

# CONTEÚDO DINÂMICO PME DIGITAL

---

## Análise de Benchmark da Transformação Digital na fileira Comércio

---

ID	DATA	TIPO DE DOCUMENTO	AUTOR
PMED.061	<DATA>	Informação	PME Digital
<b>KEYWORDS</b>			
Comércio; Transformação Digital - Geral			
<b>LINK</b>			
<LINK>			

---

## CONTEÚDO

---

### Objetivos do inquérito

---

**Esta apresentação inclui dados da Avaliação do nível de maturidade da Transformação Digital do Modelo Operativo das PMEs em Portugal realizado no contexto da iniciativa PME Digital promovida pelo ISQ.**

---

- A análise é baseada nas respostas dadas pelas PMEs no questionário de avaliação entre janeiro e maio de 2019.
  - A campanha teve 45 respostas
  - Foram analisadas 5 respostas referentes a Organizações do setor Comércio
  - As PMEs foram questionadas sobre o nível de maturidade atual da Transformação Digital do Modelo Operativo, designadamente:
    1. Produtos/serviços conectados - A capacidade de conectar digitalmente produtos e serviços para permitir níveis mais altos de satisfação do cliente e oportunidades de receita baseadas em Informação.
    2. Ativos corpóreos conectados - A capacidade de conectar ativos corpóreos para melhorar a sua eficácia, eficiência, fiabilidade e disponibilidade.
    3. Processos conectados - A capacidade de conectar digitalmente processos, tanto internamente quanto entre empresas, para criar uma capacidade operacional mais ágil e melhorar a produtividade.
    4. Processo de tomada de decisões - Compreensão da "próxima melhor ação" com base no conhecimento situacional transmitido digitalmente e na aprendizagem- máquina. Esta dimensão inclui ainda a capacidade de conectar a tomada de decisões operacionais com as estratégias e planos táticos.
    5. Estrutura organizacional - A capacidade de transferir a responsabilidade pela governança das Tecnologias para a governança corporativa, mantendo o cumprimento das políticas e boas práticas corporativas do Sistema de Informação.
-

## Análise de Benchmark global

O estudo realizado com 45 Organizações permitiu verificar que o nível de maturidade digital global da Transformação Digital do Modelo Operativo é de 2,3, Oportunista - Operação em Estágio Digital. As Organizações têm evidências de casos isolados de conectividade de produtos / serviços, ativos corpóreos e processos. Existe alguma partilha de Informação entre os grupos de Tecnologias de Informação (TI) e Tecnologias Operacionais (TO), mas com pouca coordenação. As experiências isoladas são capazes de resultar em retornos satisfatórios, mas o potencial da transformação digital não pode ser alcançado sem um esforço mais coordenado.

As Empresas dos setor “Tecnologias de Informação e Comunicação” e “Moda” apresentam maturidades acima de 3 - Repetido - Operação conectada; enquanto as maturidades mais baixas se verificam nos setores “Infraestruturas, Água e Energia” e “Matérias-primas-minerais metálicos, não metálicos, argilas” com maturidades de 1 - Adhoc - Operação pré-digital.

A análise da maturidade de transformação digital por local permitiu concluir que a média de maturidade é semelhante nas regiões avaliadas, com Centro (15 Organizações) com uma maturidade de 2,4, Lisboa e Vale do Tejo (8 Organizações) com 2,3 e Norte (22 Organizações) com 2,2.

As Organizações com 100-244 (8) colaboradores são as que apresentam maturidades mais elevadas com 2,9, enquanto as Organizações com 10 a 24 colaboradores (7) as maturidades mais reduzidas com 1,6.

O resumo das maturidades das diferentes Regiões é o seguinte:

	Produtos/serviços conectados	Ativos corpóreos conectados	Processos conectados	Processo de tomada de decisões	Estrutura organizacional	
Centro	2,38	2,27	2,08	2,38	2,64	2,35
Lisboa	2,50	2,38	2,29	2,31	2,46	2,39
Norte	2,44	2,47	2,25	2,33	2,05	2,31
	2,44	2,37	2,21	2,34	2,38	2,35

O resumo das maturidades das diferentes Indústrias é o seguinte:

	Produtos/serviços conectados	Ativos corpóreos conectados	Processos conectados	Processo de tomada de decisões	Estrutura organizacional	
Agroalimentar	2,70	2,70	2,30	2,00	2,00	2,34
Automóvel	2,60	3,00	2,40	2,80	2,50	2,66
Casa - Mobiliário, têxteis, utilidades domésticas e iluminações.	2,50	2,70	2,50	2,50	1,00	2,24
Comércio por grosso, retalho.	2,40	2,30	2,00	2,20	1,60	2,10
Indústrias Culturais e Criativas	1,00	2,30	3,00	3,00	2,00	2,26
Infraestruturas, Água e Energia	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Máquinas e Ferramentas	3,00	2,70	2,50	2,50	2,50	2,64
Materiais.	2,00	1,50	2,50	3,00	2,50	2,30
Matérias-primas-minerais metálicos, não metálicos, argilas.	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,20
Moda	3,30	3,00	2,80	3,00	3,00	3,02
N/R	2,00	1,50	1,50	1,50	2,00	1,70
Saúde e Lifesciences	2,30	1,70	1,70	2,30	2,70	2,14
Tecnologias da Informação e Comunicação	3,20	3,20	2,50	3,20	3,70	3,16
	2,23	2,20	2,21	2,31	2,12	2,21

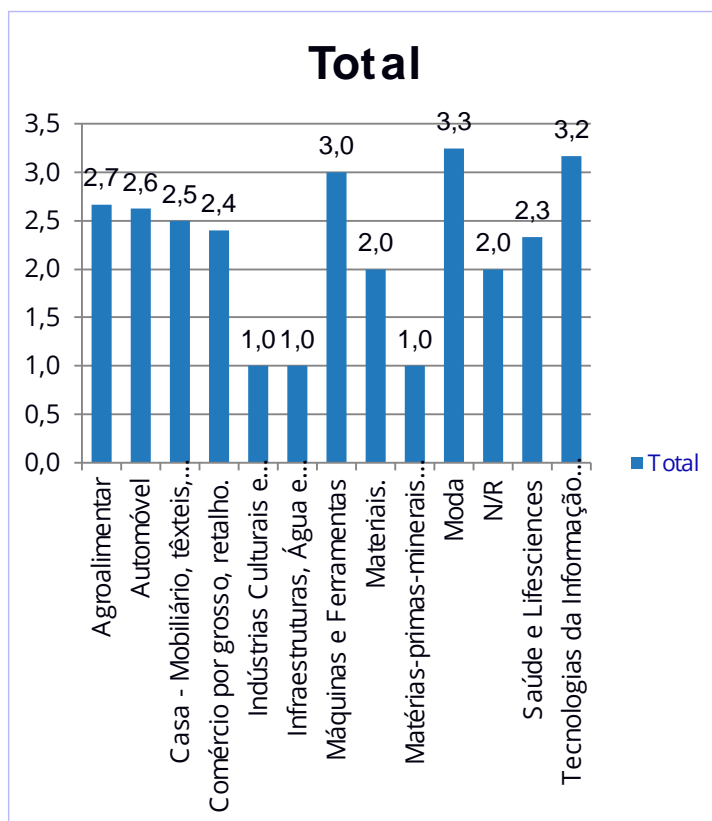
## Análise do setor

O setor Comércio apresenta uma maturidade global de 2,1, acima da média de todas as indústrias avaliadas que é de 2,21.

### Produtos/serviços conectados

No setor Comércio os produtos / serviços incluem recursos para recolha de dados sobre o desempenho, no entanto a recolha de dados é geralmente realizada por solicitação dos clientes no contexto de requisitos específicos do cliente. O desempenho dos produtos / serviços é analisado, mas geralmente apenas no que refere ao histórico.

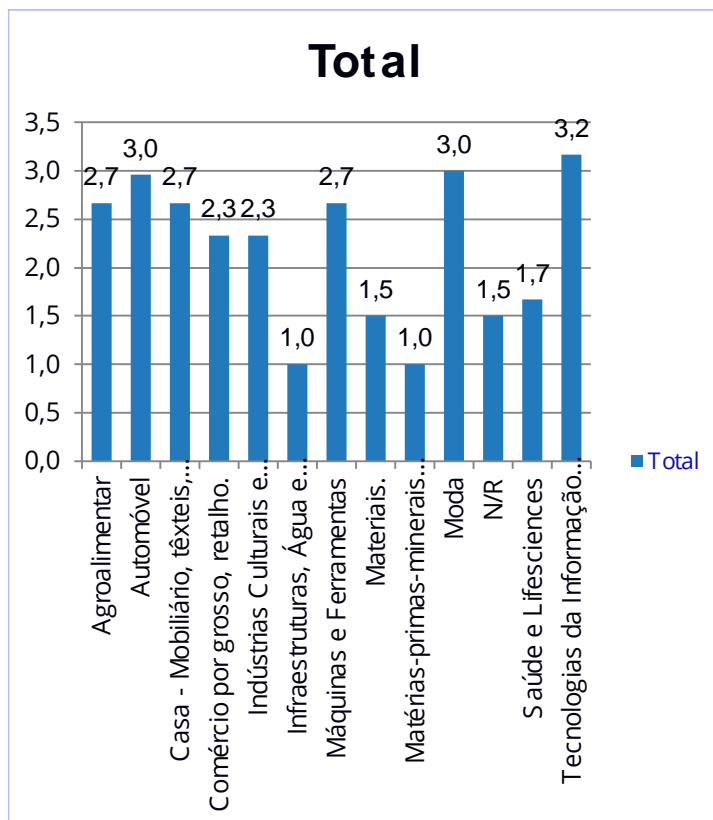
O gráfico seguinte apresenta a maturidade do setor Comércio neste domínio em comparação com a indústria:



## Ativos corpóreos conectados

São recolhidos dados de desempenho dos ativos corpóreos críticos, existindo uma abordagem por defeito para a conectividade de ativos que é utilizada de forma generalizada. São realizadas análises contínuas para apoiar ações corretivas, algumas de forma automática.

O gráfico seguinte apresenta a maturidade do setor Comércio neste domínio em comparação com a indústria:



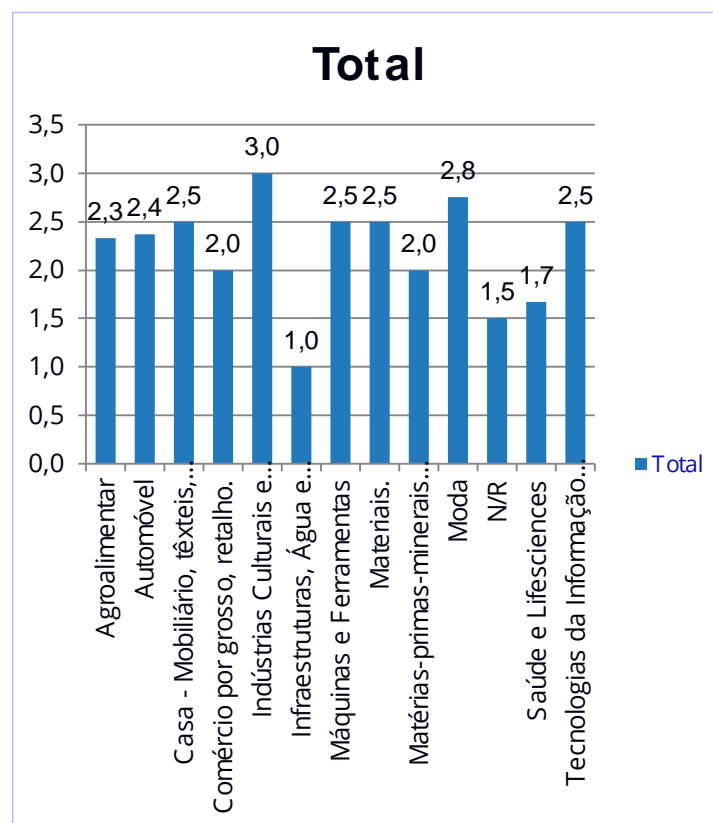
## Processos conectados

Existem sistemas de gestão corporativos/partilhados (processos, pessoas e tecnologias), mas a consistência ainda é limitada. De uma forma geral existem orientações corporativas relacionadas com os sistemas operacionais, mas ainda existe alguma desarticulação entre as áreas/unidades das Organizações.

Em relação à gestão no uso da energia e água, verificou-se que existem orientações corporativas, mas ainda existe alguma desarticulação entre as áreas/unidades. Existem algumas orientações corporativas relativas à manutenção preditiva, mas predominam orientações para manutenção reativa e alguma desarticulação entre as áreas/unidades.

Em relação aos sistemas de suporte a compras e vendas, existem procedimentos formais para conectar clientes e parceiros sendo utilizados a pedido.

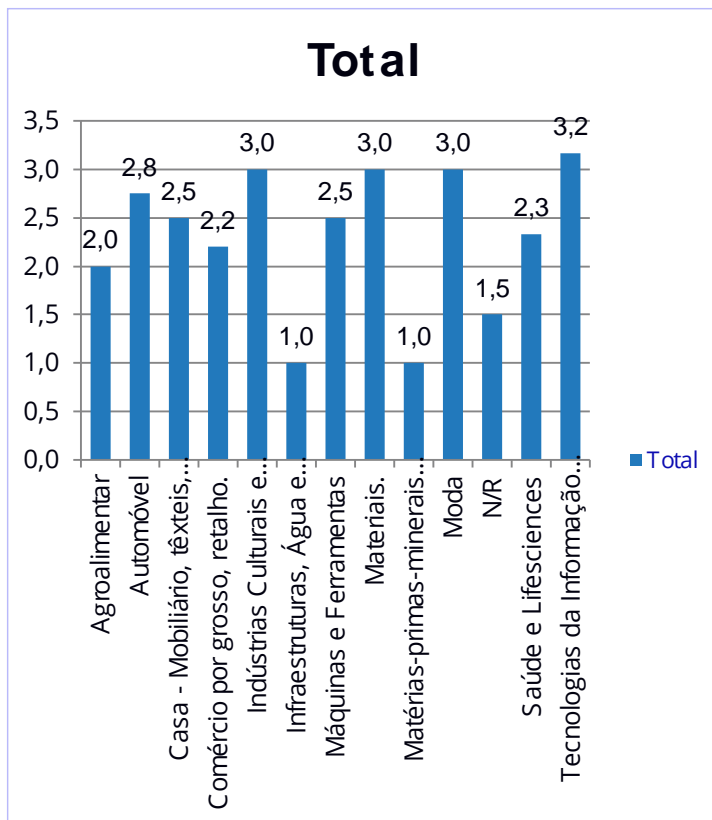
O gráfico seguinte apresenta a maturidade do setor Comércio neste domínio em comparação com a indústria:



## Processo de tomada de decisão

A alocação de recursos começa a ser baseada em informação em algumas áreas das Organizações, não existindo também uma visão corporativa dos riscos. Em alguns casos verificam-se processos de planeamento para otimizar a satisfação de pedidos e os custos relacionados. A tomada de decisão é em grande parte reativa, mas existe um conhecimento e entendimento das interdependências operacionais.

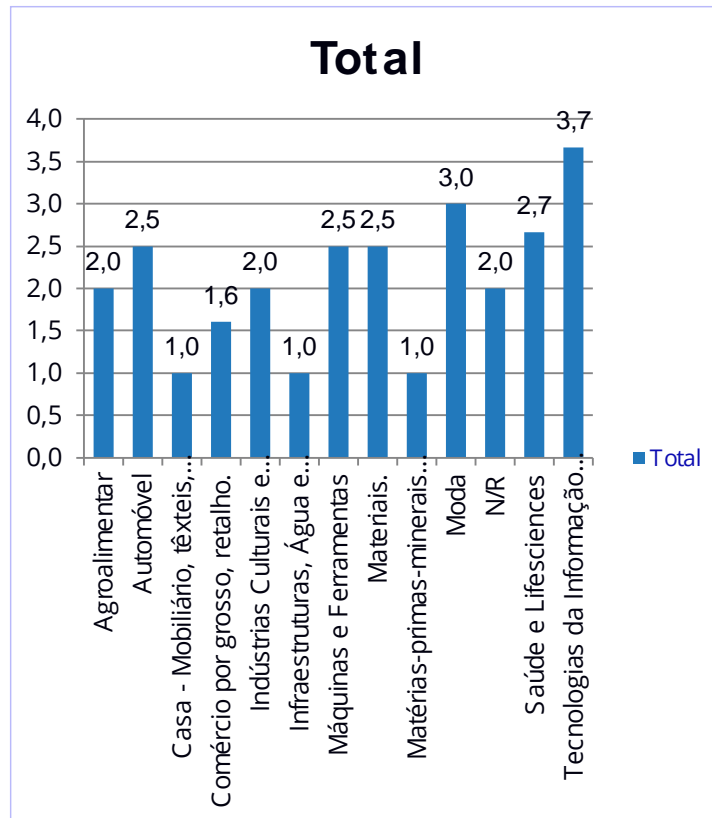
O gráfico seguinte apresenta a maturidade do setor Comércio neste domínio em comparação com a indústria:



## Estrutura Organizacional

De uma forma geral a gestão das Tecnologias Operacionais é realizada de forma adhoc em cada área operacional. As TI corporativas são maioritariamente focadas nos processos internos (ex. área financeira, recursos humanos) e as áreas de negócio têm pouca participação nas decisões relacionadas com as TI corporativas. Os investimentos realizados pelas áreas de negócio são entendidos como "shadow IT".

O gráfico seguinte apresenta a maturidade do setor Comércio neste domínio em comparação com a indústria:



FIM DO DOCUMENTO