

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE AMERICANA  
Curso Gestão Empresarial

Patrícia Eduarda dos Santos

**O USO DE SISTEMAS DE GESTÃO INTEGRADA EM ORGANIZAÇÕES DE  
PERFIL MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL**

---

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE AMERICANA  
Curso Gestão Empresarial

Patrícia Eduarda dos Santos

**O USO DE SISTEMAS DE GESTÃO INTEGRADA EM ORGANIZAÇÕES DE  
PERFIL MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL**

Trabalho de Conclusão de Curso desenvolvido em cumprimento à exigência curricular do Curso Gestão Empresarial, sob a orientação da Prof<sup>a</sup> Esp. Liliana Aparecida de Oliveira Scafi Vulcano.

Área de concentração: Administração de Sistemas de Informação.

**FICHA CATALOGRÁFICA – Biblioteca Fatec Americana - CEETEPS  
Dados Internacionais de Catalogação-na-fonte**

S237u SANTOS, Patrícia Eduarda dos

O uso de sistemas de gestão integrada em organizações de perfil microempreendedor individual. / Patrícia Eduarda dos Santos. – Americana, 2019.

46f.

Monografia (Curso Superior de Tecnologia em Gestão Empresarial) - - Faculdade de Tecnologia de Americana – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza

Orientador: Profa. Esp. Liliana Aparecida de Oliveira Scafi Vulcano

1. Administração de empresas I. VULCANO, Liliana Aparecida de Oliveira Scafi II. Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza – Faculdade de Tecnologia de Americana

CDU: 658

Patrícia Eduarda dos Santos

**O USO DE SISTEMAS DE GESTÃO INTEGRADA EM ORGANIZAÇÕES DE  
PERFIL MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL**

Trabalho de Conclusão de Curso desenvolvido em cumprimento à exigência curricular do Curso Gestão Empresarial, sob a orientação da Profª Esp. Liliana Aparecida de Oliveira Scafi Vulcano.

Área de concentração: Administração de Sistemas de Informação.

Americana, dia 12 de Junho de 2019.

**Banca Examinadora:**



Profª Esp. Liliana Aparecida de Oliveira Scafi Vulcano (Presidente)  
Especialista  
FATEC Americana-SP



Prof Esp. Clério de Vietro (Membro)  
Especialista  
FATEC Americana-SP



Profª Ms. Silvia Aparecida José e Silva (Membro)  
Mestre  
FATEC Americana-SP

## RESUMO

O presente trabalho analisou e expôs conhecimentos referentes ao uso de sistemas/*softwares* de gestão integrada para a gestão de organizações pertencentes à microempreendedores individuais. A pesquisa realizada foi do tipo qualitativa e quantitativa. Realizou-se um estudo de caso através de amostras de microempreendedores de diversas localidades do Brasil. Através de um estudo teórico, realizado sob livros e artigos, buscou-se fundamentos, conceitos, definições e informações relevantes ao tema do estudo, sistemas de gestão integrada e perfil MEI. Identificado os fatores do uso dos aplicativos e *softwares*, os tipos, o conhecimento e fatores do não uso de sistemas pelo microempreendedor na atualidade, tendo em vista a partir do estudo teórico que as organizações, independentemente de seu porte, possuem benefícios estratégicos ao se realizar uso de sistemas para auxílio dos processos administrativos.

**Palavras-Chave:** Sistemas de Gestão Integrada; Microempreendedor Individual; Gestão.

## **ABSTRACT**

The present work analyzed and exposed knowledge regarding the use of integrated management systems/software for the management of organizations belonging to individual microentrepreneurs. The research was qualitative and quantitative. A case study was carried out through samples of microentrepreneurs from various locations in Brazil. Through a theoretical study, carried out under books and articles, we searched for fundamentals, concepts, definitions and information relevant to the study topic, integrated management systems and MEI profile. Identifying the factors of the use of the applications and software, the types, knowledge and factors of the non use of systems by the microentrepreneur in the present time, considering from the theoretical study that organizations, regardless of their size, have strategic benefits when performing use of systems to aid administrative processes.

**Key-words:** Integrated Management Systems; Micropreneur Individual; Management.

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ERP	<i>Enterprise Resource Planning</i> (Planejamento dos Recursos da Empresa)
TI	Tecnologia de Informação
SI	Sistemas de Informação
MEI	Microempreendedor Individual
CNPJ	Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica
CPF	Cadastro de Pessoa Física
DAS	Documento de Arrecadação do Simples Nacional
CNAE	Classificação Nacional de Atividades Econômicas
ICMS	Imposto Sobre Circulação de Mercadorias e Serviços
ISS	Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza
SIGEP	Sistema Integrado de Gestão Pública

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Identificação do Perfil Empresarial do Entrevistado.....	32
Gráfico 2 - Identificação do Estado em que o MEI Atua.....	32
Gráfico 3 - Conhecimento do MEI Entrevistado sobre Sistemas ERP.....	33
Gráfico 4 - Utilização de Sistemas ERP pelo MEI Entrevistado.....	34
Gráfico 5 - Utilização de Sistemas Pagos ou Gratuitos.....	35
Gráfico 6 - Motivos para o Não Uso de Sistemas pelo Entrevistado.....	35
Gráfico 7 - Conhecimento do Entrevistado de Sistemas ERP Gratuitos.....	36



## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	9
1. JUSTIFICATIVA.....	10
2. SITUAÇÃO PROBLEMA.....	11
3. OBJETIVOS .....	12
3.1. Objetivo Geral .....	12
3.2. Objetivos Específicos .....	12
4. METODOLOGIA.....	13
5. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....	14
5.1. Surgimento da era tecnológica.....	14
5.2. A revolução da Informação .....	15
5.3. Como Manter sua Empresa Competitiva por um Longo Período .....	15
5.4. O diferencial de competitividade .....	16
5.5. A vantagem diante da concorrência, utilizando a informação e o conhecimento.....	16
5.6. Características de uma empresa ideal .....	16
5.7. Informações e Sistemas de Informação .....	17
5.8. A Empresa Como um Sistema .....	17
5.9. O Papel dos Sistemas de Informação no Ambiente de Negócios .....	18
5.10. Objetivos Organizacionais dos Sistemas de Informação .....	18
5.11. Sistemas ERP .....	19
5.12. Tipos de Sistema ERP .....	19
5.13. ERP Gratuitos para Microempreendedores .....	22
5.14. ERP Pagos para Microempreendedores.....	23
5.15. Processo de Implantação dos Sistemas ERP .....	26
5.16. Objetivos da implantação de sistemas ERP.....	27
5.17. Benefícios da implantação de sistemas ERP .....	27
5.18. Dimensões dos Sistemas de Informação .....	27
5.19. O Microempreendedor Individual .....	29
5.19.1. Benefícios do Microempreendedor Individual .....	31
5.19.2. Registro em Atividades Secundárias .....	31
5.19.3. Programa Super Mei.....	31
6. ESTUDO DE CASO.....	33
6.1. Metodologia de Pesquisa .....	33
6.2. Apresentação dos Resultados .....	33
6.3. Análise dos Resultados.....	39
CONCLUSÃO .....	40
REFERÊNCIAS .....	42
APÊNDICES.....	44
APÊNDICE A - Formulário da Pesquisa .....	44

## INTRODUÇÃO

Após o início dos tempos modernos e do surgimento da tecnologia no mundo, projetos pessoais e profissionais começaram a incluir ferramentas que facilitassem e ajudassem a gerir processos do dia a dia. A humanidade passou a se integrar com estes recursos de forma a fazer da tecnologia disponível uma aliada. Nos procedimentos de gestão empresarial isto não foi diferente. Os empreendedores começaram a entender a necessidade de estarem em contato com o mundo globalizado de uma forma geral. Os clientes, tanto para organizações prestadoras de serviços quanto para de produtos, estão ligados 24 horas através de tecnologias portáteis para interagir com o restante do mundo.

Os empresários notaram que deveriam se atualizar para estar em contato direto com seu público. Atualmente, o uso de recursos tecnológicos não é algo somente para estar mais próximo do consumidor, se tornou pilar de maturidade, competitividade e organização. O mundo globalizado, não enxerga a tecnologia como um diferencial, o diferencial está na facilidade que a organização possui na coleta de dados e informações que agregam valor ao produto de acordo com o que o cliente precisa. Este também facilita o controle dos processos organizacionais, pois processos desacordados e confusos não acarretam bons resultados, ou seja, bens e serviços de qualidade.

O presente trabalho tem como objetivos analisar, em um contexto geral, conceitos ligados aos sistemas de informação utilizados no gerenciamento organizacional, de forma a mostrar a importância do uso do mesmo nos dias atuais, apresentar o custo benefício entre outros aspectos ligados ao desenvolvimento da área administrativa com o uso de sistemas de gestão integrada para auxílio nos processos em geral dentro de uma organização de perfil MEI (microempreendedor individual).

## 1. JUSTIFICATIVA

Os meios de gestão informatizada, mais conhecidos como sistemas de informação, ganharam espaço nas organizações de grande porte. O mercado foi impactado com a necessidade de inovar e facilitar velhos processos de forma mais prática. A escolha deste tema é relacionada com o interesse da pesquisadora em projetos de inovação através dos sistemas informatizados conjunto à gestão das organizações.

O principal motivo para que este trabalho tenha se desenvolvido é a baixa utilização de sistemas e processos informatizados em empresas de perfil MEI, que realizam grande parte de suas atividades de forma não integrada ou manual ainda nos dias atuais, perdendo mercado, deixando de ser inovadora e competitiva por falta de agilidade nas informações para a tomada de decisão.

Este estudo possui cunho social, pois é relevante a todas as empresas de perfil MEI que são, por consequência, grande fatia das organizações do Brasil. Busca expor a importância de as organizações estarem atualizadas através das tecnologias de gestão integrada, principalmente os sistemas de informação, que possui o objetivo de auxiliar as mesmas.

Este trabalho é de importância para o campo acadêmico, pois o tema do mesmo refere-se a um tema pouco explorado, justamente por se referir a algo novo, pouco exposto, muitas vezes por falta de conhecimento ou também devido aos processos pouco maduros quando se trata de gestão de processos organizacionais para microempreendedores.

## 2. SITUAÇÃO PROBLEMA

Na atualidade, o desenvolvimento de sistemas de informação que colaboram e facilitam atividades, sejam elas, organizacionais ou pessoais têm sido mais frequentes. É comum nos dias atuais sentir a necessidade de utilizar ferramentas que auxiliam na eficácia e praticidade de certas ações. Para as organizações isto não é diferente, criou-se a necessidade de se atualizar e se manter competitiva no mercado através de recursos tecnológicos.

Estes se tornam peças de extrema importância quando nos referimos a dados ou informações que auxiliam no desempenho e organização da mesma, pois segundo Mañas (2007) o conhecimento e a informação são recursos estratégicos essenciais para o sucesso de uma empresa. Grande parte das organizações de perfil MEI, ainda não estão inseridas na era de gestão digital ou informatizada, utilizam de formatos arcaicos para gerir suas tarefas cotidianas.

As carteiras de clientes, processos contábeis, gestão de estoque, produção entre outros regimes que são controlados e gerenciados a mão, ou seja, de forma manuscrita, em cadernos ou livretos. Para Kotler e Keller (2006) ao invés de migrar para as novas tecnologias, muitas empresas antigas lutaram contra elas ou as desprezaram, e seus negócios minguaram.

“Temos sempre que ter em mente que a adaptação de uma empresa é fundamental. As características de uma empresa que se adapta ao ambiente e as inovações, se perguntado a executivos de maneira geral, estarão muito próximas das chamadas empresas ideais” (MAÑAS, 2007, p.64).

Para Mañas (2007), atualmente uma empresa adaptada ao ambiente de gestão informatizada torna-se mais competitiva no mercado e adepta a inovações. A inovação é o instrumento utilizado para agregar valor e aumentar a competitividade das novas empresas ou já existentes.

### **3. OBJETIVOS**

Neste tópico serão abordados os objetivos a serem alcançados na realização deste trabalho.

#### **3.1. Objetivo Geral**

Este trabalho tem como objetivo geral apresentar o quão importante é a utilização dos sistemas de informação nos dias atuais para gestão organizacional dos micros empreendimentos, levando em consideração a sobrevivência dos mesmos diante de um mercado inovador, apresentando alternativas acessíveis para que isso seja possível.

#### **3.2. Objetivos Específicos**

Desejando alcançar o objetivo geral proposto por este estudo, existem os seguintes objetivos específicos:

- Apresentar os principais conceitos dos sistemas de informação conjunto aos de gestão informatizada através de definições;
- Determinar estratégias de fácil utilização para que a empresa se mantenha competitiva e inovadora;
- Contextualizar e apresentar alternativas para que os micros empreendimentos alcancem melhores resultados mantendo o custo benefício para o uso de ferramentas benéficas à organização;
- Realizar um estudo de caso visando comprovar o quanto estas organizações ainda encontram-se trabalhando de modo manual e ultrapassado nos dias de hoje devido à ausência de conhecimento de sistemas auxiliares de gestão.

#### 4. METODOLOGIA

Esta pesquisa será de natureza contextual, pois tem como objetivo contextualizar teoricamente e apresentar alternativas referente ao problema apresentado. As fontes de dados para tornar este trabalho informativo serão através de dados primários e secundários, sendo estes livros, artigos científicos, dissertações de mestrado, monografias, revistas, periódicos e internet. As principais ferramentas para o desenvolvimento deste serão bibliográficas, através do material de Sistemas de Informação e Sistemas de Informações Gerenciais.

“A pesquisa bibliográfica, ou de fontes secundárias abrangem toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, material cartográfico etc.” (MARCONI E LAKATOS, 2007, p.2).

A utilização de um estudo de caso tem o intuito de comprovar o que se aponta na pesquisa teórica, ou seja, procurar demonstrar de forma gráfica e através de questões alternativas o quanto as empresas ainda trabalham de forma arcaica para gerir seus processos, mesmo possuindo um banco de dados manual estabelecido.

“O estudo de caso como modalidade de pesquisa é entendido como uma metodologia ou como a escolha de um objeto de estudo definido pelo interesse em casos individuais. Visa à investigação de um caso específico, bem delimitado, contextualizado em tempo e lugar para que se possa realizar uma busca circunstanciada de informações. Os estudos de caso mais comuns são os que têm o foco em uma unidade”. (VENTURA,2007, p.384)

Para a coleta dos dados necessários serão aplicados métodos de pesquisa. O método a ser utilizado é o método *Survey*<sup>1</sup>. Para a aplicação através deste método serão realizados questionários compostos por questões alternativas de caráter quantitativo e qualitativo a uma amostra de 64 microempreendedores com o intuito de conhecer como os dados são armazenados e como gerenciam a organização levando em consideração a tomada de decisão, ou seja, através de que meio extraem informações, quais sistemas utilizam para auxiliá-los em suas decisões estratégicas e quais são as características destes sistemas.

---

<sup>1</sup> Para Pinsonneault e Kraemer (1993) o método de pesquisa *Survey* pode ser descrito como obtenção de dados e informações sobre características de determinado grupo.

## **5. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Neste capítulo do trabalho serão apresentadas as principais definições e ideias referentes aos sistemas de informações, a gestão informatizada e a administração/utilização destes processos através de recursos tecnológicos.

### **5.1. Surgimento da era tecnológica**

O surgimento da era tecnológica deu-se após a substituição de mão de obra por máquinas para agilizar tarefas e processos, isto vem ocorrendo desde a revolução industrial do século XVIII. Antes disso, os processos eram realizados de forma artesanal, na qual a capacidade de produção estava altamente ligada com fatores físicos, sejam eles de caráter humano ou animal. Neste mesmo século, foram realizados experimentos com máquinas movidas a vapor e diversos processos foram adaptados para que não fosse mais necessária a intervenção humana. Desde os primórdios eram utilizados os métodos de planejamento, execução e gerenciamento das atividades.

Para Côrtes (2008) com o passar do tempo e com o crescimento da indústria, passou-se a repensar processos para que se otimizasse tempo, dinheiro e aumentasse a capacidade de produção de forma eficaz. Após a invenção de máquinas que agiam de forma a facilitar trabalhos físicos, passam a se desenvolver máquinas que não só substituem a capacidade física humana, mas também a mental. Foram fabricadas máquinas com mentes inteligentes que auxiliam o ser humano a planejar e executar tarefas da melhor forma possível, buscando sempre a otimização em geral. Estes têm se destacado nos dias atuais na vida cotidiana pessoal e no dia a dia organizacional, onde corporações utilizam esta tecnologia para gerar dados que os auxiliam para a tomada de decisões importantes à nível estratégico. Os aparelhos tecnológicos mais conhecidos atualmente para gestão corporativa são os microcomputadores, estes iniciaram suas fabricações a partir dos anos de 1960 resultando em um aumento da capacidade de processamento e a redução do tamanho, de peso e de consumo de energia elétrica.

## **5.2. A revolução da Informação**

Segundo Côrtes (2008) as equipes, após a revolução dos computadores e a revolução industrial, passaram a trabalhar de maneira integrada por meio de sistemas de gestão ou por sistemas simples como o correio eletrônico (e-mail). Com isso a informação flui de forma mais ágil e eficiente, otimizando processos e reduzindo custos de produção.

“O ganho de velocidade e flexibilidade em processos e negócios teve um impacto muito grande nas atividades empresariais como um todo. Se antes os concorrentes estavam ao alcance dos olhos, hoje uma empresa pode ser surpreendida cuja existência nem supunha. Pior que isso, uma empresa pode ser vítima de uma nova tecnologia que redefine os competidores, modificando segmentos inteiros” (CÔRTEZ, 2008, p.30).

Percebe-se a partir da afirmação de Côrtes que, com a velocidade das as informações e processos empresariais nos dias de hoje, a concorrência continua sendo um aspecto a ser altamente observado, pois em um mercado atual onde determinada organização é dominante o cenário pode se alterar rapidamente com uma empresa entrante que tenha um diferencial mais relevante que a atual, fazendo com que a organização perca mercado rapidamente e tenha que utilizar suas artimanhas para rapidamente introduzir algo novo no mercado. Nota-se então que uma empresa na atualidade deve fazer uso de sistemas informatizados para que possa realizar as atividades de forma adequada, rápida e que otimize tempo e custo, pois enquanto se perde tempo localizando dados e os coletando de forma manual, outra organização mais a frente está distribuindo melhor seu tempo, pensando e realizando tomadas de decisões para que se torne mais competitiva e brilhe entre as outras organizações.

## **5.3. Como Manter sua Empresa Competitiva por um Longo Período**

Primeiramente deve-se observar a organização em um ambiente global, ou seja, não se deve apenas temer os concorrentes que fabricam o mesmo produto ou serviço, deve-se observar as organizações como um todo no ambiente competitivo global. Deve-se considerar uma empresa competitiva aquela que se mantém em um



mercado competitivo acompanhando a evolução dos processos e da tecnologia, utilizadas de forma a possibilitar a produção da melhor forma possível.

#### **5.4. O Diferencial de Competitividade**

O conhecimento e as informações são recursos estratégicos para as empresas, sejam elas de grande, médio ou pequeno porte. Existe a necessidade de as organizações estarem integradas a um ambiente de concorrência, deve-se porém, possuir processos estabilizados, ou seja, processos que já funcionem com fluidez manualmente. Os equipamentos tecnológicos precisam ser alimentados com dados válidos para gerar informações consistentes.

#### **5.5. A Vantagem Diante da Concorrência, Utilizando a Informação e o Conhecimento**

Para Manãs (2007) problemas na comunicação ou informação em organizações atualmente é muito comum, principalmente sem a definição de processos adequados a uma tecnologia. Por este motivo, as áreas da empresa, devem trabalhar de forma integrada, garantindo que todos os processos e procedimentos estejam interligados transformando o trabalho o mais harmonioso possível. Este trabalho, quando bem-sucedido, produz informações concretas para a organização, auxiliando-a na tomada de decisão e fornecendo conhecimento a nível competitivo e estratégico, sendo assim uma vantagem em relação a organizações que não possuem processos definidos e não conseguem extrair informações adequadas de suas atividades, não servindo como parâmetro.

#### **5.6. Características de uma empresa ideal**

Seja ela, de qualquer porte, é necessário que se conheça quais são as características de uma empresa ideal na concepção Mañas (2007). Para o autor, uma organização:

- Deve ser atuante, ou seja, quando sua competitividade é provada por rentabilidade de sobrevivência;

- Que se deixa comunicar, ou seja, uma organização aberta e participativa internamente e com seu exterior vigilante e antecipada em relação aos concorrentes;
- Adepta a mudanças e inovadora;
- Motivadora e que se permita aperfeiçoar;
- Deve mobilizar energia e inteligência para atingir determinado objetivo.

### **5.7. Informações e Sistemas de Informação**

Segundo Mañas (2007), a informação é um processo onde a organização se auto informa e informa ao seu ambiente, seja ele interno ou externo. Existem subfunções deste processo, estas são: Coletar; Comunicar; Tratar e Memorizar as informações. Estas constituem o que segundo o autor denomina “Função Informacional da Empresa”. As informações podem ser comparadas como um produto, uma vez que seja possível questionar sua qualidade, quantidade, custo e utilidade. É sempre válido questionar a natureza das informações, se estas são verídicas ou não, pois estas posteriormente serão utilizadas nos processos decisórios.

### **5.8. A Empresa Como um Sistema**

Os sistemas acabam envolvendo a concepção de entradas, transformação e saídas. Sem dúvida uma organização tem como funcionamento recursos que trabalhados, trazem resultados. Recentemente as organizações passaram a dar mais importância para os recursos que são utilizados para a transformação. A informação, ou seja, as saídas passaram a ser analisadas com um aspecto mais estratégico e mais relevante, sendo preciso analisá-las com cuidado para que as mesmas sejam úteis e surtam efeitos produtivos e positivos.

“A informação é que nos conduz ao controle. O controle é, na prática, a possibilidade de, a partir de um acompanhamento, nos levar ao redirecionamento correto. é a informação que nos permite saber onde estamos gastando energia ou materiais desnecessariamente e é ela que nos ajuda a coordenar esforços e produzir efeitos” (MAÑAS, 2007, p.79).

Mañas (2007) nos conta que a informação é algo primordial para que possamos conhecer a organização e seus processos. E, avaliar se eles estão acontecendo da forma prevista.

### **5.9. O Papel dos Sistemas de Informação no Ambiente de Negócios**

Para conhecer o papel dos sistemas de informação na área empresarial contemporânea é necessário primeiramente entender o que são sistemas de informação. Segundo Laudon e Laudon (2011) sistemas de informações (SI) são ferramentas que juntas e inter-relacionadas coletam, processam, armazenam e distribuem informações que auxiliam as organizações para a tomada de decisão, coordenação e controle. Estes recursos dão apoio aos envolvidos para análise de problemas ou de assuntos de alta complexidade e para a criação de novos produtos.

### **5.10. Objetivos Organizacionais dos Sistemas de Informação**

Para Laudon e Laudon (2011) os sistemas de informação estão cada dia mais essenciais. As empresas estão investindo mais em tecnologias neste formato, uma vez que auxiliam na gestão de seus procedimentos.

“A intenção é atingir seis importantes objetivos organizacionais: excelência operacional; novos produtos; serviços e modelos de negócio; relacionamento mais estreito com clientes e fornecedores; melhor tomada de decisões; vantagem competitiva e sobrevivência”. (LAUDON E LAUDON, 2011, p.09).

Pode-se perceber que este conceito apesar de ser do ano de 2011 e os meios tecnológicos sofrerem mudanças constantes, ainda continua muito atual. A tecnologia nos processos gerenciais é extremamente necessária e não mais algo distante da realidade organizacional. Existem atualmente, ferramentas de gestão que estão prontas para serem alimentadas de dados para gerar informação. Estes denominados Sistemas de Gestão Empresarial (ERP).

### 5.11. Sistemas ERP

Para Buckhout, Frey e Nemec Jr. (1999) os sistemas ERP (Enterprise Resource Planning) são de *softwares* de planejamento e gerenciamento organizacional, estes integram de forma ágil as funções da empresa, criando operações eficazes. Estes sistemas são desenvolvidos em organizações ligadas à tecnologia de informação, e após a criação, são vendidos para outras organizações alimentarem o mesmo com dados e gerar informações relevantes para a organização. Estes sistemas, depois de comercializados, são implantados na empresa.

### 5.12. Tipos de Sistema ERP

Segundo Gonsales (2017), existem diversos tipos de *softwares*, os mesmos são:

#### ERP Legado

São sistemas construídos por uma tecnologia antiga que basicamente não passaram por uma evolução para que acompanhem o crescimento da organização. As limitações destes sistemas são:

- Programas construídos com linguagens de programação ultrapassadas e descontinuadas, impedindo atualizações ou manutenções nos sistemas;
- Sistemas que não acompanharam a evolução da organização, forçando a mesma a utilizar ferramentas paralelas para suprir a deficiência causada por ele;
- Necessitam de tecnologias antigas para o funcionamento, ou seja, *softwares* antigos muitas vezes não são compatíveis em hardwares atualizados;
- Sistemas de difícil manutenção e suporte devido à dificuldade de encontrar profissionais com capacitados, com conhecimento para tais fins.

## **ERP Engessado e ERP Focado em Pequenos Negócios**

São *softwares* de baixo custo em relação aos concorrentes. Eles deixam claro que são sistemas mais baratos devido a serem destinados a organizações entrantes, ou seja, que estão a pouco tempo no mercado e necessitam funções menos complexas de um sistema de gestão. Ao realizar a aquisição de um software como estes, o empreendedor deve levar em consideração que, com o crescimento da organização, o gestor terá que criar controles paralelos para que possa suprir a ineficiência do software ou migrar para outro sistema ERP, levando em consideração que para isso haverá novos custos com infraestrutura, implantação e treinamento.

## **ERP Gratuito**

Atualmente, existem sistemas de gestão ofertados de forma gratuita, porém o gestor da organização deve levar em consideração alguns pontos cruciais ao optar pelo uso de um software gratuito, tais como:

- *Softwares* gratuitos não possuem seguridade em relação a atualizações, ou seja, o mesmo pode ser descontinuado e forçar a organização a migrar para outro ERP;
- *Softwares* gratuitos necessitam de força de trabalho externa ou interna em relação ao conhecimento, implantação e manutenção do software, forçando a organização a solicitar auxílio de um funcionário para aprender a manusear o sistema ou de uma organização terceira para fazer este processo. As duas circunstâncias serão custeadas pela organização;
- Grande parte destes sistemas não foram criados no Brasil, e por este motivo, não se adequam a legislação do país. Os usuários devem, muitas vezes, baixar plugins auxiliares em seus hardwares para a utilização correta.

## **Back Office para E-Commerce**

São sistemas que integram o *E-Commerce* com os ERP Legados.

“A ideia era construir um sistema que fosse a ponte entre o sistema ERP legado e a plataforma de <sup>2</sup>e-Commerce. Ainda em função dos processos serem engessados nos sistemas ERP legados, os <sup>3</sup>back offices viram diversas oportunidades singulares para crescer no e-Commerce, foi então que, além de fazer a ponte entre a plataforma e o ERP, os back offices começaram a assumir diversas funcionalidades” (GONSALES,2017).

De acordo com Gonsales (2017) as funcionalidades adquiridas são que:

- Construíram módulos de conferência, faturamento e despacho mais rápidos e simples;
- Criaram funcionalidades de troca e devoluções mais rápidas/simples e seguras;
- Possibilitaram o enriquecimento de informações nos cadastros dos produtos.

### **ERP Verticalizado para Varejo Físico**

São sistemas utilizados por empresas que possuem loja física, inclusive franquias. Este contém funcionalidades específicas para estes empreendimentos como: promoções e controle de comissões. São ferramentas de baixo custo, por sua simplicidade de limitação em relação às funcionalidades.

### **ERP Idealizado para *Omnichannel***

O sistema idealizado para *omnichannel*<sup>4</sup> surge da necessidade do empreendedor em possuir um sistema ERP que contemple todos os canais do negócio. Esta nova plataforma é:

- Compatível com os diversos meios de pagamento existentes;
- Integrada com sistemas antifraude para varejos físicos, assim como já é feito no formato *online*;
- Integrada com a logística e pagamento de fretes;
- Integrada com o planejamento e gestão de estoque;
- Compatível com a personalização dos fluxos, conforme a organização necessitar.

---

<sup>2</sup> Para Gonsales (2017) o termo *e-commerce* refere-se ao comércio eletrônico

<sup>3</sup> Para Gonsales (2017) *BackOffice* é um departamento de suporte administrativo.

<sup>4</sup> Para SEBRAE (2019) o *omnichannel* é uma tendência de varejo baseada na junção de todos os canais utilizados por uma organização. É a possibilidade de fazer com que o consumidor não veja divergências entre o atendimento físico e *online*.

### 5.13. ERP Gratuitos para Microempreendedores

Atualmente existem sistemas ERP que possuem configurações, funcionalidades e recursos ofertados de forma gratuita aos empreendedores. Segundo Gonsales (2017) estes possuem mecanismos racionados, porém semelhantes aos de sistemas que carecem de um investimento maior por parte da organização com sistemas e infraestrutura de tecnologia da informação. Estes são destinados principalmente a microempresas, que buscam funcionalidade, facilidade e melhor controle de seu negócio a partir de um investimento razoável em relação ao seu ganho mensal. Os sistemas que atendem a necessidade de grande parte dos microempreendedores na atualidade de forma gratuita são:

#### ***Akaunting***

O software de gestão *Akaunting* é um sistema ERP gratuito que age de forma integrada e *online* para que o usuário tenha acesso às informações de diversos dispositivos através de armazenamento de dados em nuvem. O software está disponível na linguagem inglesa, porém possui a opção de alteração para mais de trinta e oito idiomas. Levando em consideração os números apontados no site oficial da empresa, o programa ultrapassa cem mil usuários em todo o mundo.

#### **Alguns Recursos disponibilizados:**

- Fluxo de caixa;
- Acompanhamento de custos;
- Relatórios;
- Faturamento fácil;
- Transações financeiras;
- Portal do cliente.

## **MarketUP**

É um software desenvolvido no Brasil, voltado a atender a necessidade de microempresas que necessitam gerir seus processos de forma organizada e assertiva. O software foi criado por quatro desenvolvedores e gestores que viram a ferramenta como uma oportunidade para atendimento de demandas diárias de um microempreendedor de forma fácil, ágil e totalmente gratuita.

“Carlos Azevedo, Hélio Rotenberg, Alexandre Hohagen e Romero Rodrigues, fundadores da *MarketUP*, com suas expertises em empreender, enxergaram uma possibilidade de melhorar o mercado trazendo vantagens e facilidades para o pequeno empreendedor. Além disso, diminuir a taxa de mortalidade dos pequenos negócios que resultam em 80% do fechamento das empresas em menos de cinco anos.” (*MARKETUP*, 2019)

O *MarketUP* possui mais de cem mil usuários ativos, que desfrutam de um software totalmente *online*, gratuito e compatível com diversos dispositivos e tecnologias. Ele está no mercado há cerca de quatro anos.

### **Alguns Recursos disponibilizados:**

- Atendimento ao cliente;
- Gestão de estoque;
- Gerenciamento empresarial;
- Facilidades relacionadas a integrações por aplicativos que facilitam o dia a dia de uma organização, algumas delas são: aplicativo para integrar a máquina de cartão Cielo ao sistema, delivery, entre outros recursos.

### **5.14. ERP Pagos para Microempreendedores**

Existe uma gama extensa de *softwares* ERP's completos, destinados para grandes corporações com processos e procedimentos de difícil controle devido ao volume intenso de informações diárias. Estes possuem um alto custo de investimento, levando em consideração a compra ou aluguel do software, implantação, treinamento do pessoal e infraestrutura para acomodação.



Para as microempresas, devido ao seu faturamento mensal ser reduzido em relação ao de grandes corporações, estes se fazem inviáveis para eles. Entretanto atualmente já existem sistemas destinados aos microempreendedores, com valores acessíveis e que fazem de seu uso um diferencial em relação a otimização de recursos para organizações de perfil MEI.

## **Bling**

O software ERP “Bling” está entre os mais referenciados quando se trata de gestão integrada para organizações de perfil MEI. Ele é um sistema integrado de gestão pago que busca atrair os microempreendedores devido suas facilidades e recursos a um preço acessível.

### **Alguns Recursos disponibilizados:**

- Emissão de notas fiscais;
- Controle da movimentação do caixa;
- Controle de contas e orçamentos;
- Controle de estoque;
- Integração *e-commerce* com a logística dos correios;
- Cadastro de clientes, produtos e fornecedores;
- Gerenciamento de vendas;
- Certificação digital.

“O Bling é um sistema de gestão empresarial (ERP) para micro e pequenas empresas. Sua plataforma permite que empresários organizem a gestão do seu negócio com segurança, facilidade, agilidade e eficiência. São diversas ferramentas que possibilitam o controle total sobre as vendas, finanças, estoque, produtos, clientes, pedidos, comissões de vendedores e muito mais. O sistema permite ainda a emissão de notas fiscais eletrônicas, a geração de boletos bancários e de cobranças e de propostas comerciais. Além disso, é integrado com SIGEP Web dos correios e com as maiores plataformas de *e-commerce* do país” (BLING, 2019).

O sistema é um ERP brasileiro *online*, que trabalha com o armazenamento em nuvem, possibilitando o acesso por qualquer dispositivo. É tarifado de forma mensal com uma taxa de uso.

Os valores das taxas mensais variam de acordo com a quantidade de funcionalidades que o usuário deseja utilizar a partir do que se tem de recursos disponíveis. Quanto mais barato for o plano adquirido pelo microempreendedor, mais reduzidos serão os recursos disponíveis para utilização.

### **Planos disponibilizados:**

**Cromo** - Valor taxa/mês: R\$ 25,00.

**Cobalto** - Valor taxa/mês: R\$ 50,00.

**Mercúrio** - Valor taxa/mês: R\$ 75,00

**Titânio** - Valor taxa/mês: R\$ 100,00

### **Conta Azul**

O software “Conta Azul” é um sistema ERP brasileiro *online* destinado à microempresas e possui mais de oitocentos mil usuários. Assim como os sistemas disponíveis, o “Conta Azul” informa que empresas que passaram a utilizá-lo conseguiram juntas reduzir mais de trezentas mil horas de trabalho gastas com o controle de dados de forma manual ou inadequada, através de sistemas que não trabalham de forma integrada.

### **Alguns Recursos disponibilizados:**

- Controle financeiro;
- Emissão de notas fiscais;
- Integrações;
- Frente e caixa *online*;
- Vendas e orçamentos;
- Gráficos indicativos e painel de controle;
- Emissão de boletos.

Assim como no sistema “Bling”, os valores das taxas mensais do “Conta Azul” variam, de acordo com a quantidade de funcionalidades que o usuário deseja

utilizar. Quanto mais barato for o plano adquirido pelo microempreendedor, mais reduzidos serão os recursos disponíveis para utilização.

#### **Planos disponibilizados:**

**Controle** - Valor taxa/mês: R\$ 139,90.

**Avançado** - Valor taxa/mês: R\$ 189,90.

**Estendido** - Valor taxa/mês: R\$ 419,90.

#### **5.15. Processo de Implantação dos Sistemas ERP**

Segundo Gonsales (2017), para que a implantação de um sistema de gestão na organização seja possível, é necessário que a organização tenha processos totalmente ou em grande parte estabelecidos e organizados, pois para que o sistema seja útil ao negócio, o mesmo deve ser alimentado de dados confiáveis decorrentes de processos estabelecidos para que estes aconteçam de forma contínua e confiável, dentro de uma plataforma tecnológica.

Após estabelecidos os processos de forma total ou em sua grande maioria, a organização deve ter em mente de que para a implantação de um sistema a mesma deve dispor de recursos para infraestrutura, como por exemplo, rede de computadores ou tecnologias portáteis como tablet ou smartphone. Existem também os recursos que deverão ser disponibilizados para treinamento do pessoal em relação ao uso do novo sistema, nas organizações de perfil MEI esse processo acontece com o próprio microempreendedor e com funcionário, caso ele possua. O treinamento e o processo de implementação de sistemas ERP são realizados pelo próprio fornecedor do sistema ou por empresas de consultorias terceiras, que por sua vez possuem profissionais certificados e treinados para manuseio do mesmo sem causar danos ou perdas ao sistema adquirido pelo microempreendedor. Além deste aspecto após implantação total são realizados testes de funcionamento do sistema. O tempo de implantação de um sistema depende do tamanho do negócio.

*Softwares ERP não são programas que você baixa rapidamente na internet e sai usando no mesmo dia. Uma solução de ERP pode demorar de uma semana até três meses para ser integrado a todos os departamentos de uma empresa. (CONTA AZUL, 2019)*

Para organizações de perfil microempreendedor, este tempo é reduzido, uma vez que estas empresas possuem no máximo mais um recurso além do proprietário.

#### **5.16. Objetivos da implantação de sistemas ERP**

Existem objetivos a serem cumpridos ao se implantar um sistema de gestão integrada na organização, estes são:

- Automatizar tarefas diárias, que são realizadas de forma manual;
- Otimizar processos;
- Controle de operações e disponibilidade de informações seguras;
- Redução de riscos e custo;
- Informações concretas para auxílio na tomada de decisões.

#### **5.17. Benefícios da implantação de sistemas ERP**

Existem benefícios ao se implantar um sistema de gestão integrada na organização, alguns deles são:

- Redução de erros;
- Extinção de retrabalho;
- Aumento da eficiência;
- Segurança;
- Controle de processos administrativos;

#### **5.18. Dimensões dos Sistemas de Informação**

Para Laudon e Laudon (2011) as dimensões dos sistemas de informação se resumem em três vertentes: As organizações; As pessoas e a Tecnologia da Informação.

- **As organizações:** As organizações, por mais que os tempos sejam outros e o mundo esteja inteiramente globalizado e repleto de informações e sistemas que as transmitem, como o empreendedor fará uso da mesma em seus processos depende da história e cultura da organização.

“Os diferentes níveis e especialidade de uma empresa criam interesses e pontos de vista diversos, muitas vezes conflitantes. O conflito é a base das políticas organizacionais. Os sistemas de informação saem desse caldeirão de perspectivas, conflitos, compromissos e acordos que são inerentes a todas as organizações”. (LAUDON E LAUDON, 2011, p.14).

Os autores da citação acima, retratam que a inclusão dos sistemas gerenciais informatizados nos processos produtivos e gerenciais da organização depende de sua história e cultura organizacional, e quem faz parte disso tudo são os colaboradores e a trajetória da empresa.

Grande parte da mão de obra atual é formada por pessoas que não tiveram acesso à tecnologia e que resistem ao uso, e muitas vezes, encontram desafios e dificuldade para treinamento durante a implantação de sistemas informatizados para cumprir suas funções dentro da corporação. Portanto, é necessário verificar se todos os colaboradores estão motivados a aprender a utilizar a ferramenta e se a organização pode fornecer treinamento para que eles possam desenvolver seu trabalho diário sem comprometer o produto ou serviço, realizando de forma correta.

- **Pessoas:** A empresa é conseqüentemente formada por colaboradores, que fazem da mesma uma boa ou ruim organização para se trabalhar. Isto também acontece com os sistemas de informação, é necessário que as pessoas saibam como utilizá-los para que consigam incluir corretamente os dados de forma a possibilitar informações corretas e confiáveis.

Para Laudon e Laudon (2011), esta vertente se equipara a uma organização com tecnologia de ponta para suas atribuições, porém que possui funcionários que não foram treinados para utilizar a ferramenta corretamente, ou seja, todo o investimento em tecnologia e inovação da organização se torna inútil. É de extrema importância que o pessoal saiba informar corretamente os dados através dos sistemas de informação gerenciais implantados pela organização para gerar informações completas e corretas sobre determinado tema ou funcionalidade, dependendo da área de atuação da organização, bens ou serviços.

- **Tecnologia:** Todas as tecnologias em conjunto com o pessoal representam recursos que poderão ser utilizados pela Infraestrutura de Tecnologia da informação (TI). Cada uma das organizações deve projetar e administrar a TI,

assegurando que a mesma possua os serviços tecnológicos necessários para o conjunto de tarefas ou de sistemas que se quer implementar para que se possa utilizar os sistemas corretos para atender as exigências solicitadas por todas as áreas, fazendo com que haja uma integração da empresa como um todo através do sistema implantado, gerando informação desde a área produtiva até a plataforma gerencial da organização, responsável pela tomada de decisão e estratégia.

### **5.19. O Microempreendedor Individual**

O perfil empresarial MEI (Microempreendedor Individual) tem se tornado cada vez mais comum entre os novos empreendimentos. Segundo o SEBRAE (2019), um MEI é:

“Microempreendedor Individual (MEI) é a pessoa que trabalha por conta própria e que se legaliza como pequeno empresário, podendo se enquadrar em uma ou mais atividades no único CNPJ e ter somente um empregado. (SEBRAE,2019).

Entende-se, a partir das informações contidas no portal do SEBRAE disponibilizadas pela autora Rosemary Fabião, analista do Sebrae no Amapá, que o microempreendedor que trabalha de forma individual, porém em nome de pessoa jurídica. O perfil foi criado para formalizar empreendimentos onde uma pessoa física trabalha de forma autônoma para uma pessoa jurídica que trabalha de forma autônoma, mas agora de uma maneira legal perante a constituição. “Esta Lei Complementar nº 128, de 19/12/2008, criou condições especiais para que o trabalhador conhecido como informal possa se tornar um MEI legalizado”, segundo Fabião (2019). Existem alguns cuidados que devem ser levados em consideração ao se interessar em realizar a abertura de uma organização de perfil MEI, os mesmos são:

- Caso o interessado for um funcionário público, a atividade não é compatível com este perfil empresarial, sendo necessário optar por servir o poder público ou ser um MEI.

- Risco de perda de benefício legal recebido via Cadastro de Pessoal Física (CPF), como o seguro desemprego, por exemplo.

Para que uma pessoa física seja um MEI, são necessários alguns passos descritos em um manual descritivo contendo o passo a passo para este fim, disponibilizado no site do SEBRAE, todavia o cadastro é simples, realizado via internet através do portal do empreendedor. Para se tornar um empreendedor de perfil MEI são necessários os seguintes requisitos:

- Ter faturamento mensal de até R\$ 6.750,00 e anual de até R\$ 81.000,00;
- Não possuir participação no contrato social de outra corporação;
- Possuir no máximo um funcionário com piso salarial da categoria ou salário mínimo.

Além deste ponto, o futuro MEI terá de lidar com os seguintes compromissos mensais em relação a contribuição do DAS:

- Para organizações no ramo do comércio: R\$ 49,90/mês
- Para organizações no ramo da Indústria: R\$ 50,90/Mês
- Para organizações no ramo de Prestação de Serviços: R\$ 54,90/mês

Segundo o SEBRAE (2019) o cálculo é feito da seguinte forma:

“O cálculo correspondente a 5% do limite mensal do salário mínimo e mais R\$ 1,00 (um real), a título de ICMS, caso seja contribuinte desse imposto e/ou R\$ 5,00 (cinco reais), a título de ISS, caso seja contribuinte desse imposto. O pagamento pode ser feito por meio de débito automático, *online* ou emissão do Documento de Arrecadação do Simples Nacional (DAS)” (SEBRAE, 2019).

O portal do SEBRAE retrata a partir deste artigo que existem requisitos para se tornar um microempreendedor, e pessoas que possuem interesse na formalização legal de seu empreendimento devem se atentar aos mesmos.

### **5.19.1. Benefícios do Microempreendedor Individual**

Segundo o SEBRAE (2017), ao se tornar um Microempreendedor Individual os benefícios adquiridos são: aposentadoria, auxílio-doença, salário-maternidade, pensão por morte e auxílio-reclusão. Para que se possa garantir o recebimento destes benefícios, caso o MEI necessite, é necessário que ele se atente em realizar o pagamento do DAS (Documento de Arrecadação do Simples Nacional) mensalmente, caso contrário, os benefícios poderão ser anulados.

### **5.19.2. Registro em Atividades Secundárias**

O registro em atividades secundárias funciona da seguinte maneira:

“O MEI pode ter mais do que uma ocupação ou atividade econômica conforme a Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE). Além da atividade principal, o MEI pode registrar até 15 ocupações para suas atividades secundárias. A cada ocupação registrada será atribuído um código de CNAE” (SEBRAE, 2019).

Nota-se a partir desta informação que todo empreendedor de perfil MEI poderá selecionar um ramo de atividade principal e outros 15 ramos para atividades secundárias, ele deve se atentar aos ramos de atividade disponíveis para se enquadrar como um MEI. Segundo o portal do SEBRAE (2019) existem mais de quatrocentos ramos específicos de atividades permitidos ao microempreendedor individual.

### **5.19.3. Programa Super Mei**

Um dos programas oferecidos para auxílio ao MEI é o “Super Mei”, programa criado pelo SEBRAE e seus parceiros a fim de auxiliar o microempreendedor na gestão de seu negócio. Segundo o SEBRAE (2019) as contribuições do programa ao MEI são:

“As soluções ofertadas pelo Programa podem contribuir para que consiga agregar valor à sua empresa; aprimorar conhecimentos técnicos e de gestão; aumentar suas vendas; diversificar seus produtos; receber orientação sobre linhas de crédito e aplicativos de gestão” (SEBRAE, 2019).



Existem cursos de diversos segmentos disponíveis no programa oferecido. Incluso um curso auxiliar chamado “Super Mei Gestão”, onde a carga horária é de 20 horas e o mesmo tem como objetivo apresentar os conceitos básicos da gestão de negócios para que o MEI tenha sucesso, segundo portal do programa. Este e diversos outros cursos possuem certificado e vagas limitadas, todos os cursos oferecidos pelo programa são gratuitos e a inscrição é feita de forma *online*.

## **6. ESTUDO DE CASO**

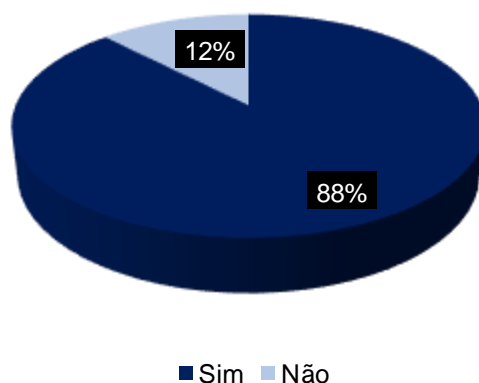
Neste capítulo será abordado o estudo de caso realizado, agrupados nos seguintes tópicos: Metodologia da Pesquisa, Apresentação dos Resultados e Análise dos Resultados.

### **6.1. Metodologia de Pesquisa**

Realizado um estudo de caso com sessenta e quatro amostras para que se possa verificar a utilização de sistemas ERP por microempreendedores individuais. As amostras pesquisadas são de 64 microempreendedores atuantes no Brasil, através de grupos destinados aos mesmos em uma rede social. Estes grupos servem para que os microempreendedores membros possam trocar informações validas uns com os outros com o intuito de auxílio. Para isso, foi aplicado um formulário *online* composto por oito questões. Esta pesquisa tem como objetivo geral verificar se os microempreendedores utilizam sistemas de gestão integrada para funcionamento de seu negócio no dia a dia e descobrir quais são os impedimentos para não utilização uso dos sistemas.

### **6.2. Apresentação dos Resultados**

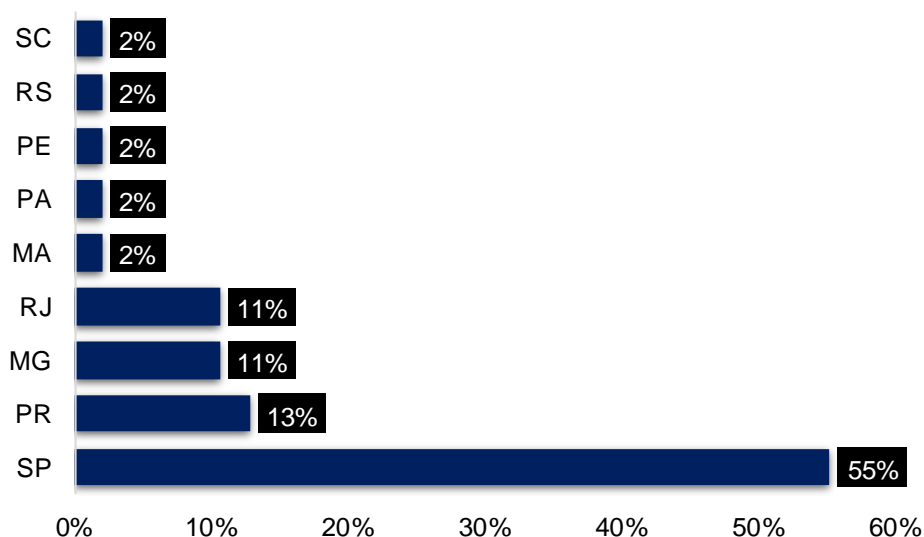
A primeira questão proposta pelo formulário *online*, visa realizar um filtro para respostas de microempreendedores e não microempreendedores (sendo estes últimos desprezados na avaliação do resultado da pesquisa), passando a considerar para análise posterior, somente 88% dos entrevistados. Os outros 12% das amostras entrevistadas tiveram o formulário encerrado automaticamente após retorno negativo.

**Gráfico 1 - Identificação do Perfil Empresarial do Entrevistado.**

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

Para as próximas questões, foram consideradas apenas respostas afirmativas para análise, ou seja, apenas retornos dados por microempreendedores aos pontos questionados, totalizando uma amostra composta por sessenta e quatro microempreendedores (tendo em vista que foram colhidas respostas para esta pesquisa de 73 entrevistados, 9 deles afirmando não serem microempreendedores).

A segunda questão, verificou a localidade (estado) em que o microempreendedor entrevistado atua.

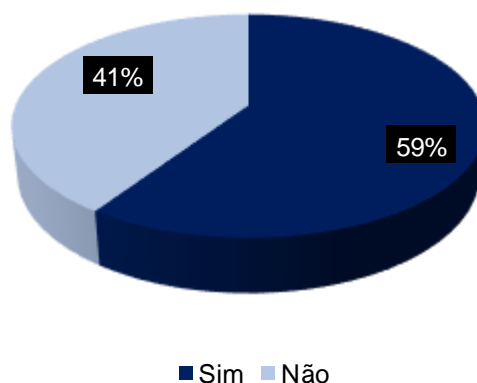
**Gráfico 2 - Identificação do Estado em que o MEI Atua.**

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

O gráfico 2, ilustra que 55% dos entrevistados atuam como microempreendedores no estado de São Paulo. Foram citados mais 8 estados além deste, os mesmos são: Paraná com 13% das amostras coletadas, Minas Gerais e Rio de Janeiro com 11%, Maranhão, Pará, Pernambuco, Rio Grande do Sul e Santa Catarina com 2% das amostras respectivamente.

Para a questão 3, verificou-se a informação em relação ao conhecimento do que se tratam os *softwares* ou aplicativos de gestão integrada (Sistemas ERP - Enterprise Resource Planning).

**Gráfico 3** - Conhecimento do MEI Entrevistado sobre Sistemas ERP.

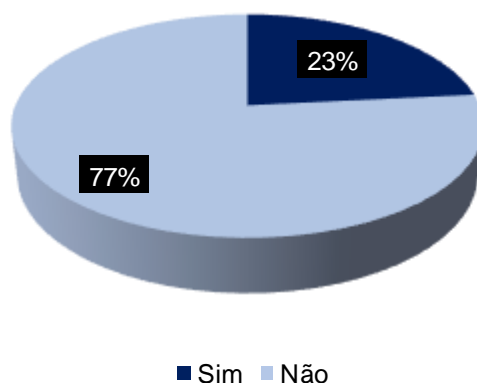


Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

De acordo com o gráfico, 59% dos entrevistados possuem conhecimento do que sejam *softwares* e aplicativos de gestão integrada. Os outros 41% disseram não possuir conhecimento do que seriam estes sistemas.

Para a questão 4, verificou-se a informação da utilização de *softwares* ou aplicativos de gestão integrada (Sistemas ERP - Enterprise Resource Planning).

**Gráfico 4** - Utilização de Sistemas ERP pelo MEI Entrevistado.

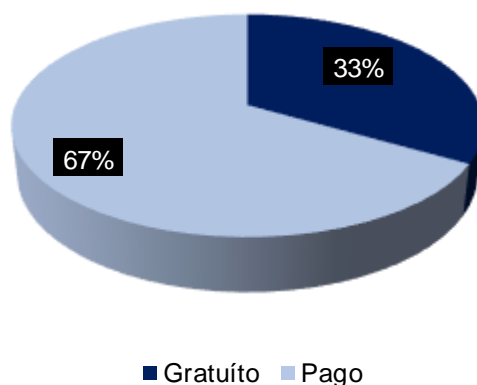


Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

Conforme o gráfico 4, 77% das amostras de microempreendedores individuais coletadas informaram não fazer uso de um sistema. Apenas 23% dos entrevistados utilizam algum sistema/aplicativo para realizar a gestão integrada de seu negócio.

Para o questionamento 5, o formulário foi destinado somente aos 23% dos entrevistados que mencionaram utilizar os sistemas para administração de seu negócio atualmente. Nesta questão apontaram os *softwares* utilizados, sendo os mais citados: Bling, C-Plus, Prodata, Prosoft, MEI Fácil e *MarketUP*.

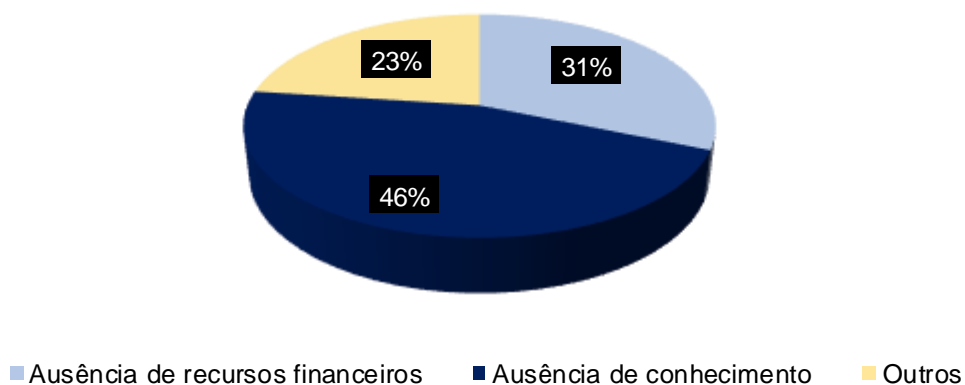
Para o questionamento 6, o formulário também foi destinado somente aos 23% dos entrevistados que mencionaram utilizar os sistemas para administração de seu negócio atualmente, assim como na questão 5. Neste, o intuito era conhecer se os sistemas utilizados pelos entrevistados eram gratuitos ou pagos.

**Gráfico 5 - Utilização de Sistemas Pagos ou Gratuitos.**

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

O gráfico 5 ilustra que 66,7% dos entrevistados que utilizam algum tipo de sistema, utilizam sistemas pagos. Já o índice de 33,3%, é referente aos microempreendedores individuais que utilizam *softwares* gratuitos para gestão de seu negócio.

Na questão 7, foi perguntado aos 77% dos entrevistados que não utilizam um sistema de gestão integrada para auxílio em suas atividades diárias, por qual motivo o microempreendedor não utiliza um sistema ou aplicativo.

**Gráfico 6 - Motivos para o Não Uso de Sistemas pelo Entrevistado.**

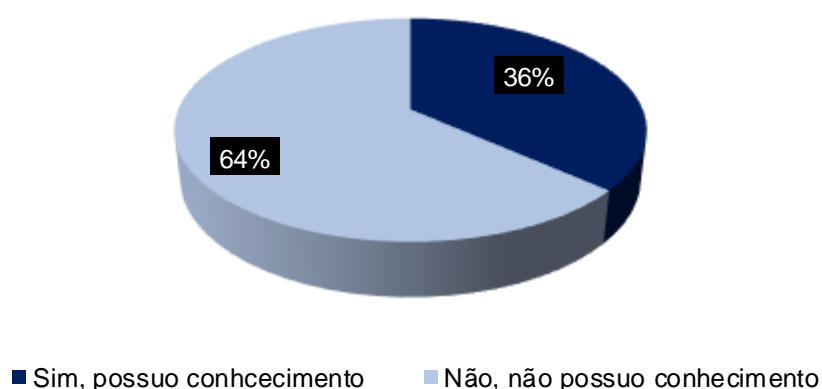
Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

De acordo com o gráfico 6, 46% dos entrevistados apontam a ausência de conhecimento sobre o que são estes sistemas ou *softwares* como fator determinante para o não uso deste recurso tecnológico, 31% apontam a ausência de recursos financeiros para investimento em um sistema para o não uso e 23% assinalaram a opção outros. A opção “Outros”, é uma questão aberta onde os entrevistados informam outros motivos pelos quais não fazem o uso de sistemas ERP para gestão diária e integrada de seu negócio. Os motivos apontados são:

- Ambas as opções disponibilizadas;
- Falta de conhecimento da forma de como manusear um dispositivo eletrônico;
- Ausência de necessidade na visão do microempreendedor;

No questionamento 8, foi verificado o conhecimento do microempreendedor individual sob a existência de sistemas de gestão integrada, *softwares* e aplicativos, gratuitos para que os microempreendedores possam controlar as finanças, o estoque, emitir notas fiscais, entre outras atividades.

**Gráfico 7 - Conhecimento do Entrevistado de Sistemas ERP Gratuitos.**



Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

De acordo com o gráfico 7, 64% dos microempreendedores entrevistados não possuem o conhecimento de que existem sistemas disponíveis para uso de forma gratuita, 36% dos entrevistados reconhecem os *softwares* gratuitos como uma opção para uso.

### 6.3. Análise dos Resultados

A partir da pesquisa realizada foi possível verificar alguns pontos referentes a amostra colhida de 64 microempreendedores individuais. A pesquisa revelou que aproximadamente metade da amostra de 64 MEI entrevistados possuem conhecimento do que sejam os sistemas de gestão integrada, já a outra parte, desconhece estes recursos.

Da amostra que conhece os sistemas, apenas 23% fazem o uso de sistemas, em sua maioria, pagos. O índice de uso de *softwares* pagos pelos usuários de sistema de gestão integrada é de 66,7% para 33,3% dos usuários que utilizam sistemas gratuitos.

O restante da amostra, representado por 77% que não utilizam *softwares* para gestão de seus empreendimentos, apontam como um dos fatores mais pertinentes para o não uso a falta de conhecimento destes sistemas assim como a ausência de recursos financeiros para custear os mesmos. Sendo relevante o índice elevado de 64% em relação ao desconhecimento de sistemas gratuitos.



## CONCLUSÃO

O presente trabalho teve como intuito conhecer como funcionam os processos de gestão de empresas geridas por microempreendedores individuais em relação ao uso de sistemas ERP, para administrar seus negócios. Estes foram conhecidos através de uma pesquisa de campo realizada com uma amostra de 64 microempreendedores de diversas localidades do Brasil.

A princípio foi elaborado um estudo teórico composto primeiramente por definições e conceitos de sistemas ERP relacionando o estudo com as organizações em questão, microempreendedores individuais. A partir destas notou-se que para se fazer uso de um sistema ERP na empresa, a mesma deve possuir processos totalmente ou em sua grande maioria estabelecidos, investimento de capital e de disponibilização de tempo e recursos para o treinamento do pessoal, infraestrutura, entre outros aspectos importantes.

Estudado também, o conceito do que se entende por microempreendedor individual, suas características principais, os benefícios e empecílios de ser um MEI, seus compromissos fiscais, ramos de atividades primárias e secundárias, entre outros aspectos relevantes quando se trata de conhecimento referente a este perfil empreendedor.

Através de um estudo de caso, foi possível conhecer se os sistemas são de uso diário na gestão do microempreendedor atualmente. Por meio de uma pesquisa de campo. A pesquisa em questão, foi realizada com a aplicação de um formulário *online* onde os microempreendedores responderam sobre seu conhecimento de sistemas e *softwares* de gestão integrada ERP, se faziam uso destes sistemas e caso fizessem uso, se os sistemas eram pagos ou gratuitos. Grande parte os entrevistados que faziam uso destes sistemas, utilizavam sistemas pagos por ausência de conhecimento da existência de sistemas gratuitos disponíveis para a utilização.

Portanto, pode-se concluir que o objetivo proposto por este trabalho, em relação ao conhecimento do uso de sistemas ERP por microempreendedores individuais foi atingido, este foi de grande aprendizado, pois agregou conhecimento para a vida profissional, pessoal e acadêmica da autora, deixando evidente que o tema necessita de continuidade de pesquisa, pois a tecnologia é um fator que está

em constante mudança, incluindo o modo com que os microempreendedores individuais administram seus negócios, saindo da informalidade para negócios formais e em constante evolução.

## REFERÊNCIAS

AZUL, Conta. **Conta Azul**. Disponível em: <<https://contaazul.com/>>. Acesso em: 14 maio 2019.

BUCKHOUT, Scott; FREY, Edward; NEMEC JUNIOR, Joseph. Por um ERP: Implantar sistemas de planejamento de recursos empresariais é uma tarefa bastante complexa. Mas pode funcionar, no prazo e dentro do orçamento. **Hsm Management**. São Francisco, Califórnia, Eua, p. 1-6. out. 1999. Disponível em: <[http://www.strategia.com.br/arquivos/por\\_um\\_erp.pdf](http://www.strategia.com.br/arquivos/por_um_erp.pdf)>. Acesso em: 12 set. 2018.

CÔRTEZ, Pedro Luiz. **Administração de Sistemas de Informação**. São Paulo: Saraiva, 2008.

FABIÃO, Rosemary; SEBRAE. **Como se tornar um Microempreendedor Individual MEI**. 2019. SEBRAE. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/ap/artigos/como-se-tornar-um-microempreendedor-individual-mei,b66180656e7f0510VgnVCM1000004c00210aRCRD>>. Acesso em: 01 maio 2019.

GONSALES, Samuel. **Conheça os principais tipos de ERP e evite prejudicar o crescimento do seu negócio**. 2017. Disponível em: <<https://portalerp.com/conheca-os-principais-tipos-de-erp-e-evite-prejudicar-o-crescimento-do-seu-negocio>>. Acesso em: 09 maio 2019.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de Marketing**. 12. ed. São Paulo: Pearson, 2006.

LAUDON, Kenneth; LAUDON, Jane. **Sistemas de Informação Gerenciais**. 9. ed. São Paulo: Pearson, 2011.

MAÑAS, Antônio Vico. **Administração de Sistemas de Informação: Como otimizar a empresa por meio dos sistemas de informação**. 7. ed. São Paulo: Érica Ltda, 2007.

MARKETUP. **MarketUP**. Disponível em: <<https://marketup.com/sobre/>>. Acesso em: 13 maio 2019.

PINSONNEAUT, A. & KRAEMER, K. L. **Survey research in management information systems: an assesement**. Journal of Management Information System, 1993.

SOFTWARE, Accounting. **Free Accounting Software**. Disponível em: <<https://akaunting.com/>>. Acesso em: 13 maio 2019.

SEBRAE. **MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL:** Tudo o que você precisa saber sobre o MEI. 2019. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/sebraeaz/o-que-e-ser-mei,e0ba13074c0a3410VgnVCM1000003b74010aRCRD>>. Acesso em: 01 maio 2019.

SEBRAE. **VENDA VAREJISTA:** Integre seus canais de vendas a partir do conceito de omnichannel. 2017. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/integre-seus-canais-de-vendas-a-partir-do-conceito-de-omni-channel,87426f65a8f3a410VgnVCM2000003c74010aRCRD>>. Acesso em: 15 maio 2019.

**TÉCNICAS DE PESQUISA: Planejamento e Execução de Pesquisas; Amostragens e Técnicas de Pesquisa; Elaboração, Análise e Interpretação de Dados.** São Paulo: Editora Atlas S.A, v. 6, 2007.

VENTURA, Magda Maria. O Estudo de Caso como Modalidade de Pesquisa. **Pedagogia Médica.** Rio de Janeiro, p. 383-386. set. 2007.

WACHA, Alessandra; SILVA, Alexandre Ferreira Veloso de Abreu. **Cronograma - Um Instrumento do Planejamento, Execução e Controle em Construção e Montagem.** Belo Horizonte: Instituto de Educação Tecnológica – Ietec, 2014.

## APÊNDICES

### APÊNDICE A - Formulário da Pesquisa

- I.** Você é um MEI (Microempreendedor Individual)?
- Sim
- Não
- II.** Em qual estado você atua como microempreendedor?
- Escolher estado -
- III.** Você sabe o que é um software/aplicativo de gestão integrada (Sistemas ERP - Enterprise Resource Planning)? (exemplos: sistemas/aplicativos para emitir notas fiscais, controlar a contabilidade etc).
- Sim
- Não
- IV.** Você utiliza algum software/aplicativo de gestão integrada (Sistemas ERP - Enterprise Resource Planning) para a gestão de sua microempresa? (exemplos: sistemas/aplicativos para emitir notas fiscais, controlar a contabilidade etc).
- Sim
- Não
- V.** Qual o sistema/aplicativo utilizado?
- Resposta:
- VI.** O sistema/aplicativo utilizado pelo microempreendedor é:
- Pago
- Gratuito
- VII.** Por qual motivo o microempreendedor não utiliza um sistema/aplicativo?
- Ausência de recursos financeiros

- ( ) Ausência de conhecimento sobre estes sistemas/aplicativos
- ( ) Outros

**VIII.** Você sabe que existem sistemas de gestão integrada, *softwares*/aplicativos, gratuitos para que os microempreendedores possam controlar as finanças, o estoque, emitir notas fiscais, entre outras atividades?

- ( ) Sim, sei que existem sistemas disponíveis para uso de forma gratuita
- ( ) Não, não sabia que existiam sistemas disponíveis para uso de forma gratuita