

## **Microempreendedorismo Individual e Rotatividade: uma Análise nas Empresas Prestadoras de Serviços de Telecomunicações**

**Douglas Hochmuller Rodrigues<sup>1</sup>**  
Universidade de Caxias do Sul (UCS)  
[douglas.hochmuller@latinatelecom.com.br](mailto:douglas.hochmuller@latinatelecom.com.br)

**Zaida Cristiane dos Reis**  
Universidade de Caxias do Sul (UCS)  
[zcreis@gmail.com](mailto:zcreis@gmail.com)

**Juliana Matte**  
Universidade de Caxias do Sul (UCS)  
[ju.cxs1@gmail.com](mailto:ju.cxs1@gmail.com)

**Daniel Hank Miri**  
Universidade de Caxias do Sul (UCS)  
[dhmiri@ucs.br](mailto:dhmiri@ucs.br)

**Cassiane Chais**  
Universidade de Caxias do Sul (UCS)  
[cassichais@gmail.com](mailto:cassichais@gmail.com)

**Paula Patrícia Ganzer**  
Universidade de Caxias do Sul (UCS)  
[ganzer.paula@gmail.com](mailto:ganzer.paula@gmail.com)

**Pelayo Munhoz Olea**  
Universidade de Caxias do Sul (UCS)  
[pelayo.olea@gmail.com](mailto:pelayo.olea@gmail.com)

**Data do recebimento do artigo: 13/09/2018**

**Data do aceite de publicação: 30/10/2018**

### **RESUMO**

A fidelização dos profissionais nas empresas é um desafio cada vez mais complexo que tem por consequência a rotatividade, que é um problema percebido também na área de serviços de telecomunicações. Dessa forma, o objetivo desse estudo é compreender o motivo da rotatividade, com o intuito de verificar possíveis problemas com os profissionais da categoria de microempreendedor individual (MEI), propondo ações para

---

<sup>1</sup> Autor para correspondência: Universidade de Caxias do Sul (UCS), Rua Francisco Getúlio Vargas, 1130, CEP 95070-560 - Caxias do Sul.

reter esse profissional dentro da empresa. Para isso, o artigo apresenta uma pesquisa empresarial realizada em uma empresa de pequeno porte prestadora de serviços do ramo de telecomunicações. A empresa oferece serviço técnico e de vendas das operadoras NET e Claro Brasil e concentra a maior parte de sua atuação na região serrana do Estado do Rio Grande do Sul. Os procedimentos metodológicos envolveram uma pesquisa de natureza quantitativa de nível explicativa, por meio da aplicação de questionários, e de natureza qualitativa de nível exploratório, com a realização de grupo focal. Os resultados mostraram que os microempreendedores individuais não se sentem valorizados como gostariam e que fatores como remuneração, treinamento e carga horária incentivam a rotatividade desses profissionais no mercado em que atuam.

**Palavras Chave:** Microempreendedor individual; Rotatividade; Planos de Ações

### **Individual Microentrepreneurship and Rotativity: an Analysis in Companies Providing Telecommunications Services**

#### **ABSTRACT**

The loyalty of the professionals in the companies is an increasingly complex challenge that has as consequence the rotation, which is a perceived problem also in the area of telecommunications services. Thus, the objective of this study is to understand the reason for the turnover, in order to verify possible problems with the professionals of the category of individual microentrepreneur (MEI), proposing actions to retain this professional within the company. For this, the article presents a business research carried out in a small company providing telecommunications services. The company offers technical and sales services of the NET and Claro Brasil operators and concentrates most of its operations in the mountain region of the State of Rio Grande do Sul. The methodological procedures involved a quantitative research of explanatory level, through the application of questionnaires, and of qualitative nature of exploratory level, with the accomplishment of focal group. The results showed that individual microentrepreneurs do not feel valued as they would like and that factors such as compensation, training and workload encourage the turnover of these professionals in the market in which they work.

**Key Words:** Individual microentrepreneur; Rotativity; Stock Plans

## 1 INTRODUÇÃO

Os microempreendedores nos mercados emergentes geralmente dependem de credores informais para suas necessidades rotineiras de empréstimos. O que dificulta a abertura de uma empresa. (BAO et al., 2017). Este perfil não é necessariamente, proveniente de uma família com recursos financeiros que o incita a iniciar um negócio, nem que possua experiências familiares com empreendedorismo. No entanto, não é apenas a influência da família que define a intenção empreendedora de o indivíduo, mas principalmente sua experiência profissional anterior (ZELLWEGER et al., 2011; MELO et al., 2018).

Relacionado a rotatividade, conforme Gonzaga e Pinto (2014), o Brasil sempre possuiu um alto volume no mercado de trabalho, onde há um grande fluxo de trabalhadores entre postos de trabalho. A taxa de rotatividade nacional, em 2017, foi de 3,79, prejudicada pelo aumento de desemprego, que encerrou em 2017, com 11,8% (FECOMÉRCIOSP, 2018).

Vale destacar que algumas substituições podem ser previstas, como a promoção; um plano de carreira; a transferência; a aposentadoria; a licença-maternidade; o serviço militar e o término de estágios. Para elas, é possível fazer um planejamento destas substituições, verificando as vagas que surgirão num determinado período (que pode ser mensal, bimestral, semestral, anual, conforme as necessidades da organização). No entanto, existem substituições que não são previstas pela empresa, motivadas pelos funcionários, causando prejuízos em decorrência dessa alteração. A organização, ao possuir um alto volume de rotatividade, possui um enorme desgaste para estar com o quadro de funcionários completo para atendimento de todas atividades, como atendimento, retorno ao cliente, qualidade, deixando a desejar em algum ponto (BANOV, 2015).

Portanto, o objetivo desse estudo é compreender o motivo da rotatividade, a fim de verificar possíveis problemas com os profissionais da categoria de microempreendedor individual (MEI), propondo ações para reter esse profissional dentro da empresa. O artigo está estruturado com o referencial teórico sobre microempreendedorismo individual e rotatividade, com os procedimentos metodológicos, resultados e as considerações finais.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Microempreendedorismo Individual**

A motivação por trás do início de uma microempresa é uma boa maneira de dividir o empreendedorismo em dois grupos: o empreendedorismo orientado às oportunidades e às necessidades, que são influenciados por fatores explicativos em diferentes níveis (SOHNS; DIEZ, 2018). Portanto, pode-se considerar que o microempreendedor individual sustenta sua atividade, basicamente, nos aspectos produtivos, esquecendo os outros aspectos internos do negócio e o seu ambiente, situação que não permite que tenha controle de todo o negócio, nem análise da demanda por seu produto ou tendências que ocorrem (BERNAL PAYARES, 2017).

Microempreendedores individuais são pessoas estimuladas, principalmente, por motivos como a auto realização ou por trabalhar sem hierarquias (BÖGENHOLD; KLINGLMAIR, 2015). No entanto, cabe salientar que os microempreendedores enfrentam barreiras significativas no acesso ao crédito e conhecimento, que tem sido o foco de grande parte das intervenções políticas nos últimos anos (LAFORTUNE et al., 2017).

A geração de novos postos de trabalho informal é uns dos primeiros sinais da retomada da economia de um país; vendo assim movimentações em construções e grandes obras, sendo o setor da indústria o primeiro a retornar para a inserção de trabalhadores, assim como a formalização de alguns empregos no setor de serviços. Ainda com números elevados de microempreendedores de forma irregular, se faz necessário deixar claro todos os benefícios em estar registrado nessa categoria (AZEREDO, 2017).

A criação de novos negócios é um importante impulsionador das economias e, dessa forma, o empreendedorismo funciona como um mecanismo de desenvolvimento socioeconômico (SCHUMPETER, 1985; GALINDO; MÉNDEZ-PICAZO, 2013). Atualmente, verifica-se um aumento no estabelecimento de microempresas como forma de lidar com a pobreza e expandir os recursos de renda em áreas vulneráveis e com distintas populações (MONNICKENDAM-GIVON et al., 2018).

Por sua vez, os serviços de consultoria podem ser mais úteis para microempreendedores estabelecidos e instruídos, sugerindo que um tamanho pode não servir para todos

(LAFORTUNE et al., 2017). Como aporte, o poder público têm um papel importante na liberação dos espaços e locais onde as empresas podem e devem ser autorizadas a negociar, bem como a criação de um ambiente de negócios mais favorável (CHARMAN, 2018).

Reafirmando, o microempreendedorismo tem sido considerado uma estratégia para aumentar o rendimento das famílias vulneráveis (CHO; HONORATI, 2013; MARTÍNEZ et al., 2018). Aliada à isso, a implicação cultural de administrar um negócio e o contexto em que ele existe é fundamental e não pode ser ignorado quando se desenvolvem políticas e programas para promover empregos (MONNICKENDAM-GIVON et al., 2018). Quanto à essas políticas, relacionadas ao microcrédito, são os mais pobres que deveriam ser os beneficiários, pois têm menor probabilidade de se beneficiar, e sem constituir a microempresa (UKANWA et al., 2018).

Em julho de 2009 no Brasil, houve a criação da categoria de MEI, que trabalha por conta própria e que se legaliza como pequeno empresário. Para ser um MEI, é necessário faturar no máximo até R\$ 60.000,00 por ano e não ter participação em outra empresa como sócio ou titular. Entre as 20 atividades mais atuantes em relação aos MEI no Brasil, a de técnico de instalação está na 9º posição, sendo uma atividade em desenvolvimento e crescimento constante e entre as 20 funções mais exercidas por MEI do sexo masculino, a de técnico de instalação está na terceira posição, com 91,4% (SEBRAE, 2016).

## **2.2 Rotatividade**

A dedicação é o principal fator que leva significativamente à satisfação no trabalho e reduz as intenções de rotatividade em comparação com o vigor e a absorção. Isso relacionado ao envolvimento com o trabalho (LU et al., 2016). As lideranças através do fortalecimento do suporte percebido pelo supervisor funciona como um catalisador para manter os funcionários sazonais na organização para a próxima temporada. Assim, os profissionais devem desenvolver habilidades de líderes dos supervisores e devem incentivar os supervisores a serem mais eficientes em melhorar a si mesmos como principal fonte de apoio (ARICI, 2018).

Uma empresa onde há um número elevado de demissões e admissões, deve estar atenta, pois elementos como clima organizacional, produtividade e relacionamento interpessoal

podem ser abalados, interferindo no trabalho dos funcionários. Além disso, as demissões geram novas contratações para suprir as necessidades do comércio e garantir a continuidade do serviço, causando custos para as empresas (AZAR et al., 2018; ZHOU, JINYI; LI, 2018).

Existem custos e consequências adicionais ocultos na rotatividade de empregados como ausência de uma pessoa até que a vaga seja preenchida, perda temporária de produtividade, diminuição do moral e do senso de estabilidade dos que ficam, perda de eficiência, bem como impacto sobre as relações com os consumidores enquanto o recém-contratado se acostuma com sua posição. A partir da ausência de um funcionário, a responsabilidade da área de gestão da empresa aumenta, pois é necessário buscar o equilíbrio para não ter perdas na sua produção ou serviço, qualidade e comunicação (CHAPMAN; WHITE, 2012).

As redes de comunicação em grupo condicionam o efeito da rotatividade dos membros nos processos e no desempenho deste grupo de trabalho (ARGOTE et al., 2018). Por seu lado, o comprometimento organizacional afetivo mede a relação entre a percepção do funcionário da liderança servidora e a intenção de rotatividade (JANG; KANDAMPULLY, 2018).

### **3 METODOLOGIA**

Com o intuito de compreender o motivo da rotatividade, verificando possíveis problemas com os profissionais da categoria de MEI, foi realizada uma pesquisa de natureza qualitativa, com nível exploratório e de natureza quantitativa de nível explicativa, utilizando um estudo de caso (VERGARA, 2016).

A pesquisa qualitativa é caracterizada como fenomenológica, baseando-se na construção da teoria em casos, holística, subjetiva e orientada para os processos a serem abordados (TAKAHASHI et al., 2013). No entanto, este estudo também é considerado quantitativo de nível explicativo, cuja estratégia utilizada é o levantamento (MARCONI; LAKATOS, 2017).

Inicialmente, foi realizada a pesquisa bibliográfica, que é o estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral. Fornece instrumental analítico

para qualquer outro tipo de pesquisa, mas também pode esgotar-se em si mesma. O material publicado pode ser fonte primária ou secundária (VERGARA, 2016; MARCONI; LAKATOS, 2017).

### 3.1 Objeto de estudo

A empresa, objeto deste estudo, foi fundada em 02 de abril de 2015, na cidade de Caxias do Sul - RS, voltada na prestação de serviços para o Grupo América Móvel (Claro e Net). Iniciou com um investimento de 30 mil reais para formação das equipes de trabalho, adquirindo ferramentas e materiais necessários para prestação de serviço de telefonia, banda larga e TV por assinatura.

Atua como prestador de serviços técnicos e vendas de produtos como internet, telefonia fixa e TV a cabo para as operadoras Net e Claro Brasil, abrangendo as regiões serrana e norte do estado do Rio Grande do Sul. Seus produtos são disponibilizados para a população que possua cabeamento de rede ótica nos serviços oferecidos da Net ou que possua um bom sinal para apontamento da antena para a torre, no caso dos serviços Claro.

A empresa está dividida em três setores, suporte técnico Claro, suporte técnico Net e Comercial, com 29 funcionários ao total. Todos estão subordinados ao coordenador geral de operações e à dois diretores, sócios da empresa.

### 3.2 Participantes do estudo

A pesquisa foi aplicada à 10 colaboradores da empresa, que são prestadores de serviços de telecomunicações, atuando nas cidades de Caxias do Sul, Farroupilha, Vacaria, Lagoa Vermelha e Bom Jesus, na região serrana do Rio Grande do Sul. E, como a empresa possui 12 microempreendedores individuais – MEI – representando a população, e a pesquisa foi realizada com 10 deles, representando a amostra, os resultados obtidos na pesquisa de uma amostra da população podem ser generalizados para todo o universo (COOPER; SCHINDLER, 2016). O Quadro 1 apresenta o perfil dos entrevistados MEI.

**Quadro 1 - Perfil de participantes da entrevista**

Entrevistas	Idade	Setor técnico	Cidade de atuação	Escolaridade
1	33	NET	Caxias do Sul	Técnico Completo

2	35	NET	Caxias do Sul	Ens. Sup. Incompleto
3	32	NET	Caxias do Sul	Técnico Completo
4	28	NET	Caxias do Sul	Técnico Completo
5	45	NET	Caxias do Sul	Técnico Completo
6	42	CLARO	Caxias do Sul	Ens. Médio Completo
7	27	CLARO	Caxias do Sul	Ens. Fund. Completo
8	30	CLARO	Vacaria	Ens. Sup. Incompleto
9	27	CLARO	Lagoa Vermelha	Técnico Incompleto
10	48	CLARO	Bom Jesus	Ens. Fund. Completo

Fonte: elaborado pelos autores (2018).

A escolha dos entrevistados ocorreu por conveniência (MARCONI; LAKATOS, 2017), pois, dos 12 possíveis entrevistados, 10 estavam presentes para participar do estudo. Todos os selecionados prestam serviços para o Grupo América Móvel.

O perfil dos entrevistados, de acordo com a Quadro 1, é formado por uma faixa etária entre 27 e 48 anos de idade, sendo todos os dez colaboradores do sexo masculino e escolaridade entre os níveis Ensino Fundamental Completo e Ensino Superior Incompleto. Todos os entrevistados são microempreendedores individuais, sendo 7 da cidade de Caxias do Sul e 3 de outras cidades da região serrana do Rio Grande do Sul.

### **3.3 Processo de coleta e de análise de dados**

A coleta de dados iniciou com a abordagem quantitativa, aplicando um questionário estruturado com 11 perguntas fechadas, de forma individual, aos 10 colaboradores. No entanto, com o objetivo de entender o motivo que faz com que eles sintam vontade de sair da empresa e procurar uma nova oportunidade de trabalho, foi realizado um grupo focal (FLICK; BARBOUR, 2009). Para isso, a abordagem qualitativa contou com um roteiro semiestruturado.

As entrevistas e aplicação dos questionários foram realizadas no mesmo dia, em setembro de 2017. Primeiramente, os selecionados responderam ao questionário, na parte da



manhã, e, à tarde, foi agendado um horário para a entrevista em forma de grupo focal. Portanto, no grupo focal, a intenção foi confirmar e entender as respostas assinaladas no questionário, para verificar os motivos de seus posicionamentos.

O instrumento de pesquisa foi uma adaptação do questionário usado no estudo de Aver (2017). Para a pesquisa quantitativa, o processo da análise de dados foi feito de modo estatístico (MARCONI; LAKATOS, 2017), enquanto para a análise qualitativa dos dados, utilizou-se a análise de discurso (BARDIN, 2011).

#### 4 ANÁLISE DE RESULTADOS

Neste tópico, serão apresentados os resultados do questionário estruturado que foi aplicado em um primeiro momento, no qual os colaboradores responderam individualmente. Em um segundo momento, as questões do questionário foram usadas como roteiro para uma entrevista em grupo focal com os mesmos colaboradores. O Quadro 2 elucida os resultados do questionário estruturado e, em seguida, é apresentada a análise e descritas as resposta do questionário e da entrevista em grupo focal.

Quadro 2 – Resultados do questionário estruturado

Questões	Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Muito ruim
1 – Qual o nível de satisfação em trabalhar na empresa?	1	6	3	0	0
2 – O que achas em ser um microempreendedor individual (MEI)?	1	5	3	1	0
3 – O que diria sobre a atividade que executa? Acha justo o valor que recebe?	0	4	4	2	0
4 – O que achas da carga horária de trabalho? Que é de segunda-feira a sábado.	0	2	3	3	2
5 – O que você acha do clima organizacional da empresa?	6	2	2	0	0

6 – Referente a treinamento e qualificação na empresa.	0	2	4	4	0
7 – Como é o relacionamento com a sua chefia imediata?	3	5	2	0	0
8 – A empresa reconhece o seu trabalho?	0	2	7	1	0
9 – O que acha dos benefícios propostos ao empregado (técnico) microempreendedor individual?	0	1	3	6	0
	Diversas propostas	Mais de uma proposta	Uma proposta	Nenhuma proposta	
10 - Já recebeu alguma proposta de emprego desde que começou a trabalhar nesta empresa?	1	7	1	1	
	Falta de reconhecimento	Baixo salário	Demanda de trabalho	Problemas com a chefia imediata	Melhorias em benefícios
11 – Qual o motivo que incentivaria a buscar outro emprego?	0	3	3	0	4

Fonte: elaborado pelos autores (2018).

De acordo com as questões respondidas no questionário, a primeira sobre a satisfação em trabalhar na empresa, verificou-se que nenhum dos pesquisados possui algum fator considerado negativo, assim apontando a empresa em um conceito geral de “bom” para se trabalhar.

A mesma pergunta, ao ser apresentada para o grupo, gerou uma certa timidez em alguns entrevistados, onde teve colaboradores que se sobressaíram, não ficando de uma forma clara a ideia de todos entrevistados, mas chegando à um consenso que, pela estrutura da empresa e como ela está presente no mercado, pode ser considerada uma empresa boa para trabalhar.

Diante da próxima questão, os pesquisados pontuaram com um índice de 60% de satisfação por serem MEI, sendo que 30% apontaram irrelevante serem MEI ou não e somente um colaborador que se apresentou não ter interesse em ser MEI. Esse único participante deixa claro que o seu objetivo era solicitar a empresa para contratá-lo como funcionário para ter os direitos previstos na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

Na entrevista relatada em grupo, os benefícios de não ter a chefia diretamente sobre sua supervisão, por mais que se tenha obrigações na forma de atuação junto à empresa, torna-se tranquila, com uma boa produção diariamente e com um valor salarial atrativo. Também mencionaram que a categoria MEI não possui muita burocracia quando se refere aos pagamentos de taxas e INSS.

Em relação à questão referente a remuneração do funcionário MEI, a maioria dos entrevistados manifestaram estarem satisfeitos com a mesma, alegando que acham sua remuneração entre bom e regular. A forma de pensar a remuneração em um ambiente de disputas acirradas por pessoas é delicada, havendo uma forte tentação de elevação inconsequente da remuneração, sem que haja antes uma reflexão estratégica das formas de recompensar as pessoas (SOK et al., 2018).

Na entrevista em grupo focal, os colaboradores debateram o assunto e ponderaram as vantagens e desvantagens da função versus remuneração. Eles chegaram ao consenso que poderiam ter alguma vantagem a mais na questão da remuneração para poder visar ganhos maiores nas atividades executadas.

Ao analisar o questionário, a maioria dos colaboradores compreenderam que a rotina de trabalho de segunda a sábado se torna exaustiva, onde possuem uma folga na semana, aos domingos. Cabe ressaltar que o trabalho excessivo pode ser alcançado por meio: do prolongamento da jornada para além de um determinado número de horas por dia ou por semana; pela elevação do grau de intensidade laboral; isoladamente; em modo combinado com o aumento da produtividade; e, ainda, mediante formas de flexibilização da jornada (BÖGENHOLD; KLINGLMAIR, 2015; BERNAL PAYARES, 2017).

Na entrevista com o grupo, os mesmos explanaram que a atividade em si requer um esforço físico e mental, gerando um desgaste maior. Relataram, também, a questão do trabalho todos os sábados, o que dificulta a convivência com seus familiares.

No questionário aplicado, notou-se que os respondentes se sentem bem em prestar serviços à empresa, pois há um ambiente de trabalho profissional e, às vezes, descontraído, tendo uma boa relação empresa e funcionário. Essa percepção do clima por um funcionário também ecoa nos clientes, pois o funcionário que trabalha em um clima organizacional positivo fala bem de sua empresa e procura atender à todas atividades da melhor maneira possível (FIORESE; MARTINEZ, 2016). Na entrevista com o grupo, ao mencionar essa questão, todos interagiram e enfatizaram o resultado apresentado na questão 5 de 60% “muito bom” e 20% “bom”.

Quando questionados com relação ao desenvolvimento profissional, os colaboradores salientaram que a empresa não busca ter envolvimento na aplicação de treinamentos para os funcionários, sendo significativa a porcentagem das respostas negativas. Com o relato dos entrevistados, nota-se que possuem grande interesse em fazer novos tipos de treinamentos, adquirir conhecimentos, e não somente os treinamentos de reciclagem e de normas regulamentadoras que são necessários para exercício das atividades.

As empresas treinam para ter uma equipe de melhor nível técnico, dispendo de um aumento na produtividade, gerando, conseqüentemente, melhores resultados. Elas consideram o treinamento uma estratégia para alavancar o desempenho de cada pessoa no cargo exercido e na execução de tarefas específicas para assim desenvolver competências, de modo que elas se tornem mais produtivas, criativas, motivadas e inovadoras, a fim de contribuir com os objetivos organizacionais (MARTINS; MOTA, 2017).

No quesito relacionamento com o seu superior imediato, a sua grande maioria apontou no questionário que possui um relacionamento “bom”, tornando-se um item importante para o colaborador, pois podem conversar com seu superior ao tomar alguma ação pessoal, como pedir demissão da empresa por algum motivo específico. No contexto da entrevista, foi salientada a disponibilidade para conversa e retorno das situações que os colaboradores solicitam, tornando-se o aspecto de maior positividade para a resposta do grupo.

Entende-se que ter um funcionário produtivo, que trabalhe com qualidade, dentro dos indicadores, faz com que a empresa também tenha alguma iniciativa para incentivar, reconhecer de alguma forma esse colaborador, alcançando uma maior motivação para

desempenhar suas atividades (HANSEN; LEVIN, 2016; LI et al., 2018). Ainda, para Teixeira (2016), os fatores motivacionais são capazes de elevar tanto a satisfação pessoal quanto o desempenho profissional, possibilitando a ascensão profissional e desenvolvimento pessoal.

A desmotivação, por falta de oportunidade de ascensão profissional ou de reconhecimento do valor do trabalho, são itens de proporção que fazem a diferença na hora de um funcionário tomar a decisão de solicitar demissão ou não (FRANÇA, 2013). No momento da entrevista em grupo focal, os colaboradores entenderam que a palavra reconhecimento poderia ser sinônimo de dinheiro, debatendo, dessa forma, a questão de melhores valores para recebimento da empresa pelos serviços prestados.

Conforme os entrevistados estavam respondendo, foi salientado aos mesmos que os benefícios seriam pagamentos extras de sua produção, e, dessa forma, a maioria considerou que não são bons. É importante lembrar de que não existe um padrão de recursos humanos que impeça a flexibilidade e a variação da questão da remuneração nas organizações com base no desempenho (RAZAK; ISMAIL, 2018).

Após serem perguntados no grupo focal, percebe-se que, por mais que pertençam à categoria de MEI, os entrevistados sinalizaram que a empresa poderia fornecer algum tipo de melhoria para o colaborador e sua família, e citaram exemplos como plano de saúde e melhores pagamentos mediante ao atingimento de metas.

Os colaboradores, ao responderem a questão 10, citaram que o mercado do ramo de telecomunicações está aquecido, e que a grande maioria já obteve propostas no ramo em que atua para trabalhar em outra empresa. Essa área pode ser classificada como de dinâmica competitiva, pois possui uma preocupação explícita com a natureza dinâmica da concorrência empresarial (SOHNS; DIEZ, 2018).

Quanto às oportunidades do mercado, os integrantes declararam que, por serem de um setor restrito de conhecimento e habilidades, todos possuem contatos profissionais dentro das empresas no mesmo ramo, facilitando o conhecimento de vagas e oportunidades oferecidas a estes profissionais.

Por fim, buscou-se entender sobre os possíveis motivos que fariam com que o colaborador MEI saísse da empresa em que trabalham para outra oportunidade no mesmo segmento.

As respostas que mais os impactam para essa mudança são os benefícios, com 4 respostas (como salário extra), baixo salário frente à produção e excesso de demanda de serviço, ambas com 3 respostas. Quando investigada essa questão com o grupo, os entrevistados consideram que a empresa precisa buscar alternativas para melhorar as condições de todos os profissionais (CLT/MEI), e que a questão financeira e o trabalho excessivo são fatores predominantes para a rotatividade desses colaboradores

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O objetivo inicial do artigo foi alcançado com a compreensão dos motivos da rotatividade dos microempreendedores individuais (MEI) dentro da empresa pesquisada. Foram relacionadas a falta de atenção à esses profissionais por parte da empresa, que mesmo qualificados, não se sentem valorizados com premiações e folgas, perante à jornada de trabalho considerada por eles exaustiva.

Os resultados demonstram limitações na realidade de trabalho da empresa. Um exemplo disso são as situações do cotidiano que fazem com que os colaboradores pesquisados não se sintam tão satisfeitos com suas atividades, mesmo que a maioria citou o bom ambiente de trabalho em que estão inseridos. É necessário, por parte da empresa, gerar alternativas para manter esses colaboradores, como a contratação de novos profissionais do setor de suporte técnico (MEI) para atuar juntamente com demais, possibilitando a diminuição do volume de atividades para cada colaborador, resultando em menor desgaste para equipe como um todo.

Outro ponto mencionado foram os treinamentos e cursos relacionados à área de telecomunicações. Mesmo possuindo conhecimento específico, a procura por essas qualificações oportuniza novos conhecimentos, que tornam-se necessários para facilitar a rotina diária de cada funcionário.

Com a flexibilização da legislação trabalhista, cada vez mais o microempreendedor individual (MEI) estará atuando nas empresas brasileiras. Dessa forma, será necessário entender e desenvolver estratégias para reter esses profissionais, pois impactam diretamente na qualidade do serviço prestado, e conseqüentemente, no desempenho de mercado da empresa.

Sugere-se, portanto, para estudos futuros, uma pesquisa sobre a rotatividade em outros setores de trabalho das prestadoras de serviços de telecomunicações. Outra possibilidade é analisar especificamente a motivação e o engajamento dos microempreendedores individuais neste ramo de negócio.

O estudo do projeto apresentou algumas limitações que se deve levar em consideração, onde o foco de estudo foi apenas uma empresa de telecomunicações, não podendo ser generalizada para outras empresas e outros setores. Ademais, não foram entrevistados os funcionários com carteira assinada para confrontar com os resultados desta pesquisa.

## REFERÊNCIAS

ARGOTE, Linda; AVEN, Brandy L.; KUSH, Jonathan. The Effects of Communication Networks and Turnover on Transactive Memory and Group Performance. **Organization Science**, v. 29, n. 2, p. 191-206, 2018.

ARICI, Hasan Evrim. Perceived supervisor support and turnover intention: moderating effect of authentic leadership. **Leadership & Organization Development Journal**, v. 39, n. 7, p. 899-913, 2018.

AVER, Gabriela. **Fatores de Rotatividade em uma empresa do segmento metalmeccânico**. 2017. 63 f. Monografia (Graduação em Administração) – UCS, Caxias do Sul, 2017.

AZAR, S.; KHAN, A.; VAN EERDE, W. Modelling linkages between flexible work arrangements' use and organizational outcomes. **Journal of Business Research**, v. 91, p. 134-143, 2018.

AZEREDO, Cimar. **Informalidade é motor do emprego neste ano, mostra IBGE**. São Paulo: Ibge, 2017.

BANOV, M. R. **Recrutamento, seleção e competência**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

BAO, Weining; NI, Jian; SINGH, Shubhranshu. Informal Lending in Emerging Markets. **Marketing Science**, v. 37, n. 1, p. 123-137, 2017.

BARDIN, Laurance. **Análise de conteúdo**. 3. ed. Lisboa: Edições. 2011.

BERNAL PAYARES, O. et al. Microemprendimiento rural: Situación y perspectivas en la Region Norte de Colombia. **Revista Espacios**. v. 39, p. 1-15, 2017.

BÖGENHOLD, D.; KLINGLMAIR, A. Micro-entrepreneurship: tendency towards precarious work? empirical findings for austria. **Athens Journal of Economics and Business**, v. 1, n. 2, p. 107-121, 2015.

CHARMAN, A. Micro-enterprise predicament in township economic development: Evidence from Ivory Park and Tembisa. **South African Journal of Economic and Management Sciences**, v. 20, n. 1, p. 1-14, 2017.

COOPER, D. R.; SCHINDLER, P. S. **Métodos de pesquisa em administração**. 12. ed. Porto Alegre: Amgh Editora Ltda. 2016.

CHO, Y.; HONORATI, M. **Entrepreneurship programs in developing countries: A meta regression analysis**. The World Bank, 2013.

FEDERAÇÃO DO COMÉRCIO DE SÃO PAULO. **FECOMÉRCIOSP**. Maior no comércio, rotatividade de funcionários prejudica os negócios. Disponível em: <<http://www.fecomercio.com.br/noticia/maior-no-comercio-rotatividade-de-funcionarios-prejudica-os-negocios>>. Acesso em: 05 set. 2018.

FIORESE, L.; MARTINEZ, M. Influência da Cultura e Clima Organizacional na Qualidade de Vida no Trabalho: revisão da literatura. **Destques Acadêmicos**, Lageado, v. 8, n. 1, p.1-14, 2016.

FLICK, U.; BARBOUR, R. **Grupos Focais**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FRANÇA, A. C. L. **Práticas de Recursos Humanos, PRH: Conceitos, Ferramentas e Procedimentos**. São Paulo: Atlas, 2013.

FREITAS, P. R. C. de et al. Ferramentas Gerenciais da Qualidade: Um Modelo para Solução de Problemas Organizacionais. **Disciplinarum Scientia: Disciplinarum Scienti**, Santa Maria, v. 9, n. 1, p.1-16, 03 set. 2014.

GALINDO, M.-Á.; MÉNDEZ-PICAZO, M.-T. Innovation, entrepreneurship and economic growth. **Management Decision**, v. 51, n. 3, p. 501-514, 2013.



GARRICK, J. A critical discourse on tacit knowledge management and the performative agenda: Implications for industry training and development. **European Journal of Training and Development**, 2018.

GONZAGA, G.; PINTO, R. C. **Rotatividade do Trabalho e Incentivos da Legislação Trabalhista**. Rio de Janeiro: Fgv, 2014.

HANSEN, J. M.; LEVIN, M. A. The effect of apathetic motivation on employees' intentions to use social media for businesses. **Journal of Business Research**, v. 69, n. 12, p. 6058-6066, 2016.

JANG, Jichul; KANDAMPULLY, Jay. Reducing employee turnover intention through servant leadership in the restaurant context: A mediation study of affective organizational commitment. **International Journal of Hospitality & Tourism Administration**, v. 19, n. 2, p. 125-141, 2018.

LAFORTUNE, J.; RIUTORT, J.; TESSADA, J. Role models or individual consulting: The impact of personalizing micro-entrepreneurship training. **American Economic Journal: Applied Economics**, 2017.

LI, H.; LI, F.; CHEN, T. A motivational–cognitive model of creativity and the role of autonomy. **Journal of Business Research**, v. 92, p. 179-188, 2018.

LU, Lu et al. Work engagement, job satisfaction, and turnover intentions: A comparison between supervisors and line-level employees. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, v. 28, n. 4, p. 737-761, 2016.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia do Trabalho Científico**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MARTÍNEZ, A. et al. The Effects of Micro-entrepreneurship Programs on Labor Market Performance: Experimental Evidence from Chile. **American Economic Journal: Applied Economics**, v. 10, n. 2, p. 101-24, 2018.

MARTINS, L. M.; MOTA, Rayane Almeida. **A importância do Treinamento como fator competitivo nas Organizações**. São Paulo: Congenti, 2017.

MELLO, J. A. V. B.; DESOUSA, N. G. C. Redução da não conformidade como

planejamento para a melhoria de desempenho em uma fábrica no estado do Rio de Janeiro. **Journal of Globalization, Competitiveness & Governability/Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad/Revista de Globalização, Competitividade e Governabilidade**, v. 11, n. 3, p. 38-57, 2017.

MELO, Pedro Lucas De Resende; CARNEIRO-DA-CUNHA, Julio Araujo; BORINI, Felipe Mendes. Brazilian microfranchising chains: entrepreneurs' backgrounds and perceptions of brands and support. **International Journal of Management and Enterprise Development**, v. 17, n. 1, p. 53-75, 2018.

MONNICKENDAM-GIVON, Y.; SCHWARTZ, D.; GIDRON, B. Network Not Utilized: The Case Of Ultra-Orthodox Female Micro-Entrepreneurs In Israel. **Journal of Developmental Entrepreneurship**, v. 21, n. 01, p. 1650006, 2016.

RAZAK, M. R. A.; ISMAIL, A. The Mediating Effects of Procedural Justice on the Relationship between Performance-based Remuneration Management and Job Satisfaction. **Jurnal Pengurusan (UKM Journal of Management)**, v. 52, 2018.

SCHUMPETER, J. A. O fenômeno fundamental do desenvolvimento econômico. **A teoria do desenvolvimento econômico. Rio de Janeiro: Nova Cultural**, 1985.

SEBRAE. **Perfil do Microempreendedor Individual**. Brasília: Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae, 2016.

SOHNS, F.; DIEZ, J. R. Explaining micro entrepreneurship in rural Vietnam—a multilevel analysis. **Small Business Economics**, v. 50, n. 1, p. 219-237, 2018.

SOK, J. et al. Home to work spillover and turnover intentions: The mediating role of training and development practices. **European Journal of Training and Development**, 2018.

TAKAHASHI, A. R. W. et al. **Pesquisa Qualitativa em Administração: Fundamentos, métodos e usos no Brasil**. São Paulo: Atlas, 2013.

TEIXEIRA, A. **Felicidade S.A.:** porque a satisfação com o trabalho é a utopia possível para o século 21. Porto Alegre: Arquipélago Editorial Ltda., 2016.

UKANWA, I.; XIONG, L.; ANDERSON, A. Experiencing microfinance: Effects on poor

women entrepreneurs' livelihood strategies. **Journal of Small Business and Enterprise Development**, v. 25, n. 3, p. 428-446, 2018.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 16. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

ZELLWEGER, Thomas; SIEGER, Philipp; HALTER, Frank. Should I stay or should I go? Career choice intentions of students with family business background. **Journal of Business Venturing**, v. 26, n. 5, p. 521-536, 2011.

ZHOU, J.; LI, Y. The Role of Leader's Humility in Facilitating Frontline Employees' Deep Acting and Turnover: The Moderating Role of Perceived Customer-Oriented Climate. **Journal of Leadership & Organizational Studies**, p. 1548051817750543, 2018.