

Transformação digital para inovar nos pequenos negócios

No mundo atual, tudo é instável, a única constante é a mudança que acontece numa velocidade exponencial. Os reflexos para os negócios são a volatilidade, a incerteza e a necessidade constante de acompanhar a dinâmica deste novo cenário.

As empresas, de um modo geral, aceleram para poder acompanhar o atual cenário. Neste contexto, os negócios de pequeno porte também estão atentos aos novos desafios advindos das novas tecnologias e da economia digital. Um mundo cada vez mais informado e conectado exige empresas rápidas nas respostas e soluções para atender a um público cada vez mais exigente e segmentado.

O Sistema Sebrae está mergulhado nesta transformação, atuando de forma efetiva em projetos estratégicos para este novo modelo de negócio. O momento exige uma repactuação de papéis e propósitos, a construção coletiva de uma nova perspectiva de futuro e a coesão do Sistema em torno dos desafios que se apresentam nessa nova fase. A proposta de Transformação Digital do Sebrae busca construir o caminho para essa mudança, que somente se viabilizará e produzirá resultados se contar com a participação e engajamento de todos os dirigentes e colaboradores da organização.

O empreendedorismo se caracteriza, principalmente, pela capacidade de transformar objetivos em realidade por meio da criatividade. Na atual conjuntura, de reestruturação e de mudanças radicais nos campos tecnológico e social, fomentar o empreendedorismo significa desenvolver a liderança por meio dos seus próprios negócios, sejam eles empresariais ou sociais, incentivando a criação de um *mindset* empreendedor. Significa conectar o empresário à realidade e promover a cidadania por meio do protagonismo.

Para o Sistema Sebrae, isso representa a universalização dos canais presenciais e digitais e sua integração viabilizando uma cadeia de valor. Nesse sentido, os distintos componentes serão permeados por soluções capazes de assegurar uma experiência de usuário que atenda suas expectativas (ou as supere), por meio do reconhecimento 360° do cliente, na totalidade do contato deste com a instituição.

Nosso maior esforço é concluir o processo de transformação digital no próprio Sebrae e habilitar a instituição a prestar ser-

viços compatíveis com as exigências atuais, com maior conveniência para este cenário digital. O desafio é estar presente na mão de todos aqueles que querem empreender e precisam de orientação onde estiverem e quando necessitarem. Do momento do sonho de empreender a sua jornada diária nos seus negócios. Ser o melhor e mais conveniente assistente para o empreendedor brasileiro.

Mas também estamos avançando na capacitação e preparação dos empreendedores de pequenos negócios para que entendam o que vem acontecendo com o mundo, e os reflexos no Brasil, os impactos positivos e os que ameaçam seus negócios, para que aproveitem essas tecnologias para fazerem uma virada de chave em seus modelos de negócios.

Ser digital, ou ter apoio no digital é essencial para qualquer negócio de qualquer porte em qualquer setor. Assim como acontece com a eletricidade, cremos que as tecnologias digitais serão como o ar que respiramos. A transformação digital e o amplo uso das tecnologias que compõe essa transformação vieram para ficar. É incontornável e não tem retorno. Por isso, tanto grandes e médias empresas quanto os pequenos negócios precisam se preparar, qualificarem-se e investirem nas atualizações necessárias em seus modelos de negócios.

Desta forma, o Sebrae, neste atual cenário, é uma instituição de múltiplos canais integrados, inclusive a rede de atendimento presencial dos escritórios, que ainda mantém funcionamento ativo nos horários comerciais. O digital amplia a capacidade de diagnosticar problemas e prescrever soluções, põe os empreendedores em redes de relacionamento que potencializam a capacidade de gerar negócios e de aprendizagem. O digital passa a ter capacidade mais tempestiva de interagir com os empreendedores, encaminhando soluções para seus problemas. Empreendedorismo muda um país. E a transformação digital amplia essa possibilidade.



Charles Damasceno

VINICIUS LAGES

Diretor de Administração e Finanças do Sebrae.