



## Desafios e oportunidades na transformação digital das PMES brasileiras

10.56238/isevmjv1n1-005

Recebimento dos originais: 05/01/2023

Aceitação para publicação: 15/01/2023

Por Eduardo Leite

### RESUMO

A transformação digital das PMEs brasileiras é essencial para manter a competitividade no mercado atual, especialmente após os desafios impostos pela pandemia de COVID-19. A adoção de tecnologias digitais permite que essas empresas se conectem melhor com os clientes, aumentem a eficiência operacional e inovem rapidamente. No entanto, a transição enfrenta obstáculos significativos, como a falta de habilidades e a resistência à mudança. Com estratégias bem planejadas, a digitalização pode trazer grandes benefícios econômicos e um crescimento sustentável no futuro.

**Palavras-chave:** Digitalização, Competitividade, Tecnologia, Inovação.



## 1 INTRODUÇÃO

A transformação digital no setor empresarial tem se tornado um tema central no contexto da evolução dos mercados e do comportamento dos consumidores, especialmente diante dos desafios impostos pela pandemia de COVID-19. Este fenômeno acelerou a adoção de tecnologias digitais, impulsionando empresas a reavaliar suas estratégias e estruturas para manter a competitividade e a relevância no mercado.

O contexto atual é caracterizado por uma fusão de mundos físico e digital, onde atividades como trabalho, compras, educação e interações sociais ocorrem tanto presencialmente quanto online. A digitalização não é mais uma escolha, mas uma necessidade para a sobrevivência das empresas. Para as pequenas empresas, construir resiliência por meio da digitalização é fundamental. No entanto, a transição para a maturidade digital não é homogênea, e muitas empresas ainda enfrentam desafios significativos para se adaptarem a essa nova realidade.

As Micro e Pequenas Empresas (MPEs) desempenham um papel fundamental no desenvolvimento econômico e social do Brasil, representando mais de 90% dos empreendimentos no país. Elas contribuem com 30% do PIB e são responsáveis por mais de 50% dos postos de trabalho. No entanto, quando se trata de maturidade digital, essas empresas ainda têm um longo caminho a percorrer. De acordo com o Mapa da Digitalização das MPEs Brasileiras, cerca de 66% das MPEs estão nos níveis 1 e 2 de maturidade digital, sendo que 18% são consideradas analógicas (nível 1) e 48% emergentes (nível 2). A média de maturidade digital das MPEs brasileiras é de 40,77 pontos em uma escala de 0 a 100.

A maturidade digital é definida como o estágio em que as MPEs estão no processo de transformação digital, que envolve a adoção de ferramentas digitais e a adaptação aos novos perfis de consumo e formatos de produtos e serviços. Entre as principais práticas digitais, destaca-se o uso de mídias sociais para conectar e engajar clientes, implementado por 81% das empresas. No entanto, muitas MPEs ainda não avançam em práticas que exigem uso de aplicativos ou API para personalização da experiência, atuação em multicanais e automação do atendimento ao cliente, mostrando uma necessidade significativa de evolução para alcançar níveis mais altos de maturidade digital.

As pequenas e médias empresas (PMEs) em todo o mundo enfrentam desafios comuns na transformação digital. Dados de um levantamento da Cisco, realizado na Alemanha, Brasil, Canadá, Chile, França, México, Reino Unido e Estados Unidos, revelam que a falta de habilidades digitais, a resistência cultural à mudança e a falta de compromisso da gestão são os principais obstáculos para a transformação digital.



no Brasil, esses desafios são ainda mais acentuados. A digitalização das PMEs brasileiras enfrenta obstáculos significativos, sendo a resistência cultural à mudança o principal desafio, seguido pela escassez de habilidades e tecnologias necessárias para a transformação digital. Esses obstáculos dificultam a implementação e o aproveitamento pleno das tecnologias digitais, impedindo que as empresas alcancem todo o seu potencial de crescimento e inovação.

Apesar desses desafios, o potencial de crescimento e impacto econômico da digitalização é significativo. Em 2019, as pequenas empresas contribuíram com 48%, ou US\$17 trilhões, para o PIB dessas economias. A transformação digital adicional das pequenas empresas poderia aumentar o crescimento do PIB desses países em mais US\$2,3 trilhões, ou até 5,6% de PIB adicional, até 2024. Esse potencial de crescimento destaca a importância de estratégias bem planejadas para integrar diferentes sistemas e processos digitais.

A digitalização oferece às PMEs uma oportunidade de se aproximar de seus clientes, especialmente no contexto pós-pandemia, onde o comportamento dos consumidores mudou significativamente. O Top 10 Global Consumer Trends 2021, revelou que a pandemia de COVID-19 impulsionou a adoção de práticas que combinam o digital e o físico, conhecidas como "phygital". Essa abordagem permite que as pessoas realizem atividades do dia a dia, como trabalhar, aprender, fazer compras e socializar, de forma integrada entre o mundo físico e o virtual. As empresas têm incorporado processos digitais em seus ambientes físicos para proporcionar uma experiência mais segura e eficiente aos consumidores. Exemplos dessas inovações incluem sistemas de reservas móveis, QR codes para menus e pagamentos sem contato, e provedores virtuais. Esse movimento não só facilita a volta dos consumidores aos locais físicos, mas também impulsiona as vendas online e a coleta de dados relevantes.

No Brasil, as pequenas e médias empresas (PMEs) têm demonstrado crescente maturidade digital, adaptando-se rapidamente a essas mudanças. Essas empresas estão implementando tecnologias como sistemas de reservas móveis, QR codes para pagamentos sem contato e plataformas de e-commerce para atender à demanda dos consumidores por conveniência e segurança. A capacidade das PMEs de adotar e integrar essas soluções digitais não só aumenta sua competitividade no mercado, mas também melhora a experiência do cliente, promovendo um relacionamento mais próximo e eficiente com seus consumidores. A maturidade digital das PMEs brasileiras é, portanto, um fator crucial para a adaptação às novas tendências de consumo e para o crescimento sustentável no cenário pós-pandemia.



A transformação digital é essencial para aumentar a produtividade e competitividade. Para alcançarem a maturidade digital, as MPEs podem seguir alguns passos, conforme o Mapa da Digitalização das MPEs Brasileiras:

1) Conectar e Engajar Clientes

O primeiro passo é conectar e engajar os clientes. As empresas devem utilizar mídias sociais, criar websites interativos e desenvolver uma experiência omnichannel que integre diferentes canais de comunicação. Ferramentas de personalização, atendimento automatizado e criação de conteúdos relevantes são fundamentais para estabelecer uma presença digital eficaz. Essas estratégias não exigem tecnologias complexas e são a porta de entrada para o universo digital.

2) Estabelecer Novas Bases de Competição

Para se manterem competitivas, as MPEs precisam revisar suas estratégias e modelos de negócios, adotando ferramentas e tecnologias digitais. Participar de marketplaces, acessar especialistas em Tecnologias da Informação e Comunicação (ICT) e implementar teletrabalho com ferramentas de gestão são passos importantes. Digitalizar e integrar processos de negócios pode aumentar a eficiência operacional, mas muitas empresas ainda enfrentam dificuldades em adotar essas práticas, exigindo reavaliação constante para se adaptar ao mercado digital.

3) Construir uma Organização Orientada a Dados

A coleta, armazenamento e análise de dados são cruciais para a tomada de decisões informadas. As MPEs devem desenvolver procedimentos para coletar dados na cadeia de suprimentos e nas relações com clientes, explorar dados de diversas fontes e utilizá-los para identificar insights e desenvolver novos produtos e serviços. A qualificação dos funcionários para o uso eficaz dos dados é essencial, embora a adoção dessas práticas ainda seja baixa.

4) Inovar Mais Rápido e Colaborativamente

A inovação rápida e colaborativa é vital para responder às necessidades dos clientes e mercados. As empresas devem criar um ambiente que incentive a tomada de riscos e a inovação, utilizando abordagens iterativas de construção, medição e aprendizado. Interagir com o ecossistema de inovação local e utilizar a rede de parceiros e



fornecedores para inovar são práticas recomendadas. Tecnologias de manufatura aditiva e customização em massa permitem testes rápidos, acelerando o ciclo de inovação.

5) Gerar Mais Valor para os Clientes

A transformação digital exige que as empresas repensem continuamente se seus modelos de negócios estão entregando valor aos clientes. Utilizar feedbacks online para desenvolver novos produtos, implementar modelos de negócios de teste rápido e adotar tecnologias para compreender o valor percebido pelo cliente são essenciais. Essas práticas ajudam as empresas a se manterem competitivas e a capturarem parte do valor gerado no processo.

6) Utilização de Tecnologias Habilitadoras

O acesso a tecnologias habilitadoras é crucial para a digitalização. Garantir acesso à internet de alta velocidade, adotar serviços de computação em nuvem, utilizar plataformas de e-learning para qualificação da equipe, implementar ferramentas de segurança cibernética e desenvolver estratégias de armazenamento e backup de dados são fundamentais. É necessário desmistificar a ideia de que essas tecnologias são caras e inacessíveis para as MPEs.

7) Uso de Tecnologias Digitais de Aprendizagem

As MPEs brasileiras estão mais abertas a novos formatos de aprendizagem. Participar de cursos online, utilizar vídeos tutoriais, adotar conteúdos gamificados e participar de programas de mentoria online são estratégias eficazes para qualificar a equipe e implementar inovações. A aceitação dessas ferramentas de aprendizagem digital indica que os empresários estão prontos para participar de programas que acelerem a transformação digital de seus negócios.

A transformação digital das MPEs brasileiras é um caminho sem volta e essencial para a sobrevivência e crescimento dessas empresas. Embora existam desafios, como a falta de recursos e estratégias claras, a disposição dos empresários para adotar novas tecnologias e práticas digitais é promissora. A transformação digital é um processo complexo que exige mudanças culturais, organizacionais e técnicas. Para as PMEs, a chave para o sucesso reside na compreensão e aplicação efetiva dos recursos digitais,



acompanhados de uma predisposição para evoluir as operações internas. A transformação digital não é apenas uma questão de tecnologia, mas também de mentalidade e estratégia empresarial.



## REFERÊNCIAS

- Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial. (2021). Mapa da digitalização das MPes brasileiras. ABDI.
- Cisco. (2020). Small Business Digital Transformation and COVID-19 Survey. Cisco Systems.
- Euromonitor International. (2021). Top 10 Global Consumer Trends 2021.