

# DIGITALIZAÇÃO

## PARA PEQUENOS NEGÓCIOS

Guia prático para transformar seu negócio com ferramentas digitais gratuitas

Inclui case real: a digitalização de um pet shop

Projeto de Extensão  
**Universidade Paulista - UNIP**  
Bacharelado em Ciência da Computação

Aluno: Wilian Damasio | 2026  
ODS 8 - Trabalho Decente e Crescimento Econômico

# SUMÁRIO

- Capítulo 1** - Introdução: por que digitalizar seu negócio
- Capítulo 2** - O cenário digital brasileiro
- Capítulo 3** - Presença online: Google Meu Negócio e redes sociais
- Capítulo 4** - WhatsApp Business: seu melhor vendedor
- Capítulo 5** - Ferramentas gratuitas: Canva, Google Workspace
- Capítulo 6** - Vendas online: catálogo digital e cardápio online
- Capítulo 7** - Atendimento ao cliente: chatbots e agendamento online
- Capítulo 8** - Segurança digital para o empreendedor
- Capítulo 9** - Finanças: apps de controle e emissão de notas
- Capítulo 10** - Case real: a digitalização do pet shop
- Capítulo 11** - Passo a passo: comece sua transformação digital hoje
- Capítulo 12** - Recursos, links úteis e sobre o projeto

# CAPÍTULO 1: POR QUE DIGITALIZAR SEU NEGÓCIO

Você já parou para pensar em quantas vezes por dia as pessoas usam o celular para pesquisar um produto, encontrar um serviço ou comparar preços? Se o seu negócio não está no mundo digital, ele simplesmente não existe para uma grande parte dos consumidores.

Digitalizar não significa abandonar o atendimento presencial ou investir fortunas em tecnologia. Significa usar ferramentas simples e, na maioria das vezes, gratuitas para tornar seu negócio mais visível, mais organizado e mais acessível para os clientes.

## O que significa digitalizar?

Digitalizar um negócio é usar a tecnologia para melhorar processos que antes eram feitos manualmente ou de forma limitada. Alguns exemplos:

- Ter um perfil no Google Meu Negócio para que clientes encontrem você no mapa
- Usar o WhatsApp Business para atender clientes de forma profissional
- Criar um catálogo digital com seus produtos e preços
- Usar um app de controle financeiro em vez de caderninho
- Publicar fotos dos seus produtos nas redes sociais
- Oferecer agendamento online para seus clientes

## Benefícios concretos

- Mais visibilidade: clientes encontram você pela internet
- Mais organização: controle de agendamentos, finanças e estoque pelo celular
- Mais profissionalismo: imagem mais séria e confiável para o cliente
- Mais vendas: alcance pessoas que não passam na frente da sua loja
- Economia: a maioria das ferramentas é 100% gratuita

**Neste ebook, todas as ferramentas apresentadas são GRATUITAS ou possuem versão gratuita suficiente para pequenos negócios.**

## CAPÍTULO 2: O CENÁRIO DIGITAL BRASILEIRO

O Brasil é um dos países mais conectados do mundo. Entender esse cenário ajuda a perceber por que a digitalização não é mais uma opção, mas uma necessidade.

### Números que impressionam

- Mais de 180 milhões de brasileiros usam a internet, segundo o IBGE
- O brasileiro passa em média 9 horas por dia conectado
- Mais de 150 milhões de pessoas usam WhatsApp no Brasil
- 93% dos brasileiros pesquisam na internet antes de comprar
- O e-commerce brasileiro faturou mais de R\$ 185 bilhões em 2023

### E os pequenos negócios?

Apesar desses números, muitos pequenos negócios ainda não aproveitam o potencial digital. Segundo o Sebrae, apenas 40% dos microempreendedores individuais (MEIs) tem alguma presença digital além do WhatsApp pessoal.

Isso significa uma oportunidade enorme: quem se digitaliza primeiro sai na frente da concorrência. E não precisa ser complicado: com um celular e as ferramentas certas, você já começa.

### Barreiras mais comuns

Barreira	Solução
Não sei mexer em tecnologia	As ferramentas são simples e intuitivas. Este ebook ensina passo a passo.
Não tenho dinheiro pra investir	Todas as ferramentas aqui são gratuitas ou tem versão gratuita.
Não tenho tempo	Com 30 minutos por dia você já começa. Depois a tecnologia poupa seu tempo.
Meus clientes não usam internet	93% dos brasileiros pesquisam online. Seus clientes provavelmente já estão lá.
Já tentei e não deu certo	Provavelmente faltou estratégia. Este ebook te dá um caminho claro.

## CAPÍTULO 3: PRESENÇA ONLINE

O primeiro passo da digitalização é ser encontrado. Se alguém pesquisar o tipo de serviço que você oferece na sua cidade, você aparece? Se não, está perdendo clientes todos os dias.

### Google Meu Negócio

O Google Meu Negócio (agora chamado Perfil da Empresa no Google) é a ferramenta mais importante para um negócio local. Quando alguém pesquisa 'pet shop perto de mim' ou 'padaria em Mogi Mirim', os resultados que aparecem no mapa são de negócios cadastrados nessa plataforma.

#### Como cadastrar

- Acesse [business.google.com](https://business.google.com) ou pesquise 'Google Meu Negócio' no Google
- Faça login com sua conta Google (crie uma se não tiver)
- Clique em 'Adicionar empresa' e preencha todos os campos
- O Google vai verificar que você é o dono (por carta, telefone ou e-mail)

#### Dicas para se destacar

- Preencha 100% do perfil: nome, endereço, telefone, horário, site, descrição
- Adicione pelo menos 10 fotos de qualidade: fachada, interior, produtos, equipe
- Peça para clientes satisfeitos deixarem avaliações (5 estrelas!)
- Responda TODAS as avaliações, mesmo as negativas (com educação)
- Mantenha o horário sempre atualizado (feriados, férias)

*No pet shop parceiro, após cadastrar no Google Meu Negócio e adicionar fotos profissionais, os clientes novos começaram a mencionar que encontraram pelo Google Maps.*

### Redes Sociais: Instagram e Facebook

As redes sociais são a vitrine digital do seu negócio. Não precisa estar em todas, mas escolha pelo menos uma e mantenha ativa.

#### Instagram para negócios

- Crie uma conta comercial (Configurações > Conta > Mudar para conta profissional)
- Escolha uma foto de perfil profissional (logo ou fachada do negócio)
- Escreva uma bio clara: o que você faz + localização + contato
- Publique pelo menos 3 vezes por semana: fotos de produtos, bastidores, dicas
- Use hashtags locais: #SaoJoaoDaBoaVista #PetShopSJBV #ComercioLocal
- Responda todas as mensagens e comentários rapidamente

## CAPÍTULO 4: WHATSAPP BUSINESS

O WhatsApp é o app mais usado no Brasil. Se seus clientes já falam com você por WhatsApp, imagine o que acontece quando você usa a versão profissional com todas as funcionalidades de negócio.

### WhatsApp Business vs WhatsApp comum

Funcionalidade	WhatsApp Comum	WhatsApp Business
Perfil comercial	Não	Sim: endereço, horário, site, descrição
Catálogo de produtos	Não	Sim: fotos, preços, descrições
Mensagem de boas-vindas	Não	Sim: automática para novos contatos
Mensagem de ausência	Não	Sim: responde fora do horário
Respostas rápidas	Não	Sim: atalhos para perguntas frequentes
Etiquetas	Não	Sim: organize conversas por status
Preço	Gratuito	Gratuito

### Como configurar

- Baixe o WhatsApp Business na Play Store ou App Store (e gratuito)
- Registre com o número do seu negócio (pode ser o mesmo do pessoal)
- Preencha o perfil: nome do negócio, categoria, endereço, horário, descrição
- Monte o catálogo: adicione seus principais produtos/serviços com fotos e preços
- Configure a mensagem de boas-vindas e de ausência
- Crie respostas rápidas para as perguntas mais comuns

### Exemplos de mensagens automáticas

*Mensagem de boas-vindas: 'Olá! Bem-vindo ao [nome do negócio]! Como posso ajudar? Confira nosso catálogo clicando no ícone de loja. Responderemos em até 30 minutos.'*

*Mensagem de ausência: 'Obrigado pela mensagem! Nosso horário de atendimento e de segunda a sábado, das 8h às 18h. Responderemos assim que possível.'*

## CAPÍTULO 5: FERRAMENTAS GRATUITAS

Você não precisa gastar dinheiro com software para organizar e divulgar seu negócio. Existem ferramentas poderosas e 100% gratuitas que fazem o trabalho de programas caros.

### Canva: design profissional para qualquer um

O Canva é uma plataforma online de design gráfico que funciona no celular e no computador. Com ela, você cria materiais visuais profissionais sem precisar saber nada de design.

- Posts para Instagram e Facebook com modelos prontos
- Cardápios e catálogos digitais
- Cartões de visita, panfletos e cartazes
- Stories e Reels com animações
- Logotipos simples para seu negócio

**Dica: no Canva, pesquise por 'pet shop', 'restaurante', 'loja' e veja modelos prontos. E só trocar o texto e as fotos!**

### Google Workspace: escritório completo é gratuito

Com uma conta Google gratuita, você tem acesso a um conjunto de ferramentas que substitui programas pagos:

Ferramenta	Para que serve	Substitui
Google Planilhas	Controle financeiro, estoque, lista de clientes	Microsoft Excel
Google Documentos	Orçamentos, contratos, cardápios	Microsoft Word
Google Agenda	Agendamentos, compromissos, lembretes	Agenda de papel
Google Drive	Armazenamento na nuvem (15 GB grátis)	Pen drive / HD externo
Google Fotos	Backup automático de fotos do negócio	Galeria do celular
Google Forms	Pesquisas de satisfação, formulários de pedido	Formulários de papel

## CAPÍTULO 6: VENDAS ONLINE

Mesmo que seu negócio seja presencial, ter um catálogo digital permite que o cliente veja seus produtos e preços antes de ir até você. Isso aumenta as chances de venda e economiza tempo de atendimento.

### Catálogo digital no WhatsApp Business

O próprio WhatsApp Business permite criar um catálogo completo com fotos, descrições e preços. O cliente acessa diretamente na conversa, sem precisar sair do app.

### Cardápio digital com QR Code

Para negócios que oferecem serviços ou produtos variados, criar uma página web simples com seus serviços e preços é uma solução elegante e prática.

- Crie uma página gratuita no Canva, Google Sites ou Linktree
- Liste seus serviços/produtos com preços e fotos
- Gere um QR Code gratuito (em sites como qr-code-generator.com)
- Imprima o QR Code e coloque no balcão, vitrine e cartão de visita
- O cliente escaneia com a câmera do celular e vê tudo na hora

*No pet shop, criamos um cardápio digital com todos os serviços (banho, tosa, hidratação) e preços. Um QR Code no balcão permite que o cliente veja tudo pelo celular enquanto espera.*

### Redes sociais como vitrine

Use o Instagram como vitrine digital: publique fotos dos seus melhores trabalhos, antes e depois, produtos em destaque. Cada post é uma oportunidade de atrair um novo cliente.

## CAPÍTULO 7: ATENDIMENTO AO CLIENTE

Um bom atendimento digital pode ser o diferencial que faz o cliente escolher você em vez do concorrente. Responder rápido, de forma profissional e organizada faz toda a diferença.

### Agendamento online

Se o seu negócio trabalha com horários (salão, pet shop, consultório, oficina), oferecer agendamento online elimina o vai-e-vem de mensagens para marcar horário.

- Google Agenda compartilhada: crie slots de horário e compartilhe o link com clientes
- Sistemas gratuitos como Calendly ou Setmore permitem que o cliente escolha o horário sozinho
- Para quem quer algo personalizado: um sistema web de agendamento sob medida (como o que desenvolvemos para o pet shop)

### Respostas rápidas e profissionais

Configure respostas rápidas no WhatsApp Business para as perguntas mais comuns:

- Horário de funcionamento
- Preços dos serviços mais procurados
- Formas de pagamento aceitas
- Endereço e como chegar
- Tempo de espera ou prazo de entrega

### Pesquisa de satisfação

Use o Google Forms para criar uma pesquisa simples de satisfação. Envie o link pelo WhatsApp após o atendimento. Além de mostrar profissionalismo, você coleta dados valiosos para melhorar seu serviço.

## CAPÍTULO 8: SEGURANÇA DIGITAL PARA O EMPREENDEDOR

Ao digitalizar seu negócio, você também precisa proteger seus dados e os dados dos seus clientes. Segurança digital não é luxo, é necessidade.

### Proteja suas contas

- Use senhas fortes e diferentes para cada conta (e-mail, banco, redes sociais)
- Ative a verificação em duas etapas em TODAS as contas
- Nunca compartilhe senhas com funcionários pelo WhatsApp
- Troque senhas periodicamente (a cada 3-6 meses)

### Cuidado com golpes direcionados a empresas

- Boletos falsos: sempre confira os dados do beneficiário antes de pagar
- E-mails de fornecedores falsos: verifique o endereço do remetente
- Ligações pedindo dados bancários: bancos nunca pedem isso por telefone
- WhatsApp de funcionário pedindo dinheiro: confirme por ligação

### Backup dos dados do negócio

Salve no Google Drive: planilhas de controle financeiro, lista de clientes, fotos dos produtos, documentos importantes. Se o celular quebrar ou for roubado, você não perde nada.

**REGRA DE OURO: se alguém pede seus dados bancários, senhas ou códigos por mensagem, SEMPRE desconfie. Confirme por outro meio antes de agir.**

## CAPÍTULO 9: FINANÇAS DIGITAIS

Trocar o caderninho por um app de controle financeiro é um dos passos mais impactantes da digitalização. Você ganha controle, precisão e tempo.

### Apps gratuitos de controle financeiro

App	Para que serve	Preço
Google Planilhas	Controle completo e personalizável de receitas e despesas	Gratuito
Mobills	Controle financeiro pessoal e de negócios com gráficos	Versão gratuita
Organizze	Gestão financeira simples com categorias e relatórios	Versão gratuita
Conta Azul	Gestão completa para MEI: notas fiscais, boletos, relatórios	Plano MEI grátis

### Emissão de notas fiscais

Se você é MEI, pode emitir notas fiscais gratuitamente pelo Portal do Empreendedor ou pelo app do Sebrae. Para outros tipos de empresa, a Nota Fiscal de Serviço Eletrônica (NFS-e) é emitida pelo site da prefeitura.

### Pix como aliado

O Pix revolucionou os pagamentos no Brasil. Para seu negócio, ele oferece: recebimento instantâneo, sem taxas na maioria dos bancos, QR Code fixo no balcão para pagamentos rápidos, e comprovantes automáticos no app do banco.

**Dica: crie um QR Code Pix fixo com o valor em aberto e cole no balcão. O cliente escaneia, digita o valor e paga na hora!**

# CAPÍTULO 10: CASE REAL - A DIGITALIZAÇÃO DO PET SHOP

Para ilustrar como a digitalização funciona na prática, documentamos o processo real de transformação digital de um pet shop de banho e tosa na região de Mogi Mirim - SP.

## O cenário antes da digitalização

- Agendamentos feitos apenas por telefone ou presencialmente
- Sem presença no Google Maps (clientes novos não encontravam)
- WhatsApp pessoal usado para atendimento (sem catálogo, sem mensagem automática)
- Controle financeiro em caderno
- Sem redes sociais ativas
- Sem identidade visual definida

## O que foi implementado

### 1. Google Meu Negócio

Cadastramos o pet shop com perfil completo: fotos profissionais do espaço, dos animais atendidos (com autorização), horário de funcionamento, telefone e descrição dos serviços. Em poucas semanas, clientes novos começaram a aparecer mencionando que encontraram pelo Google Maps.

### 2. WhatsApp Business

Migramos do WhatsApp pessoal para o Business. Configuramos: perfil comercial completo, catálogo com todos os serviços e preços, mensagem automática de boas-vindas, mensagem de ausência fora do horário, e respostas rápidas para as perguntas mais comuns (preços, horários, formas de pagamento).

### 3. Instagram profissional

Criamos uma conta comercial com identidade visual consistente. Publicamos fotos de antes e depois dos pets atendidos, bastidores do dia a dia, dicas de cuidados com animais. O perfil passou a receber mensagens de clientes novos interessados.

### 4. Cardápio digital

Desenvolvemos uma página simples com todos os serviços, preços e fotos. Um QR Code impresso foi colocado no balcão e nos cartões de visita, permitindo que clientes consultem os serviços pelo celular a qualquer momento.

### 5. Sistema de agendamento online

Desenvolvemos um sistema web de agendamento que permite ao cliente escolher data, horário e tipo de serviço pela internet. A equipe recebe os agendamentos em um painel administrativo, eliminando o vai-e-vem de mensagens.

## Resultados observados

Aspecto	Antes	Depois
Visibilidade online	Inexistente	Google Maps + Instagram + WhatsApp Business
Agendamento	Só por telefone	Online 24h + telefone
Tempo de atendimento	Muitas mensagens para marcar horário	Cliente marca sozinho online
Profissionalismo percebido	Básico	Elevado (identidade visual, perfil completo)
Clientes novos	Só por indicação	Google Maps + Instagram + indicação
Custo da digitalização	-	Praticamente zero (ferramentas gratuitas)

*A proprietária relatou que o agendamento online e o Google Meu Negócio foram as mudanças com maior impacto. Clientes novos começaram a aparecer e o volume de mensagens repetitivas (perguntando preço e horário) diminuiu drasticamente com o catálogo e as respostas automáticas.*

# CAPÍTULO 11: COMECE SUA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL HOJE

Se você leu até aqui e está motivado, mas não sabe por onde começar, siga este passo a passo. A ideia é implementar uma coisa por semana, sem pressa.

## Semana 1: Crie sua presença básica

- Cadastre seu negócio no Google Meu Negócio (20 minutos)
- Baixe o WhatsApp Business e configure o perfil (15 minutos)

## Semana 2: Monte seu catálogo

- Adicione seus produtos/serviços no WhatsApp Business com fotos e preços (30 minutos)
- Tire fotos boas dos seus produtos/serviços com o celular (luz natural, fundo limpo)

## Semana 3: Comece nas redes sociais

- Crie um Instagram comercial para seu negócio (10 minutos)
- Publique 3 fotos iniciais: fachada, produto principal, equipe (20 minutos)
- Crie sua primeira arte no Canva (15 minutos)

## Semana 4: Organize suas finanças

- Crie uma planilha de controle financeiro no Google Planilhas (15 minutos)
- Comece a registrar todas as receitas e despesas diariamente
- Gere um QR Code Pix e cole no balcão (5 minutos)

## Semana 5: Automatize o atendimento

- Configure mensagem de boas-vindas e de ausência no WhatsApp Business (10 minutos)
- Crie respostas rápidas para as 5 perguntas mais frequentes (10 minutos)

## Semana 6: Avalie e ajuste

- Confira as métricas do Google Meu Negócio (quantas visualizações, ligações)
- Veja quais posts tiveram mais engajamento no Instagram
- Peça feedback dos clientes sobre as novidades digitais

**Lembre-se: a digitalização é uma jornada, não um destino. Comece simples, vá melhorando e não desista!**

# CAPÍTULO 12: RECURSOS, LINKS UTEIS E SOBRE O PROJETO

## Ferramentas mencionadas neste ebook

Ferramenta	Link	Custo
Google Meu Negócio	<a href="https://business.google.com">business.google.com</a>	Gratuito
WhatsApp Business	Play Store / App Store	Gratuito
Canva	<a href="https://canva.com">canva.com</a>	Versão gratuita
Google Planilhas	<a href="https://sheets.google.com">sheets.google.com</a>	Gratuito
Google Drive	<a href="https://drive.google.com">drive.google.com</a>	15 GB gratis
Google Forms	<a href="https://forms.google.com">forms.google.com</a>	Gratuito
Google Sites	<a href="https://sites.google.com">sites.google.com</a>	Gratuito
QR Code Generator	<a href="https://qr-code-generator.com">qr-code-generator.com</a>	Gratuito
Instagram	<a href="https://instagram.com">instagram.com</a>	Gratuito
Sebrae	<a href="https://sebrae.com.br">sebrae.com.br</a>	Gratuito

## Onde buscar ajuda

- Sebrae ([sebrae.com.br](https://sebrae.com.br)): cursos gratuitos, consultorias e materiais para empreendedores
- YouTube: tutoriais de todas as ferramentas mencionadas
- Google para PMEs ([grow.google](https://grow.google)): treinamentos gratuitos do Google

## Sobre este projeto

Este ebook foi desenvolvido como parte do Projeto de Extensão do curso de Bacharelado em Ciência da Computação da Universidade Paulista (UNIP), com o objetivo de promover a digitalização de pequenos negócios na comunidade local.

O projeto está vinculado ao ODS 8 da ONU (Trabalho Decente e Crescimento Econômico), contribuindo para o fortalecimento de microempreendimentos através da tecnologia.

**Aluno:** Wilian Damasio

**Curso:** Bacharelado em Ciência da Computação

**Instituição:** Universidade Paulista - UNIP

**Região:** Mogi Mirim - SP

**Ano:** 2026

**Compartilhe este ebook com outros empreendedores!**

*A digitalização transforma negócios e vidas.*