



# O PROCESSO DE INFORMATIZAÇÃO DO MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL: UM ESTUDO<sup>1</sup> DE UMA PAPELARIA NO MUNICÍPIO DE COLATINA - ES

## THE COMPUTERIZATION PROCESS OF THE INDIVIDUAL MICROENTREPRENEUR: A STUDY OF A STATIONERY STORE IN THE MUNICIPALITY OF COLATINA - ES

Francisco Santos da Silva<sup>1</sup>

Cláudia Guio Bragato<sup>2</sup>

### Resumo

Este artigo explora a importância da Tecnologia da Informação (TI) para os Microempreendedores Individuais (MEIs), com foco na melhoria da gestão, competitividade e eficiência operacional desses pequenos negócios, ao analisar uma empresa do município de Colatina-ES. A pesquisa combina revisão bibliográfica e um estudo de caso, com base em uma entrevista semiestruturada com o proprietário de um microempreendimento da localidade em pauta. O estudo evidencia como a adoção de soluções tecnológicas, como *softwares* de gestão, *marketing* digital e o atendimento *online*, podem transformar as práticas empresariais e promover o crescimento de pequenos negócios. O estudo de caso revela que a implementação de TI resultou em um aumento significativo no faturamento e na eficiência operacional da empresa investigada, destacando o papel crucial da TI no desenvolvimento e sustentabilidade dos MEIs. O artigo também discute brevemente o papel da TI no processo de formalização e gestão tributária, e como ela contribui para a expansão do mercado e a competitividade de microempreendimentos locais.

**Palavras-chave:** Tecnologia da Informação; Microempreendedores Individuais; Gestão; Competitividade; Eficiência.

### Abstract

---

<sup>1</sup> Graduando do IFES – Instituto Federal do Espírito Santo, campus Colatina. Ocihc\_@live.com.

<sup>2</sup> Orientadora do IFES – Instituto Federal do Espírito Santo, campus Colatina. Mestre em Economia. claudia.bragato@ifes.edu.br.

This article explores the importance of Information Technology (IT) for Individual Microentrepreneurs (MEIs), focusing on improving the management, competitiveness and operational efficiency of these small businesses, by analyzing a company in the municipality of Colatina-ES. The research combines a bibliographical review and a case study, based on a semi-structured interview with the owner of a microenterprise in the location in question. The study highlights how the adoption of technological solutions, such as management software, digital marketing and online service, can transform business practices and promote the growth of small businesses. The case study reveals that IT implementation resulted in a significant increase in revenue and operational efficiency of the investigated company, highlighting the crucial role of IT in the development and sustainability of MEIs. The article also briefly discusses the role of IT in the tax formalization and management process, and how it contributes to market expansion and the competitiveness of local micro-enterprises.

**Keywords:** Information Technology; Individual Microentrepreneurs; Management; Competitiveness; Efficiency.

## 1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, a Tecnologia da Informação (TI) tem se tornado uma ferramenta essencial para o sucesso de negócios de todos os tamanhos. Para os Microempreendedores Individuais, que representam uma significativa parcela da economia brasileira, a importância da tecnologia da informação na tomada de decisão é um fator essencial para sua sobrevivência (SILVA, 2020).

A figura do Micro Empreendedor Individual (MEI) tem se expandido rapidamente no Brasil, tornando-se um pilar essencial na economia e na geração de empregos. Contudo, muitos MEIs ainda enfrentam problemas em termos de gestão, organização e competitividade. Segundo estudo realizado pelo Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae, 2024a), a partir das bases de dados da Receita Federal do Brasil (RFB) e de pesquisas de campo realizadas entre 2018 e 2021, entre as empresas fechadas em 2020 verificou-se que os MEIs têm a maior taxa de mortalidade entre os Pequenos Negócios, pois 29% fecham após 5 anos de atividade. Logo, isso configura-se um dado preocupante e que desperta interesse para investigação das práticas de gestão adotadas ou não por empresas nessa categoria.

2

O presente estudo tem como objetivo geral analisar a importância da Tecnologia da Informação para Microempreendedores Individuais e como sua adoção pode melhorar a gestão, a competitividade e a eficiência operacional de uma empresa no município de Colatina-ES. Enquanto os objetivos específicos são: levantar informações sobre os Microempreendedores Individuais no Brasil; evidenciar o papel da Tecnologia da Informação e suas ferramentas para a sobrevivência e

crescimento dos MEIs e, investigar, por meio de um estudo de caso, a aplicação da TI na gestão de um microempreendimento específico na cidade de Colatina-ES, através de uma entrevista semiestruturada, no intuito de obter informações de suas práticas de trabalho e gestão.

Assim, a pesquisa está organizada em quatro seções principais: inicialmente, o referencial teórico, que apresenta uma base de informações e teorias relevantes sobre o microempreendedorismo e o uso da TI; em seguida, a metodologia, que descreve os procedimentos adotados para a realização da pesquisa, incluindo a abordagem e as técnicas de coleta de dados; após isso, os resultados e discussões, em que são apresentados e analisados os dados obtidos, discutindo-se as implicações desses resultados para uma empresa de papelaria; e, por fim, as considerações finais, que sintetizam as principais descobertas do estudo e oferecem uma reflexão sobre o impacto da TI na gestão e no desenvolvimento dos microempreendimentos.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL – MEI

Atualmente regulamentados no Brasil pela Lei Complementar nº 128, de 19 de dezembro de 2008, os Microempreendedores Individuais, a partir de então, puderam garantir a formalização de seus pequenos negócios por meio de um regime simplificado de tributação e um acesso facilitado a direitos e benefícios, como a Previdência Social. Essa legislação foi criada para incentivar a regularização de pequenos empreendedores que atuavam de maneira informal, permitindo-lhes expandir suas atividades de forma legal, com mais segurança jurídica e vantagens tributárias (SEBRAE, 2024a).

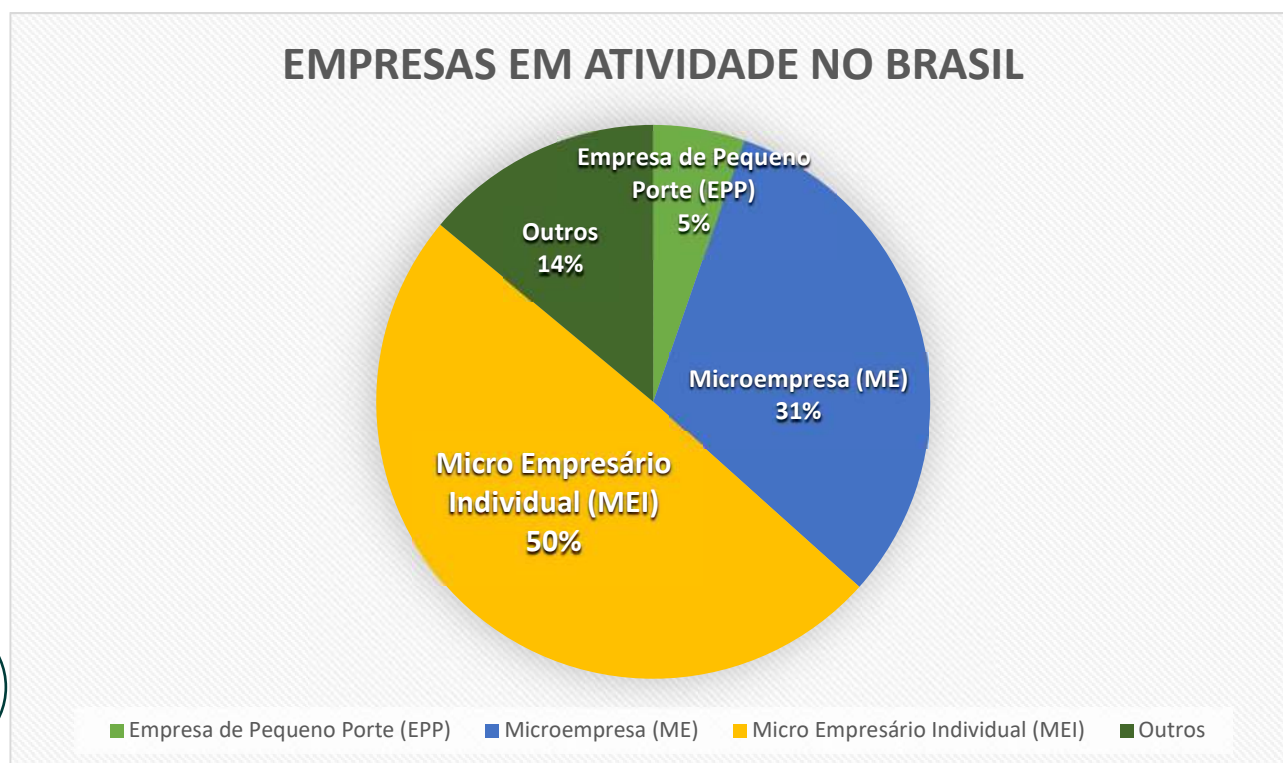
O MEI é caracterizado por ter um faturamento anual de até R\$ 81.000,00 e a possibilidade de contratar um único empregado com remuneração de até um salário mínimo ou o piso da categoria. A simplicidade no processo de formalização e a tributação reduzida são os principais atrativos para os pequenos empresários que optam por esse modelo. O Microempreendedor Individual paga uma taxa fixa mensal, através do Documento de Arrecadação do Simples Nacional (DAS), que engloba tributos como o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços (ICMS), que serve para comércio e indústria, ou o Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISS), que envolve os prestadores de serviços. Este pagamento facilita a rotina do MEI, pois há a unificação de impostos em um único valor, tornando a gestão tributária mais simples e acessível (SEBRAE, 2024b).

Com a formalização, o Microempreendedor passa a ter acesso a uma série de benefícios que não estavam disponíveis para quem atuava de forma informal, como o acesso à Previdência Social, incluindo aposentadoria, auxílio-doença, pensão por morte e outros benefícios de caráter social. Além disso, o MEI tem direito ao empréstimo bancário com condições diferenciadas, o que permite a expansão de seus negócios e a melhoria da estrutura financeira do empreendimento. Também pode participar de licitações públicas, o que amplia significativamente suas oportunidades de contratos com o governo, especialmente em setores como construção civil, serviços de alimentação e tecnologia.

Outro benefício importante da formalização é a possibilidade de emitir notas fiscais para seus clientes e fornecedores, o que proporciona maior credibilidade e segurança jurídica para o negócio. Essa formalização também permite que o MEI estabeleça parcerias comerciais mais sólidas e acesse mercados que exigem comprovação da regularidade fiscal, como grandes empresas e órgãos públicos.

De acordo com dados do Sebrae (2024c), das 23.641.847 empresas ativas no Brasil, aproximadamente 50% (11.680.318) são representadas por Microempreendedores Individuais, uma demonstração clara da relevância dessa categoria para a economia nacional, o que é retratado no gráfico 1.

Gráfico 1 – Estabelecimentos por tamanho no Brasil (Status do estabelecimento: Ativa)



Fonte: SEBRAE (2024c). Mapa de Empresas: Perfil Econômico do Brasil

Com o crescimento contínuo do número de MEIs, que já ultrapassam os 11 milhões em 2024, esses empreendedores têm desempenhado um papel fundamental na geração de empregos e no combate à informalidade, permitindo que milhões de brasileiros passem a usufruir de direitos e benefícios que antes estavam limitados ao mercado de trabalho formal.

Atualmente no país, foram notificados pela Receita Federal um total de 1.121.419 MEIs com algum tipo de inadimplência. Embora o Sebrae e outras instituições ofereçam programas de capacitação e consultoria para empresas nesta categoria, muitos microempresários carecem de uma compreensão mais profunda sobre a gestão fiscal de seus negócios, o que inclui o pagamento correto e pontual do DAS. A falta de conhecimento sobre a gestão tributária pode resultar em atrasos no pagamento dos impostos ou até mesmo no não pagamento, levando a multas e encerramento do Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ).

## 2.2 O PAPEL DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A TI desempenha um papel fundamental na modernização e eficiência dos microempreendimentos, diante da amplitude de seus possíveis usos. Ela envolve o uso de sistemas, *softwares* e dispositivos que facilitam a coleta, armazenamento, processamento e disseminação de informações. Para os MEIs, a adoção de TI não é apenas uma questão de modernização, mas uma necessidade para se destacar em um mercado competitivo e atender às crescentes expectativas dos consumidores (MARTINS, 2019).

A implementação de gestão financeira com o apoio de *softwares* permite que os MEIs tenham uma visão clara de sua saúde financeira. Essas ferramentas facilitam o controle de receitas e despesas, a emissão de relatórios financeiros e o planejamento orçamentário, ajudando os empreendedores a tomar decisões informadas e a evitar problemas financeiros (PEREIRA, 2021).

Ademais, as estratégias de *marketing* digital, que incluem o uso de redes sociais e publicidade *online*, e que também fazem parte das TIs são essenciais para a visibilidade do negócio. Com o crescimento do comércio eletrônico e das interações digitais, os MEIs que utilizam ferramentas de *marketing* digital conseguem alcançar um público mais amplo, criar campanhas direcionadas e interagir de forma mais eficaz com seus clientes (ALMEIDA, 2021). Isso não apenas melhora a imagem da marca, mas também aumenta a possibilidade de conversão de *leads* (consumidores em potencial) em clientes.

A automação de tarefas rotineiras, como o gerenciamento de estoque, atendimento ao cliente e processamento de pedidos, a partir de Sistemas de Gestão Integrada (ERP em inglês), permite que os

MEIs operem de forma mais eficiente, reduzindo erros humanos e melhorando a produtividade. Essa automação também possibilita uma resposta mais rápida às demandas dos clientes, e aumenta a satisfação e a fidelização (COSTA, 2022).

Ao falar de comunicação e relacionamento com clientes, a TI permite que os MEIs gerenciem as interações com os clientes, rastreiem preferências e comportamentos de compra e personalizem ofertas, melhorando a experiência do cliente e aumentando a fidelização (SANTANA, 2021).

Desse modo, a presença *online* é uma porta de entrada para novos mercados. Com a criação de um *site* e a utilização de plataformas de *e-commerce*, os MEIs podem expandir suas operações além do ambiente físico, e alcançar clientes em diferentes regiões e até mesmo em outros países. Este acesso a novos mercados é crucial para a sobrevivência e crescimento dos microempreendimentos em um cenário econômico desafiador (LOPES, 2021).

Observa-se assim, a relevância e o crescimento diversificado do uso de TIs e suas ferramentas por empresas na atualidade, e elas representam vantagens e destaque para aqueles empreendedores que as conhecem e as utilizam.

### 2.3 MICROEMPREENDEDORISMO LOCAL NO MUNICÍPIO DE COLATINA-ES

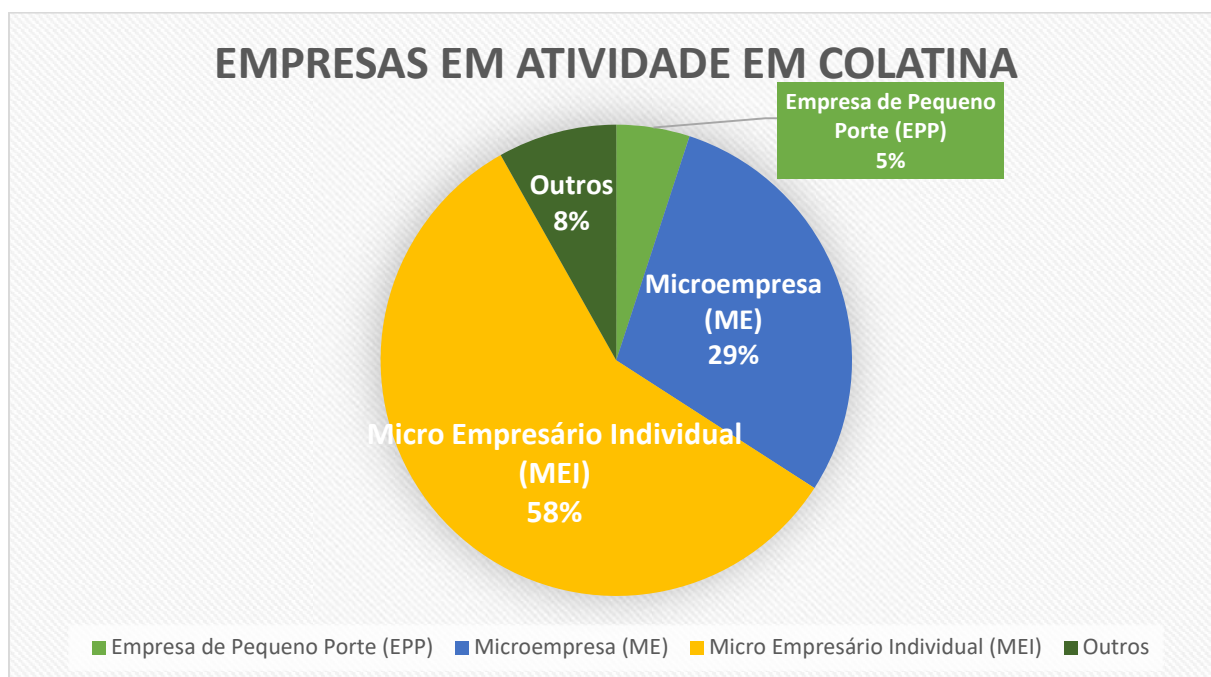
O microempreendedorismo tem se consolidado como uma força significativa na economia brasileira, especialmente em cidades de porte médio. Conforme o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística IBGE (2023), o município de Colatina, está localizado no noroeste do estado do Espírito Santo, tem cerca de 120 mil habitantes de acordo com o censo de 2022, e serve como um centro comercial para cidades vizinhas, pois se destaca por sua economia diversificada, incluindo setores como comércio, indústria e serviços, com forte ênfase no setor agrícola, especialmente na produção de café e alimentos.

Nos últimos anos, a cidade tem experimentado uma crescente formalização de pequenos negócios, em grande parte devido à criação do programa Microempreendedor Individual, que simplificou o processo de formalização para pequenos empreendedores (BRASIL, 2008). Essa mudança tem contribuído diretamente para o fortalecimento da economia local, com o aumento do número de empreendedores autônomos e pequenos empresários registrados.

6

Segundo dados do Sebrae (2024d), 58% das empresas registradas até 2024 em Colatina são MEIs, o que corresponde a 10.073 estabelecimentos, conforme podem ser observados no gráfico 2.

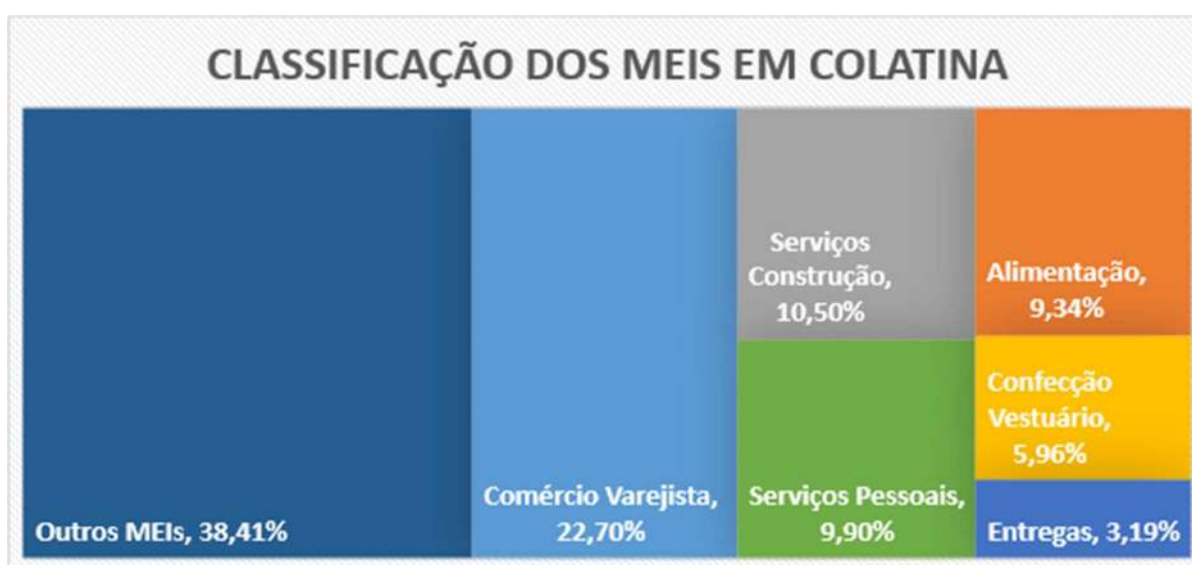
Gráfico 2 – Estabelecimentos por tamanho em Colatina (Status do estabelecimento: Ativa)



Fonte: SEBRAE (2024d). Colatina: Perfil econômico e empresarial.

Do total de estabelecimentos MEIs de Colatina (10.073), 22,7% atuam no comércio varejista, refletindo a predominância de negócios de pequeno porte que abrangem uma vasta gama de atividades, incluindo comércio de roupas, alimentação, produtos artesanais, serviços de beleza e construção, entre outros, conforme apresentado no quadro 1.

Quadro 1 – Distribuição dos estabelecimentos ativos em Colatina (Microempreendedor Individual)



Fonte: SEBRAE (2024d). Colatina: Perfil econômico e empresarial.

O comércio varejista é um dos setores mais dinâmicos da economia brasileira, e isso também se reflete em Colatina. A forte presença de MEIs no setor de comércio varejista, especialmente em atividades como o comércio de roupas, alimentos e produtos artesanais, demonstra uma adaptação dos empreendedores locais às demandas do mercado e uma tendência crescente à diversificação das ofertas de bens e serviços. Com modelos flexíveis e de baixo custo inicial, este tipo de comércio tem sido uma porta de entrada para muitos empreendedores que, antes da criação do MEI, estavam inseridos na informalidade (SEBRAE, 2024d).

No entanto, o comércio varejista também enfrenta desafios importantes, principalmente no que diz respeito à competitividade e à necessidade de adaptação às novas formas de consumo, como o comércio eletrônico. Embora muitos MEIs em Colatina estejam investindo em plataformas digitais para ampliar suas vendas, ainda existe uma grande quantidade de empreendedores que atuam de maneira predominantemente física, o que limita o alcance de seus negócios.

A dificuldade de competir com grandes redes de varejo e *e-commerces* mais estabelecidos é um desafio constante, o que exige atualização e uma inovação constante por parte dos Microempreendedores locais. Além disso, a gestão eficiente do estoque, o atendimento ao cliente e a precificação competitiva são questões que exigem capacitação e planejamento, áreas nas quais o Sebrae tem desempenhado um papel fundamental, oferecendo treinamentos e consultorias para os pequenos empresários (SILVA, 2020).

Em Colatina, os Microempreendedores enfrentam o desafio de competir com grandes redes de varejo e *e-commerces*. Entretanto, com criatividade e adaptação, há diversas formas de se destacar. Oferecer produtos exclusivos, focar em um atendimento mais personalizado e adotar tecnologias simples para melhorar a gestão e o *e-commerce* local são caminhos viáveis e elencados por pesquisadores para aumentar a competitividade.

Ao apostar na diferenciação e fortalecer a conexão com a comunidade local, os pequenos negócios podem transformar esses desafios em oportunidades, criando laços mais fortes com seus consumidores e garantindo seu crescimento no mercado.

### 3 METODOLOGIA

A metodologia utilizada neste artigo envolve uma abordagem qualitativa, com foco em pesquisa

descritiva, que visa compreender a importância da TI para os MEIs. A pesquisa foi realizada em várias etapas, permitindo uma análise abrangente do tema.

Em primeiro lugar, foi realizada uma revisão bibliográfica sobre o conceito de Microempreendedor Individual, o papel da Tecnologia da Informação no contexto desses empreendedores e a realidade do microempreendedorismo no município de Colatina-ES. A revisão incluiu fontes acadêmicas, como livros, artigos e relatórios de instituições relevantes, essenciais para embasar teoricamente a pesquisa, seguindo a recomendação de Gil (2019), que destaca a importância de utilizar fontes confiáveis e diversificadas para fundamentar as discussões e conclusões de um estudo acadêmico.

Para aprofundar a compreensão do tema, foi realizado um estudo de caso com um Microempreendedor localizado no município em destaque. Esta abordagem qualitativa é adequada para explorar contextos específicos e dinâmicas sociais no ambiente do microempreendedorismo, como afirma Yin (2018), que defende a flexibilidade dos estudos de caso para a análise de situações particulares.

A coleta de dados foi realizada por meio de uma entrevista semiestruturada com o proprietário de um pequeno negócio, localizado na cidade de Colatina – ES, no dia 10 de setembro de 2024, o que permitiu explorar com mais profundidade as experiências do entrevistado, proporcionando um panorama detalhado sobre a implementação e o uso da TI no seu negócio. De acordo com Kvale (2011), esta técnica de entrevista é altamente eficaz para captar significados, sentimentos e percepções individuais, o que permitiu uma compreensão mais abrangente dos processos vivenciados pelo Microempreendedor em pauta.

A combinação dessas metodologias possibilitou uma análise robusta das práticas de TI entre os Microempreendedores Individuais, sobretudo ao analisar e avaliar a situação de um Microempreendedor específico, com vistas a contribuir para a discussão sobre sua importância e implicações para a gestão de pequenos negócios.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

9

Para preservar a identidade do entrevistado, tanto o nome do estabelecimento quanto o nome do proprietário foram alterados para fins de anonimato. O empresário entrevistado será chamado de “Carlos” e sua empresa será nomeada “Papel Colatina”.

De acordo com “Carlos”, a empresa "Papel Colatina" foi a primeira e única papelaria de seu bairro do município por muitos anos, e tinha os serviços de fotocopadora e impressão como o seu carro forte. Foi comprada em março de 2021, em uma oportunidade de negócio, quando o proprietário anterior ofertou o estabelecimento ao empreendedor entrevistado, pois estava pretendendo fechar, já que a empresa não acompanhava a realidade atual do seu segmento.

Desde sua reinauguração, a papelaria tem se dedicado a atualizar a sua forma fornecer produtos e serviços de papelaria em geral. O cenário já não era o mesmo e a competitividade aumentava, haja vista que se instalaram, também ali naquele bairro, outras três papelarias, em decorrência do espaço deixado pelo proprietário anterior e sua ineficiência em acompanhar as demandas do mercado em crescimento.

Com um espaço de aproximadamente 100 metros quadrados, a "Papel Colatina" passou então a oferecer uma variedade de produtos, incluindo cadernos, canetas, livros didáticos, suprimentos de escritório e itens de papelaria personalizados.

Nos últimos anos, a "Papel Colatina" tem se adaptado às mudanças do mercado e às necessidades dos clientes, especialmente com a crescente demanda por produtos e serviços *online*. Para isso, “Carlos” decidiu implementar várias ferramentas tecnológicas para otimizar sua operação e melhorar o atendimento ao cliente:

Um das primeiras coisas que precisei adequar foi a forma de registrar minhas vendas e estoque, que antes eram feitas manualmente em um caderno, davam muito trabalho e o risco de errar era grande. Hoje possuo um programa, onde consigo lançar meus produtos, e, ao fazer alguma venda, ele já atualiza sozinho o estoque, além de me fornecer relatórios de faturamento; foi a partir daí que consegui fazer as coisas andarem. (CARLOS)

O proprietário relatou que implantou um *software* de gestão que abrange vendas, controle de estoque e finanças. Relacionando-se ao que relata Pereira (2021), essa escolha foi fundamental para a modernização da papelaria, permitindo que ele visualizasse em tempo real a disponibilidade de produtos, evitando a falta de mercadorias. Além disso, o sistema gerou relatórios financeiros detalhados, que ajudaram o proprietário a entender melhor suas receitas, despesas e a lucratividade de cada produto.

A integração entre as áreas de vendas e finanças também possibilitou uma tomada de decisão mais ágil, de acordo com sua entrevista. Por exemplo, ao identificar rapidamente quais produtos estavam tendo uma boa saída, o proprietário pôde ajustar suas compras, maximizando o retorno sobre o investimento. Essa abordagem, apoiada pela tecnologia, é crucial para a competitividade no mercado local.

Ele disse que a papelaria também criou perfis em redes sociais, onde promove seus produtos e realiza campanhas de *marketing* digital. O proprietário utiliza essas plataformas para interagir com os clientes, e aumentar assim a fidelização e atrair novos clientes.

“Logo quando peguei a papelaria, estava no período da pandemia da COVID-19, então as pessoas acabavam por procurar muito mais nossos produtos e serviços de maneira *online*, para evitar o risco de contaminação.” (CARLOS)

Como identificado por Santana (2021), a implementação de um sistema de vendas *online* permite que os clientes façam pedidos remotamente, ampliando o alcance do negócio, e também facilitando a vida dos clientes no período da pandemia.

Através da entrevista aplicada ao proprietário, é possível perceber que após a implementação de TI, a papelaria registrou um crescimento de 116% em seu faturamento. O que antes era um negócio restrito ao atendimento físico, agora conta com um canal *online* que representa 30% das vendas. Essa mudança não apenas trouxe mais receita, mas também diversificou as fontes de renda, e ofereceu uma maior segurança financeira à empresa.

“Como trabalhamos com produtos personalizados, precisamos de tempo para produzir, já com os equipamentos certos e os programas automatizando algumas tarefas nos ajudam bastante. No início, a gente conseguia tirar uns R\$3000,00 em média de faturamento bruto por mês; agora, graças da Deus, já estamos conseguindo bater quase R\$6500,00.” (CARLOS)

Depois do crescimento nas vendas, a eficiência operacional, que foi conseguida através o controle de estoque, que antes era uma tarefa manual e demorada e exigia 10 horas por semana, foi alcançada com a modernidade de um *software* de gestão. Isto possibilitou a redução do tempo de trabalho para 3 horas, com a diminuição também dos erros de inventário. A comunicação com os clientes também melhorou drasticamente; agora, a papelaria utiliza *e-mail* e redes sociais para atender rapidamente às dúvidas, aumentando assim, sua presença no mercado, conforme discorrido por Costa (2022).

Em resposta às questões da entrevista, o proprietário disse que almeja por mais crescimento e que está bem próximo ao limite de faturamento do MEI (RS 81.000,00 por ano). A próxima etapa para a ampliação do seu negócio é a mudança de sua classificação para Micro Empresa (ME), porque assim poderá estabelecer novos horizontes para a empresa.

Ele enfatiza que o uso da Tecnologia da Informação foi de suma importância para a sobrevivência da “Papel Colatina”, e será uma ferramenta essencial para sua evolução e contínuo crescimento.

“Nossa meta é crescer cada vez mais, acredito plenamente que para isso, precisamos estar sempre nos atualizando, e a TI, foi, e será uma ferramenta importantíssima para que nosso negócio tenha continuidade.” (CARLOS)

A trajetória da "Papel Colatina" é um exemplo claro de como a adaptação às novas demandas do mercado e a adoção de tecnologias podem transformar e impulsionar um negócio local. A implementação de um sistema de gestão, que integrou vendas, controle de estoque e finanças, foi fundamental para modernizar a operação da papelaria, permitindo assim uma gestão mais eficiente e decisões mais rápidas e assertivas.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como objetivo principal analisar a importância da Tecnologia da Informação para um Microempreendedor Individual e como sua adoção pode melhorar a gestão, a competitividade e a eficiência operacional deste tipo ou categoria de negócios, em particular focando uma empresa no município de Colatina e as percepções de seu empreendedor. Ao longo da pesquisa, buscou-se responder aos objetivos específicos delineados na introdução, que envolviam levantar informações sobre os MEIs no Brasil, evidenciar o papel da TI para a sobrevivência e crescimento desses empreendimentos, e exemplificar, por meio de um estudo de caso, a aplicação de tecnologias na gestão de um microempreendimento específico.

Em relação ao primeiro objetivo, o levantamento de informações sobre os Microempreendedores Individuais no Brasil revelou a crescente importância dessa categoria para a economia nacional. Com mais de 11 milhões de MEIs registrados no país, essa classe representa uma parte significativa do mercado formal, sendo fundamental para a geração de emprego e a redução da informalidade no Brasil. A Lei Complementar nº 128/2008, que regulamenta o MEI, foi essencial para esse processo, proporcionando benefícios como a formalização tributária simplificada e acesso à Previdência Social. Contudo, apesar do aumento da formalização, muitos MEIs ainda enfrentam dificuldades, principalmente em questões relacionadas à gestão fiscal e financeira, o que impacta diretamente na sua sustentabilidade e no crescimento dos negócios (BRASIL, 2024).

Em relação ao segundo objetivo, a pesquisa evidenciou que a Tecnologia da Informação desempenha um papel crucial para a sobrevivência e o crescimento dos MEIs. Ferramentas de TI, como sistemas de gestão financeira e de controle de estoque, têm permitido aos Microempreendedores uma visão mais clara e precisa da saúde financeira de seus negócios. Essas ferramentas facilitam o processo de tomada de decisões, a organização do fluxo de caixa, a emissão de relatórios financeiros e o controle de estoques. Além disso, a TI também tem se mostrado essencial para a expansão dos negócios por meio do *marketing* digital. O uso de redes sociais e plataformas *online* permite aos MEIs ampliar seu

alcançe e conquistar novos mercados, o que contribui diretamente para o aumento das vendas e a competitividade no mercado local.

O terceiro objetivo, que visava exemplificar a aplicação da TI na gestão de um microempreendimento, foi atendido com o estudo de caso realizado com a "Papel Colatina", um microempreendimento localizado em Colatina-ES. O proprietário deste negócio adotou diversas ferramentas tecnológicas para melhorar a gestão de seu estabelecimento, como um *software* de gestão integrada para controle de vendas, estoque e finanças. Essa implementação permitiu a automação de processos, a redução de erros e a melhoria na tomada de decisões estratégicas.

Além disso, percebeu-se com a entrevista que a "Papel Colatina" diversificou suas fontes de receita ao adotar vendas *online*, o que resultou em um aumento significativo no faturamento, passando de R\$ 3.000,00 mensais para cerca de R\$ 6.500,00. A transição para o ambiente digital também contribuiu para a fidelização de clientes e ampliou o alcance da empresa, mostrando que a TI pode ser uma ferramenta essencial para a competitividade e crescimento de pequenos negócios.

Em suma, a pesquisa confirmou que a adoção de Tecnologias da Informação é um fator determinante para o sucesso e a sustentabilidade do Microempreendedor Individual avaliado no estudo. A TI não só contribuiu para a eficiência operacional, como ainda permitiu que o MEI se adaptasse às novas demandas do mercado, ampliasse seus horizontes e melhorasse sua competitividade. O estudo de caso demonstrou de forma prática que a implementação de tecnologias pode gerar resultados significativos, como aumento de faturamento e redução de custos operacionais, destacando a importância da TI para a gestão dos microempreendimentos.

Na pesquisa sobre o município de Colatina, percebe-se especificamente que os Microempreendedores enfrentam o desafio de competir com grandes redes de varejo e *e-commerces*. Entretanto, com criatividade e adaptação, há diversas formas de se destacar. Oferecer produtos exclusivos, focar em um atendimento mais personalizado e adotar tecnologias simples são práticas que podem contribuir para melhorar a gestão e o *e-commerce* local.

Assim, fica evidente que a capacitação dos MEIs no uso de TIs de gestão e de *marketing* é fundamental para o fortalecimento dos pequenos negócios no Brasil. O apoio institucional, por meio de programas de capacitação e acesso a ferramentas digitais, é essencial para garantir que os MEIs possam aproveitar o potencial da tecnologia para o crescimento e a expansão de suas atividades.

Embora a adoção de TI por uma empresa neste estudo tenha mostrado resultados positivos, muitos MEIs ainda enfrentam dificuldades como falta de conhecimento, recursos financeiros e resistência à

mudança. Estudos futuros poderiam investigar essas barreiras e explorar como a TI impacta de maneira diferenciada setores específicos, como comércio, serviços e indústrias, para identificar quais tecnologias são mais eficazes em cada contexto e oferecer soluções práticas para superar os obstáculos enfrentados pelos empreendedores.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, A. R. **Marketing Digital para Pequenos Negócios**. São Paulo: Editora Gente, 2021.

BRASIL. **Lei Complementar nº 128, de 19 de dezembro de 2008. Institui o Microempreendedor Individual**. Dispõe sobre as condições de formalização e os direitos do microempreendedor individual. 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: 05 nov. 2024.

COSTA, J. P. **Gestão Empresarial: O Papel da Tecnologia da Informação**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2022.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

BRASIL. **Mapa de Empresas: Painel Mapa de Empresas**. Dispõe sobre o acompanhamento e a visualização das informações sobre empresas registradas no Brasil. Disponível em:  
<https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/mapa-de-empresas/painel-mapade-empresas>. Acesso em: 09 nov. 2024.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Colatina – ES: Panorama**. Dispõe sobre informações demográficas e econômicas do município. Disponível em:  
<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/es/colatina/panorama>. Acesso em: 09 nov. 2024.

KVALE, S. **Entrevista: Uma Introdução à Pesquisa Qualitativa**. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2011.

LOPES, A. **A Importância da Presença Online para Microempreendedores**. Porto Alegre: Editora JKL, 2021.

MARTINS, E. A. **A Tecnologia da Informação no Processo de Decisão Empresarial**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2019.

PEREIRA, F. J. **Softwares de Gestão para Microempresas**. São Paulo: Editora Senac, 2021.

SANTANA, L. P. **A Tecnologia e o Atendimento ao Cliente**. Porto Alegre: Artmed, 2021.

SEBRAE. **Anuário do Empreendedorismo**. Brasília: SEBRAE, 2024a.

SEBRAE. **Perfil do Microempreendedor Individual (MEI)**. São Paulo: SEBRAE, 2024b.

SEBRAE (2024c). **Mapa de Empresas: Perfil Econômico do Brasil**. Dispõe sobre o perfil e os dados econômicos das empresas no Brasil. Disponível em:  
<https://datampe.sebrae.com.br/profile/geo/brasil>. Acesso em: 08 nov. 2024.

SEBRAE (2024d). **Colatina: Perfil econômico e empresarial**. Dispõe sobre informações sobre empresas e dados econômicos da cidade de Colatina. Disponível em:  
<https://datampe.sebrae.com.br/profile/geo/colatina?selector388id=sebraeCompanies5#bespoke-title-339>. Acesso em: 09 nov. 2024.

SILVA, T. M. **Tecnologia para Microempreendedores: Desafios e Oportunidades**. São Paulo: Editora HSM, 2020.

YIN, R. K. **Estudo de Caso: Planejamento e Métodos**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2018.

## ANEXO

### ROTEIRO ENTREVISTA

Seção 1: Informações Gerais
○ Nome do proprietário.
○ Tempo de atuação na papelaria.
○ Descrição do negócio e dos produtos/serviços oferecidos.
Seção 2: Utilização da Tecnologia da Informação
○ Ferramentas de tecnologia utilizadas atualmente (ex: <i>software</i> de gestão, redes sociais, site).
○ Como começou a implementar essas ferramentas (iniciativa própria ou orientação recebida).
Seção 3: Benefícios da Tecnologia da Informação
○ Benefícios percebidos após a implementação da TI (ex: aumento de vendas, melhor controle de estoque).
○ Exemplos específicos de como a tecnologia ajudou a resolver problemas ou melhorar processos.
Seção 4: Desafios e Obstáculos
○ Principais desafios enfrentados ao adotar a TI.
○ Necessidade de capacitação para utilizar as ferramentas; formas de buscar essa capacitação.
Seção 5: Futuro e Perspectivas
○ Planos para o uso futuro da TI no negócio (novas ferramentas ou estratégias).
○ Importância da presença <i>online</i> para o sucesso da papelaria.

Seção 6: Considerações Finais

- Informações ou comentários adicionais que o entrevistado gostaria de compartilhar.