande parte pela dissociação das cadeias de valor globais.
- 71% sentem-se cada vez mais pressionados para garantir a prosperidade a longo prazo dos seus negócios.

## Principais oportunidades

- A IA generativa pode ajudar a capacitar a força de trabalho, auxiliar na deteção de fraudes e na resposta a ataques cibernéticos e aumentar a inovação.
- As estratégias ESG podem ajudar a melhorar a relação com os clientes, apoiar a associação positiva da marca e moldar a alocação de capital.



# Principais resultados

O inquérito obteve *insights* de 240 CEO do setor de tecnologia e telecomunicações relativamente a um conjunto de questões sobre vários temas.

Em 2024, os CEO do setor da tecnologia e telecomunicações consideram o custo de vida, a cibersegurança e a IA generativa como as maiores ameaças ao crescimento das suas organizações, mas as preocupações éticas são a maior barreira durante a implementação da IA generativa.

Compreender e implementar a IA generativa e avançar na digitalização e conectividade de todas as áreas funcionais continua a ser uma prioridade operacional para quase **23% dos CEO** nos próximos três anos.

**40%** dos CEO esperam que as suas organizações cresçam entre 0,01% e 2,49% ao longo dos próximos três anos.

**78%** dos CEO preveem que a IA generativa será a principal prioridade de investimento das suas organizações.

**25%** dos CEO antecipam que a complexidade da descarbonização das cadeias de abastecimento irá funcionar como a principal barreira para atingir o *net zero* ou ambições semelhantes.



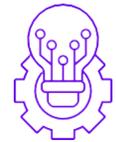
dos CEO preveem que a implementação da IA generativa será a principal prioridade para melhorar as suas operações.



**55%** dos CEO antecipam o movimento para incorporar a Gen AI como o risco potencial mais importante para a sua organização.



**21%** dos CEO concordam que o avanço tecnológico é um importante fator de risco que irá impactar a sua organização nos próximos três anos.



dos CEO acreditam que, em 2024, a vantagem dos concorrentes sobre eles é a principal desvantagem de não corresponderem às expectativas dos *stakeholders* em matéria de ESG.

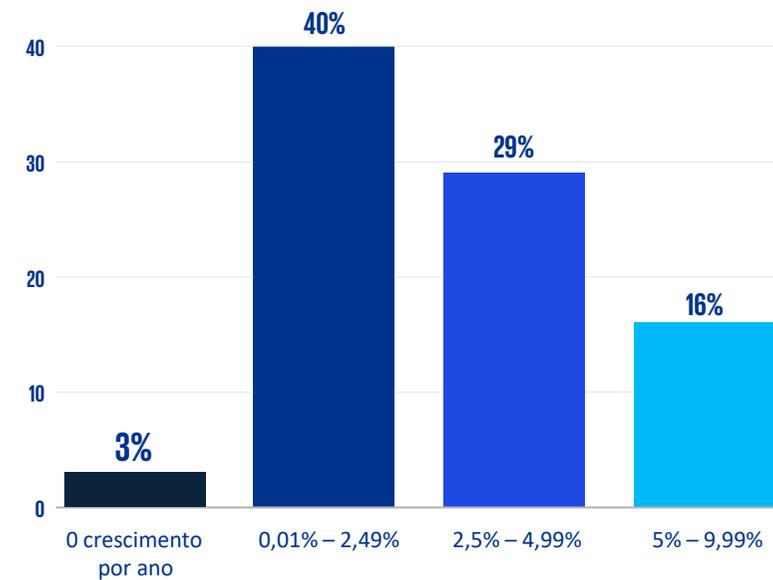


# Crescimento económico

## Desafios que estão no topo das preocupações dos CEO



## Perspetivas de lucros para os próximos três anos



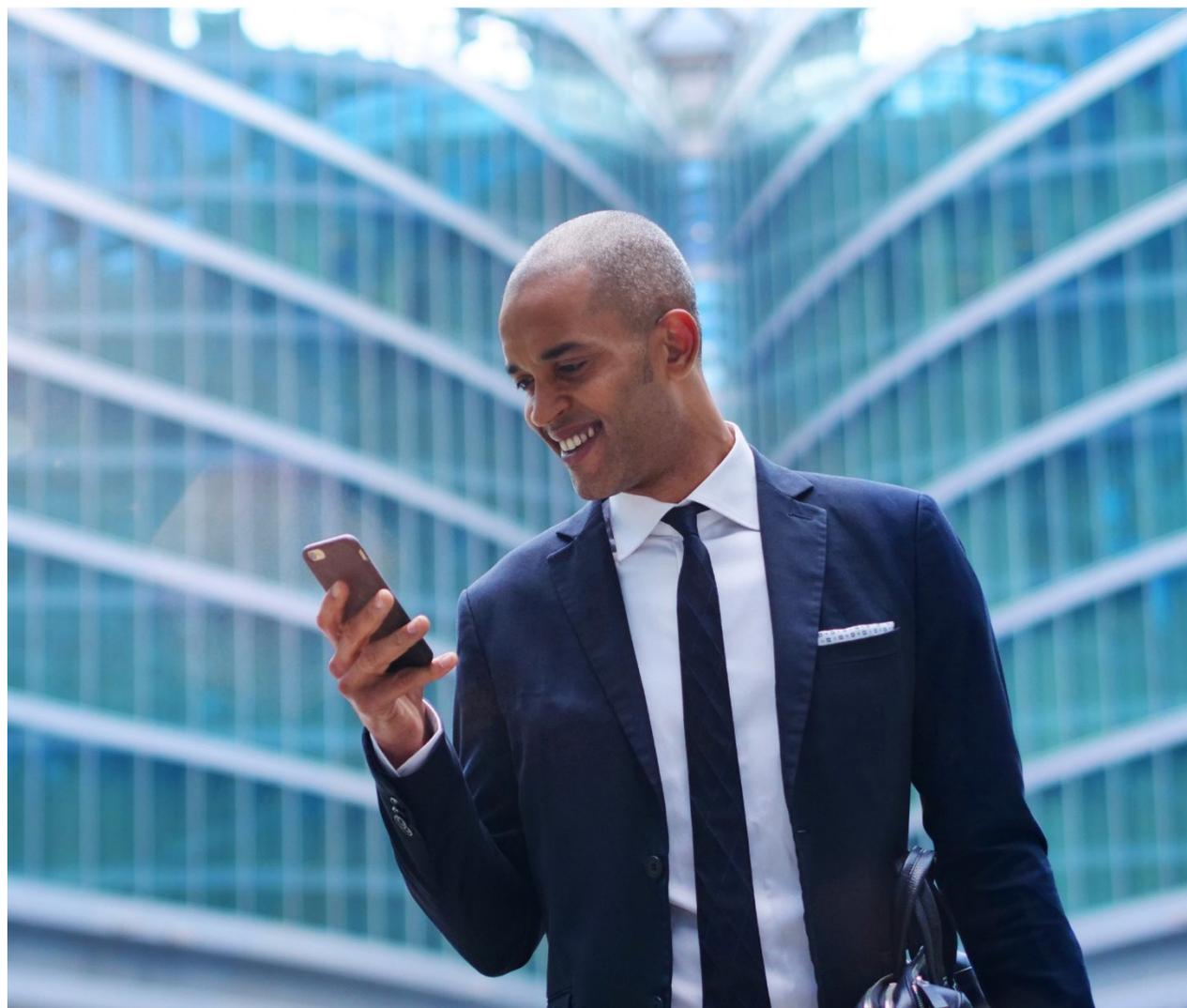
Fonte: KPMG 2024 CEO Outlook Tecnologia e Telecomunicações

Os CEO do setor de tecnologia e telecomunicações estão globalmente otimistas quanto às perspetivas de crescimento nas suas indústrias, nas suas empresas e na economia em geral. Mas este otimismo diminuiu um pouco ao longo do último ano em resposta a preocupações persistentes e generalizadas sobre a adoção de novas tecnologias como a Gen AI, a incerteza económica e as complexidades geopolíticas globais. Em termos de fatores específicos que terão o maior impacto nas suas empresas nos próximos três anos, os CEO referem o custo de vida (81%), o cibercrime e a cibersegurança (81%) e a Gen AI (76%) como os três principais.

Esta visão qualificada sobre o crescimento a curto prazo pode ser encontrada num vasto conjunto de respostas ao inquérito. Quase três quartos (74%) dos CEO do setor estão confiantes no crescimento da indústria nos próximos três anos, no entanto esta confiança diminuiu seis pontos percentuais face a 2023.

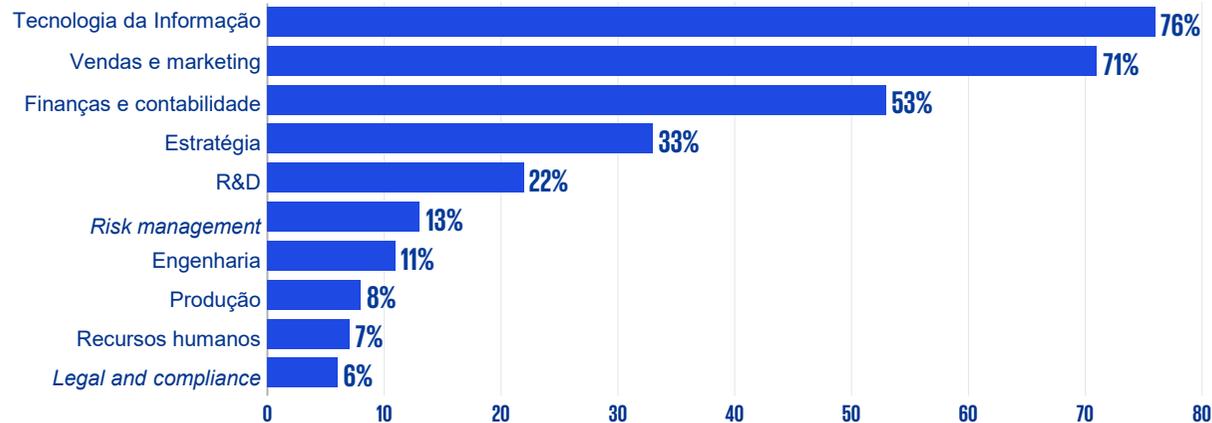
85% esperam um crescimento dos lucros da sua empresa nos próximos três anos, mas a sua confiança no crescimento da empresa diminuiu oito pontos percentuais em relação a 2023. Um total de 59% espera que o número de colaboradores da sua empresa aumente menos de 5% durante o ano.

Face a estas preocupações, os CEO do setor e as suas empresas estão a colocar um enfoque crescente no planeamento estratégico para ajudar a garantir o crescimento. 71% já adaptaram as suas estratégias de crescimento. Adicionalmente, 71% afirmam que se sentem sob maior pressão para garantir a prosperidade a longo prazo dos seus negócios.



# Gen AI

## Principais áreas funcionais que estão a atrair investimentos em termos de Gen AI

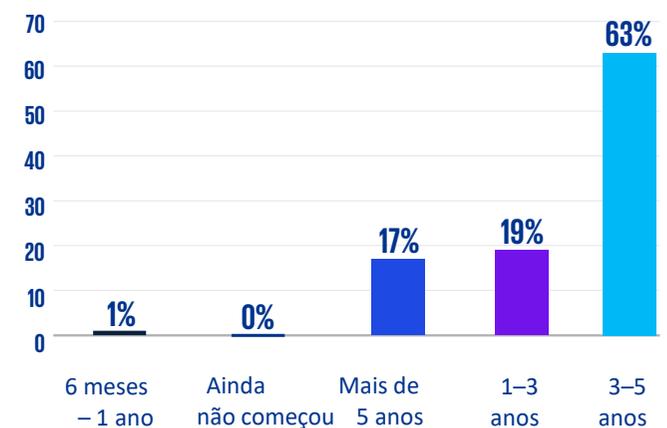


Fonte: KPMG 2024 CEO Outlook Tecnologia e Telecomunicações

O apoio à Gen AI continua a ser uma questão fundamental para o setor da tecnologia e nas telecomunicações. Os CEO do setor referem que a Gen AI é uma das principais prioridades de investimento (78%) na sua empresa. Adicionalmente, 65% estão a colocar mais investimento de capital na compra de novas tecnologias em 2024, um aumento de oito pontos percentuais em comparação com 2023.

De um modo geral, os CEO do setor acreditam que a Gen AI tem potencial para beneficiar a indústria através do aumento da inovação, capacitação da força de trabalho, deteção de fraudes e resposta a ataques cibernéticos. A maioria indica também que a liderança tem uma visão clara sobre a forma como a Gen AI irá disromper os modelos de negócio atuais e criar novas oportunidades (76%), enquanto uma percentagem semelhante (77%) afirma que as suas equipas de liderança têm clareza sobre a forma como a Gen AI irá

## Confiança dos CEO no período previsto para o retorno do investimento após a implementação da Gen AI



beneficiar as suas organizações e criar uma vantagem competitiva.

Em termos de benefícios, os CEO citam uma força de trabalho qualificada, deteção de fraudes e resposta a ataques cibernéticos, bem como maior inovação. O aumento da eficiência e da produtividade caiu do primeiro lugar em 2023 para o quarto lugar em 2024, à medida que as empresas mudaram o seu enfoque para o crescimento a longo prazo.

Relativamente aos riscos e preocupações, os CEO acreditam que os desafios éticos (66%) e a falta de regulamentação (53%) são as principais barreiras na implementação da Gen AI.

Além disso, apenas 35% relataram confiança na preparação dos dados para integrar eficazmente a Gen AI nos seus sistemas, enquanto apenas 38% sentem que os seus colaboradores estavam equipados com as competências certas para aproveitar esta tecnologia. Curiosamente, o nosso inquérito revela uma diminuição do investimento de capital para o desenvolvimento de competências e capacidades da força de trabalho (de 43% em 2023 para 35% em 2024).

A principal preocupação de muitos CEO em relação a Gen AI é a cibersegurança. Embora 75% considerem que uma cultura centrada na cibersegurança é fundamental para a integração da IA nas organizações, apenas cerca de um em cada dois (53%) continua confiante de que as medidas de cibersegurança podem atuar como salvaguarda contra o rápido avanço da IA.

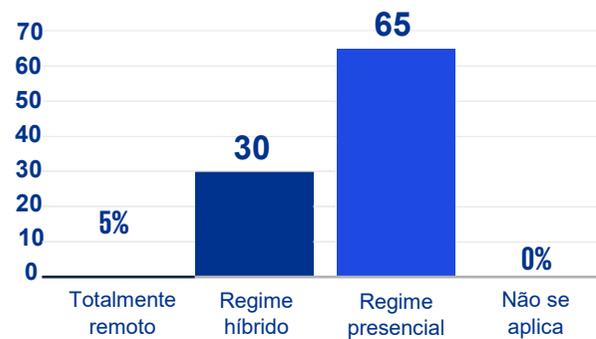
Três quartos dos CEO do setor aumentaram os investimentos em cibersegurança e estão confiantes na aquisição de soluções e talentos adequados na área. Menos de metade (46%) concorda que estão bem preparados para futuros ataques cibernéticos às suas empresas. Mas 10% ainda sentem que não estão adequadamente preparados para um futuro ataque cibernético, embora isto represente uma melhoria de 16% face aos resultados de 2023.

Em suma, a Gen AI é reconhecida em toda a área de tecnologia e telecomunicações como um motor crítico do crescimento e da rentabilidade a longo prazo, mas os CEO do setor reconhecem também os riscos envolvidos. Mais de três quartos (76%) concordam que a Geração AI pode sofrer um potencial retrocesso devido à rápida digitalização dos processos de negócio que podem ter um impacto negativo nas suas empresas.



# Força de trabalho

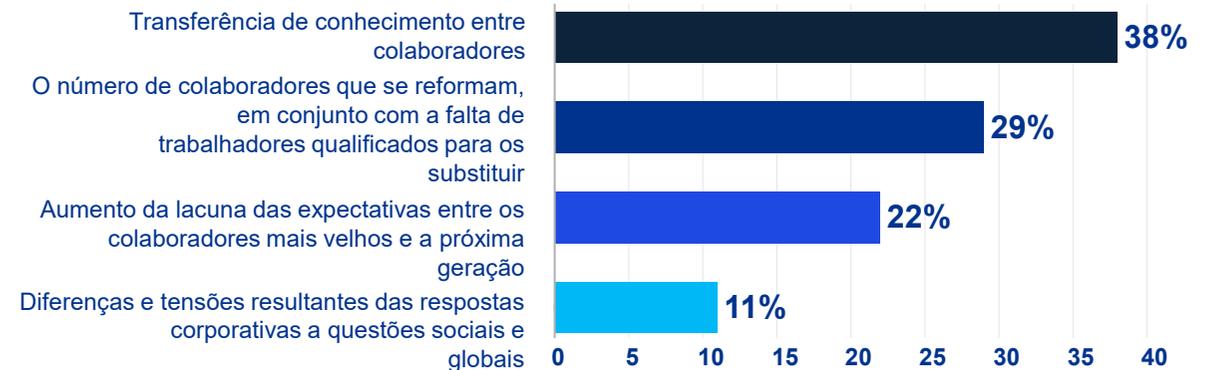
## Escolha do ambiente de trabalho para os colaboradores empresariais



Fonte: KPMG 2024 CEO Outlook Tecnologia e Telecomunicações

O local de trabalho continua a adaptar-se a um mundo empresarial pós-COVID, onde milhões de trabalhadores trabalham remotamente ou vão ao escritório apenas alguns dias por semana. Apesar de a maioria das empresas apoiar um ambiente de trabalho flexível, 65% dos CEOs do setor de tecnologia e telecomunicações preferem um regime de trabalho presencial. Na maioria dos casos (86%), existe maior probabilidade de recompensar com bónus, aumentos e promoções aqueles que vão regularmente no escritório.

## Fatores que impactam a dinâmica da força de trabalho das organizações

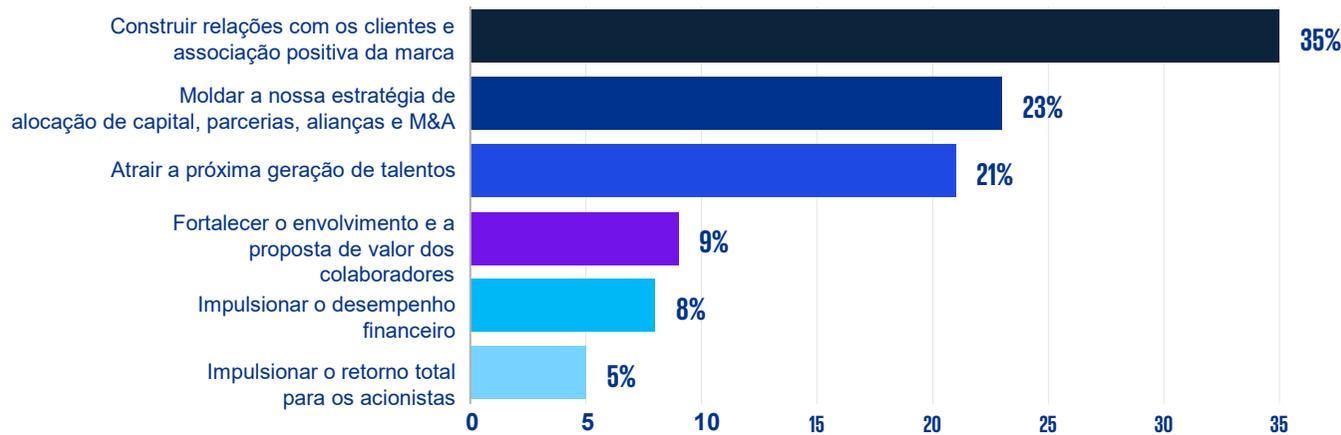


Outra dinâmica no local de trabalho envolve o impacto do envelhecimento da força de trabalho. Os conhecimentos, as competências e as relações laborais adquiridos ao longo dos anos devem agora ser complementados e eventualmente substituídos pela próxima geração de trabalhadores. 62% esperam que as mudanças no mercado de trabalho, como o envelhecimento da força de trabalho, tenham impacto na dinâmica laboral, pelo menos num grau moderado. Ao mesmo tempo, a preocupação dos CEOs com a disponibilidade de talento registou um declínio acentuado (63% em 2024, em comparação com 73% em 2023).

Como referido anteriormente, a Gen AI está a caminho de revolucionar a forma como os colaboradores aprendem, trabalham e se desenvolvem enquanto profissionais de negócios. Estas mudanças incluem a capacitação da rápida conceção e desenvolvimento de programas de aprendizagem e desenvolvimento, a transformação da experiência de aprendizagem para impulsionar uma atualização rápida, a melhoria das competências da força de trabalho e o apoio aos colaboradores a serem mais produtivos e inspirados para inovar.

# ESG

## Adoção da estratégia ESG nos próximos três anos



Fonte: KPMG 2024 CEO Outlook Tecnologia e Telecomunicações

As questões ESG continuam a aumentar em tamanho e complexidade. Os resultados do nosso inquérito sugerem que os CEO do setor de tecnologia e telecomunicações apoiam fortemente as estratégias ESG e estão cada vez mais otimistas quanto à capacidade da sua empresa para cumprir os objetivos ESG. Adicionalmente, acreditam que o não cumprimento das expectativas ESG pode levar a uma perda de vantagem competitiva e a uma ameaça às atividades empresariais a longo prazo.

Metade (50%) acredita que os investimentos ESG podem proporcionar uma taxa de retorno significativa ao longo de três a cinco anos. Um número semelhante (48%) acredita que é possível abordar todas as prioridades ESG em simultâneo, um aumento de cinco pontos percentuais em relação a 2023. Entretanto, 46% estão confiantes em alcançar os seus objetivos de zero emissões líquidas até 2030, um aumento de 10% em relação a 2023.

Ao mesmo tempo, os CEO do setor são realistas quanto aos desafios de alcançar os seus objetivos ESG. A complexidade da descarbonização das cadeias de abastecimento, a falta de competências e conhecimentos especializados e a falta de soluções tecnológicas adequadas são apontadas como as principais barreiras para atingir os objetivos de zero emissões líquidas. 8% acreditam que a falta de governação interna pode afetar os seus objetivos de zero emissões líquidas, um declínio de 13 pontos percentuais em relação a 2023.

Não obstante, a maioria (75%) manifesta confiança na sua capacidade de cumprir as novas normas de relato. Mais de 80% consideram que as prioridades ESG das empresas devem incluir o desenvolvimento de competências, o envolvimento com as comunidades locais e a tentativa de abordagem do impacto dos conflitos políticos e das alterações climáticas.

O inquérito sugere ainda que a construção da confiança pública é uma prioridade fundamental entre os CEO do setor, e 58% concordam com a afirmação de que “à medida que a confiança nos governos diminui, o público procura que as empresas preencham o vazio nos desafios sociais”. Cerca de 86% acredita que, enquanto líderes empresariais, tem a responsabilidade de promover uma maior mobilidade social – um aumento de 8% em relação a 2023.

Um total de 70% estão dispostos a tomar uma posição sobre uma questão política ou socialmente controversa, mesmo que o Conselho esteja preocupado com os riscos de assumir uma posição pública. Mas 77% afirmam que estão dispostos a tomar uma posição pública em nome da sua empresa sobre questões que possam entrar em conflito com as suas próprias crenças pessoais.

Em termos de ESG e da força de trabalho, 83% concordam que as empresas devem investir no desenvolvimento de competências e na aprendizagem ao longo da vida nas comunidades para salvaguardar o acesso a futuros talentos. Adicionalmente, 80% concordam que as empresas devem envolver-se com as comunidades e promover culturas internas positivas para salvaguardar a produtividade futura.

Olhando para o futuro, os CEO do setor concordam que as iniciativas ESG se tornarão cada vez mais importantes. Quase três quartos (73%) acreditam que o escrutínio do desempenho da diversidade das empresas continuará a aumentar, e 79% acreditam que a diversidade nos locais de trabalho irá exigir a implementação de uma mudança na liderança a nível *senior* (um aumento de dois pontos percentuais em relação a 2023).



# De que forma a KPMG pode ajudar

Apoiados na compreensão dos desafios e oportunidades atuais nas indústrias de tecnologia e telecomunicações, os líderes podem contar com os colaboradores da KPMG para fazer a diferença na sua jornada. Juntos, podemos ajudá-lo a orientar o seu negócio em torno do cliente, melhorar as funções para uma nova era, apoiar na gestão dos riscos regulamentares e de negócio para um futuro mais seguro, atingir um novo nível de criação de valor e criar um ambiente para gerir as mudanças contínuas.

A organização global de profissionais experientes da KPMG oferece aos clientes um profundo conhecimento do setor, *insights* práticos e experiência de implementação, ajudando a concretizar todo o potencial do seu pessoal e da tecnologia.

## Estrutura de *Trusted AI* da KPMG

À medida que a KPMG aproveita o poder da IA e acelera a adoção, reconhecemos que as tecnologias avançadas podem introduzir complexidade e riscos de IA que devem ser abordados de forma clara e responsável. [Saiba mais](#)

## Consultoria

Desde a abordagem do risco até à transformação ampla e em grande escala, o conjunto de soluções de consultoria da KPMG pode ajudar as organizações a conceber um futuro diferente – disponibilizando novas oportunidades concebidas para ajudar a criar e proteger valor. [Saiba mais](#)

## *Environmental, social and governance (ESG)*

Desbloqueie o poder do ESG para transformar o seu negócio. Num mundo cada vez mais disruptivo, caracterizado por catástrofes climáticas, conflitos políticos e desigualdades sociais, o rápido progresso ESG é crucial para alcançar um futuro mais sustentável. [Saiba mais](#)

Contacte a sua firma local KPMG para saber como podemos ajudá-lo a preparar a sua organização com sucesso para o futuro.

## KPMG Clara

Do ponto de vista da auditoria, a nossa plataforma de auditoria inteligente e intuitiva, o KPMG Clara, desenvolvida pela Microsoft Azure, é uma das principais inovações tecnológicas do setor. Como uma plataforma totalmente integrada, escalável e baseada na *cloud*, permite uma metodologia de auditoria melhorada através de um fluxo de trabalho impulsionado pelos dados. [Saiba mais](#)

## *KPMG Digital Gateway for Tax*

O *Digital Gateway for Tax* da KPMG, desenvolvido através do Microsoft Azure e construído na *cloud*, fornece aos líderes fiscais acesso a soluções baseadas em tecnologia, incluindo o conjunto de tecnologias fiscais e serviços de apoio da KPMG, notícias do setor e o atual *thought leadership* fiscal da KPMG. [Saiba mais](#)



# Metodologia



O KPMG 2024 CEO Outlook Tecnologia e Telecomunicações faz parte da 10ª edição do KPMG 2024 CEO Outlook e é compilado a partir das opiniões de 240 CEO do setor de tecnologia e telecomunicações, tendo sido realizado entre 25 de julho e 29 de agosto de 2024 e fornecendo uma visão única sobre a mentalidade, estratégias e táticas de planeamento dos CEO.

Todos os inquiridos apresentam receitas anuais superiores a USD 500 milhões e um terço das empresas inquiridas apresentam receitas anuais superiores a USD 10 mil milhões. O inquérito abrangeu líderes de 11 mercados (Austrália, Canadá, China, França, Alemanha, Índia, Itália, Japão, Espanha, Reino Unido e EUA) e 11 setores-chave da indústria, incluindo tecnologia e telecomunicações. NOTA: alguns dos valores apresentados podem não corresponder a 100% devido aos arredondamentos.

# Contactos



**Diogo Sousa**  
Telecommunications  
Sector Lead  
KPMG Portugal  
E: [dsousa@kpmg.com](mailto:dsousa@kpmg.com)

**Mark Gibson**  
Global Head de tecnologia,  
Media e Telecomunicações,  
KPMG International e Line of  
Business Leader de tecnologia,  
Media e Telecomunicações  
KPMG US  
E: [mgibson@kpmg.com](mailto:mgibson@kpmg.com)

**Frank Albarella, Jr.**  
U.S. setor Leader, Media e  
Telecomunicações  
KPMG US  
E: [falbarella@kpmg.com](mailto:falbarella@kpmg.com)

**Joe Cassidy**  
Head de tecnologia, Media e  
Telecomunicações  
KPMG do Reino Unido  
E: [joe.cassidy@kpmg.co.uk](mailto:joe.cassidy@kpmg.co.uk)

**Daniel Chan**  
Head de tecnologia, Media e  
Telecomunicações  
KPMG China  
E: [daniel.chan@kpmg.com](mailto:daniel.chan@kpmg.com)

**Simon Dubois**  
National setor Lead, Technology  
KPMG Austrália  
E: [sdubois@kpmg.com.au](mailto:sdubois@kpmg.com.au)

**Richard Hanley**  
U.S. setor Leader, Technology  
KPMG US  
E: [ghanley@kpmg.com](mailto:ghanley@kpmg.com)

**Katja Modder**  
Head de tecnologia, Media e  
Telecomunicações  
KPMG Alemanha  
E: [katjamodder@kpmg.com](mailto:katjamodder@kpmg.com)

**Anuj Madan**  
Audit & National Industry  
Leader, Tecnologia, Media e  
Telecomunicações  
KPMG Canadá  
E: [amadan@kpmg.ca](mailto:amadan@kpmg.ca)

**Anna Scally**  
setor Leader de  
tecnologia, Media e  
Telecomunicações da  
zona EMA  
KPMG na Irlanda  
E: [anna.scally@kpmg.ie](mailto:anna.scally@kpmg.ie)

Alguns ou todos os serviços aqui descritos podem não ser permitidos aos clientes de auditoria da KPMG e suas filiais ou entidades relacionadas.

kpmg.pt



A informação contida neste documento é de natureza geral e é transmitida “como se apresenta” sem garantia de qualquer natureza e não se aplica a nenhuma entidade ou situação particular. Apesar de fazermos todos os possíveis para fornecer informação precisa e atual, não podemos garantir que tal informação seja precisa na data em que for recebida/conhecida ou que continuará a ser precisa no futuro. Ninguém deve atuar de acordo com essa informação sem aconselhamento profissional apropriado pra cada situação específica. Nenhuma informação contida ou mencionada neste documento pode ser considerada como criando qualquer direito ou obrigação. Assim, não nos consideramos responsáveis por qualquer perda ou dano de qualquer natureza resultante do uso da informação facultada.

Todos os direitos contidos ou relacionado com esta publicação devem ser considerados como sendo de titularidade da KPMG. Não pode ser efetuada qualquer redistribuição ou reprodução sem a nossa autorização prévia e escrita.

© 2025 KPMG & Associados – Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, S.A., sociedade anónima portuguesa e membro da rede global KPMG, composta por firmas membro independentes associadas com a KPMG International Limited, uma sociedade inglesa de responsabilidade limitada por garantia. Todos os direitos reservados.

© 2025 KPMG Advisory – Consultores de Gestão, S.A., sociedade anónima portuguesa e membro da rede global KPMG, composta por firmas membro independentes associadas com a KPMG International Limited, uma sociedade inglesa de responsabilidade limitada por garantia. Todos os direitos reservados.

O nome e logótipo da KPMG são marcas registadas usadas sob licença pelas firmas membro independentes da rede global KPMG.

