

UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS
DE MARIANA (MG)**

Chinayrron Rerison Ferreira

MARIANA

2018

CHINAYRRON RERISON FERREIRA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DE
MARIANA (MG)**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração da Universidade Federal de Ouro Preto como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Harrison Bachion Ceribeli

MARIANA

2018

F383q Ferreira, Chinayrron Rerison.
Qualidade de vida no trabalho nas micro e pequenas empresas de Mariana (MG) [manuscrito] / Chinayrron Rerison Ferreira. - 2018.

22f.:

Orientador: Prof. Dr. Harrison Bachion Ceribeli.

Monografia (Graduação). Universidade Federal de Ouro Preto. Instituto de Ciências Sociais Aplicadas. Departamento de Ciências Econômicas e Gerenciais.

1. Pequenas e médias empresas - Administração - Teses. 2. Qualidade de vida no trabalho - Teses. 3. Trabalhadores - Teses. I. Ceribeli, Harrison Bachion. II. Universidade Federal de Ouro Preto. III. Título.

CDU: 316.343-058.14

Catálogo: ficha.sisbin@ufop.edu.br

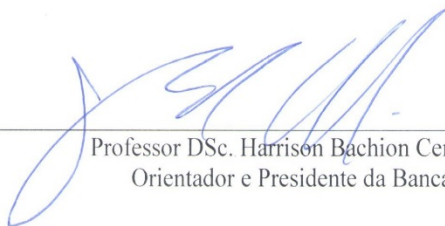
FICHA DE APROVAÇÃO

CHINAYRRON RERISON FERREIRA

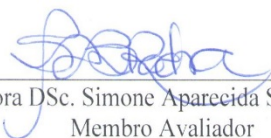
Trabalho de Conclusão de Curso apresentado junto ao Curso de Administração da Universidade Federal de Ouro Preto – UFOP, como requisito à obtenção do Título de Bacharel.

Orientador: Professor DSc. Harrison Bachion Ceribeli

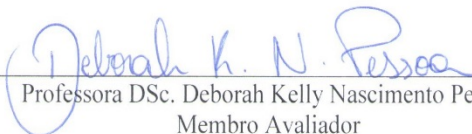
COMISSÃO EXAMINADORA



Professor DSc. Harrison Bachion Ceribeli
Orientador e Presidente da Banca



Professora DSc. Simone Aparecida Simões Rocha
Membro Avaliador



Professora DSc. Deborah Kelly Nascimento Pessoa
Membro Avaliador

Mariana, 22 de novembro de 2018.

RESUMO

Considerando que os funcionários são capazes de influenciar os rumos de um micro ou pequeno empreendimento, é necessário valorizá-los de maneira adequada, sendo que, para isso, podem-se investir em ações direcionadas para promover ou ampliar a qualidade de vida no trabalho (QVT) nas MPes. Frente a esse cenário, estabeleceu-se como objetivo de pesquisa avaliar a qualidade de vida no trabalho dos indivíduos que trabalham nas micro e pequenas empresas localizadas na cidade de Mariana, Estado de Minas Gerais. Realizou-se uma pesquisa descritiva e quantitativa, optando-se pelo método *survey* para coleta dos dados e pela análise de médias e frequências para tratamento dos dados coletados. Analisando os resultados encontrados, verificou-se que a imagem das MPes marianenses, as relações humanas no local de trabalho e o respeito aos direitos individuais são as três dimensões melhor avaliadas pelos funcionários, enquanto as dimensões jornada de trabalho e compensação, oportunidades de aperfeiçoamento e crescimento profissional e impacto do trabalho sobre a vida do trabalhador obtiveram as piores avaliações, demonstrando, assim, algumas lacunas que precisam ser trabalhadas.

Palavras-chave: Micro e pequenas empresas. Qualidade de vida no trabalho. Bem-estar do trabalhador.

ABSTRACT

Considering that employees are able to influence the results of a micro or small enterprise, it is necessary to value them in an appropriate way, and for this, it is necessary to invest in actions directed to promote or increase the quality of life at work (QLW) in MSE. Based on this scenario, it was established as a research objective to evaluate the quality of life at work of individuals working in micro and small enterprises located in the city of Mariana, State of Minas Gerais. A descriptive and quantitative research was conducted, choosing the survey method to collect the data and the analysis of means and frequencies for the treatment of the data collected. Analyzing the results found, it was verified that the image of Mariana's MSE, human relations in the workplace and respect for individual rights are the three dimensions best evaluated by employees, while the dimensions of workload and compensation, opportunities for improvement and professional growth and work impact on worker's life have had the worst appraisals, thus demonstrating some issues that need to be addressed.

Keywords: Micro and small businesses. Quality of life at work. Welfare of the worker.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	5
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	6
2.1 Micro e pequenas empresas	6
2.2 Qualidade de vida no trabalho	7
2.3 Qualidade de vida no trabalho nas MPes	8
3 ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	9
4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	10
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	17
REFERÊNCIAS	18

1 INTRODUÇÃO

No Brasil, há aproximadamente 6,4 milhões de estabelecimentos, dentre os quais 99% são classificados como micro e pequenas empresas (MPEs), que respondem por 52% dos empregos formais na iniciativa privada do país (SEBRAE, 2018).

As MPEs possuem um papel fundamental na economia brasileira, à medida que representam 27% do Produto Interno Bruto (PIB) nacional e 53,4% do PIB do comércio no país, sendo, neste setor específico, as principais geradoras de riqueza (SEBRAE, 2014a).

Apesar de sua importância econômica, tanto do ponto de vista da geração de riqueza nacional quanto do ponto de vista dos empregos criados, as MPEs apresentam uma mortalidade muito elevada. Considerando um período de até dois anos, a taxa de mortalidade desses negócios no país é de 24,4% (SEBRAE, 2013).

Entre os fatores que explicam a sobrevivência das MPEs no país, destaca-se a inovação dos processos, procedimentos, tecnologias empregadas e dos produtos/serviços comercializados (SEBRAE, 2014b), o que depende, dentre outros fatores, do engajamento e participação dos funcionários.

Neste sentido, considerando que os funcionários são capazes de influenciar os rumos de um micro ou pequeno empreendimento, pois são o capital intelectual do negócio e podem gerar vantagens competitivas, é necessário valorizá-los de maneira adequada, sendo que, para isso, podem-se investir em ações direcionadas para promover ou ampliar a qualidade de vida no trabalho (QVT) nas MPEs.

Frente a esse cenário, estabeleceu-se como objetivo de pesquisa avaliar a qualidade de vida no trabalho dos indivíduos que trabalham nas micro e pequenas empresas localizadas na cidade de Mariana, Estado de Minas Gerais.

A justificativa para a realização da presente pesquisa reside no fato de que, diante da crise econômica que se instalou no país nos últimos anos e se manifestou com mais intensidade em Mariana, que se recuperou também de um desastre ambiental, ocorrido no final do ano de 2015, é essencial que as MPEs implantem soluções inovadoras para se manterem competitivas, o que perpassa pela participação dos funcionários, os quais, em contrapartida, esperam ter qualidade de vida no trabalho. Logo, o tema aqui abordado adquire grande importância no contexto estudado, pois os resultados obtidos neste estudo podem fornecer subsídios para que os proprietários das MPEs de Mariana formulem uma política de QVT adequada, suprimindo as lacunas que forem identificadas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Micro e pequenas empresas

A partir da crise econômica da década de 1980, como alternativa à grande disponibilidade de mão de obra, as micro e pequenas empresas evoluíram, apoiadas em incentivos como a Lei 7.256 de 1984, que instituiu o primeiro Estatuto da microempresa, a inclusão dos seus direitos, deveres e funcionamento na Constituição Federal de 1988, a criação do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) e a disponibilização de linhas especiais de crédito no Banco Nacional de Desenvolvimento (BNDES), na Caixa Econômica Federal e no Banco do Brasil (SILVA; SCHEFFER 2018).

Enfrentando vários desafios para permanecerem no mercado, as MPEs muitas vezes são constituídas por pessoas da mesma família, o que dificulta a resolução de problemas do dia a dia, como, por exemplo, o de estabelecer regras e fazer com que elas sejam cumpridas de maneira rigorosa; além disso, o capital disponível nem sempre é o suficiente, a maioria dos empregados não é tão qualificada quanto o necessário e, por existir uma estreita vinculação entre a empresa e seu respectivo proprietário, os bens da primeira acabam confundindo-se com os do último (MATTAR, 1988).

De modo geral, as MPEs encontram dificuldades para se adaptarem financeiramente às mudanças competitivas e aprimorarem a qualidade de seus produtos e serviços, em consonância às crescentes exigências do mercado consumidor; ademais, não conseguem concorrer pelos melhores profissionais com as grandes empresas, que pagam salários mais elevados e absorvem a mão de obra mais qualificada (MATTAR, 1988).

Além das limitações naturais atreladas a seu porte, as MPEs ainda sofrem com o baixo volume de crédito disponível, à medida que são considerados negócios de alto risco do ponto de vista das instituições financeiras e, em diversos casos, com a má gestão, fruto da falta de formação gerencial de muitos empresários (RIBEIRO, 2016).

Por outro lado, as MPEs apresentam algumas vantagens em relação às organizações maiores, pois funcionam de maneira menos burocratizada, com maior proximidade entre empregados e empregadores, são mais ágeis para efetuarem eventuais mudanças que se façam necessárias, são capazes de fazerem as informações circularem com maior rapidez, além de terem possibilidade de proporcionarem um atendimento personalizado e mais próximo dos clientes (SOUZA; MAZZALI 2008).

Diversos empreendimentos brasileiros de médio e grande porte eram micro e pequenas empresas e cresceram substancialmente com o decorrer dos anos; prosperaram, porque foram capazes de desenvolver diferenciais competitivos, o que perpassa pela valorização dos funcionários (SEBRAE, 2016). Logo, evidencia-se a importância de se instituírem programas para conciliar produtividade e qualidade de vida no trabalho.

2.2 Qualidade de vida no trabalho

O tema qualidade de vida no trabalho (QVT) passou a fazer parte do cotidiano de um número significativo de organizações na atualidade, o que pode ser explicado por sua relevância e por ser bastante amplo, envolvendo não somente os aspectos físicos do trabalho, mas também todo um conjunto de condições psicológicas e sociais que afetam os trabalhadores (BOAS; MORIN, 2017).

Os programas de qualidade de vida no trabalho têm como intuito promover a saúde e o bem-estar dos funcionários de uma determinada organização, proporcionando-lhes condições físicas de trabalho adequadas, o que engloba aspectos como aclimatização e iluminação do ambiente laboral; remuneração justa; oportunidades para que possam mobilizar seus portfólios de competências ao executarem suas tarefas; e possibilidades de crescimento profissional (POZO; TACHIZAWA, 2016).

Para se implantar um programa voltado para ampliar a qualidade de vida dos funcionários, os gestores devem atuar em diversas linhas, promovendo uma maior humanização do ambiente laboral, instituindo um sistema de compensação justa e adequada do trabalho, respeitando a capacidade de cada indivíduo, oferecendo possibilidade de crescimento profissional a todos e estimulando a integração social dos colaboradores com a organização (MEDEIROS; OLIVEIRA, 2008). Além disso, devem incentivar a resolução participativa dos problemas organizacionais, reestruturar e enriquecer o trabalho, aprimorar e inovar os sistemas de recompensas, valorizando os esforços e contribuições individuais, e implantar melhorias no ambiente laboral, ampliando o bem-estar dos funcionários da organização (TORRELI; FERREIRA, 1995).

Ademais, a implantação de um programa de QVT, para alcançar os resultados pretendidos e ser bem-sucedida, deve ser participativa, envolvendo todos os funcionários da organização, estimulando-os a empreenderem e apresentarem soluções para melhorarem o próprio ambiente laboral (MARTINEZ; PARAGUAY, 2003).

Cabe acrescentar que, enquanto os funcionários almejam trabalhar em um ambiente acolhedor e experimentar maior bem-estar, as empresas esperam que a produção ou prestação do serviço tenha qualidade e que sejam apresentados níveis elevados de produtividade individual; por isso, deve-se unir tanto as aspirações dos colaboradores quanto as expectativas e objetivos organizacionais para que se possa caminhar em direção à implantação de programas de QVT mais efetivos (COGO, 2014).

Quando se consegue melhorar a qualidade de vida no trabalho dos funcionários, estes tendem a experimentar maior bem-estar físico e emocional em suas atividades laborais (BOAS; MORIN, 2017), o que irá ampliar seu nível geral de satisfação e, por conseguinte, incentivar a adoção de comportamentos mais benéficos à organização (MARTINEZ; PARAGUAY, 2003).

Em contrapartida, quando os trabalhadores percebem que suas condições laborais são nocivas a seu bem-estar, tendem a experimentar maiores níveis de estresse, sofrimento psicológico e descontentamento (BOAS; MORIN, 2017), o que evidencia a importância da QVT em organizações de todos os portes.

2.3 Qualidade de vida no trabalho nas MPEs

A qualidade de vida no trabalho está diretamente ligada à função de gestão de pessoas, que, nas micro e pequenas empresas, geralmente se dá de forma menos burocratizada e, ao mesmo tempo, enfrenta mais restrições, considerando que os recursos são mais escassos (BOFF; OLBERMANN; TAUFER, 2018).

Nesse contexto, pode-se promover, por exemplo, o enriquecimento das tarefas, proporcionando aos funcionários oportunidades de atuarem em diversas funções e desempenharem um número maior de atividades, o que lhes permite enxergar, de maneira mais clara, os resultados alcançados em decorrência do trabalho executado (BOFF; OLBERMANN; TAUFER, 2018).

Ademais, como nas micro e pequenas empresas a equipe de funcionários é reduzida, existe uma relação mais estreita entre empregados e empregador; com isso, há menor formalidade nas políticas e práticas de gestão de pessoas, tornando mais fácil a adaptação às necessidades individuais apresentadas pelos colaboradores, como se verifica, por exemplo, na possibilidade que eles têm de negociar alterações pontuais em seu horário de trabalho (OLIVEIRA, 2008).

Uma pesquisa do SEBRAE, realizada junto a 1.163 proprietários de micro e pequenas empresas, comprovou que 73% desses empresários premiam as contribuições inovadoras de seus colaboradores e investem na capacitação deles; desta forma, conseguem pessoas comprometidas com os objetivos do negócio, que se mostram satisfeitas e felizes com seu trabalho (SEBRAE, 2014c).

Todavia, além de premiações individuais, é importante que as MPEs trabalhem com um sistema de metas bem definidas, que as tarefas atribuídas a cada profissional sejam condizentes com seu nível de competência, que todos os colaboradores usufruam de certa autonomia ao desempenharem suas funções e, ao mesmo tempo, recebam treinamento apropriado para empregá-la de forma adequada e que haja uma política de *feedback* constante e estímulo ao desenvolvimento humano (SEBRAE, 2014c).

Enfim, uma organização, independentemente do porte, pode tratar as pessoas tanto como recursos organizacionais quanto como colaboradores, dependendo da forma como o proprietário enxerga o papel que desempenham. Se os funcionários são encarados como recursos, a gestão dá mais ênfase à direção e ao controle; em contrapartida, se são vistos como colaboradores, passam a ser gerenciados como fontes de conhecimentos que formam o capital intelectual do negócio e são capazes de contribuir de maneira efetiva para o alcance das metas traçadas (COGO, 2014).

3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa pode ser classificada como descritiva e quantitativa, pois foram utilizadas técnicas padronizadas de coleta, análise e interpretação dos dados, visando descrever e traduzir em números as características de determinada população (GIL, 2008).

Como método de pesquisa, optou-se pela *survey*, sendo a coleta de dados operacionalizada por meio da aplicação de um questionário junto aos indivíduos que faziam parte da população-alvo do estudo. Esse método é indicado quando se almeja compreender as opiniões, costumes, comportamentos, percepções ou características de um grupo específico (FREITAS et al., 1999).

Como vantagens da *survey*, podem-se citar o baixo custo e rapidez na obtenção de dados, assim como o anonimato dos respondentes, que, em decorrência disso, tendem a ser mais verdadeiros em suas respostas (FREITAS et al., 1999).

O instrumento de coleta de dados utilizado nesta pesquisa foi um questionário estruturado com base na escala de sete pontos, sendo nomeados apenas os extremos como “muito insatisfeito” e “muito satisfeito”.

A escala empregada para mensurar a QVT foi a mesma utilizada por Rechziegel, Vanalle e Limongi-França (2001), composta por 23 itens relacionados à compensação e jornada de trabalho, condições de trabalho, uso e desenvolvimento das capacidades pessoais, oportunidades de crescimento e segurança, integração social na empresa, cidadania, trabalho e espaço total de vida e relevância social do trabalho.

A população da pesquisa incluiu os funcionários das micro e pequenas empresas da cidade de Mariana, localizada no Estado de Minas Gerais. Para selecionar os profissionais que compuseram a amostra estudada, empregou-se a técnica de amostragem por conveniência, ou seja, a amostra foi formada por elementos convenientes, não probabilísticos, extraídos da parte da população mais acessível ao pesquisador, o que garantiu maior economicidade e rapidez durante a etapa de coleta de dados (LAKATOS; MARCONI, 2003).

Atendendo à recomendação de Hair Junior et al. (2009), estabeleceu-se que a amostra deveria ser formada por 230 profissionais, mantendo uma proporção de 10 respondentes para cada variável da pesquisa.

A coleta dos dados foi realizada por meio da entrega dos questionários impressos aos funcionários das micro e pequenas empresas de Mariana. Já a análise dos dados coletados foi efetuada com base nas estatísticas descritivas e frequências, que fornecem um resumo simplificado do comportamento das variáveis estudadas.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A amostra da pesquisa foi composta por 230 funcionários de MPEs localizadas em Mariana (MG), dos quais 52,2% possuíam entre 18 e 28 anos; 27,8%, entre 29 e 39 anos; 11,7%, entre 40 e 50 anos; e 8,3%, 51 anos ou mais. Em relação ao sexo, 67,9% dos respondentes são mulheres, 31,7% são homens e 0,04%, preferiram não informá-lo.

Para dar início à análise dos dados, calculou-se a frequência com que cada ponto da escala foi assinalado em cada questão. Em seguida, agruparam-se as frequências relativas aos pontos 1, 2 e 3, que remetem à insatisfação do respondente com o quesito, e também as frequências relativas aos pontos 5, 6 e 7, que remetem à satisfação com o mesmo quesito. O ponto 4, por sua vez, que corresponde ao ponto médio da escala, não foi agrupado,

representando uma posição de neutralidade do respondente. As frequências calculadas podem ser visualizadas no Quadro 1.

VARIÁVEL	ENUNCIADO	INSATISFAÇÃO (pontos 1 a 3)	NEUTRO (ponto 4)	SATISFAÇÃO (pontos 5 a 7)
Q1	Como você se sente em relação ao seu salário?	34,7%	25,3%	40%
Q2	Como você se sente em relação aos benefícios oferecidos pela empresa?	46,9%	20,7%	32,4%
Q3	Como você se sente em relação à carga horária e ritmo de trabalho exigidos pela empresa?	34,7%	15,8%	49,5%
Q4	Como você se sente em relação ao conforto ergonômico no ambiente de trabalho?	25,3%	18,2%	56,5%
Q5	Como você se sente em relação aos riscos ocupacionais apresentados no ambiente de trabalho?	21,7%	18,6%	59,7%
Q6	Como você se sente em relação à autonomia dada pela empresa para o funcionário tomar suas decisões em relação ao trabalho?	23,9%	20,8%	55,3%
Q7	Como você se sente em relação à visão das outras pessoas sobre a sua tarefa desempenhada na empresa?	20,2%	28,1%	51,7%
Q8	Como você se sente em relação às oportunidades oferecidas pela empresa aos funcionários para exercitarem diversas habilidades e capacidades na função que exercem?	33,9%	16,9%	49,2%
Q9	Como você se sente em relação à forma como recebe as informações no seu trabalho?	26,9%	18,6%	54,5%
Q10	Como você se sente em relação às oportunidades de crescimento profissional oferecidas pela empresa em que você trabalha?	41,7%	16,6%	41,7%
Q11	Como você se sente em relação às oportunidades oferecidas pela empresa para os funcionários adquirirem novas informações e habilidades?	37,3%	17,4%	45,3%
Q12	Como você se sente em relação à estabilidade oferecida pela empresa no que se refere à possibilidade ou não de ser demitido?	30%	19,6%	50,4%
Q13	Como você se sente em relação ao comportamento dos colegas quando o assunto é preconceito?	18,6%	14,5%	66,9%
Q14	Como você se sente nas relações interpessoais com os colegas e superiores, na empresa em que trabalha?	12,2%	19,2%	68,6%
Q15	Como você se sente em relação ao senso de comunidade existente na organização?	21,3%	24,8%	53,9%

Q16	Como você se sente em relação à garantia de seus direitos como pagamento, férias, seguros, etc.?	16%	16,9%	67,1%
Q17	Como você se sente em relação à privacidade pessoal dentro da organização?	16,9%	20%	63,1%
Q18	Como você se sente em relação à liberdade concedida pela empresa para expressar suas opiniões?	26,9%	15,3%	57,8%
Q19	Como você se sente em relação ao tratamento justo e imparcial necessário no dia a dia na empresa?	30%	18,2%	51,8%
Q20	Como você se sente em relação à possibilidade de conciliar o tempo entre seu trabalho, com a família e as atividades sociais?	33%	18,6%	48,4%
Q21	Como você se sente em relação à interferência do seu trabalho na vida pessoal?	23,9%	20%	56,1%
Q22	Como você se sente em relação à credibilidade da empresa em que você trabalha?	16%	21,7%	62,3%
Q23	Como você se sente em relação à responsabilidade social da empresa em que você trabalha, na preservação ambiental, geração de empregos, qualidade de produtos?	20%	17,7%	62,3%

Quadro 1 – Análise de frequências.

Fonte: elaboração própria.

Examinando as frequências, constatou-se que o maior índice percentual de satisfação dos trabalhadores foi obtido para a Q14, relativa à qualidade das relações interpessoais no ambiente laboral. Percebe-se, com isso, que os respondentes sentem-se satisfeitos com sua relação com colegas e chefia.

No contexto estudado, das micro e pequenas empresas, isso se torna muito crítico, porque, devido ao fato de os espaços disponíveis serem pequenos, a interação entre os próprios funcionários e entre eles e a chefia acontece o tempo todo. Caso as relações humanas fossem desarmônicas, o dia a dia seria muito desconfortável, o que poderia levar ao adoecimento dos indivíduos e à manutenção de um clima negativo que poderia afetar até mesmo os clientes.

A segunda questão que obteve maior índice percentual de satisfação foi a Q16, que se refere à garantia dos direitos trabalhistas como, por exemplo, o recebimento do salário em dia, de 1/3 adicional devido no período de férias, do 13º salário, entre outros. Isso indica que as micro e pequenas empresas de Mariana procuram cumprir as exigências que constam na Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), o que as resguarda e ainda assegura os direitos fundamentais dos trabalhadores.

O terceiro maior índice percentual de satisfação foi obtido na Q13, relacionada ao comportamento dos colegas de trabalho no que diz respeito ao preconceito. Com isso, constatou-se que as pessoas, pelo menos no ambiente laboral, agem com mais tolerância em relação às diferenças. Como esse é um atributo difícil de ser avaliado durante o processo de seleção, uma vez que o preconceito aparece principalmente com a convivência, e as MPEs geralmente não possuem políticas de gestão da diversidade, acredita-se que essa maior tolerância no local de trabalho deva-se mais a aspectos culturais e pressões sociais do que propriamente a ações planejadas pelos gestores.

Com o quarto maior índice percentual de satisfação, destaca-se a Q17, que remete à privacidade dos indivíduos dentro das organizações. Verifica-se, portanto, que, de modo geral, os gestores das MPEs de Mariana respeitam o direito individual dos funcionários de manterem reservadas suas informações pessoais no local de trabalho.

Por fim, com o quinto maior índice percentual de satisfação, tem-se a Q22 e a Q23, que dizem respeito à imagem da empresa onde os respondentes trabalham perante a comunidade marianense e ao quanto sua atuação é socialmente responsável. Logo, é possível afirmar que os funcionários das MPEs de Mariana consideram que elas são corretas em seu modo de proceder e, por conseguinte, dignas de confiança, o que tende a estreitar os laços entre empregado e empregador ao longo do tempo.

Depois de apresentar as questões com maior índice de satisfação entre os trabalhadores que participaram da presente pesquisa, cabe assinalar aquelas que obtiveram as piores avaliações, relacionadas aos maiores índices de insatisfação.

Responsável pela pior avaliação por parte dos funcionários, a Q2 diz respeito aos benefícios recebidos como parte da remuneração. Assim sendo, verifica-se que, de modo geral, as MPEs de Mariana não oferecem a seus funcionários pacotes de benefícios atrativos, complementando os salários mensais.

E se isso, por um lado, é justificável pela recessão econômica do país e pelas dificuldades que a cidade vem enfrentando desde a interrupção das atividades da Samarco, uma das principais empregadoras do município, por outro lado, deve-se ponderar que a ausência de uma remuneração adequada tende a afetar negativamente a produtividade dos trabalhadores e, ao mesmo tempo, a aumentar a rotatividade nessas organizações.

Com o segundo maior índice de insatisfação, tem-se a Q10, referente às oportunidades de crescimento na organização. Conclui-se, com isso, que muitas MPEs de Mariana não oferecem a seus funcionários qualquer perspectiva de ascensão profissional.

Cabe pontuar, contudo, que essa é uma realidade de grande parte das micro e pequenas empresas, as quais possuem estruturas enxutas, sem muita mobilidade vertical para os funcionários. Ademais, muitas MPEs não possuem planos de carreira para seus colaboradores, o que torna essa limitação ainda mais acentuada.

O terceiro maior percentual de insatisfação foi encontrado na Q11, que se refere às oportunidades oferecidas pelas empresas para os funcionários adquirirem novas informações e habilidades. Neste sentido, evidencia-se que muitas MPEs de Mariana não possibilitam a seus colaboradores o aprimoramento de suas habilidades atuais ou a aquisição de novas.

Acredita-se que isso se deve a dois fatores: em primeiro lugar, ao reduzido investimento em capacitação dos funcionários por parte dessas organizações; e, em segundo lugar, às próprias limitações inerentes à natureza do trabalho realizado, que muitas vezes é pouco complexo e não permite a adoção de práticas como o *job enrichment* e o *job enlargement*, por meio das quais os indivíduos passam a ter mais autonomia, responsabilidade e atribuições no trabalho.

Em quarto lugar em termos de insatisfação dos funcionários, apareceram empatadas a Q1 e a Q3, relativas ao salário e à carga e ritmo de trabalho, respectivamente. Consta-se, com isso, que muitos profissionais estão insatisfeitos com o quanto estão trabalhando e com o salário que estão recebendo por isso.

A insatisfação com esses dois pontos específicos pode estar relacionada à situação do Brasil e também da cidade de Mariana, à medida que, em momentos de crise econômica, as empresas tendem a reduzir seu quadro de pessoal e segurar o aumento salarial dos funcionários, o que acaba fazendo com os indivíduos trabalhem mais, sem qualquer acréscimo em seus vencimentos.

Todavia, apesar de justificável pelo atual cenário nacional e municipal, essa não é uma situação desejável ao longo do tempo, pois tende a levar os trabalhadores a se desmotivarem, a produzirem menos, a se ausentarem mais do trabalho e a deixarem a organização em busca de um emprego mais atrativo.

Concluindo a discussão, em quinto lugar apareceu a Q8, que remete às oportunidades oferecidas pelas empresas para que os funcionários utilizem diversas habilidades na função que exercem. A causa disso pode ser a mesma indicada anteriormente para o problema da falta de oportunidades para os funcionários desenvolverem novas habilidades, que é a própria natureza do trabalho executado, pois muitas vezes o indivíduo executa atividades pouco complexas, que não lhe permitem empregar todo seu potencial.

Finda a análise dos dados baseada na distribuição de frequência das respostas obtidas junto aos funcionários das MPEs de Mariana, calcularam-se as médias alcançadas por grupos de variáveis, representativos de dimensões específicas da QVT. Para isso, agruparam-se as variáveis Q1 a Q3 para analisar a jornada de trabalho e compensação; Q4, Q5, Q9 e Q12 para avaliar as condições de trabalho; Q6, Q8, Q10 e Q11 para examinar as oportunidades de aperfeiçoamento e crescimento profissional; Q7, Q13, Q14 e Q15 para analisar as relações humanas no local de trabalho; Q16 a Q19 para avaliar o respeito aos direitos individuais; Q20 e Q21 para examinar o impacto do trabalho sobre a vida do trabalhador; e Q22 e Q23 para analisar a imagem da empresa. As médias calculadas podem ser observadas no Quadro 2.

Dimensão da QVT	Variáveis	Médias individuais	Média geral
Jornada de trabalho e compensação	Q1	4,07	4,00
	Q2	3,59	
	Q3	4,36	
Condições de trabalho	Q4	4,68	4,58
	Q5	4,73	
	Q9	4,47	
	Q12	4,44	
Oportunidades de aperfeiçoamento e crescimento profissional	Q6	4,63	4,17
	Q8	4,16	
	Q10	3,86	
	Q11	4,05	
Relações humanas no local de trabalho	Q7	4,65	4,86
	Q13	5,03	
	Q14	5,18	
	Q15	4,61	
Respeito aos direitos individuais	Q16	5,20	4,83
	Q17	4,90	
	Q18	4,70	
	Q19	4,54	
Impacto do trabalho sobre a vida do trabalhador	Q20	4,29	4,43
	Q21	4,58	
Imagem da empresa	Q22	4,98	4,95
	Q23	4,93	

Quadro 2 – Análise de médias.

Fonte: elaboração própria.

A pior avaliação foi atribuída à questão da jornada de trabalho e compensação, o que leva a crer que os funcionários das micro e pequenas empresas de Mariana acreditam que sua carga de trabalho e suas responsabilidades são desproporcionais em relação à remuneração que recebem. Cabe ponderar que esse problema poderia ser minimizado se os gestores instituíssem uma participação nos lucros para os funcionários, prática que já é adotada por algumas MPEs e que gera resultados satisfatórios, pois os indivíduos trabalham mais empenhados e satisfeitos.

Outro ponto que teve uma das piores avaliações foi a questão das oportunidades de aperfeiçoamento e crescimento profissional que os indivíduos que participaram da pesquisa percebem em seu ambiente de trabalho. Logo, as MPEs marianenses estão investindo pouco em capacitação e também não dispõem de um plano de carreira atrativo. Esse problema poderia ser resolvido trabalhando melhor a questão da carreira, pois, mesmo que haja limites naturais ao crescimento vertical dos profissionais em organizações desse porte, é possível adotar um plano de carreira horizontal, no qual o funcionário muda de nível no cargo que ocupa sem que haja mudança de nível hierárquico. Desta forma, a empresa demonstra reconhecimento ao trabalho de seus profissionais e os estimula a entregar resultados melhores.

Ainda em relação aos aspectos que receberam pior avaliação, tem-se o impacto do trabalho sobre a vida dos profissionais que atuam nas MPEs de Mariana, o que significa que essas empresas dificultam que os funcionários equilibrem suas demandas laborais àquelas advindas de suas respectivas vidas pessoais. Contudo, quando a organização não é minimamente flexível, o indivíduo tende a ir trabalhar pensando em seus problemas de ordem pessoal, o que lhe causa maior cansaço mental e reduz sua produtividade. Por isso, recomenda-se que os gestores desenvolvam um olhar mais crítico para essa questão e adotem horários de trabalho mais flexíveis, permitindo que seus funcionários, quando necessitarem atrasar-se ou sair mais cedo, possam compensar esse tempo em outro dia, respeitando-se, obviamente, as demandas organizacionais.

As condições de trabalho também interferem muito na vida dos funcionários. E, em relação às micro e pequenas empresas de Mariana, esse aspecto apareceu com a quarta pior avaliação. Recomenda-se, por isso, que os gestores de tais organizações sejam mais transparentes aos repassarem as informações para os trabalhadores, que se atentem à questão da ergonomia, que inclui, por exemplo, a postura dos indivíduos no trabalho, os movimentos

repetitivos, a aclimatização, os intervalos para descanso, etc., e que evitem criar um clima de apreensão por meio de ameaças de demissão.

Em contrapartida, com as três melhores avaliações, destacam-se as seguintes dimensões da QVT nas MPEs de Mariana: o respeito aos direitos individuais, as relações humanas no ambiente de trabalho e a imagem da empresa.

No tocante aos direitos individuais dos trabalhadores, conclui-se que os gestores das organizações supramencionadas pagam os salários sem atrasos, as férias, o 13º salário, etc., e procuram dispensar um tratamento justo e imparcial a todos os funcionários. Além disso, destaca-se o respeito que os proprietários dos micro e pequenos negócios marianenses apresentam, segundo os próprios funcionários, à privacidade individual e à liberdade de expressão, mesmo no caso de opiniões divergentes. Cabe ressaltar que o respeito é um valor essencial para qualquer empresa que queira proporcionar a seus colaboradores maior qualidade de vida no trabalho, à medida que humaniza o ambiente laboral e a relação entre empregado e empregador.

Já no caso das relações humanas no local de trabalho, fica evidente que, de modo geral, os funcionários das MPEs de Mariana sentem-se respeitados pelos colegas de trabalho e chefia, ou seja, existe uma cultura de camaradagem e respeito mútuo nessas organizações, o que tende a contribuir com a qualidade de vida no trabalho dos profissionais.

Finalmente, no que se refere à imagem das micro e pequenas empresas marianenses, que foi o aspecto que recebeu a melhor avaliação, conclui-se que os funcionários que participaram da presente pesquisa atribuem boa credibilidade a seus empregadores, o que tende a tornar a relação entre as partes mais saudável, à medida que há maior confiança. Cabe acrescentar que os indivíduos, quando confiam na empresa onde trabalham e associam a ela uma imagem positiva, tendem a se sentir bem com relação a seu emprego ao invés de se sentirem constrangidos pelas práticas adotadas por seu empregador, experimentando, por conseguinte, maior qualidade de vida no trabalho.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As micro e pequenas empresas são muito importantes para a economia do Brasil, pois contribuem para a geração de riqueza e empregos no país, reduzindo as desigualdades sociais e até proporcionando oportunidades para as pessoas que têm dificuldades em ingressar ou retornar ao mercado de trabalho, as quais acabam optando por abrir um pequeno negócio.

Como essas organizações precisam contar com profissionais engajados e dispostos a contribuir com novas ideias para se manterem competitivas, faz-se essencial investir em ações voltadas para promover a QVT.

Sendo assim, definiu-se como objetivo de pesquisa avaliar a qualidade de vida no trabalho dos indivíduos que trabalham nas micro e pequenas empresas localizadas na cidade de Mariana, Estado de Minas Gerais, o qual foi atingido.

Os cinco quesitos que receberam as melhores avaliações dos funcionários que participaram da presente pesquisa foram as relações interpessoais no ambiente de trabalho, a garantia dos direitos trabalhistas como salário em dia, férias e 13º salário, o comportamento dos colegas em relação ao preconceito, o respeito à privacidade pessoal dentro da organização e a credibilidade e responsabilidade social da empresa.

Por outro lado, entre os quesitos que obtiveram as piores avaliações estão os benefícios oferecidos pelas empresas, a atratividade dos salários, as oportunidades de crescimento profissional e também aquelas oferecidas para que os funcionários adquiram novas informações e habilidades, a carga horária e ritmo de trabalho exigidos e as oportunidades oferecidas aos funcionários para que eles exercitem diversas habilidades e capacidades na função que exercem.

Algumas sugestões para que as MPEs de Mariana melhorem a qualidade de vida no trabalho de seus funcionários incluem a diversificação das atividades realizadas por eles, a criação de um programa de participação nos lucros, a adoção de um plano de carreira horizontal, a adoção de maior flexibilidade nos horários de trabalho e a realização de investimentos para melhorar a ergonomia no ambiente de trabalho.

A contribuição da presente pesquisa reside na identificação de algumas lacunas na QVT dos profissionais que trabalham nas MPEs de Mariana (MG), fornecendo subsídios para que os proprietários implantem ações para melhorar a relação com seus funcionários e, por conseguinte, estimulando práticas de gestão mais adequadas ao cenário contemporâneo.

Para estudos futuros, sugere-se que essa mesma pesquisa seja realizada em outras cidades, com o intuito de verificar se as lacunas aqui levantadas são recorrentes nas MPEs, independentemente da localidade, ou se a cultura local afeta as práticas de QVT adotadas por essas organizações.

REFERÊNCIAS

BOAS, A. A. V.; MORIN, E. Qualidade de vida no trabalho: um modelo sistêmico de análise. **Revista Administração em Diálogo**, v. 19, n. 2, p. 62-90, 2017.

BRASIL. **Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.** Institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno (...), e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>> Acesso em: 30 de mar. de 2018.

BRASIL. **Lei Complementar nº 147, de 7 de agosto de 2014.** Altera a LC 123/2006, e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>> Acesso em: 30 de mar. de 2018.

BOFF, D.; OLDERMANN, J. V.; TAUFER, L. Do cotidiano ao formal: práticas de gestão de pessoas em duas pequenas empresas. **Revista da Micro e Pequena Empresa**, v. 12, n. 1, p. 18-32, 2018.

COGO, L. **Qualidade de vida no trabalho:** um diferencial dentro das organizações. 2013. 20f. (Pós-graduação em Recursos Humanos) – Universidade do Oeste de Santa Catarina, UNOESC, 2013.

FREITAS, H.; OLIVEIRA, M.; SACCOL, A. Z.; MASCAROLA, J. O método de pesquisa Survey. **Revista de Administração da USP**, v. 35, n. 3, p. 105-112, 2000.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HAIR JUNIOR, J. F.; BLACK W. C.; BABIN, B. J.; ANDERSON, R. E.; TATHAM, R. L. **Análise multivariada de dados.** Porto Alegre: Bookman, 2009.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

MARINHO, B. L.; VASCONCELLOS, E. P. G. Dimensionamento de Recursos Humanos: desenvolvimento de um modelo conceitual e sua aplicação. **Revista de Gestão**, v. 14, n. 2, p. 61-76, 2007.

MARTINEZ, M.; PARAGUAY, A. Satisfação e Saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos. **Caderno de Psicologia Social do trabalho.** v. 6, p. 59-78, 2003.

OLIVEIRA, V. S.; MACHADO, M. C. R.; JOHN, E. Sistema de Gestão por Competência em Pequena Empresa. **NAVUS - Revista de Gestão e Tecnologia**, v. 7, n. 3, p. 46-59, 2017.

OLIVEIRA, J. A.; MEDEIROS, J. P. Modelos de qualidade de vida no trabalho (QVT): elementos para uma síntese. **Revista Interface**. v. 5, n. 1, p. 123-139, 2008.

POZO, H.; TACHIZAWA, E. T. Qualidade de vida no trabalho nas micro e pequenas empresas como vantagem competitiva. **REUNA**, v. 21, n. 4, p. 81-102, 2016.

RECHZIEGEL, W.; VANALLE, R. M.; FRANÇA, A. C. L. Satisfação com a qualidade de vida no trabalho no nível operacional: um estudo de caso em uma grande empresa no setor de autopeças. In: XXI Encontro Nacional de Engenharia de Produção – ENEGEP, 2001, Salvador. **Anais...** Salvador: ABEPRO, 2001.

RIBEIRO, L. R. **Micro e pequenas empresas: desafios, oportunidades e mecanismos de sobrevivência**. 2016. 33f. (Bacharelado em Ciências Contábeis) – Universidade Federal de Rondônia, Cacoal, 2016.

SEBRAE. **Micro e pequenas empresas geram 27% do PIB do Brasil**. 2014a. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/mt/noticias/micro-e-pequenas-empresas-geram-27-do-pib-do-brasil,ad0fc70646467410VgnVCM2000003c74010aRCRD>>. Acesso em: 05 de nov. de 2018.

SEBRAE. **Causa mortis: por que as empresas fecham?** 2014b. Disponível em: <https://m.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/SP/Anexos/causa_mortis_2014.pdf>. Acesso em: 05 de nov. de 2018.

SEBRAE. **Dez dicas para engajar os funcionários**. 2014c. Disponível em: <<http://www.sebraemercados.com.br/10-dicas-para-engajar-os-funcionarios/>>. Acesso em: 28 de maio de 2018.

SEBRAE. **Pequenas e Médias Empresas no Brasil**. 2016. Disponível em: <ois.sebrae.com.br/wp-content/uploads/2016/04/Brasil-uv-abril-20162.pdf>. Acesso em: 30 de mar. de 2018.

SEBRAE. **Pequenos negócios em números**. 2018. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp/sebraeaz/pequenos-negocios-em-numeros,12e8794363447510VgnVCM1000004c00210aRCRD>>. Acesso em: 05 de nov. de 2018.

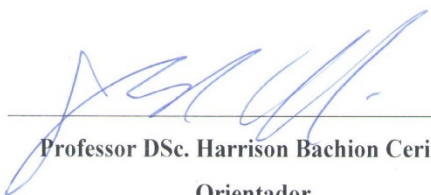
SILVA, P. M.; GENDERA, A. K. C.; VIDAL, D. F. Os modelos de qualidade de vida no trabalho e suas possíveis influências na organização. **OpenAcad Review**, v. 1, n. 1, p. 1-15, 2014.

SILVA, L. F. A.; SCHEFFER, A. B. B. A gestão de pessoas nas micro e pequenas empresas: Comparando experiências. **Revista de Empreendedorismo e Gestão de Pequenas Empresas. (REGEPE)**, v. 4, n. 3, p. 87-115, 2015.

TORRELI, L. C.; FERREIRA, J. J. A. Qualidade total: proposta de um modelo para implantação. **Gestão & Produção**, v. 2, n. 3, p. 281-296, 1995.

DECLARAÇÃO

Certifico que o discente **Chinayrron Rerison Ferreira**, autor do trabalho de conclusão de curso intitulado “**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DE MARIANA (MG)**”, realizou as correções sugeridas pela banca examinadora e que estou de acordo com a versão final do trabalho.



Professor DSc. Harrison Bachion Ceribeli
Orientador

Mariana, 23 de novembro de 2018.