



Contribuições da transformação digital: estudo e proposta da aplicação para negócios digitais

Daniel Couto Gatti¹; Luana Maria Rodrigues Garcia²; Estefânia Portomeo Cançado Lemos³; Rommel Gabriel Gonçalves Ramos⁴; Talita Aparecida dos Santos Junqueira Oliveira⁵.

Como Citar:

GATTI; Daniel Couto, GARCIA; Luana Maria Rodrigues, LEMOS; Estefânia Portomeo Cançado, RAMOS, Gabriel Gonçalves; OLIVEIRA; Talita Aparecida dos Santos Junqueira. Revista Sociedade Científica, vol.7, n. 1, p.298-346, 2024. <https://doi.org/10.61411/rsc202420917>

DOI: [10.61411/rsc202420917](https://doi.org/10.61411/rsc202420917)

Área do conhecimento: Tecnologia da Informação.

Sub-área: Informática

Palavras-chaves: Transformação Digital, Negócios Digitais, Era Digital.

Publicado: 19 de janeiro de 2024

Resumo

A transformação digital é um processo de mudança de mentalidade nas empresas e nos processos que passaram a se tornar mais modernos, melhorarem os seus desempenhos, aumentarem o alcance de mercado e ampliarem os avanços tecnológicos que impactam as pessoas de forma cada vez mais significativa. Essa inovação mudou a maneira como as pessoas se comunicam, trabalham e se relacionam na era digital. As empresas que passam pela transformação digital têm conseguido bons resultados em relação aos seus processos, produtos e serviços e principalmente quanto a sua experiência com seus clientes, além de permitir a criação de novos modelos de negócios digitais, explorando novas oportunidades de mercado. A abordagem deste trabalho apresenta um estudo com vários cases de diferentes segmentos como: agricultura, educação, governo, varejo e tecnologia da informação quanto a sua aplicação nestes mercados. Como contribuição, demonstrará as melhorias que houve com a transformação digital trazendo a análise dos impactos e os resultados obtidos quanto aos negócios digitais nestes segmentos e o como as empresas podem aderir de forma efetiva a essa transformação digital.

1. Introdução

Com a evolução da tecnologia digital se faz necessário redefinir a maneira como as organizações operam e a forma como interagem com seus clientes e colaboradores. No momento atual, as regras do mundo dos negócios sofreram uma mudança significativa, a transformação digital (TD) tem grande impacto referente a alteração nos modelos de negócios, ela vai muito além da simples mudança nos processos; ela

¹PUCSP

²UEMG

³UEMG/UNEP

⁴UEMG/PUCSP

⁵UEMG



abrange transformações significativas que afetam produtos e serviços (Bharadwaj et al., 2013; Matt et al., 2015).

A TD não se limita a um único setor, ela abrange uma ampla gama de indústrias, incluindo agricultura, varejo, saúde, governo e tecnologia da informação (IACOVU et al., 2020).

- Na agropecuária, a TD tem inovado a produção de alimentos, a fim de monitorar as condições de solo, por exemplo, previsão de safra precisa e o uso eficiente de recursos, contribuindo para uma agricultura mais sustentável e produtiva.
- No varejo a experiência do cliente com a também está sendo transformada com a utilização de tecnologias como e-commerce, pagamento digital, ofertas personalizadas, o que altera a jornada de compra e se faz mais necessária no dia a dia das pessoas.
- A saúde tem ganhado grandes avanços na telemedicina, também com a ajuda da TD, histórico de atendimento eletrônico, diagnósticos mais rápidos e precisos, o que garante a melhoria e a qualidade com relação aos serviços de saúde.
- O governo, como entidade reguladora e provedora de serviços públicos, também está passando por uma transformação digital profunda. A automação de processos burocráticos, a transparência de dados e o relacionamento direto com cidadãos por meio de aplicativos e portais online tem modernizado a administração pública, tornando-a mais eficaz e eficiente.
- O setor de tecnologia tem papel fundamental em todo esse cenário, o qual impulsiona a inovação em todas essas áreas correlatas e fornece as ferramentas necessárias para implementar as mudanças digitais nos demais setores.



Neste trabalho será possível explorar os conceitos e tendências fundamentais da transformação digital nas organizações, investigar casos bem-sucedidos de empresas que implementaram efetivamente essa transformação, avaliar os desafios enfrentados durante o processo, analisar o impacto nos setores do varejo, saúde, governo e tecnologia da informação, fornecendo recomendações e estratégias para orientar as organizações no planejamento e execução eficaz de suas iniciativas de transformação digital.

A realidade da transformação digital exige que as empresas adotem esse processo, caso contrário poderão ficar para trás (NADELLA, 2018). Com base neste argumento, é necessário compreender que as mudanças organizacionais são inevitáveis e a adoção de tecnologias digitais torna-se uma necessidade urgente para melhorar a eficiência, a produtividade e a competitividade da empresa. Não é apenas uma opção, mas um requisito essencial para qualquer organização de sucesso. A transformação digital é um desafio, mas também é uma oportunidade para as empresas se diferenciarem de seus concorrentes. (SCHWAB, 2016).

Esse processo de mudança pode ser desafiador, embora promissor, não está isento de desafios. A complexidade das mudanças tecnológicas, a gestão de dados, a capacitação de colaboradores e a adaptação cultural são obstáculos que muitas organizações enfrentam ao passar pela transformação digital.

Identificar e compreender esses desafios é essencial para o sucesso da implementação. Apesar do crescente interesse em transformação digital, há lacunas nas literaturas específicas para negócios digitais, a falta de estudos aprofundados sobre como a transformação digital pode ser aplicada de maneira eficaz nesse contexto

A transformação digital não é uma mera tendência momentânea; é um fenômeno global que veio reconfigurar o meio empresarial em todos os setores, é crucial compreender a profundidade dessa transformação e como ela impacta as operações das empresas.



A digitalização não é apenas uma moda passageira, é um caminho inevitável para a sobrevivência e o sucesso dos negócios no mundo contemporâneo (WEILL & WOERNER, 2015).

2. Fundamentação teórica

2.1 Transformação digital: conceitos e definições

Segundo Verhoef et al. (2021), esse processo trata-se da mudança na forma de implementar tecnologias digitais nas empresas, visa desenvolver um novo modelo de negócios digital que auxilia a criação e apropriação de valor.

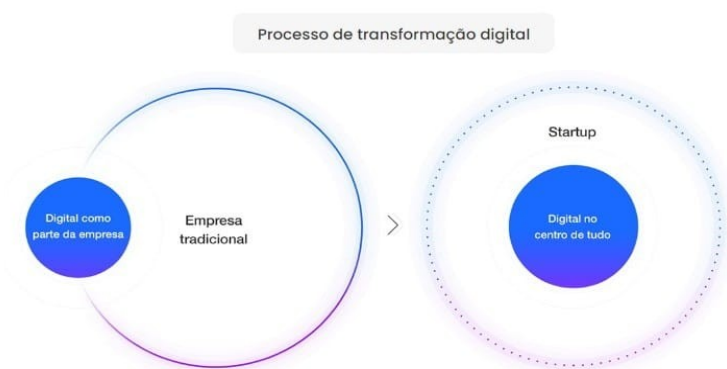


Figura 1 - Processo de Transformação Digital. Fonte: Transformação digital

Nesse contexto, o entendimento desse processo é enriquecido pela integração de conhecimentos provenientes de diversas disciplinas, como economia, administração, marketing, tecnologia da informação e gestão de cadeias de fornecimento.

Por outro lado, pode ser descrito também como o processo de mudança organizacional que decorre do uso das tecnologias digitais (KITSUTA, 2021). A transformação digital vem para gerar novos modelos de negócios e alterar comportamentos dos consumidores, bem como diferentes mercados (VERHOEF et. al., 2021).



A Transformação Digital (TD) envolve não somente a escolha e implementação de tecnologias digitais para alcançar o sucesso, mas também a formação de lideranças, talentos, cultura e estratégia organizacional (KANE et al., 2017).

No contexto da transformação digital (TD), é crucial classificar as diversas aplicações de tecnologias e suas alterações ao longo desse processo, conforme destacado por Chen e Chen (2018). Essa classificação possibilita a identificação de áreas de impacto, o que permite categorizar os projetos de TD com base nas mudanças que eles incentivam na empresa.

Essa categorização pode abranger aspectos como a transformação do modelo de negócio, modificação de processos internos, aprimoramento da experiência do cliente e alteração na cultura organizacional, conforme proposto por Chen e Chen (2018).

Ao compreender a área de impacto de cada projeto, a empresa pode planejar e implementar a transformação digital de maneira mais direcionada e estruturada, maximizando seus benefícios e minimizando obstáculos.

2.2 Impacto da transformação digital nas empresas

Segundo Fabri (2022), a transformação digital representa mudanças nos modelos de negócios, na criação de valor e em todos os aspectos relacionados à ele, desde a produção até a distribuição de produtos e serviços. Fabri (2022) identifica dois principais impactos da transformação digital nas empresas:

- **Impacto na interação com o público:** a transformação digital tem impactado a forma como as empresas interagem com o público, tornando-a mais personalizada, eficiente e acessível.

Por exemplo, as empresas estão cada vez mais usando as redes sociais para se conectar com os clientes, oferecendo atendimento personalizado e informações relevantes. Além disso, estão também investindo em canais de vendas digitais, como e-commerce e vendas online, para ampliar o alcance do seu negócio.



- **Impacto no modelo de negócio:** a transformação digital também está impactando os modelos de negócio das empresas, tornando-os mais inovadores e eficientes.

Por exemplo, as empresas estão cada vez mais usando a tecnologia para automatizar processos, melhorar a produtividade e reduzir custos. Além disso, estão também investindo em novos modelos de negócio, como o comércio eletrônico e o marketing digital, para atender às novas demandas do mercado.

Segundo Matt, Hess e Benlian (2015), a adoção de novas tecnologias pode levar a mudanças na forma como as empresas criam valor. Essas mudanças dizem respeito ao impacto das estratégias de transformação digital na cadeia de valor das empresas.

Em outras palavras, é preciso considerar até que ponto as novas atividades digitais se afastam do negócio principal da empresa, muitas vezes ainda analógico.

Desvios maiores oferecem mais oportunidades para expandir e enriquecer o portfólio atual de produtos e serviços, mas também requerem diferentes competências tecnológicas e estão associados a riscos maiores, devido à menor experiência no novo campo.

A digitalização de produtos ou serviços pode permitir ou exigir ajustes no escopo comercial das empresas, se outros mercados ou segmentos de clientes forem contemplados.

É fundamental definir e atribuir responsabilidades claras para a implementação de uma estratégia de transformação digital. As empresas devem garantir que a pessoa responsável pela estratégia tenha experiência suficiente em projetos de transformação e que seus incentivos estejam alinhados com as metas e o progresso da estratégia.

2.3 **Transformação digital e o mercado de trabalho**



Segundo Albertin (2017) o poder das tecnologias digitais permite que a sociedade e as empresas façam algo novo, diferente e melhor, que é a essência da transformação digital. Grossman (2016) afirma que o momento é crítico para a economia digital, onde a presença digital vai além de simples interfaces de comunicação com clientes, permeia todos os aspectos das empresas atuais.

Com a constante transformação da economia por meio de tecnologias digitais, muitos líderes enfrentam desafios para estabelecer estratégias digitais sólidas, reestruturar suas organizações e eliminar obstáculos que os impedem de tirar o máximo proveito das potencialidades dessas novas tecnologias.

A transformação digital traz como vantagem, o aumento da eficácia, aprimoramentos na qualidade e uma maior adaptabilidade (VEILLE et al., 2019). A automação de tarefas rotineiras e a digitalização de processos permite que as empresas economizem tempo e recursos, além de reduzir erros e aumentar a produtividade.

No entanto, a transformação digital não é apenas sobre eficiência, mas também sobre inovação. As empresas têm utilizado tecnologias digitais para criar novos produtos e serviços, melhorar os existentes e oferecer soluções personalizadas aos seus clientes. Isso não apenas impulsiona a competitividade, mas também cria novas fontes de receita.

Um dos aspectos mais poderosos da transformação digital é a capacidade de análise de dados avançada, é possível coletar e analisar grandes volumes de dados em tempo real, o que permite uma tomada de decisão mais acertada, assim como identificar tendências de mercado.

Isso não apenas ajuda a melhorar a estratégia de negócios, mas também a prever demandas futuras as estratégias de Transformação Digital norteiam como as empresas irão se ajustar para satisfazer as demandas da Era do Consumidor Conectado, confrontando transformações profundas e abrangentes na gestão e no consumo da Inteligência Digital



- Preparar a organização, incluindo diretores, gestores e equipes, para operar de maneira eficaz nos novos modelos de negócios impulsionados pela Transformação Digital .
- Implementar a Transformação Digital em todos os processos internos e externos da empresa, assegurando uma integração abrangente.
- Criar um ecossistema inovador e criativo, reformulando toda a cadeia de valor do negócio para promover a colaboração.
- Capacitar as equipes para adotar metodologias ágeis e ferramentas de Inteligência Digital, possibilitando a atuação com velocidade, agilidade e alcance.

Para se destacarem nesse novo cenário, as organizações precisam transformar a maneira como concebem produtos e serviços, otimizar a gestão de seus processos e aprimorar a comunicação com o mercado de forma mais eficaz.

Oliveira et al. (2023) afirmam que as empresas tradicionais precisam se transformar para manter uma vantagem competitiva em um ambiente de constante mudança. Essa transformação deve ser abrangente, envolvendo mudanças estratégicas e operacionais.

Aqueles que se comprometerem inicialmente em executar as fundamentais operações de forma excepcional e, em seguida, aproveitarem as tecnologias digitais atuais para redefinir e transformar seus ambientes de negócios estarão melhor posicionados para assumir uma posição de liderança em seus respectivos mercados.

2.4 **Negócios digitais: definição e características**

Os negócios digitais envolvem a utilização da tecnologia para desenvolver novos modelos, processos, softwares e sistemas, resultando em receitas mais robustas, maior vantagem competitiva e eficiência aprimorada (Cisco, 2018).



Essa conquista ocorre por meio da reconfiguração de processos e modelos de negócios, possibilitando a eficiência e inovação na força de trabalho, além da personalização das experiências do cliente/cidadão.(Schwertner, 2017).

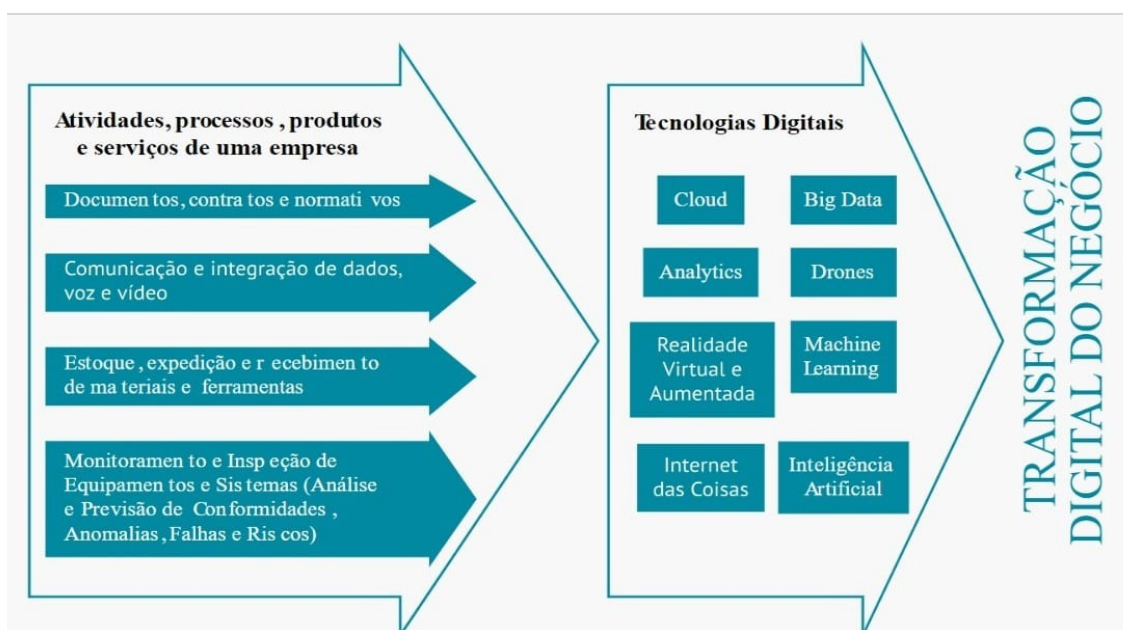


Figura 2 - Transformação Digital do Negócio. Fonte: Vita Digital Soluções

Negócios digitais mantêm uma forte presença online por meio de sites, redes sociais, aplicativos móveis e outros canais digitais, baseiam seus modelos de receita na venda de produtos ou serviços online, o que inclui comércio eletrônico, assinaturas digitais e publicidade online.

São adeptos da coleta e análise de dados, para tomar decisões, personalizar ofertas, integrar tecnologias como inteligência artificial, análise de big data, Internet das Coisas (IoT) e automação em suas operações.

Segundo Gartner (2023), as tecnologias emergentes têm o potencial de ter um impacto significativo nos negócios digitais:



- I. **Melhora da experiência do cliente:** permitem que as empresas criem experiências mais personalizadas e envolventes para os clientes.
 - a. Por exemplo, a realidade virtual e a realidade aumentada podem ser usadas para criar demonstrações de produtos imersivos, e a inteligência artificial pode ser usada para recomendar produtos e serviços com base nos interesses dos clientes.
- II. **Aumento da eficiência:** podem ajudar as empresas a automatizar tarefas e processos, o que pode levar a uma maior eficiência e produtividade.
 - a. Por exemplo, a automação robótica de processos (RPA) pode ser usada para automatizar tarefas repetitivas, e a inteligência artificial pode ser usada para analisar dados e tomar decisões.
- III. **Novas oportunidades de receita:** podem abrir novas oportunidades de receita para as empresas.
 - a. Por exemplo, a Internet das Coisas (IoT) pode permitir que as empresas vendam produtos e serviços conectados, e a computação em nuvem pode permitir que as empresas expandam seus negócios sem ter que investir em infraestrutura.

As transformações resultantes desse cenário já se tornaram parte integrante da vida cotidiana das pessoas. Um exemplo ilustrativo é a facilidade com que podemos consultar cardápios e fazer pedidos em restaurantes com apenas um toque na tela de dispositivos móveis.

Além disso, algumas das empresas mais lucrativas do mundo, como Amazon, Facebook, Airbnb e outras, operam exclusivamente no ambiente digital, sem a necessidade de estabelecimentos físicos para atender seus clientes.

Esses consumidores estão constantemente em movimento, vivendo em um ritmo acelerado. A expectativa é que tudo aconteça instantaneamente e economize tempo. Quando se interessam por algo que visualizam na televisão, eles imediatamente buscam informações em seus dispositivos móveis (Kotler; Kartajaya; Setiawan, 2017, p. 34).



Para ter sucesso online, é importante se preparar adequadamente. Isso envolve entender o que está acontecendo no ambiente digital em sua área, pesquisar seu público, concorrentes, e ficar por dentro das novidades oferecidas por outras empresas e das preferências dos consumidores.

A tecnologia está sempre evoluindo e o comportamento dos consumidores muda rapidamente, é essencial continuar aprendendo. Manter-se atualizado com informações e tendências é crucial para se manter competitivo.

A cada minuto, centenas de milhões de indivíduos geram e consomem uma quantidade vasta e inestimável de conteúdo digital em um universo online que não se encontra sujeito às restrições das leis terrestres (Schmidt e Cohen , 2013, p.11).

2.4.1 Modelos de negócios digitais

Para antecipar as mudanças trazidas pela TD, as organizações estão reavaliando suas propostas de valor e modelos operacionais (BERMAN, 2012).Essas oportunidades permitem que as organizações possam se conectar e interagir com todos os participantes da cadeia de valor do varejo.

A TD está adaptando seu modelo de negócio para aproveitar essas oportunidades, alterando ou criando modelos de negócio digitais e transformando suas estratégias (Sebastian et al. , 2017, p. 198).

Seguindo esta abordagem estratégica, Berman (2012) identifica três caminhos que as organizações comumente seguem em direção à transformação digital, conforme mostrado na Figura 1.

Esses caminhos representam diferentes estratégias e abordagens para ter sucesso na era digital.

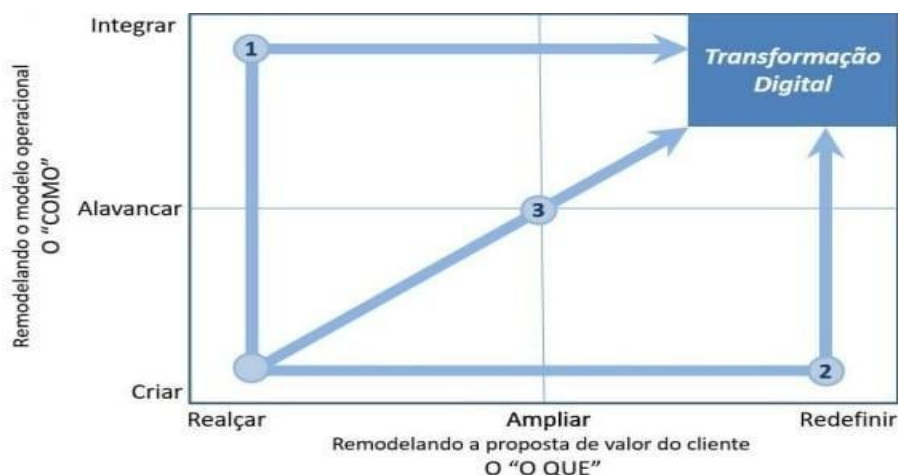


Figura 3 - Alteração no modelo de negócio. Fonte: Autor, adaptado de Berman (2012) p. 18.

A TD veio para mudar a forma como se cria valor para o consumidor, o que afeta as operações e as capacidades organizacionais. Essas mudanças são resultado da revolução nas formas como as organizações se relacionam com todas as partes do processo e promovem a inovação do modelo de negócios. Essa revolução é possibilitada pelo conhecimento avançado de mercado proporcionado pelas novas tecnologias (Matarazzo et al. , 2020).

Embora as lojas virtuais estejam sujeitas a limitações logísticas, como a capacidade de entrega, é inegável que as plataformas online oferecem um canal de acesso muito mais escalável em comparação a meios físicos.

As empresas e profissionais que oferecem serviços pela internet geralmente desfrutam de bases de custos mais baixas e flexíveis, isso ocorre porque os investimentos necessários para manter operações de escritórios e lojas físicas podem ser substancialmente elevados, envolvendo aquisição de grandes instalações, contratação de um maior contingente de funcionários e a conformidade com as regulamentações locais do município.

Os principais modelos de negócios digitais:



1. Comércio eletrônico, as lojas virtuais representam um ícone do empreendedorismo digital, pois possibilitam uma comparação direta entre diferentes modelos de comércio.
2. Marketplace, para quem deseja vender seus produtos pela internet, mas não dispõe de muitos recursos para criação e divulgação de uma marca, os marketplaces são uma excelente solução.
3. A prestação de serviços online, na internet também oferece oportunidades para profissionais disponibilizarem seus serviços, total ou parcialmente, de forma online.
4. O marketing de conteúdo é uma estratégia que evoluiu e ganhou uma nova dimensão com o surgimento de blogs corporativos e plataformas de mídia social. Este é um mercado diversificado que abrange infoprodutores, afiliados, influenciadores, criadores de conteúdo e uma ampla variedade de outros profissionais.
5. As empresas SaaS, que representam "Software as a Service" ou "software como serviço". Essas organizações desempenham um papel fundamental por trás de aplicativos, plataformas de serviço e até mesmo redes sociais. É um modelo de negócios sofisticado, demandando investimentos significativos em desenvolvimento e gestão.
6. No entanto, é uma área de mercado extremamente bem-sucedida que ainda possui um potencial de crescimento substancial. Afinal, são essas empresas que garantem o avanço e o funcionamento eficaz de grande parte das aplicações online presentes em nossos computadores e dispositivos móveis.

2.5 Contribuições da transformação digital para as empresas

Davenport (2014) A diferenciação é uma das estratégias cruciais que as empresas podem adotar para atrair uma base de consumidores mais ampla e expandir



suas operações. Incorporar o processo de transformação digital em sua organização contribui para torná-la mais eficiente e competitiva, permitindo uma ampliação do envolvimento com os clientes.

O ambiente virtual é uma simulação de um ambiente social que ocorre em tempo real Albuquerque e Pereira (2009). A presença da empresa no mundo digital, a automação de tarefas burocráticas e a integração de novos recursos para o atendimento ao cliente são elementos indispensáveis para o sucesso contínuo do negócio.

Para alcançar resultados bem-sucedidos com a transformação digital em uma empresa, a análise e a gestão de dados devem se tornar práticas amplamente adotadas em todos os setores do negócio. Dessa forma, a organização terá acesso a informações mais precisas para aprimorar a eficiência de seus processos.

Com o processo de transformação digital, é viável obter uma vantagem competitiva e conquistar uma parcela maior do mercado. A tendência é que todos os concorrentes sigam o mesmo caminho de transformação digital, e as empresas que iniciarem esse processo mais cedo têm a oportunidade de capitalizar essa vantagem.

Com o uso de software e outros dispositivos eletrônicos, é possível automatizar diversas tarefas do dia a dia. Isso implica que recursos humanos podem ser direcionados para atividades que requerem alta capacidade intelectual, enquanto as tarefas administrativas e burocráticas podem ser delegadas a computadores e programas.

Essa abordagem também ajuda a reduzir erros e falhas em procedimentos, como o preenchimento de notas fiscais, a gestão do banco de dados da empresa, a comunicação de informações a órgãos governamentais e outras atividades similares.

Através de reformas na estrutura interna da empresa, a experiência do cliente é aprimorada significativamente. Isso pode ser devido a um atendimento mais rápido, um sistema de logística eficiente que reduz os prazos de entrega ou uma interação mais enriquecedora nas redes sociais.



Ao adotar soluções que fomentem um ambiente inovador e colaborativo, a equipe de colaboradores tende a experimentar um aumento na motivação e no comprometimento com o sucesso do negócio. Além disso, essas estratégias promovem a sensação de pertencimento à empresa e oferecem oportunidades de crescimento em paralelo ao desenvolvimento da organização.

Portanto, se o seu objetivo é contar com funcionários engajados e comprometidos com o sucesso da empresa, a adoção de soluções inovadoras e a criação de uma cultura de transformação digital se apresentam como caminhos altamente vantajosos.

Essa abordagem não apenas aumenta a eficiência dos processos, tanto digitais quanto físicos, como também permite que a empresa se destaque diante da concorrência, mantendo-se na vanguarda do mercado e otimizando os lucros.

2.5.1 Os cinco domínios da transformação digital

A estratégia, a gestão de talentos, a estrutura organizacional e a liderança desempenham papéis igualmente cruciais no processo de transformação digital, sendo tão significativos quanto a própria implementação de tecnologias.

Embora as máquinas e sistemas sejam elementos integrantes desse cenário, não constituem o principal objetivo nem a parte de maior importância, a transformação digital não se trata de tecnologia, trata-se de estratégia e novos modos de pensamento ROGERS(2017, p.12).

Rogers expõe cinco áreas de influência da transformação digital e como a tecnologia redefine as estratégias relacionadas a cada uma delas. O autor ressalta a importância de as empresas compreenderem que a digitalização provoca transformações significativas nos domínios dos clientes, da concorrência, dos dados, da inovação e do valor, como ilustrado na figura 1.



Figura 4 - Cinco Domínios da Transformação Digital. Fonte: Adaptado de ROGERS (2017)

No primeiro domínio tradicional a abordagem de tratar os clientes como uma massa homogênea está sendo substituída por relações mais dinâmicas e interativas. Hoje em dia, os consumidores se engajam com as marcas de maneira a moldar o caminho que os leva à compra, criando demandas por sites atraentes, presença nas redes sociais, mecanismos de busca e chats online, todos projetados para atender às necessidades de grupos específicos.

A utilização de novas tecnologias facilita a identificação das preferências dos clientes, a definição de preços, produtos e serviços, resultando em experiências mais personalizadas e relacionamentos mais próximos.

Conforme observado por Schiffman e Kanuk citado em ROGERS(2017), as principais mudanças na percepção dos consumidores incluem uma maior expectativa de agilidade, opções de escolha e conveniência, tornando-os cada vez mais exigentes.

No segundo domínio, que é a competição, a linha que separa a rivalidade e a colaboração entre empresas tem se tornado cada vez mais delicada, as barreiras



tradicionais entre setores tendem a desaparecer, e concorrentes têm emergido de forma desafiadora.

A flexibilidade proporcionada pela transformação digital veio impulsionar uma competição por influência entre empresas que possuem modelos de negócios bastante distintos, mas que compartilham o mesmo objetivo de conquistar uma posição mais forte no mercado.

Terceiro domínio, dados, a era digital abriu portas para o acesso a uma ampla quantidade de dados gerados de forma natural por meio de conversas, interações ou processos, tanto dentro como fora das empresas.

As ferramentas de “big data” vêm proporcionar a capacidade de analisar padrões e extrair valor de um enorme volume de dados, independentemente de estarem estruturados ou não, e que são gerados frequentemente.

A análise de dados desempenha um papel fundamental na criação de valor para as empresas, tornando-se um ativo estratégico crucial para suas operações comerciais. A gestão inteligente da informação serve como a base para a transformação digital, que deseja alcançar uma vantagem competitiva por meio da inteligência.

Essas ferramentas de Big Data criam oportunidades para as empresas realizarem novos tipos de previsões, descobrir padrões inesperados nas atividades comerciais e desbloquear novas fontes de valor, ROGERS(2017, p. 22).

O quarto domínio da transformação digital, conforme exposto por Rogers, fala sobre o processo de concepção, testagem e lançamento de novas ideias no mercado, o enfoque da inovação se desloca do produto final, onde o custo do fracasso é elevado, para uma abordagem de experimentação ágil, embasada em aprendizado constante.

A prática de testar ideias e receber feedback desde as fases iniciais do processo inovativo não apenas otimiza o aprendizado, mas também reduz os custos e encurta os prazos.



A cultura da experimentação desempenha um papel crucial, pois possibilita a avaliação de resultados e o êxito de novas propostas, estabelece uma base sólida para a transição da cultura tradicional para uma cultura inovadora.

Por fim, o quinto domínio, com a nova proposta de valor das organizações passa a ser determinada pela evolução das necessidades dos clientes, o que significa que propostas rígidas têm a tendência de surgir em meio a um novo contexto de mercado, público-alvo e inovações. A tecnologia desempenha um papel fundamental na melhoria da proposta de valor oferecida aos clientes.

Conforme Taurion (2018) destaca, a maturidade digital resulta de um processo que envolve 10 dimensões: clientes, redes, estruturas organizacionais, processos, cultura, pessoas, riscos financeiros e considerações legais e éticas. No entanto, a transição do analógico para o digital deve ser cuidadosamente planejada para evitar descontinuidades indesejadas em certos aspectos.

3. **Metodologia**

A pesquisa qualitativa é uma abordagem de investigação que busca compreender a complexidade dos fenômenos sociais, culturais e humanos. Para isso, ela utiliza métodos não numéricos, como observações, entrevistas, diários, narrativas e documentos (Denzin; Lincoln, 2011).

Este estudo propõe uma abordagem de pesquisa qualitativa com o objetivo de coletar dados sobre a transformação digital. A intenção é investigar casos de sucesso de empresas que efetivamente implementam essa transformação, avaliar os desafios e benefícios enfrentados durante o processo e analisar o impacto dessa transformação em suas organizações. Para isso, será utilizada uma entrevista,

A coleta de dados incluiu a utilização de um formulário elaborado no Google Forms, o qual foi enviado a empresários, gestores e profissionais que vivenciaram a transformação digital em suas empresas.



A distribuição do formulário ocorreu por meio da plataforma WhatsApp. Este método visa obter uma compreensão abrangente do fenômeno da transformação digital, capturando insights valiosos diretamente da experiência de indivíduos que estiveram envolvidos nesse processo.

A pesquisa envolveu principalmente empresários e gestores que experienciaram a transformação digital em suas empresas. Além disso, também foram entrevistados profissionais que passaram por processos de transformação digital em seus locais de trabalho.

3.1 Resultados

A TD é um processo que está transformando a forma como as empresas operam e os profissionais trabalham. O objetivo principal da pesquisa de campo com empresários, gestores que experienciaram a transformação digital em suas empresas e profissionais que passaram por esses processos, visa entender melhor a implantação da TD e obter insights valiosos que podem ser utilizados para implementá-la de forma mais eficaz.

Destacando os desafios enfrentados, os benefícios obtidos e as lições aprendidas, por esses líderes empresariais e profissionais diretamente envolvidos nesse processo da transformação digital.

A entrevista foi respondida por vinte e quatro pessoas, e cada questão recebeu uma porcentagem de respostas.

3.2 Análise Dos Dados Coletados

Com base nas respostas obtidas, na questão sobre qual(is) o(s) impacto(s) da transformação digital na cultura da sua empresa. É possível destacar alguns pontos-chave sobre os impactos da TD na cultura das empresas. Os principais impactos mencionados foram:



- (1) **Reestruturação da TI e Modelo de Comunidades:** Houve uma reestruturação significativa na área de TI, resultando na criação do modelo de comunidades. O modelo de comunidades alinha necessidades e prioridades, mensurando a capacidade produtiva dos squads. Isso contribuiu para a transparência nos papéis e responsabilidades, impactando a cultura da empresa.
- (2) **Dificuldades na Adoção e Uso:** Foi mencionada a dificuldade na adesão e uso da transformação digital, indicando que a implementação pode encontrar resistência interna.
- (3) **Entrega Contínua e Aceleração nos Resultados:** A entrega contínua é destacada como um resultado positivo da transformação digital. Aceleração na entrega de resultados e execução de atividades foi observada, impactando positivamente a eficiência operacional.
- (4) **Transformação nas Pessoas:** O maior impacto citado é a transformação nas pessoas, considerando a base da transformação digital como sendo as próprias pessoas. Destaca-se que a transformação impacta todas as áreas da empresa, promovendo uma revolução nas práticas laborais, no relacionamento com os clientes e nos modelos de gestão.
- (5) **Quebra de Paradigmas e Mudança de Processos:** A transformação digital resulta em quebra de paradigmas, mudança de processos e contratos, evidenciando uma mudança profunda e impactando as operações da empresa.
- (6) **Relação com Clientes e Valor:** Destaca-se a mudança na forma de relacionamento com os clientes, tornando-o mais interativo e instantâneo. A transformação digital contribuiu para a geração de valor nas interações com clientes.

A transformação digital é um processo que envolve mudanças em todos os aspectos de uma organização, incluindo seus processos, produtos, serviços e cultura.



Essas mudanças exigem que as pessoas aprendam novas habilidades, mudem sua mentalidade e se adaptem a novos desafios (McKinsey Global Institute, 2020). As pessoas são os agentes da transformação digital, sendo a base fundamental desse processo.

A análise da questão, sobre o papel da liderança na transformação digital, revela que o papel da liderança na transformação digital é essencial e fundamental para o sucesso do processo.

Os líderes precisam desempenhar um papel ativo na promoção da mudança, fornecendo orientação, apoio e incentivo aos funcionários. Os principais papéis da liderança citados são:

- **Visão e liderança:** Os líderes precisam ter uma visão clara da transformação digital e ser capazes de comunicar essa visão aos funcionários. Eles também precisam ser capazes de liderar o processo de mudança e garantir que os funcionários estejam alinhados com os objetivos da transformação.
- **Comunicação e engajamento:** Os líderes precisam comunicar de forma eficaz os benefícios da transformação digital aos funcionários. Eles também precisam criar um ambiente de engajamento e colaboração para que os funcionários se sintam parte do processo de mudança.
- **Cultura e mudança:** Os líderes precisam criar uma cultura de inovação e mudança. Eles também precisam ser capazes de gerenciar a resistência à mudança, que é um desafio comum na transformação digital.
- **Capacitação e habilidades:** Os líderes precisam garantir que os funcionários tenham as habilidades e o conhecimento necessários para se adaptar à transformação digital. Eles também precisam fornecer treinamento e desenvolvimento contínuos para ajudar os funcionários a aprender novas habilidades e se manter atualizados com as últimas tecnologias.



Observar-se que o papel da liderança na transformação digital é fundamental para o sucesso do processo. Os líderes precisam estar preparados para desempenhar um papel ativo na promoção da mudança e no apoio aos funcionários.

Com relação sobre como a empresa percebeu a resistência das pessoas, lideranças e alta gestão durante a transformação digital revela diferentes perspectivas e abordagens para lidar com esse desafio. A resistência à mudança é um desafio comum na transformação digital e pode ser percebida em diferentes níveis da organização. Os principais sinais de resistência à mudança citados, incluem:

- **Falta de engajamento:** As pessoas podem não se sentir motivadas e envolvidas no processo de mudança.
- **Resistência a novas ideias:** As pessoas podem ser relutantes em aceitar novas ideias ou tecnologias.
- **Medo do desconhecido:** As pessoas podem ter medo do desconhecido e das consequências da mudança.
- **Insegurança:** As pessoas podem se sentir inseguras sobre suas habilidades ou capacidade de lidar com a mudança.

Gerenciar a resistência à mudança é crucial para o êxito da transformação digital. Empresas devem identificar as causas e adotar estratégias adequadas, como investir em comunicação, treinamento ou cultivar uma cultura de inovação.

Adaptar as abordagens à cultura e contexto específicos é essencial, enquanto liderança e comunicação eficazes desempenham papel fundamental na superação desses desafios e na promoção de uma transformação bem-sucedida.

Dentre as importâncias da Transformação Digital para as empresas, pode-se observar que a TD é percebida como uma estratégia empresarial essencial. Onde, 87,5% dos participantes apontaram a melhoria da experiência do cliente em produtos e serviços digitais como um fator crucial (Figura 4).

Isso indica uma consciência significativa sobre a importância de atender às expectativas dos clientes no ambiente digital, proporcionando interações mais eficazes e



satisfatórias. Os resultados evidenciam que a transformação digital não é apenas uma escolha estratégica, mas uma necessidade para empresas que buscam se manter relevantes e competitivas no cenário atual.

Qual a importância da Transformação Digital para a sua Empresa?

24 respostas

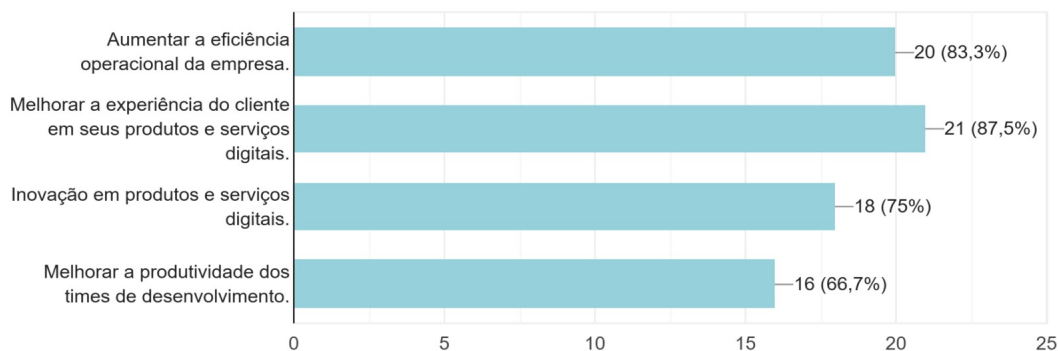


Figura 5 - Pergunta 4. Fonte: Próprios Autores

Referente aos principais desafios encontrados com a transformação digital, 66,7% participantes responderam que foi a resistência à mudança por parte da empresa e dos colaboradores (Figura 5).



Os principais desafios encontrados com a Transformação Digital na sua Empresa foram:

24 respostas

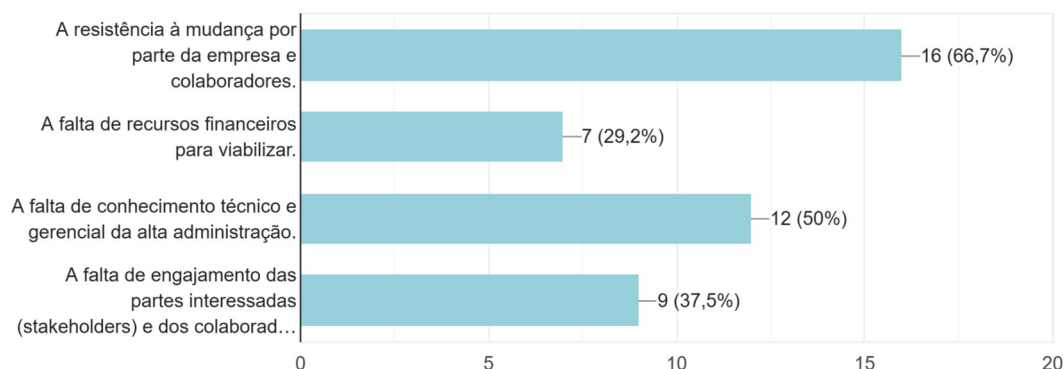


Figura 6 - Pergunta 5. Fonte: Próprios Autores

Os Métodos Ágeis destacam-se como a tecnologia mais amplamente adotada, com 91,7% dos entrevistados informando sua utilização nesse processo, isso sugere uma forte preferência por abordagens ágeis na condução da transformação digital, refletindo a necessidade de flexibilidade e adaptação contínua (Figura 6).

A Computação em Nuvem também é altamente prevalente, com 79,2%. Esse resultado destaca a importância atribuída à escalabilidade, acessibilidade e eficiência que a computação em nuvem proporciona durante a transformação digital.



REVISTA SOCIEDADE CIENTÍFICA, VOLUME 7, NÚMERO 1, ANO 2024

Quais Tecnologias e Ferramentas Digitais foram utilizadas como apoio para a Transformação Digital?

24 respostas

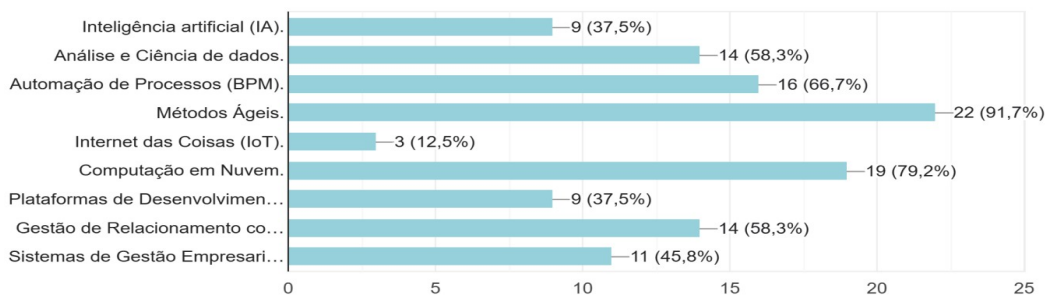


Figura 7 - Pergunta 6. Fonte: Próprios Autores

A melhoria da produtividade em relação às entregas de produtos e serviços destaca-se como o benefício mais amplamente percebido, com 83,3% dos participantes indicando uma melhoria nesse aspecto (Figura 7).

Observa-se que a transformação digital teve um impacto substancial na eficiência operacional, resultando em uma entrega mais eficaz e ágil de produtos e serviços. O aumento da satisfação dos clientes e usuários é outro benefício considerável, sendo apontado por 70,8% dos entrevistados.

Quais os principais benefícios alcançados com a Transformação Digital para a empresa?

24 respostas

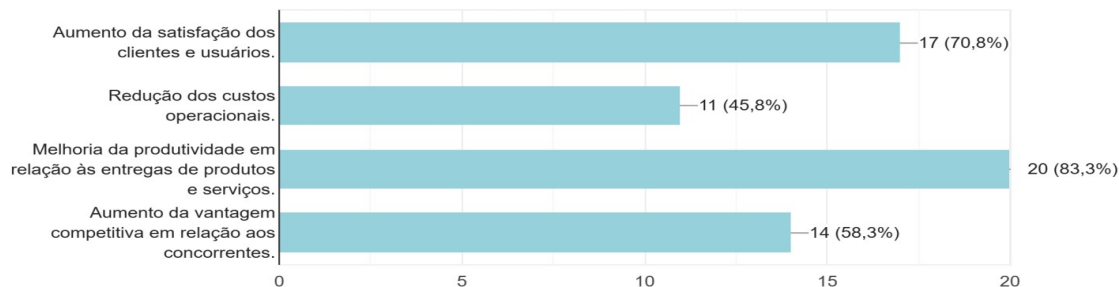


Figura 8 - Pergunta 7. Fonte: Próprios Autores



A cultura da colaboração, mencionada por 66,7% dos entrevistados, emerge como uma das principais mudanças culturais (Figura 8). A transformação digital estimulou um ambiente em que o compartilhamento de informações e conhecimento tornou-se essencial, promovendo uma colaboração mais eficaz entre os membros da equipe.

A cultura da agilidade também é um aspecto marcante, com 62,5% dos entrevistados destacando uma rápida capacidade de adaptação a mudanças no mercado. Com isso percebe-se que a agilidade é crucial em um cenário de negócios dinâmico e competitivo, onde a capacidade de resposta rápida é um diferencial estratégico.



Figura 9 - Pergunta 8. Fonte: Próprios Autores

Dentre os principais ganhos que a transformação Digital trouxe para a empresa, a inovação de produtos e serviços digitais foi apontada por 62,5% dos entrevistados como um dos principais ganhos (Figura 9).

Com isso, constata-se a importância da transformação digital na capacidade da empresa de atender às demandas do mercado por meio de ofertas inovadoras e adaptadas ao ambiente digital.



O aumento da eficiência operacional, com a automação de processos manuais e repetitivos, é destacado por 58,3%, dos entrevistados como o segundo maior ganho que a TD trouxe. Nota-se que a transformação digital teve um impacto positivo na otimização de operações internas, resultando em processos mais ágeis, eficientes e livres de tarefas manuais e repetitivas.

Quais os principais ganhos que a Transformação Digital trouxe para a sua empresa?

24 respostas



Figura 10 - Pergunta 9. Fonte: Próprios Autores

O reconhecimento da cultura organizacional como um fator fundamental na adoção bem-sucedida da transformação digital foi mencionado por 70,8% dos entrevistados (Figura 10).

Isso destaca a importância de alinhar a cultura da empresa com os objetivos da transformação digital, reconhecendo que a mudança cultural é um componente crítico para o sucesso desse processo de Transformação Digital.



Quais aprendizados e lições que a empresa teve com a Transformação Digital?

24 respostas

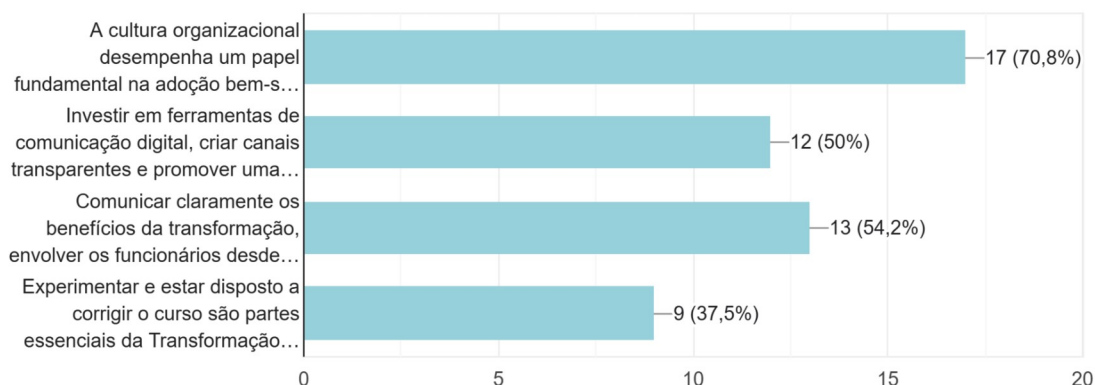


Figura 11 - Pergunta 10. Fonte: Próprios Autores

No que se refere às principais mudanças estruturais que a empresa teve com a TD, a reestruturação de processos se evidencia como a principal mudança, citada por 79,2% dos participantes (Figura 11).

Isso aponta que a transformação digital teve um impacto considerável na forma como as empresas conduzem suas operações, buscando otimizar e modernizar seus processos para se alinhar às demandas do ambiente digital.

Quais as principais mudanças estruturais que a empresa teve com a Transformação Digital?

24 respostas

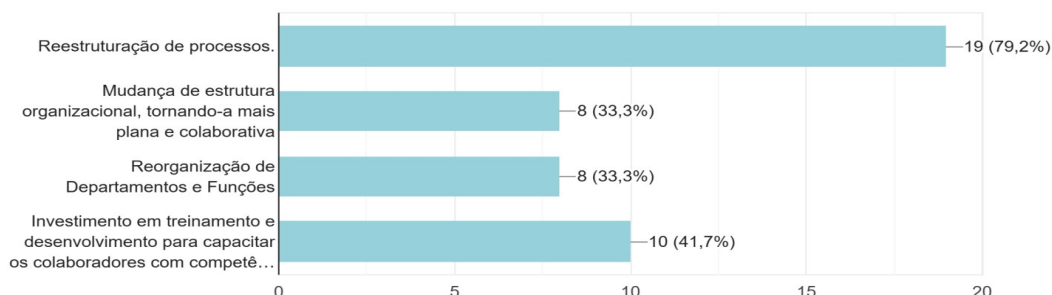


Figura 12 - Pergunta 11. Fonte: Próprios Autores



Em relação em como as empresas se preparam para aderir a transformação Digital, o treinamento dos colaboradores, desenvolvendo habilidades e capacidades, foi destacado por 66,7% dos participantes (Figura 12). Essa ênfase na capacitação da equipe destaca o reconhecimento da importância fundamental das pessoas na transformação digital.

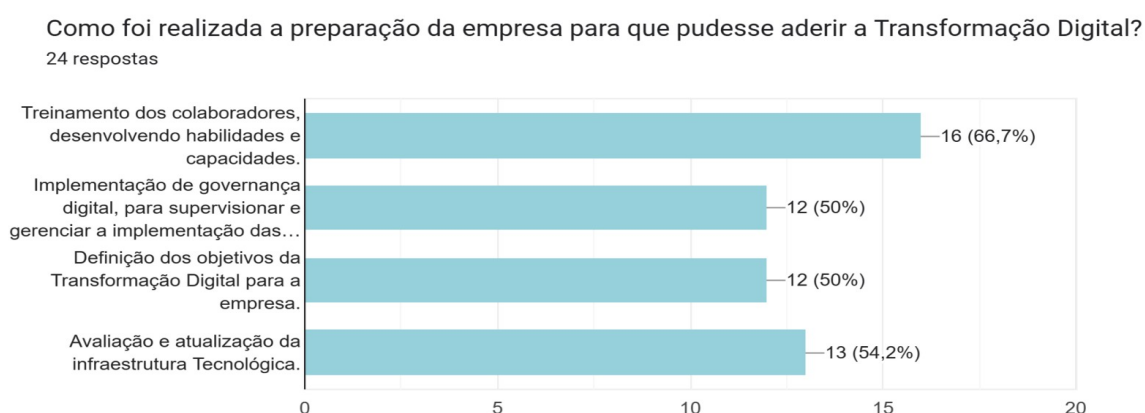


Figura 13 - Pergunta 12. Fonte: Próprios Autores

Os indicadores e métricas utilizados para acompanhar a evolução da transformação digital na empresa são importantes para medir o sucesso da implementação do processo.

O resultado da entrevista mostra que o indicador mais utilizado foi a satisfação do cliente e o aumento do percentual de clientes satisfeitos com os produtos e serviços da empresa (Figura 13).

Onde 62,5% dos entrevistados relataram que a satisfação do cliente foi um indicador importante para acompanhar a evolução da transformação digital. O aumento do percentual de clientes satisfeitos indica que as estratégias de transformação digital estão alinhadas com as expectativas e necessidades dos clientes.



Quais indicadores e métricas foram utilizados para acompanhar a evolução da Transformação Digital na empresa?

24 respostas



Figura 14 - Pergunta 13. Fonte: Próprios Autores

Quanto à importância da transformação digital para a sobrevivência das empresas, 70,8% dos entrevistados concordam totalmente que a transformação digital não é apenas desejável, mas considerada vital para a continuidade e relevância no mercado atual (Figura 14).

Nota-se uma convicção significativa de que a transformação digital não é apenas uma opção estratégica, mas uma necessidade imperativa para a sobrevivência no cenário de negócios atual.



A transformação digital é uma iniciativa essencial para a sobrevivência de qualquer empresa no mercado atual.

24 respostas

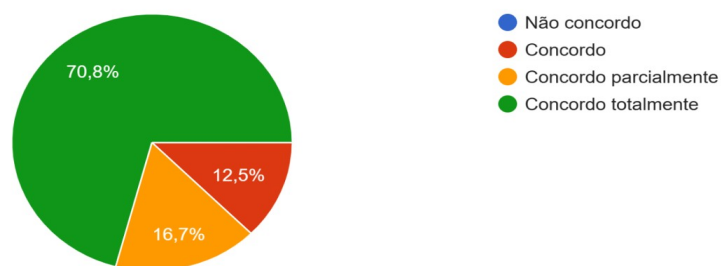


Figura 15 - Pergunta 14. Fonte: Próprios Autores

Acerca da transformação digital melhorar a produtividade da empresa em relação às entregas de produtos e serviços. Os resultados sugerem uma percepção geral positiva sobre o impacto da transformação digital na produtividade da empresa (Figura 15).

A maioria concorda total ou parcialmente que houve melhorias, 54,2% dos entrevistados concordam totalmente e experimentaram benefícios tangíveis em termos de eficiência operacional e entregas aprimoradas.

No entanto, 37,5% dos entrevistados concordam parcialmente, isso destaca a complexidade do processo de transformação digital e a possibilidade de que ainda existem áreas a serem refinadas para alcançar a máxima eficácia. Com isso observa-se a importância contínua de avaliação e ajuste durante o ciclo de transformação digital para otimizar constantemente os benefícios alcançados.



Através da transformação digital foi possível melhorar a produtividade da sua empresa em relação às entregas de produtos e serviços.

24 respostas

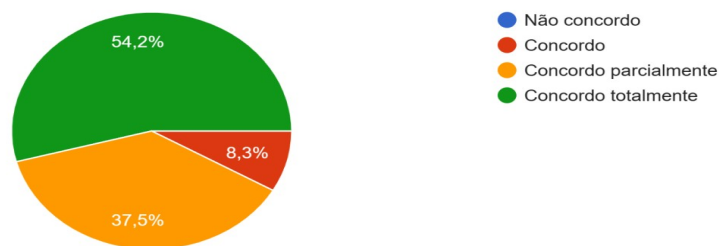


Figura 16 - Pergunta 15. Fonte: Próprios Autores

No que diz respeito à transformação digital ajudar a melhorar a colaboração entre os departamentos da empresa, 37,5% concordam totalmente e 20,8% apenas concordam (Figura 16).

Os resultados apontam que embora uma parte significativa dos entrevistados tenha experimentado melhorias na colaboração entre os departamentos, 33,3% dos entrevistados concordam parcialmente e 8,3% não concordam, com isso nota-se que a colaboração interdepartamental não é uniformemente aprimorada em todas as empresas.

Desse modo evidencia-se a importância de estratégias específicas para promover a colaboração durante a transformação digital, incluindo a comunicação eficaz, o estabelecimento de processos colaborativos e o incentivo a uma cultura organizacional que valorize a interação entre os departamentos.



A transformação digital ajudou a melhorar a colaboração entre os departamentos da sua empresa.

24 respostas

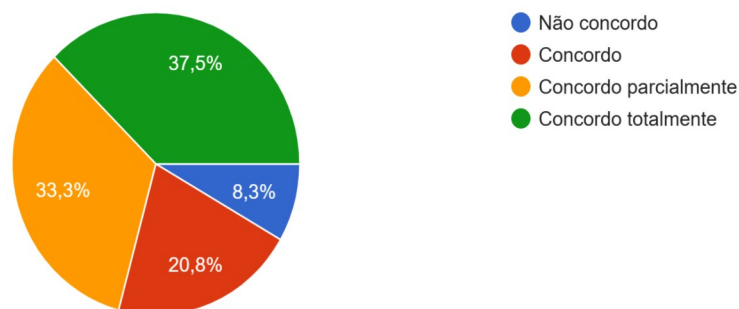


Figura 17 - Pergunta 16. Fonte: Próprios Autores

Sobre a transformação digital ajudar a melhorar a tomada de decisão da empresa, a maioria dos entrevistados reconhece que houve benefícios nesse aspecto, 41,7% concordam totalmente e 12,5% apenas concordam (Figura 17).

No entanto, o fato de 41,7% dos entrevistados concordarem parcialmente percebe-se que, em alguns casos, a transformação digital pode não ter impactado uniformemente todos os aspectos da tomada de decisão ou que ainda existem oportunidades para otimização.

Esse resultado ressalta a importância contínua da avaliação e ajuste das estratégias de transformação digital para garantir que os benefícios na tomada de decisão sejam maximizados em toda a organização.



A transformação digital ajudou a melhorar a tomada de decisão da sua empresa.

24 respostas

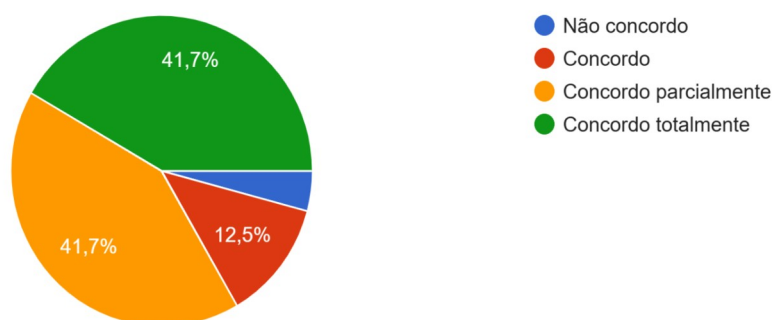


Figura 18 - Pergunta 17. Fonte: Próprios Autores

Todos os entrevistados afirmaram, totalmente ou parcialmente que a transformação digital ajudou a melhorar a qualidade dos produtos ou serviços da sua empresa (Figura 18).

A transformação digital ajudou a melhorar a qualidade dos produtos ou serviços da sua empresa.

24 respostas

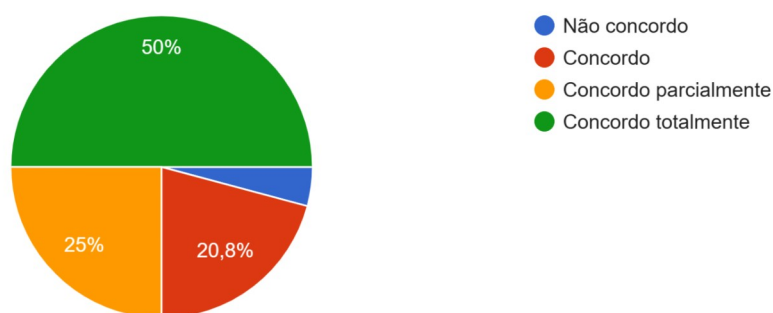


Figura 19 - Pergunta 18. Fonte: Próprios Autores



3.3 **Discussão dos resultados encontrados**

A diversidade de respostas reflete a complexidade da transformação digital e suas implicações multifacetadas. Ao observar as respostas sobre a importância da transformação digital para a sobrevivência no mercado atual, a ampla concordância destaca a percepção coletiva de que essa mudança é essencial.

Isso sugere uma compreensão compartilhada de que a adaptação às demandas digitais é crucial para a continuidade e relevância no cenário empresarial em constante evolução.

A avaliação das tecnologias e ferramentas digitais utilizadas revela a diversificação nas abordagens, indicando que as empresas reconhecem a necessidade de uma variedade de recursos para uma transformação digital eficaz. A prevalência de métodos ágeis sugere a adoção de práticas flexíveis e adaptativas, fundamentais para a dinâmica da transformação digital.

No que diz respeito aos benefícios alcançados, a ênfase na melhoria da produtividade, satisfação do cliente e crescimento de negócios destaca os objetivos estratégicos alinhados à transformação digital. No entanto, as nuances nas respostas indicam a importância de uma abordagem personalizada, reconhecendo que os ganhos podem variar entre as organizações.

A percepção sobre mudanças culturais revela a transformação digital como um catalisador não apenas de processos, mas também de valores e interações internas. A cultura de colaboração e agilidade emergiu como pontos destacados, sublinhando a importância não apenas das tecnologias, mas também das mudanças comportamentais.

A análise dos indicadores de sucesso, como retorno sobre investimento (ROI) e satisfação do cliente, sugere uma compreensão holística do impacto da transformação digital. No entanto, as diferentes ênfases indicam que as organizações podem priorizar aspectos específicos com base em suas metas e contextos particulares.

Em síntese, os resultados evidenciam que a transformação digital é um processo multifacetado que vai além da implementação de tecnologias. A adaptação cultural,



flexibilidade estratégica e compreensão contínua dos resultados são cruciais para o sucesso nessa jornada. Esses resultados fornecem um panorama enriquecedor para líderes e profissionais que buscam compreender e otimizar a transformação digital em seus contextos específicos.

3.4 Proposta de aplicação para os negócios digitais

Ao analisar os resultados obtidos com as entrevistas e com os cases abordados, nota-se que a transformação digital não é apenas uma opção estratégica, mas uma necessidade imperativa para os negócios que buscam não apenas sobreviver, mas prosperar no cenário competitivo dos dias atuais. A TD é um processo de mudança que envolve a adoção de novas tecnologias e práticas para melhorar a eficiência, a produtividade e a competitividade das empresas.

Os negócios digitais são empresas que utilizam tecnologias digitais para criar, entregar e capturar valor. Eles podem ser empresas que vendem produtos, serviços digitais, ou empresas que utilizam tecnologias digitais para melhorar seus processos ou operações.

Segundo Tapscott e Williams (2006), negócios digitais são aqueles que são fundamentalmente transformados pela tecnologia digital. Eles podem criar novos modelos de negócios, melhorar a eficiência operacional ou oferecer produtos e serviços personalizados aos clientes.

No contexto dos negócios digitais, a transformação digital é essencial para garantir que as empresas estejam alinhadas com as novas tendências do mercado e sejam capazes de atender às necessidades dos clientes.

Para isso, sugere-se uma proposta abrangente para a aplicação efetiva da transformação digital, visando impulsionar a inovação, melhorar a eficiência operacional e maximizar o potencial de crescimento nos negócios digitais.

O objetivo desta proposta de aplicação é apresentar uma visão geral de como a transformação digital pode ser aplicada aos negócios digitais. A proposta será baseada



nos resultados da análise das entrevistas realizadas com empresários, gestores e profissionais que vivenciaram processos de transformação digital.

Neste caso para a implementação da transformação digital em negócios digitais, propõe-se um *roadmap*, dividido em seis etapas:

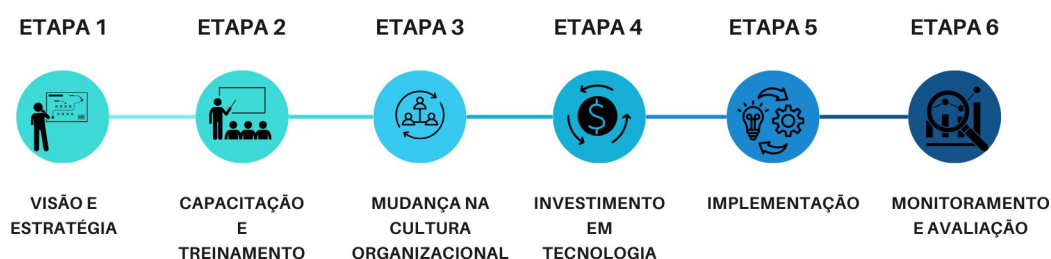


Figura 20 - Roadmap. Fonte: Próprios Autores

Etapa 1-Visão e Estratégia:

Nesta etapa, a empresa define sua visão e estratégia para a transformação digital, sendo necessário identificar os objetivos que deseja alcançar com a transformação digital e os recursos que precisa para alcançá-los.

A empresa deve envolver todas as partes interessadas no processo de definição da visão e estratégia da transformação digital. Isso inclui a alta gestão, os líderes das áreas de negócios, e os colaboradores.

Ao analisar os resultados obtidos na pesquisa com profissionais que passaram por esse processo, pode-se constatar que a liderança possui um papel fundamental na implementação da transformação digital.

Nesta etapa a alta gestão deve ter uma visão clara da transformação digital e ser o principal agente de mudança, a TD deve ser alinhada à estratégia geral da organização e aos seus objetivos de negócios.



Portanto é importante definir claramente os objetivos da transformação, bem como os resultados esperados, para isso o papel da liderança é fundamental para o sucesso da transformação digital, os líderes precisam ser visionários e comprometidos com a mudança, bem como capazes de comunicar e inspirar a equipe.

Etapas 2 - Capacitação e Treinamento:

As empresas precisam fornecer treinamento e desenvolvimento para ajudar as pessoas a se adaptarem às mudanças.

Com base nos resultados da pesquisa, percebe-se que o maior agente da transformação digital são as pessoas. Também foi possível constatar que pode haver resistência das pessoas à mudança e que elas podem ser relutantes em aceitar novas ideias ou tecnologias, por inúmeros fatores, como se sentirem inseguras sobre suas habilidades ou capacidade de lidar com a mudança.

Contudo elas são a base para que a transformação digital ocorra de forma bem-sucedida, sendo assim as empresas devem identificar as causas dessas resistências e adotar estratégias adequadas, como por exemplo investir em comunicação, treinamento, capacitação e desenvolvimento das pessoas para que as mesmas possam se adaptar.

Etapas 3-Mudança na Cultura Organizacional

A transformação digital não é apenas uma questão de tecnologia, mas também de cultura. A transformação digital requer mudanças nos valores, comportamentos e práticas da organização.

A cultura organizacional é o conjunto de crenças e valores compartilhados por uma organização que influencia o comportamento de seus membros. (Kotter e Heskett, 2011).

Ela influencia a forma como os funcionários trabalham, interagem uns com os outros e tomam decisões. Ao analisar os resultados da pesquisa compreendeu-se que



quando a cultura organizacional é alinhada aos objetivos da transformação digital, ela pode ajudar a impulsionar o processo e aumentar as chances de sucesso.

As empresas que desejam obter sucesso na transformação digital precisam investir em sua cultura organizacional. Isso significa criar uma cultura que apoie a inovação, a aprendizagem, a colaboração e a orientação para o cliente, incentivando as pessoas a serem abertas a novas ideias e experiências.

Etapa 4 – Investimento em Tecnologia:

As tecnologias digitais são essenciais para os negócios digitais, por isso é necessário que as empresas invistam em tecnologia, para apoiar a transformação digital.

As organizações devem adotar tecnologias que lhes permitam oferecer produtos e serviços digitais inovadores e personalizados, elas são um importante facilitador nesse processo. As empresas que desejam se beneficiar da transformação digital precisam investir em tecnologias digitais que sejam relevantes para seus negócios e objetivos. Vale ressaltar que não adianta apenas ter ferramentas, elas também precisam ter uma estratégia clara para a implementação dessas tecnologias e garantir que seus funcionários estejam preparados para usá-las.

Etapa 5 – Implementação:

Nesta etapa, a empresa implementa os projetos e iniciativas de transformação digital. A etapa de implementação da transformação digital é uma das mais importantes, pois é nela que os projetos e iniciativas são colocados em prática, resalta-se que eles devem estar alinhados com a visão e estratégia da empresa, isto significa que devem contribuir para o alcance dos objetivos estratégicos da empresa.

É de suma importância que as etapas anteriores estejam bem definidas e alinhadas para que a implementação tenha sucesso.



A execução dos projetos deve ser realizada de forma eficaz, para que eles possam atingir os resultados esperados. Os negócios digitais precisam ser ágeis para se adaptar às mudanças do mercado.

Portanto, a implementação da transformação digital deve ser flexível e adaptável, sendo importante inovar constantemente para que se mantenha competitivo. Por isso, a implementação da transformação digital também precisa estimular a inovação.

Etapa 6 – Monitoramento e Avaliação:

As empresas devem monitorar e avaliar o progresso da transformação digital para garantir que ela esteja no caminho certo. Isso pode ser feito por meio de indicadores de desempenho, como produtividade, satisfação do cliente e inovação.

Nesta fase, a empresa avalia os resultados da transformação digital e identifica oportunidades de melhoria. Ao analisar os resultados da pesquisa, compreendeu-se que a transformação digital é um processo que requer reajustes, e realinhamentos em meio a implementação.

As empresas precisam estar preparadas para adaptar a transformação digital às mudanças do mercado e das tecnologias realizando avaliações periódicas para medir o progresso da transformação digital.

Em resumo, a transformação digital é mais do que uma simples evolução tecnológica; é um processo holístico que redefine a cultura, estratégia e operações das empresas.

A proposta apresentada busca fornecer uma visão abrangente de como aplicar a transformação digital em negócios digitais, considerando os aprendizados extraídos das experiências de empresários e profissionais que passaram por esse processo.

A eficácia da transformação digital está intrinsecamente ligada à capacidade de adaptação, inovação e comprometimento das organizações em sua jornada rumo ao futuro digital.



3.5 RECOMENDAÇÕES PARA A IMPLANTAÇÃO DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Com base na análise dos resultados das entrevistas e na proposta de aplicação, sugere-se as seguintes recomendações para as empresas que desejam implementar a transformação digital:

- **Obter o apoio da alta gestão:** A transformação digital é um processo que envolve toda a empresa. O apoio da alta gestão é essencial para garantir o sucesso da iniciativa.
- **Incluir as pessoas:** Engaje as pessoas no processo de mudança desde o início. A transformação digital é um processo que afeta as pessoas em todos os níveis da empresa. É importante envolver as pessoas no processo de mudança para garantir que elas estejam comprometidas com o sucesso da iniciativa.
- **Ser flexível:** O mercado digital está em constante mudança. As empresas devem ser flexíveis e estar dispostas a adaptar a transformação digital às novas tendências.
- **Definir uma visão e estratégia claras:** definir uma visão e estratégia claras para a transformação digital. Isso deve incluir os objetivos e metas da organização, bem como os principais passos necessários para alcançá-los.
- **Criar uma cultura de inovação:** A transformação digital requer uma cultura de inovação e mudança. A organização deve criar um ambiente que incentive os funcionários a pensar fora da caixa e a experimentar novas ideias.
- **Capacitar e treinar os funcionários:** Os funcionários precisam estar preparados para as mudanças que a transformação digital trará. A organização deve oferecer treinamento e capacitação para ajudar os funcionários a desenvolver as habilidades e conhecimentos necessários.



- **Monitorar e avaliar o progresso:** É importante monitorar e avaliar o progresso da transformação digital. Isso ajudará a identificar áreas que precisam de melhorias e a garantir que a organização esteja no caminho certo.
- **Investir em tecnologia:** A tecnologia é um componente importante para a transformação digital. A organização deve investir em tecnologias que a ajudem a alcançar seus objetivos.
- **Comunicação eficaz:** A comunicação é essencial para o sucesso da transformação digital. Certifique-se de que todos os funcionários entendam a importância da transformação digital e como ela afetará seu trabalho.
- **Faça da transformação digital uma prioridade estratégica:** A transformação digital deve ser uma parte integral da estratégia da organização.

4. Conclusões

Este estudo oferece uma visão abrangente das contribuições da transformação digital para os negócios digitais. Ao analisar os desafios enfrentados e os benefícios adquiridos por várias empresas durante sua jornada de transformação digital, este trabalho proporciona uma compreensão detalhada das complexidades e oportunidades inerentes a esse processo.

Os casos apresentados não apenas ilustram os diversos caminhos tomados pelas organizações, mas também destacam a adaptabilidade e a inovação como pilares cruciais para o sucesso nessa transição.

Avaliar as experiências compartilhadas por gestores e profissionais diretamente envolvidos nessa transformação enriqueceu significativamente este estudo, fornecendo não apenas uma análise teórica, mas também percepções práticas valiosas. As entrevistas revelaram a importância crítica do alinhamento estratégico, da cultura



organizacional e da liderança visionária para enfrentar os desafios e aproveitar ao máximo os benefícios da transformação digital.

Por fim, as contribuições derivadas deste estudo não apenas resumem os insights obtidos, mas também oferecem um caminho claro para aplicação prática. Oferecendo uma estrutura sólida para outros negócios digitais compreenderem, adaptarem e implementarem estratégias semelhantes, utilizando as lições aprendidas como um guia para mitigar riscos e maximizar os ganhos.

Essas contribuições excedem a simples análise teórica, fornecendo um guia abrangente e aplicável para a implementação bem-sucedida da transformação digital, visando à prosperidade e inovação contínua no mundo dos negócios digitais.

A transformação digital é um fenômeno complexo e multifacetado que está impactando profundamente a sociedade e a economia. As pesquisas sobre esse tema têm crescido nos últimos anos, mas ainda há muitas lacunas a serem preenchidas.

Uma das principais limitações das pesquisas sobre transformação digital é o foco nos aspectos tecnológicos. Muitas pesquisas se concentram no desenvolvimento e na aplicação de novas tecnologias, mas negligenciam os aspectos sociais, culturais e organizacionais da transformação digital.

Outra limitação é a falta de estudos longitudinais. A transformação digital é um processo dinâmico e evolutivo, e é importante acompanhar seus impactos ao longo do tempo. Contudo, a maioria das pesquisas sobre esse tema são estudos transversais, que fornecem uma visão estática da realidade.

Estas limitações, no entanto, servem como incentivo para pesquisas futuras. À medida que este estudo oferece uma visão inicial das contribuições da transformação digital, há várias direções que podem ser exploradas por pesquisas futuras.

Por fim sugere-se que futuras pesquisas sobre transformação digital enfoquem os aspectos sociais, culturais e organizacionais da transformação digital. É importante compreender como as tecnologias digitais estão impactando as relações sociais, as identidades culturais e as estruturas organizacionais.



E também os impactos da transformação digital ao longo do tempo. É importante acompanhar os impactos da transformação digital ao longo do tempo, para compreender seu impacto cumulativo.

Essas sugestões fornecem um caminho para futuras pesquisas que podem enriquecer ainda mais nosso entendimento sobre as contribuições da transformação digital.

5. **Declaração de direitos**

O(s)/A(s) autor(s)/autora(s) declara(m) ser detentores dos direitos autorais da presente obra, que o artigo não foi publicado anteriormente e que não está sendo considerado por outra(o) Revista/Journal. Declara(m) que as imagens e textos publicados são de responsabilidade do(s) autor(s), e não possuem direitos autorais reservados à terceiros. Textos e/ou imagens de terceiros são devidamente citados ou devidamente autorizados com concessão de direitos para publicação quando necessário. Declara(m) respeitar os direitos de terceiros e de Instituições públicas e privadas. Declara(m) não cometer plágio ou auto plágio e não ter considerado/gerado conteúdos falsos e que a obra é original e de responsabilidade dos autores.

6. **Referências**

1. ALBERTIN, Alberto Luiz; ALBERTIN, Rosa Maria de Moura. Transformação Digital: Gerando Valor para o “Novo Futuro”. GV Executivo, São Paulo, v. 20, n. 1, p. 27-29, jan./mar. 2021.
2. ALBUQUERQUE, A. L. P.; VELHO, L. Mundos virtuais e Jogos por Computador: PONG - Um Estudo de Caso. Relatório Técnico TR-2001-02, IMPA - Instituto de Matemática Pura e Aplicada, Laboratório Visgraf, setembro : [s.n], 2001.
3. AMAZON WEB SERVICES. O que é a Transformação Digital. Disponível em: <https://aws.amazon.com/pt/what-is/digital-transformation/>. Acesso em: 25/09/2023.
4. Barbosa, A. M., & Pereira, M. R. (2021). Transformação digital na educação: desafios e oportunidades. Revista Brasileira de Educação, 26(1), 1-20.



5. Berman, S.J. (2012), "Digital transformation: opportunities to create new business models", *Strategy & Leadership*, Vol. 40 No. 2, pp. 16-24. <https://doi.org/10.1108/10878571211209314>
6. CHEN, J.; CHEN, Y. Strategic priorities of digital transformation: A multi-stakeholder perspective. *Technological Forecasting and Social Change*, v. 136, p. 47-55, 2018. Cisco. (2018) Available in: <https://discover.cisco.com/en/us/digital-business/whitepaper/transformation/introduction-626F-200PY.html> Access in dec 01 2018
7. CORREA, Cristiane. Luiza Trajano: A história da mulher que transformou o varejo brasileiro. Rio de Janeiro: Sextante, 2022.
8. Davenport, T. H. (2014). *Transformação digital: como aproveitar as oportunidades da era digital*. Rio de Janeiro: Elsevier.
9. DEERE, John. Realidade aumentada e virtual estão sendo usadas para treinar agricultores e fornecer informações em tempo real. Moline, IL: Deere & Company, 2018.
10. DocusingBrasil.NegóciosDigitais.Disponívelem:<https://www.docusign.com.br/blog/negocios-digitais-2>. Acesso em: 10/10/2023..
11. Embrapa.. Plano de Negócios 2022-2031: Estratégia 2021-2030. Brasília, DF: Embrapa. Disponível em: https://www.embrapa.br/documents/10180/1600893/Plano_de_Negocios_2022_Estrategia_2021_2030/fb5e74d4-6089-3caf-b7ab-f29ef61b9694. Acesso em: 2 de dezembro de 2023.
12. Fabri, Rafael Pierangelo. Impactos da Transformação Digital nas operações das empresas. *Revista de Administração da ANPAD*, v. 56, n. 3, p. 1-15, 2022.
13. FATALAMA, André. A transformação digital do Magalu pela visão da tecnologia, 2019. Disponível em:<<https://www.youtube.com/watch?v=BRIsqF6NtB0>> Acesso em 19/11/2023.



14. Fischer, M., Imgrund, F., Janiesch, C., & Winkelmann, A. (2020). Strategy archetypes for digital transformation: Defining meta objectives using business process management.
15. GROSSMAN, R., The Industries That Are Being Disrupted the Most by Digital, Harvard Business Review, Information & Technology, Março 2016.
16. INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION (IBM). Transformação Digital. Disponível em: <https://www.ibm.com/br-pt/topics/digital-transformation>. Acesso em: 25/09/2023.
17. KANE, G et al. Achieving Digital Maturity: Adapting Your Company to a Changing World, 2017.
18. JOHN DEERE. Pesquisa, desenvolvimento e inovação para a transformação digital do agro. Disponível em: <https://conecta.deere.com.br/noticias/inovacao/pesquisa-desenvolvimento-e-inovacao-para-a-transformacao-digital-do-agro> Acesso em: 19/11/2023.
19. KITSUTA, C. M. Engajamento corporativo com startups: ambiente de negócios, capacidades em gestão da inovação e modos de engajamento. 2021. 1 recurso online (294 p.) Tese (doutorado) - Universidade Estadual de Campinas, Instituto de Geociências, Campinas, SP.
20. KOTLER, Philip; KARTAJAYA, Hermawan; SETIAWAN, Iwan. Marketing 4.0: do tradicional ao digital. Rio de Janeiro: Sextante, 2017.
21. Kotter, J. P., & Heskett, J. L. (2011). *Corporate culture and performance*. Free Press.
22. MAGAZINE LUIZA. Nossa História, 2021. Disponível em: <https://ri.magazineluiza.com.br/show.aspx?idCanal=maMhsoEQNCOt/Wxrb98OXA==>>. Acesso em 19/11/2023.
23. MATARAZZO, M.; PENCO, L.; PROFUMO, G.; QUAGLIA, R. Digital transformation and customer value creation in Made in Italy SMEs: A dynamic



- capabilities perspective. *Journal of Business Research*, v. 123, p. 642-656, 2020. Disponível em: <<https://bit.ly/3dCEYn1>> . Acesso em: 14/11/2023.
23. MATT, C., HESS, T., & BENLIAN, A. (2015). Digital transformation strategies. *Business & Information Systems Engineering*, 57(5), 339-343.
24. NADELLA, Satya. A era das oportunidades. São Paulo: Editora Intrínseca, 2018. 256 p.
25. OLIVEIRA, A. B.; SANTOS, M. A.; SILVA, J. C. A. A transformação digital como estratégia para a vantagem competitiva. *Revista de Administração Contemporânea*, v. 27, n. 3, p. 1-20, 2023.
26. Revista G1.Magazine Luiza: à transformação digital mais bem-sucedida do Brasil. Disponível em <https://g1.globo.com/sp/vale-do-paraiba-regiao/especial-publicitario/sps-consultoria/tecnologia-e-inovacao/noticia/2021/01/29/magazine-luiza-a-transformacao-digital-mais-bem-sucedida-do-brasil.ghml> .Acesso em 05/12/2023.
27. ROGERS, David L. *The Digital Transformation Playbook*. Editora Columbia Business School, Nova York, 2016.
28. ROGERS, David L. *Transformação digital: repensando o seu negócio para a era digital*. Tradução de Afonso Celso da Cunha Serra. São Paulo: Autêntica Business, 2017.
29. ROSENBERG, David. *Machine learning e inteligência artificial estão sendo usados para automatizar tarefas e tomar decisões na agricultura*. Stanford, CA: Universidade de Stanford, 2019.
30. SCALA Entenda o que é a transformação digital nas empresas. Disponível em: <https://scalait.com/tendencias/transformacao-digital-nas-empresas/> Acesso em: 10/10/2023.
31. SCHMIDT, Eric; COHEN, Jared. *A nova era digital*. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2013.
32. SCHWAB, Klaus. *A quarta revolução industrial*. São Paulo: Edipro, 2016.



33. SEBASTIAN, I. M.; ROSS, J. W.; BEATH, C.; MOCKER, M.; MOLONEY, K. G. How big old companies navigate digital transformation. MIS Quart. Execute., v. 16, n. 3, p.197-213,2017.Disponívelem:<<http://misqe.org/ojs2/index.php/misqe/article/viewFile/783/468>> . Acesso em: 14/11/2023.
34. TAPSCOTT, Don. The digital economy: reinvention in the age of networked intelligence. New York: McGraw-Hill Education, 2016.
35. TAURION, Cezar; DUARTE, André Luis de Castro Moura; TADEU, Hugo Ferreira Braga. Transformação Digital: Perspectiva brasileira e busca da maturidade digital. Rio de Janeiro, 2018.
36. TOPMIND. Transformação digital e ágil, diferenças e oportunidades para a geração de valor na rotina. Disponível em: <https://topmind.com.br/transformacao-digital-e-agil-diferencas-e-oportunidades-para-a-geracao-de-valor-na-rotina/> Acesso em: 10/10/2023.
37. TORRES, Cláudio. A Bíblia do Marketing Digital.São Paulo: Novatec, 2009.
38. Transformação Digital. Disponível em: <<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/transformacao-digital>> . Acesso em: 19 nov. 2023.
39. TRANSFORMAÇÃO DIGITAL. O que é Transformação Digital? Disponível em: <https://transformacaodigital.com/o-que-e-transformacao-digital/>. Acesso em: 25/09/2023.
40. Transformação Digital.Vita Digital Soluções. Disponível em: <https://vitadigital.com.br/solucoes/transformacao-digital/>. Acesso em: 6 de dezembro de 2023.
41. UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. MBA USP Tecnologias Digitais e Inovação Sustentável. Negócios Digitais. Disponível em: <https://www.lassu.usp.br/mbas/mba-usp-tecnologias-digitais-e-inovacao-sustentavel/organizacao/negocios-digitais/>. Acesso em:10/10/2023.



42. VEILE, Johannes W. et al. Lessons learned from Industry 4.0 implementation in the German manufacturing industry. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 2019.
43. VERHOEF, P. et al. Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. *Journal of Business Research*, v. 122, p. 889-901, 2021.
44. Vista do Análise do impacto da transformação digital no setor da educação: um olhar sobre instituições de ensino superior em Moçambique. Disponível em: <<https://revistas.unilab.edu.br/index.php/njingaesape/article/view/1279/1068>>. Acesso em: 19 nov. 2023.
45. ZONARO, Carolina do Prado. *Magazine Luiza: história de sucesso*, 2011. Disponível em: <<https://franquiaempresa.com/2011/05/magazine-luiza-historia-de-sucesso.html>> Acesso em: 19/11/2023.