

**CENTRO PAULA SOUZA
ETEC PADRE CARLOS LEÔNCIO DA SILVA
TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO**

**COMO POSSIBILITAR UMA MAIOR RENTABILIDADE DE
PEQUENAS EMPRESAS A PARTIR DE PLANEJAMENTO
ESTRATÉGICO DE APLICATIVOS EM LORENA – SP**

*How to enable greater profitability for small businesses from
strategic application planning in Lorena – SP*

**Bryan Henrique Gomes Bueno ¹
Isabella Naalle Faustino de Castro ²
Maria Julia de Oliveira Vitor ³
Pedro de Castro Midões ⁴
Prof. Elton Orris Marinho da Silva
Prof. Me Leonidas Magno de Moraes**

Resumo: Aborda-se as dificuldades enfrentadas pelas pequenas empresas alimentícias em Lorena – SP, com foco nas questões financeiras e ausência de utilização de tecnologias. A problematização busca compreender como estratégias de aplicativos podem melhorar a rentabilidade dessas empresas. A hipótese sugere que a adoção de aplicativos pode potencializar as dimensões empresariais, promovendo modernização e aproveitando as oportunidades oferecidas pela internet. O método utilizado é a pesquisa de campo em empresas alimentícias em Lorena. A pesquisa quantitativa revela que a maioria das empresas enfrenta desafios financeiros e está disposta a adotar aplicativos para solucionar essas questões. Enquanto a criação de um plano de aplicativos na prática nem sempre é bem-vinda.

Palavras-chave: Gestão Financeira. Tecnologia. Aplicações.

Abstract: *This undergraduate thesis addresses the challenges faced by small food businesses in Lorena, SP, focusing on financial issues and the lack of technology*

¹ Técnico em [Administração] – Etec Padre Carlos Leônico da Silva. buenobryan1902@gmail.com

² Técnico em [Administração] – Etec Padre Carlos Leônico da Silva. naalle661@gmail.com

³ Técnico em [Administração] – Etec Padre Carlos Leônico da Silva.

deoliveiravitormariajulia@gmail.com

⁴ Técnico em [Administração] – Etec Padre Carlos Leônico da Silva. pedromidoes@hotmail.com

utilization. The central problematization seeks to understand how app strategies can improve the profitability of these businesses. The hypothesis suggests that adopting apps can enhance business dimensions, promoting modernization and leveraging opportunities offered by the internet. The method used is field research in food businesses in Lorena, with a focus on financial difficulties. Quantitative research reveals that most companies face financial challenges and are willing to adopt apps to address these issues. While creating an application plan in practice is not always welcome.

Keywords: Administration. Financial control. Technology.

1 INTRODUÇÃO

As pequenas empresas alimentícias na cidade de Lorena - SP estão distribuídas por toda a região urbana, e representam um elo forte na economia e no desenvolvimento da cidade. Estão, portanto, na significância econômica das cidades de todo o país. São essas de constante necessidade, quantidade e relevância local. E no cenário dessas, as dificuldades são muitas, contando as variantes de clientela à departamento financeiro. Dentre as quais destacam-se a gestão contábil, as vezes mesmo sem o apoio de tecnologia.

Destarte, a problematização se dá em: “Qual capacidade a internet possui para ajudar as pequenas empresas com problemas no ramo financeiro em Lorena?”. E, nesse âmbito, este estudo profere as necessidades das EPPs (Empresas de pequeno porte) no ramo financeiro e a sua capacidade para modernização, através de softwares, ou aplicativos, de controle financeiro, os quais nem sempre exploradas pelos gerentes administrativos, deixam de potencializar as dimensões empresariais.

Dáí, segue-se as hipóteses de que é possível potencializar as dimensões empresariais de pequeno porte do ramo alimentício, na cidade de Lorena, através das tecnologias oferecidas pela Internet, aumentando sua organização interna e de pessoas, sua visibilidade e qualidade de bens, produtos e serviços. Pois grande parte das empresas ainda não exploram as oportunidades tecnológicas.

Portanto, as pequenas empresas alimentícias possuem grande espaço para mudanças e melhorias, estando sempre em igualdade de transformações do mundo contemporâneo, cabendo à elas tantas atualizações e inovações que brilham os olhos, mas para isso essas precisam escolher passar por melhorias, em suas áreas financeiras em suma, e com o magnânimo apoio das aplicações tecnológicas empresariais elas poderiam estar em pé de igualdade para continuarem no mercado, sendo esse o objetivo geral do presente estudo.

Nesse sentido, cabe aos administradores e gerentes a necessidade de resolverem seus processos financeiros internos, tal qual se fez necessário uma vez que, expostos à grande quantidade de informações, como impostos e taxas complicadas, pagamentos, contas e formulação de planos contábeis, os pequenos negócios deixaram de projetar suas ações para o público, por deverem resolver seus problemas internos, e só com organização, automação, plano e experiência é que elas poderão voltar ao crescimento econômico, cabendo assim à justificativa social.

A contribuição do artigo como objetivo específico é identificar as problemáticas mais comuns na realidade financeira da pequena empresa alimentícia, e criar um plano de aplicativos informatizados para suprir qualquer mal desempenho passível de melhora na atividade empreendedora desse seguimento.

Tendo em justificativa científica, como disse Neoway (2023) mais da metade das dez milhões de empresas abertas durante a pandemia do COVID-19 fecharam as portas em meio e este mesmo período, e como destaca Luis (2021) durante o ano de 2020 em função da pandemia do coronavírus, a internet foi fundamental para que as empresas não encerrassem por inteiro suas atividades. E assim também segundo o Sebrae (2021) 74% dos pequenos negócios vendiam pelas redes sociais em 2021. Logo, evidencia-se a necessidade das empresas explorarem os recursos tecnológicos disponíveis, e cada vez mais.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 CARACTERIZAÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO

A administração é algo essencial e praticamos ela desde sempre no nosso dia a dia até mesmo sem percebermos. As empresas precisam ter um bom setor administrativo para alcançarem seus objetivos.

Convivemos há séculos com a administração; praticamo-la desde os primórdios da humanidade, mas dizemos que é um campo novo! O que é novidade é a sistematização dos conhecimentos de administração e a complexidade que atingem no passado recente as grandes organizações. Há mais de dois mil anos já existia administração de alguma complexidade no Império Romano (LACOMBE 2017).

Para uma empresa fluir de uma boa maneira, é preciso que dentro dela tenha uma área administrativa para que a produção seja realizada de maneira rápida e eficiente.

Os administradores fazem a diferença cuidando de toda parte da organização e controlando outros cargos e missões, dessa maneira desenvolvendo cada vez mais a empresa e fazendo com que ela cresça.

A velha relação existente entre os proprietários e seus empregados vem cedendo espaço para que administradores profissionais intermedem todas as relações sociais de produção. Por meio do estudo e da aplicação de competências específicas e da expansão dos negócios, eles passaram a ser os responsáveis pelas quatro funções básicas da administração: planejar, organizar, dirigir e controlar. (MASIERO 2017).

2.2 CARACTERIZAÇÃO DE PEQUENA EMPRESA

Para o cenário atual do Brasil, é de grande importância alinhar onde estão definidos os conceitos das organizações financeiras, tendo em vista suas funções sociais, em detrimento da cadeia organizacional nacional, para isso, deve se ater ao Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas.

A sigla EPP é uma abreviação para Empresa de Pequeno Porte e para se enquadrar nesse grupo, a empresa precisa ter o faturamento de R\$360 mil a R\$4,8 milhões (até o ano de 2017, o limite era de R\$3,6 milhões). Outra característica das EPPs além da receita bruta anual, é o número de funcionários. Empresas que possuem comércio ou serviços devem ter entre 10 a 49 funcionários. Já as de indústria ou construção precisam ter de 20 a 99 funcionários. (SEBRAE, 2021).

No entanto, cada empresa pode ser um verdadeiro órgão vivo dentro da estrutura econômica local, pois cada uma delas detém suas próprias características comerciais, financeiras, de pessoas e judiciária, assim também incluso as problemáticas de todos esses temas.

Destacado por Morelli (apud VIAPIANA, 2000, p. 7) a caracterização de pequena empresa possui uma dificuldade, que é a relativização na prática, que acontece entre micro e pequena empresa, em virtude dos critérios variáveis entre si, como dados qualitativos e/ou quantitativos, que podem ser indicadores nem sempre tão precisos.

2.3 ADMINISTRAÇÃO DA PEQUENA EMPRESA

Administração deve ser levada em séria condução, é a peça central de uma organização tendo em vista que dela dependem todas as dinâmicas empresariais,

para ela, é sempre cordial delegar tarefas, mas assumir a responsabilidade; Ter total controle do estoque, e uma ótima equipe; investir em tecnologia e focar nas partes certas do negócio; acertar no marketing e cuidar dos clientes, veja o diz o renomado professor de Administração de Empresas Gilmar Masiero:

Gilmar Masiero (2012) Ação de administrar. Gestão de negócios públicos ou particulares. Governo, regência. Conjunto de princípios, normas e funções que têm por fim ordenar os fatores de produção e controlar sua produtividade e eficiência, para obter determinado resultado, Prática desses princípios, normas e funções. Função de administrador, gestão, gerência; profissionais que administram; direção.

Ainda mais ao dizer das pequenas empresas essa conversa se torna regra. Grandes empresas podem ter diversos recursos para contratar funcionários especializados para executar tarefas, mas empresas menores geralmente não. Isso significa que as pessoas podem ter que fazer trabalhos diferentes, dependendo de suas necessidades. As diversas posições de funções também, pode confundir o processo de tomada de decisão. As pequenas empresas podem ter exatamente os mesmos problemas de gerenciamento operacional que as grandes empresas, mas pode ser difícil distinguir problemas de grande escala daqueles de outras organizações, uma vez que se conta com menos profissionais. Sendo essas mais suscetíveis a falência, daí comprova-se a dependência de uma boa organização dos recursos na pequena empresa.

2.4 GESTÃO FINANCEIRA

A gestão financeira é um agrupamento de procedimentos que consiste em atingir objetivos, proporcionando conhecimentos para que seja utilizado de modo controlado, analisado e planejado, desta maneira, pode disponibilizar recursos digitais modernos, para obter excelentes resultados. Como diz Rosa (2019) Várias pequenas empresas utilizam informações para tomada de decisões referentes a produtos e todas as

atividades que realiza. Essas informações, são utilizadas de forma estratégica, com o auxílio de sistemas cada vez mais avançados tecnologicamente, possibilitando à empresa alcançar bons resultados e se manterem competitiva no mercado.

As condições em que funcionam organizações do setor alimentício como restaurantes, são sempre associadas a rapidez, a agilidade, qualidade e saúde. Infelizmente muitas organizações não passam por essas e vários outros requerimentos do cliente, por problemas na gestão. E se agilizados os sistemas financeiros internos, pode-se haver cuidado de um dos pontos mais importante da pequena empresa, e para que isso ocorra, a gestão financeira é de suma relevância nas modernizações dos negócios.

Percebe-se que há muito o comércio é uma realidade no Brasil e junto a ele, com as inovações tecnológicas, globalização e demais transformações no contexto e na realidade social, a contabilidade não poderia estar aquém, mesmo porque os homens para melhor se colocar no mercado competitivo devem estar em constante aprendizado, procurando melhor se organizar e melhor se planejar. Nesta perspectiva apresenta-se o planejamento financeiro. (Araújo, 2015, p. 73-88).

Dessa forma a modernização das pequenas empresas vem após as suas atualizações que no nosso século acontecem principalmente pelo meio tecnológico na gestão econômica que tange em suma, a gestão financeira. Nesse direcionamento, o controle da empresa contábil ou a controladoria empresarial está diretamente ligada as demonstrações finais de cada mês, idealmente nos pequenos negócios que não trabalham com alto grau profissional, que pode fechar as contas no negativo, resultado não desejado em nenhum cenário. Como destaca Monteiro (2011) vê-se quanto a Controladoria Empresarial, a partir da gestão econômica e financeira, pode auxiliar na obtenção de melhores resultados nos negócios das micro e pequenas empresas, principalmente aplicando conceitos de gestão, planejamento, finanças e controle.

2.5 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA PEQUENA EMPRESA

Estabelecido o uso de software e hardware empresarial, o ambiente das organizações passa por reais mudanças, e há na internet e no mercado vários sistemas auxiliares para fins empresariais, podendo ajudar a organização, e os

resultados por sua vez dependendo de como serão utilizados esses recursos, in loco, na pequena empresa.

No entanto, grande parcela das organizações de pequeno porte pode ainda desconhecer suas chances mediante os recursos online. Uma coleta de dados realizada pelo IBGE (2012) apontou que 19,5% das empresas brasileiras ainda não usam internet.

Mesmo assim, a relação entre estrutura organizacional e tecnologia tem sido alvo de grande atenção. Os impactos sobre a produtividade e a forma geral de organização das empresas podem ser muito significativos, e assim como as grandes empresas universalmente adotam várias tecnologias, as pequenas empresas precisam estar alinhadas para crescerem em competitividade, mediante o processo contínuo de adaptação às inovações do mercado, e de aprimoramento dos seus meios de comunicação interno e externo, no que diz respeito à parceiros de negócios. Os administradores em geral investem em novas ferramentas de TI, porque acreditam que isso lhes permitirá realizar suas operações mais rapidamente e a um custo mais baixo. Como complementa Yong (1992) nos países do primeiro mundo a TI tem sido considerada como um dos fatores responsáveis pelo sucesso das organizações, tanto no âmbito de sobrevivência, quanto no aumento da competitividade.

A tecnologia permitiu os avanços em todos os sentidos, incluindo no comércio, isso se condiz principalmente na expansão da concorrência, ela se tornou ainda maior. (MURAKAMI, D. T. ANJOS, M. A. D, np. 2017).

Tendo em vista todo o acrescentado, é de base para qualquer aproveitamento em larga escala, em quais dimensões essa ampla gama de ferramentas podem ser utilizadas, o que ocorre, é que no Brasil, esse porte de empresa representa boa parte do Produto Interno Bruto; em um estudo realizado pelo Instituto Getúlio Vargas por meio do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) em 2011 indicou que as micro e pequenas empresas geram cerca de 27% do Produto Interno Bruto (PIB) de todo o país.

Desse modo, as ações que são possíveis de fazer rodar esse setor não podem estarem excluídas do processo de desenvolvimento das organizações que compõem essa parcela da economia.

2.6 METODOLOGIA

A metodologia utilizada é a pesquisa de campo realizada em várias empresas líderes no setor alimentício bem como restaurantes, padarias, mercearias, lanchonetes e fastfood, produtos naturais e suplementos alimentares, envolvidas majoritariamente nos casos problemáticos financeiros, aplicada a partir do dia 19 de julho até o dia 26 de outubro do ano de 2023. Objeto de estudo por sua vez, analisado por meio de formulário de pesquisa quantitativa, buscando descobrir os seguintes temas: os maiores riscos financeiros; se a organização utiliza da internet; se sim, em qual frequência e em qual âmbito; se faz uso dos aplicativos de gestão financeira, e se sim; de quais. Inserindo num plano de estudo de correlação pelo método científico dedutivo as suas necessidades, estudando conforme análise as soluções coerentes, destacando assim as maiores necessidades desse setor. Com o intuito de após demarcados as carências preponderantes do organismo de alimentação da comunidade local, ser representado em analogia de solução um plano de ferramenta de indubitável simplicidade para aplicação acessível de qualquer gerente econômico, pautando os aplicativos de maior relevância no auxílio da gestão financeira das pequenas empresas alimentícias na cidade de Lorena. Esse Plano Estratégico de Aplicações estará disponível na forma de tabela.

Para Silva (2001, p.89), a administração precisa do planejamento e se originou nos tempos primórdios das civilizações. Enquanto Maximiano (2000), dizia que a administração usa os planejamentos nas decisões futuras, estas por sua vez ocupando espaço de juízo para o que virá à organização em questão.

3 RESULTADOS OBTIDOS

Conforme a seção anterior, procedemos com a pesquisa por meio de uma entrevista semiestruturada da qual 130 pequenas empresas alimentícias responderam, e as respostas foram contabilizadas nos seguimentos a seguir.

Gráfico 1 - Para as necessidades da realidade dessa empresa hoje no ramo financeiro, você adotaria aplicativos para ajudar?



Fonte: Dos próprios autores, 2023.

No gráfico 1 através de 74 respostas, nota-se que 97,3% das empresas aceitariam adotar novos aplicativos de acordo com sua realidade atual e suas necessidades. Isso é um número bom já que temos o intuito de ajudar essas empresas, mostrando como a adaptação de novos métodos faça com que beneficie a questão financeira.

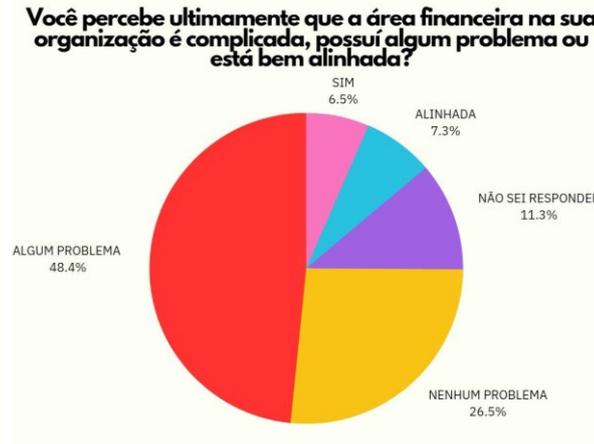
Gráfico 1 - Você sente que sua empresa é bem relacionada com a internet? Em quanto avaliaria o uso da tecnologia na sua organização? (Considerando “1” o menor e “5” o maior)



Fonte: Dos próprios autores, 2023.

Nota-se no gráfico 2 através de 124 respostas que somente 30,4% das empresas pesquisadas já exploram muito a área da internet. Isso é, cerca de 69,6% ainda possuem espaço para melhorias

Gráfico 3 - Você percebe ultimamente que a área financeira na sua organização é complicada, possui algum problema ou está bem alinhada?



Fonte: Dos próprios autores, 2023.

No gráfico 3 mediante 124 respostas, somente 26,5% das empresas não possuem algum tipo de problema dentro da área financeira, enquanto as outras 73,5% alegam que há ao menos algum obstáculo ou complicação no ramo financeiro do estabelecimento.

Não obstante, com 121 respostas, a pergunta “Quais são os maiores riscos financeiros que vocês enfrentam hoje” pode concluir com 27% que problemas com clientes na área financeira é o maior desafio das pequenas empresas alimentícias em Lorena, logo em segunda colocação têm-se a dependência de épocas do ano com 19,8% das respostas, e com 18,2% a desorganização interna (dinâmica entre departamentos e gestão de riscos financeiros) e por fim em quarta posição num ranking numérico, o empate entre problemas com liquidez (pagamentos de clientes) e gestão financeira não tão boa, ambos com 16,5% das respostas, com outras opções com menos votações.

4 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE APLICATIVOS

Considerando o cenário positivo das empresas respondentes em manifestar-se a favor do uso de plano estratégica de aplicativos, pode-se continuar com o objetivo específico do último.

Os aplicativos e/ou softwares escolhidos são:

Whatsapp Business: propriedade da Meta; comunicação com clientela.

HubSpot: Software focado no atendimento ao cliente.

Square: propriedade da Block, Inc; adequa os estoques de acordo com vendas sazonais.

Agendor: organizar e dirigir o ambiente empresarial.

Slack: propriedade da Salesforce; controle e direção da comunicação e de dados.

Zoho Books: gerência de finanças em alto padrão e facilidade.

MarketUP: Enterprise Resource Planning (ERP) online e gratuito.

Intercom: propriedade da Intercom, Inc; relacionamento estratégico com cliente.

Quadro 1 – Planejamento estratégica de aplicativos para pequenas empresas



Fonte: Dos próprios autores, 2023.

Salienta-se entretanto, que no implementar do plano acima em cerca de 10 empresas, a maior parte se mostraram desistentes no processo de admissão da aplicação proposta à sua necessidade.

5 DISCUSSÃO

Ressaltado os resultados obtidos mediante a pesquisa de campo, é perceptível que ainda há carência de uso de softwares e/ou aplicativos informatizados no ambiente da pequena empresa.

Fica evidente a desrespeito da administração que o controle, a diligência, a organização e planejamento da atividade desenvolvida pelo setor alimentício oferecido por pequenas empresas em Lorena, muita das vezes pode estar sendo inviabilizado pela não implementação de recursos espaciais proveitosos.

Dentre tanto, a pequena empresa não possuindo um produto único de funcionamento amplo, depende de vários recursos, pois todas possuem variáveis – como destaca Morelli - sua necessidade pode não estar sendo atendida.

Felizmente as soluções digitais sempre podem representar uma saída – como destaca Murakami – e é nesse ímpeto que foi construída o planejamento estratégico de aplicativos para a pequena empresa, em suma, da cidade de Lorena. Uma vez que seus desgastes se mostraram em sua maioria passíveis de tratamento. No entanto, ainda parece que muitos gerentes resistem em manter visão estratégica pautada em vieses antigos e desatualizados.

Destarte, seguindo o conceito lógico da dialética do filósofo grego Sócrates para o fechamento dessas ideias, faz-se mister respondermos à pergunta: “se todos os recursos necessários para a melhora estão disponíveis e acessíveis, por quê não usar?”.

Para combater essa problemática, foi discutido o desenvolvimento de uma equipe que conscientize ao gerente resistente tamanha precisão de inovar o departamento financeiro e as áreas com problemas comuns na organização, dando a ele uma breve demonstração da aplicação, e uma amostra de empresas que faliram por negação à inovações como a internet.

6 CONCLUSÃO

Procurando responder a pergunta “em Lorena – SP as empresas de pequeno porte com problemas no ramo financeiro podem ser auxiliadas por uma estratégia de aplicativos informatizados?” a análise da eficiência da internet no cenário empresarial foi posto à prova e também quais problemas são emergência para grande parte delas em tempo.

Fez-se mister expor a notoriedade que empresas de pequeno porte são numa economia capitalista, e a crise em algumas dessas empresas numa cidade do interior paulista parece algo não almejado. Assim bem como é necessário o estudo do tema delimitado para a conclusão do curso técnico de administração da equipe autora.

Importante também são os resultados obtidos; fechando ambos os objetivos específicos citados no início do trabalho, sendo eles a pesquisa apurada elencando as problemáticas mais comuns na pequena empresa de Lorena – SP e a construção de um plano estratégico de plataformas que fosse possível corrigir maioritariamente os problemas elencados.

Logo é passível de esclarecimento a pergunta problema citada anteriormente, e deixando claro que a internet pode sim transformar o ambiente onde é empregada.

Todavia, salienta-se entre os autores, a carência de conscientização para muitos gerentes entrevistados que, mesmo as vezes, recusaram a grande oportunidade de poder organizar, gerir e expandir sua gerência através da proposta de aplicação do Plano de Aplicativos. E daí, a proposta de uma equipe conscientizadora para possibilitar a melhora financeira sobre as empresas de Lorena.

Imprescindível, em virtude disso, deixar de dizer que algumas empresas aceitaram utilizar o Plano de Aplicativos, e que seus resultados e feedbacks poderiam cooperar para a produção de outro trabalho acadêmico, ou, este o aplicar. Para que eventualmente venha ser integrado ao Serviço Brasileiro De Apoio Às Micro E Pequenas Empresas um plano estratégico nesses moldes com esse objetivo geral e nessa justificativa social, contemplando uma sociedade mais justa e integrada.

7 REFERÊNCIAS

ARAÚJO, A.; TEIXEIRA, E. M.; LICÓRIO, C. **A importância da gestão no planejamento do fluxo de caixa para o controle financeiro de micros e pequenas empresas**. Redeca, Revista Eletrônica do Departamento de Ciências Contábeis & amp; Departamento de Atuária e Métodos Quantitativos, São Paulo, p. 73–88, 2016.

BARRETO, Luiz. **Micro e pequenas empresas geram 27% do PIB do Brasil**. São Paulo, 2021. Disponível em: https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/mt/noticias/micro-e-pequenas-empresas-geram-27-do-pib-do-brasil,ad0fc70646467410VqnVCM2000003c74010aRCRD_-

SAVIANI, J. R. **Repensando as pequenas e médias empresas**: como adequar os processos de administração aos novos conceitos de modernidade. São Paulo: Makron Books, 1995.

SEBRAE, **Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas**.

Disponível em: [https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/ac/artigos/epp-entenda-o-que-e-uma-empresa-de-pequeno-
porte,305fd6ab067d9710VgnVCM100000d701210aRCRD](https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/ac/artigos/epp-entenda-o-que-e-uma-empresa-de-pequeno-porte,305fd6ab067d9710VgnVCM100000d701210aRCRD). Acesso em: 26/09/2023

SLACK, Nigel. **Administração da produção**. 3 Edição. São Paulo. Editora Atlas, (2009).

SOUZA, Eduardo Qualharini. **O planejamento estratégico nas micro e pequenas empresas**. Niterói, RJ: Senac, 2007. Disponível em: <https://www.sp.senac.br/pdf/24848.pdf> . Acesso em: 27/05/2007

VIAPIANA, Cláudio. **Fatores de Sucesso e Fracasso das Micro e Pequenas Empresas**. Passo Fundo, RS: UFSC, 2000.

VETORAZZO, Lucas. **16,5% Das empresas não usam computador, e 19,5% não têm internet, diz o IBGE**. São Paulo: Folha de São Paulo, 2012. Disponível em: <https://memoria.ebc.com.br/2012/12/ibge-195-das-empresas-brasileiras-ainda-nao-usam-internet>. Acesso em: 26/08/23.

YONG, C. S. **Tecnologia de informação**. Revista de Administração de Empresas, 1992.