

O IMPACTO DAS FERRAMENTAS DE GESTÃO EM PEQUENAS EMPRESAS

Luis Antônio Gondim Santiago, Ana Cláudia Sousa Vidal de Negreiros

Resumo: Em mercados cada vez mais dinâmicos e competitivos, pequenas empresas devem lançar mão de ferramentas que possam lhes auxiliar no gerenciamento eficaz de suas atividades. Nesse sentido, este estudo analisa o impacto das ferramentas de gestão em pequenas empresas, focando na eficiência operacional e competitividade. Para isso, uma revisão da literatura foi construída explorando tecnologias modernas e convencionais como ERP, CRM, OKR, Ciclo PDCA, Análise SWOT e metodologias ágeis. Foi utilizado o método qualitativo, baseado em revisão da literatura e estudos de caso, com fontes de plataformas como Scielo, Google Scholar e Sebrae, visando uma compreensão profunda do tema. Os resultados mostraram que, especialmente em pequenas empresas, a utilização de ferramentas de gestão pode trazer diversos benefícios, como um melhor relacionamento com os clientes e aumento de eficiência operacional.

Palavras-chave: ferramentas de gestão; pequenas empresas; eficiência operacional.

1. INTRODUÇÃO

No cenário atual, as pequenas e micro empresas desempenham um papel crucial na economia, sendo responsáveis por uma parcela significativa da geração de empregos e inovação. No entanto, esses negócios enfrentam desafios específicos que podem comprometer sua sustentabilidade e crescimento. Nesse sentido, ferramentas integradas à inteligência artificial, e o uso da análise de dados em tempo real, podem otimizar processos e aprimorar a tomada de decisões [1]. Ferramentas tais como o OKR (Objectives and Key Results) que é um sistema que estabelece objetivos claros e mensuráveis [2], e metodologias ágeis, como o Scrum que é um framework de gerenciamento que as equipes utilizam para se organizarem e trabalhar em prol de um objetivo em comum entre elas [3], facilitando a adaptação rápida às mudanças do mercado. Além disso, o uso de plataformas de gestão financeira automatizadas, que permitem um controle mais preciso do fluxo de caixa e previsões financeiras, é explorado, destacando a importância de soluções tecnológicas na gestão eficaz de pequenas empresas.

Alguns estudos anteriores já exploraram a importância da gestão em pequenas empresas. Por exemplo, a pesquisa de Barra et al., [5] aponta que a utilização de ferramentas de gestão pode melhorar significativamente a produtividade e a lucratividade das empresas de pequeno porte. No entanto, ainda há uma lacuna na literatura quanto à aplicação prática dessas ferramentas em diferentes contextos empresariais.

A escolha deste tema é justificada pela necessidade de fornecer *insights* práticos e teóricos que possam auxiliar pequenos empresários a superar desafios comuns do dia a dia, como a falta de recursos e a gestão ineficiente destes recursos. Segundo um estudo do Sebrae, realizado entre 2018 e 2021 com base em dados da Receita Federal e pesquisas de campo, os Microempreendedores Individuais (MEIs) apresentam a maior taxa de mortalidade entre os pequenos negócios, com 29% fechando após cinco anos, seguidos pelas Microempresas (MEs), com 21,6%, e pelas Empresas de Pequeno Porte (EPPs), com 17%, a menor taxa do grupo. O setor mais afetado é o comércio, onde 30,2% das empresas encerram suas atividades em cinco anos, enquanto a indústria extrativa registra a menor taxa, com 14,3%. Entre os estados, Minas Gerais lidera com 30% de mortalidade, e Amazonas e Piauí têm as menores taxas, ambas em 22%. Fatores como pouco preparo pessoal, planejamento deficiente, gestão inadequada e impactos ambientais, como a pandemia da Covid-19, são apontados como principais causas desses fechamentos, evidenciando a necessidade de estratégias que fortaleçam a sustentabilidade desses negócios [28].

O problema de pesquisa que guia este estudo é: “Como as ferramentas de gestão podem melhorar significativamente o desempenho de empresas de pequeno porte?” A condição central é que a aplicação de ferramentas de gestão adequadas para cada caso pode levar a melhorias significativas na eficiência e competitividade de mercado dessas empresas.

O objetivo principal deste trabalho é analisar o impacto das ferramentas de gestão em pequenas empresas, identificando os benefícios e desafios associados à sua implementação, por meio de uma metodologia qualitativa baseada em estudos de caso e artigos científicos, escolhida por sua capacidade de proporcionar uma compreensão mais complexa e contextualizada sobre o tema. Os resultados obtidos neste trabalho confirmam que ferramentas

de gestão, como ERPs e OKRs, podem transformar a realidade das pequenas empresas, promovendo eficiência operacional e competitividade. A análise revelou que a adoção de sistemas como o Bling otimiza a gestão com dados em tempo real, enquanto os OKRs, ao alinhar equipes a metas claras, reduziram significativamente extravios em casos práticos, destacando seu potencial para impulsionar a sustentabilidade e o crescimento desses negócios em mercados desafiadores.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. Engenharia organizacional

A Engenharia Organizacional é uma área do conhecimento que foca no desenvolvimento estratégico e inteligente das organizações. Ela abrange a estruturação e o design das organizações, envolvendo aspectos como a estrutura organizacional, processos de negócios, cultura organizacional, gestão de mudanças e estratégias empresariais [6]. A Engenharia Organizacional é, portanto, uma abordagem abrangente que busca melhorar o desempenho organizacional através de uma gestão eficiente e estratégica dos recursos e processos [6, 7].

Assim, a aplicação das ferramentas de gestão, metodologias de gestão de projetos e técnicas de controle financeiro, visa promover melhorias nas empresas de pequeno porte, otimizando o tempo dos gestores e utilizando melhor os recursos disponíveis. Essas ações tem como objetivo melhorar as empresas de pequeno porte, tornando-as competitivas e sustentáveis, diante de um mercado dinâmico e competitivo.

As ferramentas de gestão desempenham um papel muito importante nas pequenas empresas ao proporcionar uma visualização clara dos processos operacionais. Elas permitem analisar, registrar e filtrar as principais informações, facilitando um maior detalhamento das operações. Isso, por sua vez, facilita na tomada de decisões e promove a melhoria contínua, indispensável para o crescimento e a competitividade no mercado [8].

2.2. Ferramentas de gestão

No contexto em que as pequenas empresas estão inseridas, a implementação de ferramentas de gestão eficazes é crucial para melhorar operações e aumentar a competitividade. Existem diversas tecnologias e metodologias que estão disponíveis e são acessíveis para pequenas empresas, sendo criadas para auxiliar os empresários a gerenciar seus negócios de forma mais eficiente. Abaixo, são abordadas algumas ferramentas de gestão que estão sendo mais utilizadas atualmente no mercado específico das pequenas empresas.

2.2.1. ERP (Enterprise Resource Planning)

Enterprise Resource Planning (ERP) refere-se a sistemas de gestão que organizam e integram dados e processos empresariais. Eles servem como uma plataforma única que integra diversas áreas de uma organização, oferecendo funcionalidades específicas para cada uma. Uma das vantagens do ERP é sua capacidade modular, permitindo a implementação gradual por áreas ou a interligação de todas de uma vez. Isso possibilita a escolha da área que terá um maior impacto inicial, expandindo para outros módulos conforme necessários. O ERP pode otimizar a gestão em setores como faturamento, finanças, compras, estoque, recursos humanos, fiscal, gerenciamento de projetos e produção.

A utilização de ERPs permite uma visão abrangente das operações, melhorando a coordenação e a tomada de decisões [1]. Um exemplo de ERP é o Bling ERP – é um sistema voltado para pequenas empresas que integra plataformas de e-commerce e marketplaces de forma fácil e rápida. O sistema faz a emissão de notas fiscais, controla e organiza o estoque, além de oferecer uma conta digital para auxiliar na gestão financeira da empresa. Além do mais, o Bling ERP, ainda, gerencia vendas e comissões, envios e integra a cadeia logística [1]. Segundo o Sebrae em um artigo feito em 2022, a adoção de ERPs em pequenas empresas pode resultar em uma melhoria significativa na eficiência operacional e na redução de custos [1].

2.2.2. CRM (Customer Relationship Management)

Os CRMs (Customer Relationship Management) são sistemas que centralizam todas as interações com os clientes, possibilitando uma gestão mais eficaz desses relacionamentos. Eles funcionam armazenando dados sobre os clientes, como informações de contato, histórico de compras e interações anteriores, em um banco de dados centralizado. Esses dados são então utilizados para personalizar e melhorar o atendimento do cliente, identificar oportunidades de venda e melhorar a satisfação do cliente [9].

Um exemplo de CRM é o RD Station CR que automatiza processos comerciais e tarefas. Ele também faz o registro de todo o histórico de negociações, possibilitando o gerenciamento de vendas. O CRM da RD permite integração com a agenda pessoal, que é uma extensão grátis para gerenciar suas negociações e suas vendas sem ter a necessidade de sair do WhatsApp Web [9]. Além, de possuir uma versão gratuita. Assim, facilitando o acesso de pequenas empresas a este CRM.

2.2.3. Análise SWOT

A Análise SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) é uma ferramenta importante e versátil que oferece uma visão clara de qualquer negócio. Originada nos anos 1960 por Albert Humphrey [10], ela ajuda a identificar forças, fraquezas, oportunidades e ameaças, auxiliando a compreender os fatores internos e externos que tem impacto na organização. O processo de aplicação é simples e flexível: começando com a identificação dos fatores internos (forças e fraquezas) e externos (oportunidades e ameaças), assim, iremos organizar em uma matriz de quatro quadrantes para visualização e análise [11]. Para pequenas empresas, essa ferramenta é bastante valiosa, permitindo maximizar recursos limitados e preparar a empresa para desafios futuros [12]. Apesar de sua eficácia, a SWOT deve ser aplicada com cautela para acabar evitando subjetividades e garantir uma análise equilibrada e objetiva da empresa [13].

Um exemplo da aplicação da Análise SWOT seria em uma oficina de solda que realiza desde estruturas metálicas de pequeno e médio porte até portões e janelas residenciais pode ter um impacto positivo. Ao identificar suas forças, como a alta qualidade e a versatilidade dos serviços, e reconhecer fraquezas, como a capacidade limitada de atendimento, a oficina pode começar a se transformar. A exploração de oportunidades, como a ampliação dos serviços para incluir soldagem de alumínio e inox e o estabelecimento de parcerias com construtoras ou arquitetos da região, pode abrir novas vias de crescimento. Ao mesmo tempo, a oficina pode se preparar melhor para enfrentar ameaças, como a crescente concorrência e a variação nos preços dos materiais, ao investir em marketing digital e fortalecer suas operações internas. O destaque e o impacto positivo que a Análise SWOT traria para essa oficina são evidentes: a ferramenta possibilita uma visão abrangente e estratégica do negócio, capacitando os gestores a tomar decisões mais informadas e eficazes. Isso, sem dúvida, resultaria em maior competitividade e sustentabilidade para a empresa no longo prazo.

2.2.4. Ciclo PDCA

O Ciclo PDCA (*Plan Do Check Act*) é uma metodologia de melhoria contínua que utiliza quatro etapas: planejar, executar, verificar e agir. Na fase de 'Planejar', as empresas definem os objetivos e processos que serão necessários para entregar resultados esperados de acordo com os objetivos que foram alinhados [14]. Na parte de 'Executar', colocam-se em prática as ações alinhadas. Já na fase de 'Verificar', os resultados das ações que foram executadas são cuidadosamente medidos e analisados. Por fim, 'Agir' é o estágio em que são tomadas decisões corretivas com base nos resultados que foram analisados na fase de verificação [14]. Observamos que são 4 etapas interativas e cíclicas, que funcionam de modo que garantem a constante evolução e aprimoramento das atividades da empresa [14]. O ciclo PDCA, promove a otimização contínua de processos é bastante utilizada na gestão de qualidade [14]. Além disso, essa metodologia é extremamente adaptável e pode ser aplicada em várias áreas de uma empresa, desde a produção até o atendimento ao cliente, garantindo que todos os processos sejam sempre alinhados com os objetivos da empresa.

Em um exemplo na qual o Ciclo PDCA fosse aplicado em uma oficina de solda que trabalha com estruturas metálicas de pequeno e médio porte, além de portões e janelas para residências, pode ter um grande impacto. No estágio de "Planejar", a oficina definiria metas claras como aumentar a precisão das soldas e reduzir desperdícios de material. Em "Executar", colocaria em prática novas técnicas de soldagem e melhorias no processo de fabricação. Durante a fase de "Verificar", os resultados dessas mudanças seriam cuidadosamente monitorados e analisados, medindo a qualidade das soldas e a eficiência dos processos. Finalmente, na etapa de "Agir", a oficina tomaria medidas corretivas baseadas nas análises, como ajustes nos métodos de trabalho ou treinamentos adicionais para os funcionários. O destaque do Ciclo PDCA está na sua capacidade de promover uma melhoria contínua e estruturada. O impacto positivo dessa ferramenta na oficina seria significativo: não apenas elevaria a qualidade dos serviços prestados, mas também otimiza recursos, aumenta a satisfação dos clientes e garante que a oficina esteja sempre à frente no mercado. Implementação do ciclo PDCA seria essencial para o crescimento da empresa.

2.2.5. OKR (Objectives and Key Results)

A metodologia de Objetivos e Resultados Chave (OKRs) é uma abordagem de gestão que busca alinhar times e indivíduos em torno de objetivos comuns dentro de ciclos periódicos, geralmente trimestrais. O sistema é composto por dois elementos principais: objetivos qualitativos, que expressam metas amplas da organização, e

resultados-chave quantitativos, que medem o progresso em direção a esses objetivos. Popularizada por empresas como a Intel e posteriormente adotada pelo Google, onde Larry Page a utilizou para manter o foco organizacional em sua missão de organizar as informações do mundo, os OKRs promovem a transparência, a responsabilidade e o foco nos resultados. A implementação dessa metodologia permite que as organizações mantenham clareza sobre suas metas e resultados esperados, facilitando a avaliação do desempenho e o ajuste de estratégias conforme necessário [15].

A aplicação prática das OKRs em uma empresa de logística last mile demonstrou melhorias significativas nos indicadores operacionais. No estudo de caso, dois objetivos principais foram estabelecidos para o quarto trimestre de 2022: aumentar a satisfação dos clientes intermediários e melhorar o desempenho operacional. Cada objetivo foi desdobrado em três resultados-chave mensuráveis, como elevar a aderência de escala para 91% e reduzir extravios para no máximo 1%. A implementação resultou em uma queda no índice de extravios de 3,7% para 0,9%, evidenciando a eficácia da metodologia quando aplicada com comprometimento e responsabilidade. A definição clara de objetivos e a mensuração rigorosa dos resultados-chave permitiram à empresa identificar áreas de aprimoramento e monitorar o progresso ao longo do tempo. A participação ativa de todos os colaboradores no processo de definição e acompanhamento das OKRs foi crucial para o sucesso da implementação, resultando em um aumento da qualidade dos serviços prestados e na eficiência operacional [15].

2.2.6. Metodologias Ágeis (Scrum)

Metodologias ágeis são um conjunto de práticas e princípios que buscam melhorar a eficiência e a flexibilidade na gestão de projetos. Essas metodologias promovem a entrega rápida e de alta qualidade de produtos ou serviços, incentivando a inspeção e adaptação contínuas. O conceito foi popularizado pelo Manifesto Ágil, que enfatiza indivíduos e interações, software funcional, colaboração com o cliente e resposta rápida às mudanças [16]. De acordo com um estudo de revisão sistemática, as metodologias ágeis têm se mostrado eficazes em várias áreas além do desenvolvimento de software, revolucionando a gestão de empresas de todas as áreas [17].

Uma das metodologias ágeis mais utilizadas é o Scrum [16]. O scrum é um framework de gestão de projetos que auxilia equipes a estruturar e gerenciar o trabalho por meio de pequenos ciclos chamados sprints. Cada sprint tem uma duração fixa, geralmente de duas a quatro semanas, e resultou em uma revisão e retrospectiva para avaliar o progresso e fazer melhorias contínuas. Scrum é composto por papéis específicos, como o Product Owner, Scrum Master e a Equipe de Desenvolvimento, além de artefatos como o Product Backlog e o Sprint Backlog [18]. Um artigo publicado no Google Scholar destaca que a implementação do Scrum pode levar a uma melhoria significativa na eficiência operacional e na satisfação dos clientes [17].

Um exemplo de aplicação do Scrum, é em uma empresa de desenvolvimento de software que pode aplicar o Scrum para melhorar a gestão de seus projetos. Por exemplo, a empresa pode definir um objetivo de entregar uma nova funcionalidade do software em um mês. A equipe de desenvolvimento divide o trabalho em tarefas menores e prioriza-as no Product Backlog. Durante cada sprint de duas semanas, a equipe trabalha nas tarefas selecionadas, realizando reuniões diárias (Daily Scrum) para monitorar o progresso e ajustar o plano conforme necessário. No final do sprint, a equipe apresenta o incremento do software em uma revisão (Sprint Review) e reflete sobre o processo em uma retrospectiva (Sprint Retrospective) para identificar melhorias para o próximo sprint. Esse ciclo iterativo permite que a empresa entregue valor ao cliente de forma contínua e eficiente, adaptando-se rapidamente às mudanças e feedbacks [18].

2.2.7. Ferramentas de Gestão Financeira

Ferramentas de gestão financeira são instrumentos que ajudam as empresas a planejar, monitorar e controlar suas finanças, garantindo que os recursos sejam utilizados de forma eficiente e estratégica. Essas ferramentas permitem que os gestores tenham uma visão clara da saúde financeira do negócio, possibilitando a tomada de decisões informadas. Entre as ferramentas mais utilizadas, destacam-se: Demonstração do Fluxo de Caixa, que analisa as entradas e saídas de dinheiro; Orçamento Empresarial, que ajuda a planejar receitas e despesas; e Análise de Indicadores Financeiros, que fornece métricas essenciais para avaliar o desempenho financeiro da empresa. Além disso, softwares de gestão financeira, como QuickBooks e ContaAzul, têm se tornado populares por sua capacidade de automatizar processos e fornecer relatórios em tempo real [19].

A aplicação dessas ferramentas é essencial, principalmente para micro e pequenas empresas (MPEs), que frequentemente enfrentam desafios financeiros significativos [19]. Por exemplo, ao implementar um orçamento empresarial, um pequeno negócio pode definir metas financeiras claras e acompanhar seu progresso mensalmente. Isso não apenas ajuda a evitar surpresas financeiras, mas também permite que o empresário identifique áreas onde pode cortar custos ou investir mais. Da mesma forma, ao utilizar a Demonstração do Fluxo de Caixa, os gestores podem visualizar melhor a liquidez da empresa, garantindo que sempre haja capital suficiente para cobrir despesas operacionais. Essa abordagem estruturada à gestão financeira não só melhora a eficiência operacional, mas também aumenta a probabilidade de sobrevivência e crescimento no competitivo mercado atual. Um exemplo de software

de gestão financeira é o Omie que é projetado para atender às necessidades de pequenas e médias empresas, ele oferece uma grande variedade de recursos e funcionalidades para auxiliar no controle e na organização das finanças empresariais. Além disso, o Omie também tem opção de incluir funcionalidades adicionais, como controle de estoque, gestão de vendas e emissão de boletos bancários, assim, permitindo uma visão integrada e expandida dos processos empresariais [4].

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa foi estruturada para analisar o impacto de ferramentas de gestão em pequenas empresas, utilizando uma abordagem qualitativa. Para isso, foram empregados artigos científicos como principais fontes de dados. O objetivo central foi obter uma compreensão profunda e contextualizada sobre a implementação dessas ferramentas em diferentes contextos empresariais. Busca-se, portanto, adquirir o conhecimento necessário para futuramente aplicá-las em um estudo de caso prático. A pesquisa foi estruturada para analisar o impacto de ferramentas de gestão em pequenas empresas, utilizando uma abordagem qualitativa. Para isso, foram empregados estudos de caso e artigos científicos como principais fontes de dados. O objetivo central foi obter uma compreensão profunda e contextualizada sobre a implementação dessas ferramentas em diferentes contextos empresariais. Essa abordagem qualitativa é fundamental, pois permite captar nuances do uso prático das ferramentas no ambiente empresarial real, aspectos que métodos quantitativos não conseguem explorar com a mesma profundidade. Além disso, o estudo busca identificar os benefícios e desafios que as ferramentas de gestão trazem para a realidade das pequenas empresas, especialmente em contextos locais. Essa análise permitirá não apenas entender as vantagens competitivas proporcionadas por essas ferramentas, mas também os obstáculos enfrentados por pequenos empresários na sua implementação.

3.1. Caracterização da Pesquisa

Este estudo caracteriza-se como uma revisão da literatura. Esse tipo de trabalho constitui um processo essencial que abrange a coleta, análise e síntese de informações relevantes provenientes de estudos anteriores relacionados a um tema ou área de pesquisa específica. Seu principal objetivo é estabelecer um contexto teórico sólido para o estudo, identificar lacunas no conhecimento existente e fundamentar a formulação de hipóteses ou perguntas de pesquisa. Ao realizar essa revisão, é fundamental considerar as diferentes perspectivas dos autores e oferecer uma visão abrangente do tema. Esse procedimento não apenas fornece o embasamento teórico necessário, mas também contribui para destacar a relevância e a originalidade da pesquisa [20].

Para realizar uma revisão da literatura, os pesquisadores devem seguir o roteiro que inclui a definição de palavras-chave, a busca em bases de dados acadêmicas, a leitura e análise crítica dos materiais selecionados, e a síntese das informações encontradas. A revisão deve ser clara, organizada e coerente, proporcionando uma visão completa do estado atual do conhecimento sobre o tema pesquisado [21].

Por outro lado, um estudo qualitativo é uma abordagem de pesquisa que busca entender fenômenos complexos e subjetivos em seu contexto natural [21]. Diferente da pesquisa quantitativa, que se concentra em dados numéricos e estatísticas, a pesquisa qualitativa se baseia em dados não numéricos, como entrevistas, observações, documentos e análise de conteúdo [20].

O objetivo principal de um estudo qualitativo é explorar e compreender as percepções, experiências e comportamentos das pessoas envolvidas no fenômeno estudado [21]. Esse tipo de pesquisa é frequentemente utilizado em áreas como sociologia, antropologia, educação e saúde, onde é importante obter uma visão aprofundada e detalhada dos sujeitos e suas interações.

Para realizar um estudo qualitativo, é fundamental seguir algumas etapas essenciais. Primeiro, deve-se definir o problema de pesquisa, identificando a questão ou fenômeno que será investigado. Em seguida, a coleta de dados deve ser realizada por meio de técnicas como entrevistas em profundidade, grupos focais, observações participantes e análise de documentos [21]. Após a coleta, é necessário proceder à análise dos dados, interpretando as informações obtidas para identificar padrões, temas e significados [21]. Por fim, os resultados devem ser apresentados de maneira clara e organizada, destacando as principais conclusões e implicações do estudo. Essa abordagem permite uma compreensão mais rica e contextualizada dos fenômenos estudados.

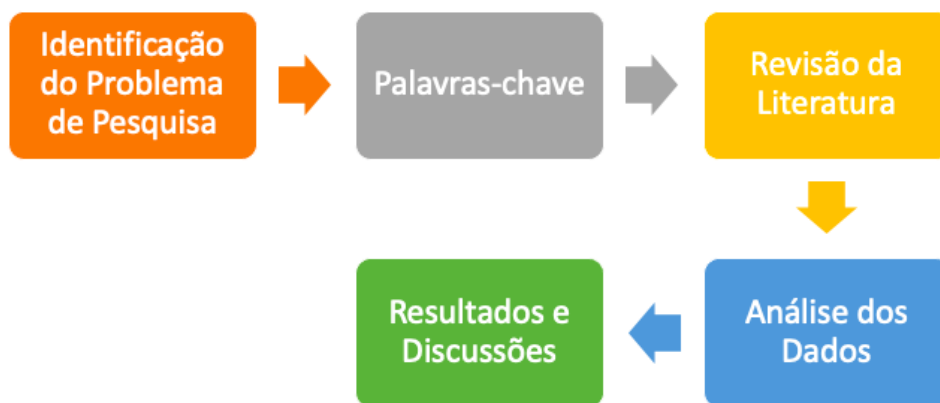
A revisão na literatura desta pesquisa foi realizada em plataformas reconhecidas, como Scielo, Google Scholar e bases de dados universitárias, além de sites especializados como SEBRAE, Factorial, Payfy, Ploomes dentro outros sites. O foco da análise incluiu artigos acadêmicos, livros e fontes práticas sobre ferramentas de gestão aplicadas em pequenas empresas.

3.2. Etapas do Estudo

As etapas de realização deste estudo podem ser visualizadas graficamente na Figura 1. Dessa forma, a Figura 1 mostra que a primeira etapa do estudo foi a identificação do problema de pesquisa já apresentado na seção

de Introdução (“Como as ferramentas de gestão podem melhorar significativamente o desempenho de empresas de pequeno porte?”). Após essa fase, houve a determinação das palavras-chave, que se constituíram em grupo de oito expressões: “Ferramentas de Gestão para pequenas empresas,” “ERP em pequenas empresas”, “Metodologias ágeis”, “Implementação de CRM em pequenas empresas”, “Ciclo PDCA”, “Análise SWOT em microempresas”, “OKRs para pequenas empresas” e “Engenharia Organizacional em pequenas empresas.” Essas palavras-chave foram fundamentais para direcionar a pesquisa, permitindo a identificação de artigos, livros e sites especializados que contribuíram para uma análise ampla sobre como diferentes ferramentas e metodologias podem impactar a eficiência e competitividade das pequenas empresas.

Figura 1: Etapas do estudo



Fonte: Autoria própria (2025)

Em seguida, a revisão da literatura foi realizada utilizando diversas bases de dados, dentre elas estão o SciELO, que é voltada para artigos científicos com foco em estudos acadêmicos publicados em revistas da América Latina; Google Scholar, que é uma ferramenta de pesquisa que permite encontrar artigos acadêmicos, teses, livros e outros materiais de várias áreas; Sebrae, que oferece fontes práticas relacionadas ao desenvolvimento de pequenas empresas e ferramentas de gestão; além de outros sites especializados como Factorial, Payfy e Ploomes, que se concentram em soluções tecnológicas aplicadas a empresas de pequeno porte. Essas fontes foram escolhidas para garantir uma base sólida e diversa, permitindo uma análise ampla do impacto das ferramentas de gestão em pequenas empresas.

Para fundamentar teoricamente as ferramentas de gestão, sua aplicação e os benefícios para pequenas empresas, foram revisados aproximadamente 20 artigos científicos e 5 livros, sendo estes últimos utilizados principalmente para fundamentar as bases teóricas da Engenharia Organizacional e da gestão de projetos. Além disso, foram consultados cerca de 10 sites práticos e especializados, que forneceram informações atualizadas sobre diversas ferramentas de gestão, incluindo ERP, CRM, OKR e metodologias ágeis. Essa combinação de fontes permitiu uma análise ampla e fundamentada sobre o impacto das ferramentas de gestão em pequenas empresas.

A maioria dos artigos, livros e sites utilizados no estudo foi publicada entre 2017 e 2024, garantindo uma base teórica e prática atualizada. Apenas um artigo utilizado na pesquisa é um pouco mais antigo, tendo sido publicado em 2012, mas foi considerado relevante devido ao seu tipo de abordagem e ainda aplicável ao tema.

Posteriormente, a etapa de análise dos dados foi iniciada. Nessa fase houve consulta de todo o material selecionado, buscando por informações que pudessem colaborar com pergunta de pesquisa e, conseqüentemente, com o objetivo deste estudo. Por fim, após a análise de dados, deu-se início à fase de resultados e discussões. Nesse momento as principais análises foram documentadas e comentadas criticamente.

Figura 2: Funil



Fonte: Autoria própria (2025)

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os dados compilados na revisão bibliográfica indicam que as ferramentas de gestão têm o potencial de redefinir a dinâmica operacional das pequenas empresas, promovendo benefícios estratégicos que vão além da simples automação de processos. Sistemas ERP, como o Bling, destacados pelo Sebrae [1], não apenas consolidam informações de vendas e estoques, mas também permitem que pequenos empresários tomem decisões baseadas em dados em tempo real, um diferencial competitivo em mercados voláteis. Barra et al. [5] sugerem que essa estruturação gerencial pode ser um catalisador para a lucratividade, transformando recursos limitados em vantagens tangíveis. Já a aplicação de OKRs, conforme evidenciado por Marmelo et al. [15] em um caso de logística, mostra como metas bem definidas e mensuráveis podem alinhar equipes pequenas, resultando em ganhos operacionais expressivos — como a redução de extravios em mais de 60% em poucos meses. Esses exemplos ilustram que o impacto positivo dessas ferramentas depende menos de sua sofisticação e mais de sua adequação às necessidades específicas de cada negócio. O Ciclo PDCA, segundo Nonato [14], facilita a melhoria contínua ao estruturar processos em etapas cíclicas, enquanto a Análise SWOT, descrita por Basso [12], oferece uma visão estratégica acessível, permitindo que pequenos negócios identifiquem oportunidades de expansão e mitiguem ameaças externas.

Entretanto, a implementação dessas ferramentas enfrenta obstáculos significativos. Boganika [22] aponta que ERPs, apesar de seus benefícios, apresentam custos elevados e complexidade de adoção, gerando resistência entre colaboradores e dependência de fornecedores. Silveira [23] destaca que CRMs, embora melhorem a fidelização de clientes, exigem investimentos em infraestrutura e capacitação, sendo inviáveis para empresas com ciclos de compra esporádicos. Oliveira e Nascimento [19] reforçam que ferramentas de gestão financeira, como orçamentos e fluxos de caixa, são subutilizadas devido à falta de conhecimento técnico dos gestores, um desafio recorrente em pequenas empresas com recursos limitados. Esses entraves sugerem que os benefícios — integração de dados, produtividade e competitividade — só se materializam plenamente com a superação de barreiras financeiras e educacionais.

A discussão desses resultados indica que a adoção eficaz de ferramentas de gestão pode transformar a realidade das pequenas empresas, promovendo sustentabilidade e crescimento, como proposto no objetivo deste estudo. Por exemplo, uma pequena organização poderia usar o PDCA para otimizar processos de fabricação e a SWOT para explorar parcerias locais, mas precisaria de treinamento para evitar a subjetividade da SWOT [13] ou a lentidão do PDCA em contextos complexos [25]. Assim, recomenda-se que empresários invistam em capacitação contínua e adotem tecnologias gradualmente, começando por soluções acessíveis como o Bling ERP [1] ou versões gratuitas de CRMs [9]. Esses achados alinham-se à literatura, que enfatiza a necessidade de equilibrar inovação tecnológica com preparo humano para maximizar o impacto positivo nas pequenas empresas em um mercado competitivo.

A análise das referências consultadas revelou que as ferramentas de gestão têm um impacto significativo na eficiência operacional e na competitividade das pequenas empresas. Estudos como o de Barra et al. [5] indicam que a aplicação de estratégias de gestão humanizadas e tecnológicas pode aumentar a produtividade e a lucratividade, evidenciando a relevância de sistemas como ERP e CRM na integração de processos e no fortalecimento das relações com clientes. O Sebrae [1] destaca que a adoção de ERPs, como o Bling, resulta em

redução de custos operacionais e melhoria na gestão de estoques e vendas, enquanto Marmelo et al. [15] demonstram, por meio de um estudo de caso em logística, que a metodologia OKR elevou indicadores operacionais, reduzindo extravios de 3,7% para 0,9% em um trimestre. Além disso, Oliveira e Pedron [17] apontam que metodologias ágeis, como o Scrum, promovem entregas rápidas e adaptação às mudanças, sendo eficazes em diversos setores além do desenvolvimento de software. A revisão também identificou desafios recorrentes, como os custos elevados de implementação e a falta de capacitação técnica, conforme sugerido por Oliveira e Nascimento [19] em relação às ferramentas de gestão financeira, que, apesar de simples e aplicáveis, são subutilizadas devido à resistência ou desconhecimento dos gestores. Esses resultados reforçam a necessidade de estratégias que combinem tecnologia acessível e treinamento, alinhando-se aos objetivos do presente estudo de oferecer recomendações práticas para pequenos negócios.

Tabela 1: Análise sobre as ferramentas pesquisadas

Ferramentas	Vantagens	Desvantagens	Análises
ERP [22]	- Melhoria na eficiência operacional; - Minimiza erros humanos; - Ajuda a unificar informações de diferentes departamentos; - Facilita a tomada de decisões; - Acompanhamento de dados em tempo real e Melhora a qualidade dos dados; - Padronização de processos.	- Custo - Complexidade de implementação - Customização excessiva - Resistência à mudança - Dependência de fornecedores	A implementação de um sistema ERP em pequenas empresas, irá auxiliar na integração de setores, aumentando assim a eficiência e auxiliando na tomada de decisões. No entanto, a implementação pode ser complexa e cara, gerando resistência e dependência de fornecedores.
CRM [23]	- Segmentação do público em grupos com interesses comuns; - Maior capacidade de personalização e agregação de valor aos produtos; - Redução de gastos com propaganda e maior eficiência na mensuração de resultados; - Fidelização e retenção de clientes, aumentando a lucratividade; - Melhoria na organização interna e no fluxo de informações dentro da empresa.	- Alto investimento em infraestrutura (hardwares, softwares e equipe especializada); - Resistência dos colaboradores à mudança e dificuldade em utilizar os dados disponíveis; - Nem todos os clientes desejam um relacionamento contínuo com a empresa; - O CRM pode ser inviável para empresas com produtos de longa duração e compras esporádicas - As premissas do CRM nem sempre se concretizam na prática	O CRM é uma ferramenta valiosa para melhorar o relacionamento com os clientes, aumentando a fidelização e a eficiência dos processos. No entanto, sua implementação exige alto investimento, adaptação da equipe e nem sempre atende a todos os perfis de clientes, sendo essencial avaliar se realmente faz sentido para o negócio.
Análise SWOT [24]	- Simplicidade e Acessibilidade; - Visão Holística; - Foco Estratégico; - Flexibilidade; - Estímulo à Discussão.	- Subjetividade; - Falta de Profundidade; - Estática; - Ausência de Priorização; - Risco de Simplificação Excessiva.	A análise SWOT, constitui uma metodologia estruturada que avalia forças e fraquezas internas, bem como oportunidades e ameaças externas. Ela incorpora uma perspectiva humanizada ao valorizar as percepções de indivíduos e equipes sobre seus contextos, promovendo decisões estratégicas fundamentadas e conscientes.
Ciclo PDCA [25]	- Organização dos processos; - Aprimoramento contínuo das atividades; - Assertividade na tomada de decisões; - Agilidade e eficiência na resolução de problemas;	- Pode ser demorado; - Dificuldade em organizações complexas; - Limitação em gerar soluções duradouras.	O ciclo PDCA é uma metodologia estruturada que promove a melhoria contínua ao planejar, executar, verificar e ajustar processos, valorizando a participação humana na resolução de problemas. Ele reflete a capacidade das equipes de

	- Fácil implementação; - Compatibilidade com outras estratégias.		compreender desafios e implementar soluções práticas, alinhando eficiência operacional a uma visão estratégica.
OKR [26]	- Foco e direção; - Transparência e alinhamento; - Flexibilidade e adaptabilidade.	- Dificuldade na definição; - Foco excessivo em resultados; - Risco de metas não realistas.	Os OKRs, são uma metodologia que inspira equipes ao estabelecer objetivos ambiciosos e mensuráveis, promovendo transparência e alinhamento organizacional. Eles valorizam a colaboração humana ao conectar esforços individuais a propósitos coletivos, impulsionando inovação.
Metodologias Ágeis [27]	- Entregas mais rápidas; - Flexibilidade do software; - Boa qualidade do software; - Proximidade entre stakeholders; - Gerenciamento de riscos.	- Necessidade de equipe dedicada; - Demanda engajamento dos stakeholders; - Requer mudança de mindset.	As metodologias ágeis, priorizam a entrega rápida e a qualidade, valorizando a colaboração entre equipes e stakeholders. Elas promovem flexibilidade e adaptação às mudanças, fortalecendo a confiança e a transparência no processo.
Gestão Financeira [19]	- Apoio à tomada de decisão informada; - Melhoria no desempenho financeiro; - Controle e planejamento eficaz; - Simplicidade e aplicabilidade no curto prazo; - Sustentabilidade e competitividade.	- Subutilização devido à falta de conhecimento; - Complexidade percebida; - Foco limitado no curto prazo; - Dependência de capacitação; - Uso apenas por obrigação legal.	As ferramentas de gestão financeira, capacitam os gestores de MPEs a enfrentar desafios com decisões informadas, promovendo sustentabilidade e competitividade. Contudo, sua eficácia depende do conhecimento do gestor, que muitas vezes é limitada, e resistente à mudança.

Fonte: Autoria própria (2025)

A Tabela 1 sintetiza as vantagens, desvantagens e análises dessas ferramentas, oferecendo uma visão comparativa que destaca seus benefícios práticos e os desafios a serem superados para uma implementação bem-sucedida. Essa tabela foi construída com base nos trabalhos consultados ao longo desta pesquisa, sintetizando as informações extraídas de fontes como Sebrae [1], Barra et al. [5], Marmelo et al. [15], Oliveira e Pedron [17], entre outros, que abordam as ferramentas de gestão em contextos variados de pequenas empresas. Ela condensa as vantagens, desvantagens e análises dessas ferramentas, refletindo tanto os benefícios práticos quanto os desafios identificados na literatura. A Tabela 1 permite uma comparação direta que destaca a dualidade de cada método, por exemplo, o ERP impressiona pela integração, mas seu custo pode ser proibitivo para muitos pequenos negócios, algo que me faz questionar sua acessibilidade universal. Já o Ciclo PDCA e a Análise SWOT me parecem subestimados, pois, apesar de simples, oferecem um potencial enorme para empresas com recursos limitados, desde que aplicados com disciplina. Percebe-se também que os desafios, como a falta de capacitação, aparecem como um fio condutor em quase todas as ferramentas, o que reforça minha percepção de que o sucesso delas depende mais do fator humano do que da tecnologia em si.

5. CONCLUSÕES

O estudo buscou explorar o impacto das ferramentas de gestão em pequenas empresas, com foco no potencial de melhoria para pequenos negócios. Ao longo da pesquisa, ficou claro que a adoção de sistemas como ERP, metodologias ágeis e a aplicação de ferramentas como o Ciclo PDCA e a Análise SWOT podem ser transformadoras para a gestão empresarial. No entanto, também surgiram desafios que não podem ser subestimados, especialmente em um cenário de recursos limitados e pouca capacitação técnica, que a realidade da

maioria das pequenas empresas.

Percebe-se nesse estudo que pequenas empresas, muitas vezes vistas como frágeis em um mercado competitivo, podem, com o uso adequado de ferramentas de gestão, alcançar um novo patamar de eficiência e sustentabilidade. Essas ferramentas, quando bem implementadas, não apenas otimizarão processos, mas também fortalecerão a competitividade dessas empresas, ajudando-as a prosperar em um mercado cada vez mais dinâmico e imprevisível. A gestão eficiente, o uso consciente dos recursos e o planejamento estratégico serão pilares fundamentais para garantir que essa transformação não seja apenas uma meta, mas uma realidade que possa se concretizar.

Este estudo poderá oferecer informações detalhadas de como ferramentas de gestão podem proporcionar uma transformação em pequenas empresas. A gestão eficiente, o uso estratégico dos recursos e a aplicação de práticas inovadoras são fundamentais para que essas melhorias, tais como melhor relacionamento com os clientes e maior eficiência operacional, se tornem realidade. Com a adoção dessas ferramentas, espera-se que pequenas organizações possam alcançar um novo nível de competitividade e sustentabilidade no mercado local e regional.

Para que a implementação dessas ferramentas alcance os resultados esperados, é fundamental que pequenas empresas disponham de suporte técnico, capacitação adequada e acesso a soluções tecnológicas viáveis. Com esses elementos, as ferramentas de gestão poderão ser aplicadas de maneira eficaz, promovendo crescimento e inovação. Este trabalho, portanto, não representa apenas o encerramento de uma pesquisa, mas o início de uma aplicação prática que pode contribuir significativamente para o sucesso e a evolução das pequenas empresas. Para trabalhos futuros, sugere-se a realização de estudos de caso empíricos, como a implementação real dessas ferramentas em outras organizações, para validar os benefícios e desafios que foram identificados nesta pesquisa. Além disso, seria interessante explorar o impacto de tecnologias emergentes, como inteligência artificial em ERPs ou CRMs, e investigar como políticas públicas poderiam facilitar o acesso a treinamento e soluções acessíveis para pequenos empresários.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] SEBRAE. Confira 5 ERPs gratuitos para utilizar no seu negócio. SEBRAE, 2022. Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/confira-5-erps-gratuitos-para-utilizar-no-seu-negocio.f8bf788855ba2810VgnVCM100000d701210aRCRD>. Acesso em: 12 outubro de 2024.
- [2] Factorial. OKRs: O que são, metodologia e qual a diferença para KPIs. Factorial, 2024. Disponível em: <https://factorialhr.pt/blog/okrs-o-que-sao/>. Acesso em 12 de outubro de 2024.
- [3] AWS. O que é o Scrum?. AWS, 2023. Disponível em: <https://aws.amazon.com/pt/what-is/scrum/>. Acesso em 12 outubro de 2024.
- [4] Apollaro, André. Software de Gestão Financeira: as 6 melhores opções do mercado. Payfy, 2024. Disponível em: <https://payfy.io/blog/software-gestao-financeira/>. Acesso em: 12 outubro de 2024.
- [5] Barra, José Alexander dos Santos; Et al. A HUMANIZAÇÃO COMO ESTRATÉGIA DE GESTÃO: UMA REVISÃO BIBLIOGRÁFICA. Núcleo do Conhecimento, 2020. Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/wp-content/uploads/2020/07/humanizacao-como-estrategia.pdf>. Acesso em: 04 outubro de 2024.
- [6] Anhanguera. Engenharia Organizacional: como está mudando a Eng. da Produção?. Anhanguera, 2023. Disponível em: <https://blog.anhanguera.com/engenharia-organizacional/>. Acesso em: 04 outubro de 2024.
- [7] Comissão de Graduação da ABEPRO. Áreas e Sub-áreas de Engenharia de Produção. ABEPRO, 2017. Disponível em: <https://abepro.org.br/interna.asp?c=362>. Acesso em: 04 outubro de 2024.
- [8] SEBRAE. Transformação digital para micro e pequenas empresas. Sebrae, 2023. Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/transformacao-digital-para-micro-e-pequenas-empresas.cd149007efbc6810VgnVCM1000001b00320aRCRD>. Acesso em: 04 outubro de 2024.
- [9] Tayrane. CRM de vendas: o que é e quais os melhores do mercado. Ploomes blog, 2023. Disponível em: <https://blog.ploomes.com/crm-de-vendas/>. Acesso em: 12 outubro de 2024.
- [10] Santos, Virgílio Marques dos. Matriz SWOT: quais as origens da matriz estratégica mais famosa?. FM2S, 2022. Disponível em: <https://www.fm2s.com.br/blog/swot-origens>. Acesso em: 19 outubro de 2024.
- [11] Gestão, Equipe Líder e. Análise SWOT: Como Fazer e Modelo Pronto. Líder e Gestão, 2024. Disponível em: <https://www.lideregestao.com.br/analise-swot/>. Acesso em: 19 outubro de 2024.
- [12] Basso, Samuel M. Análise SWOT: Como Fortalecer Sua Pequena Empresa de Forma Inteligente. Samuel M Basso, 2023. Disponível em: <https://www.samuelbasso.com/analise-swot-para-pequenas-empresas/>. Acesso em: 19 outubro de 2024.
- [13] Oliveira, Wallace. Entenda definitivamente o que é análise SWOT. HEFLO, 2018. Disponível em: <https://www.heflo.com/pt-br/swot/o-que-e-analise-swot/>. Acesso em: 19 outubro de 2024.
- [14] Nonato, Livia. PDCA: o que é, como aplicar e quais as ferramentas. AEVO, 2023. Disponível em:

<https://blog.aevo.com.br/pdca/>. Acesso em: 19 outubro de 2024.

[15] MARMELO, Wesley André da Silva; FORTE, Luiz Antonio; FERNANDES, Ederson Carvalhar. APLICAÇÃO DA METODOLOGIA DE OKRs PARA EVOLUÇÃO OPERACIONAL - ESTUDO DE CASO EM EMPRESA DE LOGÍSTICA. Google Acadêmico, 2023. Disponível em: <https://repositorio.uninter.com/handle/1/1558>. Acesso em: 20 outubro de 2024.

[16] Souza, Natanael D. Metodologia ágil: entenda o que é e quais são as mais utilizadas. Sebrae, 2024. Disponível em: <https://respostas.sebrae.com.br/metodologia-agil-entenda-o-que-e-e-quais-sao-as-mais-utilizadas/>. Acesso em: 20 outubro de 2024.

[17] Oliveira, Ricardo Lair Franco; Pedron, Cristiane Drebes. Métodos Ágeis: Uma revisão sistemática sobre benefícios e limitações. Google Acadêmico, 2021. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/23033/18510>. Acesso em: 20 outubro de 2024.

[18] Carvalho, Bernardo Vasconcelos de; Mello, Carlos Henrique Pereira. Aplicação do método ágil scrum no desenvolvimento de produtos de software em uma pequena empresa de base tecnológica. Scielo, 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/gp/a/34xH953TFwLPYDB9BYdJghL/?format=pdf>. Acesso em: 20 outubro de 2024.

[19] Oliveira, Sabbrinna Maria Neves de; Nascimento, Ana Jussara Silva do. FERRAMENTAS DE GESTÃO FINANCEIRA: UMA REVISÃO BIBLIOGRÁFICA ACERCA DO USO EM MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. Google Acadêmico, 2024. Disponível em: <https://periodicos.uff.br/cge/article/view/61593/36739>. Acesso em: 20 outubro de 2024.

[20] Creswell, John W; Creswell, J. David. Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. Google Acadêmico, 2014. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/15424065.2022.2046231>. Acesso em: 21 outubro de 2024.

[21] Gil, Antonio Carlos. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. Google Acadêmico, 2008. Disponível em: <https://ayanrafael.com/wp-content/uploads/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9cnicas-de-pesquisa-social.pdf>. Acesso em: 21 outubro de 2024.

[22] Boganika, Keila. Saiba quais são as vantagens e desvantagens de aderir ao sistema ERP. Blog vhsys, 2023. Disponível em: https://blog.vhsys.com.br/sistema-erp/#Quais_sao_as_vantagens_de_um_sistema_ERP. Acesso em: 08 Março de 2025.

[23] Silveira, Joelson Santos. GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE (CRM): ferramenta para promover a satisfação e fidelização de seus clientes no mercado atual. Repositório Institucional do Centro Universitário UNDB, 2022. Disponível em: <http://repositorio.undb.edu.br/bitstream/areas/754/1/JOELSON%20SANTOS%20SILVEIRA.pdf>. Acesso em: 08 Março de 2025.

[24] Fessenden, Teresa. ANÁLISE SWOT. Nielsen Norman Group, 2025. Disponível em: https://www-nngroup-com.translate.goog/articles/swot-analysis/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=pt&_x_tr_hl=pt&_x_tr_pto=tc. Acesso em: 12 Março de 2025.

[25] TOTVS, Equipe. Ciclo PDCA: o que é, etapas, benefícios e aplicações do ciclo. TOTVS, 2023. Disponível em: <https://www.totvs.com/blog/negocios/pdca/>. Acesso em: 12 Março de 2025.

[26] Brasil, Lisa. Metas SMART e OKR: qual metodologia utilizar?. JobConvo Blog, 2023. Disponível em: <https://www.jobconvo.com/blog/metassmart-e-okrs/>. Acesso em: 12 Março de 2025.

[27] Digital, dti. Métodos ágeis: vantagens e desvantagens. Dit, 2023. Disponível em: <https://www.dtidigital.com.br/blog/metodos-ageis-vantagens-e-desvantagens>. Acesso em: 12 Março 2025.

[28] Sebrae. A taxa de sobrevivência das empresas no Brasil. Sebrae, 2023. Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/a-taxa-de-sobrevivencia-das-empresas-no-brasil,d5147a3a415f5810VgnVCM1000001b00320aRCRD>. Acesso em: 01 Abril 2025.