



B1

ISSN: 2595-1661

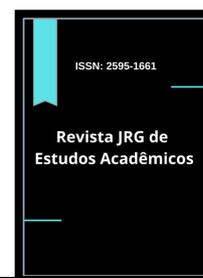
ARTIGO DE REVISÃO

Listas de conteúdos disponíveis em [Portal de Periódicos CAPES](https://portaldeperiodicos.capes.gov.br)

## Revista JRG de Estudos Acadêmicos

Página da revista:

<https://revistajrg.com/index.php/jrg>



Crescimento e expansão no uso de software como serviço (SaaS): estratégias e obstáculos para empresas de tecnologia

Growth and expansion in the use of software as a service (SaaS): strategies and obstacles for technology companies

DOI: 10.55892/jrg.v7i13.902

ARK: 57118/JRG.v7i13.902

Recebido: 20/12/2023 | Aceito: 11/01/2024 | Publicado *on-line*: 12/01/2024

**Geovanni dos Santos Correia<sup>1</sup>**

<https://orcid.org/0009-0000-7581-3856>

<https://lattes.cnpq.br/7283751229290160>

Centro Universitário Mario Pontes Jucá – UMJ, AL, Brasil

E-mail: geovanni-dsc@hotmail.com

**Gabriel Santos de Lima Barreto<sup>2</sup>**

<https://orcid.org/0009-0009-6033-7610>

<http://lattes.cnpq.br/9157818462781432>

Centro Universitário Mario Pontes Jucá – UMJ, AL, Brasil

E-mail: gabriel.barret015@hotmail.com

**Nathalia de Meneses Alves<sup>3</sup>**

<https://orcid.org/0009-0007-4097-1927>

<http://lattes.cnpq.br/5973912449873430>

Centro Universitário Mario Pontes Jucá – UMJ, AL, Brasil

E-mail: nathalia.alves@umj.edu.br



### Resumo

**Introdução:** na recente era da informação, a dinâmica empresarial é impulsionada por avanços tecnológicos que redefinem modelos e desafiam convenções estabelecidas. **Objetivo:** analisar estratégias de empresas de tecnologia para impulsionar o crescimento do SaaS, propondo soluções inovadoras para otimizar a implementação no mercado empresarial. **Metodologia:** a abordagem metodológica baseou-se em revisão periódica mediante pesquisa descritiva, sob uma perspectiva qualitativa, conduzida por meio da consulta a periódicos científicos disponíveis na plataforma online da Scientific Electronic Library Online (SciELO). **Resultados e Discussão:** ressalta-se a importância crucial da segurança da informação e da conformidade regulatória no contexto da expansão do SaaS, traduzindo-se em uma abordagem integradora. **Conclusão:** o Software como Serviço (SaaS) não é apenas um traço provisório da evolução tecnológica, mas sim um fenômeno resiliente e adaptativo que perpetuará sua influência no pioneirismo do modelo digital.

**Palavras-chave:** Software como Serviço. Empresas de Tecnologia. Segurança da Informação. Nova Era Digital. Soluções Inovadoras.

<sup>1</sup> Graduando em Análise e Desenvolvimento de Sistemas pelo Centro Universitário Mario Pontes Jucá – UMJ.

<sup>2</sup> Graduando em Análise e Desenvolvimento de Sistemas pelo Centro Universitário Mario Pontes Jucá – UMJ.

<sup>3</sup> Graduada em Ciência da Computação pela Universidade Federal de Alagoas – UFAL (2012); Mestra pelo Programa de Pós-graduação em Informática (PPGI) da Universidade Federal de Alagoas – UFAL (2015).

## **Abstract**

**Introduction:** At the heart of this discussion is an exploration of the environment that fosters the exponential growth of Software as a Service (SaaS), emphasizing its ability to synergistically align with the dynamic demands of organizations and end users.

**Objective:** to analyze the strategies of technology companies to boost the growth of SaaS, proposing innovative solutions to optimize implementation in the business market. **Methodology:** the methodological approach comprises a literature review using descriptive research from a qualitative perspective, conducted by consulting scientific journals available on the Scientific Electronic Library Online (SciELO) online platform. **Results and Discussion:** the crucial importance of information security and regulatory compliance in the context of SaaS expansion is highlighted, translating into an integrative approach aimed at mitigating inherent risks. **Conclusion:** Software as a Service (SaaS) is not just a temporary facet of technological evolution, but a resilient and adaptive phenomenon that will perpetuate its influence at the forefront of the digital paradigm.

**Keywords:** Software as a Service. Technology companies. Information Security. New Digital Age. Innovative Solutions.

## **1. Introdução**

Na recente era da informação, a dinâmica empresarial é impulsionada por avanços tecnológicos que redefinem modelos e desafiam convenções estabelecidas. Nesse contexto, o Software como Serviço (SaaS) oferece um enfoque transformador para a entrega e consumo de aplicações de software. A adoção exponencial do SaaS destaca-se como um fenômeno representativo, ultrapassando as fronteiras corporativas. Esse modelo disruptivo remodela a forma como organizações e indivíduos interagem com ferramentas digitais (YANG, 2020).

Pondera-se a potencialização contínua do SaaS como um vetor proeminente no pioneirismo da revolução digital, instigando reflexões prospectivas sobre o quadro tecnológico e empresarial. Decodificando o interior da arquitetura SaaS, pode-se deparar com um ambiente complexo, onde a infraestrutura de software é disponibilizada remotamente aos usuários finais, liberando-os das limitações associadas à gestão e manutenção interna (PISONI, 2021).

Este modelo, caracterizado por sua acessibilidade via navegador web, representa uma transmutação nos métodos tradicionais de aquisição e implementação de softwares, atribuindo uma flexibilidade notável aos usuários que, agora, podem desfrutar de atualizações instantâneas, sem as ineficiências temporais e os encargos operacionais correlatos, alinhando-se de maneira congruente a economia de custos e a agilidade desejadas por organizações de variados portes (GARCIA, 2022).

A transição para um modelo de negócios baseado em assinatura desencadeia uma metamorfose financeira e, também, propaga uma democratização do acesso a ferramentas tecnológicas de última geração, permitindo que empresas, independentemente de sua envergadura, abracem a inovação de forma mais equitativa. Assim, a ascensão do SaaS permeia setores amplamente heterogêneos, como serviços financeiros, saúde, educação e logística (TOSCHI, 2023).

Esboça-se, pois, um cenário versátil, onde as adaptações específicas a cada domínio refletem a capacidade adaptativa inerente ao modelo. No campo da saúde, o SaaS catalisa avanços na gestão de registros médicos eletrônicos, promovendo uma integração sinérgica entre profissionais e pacientes. Do mesmo modo, no contexto

educacional, a implementação do SaaS otimiza os processos administrativos e potencializa métodos de aprendizagem inovadores (FERREIRA, 2023).

A ubiquidade do SaaS não está isenta de desafios e implicações éticas, ela se destaca, ainda, por questões relativas à segurança da informação, conformidade regulatória e dependência de fornecedores. Analisando criticamente esses aspectos, pode-se enriquecer a compreensão do fenômeno SaaS e, também, delimitar áreas de aprimoramento e pesquisa futura, visando à sustentabilidade e resiliência desse modelo perante os desafios em constante evolução (CARLOS, 2023).

Haja vista essas concepções, considera-se que o SaaS é, assim, contemplado em um cenário dinâmico e impelido por avanços tecnológicos, demandas do mercado e a constante busca por eficiência operacional. A adoção generalizada do SaaS sugere uma transformação tangível nas práticas empresariais e um catalisador para a emergência de ambientes interconectados, onde a colaboração e a interoperabilidade tornam-se categorias inalienáveis (GOLDFARB, 2022).

À medida que a jornada do SaaS se desdobra, compreende-se a profundidade do impacto do SaaS, antecipando as nuances de um futuro digital no qual a inovação frequente se torna a norma, moldando inexoravelmente a paisagem empresarial global. A transição para o modelo SaaS não está isenta de desafios enredados que exigem uma análise aprofundada. A questão da segurança da informação, em particular, surge como um elemento crucial, dada a transferência de dados sensíveis para ambientes remotos (ALBUQUERQUE, 2022).

O estabelecimento de protocolos sólidos de criptografia, monitoramento contínuo e práticas de conformidade regulatória tornam-se indispensáveis para atenuar riscos inerentes. Além do mais, a dependência de fornecedores exige uma diligência cuidadosa na seleção de parceiros, considerando a longevidade e a estabilidade de suas ofertas. Paralelamente aos desafios, a adoção generalizada do SaaS inaugura um horizonte de oportunidades inexploradas (SANTOS, 2022).

A eficiência, transparência na gestão de dados e responsabilidade corporativa são essenciais para garantir a trajetória do SaaS no meio social. Assim, a questão norteadora deste estudo foi formulada da seguinte forma: "Como as empresas de tecnologia otimizam o crescimento no uso de SaaS e superam os obstáculos durante a transição empresarial?". Portanto, este trabalho visa a analisar estratégias de empresas de tecnologia para impulsionar o crescimento do SaaS, propondo soluções inovadoras para otimizar a implementação no mercado empresarial.

## 2. Metodologia

A abordagem metodológica deste estudo baseou-se na análise de periódicos científicos disponíveis na base de dados da Scientific Electronic Library (SciELO). A pesquisa foi conduzida por meio da utilização dos seguintes descritores: "Software como Serviço", "Empresas de Tecnologia", "Segurança da Informação", "Nova Era Digital" e "Soluções Inovadoras". Inicialmente, realizou-se uma triagem dos periódicos utilizando critérios de inclusão e exclusão, seguida de uma análise mais detalhada para garantir a conformidade com os critérios estabelecidos. Os critérios de inclusão para os artigos abrangiam periódicos científicos que explorassem o crescimento e a expansão no uso de Software como Serviço (SaaS). Por outro lado, os critérios de exclusão envolviam artigos em idiomas diferentes do inglês ou que não estivessem centrados no uso de Software como Serviço. Além disso, a pesquisa enfrentou dificuldades devido à abundância de estudos obsoletos, datados de anos anteriores a 2018.

### 3. Resultados e Discussão

O presente estudo versa sobre as complexidades inerentes ao crescimento e expansão no uso de Software como Serviço (SaaS) relativas às estratégias e os obstáculos para empresas de tecnologia. O propósito desta pesquisa consiste em examinar as estratégias e os obstáculos de empresas de tecnologia para impulsionar o crescimento do SaaS. Ressalta-se, pois, a importância basilarda da segurança da informação e da conformidade regulatória no contexto da expansão do SaaS, traduzindo-se em uma abordagem integradora.

#### **Impulsionando o Desenvolvimento de Empresas de Tecnologia Mediante Estratégias na Adoção de SaaS**

A transição para modelos de SaaS é uma tendência marcante no mundo empresarial contemporâneo, impulsionada pela necessidade de versatilidade e eficiência operacional. O modelo do Software como Serviço (SaaS) transformou a paisagem empresarial, oferecendo uma alternativa dinâmica e escalável às tradicionais soluções de software. No entanto, para empresas de tecnologia, a adoção bem-sucedida de SaaS exige implementação e formulação de estratégias que permitam o crescimento sustentável e a expansão contínua (FENERICH, 2023).

Empresas devem buscar diferenciação, oferecendo soluções SaaS que não apenas atendam aos requisitos gerais, mas também se alinhem com as particularidades de cada cliente.

Quanto a isso, Pisoni (2021) destaca um exemplo de software pertinente:

Quando se fala sobre os valores de uma determinada plataforma nova no mercado, pode-se acabar gerando alguma insegurança para muitos dos usuários [...]. Porém, com AWS Lambda o usuário pode realizar os testes desejados pagando apenas por um valor baixo, ou seja, ele irá pagar apenas o que utilizará sem a necessidade de contratar o serviço. Em alguns casos é possível realizar alguns testes de forma gratuita, para isso é necessário verificar na documentação se as funções que precisará executar se encaixam nos requisitos.

A implementação de modelos de preços flexíveis é uma estratégia inteligente para atrair uma gama diversificada de clientes. A oferta de opções como assinaturas mensais, anuais ou por usuário permite que as empresas se adaptem às necessidades variáveis do mercado (PISONI, 2021).

Identificar oportunidades de oferecer produtos ou serviços adicionais que complementem as necessidades do cliente contribui para o crescimento contínuo. A inovação constante é a espinha dorsal do sucesso a longo prazo em SaaS. Estabelecer alianças estratégicas com outras empresas, especialmente aquelas que operam em setores complementares, pode abrir novas oportunidades de mercado e acelerar a expansão (CARLOS, 2023).

Ao personalizar soluções, adotar modelos de preços flexíveis, buscar integração e inovação constante, as organizações podem não apenas sobreviver, mas prosperar nesse ambiente desafiador. A adoção destas estratégias impulsionará o sucesso a curto prazo, garantindo uma posição sustentável no futuro. Para alcançar uma expansão sustentável em um ambiente SaaS, as empresas de tecnologia devem considerar cuidadosamente a escalabilidade de suas soluções (YANG, 2020).

A automação de processos operacionais, a adoção de arquiteturas em nuvem e a implementação de práticas DevOps são estratégias vitais nesse contexto. A agilidade empresarial é uma necessidade inadiável em um cenário onde as demandas do mercado podem mudar rapidamente. A construção de uma presença online rígida,

a implementação de campanhas direcionadas e a utilização eficaz de marketing de conteúdo são essenciais para atrair e envolver clientes potenciais (GARCIA, 2022).

No ambiente SaaS, em que a compreensão das vantagens e funcionalidades específicas é crucial, as empresas devem investir em programas de educação do mercado. Em razão disso, esforços para aumentar a conscientização sobre os benefícios tangíveis do SaaS educam potenciais clientes e contribuem para a criação de um ambiente favorável à aceitação e adoção mais ampla dessa tecnologia inovadora (GOLDFARB, 2022).

Enquanto se delineiam as estratégias, não se podem ignorar os desafios que as empresas de tecnologia enfrentam. A competição acirrada, a segurança da informação e a gestão eficaz da mudança são questões pertinentes. Encarando esses desafios como oportunidades de refinamento e inovação, as organizações podem desenvolver resiliência e, assim, solidificar sua posição no mercado SaaS. O cenário do Software como Serviço oferece um terreno fértil para o crescimento e a expansão de empresas de tecnologia (BOSAK, 2021).

Estratégias bem elaboradas, diferenciação e flexibilidade são os pilares do sucesso nesse ambiente dinâmico. À medida que as empresas abraçam a inovação, investem, também, em parcerias estratégicas e mantêm uma abordagem centrada no cliente: elas não apenas superam obstáculos, mas também forjam um caminho para a liderança sustentável no universo SaaS.

Uma vez que o mercado de biotérios é de nicho restrito, o desafio consistiu em encontrar uma empresa de TI com interesse em investir na ferramenta com know-how para desenvolver melhorias e prestar assistência técnica para os biotérios contratantes. [...] Uma empresa de equipamentos para biotérios testou o software e investiu recursos para fomentar o desenvolvimento da ferramenta em troca de divulgação de sua marca na plataforma do BioterC (FERREIRA *et al.*, 2023).

A adoção dessas estratégias é uma necessidade definitiva para aqueles que buscam prosperar na era digital em constante evolução (CARLOS, 2023).

A implementação de aprendizado de máquina e inteligência artificial permite a personalização ainda mais refinada das soluções, garantindo uma experiência do usuário excepcional e criando laços mais sólidos com a base de clientes existente. Outrossim, a agilidade empresarial se estende à capacidade de se adaptar rapidamente a mudanças nas condições econômicas e de mercado. A resiliência organizacional, permite que as empresas superem obstáculos imprevistos e prosperem em um ambiente empresarial dinâmico (GARCIA, 2022).

A inovação, como supracitado, é uma peça basilar na composição do crescimento em SaaS. Apesar disso, é importante diferenciar inovação incremental e disruptiva. A primeira envolve melhorias graduais nas soluções existentes, enquanto a segunda abraça mudanças radicais que transformam a forma como os serviços são entregues. Encontrar um equilíbrio entre essas duas formas de inovação é essencial para garantir a relevância contínua e a liderança no mercado (BOSAK, 2021).

A expansão bem-sucedida no SaaS é intrinsecamente ligada à qualidade da equipe. Uma equipe qualificada impulsiona a inovação e favorece a implementação de estratégias delimitadas, promovendo o crescimento desejado. Em um mundo onde a única constante é a mudança, as empresas de tecnologia devem adotar uma abordagem integradora: desde estratégias de marketing inovadoras até a gestão de talentos e a evolução tecnológica, cada aspecto é interdependente e contribui para a construção de uma narrativa de sucesso (GOLDFARB, 2022).

## Obstáculos e Soluções na Transição para SaaS em Empresas de Tecnologia

O avanço vertiginoso do Software como Serviço (SaaS) promete uma revolução na entrega de soluções tecnológicas. Apesar disso, para as empresas que almejam expansão nesse domínio, a jornada é marcada por desafios complexos e diversificados. Destacando nuances críticas que permeiam a implementação e a evolução do SaaS, considera-se que uma das barreiras imediatas reside nas complexidades tecnológicas associadas à transição para o SaaS (YANG, 2020).

A implementação de ferramentas avançadas de análise financeira contribui para a tomada de decisões em ambientes de negócios fluidos.

Ferreira *et al.* (2023) relata que a análise dos obstáculos enfrentados por empresas de tecnologia na busca pelo crescimento e expansão no SaaS determina desafios e oportunidades para aprimoramento:

[...] os benefícios do uso de softwares, principalmente dentro do contexto do setor público, necessitam de um ambiente externo, que abrange o financiamento público e privado de pesquisas e demandas tecnológicas do mercado. Igualmente necessitam de um ambiente interno, que permeia o uso da estrutura de P&D, com a necessidade de recursos humanos dedicados e com planejamento estratégico direcionado.

Abraçando estratégias resolutivas, as empresas podem superar obstáculos para enfrentar as demandas ininterruptas da atualidade.

A transferência de dados para ambientes em nuvem demanda solidez em políticas de segurança, criptografia eficaz e monitoramento contínuo. As empresas enfrentam o desafio de equilibrar a necessidade de compartilhamento eficiente de informações com a garantia de proteção adequada contra ameaças cibernéticas em constante evolução. A mudança para modelos SaaS muitas vezes encontra resistência dentro das estruturas organizacionais tradicionais (ALBUQUERQUE, 2022).

A adaptação de equipes a novos fluxos de trabalho, a revisão de funções e a redefinição de papéis podem gerar desconforto e, em alguns casos, resistência. A gestão eficaz da mudança, portanto, surge como um desafio crucial para lideranças, exigindo estratégias de comunicação e treinamento cuidadosamente planejadas. A transição para o SaaS frequentemente redefine modelos de receita, impactando diretamente a sustentabilidade financeira (FENERICH, 2023).

A mudança de paradigma, de vendas pontuais para modelos de assinatura, exige uma reavaliação cuidadosa das estratégias financeiras. A gestão de fluxo de caixa, a previsão de receitas recorrentes e a adaptação a períodos de incerteza financeira tornam-se obstáculos cruciais na jornada de crescimento. A exploração aprofundada dos obstáculos no caminho do crescimento e expansão do SaaS para empresas de tecnologia revela uma complexidade diversificada (PALOSCHI, 2022).

A superação dos desafios tecnológicos associados à integração de sistemas e plataformas exige uma abordagem sistematizada. Outrossim, a implementação de arquiteturas de microsserviços pode facilitar a transição suave, permitindo a coexistência harmoniosa entre sistemas legados e soluções SaaS. A implementação de práticas de Segurança como Serviço (SECaaS) e a utilização de tecnologias de inteligência artificial para detecção precoce de anomalias são estratégias eficazes (PISONI, 2021).

Programas de treinamento e inclusão dos funcionários no processo de decisão proporcionam uma transição mais amena e engajamento ativo na nova realidade

empresarial. A redefinição dos modelos de receita requer também uma mentalidade financeira inovadora. Assim, empresas de tecnologia podem explorar estratégias, como a diversificação de fontes de receita e a flexibilização de modelos de preços para atender às necessidades variáveis dos clientes (ALBUQUERQUE, 2022).

A integração eficiente de sistemas legados, muitas vezes enraizados nas estruturas corporativas, manifesta-se como uma tarefa desafiadora (FERREIRA, 2023). A coexistência entre plataformas existentes e novas soluções SaaS implica em esforços consideráveis em termos de desenvolvimento, gerando um ambiente propenso a falhas se não gerido adequadamente. Isso posto, a segurança da informação surge como uma preocupação intrínseca à adoção do SaaS.

A AWS Lambda permite que as empresas executem código sem a necessidade de manterem seus servidores. Os desenvolvedores tornam-se responsáveis apenas pela execução do código e os valores cobrados são referentes ao número de instâncias que foram utilizadas após a execução dos mesmos [sic]. Ele possui uma grande gama de linguagens já pré-definidas que são aceitas, [...] (PISONI, 2021).

A resiliência diante desses desafios é uma necessidade operacional. Além dos aspectos tecnológicos e organizacionais, desafios jurídicos e regulatórios surgem como obstáculos cruciais. A transição para o SaaS pode implicar em preocupações relacionadas à privacidade dos dados, conformidade com regulamentações locais e internacionais, bem como a elaboração de contratos e acordos que reflitam as complexidades inerentes aos serviços baseados em assinatura (TOSCHI, 2023).

A colaboração com especialistas jurídicos e a observância contínua são necessárias para abrandar riscos legais e assegurar a conformidade operacional. A implementação de soluções SaaS muitas vezes redefine a dinâmica de gerenciamento de relacionamento com o cliente. Logo, a personalização e adaptação de sistemas CRM para se alinharem às novas estratégias de assinatura e modelos de entrega exigem considerações cuidadosas (GARCIA, 2022).

#### 4. Considerações Finais

Em uma época onde a tecnologia é a força propulsora da transformação, a superação dos obstáculos na esfera do SaaS reforça o compromisso das empresas, bem como as posiciona como líderes visionárias, capacitadas a navegar nas complexidades do presente e definir as fronteiras do futuro digital. Este é um convite à reflexão, adaptação e busca incessante pela excelência, onde cada empecilho é uma oportunidade velada, aguardando ser desvendada pela engenhosidade e ousadia das mentes empresariais.

Os obstáculos tecnológicos demandam soluções pragmáticas mediante uma visão estratégica que antecipe e se adapte a cenários dinâmicos. A gestão eficaz de mudanças, a liderança transformacional e a conscientização cultural surgem como suportes necessários na mitigação dos obstáculos organizacionais. A coexistência de modelos de receita flexíveis, alinhados a uma compreensão globalizada das necessidades do mercado, forja um caminho financeiro robusto e sustentável.

A evolução contínua das estratégias de segurança cibernética torna-se indispensável, uma vez que a vulnerabilidade às ameaças digitais é inerente à exposição contínua dos serviços SaaS. Consequentemente, a conclusão desta análise reside na compreensão de que, para empresas de tecnologia, o caminho para o crescimento no ecossistema SaaS não é um destino fixo, mas uma jornada contínua de adaptação, aprendizado e superação.

## Referências

1. ALBUQUERQUE, Sheyla Mara C. C. **Inovação no Modelo de Negócio por meio da Computação em Nuvem**: uma perspectiva dos profissionais de TI de instituições públicas. Dissertação (Mestrado em Governança, Tecnologia e Inovação) - Pró-Reitoria Acadêmica Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Governança, Tecnologia e Inovação, Universidade Católica de Brasília, Brasília, 2022. Disponível em: <https://bdtd.ucb.br:8443/jspui/handle/tede/3094>
2. BOSAK, Nathália Prestes. **O Impacto do Parque Tecnológico no Perfil Comercial das Empresas de Software como Serviço**: um estudo de caso sobre o Tecnosinos. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Unisinos - Campus Porto Alegre Escola de Gestão e Negócios, Porto Alegre, 2021. Disponível em: <http://repositorio.jesuita.org.br/handle/UNISINOS/10855>
3. CARLOS, Sarah Fonseca. **Estudo sobre as Competências dos Profissionais de Customer Success em uma Empresa de Software como Serviço**. Monografia (Bacharelado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Ouro Preto - Instituto de Ciências Exatas e Aplicadas, João Monlevade, 2023. Disponível em: <https://monografias.ufop.br/handle/35400000/6018>
4. FENERICH, Bruno Munaretti. **Arquitetura Orientada a Serviços e sua integração com Software as a Service**. Monografia (Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas) - Faculdade de Tecnologia de São Paulo, Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, São Paulo, 2023. Disponível em: <https://ric.cps.sp.gov.br/handle/123456789/14369>
5. FERREIRA, E. *et al.* Desenvolvimento de Software para Gestão de Biotérios: parceria ICT-empresa para inovação. **Cadernos de Prospecção**, [S. l.], v. 16, n. 5, p. 1619–1635, 2023. DOI: 10.9771/cp.v16i5.51758. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/nit/article/view/51758>
6. GARCIA, Matheus Teixeira. **Gerenciamento da Experiência do Cliente da Empresa Beta na Prestação de Serviços de Software Jurídico**: as estratégias de customer success para gerar valor aos negócios. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração) - Centro Socioeconômico Departamento de Ciências da Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2022. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/233417>
7. GOLDFARB, Manuela Mizrahi. **Cláusulas de Limitação de Responsabilidade em Contratos SaaS**: uma análise da sua extensão e importância. Monografia (Bacharelado em Direito) - Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas Faculdade de Direito, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2022. Disponível em: <https://pantheon.ufrj.br/handle/11422/20195>
8. PALOSCHI, Gustavo. **Funções de Controladoria de Uma Startup SaaS de Alto Crescimento em Seus 3 Primeiros Anos**: estudo de caso. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Ciências Contábeis) - Centro Socioeconômico,

Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2022. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/234399>

9. PISONI, Yasmin Oliveira. **Análise da Plataforma AWS Lambda em Ambientes de Nuvens Computacionais. Revista Ubiquidade**, ISSN 2236-9031 – v.4, n.2 – jul. a dez. de 2021. Disponível em: <https://revistas.anchieta.br/index.php/RevistaUbiquidade/article/view/1858>
10. SANTOS, Luana Cruz. **Análise da Área de Customer Success de Empresa SaaS: estudo de caso de uma startup SaaS de Brasília**. Monografia (Bacharelado em Administração) - Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas - Departamento de Administração - Universidade de Brasília, Brasília – DF, 2022. Disponível em: <https://bdm.unb.br/handle/10483/31658>
11. TOSCHI, Caio Salzado. **A Tributação dos Softwares como Serviços: aspectos do ICMS e do ISSQN**. Dissertação (Mestrado em Direito) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2023. Disponível em: <https://tede2.pucsp.br/handle/handle/39355>
12. YANG, Hugo Borges. **Práticas e Benefícios de Stakeholders em Comunidades Online de Empresas SaaS: o caso da empresa Fabapp**. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade INSPER, São Paulo, 2020. Disponível em: <https://repositorio.insper.edu.br/handle/11224/2664>