

Avaliação da maturidade digital sob a perspectiva tecnológica: um estudo de caso em uma empresa de inovação e tecnologia situada em Manaus

Thais dos Santos Martins¹, Daniel Andrade Cunha², Isaqueu da Silva e Silva³,
Erica Lorayne Vieira Teixeira⁴, Sandro Breval Santiago⁵

^{1,2,3,4}(Estudante de Pós- Graduação, Departamento de Física, Universidade do Estado do Amazonas, Brasil)

⁵(Professor Doutor do Departamento de Administração, Universidade Federal do Amazonas, Brasil)

Abstract:

Background: Este artigo apresenta uma análise da maturidade digital em uma empresa de inovação e tecnologia, com foco específico na dimensão tecnológica, conforme avaliado em instrumento de autoavaliação baseado em boas práticas de mercado. A partir da análise dos dados quantitativos e das questões qualitativas de reflexão, busca-se compreender como a tecnologia é integrada à estratégia digital da empresa, identificando seus pontos fortes e desafios. Os resultados apontam para um elevado grau de maturidade percebida, mas também revelam a necessidade de aprofundamento em evidências objetivas e práticas de governança tecnológica.

Key Word: Inovação, Maturidade digital, Tecnologia, Estudo de casos.

Date of Submission: 24-11-2025

Date of Acceptance: 08-12-2025

I. Introduction

A transformação digital (TD) vem remodelando setores empresariais por meio da incorporação de tecnologias emergentes, mudanças culturais e novos modelos de negócio, redefinindo a maneira como as organizações operam, competem e entregam valores. De acordo com [17] a transformação digital é um processo que alavanca significativas mudanças culturais nas organizações e de relacionamentos com os stakeholders por meio das combinações de tecnologias de informação, comunicação, computação e conectividade.

Esse fenômeno não se limita apenas a novas ferramentas tecnológicas, também envolve uma reestruturação estratégica, que abrange desde a cultura organizacional até a relação com clientes e parceiros. No centro dessa transição está a maturidade digital, que se refere à capacidade de uma organização em avaliar e otimizar o nível de integração das tecnologias digitais em suas diversas dimensões, como processos, pessoas, estratégia e infraestrutura.

A origem da transformação digital pode ser considerada desde o nascimento das Ciências da Computação até os mais recentes avanços no campo das tecnologias de informação e comunicação (TIC). Como destaca o relatório da [19], a transformação digital exige não apenas a adoção de tecnologias, mas uma integração estratégica dessas soluções em uma estrutura de governança que permita automação, uso intensivo de dados e novos modelos de negócio. E, conforme a análise da [20], empresas que alcançam altos níveis de maturidade digital são capazes de automatizar operações, melhorar a tomada de decisão com dados e oferecer experiências mais personalizadas aos clientes, garantindo assim vantagem competitiva em um mercado cada vez mais exigente.

Nesse contexto, este artigo tem como objetivo analisar a maturidade digital na empresa inovação e tecnologia, uma organização especializada em soluções digitais e inovação. A escolha da empresa se justifica pelo papel estratégico que desempenha ao trabalhar com tecnologia, servindo como um modelo para entender como empresas de base tecnológica estão se adaptando e impulsionando a transformação digital (TD). Por meio de uma abordagem teórica empírica, que busca mapear os estágios de maturidade digital da empresa, identificar desafios e propor recomendações para otimizar sua jornada de transformação.

II. Material And Methods

Modelos de maturidade digital como os propostos por [4] e [8] estabelecem que a dimensão tecnológica é um dos pilares fundamentais para que a transformação digital seja bem-sucedida. Essa dimensão abrange o uso de tecnologias digitais como IoT, Big Data, Inteligência Artificial, Cloud Computing e automação de processos, assim como a infraestrutura de TI e a cibersegurança. A governança tecnológica também é essencial para garantir que os investimentos em tecnologia estejam alinhados à estratégia empresarial.

De acordo com [15], o estudo aborda como as pequenas e médias empresas (PMEs) podem desenvolver competências organizacionais para a Transformação Digital. A pesquisa destaca a importância do conhecimento organizacional e do aprendizado coletivo para avançar na maturidade digital das PMEs. Além disso, enfatiza a necessidade de uma abordagem multidisciplinar, integrando diferentes áreas do conhecimento para enfrentar os desafios da TD.

[...] Este estudo investiga como a Gestão do Conhecimento (GC) pode contribuir para a Transformação Digital (TD) nas organizações e como a TD, por sua vez, colabora para a GC. A pesquisa destaca a importância do conhecimento tecnológico como ferramenta essencial para auxiliar outras áreas a compreender o real potencial das tecnologias digitais. Além disso, enfatiza a necessidade de uma abordagem multidisciplinar para pesquisar os desdobramentos da TD [2].

A transformação digital é um processo de mudança de mentalidade nas empresas e nos processos que passaram a se tornar mais modernos, melhorarem os seus desempenhos, aumentarem o alcance de mercado e ampliarem os avanços tecnológicos que impactam as pessoas de forma cada vez mais significativa [12].

O estudo de caso constitui-se como método de investigação de fenômenos contemporâneos inseridos em um contexto de vida real, cuja complexidade exige a coleta de múltiplas fontes de dados, bem como a articulação com proposições teóricas, de forma a apreender a totalidade da situação [24].

A pesquisa foca na aplicação da gestão por competência, analisando como as competências organizacionais se relacionam com a estratégia Empresarial [22].

O desenvolvimento do planejamento estratégico em uma empresa júnior, utilizando ferramentas como análise SWOT, Balanced Scorecard (BSC) e 5W1H. A pesquisa destaca a importância da gestão estratégica para o crescimento e sustentabilidade da organização [25].

Este estudo é uma pesquisa descritiva e exploratória, fundamentada em um estudo de caso aplicada à empresa de inovação e tecnologia. A abordagem metodológica adotada busca mapear, descrever e analisar o estágio de maturidade digital da organização, com foco na dimensão tecnológica, utilizando como principal instrumento a planilha Avaliação da Maturidade Digital.

Conforme [14], o objetivo principal desse tipo de pesquisa é descrever com precisão as especificidades do objeto estudado, sem a pretensão de intervir ou modificar o cenário observado [28]. Ressalta que o estudo de caso exploratório é especialmente indicado nas fases iniciais da investigação, quando o pesquisador ainda está delineando hipóteses ou estruturando questões de pesquisa mais refinadas. Complementando essa perspectiva, [7] destacam que o estudo de caso descritivo permite compreender em profundidade as particularidades e complexidades do fenômeno estudado, contribuindo para uma análise mais rica e contextualizada da realidade investigada.

Esse tipo de estudo busca levantar informações iniciais, identificar variáveis relevantes e mapear aspectos essenciais do fenômeno em análise. O foco está em retratar fielmente a realidade observada, a partir da coleta de dados através de múltiplas fontes, como entrevistas, observações, documentos e registros.

O instrumento utilizado para avaliação consistiu em uma planilha estruturada em seis eixos temáticos: Modelo de Negócio, Gestão de Talentos e Colaboração, Tecnologias e Processos, Concorrência, Mindset Digital, Transparência e Ética. A planilha contém uma série de afirmativas avaliadas quantitativamente com notas de 1 a 5 conforme apresentado na Tabela 1. Embora a planilha abrangesse todas as dimensões, a análise priorizou o eixo Tecnologias e Processos, devido à natureza tecnológica da empresa, que permite comparações objetivas com benchmarks setoriais. Os dados foram coletados por meio de preenchimento direto da planilha pelo proprietário da empresa, com apoio do pesquisador, entre 02/04/2025 e 05/04/2025. A análise quantitativa calculou médias e desvios padrões para cada dimensão, identificando pontos fortes (notas ≥ 4) e fracos (notas ≥ 2), comparando as notas de cada dimensão priorizando áreas de melhorias.

Tabela 1: Avaliação da Maturidade Digital.

Modelo de Negócios	Sua Resposta
A empresa possui uma estratégia clara e definida para a transformação digital.	
Os líderes da empresa têm uma compreensão sólida dos benefícios e desafios da transformação digital.	
A empresa monitora continuamente as tendências digitais e as oportunidades de mercado para se manter à frente da concorrência.	
A empresa está aberta a experimentar novas tecnologias e modelos de negócios para melhorar a experiência do cliente.	
A empresa adota uma abordagem centrada no cliente para todas as iniciativas digitais.	
A empresa é capaz de adaptar rapidamente seus modelos de negócios e processos para se adequar às mudanças digitais.	
Gestão de Talentos e Colaboração	Sua Resposta

<p>A empresa possui a figura do Digital Transformation Office (DTO) ou cargo equivalente em seu organograma? A empresa investe no desenvolvimento de habilidades digitais de seus funcionários.</p> <p>A empresa promove a colaboração entre equipes e departamentos para impulsionar a inovação digital.</p> <p>A empresa utiliza ferramentas e plataformas digitais para facilitar a comunicação e a colaboração entre os funcionários. A empresa reconhece e recompensa os funcionários que contribuem com sugestões para a transformação digital.</p> <p>A empresa atrai e retém talentos com habilidades digitais relevantes.</p> <p>A empresa possui uma estrutura de liderança que apoia e orienta a transformação digital. A empresa incentiva a troca de conhecimentos e aprendizado entre os funcionários.</p> <p>A empresa está comprometida em criar um ambiente de trabalho inclusivo e diversificado que apoie a transformação digital. A empresa possui processos eficazes de gestão de mudanças para ajudar os funcionários a se adaptarem às novas tecnologias e processos digitais.</p>	
Tecnologias e Processos	Sua Resposta
<p>A empresa possui uma infraestrutura tecnológica robusta e atualizada.</p> <p>A empresa usa tecnologias avançadas para automatizar e otimizar seus processos internos.</p> <p>A empresa possui uma estratégia clara de gerenciamento de dados e segurança da informação. A empresa está comprometida em fornecer uma experiência omnichannel aos seus clientes.</p> <p>A empresa possui uma estratégia clara para implementar tecnologias emergentes, como inteligência artificial e blockchain.</p> <p>A empresa usa ferramentas de análise de dados para entender melhor o comportamento do cliente e melhorar a tomada de decisões.</p> <p>A empresa é capaz de implementar mudanças tecnológicas rapidamente e sem interrupção dos negócios. A empresa adota uma abordagem orientada por dados para todas as iniciativas digitais.</p> <p>A empresa utiliza tecnologias móveis para melhorar a experiência do cliente e a eficiência operacional. A empresa possui processos internos otimizados e padronizados para garantir eficiência e qualidade</p>	
Concorrência	Sua Resposta
<p>A empresa monitora continuamente a concorrência e as tendências do mercado para se manter à frente.</p> <p>A empresa usa dados e análises para entender melhor o posicionamento da concorrência e identificar oportunidades.</p> <p>A empresa está disposta a colaborar com concorrentes e outras empresas do setor para impulsionar a inovação e a transformação digital.</p> <p>A empresa está ciente das ameaças digitais, como ciberataques e violações de dados, e possui medidas de segurança apropriadas em vigor.</p> <p>A empresa é capaz de se adaptar rapidamente às mudanças da concorrência e do mercado.</p> <p>A empresa possui uma estratégia clara para a diferenciação dos concorrentes e criação de valor para os clientes.</p> <p>A empresa utiliza estratégias de marketing digital eficazes para alcançar seus públicos-alvo e se destacar da concorrência.</p> <p>A empresa tem uma forte presença nas mídias sociais e utiliza essas plataformas para interagir com seus clientes e fornecer suporte ao cliente.</p> <p>A empresa é capaz de oferecer produtos e serviços inovadores que atendam às necessidades do cliente de maneira mais eficaz do que a concorrência.</p>	
Mindset Digital	Sua Resposta
<p>A empresa possui uma cultura aberta à mudança e à experimentação.</p> <p>Os líderes da empresa incentivam a inovação e a criatividade em todos os níveis.</p> <p>A empresa promove a aprendizagem contínua e a capacitação em habilidades digitais para todos os funcionários. A empresa adota uma abordagem ágil e flexível para a tomada de decisões.</p> <p>A empresa está comprometida em criar uma cultura centrada no cliente em todos os aspectos de suas operações. A empresa está disposta a correr riscos e experimentar novas tecnologias e modelos de negócios.</p> <p>A empresa está disposta a mudar sua cultura organizacional para acomodar as mudanças necessárias para a transformação digital.</p> <p>A empresa incentiva a colaboração entre departamentos e equipes para impulsionar a inovação.</p> <p>A empresa é capaz de identificar e adotar rapidamente novas tendências digitais e tecnologias emergentes.</p> <p>A empresa está comprometida em transformar continuamente sua cultura e mindset para se manter relevante e competitiva.</p>	
Transparência e Ética	Sua
	Resposta
<p>A empresa está comprometida em fornecer uma experiência do cliente transparente e consistente em todos os canais.</p> <p>A empresa segue práticas éticas e está em conformidade com as regulamentações aplicáveis. (Por exemplo: Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD)</p> <p>A empresa tem uma política clara de privacidade e proteção de dados.</p> <p>A empresa promove a transparência em suas operações e comunicações com os clientes.</p> <p>A empresa está comprometida em proteger a privacidade e a segurança dos dados dos clientes. A empresa está aberta a feedback e sugestões de clientes e partes interessadas.</p> <p>A empresa é transparente sobre suas políticas e práticas em relação à sustentabilidade e responsabilidade social. A empresa promove a diversidade, equidade e inclusão em todas as áreas de suas operações.</p> <p>A empresa é transparente sobre sua governança corporativa e práticas de conformidade.</p> <p>A empresa está comprometida em seguir padrões éticos elevados e promover a responsabilidade social em todas as suas operações.</p>	

Fonte: Santiago.

III. Result

A análise dos resultados obtidos por meio da planilha de avaliação da maturidade digital mostra que a empresa é bem otimista sobre a atualização digital, com foco na dimensão tecnologia e processos. As notas atribuídas pelo proprietário da empresa indicam uma confiança significativa em várias áreas tecnológicas, mas também apontam para pontos que sugerem a necessidade de uma análise mais detalhada para validar essas percepções.

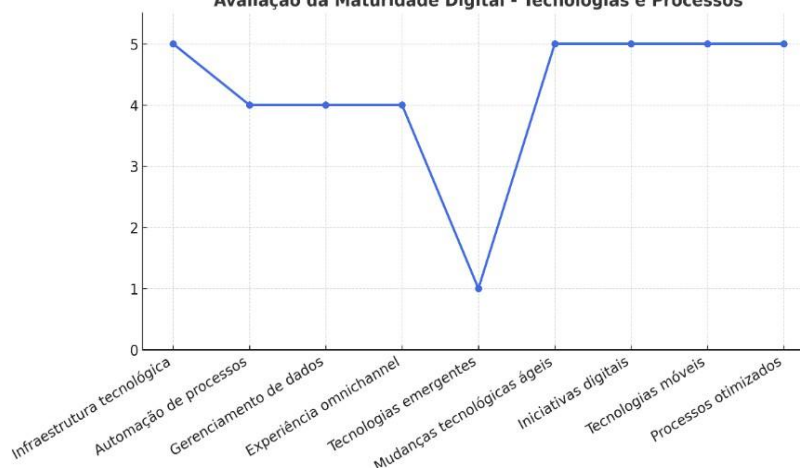
A dimensão Tecnologias e Processos foi avaliada por meio de perguntas afirmativas, com notas variando de 1 a 5. As respostas fornecidas pelo proprietário da empresa mostram uma distribuição variada, com a maioria das afirmativas recebendo notas altas (4 ou 5), mas com uma exceção.

Tabela 2: Variáveis das dimensões

Tecnologias e Processos	Referências
Nota 5 (Concordo Totalmente) foi atribuída às seguintes afirmativas	
A empresa possui uma infraestrutura tecnológica robusta e atualizada	[16]
A empresa usa ferramentas de análise de dados para entender melhor o comportamento do cliente e melhorar a tomada de decisões	[9]
A empresa é capaz de implementar mudanças tecnológicas rapidamente e sem interrupção dos negócios	[6]
A empresa adota uma abordagem orientada por dados para todas as iniciativas digitais	[1]
A empresa utiliza tecnologias móveis para melhorar a experiência do cliente e a eficiência operacional	[3]
A empresa possui processos internos otimizados e padronizados para garantir eficiência e qualidade	[27]
Nota 4 (Concordo) foi atribuída às afirmativas	
A empresa usa tecnologias avançadas para automatizar e otimizar seus processos internos	[18]
A empresa possui uma estratégia clara de gerenciamento de dados e segurança da informação	[10]
A empresa está comprometida em fornecer uma experiência omnicanal aos seus clientes	[26]
Nota 1 (Discordo Totalmente) foi atribuída à afirmativa	
A empresa possui uma estratégia clara para implementar tecnologias emergentes, como inteligência artificial e blockchain	[11]

Essa distribuição de notas sugere que a empresa é bem posicionada em aspectos como infraestrutura de TI, uso de dados, agilidade em mudanças tecnológicas, tecnologias móveis e processos otimizados. No entanto, a nota 4 em automação, gerenciamento de dados e experiência omnicanal indica que, embora a empresa reconheça avanços nessas áreas, há espaço para melhorias. A nota 1 na implementação de tecnologias emergentes é particularmente significativa, pois contrasta fortemente com as demais avaliações e sugere uma lacuna crítica em relação à adoção de inovações de ponta, como inteligência artificial e blockchain. Para ilustrar essa distribuição, o gráfico das respostas de Tecnologias e Processos (Figura 1) é apresentado a seguir:

Figura 1. Gráfico das respostas de tecnologias e processos.
Avaliação da Maturidade Digital - Tecnologias e Processos



O gráfico destaca a predominância de notas altas (5), com a exceção da nota 1 para tecnologias emergentes e notas 4 para automação, gerenciamento de dados e experiência de compra consistente e personalizada ao cliente em todos os pontos de contato, seja físico ou digital. Essa variabilidade sugere que a empresa confirme áreas de força, mas também identifique limitações em aspectos específicos de sua atualização tecnológica.

Os resultados indicam que uma empresa de inovação e tecnologia possui uma percepção positiva de sua atualização digital, com pontos fortes em infraestrutura, uso de dados, agilidade tecnológica e foco no cliente. No entanto, a baixa classificação em tecnologias emergentes e a ausência de evidências concretas sugerem que a organização está em um estágio intermediário de melhoria, com oportunidades significativas de melhoria. Como destacado por [21], a transformação digital requer mais do que a simples adoção de tecnologias, ela exige a criação de novos modelos de serviço e uma governança digital estruturada. [5], reforça que a transformação digital, no cenário corporativo, representa muito mais do que o uso de ferramentas digitais, pois se configura como uma mudança estratégica que reposiciona a organização diante do mercado.

IV. Conclusion

O estudo sobre a maturidade digital na empresa de inovação e tecnologia, revelou uma percepção positiva de sua capacidade tecnológica, com notas altas (4 e 5) em áreas como infraestrutura de TI, uso de dados para tomada de decisão, agilidade em mudanças tecnológicas, tecnologias móveis e processos otimizados. Esses resultados sugerem que a empresa possui uma base sólida para sua transformação digital, alinhada às melhores práticas do mercado e com potencial para manter a competitividade em um setor dinâmico. A confiança demonstrada em sua infraestrutura robusta, abordagem orientada por dados e foco na experiência do cliente reflete um compromisso com a inovação e a eficiência operacional.

No entanto, a análise também mostra lacunas significativas que limitam a validação dessa percepção. A atribuição de nota 1 à implementação de tecnologias emergentes, como inteligência artificial e tecnologia de registro distribuído, indica uma ausência de estratégia clara para adoção de inovações de ponta, o que pode comprometer a competitividade futura da empresa em um mercado cada vez mais orientado por essas tecnologias. A falta de evidências objetivas sobre as tecnologias utilizadas, a integração com sistemas legados e protocolos de segurança da informação sugere que a percepção de maturidade pode ser mais subjetiva do que fundamentada em práticas concretas. A nota 4 em automação, gerenciamento de dados e experiência de compra consistente e personalizada ao cliente reforça a necessidade de melhorias em áreas críticas para consolidar a maturidade digital.

Para avançar, recomenda-se que a empresa desenvolva uma estratégia estruturada para adoção de tecnologias emergentes; fortalecer a governança de TI com políticas claras de segurança e conformidade; documentar e validar suas práticas tecnológicas com KPIs mensuráveis; invista em soluções de compra consistente e personalizada ao cliente; e promova a capacitação técnica para alinhar competências às demandas estratégicas. A realização de entrevistas com equipes técnicas e análise de documentos será essencial para complementar os dados da autoavaliação, a organização pode consolidar sua posição como líder em inovação, alinhando tecnologia, estratégia e governança para alcançar uma maturidade digital mais robusta e sustentável no mercado.

References

- [1]. AGÊNCIA GOV / MGI. Iniciativas da Rede GOV.BR podem impactar mais de 132 milhões de brasileiros. Brasília, 2 jun. 2025. Disponível em: <https://agenciagov.etc.com.br/noticias/202506/acoes-de-transformacao-digital-da-rede-gov-br-ja-podem-impactar-mais-de-132-milhoes-de-brasileiros>. Acesso em: 13 maio 2025.
- [2]. ANDRADE, A. L.; MACIEL, C. Transformação digital e maturidade tecnológica: um estudo em empresas brasileiras. 2020. Acesso em: 13 maio 2025. Bener A, Zirie M, Musallam M, Khader YS, Al-Hamaq AOAA. Prevalence of metabolic syndrome according to adult treatment panel III and international diabetes federation criteria: a population-based study. Metabolic Syndrome
- [3]. BARELLA, Thiago José; LUBACHESKI, Fábio Aparecido G. Proposta de software baseado em fila digital para shopping ou centro comercial. 2024. Disponível em: https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-BR&as_sdt=0%2C5&q=TECNOLOGIAS+M%C3%93VEIS+PARA+MELHORAR+A+EXPERI%C3%8ANCIA+DO+CLIENTE+E+A+EFICI%C3%8ANCIA+OPERACIONAL. Acesso em: 13 maio 2025.
- [4]. BCG. Digital Acceleration Index. 2020. Acesso em: 30 abr. 2025.
- [5]. BUENO, C. O. et al. Transformação digital e inteligência artificial na tomada de decisão estratégica: o novo perfil do administrador na era dos dados. Revista de Geopolítica, v. 16, n. 4, 2025. Acesso em: 30 abr. 2025.
- [6]. CASTRO, M. H. de O.; PROVASI LANZARA, A. Technological changes, work, and inequalities in Latin America: rethinking post-pandemic social protection options. Cadernos Gestão Pública e Cidadania, São Paulo, v. 29, p. e89305, 2024. Acesso em: 13 maio 2025.
- [7]. CRESWELL, John W.; POTH, Cheryl N. Qualitative inquiry and research design: choosing among five approaches. 4th ed. Thousand Oaks, CA: Sage, 2018.
- [8]. DELOITTE. Digital Maturity Model. 2021. Acesso em: 30 abr. 2025.
- [9]. FREIRES, Rafael Alves; PAULO, Thiago da Silva; SOUSA, Leonardo Gomes de; VILLACORTA de BARROS, Charles Alberto; BRITO, Marcus Vinícius Henriques. Aplicação de softwares de apoio à pesquisa científica: uma revisão integrativa sobre ferramentas de gerenciamento de referências e análise de dados. Revista FT, ISSN 1678-0817, 2025. Acesso em: 13 maio 2025.
- [10]. FERNANDES, Aguinaldo Aragon; DE ABREU, Vladimir Ferraz. Implantando a governança de TI: da estratégia à gestão de

- processos e serviços. Rio de Janeiro: Brasport, 2014. Disponível em: https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-BR&as_sdt=0%2C5&q=ESTRATÉGIA+CLARA+DE+GERENCIAMENTO+DE+DADOS+E+SEGURANÇA+DA+INFORMAÇÃO. Acesso em: 13 maio 2025.
- [11]. FERNANDES, Allysson Barbosa et al. Tecnologias emergentes e sustentabilidade: tendências e perspectivas futuras. *Revista Políticas Públicas & Cidades*, v. 13, n. 1, p. e722-e722, 2024. Disponível em: https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-BR&as_sdt=0%2C5&q=IMPLEMENTAÇÃO+DE+TECNOLOGIAS+EMERGENTES%2C+COMO+INTELIGÊNCIA+ARTIFICIAL+E+BLOCKCHAIN. Acesso em: 13 maio 2025.
- [12]. GATTI, Daniel Couto et al. Contribuições da transformação digital: estudo e proposta da aplicação para negócios digitais. *Revista Sociedade Científica*, v. 7, n. 1, p. 298-346, 2024. Acesso em: 30 abr. 2025.
- [13]. GESTÃO & CONEXÃO. A transformação digital em uma empresa de software de gestão. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/ppgadm/article/view/40565>. Acesso em: 13 maio 2025.
- [14]. GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2022.
- [15]. GONZÁLEZ-VARONA, J. M. et al. Building and development of an organizational competence for digital transformation in SMEs. *arXiv*, 2024. Disponível em: <https://arxiv.org/abs/2406.01615>. Acesso em: 10 mar. 2025.
- [16]. HIPERCONVERGÊNCIA: a revolução da infraestrutura de TI. *Article Online*, 9 set. 2024. Disponível em: <https://www.targetso.com/artigos/hiperconvergencia-3/>. Acesso em: 13 maio 2025.
- [17]. JUNG, Hildegard Susana; RAMOS, Roberto Carlos. O estudo de caso em pesquisas de abordagem qualitativa: possibilidade para a compreensão de fenômenos complexos. *Revista Pedagógica*, v. 26, n. 1, p. e8278, 2024. Acesso em: 10 mar. 2025.
- [18]. MACHADO, José dos Santos et al. A inovação tecnológica e os desafios representados pela inteligência artificial. *Revista Thema*, v. 22, p. 151-168, 2023. Acesso em: 13 maio 2025.
- [19]. PWC BRASIL; FUNDAÇÃO DOM CABRAL. Índice Transformação Digital Brasil 2024. São Paulo: PwC Brasil, 2024. Disponível em: <https://www.pwc.com.br/pt/estudos/servicos/consultoria-negocios/indice-transformacao-digital-brasil-2024.html>. Acesso em: 22 out. 2025.
- [20]. PROTIVITI BRASIL. Maturidade digital nas organizações: conheça as metodologias. São Paulo: Protiviti Brasil, 2025. Disponível em: <https://www.protiviti.com.br/performance-empresarial/maturidade-digital-nas-organizacoes/>. Acesso em: 22 out. 2025.
- [21]. RODRIGUES, Cristina Barbosa; CAMMAROSANO, Flávia Giorgini Fusco. Governança digital: avanços e desafios do processo administrativo eletrônico no Brasil. *Revista de Direito Internacional e Globalização Econômica*, v. 9, n. 9, 2022. Acesso em: 30 abr. 2025.
- [22]. SANTOS, Neusa Maria dos. Estratégias de recursos humanos: o estudo de caso da empresa Louloux tendo como base a gestão por competência. *Anais do Congresso Internacional de Administração e Negócios*, 2024. Disponível em: https://admpg.com.br/2024/anais/arquivos/07242024_140755_66a13d975b127.pdf. Acesso em: 30 abr. 2025.
- [23]. SANTIAGO.B.S. Modelo de medição da maturidade digital com visão dimensional e de domínio. Disponível em: <https://pimm40.tech/md4/autenticacao/principalIndex/view/index.php>. Acesso em: 22 out. 2025.
- [24]. SEBRAE. Guia de maturidade digital para pequenos negócios. 2022.
- [25]. SILVA, Ludimila Lima. Desenvolvimento do planejamento estratégico de uma empresa júnior com base na gestão estratégica: um estudo de caso. 2024. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Engenharia de Produção) – Universidade Federal do Ceará. Disponível em: <https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/79917>. Acesso em: 30 abr. 2025.
- [26]. SILVA, Renan Mendes. Omnichannel: uma revisão bibliográfica do modelo orientado pelo novo comportamento de consumo. 2021. Disponível em: https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-BR&as_sdt=0%2C5&q=EXPERIÊNCIA+OMNICHANNEL. Acesso em: 13 maio 2025.
- [27]. VIANA, Graciela da Costa. Otimização de processos e qualidade nos serviços: uma proposta de melhoria para a gestão da secretaria da ASSUFISM. 2024. Disponível em: https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-BR&as_sdt=0%2C5&q=PROCESSOS+INTERNOS+OTIMIZADOS+E+PADRONIZADOS+PARA+GARANTIR+EFICIÊNCIA+E+QUALIDADE. Acesso em: 13 maio 2025.
- [28]. YIN, Robert K. Case study research and applications: design and methods. 6th ed. Thousand Oaks, CA: Sage, 2018.