ISSN: 1809-6212

REVISTA IDEAU
REVISTA DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS

IDEAU

AVALIAÇÃO MULTICRITÉRIO PARA SELEÇÃO DE APLICATIVOS DE GESTÃO FINANCEIRA EM PEQUENAS EMPRESAS: UM ESTUDO DE CASO

MULTICRITERIA EVALUATION FOR SELECTING FINANCIAL MANAGEMENT SOFTWARE IN SMALL BUSINESSES: A CASE STUDY

EVALUACIÓN MULTICRITERIO PARA LA SELECCIÓN DE APLICACIONES DE GESTIÓN FINANCIERA EN PEQUEÑAS EMPRESAS: UN ESTUDIO DE CASO

Daniel Soares de Souza
Mestre em Gestão Pública, Universidade de Brasília (UNB), Brasília, Distrito Federal, Brasil. E-mail: daniel.souzajava@gmail.com
Orcid: https://orcid.org/0000-0003-2210-5412

Lucas Santos de Oliveira
Especialista em Matemática, Educação e Tecnologias, Instituto Federal de Brasília (IFB), Brasília, Distrito Federal, Brasil. E-mail: profmat.lucasoliveira@gmail.com
Orcid: https://orcid.org/0000-0002-7128-8545

RESUMO
As micro e pequenas empresas (MPEs) ocupam uma posição de relevância na economia brasileira, mas a fragilidade na gestão financeira constitui um dos principais fatores que comprometem sua sustentabilidade. Diante desse cenário, a adoção de ferramentas tecnológicas pode contribuir para o aprimoramento dos processos gerenciais e para a tomada de decisão. O presente estudo tem como objetivo tem como objetivo estruturar e apoiar o processo de tomada de decisão na seleção de aplicativos de gestão financeira para pequenos negócios, por meio de um estudo de caso realizado em um salão de beleza. Para o desenvolvimento desta pesquisa, foram adotadas as seguintes etapas metodológicas: coleta de informações, definição do problema a ser abordado através da Matriz GUT, pesquisa de mercado e avaliação das alternativas por meio do método AHP. Os resultados obtidos indicaram o QuickBooks como a alternativa mais adequada ao contexto da microempresa desta pesquisa, seguido pela Conta Azul. A abordagem adotada permitiu estruturar o processo de avaliação das alternativas e apoiar a seleção de ferramentas de gestão financeira no contexto analisado.

Palavras-chave: Ferramentas Digitais. Gestão Financeira. Micro e Pequenas Empresas.

DOI:10.55905/raciv5n2-012
Submitted on: 10.18.2026 | Accepted on: 10.20.2026 | Published on: 10.29.2026

REVISTA IDEAU
REVISTA DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS

ABSTRACT
Micro and small businesses (MSBs) play a significant role in the Brazilian economy, but weaknesses in financial management are one of the main factors that jeopardize their sustainability. Given this scenario, the adoption of technological tools can help improve management processes and decision-making. The objective of this study is to structure and support the decision-making process in selecting financial management applications for small businesses, through a case study conducted at a beauty salon. To carry out this research, the following methodological steps were followed: data collection, definition of the problem to be addressed using the GUT Matrix, market research, and evaluation of alternatives using the AHP method. The results indicated that QuickBooks is the most suitable option for the microenterprise context of this study, followed by Conta Azul. The approach adopted made it possible to structure the process of evaluating alternatives and support the selection of financial management tools in the analyzed context.

Keywords: Digital Tools. Financial Management. Micro and Small Businesses.

RESUMEN
Las microempresas y pequeñas empresas (MPE) ocupan un lugar destacado en la economía brasileña, pero la fragilidad de su gestión financiera constituye uno de los principales factores que comprometen su sostenibilidad. Ante este panorama, la adopción de herramientas tecnológicas puede contribuir a la mejora de los procesos de gestión y a la toma de decisiones. El presente estudio tiene como objetivo estructurar y respaldar el proceso de toma de decisiones en la selección de aplicaciones de gestión financiera para pequeñas empresas, mediante un estudio de caso realizado en un salón de belleza. Para el desarrollo de esta investigación, se adoptaron las siguientes etapas metodológicas: recopilación de información, definición del problema a abordar mediante la Matriz GUT, estudio de mercado y evaluación de las alternativas mediante el método AHP. Los resultados obtenidos indicaron que QuickBooks era la alternativa más adecuada para el contexto de la microempresa objeto de esta investigación, seguida de Conta Azul. El enfoque adoptado permitió estructurar el proceso de evaluación de las alternativas y facilitar la selección de herramientas de gestión financiera en el contexto analizado.

Palabras clave: Gestión Financiera. Herramientas Digitales. Microempresas y Pequeñas Empresas.

1 INTRODUÇÃO

O atual cenário de negócios caracteriza-se por uma intensa competitividade, onde pequenos empreendimentos atualizam seus processos de

gestão para garantir sua sobrevivência e crescimento (Ramos; Silva; Ibiapina, 2025). Nesse contexto, a gestão financeira torna-se indispensável ao crescimento, ao sucesso e à sustentabilidade dos negócios, especialmente das empresas de pequeno porte (Pires, 2024; Pinto *et al.*, 2025).

Isso ocorre porque a gestão financeira possibilita às empresas a manutenção das operações, a capacidade de adaptação e de investimento em oportunidades emergentes, sobretudo a otimização do uso dos recursos disponíveis na própria empresa (Pires, 2024). Pinto *et al.* (2025) afirmam que a relevância da gestão financeira se evidencia na construção de uma base sólida para o crescimento da empresa, diante das oportunidades e demandas de mercado.

Para as micro e pequenas empresas (MPEs), a adoção de ferramentas tecnológicas constitui um elemento estratégico para a melhoria da gestão financeira, uma vez que permite a automatização de processos, a minimização de erros humanos e o fornecimento acurado da situação financeira da organização (Fidelis; Moraes, 2025; Tataia *et al.*, 2026).

Com base na variedade de ferramentas digitais disponíveis, Tataia *et al.* (2026) argumentam que a seleção adequada exerce influência direta na obtenção de vantagens competitivas pelas empresas. Contudo, no caso das MPEs, esse processo deve considerar o equilíbrio entre custo e escalabilidade da solução adotada (Tataia *et al.*, 2026).

No setor empresarial, a seleção de ferramentas digitais no contexto organizacional demanda a análise de múltiplos critérios e, nesse sentido, os métodos de apoio à decisão podem contribuir de forma significativa para esse processo, ao auxiliar gestores no tratamento das complexidades e incertezas inerentes à adoção de tecnologias (Decó; Chiwiacowsky, 2022). Cabe ressaltar que esses métodos contribuem para a redução de riscos, a otimização da alocação de recursos e o aprimoramento estratégico da tomada de decisão, por meio da avaliação integrada de múltiplos critérios (Ishizaka; Siraj, 2018; Almeida *et al.*, 2023).

Ao considerar o cenário de competitividade dos mercados atuais, o avanço da transformação digital impõe aos pequenos negócios a necessidade

de incorporar soluções inovadoras, especialmente aqueles que ainda conduzem seus processos de gestão por meio de práticas predominantemente manuais e baseadas na experiência empírica (Ramdani; Raja; Kayumova, 2022; Melo *et al.*, 2023). Nesse contexto, a ausência de inovações tecnológicas pode gerar ineficiências operacionais, impactos financeiros negativos e, em casos extremos, culminar no encerramento das atividades da empresa (Silva; Rodrigues; Sena, 2024).

Diante do avanço da digitalização dos processos de gestão e a diversidade de soluções tecnológicas disponíveis para MPEs, torna-se necessário estabelecer mecanismos que auxiliem na identificação das soluções mais adequadas às necessidades específicas de cada contexto empresarial. Nesse sentido, emerge a seguinte questão norteadora: como estruturar o processo de seleção e classificação de ferramentas tecnológicas para a gestão financeira de um salão de beleza, de modo a contemplar as necessidades específicas do negócio e os critérios relevantes para a tomada de decisão?

Este estudo tem como objetivo estruturar e apoiar o processo de tomada de decisão na seleção de aplicativos de gestão financeira para pequenos negócios, por meio de um estudo de caso realizado em um salão de beleza. Busca-se, com isso, identificar a solução tecnológica mais adequada às necessidades do negócio, de modo a contribuir para o aprimoramento da gestão financeira e para a melhoria do desempenho organizacional.

Para alcançar o objetivo proposto, foram realizadas entrevistas não-estruturadas com a proprietária do salão de beleza, observações diretas dos procedimentos financeiros e análise de documentos financeiros disponíveis no empreendimento, a fim de compreender a realidade do negócio e identificar as principais dificuldades relacionadas à gestão financeira. Com base nessas informações, foi utilizada a Matriz de Gravidade, Urgência e Tendência (GUT) para priorizar os problemas identificados.

Em seguida, foi conduzida uma pesquisa de mercado para selecionar aplicativos de gestão financeira compatíveis com as necessidades do empreendimento. Por fim, aplicou-se o método Analytic Hierarchy Process (AHP), com a participação da proprietária, para identificar a solução tecnológica

mais adequada às necessidades do salão de beleza.

A relevância deste estudo está associada à necessidade de modernização dos processos de gestão em MPEs que ainda adotam práticas predominantemente empíricas e manuais. Nesse contexto, a incorporação de ferramentas tecnológicas pode contribuir para uma gestão mais eficiente, ao proporcionar maior acesso a informações relevantes para o processo decisório (Dias *et al.*, 2025; Nascimento *et al.*, 2025). Ao propor uma abordagem estruturada para a seleção e classificação dessas ferramentas, o estudo contribui para uma escolha consistente e alinhada às necessidades do negócio e aos critérios considerados relevantes pelo decisor.

Por outro lado, esta pesquisa promove o avanço das discussões sobre a adoção de tecnologias em MPEs, ao oferecer uma abordagem estruturada para a seleção de ferramentas de gestão financeira. Além de apoiar o processo decisório dos gestores, os resultados também podem orientar o desenvolvimento e o aperfeiçoamento de soluções tecnológicas mais alinhadas às demandas desse segmento empresarial.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 GESTÃO FINANCEIRA EM MICRO E PEQUENAS EMPRESAS

As MPEs constituem um segmento de relevância para a economia brasileira, uma vez que correspondem a aproximadamente 90% das organizações empresariais em atividade no país (Jesus *et al.*, 2024). Em razão de sua relevância econômica, esse segmento exerce influência na circulação de renda e no estímulo ao crescimento de setores estratégicos, como comércio e serviços (Campos *et al.*, 2026).

Contudo, apesar da sua importante participação na estrutura produtiva nacional, Silva, Rodrigues e Sena (2024) pontuam que, entre 2018 e 2021, as MPEs apresentaram expressivos índices de mortalidade empresarial, alcançando aproximadamente 29%. Esse cenário é particularmente preocupante em razão da relevância dessas organizações para o desenvolvimento

econômico, tanto pelo estímulo à atividade empreendedora quanto pela sua contribuição para a geração de emprego e renda (Jesus *et al.*, 2024).

Dessa forma, o encerramento das atividades dessas empresas produz impactos que transcendem a esfera individual dos empreendedores e repercutem sobre a dinâmica econômica e social (Jesus *et al.*, 2024). Tal cenário evidencia a necessidade de compreender e enfrentar os fatores que comprometem a continuidade, a competitividade e o desenvolvimento desses empreendimentos (Silva; Rodrigues; Sena, 2024).

Para Sarapka *et al.* (2024), a longevidade constitui um indicativo de sucesso sustentável e está diretamente relacionada à capacidade das organizações de implementar estratégias eficazes e adaptar-se às mudanças do ambiente competitivo. Empresas longevas tendem a apresentar características como forte alinhamento ao mercado, identidade organizacional consolidada, prudência financeira e capacidade de antecipação diante de transformações no ambiente de negócios (Veloso; Borges, 2025).

No entanto, Silva, Rodrigues e Sena (2024) destacam que as MPEs enfrentam dificuldades significativas relacionadas à burocracia, à ausência de planejamento e à deficiência na gestão financeira, além dos entraves no acesso ao crédito. Tais fatores comprometem a sustentabilidade desses negócios e contribuem para que parcela expressiva de MPEs não ultrapasse os primeiros anos de operação (Silva; Rodrigues; Sena, 2024; Júnior; Pereira, 2025).

Nesse contexto, a gestão financeira se destaca como um dos principais fatores associados à sobrevivência e ao desenvolvimento das MPEs. Para Campos *et al.* (2026), a gestão financeira compreende o conjunto de práticas voltadas ao planejamento, à alocação e ao controle dos recursos financeiros de uma organização, com o objetivo de assegurar sua sustentabilidade econômica e apoiar o alcance de seus objetivos estratégicos.

Além da administração de recursos e investimentos, esse processo abrange a produção e a análise de informações financeiras que fundamentam a tomada de decisão e influenciam os resultados organizacionais (Campos *et al.*, 2026). No contexto de MPEs, a gestão financeira assume papel particularmente relevante, uma vez que esses empreendimentos geralmente dispõem de

recursos mais limitados e enfrentam maiores restrições de acesso a fontes de financiamento quando comparados às organizações de maior porte (Campos *et al.*, 2026).

Apesar de sua relevância para a sustentabilidade e o crescimento dos empreendimentos, a gestão financeira em pequenos negócios encontra limitações decorrentes de restrições estruturais e gerenciais (Campos *et al.*, 2026). A escassez de recursos humanos e financeiros concentra nos proprietários a responsabilidade pelas atividades financeiras, o que pode reduzir a efetividade dos processos de planejamento e controle (Júnior; Pereira, 2025; Campos *et al.*, 2026). Além disso, as restrições de acesso ao crédito limitam a capacidade de investimento e comprometem as perspectivas de expansão desses empreendimentos (Campos *et al.*, 2026).

Por isso, a adoção de práticas financeiras adequadas contribui para a manutenção da solvência organizacional e para a ampliação da capacidade de investimento. Nessa perspectiva, Campos *et al.* (2026) ressaltam que o acesso a informações financeiras consistentes favorece a tomada de decisões fundamentadas, reduz os riscos associados à atividade empresarial e amplia a capacidade de aproveitamento das oportunidades de mercado.

2.2 TECNOLOGIA E DIGITALIZAÇÃO NO AMBIENTE EMPRESARIAL

A crescente digitalização das atividades organizacionais ampliou a utilização de tecnologias da informação como suporte aos processos gerenciais e à tomada de decisão (Campos *et al.*, 2026). Nesse contexto, as ferramentas tecnológicas passaram a exercer papel relevante na organização, no controle e na análise de informações, o que contribui para maior eficiência operacional e para uma gestão mais qualificada dos recursos (Júnior; Pereira, 2025).

O avanço dessas tecnologias ampliou o acesso das empresas a soluções digitais capazes de apoiar diferentes áreas de gestão, incluindo a gestão financeira (Campos *et al.*, 2026). Entre os benefícios associados à digitalização, Zukunelli *et al.* (2024) destacam a automação de processos, a redução de custos operacionais e o aumento da eficiência organizacional.

Além disso, o acesso a dados e informações em maior volume e velocidade amplia a capacidade analítica das organizações e fortalece o processo de tomada de decisão (Martins, 2024). Dessa forma, as tecnologias digitais fortalecem os processos de gestão ao fornecer informações que apoiam o planejamento, o controle e a tomada de decisão (Martins, 2024).

Apesar dos benefícios, a adoção de tecnologias por MPEs ainda é limitada por fatores como custos de implementação, incertezas na escolha das ferramentas e preocupações com a segurança e a privacidade dos dados (Martins, 2024; Friske, 2026). Contudo, o potencial dessas tecnologias para apoiar os processos gerenciais reforça sua importância para a competitividade e a sustentabilidade dos negócios (Martins, 2024; Friske, 2026).

2.3 APLICATIVOS E FERRAMENTAS PARA GESTÃO FINANCEIRA

A incorporação de tecnologias ao ambiente empresarial influenciou os processos organizacionais e os modelos de negócio. Segundo Zukunelli *et al.* (2024), a adoção de tecnologias adequadas favorece a capacidade de adaptação das organizações às mudanças do ambiente de negócios e às exigências do mercado.

No âmbito financeiro, a incorporação de tecnologias ampliou a utilização de sistemas digitais para a execução e o controle das atividades financeiras (Silva *et al.*, 2026). A digitalização desses processos substituiu parte das rotinas manuais por ferramentas tecnológicas capazes de apoiar o registro, o acompanhamento e a análise das informações financeiras, com reflexos sobre a eficiência e a confiabilidade das operações (Silva *et al.*, 2026).

Como resultado desse processo de digitalização, ampliou-se a oferta de ferramentas voltadas à gestão financeira, capazes de apoiar atividades como o controle de receitas e despesas, o acompanhamento do fluxo de caixa e a análise de informações gerenciais (Silva *et al.*, 2026). Nesse contexto, Campos *et al.* (2026) argumentam que as ferramentas de gestão financeira passaram a constituir alternativas para o suporte às atividades de planejamento, controle e tomada de decisão nas organizações.

As ferramentas de gestão financeira podem ser incluídas em três categorias: soluções de Enterprise Resource Planning (ERP), aplicativos de controle e softwares de contabilidade. Aplicativos de controle permitem o acompanhamento dos gastos e o apoio ao planejamento financeiro (Costa *et al.*, 2022). Softwares de contabilidade possibilitam o registro e a análise detalhada das operações financeiras (Campos *et al.*, 2026). As soluções de ERP integram processos organizacionais entre diferentes áreas, oferecendo suporte à gestão integrada das operações (Silva; Júnior, 2023).

Estudos empíricos indicam que a adoção de ferramentas digitais de gestão financeira está associada a melhorias no desempenho operacional das organizações (Campos *et al.*, 2026; Silva *et al.*, 2026). Para Campos *et al.* (2026), pequenas empresas que implementaram essas soluções apresentam melhor eficiência operacional e redução de erros contábeis.

No entanto, a tecnologia, por si só, não constitui uma solução suficiente para a melhoria dos processos organizacionais. A eficácia dessas ferramentas depende de sua integração aos processos de negócio e da capacitação dos usuários (Júnior; Pereira, 2025). Quando implementadas de forma adequada, essas soluções tendem a apresentar melhores resultados em termos de apoio à gestão financeira e aos processos de tomada de decisão (Silva *et al.*, 2026).

Diante da digitalização dos processos organizacionais, observa-se a intensificação da adoção de ferramentas financeiras digitais e aplicativos no suporte às atividades de gestão financeira (Campos *et al.*, 2026). Essas soluções contribuem para o controle financeiro e influenciam a agilidade, a precisão e a eficiência dos processos organizacionais (Silva *et al.*, 2026). Em MPEs, tais ferramentas ampliam o acesso a funcionalidades de gestão antes restritas a organizações de maior porte.

3 MATERIAIS E MÉTODOS

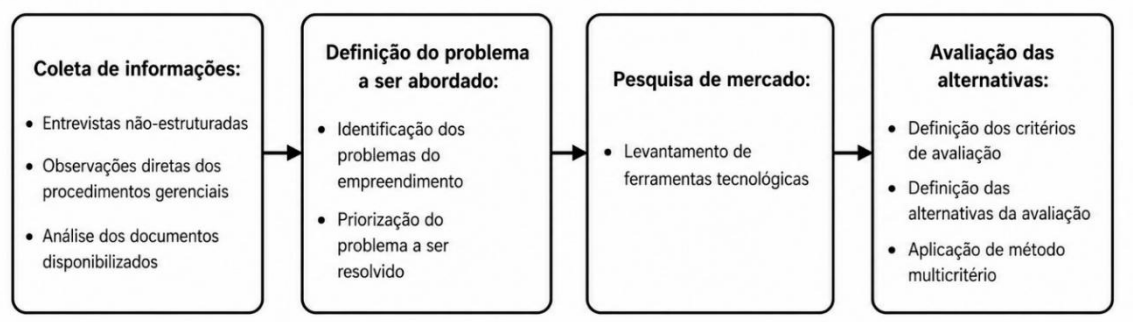
Este artigo consiste em uma pesquisa de natureza aplicada, uma vez que direciona conhecimentos teóricos e metodológicos para a resolução de um problema identificado em um contexto organizacional específico. Para Silveira e

Córdova (2009), a pesquisa aplicada busca produzir conhecimentos direcionados à solução de problemas específicos e à sua aplicação em contextos reais.

Quanto aos procedimentos metodológicos, esta pesquisa classifica-se como um estudo de caso. Para Marconi e Lakatos (2017), estudo de caso apoia-se na pesquisa bibliográfica e na utilização de técnicas de coleta de dados adequadas às características do contexto investigado.

Para o desenvolvimento desta pesquisa, foram adotadas as seguintes etapas metodológicas: coleta de informações, definição do problema a ser abordado, pesquisa de mercado e avaliação das alternativas. A Figura 1 apresenta a sequência das etapas adotadas na pesquisa e suas principais características.

Figura 1. Fluxograma das etapas de pesquisa



Fonte: Elaborada pelos próprios autores.

A etapa inicial da pesquisa consistiu na definição do objeto de estudo e na coleta de informações sobre o contexto organizacional investigado. Para isso, foi selecionado o empreendimento “Salão de Beleza Débora Eloisa Estética”, localizado no Gama, Distrito Federal, como objeto do estudo de caso, em razão da disponibilidade de acesso às informações requeridas e da concordância da proprietária em participar da pesquisa.

Em seguida, foram realizadas entrevistas não-estruturadas com a proprietária do empreendimento, com o objetivo de compreender a dinâmica do negócio e levantar informações sobre suas práticas gerenciais. Para Mattos (2005), a entrevista não-estruturada caracteriza-se como um diálogo e uma

situação de interação, na qual a simetria entre os participantes é menos relevante do que a construção de significados influenciada pela presença do interlocutor.

Além das entrevistas realizadas, foram conduzidas observações diretas dos procedimentos gerenciais do empreendimento e análise dos documentos disponibilizados pela proprietária. Contudo, foi observado uma disponibilidade limitada de registros documentais relacionados à gestão do negócio. Ainda assim, as informações coletadas possibilitaram a identificação dos problemas existentes que orientaram as etapas subsequentes da pesquisa.

As informações coletadas foram organizadas em planilhas eletrônicas e, posteriormente, categorizadas em aspectos relacionados à gestão do empreendimento, incluindo controle financeiro, agendamento de clientes, gestão de estoque e reposição de produtos, registro de movimentações financeiras e utilização de ferramentas de apoio à gestão.

Após a coleta de informações, realizou-se a definição do problema a ser abordado na pesquisa. Com base nos dados obtidos nas entrevistas, foram levantadas as principais dificuldades observadas no empreendimento. Com o intuito de estabelecer o foco do estudo, os problemas levantados foram avaliados por meio da Matriz GUT, instrumento que possibilita a classificação e a hierarquização de problemas com base em critérios de relevância.

Para Lima (2025), a Matriz GUT é definida como uma ferramenta de priorização de problemas voltada ao apoio à tomada de decisão, cujo objetivo consiste em fornecer uma estrutura sistemática que auxilia na seleção das alternativas mais eficazes, com base na gravidade, na urgência e na tendência dos problemas a serem resolvidos.

Após a definição do problema, foi realizada uma pesquisa de mercado com o objetivo de identificar aplicativos de gestão financeira compatíveis com as necessidades do empreendimento. Nessa etapa, as alternativas levantadas foram analisadas e selecionadas para compor o conjunto de opções avaliadas na etapa subsequente da pesquisa.

Segundo Malhotra (2001), a pesquisa de mercado é definida como o processo sistemático e objetivo de identificação, coleta, análise e disseminação

de informações, cujo objetivo consiste em subsidiar a tomada de decisão gerencial relacionada à identificação e à solução de problemas e oportunidades de marketing.

Após o levantamento das alternativas, foram definidos os critérios utilizados para sua avaliação, com o objetivo de identificar a solução mais adequada ao contexto do empreendimento. O Quadro 1 apresenta os critérios selecionados com base na literatura acadêmica, bem como a escala de avaliação adotada na pesquisa.

Quadro 1. Estrutura dos critérios de avaliação das alternativas

ID	Critério	Definição	Métrica de avaliação	Escala de avaliação	Aspectos avaliados
C1	Interface e Usabilidade	Facilidade de uso e intuitividade da interface do aplicativo.	Grau de satisfação.	1 (muito baixo) a 5 (muito alto)	Facilidade de uso, intuitividade e experiência de utilização.
C2	Recursos e Funcionalidades	Conjunto de funcionalidades disponibilizadas para atender às necessidades de gestão financeira do empreendimento.	Grau de adequação.	1 (muito baixo) a 5 (muito alto)	Presença e abrangência das funcionalidades necessárias à gestão financeira.
C3	Integração	Capacidade de integração com outros sistemas, plataformas e serviços.	Grau de adequação.	1 (muito baixo) a 5 (muito alto)	Capacidade de integração com sistemas, plataformas e serviços externos.
C4	Segurança e Privacidade	Mecanismos de proteção, armazenamento e controle de acesso às informações.	Grau de adequação.	1 (muito baixo) a 5 (muito alto)	Confiabilidade dos mecanismos de proteção e privacidade dos dados.
C5	Relatórios e Análises	Capacidade de gerar relatórios e informações para apoio à tomada de decisão.	Grau de adequação.	1 (muito baixo) a 5 (muito alto)	Disponibilidade e variedade de relatórios e análises gerenciais.
C6	Suporte e Atualizações	Disponibilidade de suporte técnico e frequência de atualizações da ferramenta.	Grau de adequação.	1 (muito baixo) a 5 (muito alto)	Qualidade do suporte técnico e frequência das atualizações.
C7	Compatibilidade	Capacidade de funcionamento em diferentes dispositivos e	Grau de adequação.	1 (muito baixo) a 5 (muito alto)	Compatibilidade com diferentes dispositivos e sistemas operacionais.

		sistemas operacionais.			
C8	Custo de Implementação	Custos associados à aquisição, utilização e manutenção do aplicativo.	Preço de aquisição.	Valor da assinatura (R$)	Adequação do custo em relação aos benefícios oferecidos.

Fonte: Adaptado de Alves e Wangenheim (2023), Leal *et al.* (2023), Ferauche, Silva e Ito (2024) e Andrade *et al.* (2024).

Na etapa final, foi aplicado o método AHP para a avaliação das alternativas identificadas na pesquisa de mercado, a partir dos critérios previamente definidos com base na literatura acadêmica. Esse método é considerado uma abordagem de apoio à decisão multicritério que estrutura o problema em níveis hierárquicos e permite a obtenção de uma medida global para classificação e priorização das alternativas (Moreira; Tartarotti; Biegelmeyer, 2025).

O processo de avaliação incorporou as preferências da proprietária do empreendimento quanto aos critérios considerados para a análise. Com base nos resultados obtidos, foi possível classificar os aplicativos e apoiar a seleção da alternativa mais adequada ao contexto analisado. Para fins de esclarecimento, a plataforma 3DM foi utilizada na aplicação do método AHP e na obtenção dos resultados da avaliação das alternativas (Bozza *et al.*, 2020).

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Este estudo de caso foi realizado no Salão de Beleza Débora Eloisa Estética, localizado no Gama, região administrativa do Distrito Federal. O empreendimento é administrado por sua proprietária, profissional formada em Estética e Cosmética, com sete anos de experiência no setor. O negócio iniciou suas atividades em ambiente residencial e, posteriormente, expandiu sua estrutura de atendimento por meio da instalação em um espaço comercial.

A mudança para um espaço comercial trouxe novas demandas de gestão ao empreendimento. O salão utiliza o aplicativo WhatsApp como principal canal de comunicação com as clientes, especialmente para agendamentos. Por sua vez, o Instagram constitui o principal meio de divulgação dos serviços oferecidos

pelo empreendimento. Também são realizadas parcerias com influenciadoras digitais locais para ampliar a divulgação e a captação de clientes.

Apesar da utilização de ferramentas digitais para interação com clientes e divulgação dos serviços, as informações coletadas revelaram fragilidades nos processos de gestão do empreendimento. Observou-se que a reposição de insumos ocorria próximo ao esgotamento dos estoques, enquanto a aquisição de novos equipamentos era realizada principalmente em situações de necessidade imediata. Além disso, constatou-se a ausência de um controle financeiro estruturado, o que limitava o acompanhamento das informações relacionadas ao desempenho do negócio.

Com o objetivo de definir o problema a ser abordado na pesquisa, aplicou-se a Matriz GUT às fragilidades identificadas por meio de entrevistas com a proprietária do empreendimento, observações das rotinas organizacionais e análise de documentos disponíveis. Os resultados obtidos indicaram maior relevância para as questões relacionadas à gestão financeira, conforme apresentado na Tabela 1.

Tabela 1. Etapa de priorização de problemas identificados

Dimensão	Problema identificado	G	U	T	GUT
Inovação	Alto custo dos equipamentos para tratamento capilar.	3	5	4	60
	Alto custo dos cursos de capacitação profissional.	3	2	4	24
Concorrência	Presença de salões com maior reconhecimento no mercado.	1	1	3	3
	Elevada quantidade de concorrentes na região.	3	1	3	9
Financeiro	Ausência de separação entre recursos pessoais e empresariais.	5	5	3	75
	Inexistência de reserva financeira de emergência.	5	5	5	125
	Dificuldade na definição do preço dos serviços.	5	5	5	125
	Ausência de ferramenta de controle financeiro.	5	5	5	125
	Ausência de registros de custos e despesas.	5	5	5	125
	Elevadas taxas cobradas pela operadora da máquina de cartão.	3	3	3	27
Marketing	Uso exclusivo do Instagram para divulgação.	1	2	1	2
Depósito	Espaço limitado para amarzenamento.	3	3	1	9
Parceria/Sociedade	Necessidade de ampliação do espaço atualmente ocupado.	3	3	1	9
Lucratividade	Interesse em aumentar a lucratividade do negócio.	4	4	3	48
	Ausência de controle do lucro mensal.	3	4	3	36
Gestão de Pessoas	Necessidade de avaliar a contratação de colaboradora.	3	4	4	48
Ambiente Físico	Capacidade de atendimento limitada a uma cliente por vez.	5	4	5	100

Fonte: Elaborada pelos próprios autores.

Com base nas fragilidades identificadas, verificou-se a necessidade de adoção de uma ferramenta de apoio à gestão financeira do empreendimento. As dificuldades observadas no controle e monitoramento das informações financeiras justificaram a busca por soluções compatíveis com as necessidades do salão. Dessa forma, realizou-se o levantamento e a avaliação de aplicativos de gestão financeira disponíveis no mercado.

A Tabela 2 apresenta as ferramentas identificadas na pesquisa de mercado e suas principais características. Cabe destacar que a seleção das alternativas considerou sua aplicabilidade ao contexto de microempreendimentos do setor de beleza e sua aderência às necessidades identificadas no salão.

Tabela 2. Características das ferramentas de gestão financeira considerados na pesquisa

ID	Alternativa	Descrição	Avaliação dos Usuários
A1	QuickBooks	Software de gestão empresarial que auxilia organizações no gerenciamento financeiro, na emissão de faturas, no controle de despesas e do fluxo de caixa, na aceitação de pagamentos e no processamento da folha de pagamento.	3.0/5.0
A2	PocketGuard	Aplicativo de orçamento pessoal que permite definir orçamentos, acompanhar transações, visualizar saldo disponível e monitorar pagamentos recorrentes, com recursos adicionais de análise de gastos e controle financeiro.	Não disponível
A3	Nibo	Plataforma de gestão financeira voltada ao controle de fluxo de caixa, contas a pagar e a receber e à automação de cobranças.	4.5/5.0
A4	MoneyWise	Aplicativo de gestão financeira pessoal voltado ao controle de despesas, criação de orçamentos e monitoramento do fluxo de caixa.	4.4/5.0
A5	Mobills	Aplicativo de gerenciamento de gastos voltado ao planejamento financeiro e ao controle de finanças pessoais.	4.2/5.0
A6	Meu Negócio em Dia	Aplicativo de gestão e educação financeira voltado ao controle de caixa, organização do fluxo financeiro e apoio ao planejamento por meio de relatórios e simulações.	2.0/5.0
A7	iContas	Software de gestão financeira para controle de contas a pagar e a receber, destinado a uso pessoal e microempresas.	Não disponível
A8	GuiaBolso	Aplicativo de finanças pessoais que integra informações bancárias em uma única plataforma e permite o controle de gastos e a definição de limites por categoria.	3.9/5.0
A9	Expensify	Aplicativo de gestão de despesas que automatiza o	4.7/5.0

		controle financeiro por meio da digitalização de recibos, gestão de reembolsos e acompanhamento de gastos em tempo real.	
A10	Conta Azul	Software de gestão empresarial que permite o controle de vendas, clientes, estoque, emissão de notas fiscais, cobranças, contratos e relatórios.	4.7/5.0

Fonte: Adaptado de dados disponíveis na Apple Store (2026) e Google Play (2026).

As alternativas selecionadas incluem softwares, aplicativos e sistemas ERP de gestão financeira com diferentes níveis de funcionalidade e complexidade, com o objetivo de atender às necessidades do salão de beleza. Cabe destacar que as alternativas contemplam desde ferramentas simples de controle de despesas e orçamento até sistemas de contabilidade e gestão integrada, o que possibilita a comparação entre as soluções quanto à capacidade de atender às necessidades identificadas no empreendimento.

Nesse cenário, a Tabela 3 apresenta os valores atribuídos aos critérios de avaliação e as informações referentes a cada ferramenta. Cabe ressaltar que a atribuição desses valores foi realizada com a participação da proprietária do empreendimento, a partir de seu julgamento e experiência acumulada na gestão do salão de beleza.

Tabela 3. Dados de entrada utilizados na avaliação multicritério

Alternativa	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8
A1	5	5	5	5	5	5	5	R$ 300,00
A2	4	3	4	4	3	4	4	R$ 180,00
A3	5	4	5	5	5	5	5	R$ 260,00
A4	3	4	3	4	4	4	4	R$ 200,00
A5	4	4	3	4	4	4	4	R$ 220,00
A6	3	4	4	3	4	3	3	R$ 150,00
A7	3	3	4	3	3	3	3	R$ 130,00
A8	4	5	3	4	4	4	4	R$ 200,00
A9	4	4	5	4	4	4	4	R$ 210,00
A10	5	5	4	5	5	5	5	R$ 250,00

Fonte: Elaborada pelos próprios autores.

Com base nos dados apresentados na Tabela 3, foi realizada a avaliação das alternativas por meio do método AHP. Os resultados obtidos são apresentados na Tabela 4, que reúne a matriz de desempenho final das alternativas analisadas.

Tabela 4. Matriz de desempenho final

	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	Peso
C1	0,0169	0,0135	0,0169	0,0101	0,0135	0,0101	0,0101	0,0135	0,0135	0,0169	0,1349
C2	0,0208	0,0125	0,0166	0,0166	0,0166	0,0166	0,0125	0,0208	0,0166	0,0208	0,1705
C3	0,0125	0,0100	0,0125	0,0075	0,0075	0,0100	0,0100	0,0075	0,0125	0,0100	0,1001
C4	0,0282	0,0226	0,0282	0,0226	0,0226	0,0169	0,0169	0,0226	0,0226	0,0282	0,2314
C5	0,0153	0,0092	0,0153	0,0122	0,0122	0,0122	0,0092	0,0122	0,0122	0,0153	0,1254
C6	0,0089	0,0071	0,0089	0,0071	0,0071	0,0053	0,0053	0,0071	0,0071	0,0089	0,0728
C7	0,0061	0,0049	0,0061	0,0049	0,0049	0,0037	0,0037	0,0049	0,0049	0,0061	0,0503
C8	0,0076	0,0126	0,0088	0,0114	0,0103	0,0152	0,0175	0,0114	0,0108	0,0091	0,1147
Total	0,1163	0,0924	0,1133	0,0924	0,0948	0,0901	0,0852	0,1000	0,1003	0,1153	1

Fonte: Elaborada pelos próprios autores.

Os resultados apresentados na Tabela 4 indicam que o QuickBooks (A1) apresentou desempenho superior na maior parte dos critérios avaliados, especialmente em Segurança (C4) e Recursos e Funcionalidades (C2). Como resultado, o aplicativo obteve a maior prioridade global entre as alternativas analisadas.

Cabe destacar que o Nibo (A3) apresentou desempenho relativamente equilibrado nos diferentes critérios de avaliação, especialmente em Recursos e Funcionalidades (C2). Com uma pontuação global de 0,1133, o aplicativo demonstrou desempenho consistente em comparação às demais alternativas analisadas.

Por outro lado, o PocketGuard (A2) apresentou uma pontuação global de 0,0924, uma das menores entre as alternativas avaliadas. Apesar do desempenho favorável no critério Custo (C8), o aplicativo obteve resultados menos expressivos nos critérios Segurança (C4) e Recursos e Funcionalidades (C2).

Entre as alternativas avaliadas, o iContas (A7) e o Meu Negócio em Dia (A6) apresentaram as menores pontuações globais, correspondentes a 0,0852 e 0,0901, respectivamente. Em ambos os casos, foram observados desempenhos inferiores nos critérios Segurança (C4) e Recursos e Funcionalidades (C2). No caso do iContas (A7), o desempenho inferior no critério Interface e Usabilidade (C1) constituiu um dos fatores associados à sua menor classificação entre as alternativas avaliadas.

A Tabela 5 apresenta a classificação das alternativas com base na pontuação obtida. Essa classificação permite a identificação da alternativa mais

adequada às necessidades do empreendimento.

Tabela 5. Resultado final da análise multicritério

Ranking	Alternativa	Pontuação
1	QuickBooks	0,1163
2	Conta Azul	0,1153
3	Nibo	0,1133
4	Expensify	0,1003
5	GuiaBolso	0,1000
6	Mobills	0,0948
7	MoneyWise	0,0924
8	PocketGuard	0,0924
9	Meu Negócio em Dia	0,0901
10	iContas	0,0852

Fonte: Elaborada pelos próprios autores.

Com base nos resultados da análise multicritério, o QuickBooks foi identificado como a alternativa mais adequada ao contexto do empreendimento. Entretanto, a proximidade observada em relação à Conta Azul indica que ambas as alternativas apresentam desempenho compatível com os critérios estabelecidos para a tomada de decisão.

Em relação às alternativas com menor desempenho, o PocketGuard, o Meu Negócio em Dia e o iContas apresentaram as menores aderências aos critérios estabelecidos ao contexto do salão de beleza do presente estudo. Assim, essas alternativas não se mostram prioritárias para adoção no empreendimento quando comparadas às demais opções analisadas. Os resultados indicam menor adequação aos critérios do empreendimento, especialmente em funcionalidades, usabilidade e relação custo-benefício.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo teve como objetivo estruturar e apoiar o processo de tomada de decisão na seleção de aplicativos de gestão financeira para pequenos negócios, por meio de um estudo de caso realizado em um salão de beleza. A partir de informações obtidas por meio de entrevistas não-estruturadas, observações diretas dos procedimentos financeiros e análise de documentos financeiros, o objetivo do estudo foi alcançado mediante a aplicação de técnicas

de apoio à tomada de decisão e pesquisa de mercado.

O processo metodológico envolveu entrevistas não-estruturadas, observação direta e análise documental, seguidos da aplicação da Matriz GUT para priorização de problemas, pesquisa de mercado para levantamento de alternativas e utilização do método AHP para estruturação do problema decisório e ordenação das alternativas multicritério.

Por meio dessa abordagem, o QuickBooks foi identificado como a alternativa mais adequada, seguido pela Conta Azul. Em contrapartida, o Meu Negócio em Dia e o iContas apresentaram menor adequação ao contexto do salão de beleza, lócus deste estudo de caso, em razão de limitações nos critérios de funcionalidades, usabilidade e relação custo-benefício.

Quanto às contribuições teóricas, este estudo amplia a aplicação do método AHP em contextos de MPEs, especialmente no setor de serviços, ao evidenciar sua capacidade de estruturar problemas decisórios complexos com múltiplos critérios. Além disso, este artigo contribui para a literatura acadêmica ao relacionar a aplicação do método a um contexto organizacional real, caracterizado por restrições operacionais e necessidade de seleção de soluções tecnológicas adequadas.

Quanto às contribuições empíricas, o estudo estrutura uma metodologia de apoio à decisão para seleção de ferramentas de gestão financeira, baseada na integração de levantamento de informações, priorização de problemas, pesquisa de mercado e aplicação de método multicritério. Os resultados permitem a ordenação das alternativas avaliadas e evidenciam a aplicabilidade da abordagem em contextos organizacionais reais. Além disso, o estudo estabelece um procedimento metodológico replicável para contextos semelhantes.

No que se refere às limitações da pesquisa, por se tratar de um estudo de caso, os resultados obtidos não apresentam possibilidade de generalização para outros contextos organizacionais. Ainda cabe mencionar que a seleção das alternativas avaliadas se restringiu às soluções identificadas no período de realização da pesquisa, não contemplando a totalidade de ferramentas disponíveis no mercado. Por fim, ressalta-se a ausência de implementação

prática e de mensuração do desempenho da alternativa mais bem classificada, o que limita a validação empírica dos resultados no contexto operacional do empreendimento.

Como agenda de pesquisa futura, recomenda-se a replicação do estudo em diferentes contextos de pequenos negócios e setores de serviços, de modo a avaliar a consistência dos resultados obtidos. Além disso, sugere-se a realização de estudos longitudinais com implementação prática da alternativa selecionada, de modo a permitir a mensuração de seu desempenho ao longo do tempo e a validação empírica dos resultados obtidos.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, R. P. *et al*. How to assess investments in industry 4.0 technologies? A multiplecriteria framework for economic, financial, and sociotechnical factors. **Production Planning and Control**, v. 34, n. 16, p. 1583-1602, 2023.

ALVES, N. C.; WANGENHEIM, C. G. V. Uma Análise em Larga-Escala das Funcionalidades de Aplicativos criados com App Inventor. *In:* **Simpósio Brasileiro de Educação em Computação**, 3., 2023, Evento Online. Anais [...]. Porto Alegre: Sociedade Brasileira de Computação, 2023. p. 27-36.

ANDRADE, I. K. M. *et al*. Aplicativo para controle financeiro de estudantes universitários. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 15, n. 4, p. e3641, 2024.

APPLE STORE. **Hoje para iPhone - App Store**. 2026. Disponível em: <https://apps.apple.com/br/iphone/today>. Acesso em: 24 jun. 2026.

BOZZA, G. *et al*. **Three Decision Methods (3DM)**. Software Web (v.1). 2020.

CAMPOS, C. S. *et al*. A Importância do Fluxo de Caixa na Gestão Financeira de Micro e Pequenas Empresas: Uma Revisão da Literatura. **ARACÊ**, v. 8, n. 2, p. e12128, 2026.

COSTA, D. C. L. *et al*. Modelo Híbrido de Análise Financeira Aplicado no Aprimoramento da Inteligência de Negócios. **RECIMA21 - Revista Científica Multidisciplinar**, v. 3, n. 1, p. e311103, 2022.

DECÓ, J. G.; CHIWIACOWSKY, L. D. Métodos de análise multicritério para auxílio à tomada de decisão na implantação do MES - Manufacturing Execution System. **Revista destaques acadêmicos**, v. 14, n. 4, p. 51-75, 2022.

DIAS, E. J. *et al*. Uma Abordagem Fenomenológica do Processo de Tomada de Decisão em MPEs: Características Gerenciais. **South American Development Society Journal**, v. 11, n. 31, p. 143-178, 2025.

FERAUCHE, T. M. Y.; SILVA, J. J.; ITO, M. Desenvolvimento do método para avaliação de aplicativos móveis em saúde. **Journal of Health Informatics**, v. 16, n. Especial, 2024.

FIDELIS, M. S.; MORAES, A. S. Gestão Financeira em Micro e Pequenas Empresas - Desafios e Soluções. **Educação Sem Distância - Revista Eletrônica da Faculdade Unyleya**, v. 5, n. 1, p. 1-9, 2025.

FRISKE, H. L. Como Micro e Pequenas Empresas Experimentam, Adaptam e Incorporam Ferramentas de IA Generativa nas Rotinas Gerenciais: Revisão Sistemática de Literatura. **Revista de Geopolítica**, v. 17, n. 6, p. e2595, 2026.

GOOGLE PLAY. **Apps Android no Google Play**. 2026. Disponível em: <https://play.google.com/store/games?hl=pt_BR>. Acesso em: 23 jun. 2026.

ISHIZAKA, A.; SIRAJ, S. Are multi-criteria decision-making tools useful? An experimental comparative study of three methods. **European Journal of Operational Research**, v. 264, n. 2, p. 462-471, 2018.

JESUS, M. J. F. *et al*. Micro e Pequenas Empresas e Políticas Públicas: Uma Relexão Crítica Sobre As Ações Governamentais Para Estimular o Segmento no Paraná. **Revista ADMPG**, v. 14, n. 1, p. 1-12, 2024.

JÚNIOR, A. C. M.; PEREIRA, E. L. A. Gestão da inovação e do conhecimento em micro e pequenas empresas: desafios e oportunidades. **RCMOS - Revista Científica Multidisciplinar O Saber**, v. 1, n. 2, p. 1-18, 2025.

LEAL, I. C. *et al*. Breastfeeding mobile applications assistance in Brazil: a scoping review protocol. **Revista CEFAC**, v. 25, n. 6, p. e9323, 2023.

LIMA, M. A. O. Aplicação da matriz GUT como ferramenta estratégica para o planejamento de ações na gestão pública municipal: revisão bibliográfica. **Revista de ensino, pesquisa e extensão em gestão**, v. 8, n. 1, p. 1-11, 2025.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 8a edição. São Paulo: Atlas, 2017.

MALHOTRA, N. **Pesquisa de Marketing**: uma orientação aplicada. 3a edição. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MARTINS, R. S. A. Transformação digital e o papel das tecnologias emergentes na performance comercial. **Lumen et virtus**, v. 14, n. 32, p. 1-16, 2024.

MATTOS, P. L. C. L. A entrevista não-estruturada como forma de conversação: razões e sugestões para sua análise. **Revista de Administração Pública**, v. 39, n. 4, p. 823-848, 2005.

MELO, I. C. *et al*. Sustainable digital transformation in small and medium enterprises (SMEs): a review on performance. **Heliyon**, v. 9, n. 3, p. 1-21, 2023.

MOREIRA, L. F.; TARTAROTTI, L.; BIEGELMEYER, U. H. Estrutura de priorização baseada no método AHP para escolha de aquisição de um novo equipamento de usinagem a partir de um estudo de caso. **Exacta**, v. 23, n. 4, p. 952–969, 2025.

NASCIMENTO, A. F. *et al*. Sistemas de informação para tomada de decisão administrativa: uma revisão bibliográfica: uma revisão bibliográfica. **Revista Universitária Brasileira**, v. 3, n. 1, p. 1-14, 2025.

PINTO, A. V. *et al*. Gestão financeira de micro e pequenas empresas. **Studies in Multidisciplinary Review**, v. 6, n. 2, p. 01-20, 2025.

PIRES, S. P. Um estudo sobre a gestão financeira em micro e pequenas empresas na Quarta Colônia. **Saber Humano: Revista Científica da Faculdade Antonio Meneghetti**, v. 1, n. 1, p. 394-421, 2024.

RAMDANI, B.; RAJA, S.; KAYUMOVA, M. Inovação digital em PMEs: uma revisão sistemática, síntese e agenda de pesquisa. **Information Technology for Development**, v. 28, n. 1, p. 56-80, 2022.

RAMOS, J. L.; SILVA, S. L.; IBIAPINA, I. R. P. Eficiência em Gestão Comercial: Estratégias e Práticas para o Aumento da Competitividade nas Empresas. **Revista Acadêmica da Lusofonia**, v. 2, n. 9, p. 1-25, 2025.

SARAPKA, E. M. *et al*. Longevidade das organizações: uma revisão sistemática da literatura. **Contribuciones a las ciencias sociales**, v. 17, n. 8, p. e9198, 2024.

SILVA, C. P.; JÚNIOR, L. T. K. Planejamento integrado de negócios na gestão da cadeia de suprimentos e as ferramentas de tecnologia: uma revisão da literatura. **South american development society journal**, v. 9, n. 27, p. 128, 2023.

SILVA, J. A. G.; RODRIGUES, P. I. N. B.; SENA, D. C. As principais causas de falência das pequenas empresas no Brasil no período de 2012 a 2022. **Revista Multidisciplinar do UniSantaCruz**, v. 2, n. 1, p. 1-19, 2024.

SILVA, L. M. O. *et al*. Challenges and advances in online and digital accounting: a study in a virtual accounting office. **CAFI**, v. 9, n. 1, p. 93-116, 2026.

SILVEIRA, D. T.; CÓRDOVA, F. P. A Pesquisa Científica. *In*: GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. (Orgs.). **Métodos de Pesquisa**. UFRGS, 2009. p. 31-42.

TATAIA, C. R. *et al*. **As Micro e Pequenas Empresas**: Inovando por Meio das Ferramentas Digitais. Aurum Editora, p. 148-163, 2026.

VELOSO, Y. I. F.; BORGES, J. F. Longevidade organizacional: perspectivas sobre o tempo no discurso sobre gestão e estratégia de empresas duradouras. **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa**, v. 24, n. 1, p. 49-80, 2025.

ZUKUNELLI, A.; FILHO, L. F. F.; PEREIRA, A. S.; SILVA, J. F. Custos de Transação e a Transformação Digital: Caminhos para a eficiência operacional. **Revista Brasileira de Contabilidade e Gestão**, v. 13, n. 24, p. 1-18, 2024.