

IMPACTO DO UNIVERSO DIGITAL NAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS

GRAZIENE DA SILVA MOREIRA
CENTRO UNIVERSITÁRIO SENAC

Introdução

A transformação digital nas empresas é um caminho inevitável para aqueles que querem expandir e se consolidar em meio a competitividade do mercado. Cada vez mais os empreendedores vem desenvolvendo seus negócios, encontrando e inventando novas soluções e estratégias de mercado e inovando em diferenciais para a competitividade e na entrega de soluções simples e precisas.

Problema de Pesquisa e Objetivo

Nesse contexto, surgem questionamentos relevantes, sobre o tema em análise; como é possível transformar, evoluir digitalmente, apesar da falta de maturidade digital, de gestão e sustentabilidade financeira? Como a maturidade digital e organizacional impactam os resultados da transformação digital nas micro e pequenas empresas?

Fundamentação Teórica

Resolver a questão da maturidade digital e da transformação digital nas micro e pequenas empresas não é tão simples assim, dado que são vários os aspectos a considerar. Nos deparamos com a realidade, e nessa perspectiva, só é possível caminhar e intervir até o momento permitido pelo empresário. Alguns permitem ser guiados, outros acompanhados, outros orientados e outros não acreditam ou não compreendem as possibilidades de resultado, a curto, médio e longo prazo.

Metodologia

O programa Brasil Mais Produtivo, oferece a ferramenta do checkup digital para que todas as MPEs que desejam possam saber em que ponto de maturidade está e, não é uma ferramenta exclusiva de quem está participando do programa. Mas, para quem está participando, é o primeiro passo. É aqui que começa a jornada do empreendedor dentro do programa na modalidade transformação digital, é a sua primeira tarefa realizar o checkup digital.

Análise dos Resultados

Durante a aplicação dos questionários, não houveram empresas no nível avançando, até pelo fato de que uma empresa nesse nível poderia ser considerada sem pontos de melhora, o que de fato não existe e é refletido nos resultados. Mesmo empresas cujos negócios são digitais ou essencialmente na área de TI, a aplicação da transformação digital em seus processos é ainda, em alguns casos, imatura. Ainda, vimos que mesmo com capacidade técnica em alguns momentos faltam recursos financeiros para sua expansão.

Conclusão

Observando a aplicação de tecnologias no todo em diversos âmbitos e, não somente nas pequenas empresas, de um modo geral, é possível perceber que o uso da tecnologia disponível é ainda incipiente.

Referências Bibliográficas

SEBRAE. Programa Brasil Mais. Disponível em: <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/brasilmais>. Acesso em: 30.09.2023. SEBRAE. Plataforma do Check-up Digital. Disponível em: <https://brasilmaisprodutivo.mdic.gov.br/>. Acesso em: 30.09.2023. SEBRAE. Manual do Orientador Agentes Locais de Inovação. Brasília: SEBRAE, 2023.

Palavras Chave

Transformação digital, Empreendedorismo, Inovação

IMPACTO DO UNIVERSO DIGITAL NAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS

(a) Introdução

A transformação digital nas empresas é um caminho inevitável para aqueles que querem expandir e se consolidar em meio a competitividade do mercado. Cada vez mais os empreendedores vem desenvolvendo seus negócios, encontrando e inventando novas soluções e estratégias de mercado e inovando em diferenciais para a competitividade e na entrega de soluções simples e precisas. E em cada situação, conseguimos identificar um mar de startups nascidas da necessidade de resolver um problema e de entregar uma solução que possa manter vivas as empresas, especialmente durante e após a pandemia. O Programa Brasil Mais “é uma iniciativa do Governo Federal para aumentar a produtividade das micro, pequenas e médias empresas brasileiras com a melhoria das práticas gerenciais e produtivas e a transformação digital. É um programa de implementação rápida e de baixo custo que oferece apoio técnico e capacitação para ajudar empresas a melhorar a gestão, inovar em processos, reduzir desperdícios e aumentar as vendas. A execução do programa se dá por meio da presença de seus agentes locais de inovação – ALIs, nas micro empresas – ME e nas empresas de pequeno porte – EPP, que aderem à participação no programa. O empresário é assistido durante um período para receber um diagnóstico e instruções de melhoria, construídas coletivamente, que se colocadas em prática podem contribuir para o desenvolvimento de seus processos, e na modalidade transformação digital, em sua maturidade digital. E a partir desse contato, presença e convivências em empresas dos mais variados segmentos, com formatos distintos de gestão e organização é que se é possível identificar que, ainda que haja capital, subsídios e outros meios de evoluir digitalmente dentro da empresa, nem todas tem ainda um nível de maturidade digital, quiçá, organizacional, para empreender esse desafio.

(b) Problema de Pesquisa e Objetivos

As empresas participantes do programa, em sua maioria, são empresas familiares ou compostas por apenas o proprietário e um funcionário. Nessa condição, a gestão empresarial é realizada dentro do que é possível, com as ferramentas disponíveis, sejam materiais, de gestão ou recursos humanos. Nesse cenário, o empresário tem a maioria do seu tempo dedicado às ações operacionais da empresa, desde a venda até a gestão financeira. Com isso, não sobra tempo nem disposição, para a realização de ações de gestão, em que o empresário planeje estratégias e fluxos operacionais, distribua tarefas e amplie sua atuação no mercado. Tais dificuldades se constituem em fatores preponderantes, principais gargalos e desafios das micro e pequenas empresas.

E esbarramos ainda na questão financeira. Muitos empresários atendidos no programa, têm produtos com diferenciais competitivos, inovadores e singulares no mercado. Entretanto, sua expansão e a ocupação de uma maior fatia de mercado, depende de crescimento e capacidade de atender a novos clientes, o que implica diretamente no aumento da mão de obra. O aumento da mão de obra, é um dos principais desafios do empreendedor, dado que o processo do crescimento é gradual e a contratação de mais pessoas impacta diretamente em seus custos operacionais de forma imediata, gerando muitas vezes, desequilíbrio nas contas financeiras

da empresa. Logo, a contratação de funcionários depende de dispor de saúde financeira e de ter capital de giro, o que não é a realidade da maioria, que então parte para a obtenção de linhas de créditos que possam lhes proporcionar um fôlego financeiro. Porém, para que isso seja possível, o empresário necessita comprovar sua capacidade de pagamento, o que demanda um score que a maioria das empresas não tem, gerando uma margem de crédito muito pequena para suprir o período demandado para que haja o crescimento necessário para sua sustentabilidade financeira. Nesse contexto, surgem questionamentos relevantes, sobre o tema em análise; como é possível transformar, evoluir digitalmente, apesar da falta de maturidade digital, de gestão e sustentabilidade financeira? Como a maturidade digital e organizacional impactam os resultados da transformação digital nas micro e pequenas empresas?

(c) Fundamentação Teórica

Resolver a questão da maturidade digital e da transformação digital nas micro e pequenas empresas não é tão simples assim, dado que são vários os aspectos a considerar. Nos deparamos com a realidade, e nessa perspectiva, só é possível caminhar e intervir até o momento permitido pelo empresário. Alguns permitem ser guiados, outros acompanhados, outros orientados e outros não acreditam ou não compreendem as possibilidades de resultado, a curto, médio e longo prazo. Assim, os desafios tornam-se exponenciais e por isso os estudos de casos são tão importantes, sejam de insucesso, sejam de sucesso, para que possamos compreender esse universo e pensar soluções simples e inovadoras, que tragam resultados reais capazes de gerar impactos positivos. A primeira ação do programa na modalidade transformação digital, é a aplicação do check-up digital, que é um questionário com diferentes perguntas sobre o diferentes setores da empresa, com ênfase nas ações ligadas a presença digital, onde a empresa será avaliada em sua maturidade digital. É notório que a maioria delas estão em um patamar de iniciante e novato, níveis básicos de desenvolvimento no digital, até para empresas na área de tecnologia. Por aí vemos que ainda que tenhamos desenvoltura com as ferramentas e tecnologias, as relações e oportunidades advindas da inovação que o digital proporcionam vão muito além. Isso nos faz pensar no que exatamente estamos falando. Sendo assim, o estudo tem por objetivo, analisar do ponto de vista orientativo, que é a base da atuação dos agentes locais de inovação - ALIs, dentro das empresas, as formas de condução em casos de maturidade iniciante e novato, encontrados nos resultados do check-up, visando aumentar a consciência da necessidade de apropriação do conhecimento disponível, para a partir daí dar um passo rumo à sua maturidade, especialmente a digital. E por quê especialmente a digital? O digital aqui, não é exatamente e tampouco a internet ou as redes sociais, mas toda operacionalização de processos de forma automatizada. Quando pensamos nas rotinas de um departamento financeiro, utilizando um livro caixa, comandas, papel, caneta, ticket de pagamento, recibos, canhotos, boletas entre outras ferramentas com sua relevância e importância até então. Então vamos imaginar a jornada do cliente e do funcionário que operacionaliza essas simples e rotineiras ações. Então pensemos nessas mesmas rotinas dentro de um sistema ERP que integra todas essas funcionalidades partindo do princípio que para vender eu preciso ter um produto, então eu tenho esse produto cadastrado no sistema, conseqüentemente para eu ter esse produtos eu tive uma empresa que me vendeu então antes do produto tenho que cadastrar o fornecedor.

E para vende-lo é preciso ter o cadastro dos vendedores e um estoque, com ou sem grade. Posteriormente o cadastro do cliente e finalmente as formas de pagamento e por aí vai. E tudo isso, implementado e pronto para a venda, pensando na mesma jornada para venda do mesmo produto, quanto tempo isso pode economizar, especialmente quando é o proprietário quem faz todo o operacional? E quando essa jornada vai para a rede em e-commerce, onde são cadastrados produtos e o próprio cliente compra sem necessitar de um vendedor presencial, realizando um auto atendimento. E aí os esforços passam a ser para automatizar rotinas logísticas. O principal objetivo de realizar a transformação digital é para que o empresário tenha resultados, ganhe agilidade nos processos e lide sobre tempo para fazer aquilo que lhe é devido: empreender, utilizar sua principal ferramenta, a criatividade que fora engavetada junto a outros sonhos, por estar engolido por processos operacionais que desmotivam e começam a embaçar a vista de horizontes prósperos que o motivaram inicialmente, girando as primeiras engrenagens. Um software por si só não resolve a necessidade de maturidade requerida nas empresas, há a necessidade de engajamento, comprometimento e ações, na maioria simples para ampliar o acesso às oportunidades disponíveis e o alcance de resultados que promovam o impacto esperado nos números da empresa. Mas como então sair da subjetividade e definir ações reais para que os resultados cheguem? Participar do programa já é um passo, mas não é suficiente. Se envolver com o programa, utilizar o software explorando ao máximo suas funcionalidades e engajando os atores envolvidos no processo, é um outro passo, já num nível de busca de uma maturidade real, mas também não é todo o processo. É preciso compreender e visualizar os resultados possíveis, ter um objetivo, traçar suas metas e colocar os prazos de realização para enfim, fazer valer a participação no programa.

(d) Metodologia;

O programa Brasil Mais Produtivo, oferece a ferramenta do checkup digital para que todas as MPEs que desejam possam saber em que ponto de maturidade está e, não é uma ferramenta exclusiva de quem está participando do programa. Mas, para quem está participando, é o primeiro passo. É aqui que começa a jornada do empreendedor dentro do programa na modalidade transformação digital, é a sua primeira tarefa realizar o checkup digital. “O Check-up Digital é uma ferramenta de diagnóstico que permite às micro e pequenas empresas - MPEs auferir seu nível de maturidade digital gratuitamente, em menos de 25 minutos. Além do diagnóstico de maturidade, a empresa que responde ao questionário recebe recomendações sobre as medidas a adotar para acelerar a transformação digital. A plataforma do Check-up Digital também permite que a MPE acompanhe seu progresso, respondendo periodicamente ao questionário e comparando os resultados com os diagnósticos anteriores.” O checkup digital tem por objetivo avaliar 6 dimensões dentro da empresa: tecnologia e habilidades digitais; comunicação e canais de venda; organização e pessoas; estratégia; dados e inteligência analítica; processos; e, foi desenvolvido pela ABDI. Como resultado a empresa, pode chegar a um dos 4 níveis de desenvolvimento, inicial, novato, competente e avançado. O nível ‘iniciante’ de maturidade digital reflete pouca ou nenhuma adoção de tecnologias digitais ou de consciência sobre a importância de sua implementação, além de um nível básico em habilidades digitais. Algumas ferramentas digitais são utilizadas pela empresa, mas há dificuldade de integrá-las a outros processos comerciais e de aproveitá-las em sua

totalidade. O nível ‘novato’ de maturidade digital reflete o uso básico de ferramentas digitais em alguns processos cruciais da empresa. A adoção de práticas digitais como a coleta e utilização de dados e a formação de uma força de trabalho com competências e habilidades digitais é prova que a necessidade de iniciar um processo de transformação digital é reconhecida, mas ainda não foi definida uma estratégia coordenada, progressiva e eficiente para esse fim. O nível ‘competente’ de maturidade digital consiste na compreensão, adoção e utilização de tecnologias digitais de forma intermediária em múltiplos processos de negócios. A necessidade de transformação digital foi identificada pela empresa e a importância dada às tecnologias se reflete na implementação de estratégias multicanal para alcançar os clientes, bem como na análise dos dados coletados por meio de ferramentas digitais para melhorar a tomada de decisões e/ou aspectos do negócio. O nível ‘avançado’ de maturidade digital consiste na compreensão, adoção e utilização de tecnologias digitais de forma plena em múltiplos processos de negócios. A empresa enxerga, tem consciência e aplica com maturidade as ações para a transformação digital, ressaltando a importância dada às tecnologias, aferidas com a implementação de estratégias multicanal para o alcance dos clientes, bem como para a análise dos dados coletados por meio de ferramentas digitais utilizadas para subsidiar a tomada de decisões e/ou aspectos do negócio.

(e) Análise e Discussão dos Resultados

Durante a aplicação dos questionários, não houveram empresas no nível avançado, até pelo fato de que uma empresa nesse nível poderia ser considerada sem pontos de melhoria, o que de fato não existe e é refletido nos resultados. Mesmo empresas cujos negócios são digitais ou essencialmente na área de TI, a aplicação da transformação digital em seus processos é ainda, em alguns casos, imatura. Ainda, vimos que mesmo com capacidade técnica em alguns momentos faltam recursos financeiros para sua expansão. A dor do crescimento é uma realidade para a maioria das micro e pequenas empresas com alto potencial de empreendedorismo, singularidade e inovação. Entretanto alguns pontos tangíveis na economia nacional precisam favorecer o acesso ao crédito por parte de quem mais precisa, dado que são inclusive, a maioria geradora de emprego no país.

(f) Considerações Finais

Observando a aplicação de tecnologias no todo em diversos âmbitos e, não somente nas pequenas empresas, de um modo geral, é possível perceber que o uso da tecnologia disponível é ainda incipiente.

(g) Referências bibliográficas

SEBRAE. Programa Brasil Mais. Disponível em: <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/brasilmais>. Acesso em: 30.09.2023.

SEBRAE. Plataforma do Check-up Digital. Disponível em: <https://brasilmaisprodutivo.mdic.gov.br/>. Acesso em: 30.09.2023.

SEBRAE. Manual do Orientador Agentes Locais de Inovação. Brasília: SEBRAE, 2023.