**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIAS
ESCOLA DE DIREITO, NEGÓCIOS E COMUNICAÇÃO -
ADMINISTRAÇÃO - TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**Inovação e Transformação Digital: Desafios em uma empresa do ramo
imobiliário.**

Innovation and Digital Transformation: Challenges in a real estate company

Karen Vitória Caser Freitas
Profa. Dra Tereza Cristina Pinheiro de Lima
Ma. Fernanda Alvarenga Craveiro
Prof. Dr. Renato Ribeiro dos Santos

RESUMO: Este trabalho analisa os desafios e impactos da transformação digital nos processos administrativos, com foco nas inovações tecnológicas e mudanças organizacionais necessárias para sua implementação. Por meio de um estudo de caso da CINQ Empreendimentos Imobiliários, foram identificados os benefícios da digitalização, como maior segurança da informação e agilidade operacional, além dos obstáculos enfrentados, incluindo resistência dos colaboradores e limitações financeiras. A pesquisa explorou a integração de sistemas, automação e a capacitação contínua dos colaboradores, destacando a importância do alinhamento estratégico entre tecnologia e cultura organizacional para o sucesso da transformação digital. As lições aprendidas demonstram que a digitalização é essencial para manter a competitividade e eficiência em um ambiente corporativo dinâmico.

PALAVRAS CHAVES: Transformação digital; Automação; Processos administrativos; Capacitação; Inovação tecnológica.

ABSTRACT: This study analyzes the challenges and impacts of digital transformation in administrative processes, focusing on the technological innovations and organizational changes required for its implementation. Through a case study of CINQ Empreendimentos Imobiliários, the research identified the benefits of digitalization, such as increased information security and operational agility, as well as obstacles like employee resistance and financial limitations. The study explored system integration, automation, and continuous employee training, highlighting the importance of strategic alignment between technology and organizational culture for successful digital transformation. Lessons learned demonstrate that digitalization is essential to maintain competitiveness and efficiency in a dynamic corporate environment.

KEYWORDS: Digital transformation; Automation; Administrative processes; Training; Technological innovation.

INTRODUÇÃO

A transformação digital tem causado mudanças profundas nos processos administrativos das organizações, sobretudo com a adoção de tecnologias como inteligência artificial, automação e big data. Essas inovações proporcionam a otimização de tarefas burocráticas e operacionais, tornando-as mais ágeis e eficientes (ALBERTIN; ALBERTIN, 2021). No entanto, essa transformação não ocorre sem desafios. As empresas precisam lidar com barreiras relacionadas à adaptação cultural, à resistência dos colaboradores e à integração das novas tecnologias com os processos administrativos já existentes.

Esses desafios impactam diretamente a eficiência, produtividade e competitividade das organizações. A resistência à mudança e a necessidade de desenvolver novas competências entre os colaboradores são questões críticas nesse cenário (SORDI, 2020). Além disso, a automação e a inteligência artificial têm um papel significativo, impactando a eficiência e produtividade dos processos administrativos, já que essas tecnologias permitem maior agilidade nas operações e um melhor uso das informações (SILVA; SOUZA, 2022).

Assim, o objetivo deste trabalho é analisar os desafios e impactos da transformação digital nos processos administrativos das empresas, com foco nas inovações tecnológicas e nas mudanças organizacionais necessárias para sua implementação.

Como objetivos específicos realizar a fundamentação teórica discutindo os temas relacionados ao objeto de pesquisa; apresentar a empresa pesquisada; realizar a metodologia de pesquisa; elaborar os instrumentos de entrevista para coleta e análise de dados com ênfase nos desafios e impactos da transformação digital nos processos administrativos, as inovações tecnológicas, obstáculos enfrentados e os desafios enfrentados na busca da eficiência e produtividade nos processos administrativos.

A justificativa para este estudo reside no fato de que, embora a transformação digital esteja revolucionando a forma como as empresas realizam seus processos administrativos, muitas organizações ainda encontram dificuldades para implementar essas mudanças de forma eficaz, seja por barreiras tecnológicas, culturais ou de gestão (SORDI, 2020). Compreender esses desafios e analisar os impactos da digitalização é fundamental para apoiar gestores na tomada de decisões e na adaptação bem-sucedida ao novo cenário digital.

A problematização da pesquisa encontra-se alicerçada nas seguintes questões: quais os desafios e impactos da transformação digital nos processos administrativos? Quais foram as inovações tecnológicas realizadas? Como foi realizada a implementação? Quais os desafios e obstáculos enfrentados?

A pesquisa busca apresentar o estudo de caso de uma empresa no ramo de desenvolvimento imobiliário que adotou a transformação digital em seus processos administrativos, destacando fatores de sucesso e dificuldades enfrentadas, fornecendo assim insights valiosos para outras organizações que estão passando ou irão passar por esse processo de transformação digital.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Inovação e Transformação Digital

A inovação tecnológica é considerada um dos principais motores da transformação digital nas organizações. No cenário atual, marcado por mudanças rápidas e contínuas, as empresas são forçadas a adotar novas tecnologias para manter sua competitividade. Pesquisas indicam que a transformação digital transcende a simples adoção de ferramentas tecnológicas, exigindo uma reestruturação organizacional abrangente. Nesse contexto, a inovação se

estabelece como crucial para o sucesso da transformação digital. (ALBERTIN E ALBERTIN, 2021).

Importante registrar que a inovação deve ser entendida como um processo dinâmico, que envolve a introdução de novas ideias, produtos, serviços ou processos com o objetivo de melhorar a eficiência da empresa. A transformação digital e a inovação caminham lado a lado, sendo as tecnologias emergentes, como *IA, Big Data e IoT*, fundamentais para otimização de processos e facilitar uma tomada de decisões, conforme indica SCHWAB (2016).

Uma questão relevante a ser discutida é que a adoção de inovações tecnológicas não ocorre sem desafios. Inicialmente, a resistência à mudança é uma das principais barreiras enfrentadas pelas empresas ao implementar a transformação digital, já que a cultura organizacional muitas vezes está enraizada em práticas tradicionais, e os colaboradores podem enfrentar dificuldades para se adaptarem às novas tecnologias. Além disso, a falta de habilidades digitais entre os funcionários pode limitar a capacidade da empresa de adotar inovações de maneira eficaz. Estudos demonstram que, para superar esses obstáculos, é essencial promover uma cultura organizacional que valorize a experimentação e a aprendizagem contínua.

Além dos desafios junto aos colaboradores e às questões culturais, outro tema importante a ser discutido é a alocação de recursos, uma vez que inovações tecnológicas requerem investimentos, aquisição de novas ferramentas e infraestrutura. Muitas vezes, as empresas, especialmente as de pequeno e médio porte, enfrentam dificuldades financeiras para acompanhar o ritmo das inovações tecnológicas. SCHWAB (2016) discute que empresas que integram a inovação em seus processos operacionais colhem os frutos da transformação digital, como a automação de processos, a eliminação de tarefas repetitivas e burocráticas, liberando os colaboradores para se concentrarem em atividades mais estratégicas. Além disso, o uso de *Big Data e IA* permite que as empresas tomem decisões mais informadas e preditivas, baseadas na análise de grandes volumes de dados em tempo real.

Um exemplo teórico que ilustra a integração entre inovação e transformação digital é a automação de processos financeiros. Em empresas que realizam controles financeiros manualmente, a adoção de soluções automatizadas permite que processos como faturamento e pagamento sejam realizados de forma automatizada, com o auxílio de algoritmos de IA. Essa automação reduz significativamente a possibilidade de erros humanos e fornece uma visão em tempo real da saúde financeira da empresa, o que facilita a tomada de decisões e o planejamento estratégico (ALBERTIN & ALBERTIN, 2021).

Para que a transformação digital seja bem-sucedida, as empresas precisam desenvolver uma estratégia clara de inovação que significa alinhar as inovações tecnológicas aos objetivos de negócios, garantindo que as novas ferramentas estejam a serviço da estratégia corporativa e não apenas implementadas por modismo. Além disso, é necessário que a liderança da empresa esteja totalmente comprometida com o processo de inovação, promovendo uma cultura de colaboração e capacitação contínua entre os colaboradores. (DAVENPORT E WESTERMAN, 2018)

As empresas que se destacam na transformação digital são aquelas que criam um ambiente de aprendizagem, onde os erros são vistos como oportunidades para melhorar e inovar uma vez que as mudanças ocorrem muito rápido e não pode haver um ambiente de rigidez e controle. Ferreira e Oliveira (2020) argumentam que as empresas inovadoras são aquelas que incentivam seus colaboradores a pensarem "fora da caixa", ter investimento no aprendizado dos colaboradores através de treinamentos e recursos que permitam o desenvolvimento das habilidades digitais.

Por fim, a inovação e a transformação digital são processos interdependentes. A transformação digital cria o ambiente necessário para que a inovação tecnológica floresça, enquanto a inovação impulsiona a transformação digital ao fornecer as ferramentas e estratégias

necessárias para que as empresas se adaptem às mudanças do mercado. (ALBERTIN E ALBERTIN, 2021)

Desafios e Impactos da Transformação Digital

A transformação digital oferece inúmeras oportunidades para as organizações, mas também apresenta desafios complexos que precisam ser gerenciados com cuidado. No contexto brasileiro, esses desafios envolvem, principalmente, questões de infraestrutura tecnológica, capacitação de colaboradores e resistência à mudança. A transformação digital requer uma reformulação significativa dos processos empresariais, o que pode gerar insegurança entre colaboradores e gestores, devido à complexidade das novas tecnologias e ao temor de substituições.

A resistência à mudança, como destaca SORDI (2020), é uma das barreiras culturais mais enfrentadas pelas empresas. Colaboradores acostumados com métodos tradicionais podem relutar em adotar novos sistemas, seja por receio de perder seus empregos com a automação, seja pela falta de habilidades digitais possíveis. FERREIRA e OLIVEIRA (2020) acrescentam que essa resistência não ocorre apenas em colaboradores de nível operacional, mas também entre gestores, que podem hesitar em fazer os investimentos necessários ou temer impactos temporários na produtividade.

Outro obstáculo significativo é a falta de infraestrutura tecnológica adequada. A transformação digital exige que as empresas atualizem seus sistemas para integrar novas tecnologias, como Inteligência Artificial (IA), *Big Data* e *cloud computing* (computação em nuvem). No entanto, muitas organizações brasileiras ainda dependem de sistemas legados antigos, que não foram projetados para lidar com a exigência das novas tecnologias. SCHWAB (2016) destaca que a incapacidade de integrar sistemas legados com soluções tecnológicas modernas pode gerar ineficiências operacionais e custos elevados com a manutenção de sistemas obsoletos. A transformação digital, portanto, exige um investimento significativo em infraestrutura, o que representa um desafio, especialmente para pequenas e médias empresas que possuem recursos financeiros limitados.

A falta de mão de obra comprometida é outro grande obstáculo à transformação digital no Brasil. A implementação de novas tecnologias exige que os colaboradores adquiram novas competências digitais, como a habilidade de operar sistemas automatizados, analisar grandes volumes de dados e trabalhar com ferramentas de IA. Contudo, a formação acadêmica e técnica no Brasil ainda não atende plenamente a essas demandas. SORDI (2020) observa que muitas empresas enfrentam dificuldades na contratação de profissionais capacitados para lidar com as novas tecnologias, o que limita sua capacidade de digitalização. Essa lacuna de habilidades digitais pode comprometer o sucesso da transformação digital, uma vez que as empresas não conseguem implementar completamente as inovações disponíveis sem uma equipe técnica qualificada.

Além dos desafios mencionados, a segurança cibernética também se torna uma preocupação crescente no contexto da transformação digital. A digitalização dos processos operacionais e administrativos implica a coleta e o armazenamento de grandes volumes de dados sensíveis, tanto de clientes quanto de processos internos. FERREIRA e OLIVEIRA (2020) argumentam que, à medida que as empresas adotam soluções em nuvem e utilizam a internet para gerenciar suas operações, elas ficam mais expostas a ataques cibernéticos e vazamentos de dados. O impacto de um ataque cibernético pode ser devastador, resultando em perdas de informações críticas, danos à reputação da empresa e prejuízos financeiros consideráveis. Portanto, a segurança cibernética precisa ser uma prioridade nas estratégias de transformação digital das organizações.

Apesar dos desafios, os resultados positivos da transformação digital são vastos. SILVA e SOUZA (2022) destacam que a digitalização dos processos administrativos, por exemplo, permite a automação de tarefas burocráticas e repetitivas, como a entrada de dados e a emissão de relatórios, resultando em uma melhoria significativa da produtividade. Com a automação, as empresas podem eliminar erros manualmente e acelerar o fluxo de trabalho, permitindo que os colaboradores se concentrem em atividades de maior valor estratégico, como a análise de dados e a tomada de decisões.

Outro impacto importante é o aumento da competitividade das empresas que adotam a transformação digital. O uso de *Big Data* e IA permite que as empresas tomem decisões baseadas em dados, identificando tendências de mercado e prevendo comportamentos de consumo com maior precisão. De acordo com Ferreira e Oliveira (2020), as empresas que conseguem aproveitar esses dados em tempo real têm uma vantagem competitiva significativa, pois podem se adaptar rapidamente às mudanças no mercado e atender às necessidades dos clientes de maneira mais eficaz. Essa capacidade de análise preditiva melhora a gestão de recursos, permitindo que as empresas otimizem seus processos e evitem desperdícios.

Transformação digital melhora a experiência do cliente. Com a digitalização, as empresas podem oferecer serviços mais personalizados e ágeis, integrando múltiplos canais de atendimento (*omnichannel*) e respondendo rapidamente às solicitações dos clientes. Albertin e Albertin (2021) observam que a digitalização permite que as empresas conheçam melhor seus clientes por meio da análise de dados de comportamento, permitindo a criação de ofertas personalizadas que atendam diretamente às expectativas dos consumidores.

Entretanto, a dependência excessiva de tecnologia pode trazer riscos operacionais. Ferreira e Oliveira (2020) alertam que o fenômeno conhecido como "*black-boxing*" pode ocorrer quando sistemas automatizados tomam decisões complexas sem que os gestores compreendam totalmente como essas decisões foram geradas. Isso é particularmente perigoso em setores onde a precisão e a supervisão humana são críticas, como finanças ou saúde. A falta de transparência no processo de tomada de decisões dos algoritmos pode resultar em erros graves, que podem prejudicar a operação ou a reputação da empresa.

Para mitigar esses desafios e maximizar os impactos positivos, Davenport e Westerman (2018) sugerem que as empresas adotem uma abordagem gradual à transformação digital. Em vez de tentar digitalizar todos os processos de uma só vez, as empresas devem começar com áreas menos críticas, onde o impacto de falhas será menor, e expandir gradualmente à medida que as equipes se adaptem às novas tecnologias. Além disso, é crucial que as empresas invistam continuamente na capacitação dos colaboradores, promovendo treinamentos regulares para que os funcionários desenvolvam as habilidades necessárias para lidar com as inovações digitais.

Outro ponto fundamental é a liderança estratégica. Albertin e Albertin (2021) enfatizam que a transformação digital não pode ser tratada apenas como um projeto técnico; ela deve ser uma prioridade estratégica em toda a organização, com o envolvimento direto da alta administração. A liderança deve ser responsável por fomentar uma cultura de inovação, onde as novas ideias são incentivadas e os colaboradores são motivados a adotar tecnologias que melhorem sua eficiência e produtividade.

Os desafios da transformação digital são complexos e variados, mas, com uma abordagem estratégica e planejamento adequado, as empresas podem superá-los e colher os benefícios de um ambiente de negócios mais dinâmico, eficiente e competitivo. A digitalização não é uma escolha, mas uma necessidade para as organizações que desejam prosperar no século XXI.

Processos Administrativos na Transformação Digital

Os processos administrativos representam o coração operacional das organizações e são diretamente impactados pela transformação digital. Segundo SILVA e SOUZA (2022), a digitalização desses processos permite que as empresas otimizem a execução de tarefas rotineiras e burocráticas, melhorando a eficiência e reduzindo erros manuais. A automação administrativa transforma áreas como finanças, recursos humanos, controle de estoque e atendimento ao cliente, oferecendo uma oportunidade significativa de melhoria na gestão interna.

A transformação digital permite que você substitua processos manuais por sistemas automatizados que são mais rápidos, precisos e econômicos. A implementação de soluções de *Robotic Process Automation* (RPA), por exemplo, possibilita a automação de tarefas repetitivas, como a entrada de dados, a emissão de faturas e o controle de inventários. FERREIRA e OLIVEIRA (2020) afirmam que o RPA é uma das tecnologias mais eficazes para melhorar a eficiência dos processos administrativos, uma vez que ele permite que essas tarefas sejam realizadas de forma ininterrupta e com um nível de precisão muito maior do que o trabalho humano.

Além da automação, a Integração de Sistemas de Informação também tem um papel crucial na transformação dos processos administrativos. Além da automação, a integração de sistemas de informação também desempenha um papel crucial na transformação dos processos administrativos. SCHILLING (2019) aponta que os sistemas de *Enterprise Resource Planning* (ERP), quando implementados, permitem a integração de diferentes áreas da empresa, como compras, vendas, finanças e produção, garantindo que todas as informações cruciais estejam disponíveis em tempo real. Essa integração não apenas melhora a eficiência operacional, mas também facilita a comunicação entre departamentos e gera uma visão unificada dos negócios. Um sistema ERP bem implementado pode ajudar os gestores a tomar decisões mais rápidas e informadas, baseadas em dados precisos e atualizados.

Outro aspecto da transformação digital nos processos administrativos é o uso de Inteligência Artificial (IA) e *Big Data* para otimizar a tomada de decisões. As tecnologias de IA permitem que as empresas processem grandes volumes de dados em tempo real, identificando padrões e gerando insights que antes eram impossíveis de detectar com métodos tradicionais. FERREIRA e OLIVEIRA (2020) destacam que, ao utilizar IA para analisar dados financeiros e operacionais, as empresas podem prever tendências de mercado, otimizar suas operações e reduzir custos. Isso é especialmente útil em áreas como planejamento financeiro, gestão de estoques e controle de fluxo de caixa.

Além de melhorar a eficiência, a transformação digital nos processos administrativos também traz benefícios em termos de transparência e acesso a informações. Com a digitalização, todos os dados e documentos podem ser armazenados e acessados eletronicamente, o que facilita a auditoria e a conformidade com regulamentações. SILVA e SOUZA (2022) observam que a digitalização dos processos ajuda a garantir que todas as informações possam estar disponíveis de forma clara e acessível, facilitando a gestão e a governança corporativa.

A transformação digital nos processos administrativos também enfrenta desafios. A integração de novas tecnologias com sistemas legados continua sendo um dos principais obstáculos para a digitalização. Muitas empresas ainda utilizam sistemas de gestão antigos, que não foram específicos para lidar com tecnologias modernas, como RPA e IA. A incapacidade de integrar sistemas legados com soluções tecnológicas modernas pode gerar ineficiências operacionais, além de custos elevados com a manutenção de sistemas obsoletos. SCHWAB (2016) destaca que a digitalização intensiva dos processos administrativos aumenta a complexidade operacional, exigindo que as empresas gerenciem uma quantidade crescente de

dados e sistemas. O uso de Big Data, por exemplo, pode gerar uma sobrecarga de informações que, se não forem gerenciadas, podem dificultar a tomada de decisões rápidas e eficazes. Isso reforça a necessidade de as empresas adotarem soluções de gestão de dados robustas, que permitam filtrar e priorizar as informações mais relevantes para o negócio.

A segurança da informação é outro ponto crítico na digitalização dos processos administrativos. Com a automação e o uso de soluções baseadas em nuvem, as empresas estão cada vez mais expostas a ameaças cibernéticas. FERREIRA e OLIVEIRA (2020) destacam que a proteção dos dados administrativos e financeiros deve ser uma prioridade em qualquer estratégia de digitalização. A perda de dados sensíveis ou a invasão de sistemas por hackers pode comprometer seriamente as operações da empresa e prejudicar seus lucros. Para evitar esses riscos, as empresas devem adotar protocolos rigorosos de segurança cibernética, como criptografia de dados e uso de sistemas de autenticação multifator.

Apesar dos desafios, os benefícios da digitalização dos processos administrativos são inegáveis. Além de melhorar a eficiência, a automação e a integração de sistemas permitem que as empresas sejam mais ágeis e adaptáveis às mudanças do mercado. SILVA e SOUZA (2022) argumentam que a capacidade de digitalização dos processos internos é um diferencial competitivo importante, especialmente em um ambiente de negócios cada vez mais dinâmico e volátil. Empresas que conseguem digitalizar seus processos administrativos de maneira eficaz estão mais bem posicionadas para se adaptarem rapidamente às mudanças e para explorarem novas oportunidades de mercado.

Para garantir o sucesso na digitalização dos processos administrativos, DAVENPORT e WESTERMAN (2018) recomendam que as empresas adotem uma abordagem gradual, começando com a digitalização de processos menos críticos e expandindo gradualmente à medida que os colaboradores se adaptam às novas tecnologias. Além disso, é fundamental que uma empresa invista em sistemas integrados, que permitam uma comunicação fluida entre os diferentes departamentos e evitem problemas de interoperabilidade. A supervisão humana continua sendo essencial para garantir que os sistemas automatizados funcionem de maneira eficaz, e os colaboradores precisam ser capacitados para identificar e corrigir eventuais falhas nos processos.

ALBERTIN e ALBERTIN (2021) ressaltam a importância de uma gestão estratégica dos processos administrativos no contexto da transformação digital. A digitalização não deve ser vista apenas como uma maneira de reduzir custos operacionais, mas como uma oportunidade para transformar a forma como a empresa opera e toma decisões. As empresas que alinham a transformação digital com seus objetivos estratégicos têm mais chances de obter vantagens competitivas e de se destacarem em um mercado cada vez mais competitivo e digitalizado.

Capacitação e Desenvolvimento de Competências na Transformação Digital dos Processos Administrativos

A transformação digital dos processos administrativos exige muito mais do que uma simples adoção de novas tecnologias. Para que a inovação realmente traga benefícios, é crucial que as empresas preparem seus colaboradores para lidar com as ferramentas digitais e as mudanças nos fluxos de trabalho. À medida que tecnologias como a automação e a Inteligência Artificial (IA) são integradas ao dia a dia das empresas, surge a necessidade de uma força de trabalho com novas competências digitais.

O desafio da falta de competências digitais é significativo, especialmente em empresas que tradicionalmente executam tarefas administrativas de maneira manual. Tarefas como controle de estoques, emissão de relatórios e processamento de faturas, que anteriormente dependiam do trabalho humano, passam a ser automatizadas, exigindo que os colaboradores adquiram habilidades para operar sistemas automatizados, interpretar grandes volumes de

dados e tomar decisões rápidas e eficientes. SORDI (2020) destaca que essa mudança de paradigma criou uma lacuna de competências, colocando em risco o sucesso das iniciativas de transformação digital em empresas que não estão preparadas para capacitar seus funcionários.

A capacitação contínua é um fator crucial para o sucesso da transformação digital. Empresas que investem em programas de treinamento para desenvolver as novas habilidades possíveis para operar ferramentas digitais permitem se adaptar melhor às mudanças tecnológicas. Além disso, a criação de uma cultura organizacional que incentive a aprendizagem contínua é fundamental para garantir que os colaboradores estejam sempre atualizados e prontos para lidar com as novas demandas tecnológicas. FERREIRA e OLIVEIRA (2020) reforçam que, sem essa capacitação adequada, as inovações podem se tornar ineficazes e até competitivas.

A liderança também desempenha um papel essencial nesse processo. As empresas precisam de líderes que promovam um ambiente de inovação, onde os erros sejam vistos como oportunidades de aprendizagem e onde a experimentação seja incentivada. ALBERTIN e ALBERTIN (2021) afirmam que, para que a transformação digital tenha sucesso, os líderes devem estar comprometidos com o desenvolvimento das competências digitais dos colaboradores e com a adaptação da cultura organizacional às novas realidades tecnológicas. Na última análise, investir na capacitação dos colaboradores não apenas acelera a adaptação às novas tecnologias, mas também melhora a eficiência operacional, facilitando o retrabalho e erros manuais. Funcionários bem treinados podem utilizar as ferramentas digitais de maneira mais eficaz, contribuindo diretamente para a melhoria dos processos administrativos. Além disso, os colaboradores que têm acesso a oportunidades de desenvolvimento contínuo tendem a ser mais motivados e engajados, o que melhora o clima organizacional e diminui a rotatividade.

Integração de Sistemas e Automação nos Processos Administrativos.

A automação e a integração de sistemas de informação são aspectos fundamentais da transformação digital nos processos administrativos. A automação, através de ferramentas como a *Robotic Process Automation* (RPA), permite que tarefas rotineiras e burocráticas, como entrada de dados, emissão de relatórios e controle de inventários, sejam realizadas de forma automática. Isso reduz significativamente o tempo necessário para essas tarefas e minimiza os erros manuais. Além disso, a automação libera os colaboradores para que possam focar em atividades mais estratégicas e de maior valor para a organização, como a análise de dados e a tomada de decisões informadas. FERREIRA e OLIVEIRA (2020) ressaltam que o uso de RPA é particularmente eficaz em áreas como finanças e recursos humanos, onde a automação pode aumentar a produtividade e reduzir custos.

No entanto, a implementação de automação não está isenta de desafios. A resistência dos colaboradores à mudança é um fator significativo que pode dificultar a adoção de novas tecnologias. Os funcionários temem que a automação leve à substituição de muitos empregos, e a falta de preparo para lidar com essas novas ferramentas pode gerar insegurança e frustração. Por isso, é importante que as empresas invistam em estratégias de comunicação e capacitação para que os colaboradores compreendam os benefícios da automação e se sintam preparados para operar os novos sistemas.

A integração de sistemas de informação é outro aspecto crítico da transformação digital nos processos administrativos. Para que a automação e outras inovações digitais sejam bem-sucedidas, é fundamental que os sistemas de gestão da empresa sejam totalmente integrados. Isso envolve uma conexão de sistemas como o *Enterprise Resource Planning* (ERP) com novas tecnologias, como IA e RPA, de modo que todos os departamentos da empresa, como finanças, vendas e operações, compartilham informações em tempo real. SCHILLING (2019) aponta

que, com essa integração, como as empresas podem melhorar significativamente sua eficiência operacional e tomar decisões mais rápidas e precisas.

Porém, a integração de sistemas apresenta desafios técnicos, especialmente para empresas que ainda utilizam sistemas legados. Esses sistemas antigos muitas vezes não foram projetados para lidar com a critério das tecnologias modernas, como IA e automação, o que gera gargalos operacionais e dificulta a digitalização. SCHWAB (2016) observa que a falta de integração pode resultar em processos fragmentados, que limitam o potencial de transformação digital e criam ineficiências.

Quando bem executadas, a automação e a integração de sistemas permitem que as empresas tenham uma visão unificada de suas operações, facilitando a gestão de recursos e melhorando a comunicação entre departamentos. SILVA e SOUZA (2022) destacam que a implementação de sistemas integrados oferece aos gestores uma visão completa e em tempo real dos processos administrativos, o que aumenta a capacidade de resposta e a agilidade da empresa em um ambiente de negócios dinâmico.

Por fim, DAVENPORT e WESTERMAN (2018) sugerem que as empresas adotem uma abordagem gradual para a transformação digital, começando pela digitalização de processos menos críticos e expandindo à medida que os colaboradores se adaptam às novas tecnologias. A supervisão humana continua sendo essencial, pois, mesmo com a automação, é necessário que os colaboradores monitorem e ajustem os sistemas para garantir que funcionem corretamente e atendam às necessidades da empresa.

METODOLOGIA

O campo do conhecimento explorado foi multidisciplinar, envolvendo disciplinas administração, marketing, tecnologia, processamento de dados, dentre outros.

A principal finalidade é a pesquisa aplicada, pois os resultados poderão ser utilizados pela empresa estudada buscando responder as questões sobre quais os desafios e impactos da transformação digital nos processos administrativos? Quais foram as inovações tecnológicas realizadas? Como foi realizada sua implementação? Quais os desafios e obstáculos enfrentados?

É um estudo transversal com pesquisas realizadas de outubro e novembro de 2024.

A natureza da pesquisa é qualitativa, pois não há levantamento de dados quantitativos uma vez que os dados foram coletados por meio de entrevistas realizada na empresa.

O método de pesquisa é qualitativo do tipo descritivo-exploratório. Conforme os procedimentos utilizados, apoia-se no tipo bibliográfico e na pesquisa de campo realizada na empresa CINQ Empreendimentos Imobiliários.

A pesquisa descritiva-exploratória visa descrever as características de determinada população ou fenômeno e explorar suas relações, proporcionando uma compreensão mais profunda e detalhada do objeto de estudo. (Farias Filho & Arruda Filho, 2015, p. 64)

Por meio da pesquisa exploratória é possível se aproximar dos objetivos do trabalho e entender o problema, a fim de analisá-lo e torná-lo explícito, apresentando hipóteses por meio de levantamento bibliográfico e estudo de caso.

A pesquisa bibliográfica se realiza por meio de consultas em livros, artigos e outras publicações sobre o assunto tratado.

No que tange aos procedimentos técnicos, trata-se dos dados primários e secundários. Os dados primários são coletados em campo, através da aplicação de entrevistas semiestruturadas e análise de registro documental. Já os dados secundários são levantados a partir da pesquisa bibliográfica, utilizando-se de livros, artigos, entre outros, que abordem a temática pesquisada. Importante reafirmar que “toda pesquisa acadêmica tem uma pesquisa

bibliográfica, para que se possa verificar como o tema-problema foi tratado em outras experiências”. (Farias Filho e Arruda Filho, 2015. p. 64).

A pesquisa de campo foi realizada por meio de entrevista utilizando um roteiro semiestruturado a partir das seguintes questões: Quais foram os principais desafios enfrentados pela empresa durante a implementação da transformação digital em seus processos administrativos? Na visão da empresa, quais foram os impactos mais significativos da transformação digital na eficiência dos processos administrativos? Quais tecnologias específicas foram implementadas como parte da transformação digital (ex.: automação, inteligência artificial, ERP)? Como essas novas tecnologias contribuíram para a melhoria dos processos internos da empresa? Como foi o processo de introdução das inovações tecnológicas? Houve etapas específicas ou uma abordagem gradual? Houve necessidade de capacitação ou treinamento de colaboradores para que se adaptassem às novas ferramentas?

Sobre os obstáculos enfrentados as questões formatadas: Quais foram as principais resistências encontradas entre os colaboradores no início do processo de transformação digital?

Nos Aspectos Culturais e de Capacitação: Como a empresa lidou com a questão da cultura organizacional em relação às mudanças trazidas pela transformação digital? A empresa investiu em capacitação contínua para adaptar os colaboradores às novas tecnologias? Como isso foi realizado?

Sobre as Lições Aprendidas e Ajustes questionou-se: Que lições a empresa aprendeu ao longo desse processo que considera fundamentais para outras organizações que planejam seguir um caminho semelhante? Houve necessidade de ajustar processos ou reverter estratégias após a implementação inicial?

A entrevista foi gravada e transcrita com autorização formal e transcritas. A entrevista realizada em campo na sede da empresa Cinq Empreendimentos Imobiliários no dia 14 de novembro, com o Diretor Administrativo Financeiro.

No processo de pesquisa de coleta e análise de dados foi necessário realizar uma análise comparativa entre teoria e prática e descrever os problemas detectados para desenvolver sugestões ou propostas de melhorias para a área logística das empresas.

RESULTADOS: COLETA E ANÁLISE DE DADOS

APRESENTAÇÃO DA EMPRESA Cinq EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS

A Cinq Empreendimentos Imobiliários é uma empresa que se destaca pelo seu compromisso com a qualidade de vida e inovação no desenvolvimento urbano. Eles adotam o conceito de Novo Urbanismo, que visa criar ambientes que promovam bem-estar, diversão, esporte e convivência entre as pessoas.

Pontos importantes sobre a empresa:

- Projetos Inovadores: A Cinq desenvolve empreendimentos residenciais, comerciais e urbanos que são planejados para proporcionar segurança, conforto, acessibilidade e um ambiente sustentável.

- Parqville: Um dos projetos mais conhecidos da Cinq é o Parqville, que é um condomínio fechado projetado para oferecer mais do que apenas segurança e conforto. Ele inclui áreas verdes, lazer, esportes ao ar livre, e uma forte ênfase na convivência comunitária.

- Qualidade de Vida: A empresa se esforça para proporcionar uma qualidade de vida superior, com espaços verdes, áreas de lazer, e um ambiente que favorece a interação social.

- Sustentabilidade: A Cinq também se preocupa com a sustentabilidade, incorporando práticas ecológicas em seus projetos para minimizar o impacto ambiental.

A missão da Cinq é criar lugares agradáveis para as pessoas viverem, com respeito, segurança e convivência. Eles acreditam que um bom desenvolvimento imobiliário deve ir além de apenas construir edifícios, mas sim criar comunidades vibrantes e saudáveis.

RESULTADOS: COLETA E ANÁLISE DE DADOS

O Diretor Administrativo financeiro da empresa autorizou a entrevista gravada que depois seira descrita. Iniciou-se com a questão sobre os principais desafios enfrentados pela empresa durante a implementação da transformação digital e seus processos administrativos, tendo a resposta de que:

Bem, toda mudança, toda transformação, ela gera impactos, sobretudo, nas pessoas. A empresa é um mecanismo que roda (...) esses impactos, eles estão muito mais ligados às pessoas do que ao processo propriamente dito. Então, a gente tem que fazer uma boa comunicação (...) Transformação, seja ela digital ou não, ela é sempre bem-vinda, sempre para melhorar os processos. Então, impactos existem, mas são sempre muito, eles são contornados à medida em que a gente vai explicando direitinho quais são os objetivos, quais são as metas, as diretrizes. Então, acaba acontecendo naturalmente.

O entrevistado complementa dizendo que as mudanças são “sempre para melhorar, buscando eficiência, buscando melhor segurança da informação, buscando agilidade. Então, é tudo uma questão de comunicação, quando você comunica bem com a equipe, as coisas acontecem naturalmente e depois as pessoas percebem que a mudança foi boa”.

Questionou-se quais foram os impactos mais significativos da transformação digital na eficiência dos processos administrativos, esclarecendo que:

Segurança da informação, sempre, a gente sempre preza pela segurança da informação. Imagina uma empresa, eu sou executivo, imagina eu tomando decisões com informações não corretas. Então, a gente busca na automação, na implantação de um sistema ERP, enfim, a gente busca segurança da informação. Junto com ele vem a agilidade no processo, porque você ganha velocidade, ganho de escala. (...) O que a gente busca é qualidade da informação, segurança da informação.

Falando agora sobre as inovações tecnológicas implementadas, quais foram as tecnologias específicas que foram implementadas para essa parte da transformação digital, tendo q informação de que:

Então, no nosso mundo administrativo e financeiro, a gente fala muito em ERP. Sistemas. Seja o SAP, micro SIGA, Dots, aqui na nossa empresa, o UAU, chama UAU. Esses sistemas de gestão, esses sistemas, eles vêm justamente para enquadrar a empresa num processo de controle. Quando a empresa toma um volume maior, você tem que pôr um sistema de gestão. E aí, esses ERPs são os mais utilizados. Além deles, automação de processo. A gente busca isso. Dentro do sistema ERP, você busca sempre automatizar o processo. Quanto menos interferência, o humano é melhor. Quanto mais o sistema fizer automático, melhor a segurança da informação. Porque nós, humanos, erramos.

Afirma ainda que as novas tecnologias contribuíram para a melhoria dos processos internos da empresa, tanto na segurança e qualidade da informação. O entrevistado profunde a importância da segurança quando afirma que “para falar um pouquinho do nosso negócio (...) na parte de iniciativa financeira, nós, enquanto executivos, temos que prestar contas para os sócios, os clientes que estão comprando. Então, a prestação de contas é contínua. Para isso, nós temos que ter segurança da informação.”.

Questionou-se se houve necessidade da capacitação ou treinamento de colaboradores para essa adaptação e a resposta foi de que “sempre, isso é constante. Imagina, você vai implantar um sistema novo, você tem que capacitar os profissionais. O sistema é vivo, ele está rodando, está sendo atualizado, estão mudando a legislação, estão vindo melhorias, então ele é vivo. Logo, nós temos que capacitar nossos profissionais, eles têm que estar sendo capacitados, treinados, isso é rotineiramente, não é só na implantação. Na implantação e pós-implantação, isso é constante”.

Sobre os obstáculos enfrentados, quais foram as principais resistências encontradas nesses colaboradores e no início do processo da transformação digital e a resposta foi de que:

É o que acontece, normalmente, em uma implantação, você não consegue convencer todo mundo de que o negócio é legal, a sua comunicação, por melhor que ela seja, ela não consegue chegar a todos da mesma forma (...) sempre há resistência (..) ela sempre existe, e a gente tem que trabalhar com ela.

Uma das questões formatadas foi sobre os obstáculos internos e externos que dificultaram o avanço dessa tecnologia e o Diretor relata que um deles é a parte financeira, a diversidade de produtos oferecidos pelo mercado e saber escolher o melhor “que se adapta ao seu negócio”, continua resumindo que “os internos são as pessoas e os externos são a parte financeira e a capacidade de escolher melhor produto”.

Sobre aspectos culturais em relação às mudanças trazidas pela transformação digital, o Diretor esclarece que:

Eu acredito que a cultura não pode mudar. A cultura vem do DNA dos donos, de quem fundou ou de quem criou a empresa (...) é claro que a gente traz um pouco também (...) que a gente traz experiência técnica e a cultura pode até se moldar um pouquinho ao longo do tempo, mas ela não pode perder o DNA. Então, falar em mudança de cultura porque está tendo uma transformação digital, não é essa linha que eu acredito. Eu sempre prezo pela cultura raiz, a cultura da empresa.

A seguir foi questionado sobre se a empresa investiu em capacitação contínua para adaptar os seus colaboradores nessa nova tecnologia e a resposta foi de que a capacitação é constante(...) tem que estar no orçamento do projeto, você tem a compra do *software*, que é o sistema, você tem a contratação da consultoria que vai fazer a implantação, e você tem o treinamento. São pilares (...) capacitação é permanente, não se esqueçam disso. (...) temos que estar atualizados e nos atualizando o tempo todo (...) Se eu implantei um sistema novo, eu tenho que capacitar meus colaboradores, senão como eles vão entregar aquilo que eu estou propondo, que eu estou pedindo”.

Sobre quais as lições aprendidas pela empresa no processo de transformação digital nos processos administrativos o entrevistado reafirmou sobre a “Segurança de informação, não tem como sair disso (...) Hoje você tem tudo em uma tela de computador ou num celular. O que isso gerou? Agilidade, ganho de escala e segurança da informação. (...) Agora, você vai com uma máquina hoje que ela corrige tudo automático, você vai com um sistema que você

parametrizou(...) então, segurança da informação e a agilidade dos processos (...) as lições que a gente tem são essas, de ganho de escala, de qualidade da informação. Você consegue rastrear qualquer movimentação que foi feita dentro do sistema, seja por um erro comum, seja por uma fraude, uma tentativa de fraude”.

Por fim, questionou se houve necessidade de ajustar o processo ou reverter alguma estratégia para a implementação inicial e a resposta foi:

Quando você compra um ERP, seja ele qual for, ele vem com uma caixinha (...) quando estamos contratando a empresa, geralmente, ela tem que adequar os seus processos, ela tem que mudar um pouquinho os seus processos para se adequar àquele modelo ali. Então, você está fazendo uma pequena alteração nos processos. Antes eu fazia assim, agora eu tenho que fazer assim para se adequar ao sistema que está pronto (...) cada segmento tem uma característica individual, independente. Então, e às vezes o sistema não prevê tudo. Aí tem as parametrizações do sistema para se adequar ao seu processo. (...) Então, onde há mudanças? Há mudanças na empresa para o sistema que você comprou, porque muitas coisas você tem que se adequar a ele. E tem algumas coisas que o sistema, se adequa em função do seu negócio. São essas alterações”.

O Diretor finaliza a entrevista deixando uma mensagem “faça o melhor e as coisas acontecem”.

ANÁLISE DE DADOS

1. Desafios enfrentados

A implementação da transformação digital na empresa enfrentou desafios significativos, principalmente relacionados à resistência dos colaboradores. Muitas vezes, as pessoas demonstraram dificuldade em adaptar-se às novas ferramentas, temendo mudanças no fluxo de trabalho e possíveis impactos em suas funções.

Conforme destaca SORDI (2020), a resistência à mudança é uma das barreiras culturais mais enfrentadas pelas empresas ao implementar a transformação digital. Colaboradores acostumados com métodos tradicionais podem relutar em adotar novos sistemas, seja por receio de perder seus empregos com a automação, seja pela falta de habilidades digitais. Além disso, FERREIRA E OLIVEIRA (2020) apontam que essa resistência não ocorre apenas em colaboradores de nível operacional, mas também entre gestores, que podem hesitar em fazer os investimentos necessários ou temer investimentos temporários na produtividade.

Para lidar com essa resistência, a empresa adotou uma abordagem baseada em comunicação eficaz, buscando explicar os benefícios das mudanças e reforçando a ideia de que a transformação não visava substituir os colaboradores, mas sim melhorar a eficiência e a segurança dos processos. Essa estratégia ajudou a reduzir a resistência inicial e a criar um ambiente mais receptivo às mudanças.

Superar a resistência à mudança requer uma liderança comprometida com a promoção de uma cultura organizacional que valorize a aprendizagem contínua e a experimentação, criando um ambiente no qual os colaboradores se sintam seguros para adotar novas tecnologias.

2. Impactos significativos

Os impactos mais marcantes da transformação digital foram percebidos na melhoria da segurança e da qualidade da informação, além do aumento da agilidade nos processos administrativos. Com a adoção de sistemas automatizados e parametrizados, as informações passaram a ser registradas de forma mais precisa e segura, reduzindo a ocorrência de erros manuais.

De acordo com SILVA E SOUZA (2022), a digitalização dos processos administrativos permite que as empresas otimizem a execução de tarefas rotineiras e burocráticas, melhorando a eficiência e evitando erros manuais. A automação administrativa transforma áreas como finanças, recursos humanos e controle de estoque, oferecendo uma oportunidade significativa de melhoria na gestão interna.

A automação trouxe agilidade significativa para as operações, permitindo que tarefas antes demoradas fossem realizadas de maneira mais rápida e eficiente. Essa evolução melhorou a produtividade da equipe, ao mesmo tempo em que aumentou a confiabilidade nos dados utilizados para a tomada de decisões.

3. Inovações tecnológicas implementadas

A empresa adotou diversas inovações tecnológicas como parte de sua transformação digital, incluindo o sistema ERP UAU e a automação de processos administrativos. Esses sistemas foram configurados cuidadosamente para atender às necessidades específicas da organização, garantindo a integração das operações e uma gestão mais eficiente.

Conforme SCHILLING (2019), a integração de sistemas de informação, como o *Enterprise resource Planning* (ERP), desempenha um papel crucial na transformação digital, permitindo que diferentes áreas da empresa compartilhem informações em tempo real. Essa tecnologia melhora a eficiência operacional e facilita a tomada de decisões baseadas em dados confiáveis e atualizados.

A automação permitiu que processos repetitivos fossem realizados automaticamente, reduzindo o risco de erros e liberando os colaboradores para atividades mais estratégicas. A implementação do ERP centralizou informações importantes em um único sistema, facilitando a comunicação entre setores e proporcionando maior controle sobre os processos.

4. Processo de implementação

A implementação das novas tecnologias foi realizada de forma gradual, com o objetivo de minimizar os impactos negativos e facilitar a adaptação dos colaboradores. A empresa priorizou a comunicação clara sobre as mudanças, explicando os benefícios e os objetivos das novas ferramentas para engajar a equipe.

Foi oferecido treinamento aos colaboradores para garantir que todos estivessem capacitados a operar as novas ferramentas. Essa abordagem cuidadosa ajudou a empresa a conduzir a transição de forma mais eficiente, superando resistências e criando um ambiente favorável à inovação.

FERREIRA E OLIVEIRA (2020) destacam que o investimento em capacitação contínua é fundamental durante a implementação de novas tecnologias, pois prepara os colaboradores para lidar com as mudanças e reduz a resistência interna, promovendo um ambiente mais colaborativo e receptivo à inovação.

5. Obstáculos enfrentados

Durante o processo de transformação digital, a empresa enfrentou obstáculos internos e externos. Internamente, a resistência dos colaboradores foi um dos maiores desafios, com algumas pessoas demonstrando dificuldades em aceitar mudanças nos processos estabelecidos. Essa resistência foi mitigada por meio de comunicação constante, destacando os benefícios das novas tecnologias e promovendo o envolvimento dos colaboradores.

Externamente, o custo de investimento em tecnologias e a escolha de sistemas que melhor se adequassem às necessidades da empresa foram barreiras importantes. A empresa precisou alinhar a capacidade financeira ao planejamento estratégico, considerando não apenas o custo inicial, mas também os benefícios de longo prazo para justificar o investimento.

SCHILLING (2019) aponta que as dificuldades financeiras são um dos principais obstáculos enfrentados por empresas de pequeno e médio porte durante a transformação digital, especialmente devido ao alto custo de aquisição e integração de sistemas modernos. Alinhar esses investimentos ao planejamento estratégico é crucial para garantir que os benefícios superem os desafios iniciais.

6. Aspectos culturais

A empresa optou por preservar sua cultura organizacional durante a transformação digital, reconhecendo que a identidade da organização está intimamente ligada ao seu DNA. As mudanças tecnológicas foram implementadas de maneira a respeitar os valores e práticas que já estavam consolidados, garantindo que a essência da empresa permanecesse inalterada.

De acordo com ALBERTIN E ALBERTIN (2021), a transformação digital bem-sucedida não deve comprometer a cultura organizacional, mas sim alinhá-la aos objetivos estratégicos da empresa. Isso significa integrar inovações tecnológicas de forma que elas fortaleçam os valores centrais e promovam o engajamento dos colaboradores com a visão e missão da organização.

Essa abordagem reflete a importância de alinhar as inovações com a cultura interna, evitando que as transformações resultem em uma desconexão entre a equipe e os objetivos organizacionais. A empresa demonstrou que é possível inovar sem comprometer os pilares fundamentais que sustentam sua identidade.

FERREIRA E OLIVEIRA (2020) argumentam que preservar a cultura organizacional durante processos de mudança tecnológica é fundamental para garantir a continuidade do engajamento dos colaboradores, reforçando resistências e criando um ambiente no qual a inovação é vista como parte da evolução natural da empresa.

7. Capacitação de colaboradores

Um dos pontos centrais do sucesso da transformação digital foi o investimento contínuo na capacitação dos colaboradores. Desde o início da implementação das novas tecnologias, treinamentos foram realizados para garantir que a equipe estivesse apta a operar as ferramentas digitais. Essa capacitação não se limitou à fase inicial; foi mantida como uma prática constante, acompanhando as atualizações dos sistemas e mudanças nas demandas do mercado.

Segundo FERREIRA E OLIVEIRA (2020), a capacitação contínua é essencial para o sucesso da transformação digital, pois prepara os colaboradores para lidar com as demandas de novas tecnologias e reduzir as resistências internas. Uma formação adequada permite que os funcionários se adaptem às mudanças e utilizem ferramentas digitais de forma eficiente, aumentando a produtividade e a confiabilidade nos processos.

Além de preparar os colaboradores tecnicamente, a capacitação também teve um papel fundamental na redução da resistência às mudanças, mostrando que o aprendizado é um processo positivo e essencial para o crescimento pessoal e profissional.

SORDI (2020) reforça que, no contexto brasileiro, a falta de competências digitais é uma barreira significativa à transformação digital. Investir na capacitação dos colaboradores não apenas elimina essa lacuna, mas também promove um ambiente de inovação e aprendizagem contínua, onde os erros são visíveis como oportunidades de crescimento.

8. Lições aprendidas

Ao longo do processo, a empresa aprendeu que a segurança da informação é um elemento indispensável para garantir a eficiência e confiabilidade dos processos. O uso de tecnologias parametrizadas e automatizadas trouxe agilidade e rastreabilidade, permitindo que erros fossem detectados rapidamente e que informações críticas estivessem sempre disponíveis.

Outro aprendizado foi a importância de alinhar as mudanças tecnológicas à estratégia da empresa, ajustando processos e ferramentas para atender às suas necessidades específicas. A comunicação eficaz e o treinamento contínuo foram destacados como fatores essenciais para engajar os colaboradores e garantir o sucesso da transformação.

DAVENPORT E WESTERMAN (2018) enfatizam que uma transformação digital bem-sucedida depende de uma estratégia clara que alinhe as inovações aos objetivos organizacionais. A comunicação eficaz e o treinamento contínuo não apenas facilitam a implementação, mas também criam um ambiente propício à adoção de novas tecnologias, promovendo um aprendizado organizacional constante.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A transformação digital apresenta-se como um caminho inovador para empresas que desejam se manter competitivas e eficientes em um mercado cada vez mais dinâmico. Este estudo evidenciou que a implementação de tecnologias inovadoras nos processos administrativos da Cinq Empreendimentos Imobiliários trouxe benefícios significativos, como maior segurança da informação, agilidade operacional e melhoria na gestão integrada das operações.

Apesar dos desafios enfrentados, como a resistência dos colaboradores e os custos associados à aquisição e implementação de sistemas, a empresa conseguiu superar essas barreiras por meio de uma comunicação eficaz, treinamentos constantes e uma abordagem gradual de transição. Esses fatores foram essenciais para garantir que as mudanças tecnológicas fossem bem aprovadas e aprovadas aos objetivos organizacionais.

Além disso, o compromisso em preservar a cultura organizacional durante o processo de transformação digital demonstrou a importância de equilibrar inovação e identidade corporativa. A capacidade de manter os valores da empresa, ao mesmo tempo que se adaptava à crítica do ambiente digital, reforça o papel estratégico de liderança e de gestão de mudanças.

As lições aprendidas pelo Cinq destacam que a transformação digital vai além da adoção de ferramentas tecnológicas; ela exige planejamento, capacitação, engajamento dos colaboradores e uma visão clara dos objetivos a serem realizados. O caso treinado oferece insights valiosos para outras organizações que buscam implementar mudanças semelhantes, mostrando que, com uma abordagem bem estruturada, é possível superar os desafios e aproveitar ao máximo as oportunidades que a era digital proporciona.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBERTIN, AL; ALBERTIN, RM *Gestão de tecnologia da informação: o papel e o impacto da TI nas organizações*. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

ALBERTIN, AL; ALBERTIN, RM *Transformação digital nas organizações: Impactos e desafios*. São Paulo: Atlas, 2021.

CAVALCANTI, M. *Transformação digital: repensando o futuro das empresas no Brasil*. *Revista Brasileira de Gestão e Negócios*, v. 1, pág. 32-48, 2018.

DAVENPORT, TH; WESTERMAN, G. Como transformar-se digitalmente em uma organização inteligente. *Harvard Business Review Brasil*, v. 5, pág. 56-65, 2018.

FERREIRA, M.; OLIVEIRA, JP *Capacitação e inovação em ambientes digitais: Desafios e estratégias*. *Revista Brasileira de Gestão e Tecnologia*, v. 3, pág. 44-58, 2020.

FARIAS FILHO, M. C., & ARRUDA, E. J. M. (2015). *Planejamento da pesquisa científica*. São Paulo: Atlas.

MARR, B. *Big Data na prática: como 45 empresas usam Big Data para gerar resultados concretos*. Rio de Janeiro: Alta Livros, 2017.

SCHILLING, M. A *Gestão estratégica e integração de sistemas em organizações digitais*. *Revista de Administração Contemporânea*, v. 4, pág. 78-94, 2019.

SCHWAB, K. *A quarta revolução industrial*. São Paulo: Édípro, 2016.

SILVA, RL; SOUZA, MA *Automação de processos administrativos: Impactos e oportunidades no cenário brasileiro*. *Revista de Tecnologia e Gestão*, v. 4, pág. 77-98, 2022.

SORDI, JO *Transformação digital e gestão de competências nas organizações brasileiras*. *Gestão & Tecnologia*, v. 2, pág. 88-105, 2020.

TORRES, MC; FERRARI, MM *Transformação digital e suas implicações na gestão pública*. *Revista de Administração Pública*, v. 2, pág. 213-232, 2020.

XAVIER, M. L.; NOGUEIRA, JP *Automação nos processos administrativos: desafios e oportunidades no Brasil*. *Revista de Administração Pública*, v. 4, pág. 678-697, 2018.