Levantamento mostra que 64% dos executivos brasileiros acreditam no “zero office”, com operações totalmente digitais, mas só uma minoria faz investimentos mais robustos para chegar nesta fase

O fim do back office tradicional está próximo, segundo estudo global do HFS Research, que mostra que 64% dos executivos brasileiros de bancos, seguradoras e instituições financeiras não-bancárias acreditam que esse modelo deixará de existir até 2027. Mas apenas 21% das empresas brasileiras já se enquadram entre os chamados “radical transformers”, aquelas que investem de forma ampla e consistente para reinventar suas operações. O levantamento, que ouviu mais de 500 executivos dos Estados Unidos, Canadá, Reino Unido, França, Índia, Austrália e Brasil, foi encomendado pela Iron Mountain (NYSE: IRM), líder global em serviços de gestão da informação.

Embora haja consenso sobre a urgência da transformação digital, ainda existe uma lacuna entre ambição e execução. No Brasil, 61% dos executivos afirmam que não digitalizar significa perder competitividade de forma permanente, mas só 19% planejam alcançar transformação em escala em até 12 meses. Apesar das barreiras, 31% das instituições brasileiras planejam aplicar mais de US$ 50 milhões em back office digital nos próximos 2 anos, superando a média global de US$ 25 milhões por organização. Mais da metade (57%) espera retorno sobre o investimento em até 24 meses, em linha com a média global.

Os objetivos da transformação digital variam: eficiência e produtividade (17%), conformidade regulatória (20%) e redução de riscos (7%) estão entre os principais. Porém, os obstáculos são significativos: integração de sistemas legados (39%), complexidade regulatória (60%) e resistência cultural (34%) aparecem no topo da lista dos executivos locais.

No Brasil, a inteligência artificial é vista como peça-chave da transformação, mas os desafios são claros. Apenas 27% das instituições consideram sua força de trabalho preparada para operar em ambientes digitais movidos por IA. Para a maioria, será necessário requalificar profissionais, com foco em análise de dados (30%), gestão de tecnologia e IA (34%) e compliance (13%). Além disso, executivos preveem impactos, como a mudança de funções transacionais para papéis estratégicos (40%), grande necessidade de requalificação de equipes (33%) e até redução ou realocação da força de trabalho (27%).

Três perfis de maturidade digital

O estudo aponta três perfis de maturidade. A maioria das instituições brasileiras está entre os “incrementalistas” (53%), que fazem melhorias fragmentadas, e os “limitados” (26%), que priorizam apenas a frente de atendimento. Apenas 21% são “radical transformers”, os que já colhem resultados com investimentos em escala, crescimento acima da média e cultura organizacional mais adaptada à inovação.

“Estamos diante de um marco histórico. O back office, que por décadas foi visto apenas como suporte, agora define competitividade, compliance e eficiência. Quem não se preparar para o ‘zero office’ até 2027 corre o risco de ficar para trás”, afirma Ana Carla Martins Netto, Diretora Geral Comercial da Iron Mountain Brasil. “Apoiamos esse movimento com soluções como a plataforma Iron Mountain InSight Digital Experience Platform (DXP), que transforma dados legados em inteligência útil, acelera a digitalização e prepara os dados das instituições para a era da IA”.

Fonte: Iron Mountain/InPress Porter Novelli, em 11.12.2025.