

**UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS - UNISINOS  
UNIDADE ACADÊMICA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO  
NÍVEL DOUTORADO**

**JULIANA VITÓRIA VIEIRA MATTIELLO DA SILVA**

**POTENCIALIDADES E DESAFIOS DO *M-LEARNING* PARA O  
DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS EMPREENDEDORAS DE  
MICROEMPREENDEDORES INDIVIDUAIS**

**São Leopoldo**

**2017**

**JULIANA VITÓRIA VIEIRA MATTIELLO DA SILVA**

**POTENCIALIDADES E DESAFIOS DO *M-LEARNING* PARA O  
DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS EMPREENDEDORAS DE  
MICROEMPREENDEDORES INDIVIDUAIS**

Tese apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Doutor em Administração, pelo Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS.

Orientadora: Profa. Dra. Amarolinda Zanela Klein

**São Leopoldo**

**2017**

S586p Silva, Juliana Vitória Vieira Mattiello da  
Potencialidades e desafios do M-learning para o desenvolvimento  
de competências empreendedoras de microempreendedores  
individuais / por Juliana Vitória Vieira Mattiello da Silva. -- São  
Leopoldo, 2017.

213 f. : il. (algumas color.) ; 30 cm.

Tese (doutorado) – Universidade do Vale do Rio dos Sinos,  
Programa de Pós-Graduação em Administração, São Leopoldo, RS,  
2017.

Orientação: Profª Drª Amarolinda Zanela Klein, Escola de Gestão  
e Negócios.

1. Empreendedores. 2. Empresas individuais – Brasil –  
Administração. 3. Trabalhadores autônomos – Brasil.  
4. Empreendedorismo. 5. Pequenas e médias empresas. I. Título.  
II. Klein, Amarolinda Zanela.

CDU 658.012.4  
CDU 658.114.1(81)  
CDU 658.017.2/.3

Catálogo na publicação:  
Bibliotecária Carla Maria Goulart de Moraes – CRB 10/1252

Juliana Vitória Vieira Mattiello da Silva

**POTENCIALIDADES E DESAFIOS DO *M-LEARNING* PARA O  
DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS EMPREENDEDORAS DE  
MICROEMPREENDEDORES INDIVIDUAIS**

Tese apresentada como requisito parcial para  
obtenção do título de Doutor em  
Administração, pelo Programa de Pós-  
Graduação em Administração da Universidade  
do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS.

Aprovado em: 19 de junho de 2017.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Dra. Amarolinda Zanela Klein – UNISINOS

---

Prof. Dr. Norberto Hoppen – UNISINOS

---

Prof. Dra. Eliane Schelemmer – UNISINOS

---

Prof. Dra. Cristina Dai Prá Martens – UNINOVE

---

Prof. Dr. Angilberto Sabino de Freitas – UNIGRANRIO

*Aos meus filhos Pedro Henrique e Leonardo Henrique,  
com muito amor.*

## AGRADECIMENTOS

Pode até parecer clichê, mas agradeço a **DEUS** e a **NOSSA SENHORA** que, em todos os momentos, estiveram comigo, nas viagens, nas madrugadas em que estava sozinha na rodoviária (Cáceres e Cuiabá), nos estudos e nos dias vividos em São Leopoldo/RS.

Ao meu esposo, **Demétrio**, que me incentivou desde o processo seletivo, torceu e acreditou que tudo daria certo. Obrigada pelo carinho, pela compreensão, pela paciência, pelo apoio e por cuidar tão lindamente dos nossos filhos.

Aos meus filhos **Pedro Henrique** e **Leonardo Henrique**, a vocês dedico este título, para que lembrem que, se acreditarem em um sonho e se dedicarem, será possível alcançá-lo.

À minha mãe, **Maria Sueli**, que estando comigo sentiu todas as minhas angústias, sofrimento e saudades, mas sempre com muita sabedoria, me apoiou e me fortaleceu nas horas difíceis.

Ao meu pai, **Ilmo Luiz**, que tinha muito orgulho de saber que eu estava cursando doutorado, infelizmente ele não está mais conosco, mas tenho certeza de que torceu e sempre que podia me apoiou nos momentos em que necessitei.

Aos meus irmãos **Lize**, **Ana**, **Carlos** e **Viviann**, cunhados, tios e sobrinhos pelo incentivo e ajuda durante esse período, especialmente, no cumprimento dos créditos.

À minha orientadora, Profa. Dra. Amarolinda Zanela Klein - **MARO**, que me atendeu desde o primeiro momento, sempre com muita paciência, atenção e seriedade. Colaborou com o desenvolvimento deste trabalho com muito empenho, comprometimento e experiência. A palavra de ordem é **GRATIDÃO** por tudo, pela oportunidade de aprender, de conversar, de me espelhar e de crescer como pessoa e profissional. **MUITO, MUITO OBRIGADA!!**

Aos professores do doutorado em Administração, pelos ensinamentos e pela oportunidade de aprender com vocês, em especial, a Profa. Dra. Cláudia Bitencourt, todo o meu respeito e a minha admiração.

Aos amigos que ganhei na realização do Doutorado, Nilso Frâncio, Geovane e Arlete Sornberger, Lierge Luppi, Luciênio Silva e Ana Maria, estes apesar de conhecê-los no MT, posso afirmar que os estudos permitiram a construção de um elo lindo de amizade. Não esquecendo dos gaúchos que foram e estavam sempre presentes nos estudos e no convívio: Manuela Rosing, Leandro, Lisiane Machado, em especial, Paula Maines. Obrigada pela amizade e por desfrutarmos de um momento tão rico em nossas vidas.

Além dos amigos que ganhei neste processo, fui presenteada com uma irmã e comadre - **Regina Maria da Costa**. Quis o destino nos aproximar desde a primeira viagem para Porto

Alegre/RS, e dali em diante não nos afastamos. Obrigada, minha amiga-irmã pelas conversas, discussões, apoio e por me permitir cuidar do Nicolas.

Aos profs. Almir Durigon, Aldo Cesar, José Ricarte de Lima, Weily T. Machado e todos os demais professores do departamento de Ciências Contábeis da UNEMAT, obrigada pelo apoio.

À Profa. Dra. Aurea Regina e ao Prof. Dr. Sandro Sguarezi, obrigada pelo incentivo, pela amizade e pela dedicação para a execução deste projeto - o DINTER.

A Profa. Dra. Ana Maria Di Renzo e demais gestores da Universidade do Estado de Mato Grosso, os quais acreditaram na realização do DINTER e trabalharam para a concretização deste sonho.

Às amigas fiéis, aquelas que torceram por mim, que me incentivaram, que entenderam minha ausência e ainda ajudaram no cuidado com os meus filhos, buscando e levando para escola, futebol e inglês, quando era necessário. Cito algumas: Anny Viegas, Ariane, Elaine Pires, Denise Sgobi, Glacilaine Borges, Janaina Carrelo, Luciany Drager, Luciana Moreno, Marilaine Rocha, Nicole Klein entre outras.

À Gislaine do Centro de Atendimento Empresarial, por todo o carinho e dedicação em me ajudar com o banco de dados e no desenvolvimento das duas capacitações, **MUITO OBRIGADA.**

Aos Empreendedores Individuais, que aceitaram colaborar com o projeto. Obrigada por permitirem e se permitirem participar, aprender, construir e desenvolver atributos de competências empreendedoras importantes para o negócio de cada um.

E a todos aqueles que, de alguma forma, estiveram comigo nessa caminhada.

## RESUMO

O Microempreendedor individual (MEI) é a pessoa que trabalha por conta própria e se legaliza como pequeno empresário. Pressupõe-se que esses empresários enfrentem dificuldades em participar de processos de capacitação, em razão do tempo e de recursos escassos, pois, pelo fato de trabalharem sozinhos (ou com pouca ajuda), a participação em capacitações presenciais é inviável, na maioria das vezes. Por outro lado, sabe-se que há uma variedade de tecnologias disponíveis no mercado, como Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) móveis, que viabilizam o *Mobile Learning*. Dessa forma, entende-se que o *M-learning* são processos de aprendizagem apoiados pelo uso de tecnologias da informação ou comunicação móvel e sem fio, onde a característica fundamental é a mobilidade dos aprendizes (SACCOL; SCHLEMMER; BARBOSA, 2011), possibilitando que os MEIs aprendam em seu próprio contexto, onde a aprendizagem pode ser situada, autêntica, personalizada e colaborativa. O objetivo central desta pesquisa é **analisar** as potencialidades (*affordances*) e os desafios do *M-learning* para o desenvolvimento de competências empreendedoras de Microempreendedores Individuais. Utilizou-se o método *Design Science Research (DSR)*, na geração de um artefato - um método de capacitação de MEIs na modalidade *m-learning*, usando como plataforma o aplicativo *whatsapp*. O processo da pesquisa seguiu as etapas da *DSR* (entendimento do problema, sugestão, desenvolvimento, avaliação e conclusão), e os resultados gerados em cada etapa tornaram-se oportunos para compreender as vantagens e os desafios da modalidade *M-learning*. Na ocasião do **entendimento do problema**, compreendeu-se as competências a serem desenvolvidas sobre o ponto de vista teórico, bem como o entendimento das abordagens de aprendizagem a serem consideradas: a da aprendizagem situada (LAVE; WENGER, 1991) e da pedagogia da autonomia (FREIRE, 1996). Realizou-se também uma *survey* com 206 empreendedores individuais, permitindo compreender as suas principais necessidades de capacitação; se buscaram (ou não) capacitar-se, por quais meios e a quais TICs teriam acesso. Na etapa de **sugestão de problema**, deu-se a elaboração do método de capacitação sob a ótica das abordagens de aprendizagem adotadas no estudo. Na etapa de **desenvolvimento**, aplicou-se o artefato (método) com uma 1ª turma da capacitação, com 30 MEIs. Após essa realização, o artefato foi avaliado, aprimorado, e, depois reaplicado com uma 2ª Turma de capacitação envolvendo mais 45 MEIs. Na etapa de **avaliação**, foi possível avaliar o artefato, identificando os atributos desenvolvidos da competência empreendedora, as potencialidades e os desafios da modalidade testada. Finalmente, compreendeu-se que as potencialidades



(*affordances*) do *M-learning* contribuíram significativamente para o processo e viabilização da capacitação, identificadas como: acesso à multimídia, conectividade, informação e captura de dados, presença social, aprendizagem personalizada, interação, colaboração, motivação, expressão emocional, representação de conhecimentos e suporte a vários pontos de entrada e caminhos de aprendizagem. Quanto aos desafios do *m-learning*, percebe-se dois aspectos: 1) aspectos externos da tecnologia (internet, custo, uso de dados, memória) e 2) aspectos de ordem pedagógica e contextual, que, acredita-se, foram parcialmente superados. Porém, observou-se que essa modalidade possibilitou desenvolver alguns atributos da competência empreendedora ligada à categoria de negócio e gestão, sendo elas: habilidades de gestão, habilidades financeiro-orçamentárias e habilidades operacionais do negócio.

**Palavras-chave:** Aprendizagem com mobilidade. Competências empreendedoras. Empreendedores individuais. Aprendizagem situada. Pedagogia da autonomia.

## ABSTRACT

The Individual Microentrepreneur (IM) is the person who works on their own account and becomes a small entrepreneur under the law. It is assumed that these entrepreneurs face difficulties to take part of qualification processes due to lack of time and scarce resources, because since they work alone (or with little help), taking part of onsite qualification trainings is not feasible, most of the times. On the other hand, it is known that there is a variety of technologies available in the market, such as the mobile Information and Communication Technologies (ICT), which makes Mobile Learning feasible. In this way, M-learning is understood as learning processes supported by mobile or wireless information and communication technologies, where the major characteristic is the mobility of the learners (SACCOL; SCHLEMMER; BARBOSA, 2011), allowing the IMs to learn in their own context, where learning can be situated, authentic, personalized and collaborative. The main objective of this research is to analyze the potentials (affordances) and the challenges of M-learning for the development of entrepreneurial competences of Individual Microentrepreneurs. The method Design Science Research (DSR) was used to generate an artifact — a method of qualification of IMs through M-learning, using the Whatsapp application as platform. The research process followed the steps of the DSR (understanding the problem, suggestion, development, evaluation and conclusion), and the results generated in each step were crucial for the understanding of the advantages and challenges of the M-learning modality. During the period of **understanding the problem**, the competences to be developed under the theoretical point of view were comprehended, as well as the learning approaches to be considered: the situated learning (LAVE; WENGER, 1991), and the pedagogy of autonomy (FREIRE, 1996). A survey was also carried out with 206 individual entrepreneurs, through which their main qualification necessities were known; if they try (or not) to get qualification, through which means and to which ICTs they would have access to. During the **problem suggestion** step, the qualification method, under the point of view of the learning approaches adopted during the study, was developed. During the **development** step, the artifact (method) was applied to the first group of qualification, with 30 IMs. After that, the artifact was evaluated, enhanced and, later, applied to the second group of qualification, with other 45 IMs. During the **evaluation** step, it was possible to evaluate the artifact, identifying the attributes developed for the entrepreneurial competence, the potentials and the challenges of the tested modality. Finally, it was understood that the potentials (affordances)

of M-learning had a key role for the process and viability of qualification, which are: access to multimedia, connectivity, information and data collection, social presence, personalized learning, interaction, collaboration, motivation, emotional expression, knowledge representation and support to several entry points and ways of learning. In terms of M-learning challenges, two aspects stand out: 1) technology external aspects (internet, cost, data use, memory) and 2) pedagogical and contextual aspects which, it is believed, were partially outdated. However, it was possible to observe that this modality allowed the development of some attributes of entrepreneurial competence related to the category of business and management, which are: management skills, financial and budgeting skills and business operational skills.

**Key words:** Mobile learning. Entrepreneurial competences. Individual entrepreneurs. Situated learning. Pedagogy of autonomy.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Mapa conceitual do estudo.....	67
Figura 2 – Processo do <i>Design Science Research</i> .....	72
Figura 3 – Desenho da pesquisa.....	74
Figura 4 – Postagens de material pelos participantes (MEIs).....	105
Figura 5 – Processo de capacitação - visão geral.....	106
Figura 6 – Desenvolvimento do plano de capacitação.....	107
Figura 7 – Exemplo de meme postado na 1ª e 2ª capacitação.....	110
Figura 8 – Exemplo das chamadas do plantão de dúvidas.....	121
Figura 9 – Postagem do aplicativo SIMEI.....	122
Figura 10 – Postagem realizada pela Empreendedora sobre o SIMEI.....	123
Figura 11 – Siglas importantes e resumo das regras.....	124
Figura 12 – Observação de manifestações no grupo realizadas pelos participantes.....	133
Figura 13 – Integração dos temas da tese.....	171

## **LISTA DE FOTOGRAFIAS**

Fotografia 1 – Registro de entradas realizado por um participante ..... 149

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Formação da competência profissional .....	27
Quadro 2 – Síntese das principais definições de competência .....	28
Quadro 3 – Dimensões das competências empreendedoras .....	32
Quadro 4 – Síntese dos atributos das competências empreendedoras.....	34
Quadro 5 – Categorias e atributos das competências empreendedoras a serem consideradas neste estudo .....	38
Quadro 6 – Síntese do desenvolvimento das competências empreendedoras .....	41
Quadro 7 – Métodos potenciais para avaliação das competências empreendedoras.....	42
Quadro 8 – Síntese dos principais conceitos de <i>M-learning</i> .....	46
Quadro 9 – Síntese das <i>affordances</i> educacionais do <i>m-learning</i> .....	53
Quadro 10 – Limitações do <i>m-learning</i> .....	56
Quadro 11 – Elementos centrais da perspectiva da aprendizagem situada .....	61
Quadro 12 – Elementos centrais da Pedagogia da Autonomia.....	64
Quadro 13 – Síntese dos Principais conceitos adotados no estudo .....	66
Quadro 14 – Tipos de artefatos da <i>Design Science Research</i> .....	71
Quadro 15 – Extrato de Permanência no grupo do <i>whatsapp</i> da 1ª Capacitação e participação na entrevista final de avaliação.....	80
Quadro 16 – Extrato de Permanência no grupo do <i>whatsapp</i> da 2ª Capacitação e participação na entrevista final de avaliação.....	81
Quadro 17 – Tempo utilizado para coleta dos dados de avaliação.....	82
Quadro 18 – Relação dos atributos da competência empreendedora já desenvolvidos na percepção dos as habilidades indicadas pelos MEIs .....	92
Quadro 19 – Identificação de atributos das Competências empreendedoras não desenvolvidas .....	93
Quadro 20 – Dificuldades encontradas pelos MEIs .....	95
Quadro 21 – Relação dos Atributos da competência Empreendedora com capacitações necessárias sugeridas pelos MEIs.....	96
Quadro 22 – Temas Geradores e Questões Problematizadoras de cada unidade do método de capacitação (artefato).....	103
Quadro 23 – Postagem do vídeo como falir sua empresa em 5,5 na 1ª capacitação .....	108
Quadro 24 – Exemplo de postagem da questão problematizadora na 1ª capacitação .....	109
Quadro 25 – Percepções negativas e o atendimento, ou não, para melhoria do Artefato .....	112

Quadro 26 – Sugestões de melhoria para o Artefato indicadas pelos MEIs.....	114
Quadro 27 – Sugestão de temas para nova capacitação .....	117
Quadro 28 – Respostas dos MEIs da 2ª capacitação em relação à pergunta em questão .....	120
Quadro 29 – Resumo das manifestações realizadas no grupo do <i>whatsapp</i> .....	127
Quadro 30 – Perguntas/dúvidas feitas pelos participantes no decorrer da capacitação.....	128
Quadro 31 – Visualização dos vídeos, de acordo com o <i>whatsapp</i> , pelos participantes.....	130
Quadro 32– Exemplificando as interações entre os participantes da 2ª capacitação.....	131
Quadro 33 – Percepções positivas a respeito da capacitação via <i>whatsapp</i> .....	138
Quadro 34 – Percepções negativas a respeito da capacitação via <i>whatsapp</i> .....	139
Quadro 35 – Sugestão de melhoria para a nova capacitação.....	140
Quadro 36 – Sugestões de assuntos para nova capacitação .....	142
Quadro 37 – Percepção dos participantes quanto ao uso do celular como meio de capacitação .	143
Quadro 38 – Motivos da saída antes do encerramento do grupo por parte dos empreendedores	144
Quadro 39 – Percepção dos principais assuntos discutidos no grupo que contribuíram com o negócio dos MEIs .....	146
Quadro 40 – Assuntos colocados em prática pelos participantes.....	148
Quadro 41 – Mudanças futuras.....	150
Quadro 42 – <i>Affordances</i> do <i>M-learning</i> identificadas no estudo.....	155
Quadro 43 – Atributos das competências empreendedoras desenvolvidas no estudo na percepção dos participantes .....	163

## LISTA DE TABELA

Tabela 1 – Ramo atividade dos MEIs.....	88
Tabela 2 – Frequência do tipo de tecnologias da informação em que os MEIs possuem acesso .....	89
Tabela 3 – Frequência da forma de acesso à internet pelos MEIs.....	90
Tabela 4 – Frequência dos aplicativos utilizados pelos MEIs.....	90
Tabela 5 – Frequência quanto ao uso de mídias sociais pelos MEIs.....	91
Tabela 6 – Gênero.....	125
Tabela 7 – Faixa etária dos participantes.....	125
Tabela 8 – Escolaridade dos participantes.....	126
Tabela 9 – Atividade principal dos MEIs.....	126
Tabela 10 – Resumo dos participantes ativos e dos participantes que somente assistiram....	129
Tabela 11 – Frequência da avaliação dos MEIs quanto a sua participação na capacitação ...	135
Tabela 12 – Frequência da avaliação dos MEIs quanto ao uso da tecnologia e sua permanência na capacitação.....	136
Tabela 13 – Avaliação dos participantes em relação à organização da capacitação .....	137
Tabela 14 – Ajuste das quantidades de mudanças apresentadas pelos participantes .....	148
Tabela 15 – Contribuição da capacitação para o trabalho do MEI.....	151
Tabela 16 – Entendimento da utilização da máquina de cartão de débito e de crédito .....	153
Tabela 17 – Entendimento no controle das vendas a prazo e cobrança dos clientes.....	154



## LISTA DE SIGLAS

ACEC	Associação Comercial e empresarial de Cáceres
CAE	Centro de atendimento empresarial
CGSIM	Comitê Gestor da Rede Nacional para Simplificação do Registro
CNPJ	Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica
DSR	Design Science Research
EI	Empreendedor Individual
ETCO	Instituto Brasileiro de Ética Concorrencial
GEM	Global Entrepreneurship Monitor
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
MEI	Microempreendedor Individual
PIB	Produto Interno Bruto
PIS	Programa de Integração Social
TIMS	Tecnologias da Informação Móveis e Sem Fio
UNEMAT	Universidade do Estado de Mato Grosso

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>18</b>
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA .....	20
1.2 OBJETIVOS .....	23
<b>1.2.1 Objetivo Geral .....</b>	<b>23</b>
<b>1.2.2 Objetivos Específicos .....</b>	<b>23</b>
1.3 JUSTIFICATIVA .....	23
1.4 ESTRUTURA DA TESE .....	25
<b>2 REVISÃO DA LITERATURA .....</b>	<b>26</b>
2.1 REVISANDO O CONCEITO DE COMPETÊNCIAS .....	26
2.2 REVISANDO O CONCEITO DE COMPETÊNCIAS EMPREENDEDORAS .....	29
<b>2.2.1 Desenvolvimento de Competências Empreendedoras.....</b>	<b>40</b>
<b>2.2.2 Avaliação do Desenvolvimento de Competências Empreendedoras.....</b>	<b>42</b>
2.3 REVISANDO A LITERATURA DE M-LEARNING .....	44
<b>2.3.1 Conceito de <i>M-learning</i> .....</b>	<b>44</b>
<b>2.3.2 Potencialidades do <i>m-learning</i>: as <i>Affordances</i> Educacionais da Aprendizagem com Mobilidade.....</b>	<b>49</b>
<b>2.3.3 Desafios do <i>M-learning</i> .....</b>	<b>55</b>
<b>2.3.4 Abordagens de Aprendizagem no <i>Mobile Learning (m-learning)</i> .....</b>	<b>57</b>
2.4 ABORDAGEM PEDAGÓGICA ADOTADO PARA O ESTUDO - APRENDIZAGEM SITUADA E PEDAGOGIA DA AUTONOMIA .....	58
2.5 INTEGRAÇÃO DA REVISÃO DA LITERATURA DA PESQUISA .....	65
<b>3 METODOLOGIA DE PESQUISA .....</b>	<b>70</b>
3.1 MÉTODO: <i>DESIGN SCIENCE RESEARCH</i> .....	70
3.2 ETAPAS DO DESENVOLVIMENTO DA <i>DESIGN SCIENCE RESEARCH</i> NA PESQUISA .....	75
<b>3.2.1 Consciência do Problema .....</b>	<b>75</b>
<b>3.2.2 Sugestão do Problema .....</b>	<b>78</b>
<b>3.2.3 Desenvolvimento .....</b>	<b>79</b>
<b>3.2.4 Avaliação .....</b>	<b>82</b>
3.2.4.1 Avaliação do Artefato (Método de Capacitação) .....	83
3.2.4.2 Avaliação dos Resultados do Uso do Artefato (Contribuição para o Desenvolvimento da Competência Empreendedora dos MEIs Participantes).....	84
<b>3.2.5 Conclusão .....</b>	<b>86</b>
<b>4 RESULTADOS DA PESQUISA .....</b>	<b>87</b>

4.1 ANÁLISE DOS DADOS DA ETAPA DE CONSCIÊNCIA DO PROBLEMA.....	87
4.1.1 Perfil dos Microempreendedores Individuais (MEIs).....	87
4.1.2 Identificação das TICs Utilizadas pelos Microempreendedores Individuais.....	89
4.1.3 Identificação das Necessidades de Capacitação Apresentadas pelos MEIs .....	91
4.1.4 Discussão dos Resultados da Etapa de Consciência do Problema .....	97
4.2 ANÁLISE DOS DADOS DA ETAPA DE SUGESTÃO DO PROBLEMA .....	98
4.3 ANÁLISE DOS DADOS DA ETAPA DE DESENVOLVIMENTO.....	107
4.3.1 Primeira Capacitação.....	107
4.3.2 Melhorias Realizadas no Artefato a Partir da 1a. Turma de Capacitação.....	110
4.3.3 Segunda Capacitação .....	119
4.4 ANÁLISE DOS DADOS DA ETAPA DE AVALIAÇÃO FINAL.....	124
4.4.1 Perfil dos Participantes nas Duas Aplicações do Artefato.....	125
4.4.2 Observação Sistemática do Grupo.....	127
4.4.3 Avaliação do Artefato (Método de Capacitação via <i>m-learning</i> ) .....	133
4.4.4 Avaliação da Interpretação dos MEIs sobre o Desenvolvimento da Competência Empreendedora .....	145
<b>5 DISCUSSÃO DOS DADOS .....</b>	<b>155</b>
5.1 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS SOBRE A MODALIDADE <i>M-LEARNING</i> ( <i>AFFORDANCES</i> E LIMITAÇÕES) .....	155
5.2 DISCUSSÃO DOS DESAFIOS DO <i>M-LEARNING</i> ENCONTRADOS NO PROCESSO DE CAPACITAÇÃO .....	159
5.3 DISCUSSÃO DO PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DAS COMPETÊNCIAS EMPREENDEDORAS.....	163
5.4 SUGESTÕES PARA APLICAÇÕES FUTURAS DO MÉTODO E LIÇÕES APRENDIDAS .....	166
<b>6 CONCLUSÃO.....</b>	<b>169</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>173</b>
<b>APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO - CONSCIÊNCIA DO PROBLEMA.....</b>	<b>185</b>
<b>APÊNDICE B - MÉTODO DE CAPACITAÇÃO - 1ª VERSÃO .....</b>	<b>189</b>
<b>APÊNDICE C - MÉTODO DE CAPACITAÇÃO – 2ª VERSÃO – EXECUTADA NA 1ª CAPACITAÇÃO .....</b>	<b>195</b>
<b>APÊNDICE D - MÉTODO DE CAPACITAÇÃO – VERSÃO FINAL – EXECUTADA NA 2ª CAPACITAÇÃO .....</b>	<b>202</b>
<b>APÊNDICE E - INSTRUMENTO PARA AVALIAÇÃO DAS COMPETÊNCIAS E DO ARTEFATO .....</b>	<b>209</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Pode-se compreender a importância do empreendedorismo para o desenvolvimento local e regional por meio da literatura existente acerca do tema. A teoria do Desenvolvimento Econômico de Schumpeter (1961) tem como foco explicar a ação do “empreendedor” para o desenvolvimento econômico. Segundo Schumpeter (1961), a participação do empreendedor no desenvolvimento econômico é vista como um fator benéfico e proporciona um movimento na economia. Nesse sentido, a formalização do Microempreendedor Individual tem efeito expressivo, pois o dinamismo econômico gerado por essa ação permite a diminuição do desemprego e a geração de novos empregos. (BARROS; PEREIRA, 2008).

Um aumento expressivo de formalização de negócios nos últimos cinco anos, no Brasil, foi possível em razão da vigência da Lei 128/2008. (BRASIL, 2008). Esta lei regulamenta o trabalho dos Microempreendedores Individuais (MEIs) e é considerada um dos maiores programas de formalização e fomento ao empreendedorismo no mundo, pois no período de julho de 2009 a dezembro de 2015, o número de MEIs formalizados saiu de zero para 5.680.614. (SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (SEBRAE), 2016). Esse crescimento pode ser confirmado através da pesquisa realizada pelo GEM (GLOBAL ENTREPRENEURSHIP MONITOR (GEM), 2015) e indica que a taxa empreendedora<sup>1</sup> no país é de 39,3%, o maior percentual nos últimos 14 anos.

As principais características do empreendedor individual é que ele tenha auferido receita bruta, no ano-calendário anterior, de até R\$ 60.000,00 e que seja optante pelo Simples Nacional. A formalização é a regulamentação junto aos órgãos oficiais do governo quanto à existência da empresa enquanto pessoa jurídica; a Lei do Empreendedor Individual permite que a formalização seja rápida e tenha um trâmite especial de acordo com a Resolução CGSIM 16/2009 (COMITÊ PARA GESTÃO DA REDE NACIONAL PARA SIMPLIFICAÇÃO DO REGISTRO E DA LEGALIZAÇÃO DE EMPRESAS E NEGÓCIOS, 2009).

Entretanto, a formalização não garante o sucesso nos negócios desses empreendedores. De acordo com a pesquisa realizada por Silva (2012), foi possível constatar que 93% dos respondentes já atuavam no mercado de trabalho, porém não era formalizado até a vigência da Lei complementar nº 128/2008, que entrou em vigor em 2009. A condição de informalidade pode trazer aspectos negativos para o trabalhador, para o consumidor do serviço e/ou produto e para o Estado; contudo, a formalização não necessariamente propicia vantagens claras para o seu negócio.

---

<sup>1</sup> Taxa empreendedora – indica o percentual (%) da população total de 18 a 64 anos (taxa geral), considerada empreendedora (em estágio nascente, novo ou estabelecido). (GEM, 2015).

As características dos empreendedores individuais advindos da informalidade em geral apresentam: baixo índice de escolaridade, trabalham em atividades bem diferentes do que já trabalhavam, entendem a parte técnica do negócio, mas apresentam dificuldade na administração financeira do empreendimento, sentem-se marginalizados do sistema (excluídos da economia formal), sentem-se desprotegidos socialmente. (ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT), 2005).

Junto ao aumento expressivo de formalização, as mudanças ocorridas no contexto empresarial tornaram-se um desafio de sobrevivência para os MEIs. As transformações ocorridas no papel de trabalhador informal para o empreendedor individual, empresário e proprietário do seu próprio negócio formal ganharam alterações e muitas das competências exigidas até então em suas operações já não são mais suficientes. (LIZOTE; VERDINELLI, 2014a).

Em complemento à insuficiência de competências para a gestão desses negócios, Minello, Alves e Scherer (2013) demonstram os fatores que levam ao fracasso empresarial, os quais podem estar relacionados às características comportamentais do empreendedor, má gestão financeira, falta de controle interno e falta de relações com o mercado. Em consonância com as circunstâncias que levam à derrocada de uma empresa, os autores evidenciaram que a inexperiência e a falta de conhecimento técnico aliado à pressão emocional, também são causadores do insucesso empresarial.

O empreendedor é a pessoa que está por trás do bom desempenho do negócio, de acordo com Oyeku et al. (2014). Para o autor, a capacidade do empreendedor é expressa por intermédio das **competências empreendedoras**. Neste estudo, competência é compreendida como uma

[...] intervenção eficaz dos indivíduos nos diferentes âmbitos da vida, especialmente, na sua capacidade ou habilidade para realizar tarefas ou atuar frente a situações diversas de forma eficaz, em um determinado contexto, nas quais se mobilizam, ao mesmo tempo, e de maneira inter-relacionada, conhecimentos, habilidades e atitudes. (ZABALA; ARNAU, 2010, p. 37).

Mitchelmore e Rowley (2010) realizaram uma revisão na literatura sobre competências empreendedoras com o objetivo de fornecer contribuições relativas a esse assunto na visão de diversos autores, em diferentes setores. Eles mencionam que competências empreendedoras têm sido identificadas como um grupo específico de competências relevantes para o exercício do empreendedorismo bem-sucedido e que afetam o desempenho da empresa. Elas são definidas como características subjacentes, profundamente enraizadas no indivíduo (traço, personalidade, atitudes, papel social e autoimagem) bem como aquelas que podem ser adquiridas no trabalho ou por meio de treinamento e educação

(habilidade, conhecimentos e experiência) e que resultam na criação, na sobrevivência e no crescimento de novos empreendimentos.

Kiggundu (2002) conceitua competências empreendedoras o conjunto de atributos empreendedores como atitudes, crenças, conhecimentos, habilidades, personalidade, e tendências comportamentais necessárias para o sucesso e a manutenção de empreendimentos. Man, Lau e Chan (2002) definem competências empreendedoras como a capacidade do empresário para realizar um papel de trabalho com sucesso. Acrescentaram que as competências empreendedoras são realizadas por pessoas físicas que começam e transformam seus negócios.

O desenvolvimento de competências empreendedoras é a base para a criação, sobrevivência e crescimento de negócios. (BIRD, 1995). Entretanto, muitos empreendedores individuais não visualizam o seu negócio como oportunidade de crescimento e sim como necessidade de sobrevivência. (NASSIF; GHOBIL; AMARAL, 2009). Ao contrário, no empreendedorismo por oportunidade, o empreendedor visualiza uma oportunidade de negócio para empreender e melhorar sua qualidade de vida que, segundo o GEM (2010), é a forma de empreendimento mais benéfica para a economia de um país. Acredita-se que a transformação para empreendimentos de oportunidades perpassa pelo desenvolvimento de competências empreendedoras dos empreendedores individuais, de forma que estes conheçam como a sua empresa pode efetivamente prosperar e não servir somente como meio de sobrevivência.

Os MEIs, no Brasil, têm recebido possibilidade de qualificação para o desenvolvimento do negócio. De acordo com o SEBRAE (2016, p. 8), o “[...] MEI é o maior público do SEBRAE e, em 2011, a instituição criou uma linha específica de produtos para atender ao Microempreendedor Individual”. Portanto, investir na qualificação dos MEIs é um assunto estratégico para o desenvolvimento econômico, em nível nacional.

## 1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

Este trabalho presume que o desenvolvimento das competências empreendedoras dependerá do contexto do profissional em questão, considerando todas as dificuldades e os desafios que podem surgir no dia a dia. Por isso, ele busca novas formas de viabilizar esse desenvolvimento, como, por exemplo, por meio do *m-learning* (Aprendizagem com Mobilidade).

De acordo com o relatório da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) (2014), com o avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) móveis e sem fio, surgem novas possibilidades para processos de capacitação organizacional e profissional, inclusive favorecendo o desenvolvimento de

competências no contexto empresarial. Essas formas flexíveis de aprendizagem (no tempo e no local adequado ao aprendiz) fazem sentido aos MEIs que, em geral, trabalham sozinhos, muitas vezes de forma móvel e, devido a isso, podem enfrentar dificuldades para capacitação.

Com a popularidade dos dispositivos e serviços de mobilidade e um mercado de dispositivos móveis em ascensão<sup>2</sup>, o *m-learning* figura-se como uma nova modalidade educacional, com características favoráveis de aprendizagem “*in situ*” e que pode ser utilizada para o desenvolvimento de competências, como as competências empreendedoras. (LIU; HAN; LI, 2010; LIU; LI; CARLSSON, 2010; MARTIN; ERTZBERGER, 2013). A definição apresentada por Saccol, Schlemmer e Barbosa (2011, p. 25) é de que o *m-learning*

[...] refere-se a processos de aprendizagem apoiados pelo uso de TICs móveis e sem fio. A característica fundamental dessa modalidade é a mobilidade dos aprendizes, que podem estar distantes uns dos outros, e também de espaços formais de educação, tais como salas de aula, salas de formação, capacitação e treinamento ou local de trabalho.

O *m-learning* ainda é uma modalidade educacional recente, portanto não totalmente conhecida ou dominada por professores e pesquisadores. Há carência de pesquisas sobre esse tema no ambiente organizacional e, conseqüentemente, de metodologias e de práticas pedagógicas especificamente desenvolvidas para o *m-learning*. (FULANTELLI; TAIBI; ARRIGO, 2015; SACCOL; SCHLEMMER; BARBOSA, 2011; TRAXLER, 2007). Dessa forma, acredita-se que a ausência de estudos acerca de *m-learning* em ambientes organizacionais também justifica a realização deste estudo, possibilitando avançar em metodologias e práticas da modalidade de ensino e aprendizagem para um público que necessita de desenvolvimento, mas que, muitas vezes, encontra dificuldade de acesso a ele pelos meios tradicionais, como os MEIs, explorando melhor as potencialidades e desafios dessa nova modalidade educacional.

Por meio desse entendimento, ganha destaque a condição de ineditismo desta tese que tem como pressuposto de pesquisa o fato de que a aprendizagem com mobilidade (*m-learning*) pode contribuir para que o desenvolvimento de competências empreendedoras aconteça no contexto em que determinado profissional se encontra. Isso é importante porque, conforme Zabala e Arnau (2010), as competências são indissociáveis do **contexto** de atuação do profissional.

---

<sup>2</sup> As TIMS (Tecnologias da Informação Móveis e Sem Fio) propagam-se com o crescimento da telefonia móvel, banda larga, dispositivos portáteis e redes sem fio, de acordo com Saccol e Reinhard (2007). Definem-se as TIMS pela capacidade de serem transportadas facilmente para diferentes lugares (mobile) e envolverem o uso de dispositivos conectados a uma rede ou a outro aparelho por *links* de comunicação sem fio (*wireless*). (SACCOL, 2005, p. 22).

Em síntese, este trabalho objetiva testar a tese de que o uso do *m-learning*, por parte do microempreendedor individual, poderá permitir um processo de aprendizagem em interação com seu meio, potencializando a ele explorar, experimentar, relacionar, agir e interagir, realizar aproximações, comparar (FERREIRA et al., 2012) e construir conhecimentos, desenvolvendo suas competências empreendedoras. Pressupõe-se também que o *m-learning* pode facilitar a participação dos MEIs em processos de capacitação, em razão do tempo e recursos escassos, pelo fato de trabalhar individualmente (ou com pouca ajuda), o que inviabiliza muitas vezes que ele participe de capacitações presenciais.

Essas questões estão relacionadas com as potencialidades (*affordances*) do *m-learning*. Nesta tese, o entendimento de *affordances* está na relação entre as propriedades de uma intervenção educativa e as características do aprendiz; representa as características de um artefato que determina se e como um comportamento particular de aprendizagem poderia ocorrer dentro de um determinado contexto. (CHURCHILL, D.; CHURCHILL, N., 2008; KIRSCHNER, 2002). Dentre as *affordances* comuns do *m-learning*, ganham destaque:

- a) atingir grande número de pessoas individualmente;
- b) flexibilidade para buscar informação a qualquer hora e em qualquer lugar;
- c) interação e colaboração entre os participantes da modalidade, entre outras.

No entanto, os desafios na modalidade *m-learning* necessitam ser superados, dentre eles: o pequeno tamanho de tela dos dispositivos móveis; o tempo de duração das atividades de aprendizagem; as interações rápidas e superficiais; a atenção do aprendiz, que pode ser prejudicada por conta de outras atividades; o tamanho das mensagens; entre outras. (CHURCHILL, D.; CHURCHILL, N., 2008; SACCOL; SCHLEMMER; BARBOSA, 2011). Alguns desses desafios estão sendo adaptados, a título de exemplo, “o tamanho limitado da tela” resultou em um novo formato da escrita tradicional na criação de novos significados (EL-HUSSEIN; CRONJE, 2010) e essas questões, entre outras, são investigadas neste trabalho.

Dessa forma, testa-se neste estudo o pressuposto de que a aprendizagem com mobilidade pode beneficiar os microempreendedores individuais uma vez que poderão usar os dispositivos móveis para aprender em seu próprio contexto, no qual a aprendizagem pode ser situada, autêntica, personalizada e colaborativa. (ALLY; PRIETO-BLÁZQUEZ, 2014).

Contudo, acredita-se que a resposta da questão-problema desta tese possibilitará preencher lacunas na literatura de *m-learning*, em especial, em relação às *affordances* e aos desafios da modalidade no contexto empresarial, tendo em vista a escassez de estudos com



esse enfoque, já que a maioria dos estudos sobre mobile learning são voltados à educação formal e não ao desenvolvimento de competências no contexto empresarial. Ainda, ajudará a compreender se as abordagens pedagógicas adotadas na tese colaboram com o processo de ensino e aprendizagem nessa modalidade.

Para tanto, definiu-se a seguinte questão de pesquisa que irá nortear o desenvolvimento desta tese:

**Como o *m-learning* pode ser utilizado para o desenvolvimento de competências empreendedoras de Microempreendedores Individuais (MEIs)?**

## 1.2 OBJETIVOS

### 1.2.1 Objetivo Geral

O Objetivo geral da pesquisa é **analisar** as potencialidades (*affordances*) e os desafios do *M-learning* para o desenvolvimento de competências empreendedoras de Microempreendedores Individuais (MEIs).

### 1.2.2 Objetivos Específicos

- a) desenvolver um método de capacitação para o desenvolvimento de competências empreendedoras de MEI via m-learning;
- b) analisar as potencialidades (*affordances*) do m-learning encontradas no processo de capacitação para o desenvolvimento das competências empreendedoras de MEI;
- c) analisar os desafios do m-learning encontrados no processo de capacitação para o desenvolvimento das competências empreendedoras de MEI;
- d) avaliar o processo de desenvolvimento da competência empreendedora dos MEIs durante a capacitação desenvolvida via m-learning e os possíveis reflexos para seus negócios;
- e) avaliar o método de capacitação desenvolvido (vantagens e limitações) para aplicações futuras e geração de lições aprendidas.

## 1.3 JUSTIFICATIVA

A relevância desta tese está baseada em três razões: empírica, teórica e metodológica. Empiricamente, conforme já foi abordado, tem-se a promulgação de uma lei (128/2008) que

permite que qualquer pessoa, com renda de até 60.000,00 (sessenta mil) ano, formalize seu negócio, sendo considerada como um Microempreendedor Individual (MEI). (BRASIL, 2008). O público que se formaliza em sua maioria é advindo do empreendedorismo informal, muitas vezes, por sobrevivência; são pessoas que necessitam de capacitação, que geralmente não possuem funcionários e que trabalham sozinhos em seu negócio. (SILVA, 2012). Analisar o potencial do *m-learning* para o desenvolvimento de competências empreendedoras será útil para verificar se esta modalidade é uma alternativa adequada para que os MEIs consigam desenvolver suas competências em seu próprio contexto, em seu local de trabalho.

Os resultados que serão gerados nesta pesquisa aplicada envolvem também o desenvolvimento de métodos e recursos para *m-learning* voltados às competências empreendedoras, podendo ser úteis em outros contextos. As lições aprendidas poderão contribuir para a tomada de decisão da adoção de projetos dessa natureza por parte de gestores públicos e privados, instituições de ensino, empreendedores em geral que estejam interessados de alguma forma no *m-learning* para desenvolver a aprendizagem em seu próprio contexto.

Do ponto de vista teórico, esta tese objetiva contribuir com a literatura na geração de novos conhecimentos sobre as potencialidades e desafios do *m-learning* quando aplicado em contextos empresariais e, ainda, sobre novos meios para o desenvolvimento de competências empreendedoras. Em buscas realizadas nas bases de dados ISI Web of Knowledge, Emerald Insights, Science Direct e EBSCO<sup>3</sup> verificou-se a raridade de estudos que utilizam o *m-learning* para desenvolver competências em ambiente empresarial/organizacional.

A contribuição teórica em relação às competências empreendedoras diz respeito à exploração de como o *m-learning* pode ou não ser um novo meio para o seu desenvolvimento, permitindo que a aprendizagem ocorra de maneira situada e considerando o contexto, conhecimentos prévios e necessidades específicas dos aprendizes. (FREIRE, 1996; LAVE; WENGER, 1991).

Com base em Saccol, Schlemmer e Barbosa (2011), aponta-se como um dos desafios do *m-learning* a mediação pedagógica. Durante o processo de ensino-aprendizagem, é preciso cuidar para que o *m-learning* não seja usado simplesmente na reprodução de formas tradicionais de ensino ou, ainda, que seja empregado somente para a mera transmissão de conteúdos, deixando de explorar o contexto e todas as questões envolvidas na aprendizagem situada do aprendiz que aprende em locais e tempos diversos. Essa questão é reforçada por

---

<sup>3</sup> As pesquisas foram realizadas no período entre 2013 e 2014, com as seguintes expressões: “*Entrepreneurial competencies*” OR “*entrepreneurship development*” OR “*Entrepreneur development*” OR “*entrepreneurship competence*”; “*m-learning*” e “*mobile learning*”.

Pina et al. (2016, p. 284, grifo do autor), pois mencionam que há um “[...] aumento dos estudos que abordam a necessidade de encontrar uma fundamentação teórico-pedagógica para a compreensão da prática, bem como uma forma de capacitação de professores para o usar o *m-learning*”.

A contribuição de ordem metodológica destaca-se com o uso do método de pesquisa de *Design Science Research* - DSR - (HEVNER; RAM; MARCH, 2004; TAKEDA et al., 1990; VAISHNAVI; KUECHLER, 2004). Esta metodologia “[...] é integradora, flexível e permite intervenções, mudanças e melhorias ao longo do processo de construção do artefato, bem como a sua avaliação”. (FREITAS JUNIOR et al., 2015, p. 113).

Acredita-se que a *DSR* possibilitará a integração entre a teoria e o conhecimento prático por meio do desenvolvimento do método de capacitação proposto nesta tese, o qual foi testado em escala real.

Diante de todos os pontos relevantes, destaca-se o ineditismo da tese que contribui com a literatura de *m-learning*, especialmente na interseção que compreende o uso dessa modalidade, para o desenvolvimento das competências empreendedoras, à luz da aprendizagem situada e da pedagogia da autonomia, por meio da geração de um artefato – método de capacitação, conforme apontado nos parágrafos anteriores. Assim, ressalta-se que o trabalho contribui ao apresentar resultados com o objetivo de preencher lacunas na literatura de *m-learning* em ambiente empresarial, utilizando abordagens teóricas ainda não empregadas nesse contexto.

#### 1.4 ESTRUTURA DA TESE

Esta tese está estruturada em cinco capítulos, conforme a descrição a seguir. No primeiro capítulo, foram apresentados os assuntos relativos à definição do problema, aos objetivos geral e específico, à justificativa do estudo e estrutura do projeto. No segundo capítulo, apresenta-se o referencial teórico. Nessa seção, serão apresentadas as bases teóricas que sustentam este trabalho, abrangendo os assuntos de competências empreendedoras (desenvolvimento e avaliação), *M-learning* (*affordances*, desafios e aplicabilidade do *m-learning*), abordagem da aprendizagem situada e a pedagogia da autonomia (perspectivas de aprendizagem que embasaram a pesquisa). No terceiro capítulo, apresenta-se a metodologia adotada para o desenvolvimento do estudo, organizada conforme as etapas da *Design Science Research*. No quarto capítulo, apresenta-se os resultados encontrados no desenvolvimento da pesquisa. No quinto capítulo, a discussão dos resultados e em seguida, a conclusão da pesquisa, referências e apêndices.

## 2 REVISÃO DA LITERATURA

Este capítulo apresenta a base teórica da tese. Para o desenvolvimento teórico, são apresentados os conceitos-chave que orientam esta pesquisa, tais como: o conceito de competências; o conceito de competências empreendedoras, desenvolvimento e avaliação das competências empreendedoras; o conceito de *m-learning* - especialmente as *Affordances* educacionais da aprendizagem com mobilidade; abordagens de aprendizagem para o desenvolvimento de competências empreendedoras, abordagem da aprendizagem situada e a pedagogia da autonomia e por último a integração da revisão da literatura da pesquisa.

### 2.1 REVISANDO O CONCEITO DE COMPETÊNCIAS

Nesta tese, os principais aspectos a serem abordados sobre o conceito de competência fazem referência ao indivíduo e à ação. Este trabalho considera essas abordagens para mobilização de “[...] capacidades que contribuam para a formação de pessoas capazes de responder às numerosas e variáveis situações que serão encontradas enquanto trabalham”. (ZABALA; ARNAU, 2010, p. 82).

Além disso, destaca-se a **questão social** que se apresenta integralmente na construção do conceito de competência e é bastante peculiar no contexto francês. O âmbito social diz respeito à formação do indivíduo para também agir na transformação da sociedade. Zabala e Arnau (2010, p. 78) mencionam que a formação das pessoas

“[...] não deve ser para um trabalho estável e sim para a inovação, com possibilidade de evoluir, de se adaptar a um mundo em rápida mutação, mas sem perder a visão global da pessoa como ser crítico diante das desigualdades e, também, o comprometimento com a transformação social e econômica [...]”.

O conceito de competência apresentado por Le Boterf (2003) envolve saber administrar situações profissionais complexas; ele apresenta um conjunto de saberes para a formação de competências dos profissionais na atualidade, como demonstrado no Quadro 1.

Quadro 1 – Formação da competência profissional

ÁREA DE COMPETÊNCIA	FOCO COMPORTAMENTAL
Saber agir com pertinência	O profissional deve ser capaz de executar não somente o que é prescrito, mas antecipar-se aos problemas.
Saber mobilizar saberes e conhecimentos em um contexto profissional	O profissional deve ser capaz de dominar a técnica, mas também executá-la em um contexto de competitividade. “Saber não é possuir, é utilizar”.
Saber integrar ou combinar saberes múltiplos e heterogêneos	O profissional deve saber selecionar os elementos necessários no repertório dos recursos, organizá-los e empregá-los para realizar uma atividade profissional. O profissional não deve ficar limitado a uma simples adição de saberes parciais.
Saber transpor	O profissional deve ter a capacidade de não ficar limitado à execução idêntica de tarefas únicas e repetitivas, deve ter a capacidade de aprender e se adaptar.
Saber aprender e aprender a aprender	O profissional deve transformar sua ação em experiência e não ficar satisfeito em apenas fazer e agir. Deve fazer da sua prática uma oportunidade de criação de saber.
Saber envolver-se	O envolvimento do profissional deve ocorrer tanto na subjetividade quanto na objetividade. É preciso querer agir para poder e saber agir.

Fonte: Le Boterf (2003) elaborado pela autora.

Le Boterf (2003) ressalta que a competência do profissional está no “saber combinatório” de todas as dimensões apresentadas no Quadro 2, pois as ações competentes são o resultado de toda essa combinação. No entanto, existe a necessidade de separar o conjunto dos recursos e a ação que mobiliza tais recursos. O conjunto é duplo, isto é, o conjunto incorporado à pessoa (conhecimentos, habilidades, qualidades, experiências, capacidades cognitivas, recursos emocionais, etc.) e o conjunto de seu meio (recursos, bancos de dados, redes de especialistas, redes documentais, etc.).

Ainda no entendimento de Le Boterf (2003), a competência não se exprime pela ação, **realiza-se** na ação, porque ela emerge da junção de um saber e de um contexto. Partindo da ideia de Le Boterf (2003), de que a competência realiza-se na ação, Zarifian (2012, p. 67) também “[...] compreende que a competência só pode ser revelada nas ações; em outras palavras, só pode ser manifestada na atividade prática”.

Perrenoud (1999, p. 7) defende competência como sendo “[...] a capacidade de agir eficazmente em um determinado tipo de situação, apoiada em conhecimento, mas sem limitar-se a eles, colocando em ação e em sinergia vários recursos cognitivos complementares”. Perrenoud (1999) também menciona que quase toda ação mobiliza alguns conhecimentos, algumas vezes elementares e esparsos, outras vezes complexos e organizados.

Em contrapartida, Sandberg, Jorgen (2000) critica o conceito tradicional que concebe competências como um conjunto específico de conhecimentos, habilidades e atitudes e apresenta como alternativa uma abordagem interpretativa. Também menciona que as abordagens racionalistas auxiliam na compreensão de competência, embora a operacionalização dos atributos

em medidas quantitativas, muitas vezes, resulte em descrições abstratas e excessivamente estreitas e simplificadas, que podem não representar adequadamente a complexidade de competência no trabalho. Logo, o conjunto de conhecimento, habilidade e atitude (CHA) não constitui plenamente a competência para realizar o trabalho.

A descoberta central, gerada pela abordagem fenomenológica do trabalho de Sandberg, Jorgen (2000), é que a competência humana não é essencialmente um conjunto específico de atributos. Em vez disso, o conhecimento dos trabalhadores, habilidades e outros atributos utilizados na realização do trabalho são precedidos e baseados em suas concepções de trabalho.

Dessa forma, para Sandberg, Jorgen (2000), ao definir a competência somente como um conjunto de atributos independentes do contexto, os pesquisadores ignoram **concepções de trabalho dos trabalhadores** (dependente do contexto). Também defende ainda que os atributos utilizados na realização do trabalho (que podem ser definidos) não são essencialmente livres de contexto, são situacionais ou dependentes dele.

Entretanto, paralelamente ao entendimento da “competência” como **concepções de trabalho dos indivíduos**, o autor não desconsidera a predefinição ou a necessidade de redefinir competência também como conjunto de atributos. Todavia, Sandberg, Jorgen (2000) critica o fato de que, ao reduzir a definição da competência somente como um conjunto de atributos (independentes do contexto), descaracteriza-se, de fato, a real composição dos atributos necessários para a realização de determinada tarefa.

Desta forma, para melhor compreensão, no Quadro 2 estão expostas as principais definições de competência apresentadas até o momento.

Quadro 2 – Síntese das principais definições de competência

AUTORES	DEFINIÇÃO
Le Boterf (2003)	A competência não se exprime pela ação, <b>realiza-se</b> na ação, porque ela emerge da junção de um <u>saber</u> e de um <u>contexto</u> .
Perrenoud (1999)	Capacidade de agir eficazmente em um determinado tipo de situação, apoiada em conhecimento, mas sem limitar-se a ele, colocando em ação e em sinergia vários recursos cognitivos complementares.
Sandberg, Jorgen (2000)	A competência humana não é essencialmente um conjunto específico de atributos. Em vez disso, o conhecimento dos trabalhadores, habilidades e outros atributos utilizados na realização do trabalho são precedidos e baseados em suas concepções de trabalho.
Zabala e Arnau (2010)	É a capacidade ou a habilidade para realizar tarefas ou atuar frente a situações diversas de forma eficaz, em um determinado contexto, as quais mobilizam, ao mesmo tempo, e de maneira inter-relacionada, conhecimentos, habilidades e atitudes.
Zarifian (2012)	Competência ocorre quando o indivíduo toma iniciativa e assume responsabilidade diante de situações profissionais com as quais se depara. Tem um entendimento prático de situações apoiadas em conhecimentos adquiridos e transforma-os na medida em que aumenta a diversidade das situações, mobilizando redes de atores em torno das mesmas situações.

Fonte: Elaborado pela autora.

A definição de competência apresentada por Le Boterf (2003) e Zabala e Arnau (2010) está relacionada com as qualidades explicitadas pelos autores, com acréscimo de mais duas características que se inter-relacionam com o trabalho em questão, quais sejam: “realiza-se da ação” e “determinado contexto”, respectivamente.

Segundo Lans et al. (2008) e Zabala e Arnau (2010), o que tem ocorrido no enfoque das interpretações modernas de competência é a inter-relação de conhecimentos, habilidades e atitudes. Igualmente, é necessário reconhecer a importância e realização na ação do indivíduo, mediante um contexto específico. (LE BOTERF, 2003).

Assim, com base em uma análise das diferentes definições de competências identificadas na literatura, adotar-se-á para este estudo a seguinte definição de competência:

a competência consistirá na intervenção eficaz dos indivíduos nos diferentes âmbitos da vida, especialmente, na sua capacidade ou habilidade para realizar tarefas ou atuar frente a situações diversas de forma eficaz, em um determinado contexto, nas quais se mobilizam, ao mesmo tempo, e de maneira inter-relacionada, conhecimentos, habilidades e atitudes. (ZABALA; ARNAU, 2010, p. 37).

Em razão de alguns fatores específicos, tais como uma apresentação de forma clara e completa, destacando seu desenvolvimento “em um determinado contexto” e relação direta com a definição de *m-learning*, que será explorada posteriormente, adotou-se a definição de competência expressa por Zabala e Arnau (2010).

Assim, na próxima seção, apresenta-se a definição de competências empreendedoras, na perspectiva de diferentes lentes para essa conceituação, bem como a revisão dos atributos relacionados a essa competência, os quais já foram explorados por pesquisas prévias.

## 2.2 REVISANDO O CONCEITO DE COMPETÊNCIAS EMPREENDEDORAS

Os estudos de Barkham (1993), Baum, Locke e Smith (2001), Bird (1995) Chandler e Jansen (1992) e Herron e Robinson Junior (1993) tinham como ideia central encontrar as características que fossem relevantes para o desempenho da empresa, o que contribuiu para a identificação de atributos que compõem as competências empreendedoras. Além desta linha, a literatura que discute o empreendedorismo apresenta características importantes para a construção do conceito de competências empreendedoras, pois há pesquisas que buscam conhecer as características do empreendedor, sendo elas psicológicas e comportamentais. Igualmente, as habilidades gerenciais são frequentemente citadas como fatores influentes para

o sucesso de pequenas e médias empresas. (AHMAD et al., 2010; MAN et al., 2002; MITCHELMORE; ROWLEY, 2010; NASSIF; ANDREASSI; SIMÕES, 2011).

Chandler e Jansen (1992) identificaram as principais funções empresariais como: funcionais, gerenciais e técnicas. Para os autores o papel gerencial deve exigir o desenvolvimento da competência conceitual, interpessoal e política; quanto ao papel técnico, os empreendedores precisam ser capazes de utilizar as ferramentas e os procedimentos necessários para a área de conhecimento do seu negócio.

Barkham (1993) encontrou em seu estudo as variáveis que compuseram as características empreendedoras para a abertura de uma nova empresa, são elas: motivação, educação, habilidade no trabalho e informações sobre o mercado. A **motivação** é mencionada pelo autor como traço de personalidade e pressupõe que empreendedores motivados tendem a ser mais confiantes em suas próprias habilidades. A **educação** está ligada à qualidade empresarial, tais como conhecimento, imaginação, conhecimento prático, habilidade de pesquisa, previsão, habilidade computacional e de comunicação. As **habilidades no trabalho** necessárias são numerosas e incluem poder de negociação, planejamento, organização, resolução de problemas, gestão de produção e **as informações sobre o mercado** pressupõem que os empresários bem-sucedidos são aqueles que possuem melhores informações sobre o mercado.

O trabalho de Herron e Robinson (1993) sugere um modelo inicial de características empreendedoras para o desempenho da empresa. Menciona ainda que o modelo deve incluir o papel mediador da motivação e o papel moderador da habilidade na gestão empresarial. As variáveis estudadas foram: atitude, formação, habilidade, traços de personalidade, motivação, comportamento, estratégia, ambiente externo, estrutura e contexto. Destaca-se a variável “contexto” que, na visão do autor, pode explicar a razão pela qual alguns pesquisadores de empreendedorismo não tiveram sucesso quando da ligação entre traços de personalidade e o desempenho. O autor esclarece que os traços de personalidade podem ser modificados pelo contexto. Entende-se por contexto o ambiente no qual os comportamentos ocorrem e definem os requisitos que apontam os comportamentos para o desempenho.

Baum, Locke e Smith (2001) apresentaram um modelo integrado de desempenho da empresa composto por seis grupos com dezessete atributos, sendo eles:

- a) traços de personalidade (tenacidade, proatividade e paixão);
- b) competências individuais (habilidade organizacional e de oportunidade);
- c) competências específicas (habilidade industrial e técnica);
- d) motivação (visão, objetivos do negócio, eficácia);



- e) estratégias competitivas (foco, custo baixo, diferenciação em inovação e diferenciação na qualidade dos serviços);
- f) ambiente (dinamismo, munificência e concentração).

O achado mais importante do estudo é que os domínios de competências individuais, específicas e ambientais preveem o maior crescimento da empresa quando existe a rede de relacionamentos, entretanto, esse crescimento não pode ser adequadamente explicado a partir de uma única perspectiva.

As características de empreendedores, mencionadas por Alcaraz-Rodrigues, Alvarez e Villasana (2014), apresentam treze fatores, quais sejam: criatividade e inovação, perseverança, motivação para o trabalho, necessidade de realização, assunção de riscos, iniciativa, liderança, habilidades de resolução de problemas, tolerância, trabalho em equipe, negociação, autoconfiança e autoconhecimento.

Nos estudos aludidos, as características do empreendedor influenciam o desenvolvimento da empresa, pois, de acordo com Bird (1995) e Mitchelmore e Rowley (2010), o conceito e/ou atributos das competências empreendedoras tiveram início com as pesquisas sobre “competência de gestão” e também na literatura de empreendedorismo.

O estudo realizado por Bird (1995), que versa sobre uma teoria de competências empreendedoras, explica a importância de pesquisas dessa ordem por encontrar importantes preditores de resultados dos empresários. O conceito de competências empreendedoras, segundo esta autora, faz referência a características subjacentes, tais como o conhecimento genérico e específico, os motivos, traços, autoimagem, papéis sociais e habilidades que resultam na criação, sobrevivência e/ou crescimento de um empreendimento.

Uma análise aprofundada das competências empreendedoras dos empresários realizada por Man e Lau (2005), em Hong Kong, aponta que a compreensão das competências empreendedoras tem dupla origem: em primeiro lugar, os componentes da competência em questão estão mais profundamente enraizados no perfil dos empresários (traços de personalidade, atitudes, papel social e autoimagem) são considerados elementos internalizados. Em segundo lugar, há componentes das competências empreendedoras que podem ser adquiridos no trabalho ou a partir da formação ou aprendizagem prática (habilidades, conhecimento e experiência), os quais são considerados elementos externalizados. Os autores destacam que os elementos internalizados são mais difíceis de mudar; no entanto, os elementos externalizados podem ser adquiridos a partir de programas de treinamento e educação adequada. (GARAVAN; McGUIRE, 2001; MAN; LAU, 2005).

As ideias constantes no Quadro 3 foram apresentadas por Man et al. (2002) na tentativa de categorizar as competências empreendedoras conforme a revisão da literatura realizada pelos autores.

Quadro 3 – Dimensões das competências empreendedoras

<b>Área de competência</b>	<b>Foco Comportamental</b>
<b>Competências de reconhecimento de oportunidade</b>	Capacidade de reconhecer oportunidades, capacidade de capturar oportunidades, capacidade de identificar o que os clientes precisam.
<b>Competências de relacionamento</b>	Competências relacionadas com a pessoa/pessoa ou pessoa/grupos de interações como, por exemplo, a construção de um contexto de cooperação e confiança, usando os contatos e conexões, capacidade de persuasão, comunicação e habilidade interpessoal.
<b>Competências conceituais</b>	Competências relacionadas com diferentes habilidades conceituais, que se refletem nos comportamentos do empreendedor como, por exemplo, a habilidade de decisão, absorção e compreensão de informações complexas e de assunção de riscos e inovação.
<b>Competência de organização</b>	São as habilidades e o conhecimento para executar as funções gerenciais de planejar, liderar, motivar, delegar e controlar. Um empreendedor deve saber gerenciar recursos humanos, tecnológicos, financeiros e físicos internos ou externos de uma forma sistemática e eficiente.
<b>Competências estratégicas</b>	Competências relacionadas com a criação, avaliação e implementação das estratégias da empresa.
<b>Competências de comprometimento</b>	Orientam o empreendedor a avançar com o negócio. É preciso manter o compromisso com o negócio desde o início, sustentar esforços durante as crises internas ou externas, comprometer-se com os objetivos de longo prazo da empresa, dedicar-se ao trabalho a maior parte do tempo, comprometer-se com o pessoal e com as crenças e valores da empresa.

Fonte: Man et al. (2002) elaborado pela autora.

Ahmad et al. (2010), por sua vez, analisaram as seis áreas de competências empreendedoras, embasados no estudo de Man e Lau (2002), e acrescentaram mais duas áreas, a Ética e o familismo<sup>1</sup>. A inserção dessas duas áreas foi em razão do contexto do trabalho e refletem o comportamento dos empresários da Malásia.

Inyang e Enuoh (2009) definem competências empreendedoras como um conjunto de conhecimentos, atitudes e habilidades relacionadas ao que um empreendedor deve adquirir ou possuir para capacitá-lo a ter um desempenho excelente e maximizar o lucro em seu negócio. Os autores ressaltam que o elo que faltava para o sucesso empresarial na Nigéria são as competências empreendedoras, identificadas como: gestão do tempo, comunicação, gestão de recursos humanos, gestão de marketing, ética empresarial, responsabilidade social, liderança, tomada de decisão e gestão financeira.

O estudo de Kochadai (2012) conceitua competências empreendedoras como características individuais, que incluem as atitudes e os comportamentos que permitem

<sup>1</sup> Variável encontrada no contexto da Malásia e diz respeito importância de receber aconselhamento e apoio de familiares para superar as dificuldades de gerenciar seus negócios.

empresários alcançar e manter o sucesso do negócio. O autor, buscando encontrar características diferentes entre empresários bem-sucedidos e malsucedidos na Índia, apresenta a categorização dos atributos da competência empreendedora de forma abrangente. Kochadai (2012), elaborou um amplo estudo empírico que possibilitou a classificação nas dimensões e, *a posteriori*, a definição de cada atributo, permitindo, assim, clareza no entendimento de cada dimensão, chegando assim na formação dos atributos. A pesquisa apresenta vinte e cinco atributos da competência empreendedora divididos em três dimensões, sendo elas:

- a) **competências atitudinais** (autoconfiança, autoestima, habilidade para lidar com falhas, tolerância para ambiguidade, desempenho, preocupação com alta qualidade, locus de controle);
- b) **competências comportamentais** (iniciativa, agir nas oportunidades, persistência, assertividade, necessidade de realização, necessidade de autonomia, assumir riscos, unidade e energia, inovação e criatividade);
- c) **competências de gestão** (buscar informação, planejamento sistemático, solucionar problemas, persuasão, estabelecer metas e perseverar, habilidade de comunicação, conhecimento técnico, habilidade social).

O estudo de Mitchelmore e Rowley (2010) aponta que a teoria das competências empreendedoras é baseada no estudo da trajetória de líderes de sucesso, traduzindo seus comportamentos, atitudes e habilidades em aspectos objetivos, procurando maneiras de desenvolver indivíduos que demonstram um desempenho superior. Os autores esclarecem que as competências empreendedoras são formadas por quatro dimensões, quais sejam: competência empresarial, competência de gestão e negócio, competência de relações humanas e competência conceitual e de relacionamento; em cada dimensão existe um conjunto de atributos. As dimensões citadas foram construídas interligando os três papéis que Chandler e Jansen (1992) sugeriram: empresarial, gerencial e técnico.

Em síntese, as competências empreendedoras têm sido identificadas como um grupo específico de competências relevantes (envolvendo aspectos técnicos, de gestão, comportamentais e atitudinais) para o exercício do empreendedorismo bem-sucedido e que afetam o desempenho da empresa, segundo Bird (1995), Chandler e Jansen (1992) e Mitchelmore e Rowley (2010). Dessa forma, apresenta-se no Quadro 4 uma síntese dos atributos das competências empreendedoras embasada nos estudos dos autores em questão e em ordem cronológica (das referências mais antigas para as mais recentes).

Quadro 4 – Síntese dos atributos das competências empreendedoras

Chandler e Jansen (1992)	Herron e Robinson (1993)	Barkman (1993)	Bird (1995)	Baum (2001)	Man e Lau (2002)	Ahmad et al.(2010)	Mitchemore e Rowley (2010)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competência humana conceitual;</li> <li>• Capacidade de reconhecer oportunidades;</li> <li>• A unidade para ver a criação de empresas por meio de seus frutos;</li> <li>• Competência técnica-funcional;</li> <li>• Competência política;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atitude;</li> <li>• Formação;</li> <li>• Habilidade;</li> <li>• Traços de personalidade;</li> <li>• Motivação;</li> <li>• Comportamento;</li> <li>• Ambiente externo;</li> <li>• Estrutura;</li> <li>• Contexto;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivação;</li> <li>• Educação;</li> <li>• Habilidade no trabalho;</li> <li>• Informações sobre o mercado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tolerância à ambiguidade;</li> <li>• Necessidade de controle material (financeiro);</li> <li>• Resultados, realização;</li> <li>• Reconhecimento da importância da relação de negócio;</li> <li>• Preocupação com a alta qualidade do trabalho;</li> <li>• Reconhecimento e ação sobre oportunidades;</li> <li>• Assertividade;</li> <li>• Concepção de produtos ou serviços específicos;</li> <li>• Projeção da organização empresarial a manobras específicas na indústria;</li> <li>• Motivação dos membros da organização;</li> <li>• Criação e utilização de redes abrangentes;</li> <li>• Planejamento detalhado;</li> <li>• Monitoramento dos trabalhos dos outros;</li> <li>• Conhecimento de finanças (gestão de caixa);</li> <li>• Conhecimento de contabilidade;</li> <li>• Conhecimento de <i>marketing</i> e vendas;</li> <li>• Conhecimento sobre liderança;</li> <li>• Conhecimento sobre a comunicação oral;</li> <li>• Conhecimento sobre as habilidades de relações humanas;</li> <li>• Autoconfiança;</li> <li>• Persistência;</li> <li>• Integridade;</li> <li>• Reconhecimento das próprias limitações;</li> <li>• Conhecimentos;</li> <li>• Busca de informações;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecimento;</li> <li>• Capacidade cognitiva;</li> <li>• Autogestão;</li> <li>• Administração;</li> <li>• Recursos humanos;</li> <li>• Habilidade de decisão;</li> <li>• Liderança;</li> <li>• Reconhecimento de oportunidades;</li> <li>• Desenvolvimento de oportunidades;</li> <li>• Habilidade de organização.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competências de oportunidade;</li> <li>• Competência de relacionamento;</li> <li>• Competência conceitual;</li> <li>• Competência organizacional;</li> <li>• Competência estratégica;</li> <li>• Competência de compromisso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estratégico;</li> <li>• Conceitual;</li> <li>• Oportunidade;</li> <li>• Relacionamento;</li> <li>• Aprendizagem;</li> <li>• Pessoal;</li> <li>• Ética;</li> <li>• Familismo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competências empresariais;</li> <li>• Competência de negócios e gestão;</li> <li>• Competência de relação humana;</li> <li>• Competência conceitual e relacionamento;</li> </ul>

Fonte: Elaborado pela autora.

Os autores mencionados no Quadro 4 contribuíram para a construção do conceito de competências empreendedoras, uma vez que buscaram defini-las, com o intuito de proporcionar ao empreendedor o alcance do sucesso de sua empresa. O que pode ser observado a partir dos dados expostos no quadro é a evolução dos atributos, que antes eram reconhecidos apenas como requisitos para o empreendedorismo, evoluindo para a busca do seu desenvolvimento para a formação do conjunto de competências empreendedoras. A evolução dos atributos refere-se aos elementos inicialmente apresentados por Chandler e Jansen (1992) até a categorização dos atributos nas dimensões formatadas por Mitchelmore e Rowley (2010).

Ressalta-se que a categorização de competências empreendedoras, produção de Man e Lau (2000, 2002, 2005), ganha destaque e é ainda fonte inspiradora para a realização de trabalhos no Brasil. Os trabalhos de Dias, Nardelli, Vilas Boas (2008), Honma e Teixeira (2011), Mamede e Moreira (2005), Mello, Leão e Paiva Júnior (2006), Mello, Fonseca e Paiva Júnior (2007), Souza e Teixeira (2013), Vilas Boas, Dias e Amtmann (2014) e Zampier e Takahashi (2013) utilizaram-se de parte do modelo ou o modelo completo dos autores para a realização de suas pesquisas.

O desenvolvimento do trabalho de Lenzi (2008) seguiu o modelo em parte do trabalho de McClelland (1973) e Spencer, L. e Spencer, S. (1993) para o embasamento e evolução do seu estudo. Posteriormente, no Brasil, outros trabalhos foram surgindo com base na abordagem de Lenzi (2008), são eles: Arnaut e Pichiai (2016), Behling e Lenzi (2016), Bracht e Werlang (2015), Lizote e Verdinelli (2014a, 2014b) e Lizote, Verdinelli e Silveira (2013).

Dentre o tratamento dos conceitos de competência empreendedora apresenta-se um entendimento que reflete a perspectiva teórica da escolha desses trabalhos, “[...] entende-se competência empreendedora como um construto que engloba traços de personalidade, habilidades e conhecimentos”. (LIZOTE; VERDINELLI, 2014b, p.168). Por meio do conceito apresentado pode-se identificar a característica na tipologia do estudo de McClelland (1973).

Arnaud e Pichiai (2016) esclarecem que é possível observar dois grupos de estudos sobre competências empreendedoras no Brasil: os estudos com base na tipologia de Man e Lau (2000), pertencente à escola europeia, e os que se baseiam na tipologia de McClelland (1973), originários da escola norte-americana.

Considerando a complexidade do conceito de competências empreendedoras, consideraram-se, no presente estudo, as definições de Bird (1995), Kiggundu (2002), Man e Lau (2002) e Mitchelmore e Rowley (2010). Na presente pesquisa, esses autores foram

escolhidos para o embasamento do conceito de competência empreendedora em razão de que essas definições coadunam-se com a concepção adotada neste estudo, especialmente quanto à interação dos atributos que compõem as competências empreendedoras e que resultam em nascimento, sobrevivência e/ou crescimento de um empreendimento.

O desenvolvimento do conceito de competência empreendedora considerada pelo estudo aproxima-se da abordagem francesa, adotando a perspectiva ampla e holística dessas escolas, apresentada por Le Deist e Wintertone (2005). Ao mesmo tempo, entende-se que a representação da abordagem de competência holística é cada vez mais generalizada e oferece a oportunidade de um melhor alinhamento educacional e de trabalho, bem como explora a sinergia entre a educação formal e a aprendizagem experiencial para desenvolver a competência profissional.

Considera-se que os atributos da competência empreendedora, colocados de forma ampla, poderão ser delimitados ou até modificados, de acordo com o contexto em que forem pesquisados. Dessa forma, neste estudo, com base na revisão da literatura realizada, aponta-se que competências empreendedoras envolvem um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes. Este conjunto, quando desenvolvido e colocado em ação pelo indivíduo, de forma integrada e inter-relacionada com seu contexto de trabalho, permite que ele crie um novo empreendimento ou contribua para o crescimento e sucesso de seu negócio.

Apesar da definição de sucesso ser interpretada de muitas maneiras, dependendo da área de conhecimento (por exemplo: em estudos financeiros, o conceito de sucesso é muitas vezes usado para referir-se ao desempenho financeiro positivo da empresa), ele pode ter diferentes formas: sobrevivência, crescimento nas vendas, reputação, entre outros. (CHITTITHAWORN et al., 2011). Dessa forma, entende-se por sucesso empresarial a realização de metas e objetivos de um empreendimento - o que sempre será dependente de seu perfil e de seu contexto.

A revisão da literatura realizada sobre “competências empreendedoras” permitiu compreender a evolução e o desenvolvimento dos atributos que compõem a competência revisada. O estudo de Bird (1995) apresentou os atributos que compõem as competências empreendedoras; no entanto, não houve uma classificação clara de grupos/áreas de cada atributo. Com os estudos realizados, em especial os de Man e Lau (2002), algumas áreas de competências empreendedoras foram desenvolvidas, no entanto não houve a interligação de qual atributo se enquadrava em cada área.

Mitchelmore e Rowley (2010), por sua vez, buscaram apresentar de maneira clara e objetiva tanto as dimensões quanto os atributos das competências empreendedoras e suas

interligações com cada grupo/área da competência em questão. O estudo desses autores permitiu o desenvolvimento conceitual dessa competência nesta tese.

Dentre os estudos encontrados, recorta-se para esta pesquisa as dimensões e atributos da competência empreendedora apontados por Mitchelmore e Rowley (2010), visto que este é o modelo que apresenta de maneira mais clara, abrangente e objetiva as dimensões e os elementos que podem compor a referida competência.

Assim, o Quadro 5 apresenta as quatro principais categorias das competências empreendedoras, com seus respectivos atributos:

- a) competências empresariais: relacionadas com diferentes habilidades, por exemplo, a habilidade de decisão, absorção e compreensão de informações complexas, e de assunção de riscos e inovação;
- b) competências de negócio e gestão: relacionadas com a criação, funcionamento, avaliação e implementação das estratégias da empresa;
- c) competências de relações humanas: relacionadas com a organização de diferentes recursos humanos internos e externos, incluindo a construção da equipe, os principais funcionários, treinamento e controle;
- d) competência conceitual e de relacionamento: competências relacionadas com a pessoa/pessoa ou pessoa/grupos de interações como, por exemplo, a construção de um contexto de cooperação e confiança, usando os contatos e conexões, capacidade de persuasão, comunicação e habilidade interpessoal.

Quadro 5 – Categorias e atributos das competências empreendedoras a serem consideradas neste estudo

(continua)

CATEGORIA	DEFINIÇÃO	ATRIBUTOS
Competências empresariais	Competências relacionadas com diferentes habilidades que se refletem nos comportamentos do empreendedor como a habilidade de decisão, absorção, compreensão de informações complexas e de assunção de riscos e inovação.	- Identificação e definição de um nicho de mercado viável;
		- Desenvolvimento de produtos e serviços adequados à empresa selecionada;
		- Inovação de produtos;
		- Geração de ideias;
		- Monitoramento ambiental;
		- Reconhecer e agir sobre as oportunidades;
		- Tolerância à ambiguidade;
Competências de Negócio e Gestão	Competências relacionadas com a criação, funcionamento, avaliação e implementação das estratégias da empresa.	- Reconhecer as próprias limitações de conhecimentos;
		- Desenvolvimento do sistema de gestão necessário para o longo prazo;
		- Fazer funcionar a organização;
		- Aquisição e desenvolvimento de recursos necessários para operar a empresa;
		- Habilidades operacionais de negócios;
		- Envolvimento anterior com <i>start-ups</i> ;
		- Experiência administrativa;
		- Habilidades financeiras e orçamentárias;
		- Estilo de gerenciamento;
		- Habilidades de <i>marketing</i> ;
		- Habilidades Técnicas;
		- Habilidades com o mercado/indústria;
		- Capacidade de implementar a estratégia (desenvolver programas, orçamentos, procedimentos, avaliar o desempenho);
		- Familiaridade com o mercado;
		- Elaboração do plano de negócio;
- Habilidades na fixação de metas;		
- Habilidades de gestão;		



(conclusão)

CATEGORIA	DEFINIÇÃO	ATRIBUTOS
Competências de relações humanas	Competências relacionadas com a organização de diferentes recursos humanos internos e externos, incluindo a construção da equipe, os principais funcionários, treinamento e controle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidades de delegação;</li> <li>- Capacidade de motivar a pessoa individualmente e em grupos;</li> <li>- Habilidades de Contratação;</li> <li>- Habilidades de relações humanas;</li> <li>- Habilidades de liderança;</li> <li>- Desenvolvimento da capacidade de perceber a gestão organizacional necessária para guiar a empresa;</li> </ul>
Competências Conceitual e de relacionamento	Competências relacionadas com a pessoa/pessoa ou pessoa/grupos de interações como, por exemplo, a construção de um contexto de cooperação e confiança, usando os contatos e conexões, capacidade de persuasão, comunicação e habilidade interpessoal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Competências conceituais;</li> <li>- Habilidades organizacionais;</li> <li>- Habilidades interpessoais;</li> <li>- Capacidade de gerenciar os clientes;</li> <li>- Capacidade mental para coordenar as atividades;</li> <li>- Capacidade de comunicação escrita;</li> <li>- Habilidades de comunicação oral;</li> <li>- Capacidade de tomar decisão;</li> <li>- Habilidades analíticas;</li> <li>- Habilidades de raciocínio lógico;</li> <li>- Competências de comprometimento;</li> <li>- Capacidade de estabelecer conexões, criar redes de contatos.</li> </ul>

Fonte: Man e Lau (2002) e Mitchelmore e Rowley (2010) elaborado pela autora.

### 2.2.1 Desenvolvimento de Competências Empreendedoras

Um aspecto fundamental para este estudo é a compreensão do processo de desenvolvimento das competências empreendedoras. Para Bitencourt (2005, p. 29), o aspecto crucial para o desenvolvimento de competências refere-se à apropriação do conhecimento (saber) em ações de trabalho (agir). A autora destaca que “o conhecimento, se não for incorporado às atitudes e manifestar-se por meio de ações ou práticas no trabalho, não trará benefícios à organização nem estimulará o desenvolvimento das pessoas”. A ideia básica de relacionar o conhecimento às práticas organizacionais refere-se ao aprender a aprender.

As pesquisas de Sandberg, Jorgen (2000) fornecem uma compreensão alternativa não somente sobre o que constitui as competências, mas também como a competência é **desenvolvida**. Segundo o autor, a definição de competência está atrelada ao significado de trabalho, porque o desenvolvimento do conjunto de conhecimentos e habilidades envolve a mudança na compreensão do trabalho. Os resultados sugerem duas formas básicas de desenvolvimento de competências:

- a) mudar a concepção atual para uma concepção diferente de trabalho;
- b) desenvolver e aprofundar maneiras de conceber o trabalho.

Para Zabala e Arnau (2010, p. 40), a competência também consistirá na intervenção eficaz dos indivíduos nos diferentes âmbitos da vida, mediante ações que “[...] mobilizam componentes atitudinais (ser), procedimentais (saber fazer) e conceituais (saber) de maneira inter-relacionada”. A competência necessita **ser demonstrada em uma situação real**, pois ser competente é **agir, mobilizar**, de forma integrada, conhecimentos, habilidades e atitudes mediante uma situação-problema, possibilitando que a situação seja **resolvida** com eficácia.

O desenvolvimento de competências, para Zarifian (2012, p. 67), “[...] só se revela nas **ações**”. O autor ressalta que a competência só se manifesta na atividade prática e é dessa atividade que poderá ocorrer a avaliação das competências nela empregadas.

A proposta de Bird (1995), que direciona para a construção de uma teoria de competências empreendedoras, sugere que vale a pena olhar para a educação, para a experiência anterior de trabalho e para a experiência no setor como fatores que podem influenciar o desenvolvimento das competências empreendedoras. Chandler e Jansen (1992) constataram que a educação e experiência em geral contribuem de alguma forma para o desenvolvimento da competência do empresário e conseqüentemente para o sucesso da empresa.

Os estudos de Inyang e Enuoh (2009) destacam que as competências empreendedoras são um conjunto de conhecimentos, atitudes e habilidades adquiridas pelo indivíduo, as quais podem ser desenvolvidas por intermédio de **treinamento e desenvolvimento gerencial**, permitindo produzir excelente desempenho e lucro na gestão de um empreendimento.

Dentro do campo do empreendedorismo, Henry, Hill e Leitch (2005) revelaram que os programas de desenvolvimento empresarial para serem eficazes, especialmente no que se refere ao “ensino”, devem ser baseados em **situações reais de trabalho** para que os gestores possam melhor implementar o que aprenderam.

Yazdanfar, Abbasian e Hellgren (2014) destacam que o desenvolvimento de competências empreendedoras está ligado à educação empreendedora. Em seu estudo, Yazdanfar, Abbasian e Hellgren (2014) buscaram analisar o papel do desenvolvimento de competências e sua relação com o desempenho em microempresas. Mais precisamente como o desenvolvimento de competências de proprietários e funcionários pode ter um impacto positivo no desempenho da empresa, especialmente aquele relacionado com a produção e exportação. Complementam explicando que a falta ou a insuficiência do desenvolvimento de competências incide na constituição de uma barreira para um melhor desempenho.

O Quadro 6 apresenta uma síntese da visão de alguns autores sobre o desenvolvimento das competências empreendedoras.

Quadro 6 – Síntese do desenvolvimento das competências empreendedoras

AUTORES	Desenvolvimento da competência empreendedora	Ênfase do desenvolvimento
Bird (1995)	Os fatores que podem influenciar o desenvolvimento de competências empreendedoras são: educação, a experiência anterior de trabalho e experiência no setor.	Formação e experiência.
Chandler e Jansen (1992)	A educação e experiência em geral contribuem para o desenvolvimento da competência do empresário e conseqüentemente para o sucesso da empresa.	Formação e experiência
Inyang e Enuoh (2009)	Conhecimentos, atitudes e habilidades relacionados que um empreendedor deve adquirir por meio de treinamento e de desenvolvimento gerencial.	Treinamento e desenvolvimento
Sandberg, Jorgen (2000)	O desenvolvimento de competências deve ser compreendido com base nas práticas organizacionais, nas quais o trabalho assume significado para os indivíduos em suas experiências e vivências. As competências desenvolvem-se por meio da interação entre as pessoas no ambiente do trabalho.	Interação e formação
Yazdanfar et al. (2014)	O desenvolvimento de competências empreendedoras está ligado à educação empreendedora.	Formação.

Fonte: Elaborada pela autora.

O Quadro 6 permite compreender, sob diferentes autores, os meios pelos quais se desenvolve a competência. Percebe-se que a ênfase dada pelos autores está nas experiências vividas pelos indivíduos e na sua formação (capacitação, treinamento). Neste estudo, entende-

se que o desenvolvimento de competências empreendedoras, quando da formação realizada na **ação** pelo indivíduo, de forma integrada e inter-relacionada com o **contexto** (especialmente empresarial), poderá contribuir para o crescimento e sucesso do negócio.

### 2.2.2 Avaliação do Desenvolvimento de Competências Empreendedoras

O processo de avaliação do desenvolvimento de competências é complexo, segundo Zabala e Arnau (2010). Mitchelmore e Rowley (2010) apontam que a avaliação de competências é fundamental para a pesquisa e para a prática. Ainda, explicam que, quando do desenvolvimento das competências empreendedoras, devem ser avaliadas as competências antes e depois de cada intervenção.

Chandler e Jansen (1992) adotam uma perspectiva semelhante, como avaliar as competências que antecedem a tentativa de delinear o conhecimento-chave ou a habilidade desenvolvida; em seguida, os participantes da pesquisa realizaram uma autoavaliação do seu próprio nível de competência. No estudo desses autores, quando da autoavaliação, por parte dos gestores, surgiram três fatores, quais sejam: empresarial, gerencial e técnico-funcional.

Bird (1995), para avaliar o desenvolvimento das competências empreendedoras, propôs o método de avaliação individual elaborado por pesquisadores na conferência de Gateway, em 1987. Os participantes da conferência listaram 17 métodos para avaliar as competências: qualitativos e quantitativos, a posteriori e concorrente, objetivo e autorrelato, conforme descrição no Quadro 7.

Quadro 7 – Métodos potenciais para avaliação das competências empreendedoras

<b>MEIOS DE AVALIAÇÃO DAS COMPETÊNCIAS EMPREENDEDORAS</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diário autorreflexivo;</li> <li>2. Reconstrução na retrospectiva de eventos e comportamento;</li> <li>3. Observação;</li> <li>4. Histórias orais;</li> <li>5. Os dados de arquivo, tais como cartas e calendários;</li> <li>6. Entrevista;</li> <li>7. Grade repertório gerencial;</li> <li>8. Observação participante;</li> <li>9. Vídeo sobre empreendedores;</li> <li>10. Relato jornalístico de empresários;</li> <li>11. Avaliações observacionais por conjunto de papéis (por exemplo, empregado, fornecedores, credores, clientes);</li> <li>12. Entrevistas com membros do conjunto de função;</li> <li>13. Trabalho realizado ao longo do tempo;</li> <li>14. As simulações, tais como exercícios de compras;</li> <li>15. Jogos de Empreendedorismo;</li> <li>16. Análise de protocolos;</li> <li>17. Casos e análise de soluções.</li> </ol>

Fonte: Bird (1995) elaborado pela autora.

O Quadro 7 apresenta os métodos de avaliação apontados por Bird (1995). Ressalta-se que a autora demonstrou algumas formas para o processo de avaliação das competências empreendedoras, objetivando as possibilidades de avaliação para a competência em questão, o que não foi observado em outros estudos. Ainda, sinaliza as diversas formas, sendo que algumas foram utilizadas para o processo de avaliação das competências deste estudo, como será explanado posteriormente.

Além dos meios de avaliação citados no Quadro 7, tem-se a possibilidade de avaliar as competências empreendedoras com base no desempenho. Entende-se por desempenho “a capacidade de entrega do indivíduo à organização, dando uma perspectiva mais adequada para avaliação, orientação em seu desenvolvimento e, ainda assim, estabelecer recompensas”. (DUTRA, 2013, p. 28). Isso significa avaliar a capacidade do indivíduo de colocar em prática as suas competências, proporcionando resultados para a empresa.

Hindle e Yencken (2004) sugerem que os métodos qualitativos, tais como entrevistas em profundidade e/ou estudos de caso, podem ser uma boa abordagem ao levar em conta processos e perspectivas comportamentais de competências de gestão. Os autores observam que há ausência de trabalhos qualitativos na área de competências de gestão; revelam, ainda, que essas metodologias podem fornecer informações sobre as competências do ponto de vista processual, o que pode não surgir no uso dos métodos quantitativos de avaliação do desenvolvimento de competências.

Por outro lado, uma questão a ser considerada pelo pesquisador no processo de avaliação é o custo. Bird (1995) destaca que o custo de usar determinado método, especialmente os métodos qualitativos, envolve um tempo considerável e outros custos na análise de dados, situação particularmente onerosa em grandes amostras necessárias para conclusões generalizáveis sobre competências. A avaliação é considerada um processo complexo, de difícil aceitação pelos participantes, porém, um processo necessário para a compreensão do grau de desenvolvimento das competências empreendedoras pelos aprendizes.

Nas seções seguintes, apresenta-se a revisão conceitual de *m-learning* na perspectiva de diferentes autores, bem como as potencialidades (*affordances*) e barreiras/desafios dessa modalidade para o desenvolvimento de competências empreendedoras.

## 2.3 REVISANDO A LITERATURA DE M-LEARNING

### 2.3.1 Conceito de *M-learning*

Os avanços na aprendizagem e tecnologia vêm se destacando desde o início da década de 1970, criando atmosferas propícias para o alcance de qualidade e eficácia no processo de ensino-aprendizagem. Segundo Sharples (2010) o desenvolvimento de ambientes de aprendizagens *on-line* alterou a tradicional configuração de tempo/espço, possibilitando acesso a recursos de aprendizagem a partir de qualquer lugar, a qualquer hora. Da mesma forma, a comunicação e a interação entre o aluno e o professor sofrem alteração com o uso de ferramentas de comunicação síncronas e assíncronas que permitem a partilha de ideias e colaboração virtual. (MOTIWALLA, 2007).

A evolução dos espaços de aprendizagem proporciona o desenvolvimento de estudos que objetivam contribuir para o desenvolvimento do *m-learning*, ou “aprendizagem com mobilidade”. Conceitualmente, não existe uma definição consensual de “aprendizagem com mobilidade”. De acordo com Frohberg, Göth e Schwabe (2009) e Hashemi et al. (2011), a falta de consenso pode ser justificada em razão de alguns fatores. Um deles diz respeito à rápida evolução pela qual o campo está passando. Outro fator seria a ambiguidade do termo “móvel”, pois este pode fazer referência a tecnologias móveis e/ou à noção mais geral de mobilidade do aprendiz.

Os termos “mobilidade” e “aprendizagem” foram discutidos por El-Hussein e Cronje (2010). Os autores definem em seu trabalho que “mobilidade” faz referência às capacidades da tecnologia dentro dos contextos físicos e atividades dos alunos à medida que eles participam de suas aulas. E a aprendizagem está associada ao processo e ao comportamento dos alunos enquanto usam a tecnologia para aprender. Refere-se também às atitudes dos indivíduos que utilizam a tecnologia móvel para fins de aprendizagem.

Os conceitos encontrados na revisão da literatura são diversos. Peng et al. (2009), por exemplo, ressaltam que o *m-learning* tem sido definido de várias formas, refletindo os interesses de cada grupo. Em estudo específico, apontam que algumas definições podem estar concentradas em seus componentes funcionais, bem como no estilo de comunicação. Outras definições têm como foco a mobilidade, sugerindo que essa característica é a principal diferença entre o *m-learning* e o *e-learning*.

Outro grupo de definições pode ser sinalizado na ubiquidade, propondo, então, a seguinte definição: “[...] corresponde em se beneficiar da conveniência, oportunidade

imediate da mobilidade dos alunos, utilizando tecnologias da computação ubíqua para aprender a coisa certa, no tempo e lugar certo”. (PENG et al., 2009, p.172).

De acordo com Wang, Y., Wu e Wang, H. (2009), aprendizagem com mobilidade (*m-learning*) é a entrega de aprendizagem para os alunos a qualquer hora e em qualquer lugar por intermédio do uso de dispositivos móveis e internet sem fio. Guler, Kilic e Cavus (2014) e Hashemi et al. (2011) definem aprendizagem com mobilidade como a exploração de tecnologias portáteis onipresentes, em conjunto com as redes de telefonia sem fio e móveis, para facilitar, apoiar, melhorar e ampliar o alcance do ensino e da aprendizagem.

Para Stanton e Ophoff (2013), *m-learning* é a combinação da tecnologia móvel e suas *affordances*<sup>2</sup>, que criam um ambiente de aprendizagem único, bem como oportunidades que podem se estender ao longo do tempo e de qualquer lugar. Göksu e Atici (2013) definem o termo como uma modalidade de aprendizagem que ocorre por intermédio de dispositivos portáteis, os quais oferecem a seus usuários uma forma de satisfazer as suas necessidades em questão de segundos em termos de acesso, bem como a constante alteração de dados e comunicação com os outros sem se ater a qualquer coisa ou qualquer lugar.

A concepção de aprendizagem com mobilidade, conforme Martin e Ertzberger (2013, p. 77), envolve uma nova expressão do termo: “aprendizagem aqui e agora”, interpretada “[...] como aprendizagem que ocorre quando os alunos têm acesso à informação a qualquer hora e em qualquer lugar por meio de tecnologias móveis para realizar atividades educacionais no contexto de sua aprendizagem”. Para os autores, a aprendizagem aqui e agora possibilita aos alunos a oportunidade de estar no contexto de sua aprendizagem e ter acesso a informações relacionadas com o que eles estão vendo e experimentando no momento.

Outro aspecto relevante é que a aprendizagem com mobilidade possibilita um novo paradigma e incentiva as práticas educativas a abandonar as limitações das maneiras habituais de pensar, aprender, comunicar, projetar e reagir. O grande desafio está no uso de tecnologias para o desenvolvimento de competências, no sentido de ampliar e compreender aquilo que, de fato, pode fazer sentido para os aprendizes em um determinado contexto.

Sendo assim, para uma melhor compreensão, o Quadro 8 expõe uma síntese das principais definições de *Mobile Learning* (Aprendizagem com Mobilidade) até o momento, como segue:

---

<sup>2</sup> *Affordance* está na relação entre as propriedades de uma intervenção educativa e as características do aprendiz; representa as características de um artefato que determina se e como um comportamento particular de aprendizagem poderia ocorrer dentro de um determinado contexto. (KIRSCHNER, 2002).

Quadro 8 – Síntese dos principais conceitos de *M-learning*

AUTORES	DEFINIÇÃO
Wang, Y., Wu e Wang, H. (2009)	É a entrega de aprendizagem para os alunos a qualquer hora e em qualquer lugar por intermédio do uso de dispositivos móveis e internet sem fio.
EL-Hussein e Cronje (2010)	É uma atividade educativa que só faz sentido quando a tecnologia em uso é totalmente móvel e quando os usuários da tecnologia também são móveis enquanto aprendem.
Saccol, Schlemmer e Barbosa (2011)	São processos de aprendizagem apoiados pelo uso de tecnologias da informação ou comunicação móveis e sem fio. A característica fundamental é a mobilidade dos aprendizes, que podem estar distantes uns dos outros e também de espaços formais de educação, tais como salas de aula, salas de formação, capacitação e treinamento ou local de trabalho.
Hashemi et al. (2011)	É a aprendizagem com mobilidade como a exploração de tecnologias portáteis onipresentes, em conjunto com as redes de telefonia sem fio e móveis, para facilitar, apoiar, melhorar e ampliar o alcance do ensino e da aprendizagem.
Sandberg, Jacobijn. Maris e Geus (2011)	A aprendizagem com mobilidade ( <i>M-learning</i> ) está associada à aquisição de conhecimento por meio de um dispositivo móvel.
Wu, Jim Wu, Chen, Kao, Lin e Huang (2012)	A aprendizagem com mobilidade dispõe de alunos envolvidos em atividades educacionais, utilizando a tecnologia como uma ferramenta de mediação para a aprendizagem por meio de dispositivos móveis, o acesso a dados e a comunicação com os outros através da tecnologia sem fio.
Stanton e Ophoff (2013)	<i>M-learning</i> é a combinação da tecnologia móvel e suas <i>affordances</i> que criam um ambiente de aprendizagem único, bem como oportunidades que podem se estender ao longo do tempo e de qualquer lugar.
Göksu e Atici (2013)	É uma modalidade de aprendizagem que ocorre por intermédio de dispositivos portáteis, assim, oferece a seus usuários uma forma de satisfazer as suas necessidades em questão de segundos, em termos de acesso, a constante alteração de dados e a comunicação com os outros sem se ater a qualquer coisa ou qualquer lugar.
Martin e Ertzberger (2013)	Aprendizagem que ocorre quando os alunos têm acesso à informação a qualquer hora e em qualquer lugar por meio de tecnologias móveis para realizar atividades educativas no contexto de sua aprendizagem.
Hedberg (2014)	Aprendizagem com mobilidade implica o conceito de mobilidade do aluno apoiado por dispositivos portáteis que proporcionam acesso às facilidades da sala de aula, incluindo acesso à Internet, instalações de registro de dados e transferência contínua de informação por meio de ambientes de aprendizagem.
Garcia-Cabot, De-Marcos e Garcia-Lopez (2015)	Aprendizagem com mobilidade é quando os alunos aprendem em qualquer lugar e a qualquer momento. Entretanto, entende que os alunos podem agora estar em constante movimento e o contexto no qual aprendem deve ser ajustado dinamicamente.

Fonte: Elaborada pela autora.

Dentre as definições apresentadas no Quadro 8, observa-se que os termos: “mobilidade”, “dispositivos portáteis/móveis”, “em qualquer lugar”, “em qualquer tempo” estão presentes nas citações acima. Além disso, fica claro nas definições apresentadas que a mobilidade altera o “contexto” dos alunos, pois a aprendizagem necessita de ajuste, o que reforça a ideia de que a mobilidade é o desafio nessa modalidade de ensino.

Em complemento, Sharples (2013) apresenta as caracterizações da aprendizagem com mobilidade encontradas na literatura, incluindo palavras como: "pessoal", "espontâneo", "oportunistas", "informal", "situado", "privado" e "portátil". Dessa forma, implica uma conceptualização da aprendizagem com mobilidade em termos das experiências dos



aprendizes, com ênfase na propriedade dos dispositivos, na informalidade, no movimento e no contexto.

Kukulska-Hume e Traxler (2005) destaca que a “aprendizagem com mobilidade” está ligada à **mobilidade** do aprendiz, tendo em vista que os indivíduos devem ser capazes de se envolver em atividades educacionais sem as limitações de um local físico firmemente delimitado. A autora apresenta ainda os atributos que podem contribuir para a sua definição, quais sejam: espontaneidade, pessoalidade, informalidade, contextualização, ubiquidade (disponível em todo lugar) e abrangente (tão integrado com as atividades diárias que dificilmente é perceptível).

A compreensão sobre o *m-learning*, neste estudo, está voltada à definição apresentada por Saccol, Schlemmer e Barbosa (2011, p. 25):

*m-learning* (aprendizagem com mobilidade) se refere a processos de aprendizagem apoiados pelo uso de tecnologias da informação ou comunicação móveis e sem fio, cuja característica fundamental é a mobilidade dos aprendizes, que podem estar distantes uns dos outros e também de espaços formais de educação, tais como salas de aula, salas de formação, capacitação e treinamento ou local de trabalho.

Esta definição vai ao encontro do entendimento da UNESCO (2014, p. 21), de que a “[...] aprendizagem com mobilidade tem sido desenvolvida em boa parte fora dos contextos formais de educação”. Considera-se a aprendizagem em espaço formal a que ocorre dentro da sala de aula ou de treinamento, dentro de um espaço que permita a interação com mais pessoas e seja apropriada para a formação e a capacitação do sujeito; o espaço informal de aprendizagem ocorre em casa, em ambientes comunitários, durante o tempo ocioso entre uma atividade ou outra no trabalho, como, por exemplo, em uma fila de banco. (UNESCO, 2014). O desafio está em superar a barreira entre o espaço formal x informal com a ajuda do *m-learning*/aprendizagem com mobilidade.

O espaço informal ganha destaque em relação à questão do **contexto**, conceito considerado fundamental para o *m-learning*. (FROHBERG; GÖTH; SCHWABE, 2009; KUKULSKA-HUME et al., 2009; SHARPLES, 2013; THÜS et al., 2012; TORRES DIAZ; INFANTE MORO; TORRES CARRIÓN, 2015; TRAXLER, 2007). O contexto, conforme os referidos autores, é continuamente criado por pessoas em interação com outras pessoas, com o meio que as envolve e com ferramentas de uso diário. Sharples, Taylor e Vavoula (2007) ressaltam que a conversa e o contexto são elementos essenciais para a compreensão de como a aprendizagem com mobilidade pode ser integrada com a educação convencional, além de oferecer novas maneiras de estender a educação para fora da sala de aula.

A definição de contexto apresentada por Wali, Winters e Oliver (2008) é uma combinação das propriedades do local físico no qual a atividade de aprendizagem ocorre e das regras e divisão de trabalho dentro da comunidade do aprendiz. Os autores acrescentam que as mudanças, tanto no contexto físico como no contexto social, distinguem a aprendizagem com mobilidade da aprendizagem estática.

De acordo com Kukulska-Hume, Traxler e Pettit (2007), aos alunos é permitido construir conhecimento e entendimentos em diferentes contextos; todavia, se o que o **contexto** tem a oferecer não é parte da própria atividade, é pouco provável que faça sentido para o aluno a atividade em mobilidade.

Neste estudo, parte-se da premissa de que a aprendizagem não pode ocorrer em um vácuo, mas de alguma forma deve ser conectada com o mundo real, permitindo fazer sentido para os aprendizes. Considera-se que a mídia digital tende a trazer novas dimensões de contexto como a: conexão de internet e dispositivos móveis, instrumentos que permitem que os alunos superem as restrições de tempo e local e, ainda, negligenciem os limites físicos e limitações do ambiente de aprendizagem. Assim, possibilita aos alunos ligar conceitos diretamente com os seus homólogos do mundo real e colocar o conhecimento em ação. (WESTERA, 2011).

Martin e Ertzberger (2013) destacam que o efeito da aprendizagem aqui e agora está diretamente relacionado ao **contexto**, a saber: envolvimento dos alunos no contexto; atividades autênticas e aprendizagem informal. Os autores explicam que o aprendizado em mobilidade tem a capacidade de **envolver** os alunos em razão de sua aprendizagem autêntica e situá-los em aplicações práticas baseadas no contexto. Sobre **atividades autênticas**, explicam que estas configuram a única maneira de alunos terem acesso ao tipo de ambiente, permitindo aos profissionais atuar de forma significativa e determinada. Já a **aprendizagem informal** está relacionada à aprendizagem que ocorre naturalmente e sem esforço direcionado.

O contexto, considerado como denominador comum do *m-learning*, de acordo com Kukulska-Hume et al. (2009), Sharples (2013) e Traxler (2007), é favorecido em razão da **inter-relação** com a mobilidade que o processo permite. Essa mobilidade, como compreendem Kukulska-Hume et al. (2009), é uma nova característica da sociedade que se manifesta, por exemplo, na cultura móvel desenvolvida entre os jovens e as práticas de trabalho e de lazer, cada vez mais fragmentadas e móveis. Nesse sentido, a mobilidade dos aprendizes não pode ser compreendida somente como a sua mobilidade física; ela se desdobra em diferentes tipos, conforme aponta Saccol, Schlemmer e Barbosa (2011, p. 25): “a mobilidade física e temporal dos aprendizes, a mobilidade tecnológica, a mobilidade conceitual (conforme nos movimentamos, encontramos diversas oportunidades e novas necessidades de aprendizagem) e a mobilidade

sociointeracional”. Ou seja, a aprendizagem se dá em interação com diferentes níveis e grupos sociais, incluindo família, empresa ou colegas em um curso formal.

As limitações do *e-learning* apresentadas por Motiwalla (2007) transformam-se em vantagens para o *m-learning*. Com o *e-learning*, o aluno em trânsito não pode acessar o material didático (informações sobre o curso e outras aplicações) nem completar o seu trabalho de curso. Em um dispositivo sem fio, essas limitações são superadas, permitindo que, por intermédio do *m-learning*, o aluno possa disseminar informações e outros trabalhos, mesmo quando está longe de suas conexões. O autor aponta que o *m-learning* complementa o *e-learning*. Portanto, na sequência, serão abordadas as *affordances* educacionais do *m-learning*.

### 2.3.2 Potencialidades do *m-learning*: as *Affordances* Educacionais da Aprendizagem com Mobilidade

*Affordance* é o termo utilizado para explicar a interação e a experiência que foi percebida pelo usuário em relação ao objeto/tecnologia. Kirschner (2002) apresenta em seu estudo a definição de *affordances* educacionais como sendo as características de um artefato que determina **se e como** um comportamento particular de aprendizagem poderia ocorrer dentro de um determinado contexto; a autora entendeu como *affordances* as relações entre as propriedades de uma intervenção educativa e as características do aluno. No caso dos autores Bower e Sturman (2015), estes definem o termo *affordance* como a percepção dos educadores em relação ao uso das tecnologias e como as propriedades das tecnologias, percebidas por seus usuários, influenciam o aprender e ensinar.

Em uma análise sobre o termo *affordance*, Fayard e Weeks (2014) acreditam que o entendimento de *affordance* pode proporcionar uma lente poderosa para estudar as relações entre as pessoas e a tecnologia e, ainda, que esse resultado pode possibilitar uma linguagem melhor para descrever como **práticas particulares** são modeladas pela estrutura e configuração.

Fayard e Weeks (2014) afirmam que a maioria dos estudos, que usa o termo *affordance* como lente conceitual para a compreensão da relação entre tecnologias e organização, concentrou-se em **capacidades tecnológicas**, mesmo quando destacam o caráter relacional da interação. Dessa maneira, adaptaram *affordance* para a prática e reconhecem duas perspectivas sobre *affordances*: tecnológica e relacional. Sustentam que ter uma integração das duas perspectivas permite aos pesquisadores a possibilidade de explicar as

formas materiais na prática sem determiná-las, em vez de selecionarem entre um ou outro formato. Também a capacidade de reconhecer que o material de ambas as limitações (tecnológica e relacional) pode ser flexível e socialmente interpretado, relacionado com as necessidades do usuário, sua prática e contexto organizacional.

Na sequência, Fayard e Weeks (2014) propõem mudar o foco da *affordance* de recursos ou o ambiente e as características da tecnologia para a prática promulgada a partir da tecnologia ou em um espaço específico. Para tanto, evidenciam a *affordance* como as possibilidades da tecnologia de permitir determinadas práticas como, por exemplo, a comunicação, a colaboração ou a interação informal. Para os autores, a *affordance* oferece uma maneira útil de pensar sobre como a prática é modelada pela construção social e física da tecnologia e do ambiente material.

Churchill, D. e Churchill, N. (2008) realizaram um estudo para a compreensão das *affordances* educacionais que emergem da tecnologia móvel. Os autores destacam duas *affordances* do *m-learning* encontradas em seu trabalho: ferramenta de acesso à multimídia e ferramenta de conectividade. Outras *affordances* emergiram após o uso da tecnologia em si, que foram: ferramenta de captura, ferramenta de representação e ferramenta analítica. Tais *affordances* estão relacionadas e descritas a seguir:

- a) **ferramenta de acesso multimídia** que corresponde à capacidade de apresentação multimídia da tecnologia utilizada no estudo “PDA”. Os autores perceberam que alguns tipos de arquivos como, por exemplo, PDF, PowerPoint, Word, entre outros, podem ser apresentados tanto em um computador como na tecnologia utilizada no estudo;
- b) **ferramenta de conectividade** que está relacionada com a capacidade dos alunos de se conectar e de trocar ideias, fazer perguntas, entrar em contato com potenciais clientes, envolver-se em discussões/debates, entre outros. Efetivamente, essa *affordance* foi analisada sob dois contextos: a) como um facilitador importante da atividade de aprendizagem, permitindo que os alunos se conectem e troquem ideias e b) como uma ferramenta que possibilita o desenvolvimento de competências para os seus alunos, a capacidade de comunicação;
- c) **ferramenta de captura** é a capacidade da tecnologia em capturar fotos, desenvolver vídeos e compartilhá-los com os outros colegas;
- d) **ferramenta de representação** é a possibilidade de alunos criarem representações de seus conhecimentos e ideias como ferramenta de elaboração de mapa mental, que pode ser desenvolvido por intermédio da tecnologia – PDA;

- e) **ferramenta analítica** é a última *affordance* observada no estudo e corresponde à capacidade dessa tecnologia em fornecer uma variedade de ferramentas analíticas como a utilização do Microsoft Excel.

Na possibilidade de apresentar mudanças pedagógicas, não a partir da novidade da tecnologia em si, mas das práticas inovadoras que utilizam plenamente as *affordances* da tecnologia móvel para capacitar professores, projetar o ensino diferenciado e proporcionar aos alunos experiências de aprendizagem personalizada, o estudo proposto por Looi et al. (2009) teve como ideia central acompanhar o que realmente os alunos fizeram durante a experiência de uso da tecnologia móvel e de quais foram os resultados.

A discussão da aprendizagem personalizada de Looi et al. (2009) explorou quatro *affordances* da tecnologia móvel que apoiaram o ensino diferenciado e a aprendizagem personalizada, sendo elas:

- a) suporte a vários pontos de entrada e vários caminhos de aprendizagem;
- b) multimodalidade;
- c) apoio ao estudante na improvisação *in situ*;
- d) apoio na criação e compartilhamento de artefatos em movimento.

As *affordances* são descritas a seguir:

- a) **suporte a vários pontos de entrada e vários caminhos de aprendizagem:** o exercício e a prática, normalmente, exigem que os alunos produzam as mesmas respostas, seguindo o mesmo caminho de aprendizagem. Foram observados seis diferentes caminhos realizados pelos alunos, o resultado da observação encontrou vários pontos de entrada e ajudou a criar uma variedade de experiências de aprendizagem personalizada, proporcionando aos alunos atividades criativas e promovendo um maior sentido na tarefa executada;
- b) **multimodalidade:** é uma *affordance* da tecnologia de computador, mas com a tecnologia móvel. Os alunos têm esses dispositivos sempre que precisarem ver ou criar uma modalidade diferente que combina com a sua aprendizagem personalizada. Os participantes demonstraram sua compreensão em diferentes modalidades. Devido ao alto nível de engajamento no contexto da aprendizagem, os estudantes foram capazes de construir o seu próprio conhecimento. Especificamente, a lição foi caracterizada multimodal em duas dimensões: processo e produto;

- c) **apoio ao estudante na improvisação *in situ***: Segundo os autores, a improvisação tem sido utilizada por muitos séculos em aulas de arte, música, teatro e literatura. O objetivo subjacente dos professores era incentivar os alunos para que pudessem pensar de forma criativa e experimentar o tema a ser ensinado. Apesar da improvisação não ser uma *affordance* única da computação móvel, a mobilidade torna-a única, permitindo que os estudantes possam fazer improvisação *in situ*, quando e onde quiserem. O resultado inesperado foi a capacidade dos alunos de improvisar para criar contextos significativos. A tecnologia móvel foi o elemento-chave e único no apoio da improvisação *in situ* como, por exemplo, fotografar em contextos apropriados para ilustrar as proposições em estudo;
- d) **apoio na criação e compartilhamento de artefatos em movimento**: com as tecnologias móveis, os alunos puderam desfrutar da facilidade de criação e compartilhamento de artefatos e mais ainda quando estavam em movimento.

Para Orr (2010), a *affordance* primária da aprendizagem com mobilidade ocorre por meio da utilização de dispositivos pequenos, facilitando aos usuários do *m-learning* o acesso à dados em tempo real, quando e onde eles precisarem, além de coleta de recursos como anotações, imagens, gravações de áudio, vídeos, notas de aula, livros, enciclopédias, simulações, fichas de trabalho, entre outros. As *affordances* apresentadas pelo autor foram:

- a) **dispositivos móveis como ferramenta de representação** que significa a personalização da aprendizagem de cada indivíduo;
- b) **dispositivos móveis como ferramenta de comunicação** que representa a capacidade do aluno de se envolver com a atividade a qualquer hora e em qualquer lugar;
- c) **aprendizagem limitada versus nenhuma aprendizagem** que ocorre quando o aluno não participou da aula e a aprendizagem com mobilidade possibilitou o acesso ao conteúdo para o educando mesmo que de forma limitada, sendo essa possibilidade, considerada pelo autor, melhor do que se o indivíduo não tivesse acesso a nenhuma aprendizagem;
- d) **estruturação das *affordances***: o autor considera as *affordances* ainda um processo em construção.

Portanto, para melhor visualização, no Quadro 9 está exposta uma síntese das *affordances* educacionais a partir das referências revisadas.

Quadro 9 – Síntese das *affordances* educacionais do *m-learning*

<i>Affordances</i> do <i>M-learning</i>	Descrição	Autores
Acesso à multimídia	Corresponde à capacidade de apresentação multimídia usando as tecnologias móveis, por exemplo, acesso a documentos PDF, PowerPoint, Word, fotos, vídeos, etc.	Churchil e Churchill (2008); Liaw, Hatala e Huang (2010).
Conectividade	Está relacionada com a capacidade dos alunos se conectarem e trocarem ideias, fazerem perguntas, entrarem em contato com potenciais clientes, envolverem-se em discussões/debates, entre outros, a qualquer hora e em qualquer lugar.	Churchil e Churchill (2008); Liaw, Hatala e Huang (2010); Looi et al. (2009); Orr (2010).
Informação e captura de dados	É a capacidade de capturar fotos, sons, desenvolver vídeos e compartilhá-los com os outros colegas a qualquer hora e qualquer lugar. Apóia a criação e compartilhamento de arquivos em movimento.	Churchil e Churchill (2008); Looi et al (2009).
Representação de conhecimentos	É a possibilidade dos indivíduos criarem representações de seus conhecimentos e ideias como, por exemplo, com uso de ferramentas de elaboração de mapa mental. Cada aluno pode personalizar sua própria aprendizagem.	Churchil e Churchill (2008); Looi et al. (2009); Orr (2010).
Acesso a ferramentas analíticas	Corresponde à capacidade das tecnologias móveis em fornecer uma variedade de ferramentas analíticas como aquelas disponibilizadas dentro do Microsoft Excel.	Churchil, D. e Churchill, N. (2008).
Suporte a vários pontos de entrada e vários caminhos de aprendizagem	Refere-se à liberdade do aluno em definir o caminho mais relevante para a sua aprendizagem. A criação de pontos alternativos de entrada.	Looi et al. (2009)
Presença social	A modalidade promove presencial social devido à sua instantaneidade.	Church e Oliveira (2013); Karapanos, Teixeira e Gouveia (2016); Park, Cho e Lee (2014).
Aprendizagem personalizada	Proporciona aprendizagem centrada no aluno, a aprendizagem é ubíqua, e ainda pode ser recuperada a qualquer hora e em qualquer lugar. Melhora a orientação e direção dos usuários.	Liaw, Hatala e Huang (2010); Looi et al. (2009); Willemse (2015).
Interação	Corresponde à capacidade de interação e comunicação entre aluno e professor.	Churchill, D. e Churchill, N. (2008); Liaw, Hatala e Huang (2010); Looi et al. (2009); Orr (2010); Rambe e Bere (2013).
Colaboração	Promove atividades de aprendizagem colaborativa para a partilha e gestão do conhecimento.	Liaw, Hatala e Huang (2010); Rambe e Bere (2013)
Motivação	Contribui para aumentar a motivação do aluno para a aprendizagem.	Rambe e Bere (2013).
Expressão emocional	Permite aos usuários expressar emoções (por exemplo, O uso de emoticons).	Park, Cho e Lee (2014).

Fonte: Elaborado pela autora.

De acordo com Wright e Parchoma (2011), a origem positivista, o uso claro e inconsistências lógicas da *affordance* são prevalentes e persistentes na literatura que versa sobre a aprendizagem com mobilidade. Conforme os conceitos sobre *affordances* encontradas nos estudos dos autores mencionados no quadro 9, pode-se perceber que há inconsistências do termo quando as definições são comparadas. Churchill, D. e Churchill, N. (2008) concentraram-se em capacidades tecnológicas, mesmo destacando o caráter relacional da

interação, conforme foi apontado por Fayard e Weeks (2014). Entretanto, Liaw, Hatala e Huang (2010) apresentaram as *affordances* mediante a interação e a experiência percebidas pelo usuário em relação ao objeto/tecnologia.

Em razão da discussão quanto ao termo “*affordance*”, o entendimento, bem como a definição que poderá dar o embasamento teórico para identificar e analisar as *affordances* do *m-learning* no desenvolvimento das competências empreendedoras partirá da perspectiva de Kirschner (2002). Este compreende por *affordances* o caráter relacional da interação - usuário e tecnologia, considerando as relações entre as propriedades de uma intervenção educativa, da tecnologia e o comportamento do usuário em um determinado contexto.

Toda a experiência do *m-learning* na área da educação pode ser transformada em potencialidade no uso do *m-learning* em organizações. Piasecki-Kahle, Miao e Ariss (2012) consideram não ser nenhuma surpresa o uso *m-learning* e afirmam que a propagação do *smartphone* tem levado as empresas a considerarem como a realização da aprendizagem com mobilidade ou de “negócios” móveis, pode melhorar a sua organização, aumentando, conseqüentemente, a produtividade e eficiência da força de trabalho.

O estudo dos referidos autores demonstra vantagens para as organizações em oferecer conteúdo em mobilidade e divide os benefícios em duas categorias: para os negócios e para os funcionários. Algumas das vantagens citadas no estudo são: o aumento da aprendizagem por meio informal, a redução das viagens para eventos e treinamento, o uso intensificado de *webinars* e *podcasts* para aprendizagem. Além dos benefícios apresentados, as empresas que utilizam *m-learning* incluem o potencial de atingir um grande número de funcionários com mais facilidade e de forma eficaz, dando-lhes flexibilidade para buscar formação em qualquer lugar e a qualquer hora ou de acordo com sua conveniência.

Em uma pesquisa realizada com treze profissionais de TI, Saccol et al. (2010) analisaram uma experiência real de aprendizagem com mobilidade. Para isso, o ambiente virtual de aprendizagem utilizado foi o COMTEXT, que foi projetado a dar o suporte para o desenvolvimento de competência dos profissionais que utilizavam Pockets PCs. As ferramentas disponíveis do ambiente apoiaram o desenvolvimento de competências permitindo a criação de uma comunidade de aprendizagem para interação entre os participantes. No entanto, os autores questionam as reais contribuições da aprendizagem com mobilidade para o desenvolvimento de competência no contexto organizacional. Isso em razão de que a tecnologia móvel está destinada a interações rápidas e de curta duração. O desenvolvimento de competências, porém, exige processos de aprendizagem mais sofisticados que envolvam metodologias que estimulem a ação do aluno e da reflexão e não apenas acesso



a conceitos momentâneos ou interações rápidas. Mesmo assim, no estudo realizado, os participantes consideraram que a experiência da aprendizagem com mobilidade contribuiu para o desenvolvimento de suas competências.

De certa forma, as *affordances* apresentadas no quadro 9 e que correspondem a alguns pontos estabelecidos nos estudos realizados em ambientes organizacionais de Piasecki-Kahle, Miao e Ariss (2012) e Saccol et al. (2010), destaca-se:

- a) atingir grande número de pessoas individualmente;
- b) flexibilidade para buscar informação a qualquer hora e em qualquer lugar;
- c) interação.

Os pontos apresentados estão relacionados com as seguintes *affordances*: ferramenta de conectividade; aplicação individual e de aplicação interativa, respectivamente.

### 2.3.3 Desafios do *M-learning*

Há uma variedade de tecnologias que podem ser utilizadas para a prática do *m-learning*, tais como diferentes dispositivos (telefone celular, *smartphones*, tablets, PDAs, *notebooks*, *netbooks*, aparelhos de MP3, MP4, etc.), redes sem fio (Wi-Fi, Bluetooth, WiMAX, telefonia celular, via satélite), entre outros. (HASHEMI et al., 2011; PIASECKI-KAHLE; MIAO; ARISS, 2012; SACCOL; SCHLEMMER; BARBOSA, 2011).

Entretanto, a prática do *m-learning*, torna-se laboriosa, uma vez que há dispositivos que não são projetados para serem usados na educação e isso gera problemas. Na perspectiva de Hashemi et al.(2011), Kukulska-Hume, Traxler e Pettit (2007) e Liu, Li e Carlsson (2010), e esses problemas incluem atributos físicos (tamanho, peso, memória, vida útil da bateria dos aparelhos), conteúdo e aplicativos de *software* (os alunos parecem estar mais confortáveis com funções embutidas nos dispositivos móveis), a velocidade da rede e confiabilidade e ambiente físico (condições de chuva, o risco de perda e roubo).

As limitações da tecnologia móvel, como o pequeno tamanho de tela da maioria dos dispositivos, bem como o aumento do número de mensagens enviadas pelo dispositivo móvel, resultaram na criação de novos significados. Embora essas formas de comunicações tenham substituído algumas formas e convenções da linguagem formal, são amplamente aceitas e compreendidas e, portanto, consideradas normais no contexto de dispositivos celulares móveis. De fato, uma das limitações do *hardware* celular móvel (o tamanho muito limitado de sua tela) forneceu o ímpeto para projetar e utilizar um novo formato para a comunicação de

texto, bem como imbuir formas tradicionais com significados diferentes. (EL-HUSSEIN; CRONJE, 2010).

Conforme Saccol, Schlemmer e Barbosa (2011), estão relacionadas no Quadro 10, as principais limitações do *m-learning*

Quadro 10 – Limitações do *m-learning*

LIMITAÇÕES
O tempo de duração das atividades de aprendizagem e a quantidade de conteúdo podem ser limitados.
Barreiras ergonômicas dos dispositivos móveis limitam o uso de determinados recursos (ex.: texto).
Deve-se estimular o relacionamento e a colaboração com outros aprendizes ou facilitadores, instrutores, professores, etc., evitando o isolamento.
Interações rápidas e superficiais podem trazer prejuízos à necessidade de aprendizagens mais elaboradas e também às atividades que demandam colaboração de forma intensiva.
A atenção do aprendiz pode ser prejudicada em razão de outras atividades ou estímulos ambientais paralelos (ex.: barulho, interrupções, etc.).
As tecnologias móveis e sem fio modificam-se constantemente e podem apresentar instabilidade e indisponibilidade, além de sofrerem rápida obsolescência.
Pode haver foco excessivo na tecnologia (tecnocentrismo) em detrimento dos objetivos reais de aprendizagem.
O custo da conexão pode ser mais elevado, com risco de tornar-se inviável para os menos favorecidos economicamente. As limitações ergonômicas dos dispositivos móveis podem ser particularmente inapropriadas para usuários com necessidades especiais.
É necessário um planejamento cuidadoso do uso e da combinação entre modalidades de ensino para não gerar redundância ou sobrecarga.
É preciso que os profissionais móveis tenham condições contextuais (físicas, temporais, etc.) para aprender de forma efetiva por meio do <i>m-learning</i> .

Fonte: Saccol, Schlemmer e Barbosa (2011, p. 34-35) elaborado pela autora.

Além de avaliar as vantagens e limitações, é relevante considerar os **desafios** propostos pelo *m-learning*, levantados por Traxler (2007); Saccol, Schlemmer e Barbosa (2011), a saber: **questões de ordem epistemológica e pedagógica** consideradas como um desafio importante para aprendizagem com mobilidade por assumir um risco de ter seu enfoque fundamentalmente tecnológico, sem a preocupação epistemológica e pedagógica analisada; **questão de ordem tecnológica econômica** que está ligada diretamente à viabilidade dos projetos atingirem o público definido, e essencialmente não limitar a participação somente aos que podem pagar pelo acesso à tecnologia (dispositivos) e à conectividade (internet); **questão de ordem contextual** e social, não menos importante que as outras questões, mas faz referência às regras de conduta adequadas ao local no qual o indivíduo se encontra.

Ressalta-se que não há consenso de regras ou de boas práticas para a implementação de iniciativas do *m-learning*. Dessa forma, por ser uma modalidade educacional recente e não totalmente conhecida ou dominada por professores-pesquisadores é considerada por Tan et al.

(2012) uma das principais tendências de aprendizagem, o que permite uma reflexão acerca da abordagem do ensino convencional.

A Unesco (2014) aponta a importância de que, quando da implementação de projetos de aprendizagem com mobilidade e seus modelos pedagógicos, estes não sejam orientados apenas pelas vantagens e limitações das tecnologias móveis, mas também pela consciência de como as tecnologias podem estar encaixadas na estrutura cultural e social mais ampla das comunidades.

Enfim, Traxler (2007) destaca que enfrentar os desafios deve fazer parte do processo, uma vez que os dispositivos e as tecnologias móveis estão presentes na sociedade e estão, cada vez mais, mudando a natureza do conhecimento e do discurso. Dessa forma, o processo da aprendizagem com mobilidade altera tanto a natureza da aprendizagem formal, quanto da informal. A próxima seção apresenta as abordagens da aprendizagem do *m-learning*.

#### **2.3.4 Abordagens de Aprendizagem no *Mobile Learning* (*m-learning*)**

O desenvolvimento de processos de formação e de capacitação deve estar intrinsecamente estabelecido “[...] por uma concepção epistemológica, ou seja, por uma crença de como o sujeito conhece, de como ele aprende”. (SACCOL; SCHLEMMER; BARBOSA, 2011, p. 101). O entendimento de como o sujeito conhece e de como ele aprende no ambiente móvel não tem uma única concepção epistemológica a ser seguida. Ressalta-se que os estudos de Hedberg (2014), Kearney, Burden e Rai (2015), Liaw, Hatala e Huang (2010), Motiwalla (2007), Naismith et al. (2004) e Orr (2010), apresentaram algumas abordagens pedagógicas que podem ser aplicadas para o *m-learning*.

Os autores Kearney, Burden e Rai (2015) justificam em seu estudo que muitos trabalhos estão centrados na eficácia do *m-learning*, explorando a acessibilidade e as barreiras à adoção. (WU et al., 2012). A pesquisa desses autores coloca em primeiro plano as pedagogias, com a preocupação de examinar as práticas de aprendizagem nessa modalidade.

Repensar a pedagogia móvel é o que propõe o autor Hedberg (2014). Ele explica que qualquer pedagogia móvel deve conter a ideia de uma prática de ensino que envolva os alunos em uma aprendizagem relevante em ambientes não limitados como o da sala de aula. O autor menciona que as decisões pedagógicas para aprendizagem com mobilidade incluem: posicionamento do contexto de aprendizagem dentro da sequência de ensino; o conteúdo e a estrutura das atividades de aprendizagem; seleção de tecnologia apropriada para apoiar as atividades dos alunos; organização de grupos de alunos e papéis dos alunos dentro do grupo.

No estudo de Orr (2010), foram apresentadas quatro abordagens pedagógicas que podem ser aplicadas no *m-learning*, são elas: behaviorismo, construtivismo, aprendizagem situada e aprendizagem colaborativa. Já Liaw, Hatala e Huang (2010) abordaram em seu estudo a teoria da atividade para investigar a aceitação dos alunos em relação ao *m-learning*. Motiwalla (2007), mediante experiência demonstrada em seu projeto, afirma que a maioria das abordagens pedagógicas pode ser adaptada para um ambiente de aprendizagem com mobilidade.

Complementando, Naismith et al. (2004) consideram as novas práticas de *m-learning* e as relacionam com seis abordagens pedagógicas, quais sejam:

- a) behaviorista;
- b) construtivista;
- c) aprendizagem situada;
- d) aprendizagem colaborativa;
- e) aprendizagem informal;
- f) ao longo da vida.

Diante das abordagens apresentadas pelos autores acima, entende-se que é necessário relacionar a abordagem pedagógica a ser adotada neste estudo. Assim, optou-se pela perspectiva da aprendizagem situada (LAVE; WENGER, 1991), considerando-se, também, os princípios da Pedagogia da Autonomia. (FREIRE, 1987). Ambas serão explicadas a seguir, com justificativas dessas escolhas.

#### 2.4 ABORDAGEM PEDAGÓGICA ADOTADO PARA O ESTUDO - APRENDIZAGEM SITUADA E PEDAGOGIA DA AUTONOMIA

A perspectiva da aprendizagem situada está relacionada com o desenvolvimento social de Vygotsky. Para Lave e Wenger (1991), em contraste com atividades de sala de aula que envolvam o conhecimento abstrato e fora de contexto, a aprendizagem situa-se, e foi repensada em termos sociais, culturais e históricos.

Lave e Wenger (1991, p. 31) objetivaram explorar o aprendizado como “aprendizagem situada”, entendendo essa concepção como a mais abrangente na intenção de aprender *in situ*. Assim, compreenderam que a aprendizagem é um aspecto integrante e inseparável da prática social. Pelo mesmo viés, Brown, Collins e Duguid (1989) argumentam que a atividade em que o conhecimento é desenvolvido não é separável da aprendizagem formal nem deve ser

considerada como acessório nesse processo. Pelo contrário, é parte integrante do que se aprende e é fundamentalmente **situada**.

Nessa perspectiva, a atividade situada, para Lave e Wenger (1991), assumiu um caráter relacional do conhecimento e da aprendizagem para as pessoas envolvidas. Os autores perceberam que não há atividade alguma que não esteja situada, especialmente na visão de que as pessoas, atividades e mundo, constituem-se mutuamente. Assim, eles estabelecem dois princípios que sustentam a aprendizagem situada:

- a) o conhecimento precisa ser apresentado em um contexto autêntico;
- b) o aprendizado necessita de interação e colaboração social, contrastando com as atividades realizadas em sala de aula, em que o conhecimento é abstrato e fora de contexto.

Para Lave (2009), o contexto é visto como um mundo social em relação às pessoas que nele atuam; ambos, contexto e atividade, parecem inevitavelmente flexíveis e mutáveis. A autora explica que o contexto acaba sendo uma questão a ser discutida, tendo em vista que alguns entendimentos são de que as instituições de ensino são o contexto, por isso a aprendizagem tornou-se uma questão central, justificando da seguinte maneira:

É difícil, quando se olha de perto a atividade do dia a dia, evitar a conclusão de que a aprendizagem é onipresente na atividade contínua, embora muitas vezes não reconhecida como tal. A atividade situada sempre envolve mudanças no conhecimento e na ação, e ‘mudanças no conhecimento e ação’ são fundamentais para o que queremos dizer por ‘aprender’. O mundo não é formado por pessoas que entram em espaços de problemas despovoados de outras pessoas. As pessoas, nas atividades, são hábeis e frequentemente engajadas em ajudar umas às outras a participar na mudança de caminhos em um mundo em mudanças. (LAVE, 2009, p. 201).

Na aprendizagem situada, o contexto em que as pessoas atuam e o mundo social não podem ser separados das práticas cotidianas. Assim, Gudolle, Antonello e Flach (2012, p. 19) explicitam que “aprendizagem pela participação envolve a pessoa como um todo, o que sugere não somente uma relação com atividades específicas, como também uma relação com comunidades sociais, e implica tornar-se um participante pleno...”, o qual denominam de participação periférica legítima.

A definição de participação periférica legítima, apresentada por Lave e Wenger (1991), parte da argumentação de que o significado teórico deriva da riqueza das interconexões em termos históricos, culturais e sociais. Esse é um ponto de vista analítico e de

entendimento sobre a aprendizagem. E, partindo desta concepção, os autores propuseram as comunidades de prática.

O conceito de comunidade, subjacente à noção da participação periférica legítima, é, portanto, de “conhecimento” e de “localização” no mundo. Lave e Wenger (1991, p. 98) definem a comunidade de prática como

[...] um conjunto de relações entre pessoas, atividades e mundo, sobretudo em uma relação tangencial e de envolvimento com outras comunidades de prática. Uma comunidade de prática é uma condição intrínseca para a existência do conhecimento, no mínimo, porque esta fornece o apoio de interpretação necessário para dar sentido à aprendizagem. A participação na prática cultural, a estrutura social dessa prática e as relações de poder e suas condições de legitimidade definem as possibilidades de aprendizagem.

As comunidades de prática são grupos de pessoas que compartilham uma preocupação, um conjunto de problemas ou uma paixão sobre um tópico e que aprofundam os seus conhecimentos e experiências em determinada área, interagindo em uma base contínua. (WENGER; McDERMOTT; SNYDER, 2002). O compartilhamento de conhecimentos e a troca de informações estabelecem o **fenômeno social**, explicado por Wenger (1998, p. 4) por intermédio das quatro premissas estabelecidas em seu trabalho:

(1) O ser humano é um ser social e esse fato é um aspecto central da aprendizagem; (2) Conhecimento é uma questão de competência, seja cantando em um coral seja resolvendo um problema em uma empresa, etc.; (3) Conhecer é uma questão do ativo engajamento no mundo e em seus empreendimentos; (4) Significado é a capacidade de experimentar o mundo e o compromisso com a aprendizagem é tão significativo quanto a capacidade de aprender a produzir.

As premissas estabelecidas por Wenger (1998) justificam o fenômeno social, bem como a ideia de que aprender é uma atividade que ocorre no contexto de vivência e participação no mundo das pessoas. Gudolle, Antonello e Flach (2012, p. 2) explicam que “os aprendizes participam em comunidades, e a aprendizagem ocorre quando os novos membros começam a dominar as habilidades e demonstram atitudes nas quais se percebe claramente que a participação deles se torna legítima”.

O processo de aprendizagem é caracterizado, portanto, pela participação social. Wenger (1998) apresenta quatro componentes que oferecem o *framework* estruturante da teoria de aprendizagem social, quais sejam:

- a) significado - aprendizagem com experiência: a maneira de falar sobre a capacidade de mudança individual e coletiva, relacionando com a experiência de vida e do qual isso é significativo;

- b) prática - aprender fazendo: a maneira de falar sobre o compartilhamento histórico e de recursos sociais, estruturas e perspectivas que podem sustentar o engajamento mútuo em ação;
- c) comunidade - aprender participando: a maneira de falar sobre as configurações sociais e a participação efetiva como membro de uma comunidade são situações reconhecidas como competência;
- d) Identidade - aprendendo a ser: a aprendizagem muda as pessoas, possibilitando novas histórias e novas identidades no contexto das comunidades.

Wenger (2008) esclarece que esses componentes estão profundamente interligados e são mutuamente definidores. Os quatro componentes são permutáveis em sua relação com a aprendizagem, podendo mudar qualquer um dos elementos com a aprendizagem e a estrutura ainda fará sentido. Para Lave e Wenger (1991), a aprendizagem é uma prática social mediada pelas diferentes perspectivas de cada coparticipante em um processo compartilhado e não algo que ocorre somente na mente dos indivíduos.

Com o objetivo de clarificar os elementos centrais da aprendizagem situada foi elaborado o Quadro 11, que permite a compreensão do motivo pelo qual essa concepção foi definida como base para este trabalho.

Quadro 11 – Elementos centrais da perspectiva da aprendizagem situada

<b>Aprendizagem Situada</b>	
Contexto Autêntico	é o enriquecimento das atividades com situações práticas, com atos sociais, com aplicações de uso do conhecimento, permitindo ao aprendiz a reflexão sobre suas ações. (HUNG; CHEN, 2001).
Colaboração	a colaboração faz crer que o todo é maior que a soma das partes individuais e que aprender em ambiente colaborativo resulta em ganhos superiores à aprendizagem individual, devido aos engajamentos e motivações presentes na relação do grupo, o que estabelece e justifica a relação de interdependência entre a colaboração e a teoria da cognição situada. (VANZIN, 2005).
Interação social	a <b>interação social</b> é um componente crítico do aprendizado situacional; nele, os aprendizes ficam envolvidos em <b>Comunidades de Prática</b> , que portam certas convicções e definem comportamentos a serem adquiridos. Na medida em que os novatos ou recém-chegados se movem da periferia destas comunidades para o centro, eles se tornam mais ativos e engajados na construção da cultura destas. A partir daí, assumem o papel de <i>experts</i> , tornando-se referências do meio. Nesse sentido, o aprendizado ocorre de maneira não intencional, não deliberada. (ANTONELLO; RUAS, 2005).
Compartilhamento	o compartilhamento é uma característica das comunidades práticas, refere-se a participar, compartilhar uma paixão e/ou interesse em uma interação regular entre seus membros.
Transformação	o aprendizado pode ser definido como um realinhamento de experiências e competências, um “puxando” o outro. As comunidades de prática proporcionam aos seus membros um processo de constante transformação, construção e reconstrução, pois as relações sociais existentes entre seus membros criam espaços para o conhecimento existente e para o novo conhecimento, ligando o passado, o presente e o futuro, tanto individual, quanto coletivo. (MOSER; SCHNIEDER; MEDEIROS, 2013).

Fonte: Elaborado pela autora.

Os elementos centrais apresentados no Quadro 11 justificam a escolha dessa perspectiva para o estudo. Antonello e Ruas (2005, p. 41) pontuam que “[...] a aprendizagem ocorre em contextos que refletem como o conhecimento será usado em situações da vida real”. Argumentam que, com a realização de atividades em contexto autêntico, em situações reais, a aprendizagem passa a ter significado. Nesse âmbito, Brown, Collis e Duguid (1989) discutem que muitos métodos de ensino assumem uma separação entre o saber e o fazer, tratam o conhecimento com uma substância autossuficiente, teoricamente **independente** das situações em que é aprendido e utilizado, isso tudo de maneira equivocada, pois o conhecimento é fundamentalmente **situado**.

O entendimento de aprendizagem situada para este estudo é que o aprendiz compreende a pessoa em sua totalidade (social e histórico-cultural), na sua relação com a comunidade em que está situada, e não como um ser que se sujeita ao papel de receptor de um corpo de conhecimento sobre fatos relacionados ao mundo (SENSE; BADHAM, 2008), apresenta-se como um sujeito dependente de toda a sua história.

A aprendizagem situada mantém coerência com os pensamentos de Paulo Freire, no que tange à pedagogia da autonomia. (GIOSTRI, 2008; VANZIN, 2005). Ambas as perspectivas reconhecem que a aprendizagem é constituída social, histórica e culturalmente e que os sujeitos se envolvem ativamente nesse processo. A contribuição de Freire (1996) para este estudo está relacionada com a consideração de princípios da sua pedagogia da autonomia e também com a possibilidade de olhar o plano de capacitação e todo o seu desenvolvimento do ponto de vista do educador.

A partir da perspectiva de Freire (1996, p. 78), a “autonomia é a condição sócio-histórica de um povo ou pessoa que tenha se libertado, se emancipado, das opressões que restringem ou anulam sua liberdade de determinação”. Para Freire (1987, p. 39) “Ninguém educa ninguém, ninguém educa a si mesmo, os homens se educam entre si [...]”. Isto é, “[...] à medida que os saberes são trocados, se constrói, conjuntamente, um novo saber; é justamente esse processo que favorece a autonomia do educando”. (OLIVEIRA; CARVALHO, 2007, p. 220). A perspectiva das obras de Paulo Freire vislumbra a busca de libertação, a busca da autonomia para uma consciência e compromisso de transformação pessoal e conseqüentemente do ambiente em sua volta.

Freire (1996, p. 15, grifo nosso) destaca várias premissas que nos levam a refletir sobre o que é o ensinar. Entende-se que, quando o autor refere-se a “**ensinar exige respeito aos saberes dos educandos**”, remete-se ao “contexto” das pessoas, ao respeito de toda a experiência que, intrinsecamente, está construída em qualquer indivíduo. O que não se pode é



subestimar, zombar do saber que o sujeito traz consigo para um ambiente formal de educação, como a escola. Assim, a prática da pedagogia da autonomia está fundada na ética, no respeito à dignidade e à “[...] **própria autonomia do educando e não ao seu cerceamento**” (FREIRE, 1996, p. 34, grifo nosso).

Desenvolver a autonomia dos indivíduos é ajudá-los a transformar a realidade que os cerca aprimorando a sua criticidade. Conforme Freire (1996, p. 22) destaca, é “pensar certo” e envolve o movimento dinâmico, dialético, entre o **fazer e o pensar sobre o fazer**. Isto é, mostrar que todos são capazes de crescer, de se desenvolver enquanto pessoa; fazê-los acreditar que é possível mudar.

Ensinar com autonomia é respeitar as ideias, pensamentos, críticas de cada educando, é dar liberdade, permitindo que a sua reflexão seja transformadora no seu desenvolvimento. Envolve não afogar a liberdade do educando, amesquinhando o seu direito de ser curioso e inquieto:

o professor que desrespeita a curiosidade do educando, o seu gosto estético, a sua inquietude, a sua linguagem, mais precisamente, a sua sintaxe e a sua prosódia; o professor que ironiza o aluno, que minimiza, que manda que ‘ele se ponha em seu lugar’ ao mais tênue sinal de sua rebeldia legítima, tanto quanto o professor que se exige do cumprimento de seu dever de ensinar, de estar respeitosamente presente à experiência formadora do educando, transgrede os princípios fundamentalmente éticos de nossa existência. (FREIRE, 1996, p. 35).

Nesse sentido, a dimensão que a Pedagogia da autonomia contribui para esse estudo, pois esta concepção possibilita pensar maneiras de estimular a emancipação dos Microempreendedores Individuais em questões básicas do dia a dia no seu negócio, respeitando os seus saberes prévios e considerando as possibilidades da realidade onde ele se situa.

Desrespeitar a curiosidade do educando é destruir oportunidades nesse processo de ensino e aprendizagem, de desenvolvimento de competências. Isso porque, ao instigá-lo e estimular sua curiosidade, o professor pode se aproximar de ideias que favorecem o alcance de seus objetivos. Freire (1996, p. 52, grifo nosso) esclarece que o “[...] professor deve saber que sem a curiosidade que me move, que me inquieta, que me insere na busca, **não aprendo nem ensino**”. O Quadro 12 apresenta os elementos centrais da Pedagogia da Autonomia, os quais, como será demonstrado adiante, foram considerados durante o processo de pesquisa aplicada.

Quadro 12 – Elementos centrais da Pedagogia da Autonomia

<b>Pedagogia da Autonomia</b>	
Problematização	É distanciar-se da educação bancária. É ajudar os alunos a elaborar problemas de forma que permita aos aprendizes pensar, refletir com objetivo de contribuir com a sua capacidade crítica. “Na verdade, nenhum pensador, como nenhum cientista, elaborou seu pensamento ou sistematizou seu saber científico sem ter sido problematizado, desafiado”. (FREIRE, 1982, p. 54).
Diálogo	É uma relação horizontal de A com B. Nasce de uma matriz crítica e gera criticidade (Jaspers). Nutre-se do amor, da humildade, da esperança, da fé, da confiança. Por isso, só o diálogo comunica. E quando os dois polos do diálogo se ligam assim, com amor, com esperança, com fé um no outro, se fazem críticos na busca de algo. Instala-se, então, uma relação de simpatia entre ambos. Só aí há comunicação. (FREIRE, 1994, p.107).
Colaboração	“a co-laboração, como característica da ação dialógica, que não pode dar-se a não ser entre sujeitos, ainda que tenham níveis distintos de função, portanto, de responsabilidade, somente pode realizar-se na comunicação”. (FREIRE, 1988, p. 166).
Autonomia	o conceito de autonomia é compreendido como um processo resultante do desenvolvimento do sujeito, que se relaciona ao fato dele tornar-se capaz de resolver questões por si mesmo, de tomar decisões sempre de maneira consciente e pronto para assumir uma maior responsabilidade e arcar com as consequências de seus atos.
Reflexão	O horizonte de reflexão de Paulo Freire vislumbra uma prática pedagógica que responda à necessidade de libertação do homem oprimido e à democratização da cultura. Empenha-se na elaboração de um método em que a ação conscientizadora ocupa uma posição relevante e determinante. (OLIVEIRA; CARVALHO, 2007, p. 220).
Contexto	É considerar o conhecimento que o aprendiz traz consigo, em razão de toda sua história social e cultural. (FREIRE, 2014, p. 61)
Leitura de Mundo	Está alinhado com o contexto. Freire (1996, p. 49) explica que “não posso de maneira alguma, nas minhas relações político-pedagógicas com os grupos populares, desconsiderar seu saber de experiência feito. Sua explicação do mundo de que faz parte a compreensão de sua própria presença no mundo. E isso tudo vem explicitado ou sugerido ou escondido no que chamo "leitura do mundo" que precede sempre a "leitura da palavra"”.
Transformação	A educação é transformadora. Freire (1994, p. 142) ressalta a força da educação para transformação do mundo. Só assim a educação tem sentido. Na medida em que, implicando em todo este esforço de reflexão do homem sobre si e sobre o mundo em que e com quem está, o faz descobrir “que o mundo é seu também, que o seu trabalho não é a pena que paga por ser homem, mas um modo de amar - e ajudar o mundo a ser melhor”. É essa a transformação.

Fonte: Elaborado pela autora.

O Quadro 12 possibilita a verificação de pontos comuns entre a aprendizagem situada e a pedagogia da autonomia, quando comparadas. Um exemplo é o conceito de

contexto. Na perspectiva de Freire (1996, p. 49) é de que o educador “[...] não pode de maneira alguma, nas relações políticas pedagógicas com os grupos populares, desconsiderar seu saber de experiência feito”. Já o contexto, na concepção de Lave e Wenger (1991), revela o enriquecimento das atividades com situações práticas, com atos sociais, com aplicações de uso do conhecimento, permitindo ao aluno a reflexão sobre suas ações. (HUNG; CHEN, 2001). Portanto, em ambas as perspectivas o conhecimento que o indivíduo traz consigo, em razão de toda sua história social e cultural, deve ser sempre considerado.

A Pedagogia da autonomia irá conciliar/complementar a abordagem da aprendizagem situada, no caso, ao propiciar no processo de desenvolvimento das competências empreendedoras a busca da “AUTONOMIA” dos empreendedores individuais que estarão em seu próprio contexto de trabalho e que necessitam agir de maneira eficaz frente às questões com que se deparam no seu dia a dia de trabalho.

As perspectivas de ensino e de aprendizagem adotadas - aprendizagem situada e Pedagogia da Autonomia - serão consideradas no desenvolvimento deste trabalho. Dessa forma, considerando a viabilidade do estudo, desenvolve-se, a seguir, um mapa conceitual que sintetiza a revisão da literatura realizada e as proposições de pesquisa.

## 2.5 INTEGRAÇÃO DA REVISÃO DA LITERATURA DA PESQUISA

A revisão da literatura realizada objetivou analisar criticamente as possibilidades e os desafios do *m-learning* para o desenvolvimento de competências empreendedoras. A escolha das definições apresentadas no Quadro 13 trata de elementos que, no entendimento da autora, abarcam questões que podem contribuir para o desenvolvimento do trabalho, entre elas:

- a) o contexto, que é um elemento que está explícito nas definições de competências, de *m-learning*, da aprendizagem situada e na pedagogia da autonomia adotadas no estudo;
- b) a inter-relação e integração dos conhecimentos, habilidades e atitudes que estão diretamente ligadas a uma questão-chave apresentada na definição de *m-learning*, que é a mobilidade dos aprendizes;
- c) as *affordances* que propiciarão o entendimento do caráter relacional da interação - usuário e tecnologia, bem como a consideração de possíveis limitações e desafios da modalidade *m-learning* para o desenvolvimento de competências.

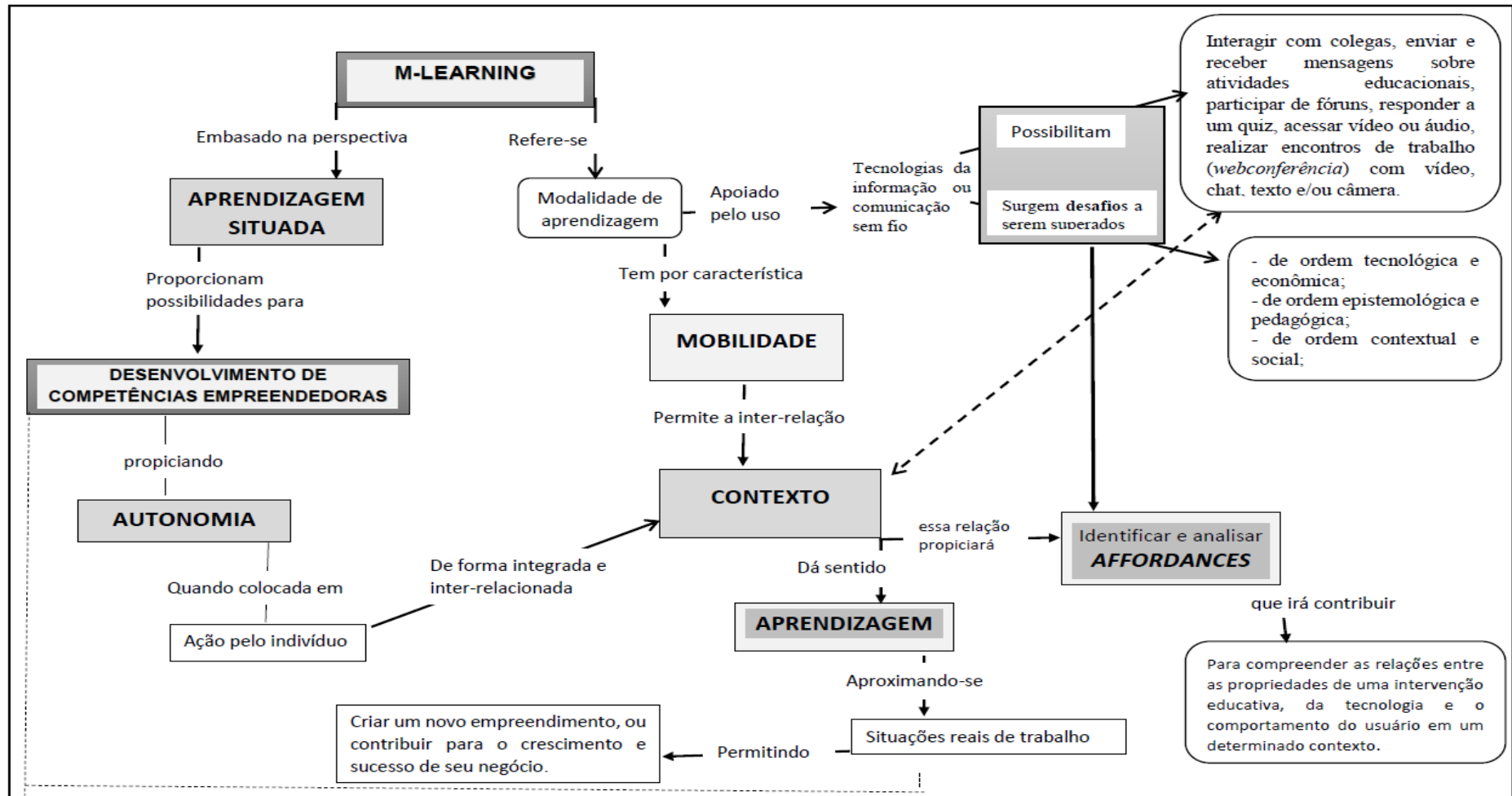
Quadro 13 – Síntese dos Principais conceitos adotados no estudo

Competência	A competência consistirá na intervenção eficaz dos indivíduos nos diferentes âmbitos da vida, especialmente, na sua capacidade ou habilidade para realizar tarefas ou atuar frente a situações diversas de forma eficaz, em um determinado contexto, nas quais se mobilizam, ao mesmo tempo, e de maneira inter-relacionada, conhecimentos, habilidades e atitudes. (ZABALA; ARNAU, 2010, p. 37).
Competências Empreendedoras	Competências empreendedoras envolvem um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que, quando desenvolvidos e colocados em ação pelo indivíduo, de forma integrada e inter-relacionada com o seu contexto (especialmente empresarial), permitem que ele crie um novo empreendimento, ou que contribua para o crescimento e sucesso de seu negócio.
<i>M- Learning</i>	<i>M-learning</i> (aprendizagem com mobilidade) faz referência a processos de aprendizagem apoiados pelo uso de TICs móveis e sem fio, cuja característica fundamental é a mobilidade dos aprendizes, que podem estar distantes uns dos outros e também de espaços formais de educação, tais como salas de aula, salas de formação, capacitação e treinamento ou local de trabalho. (SACCOL; SCHLEMMER; BARBOSA, 2011, p. 25).
Desafios do <i>M-learning</i>	Os desafios do <i>m-learning</i> são de ordem tecnológica e econômica (superação de questões de acessibilidade, das limitações de interface dos dispositivos móveis etc.); - de ordem epistemológica e pedagógica (o uso de uma nova tecnologia nos processos de ensino e aprendizagem não garante por si só inovação educacional); de ordem contextual e social (atenção às regras de conduta e etiqueta ao local ou evento no qual se encontra o aprendiz).
<i>Affordances</i>	Entende-se por <i>affordances</i> o caráter relacional da interação - usuário e tecnologia, compreendendo as relações entre as propriedades de uma intervenção educativa, da tecnologia e o comportamento do usuário em um determinado contexto. (KIRSCHNER, 2002).
Aprendizagem Situada	A aprendizagem compreende a pessoa em sua totalidade (social e histórico-cultural), na sua relação com a comunidade em que se situa, e não como um ser que se sujeita ao papel de receptor de um corpo de conhecimento sobre fatos relacionados ao mundo.
Pedagogia da Autonomia	É a busca da autonomia do aprendiz. É compreendido como um processo resultante do desenvolvimento do sujeito, que se relaciona ao fato dele tornar-se capaz de resolver questões por si mesmo, de tomar decisões sempre de maneira consciente e pronto para assumir uma maior responsabilidade e arcar com as consequências de seus atos.

Fonte: Elaborada pela autora.

As definições apresentadas no Quadro 13 dão o embasamento teórico para a Figura 1. O mapa conceitual gerado (Figura 1) busca demonstrar o argumento de que pode ser estabelecida uma relação entre o *m-learning* e o desenvolvimento de competências empreendedoras. E, por meio dessa relação, conhecer e analisar as *affordances* dessa modalidade de aprendizagem, embasada na perspectiva de aprendizagem situada. (FREIRE, 1996; LAVE; WENGER, 1991).

Figura 1 – Mapa conceitual do estudo



Fonte: Elaborada pela autora.

O *m-learning* é considerado, neste estudo, uma modalidade de aprendizagem para viabilizar o desenvolvimento das competências empreendedoras, apoiadas pelo uso de tecnologias móveis, sustentado pela abordagem da aprendizagem situada. (LAVE; WENGER, 1991). E a Pedagogia da autonomia (FREIRE, 1996), gerando aos aprendizes um conjunto de possibilidades para aprendizagem, tais como: troca de informações, compartilhamento de ideias, experiências, acesso a uma vasta gama de recursos e materiais didáticos, etc. (FERREIRA et al., 2012) e que serão identificadas e analisadas pelas *affordances* encontradas no estudo. Porém, foi construído com os EIs, a partir do entendimento do seu contexto e necessidades, as verdadeiras potencialidades do *m-learning* para o desenvolvimento de competências empreendedoras.

A aprendizagem com mobilidade tem em sua principal caracterização a consideração do contexto do aprendiz (FROHBERG; GÖTH; SCHWABE, 2009), possibilitando aprender “*in situ*”. Westera (2011) considera como contexto o ambiente no qual o aprendiz se encontra, por exemplo: trabalhando, atendendo a clientes, sendo que as conexões de internet e dispositivos móveis permitem que os aprendizes superem as restrições de tempo e local. (KAKIHARA; SORENSEN, 2002).

Por isso, considerar o **contexto** (ambiente real de trabalho) para o desenvolvimento de competência é o que se destaca quanto ao potencial da aprendizagem com mobilidade (*m-learning*), o que pode ser essencial para o desenvolvimento de competências empreendedoras, de forma que um pequeno ou microempreendedor, por exemplo, não só possa aprender sem ter que se distanciar de sua atividade empresarial, como usar as suas próprias vivências como matéria prima essencial para uma aprendizagem contextualizada.

Isso tudo alinhado ao contexto autêntico da Aprendizagem Situada (LAVE; WENGER, 1991) que considera esse ambiente rico para o desenvolvimento das atividades com situações práticas, com atos sociais, com aplicações de uso do conhecimento, permitindo ao aluno a reflexão sobre suas ações. (HUNG; CHEN, 2001). Ainda, na perspectiva da pedagogia da autonomia (FREIRE, 1996), o contexto significa considerar o conhecimento que o aprendiz traz consigo, em razão de toda sua história social e cultural.

Considerando o potencial do *m-learning* como possibilidade para o desenvolvimento de competências empreendedoras, são apresentadas as seguintes proposições do estudo:

- a) **proposição 1:** As *affordances* do *m-learning* ampliam as oportunidades de desenvolvimento de competências empreendedoras de empreendedores individuais com relação aos métodos tradicionais de ensino (em sala de aula ou de treinamento);

- b) proposição 2:** Existem diversos desafios do *m-learning* para o desenvolvimento de competências empreendedoras de empreendedores individuais, é necessário estabelecer estratégias para superá-los;
- c) proposição 3:** O *m-learning* é uma modalidade educacional viável para o desenvolvimento das competências empreendedoras de microempreendedores individuais, ao possibilitar que o indivíduo aprenda, com autonomia, em seu **contexto** (realidade de trabalho).

Essas três proposições abordam possibilidades relacionadas à utilização do *m-learning* para o desenvolvimento de competências empreendedoras. Espera-se desenvolver essas proposições empiricamente neste estudo para melhor compreender as *affordances* e os desafios do *m-learning* em espaços organizacionais.

O mapa conceitual proposto neste trabalho ilustra o entendimento de que a Aprendizagem Situada e a Pedagogia da Autonomia serviu de base para práticas na modalidade de *m-learning*, que deve ser realizado em um contexto autêntico, viabilizando o desenvolvimento de competências empreendedoras, gerando *affordances* que irão contribuir para compreender as relações entre as propriedades de uma intervenção educativa, da tecnologia e o comportamento do usuário em um determinado contexto (KIRSCHNER, 2002), além de permitir conhecer as possibilidades e os desafios do *m-learning*.

O próximo capítulo versará sobre a metodologia adotada para o desenvolvimento deste estudo - *Design Science Research*.

### 3 METODOLOGIA DE PESQUISA

Neste capítulo apresenta-se a descrição dos procedimentos metodológicos desenvolvidos no estudo. O objetivo é demonstrar a estratégia escolhida para a execução do projeto e explicitar cada uma das etapas estabelecidas pelo método – *Design Science Research*.

#### 3.1 MÉTODO: *DESIGN SCIENCE RESEARCH*

O método de pesquisa que utilizado para o desenvolvimento desse trabalho é o *Design Science Research*. March e Smith (1995) descrevem que a ciência de *Design* tenta criar artefatos que sirvam a propósitos humanos. É uma área do conhecimento dirigida para a tecnologia e seus produtos são avaliados de acordo com critérios de valor ou utilidade.

*Design Science Research* é definido por Vaishnavi e Kuechler (2004) como um conjunto analítico de técnicas e perspectivas (que complementa as perspectivas positivistas e interpretativistas) para a realização de estudos em sistemas de informação. Envolve a análise do uso e do desempenho dos artefatos projetados para compreender, explicar e melhorar o comportamento dos aspectos em estudo.

Wang, S. e Wang, H. (2013), referem-se à *Design Science Research* como um conjunto de orientações e métodos específicos para o processo de criação, construção e validação de um artefato no contexto de inovação de TI. Anderson e Shattuck (2012) mencionam que a *Design Science Research* está situada em um contexto educativo **real**, que proporciona uma sensação de validade para a pesquisa e assegura que os resultados podem ser eficazmente usados para avaliar, informar e melhorar a prática em pelo menos um (e provavelmente outros) contextos.

Trata-se de um processo rigoroso para projetar artefatos a fim de resolver os problemas observados, fazer contribuições à pesquisa, avaliar os projetos e comunicar os resultados para o público adequado. Tais artefatos podem incluir construções, modelos, métodos e instanciações. Para Hevner, Ram e March (2004, p. 77) “A ciência de *Design* cria e avalia artefatos e destina-se a resolver os problemas de organização identificados”.

Neste sentido, *Design Science Research* é um processo de utilização de conhecimento para projetar e criar artefatos úteis e, em seguida, usando vários métodos rigorosos para analisar o motivo pelo qual um determinado artefato é eficaz ou não. A compreensão



adquirida durante a fase de análise realimentada e constrói o corpo de conhecimentos da disciplina. (MANSON, 2006).

No entanto, segundo Lacerda et al. (2013, p. 744), o “[...] conhecimento desenvolvido pelo *Design Science Research* não é descritivo-explicativo, é prescritivo”. Dessa forma, o método sugere a “utilidade do artefato”. Takeda et al. (1990) mencionam que os artefatos são a interface entre o ambiente externo, a situação em que devem funcionar, incluindo todas as leis naturais que regem o seu funcionamento, o ambiente interno, a substância e a organização do próprio artefato.

Para Manson (2006), as saídas (resultados) do *Design Research* ou *Design Science Research* são os artefatos, ou seja, um construto, um modelo, um método e/ou instanciação. No Quadro 14, constam as definições de cada tipo de artefato.

Quadro 14 – Tipos de artefatos da *Design Science Research*

Tipos de Artefatos	Conceito
<b>Constructos</b>	Constructos ou conceitos formam o vocabulário de um domínio. Eles constituem uma conceituação utilizada para descrever os problemas dentro do domínio e para especificar as respectivas soluções. Conceituações são extremamente importantes em ambas as ciências, natural e de Design. Eles definem os termos usados para descrever e pensar sobre as tarefas. Eles podem ser extremamente valiosos para designers e pesquisadores.
<b>Modelo</b>	É um conjunto de declarações que expressam relação entre os construtos. Em pesquisas de planejamento, por exemplo, modelos representam situações como problema e declarações de soluções. Ele pode ser visto como uma descrição, ou seja, como uma representação de como as coisas são. A preocupação é a utilidade de modelos, não a aderência de sua representação à verdade. Não obstante, embora tenda a ser impreciso sobre detalhes, um modelo precisa sempre capturar a estrutura da realidade para ser uma representação útil.
<b>Método</b>	É um conjunto de passos, um algoritmo ou guia para desempenhar uma tarefa específica. Esses passos são baseados em um conjunto de construto e um modelo do espaço de soluções. Os métodos podem ser ligados aos modelos, nos quais as etapas do método podem utilizar partes do modelo como uma entrada que os compõem. Além disso, os métodos são, muitas vezes, utilizados para traduzir um modelo ou representação em um curso para resolução de um problema. Os métodos são criações típicas das pesquisas em <i>Design Science</i> .
<b>Instanciação</b>	É a realização dos artefatos em seu ambiente. Após a operacionalização dos construtos, modelos e métodos, busca-se mostrar a possibilidade e a efetividade dos modelos e métodos em um ambiente real; no entanto, uma instanciação pode, na prática, preceder a articulação completa de seus constructos, modelos e métodos. Instanciações demonstram a viabilidade e a eficácia dos modelos e métodos que elas contemplam.

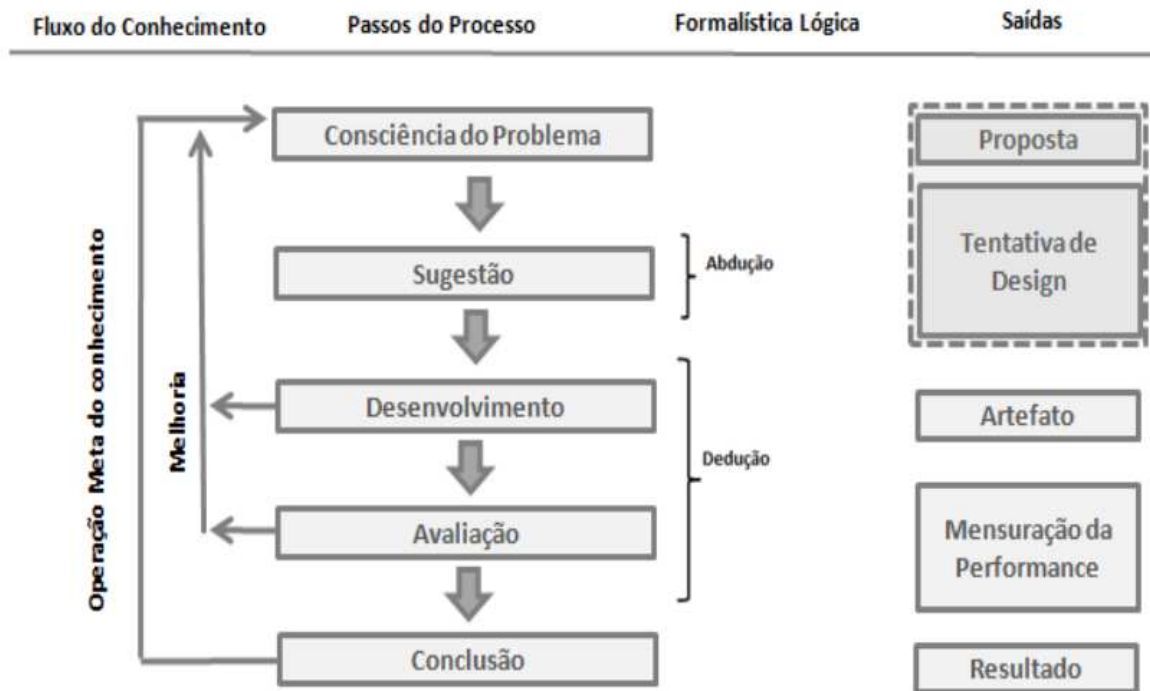
Fonte: Lacerda et al. (2013, p. 749) e March e Smith (1995, p. 257-258) elaborado pela autora.

O artefato que será gerado neste trabalho é um **método** de capacitação para o desenvolvimento de competências empreendedoras em MEIs, voltadas à formalização e desenvolvimento de seus negócios.

Para o desenvolvimento dos artefatos, a *Design Science Research* compreende cinco etapas. São elas: consciência do problema, sugestão, desenvolvimento, avaliação e conclusão.

Portanto, apresenta-se na Figura 2 o processo do método em estudo embasado nos autores Hevner, Ram e March (2004), Peffers et al. (2008), Takeda et al.(1990) e Vaishnavi e Kuechler (2004).

Figura 2 – Processo do *Design Science Research*



Fonte: Takeda e Veerkamp (1990, p. 9) e Vaishnavi e Kuechler (2004, p. 7).

A Figura 2 ilustra a *Design Science Research* “[...] como um processo contínuo, com erros e acertos e ajustes ao longo de todo o processo” (FREITAS JUNIOR et al., 2015, p. 103). A característica do processo nesse método torna-o flexível quanto aos ajustes que deverão ser feitos. Essa flexibilidade permitiu ajustes importantes na construção do **método** desse estudo. Em relação à coleta de dados, outra característica pode ser constatada, “[...] que poderá ocorrer em mais de uma fase, desde a consciência do problema até a avaliação do artefato, válidos para o último passo, a conclusão”. (FREITAS JUNIOR et al., 2015, p. 103).

As etapas estabelecidas na metodologia da *Design Science Research* apresentadas na Figura 2 compreendem o processo para alcançar os objetivos estabelecidos no projeto. Dessa forma, as etapas do método serão apresentadas para a compreensão, com base nos trabalhos de Manson (2006), Peffers (2008), Takeda et. al. (1990) e Vaishnavi e Kuechler (2004):

- a) **consciência do problema:** é o início da construção formal ou informal do processo de investigação. Nessa etapa, é requerida a análise de um conjunto de conceitos,

teorias e relações verificadas experimentalmente, sendo úteis para explicar processos e resultados organizacionais;

- b) sugestão** ou definição dos objetivos para solução. É uma etapa criativa cuja funcionalidade está prevista como base em uma nova configuração de elementos existentes ou novos;
- c) desenvolvimento:** são criados os artefatos, os quais são potencialmente construções, modelos, métodos ou instanciações (cada um definido de forma ampla). Vaishnavi e Kuechler (2004) explicam que o artefato é desenvolvido e implementado nessa fase. As técnicas para o desenvolvimento irão, evidentemente, variar dependendo do artefato a ser criado;
- d) avaliação:** de acordo com critérios, está implícita e muitas vezes explícita na proposta (consciência do problema). A fase de avaliação compreende uma subfase analítica na qual são feitas hipóteses sobre o comportamento do artefato;
- e) conclusão:** pode ser apenas o fim de um ciclo de pesquisa; no entanto, Vaishnavi e Kuechler (2004) mencionam que não são apenas os resultados do esforço de consolidação e a “escrita” nessa fase, mas o conhecimento adquirido pelo esforço é frequentemente categorizado como “firme”, fatos que foram aprendidos e podem ser aplicados repetidamente ou, ainda, comportamentos que podem ser repetidos.

A escolha da *Design Science Research* segue 07 (sete) critérios, sendo eles:

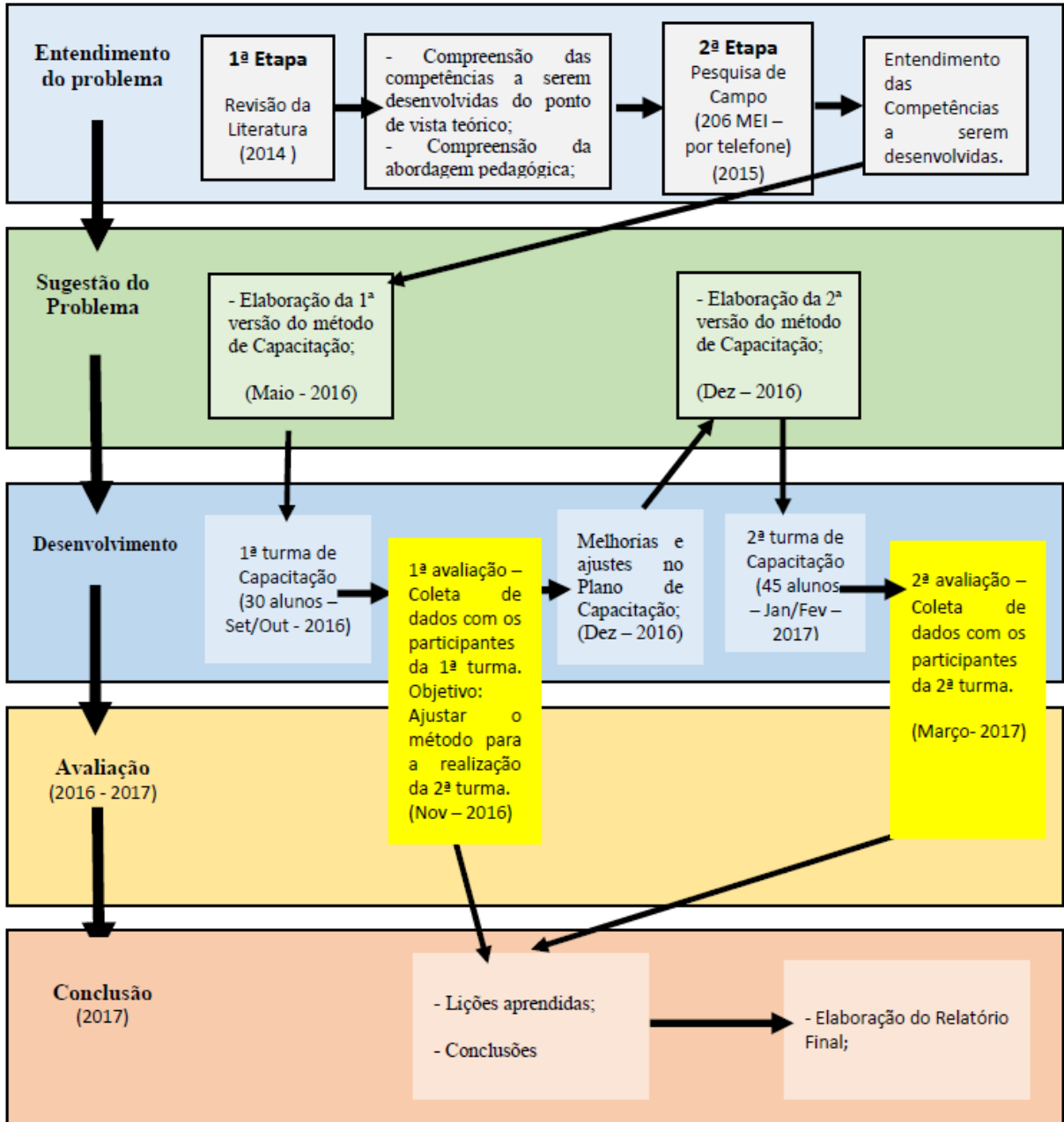
- (1) uma vez que demanda a criação de um novo artefato;
- (2) para um problema especial;
- (3) sua utilidade deve ser explicitada;
- (4) as contribuições devem ser esclarecidas tanto para os profissionais na resolução de problemas quanto para academia, contribuindo para o avanço do conhecimento na área;
- (5) o artefato construído está adequado ao uso que foi proposto e que atendeu aos critérios estabelecidos para o seu desenvolvimento;
- (6) realização de pesquisas, tanto para o entendimento do problema, como a busca de possíveis soluções;
- (7) os resultados da pesquisa devem ser devidamente comunicados a todos os interessados. (DRESCH; LACERDA; ANTUNES JÚNIOR, 2015, p. 69).

Portanto, a escolha e a definição da *Design Science Research* para este estudo foi estabelecida pela demanda da criação de um artefato na ocasião de um “problema especial”. A razão da escolha explica-se por não ser encontrado na literatura nenhum trabalho que utilizasse o *m-learning* para desenvolvimento de competências empreendedoras e decidiu-se experimentar isso na prática. Como pressuposto de pesquisa, considerou-se que a

aprendizagem com mobilidade (*m-learning*) poderia contribuir para que o desenvolvimento de competências empreendedoras acontecesse no contexto em que determinado profissional se encontra, mesmo com todas as dificuldades e os desafios vivenciados no seu dia a dia.

Dessa forma, para visualizar e ter uma noção de todo o processo da pesquisa apresenta-se a Figura 3, lembrando que cada etapa será explicada a seguir.

Figura 3 – Desenho da pesquisa



Fonte: Elaborada pela autora.

A Figura 3 ilustra as etapas da *Design Science Research* que foram desenvolvidas neste estudo e estão descritas a seguir.

## 3.2 ETAPAS DO DESENVOLVIMENTO DA *DESIGN SCIENCE RESEARCH* NA PESQUISA

Para a construção do artefato, isto é, de um método de capacitação para o desenvolvimento de competências empreendedoras via *m-learning*, foi elaborado o desenvolvimento das etapas descritas a seguir.

### 3.2.1 Consciência do Problema

A consciência do problema iniciou com a definição da competência a ser desenvolvida com os empreendedores individuais. A busca da competência teve origem a partir do entendimento de que deveria ser na área de gestão, pois com base no estudo de Silva (2012), foi possível detectar a falta de conhecimentos, por parte dos empreendedores individuais, em relação à administração de seu negócio.

Sendo assim, na ocasião do ensaio teórico do doutorado, a partir da literatura especializada, bem como artigos, pesquisas em sites, base de dados, surgiu a palavra-chave “competência empreendedora”, a qual foi explorada no momento da busca e aprofundada para o desenvolvimento do ensaio e, posteriormente, da tese.

As competências empreendedoras estabelecidas na literatura foram embasadas nos trabalhos de Bird (1995), Man e Lau (2002) e Mitchelmore e Rowley (2010). No entanto, os atributos das competências empreendedoras, que constituíram efetivamente alvo do método de capacitação, foram definidos pelos próprios participantes do processo, em coerência com as abordagens pedagógicas que fundamentam este estudo (aprendizagem situada e pedagogia da autonomia), como será explicado mais adiante.

As teorias de base para o desenvolvimento do trabalho são: aprendizagem situada e pedagogia da autonomia, em que o aprendizado compreende a pessoa em sua totalidade (social e histórico-cultural), na sua relação com a comunidade em que se **situa** (SENSE; BADHAM, 2008), onde o aprendiz se apresenta como um sujeito dependente de toda a sua história.

Para o desenvolvimento deste trabalho, o público escolhido foi um grupo de MEIs, proprietários de pequenos negócios que se formalizaram a partir da Lei n. 128/2009, sancionada pelo governo federal brasileiro para alcançar trabalhadores que estavam na informalidade ou que pretendiam iniciar um negócio.

Após a concepção da literatura dos assuntos que versam esta tese, cita-se: competências empreendedoras e *m-learning*, buscou-se compreender o contexto dos MEIs

pesquisados. Para isso, foi realizada uma pesquisa de campo, constituindo a segunda etapa de consciência do problema, tendo em vista que a primeira deu-se no levantamento da literatura. O estudo com os MEIs teve como característica a abordagem descritiva. A pesquisa descritiva “[...] é usada para identificar e obter informações sobre as características de um determinado problema ou questão”. (COLLIS; HUSSEY, 2005, p. 24). A pesquisa realizada visou compreender (1) quais são as principais necessidades de capacitação dos MEIs, no que se refere a competências empreendedoras (2) como atualmente os MEIs buscam (ou não) capacitar-se, e por quais meios e (3) a quais TICs (especialmente móveis) os MEIs têm acesso, e se há ou não utilização dessas TICs como meio para se qualificarem.

A pesquisa foi aplicada por meio de questionário estruturado de maneira que fosse possível obter as informações necessárias com perguntas fechadas e abertas. Elaborou-se um questionário com base em instrumentos previamente utilizados e validados, como o utilizado pelo SEBRAE (2016), nas questões relacionadas ao perfil sociodemográfico dos respondentes; e para as questões sobre o uso de TIC, com base no trabalho de Comin (2013). Para as alternativas acerca das necessidades de competências empreendedoras pelos MEIs, foram organizadas questões abertas, pois a intenção era compreender esses elementos a partir da visão dos próprios respondentes.

Em setembro/2015, realizou-se o pré-teste do questionário com 10 empreendedores individuais, via telefone, utilizando o mesmo meio de comunicação que seria usado para a realização da coleta dessa etapa. Após o pré-teste foram realizados alguns ajustes nas questões 14 e 18 (ver instrumento completo, versão final, no Apêndice A). Na ocasião do pré-teste, a pergunta 14 estava da seguinte maneira:

14 - Você participa/participou de algum treinamento, curso, capacitação com foco na sua atividade como empreendedor individual nos últimos 5 (cinco) anos?

Foi alterada para:

14 - Você participa/participou de algum treinamento, curso, capacitação com foco na administração do seu negócio como empreendedor individual nos últimos 5 (cinco) anos?

A alteração foi necessária em decorrência do entendimento dos entrevistados na ocasião do pré-teste, a compreensão dos respondentes estava no foco de sua atividade, pois (MEIs) entendiam que a resposta deveria ser em razão da atividade que desempenhavam como empreendedor (marceneiro, *cyber*, promotora de vendas). Entretanto, o objetivo era

saber se os MEIs já haviam participado de algum treinamento, curso, etc. com foco na “administração do seu negócio”.

A questão 18 estava elaborada da seguinte maneira na ocasião do pré-teste, como segue:

18 - Quais são os problemas mais frequentes que você encontra para desenvolver o seu negócio? Por favor, explique:

Foi alterada para:

18 - Quais são os problemas mais frequentes que você encontra como empreendedor individual para administrar o seu negócio? Por favor, explique:

Em razão da necessidade de desviar o foco da pergunta para os problemas encontrados na **administração** do negócio dos MEIs é que se alterou a questão 18, pois as respostas, no pré-teste, estavam focadas nas atividades em que os MEIs atuavam.

A população da pesquisa esteve concentrada nos MEIs formalizados até agosto/2015, pelo Centro de Atendimento Empresarial (CAE) do município de Cáceres-MT, totalizando 350 MEIs. Houve a tentativa de censo, ou seja, todos eles foram contatados, no entanto, após 796 ligações, foram coletadas 206 respostas, porque os demais MEIs acessados não se dispuseram a participar da pesquisa ou havia erro em suas informações de contato.

A coleta dos dados foi realizada entre outubro e novembro de 2015, por telefone. Todas as entrevistas realizadas para a aplicação do questionário foram gravadas, perfazendo um total de 25 horas e 51 minutos de gravação, pois o questionário não era extenso. Havia um total de 21 questões, sendo, 03 questões abertas e 18 questões fechadas.

Os dados foram tabulados e analisados utilizando-se o *software* Excel para os dados quantitativos (estatísticas descritivas). O conteúdo das respostas às questões abertas do questionário foram codificadas de forma indutiva em uma primeira etapa. E, posteriormente, essas codificações foram relacionadas com as categorias ligadas às competências empreendedoras e seus atributos (já apresentadas anteriormente no quadro 06), apresentadas por Mitchelmore e Rowley (2010), utilizando-se para isso o *software* N-VIVO.

Após o tratamento dos dados no N-VIVO, considerou-se os atributos da competência empreendedora que apresentavam maiores citações pelos MEIs participantes desta etapa, como sendo necessários para serem desenvolvidos. O foco recaiu sobre parte dos **atributos de gestão** (que são parte da competência empreendedora), que tornaram-se, então, o alvo de desenvolvimento.

A partir desse momento passou-se para a etapa seguinte da *DSR*, na qual foi elaborado o “método de capacitação” (artefato), que visava o desenvolvimento dos atributos da competência mapeados, conforme será descrito a seguir.

### 3.2.2 Sugestão do Problema

A etapa de sugestão da *DSR* consiste em planejar e desenhar o artefato (FREITAS JUNIOR et al, 2015). Para essa fase elaborou-se o método de capacitação dos MEIs via *m-learning* (artefato), para execução do projeto. Assim, desenvolveu-se um plano inicial (Apêndice B) composto de cinco partes considerando o levantamento realizado na etapa de “consciência do problema”.

A elaboração do método de capacitação teve como base as necessidades de capacitação dos MEIs quanto aos atributos da competência empreendedora, identificadas na etapa de consciência do problema, que, conforme explicitado anteriormente, recaíram sobre os **atributos de gestão**. O artefato (método de capacitação) foi criado embasado nas premissas da aprendizagem situada, complementada com preceitos da pedagogia da autonomia. Esta escolha conceitual foi feita considerando que o desenvolvimento de competências envolve uma **transformação** dos sujeitos para conceber o trabalho de forma **autônoma** e de maneira **situada**. Também, compreende-se que as premissas estabelecidas por Freire (1996) estão alinhadas com a aprendizagem situada (LAVE; WENGER, 1991) e fazem sentido ao analisar que os MEIs realizaram a capacitação em seu ambiente de trabalho.

Um primeiro esboço do método de capacitação foi enviado para avaliação de uma professora com reconhecido saber na área da Educação. O retorno recebido foi de que a proposta inicial (Apêndice B) não seguia os princípios e métodos da Pedagogia da Autonomia (FREIRE, 2014). Com base nesse retorno, foi necessário buscar novas referências sobre a Pedagogia da Autonomia, em especial, o uso do método que Freire propôs voltado para a capacitação de trabalhadores e que fundamentasse o olhar do mediador (facilitador) para o desenvolvimento da capacitação.

Inicialmente, foi difícil encontrar trabalhos que apresentassem o desenvolvimento prático da Pedagogia da Autonomia, mais especificamente, a possibilidade de visualizar o método e adaptar para a proposta desta tese. Em especial, a dificuldade de encontrar referências que apresentassem uma proposta para a qualificação de empreendedores e/ou donos de empresas.



Dessa forma, após pesquisas e revisões necessárias, o método de capacitação foi refeito e embasado nas seguintes referências: Brandão (1985), Brasil (2005), Feitosa (1999) e Freire (2014). O novo planejamento do artefato (método de capacitação) encontra-se no Apêndice C.

O método (artefato) foi planejado para ser aplicado via a mídia escolhida para o desenvolvimento da capacitação - o *whatsapp*. Fez-se essa escolha em decorrência da coleta de dados na etapa de “consciência do problema”, pois constatou-se que a maioria dos MEIs utilizava diariamente e já tinham familiaridade com o aplicativo em questão.

Ainda, nessa etapa foi planejado o desenvolvimento do artefato em duas turmas de capacitação com no mínimo 30 (trinta) participantes cada. Intencionalmente, a execução foi realizada com duas turmas, pois o objetivo era desenvolver o artefato na 1ª rodada, aprimorá-lo e, posteriormente, testá-lo novamente. O número de participantes para cada rodada (1ª e 2ª) foi estipulado em no mínimo 30 sujeitos para se obter visões diferentes, considerando os critérios internacionais de amostragem em estudos qualitativos, apresentado por Mason (2010).

Posteriormente, na etapa de avaliação, os resultados dessa escolha serão descritos.

### **3.2.3 Desenvolvimento**

Após a elaboração da proposta inicial do método de capacitação ajustado, os contatos com os MEIs foram iniciados para convidá-los a participar do primeiro grupo de capacitação. Todos os MEIs que, na ocasião da etapa de “consciência do problema”, participaram da pesquisa e informaram possuir o aplicativo *whatsapp*, foram contatados.

Os convites foram enviados a partir do dia 22.08.16 e totalizaram 115 mensagens pelo *whatsapp*. Em 30.08.16, a meta de 30 participantes para a capacitação foi alcançada. As atividades do grupo tiveram início no dia 01.09.16 e finalizaram em 30.10.16. Durante a capacitação, ocorreram 9 (nove) desistências. No Quadro 15, há a descrição da data de saída dos participantes que desistiram da capacitação, bem como dos integrantes que participaram, ou não, da entrevista e responderam ao questionário final de avaliação, aplicado após a conclusão da capacitação.

Quadro 15 – Extrato de Permanência no grupo do *whatsapp* da 1ª Capacitação e participação na entrevista final de avaliação

Situação no Grupo	Quantidade
MEIs que participaram de toda a capacitação e responderam ao questionário final e entrevista.	18
MEIs que participaram de toda capacitação, mas NÃO responderam ao questionário final e entrevista.	03
MEIs que saíram antes do término, mas participaram da entrevista.	06
MEIa que saíram antes do término, mas NÃO participaram da entrevista	03
<b>Total</b>	<b>30</b>

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

A entrevista de avaliação do processo da capacitação foi feita com 24 (vinte e quatro) MEIs que participaram da capacitação. Destes participantes, 18 (dezoito) permaneceram até o final da capacitação e 06 (seis) estiveram no grupo, mas não ficaram até o final. Os 06 (seis) MEIs que não permaneceram até o final da capacitação também foram entrevistados, porém, de forma distinta, somente para compreender as razões da evasão.

As entrevistas com perguntas abertas foram gravadas, perfazendo um total de 2 horas, 24 minutos e 13 segundos. Acrescenta-se que este tempo foi possível cronometrar em razão da própria gravação. O questionário, no qual os próprios entrevistados marcaram as alternativas, totalizou aproximadamente 1 hora e meia para o preenchimento dos 18 (dezoito) respondentes. Vale salientar que o total de horas utilizadas para coletar os dados foi de 3 horas, 54 minutos e 13 segundos. No entanto, o tempo em que a pesquisadora permaneceu no empreendimento de cada MEI, em média, foi de 1 hora. Assim, pode-se afirmar que, além das horas registradas na coleta das entrevistas e na aplicação do questionário, foram utilizadas mais 24 horas, totalizando para essa coleta 27 horas, 54 minutos e 13 segundos.

A coleta de dados para avaliação dos resultados da 1ª. turma de capacitação foi realizada, pessoalmente, pela pesquisadora no mês de novembro/2016 (os detalhes sobre como essa avaliação foi realizada serão discutidos na seção seguinte – avaliação).

Os dados das entrevistas finais de avaliação do primeiro grupo de capacitação foram tabulados e analisados utilizando-se o *software Excel*, para os dados quantitativos (estatísticas descritivas). O conteúdo das respostas às questões abertas do questionário foi codificado de forma indutiva, utilizando-se para isso o *software N-VIVO*.

A avaliação realizada com a 1ª turma foi utilizada para aprimorar o artefato antes de aplicá-lo novamente com o segundo grupo. Os dados do aprimoramento considerado serão explicados posteriormente, na seção 4.3.2 denominada “Melhoria do artefato”, além de estarem apresentados no Apêndice D, em que consta o Método de Capacitação – artefato que foi desenvolvido com a 2ª turma da capacitação.

Para a realização da 2ª capacitação foram enviados convites a partir do dia 02/01/2017 para os participantes contatados na etapa de “consciência do problema” e que não participaram da 1ª capacitação. Não obteve-se muito sucesso no retorno para as participações, por essa razão, foram realizados convites (Apêndice D) por meio da rede de contatos da pesquisadora (*facebook, whatsapp, instagram*), bem como por meio de indicações dos MEIs que participaram da 1ª capacitação, atingindo assim, um número de 35 MEIs. Após o início do grupo, os participantes começaram a indicar da sua própria rede de contato pessoas que eram empreendedores individuais, totalizando 45 MEIs para a 2ª capacitação.

O grupo no *whatsapp* para a 2ª. turma de capacitação foi criado com 45 MEIs. As atividades do grupo tiveram início no dia 06/01/17 e finalizaram no dia 10/02/17. Durante a capacitação, ocorreram 5 (cinco) desistências. No Quadro 16, descreve-se a data de saída dos participantes que desistiram da capacitação, bem como dos integrantes que participaram, ou não, da entrevista e responderam ao questionário de avaliação final.

Quadro 16 – Extrato de Permanência no grupo do *whatsapp* da 2ª Capacitação e participação na entrevista final de avaliação

Situação no Grupo	Quantidade
MEIs que participaram de toda a capacitação e responderam ao questionário final e entrevista.	34
MEIs que participaram de toda capacitação, mas NÃO responderam ao questionário final e entrevista.	06
MEIs que saíram antes do término, mas participaram da entrevista	02
MEIs que saíram antes do término, mas NÃO participaram da entrevista	03
<b>Total</b>	<b>45</b>

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

A coleta de dados da avaliação final da 2ª capacitação foi realizada nos meses de março e abril/2017, pessoalmente. As entrevistas com perguntas abertas foram gravadas, perfazendo um total de 3 horas, 39 minutos e 42 segundos. Acrescenta-se que esse tempo foi possível cronometrar em razão da própria gravação. O questionário, no qual os próprios

entrevistados marcaram as alternativas, totalizou aproximadamente 2 horas e 50 minutos para o preenchimento dos 34 (trinta e quatro) respondentes. Vale salientar que o total de horas utilizadas para coletar os dados foi de 6 horas, 39 minutos e 40 segundos. Todavia, o tempo em que a pesquisadora permaneceu no empreendimento de cada MEI, em média, foi de 1 hora. Assim, pode-se afirmar que, além das horas registradas na coleta das entrevistas e na aplicação do questionário, foram utilizadas mais 34 horas, totalizando para essa coleta 40 horas, 29 minutos e 40 segundos.

O Quadro 17 permite visualizar o tempo utilizado para a coleta de dados em cada etapa realizada neste trabalho, perfazendo um total de aproximadamente 205 horas em campo.

Quadro 17 – Tempo utilizado para coleta dos dados de avaliação

	Coleta Etapa de Consciência	1ª capacitação	2ª capacitação
Tempo de entrevista (gravação)	25:51:00	2:24:13	3:39:42
Horas atuando como orientadora e observando o grupo do <i>whatsapp</i> (*)		60:00:00	40:00:00
Preenchimento do questionário (por parte dos MEIs)		1:30:00	2:50:00
Tempo de permanência da pesquisadora no estabelecimento dos MEIs		24:00:00	34:00:00
<b>TOTAL</b>	<b>25:51:00</b>	<b>97:54:13</b>	<b>80:29:42</b>
<b>TOTAL de horas para realização das coletas de dados da execução do grupo no <i>whatsapp</i> até a avaliação</b>	<b>204h 14m 45s</b>		

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

Nota: (\*) Tempo aproximado

A seguir estão descritos os dados da etapa de avaliação.

### 3.2.4 Avaliação

A etapa de avaliação da *DSR* “[...] está voltada ao desenvolvimento do artefato em si, expõe evidências de que o artefato poderá ser utilizado para resolver problemas reais. Podendo ocorrer em etapas anteriores avaliações parciais dos resultados”. (DRESCH; LACERDA; ANTUNES JÚNIOR, 2015, p. 96).

Assim, serão apresentados os procedimentos que foram utilizados para avaliação, que consistiu em:

- a) avaliação do artefato (método de capacitação);

- b) avaliação dos resultados do uso do artefato (sua contribuição para o desenvolvimento da competência empreendedora dos MEIs participantes).

#### 3.2.4.1 Avaliação do Artefato (Método de Capacitação)

A avaliação do artefato (método de capacitação) ocorreu de maneira principalmente processual, observando-se o uso, o desenvolvimento e a participação das duas turmas. Ao longo do processo, houve aprimoramentos no artefato a partir da avaliação feita ao término do 1º. desenvolvimento e que foram incorporados à 2ª. capacitação, conforme será detalhado na seção 4.3.2.

A observação sistemática compôs a avaliação do artefato (método de capacitação) e também é uma das formas de avaliar o artefato como proposto por Dresch, Lacerda e Antunes Júnior (2015). Também explicam que a observação sistemática “[...] tem como objetivo verificar como se comporta o artefato, em profundidade e em um ambiente real”. (DRESCH; LACERDA; ANTUNES JÚNIOR, 2015, p. 96).

Dessa maneira, a observação sistemática ocorreu durante o desenvolvimento das duas capacitações, observando as dificuldades que os participantes tinham para acessar o artefato, as mídias, em compreender as vantagens e desvantagens do uso do instrumento. Observou-se também o que os envolvidos estavam percebendo ao participar da capacitação através do acesso no aplicativo. Além disso, ainda foi realizada a entrevista e questionário final (aplicado após a conclusão de cada turma de capacitação). O instrumento de avaliação final do artefato é apresentado no Apêndice E.

A construção deste instrumento foi baseada nas medidas de reação para o ensino a distância elaboradas por Zerbini, Ferreira e Abbad (2012) e foram adaptadas para este estudo. A adaptação foi necessária por se tratar da capacitação de MEI em um contexto de mobilidade, embasado na modalidade *m-learning* e, ainda, na perspectiva da Aprendizagem Situada e da Pedagogia da Autonomia.

O instrumento de avaliação final foi composto da seguinte maneira:

- a) 1ª parte – perguntas aplicadas por entrevista, conduzidas pela pesquisadora, com 04 (quatro) questões abertas; teve por objetivo analisar a percepção dos participantes quanto à modalidade de *m-learning* e uso da ferramenta *whatsapp*;
- b) 2ª parte - 11 perguntas, autorespondidas pelos MEI, com alternativas de respostas (sim, não ou em parte); no qual o próprio aprendiz avaliou sua participação durante a capacitação;

- c) 3ª parte - composta de 16 itens, autorespondidos pelos MEI, associados a uma escala de intensidade com 11 pontos, na qual 0 (zero) corresponde ao item “péssimo e 10 (dez) ao item “excelente”; teve por objetivo avaliar os procedimentos adotados na capacitação (objetivos, assuntos tratados, organização, entre outros).

Os dados foram tabulados e analisados utilizando-se o *software* Excel, para os dados quantitativos (estatísticas descritivas). Para o tratamento dos dados qualitativos utilizou-se a técnica de análise de conteúdo (BARDIN, 2009). A análise de conteúdo, é

um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos, sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimento relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens. (BARDIN, 2009, p. 42).

A primeira parte foi codificada de forma indutiva (codificação aberta) (STRAUSS; CORBIN, 2008), utilizando-se para isso o *software* N-VIVO. Posteriormente, fez-se o cruzamento das categorias resultantes da codificação aberta com as categorias teóricas das *affordances* e limitações do *m-learning*.

#### 3.2.4.2 Avaliação dos Resultados do Uso do Artefato (Contribuição para o Desenvolvimento da Competência Empreendedora dos MEIs Participantes)

Do ponto de vista da avaliação da aprendizagem e do desenvolvimento de competências, deve-se considerar as mudanças dos aprendizes em sua própria realidade. Entende-se que avaliar competência é “[...] reconhecer a capacidade que o aluno adquiriu em **responder** às situações mais ou menos reais, problemas ou questões que têm muitas probabilidades de chegar a encontrar no dia a dia”. (ZABALA; ARNAU, 2010, p. 174).

O artefato criado (método de capacitação) visou possibilitar aos empreendedores individuais a capacidade de desenvolver os conhecimentos aprendidos no seu contexto, dessa forma, contribuindo para a sua transformação e, ainda, colaborando de maneira efetiva para as práticas reais da competência desenvolvida.

O Método de Capacitação (Apêndice C) foi elaborado em consonância com as premissas da aprendizagem situada (LAVE; WENGER, 1991), complementadas pela Pedagogia da Autonomia de Freire (2015), ou seja, considerando a autonomia e os saberes dos educandos, refletindo sobre algo novo que poderá surgir, pautado na perspectiva de que

ensinar exige reflexão crítica sobre a prática, o respeito ao contexto dos educandos, e também a pesquisa, o diálogo e a interação. A partir desse entendimento, a avaliação, do ponto de vista da aprendizagem, foi baseada na compreensão de Freire (1982, p. 94) sobre avaliação:

A avaliação é da prática educativa e não dum pedaço dela. O educando também deve participar da avaliação da prática, porque o educando é um sujeito dessa prática. A não ser que nós o tomemos como objeto da nossa prática.

Ainda, Zabala e Arnau (2010, p. 179) indicam que existem “[...] estratégias como a observação sistemática das opiniões e das ações nas atividades grupais, nos debates dos grandes grupos, nas manifestações dentro e fora da aula, nas relações interpessoais com seus iguais e com os professores” para se avaliar o desenvolvimento de competências. Bird (1995) também julgou a **observação sistemática** como uma das alternativas de avaliar a competência empreendedora. Dessa forma, para esse estudo também foi considerado essa estratégia como uma das formas de avaliar se a competência foi desenvolvida, acompanhando as ações (perguntas, manifestações e participação) dos MEIs em cada atividade planejada, além de analisar o uso da modalidade *m-learning* e o próprio método de capacitação por parte dos MEIs em relação a sua participação.

Dessa maneira, a observação sistemática ocorreu em todo o momento do desenvolvimento do grupo do *whatsapp*, no qual realizou-se a capacitação e teve o objetivo de avaliar os relatos apresentados pelos aprendizes sobre a experiência gerada e as questões apresentadas pelos MEIs no desenvolvimento da competência em questão.

Para a avaliação do desenvolvimento da competência empreendedora, organizou-se um instrumento (ver Apêndice E) com o objetivo de aprofundar e conhecer a percepção dos aprendizes após a conclusão da capacitação. Ele consiste em um roteiro de entrevista com o foco nos **atributos de gestão** desenvolvidos e (que são parte da competência empreendedora) que eram o alvo da proposta de desenvolvimento do trabalho, na expectativa de observar mudanças ou não nos negócios dos MEIs ao passarem pela capacitação.

A construção do instrumento de avaliação da aprendizagem iniciou na revisão das premissas da aprendizagem situada e nos princípios da “pedagogia da autonomia”, na tentativa de medir a percepção dos MEIs quanto a sua autonomia, na questão de sentirem-se ou não capazes de desenvolver em seu negócio o que foi discutido na capacitação, de estarem aptos e firmes para colocar em prática o que foi aprendido no grupo do *whatsapp*.

Sendo assim, o instrumento de avaliação do desenvolvimento da competência empreendedora (com foco em capacidades de gestão) compôs-se de 03 (três) questões abertas embasadas no trabalho de Hindle e Yencken (2004), que utilizaram questões abertas para

avaliar as competências empreendedoras em seu trabalho e outro questionário com 17 perguntas itens, em que os respondentes tiveram que indicar se “sim”, “não” ou “em parte” a capacitação contribuiu com seu negócio. As perguntas escalares foram embasadas no trabalho de Zerbini, Ferreira e Abbad (2012), com adaptação para este estudo.

Acredita-se que toda a revisão da literatura de competências empreendedoras, de *m-learning*, da aprendizagem situada (LAVE; WENGER, 1991), da pedagogia da autonomia (FREIRE, 1996) e, também, do método de *DSR* estão alinhados com a proposta de avaliação formativa prática e observação sistemática do grupo no *whatsapp*.

Dessa forma, resumidamente, o processo de avaliação do desenvolvimento da competência empreendedora (com foco nos atributos de gestão) foi formado por 03 partes:

- a) 1ª parte - A observação sistemática que permitiu a avaliação da participação dos aprendizes e seus relatos de aprendizagem expostos no grupo;
- b) 2ª parte - A realização da entrevista com 03 perguntas abertas, com o intuito de compreender o que os MEIs mais valorizaram e conseguiram colocar em prática em relação ao que foi desenvolvido na capacitação;
- c) 3ª parte - O questionário composto de 17 perguntas, com o objetivo de o próprio aprendiz avaliar a sua capacidade de colocar em prática o que aprendeu durante a capacitação.

Os dados foram tabulados e analisados utilizando-se o *software* Excel, para os dados quantitativos (estatísticas descritivas). Para o tratamento dos dados qualitativos foi utilizado a técnica de análise de conteúdo. (BARDIN, 2009). A primeira parte foi codificada de forma indutiva (codificação aberta) (STRAUSS; CORBIN, 2008), utilizando-se para isso o *software* N-VIVO. Posteriormente fez-se o cruzamento das categorias resultantes da codificação aberta com as categorias teóricas da competência empreendedora apontada por Mitchelmore e Rowley (2010) conforme Quadro 5.

### **3.2.5 Conclusão**

Nessa etapa da *DSR*, serão apresentadas as lições aprendidas e práticas que contribuíram ou não para o desenvolvimento das competências empreendedoras por meio da aprendizagem com mobilidade em situações reais (contexto) dos MEIs e compreender as *affordances* e limitações do *m-learning* através da avaliação do artefato.

Esses resultados das conclusões do estudo estão demonstrados no capítulo seguinte.



## 4 RESULTADOS DA PESQUISA

Neste capítulo, são apresentados os resultados da pesquisa ocorridos em cada etapa da *Design Science Research*.

### 4.1 ANÁLISE DOS DADOS DA ETAPA DE CONSCIÊNCIA DO PROBLEMA

Conforme explicado no capítulo anterior, a etapa de consciência do problema da *DSR* ocorreu em dois momentos. O primeiro teve início com a definição da competência a ser desenvolvida com os MEIs, na ocasião do ensaio teórico do doutorado. A partir da literatura especializada, artigos, pesquisas em sites, base de dados, explorou-se o conceito de “competência empreendedora”.

O segundo momento contou com a pesquisa realizada por telefone com os MEIs e teve como objetivo compreender (1) quais eram as principais necessidades de capacitação dos MEIs, no que se refere a competências empreendedoras (2) como os MEIs buscavam (ou não) capacitar-se, e por quais meios e (3) a quais TICs (especialmente móveis) os MEIs tinham acesso, e se havia ou não a utilização dessas TICs como meio para se qualificarem. Os resultados estão descritos a seguir.

#### 4.1.1 Perfil dos Microempreendedores Individuais (MEIs)

Inicialmente, será descrito o perfil geral do MEI, no caso, os 206 MEIs que constituíram a população principal do estudo. Ressalta-se que, desta população, alguns membros foram convidados para participação nas duas turmas de capacitação (teste do artefato).

Identificou-se que 54,37% dos participantes são do sexo feminino, constituindo como a maioria do público alvo. Em relação à idade dos participantes, trata-se de um grupo predominantemente adulto, que apresenta idade mínima de 20 anos e máxima acima de 60 anos, e média na faixa etária de 30 a 39 anos, sendo que 81,06% dos participantes têm idade acima ou igual a 30 anos.

Quanto ao grau de escolaridade dos participantes, observa-se que os entrevistados possuem baixa escolaridade, pois a maioria (28,64%) cursou o ensino médio completo. E o segundo maior resultado significa que possuem o ensino fundamental incompleto (27,18%), os que apresentam apenas ensino médio incompleto constituem como um percentual da média da escolaridade. Destaca-se que, dos 206 inicialmente entrevistados, 5 eram analfabetos.

Dos resultados relacionados às atividades exercidas pelos pesquisados (Tabela 1), observou-se que 25,73% são proprietários de bar, lanchonete e/ou similares, os resultados seguintes correspondem a vendedores de roupas, cosméticos, entre outros (10,19%), e cabeleireiro, salão de beleza, manicure (6,80%). Comparando o resultado com o cenário nacional, de acordo com o SEBRAE (2016), as cinco primeiras atividades do estudo em questão são as mesmas atividades encontradas nesta pesquisa.

Tabela 1 – Ramo atividade dos MEIs

<b>Tipo de atividade</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>Frequência relativa</b>
Bar, lanchonete, sorveteria, restaurante, marmitaria e similares	53	25,73%
Vendedores de roupas, cosméticos, panelas, entre outros	21	10,19%
Cabeleireiro, salão de beleza, manicure	14	6,80%
Comércio de frutas, mercearia, comércio em geral	13	6,31%
Pedreiro, mestre de obras	12	5,83%
Outros	12	5,83%
Serviços ambulantes de alimentação	10	4,85%
Salgadeira, doces, massas em geral	9	4,36%
Artesão	7	3,40%
Bicicletaria, borracharia, lava a jato	7	3,40%
Estética, massagista, depilação	7	3,40%
Técnico de refrigeração, manutenção, eletrônica	6	2,91%
Prestador de serviço: contador, consultoria, corretor	6	2,91%
Brinquedos recreativos, recreação	4	1,94%
Decoração de festas, eventos	4	1,94%
Diarista	4	1,94%
Costureira	3	1,46%
Padaria	3	1,46%
Loja de móveis usados	3	1,46%
Agências de viagens/turismo	2	0,97%
Mototáxi	2	0,97%
Hotel	2	0,97%
Serralheria, pintura	2	0,97%
<b>Total</b>	<b>206</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa.

Quanto à localização do negócio, dos 206 pesquisados, 95 (46,12%) trabalham em sua própria residência. A segunda maior opção está no funcionamento do negócio em escritório ou estabelecimento comercial, totalizando 32,52% (67) dos respondentes.

Foi questionado aos MEIs qual era a situação do negócio antes da sua formalização. Com base na informação, verificou-se que 107 (51,94%) não possuíam empresa até a sua formalização e 97 (47,09%) estavam na informalidade. Também buscou-se entender a situação desse trabalhador antes da formalização e constatou-se que 87 (42,23%) deles já tinham o seu negócio, que não era formalizado, e 54 (26,21%) deles estavam desempregados.

O tempo de experiência do MEI na atividade em que se formalizou está acima de 10 anos, correspondendo a 71 dos pesquisados (34,47%). Em média, os entrevistados possuem de 2 até 5 anos de experiência na área do seu negócio (desvio padrão de 1,40). Ou seja, pode-se observar que os MEIs, em relação à parte técnica da atividade que desempenham, em sua maioria, têm experiência acima de 5 anos.

Os resultados do perfil MEI, em algumas questões (idade, escolaridade, local), não diferem dos resultados encontrados em outros trabalhos, como o do SEBRAE (2016) e de Silva (2012).

#### 4.1.2 Identificação das TICs Utilizadas pelos Microempreendedores Individuais

A tecnologias utilizadas pelos MEIs estão apresentadas na Tabela 2. Os dados indicam que o *smartphone* (telefone celular com acesso à internet) foi citado 115 vezes. Com um número menor de menções, o *tablet* foi citado de 19 vezes.

Tabela 2 – Frequência do tipo de tecnologias da informação em que os MEIs possuem acesso

Tipo de tecnologias da informação/comunicação	Número de Indicações*	Frequência relativa (**)
<i>Smartphone</i> (telefone celular com acesso à internet)	115	55,83%
Aparelho de celular comum (não é <i>smartphone</i> )	97	47,09%
<i>Notebook</i> utilizado fora do local fixo de trabalho	70	33,98%
Computador fixo de mesa (desktop)	58	28,16%
<i>Tablet</i>	19	9,22%
<b>Total de respostas</b>	<b>359</b>	
<b>Total de Entrevistados</b>	<b>206</b>	

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa.

Notas: (\*) Indicação realizada pelos 206 respondentes, não são mutuamente excludentes.

(\*\*) A frequência relativa foi calculada pelo total de entrevistados.

Quanto ao acesso dos MEIs à Internet, constata-se, na Tabela 3, que boa parte deles (37,38%) acessa pelo celular (77 citações), em quase igual número é mencionado o acesso via rede sem fio (wi-fi) doméstica. Destaca-se que 25,24% dos MEIs não têm acesso à Internet.

Tabela 3 – Frequência da forma de acesso à internet pelos MEIs

Tipos de acesso	Número de Indicações*	Frequência relativa (**)
Internet no celular	77	37,38%
Rede sem fio (wi-fi) doméstica	76	36,89%
Não tem acesso à internet	52	25,24%
Internet móvel (3G) por modem	26	12,62%
Outros	14	6,80%
Lan house	8	3,88%
Rede cabeada (LAN)	6	2,91%
<b>Total de respostas</b>	<b>259</b>	
<b>Total de Entrevistados</b>	<b>206</b>	

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa.

Notas: (\*) Indicação realizada pelos 206 respondentes, não são mutuamente excludentes.

(\*\*) A frequência relativa foi calculada pelo total de entrevistados.

Em relação à utilização de *e-mail* pelos MEIs, identifica-se que 111 dos 206 respondentes utilizam esse recurso. Sobre os aplicativos no *smartphone*, constata-se que 111 (53,88%) dos respondentes usam algum aplicativo (ver Tabela 4); os respondentes indicaram que a maior utilização está nos aplicativos de comunicação (redes sociais, *Facebook*, *Whatsapp*), com 110 menções.

Tabela 4 – Frequência dos aplicativos utilizados pelos MEIs

Tipos de aplicativos	Número de escolhas*	Frequência relativa (**)
Sistemas/ aplicativos de comunicação (ex.: redes sociais, <i>Facebook</i> , <i>Whatsapp</i> );	110	99,10%
Editores de texto (ex.: Word)	20	18,02%
Jogos ou aplicativos de diversão/passatempo	20	18,02%
Sistemas/ aplicativos de compartilhamento de dados ou documentos (ex.: Dropbox)	17	15,32%
Planilhas eletrônicas (ex.: Excel)	13	11,71%
Outros	10	9,01%
Sistemas/aplicativos empresariais (ex.: Conta Azul, Qipu);	09	8,11%
<b>Total de respostas</b>	<b>199</b>	
<b>Total de Entrevistados que usam <i>smartphone</i></b>	<b>111</b>	

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa.

Notas: (\*) Indicação realizada pelos 206 respondentes, não são mutuamente excludentes.

(\*\*) A frequência relativa foi calculada pelo total de entrevistados.

A Tabela 5 apresenta as mídias sociais mais utilizadas, com as quais os MEIs possuem familiaridade. Destaca-se a maior utilização do *Whatsapp*, com 109 citações, seguido do

*Facebook*, com 105 citações. Em um resultado não menos importante, estão as 77 citações de MEIs que disseram não utilizar nenhuma mídia social. Em um cruzamento das 77 citações com a escolaridade e a idade dos que indicaram a não utilização de mídia social, constata-se que 5 são analfabetos, 41 possuem o ensino fundamental incompleto, o restante está distribuído nas outras alternativas. Em relação à idade, 34 estão na faixa de idade entre 50 e 59 anos e 10 estão acima de 60 anos, dados que sugerem que quanto menor o grau de escolaridade e maior a faixa etária dos MEIs, menor a utilização de mídia social.

Tabela 5 – Frequência quanto ao uso de mídias sociais pelos MEIs

Tipos de mídias sociais	Número de Indicações*	Frequência Relativa (**)
<i>Whatsapp</i>	109	52,91%
<i>Facebook</i>	105	50,97%
Não utilizo mídias sociais	77	37,38%
<i>Instagram</i>	18	8,74%
<i>Youtube</i>	14	6,80%
<i>Twitter</i>	03	1,46%
<i>Snapchat</i>	02	0,97%
Outras	01	0,49%
<b>Total de respostas</b>	<b>329</b>	
<b>Total de Entrevistados</b>	<b>206</b>	

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa.

Notas: (\*) Indicação realizada pelos 206 respondentes, não são mutuamente excludentes.

(\*\*) A frequência relativa foi calculada pelo total de entrevistados.

A pesquisa objetivou a compreensão do uso das TICs, bem como a participação ou não dos MEIs em cursos, capacitações ou treinamentos nos últimos cinco anos. O resultado demonstrou que 53 (25,72%) dos MEIs participaram dessas atividades, 02 realizaram a atividade na modalidade de ensino a distância (EAD) e o restante (51) na modalidade presencial.

#### 4.1.3 Identificação das Necessidades de Capacitação Apresentadas pelos MEIs

A seguir serão apresentados os resultados provenientes das perguntas abertas do questionário. Primeiramente, as respostas foram para a seguinte questão: **“Quais são os problemas mais frequentes que você encontra como empreendedor individual para administrar o seu negócio? Por favor, explique.”**

Inicialmente, os dados foram codificados de acordo com as respostas fornecidas pelos participantes e, a seguir, estas foram classificadas em categorias de acordo com a especificação de competências empreendedoras apresentadas por Mitchelmore e Rowley (2010). Embora o

objetivo tenha sido identificar os problemas enfrentados pelos MEIs, alguns respondentes disseram não encontrar dificuldades para administrar o seu negócio e relataram como o faziam.

Por exemplo, as duas respostas a seguir evidenciam habilidades analíticas dos MEIs:

*“Eu faço tudo o que eu posso fazer só com os números... Eu faço minhas contas só com os números por exemplo: uma boneca eu não sei escrever, mas eu sei a quantidade, eu sei o preço que eu comprei, o preço que eu vou vender. A dificuldade é não saber escrever, eu queria aprender a escrever pra eu fazer as coisas direitinho, pra eu ver que quantidade o que eu ganho então tudo isso é bom saber, escrever, depois tirar a conta.” (Entrevistado 157)*

*“a dificuldade eu não sei nem como te falar, por que eu não estou encontrando dificuldades, por que eu faço minhas contas, divido com o que eu vou gastar. Pra mim não ter que ficar com dívidas, não ter que ficar com problema, eu calculo fácil, eu faço as contas assim: eu faço as contas 0,25 centavos de tal coisa, 0,10 de outra coisa, entendeu? Ai, eu falo que tenho que tirar pelo menos 1,00 real / 1,50 de cada lanche. Eu quase não tenho estudo, mas sobre matemática eu sou bem fera. E sou muito cuidadosa com minhas contas, não faço conta demais, eu tenho cartão do banco, entendeu? Faço minhas contas quando eu vejo que vou conseguir pagar”. (Entrevistado 169)*

Percebe-se que há uma relação das respostas acima com as habilidades analíticas de que os MEIs em questão ajustaram a melhor forma de operacionalizar o seu negócio. Destaca-se, ainda, referente ao entrevistado 157, que foi ajustado o controle do negócio somente com números, por não saber escrever. Considerando-se respostas desse tipo, o Quadro 18 identifica atributos das competências empreendedoras que foram apontados pelos MEIs, já desenvolvidas na forma como realizam seus negócios. Estas respostas foram codificadas no N-VIVO, conforme a classificação de Mitchelmore e Rowley (2010).

Quadro 18 – Relação dos atributos da competência empreendedora já desenvolvidos na percepção dos as habilidades indicadas pelos MEIs

CATEGORIA	ATRIBUTOS	Número de citações *
Competências empresariais	Reconhecer as próprias limitações;	08
Competências de negócio e gestão	Habilidades operacionais de negócios;	01
	Experiência administrativa;	03
	Habilidades financeiras e orçamentárias;	04
	Habilidades de gestão;	03
	Aquisição e desenvolvimento de recursos necessários para operar a empresa;	01
Competências conceituais e de relacionamento	Habilidades analíticas.	02
Total		22 (**)

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

Notas: (\*) Citações realizadas pelos 206 respondentes, não são mutuamente excludentes.

(\*\*) 14 respondentes indicaram 07 atributos apresentados no quadro.

Diante do resultado apresentado no quadro 18, foram expostas algumas das falas dos entrevistados, o que permitirá a compreensão da categorização dos atributos demonstrados:

*“Habilidades Financeiras: Eu sou organizado eu tenho uma planilha no meu CP que lanço tudo. Eu sei o quanto entra, o quanto sai, seu deu lucro se não deu, o mês que deu lucro e o mês que não deu lucro”.* (Empreendedor 27)

*“Experiência Administrativa: Olha eu não acho dificuldade para mexer com o negócio não!!! Eu acho tranquilo, por que eu trabalhei de empregado muitos anos né!! E eu sempre mexi com isso aqui, então eu não tenho dificuldade não”.* (Empreendedor 157)

Dos 206 entrevistados, 14 respondentes indicaram em suas respostas possuir alguma habilidade, porém isto não os exclui de apresentar uma das “faltas” de habilidades atributos de competência codificadas no Quadro 19, ou seja, uma das competências ainda **não** desenvolvidas e que emergiram do retorno dos participantes. Elas também foram codificadas no N-VIVO, conforme a classificação de Mitchelmore e Rowley (2010).

Quadro 19 – Identificação de atributos das Competências empreendedoras não desenvolvidas

CATEGORIA	ATRIBUTOS	Número de citações *
Competências empresariais	- FALTA de geração de ideias;	01
	<b>Subtotal</b>	<b>01</b>
Competências de negócio e gestão	<b>- FALTA de Habilidades operacionais de negócios;</b>	<b>78</b>
	- FALTA de Experiência administrativa;	36
	<b>- FALTA de Habilidades financeiras e orçamentárias;</b>	<b>60</b>
	- FALTA de Habilidades de <i>marketing</i> ;	03
	- FALTA de Habilidades Técnicas;	20
	- FALTA de Capacidade de implementar a estratégia (desenvolver programas, orçamentos, procedimentos, avaliar o desempenho);	32
	- FALTA de Familiaridade com o mercado;	03
	<b>- FALTA de Habilidades de gestão;</b>	<b>62</b>
<b>Subtotal</b>	<b>294</b>	
Competências de relações humanas	- FALTA de Habilidades de Contratação;	09
	- FALTA de Habilidades de relações humanas;	03
	- FALTA da capacidade de perceber a gestão organizacional necessária para guiar a empresa;	33
	<b>Subtotal</b>	<b>45</b>
Competências conceituais e de relacionamento	- FALTA de Habilidades organizacionais;	39
	- FALTA da Capacidade de gerenciar os clientes;	19
	- FALTA da Capacidade de comunicação escrita;	10
	- FALTA de Habilidades de comunicação oral;	14
	- FALTA de Habilidades analíticas;	02
<b>Subtotal</b>	<b>84</b>	
Total		424

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

Nota: (\*) Citações realizadas pelos 206 respondentes, não são mutuamente excludentes.

A categoria mais citada de competências (como sendo insuficiente) é a de negócio e gestão que, de acordo com Mitchelmore e Rowley (2010), envolvem a criação, funcionamento, avaliação e implementação das estratégias da empresa. Dentre os atributos mais citados no Quadro 19, que necessitam de desenvolvimento, observa-se a falta de alguns atributos como: habilidades operacionais de negócios, com 78 menções. Após, 62 citações para a falta de habilidades de gestão e 60 citações para a falta de habilidades financeiras e orçamentárias.

Dentre algumas respostas codificadas no Quadro 19, destacam-se algumas falas dos entrevistados evidenciando a codificação no atributo em que houve maior citação – a falta de “habilidade operacionais de negócios”.

*“Olha é administrativo mesmo, é como comprar, comprar mais de uma vez só para gastar menos, é investimento, é parte de investimento e administrativo mesmo. É administrativo financeiro digamos...”*. (Empreendedor 33)

*“Mais informação né!! Como gerir? Informação assim: como gerir é oo... É trabalhar com o dinheiro que entra, que sai. Geralmente a gente gasta até um pouco mais com o que entra, né!!”* (Empreendedor 43)

*“Como empreendedor individual? Ahhh, tem relação com a administração mesmo (rs rs rs) ... A questão da parte contábil e financeira, isso é mais complicado”*. (Empreendedor 69)

*“Os problemas mais frequentes, acho que é na hora de lidar com o cliente, as vezes você parcela seu produto e na hora de você receber ele fica enrolando, vem com aquela questão qe não tem dinheiro hoje, pra amanhã, coisa e tal e isso dificulta bastante o trabalho da gente. Por que você está contando com aquilo e chega na hora não é bem aquilo. Você está agilizando aquele dinheiro para fazer uma nova viagem, fazer novas compras, né?”* (Empreendedor 93)

No Quadro 20 são detalhadas as dificuldades com o negócio percebidas pelos MEIs de acordo com as suas próprias palavras.



Quadro 20 – Dificuldades encontradas pelos MEIs

CATEGORIA	DEFINIÇÃO	Número de citações*
Gestão operacional	Refere-se à dificuldade em operar a máquina de cartão de crédito e débito; ao recebimento dos clientes, etc.	42
Falta de dinheiro, investimento	Refere-se à dificuldade encontrada pelos MEIs em relação à necessidade de ampliação do negócio, dificuldade financeira, necessidade de investimento, empréstimos não concedidos, necessidade de ampliação do negócio.	27
Questões Contábil e financeira	Refere-se à dificuldade dos MEIs em entender sobre as notas fiscais, declaração do IR, contabilização, contribuições, documentação em geral.	24
Vendas e/ou Prestação de serviço	Relaciona-se com a dificuldade do recebimento dos serviços prestados ou produtos vendidos, ao movimento fraco, ao lidar com o cliente.	21
Crise	Refere-se à dificuldade encontrada pelos MEIs em razão da crise, aumento do custo dos produtos, da energia, da água, falta de recebimento dos clientes etc.	16
Falta de mão de obra	Refere-se à dificuldade dos MEIs em encontrar mão de obra para trabalhar.	14
Falta de estudo	Refere-se à dificuldade de estudo dos MEIs.	09
Questões de regulamentação em órgãos públicos	Refere-se à dificuldade dos MEIs em relação ao alvará (valor), documentos em geral para a regulamentação.	08
Falta de apoio do governo	Refere-se à promessa de facilidade de empréstimos após a formalização e isso se tornar uma grande dificuldade para os MEIs formalizados.	07
Dificuldade de encontrar matéria-prima	Refere-se à dificuldade encontrada pelos MEIs em encontrar matéria-prima em Cáceres.	04
Dificuldade de locomoção	Refere-se à dificuldade dos MEIs em relação à locomoção.	04
Falta de Planejamento	Refere-se à dificuldade dos MEIs em planejar suas atividades.	04
Falta de tempo	Refere-se à dificuldade de tempo dos MEIs.	03
Falta de experiência	Refere-se à falta de experiência em administrar o seu negócio.	02
<b>Total</b>		<b>185</b>

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

Nota: (\*) Citações realizadas pelos 206 respondentes, não são mutuamente excludentes.

As principais dificuldades citadas pelos respondentes referem-se à gestão operacional do seu negócio (42), à falta de dinheiro e à necessidade de investimento (27) e a dificuldade com questões contábeis e financeiras (24), respectivamente.

No Quadro 21, estão evidenciados os resultados da seguinte questão: “**Quais cursos, capacitação e/ou treinamentos você gostaria de realizar para se aprimorar como Empreendedor Individual e desenvolver ainda mais o seu negócio? Por quê?**”. Nesse caso, fez-se relação entre os cursos indicados pelos MEIs e os atributos elencados por Mitchelmore e Rowley (2010), que compõem as categorias das competências empreendedoras.

Quadro 21 – Relação dos Atributos da competência Empreendedora com capacitações necessárias sugeridas pelos MEIs

Atributos da competência Empreendedora	Cursos, Capacitações sugeridas	Número de citações*
Habilidades financeiras e orçamentárias.	- Curso na área administrativa/financeira; - Curso básico sobre movimentações bancárias; - Curso básico de contabilidade; - Como cobrar as pessoas.	95
Habilidades Técnicas e operacionais do negócio.	- Cursos técnicos (na área de atividade); - Curso de informática; - Curso sobre Custo do produto e/ou serviço.	83
	<b>Não quer fazer nenhum curso.</b>	50
Capacidade de gerenciar os clientes.	- Curso de Vendas.	23
Capacidade de comunicação escrita; Habilidades de comunicação oral.	- Curso de atendimento e/ou oratória; - Curso de alfabetização.	23
Capacidade de perceber a gestão organizacional necessária para guiar a empresa.	- Curso sobre Empreendedor Individual; - Curso de empreendedorismo.	22
Desenvolvimento de produtos e serviços adequados à empresa selecionada.	- Curso de aproveitamento de matéria-prima; - Curso sobre compras conjuntas.	08
Habilidades Técnicas.	- Curso de Auditoria Internacional.	01
Capacidade de implementar a estratégia (desenvolver programas, orçamentos, procedimentos, avaliar o desempenho).	- Curso de como sobreviver em época de crise.	01
<b>Total</b>		<b>306</b>

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

Nota: (\*) Citações realizadas pelos 206 respondentes, não são mutuamente excludentes.

Dentre as principais citações apresentadas no Quadro 21, ganham destaque capacitações na área administrativa/financeira, com 95 menções. Outro resultado interessante ao visualizar o Quadro 21, refere-se às respostas dos entrevistados em “não querer participar de nenhum curso”, com 50 citações. Este resultado pode ser associado ao empreendedorismo por necessidade juntamente com a baixa escolaridade e a idade avançada, que pode ser demonstrado conforme as respostas abaixo:

“...É só eu e meu marido e do jeito que tá, tá bom. Se aumentar as coisas vai aumentar o serviço, acho que não quero não.” (Entrevistado 7, analfabeto, idade entre 50 a 59 anos)

“Nós aprendemos muito, mas não tenho mais como está correndo atrás disso mais não. Ainda mais que eu já estou velho, essas coisas não me interessa mais não.” (Entrevistado 2, analfabeto, idade entre 50 a 59 anos)

Na sequência, faz-se uma análise crítica sobre os resultados dessa 1ª. etapa da pesquisa

e o potencial das TICs para o desenvolvimento de competências empreendedoras em Empreendedores Individuais.

#### 4.1.4 Discussão dos Resultados da Etapa de Consciência do Problema

O perfil dos empreendedores individuais aparenta não ser desconhecido. Os resultados do SEBRAE (2016) não são diferentes dos resultados desta pesquisa, portanto a questão que possibilita uma reflexão pode ser constatada em: **como são considerados esses resultados (perfil) para o desenvolvimento das competências empreendedoras dos MEIs no país?**

O estudo de Kolvereid (1992) esclarece que a influência da educação ocasiona a aspiração de crescimento no negócio, tendo em vista que os empreendedores com uma qualificação maior são suscetíveis a aspirações mais elevadas e acabam lidando melhor com as questões associadas ao crescimento, percebendo facilmente essas oportunidades. Ainda, quando a instrução é menor, as características são opostas. As respostas dos entrevistados 2 e 7, demonstradas anteriormente, corroboram isso.

Uma questão crucial é a pouca participação dos MEIs em cursos, capacitação e/ou treinamentos. Assim, foi possível compreender que além da baixa participação em atividades de aprendizagem, a modalidade de ensino mais utilizada foi a presencial. Essa questão, portanto, permite uma reflexão em relação ao tempo necessário para participar de capacitações em locais e horários fixos, entre outras barreiras enfrentadas.

Quanto ao uso das TICs, conforme este estudo pôde-se analisar que há um campo a ser explorado, utilizando-as como meios para desenvolver as competências empreendedoras, como as TICs móveis e sem fio. Percebe-se que boa parte dos MEIs, de certa forma, tem familiaridade com mídias sociais, tem acesso à Internet e manuseia *smartphone*, potencializando a ampliação de oferta de oportunidades de capacitação via *e-learning* e *m-learning*. Portanto, acredita-se que a modalidade de ensino “*m-learning*” pode ser testada como uma possibilidade de proporcionar aos MEIs uma aprendizagem espontânea, pessoal, informal, contextual, ubíqua (disponível em todo lugar) e abrangente (integrada com as atividades diárias). (KUKULSKA-HUME; TRAXLER, 2005).

Dessa forma, esta análise buscou entender o que de fato poderia fazer sentido para os MEIs em relação ao seu desenvolvimento, entendendo as dificuldades encontradas e relacionando-as às competências empreendedoras apresentadas no Quadro 18 e 19, respectivamente.

O trabalho que os MEIs protagonizam em seu negócio suscita uma reflexão, neste

caso, pois agem embasados em suas experiências empíricas no funcionamento do seu negócio. Esse conhecimento empírico é refletido nos resultados apresentados no Quadro 19 (competências já desenvolvidas de acordo com a percepção dos MEIs).

Ao cruzar esses resultados com os atributos e respectivas categorias de competências empreendedoras, identificadas na literatura (MITCHELMORE; ROWLEY, 2010), é possível ponderar os pontos que talvez ainda não tenham sido pensados pelos proponentes de capacitações para esse público, na tentativa de aproveitar as competências que os MEIs empiricamente **já possuem**. Essa questão está alinhada com o entendimento de Freire (1996) e de Lave e Wenger (1991), quanto ao contexto, considerando que as situações reais de aprendizagem e a questão ao conhecimento que o aprendiz traz consigo, em razão de toda a sua história social e cultural, passam a ter sentido/significado, tornando-o um sujeito dependente de toda a sua história.

Dessa maneira, cabe um questionamento: será que os cursos ofertados para os MEIs aproveitam a sua experiência empírica para o desenvolvimento e melhoramento das suas competências empreendedoras a partir do que já eles já vêm realizando? A proposição foi suscitada com base no diálogo (FREIRE, 1987), no intuito de compreender a real dificuldade que os MEIs possuem a fim de realizar, futuramente, propostas diferenciadas de qualificação. Enfim, é fundamental respeitar o contexto e tudo aquilo que esses empreendedores trazem consigo, aproveitando as situações de aprendizagem de maneiras dependentes do processo e fundamentalmente situadas. (LAVE; WENGER, 1991).

Assim, os resultados encontrados na etapa de “consciência do problema”, aqui analisados, foram considerados e utilizados para esboçar o artefato (método de capacitação para o desenvolvimento de competências empreendedoras via *m-learning*), conforme apresentação a seguir.

#### 4.2 ANÁLISE DOS DADOS DA ETAPA DE SUGESTÃO DO PROBLEMA

A etapa de sugestão do problema *Design Science Research* consiste em planejar e desenhar o artefato. (FREITAS JUNIOR et al, 2015). Para essa fase, foram elaborados os passos que permitem o acesso e a capacitação dos MEIs para execução do projeto. Assim, descreveu-se um plano inicial (Apêndice B) composto de cinco partes considerando o levantamento realizado na etapa de “consciência do problema”. Os atributos da competência empreendedora com maior número de citações apresentadas pelos MEIs, em razão da pesquisa de campo realizada, estão dispostos no plano inicial (Apêndice B).

Outro resultado importante da etapa de consciência do problema e também para a elaboração do artefato foi a definição da mídia a ser utilizada no estudo. E, dentre os resultados encontrados, o *whatsapp* foi escolhido, isso em razão do acesso da maioria dos MEIs a esse meio de comunicação e, portanto, terem familiaridade com esse aplicativo.

As abordagens de aprendizagem adotadas no estudo - “aprendizagem situada” e “pedagogia da autonomia” - foram consideradas na elaboração do artefato da seguinte maneira:

- a) aprendizagem situada: todos os assuntos tratados foram considerados como aspectos integrantes da prática social dos MEIs; que a interação e colaboração nas atividades propostas fossem fomentadas no decorrer da capacitação; e que todo o conhecimento fosse discutido e refletido em um contexto autêntico, ou seja, relacionados com o contexto de atuação particular de cada MEI;
- b) pedagogia da autonomia: foi considerada na reflexão das premissas dessa abordagem para pensar a forma de abordar os MEIs. A pesquisadora iria trabalhar diretamente com os participantes da capacitação e, nesse sentido, era fundamental se portar como mediadora/ orientadora durante o processo; considerando a compreensão de autonomia dessa abordagem em que o sujeito torna-se capaz de resolver as questões por si mesmo, especialmente por estarem em seu próprio contexto.

Conforme já foi descrito no capítulo de metodologia, foi criado um primeiro esboço do artefato (Apêndice B), o qual passou pela avaliação de uma professora com reconhecido saber na área da Educação para contribuir com a proposta. O retorno recebido foi de que a proposta não apresentava os princípios e métodos da Pedagogia da Autonomia (FREIRE, 1996), além da falta de clareza em relação aos pontos apresentados na abordagem da aprendizagem situada (LAVE; WENGER, 1991).

Com base nesse retorno, novas referências foram investigadas, especialmente sobre a Pedagogia da Autonomia, especificamente acerca do uso do método que Freire propôs voltado para a capacitação de trabalhadores. Conforme já foi relatado, foi difícil encontrar trabalhos que apresentassem o desenvolvimento prático da Pedagogia da Autonomia, em que fosse possível visualizar o método e adaptar para a proposta dessa tese. Em especial, foi difícil encontrar referências que apresentassem uma proposta para a qualificação de empreendedores e/ou donos de empresas. Dessa forma, após pesquisas e revisões necessárias, o artefato - método de capacitação (Apêndice C) - foi refeito e embasado nas seguintes referências: Brandão (1985), Brasil (2005), Feitosa (1999) e Freire (2014).

Para melhor aplicabilidade da Pedagogia da Autonomia, fez-se necessário compreender os princípios que versam sobre essa pedagogia e estão ligados diretamente às ideias de Freire. Os princípios são:

- a) **politicidade do ato educativo:** Feitosa (1999) esclarece que a politicidade do ato educativo se dá quando o aprendiz é desafiado a refletir sobre seu papel na sociedade; e ao professor é atribuído o papel de coordenador do debate, problematizando as discussões para as opiniões e relatos que possam surgir.
- b) **dialogicidade do ato educativo:** A dialogicidade, para Paulo Freire, “está ancorada no tripé **educador-educando-objeto do conhecimento**” (FEITOSA, 1999, p. 3, grifo nosso). O tripé da dialogicidade do ato educativo deste trabalho está na orientadora da capacitação (no caso, a própria pesquisadora, que estimulava o grupo) - MEIs (educandos) - e competências empreendedoras (objeto do conhecimento).

Esse princípio é explicado antes mesmo da prática pedagógica, conhecendo o universo vocabular, bem como as condições de vida dos educandos. Dessa forma, aproxima educador-educando-objeto do conhecimento em uma relação de justaposição, entendendo-se essa justaposição como atitude democrática, conscientizadora, libertadora, daí dialógica. (FEITOSA, 1999). Freire não considerava o método que ele havia idealizado como um método de ensinar e sim um método de conhecer. Esse método é composto por momentos nos quais é possível identificar uma sequência das ações. Assim, os **momentos** que compõem o método de Paulo Freire são:

- a) **1º momento: Investigação Temática** - Feitosa (1999, p. 5) explica que o estudo da realidade “não se limita a uma simples coleta de dados e fatos, mas deve, acima de tudo, perceber como o educando sente sua própria realidade, tendo condições de interagir no processo, ajudando-o a definir seu ponto de partida que irá traduzir-se no **tema gerador geral**”<sup>1</sup>;

A investigação temática neste trabalho ocorreu durante as entrevistas realizadas com os MEIs na etapa “consciência do problema” (1ª etapa da metodologia de *DSR* deste trabalho) que buscou, entre outros aspectos, entender as principais necessidades de capacitação destes no que se refere às competências empreendedoras.

---

<sup>1</sup> A expressão tema gerador geral está ligada à ideia de Interdisciplinaridade e está presente na metodologia freireana, pois tem como princípio metodológico a promoção de uma aprendizagem global, não fragmentada. (FEITOSA, 1999, p. 6).

Considerando os resultados dessa primeira etapa, foi possível identificar necessidades de desenvolvimento da competência empreendedora apontadas pelos próprios MEIs - especialmente aspectos relacionados aos negócios e à gestão, tais como: habilidades operacionais de negócios, habilidades de gestão e habilidades financeiras e orçamentárias. Foram encontradas outras necessidades nas categorias de competências empresariais, competências conceituais e de relacionamento e, ainda, competências de relações humanas. Ressalta-se que nem todas essas habilidades foram trabalhadas na capacitação. O foco foi no desenvolvimento da Competência de Negócio e Gestão por terem sido as mais citadas pelos participantes.

**b) 2º momento: Tematização** - implica na seleção dos temas geradores. Feitosa (1999, p. 7) aponta que “através da seleção de temas e palavras geradoras, realiza-se a codificação e decodificação desses temas buscando o seu significado social, ou seja, a consciência do vivido”. O conhecimento do tema gerador geral permite ao facilitador (educador) avançar além do limite em que os MEIs (educandos) têm da sua própria realidade, compreendendo melhor essa realidade, refletindo e intervindo criticamente;

Os temas geradores devem ter uma ilustração (desenho, fotografia e/ou vídeo) para que, com isso, seja possível suscitar debates no grupo. De acordo com Feitosa (1999), essa ilustração tem como objetivo a codificação, ou seja, a representação de um aspecto da realidade, de uma situação existencial construída pelos educandos em interação com esses elementos, ou até mesmo com a realidade em que se encontram.

Seguindo esses preceitos, na elaboração do plano de capacitação selecionou-se temas geradores que emergiram da etapa de consciência do problema, a partir das necessidades de capacitação indicadas pelos próprios MEIs, considerando assim o seu “contexto”, ponto de partida da aprendizagem situada e da pedagogia da autonomia. A escolha dos temas geradores partiu do conceito de que “educação autêntica, repitamos, não se faz de A para B ou de A sobre B, mas de A **com** B, mediatizados pelo mundo” (FREIRE, 2015, p. 116). Os temas geradores selecionados são apresentados no Quadro 22 (na sequência).

Foi pensada uma sequência para o desenvolvimento da capacitação com base nos temas geradores, mas não necessariamente seguiu-se essa ordem. A escolha para a disposição das unidades temáticas foi feita pelos próprios participantes na medida em que o curso foi se desenvolvendo, prevalecendo a proposta que vai ao encontro da necessidade do MEI, de forma situada, ou seja, a própria realidade e contexto.

Nesse sentido, a premissa “ensinar exige saber escutar”, de Freire (2014), fortaleceu a decisão de não seguir rigidamente os temas inicialmente identificados ou de sugerir o ordenamento rígido do plano, mas de permitir o surgimento de novos temas geradores, conforme o pensamento de Freire (2014, p. 121) “[...] é preciso que o educando vá assumindo o papel de sujeito da produção de sua inteligência do mundo e não apenas o de receptor da que lhe seja transferida pelo professor”.

- c) **3º momento: Problematização** - É distanciar-se da educação bancária. É ajudar os aprendizes a elaborar problemas de forma que lhes permitam **pensar, refletir com objetivo de contribuir com a sua capacidade crítica**. “Na verdade, nenhum pensador, como nenhum cientista, elaborou seu pensamento ou sistematizou seu saber científico sem ter sido problematizado, desafiado” .(FREIRE, 1982, p. 54).

Dessa forma, o 3º momento na sugestão do artefato foi a elaboração de questões problematizadoras. A proposta era de ter um **ponto de partida** por meio das questões problematizadoras e, assim, permitir a reflexão por parte dos MEIs na construção da sua aprendizagem, possibilitando-o pensar da seguinte maneira: Eu me considero uma empresa? Como de fato faço isso na minha empresa? Essas perguntas provocadoras visavam possibilitar a formação de novas questões problematizadoras formuladas pelos próprios MEIs, colaborando com o seu processo de construção do conhecimento.

O Quadro 22 permite visualizar os temas geradores e as questões problematizadoras utilizadas no método de capacitação (artefato). As divisões da capacitação em unidades estão embasadas no trabalho de Brasil (2005), objetivando a elaboração de uma oficina de capacitação pedagógica para a formação de multiplicadores no SUS (Sistema único de saúde). O trabalho de Brasil (2005) foi um dos poucos trabalhos encontrados que aplicavam a pedagogia da autonomia na realização de uma capacitação para trabalhadores.



Quadro 22 – Temas Geradores e Questões Problematizadoras de cada unidade do método de capacitação (artefato)

UNIDADE	TEMAS GERADORES	QUESTÕES PROBLEMATIZADORAS
UNIDADE I <b>Como estabelecer minha empresa?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser um MEI;</li> <li>- Vantagens e Desvantagens em ser um MEI;</li> <li>- Direitos e Obrigações do MEI;</li> <li>- O que é uma empresa.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Como você se tornou MEI (Microempreendedor Individual)?</li> <li>2. Como está sendo sua experiência como MEI?</li> <li>3. Você sabe o que significa uma EMPRESA?</li> <li>4. Você sabe o que precisa fazer para proteger os seus direitos como MEI?</li> <li>5. Você conhece todos os seus deveres como MEI, e o que acontece se estes não forem cumpridos?</li> </ol>
UNIDADE II <b>Como cuidar da minha documentação de MEI?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Emissão de Nota Fiscal (Comércio e Prestação de serviço);</li> <li>- Declaração Anual;</li> <li>- Alvará (este assunto é tratado visando a proteção dos direitos do MEI de forma que eles saibam que deverão se manter em dia com os órgãos públicos).</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. O que você sabe sobre o Imposto de Renda? Você fez a declaração de renda neste ano? Informe como você fez a declaração? Precisou da ajuda de alguém para fazer a declaração?</li> <li>2. Como foi sua experiência em solicitar e retirar o alvará como MEI? Você sabe que o alvará deve ser retirado anualmente?</li> <li>3. Você emite Nota Fiscal? Tem alguma dificuldade na emissão da Nota fiscal?</li> </ol>
UNIDADE III <b>Como controlar o dinheiro do meu negócio?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Processo de gestão financeira;</li> <li>- Tipos de Receitas e Despesas;</li> <li>- Capacidade da empresa de arcar com as despesas;</li> <li>- Como economizar;</li> <li>- Investir e/ou reinvestir.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Como você controla o seu dinheiro? Tem alguma anotação? Tem algum controle de compras e de vendas e outras despesas do seu negócio?</li> <li>2. Quais são as suas dificuldades em relação aos controles do dinheiro da sua empresa?</li> <li>3. Você enfrenta alguma dificuldade para economizar? Gostaria de saber como;</li> <li>4. Você sabe como investir suas economias? Que dificuldades enfrenta?</li> </ol>
UNIDADE IV <b>Como obter empréstimos e lidar com as instituições financeiras?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Os diferentes tipos de empréstimos;</li> <li>*a abordagem desse tópico visa ajudá-los a compreender a aquisição de empréstimo como possibilidade de investir na empresa e não em pagar dívidas;</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Você já realizou algum empréstimo no banco? Como foi sua experiência, conte aqui;</li> <li>2. Quais são os problemas que você enfrenta com os bancos?</li> </ol>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Como utilizar a máquina de débito e crédito;</li> <li>* quais as vantagens;</li> <li>* qual o custo de manutenção;</li> <li>* apresentar diferenças entre as máquinas;</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Na sua empresa você utiliza máquina de cartão de crédito/débito? Se sim, como fez para adquirir a máquina?</li> <li>4. Quais as suas dificuldades na utilização da máquina?</li> </ol>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Abertura e controle de conta jurídica e conta de pessoa física.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Como são suas atividades bancárias? Possui conta no banco? É conta pessoal ou da empresa?</li> </ol>
UNIDADE V <b>Como cobrar meus clientes e evitar calotes?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vendas a prazo;</li> <li>- Controle / registro dos clientes e das contas a receber;</li> <li>- Negociação em cobranças de clientes.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Na sua empresa, como você faz com as vendas a prazo? Como você controla essas vendas?</li> <li>2. Você realiza algum cadastro de seus clientes, avaliando a sua capacidade de pagamento em dia?</li> <li>3. Como você faz a cobrança dos clientes? Quais dificuldades enfrenta para fazer isso?</li> </ol>

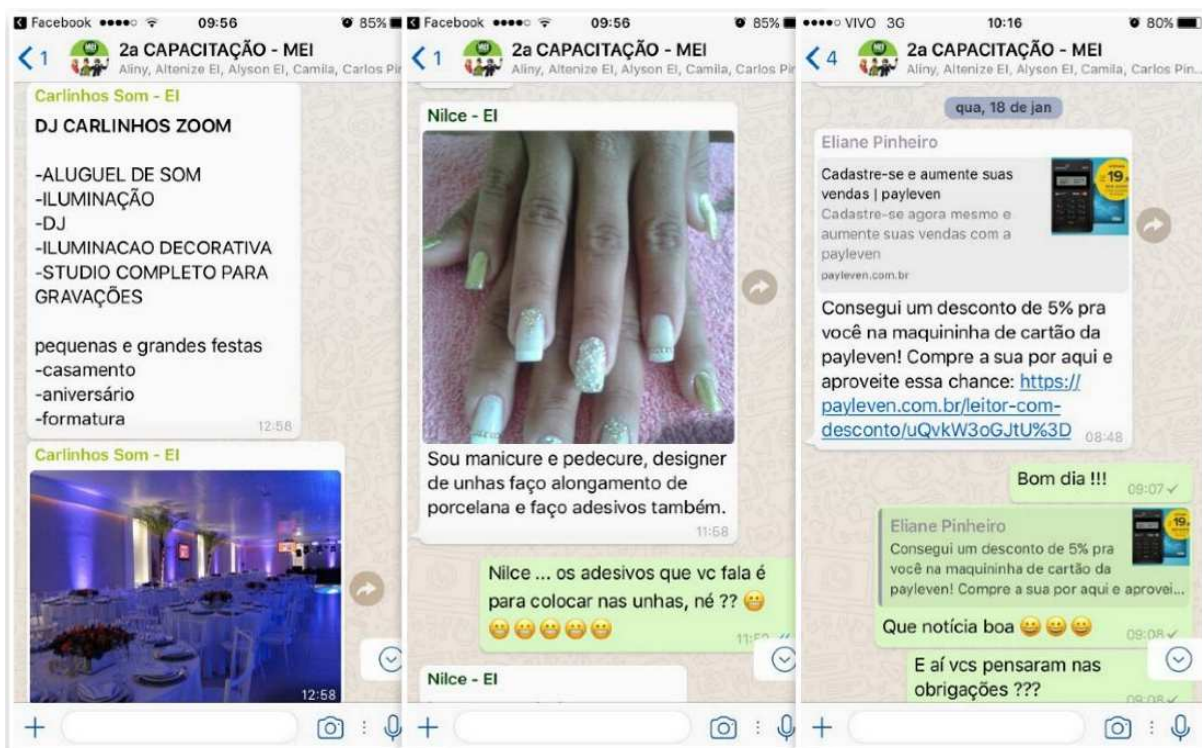
Fonte: Elaborado pela autora.

As questões problematizadoras foram apresentadas com o objetivo de despertar a consciência crítica do MEI a respeito do seu negócio e da maneira como administrá-lo. Os temas geradores ajudaram na condução do raciocínio do módulo. As formas de postagem dos temas geradores e questões problematizadoras no *whatsapp* foram realizadas pelas duas partes do processo: educador (facilitador) e educando (MEI), **respeitando a autonomia** e os **saberes** dos educandos. Dessa maneira, com diálogo e interação foi possível que os assuntos fossem sendo introduzidos e utilizados para explicar e também **refletir sobre algo novo que surgiu**. Em qualquer momento poderia surgir um novo tema gerador, fazendo com que o facilitador incentivasse a reflexão sobre o novo assunto apontado.

As questões problematizadoras basearam a reflexão crítica por parte do MEI e do facilitador da unidade, bem como a apresentação de conteúdos a respeito de como ele pode superar as dificuldades enfrentadas no seu negócio. Dessa maneira, diversos materiais audiovisuais (fotos, memes) utilizados para o desenvolvimento da capacitação foram produzidos de acordo com os temas geradores sugeridos, também novos temas que os MEIs propuseram. Os vídeos foram criados pela pesquisadora ou foram utilizados materiais já disponíveis na Internet, quando oportuno.

Além da postagem de material pela orientadora, houve o incentivo aos participantes da capacitação (MEIs) para que produzissem e compartilhassem material correspondente aos “temas” geradores (Ex.: fotos do seu negócio, vídeos, links), e isso ocorreu basicamente na 2ª capacitação, como segue na Figura 4:

Figura 4 – Postagens de material pelos participantes (MEIs)



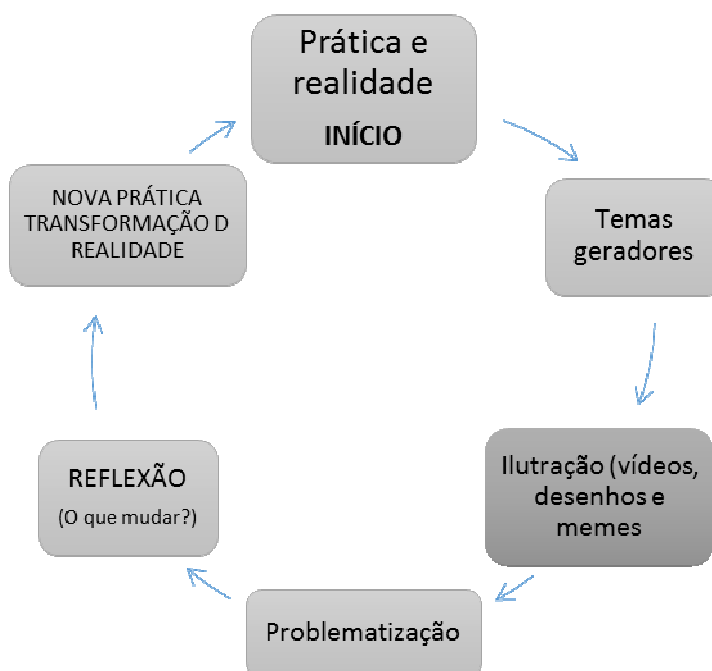
Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa.

A Figura 4 demonstra alguns dos materiais postados pelos participantes da 2ª capacitação. Observa-se que dentre os materiais tem-se: propagandas de um dos negócios e também a sugestão da máquina de cartão de crédito.

A formatação das mensagens com os temas, perguntas problematizadoras, comentários e conteúdos a respeito do assunto em questão para as postagens no grupo do *whatsapp* foram elaboradas considerando as limitações da tecnologia móvel, como o pequeno tamanho da tela da maioria dos dispositivos. (EL-HUSSEIN; CRONJE, 2010). Os textos eram curtos, em média 150 caracteres, e foram postados gradativamente pela pesquisadora. Dessa maneira, a postagem em pequenas unidades de informação visava favorecer o desenvolvimento da capacitação da literatura sobre *affordances* (CHURCHIL, D.; CHURCHIL, N., 2008; LIAW; HATALA; HUANG, 2010; RAMBE; BERE, 2013; WILLEMSE, 2015), além disso, buscava não gerar sobrecarga e dificuldades derivada das limitações ergonômicas do *m-learning* (ex.: tamanho da tela do smartphone) embasados nos seguintes referenciais: Hashemi et al. (2011), Piasecki-Kahle, Miao e Ariss (2012) e Saccol, Schlemmer e Barbosa (2011).

Assim, de acordo com a proposta metodológica da Pedagogia da Autonomia de Freire (1996), da aprendizagem situada de Lave e Wenger (1991) e, também, da literatura sobre *affordances* e limitações do *m-learning*, foi construído o plano de capacitação para os MEIs, conforme ilustrado na Figura 5. Vale destacar que cada unidade percorreu o mesmo ciclo.

Figura 5 – Processo de capacitação - visão geral



Fonte: Brasil (2005) adaptada pela autora

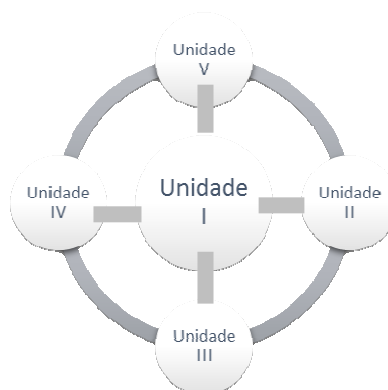
Dessa maneira, elaborou-se o artefato - método de capacitação (Apêndice B), e juntamente com o plano de capacitação algumas decisões foram tomadas, como segue:

- a) primeiramente, abriu-se uma primeira turma com 30 alunos, sendo avaliada ao final. Conforme resultado da avaliação os ajustes no plano foram realizados e, posteriormente, foi aberta a segunda turma, com 45 alunos. Essa decisão de abrir primeiramente um 1º grupo com 30 alunos foi em razão de experimentar o método de capacitação - artefato para, após, realizar a melhoria e replicar em uma nova turma;
- b) o Qipu ([2017]) é um aplicativo gratuito que auxilia os empreendedores no controle de despesas e receitas e ajuda a lembrá-los de suas obrigações. O aplicativo foi recomendado aos MEIs como um recurso auxiliar na capacitação. Fez-se a sugestão aos participantes que colocassem em prática o que aprenderam, no entanto, não funcionou como planejado, o que será explicado no momento da avaliação da *DSR*.

Para finalizar o esclarecimento do desenho do artefato (plano de capacitação), apresenta-se a figura 6, que explica o funcionamento das unidades, dando visibilidade na relação estabelecida entre elas, permitindo que no momento sugerido pelos MEIs ocorra o desenvolvimento da unidade solicitada. Como já mencionado, apesar do método de capacitação (artefato) conter um ordenamento (I, II, III, IV e V), não necessariamente o

desenvolvimento ocorreu nessa sequência, exceto a sugestão para que o início da capacitação transcorresse com a Unidade I, e a execução das unidades seguintes seriam escolhidas pelos educandos (MEIs), podendo ser alteradas conforme a necessidade e curiosidade dos membros.

Figura 6 – Desenvolvimento do plano de capacitação



Fonte: Elaborada pela autora.

### 4.3 ANÁLISE DOS DADOS DA ETAPA DE DESENVOLVIMENTO

A etapa de desenvolvimento é o momento em que o artefato é desenvolvido e implementado. Dessa maneira, descreve-se como foi implementado o artefato na 1 e na 2 turma de capacitação.

#### 4.3.1 Primeira Capacitação

A primeira capacitação teve início em 01.09.2016 e terminou em 31.10.2016 e foram adicionados inicialmente ao grupo do *whatsapp* 30 MEIs que aceitaram o convite para participação. No primeiro momento após a inserção dos participantes na sala (grupo do *whatsapp*), apresentou-se as regras do grupo e aberto um espaço caso eles (MEIs) quisessem acrescentar e/ou discutir algumas das regras estabelecidas. Uma das regras apresentadas enfatizou a questão do grupo ser criado exclusivamente para a capacitação. Sendo assim, havia proibição de postar matérias, vídeos, áudios com conteúdos pornográficos, ofensivos, ou fora do assunto da capacitação.

Além de ajustar as regras para o bom andamento da capacitação, foi combinado com os MEIs o melhor horário para postagem dos temas e do material da capacitação, sempre colocando-os como parte integrante do processo de ensino e aprendizagem. Ficou acertado que as postagens seriam feitas no período da manhã, assim eles teriam o dia todo para ver, conhecer e ler o material, bem como fazer perguntas.

Na primeira capacitação, por volta das 8h/9h, foi postado o material do dia, a primeira unidade foi tratada com o subtítulo “Como estabelecer minha empresa?”, e na tentativa de desmistificar o ser “empresa” (pessoa jurídica), foram apresentados assuntos que os ajudassem nesse entendimento (ver quadro 23). O primeiro vídeo postado foi “Como falir seu negócio em 5,5 passos” de Ramon Tessmann, apresenta o “sucesso para o fracasso” que são: (1) MISTURE contas pessoais com suas contas empresariais; (2) MALTRATE os seus funcionários, mantenha sua equipe INFELIZ; (3) COMPLIQUE a vida do cliente; (4) FECHE as portas para qualquer tipo de parceria que bater à sua porta; (5) JAMAIS melhore o seu produto ou seu serviço; (5.5) SEJA acomodado, durma até tarde, abra sua empresa na hora que quiser. (TESSMANN, 2013). A intenção era despertar à reflexão sobre a condição do negócio e saber se realmente os participantes chegaram a seguir algum dos passos sugeridos pelo autor.

Quadro 23 – Postagem do vídeo como falir sua empresa em 5,5 na 1ª capacitação

Link do vídeo no youtube	CONVERSA APÓS POSTAGEM DO VÍDEO
<p>+55 65 9678-7879 ~Juliana Mattiello</p> <p>Como Falir Sua Empresa em 5,5 Passos Ramon Tessmann  <a href="http://www.estrategiadigital.pt/a-formula-do-engajamento/">http://www.estrategiadigital.pt/a-formula-do-engajamento/</a> - Conheça 25 truques imbatíveis para influenciar pessoas no Facebook (e outras Redes Sociais) multi...  <a href="http://www.youtube.com">www.youtube.com</a>  <a href="https://youtu.be/1kNLib3NIQs">https://youtu.be/1kNLib3NIQs</a> 09:</p>	<p>03/09/16, 08:14 - Juliana Mattiello: Pronto o vídeo está postado ... assistam e façam um comentário do seu entendimento! ! Refletindo se vc por um momento executa 1 desses passos na sua empresa ...</p> <p>03/09/16, 08:20 - Empreendedor 3: Bom dia</p> <p>03/09/16, 08:25 - Empreendedor 3: Muito bom esse vídeo</p> <p>03/09/16, 08:27 - Empreendedor 9: Bom dia</p> <p>03/09/16, 08:29 - Empreendedor 3: Mostra os nossos pontos fraco</p> <p>03/09/16, 08:30 - Empreendedor 3: Onde erramos no dia dia</p> <p>03/09/16, 08:35 - Juliana Mattiello: Existe algum ponto que porventura ocorrem com vcs ? Se sim, quais são os pontos ???</p> <p>03/09/16, 08:37 - <b>Empreendedor 13: nos contribuimos com o inss [Instituto Nacional do Seguro Social] e como eu faço para receber o pis [Programa de Integração Social]</b></p> <p>03/09/16, 08:38 - Empreendedor 13: Bom dia grupo</p> <p>03/09/16, 08:51 - Juliana Mattiello: Oi Empreendedor 13 ... Então, o empreendedor individual NÃO RECEBE o pis. ... TEMOS que lembrar que vcs são "empresários", e vcs não são registrados como "empregado" na sua empresa.</p> <p>Olha o texto que achei:  "O MEI não assina sua própria carteira de trabalho, então não pode receber o PIS a menos que esteja empregado em outra empresa que assine sua carteira de trabalho e se enquadre nos requisitos estabelecidos pela Caixa.</p> <p>Lembro que veremos mais adiante os direitos dos MEIs</p> <p>03/09/16, 08:55 - Juliana Mattiello: Empreendedor 13 a sua pergunta foi muito pertinente e bem oportuna em relação ao vídeo.</p>

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

Seguindo dessa maneira, para cada unidade, vídeos foram postados, sempre associados com perguntas (temas geradores) que permitissem aos MEIs refletir acerca de como estavam trabalhando em seu negócio. Como se pode observar no quadro 23, que demonstra a postagem do 1º vídeo e em seguida a conversa que houve na ocasião, o empreendedor 13 não fez

nenhum comentário sobre o vídeo postado e perguntou sobre o PIS “*nos contribuímos com o inss e como eu faço para receber o pis?*”, aqui fica bem evidente o entendimento sobre “ser empresa” que o público alvo possui. Também, evidencia o que de fato faz sentido para esses empreendedores. Nesse sentido, a orientadora respondia a todas as questões que eram feitas, independente de uma ordem de módulo e/ou tema gerador, prevalecendo o que os MEIs consideravam significativo.

Como pode ser visualizado no quadro anterior, a participação dos MEIs nessa 1ª turma de capacitação foi bem pontual, sempre com perguntas diretas para a orientadora e sem muito diálogo entre os MEIs participantes. As perguntas em geral correspondiam a problemas vivenciados por eles no cotidiano, ou seja, conforme o contexto de cada um, fato que caracteriza a importância do “contexto autêntico” destacado por Lave e Wenger (1991).

No Quadro 24, demonstra-se outro exemplo que faz parte da 1ª capacitação e que compõe o artefato, que são as questões problematizadoras. As perguntas foram editadas no formato de foto (mídia), como segue:

Quadro 24 – Exemplo de postagem da questão problematizadora na 1ª capacitação

Questão problematizadora	Resposta da pergunta realizada no grupo
<p>06/09/16, 08:11 - Juliana Mattiello:</p> <p>Como você se tornou MEI ( Microempreendedor individual )?</p>	<p>06/09/16, 08:42 – Empreendedor 15: Me tornei mei em 2011 quando tive muitas encomendas e precisava de nota fiscal, foi aí que resolvi formalizar minha empresa. Hoje minha clientela só aumenta, registrei um funcionário que é minha esposa, ela está com um bebê de um mês está recebendo licença maternidade, estamos nós dois amparados pela previdência social. Antes do mei, já possuía uma empresa com sede alugada, três funcionários sem registro, o giro do dinheiro era maior, porém o lucro que me sobrava era menor. Hoje como mei, sede própria e um funcionário, melhorou. A produção é menor, porém os gastos são menos e o lucro pra mim aumentou; e com a ajuda da Internet, máquina de passar cartão mesmo estando afastado do centro, minha clientela só aumenta, só vivo com a agenda lotada.</p> <p>06/09/16, 08:57 – Empreendedor 12: 🙄</p> <p>06/09/16, 09:04 - Juliana Mattiello: Isso mesmo Empreendedor 15, muito importante sua colocação ...</p> <p>Diante disso, quero lembrá-los da importância de se entender como uma EMPRESA... É assim sabermos a diferença entre empresa e pessoa física e a pessoa jurídica, e com isso confundir tudo e acabar executando o primeiro passo do vídeo 1 (como falir sua empresa em 5.5 passos)...</p>

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

Importante salientar que na 1ª capacitação as questões problematizadoras eram postadas para todo o grupo, no entanto os participantes não conversavam entre si, sendo raros os momentos de interação. Na questão problematizadora exemplificada no Quadro 24, como pode ser visto, houve a resposta de somente 1 (um) empreendedor. Em todas as unidades as questões problematizadoras eram postadas no formato de foto, conforme o exemplo do

Quadro 24. Além disso, foram produzidos memes para descontrair e tentar uma aproximação com eles (MEIs), de acordo com a Figura 7. Os memes criados surtiram efeito positivo no momento da postagem, pois achavam divertido e reagiam com *emotions* que significava “alegria, risadas” entre outros.

Figura 7 – Exemplo de meme postado na 1ª e 2ª capacitação



Fonte: Gato-de-botas.jpg (2015) adaptado pela autora.

A ordem dos assuntos da 1ª capacitação seguiu conforme sugerido nas unidades apresentadas no Quadro 22, porém, os MEIs inseriam questões relacionadas a assuntos que seriam apresentados na semana seguinte ou no final da capacitação. Isso não caracterizava como problema, pois no mesmo momento a questão postada pelo participante era respondida e, quando havia necessidade, o tema era postado novamente no momento planejado.

#### 4.3.2 Melhorias Realizadas no Artefato a Partir da 1a. Turma de Capacitação

Após o desenvolvimento da 1ª capacitação, foi realizada a coleta de dados que buscou compreender como os participantes:

- a) colocaram em prática as competências que foram desenvolvidas (isso será analisado na sequência, na etapa de avaliação);
- b) avaliaram a modalidade m-learning (também será analisado na etapa de avaliação);
- c) quais sugestões fariam para a realização da 2ª capacitação.

A entrevista final de avaliação constou com a participação de 24 (vinte e quatro) MEIs. Destes participantes, 18 (dezoito) permaneceram até o final da capacitação e 06 (seis) estiveram no grupo, mas não ficaram até o final. Os 06 (seis) MEIs que não permaneceram até o final da capacitação também foram entrevistados, porém não responderam ao questionário, o qual buscava avaliar o que exatamente colocaram em prática após sua participação.



Considerando-se observações realizadas durante o 1º. desenvolvimento do artefato e também a tabulação e descrição dos dados da entrevista final de avaliação, busca-se explicar a seguir como foi atendido, ou não, cada item sugerido como melhoria para o artefato, pelos participantes.

O Quadro 25 apresenta as percepções negativas apontadas pelos participantes da primeira rodada da capacitação especificamente quanto ao método (artefato). E, na tentativa de melhorar o artefato, descreve-se como foi atendido, ou não, aquele ponto de melhoria apontado por eles.

Em seguida, apresenta-se o Quadro 26 onde são apontadas as sugestões de melhorias do artefato para a 2ª capacitação, que foram indicadas pelos próprios MEIs. Para cada sugestão (categoria) tem-se uma descrição, exemplo de citação e de como a sugestão buscou ser atendida no aprimoramento do artefato ou não.

Quadro 25 – Percepções negativas e o atendimento, ou não, para melhoria do Artefato

(continua)

Percepções negativas	Exemplo de citação	Número de citações (*)	Atendimento, ou não, para melhoria do artefato na 2ª rodada da capacitação.
Não teve ponto negativo.	--	10	
Desnível da turma em relação ao entendimento sobre o MEI.	Empreendedor 1: grupo tinha muita gente que fazia parte mais era leigo não sabia como mexer com o microempreendedor com o MEI, então o que ficou faltando.	4	Embora seja uma questão de difícil controle, os assuntos serão trabalhados de maneira mais básica com quem tem mais dificuldade e de forma mais aprofundada com quem tem um pouco mais de conhecimento.
Vergonha de escrever ou de se expressar.	Empreendedor 11: ou por vergonha de se expressar né, eu acredito que assim seja por causa da comunicação, por medo de falar alguma coisa errada.	3	Na 2ª rodada do artefato, foi incentivada a conversa fora do grupo, <b>quando necessário</b> , e também o uso da gravação de voz pelo <i>whatsapp</i> . Lembrou-se dessa possibilidade com frequência ao grupo.
Falta de próprio controle no uso do <i>whatsapp</i> .	Empreendedor 11: O que acontece é que o <i>whatsapp</i> o facebook tira muita a atenção da gente né!! Então as vezes a gente passa a tarde toda mexendo e vendo outras coisa e tal e acaba atrapalhando um pouco né!!	2	Essa questão depende de cada participante. Mas, na tentativa de minimizar isso, as mensagens foram enviadas em um determinado período do dia, para evitar o acúmulo de mensagens diárias.
Dificuldade em entender os assuntos.	Empreendedor 17: O negativo é por que a gente não entende muito dessas coisas.	2	Na tentativa de minimizar esse item, serão postados mais vídeos explicativos sobre os temas tratados.
Visualização rápida.	Empreendedor 6: é que a gente visualiza tudo muito rápido no <i>whatsapp</i> .	1	Essa questão foi tratada com o agendamento de horários de plantão de dúvidas para a 2ª rodada. Foi realizado um “plantão” diário com a turma no horário das 18h.
Postagens de conteúdos desnecessários pelos participantes.	Empreendedor 22: o ponto negativo é a hora que as pessoas começam fazer piadinhas, chacotas, coisas que não tem nada a ver, isso aí que eu não gostei. <sup>2</sup>	1	Apesar de estabelecidas as regras na realização da 2ª rodada houve um reforço acerca de NÃO postagens de conteúdos que não façam parte dos assuntos discutidos no grupo.
Internet ruim.	Empreendedor 17: internet é ruim.	1	Essa questão é uma limitação da modalidade “ <i>m-learning</i> ”.

<sup>2</sup> Conforme observado no 1º grupo não houve “postagens” de conteúdos desnecessários (pornografias, chacota, piadas etc), as postagens ocorridas eram em algumas vezes de frases de efeito e/ou histórias que permitiam alguma reflexão com o negócio.

(conclusão)

Percepções negativas	Exemplo de citação	Número de citações (*)	Atendimento, ou não, para melhoria do artefato na 2ª rodada da capacitação.
Gastos de dados da internet.	Empreendedor 4: eu acho que talvez é só gastar um pouco de dados da internet..risos kkkk.	1	Essa questão é uma limitação da modalidade “ <i>m-learning</i> ”.
Falta de Tempo.	Empreendedor 17: sem muito tempo.	1	Na 2ª. rodada foi ainda mais incentivada a participação no grupo e “plantão de dúvidas” diário.
Desinteresse dos participantes.	Empreendedor 11: ponto negativo, que achei é que quase ninguém participou, foi bem assim, todo mundo via, via o vídeo mais ninguém comentava sobre.	1	O incentivo foi diário, porém essa é uma questão muito pessoal de querer, ou não, aprender.
Desconfiança para entrar no grupo.	Empreendedor 9: É, só assim que eu queria, por exemplo se a gente. Igual eu mesmo, eu fiquei meio assim, mas ai tinha um colega que estava no grupo e ele falou: não eu também entrei no grupo pode ir que é certo, ai eu também entrei no grupo (VOCÊ FICOU COM RECEIO POR CONTA QUE VOCÊ NÃO CONHECIA?) isso. uhunnn..	1	Essa questão procurou ser minimizada com a indicação de novos membros da capacitação pelos próprios participantes da 1ª rodada e, também, com o agendamento de um encontro presencial logo no início da 2ª rodada da capacitação.
Dificuldade no acompanhamento do fluxo de mensagens.	Empreendedor 12: é so o tempo mesmo né.. pra gente ta respondendo, ta acompanhando, passa um dia e você ja perde.	1	Essa questão é uma limitação do aplicativo - <i>whatsapp</i> .
<b>Total</b>		<b>29</b>	

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

Notas: (\*) citações realizadas pelos 24 respondentes.

(\*\*) 11 respondentes indicaram ponto negativo.

Quadro 26 – Sugestões de melhoria para o Artefato indicadas pelos MEIs

(continua)

<b>Categoria</b>	<b>Definição</b>	<b>Exemplo de Citação</b>	<b>Número de Citações (*)</b>	<b>Explicação do atendimento ou não para melhoria do artefato na 2ª rodada da capacitação.</b>
Encontro Presencial	Refere-se à sugestão dos participantes na indicação de estabelecer no planejamento da capacitação reuniões presenciais.	Empreendedor 15: eu acho que para melhoria do grupo seria chamar as pessoas para uma reunião, fazer uma reunião por mês, pra gente debater ideia, numa sala acho que seria legal, ter um contato pessoal.	14	Foi realizado na 2ª rodada um encontro presencial de abertura da capacitação. O objetivo do encontro foi conhecer pessoalmente os participantes e minimizar a desconfiança em fazer parte do grupo.
Postar Mais Vídeos	Refere-se à sugestão dos participantes em postar mais vídeos na capacitação pelo <i>whatsapp</i> .	Empreendedor 9: eu acredito que sim, postar mais vídeos, influencia bastante, a gente vê a força de vontade das pessoas.	5	Foram postados mais vídeos na 2ª rodada da capacitação, cada assunto discutido foi acompanhado de um vídeo explicativo.
Agendar horário diário	Refere-se à sugestão dos participantes em marcar um horário diário para tirar dúvidas, inclusive criar no grupo o momento “TIRA-DÚVIDAS”.	Empreendedor 7: é a ferramenta que dá pra vcs usarem ela para um negócio bacana, só faltou ter colocado um horário específico pra .. aahh eu vou interagir com vocês as 18h.. vou me preparar ou esperar para tirar as dúvidas.	5	Essa questão foi atendida. No primeiro dia da 2ª. capacitação foi discutido com os participantes um horário diário (18h) em que a orientadora estaria disponível para esclarecimento de dúvidas.
Participação e Interação	Refere-se à sugestão dos participantes para que no grupo possa haver mais participação e/ou interação.	Empreendedor 4: Eu acho que tinha que ter mais participação. (EU VOCÊ TEM ALGUMA SUGESTÃO?) aaahh eu não sei!!	2	Pretende-se incentivar mais a participação no grupo. Caso ocorra a não participação, será incentivada a participação por fora do grupo, se necessário for, na tentativa de que todos que tenham alguma dúvida possam ser atendidos.
Palestra	Refere-se à sugestão dos participantes na promoção de palestras, inclusive com MEIs.	Empreendedor 7: uma palestra ou até mesma uma palestra sua ou de outra pessoa de um empreendedor que tenha saído de MEI e tenha crescido e tenha galgado outros espaços acho que seria interessante pra todos nós. E acho que deveria ser no início, até para ter um quebra..	1	Essa sugestão foi atendida com vídeos curtos em que casos de sucesso de MEI eram apresentados.
Postar modelos dos documentos	Refere-se à sugestão dos participantes para que na próxima capacitação ocorra uma demonstração por fotos do modelo do DAS, Declaração de Renda e outros documentos.	Empreendedor 21: o boleto é mais ou menos como esse (mostrar o modelo), geralmente é nesse valor, as pessoas tem medo do valor, do preço, porque todo mundo fala, você vai ter que pagar um monte de taxa, você vai trabalhar 4 meses para dar para o governo.	1	Essa questão foi atendida. No decorrer da 2a. capacitação, os modelos dos documentos que foram explicados foram postados em fotos.

(conclusão)

<b>Categoria</b>	<b>Definição</b>	<b>Exemplo de Citação</b>	<b>Número de Citações (*)</b>	<b>Explicação do atendimento ou não para melhoria do artefato na 2ª rodada da capacitação.</b>
Fazer visita <i>in-loco</i>	Refere-se à sugestão dos participantes de, durante a capacitação, o facilitador fazer visita <i>in-loco</i> (no negócio de cada empreendedor).	Empreendedor 14: Seria importante que durante a capacitação houvesse uma visita in loco de cada empreendedor, por que tem pessoa que não tem aquela noção, as vezes do lugar onde ele está.	1	Uma visita <i>in-loco</i> foi realizada ao final de cada turma de capacitação, na ocasião da coleta do dados de avaliação. Entende-se que a realização de visitas DURANTE a capacitação descaracterizaria a modalidade <i>m-learning</i> .
Explicar sobre as siglas e setores	Refere-se à sugestão dos participantes para que na próxima capacitação seja explicada cada sigla apresentada na capacitação.	Empreendedor 21: Eu senti falta assim, por exemplo: eu não teria coragem de perguntar o que é o ADI, DEI, MEI, DAS, eu não teria coragem... Que para vocês é comum pra mim não...	1	Essa questão foi atendida. Elaborou-se um <i>post</i> no formato de “foto” com as principais siglas do MEI.
Ensinar a ter acesso aos sites pelo <i>whatsapp</i>	Refere-se à sugestão dos participantes para que na próxima capacitação exista um tutorial para acesso em sites por meio do <i>whatsapp</i> .	Empreendedor 10: Acho assim, é mais uma questão de aparelho das pessoas né, é mais uma questão disso. A pessoa saber, mexer, pra ver. Teve algumas mensagens que vocês mandavam e mandavam um site pra gente entrar né!! e tem gente que não sabe fazer isso, ... Tem gente que é bem leigo nisso né, eu mesmo as vezes peço ajuda para o meu filho, né!!	1	Foi explicado no decorrer da 2ª capacitação os procedimentos para abertura de sites e e <i>youtube</i> pelo <i>wathsapp</i> .
Detalhar passo a passo do MEI	Refere-se à sugestão dos participantes para que, na próxima capacitação, para cada informação postada seja feito um detalhamento de setor, documentos, entre outros.	Empreendedor 21: elas vão precisar que vocês comecem assim; é.. pois é.. vamos abrir uma empresa. Qual o primeiro passo para se abrir uma empresa? bom, vamos até o lugar tal, e tal, e tal, que fica em tal e tal lugar na cidade, com o telefone tal e tal, que lá vocês vão fazer o primeiro documento da empresa....	1	Toda questão apresentada pelos participantes da 2ª turma foi detalhada de maneira simples para o seu entendimento.
<b>Total</b>			<b>32</b>	

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

Nota: (\*) citações realizadas pelos 24 respondentes.

Atendendo a sugestões dos participantes da 1ª capacitação, foi proposto e marcado um encontro presencial com o objetivo de rever o assunto sobre “empréstimo”, mas infelizmente não houve nenhuma presença dos MEIs. O argumento utilizado por eles para a ausência foi de que haviam esquecido, não tinham tempo, entre outros. Entretanto, mesmo assim, sugeriram a realização de mais encontros presenciais para a capacitação. Dessa maneira, para abertura da 2ª turma, realizou-se presencial, no qual a presença não foi obrigatória.

A outra questão sugerida, o “agendamento de horário diário”, momento em que a orientadora pudesse estar disponível *on-line* no *whatsapp*, foi realizado na 2ª. turma conforme acordo entre os participantes em relação ao melhor horário do “Plantão de dúvidas”.

O Quadro 27 indica novos temas sugeridos pelos MEIs para serem abordados na 2ª rodada da capacitação. Ressalta-se que não foi possível desenvolver na 2ª capacitação algumas sugestões indicadas. Todavia, poderão servir de sugestão para futuras capacitações.

Quadro 27 – Sugestão de temas para nova capacitação

(continua)

<b>Categoria</b>	<b>Definição</b>	<b>Exemplo</b>	<b>N. de citações (*)</b>	<b>Explicação do atendimento ou não para melhoria do artefato na 2ª rodada da capacitação.</b>
Não indicou nenhum tema.	Categoria indicada quando os participantes revelaram não ter tema a sugerir para uma nova capacitação.	---	3	
Indicação de temas sobre a sua atividade específica	Categoria indicada quando os entrevistados sugeriram assuntos voltados para sua própria atividade (assuntos sobre cortes de cabelos, alimentação, entre outros).	Empreendedor 5: dá uma capacitação em cima daquilo. tipo eu sou cabeleireiro, ai dá uma capacitação em cima daquilo...em cima de cada coisa específica.	3	Essa sugestão poderá ser atendida em projetos futuros. O foco desse projeto é o desenvolvimento de competências empreendedoras de gestão.
Esclarecimentos sobre as siglas e funcionalidade de cada órgão.	Refere-se à sugestão dos entrevistados em esclarecer as siglas e funcionalidade de cada órgão.	Empreendedor 21: a maioria das pessoas entra no negócio e tem dificuldade de entender sobre esses órgãos, até sobre onde eles situam em Cáceres.	2	Essa sugestão foi realizada na 2ª. capacitação.
Empréstimo e financiamento	Aprofundar as questões de empréstimos.	Empreendedor 15: eu acho que aprofundar a informação sobre a questão de crédito para microempreendedor individual, formas de buscar isso. Por que eu acredito que tenha muita gente ali que não sabe o que pode e o que não pode.	2	Foram apresentados exemplos práticos de juros cobrados pelos bancos, o quanto uma dívida pode crescer de maneira exponencial, na 2ª. capacitação.
MEI é uma empresa e NÃO somente Nota Fiscal.	Categoria indicada quando os entrevistados sugeriram o aprofundamento de que o MEI é uma empresa.	Empreendedor 7: muitos têm essa ideia de que o MEI só significa nota fiscal	1	Esse assunto já foi desenvolvido, no entanto será trabalhado com maior ênfase na questão de “ser empresa”.
Dúvidas sobre emissão da Nota Fiscal na SEFAZ	Sugestão dos entrevistados em inserir na próxima capacitação esclarecimentos de Nota Fiscal emitida pela SEFAZ.	Empreendedor 10: ai você tem que pegar o boleto, vir aqui no centro para pagar porque lá perto não tem (sefaz), ai voltar lá para pegar essa nota, as vezes você faz isso por causa de dois reais, três reais, e assim se tivesse um jeito de fazer da gente tirar essa nota em casa. Ai por isso que tem muita gente que sonega né!!, e você chega lá e demora, demora, demora... ISSO, talvez pode ser um assunto a ser abordado em outras capacitações.	1	Não foi atendida em razão do tempo de realização da 2ª rodada, mas tentaremos esclarecer, em especial, questões sobre o órgão em questão: “SEFAZ”.

(conclusão)

<b>Categoria</b>	<b>Definição</b>	<b>Exemplo</b>	<b>N. de citações (*)</b>	<b>Explicação do atendimento ou não para melhoria do artefato na 2ª rodada da capacitação.</b>
Controle de Estoque	Sugestão de inserir na próxima capacitação como controlar bem o seu estoque.	Empreendedora 22: Olha eu fiquei mais curiosa assim em saber mais sobre a organização de um estoque e sobre você informatizar e aplicar um.	1	Não foi atendida em razão do tempo de realização da 2ª rodada. Segue como sugestão para uma próxima capacitação.
Como planejar suas atividades	Sugestão de inserir na próxima capacitação "planejamento".	Empreendedor 13: é sobre planejamento né? Eu mesmo sou péssimo nisso, não planejo nada, não faço o balanço que deveria fazer, dos lucros, dos gastos, dos custos né!! Que na verdade a gente acaba deixando.	1	Esse assunto foi trabalhado transversalmente na 2ª capacitação, de forma que todos os outros temas fossem interligados com o "planejar".
Como fazer para comprar produtos de outro estado.	Sugestão de inserir na próxima capacitação de como comprar matéria-prima em outro estado.	Empreendedor 17: sobre como comprar de outro estado é que as vezes nem compensa por conta do imposto que vai pagar, talvez isso seja um assunto que pode ser tratado em outras capacitações.	1	Não foi atendida em razão do tempo de realização da 2ª rodada. Segue como sugestão para uma próxima capacitação.
Como devemos agregar valor ao nosso produto.	Sugestão de inserir na próxima capacitação como posso agregar valor ao meu produto.	Empreendedor 7: Eu acho que o próprio assunto "agregar valor", Como devemos agregar valor ao nosso produto pode ser uma sugestão.	1	Não foi atendida em razão do tempo de realização da 2ª rodada. Segue como sugestão para uma próxima capacitação.
Como contratar e dar baixa em um funcionário.	Sugestão de inserir na próxima capacitação como contratar um funcionário, mas sobretudo como dar baixa na contratação.	Empreendedor 7: como dar baixa no funcionário que você teve na sua empresa que muitos de nós não sabemos,	1	Esse assunto foi abordado na 2ª capacitação.
Boleto de Pagamento - DAS	Sugestão de inserir na próxima capacitação mostrar o DAS (foto), falar sobre os juros.	Empreendedor 7: tem juros no boleto que a gente paga no mensal, tem juros que não tem... deixei de pagar o DAS será que vai ser cortado o meu cnpj [Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica] ou não.	1	Esse assunto foi abordado na 2ª capacitação.
<b>Total</b>			<b>18</b>	

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

Nota: (\*) citações realizadas pelos 18 respondentes.



Após análise e o entendimento das sugestões apresentadas, bem como dos encaminhamentos indicados, iniciou-se a 2ª capacitação (2ª rodada de desenvolvimento do artefato).

### 4.3.3 Segunda Capacitação

A segunda capacitação iniciou-se em 06.01.2017 e terminou em 10.02.2017 e foram adicionados 45 MEIs que aceitaram o convite para participação. No primeiro momento, após a inserção dos participantes no grupo do *whatsapp*, propôs-se as regras do grupo e aberto um espaço caso os envolvidos quisessem acrescentar e/ou discutir algumas das regras estabelecidas. Além da postagem das regras, algumas combinações em relação à metodologia a ser utilizada foram apresentadas aos participantes do grupo, como explicitado a seguir:

*As combinações e METODOLOGIA para a realização da capacitação são:*

- *Nós vamos postar textos (nada muito longo), vídeos, áudios e vcs irão refletir sobre o próprio negócio de vcs e quando possível compartilhar como vcs fazem ...*
- *LEMBREM-SE que nesse espaço tem somente empreendedores e cada um tem algo para ensinar e é muito importante que vcs compartilhem ...*
- *As perguntas podem ser feitas a qualquer momento, em qualquer tempo, podem ser respondidas por mim ou por qualquer participante do grupo.*
- *Vcs devem ter AUTONOMIA para conduzir esse processo de aprendizagem...*
- *TEREMOS o PLANTÃO DO MEI ☐☐☐ todos os dias ... o horário será das 18h às 19h.*

Atendendo a sugestão dos participantes da 1ª capacitação, foi marcado o “encontro presencial” logo no início da 2ª capacitação, com o intuito de minimizar a vergonha e desconfiança. O encontro presencial foi proposto logo no primeiro dia da capacitação (09.01.17), entretanto como a presença não era obrigatória, infelizmente não houve o comparecimento de nenhum participante dos MEIs que estavam no grupo. As justificativas da não participação variaram: “tinha outro compromisso”, “estava ocupada”, “me esqueci”, entre outros. Para atenuar isso, gravou-se um vídeo de 1’5” (um minuto e meio) em que a orientadora se apresentou e explicou novamente, em regras gerais, o objetivo do grupo e como seria o desenvolvimento deste. Acredita-se que isso fortaleceu o desenvolvimento e interação entre as atividades, em razão de terem visto “mesmo por vídeo” a orientadora e a agente de desenvolvimento (representado do CAE – Centro de Atendimento Empresarial).

A 2ª capacitação foi mais curta (20 dias). Isso ocorreu em função de que no desenvolvimento da 1ª turma, parte final da capacitação, percebeu-se que a interação entre os

participantes estava fraca, resultando na decisão de diminuir em 20 (vinte) dias a 2ª capacitação, otimizando mais o tempo das discussões sem alterar o planejamento dos temas. Considera-se esta uma estratégia importante, juntamente com a incorporação das sugestões feitas pela 1ª. turma, para o desenvolvimento da 2ª capacitação, pois observou-se que, em termos de interação e colaboração, os resultados foram bem mais satisfatórios. (esses serão descritos na etapa de avaliação).

A sequência das atividades foi parcialmente parecida com a ordem da 1ª capacitação, a grande diferença ocorreu na quantidade de perguntas feitas pelos MEIs, nos assuntos que foram introduzidos pelos próprios participantes e que proporcionaram a abordagem do tema que estava em discussão, conforme o que eles propunham. Exemplificando, o Quadro 28 apresenta a quantidade de respostas em relação ao questionamento realizado no dia 12.01.17.

Quadro 28 – Respostas dos MEIs da 2ª capacitação em relação à pergunta em questão

Pergunta	Respostas realizadas pelos participantes
<p data-bbox="236 965 505 1196">Como está sendo sua experiência como MEI?</p> <p data-bbox="225 1234 494 1323">Postagem feita Pela orientadora no dia 12/01/17 às 18:45</p>	<p data-bbox="523 936 1437 1032">12/01/17, 6:49 PM - Empreendedor 21: Está sendo muito boa. Muitas portas se abrindo.... aprendizado... crescimento... e já estou com várias ideias e projetos p esse ano.</p> <p data-bbox="523 1043 1437 1106">12/01/17, 6:51 PM - Empreendedor 38: Pra mim esta sendo bom. Sempre é bom aprender, ter onde tira dúvidas.</p> <p data-bbox="523 1117 1437 1312">12/01/17, 7:07 PM - Empreendedor 25: Esta sendo satisfatória. Me tornar um microempreendedor me deu mais garantia de levar meu empreendimento com mais confiança. Sei que só tenho dois anos de cnpj como MEI. Mas nesse tempo me oportunizou financiar um imóvel. Tenho a garantia de estar assegurado pela assistência social, bem como a previdência social. Sendo assim, me tornar um MEI me abriu portas que sem ele não seria tão fácil.</p> <p data-bbox="523 1323 1437 1386">12/01/17, 7:15 PM - Empreendedor 33: Comecei como MEI a poucos tempos mas aprendendo e me organizando cada dia mais</p> <p data-bbox="523 1397 1437 1525">12/01/17, 9:23 PM - Empreendedor 3: O MEI me possibilita uma formalização dos meus serviços, tanto como suporte empresarial quanto credibilidade frente ao meu cliente. Isso porque, contribuir por meio de imposto também é uma responsabilidade social.</p> <p data-bbox="523 1536 1437 1664">13/01/17, 5:03 AM - Empreendedor 29: a experiência que tenho é ótima me sinto bem produzindo bons produtos levo até o cliente com satisfação e o retorno financeiro e bom, tenho também muita amizade com a clientela, mas a DEDICAÇÃO no negócio é o maior segredo.</p> <p data-bbox="523 1675 1437 1839">13/01/17, 8:40 AM - Empreendedor 8: pra falar a verdade eu entrei no MEI pra me formalizar, tirar nota fiscal com cnpj e ter uma conta bancária pessoa jurídica. nunca procurei saber mais sobre. mas agora apareceu essa oportunidade de me informar melhor e me capacitar por isso estou aqui . pra aprender, espero fazer bom proveito do que aprender.</p> <p data-bbox="523 1850 1437 1946">13/01/17, 8:51 AM - Empreendedor 18: Bom Dia, eu entrei no MEI, pra me formalizar, pois antes trabalhava irregular. E nunca procurei saber sobre o mesmo. Mas agora com esse grupo comecei a apreender os meus direitos e deveres.</p> <p data-bbox="523 1957 1437 2022">13/01/17, 8:55 AM - Empreendedor 18: E só me formalizei, devido uma amiga me apresentar falar do MEI. Pois ela já havia abrido sua empresa lá.</p>

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

O Quadro 28 demonstra que nove participantes da 2ª capacitação responderam à pergunta “*Como está sendo sua experiência como MEI?*”. Com base nas respostas, foi possível identificar que a experiência da formalização é justificada em razão da credibilidade junto aos clientes, da garantia de estar assegurado, da oportunidade de financiamento, de emitir nota fiscal e de ter um CNPJ.

O plantão de dúvidas (ver Figura 8) foi diário, a orientadora ficou disponível no horário combinado para esclarecer quaisquer dúvidas que poderiam surgir e que seriam de interesse dos MEIs. Esse momento serviu também para que os participantes pudessem ficar disponíveis e se atualizando sobre os assuntos discutidos no grupo, com mais tranquilidade.

A Figura 8 exemplifica a realização do “Plantão de Dúvidas”. Todos os dias, das 18h às 19h, a orientadora entrava, postava a figura de “Plantão de dúvidas” e também um áudio de 14” (quatorze segundos com a vinheta de plantão do Jornal Nacional) e depois se colocava à disposição. Quando nenhum dos participantes fazia alguma pergunta, a orientadora já tinha preparado algum tema para apresentar e refletir naquele horário, permitindo a otimização do tempo e a diminuição do período da 2ª capacitação.

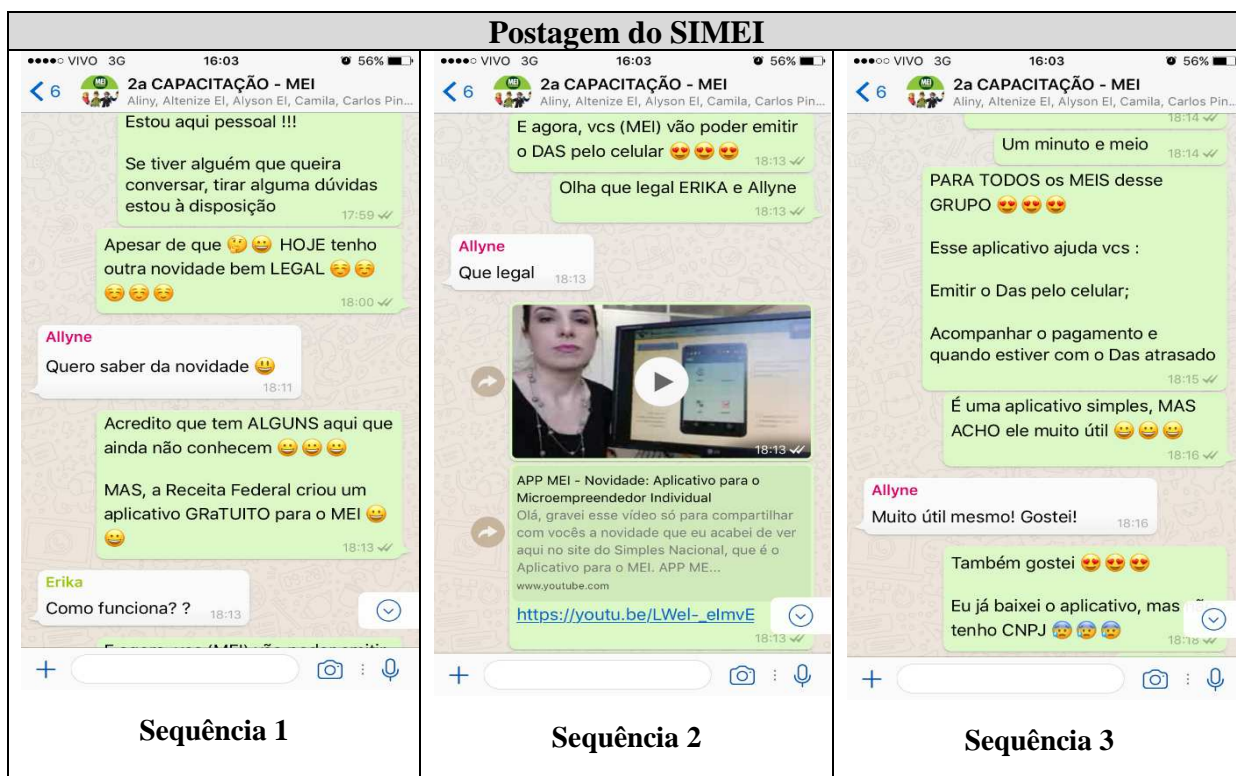
Figura 8 – Exemplo das chamadas do plantão de dúvidas



Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa.

Outro momento de destaque na 2ª capacitação se deu em um dos plantões de dúvidas, em que a orientadora informou ter uma “novidade” para os MEIs (ver Figura 9). Nesse momento, apresentou aos participantes o aplicativo SimeI. Esse aplicativo é destinado ao Microempreendedor Individual (MEI). Nele, o MEI pode “[...] acompanhar sua situação tributária (ver se está devedor) e gerar o DAS (documento de arrecadação) para pagamento”. (RECEITA ..., 2016).

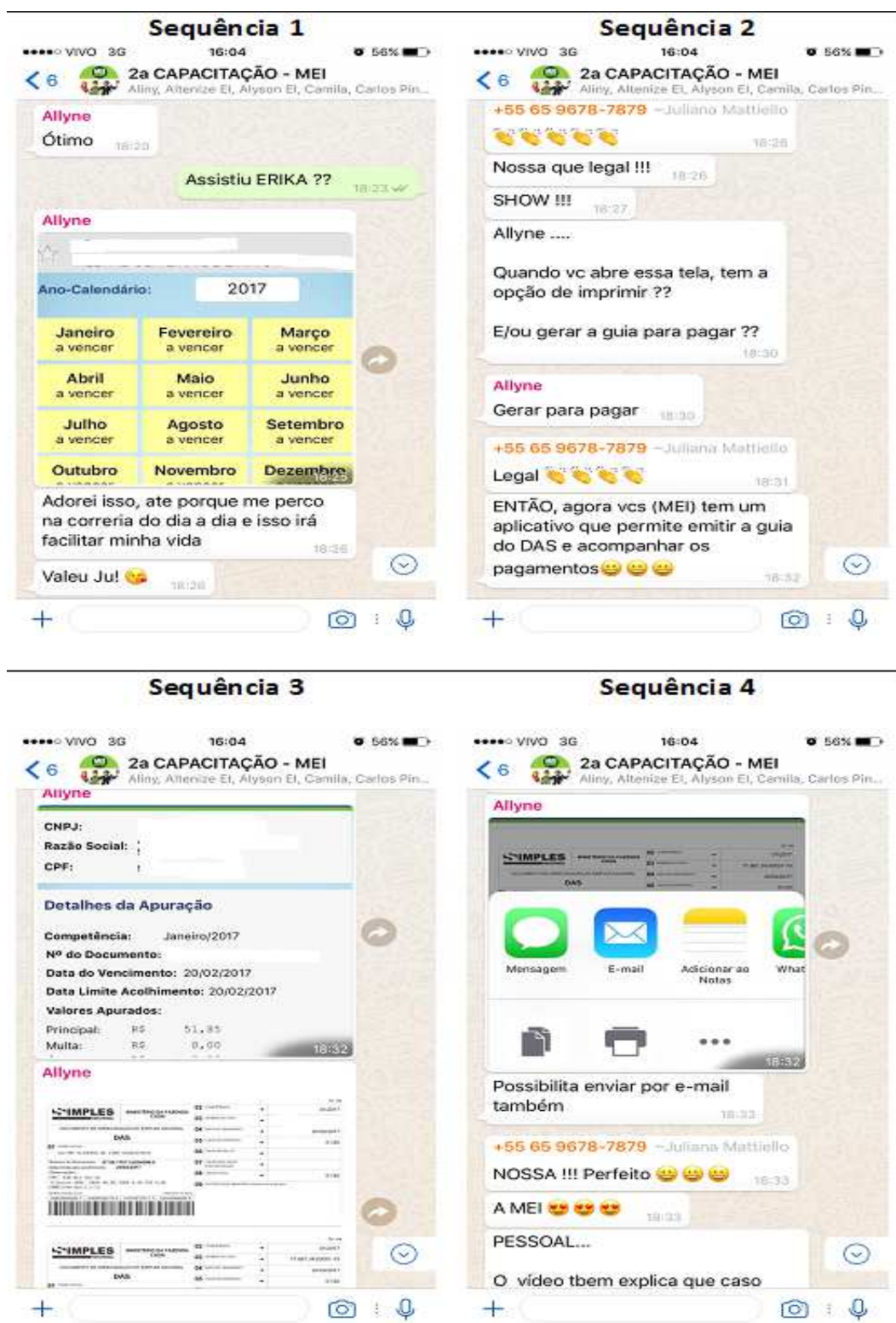
Figura 9 – Postagem do aplicativo SIMEI



Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa.

Ressalta-se que, ao postar o vídeo, a orientadora informou que não tinha CNPJ para acessar o referido aplicativo (ver sequência 3, da Figura 9). Assim, em seguida, uma empreendedora que estava *on line* no momento do plantão de dúvidas, baixou o aplicativo e começou postar no grupo as vantagens do mesmo, conforme Figura 10.

Figura 10 – Postagem realizada pela Empreendedora sobre o SIMEI



Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa.

Na Figura 10, verifica-se que a Empreendedora Allyne baixou o aplicativo (sequência 1) e foi apresentando o passo a passo do sistema (sequência 2, 3 e 4). Ainda, como ele

(aplicativo) poderia contribuir com cada empreendedor e fez o seguinte comentário: “*adorei isso, até porque me perco na correria do dia a dia e isso irá facilitar minha vida*”.

Outras figuras abordando os assuntos correspondentes foram postadas no grupo, procurando elencar as siglas importantes, bem como a figura que menciona resumidamente as regras do grupo (ver Figura 11). Lembrando que a figura com as regras foi postada pelo menos 4 vezes no grupo, lembrando-os de que era importante que participassem e também que não postassem material não relacionados à capacitação.

Figura 11 – Siglas importantes e resumo das regras



Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa.

Dessa maneira, em razão da diversidade de figuras, imagens, vídeos, assuntos que estavam em vigência (declaração de renda e alvará), e do perfil da turma, o desenvolvimento da 2ª capacitação ocorreu de forma interativa e colaborativa.

#### 4.4 ANÁLISE DOS DADOS DA ETAPA DE AVALIAÇÃO FINAL

Nesta seção, são apresentados os dados que se referem à observação sistemática, à avaliação do artefato e à avaliação do desenvolvimento dos atributos da competência empreendedora.

#### 4.4.1 Perfil dos Participantes nas Duas Aplicações do Artefato

Os perfis apresentados nesta etapa são dos integrantes da 1ª e 2ª capacitação e que participaram da etapa de avaliação do desenvolvimento das competências e do artefato. Na Tabela 6, apresenta-se o gênero dos respondentes.

Tabela 6 – Gênero

	1ª Capacitação		2ª capacitação	
	N. participantes	Frequência	N. participantes	Frequência
Masculino	12	50%	11	31%
Feminino	12	50%	25	69%
Total	<b>24 (*)</b>	<b>100%</b>	<b>36 (*)</b>	<b>100%</b>

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa.

Nota: (\*) Participantes da capacitação que responderam ao questionário de avaliação.

Pode-se constatar que a participação de mulheres, 25 (69%), na 2ª capacitação, foi superior em relação à participação masculina, 11 (31%). Em relação à idade dos participantes, está demonstrada na Tabela 7, como segue:

Tabela 7 – Faixa etária dos participantes

	1ª Capacitação		2ª capacitação	
	N. participantes	Frequência	N. participantes	Frequência
Até 20 anos	01	4%	00	0,0%
De 21 a 29 anos	03	13%	09	25%
De 30 a 39 anos	12	50%	15	42%
De 40 a 49 anos	05	21%	07	19%
De 50 a 59 anos	02	8%	05	14%
Acima de 60 anos	01	4%	00	0,0%
Total	<b>24(*)</b>	<b>100%</b>	<b>36(*)</b>	<b>100%</b>

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa.

Nota: (\*) Participantes da capacitação que responderam ao questionário de avaliação.

Pela Tabela 7, constata-se que boa parte dos participantes, tanto da 1ª (50%) como da 2ª (42%) capacitação, está na faixa de idade entre 30 a 39 anos. Ao analisar a idade dos demais, observa-se que são pessoas com mais idade. Assim, ao somarmos os participantes a partir de 30 até acima de 60 anos, temos: 83% e 75%, 1ª e 2ª capacitação, respectivamente.

Na Tabela 8 está disposto sobre a escolaridade dos participantes e pode-se observar que a escolaridade dos participantes da 1ª capacitação é menor que da 2ª capacitação. No 1º grupo, considerando-se até o ensino médio completo, engloba 67% dos participantes. Já no 2º grupo são 53% até o ensino médio completo.

Tabela 8 – Escolaridade dos participantes

	1ª Capacitação		2ª capacitação	
	N. participantes	Frequência	N. participantes	Frequência
Ensino fundamental incompleto (até 8ª série)	01	4%	01	3%
Ensino fundamental completo (até 8ª série)	03	12,5%	00	0,0%
Ensino médio incompleto (1º ao 3º ano)	03	12,5%	02	6%
Ensino médio completo (1º ao 3º ano)	09	38,%	16	44%
Ensino Superior incompleto	02	8%	11	30%
Ensino Superior completo	03	12,5%	05	14%
Pós-graduação	03	12,5%	01	3%
<b>Total</b>	<b>24 (*)</b>	<b>100%</b>	<b>36 (*)</b>	<b>100%</b>

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa.

Nota: (\*) Participantes da capacitação que responderam ao questionário de avaliação

A Tabela 9 demonstra as atividades que os MEIs participantes da 1ª e 2ª capacitação desenvolvem. Dentre as atividades que se destacam na tabela em questão, temos: na 1ª capacitação: serviços ambulantes de alimentação (5); Cabeleireiro e manicure (4); na 2ª capacitação: bar e lanchonete (07); cabeleireiro e manicure (4), entre outros.

Tabela 9 – Atividade principal dos MEIs

(continua)

Atividades	1ª Capacitação	2ª Capacitação
Artesão	1	0
Bar e Lanchonete	2	7
Bicicletaria	1	0
Boleira	0	1
Borracharia	1	0
Brechó	1	0
Cabeleireiro/manicure	4	4
Carro de Som	0	1
Curso de Redação	0	1
Decorador	0	1
Estética e Depilação	2	1
Manutenção de ar condicionado	1	0
Manutenção em Rosa do Deserto	0	1
Marmitaria	0	1
Massoterapeuta	1	1
Mecânica de Motos	0	1
Mercearia	0	1
Pedreiro	0	1
Piscineiro	0	1
Produtor de vídeos	1	0



(conclusão)

Atividades	1ª Capacitação	2ª Capacitação
Serigrafia	0	1
Serviços ambulantes de alimentação	5	3
Site de Notícias	1	0
Transporte Escolar	1	1
Vendedor de Queijo, Pão caseiro e Polpa de Suco	0	4
Vendedor de roupas/acessórios de carro	2	4
<b>TOTAL</b>	<b>24 (*)</b>	<b>36(*)</b>

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa.

Nota: (\*) Participantes da capacitação que responderam ao questionário de avaliação

#### 4.4.2 Observação Sistemática do Grupo

A observação sistemática realizada no grupo do *whatsapp*, no qual ocorreu a capacitação, teve como objetivo avaliar os relatos apresentados pelos aprendizes sobre a experiência adquirida bem como aos questionamentos levantados pelos MEIs no desenvolvimento da competência em questão.

O Quadro 29 demonstra um resumo da quantidade de postagens realizadas pela orientadora e pelos participantes, além das postagens de mídias e áudios enviadas para o grupo.

Quadro 29 – Resumo das manifestações realizadas no grupo do *whatsapp*

Questões verificadas	Quantidade	
	1ª Capacitação	2ª Capacitação
Postagens feitas pela orientadora.	85	132 (**)
Respostas das perguntas, comentários dos vídeos postados e/ou conteúdos feitos pelos participantes.	19 (*)	64 (*)
Perguntas feitas pelos participantes.	14	47
Conteúdos postados pela orientadora.	34	64
MEIs que apresentaram dificuldade em abrir os vídeos.	02	00

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

Notas: (\*) Não está quantificado nesse resultado o número de mensagens de “bom dia”, “boa tarde”.

(\*\*) Incluídas as respostas postadas pela orientadora em razão das perguntas dos participantes.

Nos resultados demonstrados no Quadro 29, é importante destacar as perguntas feitas pelos participantes na 1ª capacitação (14) e na 2ª capacitação (47), pois a quantidade de perguntas realizadas pelo segundo grupo permite compreender o quanto os participantes exploraram mais os assuntos apresentados e tiraram suas dúvidas nesse espaço.

Outro resultado interessante trata sobre as respostas das perguntas, comentários dos MEIs em relação aos vídeos e conteúdos postados pelos participantes, 64 arquivos enviados

pelos MEIs na 2ª capacitação. Dentre as postagens, constatou-se que: apareceram arquivos de sugestões de leituras, mensagem motivacional e até mesmo propaganda do seu negócio.

Além de esclarecer as dúvidas que surgiam sobre os temas postados no grupo, os MEIs da 2ª capacitação fizeram perguntas sobre assuntos que não compunham o planejamento e sempre interagindo e colaborando entre si.

No Quadro 30, estão elencadas algumas dúvidas enviadas pelos participantes das duas capacitações. O quadro demonstra algumas perguntas feitas da maneira como foram realizadas no *whatsapp*.

Quadro 30 – Perguntas/dúvidas feitas pelos participantes no decorrer da capacitação

Perguntas feitas pelos participantes no decorrer da Capacitação (*)	
1ª Capacitação	2ª Capacitação
como eu fiz o Mei no mês 02/2014.posso imprimir o carne ate mês 01/2017?será que pode?	Bom dia! Gostaria de informações sobre contratação de funcionário pelo MEI, preciso de um contador?
Juliana, Bom dia!!!! Para eu obter a inscrição estadual, o que tenho que fazer?	Uma pergunta. Meu trabalho no momento é na sala da minha casa. Pretendo construir meu salão na frente. Eu preciso tirar alvará?
Juliana boa tarde!! O Mei conta pra eu aposentar?	Quando vai tirar o boleto do mei tem uma opção de beneficio do inss pra selecionar. É pra quem fez a utilização do serviço?
E se eu já declarei como pessoa física?	Qual a taxa e despesas dá microempresa?
Primeiramente gostaria saber o que faco pra regularizar meus debtos com o simples se e posivel	Quem tem mei, tem FGTS?
Boa tarde Eu nao declarei no ano de 2015 Como faço agora?	Para que possa ter acesso a linhas de financiamento posso associar minha conta pessoal a uma jurídica? Ou preciso abrir uma exclusivamente com meu CNPJ?
nos contribuimos com o inss e como eu faço para receber o pis	Boa noite, na minha declaração só entrará notas de prestação de serviços ou de compra de ferramentas tbm?
Eu estando. Doente qual benefícios. Que tenho com mei	Alguém pode me informar até quando é o prazo pra fazer a declaração?
Mas quais são os documentos exidos para conseguir adquirir o cartão bnds?	sobre o MT fomento tem prazo de carência para começar o pagamento ? tem que ter a mei aberto e mais de ano ou abriu e pega o dinheiro ? ex pra uma pessoa começar um negócio. e é muito burocrático? precisa de fiador.
Juliana eu mudei meu ramo de atividade, e eu tambem ja mudei no site do MEI so que olhei no sintegra para confirmar minha inscrição estadual e ainda esta cadastrado no ramo de atividade antigo O que eu tenho que fazer para que isso mude O que eu tenho que fazer para que isso mude***	Eu vendo doce de leite Queijo frescal, Queijo meia cura queijo curado queijo ralado requeijão por encomenda pão de queijo congelado só p assar pudim de leite condensado por encomenda trufas mousse de maracujá por encomenda pão de sal pão integral é rosca caseira ou seja são muitos itens como faço para fazer meu estoque e controle de vendas entradas e saídas e controle de fiado? Enfim, tô perdida

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

Nota: (\*) Escrita mantida de forma original. Exatamente como foi escrito no grupo do *whatsapp*.

Dentre as dúvidas apresentadas, vale refletir acerca das questões que estão indiretamente relacionadas ao conceito que os partícipes têm sobre ser “Empreendedor Individual”. Ou seja, o sentido que isso tem para o negócio deles. Nas perguntas feitas pelos envolvidos na 1ª

capacitação, como: “*E se eu já declarei como pessoa física?*” e “*nos contribuímos com o inss e como eu faço para receber o pis?*” e/ou na 2ª capacitação: “*quem tem mei tem fgts?*”, percebe-se que eles (MEIs) não se reconhecem como empresa, como modalidade jurídica, configurando, assim, uma característica bem peculiar da modalidade e que, de certa forma, é justificada pelo contexto de origem ou mesmo pelo local em que possuem o seu negócio.

Em complemento ao que foi citado no quadro 30, observa-se que as perguntas da 2ª capacitação estão mais ligadas ao aprimoramento do negócio, da gestão financeira, de contratação. Na primeira questão do quadro 30, na coluna da 2ª capacitação, o empreendedor pergunta: “*Gostaria de informações sobre contratação de funcionário pelo MEI, preciso de um contador?*”, percebe-se que são indagações que buscam esclarecimento com o intuito de aprender e poder colocar em prática essas ações “contratação, controle de vendas” no sentido de ampliação/crescimento de negócio, enquanto que na 1ª capacitação a preocupação ficou centrada em compreender os direitos e aspectos mais operacionais do negócio.

Dessa maneira, as perguntas apresentadas no Quadro 30 revelam a carência de conhecimentos básicos dos participantes sobre a burocracia necessária para atuarem e continuarem como MEI, e caso eles não compreendam essas questões, correm o risco de perder o direito de atuar como MEI. Nesse sentido, mesmo os aspectos considerados básicos de formalização foram trabalhados durante o processo de capacitação.

O conceito de “contexto” apresentado por Freire (1996) e Lave e Wenger (1991) significa efetivamente na realidade dos MEIs, uma vez que a concepção do negócio em que eles se formalizaram é individual, de sobrevivência e não como “negócio”, “empresa”, “crescimento”. Percebe-se que, quando o empreendedor passa a entender que o MEI é uma empresa, é uma modalidade jurídica, isso tudo vai fazendo sentido para o seu negócio e muda a concepção dele, fazendo-o buscar uma profissionalização do seu empreendimento.

A Tabela 10 apresenta a quantificação das manifestações dos integrantes das duas capacitações, indica também os MEIs que somente assistiram ao desenvolvimento do grupo.

Tabela 10 – Resumo dos participantes ativos e dos participantes que somente assistiram

Situações verificadas	Quantidade			
	1ª Capacitação		2ª Capacitação	
Participantes ativos (*) na capacitação e que permaneceram até o final	14	47%	31	69%
Participantes que somente assistiram e permaneceram até o final	07	23%	09	20%
Participantes ativos na capacitação, mas saíram antes do término	02	7%	00	0%
Participantes que somente assistiram e saíram antes do término	07	23%	05	11%
<b>Total de participantes</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa.

Nota: (\*) São considerados participantes ativos aqueles que postaram alguma pergunta, documento, vídeo.

Observa-se na Tabela 10 que a evasão dos participantes da 1ª capacitação foi maior (30%) que na 2ª capacitação (11%), isso pode ter sido em decorrência de sugestões acatadas na ocasião de melhoria do artefato para a 2ª. capacitação (plantão de dúvidas, incentivo de interação, a apresentação da orientadora no início da capacitação, entre outros).

Por meio do aplicativo *whatsapp* é possível verificar se a mensagem, áudio e/ou vídeo enviado foi entregue, lido ou visto e reproduzido, conforme explicação do próprio aplicativo:

- Entregue: quando sua mensagem foi entregue ao telefone do destinatário, mas ainda não foi vista por ele.
- Lida ou Visto: quando o destinatário leu a sua mensagem ou viu sua foto, arquivo de áudio ou vídeo. Para uma Mensagem de Voz, o destinatário a viu, mas ainda não a ouviu.
- Reproduzido: quando o participante ouviu a Mensagem de Voz. (WHATSAPP INC, 2016).

Com base em tais informações, o Quadro 31 foi elaborado justamente para demonstrar quando cada participante visualizou os principais vídeos postados na capacitação.

Quadro 31 – Visualização dos vídeos, de acordo com o *whatsapp*, pelos participantes

Material Postado	1ª Capacitação						2ª Capacitação					
	Visualização no mesmo dia da postagem		Visualização no segundo dia da postagem		Visualização no terceiro dia ou mais da postagem		Visualização no mesmo dia da postagem		Visualização no segundo dia da postagem		Visualização no terceiro dia ou mais da postagem	
VÍDEO - “5,5 passos para falir uma empresa”	30	100%					45	100%				
VÍDEO - “Significado de empresa”	22	88%	03	12%			42	95%	02	5%		
	Na data da postagem desse vídeo <b>25</b> pessoas estavam no grupo						Na data da postagem desse vídeo <b>44</b> pessoas estavam no grupo					
VÍDEO - “benefícios previdenciários”	19	76%	03	12%	03	2%	40	93%	03	7%		
	Na data da postagem desse vídeo <b>25</b> pessoas estavam no grupo						Na data da postagem desse vídeo <b>43</b> pessoas estavam no grupo					
VÍDEO - “como fazer o imposto de renda”	16	70%	03	13%	04	17%	39	93%	02	5%	01	2%
	Na data da postagem desse vídeo <b>23</b> pessoas estavam no grupo						Na data da postagem desse vídeo <b>42</b> pessoas estavam no grupo					
VÍDEO - “Empréstimos - Juros”	16	76%	04	19%	01	5%	33	80%	03	7%	05	13%
	Na data da postagem desse vídeo <b>21</b> pessoas estavam no grupo						Na data da postagem desse vídeo <b>41</b> pessoas estavam no grupo					
VÍDEO - “Máquina de Cartão de Crédito”	17	82%	02	9%	02	9%	38	93%	02	5%	01	2%
	Na data da postagem desse vídeo <b>21</b> pessoas estavam no grupo						Na data da postagem desse vídeo <b>41</b> pessoas estavam no grupo					
VÍDEO - empreendedor Individual inovador - Valdir (pipoqueiro)”	15	73%	04	18%	02	9%	43	98%	01	2%		
	Na data da postagem desse vídeo <b>21</b> pessoas estavam no grupo						Na data da postagem desse vídeo <b>44</b> pessoas estavam no grupo					

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

No Quadro 31, observa-se que, algumas vezes, as visualizações ocorreram 01 (um) dia ou até 03 (três) dias após a postagem do vídeo, possibilitando o entendimento de que na modalidade *m-learning* aprender pode acontecer no momento, lugar e tempo em que a pessoa esteja disponível, e ainda demonstra a presença da *affordance* “aprendizagem personalizada”. Essa *affordance* diz respeito à ubiquidade da aprendizagem, que proporciona a aprendizagem centrada no aluno e pode ser recuperada a qualquer momento. (LIAW; HATALA; HUANG, 2010; LOOI et al., 2009).

O Quadro 32 demonstra algumas interações ocorridas entre os participantes da 2ª capacitação. Em relação ao desenvolvimento da 1ª capacitação, não foi percebida nenhuma interação direta entre os participantes. Em geral as manifestações da 1ª capacitação eram somente com a orientadora do grupo.

Quadro 32– Exemplificando as interações entre os participantes da 2ª capacitação

<b>Algumas Interações realizadas entre os participantes da 2ª capacitação (*)</b>
09/01/17, 12:57 PM - Empreendedor 1: Boa tarde, alguém tem informação de qual banco tem taxas mais baratas para emissão de cobranças em boletos?
09/01/17, 1:04 PM - Empreendedora 30: Oi empreendedor 1, bom dia...Quando trabalhava no sindicato Rural, emitiamos os boletos dos sócios pelo Sicredi
09/01/17, 1:04 PM - Empreendedora 30: Era fácil, rapido e quase que custo 0, mas tem que ser correntista
09/01/17, 1:06 PM - Empreendedor 14: Minha esposa e correntista os juros são mais baixos. Mais tem q verificar se tem taxa adicional
09/01/17, 1:06 PM - Empreendedor 14: As vezes o juros e o valor e baixo mãos os banco coloca uma taxa ou coisa assim q nao percebemos e o custo passa a ser maior
09/01/17, 1:07 PM - Empreendedor 14: Minha dica
10/01/17, 6:14 PM - Empreendedor 8: sobre o assunto de ontem do boleto bancário hoje eu fui no banco BASA onde eu tenho conta e perguntei e eles cobram 3.50 por boleto recebido (não importa o valor)
24/01/17, 2:12 PM - Empreendedora 03: Estou abrindo uma conta jurídica pela necessidade de emissão de boleto.
24/01/17, 7:03 PM - Empreendedor 14: Boa tarde, pessoal sobre os boleto bancário para mim tem q ver as taxa e qual seu público alvo. Pois se pegar sicredi e o seu serviço é p empresa que a matéria não é aqui ou fora do estado vai ficar complicado eles pagarem o boleto
24/01/17, 7:04 PM - Empreendedor 14: E quando fechar os boletos tem que ver se recebe no estado ou pode receber fora do estado. Minha dica
10/01/17, 8:31 PM - Empreendedor 14: Boa noite, uma recomendação. Quando for na prefeitura no setor tributário pedir a senha de acesso da nota fiscal eletrônica. E verificar a relação do cadastro com o seu cpf. Assim vcs ter am todo o acesso dos dados pela web
10/01/17, 8:32 PM - Empreendedor 14: Se a empresa ou seu cpf tem alguma restrições até a certidão poderá tirá pela web
10/01/17, 8:32 PM - Empreendedor 14: Depois que tiverem cadastrado e tiverem dúvidas como FAZER as notas eu ajudo
10/01/17, 8:35 PM - Empreendedor 14: Era minha área até Junho de 2016. Eu que instalava. Treinava e dava suporte a esse sistema
11/01/17, 1:44 PM - Empreendedora 03: Bom dia! Apesar de atuarmos em diferentes áreas, gostaria de saber a opinião de vocês sobre propaganda. Tenho uma experiência boa com internet, porém penso que o rádio também é um bom meio. Alguém poderia partilhar sobre propaganda em rádio e qual canal mais viável?
11/01/17, 2:08 PM - Empreendedora 30: Eu trabalho com eventos, e faço todo tipo de propaganda...isso depende muito, do publico a ser atingido... Ex: se vou trazer um cantor que é mais "povão" tem que ter propaganda de carro de som nos bairros e nas rádios...
11/01/17, 2:09 PM - Empreendedora 30: Muitos desse publico não tem acesso direto a internet, apesar de notarmos que hoje a internet é algo comum a nós..m
18/01/17, 8:47 AM - Empreendedora 17: Consegui um desconto de 5% pra você na maquininha de cartão da payleven! Compre a sua por aqui e aproveite essa chance: <a href="https://payleven.com.br/leitor-com-desconto/uQvkW3oGJtU%3D">https://payleven.com.br/leitor-com-desconto/uQvkW3oGJtU%3D</a>

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

Nota: (\*) algumas interações apresentadas

As interações e colaborações apresentadas no Quadro 32 referem-se às conversas que os participantes fizeram entre eles, pode-se verificar que as perguntas foram postadas buscando as respostas de outros MEIs. Por exemplo, a pergunta postada no dia 09.01, referente a taxas bancárias na emissão de boleto. Essa interação gerou muita conversa no decorrer de toda a capacitação, inclusive com postagens depois do dia 24.01.17, conforme apresentado no Quadro 32.

Outra situação, e ainda nos comentários do empreendedor 14 (Quadro 32), ocorre quando ele explica sobre a emissão da Nota Fiscal da Prefeitura e o assunto continua no dia 25.01.17. Uma participante do grupo retomou o assunto “nota fiscal” lembrando o comentário do empreendedor 14 e fez a seguinte pergunta no grupo:

*25/01/17, 6:56 AM – Empreendedora 3: Bom dia!*

*25/01/17, 6:57 AM - Empreendedora 3: Juliana, acho que já tratamos desse assunto, porém retomo, pois preciso de orientação quanto a emissão de nota fiscal.*

*25/01/17, 6:57 AM - Empreendedora 3: Carlos, vc disse que faz emissão de nota para seus clientes, poderia dar uma ajuda?*

Após a pergunta apresentada, a orientadora respondeu informando a diferença entre a nota fiscal de prestação de serviço - prefeitura (que era o caso da empreendedora 3) e da nota fiscal de mercadorias (SEFAZ do Estado). E, nesse momento, a empreendedora 3 estava *on line* na prefeitura emitindo seu alvará e postou um áudio no grupo. Ela informou que iria já efetuar seu cadastro para a emissão da nota fiscal no seu próprio estabelecimento, e posteriormente fez o seguinte comentário:

*25/01/17, 1:27 PM - Juliana MATTIELLO SILVA: Para as empresas prestadoras de serviços você pode emitir a Nota Fiscal diretamente no site da Prefeitura de Cáceres*

*25/01/17, 1:28 PM - Empreendedora 3: **Que massa***

*25/01/17, 1:29 PM - Empreendedora 3: **Eu amo esse grupo** 😊*

Percebe-se, então, que ocorreu com a empreendedora 3 um exemplo de “*affordance*”, de presença social, expressão emocional e informação e captura de dados. Vale destacar que a empreendedora 3 estava no **contexto** de emissão do seu alvará (Prefeitura) e quis saber sobre a Nota Fiscal e assim resolver tudo no mesmo momento. Quando ela (empreendedora 3) se manifesta “eu amo esse grupo”, representa a conectividade na resolução de seus problemas e também a expressão emocional não só com *emotions*, mas também o fato de colocar em prática o que já havia sido apresentado no grupo.

A Figura 12 indica a manifestação de dois participantes que durante a capacitação conseguiram fazer a declaração como MEI e enviaram para o órgão competente. A orientadora postou uma foto que chamava a atenção quanto ao prazo de entrega do Imposto de Renda e, em seguida, os comentários foram: “*Já fiz sozinha, graças à ajuda de vcs*” e o outro comentário “*acabei de fazer, também segui os passos do vídeo postado aqui*”.

Figura 12 – Observação de manifestações no grupo realizadas pelos participantes



Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa.

#### 4.4.3 Avaliação do Artefato (Método de Capacitação via *m-learning*)

A descrição a seguir trata da avaliação dos participantes em relação à avaliação do artefato - método de capacitação. Procurou-se entender de que maneira os participantes do grupo do *whatsapp* avaliaram o método de capacitação e se tiveram alguma dificuldade com a forma com que a atividade foi conduzida via *m-learning*.

A Tabela 11 apresenta a avaliação dos respondentes em relação aos fatores que poderiam ter prejudicado a sua participação no grupo. Em uma avaliação geral, percebe-se que o primeiro item “*Outras atividades de estudo que eu estava realizando dificultaram*

*minha participação na capacitação*” foi a questão que demonstrou ter prejudicado um pouco a participação em razão de outras atividades; 04 respondentes disseram sim (1ª capacitação) e 07 respondentes (2ª capacitação), e 08 e 06 respectivamente responderam em parte. Não menos importante está o item 04 “*A quantidade de tempo livre que eu tenho para estudar dificultou minha participação na capacitação*”, em que 03 e 07 (1ª e 2ª capacitação respectivamente) respondentes disseram que **sim**, o tempo livre que tinham dificultou a sua participação na capacitação.

De maneira geral, pode-se constatar pela Tabela 11 que não apareceram fatores significativos como impedimento à participação para a maioria dos respondentes. Dentre as questões que não prejudicaram a participação na capacitação estão os itens 03 e 07 (1ª capacitação) e 06 e 07 (2ª capacitação).



Tabela 11 – Frequência da avaliação dos MEIs quanto a sua participação na capacitação

Questões relacionadas à avaliação da participação na capacitação	1ª Capacitação (*)						2ª Capacitação (**)					
	SIM	Percentual	NÃO	Percentual	EM PARTE	Percentual	SIM	Percentual	NÃO	Percentual	EM PARTE	Percentual
01. Outras atividades de estudo que eu estava realizando dificultaram minha participação na capacitação.	04	22,2%	06	33,3%	08	44,5%	07	20,59%	21	61,76%	06	17,65%
02. Minhas atividades profissionais como MEI dificultaram minha participação na capacitação.	01	5,6%	11	61,1%	06	33,3%	06	17,65%	25	73,53%	03	8,82%
03. Meus compromissos familiares dificultaram minha participação na capacitação.	00	0%	12	66,7%	06	33,3%	05	14,71%	23	67,64%	06	17,65%
04. A quantidade de tempo livre que eu tenho para estudar dificultou minha participação na capacitação.	03	16,7%	13	72,2%	02	11,1%	07	20,59%	21	61,76%	06	17,65%
05. Ter que escrever no <i>whatsapp</i> dificultou minha participação na capacitação.	02	11,1%	14	77,8%	02	11,1%	02	5,88%	27	79,41%	05	14,71%
06. Problemas pessoais ou relacionados à minha saúde dificultaram minha participação na capacitação.	02	11,1%	16	88,9%	00	0%	01	2,94%	31	91,18%	02	5,88%
07. O tempo de duração da capacitação dificultou minha participação.	00	0%	16	88,89%	02	11,1%	00	0,0%	34	100%	00	0,0%

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

Notas: (\*) 18 respondentes

(\*\*) 34 respondentes

Tabela 12 – Frequência da avaliação dos MEIs quanto ao uso da tecnologia e sua permanência na capacitação

Questões relacionadas à avaliação da participação na capacitação	1ª Capacitação (*)						2ª Capacitação (**)					
	SIM	Percentual	NÃO	Percentual	EM PARTE	Percentual	SIM	Percentual	NÃO	Percentual	EM PARTE	Percentual
08. Problemas com o aparelho de celular dificultaram minha participação na capacitação.	01	5,6%	14	77,8%	03	16,6%	01	2,94%	28	82,35%	05	14,71%
09. O custo financeiro para acessar a internet dificultou minha participação na capacitação.	01	5,6%	14	77,8%	03	16,6%	00	0,0%	32	94,12%	02	5,88%
10. A má qualidade da conexão com a internet dificultou minha participação na capacitação.	02	11,1%	15	83,3%	01	5,6%	03	8,82%	25	73,53%	06	17,65%
11. O volume de leitura na tela do celular dificultou minha participação na capacitação.	01	5,6%	15	83,3%	02	11,1%	00	0,0%	30	88,24%	04	11,76%

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

Notas: (\*) 18 respondentes

(\*\*) 34 respondentes

A Tabela 12 apresenta a avaliação dos MEIs quanto ao uso da tecnologia e sua permanência no grupo. Observa-se na tabela a questão que demonstra ter prejudicado a sua participação e/ou diminuir a qualidade de ver os temas em “*A má qualidade da conexão com a internet dificultou minha participação na capacitação*”, na 1ª capacitação 02 pessoas responderam que sim – prejudica; e 01 pessoa respondeu que prejudica “em parte”. Já na 2ª capacitação, esse número aumenta um pouco, 03 pessoas disseram que dificulta sim e 06 pessoas responderam que dificulta em parte.

A Tabela 13 trata da avaliação dos participantes em relação à organização da capacitação. Os MEIs responderam a um questionário com 16 itens, associados a uma escala de intensidade com 11 pontos, na qual 0 (zero) corresponde ao item “péssimo” e 10 (dez) ao item “excelente”.

Em uma análise geral da Tabela 13, evidencia-se que os participantes avaliaram positivamente o método de capacitação. Observa-se que a menor média da 1ª capacitação está no item 08 “*Discussões no grupo (relevância, interesse)*”, com 8,30 (DP 2,02). A maior média percebida na Tabela 13 está no item 10 “*Esclarecimentos de dúvidas pela orientadora (Juliana)*”, com 9,70 (DP 0,54).

Tabela 13 – Avaliação dos participantes em relação à organização da capacitação

(continua)

AVALIAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO DA CAPACITAÇÃO	1ª capacitação (*)		2ª capacitação (**)	
	MÉDIA	DESVIO PADRÃO	MÉDIA	DESVIO PADRÃO
01. Ligação entre os conhecimentos desenvolvidos e os objetivos da capacitação.	8,80	<b>1,15</b>	9,56	<b>0,75</b>
02. Ligação entre os conhecimentos desenvolvidos e os meus objetivos como MEI.	9,10	<b>1,20</b>	9,56	<b>0,78</b>
03. Utilidade dos conhecimentos desenvolvidos para a minha atividade como MEI.	8,90	<b>0,96</b>	9,56	<b>0,82</b>
04. Aplicação prática dos conhecimentos trabalhados.	8,60	<b>2,19</b>	9,44	<b>1,04</b>
05. Sequência de desenvolvimento dos conhecimentos.	8,80	<b>1,46</b>	9,50	<b>0,83</b>
06. Relevância das novidades e lembretes divulgados no grupo <i>whatsapp</i> .	9,00	<b>1,21</b>	9,85	<b>0,35</b>
07. Quantidade/grau de detalhamento de conteúdo para cada assunto tratado.	8,80	<b>1,54</b>	9,56	<b>0,89</b>
08. Quantidade de horas necessárias para participar da capacitação.	8,60	<b>1,37</b>	9,56	<b>0,79</b>
09. Discussões no grupo (relevância, interesse).	8,30	<b>2,02</b>	9,47	<b>0,90</b>
10. Esclarecimentos de dúvidas pela orientadora (Juliana).	9,70	<b>0,54</b>	9,97	<b>0,17</b>
11. Clareza da linguagem utilizada nos vídeos, áudios, mensagens do curso.	9,30	<b>0,84</b>	9,85	<b>0,50</b>
12. Apresentação visual dos conteúdos na tela do <i>smartphone</i> .	9,30	<b>1,09</b>	9,65	<b>0,81</b>
13. Indicação de onde eu estava na capacitação, em qual momento.	8,70	<b>1,55</b>	9,64	<b>0,60</b>
14. Adequação do <i>whatsapp</i> à minha experiência com o uso da internet e da tecnologia.	9,50	<b>0,85</b>	9,59	<b>0,89</b>

(conclusão)

AVALIAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO DA CAPACITAÇÃO	1ª capacitação (*)		2ª capacitação (**)	
	MÉDIA	DESVIO PADRÃO	MÉDIA	DESVIO PADRÃO
15. Velocidade das respostas às minhas perguntas ou ações.	9,00	1,37	9,82	0,46
16. Indicações sobre o que devo fazer para atingir meus objetivos e aplicar os conhecimentos trabalhados no meu negócio, no dia a dia.	9,40	1,04	9,53	1,74

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

Notas: (\*) 18 respondentes

(\*\*) 34 respondentes

Por outro lado, ainda na Tabela 13, observa-se que todas as médias das questões avaliadas da 2ª capacitação ficaram acima de 9,40, em que a menor nota está na “*aplicação prática dos conhecimentos trabalhados*” 9,44 (DP 1,04) e a maior média em “*Esclarecimentos de dúvidas pela orientadora (Juliana)*”, com 9,97 (DP 0,17).

Em seguida, são apresentadas as respostas à pergunta aberta “o que você achou da capacitação que realizou via whatsapp?”. O propósito dessa questão era compreender os pontos positivos e negativos da capacitação, conforme a percepção dos MEIs (Quadro 33).

Quadro 33 – Percepções positivas a respeito da capacitação via *whatsapp*

Percepções positivas a respeito da capacitação via <i>whatsapp</i>	Número de citações (*)		Total
	1ª Capacitação	2ª Capacitação	
Capacitação interessante, ótima e boa.	23	27	50
Esclarecimento de dúvidas onde você está, sem precisar se deslocar.	07	26	33
Em qualquer lugar, em qualquer tempo.	05	16	21
Comodidade - facilidade de aprender em casa.	03	18	21
Acesso rápido da informação.	05	12	17
Espaço propício de colaboração.	01	15	16
Acesso às informações sem precisar sair do trabalho.	03	11	14
Oportunidade de ver o tema novamente.	02	12	14
O uso do <i>whatsapp</i> é uma forma diferente de aprender.	02	09	11
Possibilidade de perguntar sem constrangimento.	05	03	08
Planejamento da capacitação.	01	05	06
Conhecer novos aplicativos.	00	04	04
Utilidade do <i>whatsapp</i> .	03	00	03
Linguagem acessível da capacitação.	01	02	03
Gratuidade da capacitação.	00	03	03
Capacitação <i>on line</i> .	01	00	01
Assuntos abordados.	01	00	01
Atingir um número grande de pessoas.	00	01	01
TOTAL	63 (**)	164 (***)	227

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

Notas: (\*) citações realizadas pelos respondentes, não são mutuamente excludentes.

(\*\*) 18 respondentes indicaram 15 pontos positivos a respeito da capacitação pelo *whatsapp*.

(\*\*\*) 34 respondentes indicaram 15 pontos positivos a respeito da capacitação pelo *whatsapp*.

Os resultados do Quadro 33 indicam que os respondentes consideraram a capacitação “interessante, ótima e boa”, com 50 citações. Em seguida, observa-se que “esclarecimentos de dúvidas onde você está, sem precisar se deslocar”, com 33 citações, foi outra percepção positiva em relação à realização da capacitação via *whatsapp*.

Outra questão a ser destacada, apresentada no Quadro 33, diz respeito ao “espaço propício de colaboração”, com 01 citação na 1ª capacitação e 15 citações na 2ª capacitação. A referida indicação foi mais intensa no 2º grupo e foi possível confirmar em outros quadros já apresentados (Quadro 32 e/ou Figura 10).

Os pontos negativos percebidos estão descritos no Quadro 34. Dentre as categorias citadas, destaca-se “*desnível da turma em relação ao entendimento sobre o MEI*” (4 citações) e “*vergonha de expressar-se e de escrever*” (3 citações), na 1ª capacitação. Observa-se que, dos participantes do 1º grupo, 11 respondentes perceberam pontos negativos na capacitação via *whatsapp*. Os pontos apresentados em algumas situações como “internet ruim” (01 citação), “gasto de dados da internet” (01 citação), “visualização rápida” (01 citação), entre outros, são limitações da modalidade do *m-learning* (aprendizagem com mobilidade).

Quadro 34 – Percepções negativas a respeito da capacitação via *whatsapp*

Percepções negativas a respeito da capacitação via <i>whatsapp</i>	Número de citações (*)		Total
	1ª Capacitação	2ª Capacitação	
Não teve ponto negativo.	10	18	28
Falta de Tempo.	01	07	08
Desnível da turma em relação ao entendimento sobre o MEI.	04	00	04
Vergonha de expressar-se e de escrever.	03	01	04
Postagens de conteúdos desnecessários pelos participantes.	01	03	04
Dificuldade no acompanhamento do fluxo de mensagens.	01	02	03
Falta de próprio controle no uso do <i>whatsapp</i> .	02	00	02
Dificuldade em entender os assuntos.	02	00	02
Gastos de dados da internet.	01	01	02
Desinteresse dos participantes.	01	01	02
Desconfiança para entrar no grupo.	01	01	02
Visualização rápida.	01	00	01
Internet ruim.	01	00	01
Estar em um grupo em que não conhece ninguém – Desconhecido.	00	01	01
Valoriza somente o curso que você paga.	00	01	01
Nem todos têm acesso (não possuem <i>smartphone</i> ).	00	01	01
<b>Total</b>	<b>29 (**)</b>	<b>37 (***)</b>	<b>66</b>

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

Notas: (\*) citações realizadas pelos respondentes, não são mutuamente excludentes.

(\*\*) 11 dos 18 respondentes indicaram pontos negativos a respeito da capacitação pelo *whatsapp*.

(\*\*\*) 25 dos 34 respondentes indicaram pontos negativos a respeito da capacitação pelo *whatsapp*.

Na 2ª capacitação, 25 participantes responderam à questão e indicaram que, na percepção deles, a “falta de tempo” foi o ponto negativo mais citado (07).

O próximo Quadro (35) evidencia sugestões de melhoria, apontadas pelos participantes, para futuras capacitações. Ressalta-se que essa questão foi elaborada com o objetivo de melhorar o artefato da 1ª para a 2ª capacitação, e não foi retirada do questionário na ocasião da coleta de dados da avaliação da 2ª turma. Com base nas respostas dos participantes à questão aberta, elaborou-se um levantamento de sugestões feitas pelos dois grupos - ver Quadro 35 - apresentadas na coluna de definição. Vale uma reflexão sobre os pontos apresentados pelos participantes da 2ª turma, pois foi um número menor comparado com o resultado da 1ª capacitação.

Infere-se que o método foi aprimorado na 2ª capacitação, tendo em vista que as sugestões da 1ª turma foram atendidas. Observa-se que os resultados de participação e de avaliação do artefato foram mais positivos na visão dos participantes do 2º grupo.

Quadro 35 – Sugestão de melhoria para a nova capacitação

(continua)

CATEGORIA	DEFINIÇÃO	NÚMERO DE CITAÇÕES (*)	
		1ª Capacitação	2ª Capacitação
Encontro Presencial	Refere-se à sugestão dos participantes na indicação de estabelecer no planejamento da capacitação reuniões presenciais.	14	04
Postar mais Vídeos	Refere-se à sugestão dos participantes em postar mais vídeos na capacitação pelo <i>whatsapp</i> .	05	02
Troca de Experiências	Incentivar os participantes em contar experiências bem sucedidas ou não para os outros participantes do grupo.	00	02
Divulgar mais a capacitação	Refere-se à sugestão dos participantes para que mais empreendedores individuais tenham acesso à capacitação.	00	01
Ajustar a turma conforme disponibilidade de horário	Refere-se à sugestão de verificar a disponibilidade de horário de cada participante e formar mais de uma turma.	00	01
Agendar Horário diário	Refere-se à sugestão dos participantes em marcar um horário diário para tirar dúvidas, inclusive criar no grupo o momento “TIRA-DÚVIDAS”.	05	00(**)
Participação e Interação	Refere-se à sugestão dos participantes para que no grupo tenha mais participação e/ou interação.	02	00(**)
Palestra	Refere-se à sugestão dos participantes na promoção de palestras, inclusive com o outros MEIs.	01	00(**)
Modelos do DAS, Declaração de Renda, entre outros	Refere-se à sugestão dos participantes para que na próxima capacitação seja demonstrado por fotos o modelo do DAS. Também da Declaração de Renda e outros documentos.	01	00(**)
Fazer visita <i>in-loco</i>	Refere-se à sugestão dos participantes de, durante a capacitação, o facilitador fazer visita <i>in-loco</i> (no negócio de cada empreendedor).	01	00(**)

(conclusão)

CATEGORIA	DEFINIÇÃO	NÚMERO DE CITAÇÕES (*)	
		1ª Capacitação	2ª Capacitação
Explicar sobre as siglas e setores.	Refere-se à sugestão dos participantes para que na próxima capacitação seja explicada cada sigla apresentada na capacitação.	01	00(**)
Ensinar a ter acesso nos sites pelo <i>whatsapp</i>	Refere-se à sugestão dos participantes para que na próxima capacitação seja criado um tutorial para acesso em sites por meio do <i>whatsapp</i> .	01	00(**)
Detalhar passo a passo do MEI	Refere-se à sugestão dos participantes para que, na próxima capacitação, para cada informação postada seja feito um detalhamento de setor, documentos, entre outros.	01	00(**)
<b>Total</b>		<b>32 (**)</b>	<b>10 (***)</b>

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

Notas: (\*) citações realizadas pelos respondentes, não são mutualmente excludentes  
 (\*\*\*) 16 dos 18 respondentes indicaram melhoria para uma nova capacitação.  
 (\*\*) 06 dos 34 respondentes indicaram melhoria para uma nova capacitação.

A categoria “*encontro presencial*”, com 14 citações (1ª capacitação) e 04 citações (2ª capacitação), foi a indicação mais citada pelos participantes. No entanto, conforme já foi explicado, após 40 dias da 1ª capacitação, foi proposto um encontro presencial com o objetivo de rever o assunto sobre “empréstimo”, mas infelizmente não houve nenhuma participação. Na 2ª capacitação, foi agendado um encontro presencial logo no início da formação e igualmente não houve nenhuma participação.

Em seguida, a categoria de “*postar mais vídeos*” foi sugestão da 1ª turma (5 citações), porém na 2ª turma, ainda incidiu essa sugestão. Contudo, como se pôde observar, no decorrer da 2ª capacitação, um participante comentou da importância dos vídeos para o seu negócio. Compreende-se que os participantes gostariam de vídeos com ideias, casos de sucesso de outros MEI, como o vídeo do Sr. Valdir (pipoqueiro) (ANTONIACOMI, 2009), citado no Quadro 35.

Os respondentes da 1ª capacitação sugeriram que na próxima (capacitação) fossem demonstrados os modelos do DAS e Declaração de Renda. Estas e outras sugestões estão indicadas com asterisco no Quadro 35, pois foram atendidas e houve incorporação na 2ª turma. Tais incorporações, no decorrer da 2ª capacitação, possivelmente minimizaram esses assuntos na indicação dessas categorias.

O Quadro 36 demonstra a sugestão de novos assuntos para serem abordados em uma nova capacitação. Percebe-se que a sugestão de “*Indicação de assuntos sobre a sua atividade*” (3 citações) na 1ª capacitação e (2 citações) na 2ª capacitação também foi uma opinião encontrada na ocasião da pesquisa realizada na etapa de consciência do problema.

Quadro 36 – Sugestões de assuntos para nova capacitação

CATEGORIA	DEFINIÇÃO	NÚMERO DE CITAÇÕES (*)	
		1ª capacitação	2ª capacitação
Não indicou nenhum assunto	Categoria indicada quando os participantes revelaram não ter assunto para uma nova capacitação.	03	00
Indicação de assuntos sobre a sua atividade específica	Categoria indicada quando os entrevistados sugeriram assuntos voltados para sua própria atividade (assuntos sobre cortes de cabelos, alimentação, entre outros).	03	02
Como encontrar o custo do produto e calcular o preço de venda	Refere-se à sugestão de entender sobre o custo do produto e calcular o preço justo de venda.	00	02
Como fazer propaganda pelo <i>whatsapp</i> .	Refere-se à sugestão dos participantes de entender sobre a realização de propagandas pelo <i>whatsapp</i> .	00	02
Esclarecimentos sobre as siglas e funcionalidade de cada órgão	Refere-se à sugestão dos entrevistados de esclarecer as siglas e funcionalidade de cada órgão.	02	00
Como gerenciar o dinheiro que sobra na sua empresa	Refere-se à sugestão de inserir o referido assunto em próximas turmas.	00	02
Empréstimos e financiamentos	Aprofundar as questões de empréstimos.	02	00
MEI é uma empresa e NÃO somente Nota Fiscal	Categoria indicada quando os entrevistados sugeriram o aprofundamento de que o MEI é uma empresa.	01	00
Dúvidas sobre emissão da Nota Fiscal na SEFAZ	Sugestão dos entrevistados em inserir na próxima capacitação esclarecimentos de Nota Fiscal emitida pela SEFAZ.	01	00
Controle de Estoque	Sugestão de inserir na próxima capacitação como controlar bem o seu estoque.	01	00
Como planejar suas atividades	Sugestão de inserir na próxima capacitação “planejamento”.	01	00
Como fazer para comprar produtos de outro estado.	Sugestão de inserir na próxima capacitação de como comprar matéria-prima em outro estado.	01	00
Como devemos agregar valor ao nosso produto.	Sugestão de inserir na próxima capacitação como posso agregar valor ao meu produto.	01	00
Como contratar e dar baixa em um funcionário.	Sugestão de inserir na próxima capacitação como contratar um funcionário, mas, sobretudo, como dar baixa na contratação.	01	00
Boleto de Pagamento - DAS	Sugestão de inserir na próxima capacitação mostrar o DAS (foto), falar sobre os juros.	01	00
Total		18 (**)	08 (***)

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

Notas: (\*) citações realizadas pelos 24 respondentes.

(\*\*) 12 dos 18 respondentes indicaram sugestão de temas para a nova capacitação.

(\*\*\*) 05 dos 34 respondentes indicaram sugestão de temas para a nova capacitação.

As sugestões de assuntos para uma nova capacitação foram pouco citadas na ocasião da coleta da 2ª capacitação. Os MEIs, em geral, disseram que os assuntos abordados se complementavam e estavam planejados de maneira que não sentiram tanta necessidade na indicação de novos temas.



Em resposta à pergunta aberta “*Você acredita que o celular, de acordo com a sua experiência, pode ser um meio de capacitação para os empreendedores individuais?*”, evidencia-se no Quadro 37 que 23 e 35 participantes (1ª e 2ª capacitação, respectivamente) afirmaram que o celular pode ser um meio para capacitação, até mesmo os empreendedores que não permaneceram no grupo até o final da atividade (exceto 2 pessoas) manifestaram-se favorável quanto ao uso dessa tecnologia como alternativa de aprendizagem.

Quadro 37 – Percepção dos participantes quanto ao uso do celular como meio de capacitação

Você acredita que o celular, de acordo com a sua experiência, pode ser um meio de capacitação para os empreendedores individuais?	Número de citações	
	1ª Capacitação	2ª Capacitação
Não acha viável o uso do celular para capacitação.	01	01
Acha viável o uso do celular como um meio para capacitação.	23	35
Total	24 (*)	36 (**)

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

Notas: (\*) citações realizadas pelos 24 respondentes (18 que ficaram até o final e 06 que saíram antes do término).

(\*\*) citações realizadas pelos 36 respondentes (34 que ficaram até o final e 02 que saíram antes do término).

Dentre as respostas daqueles participantes que acham viável o uso do celular como meio de acesso às capacitações, observa-se nos comentários abaixo que na percepção dos MEIs prevalece a facilidade em aprender, otimização do tempo, acesso à tecnologia, comodidade de aprender em casa, entre outros.

*“[...] uma ferramenta muito útil para qualquer ensino em geral, por exemplo eu faço um curso de inglês e alemão pelo celular no aplicativo e é super interessante, porque a gente aprende de verdade, é uma coisa que ta ali, você não ta fazendo nada, ta parado em algum lugar? você pega vai dar uma estudadinha lá, da uma olhadinha aqui outra ali, então o celular é bem útil nesse quesito”.* (Empreendedor 3 da 1ª capacitação)

*“Eu acho que na verdade, ta faltando um pouco mais de percepção de quem trabalha com capacitação, porque na verdade pode ser, eu acredito que vai ser, se não for a principal, a única ferramenta de capacitação de agora pra frente porque todo mundo hoje tem um celular”.* (Empreendedor 15 da 2ª capacitação)

*“Ah !! eu acho que pode, assim como a gente estuda a distância não é? Eu vou para o meu quarto e estudo la, com o celular é a mesma coisa até por que hoje um celular é até mais, eu acho bem mais fácil, porque todo mundo tem um celular na mão e uma internet sendo que as vezes é mais difícil alguém ter um notebook em casa e as vezes conseguir pagar até uma internet em casa”.* (Empreendedor 16 da 2ª capacitação)

Por outro lado, os dois participantes que não concebem como viável o uso do celular para capacitação justificam a dificuldade que encontraram para aprender por meio do uso do

celular. Dentre as respostas, destaca-se que a modalidade presencial ficou evidente nas duas respostas como forma mais interessante de aprender. Para o respondente da 2ª capacitação, a escolaridade foi um agravante no manuseio da tecnologia, deixando claro sua preferência na modalidade presencial.

*“[...] é igual eu te falei.. Pra vendas beleza.. Nossa eu acho que num... Na minha opinião para capacitação tem que ser palestras. Agora sim, em palestras você está ali explicando, está tirando as dúvidas, nossa eu acho bem mais interessante”.* (Empreendedora 8 da 1ª capacitação)

*“Eu acho que não... Por que nem todos tem essa facilidade de comunicação, por exemplo: eu !! eu não sou boa nesse negócio ... eu não tenho assim muito estudo para estar escrevendo, ai eu achei muito complicado para minha cabeça... Por que eu tenho dificuldade até de mandar mensagem, né!! pra mim foi difícil, ai eu preferi sair. Esses dias nos fizemos uma aula. assim.. como foi !! assim presencial e foi muito BOA. ai é mais fácil da gente estar entendendo, as perguntas”.*(Empreendedor 19 da 2ª capacitação)

O Quadro 38 aponta os motivos da saída dos empreendedores antes do encerramento da capacitação. O grupo da 1ª capacitação foi aberto com 30 empreendedores individuais, sendo que 09 saíram antes do término. Na entrevista, foi possível obter a resposta de 06 dos MEIs que não participaram até o final da capacitação.

O grupo da 2ª capacitação teve início com 45 MEIs, sendo que 05 saíram antes do término do grupo, mas somente de 02 respondentes que saíram antes do tempo obteve-se a resposta do motivo, conforme demonstrado no Quadro 38.

Quadro 38 – Motivos da saída antes do encerramento do grupo por parte dos empreendedores

Motivos da saída antes do término da capacitação	Número de citações	
	1ª Capacitação	2ª Capacitação
Vou cancelar ou cancelei o MEI	03	00
Não houve nenhuma postagem ou movimentação no grupo	01	00
Não conseguia entender os assuntos	01	00
Participantes que postaram fotos e mensagens desnecessárias	01	00
Não tenho muito estudo	00	01
Participava de muitos grupos	00	01
Total	06 (*)	02 (**)

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

Notas: (\*) citações realizadas pelos 06 respondentes que saíram antes do encerramento do grupo.  
(\*\*) citações realizadas pelos 02 respondentes que saíram antes do encerramento do grupo.

Observa-se que os resultados obtidos dos integrantes da 1ª capacitação em relação à pergunta “*Quais foram os motivos que levaram você a sair do grupo?*” apresentaram como principal motivo “vou cancelar ou cancelei o MEI”, com 03 respondentes. Para a 2ª capacitação, os motivos foram: não tenho muito estudo (01) e participava de muitos grupos (01).

#### **4.4.4 Avaliação da Interpretação dos MEIs sobre o Desenvolvimento da Competência Empreendedora**

Com o objetivo de observar o que foi colocado em prática pelos MEIs em relação ao seu contexto de atuação, aplicou-se o instrumento de avaliação (Apêndice E) após a finalização de cada grupo. Esse instrumento está em consonância com o entendimento do conceito de competência. O conceito adotado no estudo é o de que a competência

[...] consistirá na intervenção eficaz dos indivíduos nos diferentes âmbitos da vida, especialmente, na sua capacidade ou a habilidade para realizar tarefas ou atuar frente a situações diversas de forma eficaz, em um determinado contexto, nas quais se mobilizam, ao mesmo tempo, e de maneira inter-relacionada, conhecimentos, habilidades e atitudes. (ZABALA; ARNAU, 2010, p. 37).

Nesse sentido, buscou-se verificar se o que foi aprendido durante a capacitação de alguma maneira afetou a capacidade do MEI em realizar tarefas ou atuar em situações diversas de forma eficaz, no seu contexto “negócio”, partindo do conceito de que para avaliar competências deve-se reconhecer a capacidade que o aprendiz adquiriu em **responder** às situações mais ou menos reais, problemas ou questões no dia a dia. (ZABALA; ARNAU, 2010).

Primeiramente, os participantes do grupo responderam às questões abertas (03 perguntas) com a possibilidade de informar o que mais valorizaram e conseguiram colocar em prática em relação ao que foi desenvolvido na capacitação.

Percebe-se que, em resposta à pergunta “*Entre os assuntos discutidos, quais foram, na sua opinião, os que de fato mais contribuíram para o seu trabalho na gestão do seu negócio e no crescimento futuro dele?*”, as respostas foram codificadas em categorias de acordo com os principais temas que emergiram das respostas dadas pelos próprios participantes. O Quadro 39 apresenta os assuntos que, na percepção dos respondentes, mais contribuíram com a gestão do seu negócio.

Quadro 39 – Percepção dos principais assuntos discutidos no grupo que contribuíram com o negócio dos MEIs

Assuntos discutidos no grupo que mais contribuíram para a gestão do negócio e o crescimento futuro dele.	Número de citações (*)		Total
	1ª Capacitação	2ª Capacitação	
Assunto sobre Empréstimos	07	16	23
Separar o dinheiro da empresa e o dinheiro pessoal	03	08	11
Contratação de Pessoas	01	06	07
Vídeo do Pipoqueiro	00	07	07
DAS	03	03	06
Explicação sobre o Alvará	02	04	06
O vídeo de como falir seu negócio em 5,5 passos	01	04	05
Entender sobre as Obrigações	01	04	05
Como cuidar melhor do seu negócio	01	04	05
Como cobrar e atender seu cliente	01	04	05
Entender sobre o MEI	00	04	04
Entender sobre a declaração de renda do Mei	00	04	04
Abertura de conta Jurídica	00	04	04
Ter um registro de entrada e de saída	0	04	04
Explicação sobre o uso da Maquininha de Cartão de Crédito	02	01	03
Qipu	00	03	03
Entender sobre a Emissão de Nota Fiscal	00	02	02
Organização da papelada	01	00	01
Aumento da criatividade	00	01	01
Não teve nada de novidade	01	00	01
Corrigir a Atividade da empresa	01	00	01
Contribuiu na regularização do meu negócio	01	00	01
Como funciona uma empresa	01	00	01
Total	27**	83 (***)	110

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

Notas: (\*) citações realizadas pelos respondentes, não são mutuamente excludentes.

(\*\*) 16 respondentes indicaram 27 assuntos discutidos que fizeram diferença no seu negócio.

(\*\*\*) 34 respondentes indicaram 18 assuntos discutidos que fizeram diferença no seu negócio.

A indicação do assunto que mais contribuiu foi o de empréstimos, com o total de 23 citações. Assim, de acordo com os respondentes, a possibilidade de conhecerem sobre as alternativas de empréstimos para o MEI poderá contribuir futuramente, especialmente, na perspectiva de ampliação do seu negócio. Outro assunto lembrado pelos respondentes e que colaborou também para o entendimento foi “Separar o dinheiro da empresa do dinheiro pessoal”, com 11 citações.

Outra questão que está entre os assuntos mais citados é o “vídeo do pipoqueiro”. Esse vídeo diz respeito a um “pipoqueiro” (MEI) que transformou seu o negócio com pequenas ações, ex.: atendimento, higiene, entre outros. (ANTONIACOMI, 2009). Foi um assunto bastante discutido na 2ª capacitação, logo após a postagem no grupo, sendo lembrado por participantes do 1º e 2º grupo no momento da entrevista. Ao fazer a seguinte pergunta para o entrevistado: **“Você passou a fazer alguma coisa diferente no seu negócio, ou no seu dia a dia, depois da capacitação? Por que sim ou por que não?”** obteve-se a seguinte resposta:

*“Sim. Eu comecei trabalhar com gel (E POR QUE VOCÊ FEZ ISSO?) O QUE TE CHAMOU A ATENÇÃO NA CAPACITAÇÃO?) foi através de um vídeo, aquele vídeo do pipoqueiro, que a gente tem que fazer diferente, fazer a diferença, não ser igual aos outros”. (Empreendedor 10 - 1ª capacitação)*

*“Eu assisti um vídeo que você postou, de um rapaz que fazia, vendia pipoca e ficava com o álcool pra limpar tipo assim, algumas coisinhas eu tô pensando em fazer algumas mudanças, depois daquele vídeo que eu vi, comecei a pensar em varias coisas que eu precisava fazer aqui pra pamonharia, fazer um diferencial que eu acho que é o seguinte, é... fazer a... entrega de porta em porta, arrumar um carrinho, arrumar alguma coisa... vou poder sair colocar um autofalante essas coisas, e tô pensando em fazer o diferencial...”. (Empreendedora 9 - 2ª capacitação)*

Nas citações expostas encontram-se relatos de questões não foram observadas no momento de interação com o grupo, mas percebidas pela pesquisadora no momento da entrevista realizada pessoalmente.

Além das questões apresentadas, percebeu-se, no momento da entrevista realizada pessoalmente, que a participação nas turmas (1ª e 2ª) estimulou os MEIs à buscar a resolução de questões ainda não resolvidas. Alguns dos participantes argumentaram que a participação aflorou sentimentos de coragem, melhora da autoestima, de se reconhecer como pessoa:

*“A vantagem do grupo foi realmente surgir todas essas ideias e curiosidades na minha cabeça, que naquele momento antes do grupo eu nunca procurei até por que eu achava que era um bicho de sete cabeças e que eu nunca ia dar conta, e eu também não sabia onde procurar, então por esse motivo, pra mim teve mais vantagens do que desvantagens”. (Empreendedor 22 - 1ª capacitação)*

*“Eu acho...eu fiquei mais a vontade para arriscar com as coisas e alguns vídeos me motivaram a pensar, a criar, a cuidar das coisas que eu venho fazendo”. (Empreendedor 2 da 2ª capacitação)*

*“Estou me sentindo mais gente né, acho que nós somos importantes, nós não somos apenas um fundo de quintal ai, nós temos valorização”. (Empreendedor 20 - 2ª capacitação)*

*“Vocês parece sei lá... me deram uma coragem, é de pregar aquilo ali, não saiu barato aquela prateleira mas já é um empreendimento pra mim, que quando eu puder montar meu salão ali eu já tenho e ficou maravilhoso você viu? Né! a prateleira que tenho ali agora, entendeu? Tudo isso sei lá vocês me incentivaram, sinceramente abriram as portas, as possibilidades, a minha mente que ainda tava lá retroguina entendeu?” (Empreendedor 25 - 2ª capacitação)*

A Tabela 14 indica o percentual de MEIs que apontaram ter feito algum tipo de mudança no seu negócio. Observa-se que 25% dos respondentes da 1ª capacitação não realizaram nenhuma mudança, em contrapartida, na 2ª capacitação, todos os respondentes implementaram algo novo no seu negócio.

Tabela 14 – Ajuste das quantidades de mudanças apresentadas pelos participantes

No. de mudanças	1ª. Capacitação		2ª. Capacitação	
	No. MEI	%	No. MEI	%
Nenhuma mudança	06	25%	00	0%
Entre 1 e 2 mudanças	14	58%	25	73%
Entre 3 e 5 mudanças	04	17%	09	27%
Entre 6 e 10 mudanças	00	0%	00	0%
Total	24	100%	34	100%

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa.

O Quadro 40 indica o que os participantes passaram a fazer de modo diferente nos seus negócios durante ou após a capacitação. Embora 06 MEIs da 1ª capacitação tenham indicado que não fizeram algo diferente em seu negócio, há 12 citações de práticas relacionadas aos atributos da categoria de Negócios e Gestão da competência empreendedora – ainda que operacionais, sendo elas: melhoria do atendimento (3); alteração do sistema de cadastro de vendas (2); ter um registro de entradas e saídas (1); entre outras. Na 2ª capacitação é possível observar que houve mais citações de assuntos discutidos que foram colocados em prática com a realização dessa formação, sendo elas: melhoria do atendimento (6); retomar as propagandas para o seu negócio (5); não misturar contas pessoais com as contas da empresa (5), conforme o Quadro 40.

Quadro 40 – Assuntos colocados em prática pelos participantes

Você passou a fazer alguma coisa diferente no seu negócio, ou no seu dia a dia, depois da capacitação? Por que sim ou por que não?	Número de citações (*)		Total
	1ª Capacitação	2ª Capacitação	
Melhorar o atendimento	03	06	09
Não misturar contas pessoais com as contas da empresa	01	05	06
Não fiz nada	06	00	06
Retomar as propagandas do negócio	00	05	05
Ter um registro de entradas e saídas	01	04	05
Melhora da autoestima	00	04	04
Coragem de realizar algumas mudanças	00	04	04
Alteração do sistema de cadastro de vendas	02	02	04
Fazer o Imposto de Renda do MEI	00	02	02
Melhora em cobrar os clientes	00	02	02
Atualização nos pagamentos do DAS	00	02	02
Uso maior do celular	00	01	01
Noções de economia para não depender de empréstimos	00	01	01
Abrir conta Jurídica	00	01	01
Adoção de uniforme	00	01	01
Melhorei a entrega dos produtos que vendo	00	01	01
Saber dar preço	01	00	01
Reorganização da papelada	01	00	01
Providenciando Máquina de Cartão de Crédito	01	00	01
Promoções	01	00	01
Inserir novos produtos no estabelecimento	01	00	01
<b>Total</b>	<b>18 (**)</b>	<b>41 (***)</b>	<b>59</b>

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

Notas: (\*) citações realizadas pelos respondentes, não são mutuamente excludentes.

(\*\*) 14 respondentes indicaram 10 assuntos que colocaram em prática.

(\*\*\*) 34 respondentes indicaram 15 assuntos discutidos que fizeram diferença no seu negócio.

Dentre práticas relacionadas com alguns atributos das competências empreendedoras, citadas pelos participantes, no Quadro 40, pode-se identificar algumas evidências da categoria “competências de Negócio e Gestão”, indicadas por Mitchelmore e Rowley (2010). Na ocasião da entrevista, a classificação “Ter um registro de entrada e saída” foi colocada em prática, conforme relato a seguir:

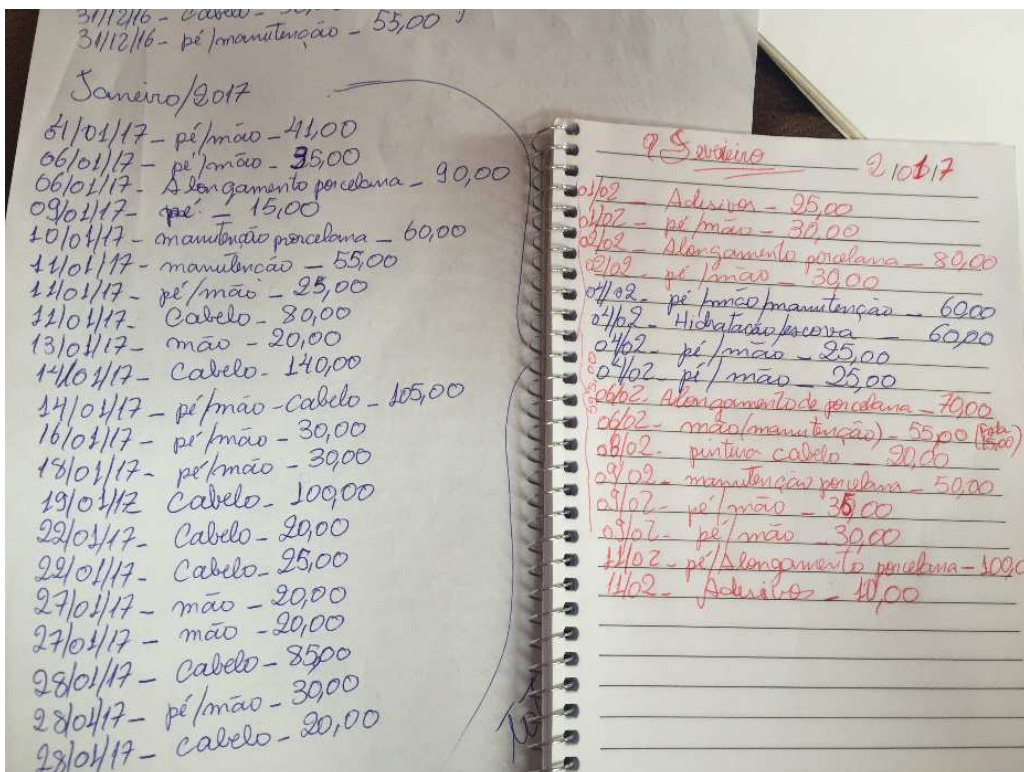
“...hoje comprei um caderninho comecei a anotar, o que eu não fazia. Ai comprei um caderninho lá e agora todo dinheiro que entra, a data eu marco o dia que entrou certinho, e fechamento, eu não fazia fechamento de mês ia entrando dinheiro assim, eu ia tirando... não, não tinha ideia tanto que foi ontem, na sexta-feira todo dinheiro que eu recebia já ficava na minha carteira e eu ia gastando...”. (Empreendedora 16 - 2ª capacitação)

“O meu controle de entrada e saída eu não fazia, agora tenho uma agenda a onde eu anoto tudo que sai do produto, tudo que entra a forma que eu recebo, se foi em dinheiro, se foi em cheque ou transferência bancária, a forma que eu fiz esse pagamento”. (Empreendedor 21 - 2ª capacitação)

“registro as coisas que sai e que entra”. (Empreendedor 1 - 1ª capacitação)

A seguir, na Fotografia 1, registro de como é feito o controle conforme a explanação da empreendedora 16:

Fotografia 1 – Registro de entradas realizado por um participante



Fonte: Registrada pela autora.

O Quadro 41 informa as mudanças que os MEIs indicaram que poderão realizar futuramente sobre o que foi discutido na capacitação. Em meio aos assuntos mais citados entre os participantes está “ampliar a estrutura do negócio”, com 19 citações. Sendo assim, a referida categoria coaduna-se com do resultado do Quadro 40, em que a categoria cujo assunto mais enriquecedor foi sobre o “empréstimo”. Assim, nas respostas de alguns dos participantes, parece haver um intuito de ampliar o negócio. Em seguida, tem-se a categoria de “colocar a máquina de cartão de crédito” (6 citações) no estabelecimento. Os participantes perceberam que a máquina é uma alternativa de ter a garantia de recebimento do seu cliente, saindo da tão praticada “caderneta” para a venda no cartão de débito ou de crédito.

Quadro 41 – Mudanças futuras

Mudanças que poderão fazer futuramente	Número de citações (*)		Total
	1ª Capacitação	2ª Capacitação	
Ampliar a estrutura do negócio	06	13	<b>19</b>
Colocar a Máquina de Cartão de Crédito	04	02	<b>06</b>
Reorganizar a papelada da empresa	02	03	<b>05</b>
Não misturar recursos da empresa com recursos pessoais	02	03	<b>05</b>
Implantar um livro-caixa	01	03	04
Agregar valor ao meu produto	01	02	03
Abrir uma conta jurídica	00	03	03
Não vou fazer nenhuma mudança	02	00	02
Fazer um controle adequado no meu estoque	01	01	02
Acompanhamento/atendimento de cliente	01	01	02
Instalar um sistema que avise clientes sobre a necessidade de refazer a manutenção do ar-condicionado	01	00	01
Adequar a tecnologia	01	00	01
Ter foco em um único produto	00	01	01
Arrumar um controle de gastos para a formação do custo do produto	00	01	01
Fazer uniforme	00	01	01
Regularizar a contratação do funcionário	00	01	01
<b>Total</b>	<b>22 (**)</b>	<b>35 (***)</b>	<b>57</b>

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

Notas: (\*) citações realizadas pelos respondentes, não são mutuamente excludentes.

(\*\*) 18 respondentes indicaram 11 assuntos que colocaram em prática.

(\*\*\*) 34 respondentes indicaram 13 assuntos discutidos que fizeram diferença no seu negócio.

Os dados a seguir (Tabela 15) representam a avaliação do empreendedor individual quanto à sua **capacidade** de colocar em prática o que aprendeu durante a capacitação. As questões eram fechadas, foram auto respondidas, e tinham como alternativas - sim, não e/ou em parte.



Tabela 15 – Contribuição da capacitação para o trabalho do MEI

QUESTÕES AVALIADAS PELOS PARTICIPANTES	1ª CAPACITAÇÃO (*)						2ª CAPACITAÇÃO (**)					
	SIM	Percentual	NÃO	Percentual	EM PARTE	Percentual	SIM	Percentual	NÃO	Percentual	EM PARTE	Percentual
1. A Capacitação me ajudou a entender melhor a diferença entre pessoa física e pessoa jurídica.	15	83,3%	02	11,1%	01	5,6%	31	91,18%	00	0,0%	03	8,82%
2. Depois da capacitação eu separo melhor minha organização pessoal da organização da minha empresa.	14	77,8%	01	5,6%	03	16,6%	25	73,53%	02	5,89%	07	20,58%
3. Depois da capacitação eu sei quais são meus direitos e deveres como MEI.	16	88,8%	01	5,6%	01	5,6%	30	88,24%	00	0,0%	04	11,76%
4. Na capacitação eu aprendi melhor o que preciso fazer para garantir meus direitos como MEI.	15	83,3%	01	5,6%	02	11,1%	28	82,35%	00	0,0%	06	17,65%
5. Depois da capacitação eu cuido melhor dos documentos (pagamento do DAS, alvará e declarações em dia, entre outros) que garantem meus direitos como MEI.	15	83,3%	01	5,6%	02	11,1%	29	85,29%	00	0,0%	05	14,71%
6. Eu me sinto capaz de fazer a declaração anual de MEI sozinho.	11	61,1%	04	22,2%	03	16,7%	16	47,06%	11	32,36%	07	20,58%
7. Depois da capacitação eu elaboro o relatório mensal das minhas receitas.	10	55,6%	04	22,2%	04	22,2%	18	52,94%	04	11,76%	12	35,30%
8. Depois da capacitação eu me sinto capaz de retirar o alvará na prefeitura anualmente.	14	77,8%	02	11,1%	02	11,1%	28	82,35%	02	5,89%	04	11,76%
9. Depois da capacitação eu me sinto mais capaz de gerenciar minhas transações bancárias.	12	66,7%	02	11,1%	04	22,2%	28	82,35%	01	2,94%	05	14,71%
10. A capacitação me ajudou a compreender melhor os tipos de empréstimos que os bancos disponibilizam para os MEIs.	15	83,3%	02	11,1%	01	5,6%	25	73,53%	00	0,0%	09	26,47%
11. Depois da capacitação eu estou mais consciente a respeito dos juros que envolvem a tomada de um empréstimo.	12	66,7%	02	11,1%	04	22,2%	24	70,59%	04	11,76%	06	17,65%
12. Depois da capacitação eu controlo melhor minhas despesas e receitas.	17	94,4%	00	0,00	01	5,6%	25	73,53%	01	2,94%	08	23,53%
13. Estou aplicando o conhecimento que adquiri na capacitação em diferentes situações da minha atividade como MEI.	15	<b>83,3%</b>	01	<b>5,6%</b>	02	<b>11,1%</b>	30	<b>88,24%</b>	00	<b>0,0%</b>	04	<b>11,76%</b>

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa.

Notas: (\*) 18 respondentes

(\*\*) 32 respondentes

Os participantes da 1ª capacitação indicaram que se consideraram mais capazes de colocar em prática o item “*Depois da capacitação eu controlo melhor minhas despesas e receitas*”, com 17 citações e em seguida “*Depois da capacitação eu sei quais são meus direitos e deveres como MEI*”, com 16 respostas. Na segunda capacitação, o assunto que mais acrescentou aos participantes e que estes indicaram maior capacidade de colocar em prática (ver tabela 15) foi “*a capacitação me ajudou a entender melhor a diferença entre pessoa física e pessoa jurídica*”, pois os respondentes apontaram que o tema ajudou na compreensão, com 31 respostas.

Outro assunto que vale destacar na Tabela 15 é “*eu me sinto capaz de fazer a declaração anual de MEI sozinho*”, pois apesar de ter recebido poucas respostas positivas na 1ª capacitação (11) e na 2ª capacitação (16), observou-se que duas manifestações ocorreram no 2º grupo, permitindo, assim, compreender que 02 (dois) participantes conseguiram realizar a declaração, como segue:

*19/01/17, 6:28 PM – Empreendedora 03: Já fiz ☐*  
*19/01/17, 6:28 PM - Empreendedora 03: Sozinha, graças à ajuda de vcs*  
*19/01/17, 7:05 PM – Empreendedor 08: acabei de fazer também*  
*seguí os passos do vídeo postado aqui 👍👍*

Dentre as questões que os MEIs demonstraram estar menos preparados para colocar em prática na 1ª capacitação, e apresentadas na Tabela 15, está “*Depois da capacitação eu elaboro o relatório mensal das minhas receitas*”, somente com 10 respostas positivas. Apesar de não ter sido um número tão baixo, cabe destacar a situação, pois o que antecede esse resultado diz respeito a “*Eu me sinto capaz de fazer a declaração anual de MEI sozinho*”, com 11 afirmações de participantes que se consideraram capazes de fazer a declaração. As duas questões em destaque estão interligadas e referem-se à declaração de renda que o empreendedor individual deve enviar anualmente para a Receita Federal. Informa-se que o prazo estava encerrado no respectivo órgão no momento da realização da 1ª capacitação.

O relatório mensal não é uma obrigatoriedade de envio para a receita, mas é uma maneira de controle mensal para o cálculo anual da renda do empreendedor. Apesar de não ser um documento difícil de se preencher, não houve muita aceitação pelos participantes. Esse relatório também pode ser feito pelo Qipu<sup>3</sup>, ou até mesmo em um caderno, de forma que no

---

<sup>3</sup> **Qipu** é o aplicativo para Android e iOS voltado para os microempreendedores individuais brasileiros gerenciarem e terem total controle sobre as finanças da empresa por meio do celular. O serviço é gratuito e fácil de usar.

ano seguinte fica fácil para o empreendedor elaborar e enviar sua declaração de renda.

A Tabela 16 apresenta os resultados dos participantes que se consideram capazes de utilizar melhor a máquina de cartão de débito e de crédito. Observa-se que 10 respondentes da 1ª capacitação se manifestaram positivamente ao entendimento da utilização da máquina de cartão, em contrapartida, observa-se que há empreendedores individuais (05) que ainda não utilizam essa modalidade de recebimento dos clientes.

Tabela 16 – Entendimento da utilização da máquina de cartão de débito e de crédito

Depois da capacitação eu aprendi a utilizar melhor a máquina de cartão de débito e de crédito.	1ª Capacitação (*)		2ª Capacitação (**)	
	Nº de Pessoas	Percentual	Nº de Pessoas	Percentual
Sim	10	55,6%	16	47,06%
Não	01	5,6%	01	2,94%
Em parte	02	11,1%	05	14,71%
Não utilizo máquinas de débito ou crédito no meu negócio	05	27,7%	12	35,29%
Total	18	100%	34	100%

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa.

Na 2ª capacitação, 16 participantes responderam positivamente acerca da utilização da máquina de cartão de débito e de crédito, no entanto alguns MEIs (12) ainda não utilizam esse meio de recebimento.

A Tabela 17 apresenta os resultados do controle e o critério nas vendas a prazo e, também, sobre a cobrança dos clientes. Observa-se nos resultados que os respondentes compreenderam os assuntos discutidos sobre vendas a prazo e cobrança, mas ressalta-se que 05 participantes da 1ª capacitação e 10 respondentes da 2ª capacitação disseram “*não realizar vendas a prazo no seu negócio*”.

Tabela 17 – Entendimento no controle das vendas a prazo e cobrança dos clientes

	1ª CAPACITAÇÃO (*)								2ª CAPACITAÇÃO (**)							
	Sim	Percentual	Não	Percentual	Em parte	Percentual	Não realizo vendas a prazo no meu negócio	Percentual	Sim	Percentual	Não	Percentual	Em parte	Percentual	Não realizo vendas a prazo no meu negócio	Percentual
1. Depois da capacitação eu passei a controlar melhor minhas vendas a prazo.	10	55,6%	01	5,6%	04	22,2%	03	16,6%	14	41,18%	0	0,0%	11	32,25%	09	26,47%
2. Depois da capacitação eu tenho mais critérios para vender a prazo para meus clientes.	10	55,6%	01	5,6%	02	11,1%	05	27,7%	13	38,24%	01	2,94%	10	29,41%	10	29,41%
3. Depois da capacitação eu abordo melhor meus clientes na hora de cobrar dívidas.	11	61,1%	01	5,6%	01	5,6%	05	27,7%	20	58,83%	01	2,94%	04	11,76%	09	26,47%

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa.

Nota: (\*) 18 respondentes  
 (\*\*) 34 respondentes

## 5 DISCUSSÃO DOS DADOS

Neste capítulo, apresenta-se a discussão dos resultados da pesquisa à luz da literatura.

### 5.1 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS SOBRE A MODALIDADE *M-LEARNING* (*AFFORDANCES* E LIMITAÇÕES)

A definição de *affordances*, que ficou estabelecida neste estudo, segue a perspectiva de Kirschner (2002), pois compreende o caráter relacional da interação - usuário e tecnologia, considerando as relações entre as propriedades de uma intervenção educativa, da tecnologia, bem como do comportamento do usuário em um determinado contexto. A intervenção educativa estabelecida na definição está relacionada com o artefato - método de capacitação (Apêndices C e D) - e a tecnologia, com o uso de *smartphones* e aplicativo *whatsapp*. E, ainda, com o modo como os participantes se comportaram em seu contexto.

No Quadro 42, são retomadas as principais *affordances* do *M-learning*, as quais foram levantadas pela pesquisa na literatura e em estudos anteriores sobre o tema, também apresentadas no capítulo de revisão da literatura (ver Quadro 10), indicando, assim, os benefícios apontados neste trabalho considerando as categorias de respostas dos participantes em relação às percepções positivas da modalidade.

Quadro 42 – *Affordances* do *M-learning* identificadas no estudo

(continua)

<i>Affordances</i> do <i>M-learning</i>	Evidências encontradas
Acesso à multimídia	- Facilitou o acesso a documentos (requerimento de alvará - pdf); - Ajudou a acessar novos aplicativos; - Assistiram e buscaram novos vídeos no youtube.
Conectividade	- Evidência de conectividade a qualquer momento e em qualquer lugar (Ex.: Prefeitura, perguntas realizadas tarde da noite); - a conectividade foi diretamente relacionada com a capacidade dos participantes em relação a conectar-se e trocar ideias, fazer perguntas, envolver-se em discussões e reflexões.
Informação e captura de dados	- Apoiou os participantes na captura de arquivos (ex.: que informaram sobre o DAS); - Criação de áudios.
Presença social	- Sensação de presença na resolução das dúvidas - mais acentuada na 2ª. turma, na qual havia o “plantão de dúvidas”.
Aprendizagem personalizada	- Acesso à capacitação de qualquer lugar e em qualquer horário; - Recurso adequado (tecnologia muito utilizada, dia a dia corrido); - Oportunidade de rever os temas abordados; - Simplificou a aprendizagem.
Interação	- Proporcionou um espaço para interação entre os participantes - especialmente na 2ª turma.
Colaboração	- Ajudou a resolver dúvidas de forma rápida entre os participantes.

(continua)

<i>Affordances do M-learning</i>	<b>Evidências encontradas</b>
Motivação	- Motivação expressiva, especialmente na publicação de vídeos de ideias empreendedoras.
Expressão emocional	- Evidência do uso de <i>emotions</i> no grupo.
Representação de conhecimentos	- Evidência quando um MEI ajudou o outro e/ou relatou suas próprias práticas; - Representação de conhecimentos na ocasião das questões postadas pelos participantes, assuntos e conteúdos compartilhados com e entre eles.
Suporte a vários pontos de entrada e vários caminhos de aprendizagem	- Evidência quando os MEIs acessavam de vários locais e perguntavam qualquer coisa, a qualquer momento, e obtinham resposta.
Acesso a ferramentas analíticas	- Não foram encontradas evidências diretas.

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

As *affordances* do Quadro 42 foram observadas na realização da 1ª e 2ª capacitação, evidenciadas pela observação sistemática e pelas respostas de avaliação no momento da entrevista realizada pessoalmente. São elas: acesso à multimídia, conectividade, informação e captura de dados, presença social, aprendizagem personalizada, interação, colaboração, motivação, expressão emocional, representação de conhecimentos e suporte a vários pontos de entrada e vários caminhos de aprendizagem. Entre as *affordances* não detectadas neste estudo, tem-se: acesso a ferramentas analíticas.

Ganha evidência a *affordance* “acesso à multimídia” em razão da tentativa do uso de aplicativos que foram disponibilizados, baixados e utilizados no decorrer da capacitação. Destaca-se que na 1ª capacitação não houve relato de nenhum uso de aplicativo, inclusive, nem o Qipu foi citado e/ou comentado em relação à sua utilização. Por outro lado, na 2ª capacitação, os participantes relataram, no decorrer da entrevista, a utilização do Qipu, do Simei e de outros aplicativos que já utilizavam e/ou passaram a valer-se no decorrer da capacitação. A novidade de “baixar aplicativos” foi bastante comentada no momento da entrevista.

Ressalta-se que os achados das *affordances* conectividade, informação e captura de dados corroboram com os estudos anteriores de Churchil, D e Churchil, N. (2008), Liaw, Hatala e Huang (2010) e Looi et al. (2009). No desenvolvimento deste estudo emergiram as *affordances* em destaque ligadas ao aspecto tecnológico, mas foi percebido o caráter relacional da interação - indivíduo e tecnologia - em vários momentos das capacitações. Em especial, quando se trata de interação entre os participantes da 2ª capacitação e todo o desenvolvimento entre facilitador e participantes, em ambas as turmas. A conectividade evidencia em vários momentos o acesso fácil aos assuntos, à possibilidade de tirar dúvidas a qualquer momento e em qualquer lugar. Assim, a relação entre o aprendiz e o dispositivo, praticada no estudo, colabora com a teoria de Wright e Parchoma (2011), pois estes

mencionam que, no *M-learning*, a ligação aluno/dispositivo é fundamental. A discussão dos autores refere-se especialmente ao conceito de “*affordance*”, que está no uso da tecnologia, bem como na oportunidade de aprender *in situ*.

A presença social, aprendizagem personalizada, interação, colaboração e motivação reforçam os resultados encontrados nos estudos de Church e Oliveira (2013), Churchill, D. e Churchill, N. (2008), Karapanos, Karapanos, Teixeira e Gouveia (2016), Liaw, Hatala e Huang (2010), Looi et al (2009), Park, Cho e Lee (2014), Rambe e Bere (2013) e Willemse (2015). As *affordances* em destaque reforçam o caráter relacional da modalidade *M-learning*. Essas ações ficaram evidentes no desenvolvimento dos dois grupos, excetuando as particularidades. No grupo 1, percebeu-se a interação e colaboração somente com a orientadora, conforme apresentado no capítulo anterior. Já no grupo 2, essas *affordances* foram encontradas no próprio grupo do *whatsapp* e/ou na realização da entrevista pessoalmente.

A *affordance* de “expressão emocional” foi identificada no estudo tanto nas mensagens trocadas no envio de “*emotions*”, como na observação sistemática quando os participantes da 2ª capacitação se manifestaram positivamente ao uso do celular para aprender. E, ainda, indicaram sua motivação em estar no grupo para aprender. Vale lembrar que o uso do celular para a capacitação relacionada às competências empreendedoras foi de caráter voluntário e somente virtual, ou seja, toda a interação ocorreu somente na modalidade de *M-learning*.

As *affordances* representação de conhecimentos e suporte a vários pontos de entrada e vários caminhos de aprendizagem, apareceram durante a realização dos dois grupos. As evidências dessas *affordances* ocorreram quando um MEI ajudou o outro, trouxe relatos das suas próprias práticas, conteúdos compartilhados, acesso de informações em qualquer momento e em qualquer lugar. Como se tratava de uma “sala de aula móvel”, os participantes geraram representações próprias de como vinham assimilando os conhecimentos (elaborando o caminho para a compreensão de determinado tema gerador) e demonstravam representações dos conhecimentos que já possuíam por meio de postagens diversas.

Não houve evidência da *affordance* “acesso a ferramentas analíticas”. Portanto, esta *affordance* pode ser experimentada em estudos futuros, inclusive como sugestões para novas capacitações com assuntos apresentados pelos participantes, tais como: “controle de estoque” e “custos”, tendo em vista que são assuntos que possibilitam o acesso a ferramentas analíticas (por exemplo, o Excel).

É importante resgatar a proposição 1 desta pesquisa, que estabelece empiricamente o potencial das *affordances* na modalidade *M-learning* para este estudo, assim apresenta-se:

- a) proposição 1:** As *affordances* do *M-learning* ampliam as oportunidades de desenvolvimento de competências empreendedoras de empreendedores individuais com relação aos métodos tradicionais de ensino (em sala de aula ou de treinamento);

Confirma-se a referida proposição, uma vez que se identifica evidências de que as *affordances* do *M-learning*, discutidas anteriormente, ampliam as oportunidades de aprendizagem para os MEIs. Conforme a apresentação e discussão dos dados, constata-se que há sinais das *affordances* acesso à multimídia, conectividade, informação e captura de dados, presença social, aprendizagem personalizada, interação, colaboração, motivação, expressão emocional, representação de conhecimento e suporte a vários pontos de entrada e vários caminhos de aprendizagem contribuíram para o desenvolvimento de determinados atributos da categoria de *Negócio e Gestão* da Competência empreendedora. Caracterizando para os MEIs a aprendizagem *in situ*, considerando os aspectos das suas atividades para compreender as questões necessárias.

Assim, justifica-se a confirmação da proposição 1, podendo-se considerar o não comparecimento dos participantes das 02 (duas) capacitações nas atividades presenciais que foram propostas. Isso reforça a adequação da modalidade *m-learning* na capacitação de MEIs, pois apesar da intenção dos participantes na manifestação da realização de encontros presenciais, não foi possível efetivar o encontro pelos motivos já apresentados da ausência de todos, existindo assim uma distância entre querer encontros presenciais (intenção) e efetivamente participar desses encontros.

O contexto é considerado fundamental para o *M-learning* (DIAZ et al. 2015; FROHBERG et al., 2009; KUKULSKA-HUME et al., 2009; SHARPLES, 2013; THÜS et al., 2012; TRAXLER, 2007). Para a aprendizagem situada (LAVE; WENGER, 1991) e para a pedagogia da Autonomia (FREIRE, 1996), o contexto em que as pessoas atuam e o mundo social não podem ser separados das práticas cotidianas. E, para a competência empreendedora, o contexto proporciona possibilidade para desenvolvimento, quando colocada em ação pelo indivíduo, sua habilidade, seus conhecimentos e suas atitudes de forma integrada e inter-relacionada. (ZABALA; ARNAU, 2010).

Quanto ao contexto, Westera (2011) explica que a aprendizagem se torna eficaz e significativa quando ela ocorre dentro de um contexto apropriado que exhibe os atributos do mundo real. Essa relação, na exploração do contexto para o desenvolvimento da competência em questão, ficou evidenciada na execução das duas capacitações. Assim, os partícipes davam



exemplos do seu próprio negócio e tentavam resolver as questões o tempo todo. Salientando a importância do contexto observa-se, por exemplo, em relação ao tema da declaração de renda dos MEIs, na 1ª capacitação, tendo em vista que o prazo estava encerrado. Houve o desenvolvimento do assunto “declaração”, mas não houve inter-relação do assunto com a prática, impossibilitando que eles (MEIs) colocassem em prática.

Já na 2ª capacitação, os MEIs puderam colocar em prática o que aprenderam no grupo, tendo a indicação de 02 (dois) participantes que fizeram (colocaram em prática) e enviaram a declaração para o órgão competente, pois aquela prática estava sendo demandada naquele momento. Este exemplo aplica-se também na situação da emissão do alvará, situação em que o MEI estava na prefeitura e utilizou o conhecimento naquele contexto específico (prefeitura) e compartilhou com todo o grupo os procedimentos que estava realizando naquele órgão. Portanto, os dois casos podem ser relacionados como **atividades autênticas**. (MARTIN; ERTZBERGER, 2013).

## 5.2 DISCUSSÃO DOS DESAFIOS DO *M-LEARNING* ENCONTRADOS NO PROCESSO DE CAPACITAÇÃO

O método de capacitação foi planejado com base no levantamento da literatura. Para tanto, houve embasamento nas abordagens da aprendizagem situada e da autonomia, bem como em documento da UNESCO (2014). Este estudo esclarece que o planejamento da modalidade *M-learning* não pode ser limitado somente na verificação de vantagens ou restrições, mas deve suscitar a percepção de como as tecnologias podem ser significadas na estrutura cultural e social do público a ser atingido.

Dentre os desafios do *M-learning* apresentados na literatura, fica evidenciado neste estudo que, alguns deles, podem ser superados à medida que o método de capacitação (artefato) vai sendo aprimorado em consonância com as abordagens da aprendizagem situada e da autonomia. Ao planejar o desenvolvimento com dois grupos de empreendedores, o objetivo foi desenvolver o artefato com o primeiro grupo, avaliar e, assim, aprimorar o método para a realização do 2º grupo. Para a superação de alguns desafios que ainda possa surgir, sugere-se conhecer mais especificamente a estrutura cultural e social dos participantes, e ao executar, desenvolver/experimentar uma capacitação, aprimorar e somente depois aplicar para outras turmas.

A limitação do *M-learning* “*tempo de duração das atividades de aprendizagem e a quantidade de conteúdo podem ser limitados devido a barreiras ergonômicas*”

(CHURCHILL, D.; HEDBERG, 2008; EL HUSSEIN; CRONJE, 2010; GULER; KILIC; CAVUS, 2014; HASHEMI et al., 2011; SACCOL; SCHLEMMER; BARBOSA, 2011) foi percebida já no desenvolvimento da 1ª capacitação, que durou 60 dias (01.09 a 31.10). Assim, observou-se que após o dia 10.10, o grupo ficou monótono, sem muita conversa, sem muita interação, até mesmo com a orientadora. Acredita-se que esse fato ocorreu por ter se tornado cansativo ou, ainda, em razão dos assuntos não chamarem mais a atenção. Isso foi aprimorado na 2ª capacitação, com um tempo mais curto e a inserção do plantão de dúvidas, bem como a postagem de pequenos textos de forma mais frequente. Isso pode ter estimulado para que as interações ficassem mais dinâmicas. Além disso, é preciso considerar que o perfil da 2ª turma era diferente do perfil da 1ª turma.

Os desafios devem ser enfrentados e fazem parte do processo, uma vez que os dispositivos e as tecnologias móveis estão presentes na sociedade. (TRAXLER, 2007). Logo, cabe adaptar os métodos de interação e os formatos dos conteúdos e informações compartilhadas nessa modalidade. Por isso, foram adaptados os textos para mensagens curtas, vídeos e memes foram utilizados para tornar o processo mais leve e a comunicação mais agradável, adequando o método de capacitação para a modalidade *M-learning*.

A questão importante no desenvolvimento do método de capacitação foi a **interação**, o conteúdo postado foi o motivo de tal interação. Entende-se que, na interação, os participantes poderiam refletir sobre suas dificuldades e, assim, se voltariam para o desenvolvimento de suas necessidades. Neste caso, considera-se que a interação é o componente da aprendizagem situacional. (LAVE; WENGER, 1991).

As limitações “*deve-se estimular o relacionamento e a colaboração com outros aprendizes ou facilitadores, instrutores, professores, etc., evitando o isolamento*” (CHURCHILL, D.; HEDBERG, 2008; EL HUSSEIN; CRONJE, 2010; SACCOL; SCHLEMMER; BARBOSA, 2011) e “*interações rápidas e superficiais podem trazer prejuízos à necessidade de aprendizagens mais elaboradas e também às atividades que demandam colaboração de forma intensiva*” (CHURCHILL, D.; HEDBERG, 2008; EL HUSSEIN; CRONJE, 2010; GULER; KILIC; CAVUS, 2014; HASHEMI et al., 2011) são questões que podem ser minimizadas com as abordagens pedagógicas utilizadas no estudo - aprendizagem situada e da autonomia.

Essa limitação observou na realização da 1ª turma, pois percebeu-se que houve pouca interação e falta de colaboração entre os MEIs, ocorrendo somente com a orientadora, ainda assim, as interações foram superficiais. Em razão disso, buscou-se o aprimoramento do método de capacitação retornando à literatura da aprendizagem situada. (LAVE; WENGER,

1991). Na ocasião retomou-se o conceito de que a colaboração demonstra que o todo é maior que a soma das partes individuais. E, ainda, que aprender em ambiente colaborativo resulta em ganhos superiores à aprendizagem individual, logo, justifica-se a decisão de incentivar e explorar o contexto dos MEIs e das atividades que realizam, abordando os temas geradores de forma mais elaborados na 2ª capacitação, como por exemplo, associados à elementos mais visuais, fotos, memes, vídeos, áudios, entre outros, com o intuito de provocar a interação no grupo, o que gerou resultados satisfatórios.

A questão de elaboração e abordagem mais aprimorada dos temas, da condução da orientadora para a 2ª capacitação para que houvesse mais interação e colaboração, foi retomada, seguindo as premissas estabelecidas por Freire (1996), na literatura da Pedagogia da Autonomia. Destaca-se uma premissa, que é “ensinar exige saber escutar”, a qual fortaleceu a decisão de não seguir rigidamente os temas inicialmente identificados, em que a orientadora ia respondendo às perguntas conforme os MEIs as propunham. Isso foi planejado na 1ª capacitação, mas como houve a necessidade de ajustes, tratou-se de maneira mais eficaz no 2º grupo, reforçando a autonomia deles (MEIs) no processo do desenvolvimento dos atributos da competência empreendedora, havendo postagens a todo o momento, a liberdade deles em fazer perguntas, dentro e até mesmo fora do grupo - direto para a orientadora.

Outro fato interessante ocorrido e verificado no decorrer das entrevistas, foi a percepção negativa de alguns participantes sobre as postagens desnecessárias no grupo (piadas, chacotas, etc.). Essa questão é uma limitação da mídia utilizada “*whatsapp*” e de difícil controle, favorecendo os “*spams*”, pois as pessoas enviam mensagens para todos os seus contatos de uma só vez, sem perceber de fato que os grupos possuem assuntos diferentes. E mesmo tendo regras estabelecidas, como as de proibição de postagens fora do contexto do grupo, não houve como impedir o envio de *spam* pelos participantes.

Outro ponto de limitação demonstrado na literatura e evidenciado neste estudo foi “*o custo da conexão pode ser mais elevado, com risco de tornar-se inviável para os menos favorecidos economicamente*”. (SACCOL; SCHLEMMER; BARBOSA, 2011; TRAXLER, 2007). Apesar de pelo menos 03 (três) participantes citarem isso como problema da modalidade, tal desafio não foi indicação de desistência da capacitação, mas pode ter sido determinante para o acesso dos MEIs que não possuíam *smartphone* para participar. Ao retornar ao levantamento de dados realizado na “consciência do problema”, pode-se observar que pelo menos 95 MEIs que participaram naquela ocasião não possuíam *smartphone*. Dessa maneira, esse desafio foge ao planejamento da capacitação e permanece como uma limitação na modalidade *M-learning*.

Ainda, como um desafio importante nessa modalidade, a escolaridade dos aprendizes envolvidos pode ser considerada outra questão a ser pensada, no entanto não necessariamente seja um problema para a realização de capacitação via *M-learning*. A baixa escolaridade pode ter contribuído para a não participação no grupo, inibindo os participantes na hora de perguntar, de escrever ou de se expressar, como em um caso justificada pela própria empreendedora, de que a escolaridade foi empecilho para continuar no grupo. Apesar dessa barreira, foi possível por meio dessa modalidade também “transformar” alguns sentimentos de inferioridade demonstrados por alguns participantes, como no caso, do MEI que disse: “me fez sentir gente”, “me deu coragem”, entre outros. Tal acontecimento corrobora com o que Freire (1996) menciona em relação à busca da autonomia, ou seja, acerca da possibilidade e tomada de consciência de que todos são capazes de crescer, de se desenvolver enquanto pessoa. Assim, há como fazer com que os sujeitos acreditem na possibilidade de mudar, e isso foi percebido por meio do relato de alguns participantes dos dois grupos.

Cabe lembrar da proposição 2 desta pesquisa, que foi estabelecida para explorar os desafios da modalidade *M-learning* e tentar estabelecer estratégias para superá-los, como segue:

- b) proposição 2:** Existem diversos desafios do *M-learning* para o desenvolvimento de competências empreendedoras de empreendedores individuais, é necessário estabelecer estratégias para superá-los;

A proposição 2 pode ser considerada parcialmente atendida. Ressalta-se que, quando os desafios eram questões que envolviam os procedimentos do método de capacitação (ex.: mensagens curtas), estes foram superados ajustando os temas, diminuindo o número de caracteres das mensagens, entre outros. No entanto, quando os desafios eram referentes ao aparelho celular (ex.: custo da conexão, internet fraca), a limitação extrapolou as estratégias para minimizar essa questão.

Por essa razão, considera-se que há desafios que podem ser superados, mas outros, como o citado acima, “limitações ergonômicas” dos aparelhos móveis, são mais difíceis e vão depender da evolução da tecnologia. Outro desafio a ser ressaltado é em relação à formação educacional básica dos participantes, sendo um desafio necessário de mais estudos para o aprimoramento de metodologias, para entender e ajudar a superar essa limitação (como já mencionado).

### 5.3 DISCUSSÃO DO PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DAS COMPETÊNCIAS EMPREENDEDORAS

Neste estudo, em relação ao desenvolvimento de atributos das competências empreendedoras, aponta-se que todo o processo foi **dependente** do entendimento do contexto dos MEIs. As evidências mais claras do desenvolvimento de atributos da competência empreendedora (MITCHELMORE; ROWLEY, 2010) - lembrando que o foco era competências de gestão - apareceram quando o contexto empresarial possibilitava colocar em prática aquilo que era abordado pelo método de capacitação. (ZABALA; ARNAU, 2010).

O Quadro 43 retoma os temas discutidos nas capacitações, relacionando-os com os atributos da competência empreendedora que eram o alvo de desenvolvimento.

Quadro 43 – Atributos das competências empreendedoras desenvolvidas no estudo na percepção dos participantes

Assuntos/conteúdos discutidos na capacitação e que, na percepção dos participantes, colaboraram na gestão do seu negócio	Evidências encontradas dos atributos propostos no estudo
Vídeo do Pipoqueiro	Habilidade de gestão
O vídeo de como falar seu negócio em 5,5 passos	
Entender sobre as Obrigações	
Como cuidar melhor do seu negócio	
Como cobrar e atender seu cliente	
Entender sobre o MEI	
Contribuiu na regularização do meu negócio	
Como funciona uma empresa	
Assunto sobre Empréstimos	
Separar o dinheiro da empresa e o dinheiro pessoal	
Abertura de conta Jurídica	
Ter um registro de entrada e de saída	
Explicação sobre o uso da Maquininha de Cartão de Crédito	Habilidades operacionais do negócio
Aumento da criatividade	
Contratação de Pessoas	
DAS	
Explicação sobre o Alvará	
Entender sobre a declaração de renda do MeI	
Qipu	
Entender sobre a Emissão de Nota Fiscal	
Organização da papelada	
Corrigir a atividade da empresa	

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

Foi possível identificar evidências do desenvolvimento de habilidades de gestão nos dois grupos e, inclusive, mudanças de percepção sobre a própria condição de ser MEI. Por exemplo, o vídeo “como falar seu negócio em 5,5 passos”, como já apresentado, despertou nos participantes reflexões, repensando os erros cometidos na gestão do seu negócio e alguns deles, a partir disso, adotaram alguns controles importantes para uma melhor gestão (Ex.: o

controle de entrada - Fotografia 1). Zarifian (2012) destaca que o desenvolvimento da competência empreendedora só se manifesta na atividade prática (contexto). O potencial da aprendizagem com mobilidade está em considerar o contexto para o desenvolvimento da competência e, ainda executar essa proposta com os microempreendedores individuais permitiu que os MEIs não só aprendessem sem ter que se afastar da sua atividade empresarial, mas também pudessem utilizar suas próprias vivências como matéria-prima essencial para aprendizagem situada. (LAVE; WENGER, 1991).

O desenvolvimento de habilidades financeiras e orçamentárias ficou evidenciado na 2ª turma da capacitação, pois os MEIs providenciaram a abertura de conta jurídica, conversaram sobre juros nos empréstimos, perceberam como são importantes as questões sobre empréstimo, bem como sobre planejamento financeiro. Alguns deles adotaram formas de controle de entradas e saídas, planejaram o uso da máquina de cartão de crédito e débito, entre outros. Na 1ª turma, foi possível observar que houve mudanças quanto à compreensão de como funcionam os empréstimos bancários e a máquina de cartão de crédito e de débito, porém houve poucos sinais de modificações e/ou ações concretas na prática nesse grupo.

As habilidades operacionais dos MEIs apresentaram evidências de desenvolvimento elaborado de várias maneiras no decorrer do estudo. Isso ficou constatado, por exemplo, quando os participantes colocaram em prática o envio da declaração de renda, a emissão do alvará, o entendimento sobre as notas fiscais, também sobre a contratação de pessoas e, ainda, a própria emissão do DAS.

O conceito de competência empreendedora adotada neste estudo envolve um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que, quando desenvolvidos e colocados em ação pelo indivíduo, de forma integrada e inter-relacionada com o seu contexto (especialmente empresarial), permite que ele crie um novo empreendimento, ou que contribua para o crescimento e sucesso de seu negócio (BIRD, 1995; MAN; LAU, 2002; MITCHELMORE; ROWLEY, 2010). Entretanto, é necessário esclarecer que foram trabalhados somente alguns **atributos** da competência empreendedora, e mais especificamente de uma categoria dentro dela (negócio e gestão) e que desenvolver competência é um processo de longo prazo. Dessa forma, é possível a continuidade do estudo no acompanhamento desses negócios.

Ainda assim, como já foi comentado, há evidências de que as atividades de capacitação via *M-learning* foram um pouco além, afetando uma questão mais profunda que o desenvolvimento de atributos operacionais da competência, pois englobou, em alguns momentos, a tomada de consciência do próprio empreendedor - **ser**. Destaca-se que o entendimento do fato de “ser uma empresa” e/ou “ser o dono de uma empresa”, da necessidade de ampliar e

compreender tudo o que pode fazer sentido para o desenvolvimento do seu negócio, foi um dos questionamentos refletidos pelos envolvidos na capacitação. A questão do ser - do sentido - da apropriação do conhecimento está relacionada com a vivência da modalidade experimentada “*M-learning*”. E que quando os MEIs se reconhecem como empresa, transformam o contexto de trabalho, propiciando uma maior autonomia (FREIRE, 1996), agindo de maneira mais eficaz frente às questões com que se deparam no seu dia a dia de trabalho.

Houve nos dois grupos indícios de que o MEI passou a perceber em seu trabalho com um sentido diferente e que tem relação com o um conceito de competência não adotado neste estudo, mas que pode ser considerado de forma complementar, que é o conceito de Sandberg, Jorgen (2000). Em se tratando de reconhecer-se como empresa/empreendedor, é possível destacar que essa tomada de consciência pode estar baseada na realização do trabalho. Ou seja, primeiramente, os empreendedores devem repensar e tomar consciência de suas concepções sobre o seu trabalho, pois isso é a base para o desenvolvimento das competências.

Assim, os estudos de Sandberg, Jorgen (2000) fornecem uma compreensão alternativa para o **desenvolvimento** da competência. Segundo o autor, a definição de competência está atrelada ao significado de trabalho, porque o desenvolvimento do conjunto de conhecimentos e habilidades envolve a mudança na compreensão do trabalho. Os resultados sugerem duas formas básicas de desenvolvimento de competências:

- a) mudar a concepção atual para uma concepção diferente de trabalho;
- b) desenvolver e aprofundar maneiras de conceber o trabalho. Essa questão, para em alguns participantes dos dois grupos, ficou bem esclarecida, e aqueles que compreenderam e se entenderam como pessoa jurídica - como empresa - transformaram os atributos da forma orientada, concebendo o seu o trabalho, de maneira situada.

Complementando, Freire (1996) afirma que desenvolver a autonomia dos indivíduos significa ajudá-los a transformar a realidade que os cerca aprimorando a sua criticidade, e envolve o movimento dinâmico, dialético, entre o **fazer e o pensar sobre o fazer**. Entendendo o sentido do **por que** “fazer” é transformar o sentido do seu negócio.

Em complemento, como sugestão para o desenvolvimento de competências empreendedoras, deve-se considerar o **contexto** e as **experiências prévias** dos MEIs. Na perspectiva de Lave e Wenger (1991), o contexto revela o enriquecimento das atividades com situações práticas, com atos sociais, com aplicações de uso do conhecimento, permitindo ao aprendiz a reflexão sobre suas ações. Dessa forma, os participantes puderam entender que o

contexto seria utilizar o próprio “espaço empresarial” para colocar em prática o conhecimento a ser desenvolvido.

Em relação às experiências prévias, buscou-se nessa competência não desconsiderar a maneira como o MEI vinha trabalhando até o momento, e sim tentar transformar/aprimorar essas questões enfatizando o respeito aos saberes, às experiências já concebidas pelos educandos. Dessa forma, não subestimando ou zombando dos saberes que o empreendedor traz em sua experiência. (FREIRE, 1996).

Finalmente, discute-se a proposição 3, estabelecida neste estudo para analisar a viabilidade do *M-learning* para o desenvolvimento das competências empreendedoras de microempreendedores individuais, como segue:

- c) Proposição 3:** O *M-learning* é uma modalidade educacional viável para o desenvolvimento das competências empreendedoras de microempreendedores individuais, ao possibilitar que o indivíduo aprenda, com autonomia, em seu **contexto** (realidade de trabalho).

Considera-se, diante da discussão feita anteriormente, que a referida proposição foi confirmada. Consta-se, por meio dos resultados a viabilidade da modalidade *M-learning* em possibilitar que o MEI aprenda no seu contexto. Demonstrou-se que a modalidade foi capaz de desenvolver alguns atributos da competência empreendedora, permitindo também a tomada de consciência do MEI em se perceber como empresa (como empreendedor) e rever algumas das práticas de gestão do seu negócio. Ressalta-se que essas duas questões podem, sim, ser provocadas pelo *M-learning*. Evidentemente, não ocorreu com todos os participantes dos dois grupos, possivelmente em razão do perfil e histórico de cada um.

#### 5.4 SUGESTÕES PARA APLICAÇÕES FUTURAS DO MÉTODO E LIÇÕES APRENDIDAS

No desenvolvimento das capacitações, foi possível perceber situações que mostram a viabilidade da modalidade *M-learning* para capacitar MEIs quanto as suas competências empreendedoras. As limitações, quando são de ordem pedagógica, podem ser superadas, especialmente na definição da abordagem teórica a ser utilizada no estudo.

A viabilidade do *M-learning* no desenvolvimento dos atributos da competência empreendedora tornou-se aplicável especialmente pelo “contexto” que é considerado na aprendizagem com mobilidade, e permite que o indivíduo aprenda com autonomia no seu espaço e tempo (contexto empresarial).



As questões que ficam evidentes para o desenvolvimento futuro do método, representando lições aprendidas são:

- a) a etapa de “Consciência do problema” foi e é fundamental para o desenvolvimento de qualquer capacitação a ser realizada com os MEIs. Compreender o perfil e as necessidades reais dos envolvidos é muito importante para o sucesso da qualificação, sendo o ponto de partida;
- b) a consideração do contexto (especialmente empresarial) é crucial para todo o processo. Percebeu-se com a experiência que, quando houve possibilidade de “colocar em prática” qualquer uma das situações discutidas no método de capacitação (artefato), constatou-se que existiram reflexão e apropriação do conhecimento pelos participantes;
- c) a autonomia é gerada na capacitação quando o facilitador respeita as ideias, pensamentos e críticas do educando, incentivando-o a refletir sobre o seu negócio, ajudando-o na transformação. Essa concepção está relacionada ao fato do sujeito empreendedor tornar-se capaz de resolver questões por si próprio, de tomar decisões sempre de maneira consciente e estar pronto para assumir uma maior responsabilidade, arcando com as consequências de seus atos;
- d) o compartilhamento de ideias, ou de práticas, deve ser incentivado na capacitação. Todas às vezes em que houve a troca de ideias percebeu-se no processo a construção e reconstrução de ideias e conhecimentos;
- e) a colaboração e interação frequentes são componentes fundamentais no aprendizado situacional. É importante incentivá-los nesse sentido, para que o aprendizado ocorra de maneira intencional e também não intencional;
- f) as questões-problema contribuem com os aprendizes no sentido de pensar, refletir com objetivo de colaborar com a sua capacidade crítica e transformar as questões em soluções e melhorias para o seu negócio;
- g) a utilização de materiais como vídeos, fotos, memes e áudios são fundamentais para a realização de capacitações na modalidade *M-learning*. O tamanho da tela limita o tamanho das mensagens, por isso é necessário utilizar um formato para a comunicação de textos projetados para a modalidade.
- h) a disponibilidade de tempo do orientador deve ser considerada para futuras turmas. É importante que o orientador que irá desenvolver o método se apresente diariamente disponível para a realização da capacitação.

Nas questões em que o método de capacitação, o artefato, se mostrou limitado, apresenta-se:

- a) o uso de aplicativos, como sugestão para o desenvolvimento de “atributos da competência empreendedora”, deve ser experimentado novamente em futuras capacitações, pois apesar de ter sido bem comentado na 2ª capacitação, não foi possível detectar na formação e/ou na entrevista o uso efetivo de algum aplicativo (Qipu). Além disso, na 1ª capacitação, não houve demonstração de que algum participante utilizou ou baixou algum aplicativo;
- b) a diferença dos aparelhos entre os participantes pode gerar, no início, problemas no recebimento de vídeos e áudios. Como sugestão, vale verificar na primeira postagem de material se houve algum problema e realizar o ajuste nas postagens do próximo conteúdo;
- c) o maior desafio é estimular a interação. Não é uma tarefa fácil, porém algumas ações podem ser realizadas de forma que o movimento no grupo ocorra. Como sugestão, postar vídeos que apresentem conteúdos descontraídos e que permitam reflexão; postar memes que apresentem mensagens nas quais seja possível iniciar e/ou reiniciar o assunto. Enviar áudios curtos que transmitam mensagens esclarecedoras, e também que sejam instigantes. Além disso, postar questões-problemas possibilita a introdução de algum assunto, bem como auxilia na entrada de determinado participante na discussão que, até o momento, não havia se manifestado. Vale destacar a importância de proporcionar um clima descontraído e com certa dose de humor, pois favorece a interação.

Além de todas as questões apresentadas, sugere-se perceber e/ou compreender os aspectos que envolvem a realidade dos negócios dos MEIs. Na realização da entrevista (*in-loco*), percebeu-se que são trabalhadores, empreendedores, que muitas vezes se sentem excluídos das oportunidades de capacitação, com autoestima baixa e que precisam de informações básicas para o bom funcionamento do seu negócio. Necessitam conhecer outras realidades, pois quando conhecem a realidade de outros empreendedores como eles, tem-se um efeito significativo para o seu desenvolvimento. Salienta-se que os MEIs, sobretudo, são resilientes, capazes de transformar o seu negócio, mesmo contando com poucos recursos.

Finalmente, acrescenta-se que desenvolver competências empreendedoras é algo que se realiza em longo prazo. Entretanto, pequenas ações como as que foram feitas a partir da capacitação podem ser o começo de um processo contínuo, o qual deve ser estimulado. E, acrescentando, a modalidade *M-learning* pode ser considerada eficaz nesse sentido.

## 6 CONCLUSÃO

Este capítulo apresenta as conclusões da presente tese, destacando as contribuições, limitações e sugestões para estudos futuros.

O objetivo do trabalho foi analisar as potencialidades (*affordances*) e os desafios do *M-learning* para o desenvolvimento de competências empreendedoras de Microempreendedores Individuais (MEIs). De acordo com o objetivo proposto, foi possível compreender que a modalidade *M-learning* é uma alternativa adequada para que os MEIs consigam desenvolver competências empreendedoras em seu próprio contexto, de forma situada.

Diante dos resultados encontrados, foi possível compreender que as potencialidades (*affordances*) da modalidade *M-learning* contribuíram significativamente para o processo e viabilização da capacitação. Ainda, considerando a estrutura e as possibilidades que a mídia “*whatsapp*” disponibiliza, percebeu-se que o ambiente foi propício para a aprendizagem. Também, constatou-se que é possível, nessa modalidade, haver interação, troca de ideias e compartilhamento de experiências em qualquer local, a qualquer momento, por parte dos participantes, o que ficou evidente, especialmente, na 2ª rodada de desenvolvimento do artefato criado (método de capacitação).

Por outro lado, constata-se que há desafios da modalidade *M-learning* que precisam ser enfrentados. Pela experiência vivenciada, percebe-se dois grandes desafios: 1) referente aos aspectos externos da tecnologia (internet, custo, uso de dados, memória) e 2) referente aos aspectos de ordem pedagógica e contextual, que, acredita-se, foram parcialmente superados.

Em relação ao desafio de ordem pedagógica e contextual, considera-se que as abordagens de aprendizagem adotadas no estudo (aprendizagem situada e pedagogia da autonomia) possibilitaram a proposição de um método de capacitação compatível com a modalidade *M-learning*.

A proposta foi de adaptar o contexto aos temas geradores, referindo-se não somente “estar”, mas utilizar e/ou relacionar o que vem sendo discutido no grupo e desenvolver e/ou praticar no seu contexto, sendo percebido tal ação no 2º grupo. Dessa maneira, os MEIs puderam aproveitar as oportunidades de aprendizagem estando em seu espaço empresarial.

A relevância desta tese está baseada em quatro razões: de ordem empírica, de ordem teórica, de ordem metodológica e de ordem social. A contribuição de **ordem empírica** foi constatada na execução do método de capacitação via *M-learning*. E, de fato, ele considerou a realidade de pessoas, em sua maioria, advindas da informalidade, que necessitam de capacitação, com baixa escolaridade e trabalham sozinhas em seu negócio. Os resultados

gerados empiricamente constataram ser possível a adoção da modalidade *M-learning* para que os MEIs desenvolvam competências em seu próprio contexto, em seu local de trabalho.

A **contribuição teórica** está na construção do referencial, no qual foi possível produzir novos conhecimentos sobre a relação entre o desenvolvimento de competências empreendedoras e as possibilidades do *M-learning* (potencialidades e desafios) aplicados em contextos empresariais.

Outra questão em destaque na contribuição teórica é o desenvolvimento das abordagens pedagógicas adotadas no estudo - aprendizagem situada e pedagogia da autonomia. A questão pedagógica foi um desafio encontrado na literatura do *M-learning*, entretanto acredita-se que as abordagens adotadas dialogam e se complementam, sendo, assim, adequadas para servir de base para o desenvolvimento de competências empreendedoras de MEIs.

O **destaque** da contribuição teórica está em preencher algumas lacunas não encontradas na literatura na ocasião de elaboração da tese, são elas: estudos que interliguem o uso da modalidade m-learning para o desenvolvimento de competências empreendedoras, em que as abordagens pedagógicas da aprendizagem situada e a pedagogia da autonomia fossem a base para estimular o processo de aprendizagem de empreendedores envolvidos. Como já foi falado anteriormente, a maior parte dos estudos sobre m-learning se encontram na educação formal, e não no contexto empresarial, e eram inexistentes estudos nessa modalidade que utilizassem as abordagens pedagógicas consideradas nesta tese, de forma combinada.

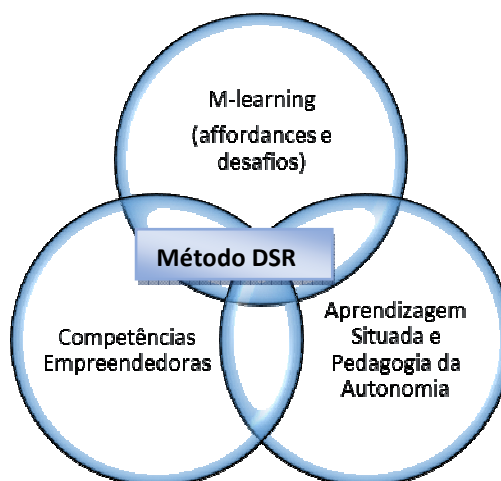
A **contribuição metodológica** foi a constatação do potencial da *Design Science Research* no contexto real do estudo, de fato na aplicabilidade da capacitação. A possibilidade e flexibilidade da metodologia permitiram a construção e teste do artefato - método de capacitação. Posteriormente, as intervenções, mudanças e melhorias ao longo do processo e todas as aprendizagens e conhecimentos gerados nesse processo.

A *Design Science Research* possibilitou desenvolver o processo de avaliação do artefato interligando os achados da literatura de competências empreendedoras, *M-learning* e abordagens de aprendizagem, assim, gerando maior compreensão sobre os fenômenos pesquisados.

As **contribuições de ordem prática** da tese envolvem as lições aprendidas na prática que podem permitir, contribuir e/ou possibilitar a tomada de decisão na adoção de projetos dessa natureza por parte de gestores públicos e privados, instituições de ensino, bem como empreendedores em geral, para o desenvolvimento de competência em seu contexto, de forma situada e autônoma.

Enfim, a confluência dos temas (ver Figura 13): competências empreendedoras x *m-learning* x pedagogia da autonomia e aprendizagem situada e o uso da *Design Science Research* permitiram compreender todo o processo de desenvolvimento dessa modalidade de aprendizagem e contribuir com todas as questões já apresentadas, reforçando assim a relevância desta tese.

Figura 13 – Integração dos temas da tese



Fonte: Elaborada pelo autora.

A integração apresentada na Figura 13 possibilitou também gerar uma **contribuição de ordem social**, esta não foi apresentada na justificativa da tese, pois só foi possível compreender a relevância dessa contribuição após a realização da pesquisa, quando houve a possibilidade de interagir pessoalmente com os MEIs envolvidos na pesquisa. Foi possível perceber que são pessoas que muitas vezes sentem-se excluídas de qualquer processo de aprendizagem, sentem vergonha de participar de capacitações presenciais de instituições formais por julgarem não entender aspectos básicos de funcionamento do seu negócio. Ainda, após a realização da capacitação foi possível eles (MEIs) perceberem que são capazes de participar, de perguntar, de interagir com outros empreendedores, de partilhar suas experiências e de sentir-se (SER) empreendedor de uma maneira mais qualificada, ou seja, a capacitação fez com que muitos deles se sentissem empoderados.

É importante destacar as limitações foram percebidas no decorrer da realização trabalho:

- a) o alto grau de envolvimento da pesquisadora, que também atuou como orientadora nos dois grupos de capacitação, podendo gerar algum viés;
- b) os MEIs são de uma única localidade e contexto (Cáceres-MT);
- c) o curto tempo no desenvolvimento da capacitação não permitiu verificar a “autonomia” plena dos participantes;

- d) a dificuldade em encontrar estudos prévios que tivessem utilizado a pedagogia da autonomia e aprendizagem situada em contextos similares aos pesquisados, e mesmo estudos sobre *M-learning* no contexto empresarial para embasar ainda mais o trabalho.

Para sugestões de estudos futuros apresentam-se algumas possibilidades percebidas no decorrer deste trabalho, como segue:

- a) uma vez que a modalidade *M-learning* se apresenta como possibilidade para o desenvolvimento de competências em contextos de trabalho, seria interessante realizar estudos futuros sobre o desenvolvimento de professores e facilitadores, no intuito de qualificá-los no que diz respeito ao uso da modalidade;
- b) em termos de desenvolvimento de competências empreendedoras, foram sugeridos pelos participantes diferentes assuntos que poderão ser abordados em novas capacitações. Dentre eles, entende-se que o desenvolvimento de uma capacitação na área de “custos”, por exemplo, possibilitará experimentar a *affordance* “acesso às ferramentas de multimídia” do *M-learning*. Acrescenta-se que não foi possível percebê-la neste estudo e que talvez abordá-la permitirá compreender e encontrar achados importantes para a modalidade;
- c) outra questão importante neste trabalho que pode ser relevante aprofundá-la é sobre o desenvolvimento de competências empreendedoras de empreendedores individuais de baixa escolaridade. Percebeu-se no estudo que a baixa escolaridade prejudicou a participação de pelo menos 04 MEIs, apesar de nos grupos pesquisados eles serem poucos, o público estudado em nível nacional possui em geral baixa escolaridade (SEBRAE, 2016). Portanto, experimentar e desenvolver um método de capacitação em que a “baixa escolaridade” é a variável-chave pode contribuir para o desenvolvimento da modalidade em questão;
- d) desenvolver um estudo com MEIs, em nível regional, de forma que seja possível experimentar as potencialidades e limitações da modalidade *M-learning*.
- e) realizar um estudo com mídias paralelas. Exemplo: desenvolver e experimentar um método de capacitação em que o “*whatsapp*” é a “sala de aula”, todavia utilizado paralelamente com outras mídias sociais, como o *facebook*, por exemplo, sendo uma maneira de ampliar o acesso e a chegada de temas geradores.
- f) A seguir, são apresentadas as referências utilizadas no estudo.

## REFERÊNCIAS

- AHMAD, Noor Hazlina et al. Is entrepreneurial competency and business success relationship contingent upon business environment? A study of Malaysian SMEs. **International Journal of Entrepreneurial Behaviour & Research**, Bradford, UK, v. 16, n. 3, p. 182-203, 2010.
- ALCARAZ-RODRIGUES, Rafael; ALVAREZ, Mario M.; VILLASANA, Marcia. Developing entrepreneurial competences in students in the life sciences: the Lifetech Adventure program". **On the Horizon**, [San Francisco, CA], v. 22, n. 3, p. 182-191, 2014.
- ALLY, Mohamed; PRIETO-BLÁZQUEZ, Josep. What is the future of mobile learning in education?. **International Journal of Educational Technology in Higher Education**, Berlin, v. 11, n. 1, p. 142-151, 2014.
- ANDERSON, Terry; SHATTUCK, Julie. Design-based research: a decade of progress in education research? **Educational Researcher**, Washington, v. 41, n. 1, p. 16–25, 2012.
- ANTONELLO, Cláudia Simone; RUAS, Roberto. Formação gerencial: pós-graduação lato sensu e o papel das comunidades de prática. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 9, n. 2, p. 35-58, 2005.
- ANTONIACOMI, Fabiano. **Pipoca do Valdir**: empreendedorismo popular. Reportagem: Carolina Fagundes. Mountain View: Google, 2009. (5 min 51 s). Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=vsAJHv11GLc>>. Acesso em: 25 ago. 2016.
- ARNAUT, Pedro Gilberto; PICCHIAI, Djair. Presença de competências empreendedoras em tomadores de microcrédito produtivo orientado. **Revista de Gestão e Projetos: GeP**, São Paulo, v. 7, n. 1, p. 83-94, 2016.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2009.
- BARKHAM, R. Z. Entrepreneurial characteristics and the size of the new firm: a model and an econometric test. **Small Business Economics**, Dordrecht, v. 6, p. 117-125, 1993.
- BARROS, Aluizio Antonio de; PEREIRA, Cláudia Maria Miranda de Araújo. Empreendedorismo e crescimento econômico: uma análise empírica. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 12, n. 4, p. 975-993, 2008.
- BAUM, J Robert; LOCKE, Edwin A.; SMITH, Ken G. A Multidimensional model of venture growth. **Academy of Management Journal**, Champaign, Ill., v. 44, n.2, p. 292, 2001.
- BEHLING, Gustavo; LENZI, Fernando César. A relação entre competências empreendedoras e comportamento estratégico: um estudo com Microempreendedores Individuais (MEI). In: ENCONTRO DE ESTUDOS SOBRE EMPREENDEDORISMO E GESTÃO DE PEQUENAS EMPRESAS-EGEPE, 9., Passo Fundo, RS, 2016. **Programação de apresentação dos artigos**. Passo Fundo: UPF, 2016. Disponível : <<http://www.egepe.org.br/2016/artigos-egepe/180.pdf>>. Acesso em 15 set. 2016.
- BIRD, Barbara. Toward a theory of entrepreneurial competency. In: KATZ, J. A.; BROCKHAUS, R. H. (Ed.). **Advances in entrepreneurship, firm emergence, and growth**. Greenwich, Conn.: JAI Press, 1995. v. 2, p. 51-72.

BITENCOURT, Claudia C. **Gestão de competências e aprendizagem nas organizações**. São Leopoldo: Ed. Unisinos, 2005.

BOWER, Matt; STURMAN, Daniel. What are the educational affordances of wearable technologies? **Computers & Education**, Amsterdam, v. 88, p. 343-353, 2015.

BRACHT, Danieli Eidt; WERLANG, Nathalia Berger. **REGEPE**: revista de empreendedorismo e gestão de pequenas empresas, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 101-124, 2015.

BRANDÃO, Carlos Rodrigues. **O que é método Paulo Freire?**. São Paulo: Brasiliense, 1985.

BRASIL. **Lei complementar nº 128, de 19 de dezembro de 2008**. Altera a Lei Complementar no 123, de 14 de dezembro de 2006, altera as Leis nos 8.212, de 24 de julho de 1991, 8.213, de 24 de julho de 1991, 10.406, de 10 de janeiro de 2002 – Código Civil, 8.029, de 12 de abril de 1990, e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.receita.fazenda.gov.br/legislacao/leiscomplementares/2008/leicp128.htm>>. Acesso em: 02 set. 2013.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Projeto MultiplicaSUS**: oficina de capacitação pedagógica para a formação de multiplicadores. Organização: Silvana S. Rossi. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2005.

BROWN, Jonh Seely; COLLINS, Allan; DUGUID, Paul. Situated cognition and the culture of learning. **Educational Researcher**, Washington, v.18, n. 1, p. 32-42, 1989.

CHANDLER, Gaylen N.; JANSEN, Erik. The founder's self-assessed competence and venture performance. **Journal of Business Venturing**, [New York], v. 7, n. 3, p. 223-236, 1992.

CHITTITHAWORN, Chuthamas et al. Factors affecting business success of small & medium enterprises (SMEs) in Thailand. **Asian Social Science**, [S.l.], v. 7, n. 5, p. 180-190, 2011.

CHURCH, Karen; OLIVEIRA, Rodrigo de. What's up with whatsapp?: comparing mobile instant messaging behaviors with traditional SMS. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON HUMAN-COMPUTER INTERACTION WITH MOBILE DEVICES AND SERVICES, 15<sup>th</sup>, 2013, Munich. **Proceedings...** New York: ACM, 2013. p. 352-361.

CHURCHIL Daniel; CHURCHIL, Natalia. Educational affordances of PDAs: a study of a teacher's exploration of this technology. **Computers & Education**, New York, v. 50, p. 1439-1450, 2008.

CHURCHILL, Daniel; HEDBERG, John. Learning object design considerations for small-screen handheld devices. **Computers & Education**, New York, v. 50, n. 3, p.881-893, 2008.

COLLIS, Jill; HUSSEY, Roger. **Pesquisa em Administração**: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

COMIN, Everton Roberto. **O uso de tecnologias da informação móveis e sem fio no monitoramento e controle de projetos**. 2013. 143f. Dissertação (Mestrado em Administração) -- Programa de Pós Graduação em Administração, Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS), São Leopoldo, RS, 2013.



COMITÊ PARA GESTÃO DA REDE NACIONAL PARA SIMPLIFICAÇÃO DO REGISTRO E DA LEGALIZAÇÃO DE EMPRESAS E NEGÓCIOS. **Resolução n. 16 de 17.12.2009.**

Disponível em: <[http://www.normaslegais.com.br/legislacao/resolucaocgsim16\\_2009.htm](http://www.normaslegais.com.br/legislacao/resolucaocgsim16_2009.htm)>. Acesso em: 15 set. 2013.

DIAS, Tania Regina Frota V.; NARDELLI, Paula Moreira; VILAS BOAS, Ana Alice.

**Competências empreendedoras:** um estudo sobre os empreendedores ganhadores do Prêmio TOP Empresarial. 2008. Trabalho apresentado no 5º Encontro de Estudos sobre Empreendedorismo e Gestão de Pequenas Empresas, São Paulo, 2008. Disponível em: <[http://www.anegepe.org.br/edicoesanteriores/saopaulo/121\\_trabalho.pdf](http://www.anegepe.org.br/edicoesanteriores/saopaulo/121_trabalho.pdf)>. Acesso em: 15 jun. 2016.

DRESCH, Aline; LACERDA, Daniel Pacheco; ANTUNES JÚNIOR, José Antonio Valle.

**Design science research:** método de pesquisa para avanço da ciência e tecnologia. Porto Alegre: Bookman, 2015.

DUTRA, Joel Souza. **Competências:** conceitos e instrumentos para a gestão de pessoas na empresa moderna. São Paulo: Atlas, 2013.

EL-HUSSEIN, Mohamed Osman M.; CRONJE, Johannes C. Defining mobile learning in the higher education landscape. **Journal of Educational Technology & Society**, Palmerston North, N.Z., v. 13, n. 3, p. 12-21, 2010.

FAYARD, Anne-Laure; WEEKS, Jonh. Affordances for practice. **Information and Organization**, New York, v. 24, n. 4, p. 236–249, 2014.

FEITOSA, Sonia Couto Souza. **Método Paulo Freire:** Princípios e práticas de uma concepção popular de educação. 1999. 133 f. Dissertação (Mestrado em Filosofia da Educação) -- Programa de Filosofia em Educação, Universidade de São Paulo (USP), 1999. Disponível em: <<http://acervo.paulofreire.org:8080/jspui/handle/7891/4274>>. Acesso em: 10 jan. 2016.

FERREIRA, Jorge Brantes et al. A disseminação da aprendizagem com mobilidade (M-learning). **Datagramazero**, Rio de Janeiro, v. 13, p. 1-15, 2012.

FREIRE, Paulo. **Educação como prática da liberdade.** 2. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1994.

FREIRE, Paulo. **Extensão ou comunicação.** 7. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1982.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia:** saberes necessários à prática educativa. 48. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2014.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia:** saberes necessários à prática educativa. 25. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido.** 59. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2015.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido.** 18. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1988.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido.** 17. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1987.

FREITAS JUNIOR, José Carlos da Silva et al. Design research: aplicações práticas e lições aprendidas. **Revista de Administração FACES Journal**, Belo Horizonte, v. 14, n. 1, p. 95-116, 2015.

FROHBERG, Dirk; GÖTH, Christoph; SCHWABE, Gerhard. Mobile learning projects—a critical analysis of the state of the art. **Journal of Computer Assisted Learning**, Oxford, v. 25, n. 4, p. 307-331, 2009.

FULANTELLI, Giovanni; TAIBI, Davide; ARRIGO, Marco. A framework to support educational decision making in mobile learning. **Computers in Human Behavior**, New York, v.47, p. 50-59, 2015.

GARAVAN, Thomas N.; McGUIRE, David. Competencies and workplace learning: some reflections on the rhetoric and the reality. **Journal of Workplace Learning**, Bradford, UK, v. 13, n. 4, p. 144 - 164, 2001.

GARCIA-CABOT, Antonio; DE-MARCOS, Luis; GARCIA-LOPEZ, Eva. An empirical study on m-learning adaptation: Learning performance and learning contexts. **Computers & Education**, Amsterdam, v. 82, p. 450-459, 2015.

GATO-DE-BOTAS.JPG. 2015. Altura: 360 pixels. Largura: 480 pixels. 13,1 Kb. Formato JPEG. Disponível em: <<http://falarsobrepets.com.br/wp-content/uploads/2015/10/gato-de-botas.jpg>>. Acesso em: 28 ago. 2016.

GIOSTRI, Elza Cristina. **Comunidades virtuais de prática como alternativa na formação continuada de docentes da educação superior tecnológica**. 2008. 247f. Tese (Doutorado em Educação Científica e Tecnológica) -- Programa de Pós Graduação em Educação Científica e Tecnológica, Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Florianópolis, SC, 2008.

GLOBAL ENTREPRENEURSHIP MONITOR (GEM). **Empreendedorismo no Brasil: 2010**. [Curitiba]: IBQP, 2010. Disponível em: <[https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/livro\\_gem\\_2010.pdf](https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/livro_gem_2010.pdf)>. Acesso em: 06 nov. 2014.

GLOBAL ENTREPRENEURSHIP MONITOR (GEM). **Empreendedorismo no Brasil: relatório executivo 2015**. [S.l., 2016]. Disponível em: <[http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS\\_CHRONUS/bds/bds.nsf/c6de907fe0574c8ccb36328e24b2412e/\\$File/5904.pdf](http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/c6de907fe0574c8ccb36328e24b2412e/$File/5904.pdf)>. Acesso em: 05 fev. 2015.

GÖKSU, Idris; ATICI, Bunyamin. Need For mobile learning: technologies and opportunities. **Procedia, Social and Behavioral Sciences**, [New York], v. 103, p. 685–694, 2013.

GUDOLLE, Lucas S.; ANTONELLO, Claudia S.; FLACH, Leonardo. A aprendizagem situada, participação e legitimidade nas práticas de trabalho. **RAM: revista de administração Mackenzie**, São Paulo, v. 13, n. 1, p. 14-39, 2012.

GULER, Cetin; KILIC, Eylem; CAVUS, Hayati. A comparison of difficulties in instructional design processes: Mobile vs. desktop. **Computers in Human Behavior**, New York, v. 39, p. 128–135, 2014.

HASHEMI, Masoud et al. What is Mobile Learning ? Challenges and Capabilities. **Procedia, Social and Behavioral Sciences**, [New York], v. 30, p. 2477-2481, 2011.

HEDBERG, John G. Extending the pedagogy of mobility. **Educational Media International**, Abingdon, v. 51, n. 3, p. 237-253, 2014.

HENRY, Colette; HILL, Frances; LEITCH, Claire. Entrepreneurship education and training: can entrepreneurship be taught? Part I. **Education + Training**, London, v. 47, n. 2, p. 98-111, 2005.

HERRON, Lanny; ROBINSON JUNIOR, Richard B. A structural model of the effects of entrepreneurial characteristics on venture performance. **Journal of Business Venturing**, [New York], v. 8, n. 3, p. 281-294, 1993.

HEVNER, Alan R.; RAM, Sudha; MARCH, Salvatore T. Design science in information systems research. **Mis Quartely**, Minneapolis, v. 28, n. 1, p. 75-105, 2004.

HINDLE, K.; YENCKEN, J. Public research commercialization, entrepreneurship and new technology-based firms: an integrated model. **Technovation**, Essex, v. 24, n. 10, p. 793-803, 2004.

HONMA, Edson Tadayoshi; TEIXEIRA, Rivanda Meira. Competências empreendedoras em hotéis de pequeno porte: estudo de múltiplos casos em Curitiba, Paraná. **Turismo: visão e ação**, Balneário Camboriú, v. 13, n. 1, p. 52-80, 2011.

HUNG, David W L; CHEN, Der-Thanq. Situated cognition, vygotskian thought and learning from the communities of practice perspective: implications for the design of web-based E-learning. **Education Media International**, London, v. 38, n. 1, p. 03-12, 2001.

INYANG, Benjamin James; ENUOH, Rebecca Oliver. Entrepreneurial competencies: the missing links to successful entrepreneurship in Nigeria. **International Business Research**, Toronto, v. 2. n. 2, p. 62-71, 2009.

KAKIHARA, Masao; SORENSEN, Carsten. Mobility: an extended perspective. In: ANNUAL HAWAII INTERNATIONAL CONFERENCE ON SYSTEM SCIENCES (HICSS), 35<sup>th</sup>, 2002. **Proceedings...** [S.l.]: IEEE, 2002. p. 1756-1766.

KARAPANOS, Evangelos; TEIXEIRA, Pedro; GOUVEIA, Ruben. Need fulfillment and experiences on social media: A case on Facebook and WhatsApp. **Computers in Human Behavior**, New York, v. 55, p. 888-897, 2016.

KEARNEY, Matthew; BURDEN, Kevin; RAI, Tapan. Investigating teachers' adoption of signature mobile pedagogies. **Computers & Education**, Amsterdam, v. 80, p. 48-57, 2015.

KIGGUNDU, Moses N. Entrepreneurs and entrepreneurship in Africa: what is known and what needs to be done. **Journal of Developmental Entrepreneurship**, Norfolk, VA, v. 7, n. 3, p. 239-258, 2002.

KIRSCHNER, Paul A. Can we support CSCL? Educational, social and technological affordances for learning. In: KIRSCHNER Paul A. **Three worlds of CSCL: can we support CSCL**. Heerlen: Open University of the Netherlands, 2002. p. 7-47.

KOCHADAI, M. **Entrepreneurial competency “A study with reference to socially and economically backward communities in Chennai City”**. 2012. 263 f. Tese (Doutorado) -- School of Management, Department of Commerce. Pondicherry University, R.V.Nagar, Kalapet, India, 2012.

KOLVEREID, Lars. Growth aspirations among Norwegian entrepreneurs. **Journal of Business Venturing**, [New York], v. 7 n. 3, p. 209-22, 1992.

KUKULSKA-HULME, Agnes et al. Innovation in mobile learning: a european perspective. **International Journal of Mobile and Blended Learning**, v. 1, n. 1, p. 13-35, 2009.

KUKULSKA-HUME, Agnes; TRAXLER, John. **Mobile learning: a handbook for educators and trainers**. London: Routledge, 2005.

KUKULSKA-HULME, Agnes; TRAXLER, John; PETTIT, John. Designed and user-generated activity in the mobile age. **Journal of Learning Design**, Hershey, PA, v. 2, n.1, p. 52–65, 2007.

LACERDA, Daniel Pacheco et al. Design Science Research: método de pesquisa para a engenharia de produção. **Gestão de Produção**, São Carlos, v. 20, n 4, p. 741-761, 2013.

LANS, Thomas et al. Entrepreneurship education and training in a Small business context: insights from the Competence-based approach. **Journal of Enterprising Culture**, Hershey, PA, v. 16, n. 4, p. 363-383, 2008.

LAVE, Jean. The practice of learning. In: ILLERIS, Knud (Ed.). **Contemporary theories of learning: learning theorists... in their own words**. London: Routledge, 2009. p. 229-237.

LAVE, Jean; WENGER, Etienne. **Situated learning: legitimate peripheral participation**. Cambridge: Cambridge University Press, 1991.

LE BOTERF, Guy. **Desenvolvendo a competência dos profissionais**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2003.

LE DEIST, Françoise Delamare; WINTERTON, Jonathan. What is competence?. **Human Resource Development International**, London, v. 8, n. 1, p. 27–46, 2005.

LENZI, Fernando Cesar. **Os empreendedores corporativos nas empresas de grande porte dos setores mecânico, metalúrgico e de material elétrico/comunicação em Santa Catarina: um estudo da associação entre tipos psicológicos e competências empreendedoras reconhecidas**. 2008. 126f. Tese (Doutorado em Administração) -- Programa de Pós Graduação em Administração, Universidade de São Paulo (USP), São Paulo, SP, 2008.

LIAW, Shu-Sheng; HATALA, Marek; HUANG, Hsiu-Mei. Investigating acceptance toward mobile learning to assist individual knowledge management: Based on activity theory approach. **Computers & Education**, New York, v.54, p. 446–454, 2010.

LIU, Yong; HAN, Shengnan; LI, Hongxiu. Understanding the factors driving m-learning adoption: a literature review. **Campus-Wide Information Systems**, Bradford, UK, v. 27, n. 4, p. 210-226, 2010.

- LIU, Yong; LI, Hongxiu; CARLSSON, Christer. Factors driving the adoption of *m-learning*: An empirical study. **Computers & Education**, New York, v. 55, p. 1211-1219, 2010.
- LIZOTE, Suzete Antonieta; VERDINELLI, Miguel Angel. Competências empreendedoras: um estudo com funcionários administrativos de uma empresa do ramo alimentício. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 1, p. 164-182, 2014a.
- LIZOTE, Suzete Antonieta; VERDINELLI, Miguel Angel. Relação entre competências empreendedoras e desempenho: um estudo em empresas prestadoras de serviços contábeis. **Revista de Contabilidade e Organizações**, Ribeirão Preto, v. 8, n. 22, p. 49-59, 2014b.
- LIZOTE, Suzete Antonieta; VERDINELLI, Miguel Angel; SILVEIRA, Amelia, Organizational factors and intrapreneurial competences. **International Journal of Innovation**, São Paulo, v. 1, n.1, p.1-12, 2013.
- LOOI, Chee-Kit et al. Anatomy of a mobilized lesson: learning my way. **Computers & Education**, New York, v. 53, p.1120–1132, 2009.
- MAMEDE, Maria Isabel de Barros; MOREIRA, Marcia Zabdiele. **Perfil de competências empreendedoras dos investidores portugueses e brasileiros**: um estudo comparativo na rede hoteleira do Ceará. 2005. Trabalho apresentado no 29º Encontro Anual da Associação de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, Brasília, DF, 2005. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/3es2005-412.pdf>>. Acesso em: 22 jun. 2016.
- MAN, Thomas Wing Yan; LAU, Theresa. The context of entrepreneurship in Hong Kong: an investigation through the patterns of entrepreneurial competencies in contrasting industrial environments. **Journal of Small Business and Enterprise Development**, Bradford, UK, v. 12, n. 4, p. 464-481, 2005.
- MAN, Thomas WY; LAU, Theresa. Entrepreneurial competencies of SME owner/managers in the Hong Kong services sector: A qualitative analysis. **Journal of Enterprising Culture**, Hershey, PA, v. 8, n. 3, p. 235-254, 2000.
- MAN, Thomas Wing Yan; LAU, Theresa, CHAN, K. F. The competitiveness of small and medium enterprises: a conceptualization with focus on entrepreneurial competencies. **Journal of Business Venturing**, [New York], v. 17, n. 2, p. 123–142, 2002.
- MANSON, N. J. Is operations research really research? **Operations Research Society of South Africa**, [S.l.], v. 22, n. 2, p. 155–180, 2006.
- MARCH, Salvatore T.; SMITH, Gerald F. Design and natural science research on information technology. **Decision Support Systems**, Amsterdam, v. 15, n. 4, p. 251–266, 1995.
- MARTIN, Florence; ERTZBERGER, Jeffrey. Here and now mobile learning: An experimental study on the use of mobile technology. **Computers & Education**, Amsterdam, v. 68, p. 76-85, 2013.
- MASON, Mark. Sample size and saturation in PhD studies using qualitative interviews. **Forum Qualitative Sozialforschung = Forum: Qualitative Social Research**, [S.l.], v. 11, n. 3, art. 8, 2010.

McCLELLAND, David C. Testing for competence rather than for 'intelligence'. **American Psychologist**, Washington, v. 28, n. 1, p. 1-14, 1973.

MELLO, Sérgio Carvalho Benício de; FONSÊCA, Francisco Ricardo Bezerra; PAIVA JÚNIOR, Fernando Gomes de. Competências empreendedoras do dirigente de empresa de base tecnológica: um caso empresarial de sucesso. **Revista de Administração Mackenzie**, São Paulo, v. 8, n. 3, p. 50-76, 2007.

MELLO, Sérgio Carvalho Benício de; LEÃO, André Luiz Maranhão de Souza; PAIVA JÚNIOR, Fernando Gomes de. Competências empreendedoras de dirigentes de empresas brasileiras de médio e grande porte que atuam em serviços da nova economia. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 10, n. 4, p. 47-69, 2006.

MINELLO, Italo Fernando; ALVES, Leticia da Costa; SCHERER, Laura Alves. Fatores que levam ao insucesso empresarial: uma perspectiva de empreendedores que vivenciaram o fracasso. **Base: revista de administração e contabilidade da Unisinos**, São Leopoldo, v. 10, n. 1, p. 19-31, 2013.

MITCHELMORE, Siwan; ROWLEY, Jennifer. Entrepreneurial competencies: a literature review and development agenda. **International Journal of Entrepreneurial Behaviour & Research**, Bradford, UK, v. 16, n. 2, p. 92-111, 2010.

MOSER, Alvino; SCHNIEDER, Elton Ivan; MEDEIROS, Luciano Frontino. A aprendizagem situada nas comunidades de prática: uma aproximação fenomenológica. **Revista de Informática Aplicada**, São Caetano do Sul, v. 9, n. 1, p. 7-13, 2013.

MOTIWALLA, Luvai F. Mobile learning: A framework and evaluation. **Computers & Education**, New York, v. 49, p. 581-596, 2007.

NAISMITH, Laura et al. **Literature review in mobile technologies and learning**. [S.l.]: Futurelab, 2004. Disponível em:  
<<https://www.nfer.ac.uk/publications/FUTL15/FUTL15.pdf>>. Acesso em: 08 abr. 2015.

NASSIF, Vânia Maria Jorge; ANDREASSI, Tales; SIMÕES, Fabiola. Competências empreendedoras: há diferenças entre empreendedores e intraempreendedores? **RAI: revista de administração e inovação**, São Paulo, v. 8, n. 3, p. 33-54, 2011.

NASSIF, Vânia Maria Jorge; GHOBRIIL, Alexandre Nabil; AMARAL, Derly Jardim do. Empreendedorismo por necessidade: o desemprego como impulsionador da criação de novos negócios no Brasil. **Pensamento & Realidade: revista do Programa de Estudos Pós-Graduados em Administração-FEA**, São Paulo, v. 24, n. 1, p. 143-168, 2009.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). **Recomendações sobre a valorização dos Recursos Humanos R 195, 2004**. Lisboa, 2005. Disponível em:  
<[http://www.ilo.org/public/portugue/region/eurpro/lisbon/pdf/rec\\_195.pdf](http://www.ilo.org/public/portugue/region/eurpro/lisbon/pdf/rec_195.pdf)>. Acesso em: 16 jan.2015.

OLIVEIRA, Paulo Cesar; CARVALHO, Patricia. A intencionalidade da consciência no processo educativo segundo Paulo Freire. **Paidéia**, Ribeirão Preto, v. 17, n. 37, p. 219-230, 2007.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA (UNESCO). **O futuro da aprendizagem com mobilidade**: implicações para planejadores e gestores de políticas. Brasília, DF, 2014.

ORR, Gregg. A review of literature in mobile learning: affordances and constraints. In: IEEE INTERNATIONAL CONFERENCE ON WIRELESS, MOBILE AND UBIQUITOUS TECHNOLOGIES IN EDUCATION (WMUTE), 6<sup>th</sup>, 2010. **Proceedings ...** Washington: IEEE, 2010. p. 107-111.

OYEKU, O. M. et al. Entrepreneurial capability and entrepreneurial success of small and medium enterprises: a review of conceptual and theoretical framework. **Research on Humanities and Social Sciences**, [S.l.], v. 4, n. 7, p. 136-143, 2014.

PARK, Seongwon; CHO, Kwangsu; LEE, Bong Gyou. What makes smartphone users satisfied with the mobile instant messenger? Social presence, flow, and self-disclosure. **International Journal of Multimedia and Ubiquitous Engineering**, [S.l.], v. 9, n. 11, p. 315-324, 2014.

PEFFERS, Ken et al. A Design science research methodology for information systems research. **Journal of Management Information Systems**, Armonk, NY v. 24, n. 3, p. 45-77, 2008.

PENG, Hsinyi et al. Ubiquitous knowledge construction: mobile learning re-defined and a conceptual framework. **Innovations in Education and Teaching International**, London, v. 46, n. 2, p.171–183, 2009.

PERRENOUD, Philippe. **Construir competências desde a escola**. Porto Alegre: Artmed, 1999.

PIASECKI-KAHLE, Lisa; MIAO, Chao; ARISS, Sonny. Managers and the mobile device: m-learning and m-business: implications for the United States and China. **Journal of Marketing Development & Competitiveness**, [S.l.], v. 6, n. 1, p. 56-68, 2012.

PINA, Fernanda et al. Adoção de m-learning no ensino superior: o ponto de vista dos professores. **REAd: Revista Eletrônica de Administração**, Porto Alegre, v. 22, n. 2, p. 279-306, 2016.

QIPU. **[Home]**. [S.l.]: Empreendedores do Brasil Serviços Contábeis, [2017]. Disponível em: <<http://www.qipu.com.br/mei/>>. Acesso em: 15 mar. 2015.

RAMBE, Patient; BERE, Aaron. Using mobile instant messaging to leverage learner participation and transform pedagogy at a South African University of Technology. **British Journal of Educational Technology**, London, v. 44, n. 4, p. 544-561, 2013.

RECEITA lança aplicativo para microempreendedor individual. **Portal Brasil**, Brasília, DF, 17 maio 2016. Disponível : <<http://www.brasil.gov.br/economia-e-emprego/2016/05/receita-lanca-aplicativo-para-microempreendedor-individual>>. Acesso: 10 jan. 2017.

SACCOL, Amarolinda Zanela. **A teoria da hospitalidade e o processo de adoção de tecnologias da informação móveis e sem fio**. 2005. 311 f. Tese (Doutorado em Administração) -- Universidade de São Paulo (USP), São Paulo, SP, 2005.

SACCOL, Amarolinda Zanela; REINHARD, Nicolau. Tecnologias de informação móveis, sem fio e ubíquas: definições, estado-da-arte e oportunidades de pesquisa. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 11, n. 4, p. 175-198, 2007.

SACCOL, Amarolinda Zanela; SCHLEMMER, Eliane; BARBOSA, Jorge. **M-learning e u-learning**: novas perspectivas da aprendizagem com mobilidade e ubíqua. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

SACCOL, Amarolinda Zanela et al. M-Learning (mobile learning) in practice: a training experience with it professionals. **Journal of Information Systems and Technology Management**, Bradford, UK, v. 7, n. 2, p.261-280, 2010.

SANDBERG, Jacobijn; MARIS, Marinus; DE GEUS, Kaspar. Mobile english learning: an evidence-based study with fifth graders. **Computers & Education**, New York, v. 57, n. 1, p. 1334-1347, 2011.

SANDBERG, Jorgen. Understanding human competence at work: an interpretative approach. **Academy of Management Journal**, Champaign, Ill., v. 43, n. 1, p. 9-25, 2000.

SCHUMPETER, Joseph A. **Teoria do desenvolvimento econômico uma pesquisa sobre lucros, capital, crédito, juros e ciclo econômico**. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 1961.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (SEBRAE). **Perfil do microempreendedor individual 2015**. Brasília, DF, 2016. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/Perfil%20do%20MEI%202015.pdf>>. Acesso em: 29 nov. 2016.

SENSE, Andrew J.; BADHAM, Ricard J. Cultivating situated learning within project management practice: a case study exploration of the dynamics of project-based learning. **International Journal of Managing Projects in Business**, Bingley, UK, v. 1, n. 3, p. 432-438, 2008.

SHARPLES, Mike. The design of personal mobile technologies for lifelong learning. **Computers & Education**, New York, v. 34, p. 177-193, 2010.

SHARPLES, Mike. Mobile learning: research, practice and challenges. **Distance Education in China**, Beijing, v. 3, n. 5, p. 5-11, 2013.

SHARPLES, Mike; TAYLOR, Josie; VAVOULA, Giasemi. A theory of learning for the mobile age. In: ANDREWS, R.; HAYTHORNTHWAITE, C. (Ed.) **The Sage handbook of elearning research**. London: Sage, 2007. p. 221-247.

SILVA, Juliana V. V. Mattiello da. **Empreendedores individuais do Estado de Mato Grosso**: um estudo dos benefícios da formalização no âmbito da lei complementar 128/2008. 2012. 153f. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) -- Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis da Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, RS, 2012.

SOUZA, Máisle Alves Moraes; TEIXEIRA, Rivanda Meira. Competências empreendedoras em franquias: estudo de multicasos em Sergipe. **REGEPE**: revista de empreendedorismo e gestão de pequenas empresas, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 3-31, 2013.



SPENCER, Lyle M.; SPENCER, Signe M. **Competence at work models for superior performance**. New York: John Wiley and Sons, 1993.

STANTON, Genevieve; OPHOFF, Jacques. Towards a method for mobile learning design. **Issues in Informing Science and Information Technology**, Santa Rosa, Calif., v. 10, p. 501-523, 2013.

STRAUSS, Anselm; CORBIN, Juliet. **Pesquisa qualitativa: técnica e procedimentos para o desenvolvimento da teoria fundamentada**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2008.

TAKEDA, Hideaki et al. Modeling design process. **AI Magazine**, La Canada, CA, v. 11, n. 4, p. 37-48, 1990.

TAN, Garry Wei-Han et al. Determinants of mobile learning adoption: an empirical analysis. **Journal of Computer Information Systems**, Stillwater, Okla., v. 52, n. 3, p. 82-91, 2012.

TESSMANN, Ramon. **Como falir sua empresa em 5,5 passos**. Mountain View: Google, 2013. (7 min 57 s). Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=vC-ZTp1NBAo>>. Acesso em: 01 set. 2016.

THÜS, Hendrik et al. Mobile learning in context. **International Journal of Technology Enhanced Learning**, [S.l.], v. 4, n. 5/6, p. 332-344, 2012.

TORRES DIAZ, Juan Carlos; INFANTE MORO, Alfonso; TORRES CARRIÓN, Pablo Vicente. Mobile learning: perspectives. **International Journal of Educational Technology in Higher Education**, Berlin, v. 12, n. 1, p. 38-49, 2015.

TRAXLER, Jonh. Defining, discussing, and evaluating mobile learning: the moving finger writes and having writ... **International Review of Research in Open and Distance Learning**, Alberta, Canada, v. 8, n. 2, 2007. Disponível em: <<http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/view/346/875>>. Acesso em: 17 out. 2013.

TRAXLER, John. Defining mobile learning. In: IADIS INTERNATIONAL CONFERENCE MOBILE LEARNING, 2005. Qawra, Malta. **Proceedings...** [S.l.]: IADIS, 2005.

VAISHNAVI, Vijay; KUECHLER, Bill. **Design research in information systems**. [S.l.: s.n], 2004. Disponível em: <<http://desrist.org/desrist/content/design-science-research-in-information-systems.pdf>>. Acesso em: 04 nov. 2013.

VANZIN, Tarcísio. **TEHCo: modelo de ambientes hipermídia com tratamento de erros, apoiado na teoria da cognição situada**. UFSC, 2005. 188 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) -- Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Florianópolis, SC, 2005.

VILAS BOAS, Ana Alice; DIAS, Tania Regina Frota Vasconcellos; AMTMANN, Raymond. A comparative study of entrepreneurial competencies of small business' owners in the upper peninsula of Michigan, USA and companies winning the top prize in Brazil. **The Entrepreneurial Executive**, Cullowhee, NC, v. 19, p. 47-66, 2014.

WALI, Esra; WINTERS, Niall; OLIVER, Martin. Maintaining, changing and crossing contexts: an activity theoretic reinterpretation of mobile learning. **Alt-j**, Cardiff, v. 16, n. 1, p. 41-57, 2008.

WANG, Shouhong; WANG, Hai. A general structure of applied design research studies. In: NORTHHEAST DECISION SCIENCES INSTITUTE. **Proceedings ...** [S.l.: s.n.], 2013. p. 645–654.

WANG, Yi-Shun; WU, Ming-Cheng; WANG, Hsiu-Yuan. Investigating the determinants and age and gender differences in the acceptance of mobile learning. **British Journal of Educational Technology**, London, v. 40, n. 1, p. 92–118, 2009.

WENGER, Etienne. **Communities of practice: learning, meaning, and identity**. New York: Cambridge University Press, 1998.

WENGER, Etienne; McDERMOTT, Rihard; SNYDER, William M. **Cultivating communities of practice: a guide to managing knowledge**. Boston: Harvard Business School Press, 2002.

WESTERA, Win. On the changing nature of learning context: anticipating the virtual extensions of the world. **Journal of Educational Technology & Society**, Palmerston North, N.Z., v. 14, n. 2, p. 201–212, 2011.

WHATSAPP INC. **Checando recibos de leitura**. Menlo Park, 2016. Disponível em: <[https://faq.whatsapp.com/pt\\_br/android/28000015](https://faq.whatsapp.com/pt_br/android/28000015)>. Acesso em: 22 jun. 2015.

WILLEMSE, Juliana J. Undergraduate nurses reflections on Whatsapp use in improving primary health care education. **Curationis**, Cape Town, v. 38, n. 2, p. 1-7, 2015.

WRIGHT, Steve; PARCHOMA, Gale. Technologies for learning? An actor-network theory critique of ‘affordances’ in research on mobile learning. **Research in Learning Technology**, [S.l.], v. 19, n. 3, p. 247–258, 2011.

WU, Wen-Hsiung et al. Review of trends from mobile learning studies: a meta-analysis. **Computers & Education**, New York, v. 59, n. 2, p. 817-827, 2012.

YAZDANFAR, Darush; ABBASIAN, Saeid; HELLGREN, Carina. Competence development and performance among Swedish micro firms. **European Journal of Training and Development**, Bingley, UK, v. 38, n. 3, p. 162-179, 2014.

ZABALA, Antoni; ARNAU, Laia. **Como aprender e ensinar competências**. Porto Alegre: Artmed, 2010.

ZAMPIER, Marcia Aparecida; TAKAHASHI, Adriana Roseli Wünsch. Aprendizagem e competências empreendedoras: estudo de casos de micro e pequenas empresas do setor educacional. **Revista Gestão Organizacional**, Chapecó, v. 6, n. 4, 2013. Disponível em: <<https://bell.unochapeco.edu.br/revistas/index.php/rgo/article/download/987/1477>>. Acesso em: 26 out. 2014.

ZARIFIAN, P. **Objetivo competência: por uma nova lógica**. São Paulo: Atlas, 2012.

ZERBINI, Thaís; FERREIRA, Maria Fernanda B.; ABBAD, Gardênia S. Medidas de reação a cursos as distância. In: ABBAD, Gardênia da Silva et al. (Org.). **Medidas de avaliação em treinamento, desenvolvimento e educação: ferramentas para gestão de pessoas**. Porto Alegre: Artmed, 2012. p. 91-107.

## APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO - CONSCIÊNCIA DO PROBLEMA

### QUESTIONÁRIO

Nome do entrevistado: \_\_\_\_\_

Telefone: \_\_\_\_\_ Data da ligação: \_\_\_\_/\_\_\_\_/2015

Horário da ligação: \_\_\_\_\_ Duração da Ligação: \_\_\_\_\_

Bom dia, meu nome é \_\_\_\_\_, participo do projeto de extensão da UNEMAT: “Ei!!! Sou E.I, e agora?” em parceria com a ACEC/CAE. Estamos realizando uma pesquisa com o objetivo de identificar necessidades de capacitação e também o grau de utilização de tecnologias da informação pelos Empreendedores Individuais.

Consta que o sr. (a) fez o registro como “Empreendedor Individual”. O sr.(a) poderia participar respondendo algumas perguntas? Devemos levar, no máximo, 10 minutos. Informamos que os dados serão confidenciais, sendo somente divulgados os resultados estatísticos na totalidade.

**01 - Qual o seu ramo de atividade?** \_\_\_\_\_

- Artesão
- Bar e Lanchonete
- Cabelereiro
- Eletricista
- Manicure
- Mecânico
- Pintor
- Pipoqueiro
- Serviços ambulantes de alimentação
- Taxista
- Outro. Qual? \_\_\_\_\_

**02 - Qual o seu Gênero?**

- 1  Masculino
- 2  Feminino

**03 - Onde funciona o seu negócio?** (Marque quantas alternativas forem necessárias)

- 1  Em casa.
- 2  Na rua.
- 3  Em escritório ou estabelecimento comercial.
- 4  Outro: \_\_\_\_\_

**04 - Qual era a situação do seu negócio antes de ser Empreendedor Individual?**

- 1  Formalizado (outros tipos de registros de empresa).
- 2  Estava na informalidade.
- 3  Não tinha empresa

**05 - Qual era a sua situação antes de se registrar como Empreendedor Individual?**

- 1  Estava desempregado(a).
- 2  Estava empregado(a) sem carteira assinada.

- 3 ( ) Estava empregado(a) com carteira assinada.
- 4 ( ) Já tinha o meu negócio atual, mas não era formalizado.
- 5 ( ) Possuía empresa com outro tipo de registro (ex.: Ltda)

**06- Há quanto tempo você trabalha nessa atividade?**

- 1 ( ) Até 1 ano.
- 2 ( ) Acima de 1 ano até 2 anos.
- 3 ( ) Acima de 2 anos até 5 anos.
- 4 ( ) Acima de 5 anos até 10 anos.
- 5 ( ) Há mais de 10 anos

**07 - A que tipo de tecnologia da informação/comunicação você possui acesso? (Marque quantas alternativas forem necessárias)**

- 1 ( ) Tablet
- 2 ( ) Aparelho de celular comum (não é smartphone)
- 3 ( ) Smartphone (telefone celular com acesso à internet)
- 4 ( ) Notebook utilizado fora do local fixo de trabalho
- 5 ( ) Computador fixo de mesa (desktop)

**08 - Como você acessa a internet?**

- 1 ( ) rede sem fio (wi-fi) doméstica
- 2 ( ) rede cabeada (LAN)
- 3 ( ) internet móvel (3G) por modem
- 4 ( ) internet no celular
- 5 ( ) lan house
- 6 ( ) outros. Quais? \_\_\_\_\_
- 7 ( ) Não tenho acesso a internet

**09 - Das mídias sociais abaixo, quais você faz uso? (Marque quantas alternativas forem necessárias)**

- 1 ( ) facebook
- 2 ( ) twitter
- 3 ( ) whatsapp
- 4 ( ) instagram
- 5 ( ) youtube
- 6 ( ) Snapchat
- 7 ( ) Não utilizo mídias sociais
- 8 ( ) outras. Quais? \_\_\_\_\_

**10 - Qual é o tempo médio por dia em que você tem conexão com a internet?**

- 1 ( ) até uma hora por dia
- 2 ( ) de uma a três horas por dia
- 3 ( ) de quatro a dez horas por dia
- 4 ( ) mais de dez horas por dia

**11 – Você tem e-mail?**

- 1 ( ) sim
- 2 ( ) não

**Se sim, qual?** \_\_\_\_\_

**12 - Se você possui smartphone, costuma utilizar aplicativos?**

- 1 ( ) Sim  
2 ( ) Não

**13 - Se usa aplicativos, quais? Caso não use passe para a pergunta seguinte.**

- 1 ( ) Sistemas/ aplicativos de comunicação (Ex.: redes sociais, facebook, whatsapp);  
2 ( ) Sistemas/aplicativos empresariais (ex.: conta azul, qipu);  
3 ( ) Sistemas/ aplicativos de compartilhamento de dados ou documentos (Ex.: Dropbox);  
4 ( ) Editores de texto (ex.: word);  
5 ( ) Planilhas eletrônicas (ex.: excel)  
6 ( ) jogos ou aplicativos de diversão/passatempo  
7 ( ) Outros \_\_\_\_\_

**14 - Você participa/participou de algum treinamento, curso, capacitação com foco na administração do seu negócio como empreendedor individual nos últimos 5 (cinco) anos?**

1. ( ) SIM  
2. ( ) NÃO

Se sim responda as questões seguintes, ou então pule para a questão 18.

**15 - Onde você participou?**

- 1 ( ) Sebrae  
2 ( ) CAE (Centro de atendimento empresarial)  
3 ( ) ACEC (Associação comercial e empresarial de Cáceres)  
4 ( ) Outros, quais:

---



---



---

**16 - Quais cursos, treinamento, capacitação você participou nos últimos 5 anos?**


---

**17 - Qual foi a modalidade de ensino do curso?**

- 1 ( ) Presencial  
2 ( ) ensino a distância – EAD  
3 ( ) via dispositivo móvel

**18 - Quais são os problemas mais frequentes que você encontra como empreendedor individual para administrar o seu negócio? Por favor explique:**


---



---

**19- Quais treinamentos você gostaria de realizar para se aprimorar como Empreendedor Individual e desenvolver ainda mais o seu negócio? Por que?**


---



---



---

**20 - Em que faixa de idade você se encontra?**

- 1 ( ) Até 20 anos.
- 2 ( ) De 21 a 29 anos.
- 3 ( ) De 30 a 39 anos.
- 4 ( ) De 40 a 49 anos.
- 5 ( ) De 50 a 59 anos.
- 6 ( ) Acima de 60 anos.

**21 - Qual o seu grau de escolaridade?**

- 1 ( ) Ensino fundamental (alfabetização a 8ª Série) – incompleto.
- 2 ( ) Ensino fundamental (alfabetização a 8ª Série) – completo.
- 3 ( ) Ensino médio – 1º a 3º ano ou ensino técnico – incompleto.
- 4 ( ) Ensino médio - 1º a 3º ano ou ensino técnico - completo
- 5 ( ) Ensino médio - 1º a 3º ano –de nível técnico – qual o curso? \_\_\_\_\_
- 6 ( ) Ensino superior incompleto. Qual seu curso? \_\_\_\_\_
- 7 ( ) Ensino superior completo. Qual seu curso? \_\_\_\_\_
- 8 ( ) Pós-graduação.

## APÊNDICE B - MÉTODO DE CAPACITAÇÃO - 1ª VERSÃO

### O USO DE TECNOLOGIAS MÓVEIS PARA O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS EMPREENDEDORAS – Negócio e Gestão

<b>PARTE 1: Como faço para me transformar em uma empresa?</b>	
<b>PÚBLICO</b>	Empreendedores Individuais
<b>COMPETÊNCIAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diferenciar a pessoa física da pessoa jurídica na sua atuação como MEI;</li> <li>- Ser capaz de agir como empresa;</li> <li>- Ser capaz de reconhecer os seus direitos e deveres enquanto uma personalidade jurídica;</li> </ul>
<b>CONTEÚDO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- O que é MEI?</li> <li>- Vantagens e Desvantagens do MEI;</li> <li>- Quais são os direitos e obrigações do MEI?</li> <li>- Conceitos e Objetivos da Empresa;</li> <li>- CNPJ;</li> </ul>
<b>PROBLEMATIZAÇÃO</b>	<p>- Os conteúdos ajudarão na condução do raciocínio do módulo, no entanto, não serão a base para o seu desenvolvimento. A base para a condução estará na problematização inicial, para posteriormente, na interação ir desenvolvendo as competências visadas.</p> <p>As questões problematizadoras e norteadoras, serão:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Como você se tornou MEI (Microempreendedor Individual)?</li> <li>2. Conte um pouco da história da sua empresa?</li> <li>3. Como está sendo sua experiência como MEI?</li> <li>4. Você tem impresso a Certidão Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ? Você conhece a finalidade desse documento?</li> <li>5. Você sabe o que você precisa fazer para proteger os seus direitos como MEI?</li> <li>6. Você conhece todos os seus deveres como MEI, e o que acontece se não os cumprir?</li> </ol>
<b>INTERAÇÃO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Os participantes poderão interagir contando a sua experiência através de mensagens, áudio ou vídeo se assim acharem melhor. Poderão compartilhá-las com todo o grupo ou em mensagem privada para a orientadora.</li> <li>- A partir da interação, os assuntos vão sendo introduzidos e utilizados para explicar e também <b>refletir sobre algo novo que poderá surgir</b>.</li> <li>- O processo de interação ocorrerá com respeito às ideias, pensamentos, críticas de cada participante, dando liberdade, permitindo que a sua reflexão seja transformadora no seu desenvolvimento.</li> <li>- A interação será das duas partes: facilitador e participantes.</li> </ul>
<b>ESTRATÉGIA DA CAPACITAÇÃO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Serão postadas mensagens curtas de definição de empresa;</li> <li>- As unidades serão pequenas de informação e publicadas gradualmente;</li> <li>- Serão postados vídeos e/ou áudios que irão explicar sobre a constituição da empresa e sobre o MEI.</li> </ul>

	- A utilização do Qipu será na interação em reconhecer os seus direitos e deveres; Apresentar o vídeo do Qipu que explica sobre os direitos e deveres e como os MEIs podem visualizar.
<b>AVALIAÇÃO</b>	- Todo o processo de interação auxiliará no processo de avaliação; * Os indicadores que serão analisado na interação, são: - Se, demonstraram compreender a diferença entre a pessoa física da jurídica; - Se, reconhecem os seus direitos e protege-o; - Se, compreendem as obrigações que estar no MEI gera. - Se, compreendem que estar em dia com as suas obrigações garantem sua permanência como MEI;
<b>PARTE 2: Como cuidar da minha documentação de MEI?</b>	
<b>PÚBLICO</b>	Empreendedores Individuais
<b>COMPETÊNCIAS</b>	- Ser capaz de organizar os valores para o envio do I.R.; - Ser capaz de solicitar/retirar o alvará na Prefeitura; - Ser capaz de emitir Nota Fiscal das operações realizadas em seu empreendimento; - Ser capaz de utilizar o aplicativo Qipu;
<b>CONTEÚDO</b>	- Emissão de Nota Fiscal (Comércio e Prestação de serviço);
	- O que é a Declaração Anual; - Como se faz?
	- Alvará; (Esse assunto será tratado retomando a proteção dos direitos do MEI de forma que eles saibam que deverão se manter em dia com os órgãos públicos)
<b>PROBLEMATIZAÇÃO</b>	- Os conteúdos ajudarão na condução do raciocínio do módulo, no entanto, não serão a base para o desenvolvimento do módulo. A base para a condução estará na problematização inicial, para posteriormente, na interação ir desenvolvendo as competências visadas. As questões problematizadoras e norteadoras, serão: 1. O que você sabe sobre o Imposto de Renda? Você fez a declaração de renda esse ano? Conta como você fez a declaração? Precisou da ajuda de alguém para fazer a declaração? 2. Como foi sua experiência em solicitar e retirar o alvará como MEI? Você sabe que o alvará deve ser retirado anualmente? 3. Você emite Nota Fiscal? Tens alguma dificuldade na emissão da Nota fiscal?
<b>INTERAÇÃO</b>	- Os participantes poderão interagir contando a sua experiência através de mensagens, áudio ou vídeo se assim acharem melhor. Poderão compartilhá-las com todo o grupo ou em mensagem privada para a orientadora. - A partir da interação, os assuntos vão sendo introduzidos e utilizados para explicar e também <b>refletir sobre algo novo que poderá surgir.</b>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- O processo de interação ocorrerá com respeito às ideias, pensamentos, críticas de cada participante, dando liberdade, permitindo que a sua reflexão seja transformadora ao seu desenvolvimento.</li> <li>- A interação será das duas partes: facilitador e participantes.</li> </ul>
<b>ESTRATÉGIA DA CAPACITAÇÃO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Serão postadas mensagens curtas de definição de empresa;</li> <li>- As unidades serão pequenas de informação e publicadas gradualmente;</li> <li>- Serão postados vídeos e/ou áudios que irão explicar sobre o Imposto de Renda, Nota Fiscal e alvará.</li> <li>- O QIPU na parte 2 da capacitação, auxiliará especialmente nos registros para o envio da DAS (IR); O Exercício será a utilização do aplicativo no registro diário dos valores para o envio da DASN 2017.</li> <li>- Realizar entrevistas com órgãos públicos (Prefeitura, Sefaz, Receita Federal) antes do início do curso; As entrevistas esclarecerão da importância desses órgãos, assim como, a disponibilidade de esclarecer quaisquer dúvidas que os MEIs tenham; <ul style="list-style-type: none"> <li>* Caso haja alguma questão que não foi abordada na entrevista e surgir no decorrer da interação, realizar-se-á nova entrevista;</li> </ul> </li> </ul>
<b>AVALIAÇÃO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Todo o processo de interação auxiliará no processo de avaliação;</li> <li>- O empreendedor terá que enviar por foto o controle que tem sido realizado para o IR.</li> <li>- O registro dos valores poderão ser lançados no qipu. O facilitador acompanhará o movimento no aplicativo, respeitando a individualidade de cada Empreendedor; Os EIs poderão tirar foto dos lançamentos e enviar para o facilitador por fora do grupo.</li> </ul>
<b>PARTE 3</b>	<b>Como controlar o dinheiro do meu negócio?</b>
<b>PÚBLICO</b>	Empreendedores Individuais
<b>COMPETÊNCIAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser capaz de calcular suas despesas e receitas;</li> <li>- Ser capaz de elaborar um fluxo de caixa;</li> <li>- Ser capaz de controlar suas despesas e aplicar bem suas receitas;</li> <li>- Ser capaz de separar despesas da empresa com as despesas pessoais;</li> </ul>
<b>CONTEÚDO</b>	- Definição de gestão financeira;
	- Tipos de Receitas e Despesas;
	- Levantar a capacidade da sua empresa de arcar com as despesas;
	- Economizar, tem como?
	- Investir e/ou reinvestir
<b>PROBLEMATIZAÇÃO</b>	- Os conteúdos ajudarão na condução do raciocínio do módulo, no entanto, não serão a base para o desenvolvimento

	<p>do módulo. A base para a condução estará na problematização inicial, para posteriormente na interação ir desenvolvendo as competências visadas.</p> <p>As questões problematizadoras e norteadoras, serão:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Como você controla o seu dinheiro? Tem alguma anotação? Tem algum controle de compras e de vendas e outras despesas do seu negócio?</li> <li>2. Quais são as suas dificuldades em relação aos controles do dinheiro da sua empresa?</li> </ol>
<b>INTERAÇÃO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Os participantes poderão interagir contando a sua experiência através de mensagens, áudio ou vídeo se assim acharem melhor. Poderão compartilhá-las com todo o grupo ou em mensagem privada para a orientadora.</li> <li>- A partir da interação, os assuntos vão sendo introduzidos e utilizados para explicar e também <b>refletir sobre algo novo que poderá surgir</b>.</li> <li>- O processo de interação será no respeito às ideias, pensamentos, críticas de cada participante, dando liberdade, permitindo que a sua reflexão seja transformadora ao seu desenvolvimento.</li> <li>- A interação será das duas partes: facilitador e participantes.</li> </ul>
<b>ESTRATÉGIA DA CAPACITAÇÃO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Serão postadas mensagens curtas sobre gestão financeira;</li> <li>- As unidades serão pequenas de informação e publicadas gradualmente;</li> <li>- Serão postados vídeos e/ou áudios que irão explicar sobre a gestão financeira;</li> <li>- A utilização do Qipu será no registro das despesas e receitas dos MEIs, de forma que dentro do aplicativo eles possam elaborar o fluxo de caixa de sua empresa; Apresentar o vídeo do Qipu que explica sobre fluxo de caixa;</li> </ul>
<b>AVALIAÇÃO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Todo o processo de interação auxiliará no processo de avaliação;</li> <li>- Será elaborado um exercício para que os MEIs elaborem um fluxo de caixa. O Exercício sugerido deverá ser desenvolvido no raciocínio do Qipu, para que posteriormente, os MEIs consigam elaborar o fluxo de caixa de sua empresa;</li> <li>- Os MEIs deverão resolver um exercício (proposto pelo facilitador) que consistirá na separação de despesas pessoais com as despesas empresariais;</li> </ul>
<b>PARTE 4</b>	<b>Como obter empréstimos e lidar com os bancos?</b>
<b>PÚBLICO</b>	Empreendedores Individuais
<b>COMPETÊNCIAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser capaz de realizar transações bancárias;</li> <li>* Essa competência é no sentido de que os MEIs desenvolvam a autonomia de compreender as instituições financeiras como empresa que oferecem serviços e sejam capazes de efetuar, realizar, executar as transações bancárias necessárias da sua empresa.</li> </ul>

<b>CONTEÚDO</b>	<p>- Entender sobre o empréstimo; *a abordagem desse tópico será em ajuda-los a compreender a aquisição de empréstimo como possibilidade investir na empresa e não em pagar dívidas;</p> <p>- Entender sobre a máquina de débito e crédito; * quais as vantagens; * qual o custo de manutenção; * apresentar diferenças entre as máquinas;</p> <p>- Abertura e controle de conta jurídica e conta física;</p>
<b>PROBLEMATIZAÇÃO</b>	<p>- Os conteúdos ajudarão na condução do raciocínio do módulo, no entanto, não serão a base para o desenvolvimento do módulo. A base para a condução estará na problematização inicial, para posteriormente na interação ir desenvolvendo as competências visadas.</p> <p>As questões problematizadoras e norteadoras, serão:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Como são suas atividades bancárias? Possui conta no banco? É conta física ou jurídica?</li> <li>2. Você já realizou algum empréstimo no banco? Como foi sua experiência, conte aqui?</li> <li>3. Quais são os problemas que você tem com o banco?</li> <li>4. Na sua empresa você utiliza máquina de cartão de crédito/débito? Se sim, como fez para conseguir a máquina?</li> <li>5. Quais a suas dificuldades na utilização da máquina?</li> </ol>
<b>INTERAÇÃO</b>	<p>- Os participantes poderão interagir contando a sua experiência através de mensagens, áudio ou vídeo se assim acharem melhor. Poderão compartilhá-las com todo o grupo ou em mensagem privada para a orientadora.</p> <p>- A partir da interação, os assuntos vão sendo introduzidos e utilizados para explicar e também <b>refletir sobre algo novo que poderá surgir</b>.</p> <p>- O processo de interação será no respeito às ideias, pensamentos, críticas de cada participante, dando liberdade, permitindo que a sua reflexão seja transformadora ao seu desenvolvimento.</p> <p>- A interação será das duas partes: facilitador e participantes.</p>
<b>ESTRATÉGIA DA CAPACITAÇÃO</b>	<p>- Serão postadas mensagens curtas sobre gestão financeira;</p> <p>- As unidades serão pequenas de informação e publicadas gradualmente;</p> <p>- Serão postados vídeos e/ou áudios que irão explicar sobre a gestão financeira;</p>
<b>PARTE 5</b>	<b>Como cobrar meus clientes e evitar calotes?</b>
<b>PÚBLICO</b>	Empreendedores Individuais
<b>COMPETÊNCIAS</b>	<p>- Ser capaz de construir um controle das vendas a prazo, podendo utilizar o Qipu;</p> <p>- Ser capaz de abordar o cliente para a realização das cobranças da sua empresa;</p>
<b>CONTEÚDO</b>	- Vendas a prazo;

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Controle / registro dos clientes e das contas a receber;</li> <li>- Negociação em cobranças de clientes;</li> </ul>
<b>PROBLEMATIZAÇÃO</b>	<p>- Os conteúdos ajudarão na condução do raciocínio do módulo, no entanto, não serão a base para o desenvolvimento do módulo. A base para a condução estará na problematização inicial, para posteriormente na interação ir desenvolvendo as competências visadas.</p> <p>As questões problematizadoras e norteadoras, serão:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Na sua empresa, como você faz com as vendas à prazo? Como você controla essas vendas?</li> <li>2. Você realiza algum cadastro de seus clientes, avaliando a sua capacidade de pagamento?</li> <li>3. Como você faz a cobrança dos clientes? Quais dificuldades enfrenta para fazer isso?</li> </ol>
<b>INTERAÇÃO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Os participantes poderão interagir contando a sua experiência através de mensagens, áudio ou vídeo se assim acharem melhor. Poderão compartilhá-las com todo o grupo ou em mensagem privada para a orientadora.</li> <li>- A partir da interação, os assuntos vão sendo introduzidos e utilizados para explicar e também <b>refletir sobre algo novo que poderá surgir</b>.</li> <li>- O processo de interação será no respeito às ideias, pensamentos, críticas de cada participante, dando liberdade, permitindo que a sua reflexão seja transformadora ao seu desenvolvimento.</li> <li>- A interação será das duas partes: facilitador e participantes.</li> </ul>
<b>ESTRATÉGIA DA CAPACITAÇÃO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Serão postadas mensagens curtas sobre gestão financeira;</li> <li>- As unidades serão pequenas de informação e publicadas gradualmente;</li> <li>- Serão postados vídeos e/ou áudios que irão explicar sobre a gestão financeira;</li> <li>- A utilização do Qipu será no registro das vendas a prazo realizadas pelos MEIs; Apresentar o vídeo do Qipu que explica sobre o registro de vendas a prazo;</li> </ul>
<b>AVALIAÇÃO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Todo o processo de interação auxiliará no processo de avaliação;</li> <li>- Realizar uma cobrança após a realização do módulo e partilhar a experiência da cobrança. Identificar o que mudou, o que ainda falta para superar.</li> </ul>

## APÊNDICE C - MÉTODO DE CAPACITAÇÃO – 2ª VERSÃO – EXECUTADA NA 1ª CAPACITAÇÃO

### O USO DE TECNOLOGIAS MÓVEIS PARA O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS EMPREENDEDORAS – Negócio e Gestão

CONVITE realizado pelo próprio whatsapp:

Bom dia!!!

Sou a Profa. Juliana Mattiello do departamento de Ciências Contábeis da UNEMAT. Estou propondo um projeto que tem por objetivo desenvolver competências empreendedoras de empreendedores individuais via celular.

Isso mesmo, DESENVOLVER competências empreendedoras (treinamento) via celular, sem que VOCÊ empreendedor tenha que se deslocar para alguma sala de aula.

O importante é informar que a NOSSA SALA DE AULA será um grupo criado no *whatsapp*, e nesse espaço vamos trocar muitas informações e gerar muita reflexão e aprendizagem por parte dos participantes.

Serão abordadas questões como: 1º Como estabelecer a minha empresa? 2º Como cuidar da minha documentação de MEI? 3º Como controlar o dinheiro da minha empresa? 4º Como obter empréstimos e lidar com as instituições financeiras? E 5º Como cobrar meus clientes e evitar calotes?

MAS, para isso, preciso que você ACEITE o convite para participar da capacitação, autorizando inserir o seu nome no grupo criado no *whatsapp* (nossa sala de aula).

VOCÊ ACEITA?

Aguardo muito o seu SIM!

Qualquer dúvida, entre em contato comigo.

Um abraço!

#### UNIDADE I - Como estabelecer a minha empresa?

**Objetivo:** Refletir sobre o que é uma empresa (pessoa jurídica) e sua relação com o empreendedor (pessoa física).

**Competências:**

- Diferenciar a pessoa física da pessoa jurídica na sua atuação como MEI;
- Ser capaz de “agir como empresa”;
- Ser capaz de reconhecer os seus direitos e deveres enquanto dono de uma empresa.

**Temas geradores:**

- Ser um MEI
- Vantagens e Desvantagens em ser um MEI
- Direitos e Obrigações do MEI
- O que é uma empresa.

### Atividades

Atividades do MEI	Atividades do Facilitador
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ver as ilustrações (fotos, memes e desenhos); Assistir os vídeos; Escutar os áudios e <b>identificar</b>:               <ul style="list-style-type: none"> <li>a) o que é ser um MeI;</li> <li>b) as vantagens e desvantagens de ser um MEI;</li> <li>c) o que é ser uma empresa e as características dela;</li> <li>d) as diferenças entre as pessoas jurídicas e físicas;</li> </ul> </li> <li>- Visualizar no QIPU as vantagens e desvantagens de ser MEI;</li> <li>- Discorrer sobre as questões, e depois REFLETIR sobre as práticas realizadas no seu negócio;</li> <li>- Propor uma nova prática para a sua empresa, a partir dos temas discutidos e aprendizagens.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Postar as ilustrações (memes, fotos, desenhos, vídeos, áudios) dos temas geradores;</li> <li>- Organizar e orientar os participantes do grupo;</li> <li>- Postar as questões problematizadoras relacionadas com os temas geradores;</li> <li>- Estimular a discussão;</li> <li>- Explicar, orientar, resolver dúvidas;</li> <li>- Incentivar o uso do aplicativo QIPU;</li> </ul>

### Questões Problematizadoras

1. Como você se tornou MEI (Microempreendedor Individual)?
2. Como está sendo sua experiência como MEI?
3. Você sabe o que significa uma EMPRESA?
4. Você sabe o que você precisa fazer para proteger os seus direitos como MEI?
5. Você conhece todos os seus deveres como MEI? O que acontece se não forem cumpridos?

### Avaliação da UNIDADE I

- Todo o processo de interação, colaboração e diálogo auxiliará no processo de avaliação;
- \* Os indicadores que serão analisados, são:
  - Se os MEI demonstram compreender a diferença entre a pessoa física da jurídica;
  - Se reconhecem os seus direitos e como protege-los;
  - Se compreendem as obrigações que estar no MEI gera.
  - Se compreendem que estar em dia com as suas obrigações garante sua permanência como MEI.

## UNIDADE II – Como cuidar da minha documentação de MEI?

**Objetivo:** Desenvolver a capacidade de organizar a documentação da sua empresa.

### Competências:

- Ser capaz de organizar os valores para o envio do I.R.;
- Ser capaz de solicitar/retirar o alvará na Prefeitura;
- Ser capaz de emitir Nota Fiscal das operações realizadas em seu empreendimento;
- Ser capaz de utilizar o aplicativo Qipu para a organização da documentação da empresa.

### Temas Geradores:

- Emissão de Nota Fiscal (Comércio e Prestação de serviço);
- Declaração Anual;
- Alvará; (Este assunto será tratado retomando a proteção dos direitos do MEI de forma que eles saibam que deverão se manter em dia com os órgãos públicos)

### Atividades

Atividades do MEI	Atividades do Facilitador
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ver as ilustrações (fotos, memes e desenhos); Assistir os vídeos; Escutar os áudios e <b>identificar</b>:</li> <li>a) o que é uma Nota Fiscal e para que serve;</li> <li>b) o que é a Declaração anual e para que serve e como pode ser organizada através do aplicativo Qipu;</li> <li>c) o que é o alvará, para que serve e como deve ser feito para estar regularizado;</li> <li>- Visualizar no QIPU os registros que podem ser feitos para o envio da declaração anual;</li> <li>- Apresentar como tem feito a declaração anual ou como pretende fazer;</li> <li>- Discorrer sobre as questões, e depois REFLETIR sobre as práticas realizadas no seu negócio;</li> <li>- Propor uma nova prática para a sua empresa, a partir dos assuntos discutidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Postar as ilustrações (memes, fotos, desenhos, vídeos, áudios) dos temas geradores;</li> <li>- Organizar e orientar os participantes do grupo;</li> <li>- Postar as questões problematizadoras relacionadas com os temas geradores;</li> <li>- Estimular a discussão;</li> <li>- Explicar, orientar, resolver dúvidas;</li> <li>- Incentivar o uso do aplicativo QIPU;</li> </ul>

### Questões Problematizadoras

1. O que você sabe sobre o Imposto de Renda? Você fez a declaração de renda este ano? Conte como você fez a declaração? Precisou da ajuda de alguém para fazer a declaração?
2. Como foi sua experiência em solicitar e retirar o alvará como MEI? Você sabe que o alvará deve ser retirado anualmente?
3. Você emite Nota Fiscal? Tem alguma dificuldade na emissão da Nota Fiscal?

### Esclarecimentos sobre a UNIDADE II:

- Serão postados vídeos e/ou áudios que irão explicar sobre o Imposto de Renda, Nota Fiscal e alvará.

- O QIPU na unidade II da capacitação, auxiliará especialmente nos registros para o envio da DAS (IR); O Exercício será a utilização do aplicativo no registro diário dos valores para o envio da DASN 2017.

- Realizar entrevistas com órgãos públicos (Prefeitura, Sefaz, Receita Federal) antes do início do curso; As entrevistas esclarecerão da importância desses órgãos, assim como, a disponibilidade de esclarecer quaisquer dúvidas que os MEIs tenham, e será realizada pela orientadora da capacitação;

\* Caso haja alguma questão que não foi abordada na entrevista e surgir no decorrer da interação, realizar-se-á nova entrevista;

### **Avaliação**

- Todo o processo de interação auxiliará no processo de avaliação;
- O empreendedor será estimulado a enviar por foto o controle que tem sido realizado para o IR.
- O registro dos valores poderão ser lançados no qipu. O facilitador acompanhará o movimento no aplicativo, respeitando a individualidade de cada Empreendedor; Os MEIs poderão tirar foto dos lançamentos e enviar para o facilitador por fora do grupo.

### **UNIDADE III – Como controlar o dinheiro da minha empresa?**

**Objetivo:** Desenvolver a capacidade de gerenciar suas receitas e despesas.

#### **Competências:**

- Ser capaz de calcular suas despesas e receitas;
- Ser capaz de elaborar um fluxo de caixa;
- Ser capaz de controlar suas despesas e aplicar bem suas receitas;
- Ser capaz de separar despesas da empresa das despesas pessoais;

#### **Temas Geradores:**

- Processo de gestão financeira;
- Tipos de Receitas e Despesas;
- Capacidade da empresa de arcar com as despesas;
- Como economizar;
- Investir e/ou reinvestir;

#### **Atividades**

<b>Atividades do MEI</b>	<b>Atividades do Facilitador</b>
<p>- Ver as ilustrações (fotos, memes e desenhos); Assistir os vídeos; Escutar os áudios e <b>compreender</b>:</p> <p>a) o que é a gestão financeira;</p> <p>b) quais são os tipos de receitas e despesas;</p> <p>c) qual a capacidade da sua empresa de arcar com as despesas;</p> <p>d) como pode separar os gastos da sua empresa dos seus gastos pessoais;</p> <p>e) como economizar;</p> <p>f) como fazer para investir e reinvestir;</p> <p>- Visualizar no QIPU os registros que podem ser feitos sobre receita e despesa;</p> <p>- Refletir como tem realizado o fluxo de caixa da sua empresa;</p>	<p>- Postar as ilustrações e conteúdos (memes, fotos, desenhos, vídeos, áudios) relacionados aos temas geradores;</p> <p>- Organizar e orientar os participantes do grupo;</p> <p>- Postar as questões problematizadoras relacionadas com cada palavra geradora;</p> <p>- Estimular a discussão;</p> <p>- Incentivar o uso do aplicativo QIPU;</p>



<ul style="list-style-type: none"> <li>- Discorrer sobre as questões, e depois REFLETIR sobre as práticas realizadas no seu negócio;</li> <li>- Propor uma nova prática de gestão financeira para a sua empresa, a partir dos assuntos discutidos e aprendizagens.</li> </ul>	
---	--

### Questões Problemadoras:

1. Como você controla o seu dinheiro? Tem alguma anotação? Tem algum controle de compras e de vendas e outras despesas do seu negócio?
2. Quais são as suas dificuldades em relação aos controles do dinheiro da sua empresa?
3. Você enfrenta alguma dificuldade para economizar? Gostaria de saber como?
4. Você sabe como investir suas economias? Que dificuldades enfrenta

### Esclarecimentos sobre a Unidade III:

- Serão postados vídeos e/ou áudios que irão explicar sobre a gestão financeira;
- A utilização do Qipu será no registro das despesas e receitas dos MEI, de forma que dentro do aplicativo eles possam elaborar o fluxo de caixa de sua empresa; Apresentar o vídeo do Qipu que explica sobre fluxo de caixa;

### Avaliação

- Todo o processo de interação auxiliará no processo de avaliação;
- Será elaborado um exercício para que os MEIs elaborem um fluxo de caixa. O Exercício sugerido deverá ser desenvolvido no raciocínio do Qipu, para que posteriormente, os MEIs consigam elaborar o fluxo de caixa de sua empresa;
- Os MEIs deverão resolver um outro exercício (proposto pelo facilitador) que consistirá na separação de despesas pessoais com as despesas empresariais;
- Será elaborado um exercício que permita o MEI refletir sobre como economizar, investir e reinvestir;

### UNIDADE IV – Como obter empréstimos e lidar com as instituições financeiras?

**Objetivo:** Desenvolver a capacidade de gerenciar as transações bancárias.

#### Competências:

- Ser capaz de realizar transações bancárias;
- \* Essa competência é no sentido de que os MEIs desenvolvam a autonomia de compreender as instituições financeiras como empresas que oferecem serviços e sejam capazes de efetuar, realizar, executar as transações bancárias necessárias da sua empresa.

#### Temas Geradores:

- Os diferentes tipos de empréstimos;
- \* a abordagem desse tópico será em ajudá-los a compreender a aquisição de empréstimo como possibilidade de investir na empresa e não em pagar dívidas;
- Como utilizar a máquina de débito e crédito;
- \* quais as vantagens;
- \* qual o custo de manutenção;
- \* apresentar as diferenças entre as máquinas;
- Abertura e controle de conta jurídica e conta e pessoa física;

### Atividades

Atividades do MEI	Atividades do Facilitador
<p>- Ver as ilustrações (fotos, memes e desenhos); Assistir os vídeos; Escutar os áudios e <b>compreender</b>:</p> <p>a) o que é um empréstimo; porque, quando e como obter</p> <p>b) vantagens e desvantagens da máquina de débito e crédito;</p> <p>c) as diferenças entre contas jurídicas e pessoais (pessoa física);</p> <p>- Retomar os assuntos discutidos na Unidade III sobre investir e reinvestir, dialogando com a palavra geradora “empréstimo”;</p> <p>- Refletir sobre como tem trabalhado com os bancos;</p> <p>- Discorrer sobre as questões, e depois REFLETIR sobre as práticas realizadas no seu negócio;</p> <p>- Propor uma nova prática para a sua empresa na relação com instituições de crédito, a partir dos assuntos discutidos.</p>	<p>- Postar as ilustrações (memes, fotos, desenhos, vídeos, áudios) dos temas geradores;</p> <p>- Organizar e orientar os participantes do grupo;</p> <p>- Postar as questões problematizadoras relacionadas com cada palavra geradora;</p> <p>- Estimular os pontos de discussão;</p> <p>- Incentivar o debate no grupo;</p>

### Questões Problematizadoras

1. Como são suas atividades bancárias? Possui conta no banco? É conta pessoal ou da empresa?
2. Você já realizou algum empréstimo no banco? Como foi sua experiência, conte aqui.
3. Quais são os problemas que você enfrenta com os bancos?
4. Na sua empresa você utiliza máquina de cartão de crédito/débito? Se sim, como fez para conseguir a máquina?
5. Quais as suas dificuldades na utilização da máquina?

### Esclarecimentos sobre a unidade IV:

- A ideia central desse unidade é de apresentar uma visão crítica sobre as instituições financeiras, e permitir que os MEI analisem a real necessidade de aquisição de empréstimo;
- Refletir com os MEI uma perspectiva de libertação das instituições financeiras;

### Avaliação:

- Todo o processo de interação auxiliará no processo de avaliação;
- Serão desenvolvidos exercícios de empréstimos para que os MEIs consigam encontrar os juros que serão pagos, e também consigam avaliar a real necessidade de realizar um empréstimo;
- Sobre a máquina de cartão, será elaborado um exercício que servirá de controle para os MEIs em relação ao seu recebimento;

## UNIDADE V – Como cobrar meus clientes e evitar calotes?

**Objetivo:** Desenvolver a capacidade realizar cobranças e evitar calotes.

### Competências:

- Ser capaz de construir um controle das vendas a prazo, podendo utilizar o Qipu;
- Ser capaz de abordar o cliente para a realização das cobranças da sua empresa;
- Ser capaz de criar mecanismos para evitar calotes.

### Temas Geradores:

- Vendas a prazo;
- Controle / registro dos clientes e das contas a receber;
- Negociação em cobranças de clientes;

### Atividades

Atividades do MEI	Atividades do Facilitador
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ver as ilustrações (fotos, memes e desenhos); Assistir os vídeos; Escutar os áudios e <b>compreender</b>:</li> <li>a) como se deve registrar as contas a receber e as contas a prazo;</li> <li>b) quais as melhores formas de negociação para cobrar os clientes;</li> <li>c) como criar meios de evitar calotes.</li> <li>- Retomar os assuntos discutidos na Unidade III sobre receitas;</li> <li>- Discorrer sobre as questões, e depois REFLETIR sobre as práticas realizadas no seu negócio;</li> <li>- Propor uma nova prática para a sua empresa, em relação as cobranças e registros de vendas a prazo;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Postar as ilustrações (memes, fotos, desenhos, vídeos, áudios) dos temas geradores;</li> <li>- Organizar e orientar os participantes do grupo;</li> <li>- Postar as questões problematizadoras relacionadas com cada palavra geradora;</li> <li>- Estimular os pontos de discussão;</li> <li>- Incentivar o uso do aplicativo QIPU;</li> <li>- Incentivar o debate no grupo;</li> </ul>

### Questões Problematizadoras:

1. Na sua empresa, como você faz com as vendas a prazo? Como você controla essas vendas?
2. Você realiza algum cadastro de seus clientes, avaliando a sua capacidade de pagamento em dia?
3. Como você faz a cobrança dos clientes? Quais dificuldades enfrenta para fazer isso?

### Avaliação

- Todo o processo de interação auxiliará no processo de avaliação;
- Demonstrar como controla suas contas a receber (preferencialmente via Qipu), por qual meio.
- Realizar uma cobrança após a realização do módulo e partilhar a experiência da cobrança. Identificar o que mudou, o que ainda falta para superar.
- Explicar que mecanismos irá utilizar para evitar calotes, o que aprendeu, o que falta superar.

## APÊNDICE D - MÉTODO DE CAPACITAÇÃO – VERSÃO FINAL – EXECUTADA NA 2ª CAPACITAÇÃO

### Convite enviado pelo whatsapp, facebook e Instagram



Você que é EMPREENDEDOR INDIVIDUAL e quer aprender um pouco mais sobre a gestão do seu negócio, PARTICIPE da 2a. capacitação que iremos fazer pelo whatsapp.

Podem participar Empreendedores Individuais formalizados, que possuem whatsapp, são estabelecido em Cáceres e tenham vontade de aprender. 😊😊

Caso tenha interesse ou conheça alguém que queira participar deixa o telefone nos comentários, in box ou envie um whats para 99678.7879.



### UNIDADE I - Como estabelecer a minha empresa?

**Objetivo:** Refletir sobre o que é uma empresa (pessoa jurídica) e sua relação com o empreendedor (pessoa física).

#### Competências:

- Diferenciar a pessoa física da pessoa jurídica na sua atuação como MEI;
- Ser capaz de “agir como empresa”;
- Ser capaz de reconhecer os seus direitos e deveres enquanto dono de uma empresa.

#### Temas geradores:

- Ser um MEI
- Vantagens e Desvantagens em ser um MEI
- Direitos e Obrigações do MEI
- O que é uma empresa.

#### Atividades

Atividades do MEI	Atividades do Facilitador
- Ver as ilustrações (fotos, memes e desenhos); Assistir os vídeos; Escutar os áudios e <b>identificar</b> : a) o que é ser um Mei; b) as vantagens e desvantagens de ser um MEI; c) o que é ser uma empresa e as características dela;	- Postar as ilustrações (memes, fotos, desenhos, vídeos, áudios) dos temas geradores; - Organizar e orientar os participantes do grupo; - Postar as questões problematizadoras relacionadas com os temas geradores; - Estimular a discussão;

<p>d) as diferenças entre as pessoas jurídicas e físicas;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visualizar no QIPU as vantagens e desvantagens de ser MEI;</li> <li>- Discorrer sobre as questões, e depois REFLETIR sobre as práticas realizadas no seu negócio;</li> <li>- Propor uma nova prática para a sua empresa, a partir dos temas discutidos e aprendizagens.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Explicar, orientar, resolver dúvidas;</li> <li>- Incentivar o uso do aplicativo QIPU, <b><u>SIMEI</u></b>;</li> </ul>
---	--

### Questões Problemadoras

6. Como você se tornou MEI (Microempreendedor Individual)?
7. Como está sendo sua experiência como MEI?
8. Você sabe o que significa uma EMPRESA?
9. Você sabe o que você precisa fazer para proteger os seus direitos como MEI?
10. Você conhece todos os seus deveres como MEI? O que acontece se não forem cumpridos?

### PLANTÃO DE DÚVIDAS

Criação e disponibilidade de estar *on-line* (1 hora) por dia, conforme o combinado com os participantes no início da capacitação.

### Esclarecimentos sobre essa UNIDADE

- O QIPU e o SIMEI, auxiliará na compreensão do MEI em relação aos seus direitos e deveres, e também no entendimento do seu histórico de pagamento do DAS (verificação de pendências);

### Avaliação da UNIDADE I

- Todo o processo de interação, colaboração e diálogo auxiliará no processo de avaliação;
- \* Os indicadores que serão analisados, são:
  - Se os MEI demonstram compreender a diferença entre a pessoa física da jurídica;
  - Se reconhecem os seus direitos e como protege-los;
  - Se compreendem as obrigações que estar no MEI gera.
  - Se compreendem que estar em dia com as suas obrigações garante sua permanência como MEI.

## UNIDADE II – Como cuidar da minha documentação de MEI?

**Objetivo:** Desenvolver a capacidade de organizar a documentação da sua empresa.

### Competências:

- Ser capaz de organizar os valores para o envio do I.R.;
- Ser capaz de solicitar/retirar o alvará na Prefeitura;
- Ser capaz de emitir Nota Fiscal das operações realizadas em seu empreendimento;
- Ser capaz de utilizar o aplicativo Qipu para a organização da documentação da empresa.

### Temas Geradores:

- Emissão de Nota Fiscal (Comércio e Prestação de serviço);
- Declaração Anual;
- Alvará; (Este assunto será tratado retomando a proteção dos direitos do MEI de forma que eles saibam que deverão se manter em dia com os órgãos públicos)

### Atividades

Atividades do MEI	Atividades do Facilitador
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ver as ilustrações (fotos, memes e desenhos); Assistir os vídeos; Escutar os áudios e <b>identificar</b>:</li> <li>a) o que é uma Nota Fiscal e para que serve;</li> <li>b) o que é a Declaração anual e para que serve e como pode ser organizada através do aplicativo Qipu;</li> <li>c) o que é o alvará, para que serve e como deve ser feito para estar regularizado;</li> <li>- Visualizar no QIPU os registros que podem ser feitos para o envio da declaração anual;</li> <li>- Apresentar como tem feito a declaração anual ou como pretende fazer;</li> <li>- Discorrer sobre as questões, e depois REFLETIR sobre as práticas realizadas no seu negócio;</li> <li>- Propor uma nova prática para a sua empresa, a partir dos assuntos discutidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Postar as ilustrações (memes, fotos, desenhos, vídeos, áudios) dos temas geradores;</li> <li>- Postar modelos de requerimento de alvará;</li> <li>- Organizar e orientar os participantes do grupo;</li> <li>- Postar as questões problematizadoras relacionadas com os temas geradores;</li> <li>- Estimular a discussão;</li> <li>- Explicar, orientar, resolver dúvidas;</li> <li>- Incentivar o uso do aplicativo QIPU;</li> </ul>

### Questões Problematizadoras

4. O que você sabe sobre o Imposto de Renda? Você fez a declaração de renda este ano? Conte como você fez a declaração? Precisou da ajuda de alguém para fazer a declaração?
5. Como foi sua experiência em solicitar e retirar o alvará como MEI? Você sabe que o alvará deve ser retirado anualmente?
6. Você emite Nota Fiscal? Tem alguma dificuldade na emissão da Nota Fiscal?

### Esclarecimentos sobre a UNIDADE II:

- Serão postados vídeos e/ou áudios que irão explicar sobre o Imposto de Renda, Nota Fiscal e alvará.
- O QIPU na unidade II da capacitação, auxiliará especialmente nos registros para o envio da DAS (IR);

- APROVEITAR e EXPLORAR o período (fato gerador) momento em que os MEIs devem requerer o alvará e fazer a declaração de renda para o desenvolvimento desses atributos;

## PLANTÃO DE DÚVIDAS

Criação e disponibilidade de estar *on-line* (1 hora) por dia, conforme o combinado com os participantes no início da capacitação.

### Avaliação

- Todo o processo de interação auxiliará no processo de avaliação;
- O empreendedor será estimulado a enviar por foto o controle que tem sido realizado para o IR.
- O registro dos valores poderão ser lançados no qipu e/ou a forma que melhor adequar a situação do MEI. O facilitador acompanhará o movimento no aplicativo, respeitando a individualidade de cada Empreendedor; Os MEIs poderão tirar foto dos lançamentos e enviar para o facilitador por fora do grupo.

## UNIDADE III – Como controlar o dinheiro da minha empresa?

**Objetivo:** Desenvolver a capacidade de gerenciar suas receitas e despesas.

### Competências:

- Ser capaz de calcular suas despesas e receitas;
- Ser capaz de elaborar um fluxo de caixa;
- Ser capaz de controlar suas despesas e aplicar bem suas receitas;
- Ser capaz de separar despesas da empresa das despesas pessoais;

### Temas Geradores:

- Processo de gestão financeira;
- Tipos de Receitas e Despesas;
- Capacidade da empresa de arcar com as despesas;
- Como economizar;
- Investir e/ou reinvestir;

### Atividades

Atividades do MEI	Atividades do Facilitador
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ver as ilustrações (fotos, memes e desenhos); Assistir os vídeos; Escutar os áudios e <b>compreender:</b></li> <li>a) o que é a gestão financeira;</li> <li>b) quais são os tipos de receitas e despesas;</li> <li>c) qual a capacidade da sua empresa de arcar com as despesas;</li> <li>d) como pode separar os gastos da sua empresa dos seus gastos pessoais;</li> <li>e) como economizar;</li> <li>f) como fazer para investir e reinvestir;</li> <li>- Visualizar no QIPU os registros que podem ser feitos sobre receita e despesa;</li> <li>- Refletir como tem realizado o fluxo de caixa da sua empresa;</li> <li>- Discorrer sobre as questões, e depois REFLETIR sobre as práticas realizadas no seu negócio;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Postar as ilustrações e conteúdos (memes, fotos, desenhos, vídeos, áudios) relacionados aos temas geradores;</li> <li>- Organizar e orientar os participantes do grupo;</li> <li>- Postar as questões problematizadoras relacionadas com cada palavra geradora;</li> <li>- Estimular a discussão;</li> <li>- Incentivar o uso do aplicativo QIPU;</li> </ul>

- Propor uma nova prática de gestão financeira para a sua empresa, a partir dos assuntos discutidos e aprendizagens.	
--	--

### Questões Problemadoras:

5. Como você controla o seu dinheiro? Tem alguma anotação? Tem algum controle de compras e de vendas e outras despesas do seu negócio?
6. Quais são as suas dificuldades em relação aos controles do dinheiro da sua empresa?
7. Você enfrenta alguma dificuldade para economizar? Gostaria de saber como?
8. Você sabe como investir suas economias? Que dificuldades enfrenta

### PLANTÃO DE DÚVIDAS

Criação e disponibilidade de estar *on-line* (1 hora) por dia, conforme o combinado com os participantes no início da capacitação

### Esclarecimentos sobre a Unidade III:

- Serão postados vídeos e/ou áudios que irão explicar sobre a gestão financeira;
- A utilização do Qipu será no registro das despesas e receitas dos MEI, de forma que dentro do aplicativo eles possam elaborar o fluxo de caixa de sua empresa; Apresentar o vídeo do Qipu que explica sobre fluxo de caixa;

### Avaliação

- Todo o processo de interação auxiliará no processo de avaliação;
- Será elaborado um exercício para que os MEIs elaborem um fluxo de caixa. O Exercício sugerido deverá ser desenvolvido no raciocínio do Qipu, para que posteriormente, os MEIs consigam elaborar o fluxo de caixa de sua empresa;
- Os MEIs deverão resolver um outro exercício (proposto pelo facilitador) que consistirá na separação de despesas pessoais com as despesas empresariais;
- Será elaborado um exercício que permita o MEI refletir sobre como economizar, investir e reinvestir;

### UNIDADE IV – Como obter empréstimos e lidar com as instituições financeiras?

**Objetivo:** Desenvolver a capacidade de gerenciar as transações bancárias.

#### Competências:

- Ser capaz de realizar transações bancárias;
- \* Essa competência é no sentido de que os MEIs desenvolvam a autonomia de compreender as instituições financeiras como empresas que oferecem serviços e sejam capazes de efetuar, realizar, executar as transações bancárias necessárias da sua empresa.

#### Temas Geradores:

- Os diferentes tipos de empréstimos;
- \* a abordagem desse tópico será em ajudá-los a compreender a aquisição de empréstimo como possibilidade de investir na empresa e não em pagar dívidas;
- Como utilizar a máquina de débito e crédito;
- \* quais as vantagens;
- \* qual o custo de manutenção;
- \* apresentar as diferenças entre as máquinas;
- Abertura e controle de conta jurídica e conta e pessoa física;



### Atividades

Atividades do MEI	Atividades do Facilitador
<p>- Ver as ilustrações (fotos, memes e desenhos); Assistir os vídeos; Escutar os áudios e <b>compreender:</b></p> <p>a) o que é um empréstimo; porque, quando e como obter</p> <p>b) vantagens e desvantagens da máquina de débito e crédito;</p> <p>c) as diferenças entre contas jurídicas e pessoais (pessoa física);</p> <p>- Retomar os assuntos discutidos na Unidade III sobre investir e reinvestir, dialogando com a palavra geradora “empréstimo”;</p> <p>- Refletir sobre como tem trabalhado com os bancos;</p> <p>- Discorrer sobre as questões, e depois REFLETIR sobre as práticas realizadas no seu negócio;</p> <p>- Propor uma nova prática para a sua empresa na relação com instituições de crédito, a partir dos assuntos discutidos.</p>	<p>- Postar as ilustrações (memes, fotos, desenhos, vídeos, áudios) dos temas geradores;</p> <p>- Organizar e orientar os participantes do grupo;</p> <p>- Postar as questões problematizadoras relacionadas com cada palavra geradora;</p> <p>- Estimular os pontos de discussão;</p> <p>- Incentivar o debate no grupo;</p>

### Questões Problematizadoras

6. Como são suas atividades bancárias? Possui conta no banco? É conta pessoal ou da empresa?
7. Você já realizou algum empréstimo no banco? Como foi sua experiência, conte aqui.
8. Quais são os problemas que você enfrenta com os bancos?
9. Na sua empresa você utiliza máquina de cartão de crédito/débito? Se sim, como fez para conseguir a máquina?
10. Quais as suas dificuldades na utilização da máquina?

### PLANTÃO DE DÚVIDAS

Criação e disponibilidade de estar *on-line* (1 hora) por dia, conforme o combinado com os participantes no início da capacitação.

### Esclarecimentos sobre a unidade IV:

- A ideia central desse unidade é de apresentar uma visão crítica sobre as instituições financeiras, e permitir que os MEI analisem a real necessidade de aquisição de empréstimo;
- Refletir com os MEI uma perspectiva de libertação das instituições financeiras;

### Avaliação:

- Todo o processo de interação auxiliará no processo de avaliação;
- Serão desenvolvidos exercícios de empréstimos para que os MEIs consigam encontrar os juros que serão pagos, e também consigam avaliar a real necessidade de realizar um empréstimo;

- Sobre a máquina de cartão, será elaborado um exercício que servirá de controle para os MEIs em relação ao seu recebimento;

#### UNIDADE V – Como cobrar meus clientes e evitar calotes?

**Objetivo:** Desenvolver a capacidade realizar cobranças e evitar calotes.

**Competências:**

- Ser capaz de construir um controle das vendas a prazo, podendo utilizar o Qipu;
- Ser capaz de abordar o cliente para a realização das cobranças da sua empresa;
- Ser capaz de criar mecanismos para evitar calotes.

**Temas Geradores:**

- Vendas a prazo;
- Controle / registro dos clientes e das contas a receber;
- Negociação em cobranças de clientes;

**Atividades**

Atividades do MEI	Atividades do Facilitador
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ver as ilustrações (fotos, memes e desenhos); Assistir os vídeos; Escutar os áudios e</li> </ul> <p><b>compreender:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>como se deve registrar as contas a receber e as contas a prazo;</li> <li>quais as melhores formas de negociação para cobrar os clientes;</li> <li>como criar meios de evitar calotes.</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Retomar os assuntos discutidos na Unidade III sobre receitas;</li> <li>- Discorrer sobre as questões, e depois REFLETIR sobre as práticas realizadas no seu negócio;</li> <li>- Propor uma nova prática para a sua empresa, em relação as cobranças e registros de vendas a prazo;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Postar as ilustrações (memes, fotos, desenhos, vídeos, áudios) dos temas geradores;</li> <li>- Organizar e orientar os participantes do grupo;</li> <li>- Postar as questões problematizadoras relacionadas com cada palavra geradora;</li> <li>- Estimular os pontos de discussão;</li> <li>- Incentivar o uso do aplicativo QIPU;</li> <li>- Incentivar o debate no grupo;</li> </ul>

**Questões Problematizadoras:**

- Na sua empresa, como você faz com as vendas a prazo? Como você controla essas vendas?
- Você realiza algum cadastro de seus clientes, avaliando a sua capacidade de pagamento em dia?
- Como você faz a cobrança dos clientes? Quais dificuldades enfrenta para fazer isso?

#### PLANTÃO DE DÚVIDAS

Criação e disponibilidade de estar *on-line* (1 hora) por dia, conforme o combinado com os participantes no início da capacitação.

**Avaliação**

- Todo o processo de interação auxiliará no processo de avaliação;
- Demonstrar como controla suas contas a receber (preferencialmente via Qipu), por qual meio.
- Explicar que mecanismos irá utilizar para evitar calotes, o que aprendeu, o que falta superar.

## APÊNDICE E - INSTRUMENTO PARA AVALIAÇÃO DAS COMPETÊNCIAS E DO ARTEFATO

### AVALIAÇÃO DO ARTEFATO

**1ª PARTE:** 04 (quatro) questões abertas; teve por objetivo analisar a percepção dos participantes quanto à modalidade de *m-learning* e uso da ferramenta *whatsapp*.

Questões de entrevista:

- 1) O que você achou da capacitação que você realizou via whatsapp?
  - a. Perguntar sobre pontos positivos e principais vantagens
  - b. Perguntar sobre pontos negativos, dificuldades enfrentadas no processo
- 2) O que você gostaria que tivesse sido abordado na capacitação, que não foi, e o que você sugeriria como melhoria para ela, se ela for aplicada com novas turmas?
- 3) Você acredita que o celular, de acordo com a sua experiência, pode ser um meio de capacitação para os empreendedores individuais? O que precisa ser melhorado quanto ao uso dessa ferramenta?
- 4) Tem algo a mais que você gostaria de comentar sobre a capacitação?

**2ª PARTE** - 11 perguntas, autorespondidas pelos MEI, com alternativas de respostas (sim, não ou em parte); no qual o próprio aprendiz avaliou sua participação durante a capacitação;

**AVALIE A SUA PARTICIPAÇÃO DURANTE A CAPACITAÇÃO VIA WHATSAPP:**

1 - Outras atividades de estudo que eu estava realizando dificultaram minha participação na capacitação:

- ( ) Sim  
 ( ) Não  
 ( ) Em parte

2 - Minhas atividades profissionais como MEI dificultaram minha participação na capacitação:

- ( ) Sim  
 ( ) Não  
 ( ) Em parte

3 - Meus compromissos familiares dificultaram minha participação na capacitação:

- ( ) Sim  
 ( ) Não  
 ( ) Em parte

4 - A quantidade de tempo livre que eu tenho para estudar dificultou minha participação na capacitação:

- ( ) Sim  
 ( ) Não  
 ( ) Em parte

5 – Ter que escrever no whatsapp dificultou minha participação na capacitação:

- Sim  
 Não  
 Em parte

6 - Problemas pessoais ou relacionados à minha saúde dificultaram minha participação na capacitação:

- Sim  
 Não  
 Em parte

7 - Problemas com o aparelho de celular dificultaram minha participação na capacitação:

- Sim  
 Não  
 Em parte

8 – O custo financeiro para acessar a internet dificultaram minha participação na capacitação:

- Sim  
 Não  
 Em parte

9 – A má qualidade da conexão com a internet dificultou minha participação na capacitação:

- Sim  
 Não  
 Em parte

10 – O volume de leitura na tela do celular dificultou minha participação na capacitação:

- Sim  
 Não  
 Em parte

11 - O tempo de duração da capacitação dificultou minha participação na capacitação:

- Sim  
 Não  
 Em parte

Você teve alguma outra dificuldade além dessas, para poder participar da capacitação?  
Qual? \_\_\_\_\_

3ª PARTE - composta de 16 itens, autorespondidos pelos MEI, associados a uma escala de intensidade com 11 pontos, na qual 0 (zero) corresponde ao item “péssimo e 10 (dez) ao item “excelente”; teve por objetivo avaliar os procedimentos adotados na capacitação (objetivos, assuntos tratados, organização, entre outros).

**POR FAVOR, AVALIE COMO FOI A ORGANIZAÇÃO DA CAPACITAÇÃO**

Escolha a nota que melhor representa a sua opinião sobre a qualidade da capacitação que você realizou.		Nota
0	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
Péssimo	Excelente	
1. Ligação entre os conhecimentos desenvolvidos e os objetivos da capacitação.		
2. Ligação entre os conhecimentos desenvolvidos e os meus objetivos como MEI.		
3. Utilidade dos conhecimentos desenvolvidos para a minha atividade como MEI.		
4. Aplicação prática dos conhecimentos trabalhados.		
5. Sequência de desenvolvimento dos conhecimentos.		
6. Relevância das novidades e lembretes divulgados no grupo whatsapp.		
7. Quantidade/grau de detalhamento de conteúdo para cada assunto tratado.		
8. Quantidade de horas necessárias para participar da capacitação.		
9. Discussões no grupo (relevância, interesse).		
10. Esclarecimento de dúvidas pela orientadora (Juliana).		
11. Clareza da linguagem utilizada nos vídeos, áudios, mensagens do curso.		
12. Apresentação visual dos conteúdos na tela do smartphone.		
13. Indicação de onde eu estava na capacitação, em qual momento.		
14. Adequação do whatsapp à minha experiência com o uso da internet e da tecnologia.		
15. Velocidade das respostas às minhas perguntas ou ações.		
16. Indicação sobre o que devo fazer para atingir meus objetivos e aplicar os conhecimentos trabalhados no meu negócio no dia a dia.		

**AVALIAÇÃO DA CONTRIBUIÇÃO DA CAPACITAÇÃO PARA O SEU TRABALHO COMO MEI**

1ª parte – A observação sistemática que permitiu a avaliação da participação dos aprendizes e seus relatos de aprendizagem expostos no grupo;

**2ª PARTE:** A realização da entrevista com 03 perguntas abertas, com o intuito de compreender o que os MEIs mais valorizaram e conseguiram colocar em prática em relação ao que foi desenvolvido na capacitação.

**PERGUNTAS:**

- 1) Entre os assuntos discutidos, quais foram, na sua opinião, os que de fato mais contribuíram para o seu trabalho, na gestão do seu negócio e no crescimento futuro dele?

2) Você passou a fazer alguma coisa diferente no seu negócio, ou no seu dia-a-dia, depois da capacitação? Por que sim ou por que não?

3) A partir do que você aprendeu na capacitação, quais mudanças você acredita que possa fazer, futuramente, no seu negócio ou no seu dia-a-dia?

**3ª PARTE** - O questionário composto de 17 perguntas, com o objetivo de o próprio aprendiz avaliar a sua capacidade de colocar em prática o que aprendeu durante a capacitação.

### **AVALIAÇÃO DA CONTRIBUIÇÃO DA CAPACITAÇÃO PARA O SEU TRABALHO COMO MEI**

<p><b>1. A capacitação me ajudou a entender melhor a diferença entre a pessoa física e a pessoa jurídica.</b></p> <p>( ) Sim ( ) Não ( ) Em parte.</p>
<p><b>2. Depois da capacitação eu separei melhor minha organização pessoal da organização da minha empresa.</b></p> <p>( ) Sim ( ) Não ( ) Em parte.</p>
<p><b>3. Depois da capacitação eu sei quais são meus direitos e deveres como MEI.</b></p> <p>( ) Sim ( ) Não ( ) Em parte.</p>
<p><b>4. Na capacitação eu aprendi melhor o que preciso fazer para garantir meus direitos como MEI.</b></p> <p>( ) Sim ( ) Não ( ) Em parte.</p>
<p><b>5. Depois da capacitação eu cuidei melhor dos documentos (pagamento do DAS, alvará e declarações em dia, entre outros) que garantem meus direitos como MEI.</b></p> <p>( ) Sim ( ) Não ( ) Em parte.</p>
<p><b>6. Eu me sinto capaz de fazer a declaração anual de MEI sozinho.</b></p> <p>( ) Sim ( ) Não ( ) Em parte.</p>
<p><b>7. Depois da capacitação eu elaboro o relatório mensal das minhas receitas.</b></p> <p>( ) Sim ( ) Não ( ) Em parte.</p>
<p><b>8. Depois da capacitação eu me sinto capaz de retirar o alvará na prefeitura anualmente.</b></p> <p>( ) Sim ( ) Não ( ) Em parte.</p>

<p><b>9. Depois da capacitação eu me sinto mais capaz de gerenciar minhas transações bancárias.</b></p> <p><input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte.</p>
<p><b>10. A capacitação me ajudou a compreender melhor os tipos de empréstimos que os bancos disponibilizam para os MEI.</b></p> <p><input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte.</p>
<p><b>11. Depois da capacitação eu estou mais consciente a respeito dos juros que envolvem a tomada de um empréstimo.</b></p> <p><input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte.</p>
<p><b>12. Depois da capacitação eu aprendi a utilizar melhor a máquina de cartão de débito e crédito.</b></p> <p><input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte. <input type="checkbox"/> Não utilizo máquinas de débito ou crédito no meu negócio.</p>
<p><b>13. Depois da capacitação eu passei a controlar melhor minhas vendas a prazo.</b></p> <p><input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte. <input type="checkbox"/> Não realizo vendas a prazo no meu negócio.</p>
<p><b>14. Depois da capacitação eu controlo melhor minhas despesas e receitas.</b></p> <p><input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte.</p>
<p><b>15. Depois da capacitação eu tenho mais critérios para vender a prazo para meus clientes.</b></p> <p><input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte. <input type="checkbox"/> Não realizo vendas a prazo no meu negócio.</p>
<p><b>16. Depois da capacitação eu abordo melhor meus clientes na hora de cobrar dívidas.</b></p> <p><input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte. <input type="checkbox"/> Não realizo vendas a prazo no meu negócio.</p>
<p><b>17. Estou aplicando o conhecimento que adquiri na capacitação em diferentes situações da minha atividade como MEI.</b></p> <p><input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Em parte.</p>