

# O estado da assinatura eletrônica

Examinando o uso e a expansão sem precedentes em todos os setores

## Resumo executivo

**A forma como fazemos negócios mudou drasticamente no ano passado. Durante a maior parte da última década, as organizações embarcaram em transformações para promover os fluxos de trabalho digitais, substituindo os processos manuais por soluções modernas que podem ser eficazes para qualquer pessoa, a qualquer momento, em qualquer lugar. No entanto, em 2020, o início da pandemia de COVID-19 trouxe essas transformações digitais para a vanguarda. Empresas líderes em todos os setores estão percebendo que não é mais simplesmente agradável substituir etapas manuais desatualizadas em um fluxo de trabalho - é obrigatório para permanecer no negócio.**

**Uma grande parte da mudança atual é a rápida adoção de processos de acordos digitais, particularmente a assinatura eletrônica. Os acordos são uma parte crítica da forma como os negócios são feitos e a expansão do uso da assinatura eletrônica é uma maneira poderosa de se manter engajado com clientes e funcionários. Além disso, recursos complementares, como envio em massa de acordos, verificação de ID, autenticação remota, pagamentos e muito mais, estão sendo usados para resolver problemas adicionais e definir novos padrões para acordos comerciais.**

**Como líder mundial em assinatura eletrônica, a DocuSign estudou a maneira como as organizações modernas estão usando a assinatura eletrônica para resolver os problemas únicos do panorama empresarial imprevisível de hoje e manter a continuidade dos negócios. As informações contidas neste relatório são o resultado de várias iniciativas empreendidas para estudar o uso da tecnologia de assinatura eletrônica, incluindo uma pesquisa quantitativa, entrevistas com clientes DocuSign e dados internos sobre o uso de recursos. O resultado é uma imagem clara das ferramentas que os líderes do setor de hoje estão utilizando para enfrentar novos desafios. Também compartilharemos algumas histórias específicas de clientes que responderam com sucesso às perguntas mais urgentes de hoje.**

## Principais mensagens

À medida que mais organizações buscam oportunidades para transformar digitalmente e encontrar assinantes onde eles se sintam confortáveis, as assinaturas eletrônicas estão se tornando um recurso padrão nos fluxos de trabalho de contratos modernos.

As assinaturas eletrônicas são cada vez mais comuns em todas as regiões do mundo e em uma variedade de idiomas, aceitos por um número crescente de organizações e governos.

Mais documentos, partes interessadas mais diversas e fluxos de trabalho de assinatura mais complexos sinalizam uma maturidade crescente nos Systems of Agreement digitais que os clientes DocuSign utilizam.

Os dois maiores desafios para as organizações que recorrem à tecnologia de assinatura eletrônica são conduzir remotamente processos que anteriormente exigiam assinaturas físicas (27%) e promover uma força de trabalho remota eficiente (20%).

As evoluções contratuais mais frequentes entre os entrevistados foram automações de fluxo de trabalho e integrações com outras ferramentas de negócios.

# 43%

dos clientes em nossa  
enquete relataram um  
aumento de pelo menos

# 75%

em documentos que  
precisam ser assinados via  
assinatura eletrônica

## Expansão global da assinatura eletrônica

À medida que mais organizações buscam oportunidades de transformação digital, as assinaturas eletrônicas estão se tornando um acessório padrão nos fluxos de trabalho de acordos modernos. É uma maneira fácil de remover os custos rígidos tradicionais e fornece uma maneira segura e exequível de concluir documentos de negócios. Para uma força de trabalho remota, a assinatura eletrônica permite que os membros da equipe mantenham a produtividade e oferece aos clientes uma experiência agradável em suas próprias adaptações pessoais e profissionais.

A maioria dos entrevistados (54%) em nossa pesquisa relatou um aumento de pelo menos 50% no número de documentos que precisavam ser assinados eletronicamente. Cerca de 17% dos entrevistados relataram um aumento de mais de 100%. É claro que a capacidade de assinar um documento eletronicamente não é mais apenas uma boa ferramenta para se ter, é claramente uma solução obrigatória para um negócio competitivo e moderno.

À medida que mais fluxos de trabalho evoluem incluir assinaturas eletrônicas, os acordos digitais também estão se tornando mais complexos. No primeiro semestre de 2020, os clientes DocuSign enviaram envelopes com aumento do número médio de documentos, páginas, destinatários e assinantes. Documentos mais complexos, partes interessadas mais diversas e etapas adicionais de encaminhamento são sinais marcantes da maturidade geral dos Systems of Agreement digitais utilizados pelos clientes DocuSign. Com todas as pessoas e equipes adicionais envolvidas nos contratos, é mais importante do que nunca que cada parte interessada tenha visibilidade do status de qualquer acordo em particular para que possa acompanhar o progresso desse documento e antecipar os próximos passos.

Os envelopes DocuSign são cada vez mais comuns em todas as partes do mundo e em uma variedade de idiomas. Na verdade, há nações de cinco continentes representadas em listas dos dez países que mais enviaram e assinaram os envelopes DocuSign em 2020. Embora mais prevalente nos países de common law do que naqueles com direito civil, a expansão da assinatura eletrônica é verdadeiramente um fenômeno global.

Há também uma excitante expansão de assinatura eletrônica acontecendo em todo o mundo. Embora haja focos perceptíveis de crescimento no Sudeste Asiático e na Europa Central, há um crescimento significativo de remetentes e destinatários de envelopes em cinco continentes. Um número crescente de clientes está fazendo negócios além das fronteiras internacionais à medida que os regulamentos evoluem e mais países reconhecem a assinatura eletrônica como executória.

Para permitir que as empresas continuem operando, os governos ao redor do mundo também estão se adaptando para aceitar mais assinaturas eletrônicas. Nos EUA, a Receita Federal apoia cada vez mais a aceitação da assinatura eletrônica. Um grande número de regiões nos EUA e em todo o mundo também aprovaram legislação de emergência para aceitar tabelião e testemunhas de assinatura remotos para documentos. É claro que um número crescente de órgãos governamentais globais em todos os níveis estão alcançando as capacidades dos acordos de hoje e se adaptando ao uso de recursos modernos.

**"A DocuSign nos permitiu continuar com uma operação 100% normal, podendo assinar tudo remotamente, tanto internamente quanto com nossos clientes e fornecedores."**

**Cliente da DocuSign**

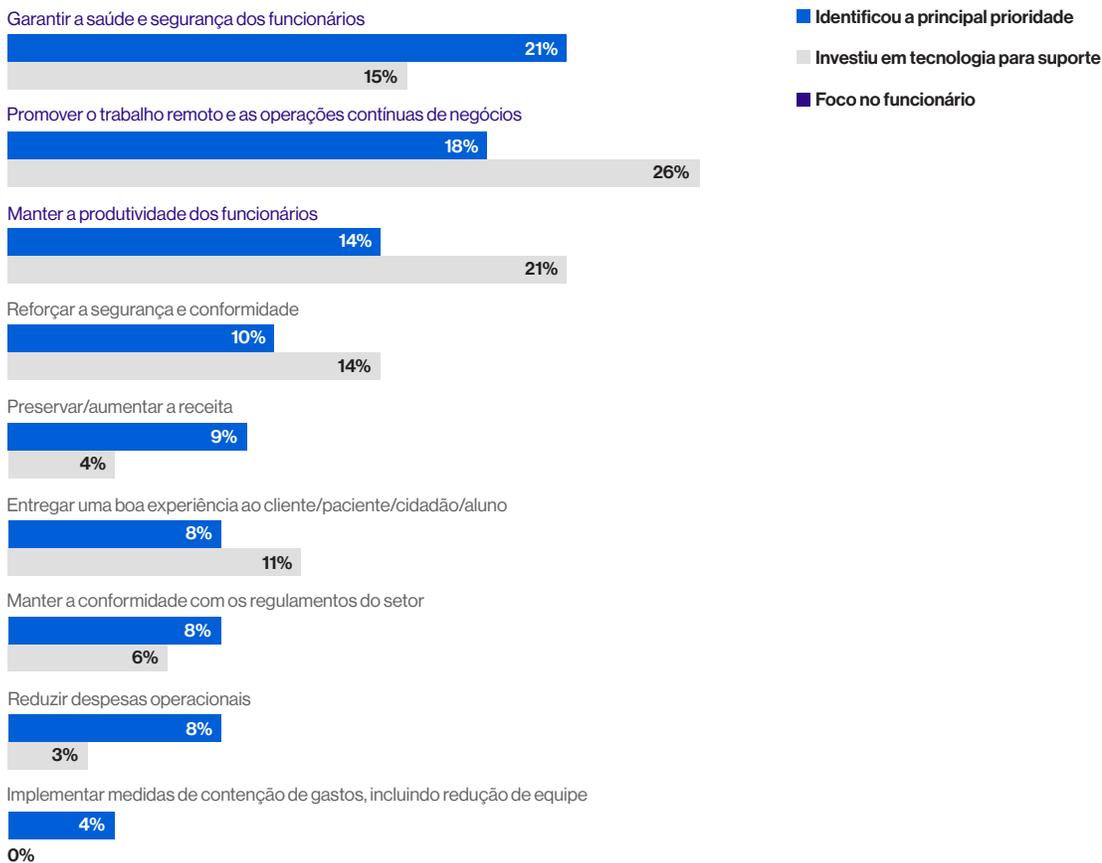
## Priorizando a saúde e produtividade dos funcionários

Como primeiro passo em nossa pesquisa estudando o estado da assinatura eletrônica, examinamos as prioridades dos respondentes da pesquisa durante a pandemia de COVID-19. Para entender a forma como as organizações estão usando ferramentas digitais modernas, é importante identificar os resultados que querem alcançar e os obstáculos que estão no caminho.

Quando questionados sobre os maiores desafios, os entrevistados identificaram dois obstáculos principais: conduzir remotamente processos de negócios que anteriormente exigiam assinaturas físicas em documentos (27%) e promover uma força de trabalho remota eficiente (20%). As organizações de hoje responderam de forma reativa, digitalizando seus fluxos de trabalho existentes para se adequarem melhor a uma força de trabalho remota. O próximo passo será reimaginar proativamente como esses fluxos de trabalho podem evoluir com ferramentas digitais em vigor.

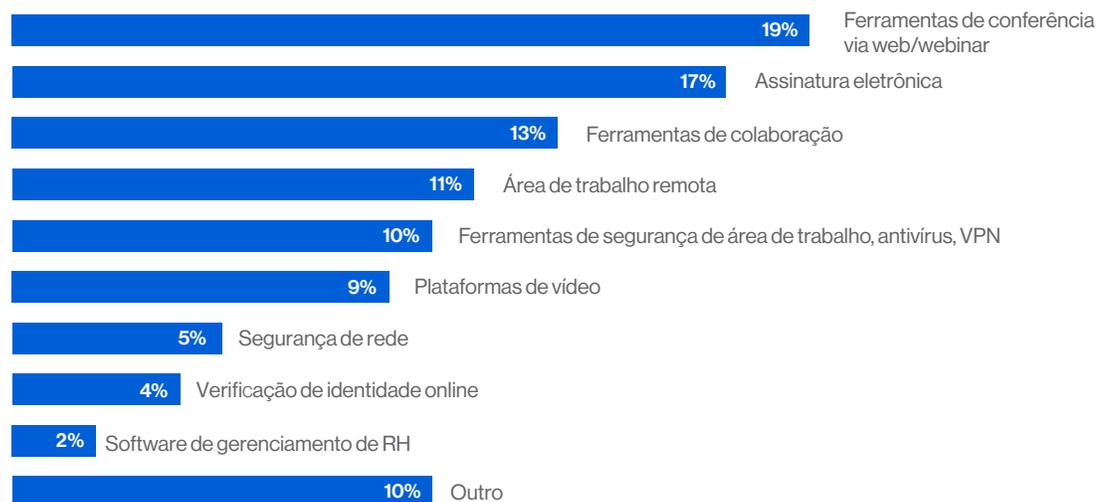
Apesar da mudança do panorama de negócios, nossos entrevistados dizem que suas organizações permaneceram focadas principalmente em servir seus funcionários. As prioridades mais comuns relatadas durante a pandemia foram iniciativas centradas no funcionário, em vez de questões de crescimento da receita ou redução de custos. Essas organizações fizeram mais do que apenas identificar os funcionários como uma prioridade crítica, também tomaram medidas para investir em tecnologia para apoiar a força de trabalho. As três áreas de investimento mais comuns durante a pandemia ecoam o compromisso com a saúde e produtividade dos funcionários.

### Foco organizacional

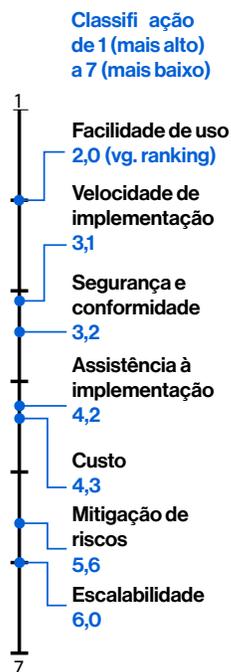


Com uma compreensão dos objetivos organizacionais de nossos entrevistados e como essas organizações optaram por investir em tecnologia, vamos examinar as soluções específicas que foram adquiridas para fazer ajustes relacionados à pandemia. As duas ferramentas em que os entrevistados mais provavelmente investiriam foram as ferramentas de conferência via web (19%) e assinatura eletrônica (17%). É claro que essas tecnologias não são simplesmente características agradáveis de se ter, elas são necessidades essenciais para os negócios modernos. À medida que mais organizações se adaptam ao ambiente de trabalho remoto, fica claro que esses investimentos são vitais para manter os funcionários produtivos e satisfeitos.

### Em quais novas tecnologias/software sua organização investiu como resposta à pandemia?



### Qual é a sua principal prioridade na seleção de uma solução tecnológica?



## Assinatura eletrônica para fluxos de trabalho modernos

Como parte da reação global à pandemia de COVID-19, as organizações de todos os setores de todas as partes do mundo responderam adotando tecnologia que permitiu que os negócios continuassem a partir de novos locais. Parte dessa mudança consistiu num aumento das ferramentas de acordos digitais, incluindo a assinatura eletrônica.

Para garantir que os clientes DocuSign estavam se adaptando com sucesso ao trabalho remoto, nossa equipe teve conversas com centenas de clientes em uma variedade de setores para ouvir suas histórias e dar-lhes orientação. Abaixo estão alguns exemplos das maneiras pelas quais a tecnologia DocuSign eSignature e outras ferramentas integradas ajudaram nossos clientes a enfrentar os desafios do novo cenário.

### Modernizar a comunicação remota com os funcionários

As equipes de recursos humanos em todo o mundo se encontraram no centro de uma onda de novas políticas destinadas a manter os funcionários seguros e produtivos na rápida mudança para o trabalho remoto. Essas equipes não só precisam criar políticas bem-sucedidas, mas também comunicá-las efetivamente com a força de trabalho global. Graças aos recursos de envio em massa, os profissionais de RH podem enviar informações para qualquer número de funcionários de forma rápida e fácil. Para documentos que contenham informações confidenciais, as equipes de RH podem utilizar ferramentas de Verificação de ID para confirmar a identidade do funcionário após o recebimento e garantir que esses documentos sejam visualizados com segurança.

### Processamento mais rápido de empréstimos governamentais

Em todo o mundo, as instituições financeiras estiveram na linha de frente da batalha para manter as pequenas empresas abertas, processando aplicativos que alocam empréstimos de auxílio. Como atos de emergência liberar fundos de estímulo em todo o mundo, é uma corrida contra o relógio para obter empréstimos aprovados para os clientes. As organizações que processam essas aplicações sem transferências físicas estão significativamente melhor preparadas para atender clientes de pequenas empresas em necessidade. Os inovadores do setor implementaram processos simplificados de solicitação de empréstimo que tiram proveito das ferramentas de Verificação de ID e Autenticação para permitir um processo de assinatura eletrônica mais poderoso.

### Capacitar os cidadãos com ferramentas de autoatendimento

A DocuSign também esteve no centro de iniciativas de resposta rápida envolvendo pedidos de suprimentos médicos, testes de vírus e políticas de Assuntos de Veteranos. Para gerenciá-los, as organizações do setor público em nível estadual, distrital e municipal vêm construindo processos que utilizam PowerForms (o que permite que os assinantes preencham um formulário que gera instantaneamente um acordo assinável) e formulários guiados (um recurso que adapta novas perguntas com base em respostas anteriores). Com essas ferramentas, os cidadãos podem preencher um formulário ou aplicativo digitalmente e acionar um fluxo de trabalho de autoatendimento que termina em uma assinatura eletrônica bem-sucedida. Esta abordagem permite que as agências dediquem menos tempo à burocracia e se empenhem mais na distribuição de recursos ao público.

**"Desde o primeiro dia de trabalho remoto, não vimos nenhum problema, foi realmente como de costume. O que aconteceu foi que nossos parceiros analisaram como fazíamos as coisas e começaram a aceitar assinaturas nossas via DocuSign, inclusive implementando isso em seus procedimentos de integração, obtenção de assinatura de clientes e preenchimento de formulários."**

**Cliente da DocuSign**

## Recursos táticos para melhorar os fluxos de trabalho estratégicos

Com o entendimento dos objetivos dos clientes e dos casos específicos de uso que estavam se expandindo, nossa pesquisa mergulhou nas atualizações de políticas que foram implementadas para alcançar esses objetivos. Por uma margem significativa, as duas áreas mais comuns de ajuste de políticas identificadas pelos nossos entrevistados foram as políticas de RH (24,3%) e diretrizes de home office (22,5%).

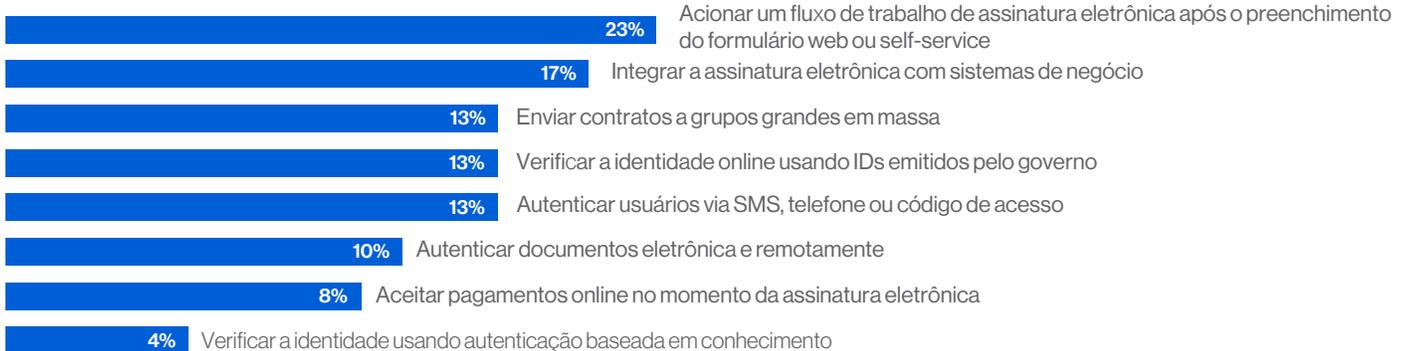
Esta é uma constatação que foi confirmada mais adiante nas entrevistas qualitativas realizadas com clientes DocuSign. A velocidade com que as organizações de ponta de hoje se moveram para promover o trabalho remoto para os funcionários é inspiradora. Os acordos em matéria de recursos humanos foram um tema extremamente comum dessas discussões.

Por exemplo, o líder global de pessoas da Adecco precisava abordar a integração de funcionários e a folha de pagamento não apenas para uso interno, mas também como um meio de atender às necessidades remotas de pessoas dos clientes.

A Adecco usou a moderna tecnologia de nuvem de acordos para continuar contratando funcionários para clientes e manter as operações de folha de pagamento. O assessor jurídico geral da Ásia-Pacífico, Carlos Estrada, disse: "O DocuSign Agreement Cloud permitiu que nossa equipe acessasse com segurança acordos contratuais e documentação de todos os lugares, sem preocupações com questões de conectividade, como acessibilidade VPN."

Um tema recorrente de nossa pesquisa foi a necessidade de expandir as características de concordância além de simplesmente coletar uma assinatura. À medida que as organizações evoluem as políticas de RH e as diretrizes de home office, elas também estão digitalizando outras etapas do acordo. As evoluções de acordo mais populares entre nossos entrevistados são automações de fluxo de trabalho e integrações com outras ferramentas de negócios.

### Quais dos seguintes processos a sua organização está usando para promover a assinatura de documentos remotamente?



Na DocuSign, temos dados adicionais que pintam uma imagem mais completa da maneira como recursos específicos estão sendo usados para promover esses fluxos de trabalho cruciais. Os recursos que viram o maior aumento de uso no primeiro semestre do ano foram aqueles que ajudaram os clientes a gerenciar esses processos exatos: verificação de ID baseada em conhecimento, autenticação com telefone/SMS, pagamentos, PowerForms e envio em massa.

Ao combinar todas essas informações, vemos uma imagem clara da maneira como as empresas de hoje estão usando ferramentas de assinatura eletrônica durante a pandemia de COVID-19. As organizações estão comunicando novas diretrizes e atualizações com funcionários, clientes, parceiros, clientes potenciais e muito mais usando o envio em massa.

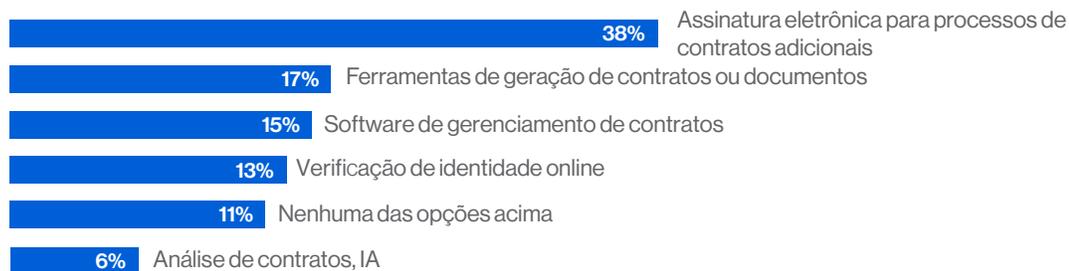
Elas estão permitindo que funcionários e clientes autogerem acordos para assinatura e envio usando PowerForms. Se os contratos forem de alto valor ou contiverem informações confidenciais, recursos como verificação de ID e autenticação são fundamentais para garantir a segurança. Quando uma assinatura finaliza uma compra e envolve um pagamento, os clientes DocuSign estão até preparando suas equipes para coletar receita remotamente.

Em pouco tempo, à medida que a atividade do acordo evoluiu rapidamente para atender às necessidades do cenário de negócios, os clientes da DocuSign encontraram exatamente as ferramentas digitais de que precisam para garantir que os negócios ainda sejam feitos.

## Agora é a hora de melhorar a forma de fazer acordos

Com foco em permitir que os trabalhadores remotos estejam seguros e sejam produtivos, as organizações em todo o mundo estão aumentando suas capacidades de assinatura eletrônica. A mensagem é clara: o negócio ainda precisa ser feito e sem um System of Agreement funcional, isso não vai acontecer. Ao longo de todo o ciclo de vida, preparar, assinar, agir e gerenciar documentos, as organizações estão implementando novas ferramentas.

### Qual dessas tecnologias você já implementou ou planeja implementar em breve?



É claro que acelerar a assinatura eletrônica é o foco principal para as organizações que procuram digitalizar fluxos de trabalho de acordo e manter a continuidade diante da incerteza. Há também outra importante lição: as empresas líderes estão vendo oportunidades para utilizar ferramentas adicionais de acordo. Cerca de metade das organizações em nossa pesquisa já havia começado a implementar ferramentas para agilizar a geração de contratos, gestão de acordos, verificação de ID e análise. Embora a assinatura possa ser o passo inicial para atualizar o processo de acordo geral, muitas equipes já alcançaram esse marco e estão procurando adicionar tecnologia complementar.

O objetivo da DocuSign é ajudar empresas a fazerem acordos de forma mais eficiente. O DocuSign eSignature é peça fundamental nesse processo, mas para melhorar o seu System of Agreement como um todo, é interessante implementar uma suíte completa de ferramentas para gerenciar o ciclo de vida de contratos. Confira a tecnologia de contrato de ponta a ponta incluída no [DocuSign Agreement Cloud](#) para saber mais.

#### Sobre a DocuSign

A DocuSign ajuda as organizações a se conectarem e automatizarem a forma como preparam, assinam, atuam em e gerenciam contratos. Como parte do DocuSign Agreement Cloud, a DocuSign oferece a assinatura eletrônica: a melhor maneira do mundo de assinar eletronicamente em praticamente qualquer dispositivo, de praticamente qualquer lugar e a qualquer momento. Atualmente, mais de 800.000 clientes e centenas de milhões de usuários em mais de 180 países usam a DocuSign para realizar contratos da melhor forma possível.

#### DocuSign, Inc.

Avenida Jornalista Roberto Marinho, 85  
2º andar, Cj. 21 - Cidade Monções  
São Paulo, SP CEP: 04576-010

[docusign.com.br](http://docusign.com.br)

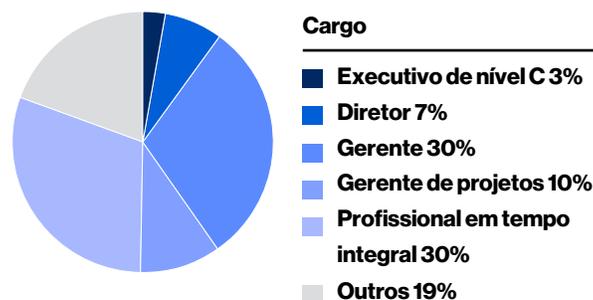
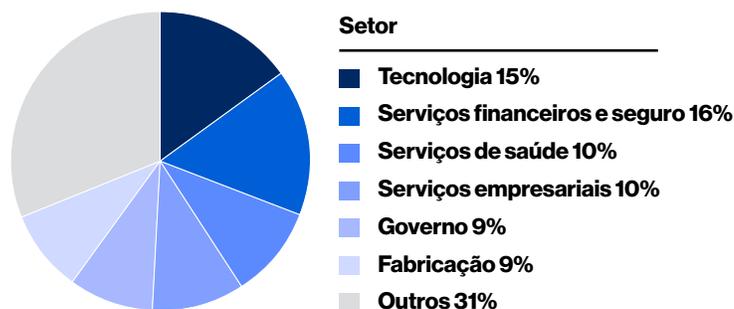
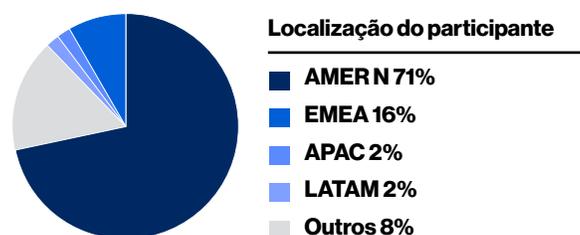
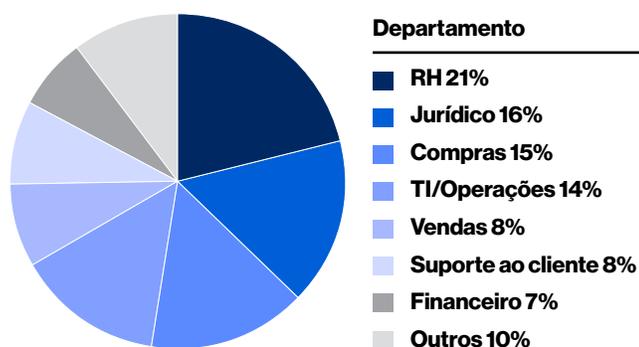
#### Para mais informações

[contato@docusign.com](mailto:contato@docusign.com)  
Ligue para +5511 3330-1000

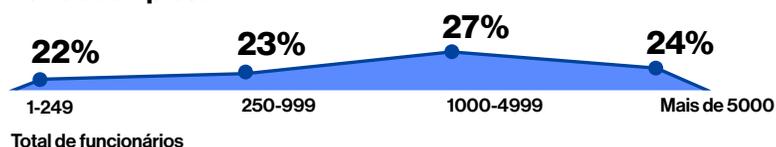
## Metodologia

Para coletar dados para o relatório estado da assinatura eletrônica, a DocuSign combinou pesquisa qualitativa e quantitativa com dados sobre o uso do produto, estudando como a assinatura eletrônica está sendo usada pelas organizações atuais. As entrevistas qualitativas foram realizadas com mais de 300 clientes DocuSign em todo o mundo e focadas em como essas equipes usaram DocuSign para responder às mudanças provocadas pela pandemia de COVID-19.

A parte quantitativa desta pesquisa consistiu em uma pesquisa de 12 perguntas que foi realizada por 86 participantes. Os dados foram registrados no final do verão de 2020. Esses respondentes eram majoritariamente da América do Norte (71%), com respondentes adicionais provenientes de outros quatro continentes.



### Porte da empresa



Os empregadores de nossos entrevistados representam uma mistura uniforme de tamanho de organização, equilibrada uniformemente entre pequenas, médias e grandes empresas. Eles também fazem negócios em uma combinação saudável de indústrias com serviços financeiros/seguros (16%) e tecnologia (15%) liderando o caminho.

Os próprios entrevistados eram principalmente gerentes (30%) e profissionais em tempo integral (30%) que representam uniformemente quase todos os principais departamentos.