



M. Filomena Castro Lopes
 Docente Universitária, Universidade Portucalense
 Fotografias D.R.

Covid dá um empurrão à transformação digital

O papel dos sistemas de informação no suporte à gestão tem-se tornado cada vez mais importante. E isso tem sido bem visível. Mais recentemente, temos-nos familiarizado com o termo de “transformação digital” ou “transição digital”. Na prática, a transição tem sido feita, em cada área de negócio, ao seu ritmo, e em cada empresa, à sua velocidade. Assim, a “transformação digital” não representa tanto uma novidade, mas sobretudo a confirmação de uma crescente consciencialização sobre o papel que os sistemas e tecnologias de informação podem desempenhar em diferentes áreas de negócio.

A digitalização é um processo de tornar os negócios diferentes, acrescentando-lhes valor, por meio de novas tecnologias. O sucesso da digitalização depende da inovação pela tecnologia. No entanto, a tecnologia é somente o condutor ou o facilitador da mudança. A tecnologia proporciona novas oportunidades que podem ou não resultar com sucesso, perante outros fatores que genericamente se podem agrupar em duas dimensões críticas: negócio e cultura.

Neste período crítico que atravessamos, e em que nos vimos confrontados com a necessidade de implementar respostas ágeis, em poucos dias, a desafios súbitos, encontramos na tecnologia o veículo para essa resposta pronta que, por sua vez, impediu um abalo ainda mais imediato e significativo na nossa economia.

O serviço nacional de saúde e a rede de hospitais recorrem diariamente à partilha das suas bases de dados digitais e a ferramentas de análise de dados para poderem fazerem previsões, as que diariamente pretendemos ouvir, e poderem tomar decisões informadas que permitam

planear todo o trabalho quotidiano dos serviços de saúde. O governo reforçou a presença digital dos serviços de apoio aos cidadãos. As lojas de comércio local recorreram prontamente às redes sociais para divulgarem os serviços. Muitos restaurantes aderiram a plataformas on-line que facilitem a entrega das refeições que preparam à casa dos clientes. As vendas on-line cresceram. Os sistemas de cadeia de abastecimento permitiram dar resposta à abrupta mudança da procura. As escolas, a todos os níveis de ensino, recorreram a técnicas de ensino a distância. Soluções similares foram também adotadas, por exemplo, por ginásios. Muitos milhares de trabalhadores estão neste momento em teletrabalho a partir de casa. Por outro lado, nos setores de atividade em que o teletrabalho não é uma opção, vemos algumas empresas a alterarem as suas linhas de produção para passarem a fabricar produtos que se tornaram neste momento cruciais, como máscaras, batas, ventiladores, ou gel desinfetante. Também novas apps surgiram para monitorizar movimentações durante a quarentena ou o tempo de fila de espera

em farmácias e supermercados, por exemplo. Nada disto seria possível sem as tecnologias de informação, “cloud computing”, internet, VPN, impressoras 3D, sistemas de SCM, sistemas de e-commerce, etc.

A crise provocada pelo novo coronavírus veio revelar, em poucos dias, que muitos dos fatores inibidores da transformação digital podem, afinal, rapidamente deixar de ser fatores inibidores. Perante um desafio tangível, muitas empresas procuram alterar, de forma ágil, os seus modelos de negócio, as suas estruturas de trabalho e, assim, pôr em prática a sua transição digital: tornando os negócios diferentes, acrescentando-lhes valor, e usando as tecnologias. Contudo, nem todas as empresas puderam responder da mesma forma. Para algumas, sobretudo para as empresas da área do turismo e lazer, a transição não será tão fácil ou imediata por causa da natureza do seu negócio, para outras, por falta de infraestrutura tecnológica e serviços necessários para a resposta. Mas ficou evidente que as tecnologias de informação vieram mudar o paradigma. Assim, prevejo que os fatores “culturais”, que



são tradicionalmente considerados inibidores da digitalização das organizações, possam de futuro ser muito mais facilmente ultrapassados perante casos concretos de sucesso e uma nova perceção daquilo que as tecnologias de informação podem oferecer em várias áreas de negócio. Os gestores estarão muito mais conscientes da necessidade de repensar os seus processos de negócio e inovarem de forma a darem respostas eficazes à crise que se aproxima.

A atual ameaça à saúde pública e as medidas de quarentena tomadas para a sua mitigação vieram mos-

A crise provocada pelo novo coronavírus veio revelar, em poucos dias, que muitos dos fatores inibidores da transformação digital podem, afinal, rapidamente deixar de ser fatores inibidores.

trar às organizações, de forma ainda mais clara, a necessidade e as vantagens de acautelarem a sua transição digital. O vírus veio mostrar às organizações que deverão reforçar o seu parque tecnológico no caminho justificado da sua transformação digital. Mas esta não se faz sozinha:

precisa da ação concreta das pessoas e de líderes que a promovam.

Estes últimos dias têm mostrado que uma economia mais digital é uma economia mais bem preparada para lidar com a “doença”, mas também mais capaz de resistir aos efeitos secundários recessivos da “cura”.