

Roteiro de Transformação Digital para o Pequeno Varejo Alimentar: Uma Jornada Gamificada

Autoria

Paulo Sérgio Cesar de Madureira - paulo.madureira@usp.br
Mestr Prof em Empreendedorismo - MPE/FEA / USP - Universidade de São Paulo

Edson Crescitelli - edsonc@usp.br

Prog de Pós-Grad em Admin/Faculdade de Economia, Admin e Contab – PPGA/FEA / USP - Universidade de São Paulo

Resumo

Este produto técnico-tecnológico visa apoiar o pequeno varejista alimentar na sua jornada de transformação digital, por meio de um roteiro prático estruturado em 12 etapas, com abordagem lúdica e visual baseada em um tabuleiro e “cartas de missão”. O produto foi desenvolvido a partir de uma pesquisa qualitativa com 12 pequenos varejistas de São Paulo, utilizando entrevistas em profundidade e análise temática com apoio do software MAXQDA. Os dados revelaram os principais desafios enfrentados pelos varejistas no processo de digitalização, como falta de conhecimento técnico, limitações logísticas e dificuldade na escolha de plataformas digitais. Com base nesses achados, foi desenvolvido um modelo adaptável que orienta o pequeno empresário desde a descoberta da necessidade de digitalização até o planejamento futuro. O roteiro tem aplicação direta no dia a dia dos varejistas e pode ser replicado em diferentes contextos.

Roteiro de Transformação Digital para o Pequeno Varejo Alimentar: Uma Jornada Gamificada

Resumo

Este produto técnico-tecnológico visa apoiar o pequeno varejista alimentar na sua jornada de transformação digital, por meio de um roteiro prático estruturado em 12 etapas, com abordagem lúdica e visual baseada em um tabuleiro e “cartas de missão”. O produto foi desenvolvido a partir de uma pesquisa qualitativa com 12 pequenos varejistas de São Paulo, utilizando entrevistas em profundidade e análise temática com apoio do software MAXQDA. Os dados revelaram os principais desafios enfrentados pelos varejistas no processo de digitalização, como falta de conhecimento técnico, limitações logísticas e dificuldade na escolha de plataformas digitais. Com base nesses achados, foi desenvolvido um modelo adaptável que orienta o pequeno empresário desde a descoberta da necessidade de digitalização até o planejamento futuro. O roteiro tem aplicação direta no dia a dia dos varejistas e pode ser replicado em diferentes contextos.

Palavras-chave: Pequeno varejo, Varejo alimentar, Transformação digital, Digitalização, Roteiro prático.

Contexto

A transformação digital é um processo crítico para a sobrevivência de negócios em um mercado cada vez mais digitalizado. Pequenos varejistas alimentares enfrentam barreiras significativas para se adaptar, como recursos escassos, baixo conhecimento técnico e resistência cultural. Este produto foi concebido com base no problema identificado por meio da imersão em pequenos comércios localizados em bairros periféricos de São Paulo, onde a digitalização era muitas vezes limitada ao uso do WhatsApp para vendas. O objetivo é oferecer um recurso tangível, acessível e aplicável para apoiar esses empreendedores na adoção de práticas digitais de forma estruturada e estratégica.

Contexto

A transformação digital é um processo crítico para a sobrevivência de negócios em um mercado cada vez mais digitalizado. Pequenos varejistas alimentares enfrentam barreiras significativas para se adaptar, como recursos escassos, baixo conhecimento técnico e resistência cultural. Este produto foi concebido com base no problema identificado por meio da imersão em pequenos comércios localizados em bairros periféricos de São Paulo, onde a digitalização era muitas vezes limitada ao uso do WhatsApp para vendas. O objetivo é oferecer um recurso tangível, acessível e aplicável para apoiar esses empreendedores na adoção de práticas digitais de forma estruturada e estratégica.

Diagnóstico e Desenvolvimento do PTT

A pesquisa baseou-se em entrevistas fenomenológicas com 12 gestores de pequenos estabelecimentos (mercadinhos, padarias e pizzarias). A análise temática permitiu identificar padrões recorrentes como adesão reativa à digitalização durante a pandemia, uso informal de ferramentas digitais, carência de planejamento estratégico e desconhecimento das plataformas. A partir desses dados, foi estruturado um roteiro com 12 etapas para orientar os varejistas, com recursos gamificados que facilitam a assimilação do conteúdo. O roteiro é acompanhado por um modelo visual (tabuleiro com cartas) e vídeos curtos de orientação.

Aderência

O produto é aderente às áreas de Administração, Empreendedorismo, Inovação e Tecnologia da Informação, com ênfase em estratégias de transformação digital para micro e pequenas empresas.

Impacto

O roteiro tem impacto direto na operação dos pequenos varejos alimentares, contribuindo para o aumento das vendas, redução de custos operacionais, melhoria no relacionamento com clientes e ampliação do alcance de mercado. Também gera valor social ao fortalecer negócios locais em comunidades periféricas.

Aplicabilidade

Altamente aplicável, o roteiro foi desenhado para ser compreendido e executado por empresários com diferentes níveis de letramento digital. Pode ser replicado por entidades de apoio ao empreendedorismo, associações comerciais e programas de capacitação de microempresas.

Inovação

O caráter inovador do produto está na forma como a jornada de transformação digital é abordada: através de elementos lúdicos, linguagem acessível, vídeos tutoriais curtos e integração com práticas reais já adotadas no mercado. A proposta se distancia de manuais tradicionais e privilegia a experiência prática.

Complexidade

Apesar de sua linguagem acessível, o desenvolvimento do produto exigiu elevado grau de complexidade técnica e metodológica, envolvendo pesquisa qualitativa, uso de software de análise, design instrucional, produção audiovisual e validação empírica.

Sucesso digital do supermercadista

BEM-VINDO

Roteiro de **12 passos** que orienta pequenos varejistas alimentares na jornada de **digitalização**.

Cada passo é acompanhado por "**Cartas de Missão**", que detalham tarefas e objetivos, orientando a execução.

O guia foi projetado para ser **intuitivo, visual e prático**.

Prepare-se para aplicar, aprender e evoluir.



12 PASSOS PARA O SUCESSO DIGITAL DO SUPERMERCADISTA

FUTURO

DESCOBERTA

ESCOLHA

CONSTRUÇÃO

CONHECIMENTO

ESTRATÉGIA

LOGÍSTICA

COMUNICAÇÃO

ANÁLISE

COLABORAÇÃO

EVOLUÇÃO

CELEBRAÇÃO

COMO FUNCIONA O JOGO



Este jogo apoia o processo de **transformação digital** utilizando um tabuleiro. Cada jogador avançará por casas representando etapas, cumprindo missões e tomando decisões que impactam seus negócios.

DESCOBERTA

Tarefa
Avaliar a sua necessidade de digitalização.

Como avaliar
Analisar processos manuais que podem ser digitalizados, entender como os clientes interagem atualmente com você e identificar desafios operacionais.

Missão
Descrição dos processos atuais e identificação de áreas de melhoria.

Questionário
Quais processos são manuais e poderiam ser digitalizados? Como os clientes descobrem e interagem com sua loja?

PASSO **1** PASSO

PASSO 1

CASA DA DESCOBERTA

ESCOLHA

Tarefa

Selecionar plataformas e ferramentas digitais. Plataformas de vendas online, gestão de estoque, redes sociais para marketing e ferramentas de pagamento.

Como fazer

Avalie suas necessidades e as de seus clientes. Considere a facilidade de uso, de integração e as plataformas que seus clientes preferem. Justifique cada escolha com base no custo-benefício e no alcance dos seus objetivos.

Missão

Apresente uma lista detalhada das plataformas e ferramentas, explicando as razões de cada escolha.

PASSO

2

PASSO

PASSO 2

CASA DA ESCOLHA

CONSTRUÇÃO

Tarefa
Crie a presença online do seu negócio.

Pesquise sobre como configurar perfis no Instagram, Facebook, Tik&Tok e outros, lembre-se que as informações e as imagens devem ser atraentes. Avalie a necessidade do WhatsApp Business para contato direto com clientes. Se for vender online, considere a integração com uma plataforma de e-commerce.

Missão
Capture e apresente prints dos perfis e site criados, explicando como cada um ajuda a conectar e atrair clientes.

PASSO **3** PASSO

PASSO 3

CASA DA CONSTRUÇÃO

CONHECIMENTO

Tarefa
Capacitar-se em ferramentas digitais.

Por que é Importante
Dominar ferramentas digitais é crucial para automatizar processos e tomar decisões baseadas em dados.

Como dominar
Participe de cursos online sobre marketing digital, redes sociais e e-commerce. Leia artigos com dicas e aplique na sua empresa.

Missão
Apresente certificados dos cursos e resuma os aprendizados, explicando como serão utilizados no seu dia a dia.

PASSO **4** PASSO

PASSO 4

CASA DO CONHECIMENTO

ESTRATÉGIA

Tarefa
Planejar marketing e eventos promocionais.

Um planejamento permite maximizar o impacto das campanhas comerciais, pois atinge o público certo no momento certo. Alinhar promoções com datas importantes pode aumentar a visibilidade da marca e vendas.

Como planejar
Desenvolva um calendário de marketing com datas-chave, escolha canais de comunicação eficazes e estabeleça um orçamento.

Missão
Apresente um calendário detalhado com as campanhas e suas estratégias.

PASSO **5** PASSO

PASSO 5

CASA DA ESTRATÉGIA

LOGÍSTICA

Tarefa
Implementar gestão de pedidos e logística de entrega.

A eficiência na gestão de pedidos e logística é fundamental para a satisfação do cliente e o sucesso do negócio.

Como implementar
Descreva seu processo e escolha um sistema que permita acompanhar pedidos, estoque e entregas. Treine a equipe para criticar e otimizar processos e considere contratar empresas de manuseio e entrega confiáveis.

Missão
Descreva o sistema de gestão escolhido e como ele melhorou sua eficiência e qualidade dos serviços aos clientes.

PASSO **6** PASSO

PASSO 6

CASA DA LOGÍSTICA

COMUNICAÇÃO

Tarefa
Estabelecer comunicação eficaz com clientes.

Uma comunicação eficaz fortalece os relacionamentos, aumenta a fidelização e as vendas. A comunicação regular também permite obter feedbacks valiosos.

Como estabelecer
Use e-mails, WhatsApp e redes sociais para manter contato, atualizações e promoções. Responda rapidamente.

Missão
Apresente exemplos de comunicações e como melhoraram o relacionamento com clientes.

PASSO **7** PASSO

PASSO 7

CASA DA COMUNICAÇÃO

ANÁLISE

Tarefa
Analisar vendas e sugestões de clientes.

Entender o comportamento dos clientes ajuda a identificar oportunidades de crescimento. Compreender o que os motiva e o que valorizam é essencial para tomar decisões.

Como
Use ferramentas de análise para monitorar ticket médio e frequência de compra. Realize pesquisas de satisfação.

Missão
Apresente um relatório de análise de vendas e sugestões com as conclusões e ações futuras.

PASSO **8** PASSO

PASSO 8

CASA DA ANÁLISE

COLABORAÇÃO

Tarefa
Estabelecer colaborações com outros comércios locais.

Parcerias com negócios locais fortalecem a comunidade e criam novas oportunidades. Compartilhar recursos promove a economia local e a cooperação.

Como
Identifique negócios complementares e proponha promoções conjuntas e eventos. Defina acordos claros e promova as parcerias em seus canais. Um único entregador poderia fazer entrega para dois ou mais comércios vizinhos.

Missão
Liste as parcerias realizadas e os benefícios esperados.

PASSO 9 PASSO

PASSO 9

CASA DA COLABORAÇÃO

EVOLUÇÃO

Tarefa
Revisão e melhoria contínua.

O mercado está em constante mudança e um negócio que não evolui corre o risco de ficar para trás. A melhoria é vital para inovação e satisfação do cliente.

Como revisar
Avalie operações, campanhas e atendimento. Desenvolva e implemente um plano de melhorias. Volume de vendas, quantidade de clientes novos, frequência de compras e ticket médio devem ser medidos e avaliados.

Missão
Apresente um plano de melhorias que serão implementadas e que impacto é esperado nos indicadores.

PASSO **10** PASSO

PASSO 10

CASA DA EVOLUÇÃO

CELEBRAÇÃO

Tarefa
Reconhecer e comemorar sucessos.

Celebrar conquistas reconhece o esforço da equipe, fortalece a empresa e a cultura e engaja clientes e parceiros.

Como reconhecer
Organize eventos para comemorar, oferecendo descontos e brindes. Compartilhe nas redes sociais e reconheça a equipe com recompensas.

Missão
Registre as conquistas e as celebrações, detalhando como foram comemorados.

PASSO **11** PASSO

PASSO 11

CASA DA CELEBRAÇÃO

FUTURO

Tarefa
Planejamento futuro e atualização contínua.

Estar preparado para mudanças e novas tendências é crucial para a longevidade e o crescimento do negócio.

Como
Monitore tendências, participe de eventos e desenvolva um plano com metas de curto, médio e longo prazo. Reavalie regularmente para manter a relevância.

Missão
Apresente um plano de atualização contínua, explicando como as inovações serão incorporadas.

PASSO **12** PASSO

PASSO 12

CASA DO FUTURO

COMO AVALIAR RESULTADOS

- **Métrica:** baseada no cumprimento das missões e no progresso no tabuleiro.
- **Interpretação:** o sucesso é medido pela capacidade de implementar as mudanças de forma eficaz.

CONCLUSÃO E PRÓXIMOS PASSOS

Parabéns por completar a jornada de **transformação digital!** Utilize as lições aprendidas para continuar evoluindo e adaptando seu negócio ao cenário digital. Este é apenas o começo de um caminho de evolução contínua.

CONTATO E AGRADECIMENTOS



Para dúvidas ou mais informações, entre em contato paulo.madureira@gmail.com

Agradecemos por participar desta jornada de transformação digital.

