

# POR QUE DIGITALIZAR É A NOVA ORDEM?



Carlos Melles

As micro e pequenas empresas correspondem a 99% dos empreendimentos brasileiros e foram acertadas em cheio com a chegada da pandemia do coronavírus no Brasil. Uma série de pesquisas realizadas pelo Sebrae, em parceria com a Fundação Getúlio Vargas (FGV), iniciada em março de 2020, detectou que, em determinados momentos, mais de 80% das empresas constataram queda de faturamento. Uma das soluções encontradas foi um caminho que já era vislumbrado, mas ainda andava a passos lentos: a digitalização.

Para superar os desafios impostos, os pequenos negócios precisaram de se reinventar e adquirir novos hábitos e tecnologias para manter suas portas abertas. Antes da pandemia, 49% das empresas de pequeno porte usavam as vendas online para atender sua clientela. Agora, somando aqueles que já usavam e os que passaram a usar, correspondem a 70%. Os empreendedores foram obrigados a antecipar uma tendência e conseguiram de forma rápida mudar a forma de atuação e atender um público que também mudou a sua forma de consumir.

**É fato: o cliente mudou e nós não voltaremos ao estágio em que estávamos antes da crise.**

O consumidor quer continuar usufruindo de produtos e serviços, se deslocar menos, ter menos desgaste no processo da compra do produto ou serviço. A tendência é que a população continue consumindo muito a distância e as empresas vão ter de se reinventar para prestar seu serviço em domicílio. Nesse aspecto, os empresários precisam pensar em uma estrutura de custos diferente, em um novo modelo de negócio e se manter em constante inovação.

Desde o início da pandemia, o Sebrae esteve presente e atuou fortemente no amparo dos pequenos negócios e para ajudá-los na conquista da digitalização. Atuamos na elaboração de políticas públicas, na construção de legislações, na realização de parcerias com entidades e, principalmente, no amparo e capacitação dos empreendedores.

Nós também aceleramos o nosso processo de digitalização. Criamos cursos voltados para esse tipo de atuação dos negócios e disponibilizamos um cardápio com mais de 140 capacitações online e gratuitas, pois sabemos que uma das maiores necessidades dos empresários é uma capacitação de qualidade e que não onere os cofres da empresa. Sem uma constante reciclagem e sem inovação, com ou sem pandemia, as empresas correm o risco de fazer parte da triste estatística da mortalidade das empresas, que atinge três em cada 10 microempreendedores individuais (MEI), por exemplo.

***A boa notícia é que a digitalização veio para ficar e que essas empresas estão cada vez mais preparadas pelas novas tecnologias que o mundo ainda nos apresentará.***

Todos os esforços não foram realizados em vão. Muitos frutos já foram colhidos e continuarão a render bons negócios, pois as empresas já incorporaram os conhecimentos e técnicas adquiridos na pandemia no seu dia a dia.

Mesmo quando pudermos comemorar o fim dessa crise sanitária que ceifou vidas e deixou o mundo perplexo, inovações que foram adotadas, como as que criaram a automação no atendimento, o autoatendimento, o uso de delivery e de aplicativos, não serão deixadas de lado. Todas essas novas ações agilizaram os serviços, aumentaram a eficiência e reduziram os custos. Ou seja, as empresas viram a sua gestão melhorar, a competitividade crescer, o custo reduzir e não abrirão mais mão desses recursos.

***Além da digitalização, as empresas também criaram produtos diferenciados, atendimentos exclusivos.***

Começaram a identificar nichos e explorar ingredientes e produtos como os com Identificação Geográfica, para atender um público cada vez mais exigente e sedento por produtos que forneçam sensações únicas e que valorizem as regiões brasileiras. E a minha recomendação para quem passou esse período sem se digitalizar ou sem inovar é que ainda dá tempo de agir para não perder a nova ordem da digitalização.

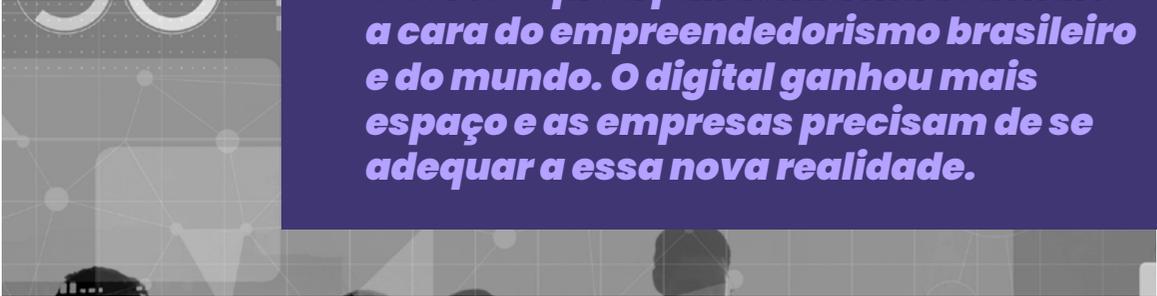
O Sebrae vai atuando em várias frentes para apoiar o empresário na condução neste desafio diário. Desde o início da pandemia, o Sebrae esteve presente e atuou fortemente no amparo dos pequenos negócios e para ajudá-los na conquista da digitalização. Atuamos na elaboração de políticas públicas, na construção de legislações, na realização de parcerias com entidades e, principalmente, no amparo e capacitação dos empreendedores.

Outra frente é o Sebraetec. Com a necessidade de transformação digital e inovação durante a pandemia, muitos pequenos negócios buscam as consultorias do programa para melhorar sua atuação no mercado digital, bem como promover a inovação dentro da empresa. Algumas medidas simples no dia a dia do empresário podem fazer toda diferença, como rever a presença digital da empresa. A internet tornou-se uma ferramenta muito utilizada pela busca de produtos e serviços e pode ajudar a localizar o negócio. A consultoria do Sebraetec em desenvolvimento de mídias digitais, por exemplo, ajuda na expansão da visibilidade da empresa, na abertura de novos mercados e de novos públicos, entre outros benefícios.

Com a pandemia, os consumidores estão muito mais atentos às questões de higiene e segurança sanitária nos estabelecimentos. A adoção de medidas preventivas de contaminação de doenças é bem-vista pelos clientes e aumenta a credibilidade do seu negócio, gerando um diferencial competitivo. A crise exigiu um esforço ainda maior dos donos dos pequenos negócios quanto à gestão da empresa. É preciso uma atenção ainda maior aos processos internos para evitar perdas ou desperdícios. Uma boa comunicação visual ajuda a empresa a caracterizar a marca e consolidá-la como única no mercado. Para isso, é preciso estabelecer o propósito, o posicionamento e a plataforma da marca para conquistar o cliente que cada vez mais busca valor e identificação.

Também criamos o programa Acelera Digital, que oferece aos empresários dos mais diferentes segmentos a chance de participar de uma capacitação intensiva sobre como ampliar suas vendas pela internet. Durante 10 dias, os empresários têm a oportunidade de participar de uma jornada de aceleração ágil, por meio de três encontros virtuais em grupos fechados no Whatsapp, divididos por segmento e maturidade digital, com base no nível de aplicação das tecnologias digitais no dia a dia da empresa. Ao longo da jornada, os participantes recebem mentorias sobre marketing digital direcionado ao negócio, a partir do desempenho de cada empresa na aplicação das ferramentas digitais. De forma rápida e prática, os empresários são capacitados para aplicar os conhecimentos adquiridos e promover a presença digital do negócio com resultados reais de venda.

O uso de tecnologia e inovação também é um diferencial competitivo para os pequenos negócios que atuam no agronegócio. Para tomar somente um exemplo de aplicação, em 2020, muitos produtores rurais procuraram o Sebrae para aplicar boas práticas agrícolas e melhorias genéticas em seus rebanhos. As inovações aumentam a produtividade da produção e contribuem para a melhoria na qualidade do gado de corte.



***O certo é que a pandemia mudou muito a cara do empreendedorismo brasileiro e do mundo. O digital ganhou mais espaço e as empresas precisam de se adequar a essa nova realidade.***

O Sebrae está conectado com um universo de importantes atores no segmento digital, para atender às necessidades das micro e pequenas empresas. A pandemia acelerou uma mudança comportamental que já era prevista.



***Nesse aspecto, os empresários vão ter de pensar em uma estrutura de custos diferente, em novos modelos de negócio.***

Para apoiar os donos de pequenos negócios nesse processo de digitalização, o Sebrae disponibiliza gratuitamente todo o universo de cursos, cartilhas, livros e demais conteúdos e presta consultorias específicas para o mercado internacional.

Desejamos uma excelente leitura deste livro, que traz inúmeras dicas de especialistas e de técnicos do Sebrae sobre como melhor posicionar o pequeno negócio no mundo digital!!!



**Carlos Melles**  
*Presidente do Sebrae*

Natural de Minas Gerais, o engenheiro agrônomo, pesquisador e dirigente cooperativista, Carlos Melles, foi deputado federal por seis legislaturas consecutivas. O mineiro carrega em sua trajetória um histórico de luta pelas causas voltadas ao agronegócio, ao cooperativismo e às micro e pequenas empresas. Na Câmara dos Deputados, presidiu a Comissão Especial da Microempresa, que aprovou a Lei Geral da Micro e Pequena Empresa (2006). Vale registrar que foi ele o relator do projeto Microempreendedor Individual (MEI) e da Empresa Simples de Crédito (ESC), em 2018. No Governo Federal, foi ministro do Esporte e Turismo (em 2000) e, no Governo de Minas Gerais, secretário de Transportes e Obras Públicas (2011).