

IDENTIFICAÇÃO DE BARREIRAS E DESAFIOS DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL EM EMPRESAS NA CIDADE DE ARAÇUAÍ DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19

SILVA, V.R.¹; JESUS, G.M.K.²; RIBEIRO, K.L.²; SANTOS JUNIOR, I.M.²

¹Discente do curso superior Bacharelado em Administração do IFNMG – Campus Araçuaí; ² Docente do curso superior Bacharelado em Administração do IFNMG – Campus Araçuaí.

Palavras chave: Gestão de Crise; Adaptação; Mudança; Tecnologias Digitais

Introdução

De acordo com Kuckertz et al. (2020), o coronavírus causador da pandemia do Covid-19, provocou uma crise ao serem adaptados protocolos necessários para o controle do vírus, originando um problema econômico ao interromper, de forma abrupta, grande parte da atividade econômica. Considerando o exposto, Rezende et al. (2020) corroboram dizendo que a pandemia do Covid-19 afetou toda a humanidade, incluindo empresas brasileiras dos mais diversos portes e setores, que tiveram que se ajustar de forma muito rápida à nova realidade imposta pelo coronavírus.

Portanto, o conceito de adaptabilidade é fundamental e necessário nos negócios, no desenvolvimento da educação, na maneira como os consumidores se comportam, fazem suas escolhas e são forçados a se adaptar, assim como os empreendimentos frente às circunstâncias atuais (NASSIF et al., 2020). Supero (2021) afirma que, “nos negócios, diversos segmentos do mercado precisaram se adaptar a essa nova realidade”. A resposta a essa adaptação pode ter sido uma aceleração, contudo, sem precedentes da transformação digital.

A transformação digital (TD) pode ser definida como um processo pelo qual organizações utilizam diferentes tecnologias com o intuito de melhorar o desempenho de seus negócios (STEFANINI, 2020). Essa transformação pode ser caracterizada pela associação de tecnologias avançadas integrada aos sistemas físicos e digitais, com predominância de modelos de negócios inovadores e cada vez mais inteligentes (EY; MA&A, 2017).

Diante das incertezas e dificuldades causadas pela pandemia do Covid-19, o impacto pode ter sido relativamente maior para as pequenas empresas no Brasil, uma vez que essas empresas de menor porte têm passado por muitos desafios, como queda ou interrupção da operação, pouca demanda, custos persistentes mesmo com a paralisação da operação, expectativas negativas dos consumidores e difícil acesso a crédito (GUIMARÃES, 2020). Assim, o objetivo desse trabalho foi analisar o processo da TD durante a pandemia do Covid-19, identificando os desafios e barreiras enfrentados pelas pequenas empresas localizadas na cidade de Araçuaí-MG.

Material e métodos

A natureza deste trabalho foi caracterizada como qualitativa com abordagem exploratória. Essa abordagem visa descobrir ideias e intuições, com a necessidade de adquirir maior familiaridade com o fenômeno pesquisado (SELLTIZ et al., 1965). Em relação aos procedimentos, essa pesquisa caracteriza-se como bibliográfica por ser embasada a partir de estudos já elaborados, sendo fundamentada mediante a leitura de livros e artigos científicos, e por permitir ao investigador pesquisar um maior número de fenômenos que poderia não ter acesso diretamente (GIL, 2008). Quanto à escolha do objeto de estudo, o modelo adequado é definido como sendo estudo de casos múltiplos, pois este visa analisar um objeto de estudo de maneira singular, mesmo que, posteriormente, tenham sido

observadas semelhanças com outros casos, retratando a realidade de forma completa e profunda (TRIVIÑOS, 1987, p.136).

Para a coleta de dados foram selecionadas dez empresas de pequeno porte localizadas na cidade de Araçuaí-MG pertencentes aos seguintes setores: construção civil, alimentação, varejo, serviços de papelaria, serviços contábeis, moda, higiene e limpeza e móveis planejados. Foi aplicado um questionário online por meio do *Google Forms* durante os meses de janeiro e fevereiro de 2022, com perguntas sobre como as pequenas empresas estão lidando com a TD em meio a pandemia de Covid-19 e se essas encontraram barreiras, dificuldades ou outras situações que se enquadrassem no aprofundamento da pesquisa.

Os dados coletados foram analisados por meio da técnica de análise do conteúdo, que consiste em duas funções básicas, sendo função heurística, a qual aumenta a prospecção à descoberta, enriquecendo a tentativa exploratória e a função de administração da prova, que, pela análise, buscam-se provas para afirmação de uma hipótese (BARDIN, 1977). Os resultados estão apresentados na seção seguinte.

Resultados e discussão

Os resultados mostram que cerca de 60% das pequenas empresas pesquisadas foram consideradas como “parcialmente” digitalizadas. A falta de conhecimento sobre o tema foi o fator que mais dificultou o desenvolvimento da TD. Apesar da maior parte dos respondentes das pequenas empresas abordarem uma variação se são consideradas digitalizadas, cerca de 90% já se encontram em um estágio tecnológico e digital em desenvolvimento, apenas 10% em um estágio inicial representado pelo setor construção civil. Nota-se o avanço desse estágio que influencia na TD durante o período pandêmico, pois as 10 empresas entrevistadas concordam com esse mesmo posicionamento. Todas as empresas pesquisadas concordam que as principais alterações percebidas nesse período são: uso dos recursos digitais, como redes sociais e uso de estratégias para atender às necessidades do novo perfil do cliente. Isso é evidenciado quando 90% das empresas disseram utilizar tecnologias digitais, como por exemplo aparelhos móveis e aplicativos para auxiliar nos processos do negócio.

Sobre a experiência ao implementar as tecnologias digitais, as empresas destacaram que a implementação foi difícil e trabalhosa, mas que trouxe resultados positivos. Apesar disso, esta pesquisa identificou alguns desafios e barreiras, conforme apresentados no Quadro 1. As empresas relataram que houve dificuldade com colaboradores operadores e resistência dos clientes, falta de conhecimento de muitas tecnologias digitais, pouco conhecimento de informática e a adaptação, bem como o custo elevado e necessidade de treinamentos. De acordo com Kane et al. (2015), um processo como da TD para que a sua materialização seja com sucesso exige ultrapassar algumas barreiras, porém no mesmo estudo, Kane et al. (2015) afirmam que as empresas principiantes tendem a valorizar muito a tecnologia, esquecendo assim das estratégias.

Por fim, verificando o processo e a visão de gestores diante das estratégias que consideram necessárias perante a TD no momento pandêmico, 70% das empresas focam em desenvolver dados como informações valiosas, apesar de desafiador, percebem os concorrentes como cooperadores em áreas-chave. Estratégias como as mencionadas acima são abordadas como o diferencial para empresas que buscam resultados na era digital. Além disso, essas ações contribuem como possíveis medidas que colaboram para superar os desafios da implementação no processo de TD nas empresas.

Considerações finais

Os resultados mostraram que o processo de TD nas pequenas empresas da cidade de Araçuaí ainda está em desenvolvimento, tendo maior força durante o período pandêmico com um maior esforço para implementar as tecnologias digitais. Tecnologias para gestão de clientes, ferramentas para vender mais, todas as estratégias se tornaram fundamentais para atender às necessidades do novo perfil do cliente. Sobre as principais dificuldades foram citadas: a falta de conhecimento de muitas tecnologias digitais, falta de técnicos, pessoas qualificadas para a gestão e suporte, pouco conhecimento de na área, o custo elevado e necessidade de adaptação e treinamentos.

Sobre as limitações desta pesquisa pode-se perceber que devido à existência de diferentes setores entrevistados, existe um grau de transformação variável. Em empresas que já estão a mais tempo no

mercado é possível notar que elas já possuem uma mentalidade estratégica obtendo assim, maior vantagem para implementar a TD. Além disso, outra limitação percebida é que esse estudo se utilizou de poucas empresas em sua amostragem, dificultando a generalização dos resultados.

Em pesquisas futuras recomenda-se expandir o estudo para outras instituições pré-digitais e empresas 100% digitais, para que assim seja possível fazer uma mensuração do impacto da TD no mercado de trabalho e nos modelos de negócios. Bem como, verificar como a crescente utilização dos mecanismos tecnológicos e digitais impactam nas tomadas de decisões estratégicas e nas relações entre empresas, colaboradores e clientes nas pequenas empresas.

Referências

- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.
- EY; AM, A. Avanço da Economia Digital. Portugal, **Tech. Rep.**, v.17, p.23-32, 2017.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- GUIMARÃES JÚNIOR, D. S.; NASCIMENTO, A. M.E. Al. Efeitos da Pandemia do COVID-19 na Transformação Digital de Pequenos Negócios. **Revista de Engenharia e Pesquisa Aplicada**, v.5, n. 4, p. 1-10, 2020.
- KANE, G. C.; PALMER, D.; PHILLIPS, A. N.; KIRON, D.; BUCKLEY, N. Strategy, not technology, drives digital transformation. **MIT Sloan Management Review and Deloitte University Press**, v. 14, n. 1-25, 2015.
- KUCKERTZ, A. et al. Startups in times of crisis - A rapid response to the COVID-19 pandemic. **Journal of Business Venturing Insights**, v.13, p.1-13, 2020. <https://doi.org/10.1016/j.jbvi.2020.e00169>.
- NASSIF, V. M. J.; et al. Estão os empreendedores e as pequenas empresas preparadas para as adversidades contextuais? Uma reflexão à luz da pandemia do Covid-19. **Revista de empreendedorismo e gestão de pequenas empresas**, v.9, n.2, 2020.
- SELLTIZ, C.; WRIGHTSMAN, L. S.; COOK, S. W. **Métodos de pesquisa das relações sociais**. São Paulo: Herder, 1965.
- STEFANINI. Transformação Digital: reunimos tudo o que você precisa saber! Publicado em 29/01/2020. Disponível em: <<https://stefanini.com/pt-br/trends/>>. Artigos transformação digital. Acesso em 03 jul. 2021.
- TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução a pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

ANEXO I

Quadro 1. Desafios e barreiras na implementação de tecnologias para a transformação digital.

Empresa	Setor da empresa	Desafios e barreiras
A	Higiene e limpeza	Dificuldade com colaboradores operadores e resistência dos clientes
B	Papelaria	Nas questões custo e pessoas qualificadas para gestão
C	Móveis e planejados	Falta de profissionais capacitados na cidade e região para prestar serviço na área de tecnologia
D	Alimentação	Sim houve principalmente colocar a cara nas redes sociais
E	Contabilidade	O custo é elevado e houve necessidade de adaptação e treinamentos
F	Alimentação	A falta de conhecimento de muitas tecnologias digitais, pouco conhecimento de informática e a adaptação
G	Contabilidade	Não houve barreiras
H	Construção civil	Dificuldade de adaptação por parte da equipe
I	Varejo	A falta de técnicos para dar suporte
J	Moda e vestuário	Não houve grandes barreiras, apenas novos hábitos

Fonte: Autores (2022)