

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO  
TOCANTINS  
CAMPUS PORTO NACIONAL  
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM LOGÍSTICA**

**PATRICIA PEREIRA CUNHA**

**MUDANÇAS ORGANIZACIONAIS E NOVAS TECNOLOGIAS NAS ATIVIDADES  
DOS MICROEMPREENDEDORES INDIVIDUAIS: um estudo de caso no Mercado  
Municipal de Porto Nacional-TO.**

**PORTO NACIONAL**

**2019**

**PATRICIA PEREIRA CUNHA**

**MUDANÇAS ORGANIZACIONAIS E NOVAS TECNOLOGIAS NAS ATIVIDADES  
DOS MICROEMPREENDEDORES INDIVIDUAIS: um estudo de caso no Mercado  
Municipal de Porto Nacional-TO.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à  
Coordenação do Curso Superior de Tecnologia em  
Logística do Instituto Federal de Educação, Ciência e  
Tecnologia do Tocantins – *Campus* Porto Nacional,  
como exigência para a obtenção do grau de Tecnólogo  
em Logística.

Professor Orientador: Me. Januário Neto Pereira  
Sarmiento.

**PORTO NACIONAL**

**2019**

---

C972m

Cunha, Patrícia Pereira

Mudanças organizacionais e novas tecnologias nas atividades dos microempreendedores individuais: um estudo de caso no Mercado Municipal de Porto Nacional - TO / Patrícia Pereira Cunha - Porto Nacional: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia, 2019.

46f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia, Curso de Licenciatura em Logística, Porto Nacional, TO, 2019.

Orientador: Prof. Me. Januário Neto Pereira.

1. Mudança. 2. Inovação. 3. Novas Tecnologias. 4. Empreendedor Individual.  
Cunha, Patrícia Pereira. II. Título.

CDD: 658.7

---

**PATRICIA PEREIRA CUNHA**

**MUDANÇAS ORGANIZACIONAIS E NOVAS TECNOLOGIAS NAS ATIVIDADES  
DOS MICROEMPREENDEDORES INDIVIDUAIS: um estudo de caso no Mercado  
Municipal de Porto Nacional-TO.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à  
Coordenação do Curso Superior de Tecnologia em  
Logística do Instituto Federal de Educação, Ciência e  
Tecnologia do Tocantins – *Campus* Porto Nacional,  
como exigência para a obtenção do grau de Tecnólogo  
em Logística.

Professor Orientador: Me. Januário Neto Pereira  
Sarmiento.

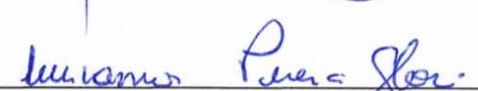
Aprovado em: 09 / 12 / 2019

**BANCA AVALIADORA**



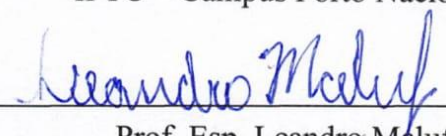
---

Prof. Me. Januário Neto Pereira Sarmiento (Orientador)  
IFTO - Campus Porto Nacional



---

Prof. Me. Lucivânia Pereira Glória  
IFTO – Campus Porto Nacional



---

Prof. Esp. Leandro Maluf  
IFTO – Campus Porto Nacional

*“Consagre ao Senhor tudo o que faz,  
e os seus planos serão bem-sucedidos.”  
(Provérbios 16:3)*

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente quero agradecer ao meu Deus, por ter me dado forças para chegar até aqui e me abençoar com esse momento de conquista.

Aos meus pais, que sempre me educaram e aconselharam a prosseguir nessa jornada durante o curso, agradeço por todo apoio e carinho que tiveram por mim, que me fez perseverar até o fim.

Quero também agradecer ao professor Januário Neto Pereira Sarmiento, por me orientar nesse trabalho de conclusão de curso e me oferecer sugestões. Agradeço pelo apoio, atenção, compreensão e competência para a realização desse trabalho.

Por fim, agradeço a todos que, de alguma forma, colaboraram para que esse trabalho fosse concluído.

## RESUMO

O presente trabalho trata-se de uma pesquisa que discute a implementação de mudanças e de novas tecnologias por microempreendedores individuais (MEI). O espaço de pesquisa trata-se do Mercado Municipal de Porto Nacional, o qual passou por uma ampla reforma recentemente, o que ocasionou muitas mudanças na forma de trabalho dos MEIs que ali desempenham suas atividades comerciais. O objetivo principal da pesquisa foi identificar o nível de aceitação das mudanças ocorridas no local, bem como realizar um levantamento das tecnologias que esses profissionais utilizam para gerenciar seus empreendimentos. Quanto aos procedimentos metodológicos, realizou-se um estudo de caso, com abordagem quali-quantitativa. Como instrumento de coleta de dados foram utilizados questionários, os quais foram catalogados para análise, por meio de gráficos. Os resultados da pesquisa apontaram que os microempreendedores individuais, ficaram satisfeitos com as mudanças ocorridas no local, pois elas proporcionaram um melhor visual, conforto e segurança. Além disso, percebeu-se que, aos poucos, várias tecnologias vêm sendo implementadas no trabalho dos MEIs, principalmente máquinas de cartão de crédito/débito, visando facilitar o processo de vendas.

**Palavras-chave:** Mudança. Inovação. Novas Tecnologias. Microempreendedor Individual.

## **ABSTRACT**

The present work is a research that discusses the implementation of changes and new technologies by individual micro-entrepreneurs (MEI). The research space is the Municipal Market of Porto Nacional, which has recently undergone extensive reform, which has led to many changes in the way the MEIs work there and carry out their business activities. The main objective of the research was to identify the level of acceptance of the changes that occurred in the place, as well as to carry out a survey of the technologies that these professionals use to manage their enterprises. As for the methodological procedures, a case study was conducted with a quali-quantitative approach. As an instrument for data collection, questionnaires were used, which were catalogued for analysis by means of graphs. The results of the research pointed out that the individual microentrepreneurs were satisfied with the changes that occurred on site, because they provided a better look, comfort and safety. In addition, it was noticed that, little by little, several technologies have been implemented in the work of MEIs, mainly credit/debit card machines, aiming to facilitate the sales process.

**Keywords:** Change. Innovation New Technologies. Individual micro-entrepreneur.

## **LISTA DE FIGURAS**

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1 – Mercado Municipal de Porto Nacional – TO, sem a reforma..... | 25 |
| Figura 2 – Estrutura física externa do local reformado.....             | 26 |
| Figura 3 – Estrutura interna do local reformado.....                    | 26 |

## LISTA DE GRÁFICOS

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico 1 – Gênero do MEI.....                                              | 27 |
| Gráfico 2 – Escolaridade dos MEI.....                                       | 28 |
| Gráfico 3 – Por quantos anos trabalha nesse empreendimento.....             | 29 |
| Gráfico 4 – O levou a investir no próprio negócio.....                      | 30 |
| Gráfico 5 – Tipos de tecnologias.....                                       | 31 |
| Gráfico 6 – O que achou das mudanças no local.....                          | 32 |
| Gráfico 7 – Processo de adaptação com as novas mudanças.....                | 33 |
| Gráfico 8 – Reposição de Mercadorias.....                                   | 34 |
| Gráfico 9 – Pretende fazer a implementação de alguma nova tecnologia.....   | 35 |
| Gráfico 10 – Problemas que os MEIs enfrentam.....                           | 36 |
| Gráfico 11 – Perspectiva do controle de entrada e saída de mercadorias..... | 37 |

## SUMÁRIO

|                                                                                           |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 INTRODUÇÃO.....</b>                                                                  | <b>12</b> |
| <b>2 REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>                                                         | <b>14</b> |
| <b>2.1 Organização Sistema e métodos.....</b>                                             | <b>14</b> |
| <b>2.1.1 Mudanças Organizacionais.....</b>                                                | <b>15</b> |
| <b>2.1.2 Microempreendedores Individuais .....</b>                                        | <b>16</b> |
| <b>2.3 Tecnologia da informação em organizações empresarias.....</b>                      | <b>17</b> |
| <b>2.3.1 Sistema de Informação .....</b>                                                  | <b>19</b> |
| <b>2.3.2 Tipos de Sistema de informação.....</b>                                          | <b>21</b> |
| <b>3 METODOLOGIA .....</b>                                                                | <b>24</b> |
| <b>4 APRESENTAÇÃO, DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS .....</b>                           | <b>26</b> |
| <b>4.1 Caracterização do espaço de pesquisa.....</b>                                      | <b>26</b> |
| <b>4.2 Análise de aceitação das mudanças e novas tecnologias empregadas no local.....</b> | <b>28</b> |
| <b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>                                                       | <b>39</b> |
| <b>REFERÊNCIAS.....</b>                                                                   | <b>41</b> |
| <b>APÊNDICE A.....</b>                                                                    | <b>45</b> |

## 1 INTRODUÇÃO

O processo de implementação de mudanças organizacionais é um dos aspectos essenciais para que a empresa se mantenha ágil e competitiva. Algumas dessas mudanças acabam sendo um desafio para os microempreendedores individuais, pois elas são encaradas (em certas situações) como um assunto difícil, complexo e incerto.

Segundo Bruno-Farias (2000), mudança organizacional é um processo capaz de fazer alterações, atingindo os componentes tecnológico, estrutural e estratégico. Tais mudanças implicam sobre os fatores internos e externos à empresa, com o objetivo de alcançar bons resultados organizacionais. Essas mudanças organizacionais também estão relacionadas com o emprego de novas tecnologias, que são de grande importância para uma empresa crescer e suprir as necessidades dos clientes, com projetos de novas máquinas e equipamentos tecnológicos, facilitando na venda do produto e no comportamento do processo produtivo.

Silva (2008) sustenta que, quando uma organização implementa algumas mudanças organizacionais, visando trazer melhorias aos respectivos processos, a empresa e todos os indivíduos que nela trabalham devem, a princípio compreender os aspectos do ambiente, que envolve as atividades, os produtos e serviços de uma organização. Esses aspectos são decisórios e devem ser bem analisados.

Segundo Chiavenato (1996), mudança é tudo aquilo que era de uma forma e, após um processo de transformação, passa a se tornar algo diferente, envolvendo implementação de novos desafios, novos caminhos e novas soluções para as organizações. A mudança é um assunto da atualidade, pois a todo momento está surgindo algo novo.

As mudanças que ocorrem dentro da empresa podem potencializar o empreendimento, trazendo melhorias na administração da empresa, avaliando seus objetivos e proporcionando bons resultados.

Existem quatro tipos diferentes de mudanças organizacionais: incremental, transformacional, evolucionária e revolucionária (CHIAVENATO, 2004). São mudanças de inovação que são essenciais para um bom andamento das empresas, para que possam crescer com eficiência.

Considerando-se a importância e o impacto que as diversas mudanças organizacionais podem causar no funcionamento de uma empresa, decidiu-se realizar um trabalho de pesquisa, em cujo escopo foram abordadas as mudanças percebidas a partir da inserção de novas tecnologias no contexto do trabalho de microempreendedores individuais.

Diante disso, a questão central do presente estudo é a seguinte: como as Novas Tecnologias da Informação e Comunicação são empregadas no processo de modernização das relações comerciais entre os Microempreendedores Individuais do Mercado Municipal de Porto Nacional -TO?

A importância deste presente estudo se aplica aos comerciantes, pois pode proporcionar um melhor planejamento para o bom andamento das empresas, com o emprego de novas tecnologias. Tais mudanças empregadas poderão facilitar no atendimento aos clientes, no controle das mercadorias, proporcionando uma melhor gestão e buscando sempre o sucesso da organização.

O objetivo geral desta pesquisa foi explorar as mudanças ocorridas e que continuam a ocorrer, sobretudo a partir do emprego de novas tecnologias da informação e comunicação em alguns estabelecimentos comerciais no Mercado Municipal de Porto Nacional – TO. Já os objetivos específicos foram os seguintes:

- Verificar quais tecnologias já vem sendo utilizadas pelos MEIs do Mercado Municipal de Porto Nacional-TO e quais pretendem implantar no futuro;
- Avaliar o nível de aceitação das mudanças organizacionais ocorridas com a instalação de boxes para abrigar os postos comerciais;
- Investigar se o processo de entrada e saída de mercadorias é controlado com o emprego de tecnologias da informação ou manualmente pelos MEIs do Mercado Municipal de Porto Nacional-TO;
- Conhecer o nível de aceitação das novas tecnologias pelos microempreendedores individuais do Mercado Municipal de Porto Nacional-TO.

Este trabalho é composto pelas seguintes partes: introdução, referencial teórico, metodologia, discussão e análise dos resultados, considerações finais.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Organização Sistema e métodos

A área de Organização, Sistemas e Métodos (OSM) tem por finalidade auxiliar na elaboração e na melhoria dos procedimentos de análises e implementação de sistemas administrativos na empresa. Possibilita melhorias na administração da empresa, resultando em menores esforços, menor custo e menor tempo, e melhor utilização de recursos para atingir os resultados esperados, e alcance dos objetivos específicos. Uma organização está sempre sujeita a mudanças, pois estas tornam-se elementos indispensáveis ao alcance dos objetivos organizacionais (CHIAVENATO, 2007).

Segundo Cury (2012) a função OSM tem como objetivo realizar uma manipulação na empresa, modelando e aperfeiçoando o funcionamento das organizações e suas funções, desde o ambiente interno até o externo. Nesse mesmo sentido, Pizza (2012) afirma que a OSM é uma área clássica da administração que tem a finalidade de organizar e reorganizar as atividades organizacionais, lidando com um conjunto de técnicas, com objetivo de aumentar a eficiência e a eficácia da organização, aperfeiçoando as funções e o seu funcionamento.

A OSM pode ser definida como uma função capaz de modelar as empresas, aplicando melhorias na administração da organização, nos setores, estrutura e processos, além de contribuir com sugestões, visando reduzir custos e tempo para a realização das atividades e utilizando técnicas e materiais adequados para um bom resultado (CURY 2012).

Oliveira (2013, p. 7), em sua tese de doutorado, afirma que a OSM tem como função “dar suporte a todos os processos de uma empresa, visando reduzir custos e tempo para a realização de uma atividade, além de estruturar e organizar os processos”, ou seja, a OSM auxilia em todos os aspectos para a melhoria de uma organização, buscando sempre alcançar bons resultados na administração da empresa.

Segundo Llatas (2012) a OSM, dentro de uma empresa, tem a função de ajudar a identificar os procedimentos, evitando que ocorram falhas, desperdícios e perdas de tempo, objetivando buscar resultados eficazes, introduzindo melhorias contínuas dentro da organização.

A organização é uma associação ou instituição com a finalidade de atingir os objetivos definidos. Os sistemas têm por finalidade dar um suporte para uma melhor administração da empresa, ou seja, funcionam como uma estrutura organizada. Já os métodos são procedimentos, técnicas ou meios para atingir os objetivos.

### 2.1.1 Mudanças Organizacionais

A mudança organizacional é uma necessidade indispensável a todas as empresas, para que possam desenvolver-se da melhor forma possível, objetivando suprir as diversas necessidades de cada cliente. Segundo Araujo (2011), entende-se mudança organizacional como qualquer alteração significativa, articulada, planejada ou não, nos componentes organizacionais, seja por pessoal interno e/ou externo à organização, que tem por finalidade propor melhorias no desempenho organizacional da empresa, e atinja os componentes de cunho comportamental, estrutural, tecnológico e estratégico.

Sales e Silva (2007), constataram que o planejamento das mudanças organizacionais é de grande importância para as reais necessidades de uma empresa. Mas acreditam que um dos grandes desafios das organizações é evitar grandes impactos na implementação de novas mudanças e transformações. A depender do contexto, a implementação de algumas mudanças pode gerar ameaças no sucesso da gestão da empresa. Para isso não ocorrer, as empresas precisam conhecer as razões que justificam a implementação de tais mudanças. É aceitável que todas, ou a maioria, das mudanças venham acompanhadas de alguns riscos para os empreendedores. Além disso, toda mudança requer um certo espaço de tempo para sua devida adaptação.

Segundo Araujo (2011), para se obter sucesso, a empresa deve aceitar passivamente a afirmação de uma mudança, para assim dar andamento nas transformações administrativas para ambos, indivíduos e organização. A mudança não está relacionada apenas ao local, mas também está relacionada com as pessoas estarem abertas para a mudança, para que ocorra uma excelente transformação na organização.

Diariamente, a mudança está presente na vida dos indivíduos e, por consequência, no cotidiano organizacional. Seja de forma global ou arrebatadora, o fato é que junto com a mudança, vem ocorrendo alterações estratégicas, proporcionando-se melhorias na administração, alterações e transformações. Portanto, antecipar-se as mudanças tornou-se uma necessidade para aumentar a competitividade no gerenciamento empresarial (MOTTA, 2001).

Existem alguns tipos de mudanças organizacionais, que são classificadas da seguinte forma: incrementais, transformacionais, revolucionária, evolucionária.

Segundo Weick e Quinn (1999), as mudanças incrementais são as pequenas mudanças que ocorrem quotidianamente dentro de uma organização. É uma forma de aumentar a eficiência da empresa, procurando sempre inovar, podendo ser no *design* de uma embalagem, o sabor de um suco. Ou seja, são mudanças pequenas que podem proporcionar uma grande eficiência dentro da empresa.

Segundo Burke e Litwin (1992), as mudanças transformacionais que ocorrem na organização estão focadas na transformação e na modificação do ambiente. Não acrescentam nada, mas mudam a cultura e a missão organizacional, buscando sempre a melhoria dos processos da organização. Um exemplo desse tipo de mudança é reorganizar departamentos, envolvendo a organização de profissionais e colaboradores.

Segundo Chiavenato (2004), a mudança revolucionária visa promover uma grande revolução, que chega e destrói os arranjos do *status quo*. Causa um grande impacto, pelo fato de ser uma mudança rápida e rejeita todas as antigas expectativas. É uma mudança que causa um impacto não só com os colaboradores, mas em todo o mercado envolvendo concorrentes e clientes. Um exemplo desse tipo de mudança, é a recolocação da empresa novamente no mercado, mas a empresa retorna com uma nova proposta, com uma nova estratégia de mercado.

Segundo Chiavenato (2004), a mudança evolucionária é uma mudança que ocorre aos poucos, uma pequena mudança que não chega a afetar as expectativas dos que nela estão envolvidas, serve para resolver alguns conflitos ou dificuldades da empresa. Exemplo disso é a criação de um novo produto para se diferenciar no mercado, um novo projeto ou novos objetivos.

### **2.1.2 Microempreendedores Individuais**

Microempreendedor Individual (MEI) é a nomenclatura dada a essa nova figura incluída na legislação brasileira, como mais um tipo de organização empresarial. Trata-se de pessoas que trabalham, prestam e produzem serviços, que já se legalizaram como pequenos empresários, obedecendo uma série de quesitos constantes na lei.

O Código Civil de 2002, em seu artigo 966, apresenta a seguinte definição do que é empresário: “Considera-se empresário quem exerce profissionalmente atividade econômica organizada para a produção ou a circulação de bens ou de serviços” (BRASIL, 2002). De modo geral, um empresário é todo aquele que exerce as suas atividades com habitualidade e profissionalismo, na condição de pessoa física ou por meio de pessoa jurídica.

A Lei Complementar nº 128/2008 que alterou a Lei Geral da Micro e Pequena Empresa (Lei Complementar nº 123/2006) criou a figura do Microempreendedor Individual (BRASIL, 2008). Ainda conforme Brasil (2008):

O MEI é o pequeno empresário individual que atende as condições abaixo relacionadas: a) tenha faturamento limitado a R\$ 81.000,00 por ano; b) Que não participe como sócio, administrador ou titular de outra empresa; c) contrate no máximo um empregado; d) Exerça uma das atividades econômicas previstas no Anexo

XI, da Resolução CGSN nº 140, de 2018, a qual relaciona todas as atividades permitidas ao MEI.

Embora os termos possam ter um certo nível de semelhanças, em sua escrita e fala, não se pode confundir o Microempreendedor Individual com o Empresário Individual, por se tratarem de tipos distintos de organizações empresariais. Nesse sentido, Requião (2009) afirma que:

O empresário individual é aquele que exerce sozinho a atividade empresarial. Ele é a própria pessoa física ou natural, sendo que a sua equiparação com a pessoa jurídica, com a aquisição do CNPJ – Cadastro Nacional de Pessoas Jurídica, é uma ficção dos fins tributários, ou seja, somente para o efeito de imposto de renda (REQUIÃO, 2009, p. 82).

De acordo César *et al* (2012, p. 15) discute a respeito da percepção de benefícios pelos microempreendedores individuais, a partir da respectiva formalização:

Os microempreendedores individuais formais ao serem questionados sobre os benefícios adquiridos após a formalização consideram que o maior benefício é possuírem o Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), visto que obtendo o registro estarão legalizados, podendo assim efetuar compras, ter acesso a créditos bancários diferenciados, participação em licitação, benefícios previdenciários e ao serem fiscalizados poderão comprovar sua condição devidamente legalizada.

As principais características do MEI são: não podem ter participação em outros empreendimentos; não podem possuir sócios; podem ter apenas um empregado recebendo apenas um salário mínimo (ou piso da categoria); podem ter um faturamento anual de até R\$ 81.000,00; podem ser enquadrados como optante do Simples Nacional, sendo isento do pagamento de tributos federais; pagamento de uma taxa de R\$ 47,85 ou R\$ 52,85 pelos serviços prestados (BRASIL, 2008).

De acordo SEBRAE (2011), o enquadramento como MEIs foi bastante significativo para muitos trabalhadores, que exerciam suas atividades laborais na informalidade, situação esta que os excluía do direito de acesso a vários direitos sociais previstos na legislação brasileira. Dessa forma, o Microempreendedor Individual exerce, presta e produz serviços, sendo este um meio de sobrevivência do trabalhador, podendo assim regularizar o seu próprio negócio. Desse modo, passam a ter acesso a benefícios como auxílio doença, maternidade e aposentadoria, ou seja, possuem os mesmos direitos assegurados às demais microempresas.

### **2.3 Tecnologia da informação em organizações empresarias**

As tecnologias da informação podem ser consideradas como um fator essencial para o desenvolvimento organizacional, sobretudo porque são ferramentas necessárias para a

execução de diversas atividades operacionais da empresa. Além disso, as empresas precisam se atualizar quanto ao uso dessas tecnologias, pois elas podem servir de suporte para o desenvolvimento de novos projetos e contribuir para o aumento de competitividade.

Segundo Cruz (1998), pode-se conceituar a tecnologia da informação como qualquer dispositivo capaz de tratar dados e informações, ou seja, são recursos tecnológicos e computacionais para auxiliar a empresa em seus negócios. Conforme Pereira e Fonseca (1997), a tecnologia da informação surgiu da necessidade para se ter uma boa administração das empresas, que passaram a ser cada vez mais dependentes de informações.

Audy *et al* (2005) entendem que os sistemas de informação baseados em computador utilizam a informação e as telecomunicações como instrumentos para melhorar sua efetividade, podendo, assim, conceituar a tecnologia da informação (TI) como o conjunto de recursos não-humanos empregados na coleta, armazenamento, processamento e distribuição da informação. Ou seja, a tecnologia da informação abrange ferramentas para determinados planejamentos, utilizam a TI como instrumentos para melhorar sua efetividade, proporcionando melhorias de qualidade, e da relação custo/benefício da informação disponibilizada.

De acordo Plachta (2013, p. 26), a tecnologia da informação deve possuir os seguintes objetivos:

Apoiar os processos de negócio, garantindo sua continuidade; auxiliar na tomada de decisões; aumentar a produtividade; otimizar a troca de informações internas e externas; garantir a segurança das informações; buscar novos negócios; e muito mais, ou seja, “maximizar o negócio”.

Segundo Audy *et al* (2005), os sistemas de informação utilizam a TI como instrumento para melhorar sua efetividade. As tecnologias empregadas melhoram a capacidade e a velocidade das funções de coleta, armazenamento, processamento e distribuição da informação. As principais tecnologias empregadas nos sistemas de informação são tecnologias de *hardware*, tecnologias de *software* e tecnologias de comunicação. São meios que aumentam a eficácia e a eficiência das organizações, pois contribuem para um bom gerenciamento, facilitando nos processos de soluções de problemas com o uso adequado das tecnologias da informação.

O ambiente empresarial tem passado por muitas mudanças nos últimos anos, e a tecnologia da informação está envolvida nessas mudanças (ALBERTIN, 2000). Com o uso dessas tecnologias da informação dentro das empresas, promove-se uma maior produtividade e eficiência empresarial, obtendo assim bons resultados. E com essas melhorias a empresa tende a crescer e obter novas oportunidades comerciais.

Castells (2003, p. 412) argumenta que “a tecnologia da informação se tornou ferramenta indispensável na implantação efetiva dos processos de reestruturação socioeconômica.” Ainda de acordo com o autor:

as novas tecnologias da informação desempenham papel decisivo ao facilitarem a flexibilidade, proporcionando ferramentas para a formação de redes, comunicação a distância, armazenamento / processamento de informação no processo decisório (CASTELLS, 2002, p. 412).

Dessa forma, nota-se que as novas tecnologias são capazes de gerar grandes impactos nas organizações, permitindo que ocorram mudanças no processamento, armazenamento, na rede e na comunicação, proporcionando novos métodos administrativos.

### 2.3.1 Sistema de Informação

Segundo Laudon e Laudon (2001, p. 4), “sistema de informação pode ser definido tecnicamente como um conjunto de componentes inter-relacionados que coleta (ou recupera), processa, armazena e distribui informação para dar suporte à tomada de decisão e ao controle da organização”. Adicionalmente, é um meio para controlar e coordenar nas tomadas de decisões, facilitando na identificação de problemas e coletas de dados, para o melhor desempenho da organização. No entendimento de Albertão (2005, p. 67), um sistema de informação “é uma série de elementos ou componentes inter-relacionados, numa ordem específica, que coletam (entrada), manipulam (processamento), disseminam (saída) os dados e informações e fornecem um mecanismo de *feedback* (retroalimentação)”. Essas informações são elementos necessários para a gestão de uma organização, tanto para a área operacional, quanto tática e estratégica. As informações são de grande importância para as organizações, sobretudo na tomada de decisões e na obtenção de vantagens competitivas.

Os sistemas de informação têm por objetivo coletar e processar informações. Stair (1998, p. 11), afirma que: “[...] sistema de informação é uma série de elementos ou componentes inter-relacionados que coletam (entrada), manipulam e armazenam (processo), disseminam (saída) os dados e informações e fornecem um mecanismo de *feedback*”. Portanto, são ferramentas que dão segurança e agilidade, ou seja, um suporte para a empresa no momento que processam as suas decisões.

Os sistemas de informação são ferramentas capazes de dar um apoio na gestão por meio dos suportes de informática e visam facilitar e otimizar o processo decisório, reduzindo drasticamente a ocorrência de falhas e possibilitando que as empresas alcancem melhores resultados (PEREIRA; FONSECA, 1997).

Turban, Rainer Jr e Potter (2003, p. 17) observam que um sistema da informação “coleta, processa, armazena, analisa e dissemina informações com um propósito específico”. Adicionalmente, o sistema de informação tem um propósito de fornecer informações necessárias para dar um controle no gerenciamento das organizações, permitindo um conjunto de componentes inter-relacionados para contribuir com as tomadas de decisões.

De acordo com os autores Audy, Andrade e Cidral (2005) o sistema de informação integra cinco elementos básicos: hardware, software, dados, procedimentos e pessoas.

- ✓ Hardware: é o conjunto de componentes eletrônicos capazes de executar a coleta, distribuição dos dados, armazenamento e processamentos. É um termo utilizado para identificar as peças do computador, envolvendo o dispositivo de entrada, saída e armazenamento, bem como os equipamentos de telecomunicação, roteadores, antenas e outros.
- ✓ Software: é composto pelas instruções lógicas que são passadas para os hardwares, para que possam realizar a distribuição dos dados. O software inclui os sistemas de protocolos de comunicação, sistemas que gerenciam os bancos de dados e aplicativos individuais, e outros. São programas capazes de comandar o funcionamento do computador.
- ✓ Dados: São representações de fatos físicos que ficam armazenadas no hardware e processado pelo software, incluindo as informações necessárias para o processamento dos dados.
- ✓ Procedimentos: os sistemas de informações são responsáveis por uma parte do contexto organizacional, envolvendo pessoas que desempenham papéis diferentes dentro da empresa. Com isso, as estruturas de níveis de responsabilidade e autoridade, são responsáveis para configurar os procedimentos operacionais. Esses procedimentos envolvem as regras formais e informais na realização das tarefas dentro da empresa.
- ✓ Pessoas: as pessoas constituem a classificação de dois grupos, ou seja, os profissionais de sistema de informação e os usuários. Os profissionais de sistema são responsáveis pelo desenvolvimento, para dar um suporte nos sistemas. E os usuários são indivíduos que obtém informações úteis para a organização.

O objetivo geral dos sistemas de informação é estar sempre disponibilizando as informações corretas e necessárias para a organização, para que ela atue em um determinado ambiente, com uma melhor integração (AUDY *et al*, 2005, p. 110).

### 2.3.2 Tipos de Sistema de informação

De acordo Albertão (2005), os sistemas de informações são divididos em quatro tipos: Sistema de informação transacionais, sistemas de informações gerenciais, sistemas de apoio a decisão e sistemas especialistas. O autor apresenta as seguintes definições para cada um dos tipos de sistemas de informação:

- ✓ Sistemas de Informação Transacionais (SIT): têm a função de executar as emissões de NF, emissões de pedido, compra de mercadorias, e etc. Tem a finalidade de colaborar no atendimento das organizações, de uma forma eficiente e rápida.
- ✓ Sistemas de Informações Gerenciais (SIG): são sistemas ou processos que fornecem redes de canais de comunicação, facilitando na troca de informações necessárias entre as pessoas que trabalham dentro da organização. Esses sistemas possibilitam fazer consultas e produzir relatórios para a gerência, proporcionando informações necessárias para gerenciar com eficiência e ajudar a atingir as metas dentro das organizações.
- ✓ Sistemas de Apoio à Decisão (SAD): são sistemas que dão suporte nas tomadas de decisões, fornecendo informações e técnicas para analisar os problemas ou oportunidades específicas dentro da empresa. São decisões que devem ser tomadas em um ambiente complexo, envolvendo a localização de clientes, impostos e políticas. Esses sistemas de informação fornecem um apoio interativo para os gerentes durante as tomadas de decisões.
- ✓ Sistemas Especialistas (SE): são sistemas capazes de resolver os problemas específicos em um determinado domínio, com o objetivo de formular conclusões, fazer sugestões e emitir os procedimentos de profissionais especializados.

Segundo O'Brien (2002, p. 28 e 29), os tipos de sistemas de informação são passíveis de classificação por diferentes formas e se identificam em três subgrupos, que são:

- ✓ Sistema de Apoio às Operações (SIO): esses sistemas processam dados empresariais, atuam no processamento de transações e controle de processos industriais. Ou seja, no sistema de processamento de transação processam dados e atualizam banco de dados, e como aqueles utilizados em pontos-de-venda.
- ✓ Sistemas de Apoio Gerencial (SIG): são sistemas capazes de fornecer apoio nas tomadas de decisões pelos gerentes. Segundo o autor esses sistemas podem ser subdivididos em: Sistemas de informação gerencial, que geram informações na forma de relatórios envolvendo as atividades realizadas de (compras, vendas, quantidade de produtos nos estoques, etc.). Já os sistemas de apoio à decisão fornecem a realização de simulações,

ou seja, o preço final de um determinado produto. E um apoio interativo com os demais gerentes da empresa. E já os sistemas de informação executiva, fornecem informações críticas sobre a área da empresa, envolvendo o seu desempenho competitivo, são informações precisas para os executivos (O'BRIEN 2002, p. 29).

- ✓ Sistemas de informações Estratégicos (SIE): são sistemas capazes de agrupar e sistematizar as informações operacionais, proporcionando informações estratégicas para o desenvolvimento da organização. Fornecem uma previsão de faturamento, histórico, previsão de custos e a quantidade produzida com pedidos em negociação (REZENDE; ABREU, 2001, p. 133).

Resende e Abreu (2001, p. 133) relatam que “não existe uma classificação rígida, permitindo aos autores, e principalmente às empresas, classificar seus sistemas de diversas maneiras.” Segundo os autores, “genericamente, os sistemas de informação podem ser classificados em operacional, gerencial e estratégico”, atendendo os diferentes níveis dentro de uma organização. Ainda conforme os autores, é possível conceber e organizar os sistemas de informação, dividindo-os em sistemas para divisão específicas, unidade de produção e departamentos, sendo passíveis de divisão em três subníveis:

- ✓ Sistema de Informação Pessoal: são sistemas capazes de auxiliar no trabalho pessoal, abrangendo planilhas eletrônicas, processadores de texto, pacotes estatísticos, sistema de correio eletrônico, dentre outros (REZENDE E ABREU, 2001, p. 136-138).
- ✓ Sistema de Informação Grupal: é um sistema organizado onde duas pessoas trabalham juntas buscando um mesmo objetivo. Serve como um suporte à coordenação das atividades desenvolvidas paralelamente. Esses sistemas abrangem os sistemas de comunicação, aplicação para análise, software para controle de documentos, compartilhamento de hardware, dentre outros (REZENDE E ABREU p. 138-142).
- ✓ Sistema de Informação Organizacional: envolvem tanto os sistemas de informação pessoal quanto aos sistemas de informação grupal, tratando do fluxo e da manutenção das informações, que fornecem um suporte nos processos de negócio dentro de uma organização.
- ✓ Sistemas de Informação Interorganizacionais: envolvem o compartilhamento e a transferência de informações entre duas ou mais empresas. São trocas de informações relevantes para uma melhor administração da empresa. São denominados também como rede entre empresas, possibilitando que determinados tipos de dados ou informações sejam compartilhados.

- ✓ Sistemas de Informação Globais: São sistemas interorganizados, capazes de distribuir o processamento de dados e informações entre dois ou mais países, buscando atender tanto as necessidades quanto a demanda específica, de forma eficaz e complexa.

Dessa forma, esses sistemas de informação são de grande importância para uma melhor administração, facilitando na troca de informações gerenciais e na coordenação das atividades empresariais.

### 3 METODOLOGIA

A presente pesquisa foi realizada por meio de um estudo de caso, com abordagem quali-quantitativa.

Na perspectiva de Yin (2001) “um estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro do seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos” (YIN, 2001 p. 33). De modo semelhante, Gil (2002) aponta que o estudo de caso consiste num estudo profundo, que serve para examinar os aspectos variados em um determinado local. Que tem como objetivo formular problemas, avaliar e analisar os dados que foram coletados.

Pesquisa quali-quantitativas, de acordo com Creswell (2007, p. 34), “decorrem da necessidade de reunir dados quantitativos e qualitativos na coleta e análise de dados em um determinado estudo.” Esse tipo de pesquisa abrange uma análise mais profunda, envolvendo dados numéricos ou estatísticos, bem como informações textuais.

A realização do presente estudo de caso aconteceu no Mercado Municipal de Porto Nacional – TO, com os microempreendedores individuais que ali atuam, tendo como instrumento de coleta de dados a aplicação de um questionário (APÊNDICE A), composto por 11 (onze) perguntas.

Segundo Marconi e Lakatos (1999) questionário é um instrumento composto por um conjunto de perguntas ordenadas, com o foco de obter as informações de um determinado local, seja de empresas, eventos, indivíduos. Ou seja, o intuito é obter as informações para serem desenvolvidas no trabalho.

A realização deste estudo será realizada no município de Porto Nacional – TO, que é um município considerado polo regional próximo a capital Palmas, tendo um importante acesso a algumas regiões do estado e do país. A pesquisa será realizada com alguns microempreendedores individuais, localizados no Mercado Municipal. O Mercado Municipal passou por uma reforma que se iniciou no ano de 2014, com a construção de 56 boxes para os MEIs, a reforma concluiu no ano de 2017. O local que será realizado a pesquisa contém uma variedade de lojas que comercializam roupas femininas e masculinas, bijuterias, sapatos e cosméticos. Fica localizado na R. Feira, 895 – Centro de Porto Nacional – TO.

Foram aplicados questionários a 30 microempreendedores individuais do Mercado Municipal de Porto Nacional - TO, sendo que o local é composto por 56 boxes. Porém, apenas 30 MEIs estavam presentes nos dias em que foi realizada a pesquisa (junho/2019). A

manipulação dos dados, sobretudo os dados de carácter quantitativo, foram catalogados para análise por meio de gráficos, com a pretensão de melhorar a visibilidade destes.

## 4 APRESENTAÇÃO, DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

O objetivo deste capítulo é relatar e organizar os dados quantitativos e qualitativos, coletados durante a pesquisa. Para os objetivos propostos, os resultados serão ilustrados em gráficos, nos quais são apresentados os percentuais de cada uma das variáveis estudadas.

### 4.1 Caracterização do espaço de pesquisa.

O espaço de pesquisa trata-se de um local que passou por uma reforma que se iniciou no ano de 2014, com a construção de 56 boxes para microempreendedores individuais. A reforma foi concluída no ano de 2017. Localizado no município de Porto Nacional – TO, possui uma variedade de lojas com empreendimentos de roupas masculinas e femininas, bijuterias e importados, calçados, produtos de beleza, entre outras variedades.

O local, anteriormente, possuía várias bancas, que eram utilizadas pelos microempreendedores individuais para colocar as suas mercadorias, conforme a Figura 1.

**Figura 1 – Mercado Municipal de Porto Nacional – TO, sem a reforma.**



Fonte: Própria autora (2014)

Após a reforma do local, no ano de 2017, mudou-se totalmente a estrutura física do local. Onde antes havia um conjunto de bancas de ferro, construiu-se boxes, promovendo aos microempreendedores individuais um melhor conforto, um melhor visual e segurança para os seus empreendimentos (confira as Figuras 2 e 3).

**Figura 2 – Estrutura física externa do local reformado.**



Fonte: Própria autora (2019)

**Figura 3 – Estrutura interna do local reformado.**

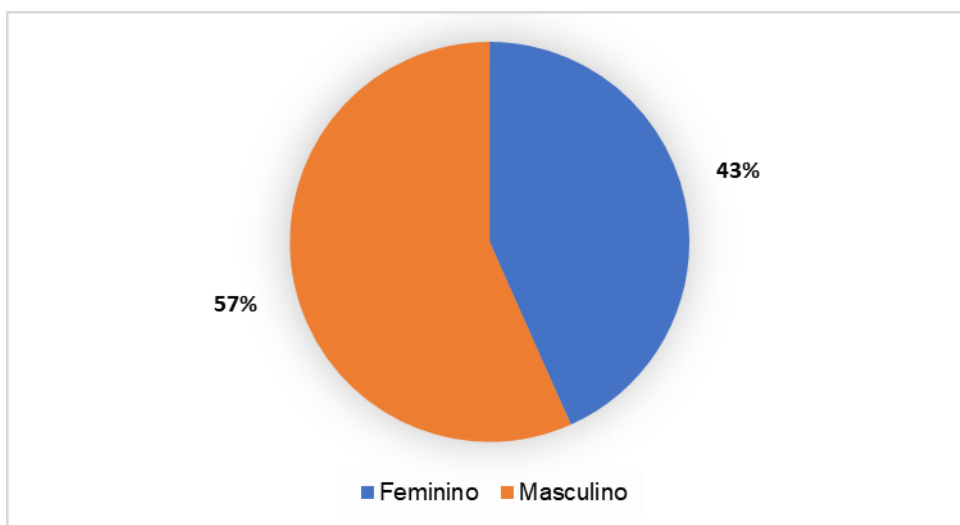


Fonte: Própria autora (2019)

#### 4.2 Análise de aceitação das mudanças e novas tecnologias empregadas no local.

O Gráfico 1 representa o sexo dos MEIs, considerando-se apenas as pessoas que responderam o questionário. Nota-se, pelos resultados apresentados, que a maior parte dos MEIs são do sexo masculino.

**Gráfico 1 – Classificação dos MEIs, quanto ao sexo.**



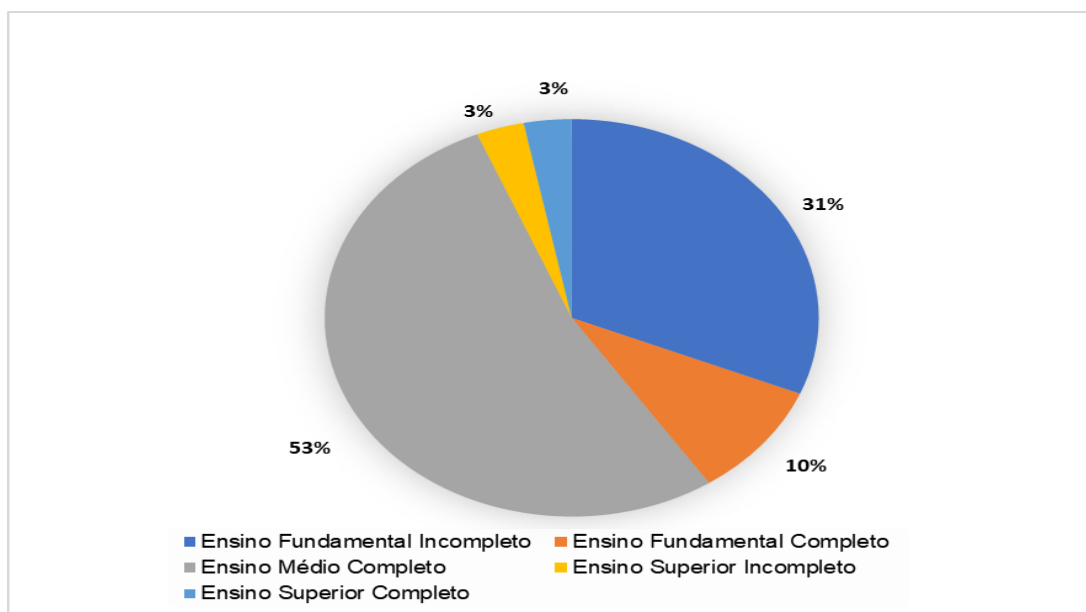
Fonte: Própria autora (2019)

Referente ao gênero dos MEIs, entre os participantes da pesquisa 57% são do sexo masculino, enquanto 43% do sexo feminino.

Segundo GEM (2010) a participação das mulheres no empreendedorismo sempre é inferior a participação masculina. Isso também se mostra presente entre os microempreendedores individuais, pois o quantitativo de trabalhadores do sexo masculino é maior em relação ao sexo feminino.

O Gráfico 2 apresenta o nível de escolaridade de cada um dos MEIs, que trabalham no mercado municipal de Porto Nacional – TO. Nota-se que grande parte possui ensino médio completo, mas há uma predominância de MEIs que possuem apenas ensino fundamental incompleto.

**Gráfico 2 - Escolaridade dos MEIs.**



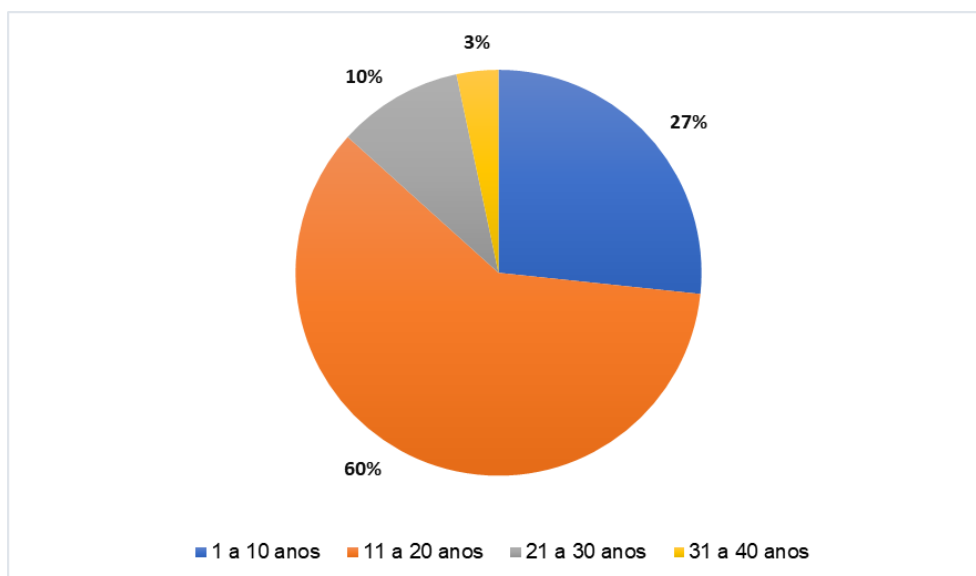
Fonte: Própria autora (2019)

Observa-se que a maioria dos Microempreendedores individuais possuem ensino médio completo, ou seja, 53% dos sujeitos da pesquisa. Outros 31% possuem ensino fundamental incompleto, 10% têm ensino fundamental completo. Por outro lado, quanto ao ensino superior, 3% possuem graduação completa e 3% estão cursando o ensino superior ou começaram, mas não concluíram esse grau de escolaridade.

Segundo GEM (2010) destaca que a participação de novos componentes em empreendimentos é equilibrada em diversas faixas etárias de escolaridade, mas uma grande porcentagem de empreendedores só possui o nível de escolaridade fundamental ou médio. Chama a atenção o percentual de 31% dos MEIs que possuem ensino fundamental incompleto. Essa baixa escolaridade pode dificultar o crescimento do negócio, sobretudo para se implementar novas tecnologias de gestão empresarial. Com isso, é necessário implementar discussões sobre políticas públicas que contribuam para elevação da escolaridade desses empreendedores.

O Gráfico 3 apresenta o tempo de dedicação dos MEIs à atividade de vendas. Percebe-se que grande parte deles já têm um grande período de tempo de dedicação à respectiva atividade, ou seja, já possuem bastantes experiências no ramo.

**Gráfico 3 – Tempo de dedicação ao negócio.**



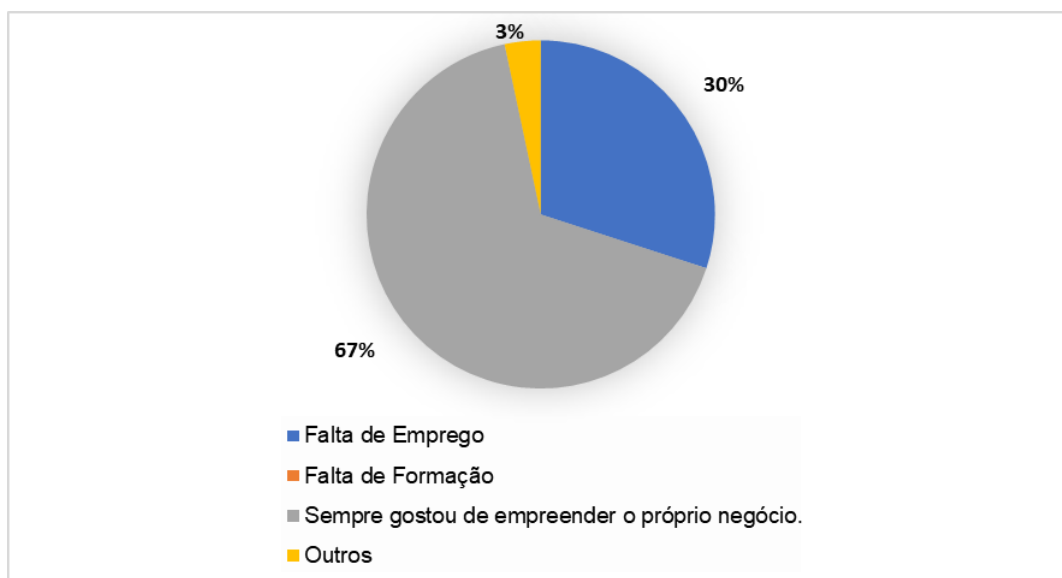
Fonte: Própria autora (2019)

O gráfico 3 está relacionado com o tempo que os MEIs trabalham com o seu próprio empreendimento. 60% dos participantes da pesquisa afirmaram que já trabalham no ramo entre 11 a 20 anos. Já 27% afirmaram trabalhar a cerca de 1 a 10 anos. Outros 10% de 21 a 30 anos e 3% de 31 a 40 anos. Observa-se que tem um grande percentual de MEIs que trabalham com o seu próprio negócio, por um grande período de tempo.

De acordo com o Portal do Empreendedor do Governo Federal, o número de microempreendedores individuais no país ultrapassou a marca de 8 milhões. Segundo o IBGE (2019), o desemprego atingiu atualmente mais de 13 milhões de brasileiros. Dentre outras variáveis, o número de desempregos é um dos fatores que vêm contribuindo para as pessoas trabalharem com o seu próprio negócio, categoria que inclui os MEIs.

O Gráfico 4 apresenta as motivações que os MEIs tiveram para investir no seu próprio empreendimento. Pelo gráfico, vê-se que a maioria começou a dedicar-se à atividade empreendedora pelo fato de gostar de trabalhar por conta própria.

**Gráfico 4 – Motivação para investir no próprio negócio.**



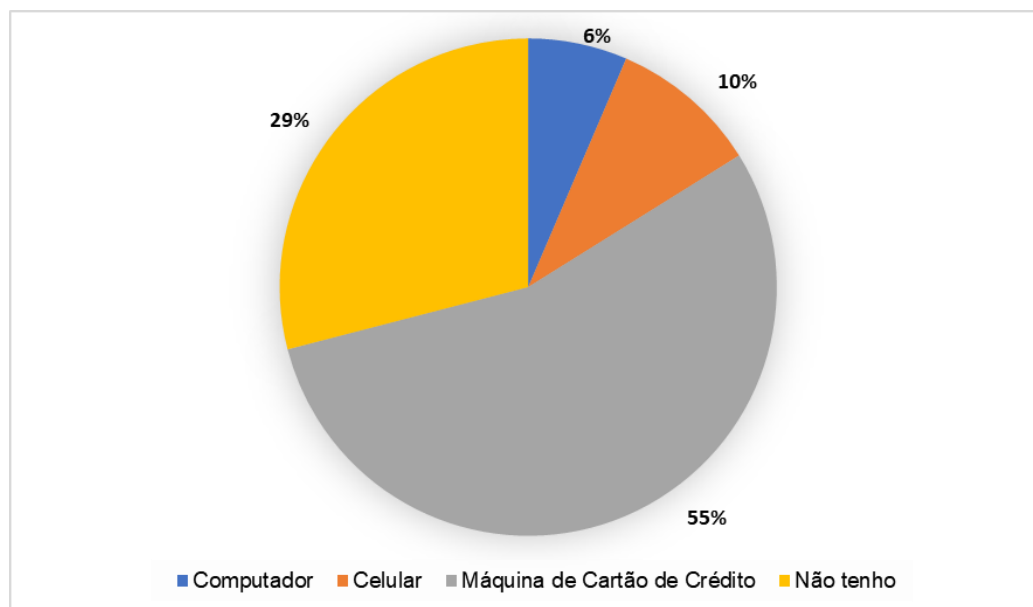
Fonte: Própria autora (2019)

No gráfico 4, com relação ao que levou aos MEIs investirem no seu próprio negócio, observa-se que 67% dos respondentes sempre gostaram de empreender. Geralmente, isso é próprio de pessoas que se sentem mais à vontade trabalhando para si mesma, criando suas próprias regras, definindo os próprios horários de trabalho e oferecendo as suas mercadorias conforme os seus gostos. Já 30% dos sujeitos da pesquisa disseram que foi a falta de emprego que os fez começarem a investir no seu próprio negócio. Outros 3% dos respondentes disseram que foram outros motivos que os levaram a investir no seu próprio negócio.

A Revista Pequenas empresas e Grandes Negócios (2017), encontra-se uma entrevista realizada pela MindMiners, em parceria com a PayPal, relatando que 66% dos brasileiros querem abrir o seu próprio negócio para ter mais liberdade e autonomia. Destes, 66% dos entrevistados, alguns querem uma empresa de tecnologia, e outros querem abrir uma loja física e online. Em relação ao investimento, 39% das pessoas afirmam ter investido R\$ 10 mil do próprio bolso e outros 19% começaram sem investir em nada, ou seja, começaram apenas com a ajuda de um sócio.

O Gráfico 5 apresenta os tipos de tecnologias que os MEIs utilizam no seu próprio empreendimento. Fica claro que a maioria deles utilizam apenas a máquina de cartão de débito/crédito.

**Gráfico 5 – Tipos de tecnologias utilizadas pelos MEIs.**



Fonte: Própria autora (2019)

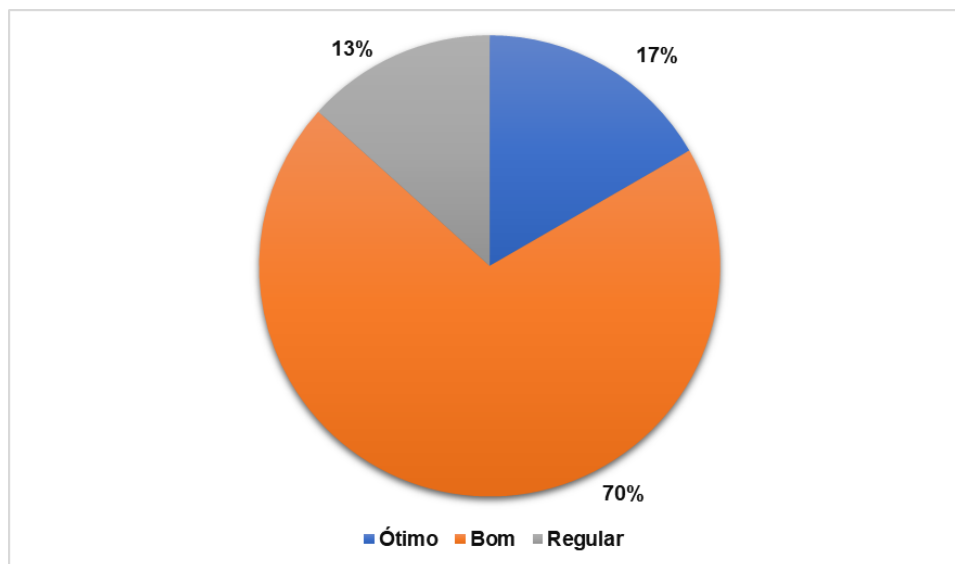
O gráfico 5 está relacionado com o tipo de tecnologias que os MEI utilizam na gestão da sua loja. Observa-se que 55% dos MEIs utilizam máquinas de cartão de crédito, para facilitar nas suas vendas, pois a maioria dos clientes querem efetuar a compra utilizando cartão de crédito/débito. Esse foi um dos motivos pelos quais eles optaram a comprar a máquina de cartão de crédito. 29% disseram não ter nenhum tipo de tecnologia, mas que futuramente pretendem fazer uso das tecnologias. Outros 10% utilizam o celular, facilitando na divulgação do seu empreendimento. E outros 6% dos entrevistados utilizam programas de computador para administrar o seu empreendimento.

Conforme Gonçalves (1994), a tecnologia se refere a aparelhos tecnológicos empregados na empresa para facilitar na administração das atividades, envolvendo um conjunto de partículas de dispositivos e máquinas tecnológicas. E essas tecnologias emergem como um apoio estratégico para ganhar vantagens competitivas.

Portanto, as tecnologias são de grande importância dentro das empresas, pois exercem grandes impactos organizacionais para uma boa administração. Quando as informações são trocadas de forma organizada nos sistemas tecnológicos, geram informações eficientes, alcançando assim bons resultados.

O Gráfico 6 apresenta as análises dos MEIs quanto às mudanças ocorridas nos seus locais de trabalho coma recente reforma realizada pela prefeitura no Mercado Municipal de Porto Nacional (mudança de bancas para boxes). Os resultados atestam que os eles ficaram satisfeitos com a mudança na estrutura física do local.

**Gráfico 6 – Análise dos MEIs quanto às mudanças ocorridas na estrutura física do Mercado Municipal.**



Fonte: Própria autora (2019)

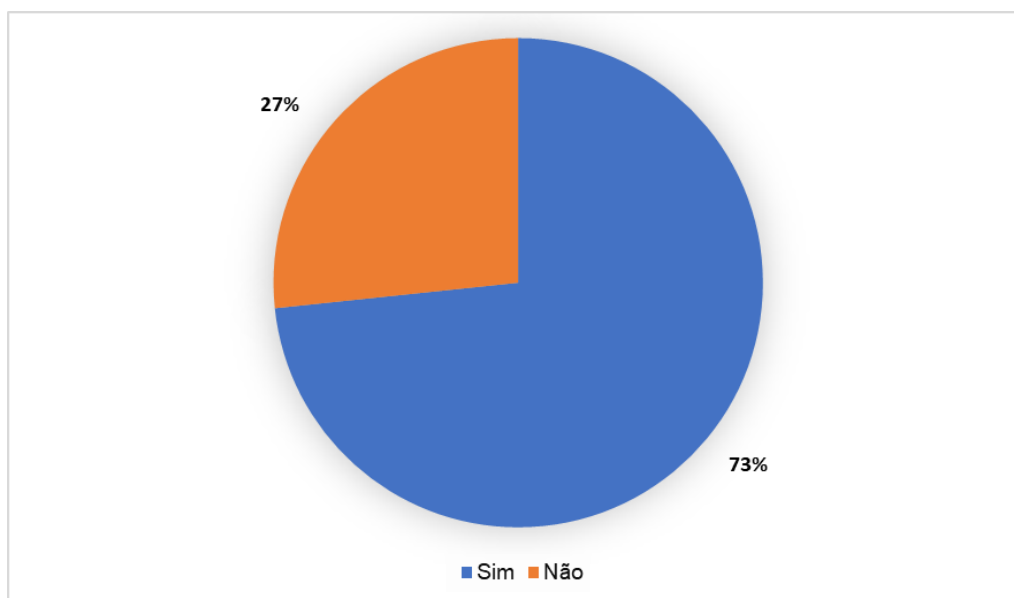
O gráfico 6 apresenta as percepções dos MEIs sobre as mudanças ocorridas no local de trabalho, a partir da construção dos boxes pela Prefeitura Municipal de Porto Nacional. Observa-se que 70% acharam boas as mudanças ocorridas no local, pelo fato de trazer um melhor visual, conforto e segurança nos seus empreendimentos. Já 17% acharam ótimas as mudanças ocorridas. Pare estes, dentre outras vantagens, facilitou suas atividades, já que anteriormente eles necessitavam de guardar suas respectivas mercadorias todos os dias, a final do expediente, uma vez que as bancas não ofereciam segurança. Outros 13% acharam regular pelo fato que estavam acostumados a conviver com o que era antes. Além disso, relataram que as vendas caíram muito depois que ocorreu essa mudança (de bancas para boxes).

Para Cardoso e Freire (2003), a mudança organizacional é uma maneira para estruturar a empresa com um melhor ambiente organizacional, uma forma de fazer a empresa crescer, gerando consequências eficientes e eficazes na organização, ou seja, funciona como uma oportunidade para projetar novos cenários.

Portanto, ao analisar as porcentagens obtidas, nota-se que uma grande parte dos entrevistados ficaram satisfeitos com as mudanças, pois proporcionaram grandes melhorias ao negócio, principalmente o conforto e a segurança.

O Gráfico 7 apresenta os processos de adaptação às novas mudanças realizadas no empreendimento. Nota-se, pelo gráfico, que a maioria dos MEIs afirmaram ter sido fácil o processo de adaptação.

**Gráfico 7 – Processo de adaptação às novas mudanças.**



Fonte: Própria autora (2019)

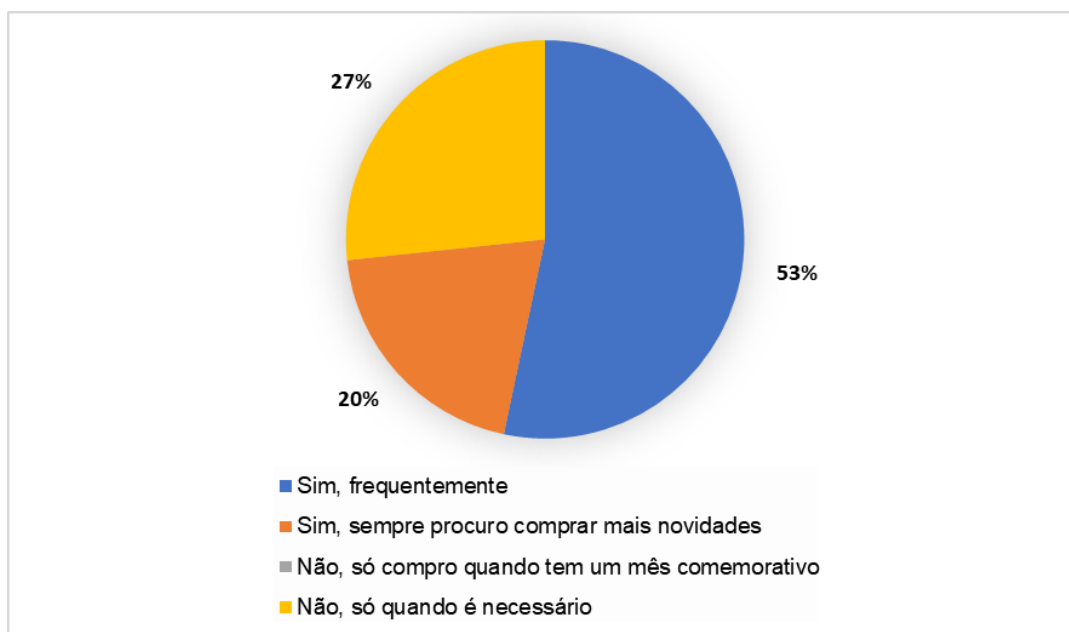
O gráfico 7 apresenta o processo de adaptação dos MEIs às mudanças implementadas na estrutura física dos respectivos ambientes de trabalho (mudança de banca para box). 73% dos entrevistados afirmaram que foi fácil a adaptação, e 27% afirmaram que não foi fácil se adaptar as mudanças, pelo fato de já estarem acostumados com o modelo anterior. Dessa maneira, inicialmente, acharam difícil o processo de adaptação.

Para Bruno-Farias (2003), as mudanças organizacionais são quaisquer alterações físicas, nos processos ou nas rotinas, ocorridas dentro da empresa, planejada ou não, trazendo um impacto, pelo fato dos funcionários não estarem acostumados com as novas mudanças.

Pode-se afirmar que a maioria dos entrevistados afirmaram que o processo de adaptação foi fácil. As dificuldades enfrentadas inicialmente foram logo superadas.

O Gráfico 8 apresenta os processos de reposição das mercadorias no empreendimento. Os resultados da pesquisa demonstram que a maioria dos MEIs repõem suas mercadorias com bastante frequência, evitando falhas na oferta de produtos aos clientes.

**Gráfico 8 – Processo de reposição de mercadorias.**



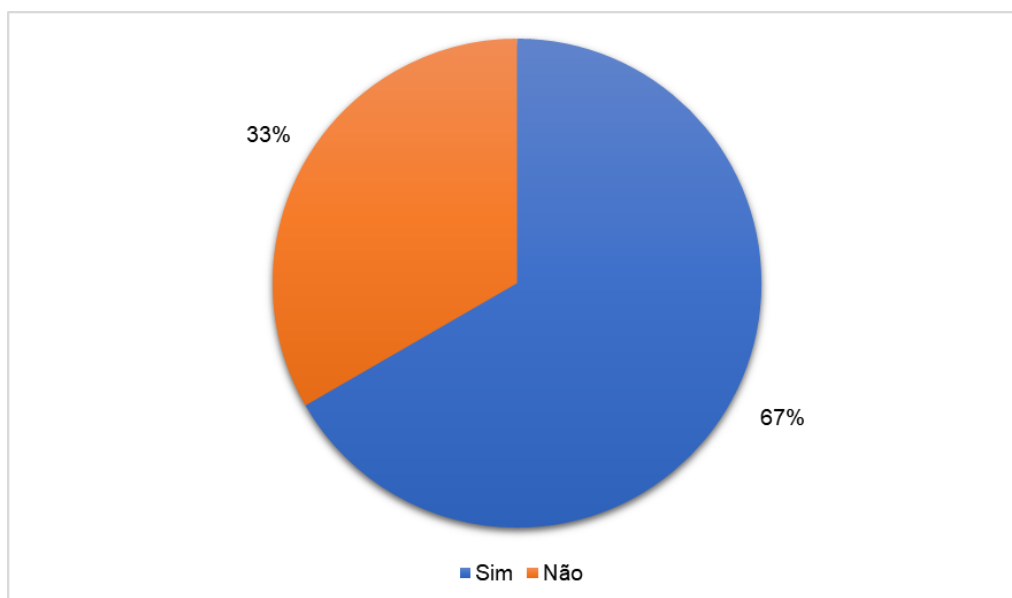
Fonte: Própria autora (2019)

O gráfico 8 refere-se às reposições de mercadorias, ou seja, como são feitas essas reposições. Observa-se que 53% dos entrevistados afirmaram fazer a reposição de mercadorias frequentemente, ou seja, estão sempre renovando, trazendo novidades para os seus clientes. Já outros 27% dos entrevistados afirmaram que só fazem as reposições de mercadorias quando necessárias, ou seja, quando essas mercadorias, de fato, estão em falta. Outros 20% procuram comprar sempre mais novidades para agradar os seus clientes.

Conforme Pozo (2008), é de fundamental importância que ocorra um bom planejamento e controle adequado dos estoques, para que possa ter um equilíbrio entre oferta e demanda. Ou seja, a reposição de mercadorias tem grandes vantagens pelo fato de proporcionar a disponibilidade das mercadorias para os seus clientes, ajudando no aumento das vendas e gerando mais produtividade para a loja.

O Gráfico 9 apresenta as perspectivas de implementação das novas tecnologias no empreendimento. Nota-se que a maioria dos MEIs pretende fazer, futuramente, implementações de novas tecnologias para promover uma melhor gestão do seu negócio.

**Gráfico 9 – Perspectiva de implementação de novas tecnologias.**



Fonte: Própria autora (2019)

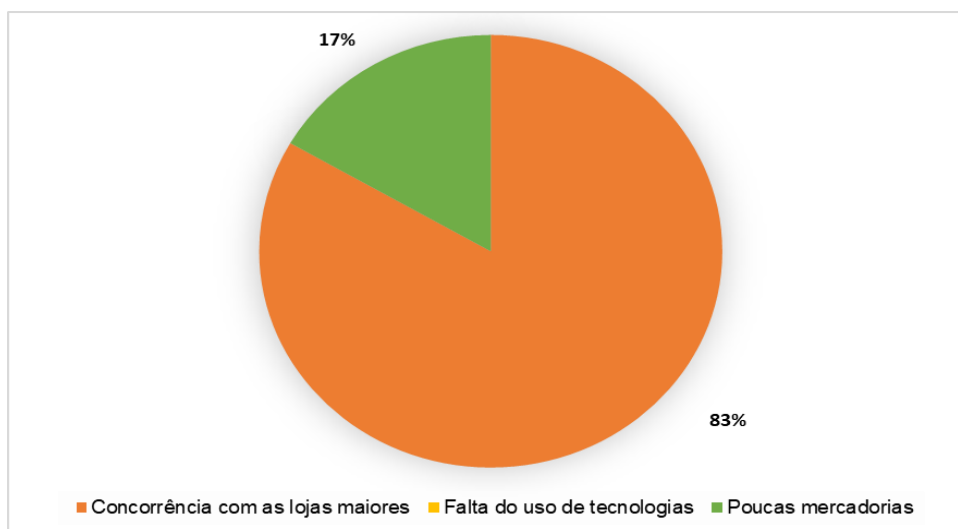
O gráfico 9 apresenta a perspectiva dos MEIs quanto à implementação de novas tecnologias. Observa-se que 67% dos MEIs afirmaram que pretendem implementar novas tecnologias. Essas tecnologias podem ser computadores com programas que possam auxiliá-los na administração dos seus negócios, fazendo todo o controle de entrada e saída das suas mercadorias, além de outras tecnologias geralmente empregadas na gestão comercial. Outros 33% afirmaram não ter a pretensão de implementar novas tecnologias, pois o que já possuem no momento seria o suficiente.

Para Freitas e Teófilo (2008), os sistemas de informação contribuem para potencializar a competitividade, a eficiência operacional e a satisfação dos clientes, dando um apoio nas tomadas de decisões, e proporcionando uma agilidade na realização dos negócios dentro das organizações.

Portanto, a implementação de novas tecnologias garante uma boa administração dentro das empresas, garantindo melhores processos e atingindo bons resultados mais facilmente. Mas as empresas devem estar preparadas para receber essas novas implementações para evitar riscos.

O Gráfico 10 apresenta os problemas que os MEIs enfrentam em suas atividades comerciais. Grande parte deles enfrentam problemas em relação à concorrência com as lojas maiores, que acabam prejudicando na venda das suas mercadorias.

**Gráfico 10 – Problemas enfrentados pelos MEIs em suas atividades comerciais.**



Fonte: Própria autora (2019)

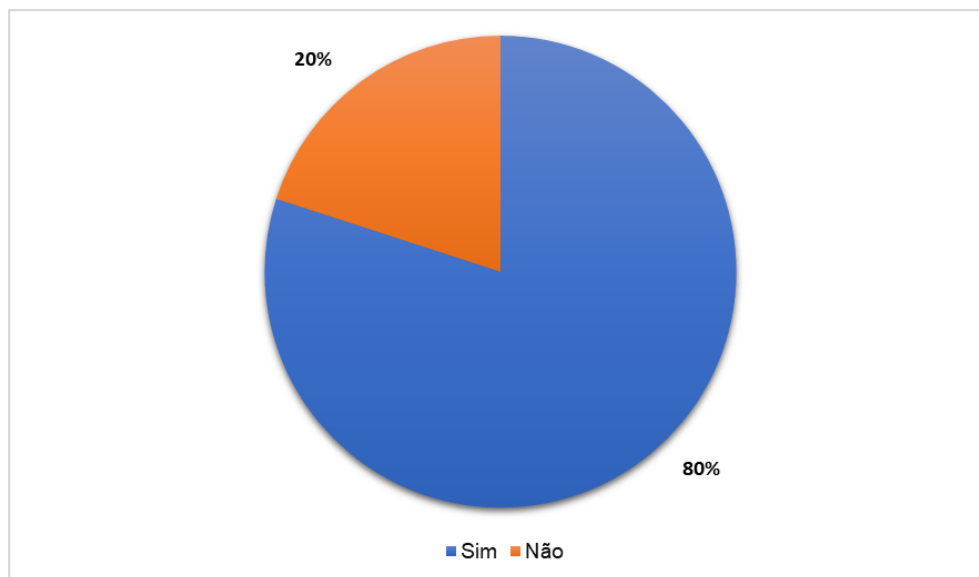
O gráfico 10 apresenta os problemas que os MEIs enfrentam no exercício de suas atividades profissionais e que foram relatadas durante a pesquisa. De acordo, com o gráfico, 83% dos entrevistados afirmam que um dos maiores problemas que enfrentam está relacionado com a concorrência das lojas maiores, que acabam chamando mais atenção pelo fato de serem grandes e ter mais opções de mercadorias. Outros 17% afirmam que o problema que enfrentam está relacionado ao fato de terem poucas mercadorias, isso acaba prejudicando na venda. Isso demonstra a necessidade que os MEIs enfrentam no momento, ou seja, devem tomar providencias para se destacarem, oferecendo mais novidades para aos clientes e fazendo sempre a reposição das suas mercadorias, para suprir as necessidades dos clientes.

Para Degen (2005), os erros administrativos são um dos fatores para apresentar problemas na empresa e levar as empresas ao fracasso. É de grande importância que os MEIs busquem melhorar a capacidade gerencial para oferecer uma melhor administração das atividades, principalmente buscando cursos preparatórios.

Contudo, um bom planejamento garante um bom gerenciamento, para se iniciar algo e preciso sempre fazer um planejamento, para que não ocorra nenhum tipo de problema na administração da empresa.

No Gráfico 11 apresenta a forma de controle da entrada ou saída das mercadorias. A maioria dos MEIs afirmou que fazem o controle da entrada e saída das mercadorias, para assim obter uma boa administração dos seus empreendimentos.

**Gráfico 11 – Perspectiva do controle de entrada e saída de mercadorias.**



Fonte: Própria autora (2019)

O gráfico 11 apresenta as perspectivas do controle de entrada e saída de mercadorias. De acordo com o gráfico, 80% dos participantes da pesquisa afirmam que fazem o controle de entrada e saída de mercadorias, sendo que a maioria ainda faz esse controle de forma manual (sem uso de tecnologia da informação). Apenas uma pessoa afirmou fazer esse controle através de um programa de computador, o Excel. Já outros 20% afirmaram não fazer o controle.

Conforme Araújo (2007), o controle de estoque é um procedimento capaz de registrar e fiscalizar todas as entradas e saídas de mercadorias, permitindo que o administrador verifique se os estoques estão sendo bem controlados. Portanto, o controle de estoque é de grande importância para as empresas, pois tendo um controle de todas as entradas e saídas de mercadorias, possibilita a elevação dos resultados, quando aplicado corretamente pela administração da empresa.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo da realização desta pesquisa foi possível perceber a importância das mudanças organizacionais e da implementação de novas tecnologias no trabalho dos microempreendedores individuais, contribuindo com uma melhor administração dos seus empreendimentos.

Silva, Araujo e Vaz (2009) entendem que a mudança organizacional afeta o ambiente interno e externo, proporcionando alterações nas organizações. No ambiente externo ocorre as oscilações do mercado e da concorrência. No ambiente interno ocorre as mudanças na administração das atividades, reformulação dos objetivos, com implantação de novas tecnologias, mudando assim os sistemas de planejamento e controle. Essas mudanças podem proporcionar grande melhorias nas organizações, principalmente no alcance das metas organizacionais.

Este trabalho teve como objetivo explorar as mudanças ocorridas e que continuam a ocorrer, sobretudo a partir do emprego de novas tecnologias da informação e comunicação nos estabelecimentos comerciais. Assim, tornou-se possível verificar que os microempreendedores individuais implementaram máquinas de cartão de crédito/débito, para facilitar a compra realizadas pelos clientes. E que futuramente pretendem adquirir novas tecnologias. Essas novas tecnologias podem ser de diversos tipos, principalmente computadores, com programas que possam auxiliá-los na administração dos seus negócios. Atualmente, 80% dos participantes da pesquisa afirmam que fazem o controle de entrada e saída de mercadorias, sendo que a maioria ainda faz esse controle de forma manual (sem uso de tecnologia da informação). Ou seja, seria de grande importância o emprego de computadores para facilitar no controle das suas atividades.

A pesquisa também mostrou o nível de aceitação das mudanças. Do total de participantes, 70% dos MEIs acharam boas as mudanças ocorridas no local, pelo fato de trazer um conforto, um melhor visual e segurança nos seus empreendimentos. E dentre outras vantagens, facilitou as suas atividades, já que anteriormente eles necessitavam guardar suas respectivas mercadorias todos os dias no final do expediente, uma vez que as bancas não ofereciam segurança. Hoje, com os boxes, acabou essa necessidade de guardar as suas mercadorias.

Portanto, pode-se concluir que as empresas vêm crescendo e se desenvolvendo, devido esse crescimento as empresas têm uma necessidade de fazer algumas mudanças e implementação de novas tecnologias para melhorar a administração dos seus negócios. Essas

mudanças traduzem-se como um meio de garantir a satisfação dos seus clientes e superação dos seus concorrentes.

## REFERÊNCIAS

ACERVO, et al. **Metodologia Científica**. 6. ed. São Paulo: Person Prentice Hall, 2007.

AUDY, Jorge Luiz Nicolas. **Fundamentos de sistemas de informação** / Jorge Luís Nicolas Audy, Gilberto Keller de Andrade, Alexandre Cidral. – Porto Alegre: Bookman, 2005.

ARAUJO, Luis César G. de. **Organização, sistemas e métodos e as tecnologias de gestão organizacional: arquitetura organizacional, benchmarking, empowerment, gestão pela qualidade total, reengenharia: volume 1** – 5º ed. – São Paulo: Atlas, 2011.

ALBERTÃO, S. E., ERP – Sistemas de Gestão Empresarial: **metodologia para avaliação, seleção e implantação**. 2º ed. São Paulo: Iglu, 2005.

ALBERTIN, A. **O comércio eletrônico evolui e consolida-se no mercado brasileiro**. *Revista de Administração de Empresas*, v. 40, 2000.

ARAÚJO, S.A. de et al. **Alogarítimos genéticos na estimação de parâmetros em gestão de estoque**. Rio de Janeiro, 2007.

BRASIL. **Lei Complementar nº 128, de 19 de dezembro de 2008**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/LCP/Lcp128.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp128.htm)>. Acesso em: 04 out. 2018.

BRASIL. **Lei Complementar 128/2008**. Disponível em: <http://www.portaltributario.com.br/guia/mei.html>. Acesso em: 08 jan. 2019.

BRASIL. **Lei nº 10.406 de 10 de janeiro de 2002**. Código Civil. Disponível em: Acesso em: 03 set. 2019.

BRUNO-FARIA, Maria de Fátima. **Criatividade, inovação e mudança organizacional**. In: LIMA, Suzana Maria Valle. *Mudança Organizacional: Teoria e Gestão*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2003.

BURKE, W. & Litwin, G. **Um modelo causal de desempenho e mudança organizacional**. *Jornal de Gestão*, 1992.

CASTELLS, Manuel. **Sociedade em rede**. Trad. Roneide Venâncio Major. 7 ed. São Paulo: Paz e Terra, 2003. (A Era da Informação: economia, sociedade e cultura; v.1).

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Porto Alegre: Artmed, 2007. Acesso em: 01 nov. 2018.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração: teoria, processo e prática**. 4. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

CHIAVENATO, I. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. Elsevier, 3º ed. São Paulo: 2004.

CURY, A. **Organização e métodos: uma visão holística**. São Paulo: Atlas S.A, 2012.

CÉSAR, Nathália de Amorim; CADE, Patricia Justo Lemos; ALMEIDA, Fernanda Matos de Moura; ABREU, Elcilene Ester; MOURA, Rafael Matos de. **O Microempreendedor Individual no Município de Iúna-es: Formalidade X Informalidade**. Simpósio de excelência em gestão e tecnologia. IX SEGeT 2012. Disponível em: <<http://www.aedb.br/seget/artigos12/22716474.pdf>> Acesso em: 04 set. 2019.

CRUZ, Tadeu. **Sistemas de informação gerenciais: tecnologia de informação e a empresa do século XXI**. São Paulo: Atlas, 1998.

CARDOSO, Heden; FREIRE, Luís Carlos. **Mudança e aprendizagem nas organizações**. In: LIMA, Suzana Maria Valle. *Mudança Organizacional: Teoria e Gestão*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2003.

DEGEN, R. **O empreendedor: Fundamentos da iniciativa empresarial** 8.ed. São Paulo: Makron Books, 2005.

FREITAS, L. S.; TEÓFILO, R. B. **O uso de tecnologia da informação como ferramenta de gestão**. Universidade Federal de Campina Grande, 2008. Disponível em: [http://www.aedb.br/seget/artigos07/652\\_SEGET%20roro.pdf](http://www.aedb.br/seget/artigos07/652_SEGET%20roro.pdf). Acesso em: 15 out. 2019.

GIL, Antonio. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GONÇALVES, José Ernesto Lima. **Os impactos das novas tecnologias nas empresas prestadoras de serviço**. Revista Administração de Empresas, São Paulo, v. 34, n. 1, P.63-81, jan/fev, 1994.

GEM. Global Entrepreneurship Monitor. **Empreendedorismo No Brasil 2010**. Disponível em [https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal1%20Sebrae/Anexos/livro\\_gem2010.pdf](https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal1%20Sebrae/Anexos/livro_gem2010.pdf). Acesso 07/10/2019.

LAUDON, Kenneth C; Laudon, Janeth P. **Gerenciamento de Sistemas de Informação**. Rio de Janeiro: LTC, 2001.

LLATAS, M. **OSM Organização, Sistemas e Métodos Uma Visão Contemporânea**. 1. Ed. Pearson. São Paulo, 2012.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1999.

MOTTA, P. R. **Transformação organizacional: a teoria e a prática de inovar**. Rio de Janeiro: Qualitmark, 2001.

O'BRIEN, J. A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

OLIVEIRA, A. R. **O processo de formalização de atividades através do fluxograma em um escritório de advocacia**. Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) apresentado no curso de Administração na Faculdade UniCEUB, Centro Universitário de Brasília DF, 2014. Disponível em: (<http://www.repositorio.uniceub.br/handle/235/4959>). Acesso em: 20 jan. 2019

**País já tem 8,1 milhões de microempreendedores formais**. [www.g1.globo.com](http://www.g1.globo.com). Publicado em: 03/04/2019 Acessado em: 22/09/2019.

Pequenas empresas e grandes negócios. **66% dos brasileiros querem abrir o seu próprio negócio para ter mais liberdade e autonomia.** [www. revistapegn.globo.com](http://www.revistapegn.globo.com). Publicado em: 31/10/2017. Acessado em: 18/09/2019.

PIZZA, W. R. **A metodologia Business Process Management (BPM) e sua importância para as organizações.** Monografia apresentada no curso de Tecnologia em processamento de dados na Faculdade de Tecnologia de São Paulo-FATEC SP, 2012.

PEREIRA, Maria José Lara de Bretãs; FONSECA, João Gabriel Marques. **Faces da Decisão: as mudanças de paradigmas e o poder da decisão.** São Paulo: Makron Books, 1997.

PLACHTA, C. A tecnologia no suporte a Gestão da Informação e aos Processos de Negócios Inteligentes. In: STAREC, C. (org.). **Gestão da informação, inovação e inteligência competitiva: como transformar a inovação em vantagem competitiva nas organizações.** São Paulo: Saraiva, p. 91- 118, 2013.

POZO, Hamilton. **Gestão de materiais e logística em turismo: enfoque para as micro, pequenas e médias empresas.** São Paulo: Atlas, 2008.

RESENDE, Denis Aleides; ABREU, Aline França de. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas.** 9º ed. São Paulo: Atlas, 2013.

REQUIÃO, Rubens. **Curso de Direito Comercial.** 28. ed. São Paulo: Saraiva, 2009. 1 v.

SEBRAE. **Participação das micro e pequenas empresas na Economia Brasileira.**

Disponível em:

<https://m.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Estudos%20e%20Pesquisas/Participacao%20das%20micro%20e%20pequenas%20empresas.pdf>. Acesso em 08 de jan. 2019.

SEBRAE. **Anuário do trabalho na micro e pequena empresa: 2013.** 6. ed./ Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas; Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos [responsável pela elaboração da pesquisa, dos textos, tabelas, gráficos e mapas]. – Brasília, DF; DIEESE, 2013.

SEBRAE. **Serviços brasileiro de apoio às micro e pequenas empresas. Análise de emprego.** Outubro de 2011. Disponível em:

<<http://www.sebrae.com.br/customizado/estudose-pesquisas/temas-estrategicos/emprego/CAGED%20Outubro%202011.pdf>> Acesso em: 03 set. 2019.

SALES, J. D. A.; SILVA, P. K. **Os fatores de resistência a mudança organizacional e suas possíveis resultantes positivas: um estudo de caso na Indústria - Calçados Bibi do Município de Cruz das Almas – BA.** IN: X SEMEAD. São Paulo: Universidade de São Paulo – USP. 2007. Disponível em: <[http://www.ead.fea.usp.br/semead/10semead/sistema/resultado/an\\_resumo.asp?pagina=20](http://www.ead.fea.usp.br/semead/10semead/sistema/resultado/an_resumo.asp?pagina=20)>. Acesso em: 25 jan. 2019

SILVA, Flávia Costa da. **Mudança organizacional: um estudo da Incorporação do BESC pelo Banco do Brasil**. 2008. p 99. Monografia (Graduação em Administração – Marketing) – Universidade do Vale do Itajaí. Balneário Camboriu, 2008.

STAIR, Ralph M. **Princípios de sistemas de informação**. Rio de Janeiro: LTC, 1998.

TURBAN, Efraim; RAINER Jr., Rexz Kelly; POTTER, Richard E.. **Administração de tecnologia da informação: teoria e prática**. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

WEICK, K.E .; QUINN, R.E. **Mudança Organizacional e Desenvolvimento**. Revisão Anual de Psicologia. 1999.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO BRASIL  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS.  
CAMPUS PORTO NACIONAL  
COORDENAÇÃO DO CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM LOGÍSTICA

## APÊNDICE A

Este questionário é parte integrante de uma pesquisa para elaboração de um trabalho de conclusão de curso junto ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins, do curso Superior de Tecnologia em Logística.

Este instrumento de coleta de dados foi através de um questionário elaborada com base nas informações obtidas na pesquisa de campo. Assim, as informações a serem coletadas serão utilizadas exclusivamente para fins desta pesquisa.

Questionários aos Microempreendedores Individuais.

### Questionário

1- Sexo do MEIS.

( ) Feminino ( ) Masculino

2- O que levou você a investir no seu próprio negócio?

(a) Falta de emprego.

(b) Falta de formação.

(c) Sempre gostei de empreender o meu próprio negócio.

(d) Outros. Quais?

---

3- Já faz quantos anos que você trabalha aqui no Mercado Municipal?

---

4- Grau de escolaridade?

(a) Ensino Fundamental Incompleto.

(b) Ensino Fundamental Completo.

(c) Ensino Médio Completo.

(d) Ensino Superior Completo.

5- Que tecnologias você utiliza para o gerenciamento do seu negócio?

- (a) Computador.
  - (b) Celular.
  - (c) Máquina de Cartão de Crédito.
  - (d) Outros. Quais?
- 

6- O que você achou das últimas mudanças ocorrida no ambiente de trabalho? (De bancas para boxes)? Justifique sua resposta.

- (a) Ótimo.
  - (b) Bom.
  - (c) Regular.
- 

7- Foi fácil se adaptar a essas mudanças?

- (a) Sim.
  - (b) Não.
- 

8- Faz a reposição de mercadorias frequentemente?

- (a) Sim, frequentemente.
- (b) Sim, sempre procuro comprar mais novidades.
- (c) Não, só compro quando tem algum mês comemorativo.
- (d) Não, só quando é necessário.

9- Você pretende fazer a implementação de alguma nova tecnologia para a gestão do seu negócio?

- (a) Sim.
  - (b) Não.
- 

10- Qual é o maior problema que você enfrenta no seu mercado de trabalho?

- (a) Concorrência com as lojas maiores.
- (b) Falta do uso de tecnologias.
- (c) Poucas mercadorias.

11- Como você costuma fazer o controle de entrada e saída de mercadorias? Utiliza algum programa de computador? Se sim, qual?

(a) Sim.

(b) Não.

---