

# **ANÁLISE EXPLORATÓRIA DOS ATENDIMENTOS DO PROGRAMA ALI – TRANSFORMAÇÃO DIGITAL**

## **INTRODUÇÃO**

A transformação digital atualmente é um tema de primordial importância para organizações, pois é através dela que as mudanças em diversas áreas, como geração de valor, relacionamento com o cliente e processos internos estão sendo implementadas. Por ser um tema tão importante, uma grande preocupação dos membros das organizações é definir como aplicar a transformação digital na empresa de forma eficiente e colher resultados positivos deste processo (ZAOUI; SOUSSI, 2020).

Um diferencial da pequena empresa é sua proximidade com o cliente, que muitas vezes é alguém da região onde a empresa está localizada. Em tempos de pandemia, foi necessário que os pequenos negócios investissem também na sua presença digital para continuar atendendo seu público. Mas a transformação digital não se limita à presença nas redes sociais e comercialização em plataformas de vendas. Existem diversos outros fatores que podem elevar o potencial da empresa no mercado. Por isso a importância de o pequeno empreendedor investir em transformação digital (SILVA, 2022).

Para auxiliar os pequenos empresários na transformação digital, o programa Brasil Mais, através do Sebrae, disponibiliza os Agentes Locais de Inovação (ALI) - Transformação Digital. Estes profissionais aplicam uma metodologia para identificar os desafios enfrentados pela empresa que podem ser atenuados ou resolvidos através de ferramentas tecnológicas. O objetivo é implementar uma solução de transformação digital *plug-and-play*, de baixo custo e rápida implementação para otimizar os processos da empresa (BRASIL MAIS, 2023). O acompanhamento do ALI é gratuito para o empresário e ainda conta com o ressarcimento pelo Sebrae de até R\$2.000,00 do valor investido na aquisição da ferramenta digital escolhida.

## **PROBLEMA DE PESQUISA E OBJETIVOS**

O programa ALI – Transformação Digital atualmente está em seu terceiro ciclo, já havendo atendido um número considerável de empresas nos dois ciclos passados. O objetivo deste trabalho é fazer uma análise exploratória dos acompanhamentos do primeiro ciclo do programa no estado de Goiás. Este estudo busca responder às seguintes questões: Quantas das empresas que aderiram ao programa ALI – Transformação Digital no estado de Goiás chegaram ao final do acompanhamento? O valor investido pelas empresas está de acordo com o ressarcimento fornecido pelo programa? Quais das áreas de transformação digital as empresas têm maior necessidade? Quais as ferramentas mais contratadas no ciclo 1? Qual o valor total investido em contratações de software? Quanto do valor investido foi ressarcido aos empresários?

## **FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Rosa (2022) efetuou uma análise da maturidade no uso das mídias sociais para o marketing digital no comércio varejista da cidade de Presidente Dutra. Os dados avaliados pela autora foram coletados através de questionários e da aplicação da ferramenta Radar ALI de inovação. Na análise, observou-se que as empresas estão utilizando as mídias sociais, mas limitando-se à postagem de fotos e atividades básicas, com a maioria das empresas figurando no primeiro e segundo níveis de maturidade digital. O nível de maturidade digital é uma métrica da International Data Corporation (IDC), mais informações em (SANTANDER, 2023).

Ao analisar o desempenho de empresas das regiões norte, sul, Vale dos Sinos e Paranhana do Rio Grande do Sul participantes do ALI produtividade, (BONATO, 2022) constatou que ao implementar as sugestões dos ALIs, as empresas tiveram aumento nos seus indicadores de produtividade e outros aspectos, como faturamento.

Em nível nacional, a eficiência do Programa Brasil Mais foi analisada utilizando a análise envoltória de dados por (HUBALO, 2022). As empresas analisadas foram participantes do Ciclo 1 do ALI produtividade de todas as unidades federativas, totalizando 10.973 empresas. Os dados foram obtidos a partir de relatórios internos do Sebrae. Estatisticamente, o estado do Paraná foi o que obteve os melhores resultados em comparação às demais UFs.

## **METODOLOGIA**

Para este trabalho são utilizados dados do primeiro ciclo do programa ALI - Transformação Digital no estado de Goiás. Os dados são referentes aos atendimentos das duas ALIs atuantes no ciclo 1. A atuação das ALIS neste ciclo ocorreu em duas regiões, sendo elas a região central (Goiânia) e centro leste (Anápolis e cidades do entorno). Foram 35 empresas atendidas na região central e 25 na região centro leste. Cada uma das ALIs ficou responsável por uma região.

Para a análise e geração de gráficos, foram utilizadas ferramentas da linguagem de programação Python, mais especificamente, as bibliotecas Pandas, Numpy, Matplotlib.

O programa ALI – Transformação Digital segue uma metodologia definida pelo Sebrae. Esta metodologia visa encontrar as áreas mais deficitárias do funcionamento da empresa que podem ser melhoradas através de *software*. Na subseção a seguir a atuação do ALI de Transformação Digital é resumida.

O programa é dividido em 8 etapas, nomeadas E0, E1, ..., E7. Cada uma destas etapas é realizada em parceria entre o ALI do Sebrae e o empresário. É importante a dedicação de ambos para garantir um bom resultado ao final do programa. Nos parágrafos a seguir cada uma das etapas é explicada.

O início da jornada (E0) é uma palestra sobre transformação digital apresentada pelo ALI. Nesta palestra, além de abordar de forma introdutória o tema Transformação Digital, também é apresentado o programa ALI - Transformação Digital. Ao final da palestra, os empresários interessados fazem a adesão ao programa.

A E1 é a primeira etapa que envolve apenas o ALI do Sebrae e o empresário. Neste momento é feito o mapeamento dos principais desafios enfrentados pela empresa. Com os dados captados nesta etapa, o ALI busca ferramentas de software serão úteis para a empresa e as apresenta ao empresário na E2.

Após o empresário conhecer as ferramentas apresentadas, é o momento de escolher qual ferramenta contratar. Esta é a E3 do programa, onde o orçamento é enviado para aprovação e é feita a contratação e solicitação do reembolso concedido pelo programa.

Antes da implantação, novos dados são coletados da empresa na E4, para fim de mensuração das melhorias obtidas com a utilização do software. Na E5 é feito o planejamento de implantação e utilização da ferramenta. E na E6 é hora de colocar o planejamento em prática. Por fim, na E7, uma nova coleta de dados é feita. Estes dados são comparados com os dados obtidos na E4, para avaliar as melhorias obtidas através da transformação digital empreendida pelo programa ALI e o empresário.

## ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Um total de 60 empresas aderiram ao programa ALI – Transformação Digital neste ciclo. Destas, 49 chegaram ao fim do programa, implicando em uma taxa de desistência de 19,67%. Nos dados disponíveis não constam motivação das desistências.

Quanto ao investimento realizado pelas empresas, a média foi de R\$1726,36, e analisando os percentis, nota-se que 75% das contratações estão até o valor de R\$2000,00, indicando que na maioria das contratações, o valor do investimento esteve dentro do teto de reembolso do Sebrae. Este dado é um bom indicador para o empresário, já que na maioria dos casos, além do atendimento gratuito realizado pelo ALI, todo o valor gasto na participação do programa é reembolsado. A contratação mais barata do ciclo foi no valor de R\$238,00 e a mais cara no valor de R\$6500,00. E a média de valor reembolsado é de R\$1494,48. Este valor abaixo da média de valor investido se deve ao teto de valor de reembolso, que é de R\$2000,00. No caso de contratação acima deste valor, o Sebrae reembolsa o valor do teto e o excedente é pago pelo empresário.

O investimento total dos empresários na contratação de software foi de R\$84591,47. Deste montante, R\$73228,48 foram ressarcidos pelo programa ALI – Transformação digital, ou seja, 86,57% do dinheiro investido na contratação de softwares foi custeado pelo programa ALI.

As ferramentas de software costumam ter uma mensalidade, que é paga pelo empresário que a utiliza. No caso das empresas participantes do ciclo 1, em média o tempo de contratação foi de 9.67 meses. No máximo, a contratação foi de 12 meses. E o menor tempo contratado foi de 1 mês.

A maior demanda de transformação digital nas empresas foi na área de Marketing Digital, onde, das 49 empresas que concluíram o programa, 26 mostraram as maiores debilidades nesta área. A área de Gestão Empresarial foi a segunda com maior necessidade de ferramentas, sendo um total de 17 empresas que mostraram maior deficiência nesta área.

Foram contratadas ao todo 33 soluções diferentes pelas empresas participantes. A ferramenta com maior número de contratações foi o Conectagram, software na área de Marketing Digital para o Instagram. Ao todo 7 empresas contrataram o Conectagram. A Figura 2 mostra as 7 ferramentas que obtiveram mais de uma contratação. Nota-se que entre as ferramentas mais contratadas, 5 são relacionadas à área de marketing digital, cada uma com finalidade diferente. O Conectagram tem o foco em atrair seguidores para a página do Instagram da empresa, já o HackrAds tem o objetivo de facilitar anúncios no Facebook e Instagram. O mLabs também tem foco em redes sociais, mas na parte de gerenciamento, como agendamento de postagens. A ferramenta LeadLovers é um software de e-mail marketing. Por fim, o Canva Pro é a versão paga do editor de imagens Canva. As outras duas ferramentas que estão entre as mais contratadas são o ERP (*Enterprise Resource Planning*) MarketUP e o CRM (*Customer Relationship Management*) Agendor, com duas contratações cada. Outras 23 ferramentas tiveram apenas uma contratação.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Um total de 60 empresas foram atendidas no ciclo 1 do programa ALI – Transformação Digital no estado de Goiás. Destas, 49 finalizaram o programa. Os dados mostram que a área com maior necessidade de ferramentas de Transformação Digital é a de Marketing Digital, indicando necessidade de construir uma maior presença digital pelas empresas. Ao todo, 33 softwares diferentes foram contratados, sendo o Conectagram o software com maior número de contratações. O tempo médio de contratação dos softwares foi de 9.67 meses e do total de

dinheiro investido pelas empresas na contratação dos softwares, 86,57% foram ressarcidos pelo programa ALI Transformação digital.

Os resultados demonstram que o programa ALI – Transformação Digital é uma ótima oportunidade para o empreendedor começar ou continuar o processo de transformação digital na sua empresa, contanto com o acompanhamento de um profissional capacitado na área e também com o ressarcimento, que, se levado em consideração, na maioria dos casos diminui o custo de participação do programa a zero, exigindo do empreendedor apenas o comprometimento na participação do programa.

Como proposta de trabalhos futuros, outros ciclos do programa podem ser analisados em separado ou ter os resultados agregados aos do ciclo 1, avaliados neste estudo. Além disso, o estudo pode ser replicado para outros estados ou mesmo a nível nacional.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

BRASIL MAIS. Programa Brasil Mais. Disponível em:

<https://brasilmaisprodutivo.mdic.gov.br/>. Acesso em: 10 de setembro de 2023.

BONATO, Samuel Vinicius. Programa Brasil Mais: análise do desempenho das empresas atendidas pelos ALIS nas regiões Norte, Sul e Vale os Sinos e Paranhana no Rio Grande do Sul. Revista Cadernos de Inovação – Comércio e Serviços, p. 133-144, setembro de 2022.

RUBALO, Leandro. Eficiência do Programa Brasil Mais a Partir da Análise Envoltória de Dados. Revista Cadernos de Inovação – Comércio e Serviços, p. 61-77, setembro de 2022.

ROSA, Nayara Moreira. Análise do nível de maturidade ao uso das mídias sociais como estratégia de marketing digital no comércio varejista de Presidente Dutra, Maranhão, Brasil. Revista Cadernos de Inovação – Comércio e Serviços, v. 1, n. 1, p. 203-216, 2022.

SANTANDER. Maturidade digital: o que é e como descobrir o nível da sua empresa. Disponível em:

<https://santandernegocioseempresas.com.br/conhecimento/empreendedorismo/maturidade-digital-da-empresa/>. Acesso em: 11 de setembro de 2023.

SILVA, Fernanda et al. A transformação digital nas pequenas empresas. 2022.

THUNSTRÖM, Linda et al. The benefits and costs of using social distancing to flatten the curve for COVID-19. Journal of Benefit-Cost Analysis, v. 11, n. 2, p. 179-195, 2020.

ZAOUI, Fadwa; SOUISSI, Nissrine. Roadmap for digital transformation: A literature review. Procedia Computer Science, v. 175, p. 621-628, 2020.