



# O estado das aplicações de identidades da Microsoft:

As aplicações da galeria de aplicações do Azure AD que servem de base para a forma como trabalhamos, aprendemos e colaboramos em 2020



2020 foi um ano sem precedentes, no mínimo. A pandemia global de COVID-19 mudou drasticamente a forma como trabalhamos, aprendemos e colaboramos. As organizações tiveram de encontrar novas formas de comunicar e manter a produtividade, ao mesmo tempo que fornecem um acesso seguro a aplicações e recursos essenciais. Os nossos serviços Microsoft, como o Teams, serviram como uma corda de segurança para o trabalho híbrido e o teletrabalho durante a pandemia, crescendo rapidamente de [44 milhões de utilizadores ativos por dia em março de 2020](#) para [115 milhões de utilizadores ativos por dia em outubro de 2020](#). No entanto, sabemos que as empresas precisam de várias ferramentas e aplicações para ter êxito e [o nosso compromisso consiste em garantir que as soluções funcionam de forma simplificada e segura nas plataformas e se expandem para todas as nuvens e aplicações.](#)

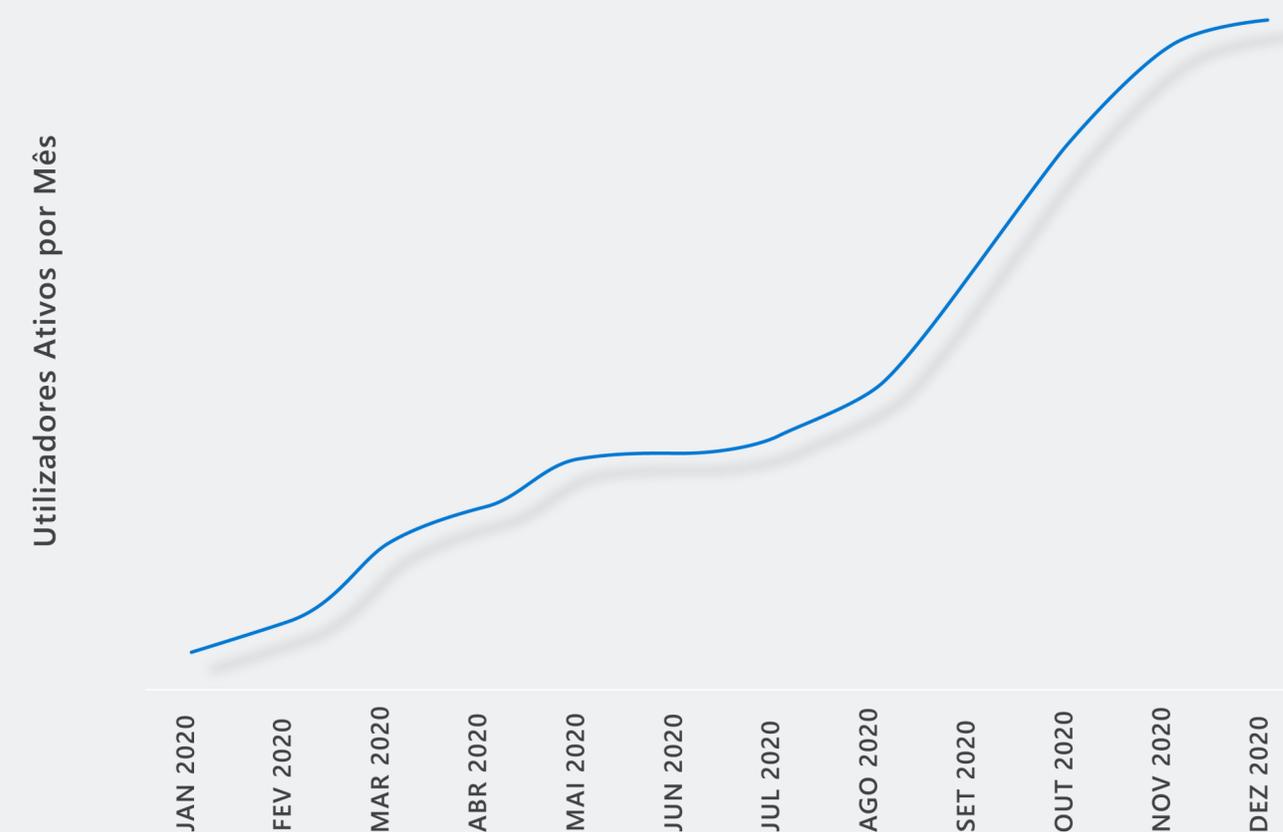
Recentemente, analisámos a utilização de aplicações na nuvem de grandes empresas e explorámos os métodos e as aplicações que as organizações estão a proteger com o Azure AD. Na nossa análise, observámos a utilização de aplicações das organizações na nossa [galeria de aplicações do Azure AD](#), com a exceção de aplicações da Microsoft como o Azure, Dynamics, Office 365 e Teams. A nossa galeria de aplicações do Azure AD permite às organizações proteger e gerir rapidamente aplicações de todos os tipos e inclui milhares de aplicações pré-integradas. Observamos clientes de todas as dimensões a integrar todas as suas aplicações no Azure AD para conceder à equipa de trabalhadores uma experiência mais prática e segura. Continue a ler para obter informações sobre como a utilização de aplicações mudou em 2020 em comparação com os anos anteriores.



# O aumento das aplicações de segurança e colaboração para permitir o teletrabalho

Os desafios de 2020 levaram os líderes a reconsiderar as suas prioridades para garantir que as respetivas equipas conseguem aceder com segurança às aplicações em qualquer lugar e altura. As estatísticas refletem este facto. Por exemplo, o número de utilizadores ativos por mês da galeria de aplicações do Azure AD aumentou 109% ano após ano. No último ano, quando a [Microsoft realizou um inquérito](#) a 800 líderes empresariais sobre os respetivos pontos de vista sobre o panorama de ameaças da pandemia, o principal desafio indicado foi «Fornecer acesso remoto seguro a recursos, aplicações e dados».

## A utilização da Galeria de Aplicações do Azure AD aumentou 109% ano após ano



**Fonte:** dados com origem nas aplicações disponíveis na galeria de aplicações do Azure AD, em dezembro de 2020. Foram excluídas as aplicações da Microsoft, como o Office 365, Teams, Azure, Dynamics, entre outras aplicações da Microsoft.



Não é surpreendente que as aplicações e os serviços que ajudam a garantir um acesso remoto e seguro aos recursos na nuvem e no local tenham aumentado imenso no último ano. As organizações reconheceram que o acesso remoto a todas as aplicações, incluindo aplicações de legado e aplicações no local, tornou-se extremamente importante na nova forma de trabalhar. Algumas ferramentas de segurança, como o Citrix ADC, o Prisma Access da Palo Alto Networks e o Zscaler Private Access, que ajudam os colaboradores a aceder com segurança a qualquer aplicação independentemente da localização tornaram-se essenciais para os negócios, entrando no lote de aplicações de crescimento mais rápido da nossa galeria de aplicações no último ano.

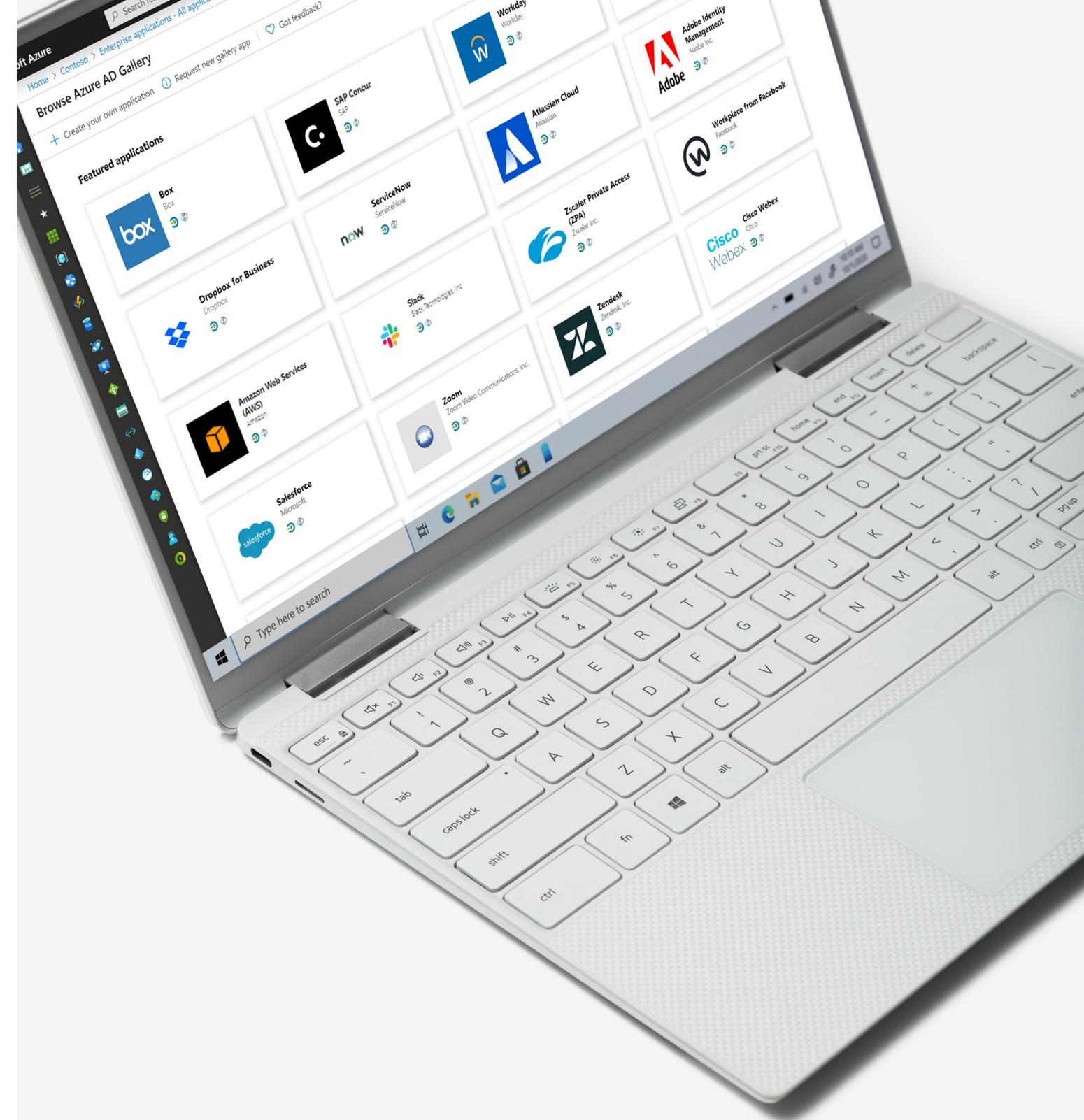
Além dos investimentos crescentes na área da segurança, as aplicações de comunicação e colaboração foram fundamentais para garantir a continuidade do negócio. Reconhecemos que proteger uma aplicação é um esforço de equipa, por isso trabalhamos em conjunto com fornecedores de aplicações de todos os tipos, mesmo com concorrentes da Microsoft, para a integração no Azure AD. O Cisco Webex, Google Cloud/Google Workspace, Workplace do Facebook e Zoom são algumas das principais aplicações que o Azure AD protege para ajudar as organizações a manter a produtividade, enquanto ajuda as pessoas a sentirem-se mais ligadas.

Também continuamos a ver algumas aplicações de forma consistente na nossa lista de aplicações mais populares. As aplicações de Recursos Humanos, como o SAP SuccessFactors e Workday, e as aplicações de Gestão de Serviços de TI, como o ServiceNow, continuaram a registar uma utilização generalizada entre os nossos clientes em 2020.

# As principais aplicações de 2020

A pandemia global teve um impacto evidente nas aplicações que foram mais utilizadas. A mudança das empresas para o teletrabalho melhorou a produtividade com aplicações que vieram fortalecer a comunicação, a colaboração e a segurança.

Pela primeira vez, aplicações de segurança como o Prisma Access da Palo Alto Networks e o Zscaler Private Access fizeram parte da lista das 15 principais aplicações por utilizadores ativos por mês. O Workplace do Facebook e o Zoom são outras aplicações que se estreiam na lista das 15 principais aplicações de colaboração e comunicação. O Zoom não só se estreou em 2020 na lista das 15 principais, como também se catapultou para o n.º 5.



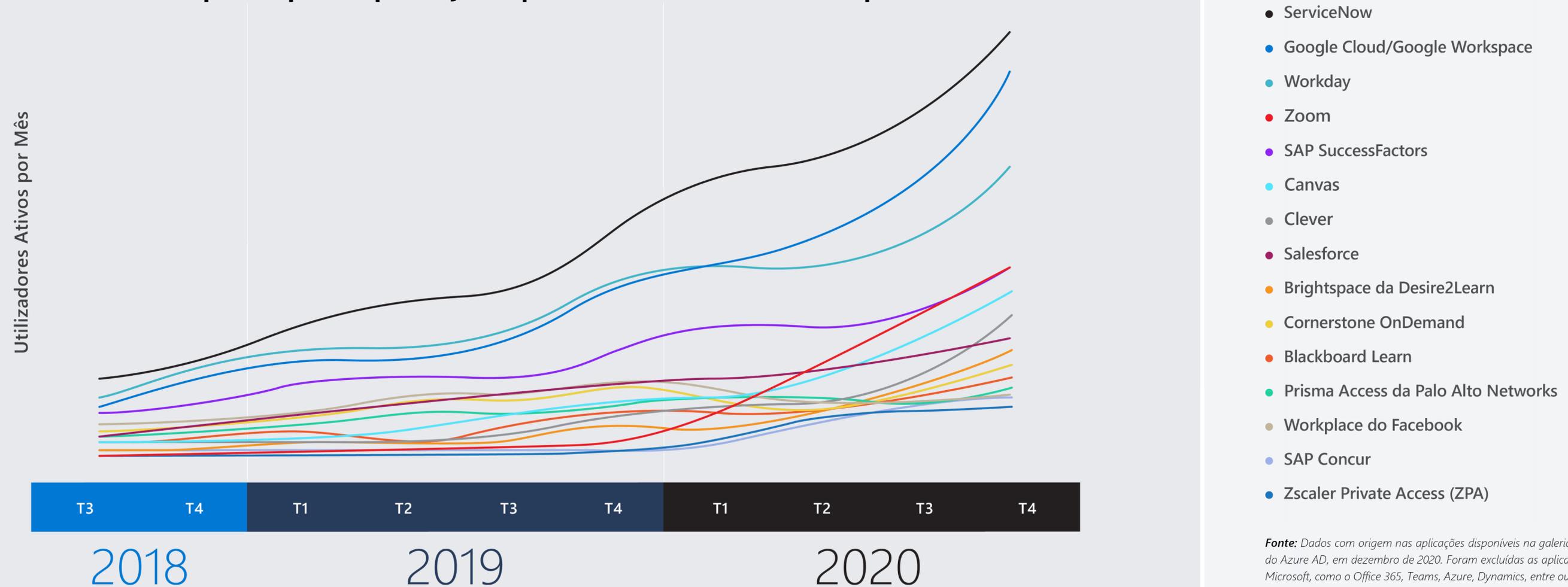
## 15 principais aplicações por utilizadores ativos por mês

Classificação	2020	2019	2018
1	ServiceNow	ServiceNow	ServiceNow
2	Google Cloud/Google Workspace	Workday	Workday
3	Workday	Google Cloud/Google Workspace	Google Cloud/Google Workspace
4	SAP SuccessFactors	SAP SuccessFactors	SAP SuccessFactors
5	Zoom	Salesforce	SAP Concur
6	Canvas	SAP Concur	Salesforce
7	Clever	Clever	Canvas
8	Salesforce	Canvas	Clever
9	Brightspace da DesireZLearn	Blackboard Learn	Blackboard Learn
10	Cornerstone OnDemand	Cornerstone OnDemand	Cornerstone OnDemand
11	Blackboard Learn	Box	Box
12	Prisma Access da Palo Alto Networks	Brightspace da DesireZLearn	SAP NetWeaver
13	Workplace do Facebook	SAP NetWeaver	Cisco Webex Meetings
14	SAP Concur	Cisco Webex Meetings	Brightspace da Desire2Learn
15	Zscaler Private Access (ZPA)	UltiPro	UltiPro

O ServiceNow continua a liderar no número de utilizadores ativos por mês pelo terceiro ano consecutivo. O Google Cloud/Google Workspace, SAP SuccessFactors e Workday mantiveram as suas classificações ao longo dos anos, uma vez que as organizações de todas as dimensões precisam de aplicações de RH, Gestão de Serviços de TI e produtividade geral.

Do T1 de 2020 ao T2 de 2020, enquanto a pandemia global se alastrava, a utilização de várias destas aplicações principais aumentou para ajudar a fornecer um acesso remoto aos utilizadores e a gerir os fluxos de trabalho digitais.

## 15 principais aplicações por utilizadores ativos por mês



## 15 principais aplicações por número de organizações

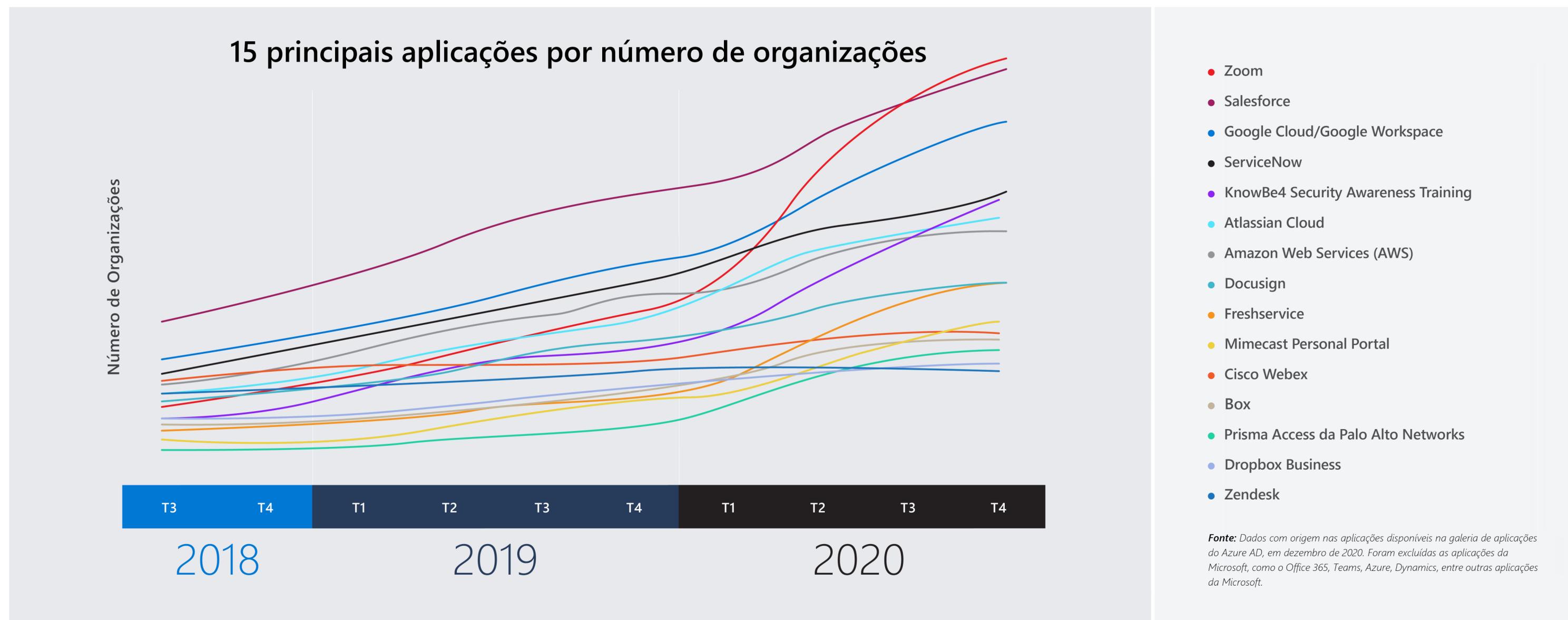
Também reparámos em diferenças subtis ao comparar as aplicações mais populares por utilizadores ativos por mês com as aplicações mais populares por número de organizações. A popularidade por número de organizações regista as aplicações mais utilizadas entre os nossos clientes. Com as organizações a dependerem mais das videoconferências, o Zoom saltou do n.º 10 em 2018 para o n.º 1 em 2020, tirando os líderes da lista (como o Google Cloud/Google Workspace e o Salesforce) dos dois primeiros lugares.

Além do Zoom, o KnowBe4 Security Awareness reclamou um lugar nas 5 principais aplicações de 2020. Subiu do n.º 12 em 2018 para o n.º 8 em 2019, aumentando constantemente em termos de utilização desde o início do T2 de 2020 até ao final do ano, salientando a importância da formação e consciência relativas à segurança na equipa de trabalhadores.

Classificação	2020	2019	2018
1	Zoom	Salesforce	Salesforce
2	Salesforce	Google Cloud/Google Workspace	Google Cloud/Google Workspace
3	Google Cloud/Google Workspace	ServiceNow	ServiceNow
4	ServiceNow	Adobe Creative Cloud	Amazon Web Services (AWS)
5	KnowBe4 Security Awareness Training	Amazon Web Services (AWS)	Atlassian Cloud
6	Atlassian Cloud	Zoom	Adobe Creative Cloud
7	Amazon Web Services (AWS)	Atlassian Cloud	Dropbox Business
8	Docusign	KnowBe4 Security Awareness Training	Box
9	Freshservice	Freshservice	Freshservice
10	Mimecast Personal Portal	Box	Zoom
11	Cisco Webex	Dropbox Business	SAP Concur
12	Prisma Access da Palo Alto Networks	SAP Concur	KnowBe4 Security Awareness Training
13	Box	Slack	Citrix ShareFile
14	Dropbox Business	Zendesk	Slack
15	Zendesk	Citrix ShareFile	Zendesk

O Cisco Webex, DocuSign, Mimecast Personal Portal e Prisma Access da Palo Alto Networks apareceram pela primeira vez nesta lista em 2020, salientando as mudanças que verificámos ao longo da nossa análise.

Ao contrário das aplicações de segurança e colaboração que lideravam a lista, as aplicações como o SAP Concur, um serviço de gestão de despesas e viagens, saiu da lista das 15 principais aplicações. Devido às restrições de viagens, quem viajava com regularidade em negócios trocou as reuniões presenciais por chamadas virtuais a partir de casa.



# As aplicações mais populares por dimensão de organização

Quando analisámos as aplicações mais populares utilizadas com base na dimensão das organizações, encontramos várias aplicações implementadas em comum em organizações de todas as dimensões: Google Cloud/Google Workspace, Salesforce e Zoom.

Em contraste, a implementação de aplicações de gestão de serviços de TI e RH, necessárias para garantir a continuidade do negócio durante a pandemia, difere consoante a dimensão da organização. Estas aplicações não só ajudaram a permitir a inclusão e exclusão à distância, como também ajudaram as equipas de TI a cumprir os pedidos de colaboradores relativos a aplicações, dispositivos ou serviços.

Enquanto as grandes empresas e as organizações de dimensões médias utilizam aplicações de RH como o SAP SuccessFactors e o Workday, as pequenas empresas normalmente utilizam o BambooHR. Além disso, as aplicações de RH como o UltiPro e o Cornerstone OnDemand são mais utilizadas por empresas de dimensões médias.

As grandes empresas e organizações de dimensões médias implementam com regularidade o ServiceNow, uma aplicação de gestão de serviços de TI, enquanto as pequenas empresas utilizam predominantemente o Freshservice.

Grandes Empresas (Mais de 5000 utilizadores ativos por mês)	Dimensões médias (250 a 4999 utilizadores ativos por mês)	Pequenas Empresas (Menos de 250 utilizadores ativos por mês)
ServiceNow	Google Cloud/Google Workspace	Google Cloud/Google Workspace
Google Cloud/Google Workspace	ServiceNow	Zoom
Workday	Workday	Salesforce
SAP SuccessFactors	Zoom	Atlassian Cloud
Zoom	Salesforce	BambooHR
Cornerstone OnDemand	SAP SuccessFactors	KnowBe4 Security Awareness Training
Salesforce	UltiPro	Box
Workplace do Facebook	Prisma Access da Palo Alto Networks	Freshservice
SAP Concur	KnowBe4 Security Awareness Training	Prisma Access da Palo Alto Networks
Zscaler Private Access (ZPA)	Cornerstone OnDemand	Zendesk

# As aplicações mais populares por indústria

As mesmas tendências vastas e a utilização das aplicações aplicam-se à maioria das aplicações mais populares por indústria. As aplicações como o Google Cloud/Google Workspace, Salesforce, ServiceNow, Workday e Zoom são populares em todas as indústrias. A segurança, colaboração e gestão de fluxos de trabalho foram prioridades no último ano, apesar das diferenças entre cada indústria.

A área da educação teve um conjunto distinto de aplicações populares, com aplicações como o Brightspace, Canvas e Clever a assumir as primeiras 5 posições da lista. Estes sistemas de gestão de aprendizagem ajudaram as escolas e instituições de ensino a adaptarem-se ao ensino à distância e tornaram-se centros de ensino digital no ano transato.

Nas indústrias que operam em horários baseados em turnos que dependem de [trabalhadores de primeira linha](#), como o Comércio e os Cuidados de Saúde, o Kronos é uma aplicação popular para ajudar em atividades de gestão da equipa de trabalhadores, como o planeamento de horários.



## As aplicações mais populares por indústria

Viagens	Telecomunicações	Comércio	Serviços Profissionais
ServiceNow	Workplace do Facebook	Workday	ServiceNow
Cornerstone OnDemand	SAP SuccessFactors	SAP SuccessFactors	Workday
Workday	ServiceNow	ServiceNow	Salesforce
SAP SuccessFactors	Workday	Kronos	Zscaler Private Access (ZPA)
Dynamic Signal	Slack	Workplace do Facebook	Zoom
Produção	Cuidados de saúde	Administração pública	Serviços Financeiros
ServiceNow	ServiceNow	ServiceNow	ServiceNow
Workday	Workday	SAP SuccessFactors	Workday
SAP SuccessFactors	Kronos	Zoom	Salesforce
Salesforce	SAP SuccessFactors	Google Cloud/Google Workspace	SAP SuccessFactors
SAP Concur	Google Cloud/Google Workspace	Workday	Zoom
Educação	Bens de Consumo	Indústria Automóvel	Energia
Google Cloud/Google Workspace	ServiceNow	ServiceNow	ServiceNow
Canvas	SAP SuccessFactors	Workday	SAP SuccessFactors
Clever	Workday	Cisco Webex	Workday
Zoom	Workplace do Facebook	Cornerstone OnDemand	Prisma Access da Palo Alto Networks
Brightspace da Desire2Learn	SAP Cloud Platform Identity Authentication	SAP SuccessFactors	Zscaler Private Access (ZPA)

# As aplicações mais populares por categoria

Este ano, também analisámos as aplicações mais populares nas categorias de aplicações com base nos utilizadores ativos por mês. Analisámos as 5 principais aplicações em 10 categorias de aplicações, desde aplicações de educação, aplicações de segurança e aplicações de gestão de serviços de TI, conforme resumido na seguinte tabela:

Educação	Recursos Humanos	Segurança	Gestão de Serviços de TI	Serviços de Dados
Canvas	Workday	Prisma Access da Palo Alto Networks	ServiceNow	Tableau
Clever	SAP SuccessFactors	Zscaler Private Access (ZPA)	Freshservice	Domo
Blackboard Learn	Cornerstone OnDemand	KnowBe4 Security Awareness Training	TOPdesk	SAP Analytics Cloud
Brightspace da Desire2Learn	UltiPro	Cisco AnyConnect	Dialpad	Splunk Enterprise e Splunk Cloud
Apple School Manager	Kronos	Citrix ADC	Ivanti Service Manager (ISM)	Snowflake
Viagens e Despesas	CRM	Comunicação e Colaboração	Gestão de Conteúdos	Gestão de Projetos
SAP Concur	Salesforce	Google Cloud/Google Workspace	Box	Smartsheet
Coupa	Zendesk	Zoom	Templafy OpenID Connect	Atlassian Cloud
Expensfiy	FreshDesk	Cisco Webex	Docusign	Workfront
Certify	HappyFox	Workplace do Facebook	Citrix ShareFile	Miro (anteriormente RealtimeBoard)
GetThere	UserVoice	Slack	Dropbox Business	MindMeister



**As Aplicações com  
Crescimento Mais  
Rápido de 2020**

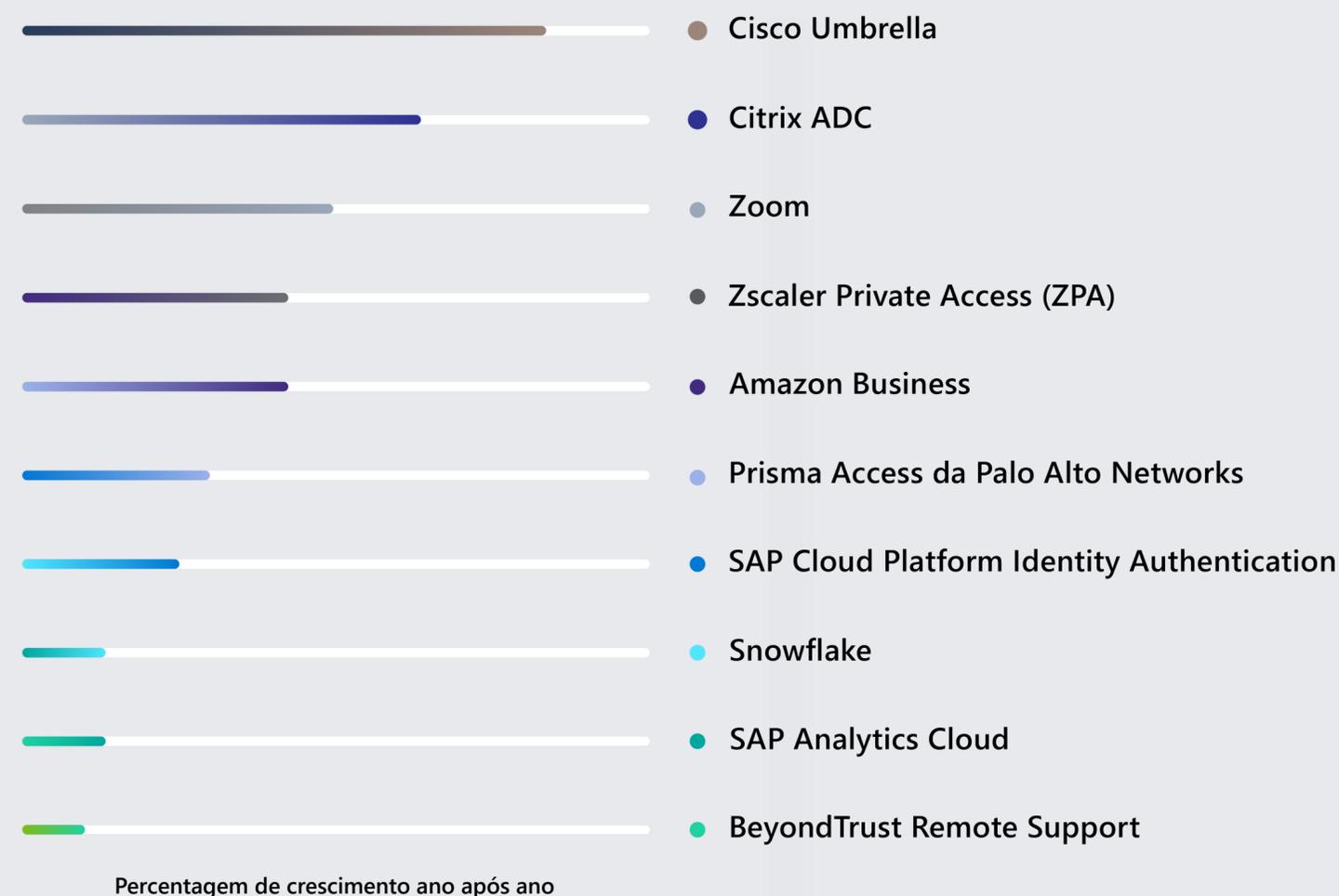
As aplicações que ajudam proteger os colaboradores em teletrabalho são algumas das aplicações mais populares e com crescimento mais rápido. Metade das 10 principais aplicações com crescimento mais rápido em 2020 focava-se na segurança. As aplicações das nossas parcerias de [acesso híbrido seguro](#) (Citrix ADC, Prisma Access da Palo Alto Networks e Zscaler Private Access) que permitem aos clientes aceder a aplicações de legado e no local também verificaram um rápido crescimento. Outras aplicações de segurança incluem o Cisco Umbrella, a aplicação com crescimento mais rápido no ano passado, e o BeyondTrust Remote Support.

O Zoom verificou um crescimento extraordinário em 2020, tornando-se uma das aplicações mais populares utilizadas nas organizações. A classificação em 3.º lugar das aplicações com crescimento mais rápido é particularmente impressionante, uma vez que já era popular e vastamente utilizado. As soluções de análise e gestão de dados também cresceram rapidamente este ano. O Snowflake e o SAP Analytics Cloud tornam-se a 8.ª e 9.ª aplicações com crescimento mais rápido, respetivamente.

No último ano, também se verificou a afirmação do Amazon Business como uma das aplicações com crescimento mais rápido. O Amazon Business é um serviço de mercado que simplifica o processo de compra e ajuda as organizações a obter os produtos. A pandemia acelerou as compras online tanto para os consumidores como para as empresas. As empresas mudaram os seus procedimentos de compra e aquisição para a vertente online com o Amazon Business a tornar-se a 5.ª aplicação com crescimento mais rápido em 2020.

## 10 principais aplicações com crescimento mais rápido por utilizadores ativos por mês

(Com um mínimo de 100 clientes em 2019)



# Transformação digital segura

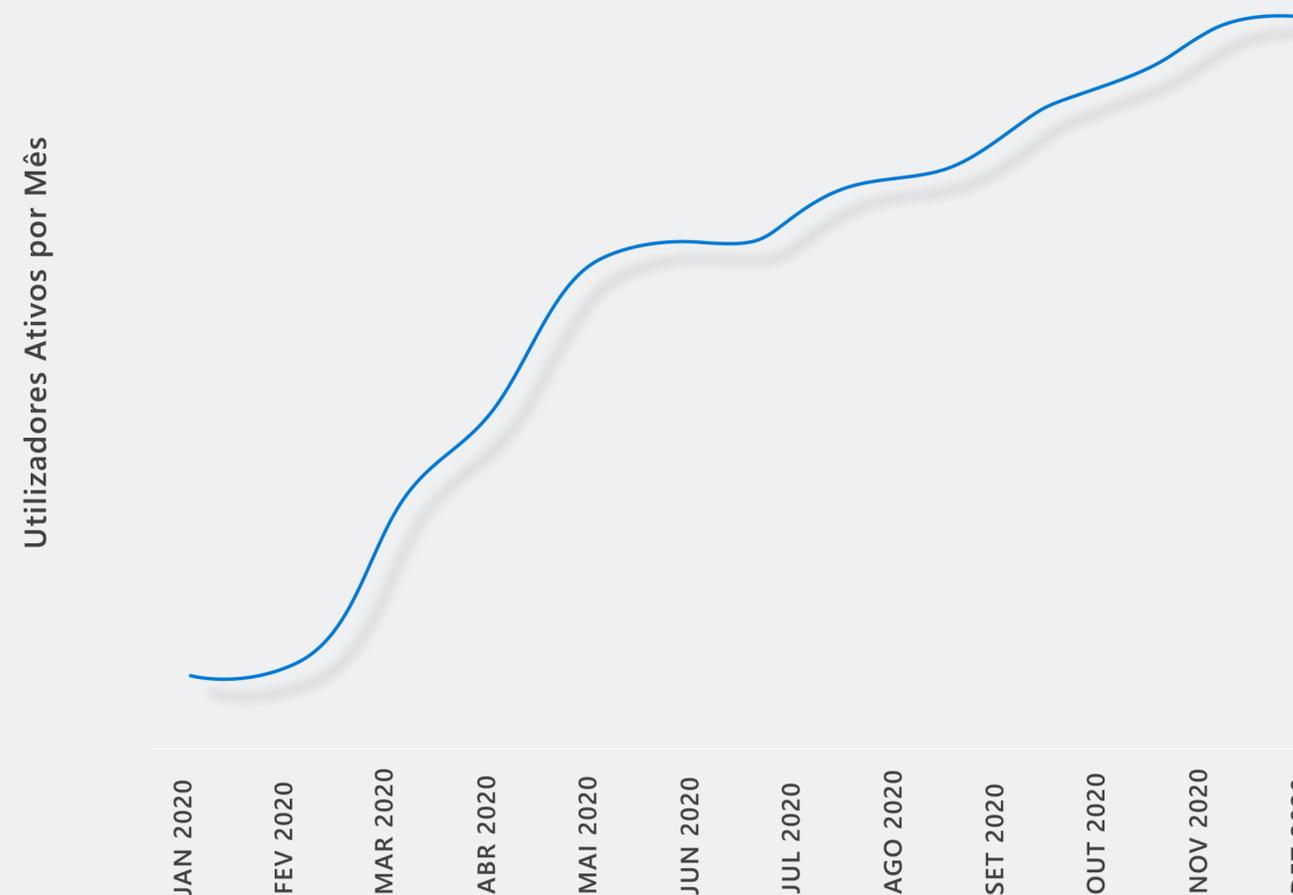
Quer analisemos as aplicações mais populares com utilizadores ativos por mês, número de organizações, indústrias ou tipo de consumidor, ou analisemos as aplicações com crescimento mais rápido de 2020, o investimento na segurança é uma tendência inegável. A pandemia acelerou as linhas cronológicas da transformação digital e aumentou a necessidade de uma segurança avançada da qual as organizações podem depender para proporcionar um acesso seguro aos utilizadores, independentemente de onde estes trabalhem.

Verificámos mais utilizadores a ativar funcionalidades de segurança como a autenticação multifator (MFA): o número de utilizadores ativos por mês a utilizar a MFA com o Azure AD cresceu 150% ano após ano. [A tecnologia sem palavra-passe também registou um ano de conquistas](#). A utilização da tecnologia sem palavra-passe no Azure AD registou um aumento de mais de 50% para o Windows Hello para Empresas, o início de sessão no telemóvel sem palavra-passe com o Microsoft Authenticator e chaves de segurança FIDO2.



O nosso serviço do Proxy de Aplicações do Azure AD, que proporciona às organizações acesso remoto a aplicações essenciais no local, também registou um crescimento enorme no último ano. De fevereiro a março, o número de utilizadores ativos por mês registou um pico de aproximadamente 60%, à medida que a pandemia global começava a consolidar-se. Desde então, o número de utilizadores ativos por mês tem continuado a crescer, com um aumento de aproximadamente 100% entre dezembro de 2019 e dezembro de 2020. Graças ao Proxy de Aplicações do Azure AD, as organizações foram capazes de fornecer um acesso remoto e seguro a aplicações essenciais que residem no local ou utilizam protocolos de autenticação legados como HTTP ou baseados em cabeçalhos.

## A utilização do Proxy de Aplicações do Azure AD aumentou 100% ano após ano



# Assim concluimos 2020

Os utilizadores, as organizações e as indústrias estão a investir na melhoria da segurança e colaboração. As aplicações baseadas na nuvem que fornecem um acesso seguro e uma comunicação fiável tornaram-se numa parte vital das operações diárias das organizações.

A adoção de aplicações está a aumentar e o panorama digital em constante mudança veio alterar a forma como as pessoas trabalham. Desde aplicações de segurança, como o Prisma Access da Palo Alto Networks, a aplicações de educação, como o Blackboard Learn, e a aplicações de comunicação, como o Zoom ou o Teams, as pessoas estão cada vez mais a depender de aplicações na nuvem para serem mais produtivas. Esperamos que estas tendências continuem a verificar-se depois de 2020, uma vez que a segurança continua a ser uma prioridade importante e o teletrabalho continua a exigir funcionalidades avançadas de comunicação e colaboração. Depois de 2020, as empresas continuarão a avaliar o impacto cultural e empresarial da mudança para o teletrabalho e a tentar compreender a direção dessa mudança em 2021.

Ligar todas as suas aplicações ao Azure AD pode ajudar a salvaguardar e otimizar o acesso, enquanto simplifica a gestão e reduz os custos. Na verdade, [a Forrester calcula que os clientes podem obter um retorno do investimento de 123%](#) ao proteger todas as aplicações com o Azure AD. Para saber como ajudar os seus colaboradores que estão a trabalhar a partir de casa a manter-se produtivos, consulte os nossos [recursos de teletrabalho seguro](#) ou leia o artigo [5 principais formas em que o Azure AD pode ajudar a adotar o teletrabalho](#). Esperamos que tenha gostado do relatório dos dados de tendência das aplicações deste ano e esperamos voltar a vê-lo no próximo ano!

## Metodologia

A Microsoft leva a questão da privacidade muito a sério. Retiramos todas as informações pessoais e que possam identificar as organizações, como o nome da empresa, dos dados antes de os utilizarmos para produzir relatórios. Nunca utilizamos conteúdos do cliente (como informações incluídas em e-mails, conversas, documentos ou reuniões) para elaborar relatórios. Os dados de tendências e utilização de aplicações neste relatório foram analisados com base nas aplicações disponíveis na galeria de aplicações do Azure AD. Excluimos dos dados deste relatório as aplicações da Microsoft como o Office 365, Teams, Azure, Dynamics, LinkedIn, GitHub, entre outras aplicações da Microsoft. O relatório inclui dados de 31 de dezembro de 2018 a 31 de dezembro de 2020.





©2021 Microsoft Corporation. Todos os direitos reservados. Microsoft, Windows, Windows Vista e outros nomes de produto são ou podem ser marcas registadas e/ou marcas comerciais nos EUA e/ou noutros países.

As informações presentes no relatório destinam-se apenas a fins informativos e representam a perspetiva atual da Microsoft Corporation à data desta apresentação. Uma vez que a Microsoft tem de responder a condições de mercado em constante mudança, não deve ser interpretado como um compromisso por parte da Microsoft e a Microsoft não pode garantir a precisão de quaisquer informações fornecidas após a data desta apresentação. A MICROSOFT NÃO FAZ GARANTIAS, EXPLÍCITAS, IMPLÍCITAS OU ESTATUTÁRIAS, RELATIVAMENTE ÀS INFORMAÇÕES PRESENTES NESTA APRESENTAÇÃO.

