

Área: Estratégia | **Tema:** Tecnologias de Informação e Comunicação

**IMPLEMENTAÇÃO DE SOFTWARE DE CONTROLE FINANCEIRO EM UMA MICROEMPRESA DO
RAMO DE PANIFICAÇÃO DE SANT'ANA DO LIVRAMENTO-RS**

**IMPLEMENTATION OF FINANCIAL CONTROL SOFTWARE ON A MICROENTERPRISE OF THE
BAKERY BRANCH OF THE SANT'ANA DO LIVRAMENTO-RS**

Cristiane Ferreira De Souza Araújo, Paulo Vanderlei Cassanego Junior e Wanderson Gonçalves Martins

RESUMO

Este artigo contempla o processo de inserção do software de controle financeiro voltado para MEI's e Microempresas chamado AcompanhaME® desenvolvido pelo SEBRAE-DF. Através de uma pesquisa-ação realizada em uma panificadora caracterizada como microempresa da cidade de Sant'Ana do Livramento-RS, foi possível implementar o uso da ferramenta durante o mês de julho de 2017 a fim de evidenciar como ocorreria a implementação no que diz respeito a proposição de melhoria do controle financeiro da empresa e os processos que a compõe. No decorrer do estudo, foram apresentados e debatidos os números coletados e organizados pelo software diagnosticando uma melhor organização e controle nas finanças da empresa, o que possibilitou novas tomadas de decisões dentro da empresa, como por exemplo reorganização do período de pagamentos de boletos bancários junto à fornecedores. Outro ponto avaliado foi a satisfatória operação do software por parte da proprietária da organização, pois devido a um breve treinamento antes do início do estudo foi possível transmitir a ela o funcionamento de forma simplificada do software, contemplando suas funcionalidades a fim de promover uma redução na dificuldade de adaptação durante o período estudado.

Palavras-Chave: Finanças, Controle, Microempresa, Software.

ABSTRACT

This article contemplates the process of insertion of financial control software aimed at MEI's and Microenterprises called AcompanhaME® developed by SEBRAE-DF. Through an action research carried out in a bakery characterized as a microenterprise of the city of Sant'Ana do Livramento-RS, it was possible to implement the use of the tool during the month of July 2017 in order to show how the implementation would occur with respect the proposition of improvement of the financial control of the company and the processes that compose it. In the course of the study, the numbers collected and organized by the software were presented and debated, diagnosing a better organization and control in the company's finances, which made possible new decisions within the company, such as reorganization of the bank payment period together to suppliers. Another point evaluated was the satisfactory operation of the software by the owner of the organization, because due to a brief training before the beginning of the study it was possible to transmit to it the simplified operation of the software, contemplating its functionalities in order to promote a reduction in difficulty during the study period.

Keywords: Finance, Control, Microenterprise, Software.

Eixo Temático: Estratégia

IMPLEMENTAÇÃO DE SOFTWARE DE CONTROLE FINANCEIRO EM UMA MICROEMPRESA DO RAMO DE PANIFICAÇÃO DE SANT'ANA DO LIVRAMENTO-RS

IMPLEMENTATION OF FINANCIAL CONTROL SOFTWARE ON A MICROENTERPRISE OF THE BAKERY BRANCH OF THE SANT'ANA DO LIVRAMENTO-RS

RESUMO

Este artigo contempla o processo de inserção do software de controle financeiro voltado para MEI's e Microempresas chamado AcompanhaME® desenvolvido pelo SEBRAE-DF. Através de uma pesquisa-ação realizada em uma panificadora caracterizada como microempresa da cidade de Sant'Ana do Livramento-RS, foi possível implementar o uso da ferramenta durante o mês de julho de 2017 a fim de evidenciar como ocorreria a implementação no que diz respeito a proposição de melhoria do controle financeiro da empresa e os processos que a compõe. No decorrer do estudo, foram apresentados e debatidos os números coletados e organizados pelo software diagnosticando uma melhor organização e controle nas finanças da empresa, o que possibilitou novas tomadas de decisões dentro da empresa, como por exemplo reorganização do período de pagamentos de boletos bancários junto à fornecedores. Outro ponto avaliado foi a satisfatória operação do software por parte da proprietária da organização, pois devido a um breve treinamento antes do início do estudo foi possível transmitir a ela o funcionamento de forma simplificada do software, contemplando suas funcionalidades a fim de promover uma redução na dificuldade de adaptação durante o período estudado.

Palavras-chave: Finanças, Controle, Microempresa, Software.

ABSTRACT

This article contemplates the process of insertion of financial control software aimed at MEI's and Microenterprises called AcompanhaME® developed by SEBRAE-DF. Through an action research carried out in a bakery characterized as a microenterprise of the city of Sant'Ana do Livramento-RS, it was possible to implement the use of the tool during the month of July 2017 in order to show how the implementation would occur with respect the proposition of improvement of the financial control of the company and the processes that compose it. In the course of the study, the numbers collected and organized by the software were presented and debated, diagnosing a better organization and control in the company's finances, which made possible new decisions within the company, such as reorganization of the bank payment period together to suppliers. Another point evaluated was the satisfactory operation of the software by the owner of the organization, because due to a brief training before the beginning of the study it was possible to transmit to it the simplified operation of the software, contemplating its functionalities in order to promote a reduction in difficulty during the study period.

Keywords: Finance, Control, Microenterprise, Software.

1 INTRODUÇÃO

Atualmente as empresas tem buscado o desenvolvimento e entrega de valor aos seus clientes, fomentados pela competição natural existente nos diversos ramos. Nesse contexto, uma gestão financeira adequada se torna fundamental como ferramenta de auxílio para que estas organizações obtenham uma colocação satisfatória nos mercados em que atuam, colaborando com o planejamento, resolução de problemas e melhoramento de resultados (BERTOLETTI, 2015).

Percebe-se que a implantação de instrumentos de gestão financeira, em especial em micro e pequenas empresas ainda é um grande desafio, isto porque o nível de conhecimento gerencial dos responsáveis administrativos, na maioria das vezes é empírico e torna-se ineficiente, sendo necessário o auxílio de órgãos públicos e privados no que diz respeito à qualquer assistência que proporcione a implementação de ferramentas e consequentemente a melhoria da vantagem competitiva dessas empresas (SANVICENTE, 2008).

Considerando tais premissas, esta pesquisa abordou viabilidade de instalação, funcionalidades e usabilidade de um software de controle financeiro gratuito desenvolvido pelo Sebrae-DF, em uma empresa do setor de panificação, com a finalidade de averiguar em quais aspectos a profissionalização da gestão financeira alavanca a vantagem competitiva na organização em estudo. Outrossim, esclarece-se que este estudo emerge pela observação das dificuldades que as empresas de menor porte possuem ao implantar um sistema de informação até certo ponto complexo, que atinge a organização como um todo, envolvendo questões de processos, tecnologia, pessoas e as consequentes mudanças organizacionais ocorridas (MENDES, 2003).

Cabe salientar a importância das micro e pequenas empresas para o cenário econômico nacional, que segundo dados do SEBRAE (2015), representam no país cerca de 86,8% do total de empresas em 2015, sendo que destas, a maior parte está localizada na atividade de comércio (48,5%) e nas de serviços (38,3%); apenas 13,1% localizam-se na indústria. Sem contar que os aproximados 70% do Valor Adicionado das MPE é gerado nas atividades de Comércio e Serviços.

Do mesmo modo, deve-se considerar as relevantes taxas de mortalidade dessas empresas, que acabam por encerrar as suas atividades por inúmeros motivos, como: desconhecimento de gestão, falta de planejamento, resistência ao novo ou falta de escolaridade ou informação dos empreendedores, os pequenos negócios empresariais no Brasil encontram dificuldades em sua manutenção, dados do SEBRAE (2011), apontam que 35,90% das empresas com até 04 anos de vida encerram as suas atividades.

Neste cenário, propõe-se o seguinte problema de pesquisa: **Como se dá a implantação do software de controle financeiro em uma microempresa do ramo de panificação da cidade de Sant'Ana do Livramento-RS e quais as implicações decorrentes da sua funcionalidade e usabilidade para a organização?**

Neste sentido, o presente estudo propõe-se a verificar de que forma ocorre o aproveitamento do software, buscando analisar a impressão dos envolvidos sobre a proposta apresentada. Especificamente: pretende-se a) Verificar a viabilidade de instalação de um software na empresa; b) Implementar o software gratuito **Acompanha-ME®** e acompanhar a sua utilização pela empresa, fornecendo o aporte necessário para a sua implementação.

Entende-se que a partir desta pesquisa possa-se transmitir o conhecimento acerca de fatores importantes na gestão tecnológica e financeira da organização em estudo, buscando oferecer auxílio técnico eficiente, afim de propiciar dados úteis para a tomada de decisão, analisando o impacto nos procedimentos da empresa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 SIG – Sistemas de Informação Gerencial

Os sistemas ERP podem ser definidos como sistemas de informação integrados, adquiridos na forma de pacotes comerciais de software, com a finalidade de dar suporte à maioria das operações de uma empresa (suprimentos, manufatura, manutenção, administração financeira, contabilidade, recursos humanos, etc.), outrossim, sabe-se que estes também podem ser distribuídos gratuitamente através de plataformas de instituições de fomento ou universidades (SOUZA E ZWICKER, 2000a), dessa forma, entende-se que as empresas tendem a dinamizar sua coleta e análise de dados a partir do uso desse tipo de sistemas de informação.

Com o amparo da tecnologia da informação (TI), a coleta e o armazenamento dos dados obtidos fornecem um conhecimento da situação da empresa na busca de uma tomada de decisão mais acertada, tornando-se primordial para empresas que buscam inovações e maior competitividade (STRAUHS et al. 2012). Davenport (1998), afirma que os principais ganhos são a redução dos custos indiretos relacionados a falta de coordenação entre os setores de vendas, produção e suprimentos e a disponibilidade de informação de qualidade em tempo real para a tomada de decisão para toda a cadeia produtiva.

Lozinsky (1996), cita a redução da mão-de-obra decorrente da simplificação de processos administrativos e geração de relatórios gerenciais, a eliminação de duplicidade de esforços, e a disponibilização de indicadores que permitam avaliar o real desempenho no negócio como os maiores benefícios em se adotar um SIG. Bancroft et al. (1998), citam como benefícios da utilização de um sistema gerencial a integração dos diferentes módulos, a ampla cobertura funcional que permite a utilização de um único sistema para a empresa como um todo, e a disponibilização de “melhores práticas” para o redesenho dos processos da empresa. O’Brien (2010) corrobora no que diz respeito aos sistemas de informações gerenciais e sua utilidade:

Os sistemas de informação gerencial fornecem para os gerentes informação na forma de relatórios e exibições em vídeo. Os gerentes de vendas, por exemplo, podem utilizar seus terminais de computador para obter visualizações instantâneas sobre resultados de vendas de seus produtos e acessar relatórios semanais de análise que avaliam as vendas realizadas por cada vendedor (O’BRIEN, 2010, P. 25).

Percebe-se que muitos podem ser os benefícios na adoção de um SIG pelas empresas, entretanto, no caso de micro e pequenas empresas, esta realidade não se reflete como o esperado, pois, de maneira geral não acontece, e, encontrar dados para a tomada de decisão nessas empresas pode ser uma tarefa complicada devido a desorganização na armazenagem dos números como também a falta de conhecimento da maneira correta de se implantar mecanismos que auxiliem o administrador neste momento. Segundo Gomes (2004), empresas menores e/ou familiares não possuem técnicas administrativas e financeiras modernas devido a gestão ser de competência do proprietário que, na maioria das vezes, não possui conhecimento aprofundado sobre o assunto. Degen (1989), Dolabella (1999) e Dutra e Previdelli (2010) convergem na ideia de que a ausência de conhecimentos administrativos, mercadológicos, financeiros e tecnológicos dos empreendedores colaboram para que haja o insucesso empresarial, dessa forma, para que o empreendimento possa alcançar a prosperidade e cresça no ramo de atuação é necessário que o gestor busque o conhecimento ou um possível assessoramento nesse processo.

Não obstante a isso, os autores afirmam que a implementação de sistemas gerenciais não garante somente a determinada lista de benefícios anteriormente citados, podendo, contudo apresentar uma infinidade de desvantagens ou empecilhos que devem ser considerados e que

possivelmente argumentam a favor das negativas taxas de mortalidade das empresas no Brasil. Segundo Souza e Zwicker (2000b), a principal desvantagem dos sistemas ERP é a grande dificuldade para a sua implementação, que muitas vezes ocorre através de demorados processos que podem levar até 03 anos para serem completados. Segundo eles, a dificuldade decorre da necessidade de introdução de mudanças organizacionais profundas, pois as empresas, normalmente orientadas a uma visão hierárquica e departamental, são obrigadas a adaptar-se a uma visão orientada a processos, além disso, muitas vezes as empresas são obrigadas a mudar seus procedimentos para adaptar-se as funcionalidades dos pacotes.

Lozinsky (1996) cita a necessidade de utilização de uma consultoria externa para a implantação, já que as habilidades de gerenciamento de processos, de gerenciamento de mudanças e o conhecimento a respeito do pacote em geral não estão disponíveis nas empresas. Por consequência o custo total da implementação pode ficar de três a quatro vezes maior do que o custo do licenciamento do pacote (LOZINSKY, 1996).

Outro ponto importante a ser abordado na complexidade de todo o processo, como fator crítico para a implementação de um sistema ERP, é o total comprometimento as alta direção, encarar o gerenciamento do projeto como algo crítico, o comprometimento dos gerentes usuários pelos resultados, a passagem de responsabilidades sobre o sucesso dos projetos para as áreas usuárias, o treinamento e a comunicação (SOUZA E ZWICKER, 2000b). Para Davenport (1998), a necessidade de avaliação da compatibilidade entre a estratégia empresarial e a lógica deve ser observada, ou a “maneira de fazer negócios”, que muitos sistemas empresariais impõe. Ainda de acordo com o autor, muitos dos problemas e dificuldades da implementação e utilização dos sistemas ERP não são tecnológicos, mas organizacionais.

2.2 A educação financeira como disciplina para o melhoramento das organizações

Ao analisar-se o discurso sobre a implantação de um SIG nas organizações, torna-se claro que um conjunto de atitudes do empreendedor precisa, necessariamente, ser desencadeado. Isto porque as informações geradas pelo sistema tem de ser interpretadas corretamente pelo empreendedor a fim de que a tomada de decisão seja realmente efetiva para a empresa (ASSEF, 2003). Nesse contexto, percebe-se pela necessidade da empresa e pelo objetivo do software instalado, - que é a gestão financeira -, optou-se por fazer uma abordagem a respeito da educação financeira pessoal, que, entende-se, ser de fundamental importância para refletir um comportamento responsável do empreendedor dentro das organizações.

Sendo assim, entende-se que a educação financeira é uma variável fundamental dentro do processo de desenvolvimento das economias, sendo segundo o Corecon-PB (2011, p. 1) [...] um assunto essencial para o exercício da cidadania, pois a falta de alfabetização financeira pode deteriorar ou deixar de melhorar a qualidade de vida das pessoas no futuro. O controle das compras compulsivas e a transformação do ato de poupar em um hábito, representam dois grandes desafios na gestão das finanças pessoais. Uma das máximas de qualquer sociedade é a de que nada é de graça (PERKTOLD, 2008). Desse modo, mesmo o ato de poupar tem um preço, pois conforme pontua Bruni (2005, p. 12) Poupar, significa um ato de abstenção. Quando poupa, o indivíduo se abstém do consumo presente, em troca de uma melhoria no seu padrão de vida no futuro. Contudo, na prática o processo de escolha entre consumir ou poupar não é fácil.

O ponto crucial da educação financeira está no desenvolvimento do hábito da poupança, haja vista que a maior parte da renda das famílias tem sido destinada ao consumo. A poupança, segundo a BM&FBOVESPA (2011a, p. 24) é fundamental, se constituindo na origem do investimento. Os resultados da pesquisa de Clark et. al. (2003) sugerem que depois de completar um programa de educação financeira, os indivíduos estão propensos a reavaliar seus planos de vida para o trabalho, aposentadoria, poupança e consumo.

A ausência de saúde financeira acarreta também em impactos sobre a qualidade de vida dos consumidores, haja vista que dívidas geram estresse, insônia, depressão, problemas familiares e outros desequilíbrios sociais, onde sobretudo o trabalho é afetado, pois pessoas endividadas tendem a produzir menos. Essa questão foi trabalhada por Hissa (2009, p. 4), segundo o qual, o bem-estar das pessoas está diretamente ligado a sua saúde financeira. A falta de controle financeiro e o endividamento das famílias em decorrência dos padrões elevados de consumo, afeta não só a saúde financeira pessoal, mas o desenvolvimento das economias e sua sustentabilidade no longo prazo. Nesse sentido, Portilho (2005, p. 36) pondera que: [...] o consumo está ganhando centralidade no debate ambiental internacional, tornando-se uma das principais vertentes na busca da sustentabilidade. Assim, controlar o consumo representa, além de tudo, um ato de cidadania e de solidariedade para com as gerações futuras.

Uma das principais estratégias para orientar a sociedade sobre como lidar com suas finanças pessoais bem como controlar o consumo é a educação financeira, pois na percepção do informativo Vida e Dinheiro (2009, p. 1): Através da educação financeira, consumidores e investidores aperfeiçoam sua compreensão dos produtos financeiros e também desenvolvem habilidades e segurança para se tornarem mais conscientes dos riscos e oportunidades financeiras, para fazerem suas escolhas e para saberem onde buscar ajuda, melhorando assim a relação com suas finanças.

Os efeitos da educação financeira no local de trabalho foram estudados por Bayer e Bernheim e Scholz (2008) que asseveram que além de habilidades no mercado de trabalho, a educação também pode conferir habilidades de tomada de decisão. Para além de qualquer efeito sobre o desempenho do mercado de trabalho, essas decisões e habilidades podem melhorar a capacidade de um indivíduo para pesar alternativas, explorar oportunidades e alcançar objetivos. Bruni (2005) afirma que a importância dos investimentos pode ser analisada sob diferentes óticas, relacionadas a: criação de empregos; transformação de matérias-primas, aumento da produção; aumento da arrecadação de impostos; multiplicação de produção e distribuição de renda.

3 METODOLOGIA

Definiu-se como método mais apropriado para o desenvolvimento desta pesquisa a pesquisa-ação, que de acordo com Thiollent (1987), é um tipo de investigação social concebida e realizada em associação com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo no qual os pesquisadores e os participantes representativos da situação ou do problema estão envolvidos de modo cooperativo ou participativo. Dessa forma, pode-se justificar a adoção do método como mais adequado uma vez que um dos autores desta pesquisa trabalha na empresa e possui possibilidade de intervenção em relação as proposições de melhoramento na empresa, interferindo assim na realidade do objeto de estudo.

Esta pesquisa possui uma abordagem qualitativa segundo Godoy (1995), sendo utilizado o tipo de pesquisa descritiva, que de acordo com Gil (2012), busca crucialmente descrever as características de uma população ou fenômeno. Como técnica de coleta de dados utilizou-se a observação participante proposta por Moreira (2004), que será aplicada pelo pesquisador diariamente, propondo uma participação com o grupo de trabalho valendo-se de anotações, reuniões formais e informais afim de obter registros das atividades. Além da observação, serão analisados documentos da empresa de acordo com Gil (2012), como notas fiscais e registros de receitas e despesas afim de registrá-las no software implementado.

Cabe salientar que a escolha da empresa se deu por conveniência, devido ao fato de um dos pesquisadores trabalhar na organização e ter acesso aos dados e aplicação da pesquisa. Contudo, antes de iniciar o processo de instalação do software, realizou-se uma reunião com o gestor e funcionários para transmitir a ideia do projeto e apresentar o software com sua

finalidade, funcionamento e informações que o mesmo oferece. No decorrer da implantação do software gratuito Acompanha-ME®, foram solicitadas reuniões formais com o gestor além de conversas diárias sobre as dificuldades e impressões gerais do todo o processo, de modo que ocorresse um feedback da empresa para a pesquisa.

Com relação ao software instalado para o gerenciamento da panificadora pode-se informar que é resultado de uma parceria entre o Sebrae-DF (2016) e o CNPq (atualmente chamado de Conselho Nacional de desenvolvimento científico e Tecnológico) através do programa “Agentes Locais de Inovação” (ALI), elaborou um software de controle financeiro voltado à microempresa e ao empresário cadastrado no MEI (Microempreendedor Individual) que visa simplificar a organização financeira das empresas que utilizam tal tecnologia e fomentar a inovação nos pequenos negócios. O software denominado Acompanha-ME®, busca facilitar o controle financeiro oferecendo subsídios para que o gestor tome decisões. Controle de contas a receber e a pagar, fluxo de caixa e classificação das despesas e receitas que a empresa possui, estão entre suas funções principais.

A técnica de análise dos dados baseou-se na análise de conteúdo, que, segundo Bardin (2011) é uma manipulação de mensagens, procurando desta forma deixar claro os fatores que permitam a criação de inferências sobre a realidade que não a da mensagem.

4 RESULTADOS

4.1 A Panificadora

Esta pesquisa realizou-se em uma panificadora de Sant’Ana do Livramento-RS, localizada no Parque Residencial São José. Tal empresa conta atualmente com uma equipe de trabalho composta de quatro pessoas, dois padeiros e duas atendentes, sendo que uma destas atendentes é a proprietária do empreendimento e figura principal na aplicabilidade deste estudo. Tal empresa iniciou suas atividades no ano de 2013 em um outro endereço e possuía formação societária diferente da atual, estando desde janeiro de 2016 com razão social e quadro de funcionários atuais. A organização que serve como lócus da pesquisa, enquadra-se nos parâmetros descrito de microempresa pois possui característica familiar tendo nos gestores uma baixa escolaridade, gestão empírica e resistência à inovação.

4.2 Análise dos resultados

Este estudo iniciou efetivamente com a coleta de dados através das observações e análise de documentos no dia primeiro de julho de 2017 até o dia 31 do mesmo mês, sendo que em 30 de junho de 2017 se realizou uma reunião com a proprietária da empresa estudada e que participaria efetivamente da aplicação da pesquisa com a finalidade de apresenta-la com todos os detalhes o funcionamento do software, suas finalidades e melhorias pretendidas ao longo do estudo.

Inicialmente, foi explicado à participante da pesquisa breves conceitos de receita e despesa, a importância do controle diário desses fatores, melhoria nos processos que a tecnologia traz para as empresas devido a agilidade e organização superior em relação à registros feitos manualmente. Em um segundo momento, foi apresentado efetivamente o funcionamento do programa de computador a ser implementado, sendo a área de “movimentos” a primeira a ser abordada, contemplando questões como saldo inicial, lançamento de pagamentos e recebimentos e resultados financeiros obtidos dentro de um determinado período de tempo estabelecido pelo gestor.

Na sequência foi apresentada a área de “manutenção” que evidencia possibilidade de cadastramento de dados sobre a própria organização, itens de despesa como aluguel, vigilância e despesas diversas de manutenção operacional da panificadora. Cadastramento de clientes e

forneecedores juntamente com opções de pagamento completam as variáveis neste segmento que o programa apresenta. Como encerramento da apresentação das funcionalidades do Acompanha-ME®, se evidenciou os fatores que integram a área de “relatórios”, que consiste em disponibilizar ao administrador os resultados obtidos pela empresa em um dado período a critério do gestor no que tange à fluxo de caixa, valores a receber e a pagar, quantias que foram pagas e recebidas, sempre acompanhado da discriminação dos clientes e fornecedores envolvidos nas transações selecionadas.

A figura 1 a seguir, apresenta para um melhor entendimento do que foi explanado anteriormente, a página de abertura do software com a disposição dos recursos elencados e que tiveram introduzidas suas utilizações para a proprietária da empresa.

Figura 1- Página inicial do Software AcompanhaME®.



Fonte: Software AcompanhaME®.

Após as apresentações e explicações pertinentes, em 1º de julho de 2017 iniciou-se as observações desta pesquisa-ação, ficando acordado com a proprietária da empresa como se daria a pesquisa, salientando que a interação com o pesquisador seria um fator fundamental para o sucesso do estudo. Devido ao fato da organização utilizada como lócus da pesquisa não ter atividades aos domingos, ficou estabelecido que reuniões ordinárias seriam realizadas naqueles dias e que reuniões extraordinárias poderiam ser solicitadas a qualquer momento para o esclarecimento de dúvidas sobre o transcorrer da pesquisa por qualquer dos integrantes do estudo.

Em um primeiro momento, foi disponibilizado um notebook contendo o software para que ocorra os lançamentos sobretudo das despesas no momento em que elas ocorressem para que não houvesse possibilidade de não ser registrada cada acontecimento de despesa da organização. Devido a execução de outras tarefas, sobretudo o de atendimento ao público que é realizado de forma individual, a proprietária solicitou para que fossem registradas as movimentações em um caderno utilizado para controle de entrada e saída de dinheiro da empresa em um primeiro momento, para que depois do expediente fossem registrados no software de modo que não comprometessem o controle das contas e as tarefas cotidianas da organização. Diante do tamanho da empresa e suas peculiaridades, pode-se realizar um paralelo com organizações maiores que aplicam teorias administrativas e financeiras nas suas atividades diárias. Um exemplo é a de Escrituração, técnica contábil que segundo Neves e Viceconti (2002) é utilizada para registrar acontecimentos administrativos que se desenvolvem na organização, sendo que cada fato se denomina lançamento. Ainda segundo os autores, tais lançamentos devem ser registrados e lançados em livros contábeis caracterizando um processo contábil de controle financeiro, originando ao final balancetes de verificação. Embora a escrituração não seja necessária juridicamente às microempresas optantes pelo simples nacional⁶, sua aplicabilidade é adequada e torna administração de qualquer organização profissional, sendo que na empresa estudada movimentações de qualquer tipo, inclusive patrimoniais, são realizadas de forma improvisada em cadernos de registros e os dados obtidos não são transformados em informação, ou seja, não ocorre uma análise dos números apurados.

Como ocorre rotineiramente em organizações de pequeno porte e até mesmo nas grandes, a emissão de nota fiscal ou nota fiscal eletrônica não é fornecida ou não é solicitada pelo cliente. Tal fato se apresentou no 1º dia de pesquisa, pois a compra de botijões de gás para a área produtiva aconteceu sem a emissão de nota fiscal, que é um modo de coleta de dados desse estudo, sendo que se fez necessário o registro de tal saída de dinheiro sem o documento comprobatório ou que embasasse tal ação.

O software acompanha-me® se apresenta de fácil entendimento e muito simples de se operar conforme observações e relatos da proprietária, mesmo que está não tenha nenhum curso de informática e seja sexagenária, dois possíveis entraves ao desenvolvimento da pesquisa inicialmente, sendo que a breve apresentação das funções do programa de computador antes do início do estudo foi fundamental para o bom resultado. Muitas empresas em geral optam por não preparar o funcionário de maneira que este possa executar suas tarefas de forma mais produtiva, não apresentando dúvidas sobre o processo que forma as atividades que o colaborador exerceria. Desta forma, o Treinamento e desenvolvimento segundo Bulgacov (2006), deve ser tratado como parte integrante do negócio, tornando-se uma abordagem útil e considerando-o como um sistema, sendo que suas fronteiras devem interagir com resto do empreendimento.

Para uma análise fracionada do controle financeiro da panificadora, se estabeleceu após reunião antes da pesquisa que o mês de julho de 2017, período que se deu a pesquisa seria dividido em 5 (cinco) períodos de análise, sendo que o primeiro momento corresponde do dia 1º até o dia 7, o segundo período do dia 8 até o dia 14, terceiro período do dia 15 até 21, o quarto período corresponde do 22 entre o 28 e por fim o último momento de 29 até 31 de julho de 2017. Percebe-se que os quatro primeiros períodos contemplam uma semana cheia e o último conjunto de dias se utiliza para uma análise de contas a serem pagas obrigatoriamente no final mês, não levando em grande consideração a receita deste período.

4.2.1 Primeiro período de observações e coleta de dados

No primeiro período deste estudo que compreendeu na primeira semana do mês, verificou-se despesas de valores médios como compra de sacolas plásticas para embalar as mercadorias vendidas e compras de mercadorias para serem vendidas como salsichas, açúcar, sal, erva-mate, caixas de leite e iogurtes, caracterizando desta forma produtos de mercearia que a panificadora comercializa. Entretanto, notou-se que houve despesas com pagamento ao fornecedor de fermento, reforçador (melhorante para panificação) e creme de confeiteiro, sendo que tal gasto ocorre no mínimo três vezes na semana, preferencialmente às segundas, quartas e sextas-feiras. Pela periodicidade e valores despendidos com tal fornecedor, tais despesas com as matérias-primas citadas anteriormente aparecem como dados importantíssimos para um eventual cálculo de custos envolvidos na fabricação dos produtos, pois tal movimentação antes do início da pesquisa era apenas registrada no caderno de anotações não havendo a análise de tais números para um controle dos gastos ou até mesmo averiguação dos custos dos produtos produzidos, sendo este fundamento contábil importante para a gestão das organizações conforme comentado por Crepaldi (2010, pág. 3) quando escreve que “a contabilidade de custos auxilia na determinação dos custos dos fatores, dos custos dos fatores de produção, dos custos de determinado setor da empresa.”

No dia 9 de julho de 2017 houve a primeira reunião onde foram examinados os dados obtidos até então e debatidos os fatores que compuseram até este momento a aplicação do software. A proprietária da panificadora verificou a clareza do aspecto financeiro da empresa quando aplicado uma ferramenta de controle de finanças, sendo um exemplo o diagnóstico de dinheiro gasto com botijão de gás que até então fora de R\$200,00 em apenas uma semana de atividades. Tal número foi considerado elevado em comparação com o gasto que a padaria despendia anteriormente quando possuía forno a lenha e não a gás de cozinha. Deve ser levado

em consideração, que essa análise da proprietária da empresa se baseia em uma avaliação empírica, pois não se contabilizava o quanto se gastava com lenha ou tinha-se algum registro pois não se controlava esse tipo de despesa.

4.2.2 Segundo período de observações e coleta de dados

No segundo período do estudo prosseguiram as coletas de dados dos documentos mediante notas fiscais e observação de modo a analisar o decorrer da aplicação do software. Neste momento foi onde se verificou a retirada de dinheiro do caixa da empresa para pagamento de contas pessoais da família em geral que comanda a empresa, como mensalidade de clube, pensão para filhos, produtos para consumo pessoal entre outros. Na reunião inicial, havia sido comentado sobre esse importante princípio da contabilidade aplicado a custos chamado de princípio da “Entidade” e frisado sua importância gerencial e de controle financeiro que este oferece, sendo que Hernandez et al. (2009, pág. 69) corrobora com a seguinte afirmação:

Esse postulado determina que a contabilidade deve reconhecer as operações relativas à empresa, sem misturá-las com as de seus proprietários ou terceiros. Assim sendo, a contabilidade de custos reconhecerá como custo da produção apenas gastos ocorridos pela empresa em seu processo produtivo, não reconhecendo, portanto, gastos incorridos por outras empresas, mesmo que pertencentes ao mesmo grupo empresarial.

Um obstáculo que pôde se perceber ao longo do estudo, é o fato do filho da empresária empresa que também geri a organização não ser afeito a mudanças nos processos tanto produtivos quanto administrativos que é o foco da pesquisa. Pelo fato da empresa estar no mercado a aproximadamente quatro anos e demonstrar bons resultados quanto a vendas, existe uma certa resistência e incredibilidade a novas teorias que possam auxiliar em melhor desempenho. Controlar as despesas na organização estudada afim de ter um olhar analítico sobre elas sempre foi deixado de lado pelo fato de acomodação e desleixo e principalmente falta de conhecimento e falta da busca do mesmo para realizar tais atividades. De acordo com este pensamento, Costa (2007, pág. 24) salienta que:

O sucesso do passado e, talvez, do presente pode até provocar o fracasso no futuro, caso não haja mudanças na mentalidade e no comportamento dos dirigentes. Por que, contudo, isso ocorre? As explicações óbvias para a pergunta podem ser as de que os fatores de sucesso do passado podem não ser os fatores de sucesso para o futuro ou, então, que o sucesso garantido no passado acabe criando uma atitude de complacência, de condescendência e de acomodação ou de excesso de confiança, inibindo as iniciativas para a busca de alternativas necessárias à construção de um futuro de sucesso.

Na segunda reunião ordinária realizada no dia 16 do mês supracitado, apresentou-se os dados obtidos com as movimentações de entradas e saídas de dinheiro, os gastos individuais com fornecedores e o debate das questões tratadas anteriormente, como o princípio contábil da “Entidade” e resistência ao novo, bem como as nuances que envolvem o aproveitamento do AcompanhaME®. A dona da empresa, classificou como muito bom e esclarecedor o estudo até então e salientou a forma simples de operacionalização que o software possui e as valiosas informações que o mesmo disponibiliza, sobre tudo os dados referentes a despesas com matéria-prima como o fermento e gás, tendo na sua visão uma importância fundamental para a produção dos produtos. Ainda na reunião em questão, se enfatizou do possível gasto fora da média dos fatores citados anteriormente devido à peculiaridade que o mês de julho trás para a indústria panificadora devido as temperaturas reduzidas, fazendo com que a utilização de fermento e a necessidade do uso ininterrupto do forno para manter a temperatura adequada no local aumentem em comparação a meses de outras estações do ano. Avaliando tal cenário, o software AcompanhaME® se apresenta como grande aliado na transformação de um olhar empírico para uma visão baseada em fatos concretos, sendo que uma análise estatística de números como receitas, despesas gerais e específicas em um dado momento permite prever determinados

eventos como vendas e orçamentos. Dentro desse raciocínio, Ignácio (2012) discorre sobre os benefícios que a estatística promove às indústrias em geral, sendo em um diagnóstico aperfeiçoado na prevenção de falhas ou defeitos de modo a identificar suas causas para proporcionar um aumento de produtividade e redução de desperdício de matérias-primas, insumos e produtos.

4.2.3 Terceiro período de observações e coleta de dados

O terceiro período da pesquisa que corresponde do dia quinze até vinte e um de julho, apresentou uma elevação significativa das despesas e uma manutenção no volume de receitas. Tal mudança se deu devido a obrigações já programadas como dois boletos bancários de fornecedores de farinha de trigo, compra de produtos para a venda na área de mercearia e pagamento de encargos trabalhistas, despontam assim como os principais responsáveis pela elevação de despesa. Cabe ressaltar que a empresa no que diz respeito a encargos trabalhistas não atua de forma convencional e comum às organizações, sendo que cada colaborador que no total compõem o número de quatro, possuem registro de Microempreendedores individuais (MEI) ficando a cargo da empresa os pagamentos previdenciários, não correndo em pagamentos de gastos adicionais como horas-extras, contribuição para o FGTS, vale-transporte, vale-refeição, entre outros, que oneram a folha de pagamento de uma organização que não possui característica estrutural como a empresa estudada (HERNANDEZ; OLIVEIRA; COSTA, 2009).

No decorrer do terceiro período do estudo, nota-se uma certa impaciência por parte da proprietária da panificadora diante da obrigatoriedade de serem registrados os fatos financeiros ocorridos na empresa, sendo tal manifestação compreensível pelo fato de ser algo totalmente novo ao cotidiano e a cultura da organização, e mesmo que se julgue benéfico tal mudança no processo de controle financeiro, tal modificação afeta a ideia de que o certo é o modo que estava sendo realizados os controles anteriormente, baseados apenas nos números de vendas e na saúde financeira positiva da empresa na atualidade. A aplicação do software na visão deste pesquisador, se configura em uma grande oportunidade de visualização no futuro da empresa, com a modernização tecnológica e a crescente fiscalização de emissão de notas fiscais para micro e pequenas empresas e até mesmo para Microempreendedores Individuais, pois tais empresários terão necessariamente que informatizar seus processos e deixar em desuso práticas rudimentares e ultrapassadas e visualizar o futuro, sendo que o pensamento atual da direção da empresa estudada vai ao encontro do que afirma Costa (2007) quando salienta que grande parte de administradores possuem uma mentalidade imediatista e que não conseguem projetar os rumos de suas organizações em período maior que um mês.

Como de costume, na terceira reunião geral com a proprietária da empresa foram mostrados os números correspondentes ao terceiro período e debatido sobre o fato da empresa possuir dois boletos bancários oriundos de compra de farinha trigo em um intervalo de seis dias, sendo que tal período corresponde também aos pagamentos de obrigações sociais elevando consideravelmente a despesa no espaço de tempo em pauta. Assim, foi aconselhado de que a empresa renegocie os prazos para pagamentos com os fornecedores de modo que os vencimentos não sejam concomitantes ou altere-se os dias de compras das matérias-primas para que tal desembolso ocorra no primeiro ou no segundo período estipulados nesse estudo.

4.2.4 Quarto período de observações e coleta de dados

No início do quarto período de análise, foi proposto à empresaria a realização de uma reunião de fechamento geral do estudo no dia primeiro de agosto devido ao fato do último período de pesquisa contemplar os últimos três dias do mês, ficando suspensa a reunião referente ao fechamento do quarto período. O penúltimo período da pesquisa-ação diagnosticou despesas dentro dos padrões dos outros períodos, repetindo-se em especial gastos com a área

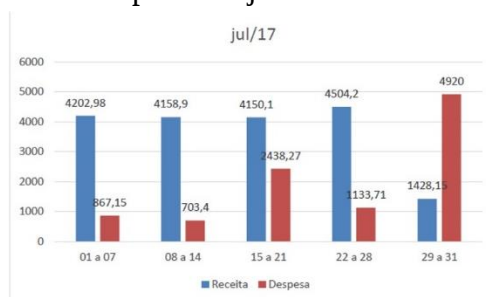
produtiva como gás, compras de insumos como fermento e reforçador. Mais uma vez apareceram gastos com compras de produtos para vendas na área de mercearia, sendo na visão da integrante da pesquisa algo proveniente do aumento de vendas de produtos de produção própria devido as características climáticas do mês que elevaram as vendas de outros produtos, pois tal compra de produtos de mercearia em geral, segundo ela, não se mantém em tais níveis nos meses anteriores à entrada do inverno ou na primavera ou verão.

No último de período que corresponde do dia 29 até o dia 31 de julho, os gastos apresentados foram com folha de pagamento principalmente, totalizando a importância de R\$4800,00 e outros gastos operacionais. Em Primeiro de agosto, como acordado anteriormente, foi realizada a reunião de fechamento e apresentação dos dados coletados e resultados financeiros apurados no mês correspondente à pesquisa.

4.2.5 Reunião de apresentação de resultados

No início da reunião final foram apresentados os números referentes a entrada de receita e saída de dinheiro discriminando os períodos (semanas) que ocorreu a pesquisa. O gráfico a seguir, apresenta um gráfico que informa uma uniformidade na entrada de receita na empresa, pois os três primeiros períodos que correspondem a semanas inteiras apresentam uma receita variável entre R\$ 4150,10 e R\$ 4504,20, significando que a organização não obteve um período de venda muito superior aos outros.

Gráfico 01- Gráfico de Receitas e despesas de julho de 2017.



Fonte: Elaborado pelo autor com base em informações do software AcompanhaME®.

Segundo Audy, Andrade e Cidral (2005), “Dados” consistem em um fato bruto que pode ter valor de utilização ou não para alguma análise, pois os dados no gráfico acima, no que diz respeito as despesas, exemplificam claramente o aumento significativo de despesas no terceiro período que fora comentado anteriormente. Conforme Burch e Strater (1974 apud AUDY; ANDRADE; CIDRAL, 2005, p.94) “Informação” se caracteriza na agregação ou no processamento de dados que originam conhecimento ou inteligência, sendo exatamente o que tais números fornecidos pelo software de controle financeiro AcompanhaME® entregou de informação à gestora da empresa para que pudesse tomar alguma decisão como foi debatido na terceira reunião no que diz respeito a renegociação de datas de vencimentos dos boletos ou mudança nos dias de compras para não acumular em datas aproximadas os pagamentos.

Posteriormente, foi debatido os custos na produção incorridos no mês da pesquisa, pois segundo a proprietária e participante da pesquisa-ação, para precificar determinado produto não era levado em consideração os custos de produção e sim os preços praticados pela concorrência. Para o SEBRAE (2016), a composição do preço do produto final engloba quatro variáveis que são: custo, concorrência, consumidor e valor agregado. No quesito “custo”, engloba-se todos aqueles gastos que foram realizados para a produção do produto ou realização de um serviço. Já “concorrência”, diz respeito a levar em consideração os preços praticados pelos concorrentes de mercado, sendo a variável “consumidor” questões que dizem respeito àquilo que o cliente está disposto a pagar, e “valor agregado” trata do elo de ligação que o consumidor tem com o produto, sendo que sua satisfação ou não com a aquisição faz o cliente identificar tal produto

como caro ou barato estando ligado diretamente à satisfação do comprador. Ficou indicado que a empresa busque basear-se nos custos no momento de precificar, pois amparar-se na concorrência pode ser algo perigoso devido ao fato de cada empresa ter suas peculiaridades que podem influir nos custos de produção levando outras concorrentes à números que podem não condizerem com suas realidades produtivas. Desta forma, o gráfico 02 a seguir identifica os custos variáveis de produção da panificadora no mês de julho.

Gráfico 02- Representação dos custos variáveis de julho/2017 da panificadora.



Fonte: Elaborado pelo autor com base em informações do software AcompanhaME®.

Conforme Santos (2009), os custos variáveis contemplam aqueles que variam de acordo com a atividade realizada de venda, ou seja, estão ligados a demanda e o nível de exigência de produção. Nota-se, portanto, que o software apurou que o maior custo variável da panificadora é com a compra de farinha trigo em primeiro lugar e em um segundo momento com gás. Observa-se que o gasto com fermento foi significativo, havendo uma tendência de redução em outros períodos do ano devido a temperatura.

Ainda tratando dos custos de produção, foram apresentados igualmente na forma de gráfico os custos fixos, que novamente segundo Santos (2009 p. 26) “independem das quantidades produzidas ou vendidas”. Nota-se que os gastos com pessoal despontam como grandes representantes dos custos fixos, deixando outras despesas como serviço de vigilância em segundo plano.

Gráfico 03- Representação dos custos fixos de julho/2017 da panificadora.



Fonte: Elaborado pelo autor com base em informações do software AcompanhaME®.

Em um terceiro momento foi apresentado à proprietária da empresa mais um resultado de uma funcionalidade do software, o “resumo financeiro”. Este relatório aponta de forma simples e direta as movimentações de receitas e despesas do ano que se pretende analisar, fornecendo informações importantes sobre a saúde financeira mês após mês. A tabela a seguir não tem intuito de análise propriamente, mas de exemplificar a gestão da empresa a sua importância e quanto positivo seria a implementação na administração da organização, haja visto que tal relatório por hora apenas apresenta os resultados do período estudado.

Tabela 01- Exemplo de resumo financeiro anual da panificadora.

Data de Emissão: 16/10/2017

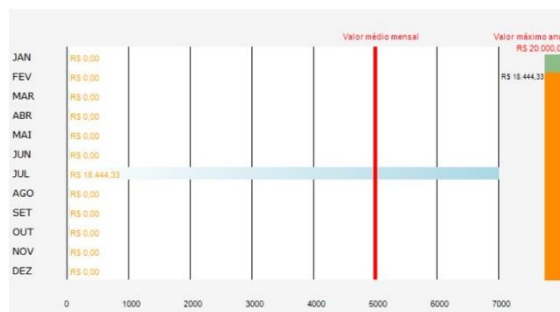
Ano de Referência: 2017

	jan/2017	fev/2017	mar/2017	abr/2017	mai/2017	jun/2017	jul/2017	ago/2017	set/2017	out/2017	nov/2017	dez/2017	Resultado
Saldo do Mês Anterior	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 8.381,80	R\$ 8.381,80	R\$ 8.381,80	R\$ 8.381,80	R\$ 8.381,80	R\$ 8.381,80	
1 - Receitas	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 18.444,33	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 18.444,33
2 - Despesas	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 10.062,53	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 10.062,53
Saldo (1-2)	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 8.381,80	R\$ 8.381,80	R\$ 8.381,80	R\$ 8.381,80	R\$ 8.381,80	R\$ 8.381,80	R\$ 8.381,80

Fonte: Software AcompanhaME®.

Após a apresentação do instrumento de análise anteriormente, foi apresentado outro gráfico fornecido pelo software que informa a quantidade de receita bruta obtida no ano através de discriminação dos meses, o valor médio mensal para MEI's e valor máximo a ser obtido de receita bruta mensalmente para microempresas, tudo levando em consideração leis que regulam tal atividade.

Gráfico 04 - Gráfico de faturamento.



Fonte: Software AcompanhaME®.

Percebe-se que o gráfico acima aponta um faturamento bem próximo ao limite mensal de receita bruta estabelecido nas normas que regem os enquadramentos das empresas no que se refere a margem de contribuição, sendo este outro fator que a empresa não realizava os controles necessários para a averiguação de suas receitas no que tange seu cadastro legal.

Desta forma, foram apresentados e debatidos nos encontros descritos anteriormente os números coletados e dados pesquisados em geral, e abordadas as principais funções do software utilizados no estudo, tendo como grande desafio implantar uma mudança no processo de controle financeiro instituindo uma ferramenta jamais vista no contexto da panificadora utilizada como local de estudo. No que tange ao desenvolvimento da aplicação da pesquisa em âmbito de lançamentos dos dados no sistema e adaptação por parte da proprietária da empresa à novidade proposta, verificou-se no decorrer da pesquisa uma gradativa adaptação ao software e à medida em que se foi obtendo os dados o estudo foi ganhando por parte da representante legal da empresa uma aceitação e uma impressão positiva da ferramenta de gestão, ficando claro a importância que as atividades práticas aliadas as teorias trouxe no desenvolvimento desta pesquisa-ação.

5 CONCLUSÃO

Nos dias atuais, onde existe uma grande concorrência nos mais variados mercados de negócios, é vital que as empresas, seja de que porte for, estejam dispostas a inovar e modificar seus processos organizacionais afim de buscarem maior fluência nas atividades cotidianas de modo a alcançar melhores resultados operacionais, financeiros e administrativos de uma forma geral.

Segundo O'Brien (2010) os Sistemas de Informação nas empresas possuem basicamente três funções nas quais desempenham na organização, sendo elas a de oferecer suporte aos

processos e operações, amparo na tomada de decisões dos colaboradores e gerentes, e por fim suporte nas estratégias que buscam oferecer vantagem competitiva as organizações.

Assim, este estudo buscou aplicar uma ferramenta de suporte gerencial em uma microempresa do ramo de panificação da cidade de Sant'Ana do Livramento-RS que em sua trajetória no mercado jamais praticou modelos gerenciais contemporâneos, lançando mão de ferramentas ultrapassadas, de pouca precisão e que não ofereciam dados suficientes para se realizar uma análise correta e precisa das condicionantes que fazem o cotidiano de qualquer organização como por exemplo controle de caixa, verificação de despesas com matéria-prima, funcionários e encargos trabalhistas e fiscais.

Outro fator que chamou a atenção nesta pesquisa foi o fato da empresa não possuir um planejamento de ações financeiras, seja de projeção de despesa e receita ou de investimento, pois para Sanvicente (2008) uma empresa ao planejar deve procurar formular de maneira clara o que deve ser cumprido, antevendo o alcance de recursos imprescindíveis dentro de um determinado tempo.

Desta forma, embora o resultado positivo do que foi proposto no estudo, faz-se necessário um prosseguimento de tais atividades na organização em questão para que se consolide a ideia de gestão aliada à tecnologia para que a empresa possa se adequar as demandas do mercado e alcançar melhores resultados amparados em dados corretos. Inserção de programas de computador que ofereçam controle de estoque, leitura de códigos de barras e emissão de notas fiscais, tudo integrado, seria de um passo importante que a empresa daria após a consolidação do uso do software do Sebrae AcompanhaME®.

REFERÊNCIAS

- AUDY, Jorge Luis, ANDRADE, Gilberto Keller de, CIDRAL, Alexandre. Fundamentos de sistemas de informação. Porto Alegre, Bookman, 2005.
- BANCROFT, Nancy H.; SEIP, Henning; e SPRENGEL, Andrea. *Implementing SAP R/3: How to introduce a large system into a large organization*. Greenwich: Manning, 1998.
- BARDIN, Laurence. Análise de conteúdo. - 1. Ed. - São Paulo: Edições 70, 2011.
- BAYER, Patrick J.; BERNHEIM, B. Douglas; SCHOLZ, John Karl. The effects of financial education in the workplace: Evidence from a survey of employers. **Economic Inquiry**, v. 47, n. 4, p. 605-624, 2009.
- BERTOLETTI, Juliana Vieira Martos. A importância de uma boa gestão financeira nas empresas. *Revista Interatividade*, v. 3, n. 1, p. 79-89, 2015.
- BM&FBOVESPA. A NOVA BOLSA. Projeto Educar. Disponível em: <<http://www.bovespa.com.br>> Acesso em 18/06/2018.
- BRUNI, Adriano Leal. Mercados Financeiros: para a certificação profissional ANBID 10. São Paulo: Atlas, 2005.
- BULGACOV, Sergio. Manual de gestão empresarial. - 2. Ed.- São Paulo: Atlas, 2006.
- CLARK at. al, Robert L. Financial education and retirement savings. Washington, 2003. Disponível em:< <http://www.federalreserve.gov>>. Acesso em 30/06/2018.
- CORECON-PB. Educação é um projeto de todos. Disponível em:< <http://corecon-pb.org.br>> Acesso em 17/06/2018.
- COSTA, Eliezer Arantes da. Gestão estratégica: da empresa que temos para a empresa que queremos. - 2. Ed. - São Paulo: Saraiva, 2007.
- CREPALDI, Silvio Aparecido. Curso básico de contabilidade de custos. - 5. Ed. - São Paulo: Atlas, 2010.
- DAVENPORT, Thomas h. The new industrial engineering: information technology and business process redesing. *Sloan Management rewiew*, Jul-Ago. 1998, p. 121-131.

DEGEN, Ronald. O empreendedor. Fundamentos de Iniciativa Empresarial. São Paulo. Mac Graw Hill, 1989.

DOLABELA, Fernando. O ensino de empreendedorismo: panorama brasileiro. **INSTITUTO EUVALDO LODI. Empreendedorismo: ciência, técnica e arte**, v. 2, p. 83-97, 1999.

DUTRA, Ivan Souza; PREVIDELLI, José Jesus. Fatores condicionantes da mortalidade de empresas: um estudo dos empreendedores de micro e pequenas empresas paranaenses. *Revista Capital Científico-Eletrônica (RCCe)*-ISSN 2177-4153, v. 3, n. 1, p. 29-50, 2010.

GASPAR WISNIEWSKI, Marina Luiza. A importância da educação financeira na gestão das finanças pessoais: uma ênfase na popularização do mercado de capitais brasileiro. **Revista Intersaberes**, v. 6, n. 11, p. 155-170, 2011.

GIL, Antonio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social.- 6.ed.- São Paulo: Atlas, 2012.

GODOY, Arlida Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. *Revista de administração de empresas*, v. 35, n. 2, p. 57-63, 1995.

GOMES, Fausto Rafael Gmach. Formação de estratégias organizacionais em pequenas empresas: um estudo regional. Departamento de Economia, Contabilidade e Administração, Universidade de Taubaté. Taubaté, 2004.

HERNANDEZ, José Perez Junior, OLIVEIRA, Luís Martins de, COSTA, Rogério Guedes. Gestão estratégica de custos. – 6. Ed. – São Paulo: Atlas, 2009.

HISSA, Gilberto. Cartilha de finanças pessoais. **Boa Vista: Editora Boa Vista**, 1801.

IGNÁCIO, Sergio Aparecido. Importância da estatística para o processo de conhecimento e tomada de decisão. *Revista Paranaense de Desenvolvimento-RPD*, n. 118, p. 175-192, 2012.

MENDES, J.V. (2003). Avaliação de sistemas ERPs como ferramenta de mudança organizacional nas pequenas e médias empresas – um roteiro auxiliar. Tese (Doutorado) - Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, São Carlos, 2003.

LOZINSKY, Sérgio. Software: tecnologia do negócio. São Paulo: Imago, 1996.

MOREIRA, D. A. Pesquisa em Administração: Origens, usos e variantes do método fenomenológico. *Revista de Administração e Inovação*, v. 1, n. 1, 2004.

NEVES, Silvério das, VICECONTI, Paulo Eduardo V. Contabilidade básica – 10. Ed. rev. – São Paulo: Frase Editora, 2002.

O'BRIEN, James A., 1936. Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet/ tradutores: Célio Knipel Moreira, Cid Knipel Moreira; revisor técnico Luiz Eduardo de Abreu da Cunha; colaboração especial Jakow Grajew. 3. Ed.- São Paulo: Saraiva, 2010.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. Sistemas de informações gerenciais: estratégias, táticas, operacionais. – 13. Ed. – São Paulo: Atlas, 2009.

PERKTOLD, Carlos. A cultura da confiança: a história do crédito no Brasil. Belo Horizonte: Arte e Cultura, 2008.

PORTILHO, Fátima. Sustentabilidade ambiental, consumo e cidadania. São Paulo: Cortez, 2005.

RIBEIRO, Osni Moura. Contabilidade fácil- 24. Ed. Reform. – São Paulo: Saraiva, 2003.

SANVICENTE, Antonio. Administração financeira. 2.ed.- São Paulo: Atlas, 2008.

SEBRAE. AcompanhaME- sustentabilidade financeira. Disponível em: < <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/df/sebraeaz/acompanhame,00610d58df4f5410VgnVCM2000003c74010aRCRD> > . Acesso em: 24 mai. 2017.

SEBRAE. Acerte na precificação de seu produto e serviço. Disponível em : < <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/acerte-na-precificacao-de-seu-produto-e-servico,8038a9f08a446410VgnVCM1000003b74010aRCRD>>. Acesso em: 26 out. 2017.

SEBRAE, **Relatório Executivo – Participação das micro e pequenas empresas na economia brasileira**. Brasília-DF: UGE, 2015.

SEBRAE, **Anuário do trabalho na micro e pequena empresa**. Brasília: DIEESE, 2015

SEBRAE. **Coleção Estudos e Pesquisas. Taxa de sobrevivência das empresas no Brasil.** Brasília-DF: UGE, 2011.

SOUZA, Cesar Alexandre; ZWICKER, Ronaldo. Ciclo de vida de sistemas ERP. **Caderno de Pesquisas em Administração,(I)**, n. 11, p. 2-14, 2000a.

SOUZA, Cesar Alexandre de; ZWICKER, Ronaldo. Implementação de sistemas ERP: um estudo de casos comparados. **Anais. Encontro Nacional de Pós-Graduação em Administração**, 2000b.

STRAUHS, Faimara do Rocio et al. Gestão do conhecimento nas organizações. Curitiba: Aymará Educação, 2012.

VIDA E DINHEIRO. O que é ENEF? Disponível em:< <http://www.vidaedinheiro.gov.br>>. Acesso em: 02/06/2018.