

**Universidade Federal de Pernambuco - UFPE**  
**Centro de Ciências Sociais Aplicadas - CCSA**  
**Departamento de Ciências Administrativas - DCA**  
**Programa de Pós Graduação em Administração – PROPAD**

**Suenize Maria Soares de Souza**

**A Qualidade de Vida no Trabalho dos beneficiários do  
Microcrédito: o caso do CrediAmigo do Banco do  
Nordeste do Brasil S.A.**

**Recife, 2013**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

CLASSIFICAÇÃO DE ACESSO A TESES E DISSERTAÇÕES

Considerando a natureza das informações e compromissos assumidos com suas fontes, o acesso a monografias do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de Pernambuco é definido em três graus:

-“Grau 1”: livre (sem prejuízo das referências ordinárias em citações diretas e indiretas);

-“Grau 2”: com vedação a cópias, no todo ou em parte, sendo, em consequência, restrita a consulta em ambientes de biblioteca com saída controlada;

-“Grau 3”: apenas com autorização expressa do autor, por escrito, devendo, por isso, o texto, se confiado a bibliotecas que assegurem a restrição, ser mantido em local sob chave ou custódia;

**A classificação desta dissertação se encontra, abaixo, definida por seu autor.**

**Solicita-se aos depositários e usuários sua fiel observância, a fim de que se preservem as condições éticas e operacionais da pesquisa científica na *área* da administração.**

**Título da Dissertação: A Qualidade de Vida no Trabalho dos beneficiários do Microcrédito: o caso do CrediAmigo do Banco do Nordeste do Brasil S.A.**

Nome do Autor: Suenize Maria Soares de Souza

Data da Aprovação: 13/11/2013

Classificação, conforme especificação acima:

Grau 1	<input checked="" type="checkbox"/>
Grau 2	<input type="checkbox"/>
Grau 3	<input type="checkbox"/>

Recife, 2013

---

Suenize Maria Soares de Souza

Suenize Maria Soares de Souza

**A Qualidade de Vida no Trabalho dos Beneficiários do  
Microcrédito: o caso do CrediAmigo do Banco do  
Nordeste do Brasil S.A.**

Orientadora: Dra. Débora Coutinho Paschoal Dourado  
Co-orientadora: Dra. Joséte Florencio dos Santos

Dissertação apresentada como requisito complementar para obtenção do grau de Mestre em Administração, área de concentração em Comportamento Organizacional e Gestão Estratégica de Pessoas, do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de Pernambuco.

Recife, 2013

Catálogo na Fonte  
Bibliotecária Ângela de Fátima Correia Simões, CRB4-773

S729q Souza, Suenize Maria Soares de  
A qualidade de vida no trabalho dos beneficiários do microcrédito: o caso do CrediAmigo do Banco do Nordeste do Brasil S. A. / Suenize Maria Soares de Souza. - Recife : O Autor, 2013.  
112 folhas : il. 30 cm.

Orientador: Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Débora Coutinho Paschoal Dourado e co-orientadora Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Josete Florencio dos Santos.

Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Pernambuco, CCSA, 2013.

Inclui referências e anexos

1. Qualidade de vida no trabalho. 2. Microcrédito. 3. Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade. I. Dourado, Débora Coutinho Paschoal (Orientador). II. Santos, Josete Florencio dos (Co-orientador). III. Título.

658.3 CDD (22.ed.)

UFPE (CSA 2014 –34)

**Universidade Federal de Pernambuco - UFPE**  
**Centro de Ciências Sociais Aplicadas - CCSA**  
**Departamento de Ciências Administrativas - DCA**  
**Programa de Pós Graduação em Administração – PROPAD**

**Suenize Maria Soares de Souza**

**A Qualidade de Vida no Trabalho dos beneficiários do  
Microcrédito: o caso do CrediAmigo do Banco do  
Nordeste do Brasil S.A.**

**Dissertação submetida ao Corpo Docente do Programa de Pós-Graduação em  
Administração (PROPAD) da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) e  
aprovada em 13/11/2013.**

**Banca Examinadora:**

Débora Coutinho Paschoal Dourado, Doutora, PROPAD/UFPE  
(Orientadora)

Mônica Maria Barbosa Gueiros, Doutora, UFPE  
(Examinador Externo)

Joséte Florencio dos Santos, Doutora, PROPAD/UFPE  
(Examinador Interno)

Dedico este trabalho aos meus pais e aos meus filhos.  
Aos meus pais pelo empenho na minha formação e aos  
meus filhos pela necessidade de educar pelo exemplo, o  
que me permite a oportunidade de ser uma pessoa  
melhor.

# AGRADECIMENTOS

A Deus pelo dom da vida, pela fé que me motiva e por permitir escolhas acertadas ao longo do meu caminho.

Aos meus pais Ivoni e Sousa que, mesmo enfrentando problemas sérios de saúde, ignorando o momento que eu vivo por conta dos impactos da doença, serviram de fonte de inspiração para que eu fosse perseverante no intuito de concluir este trabalho.

Aos meus filhos, Rogério, Rafael e Ilanna, em reconhecimento a toda admiração que eles sempre demonstraram por mim e como forma de expressão do amor mais puro que uma pessoa pode sentir por outra. A eles o meu pedido de perdão pelas minhas ausências nos eventos da família e minha impaciência, na época do Mestrado.

A Reginaldo, meu companheiro, presença constante e incentivador incansável nessa caminhada.

Aos meus irmãos, principalmente Socorro e Sinval, que cuidaram dos nossos pais para que eu pudesse me dedicar a este trabalho.

À professora Débora Dourado pela paciência, parceria e dedicação na minha orientação, sendo para mim um exemplo de competência e inteligência. A ela, todo o meu respeito e a minha mais sincera gratidão.

Às professoras Joséte Florencio e Mônica Gueiros e ao professor Wálter Moraes pelas valorosas contribuições ofertadas para este trabalho.

Ao Banco do Nordeste do Brasil S.A.(BNB) pelo apoio no patrocínio do curso, pela aprovação no estudo do tema e pela disponibilidade dos dados sobre o CrediAmigo; com especial carinho à colega Desirée que auxiliou muito no momento da submissão do tema.

A Ademário, Ronald, Rosângela, Raquel, Edjane, Dário e demais funcionários do CrediAmigo em Recife e no Ambiente de Microfinanças em Fortaleza, pelo fornecimento das informações imprescindíveis à realização deste estudo.

Aos empreendedores que fizeram parte da amostra que compôs a minha pesquisa pela atenção em responder a todas as minhas insistentes indagações, pelas indicações de outros respondentes e pela acolhida em seus estabelecimentos durante seu horário de trabalho.

Aos colegas do Banco do Nordeste do Brasil das diversas áreas que direta ou indiretamente foram envolvidas com este estudo, notadamente o pessoal da extinta Central de Apoio Operacional do Recife (CENOP) pela torcida, especialmente a Rafael Cavalcante pelo apoio com a impressão dos trabalhos e à Karol Simões, amiga, conselheira e confidente em muitos momentos de desânimo; bem como aos colegas da Gerência de Reestruturação de Ativos do Recife, representados pelo Gestor Marcos Machado que concordou com a minha liberação para conclusão deste trabalho.

Aos professores do Mestrado Profissional da UFPE pela qualidade das informações repassadas.

À professora Maristela Melo pelas dicas, envolvimento e disponibilidade para auxiliar, além de ofertar sempre uma palavra de estímulo.

Aos colegas da turma 1 do Mestrado Profissional por compartilhar conhecimentos e por serem companheiros nos desafios que enfrentamos juntos; notadamente a Fabiano, Ana Katarina, Carlos Schuler, Márcia e João Gabriel pela parceria e solidariedade e especialmente à Danielle e Izabel minhas queridas e grandes amigas, pelo respeito, cumplicidade e, sobretudo, pela admiração que nasceu entre nós e resiste além da sala de aula.

À Paula e Vitória pela paciência no atendimento das demandas da secretaria, suportando nossas eternas cobranças e muitas vezes nossa incompreensão.

À Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) por oferecer um curso de qualidade que nos manteve estimulados a responder ao desafio.

A todos que, direta ou indiretamente contribuíram para esta conquista.

## RESUMO

Este trabalho partiu da questão de analisar, com base nos clientes do programa de microcrédito produtivo orientado CrediAmigo – do Banco do Nordeste do Brasil S.A. como o microcrédito influencia na qualidade de vida no trabalho dos beneficiários do crédito. Segue-se à contextualização dos argumentos teóricos, do histórico do programa em questão, do estudo do microcrédito no mundo e no Brasil e mais precisamente dos modelos de programas de qualidade de vida no trabalho, amparados nos modelos clássicos de QVT e conduzindo este estudo nas premissas tratadas por Dourado (2007), onde se estabelecem dimensões para o estudo da qualidade de vida no trabalho e se faz uma adaptação para que estas dimensões sejam utilizadas no estudo com os beneficiários do microcrédito do programa CrediAmigo do BNB. Para a escolha dos elegíveis à participar deste estudo, delimitou-se os empreendedores que desenvolvem seus negócios no bairro de Casa Amarela na cidade do Recife, por se considerar a concentração de negócios naquela localidade. Optou-se pela pesquisa qualitativa por melhor se adequar ao estudo proposto e escolheu-se como método o estudo de caso. Para subsidiar o estudo de caso, foram feitas entrevistas com os empreendedores utilizando-se um roteiro de entrevista com perguntas semiestruturadas e na fase da análise dos dados fez-se também uma análise do conteúdo para melhor filtrar os achados da pesquisa. O material institucional do CrediAmigo também serviu de elemento de análise juntamente com as publicações e a bibliografia sobre QVT e microcrédito. O estudo permitiu concluir que há influência do crédito na qualidade de vida no trabalho dos empreendedores pesquisados atendidos pelo CrediAmigo provocado possivelmente pela forma diferenciada como esses recursos são operacionalizados pelo programa, sugerindo aprofundamento para melhor dimensionar o fenômeno.

**Palavras-chave:** Qualidade de vida no trabalho (QVT), microcrédito e Programa CrediAmigo.

## ABSTRACT

This work analyzed, based on the clients of the oriented microcredit productive program CrediAmigo – from Banco do Nordeste do Brasil S/A. how the microcredit influenced the quality of work life of the people who obtained the credit. It focused on theoretical argumentation, the history of the program itself, the study of the microcredit in the world and in Brazil and, more precisely, of the models of programs of quality of work life, supported by the classical methodology of QWL and leading the study based on the assumptions made by Dourado (2007), who established dimensions for the study of quality of work life and, based on his work, adaptations were made so it could be applied in the study with people who obtained the microcredit from CrediAmigo's program, from BNB. To choose the eligible to participate on this work we delimitate from the ones who developed their business at Casa Amarela, a neighborhood from the city of Recife. They were chosen because the high concentration of business on that location. It was opted for the qualitative type of research because it suited better the proposed research and the chosen method was case study. To subsidize the case study, research was done using a questionnaire with semi-structured questions, that were directly applied by the researcher and on the analysis phase of the data it was also made a content analysis to filtrate the found data. The institutional material of CrediAmigo also was used as a data element of analysis together with publications and bibliography of QWL and microcredit. The study makes us conclude that there is influence from credit in quality of work life of the researched entrepreneurs attended by the CrediAmigo that is possibly provoked by how the resources are operationalized by the program, suggesting additional research to better dimension the phenomenon.

**Keywords:** Quality of Work Life (QWL) – Microcredit and CrediAmigo's Program.

# LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 (2) - Desenvolvimento da Pesquisa de Diagnóstico do Trabalho Modelo de QVT de Hackman e Oldham	38
FIGURA 2 (2) - Fatores que Influenciaram o Projeto de Cargo e a QVT	40
FIGURA 3 (2) - Qualidade de Vida no Trabalho X Produtividade	42
FIGURA 4 (4) - Composição da Amostra por Gênero	63
FIGURA 5 (4) - Faixa Etária dos Entrevistados	65
FIGURA 6 (4) - Quantidade de Filhos por Família	66

# LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 (2) - Origens da qualidade de vida no trabalho	39
QUADRO 2 (2) - Consolidação das dimensões propostas pelos modelos de QVT	43
QUADRO 3 (2) - Dimensões consolidadas de QVT e variáveis correspondentes	45
QUADRO 4 (4) - Pergunta-Chave - Respostas dos empreendedores entrevistados	93

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

BID - Banco Interamericano de Desenvolvimento

BNB – Banco do Nordeste do Brasil S.A.

CEAPE – Centro de Apoio aos Pequenos Empreendimentos

FECOMÉRCIO – Federação do Comércio

FENAP - Federação de Apoio aos Pequenos Empreendimentos

GTZ – Sociedade Alemã de Cooperação Técnica

INEC – Instituto Nordeste Cidadania

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

ONG – Organização não Governamental

OSCIP – Organização da Sociedade Civil de Interesse Público

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

UFPE – Universidade Federal de Pernambuco

UNICEF – Fundo das Nações Unidas para a Infância

UNO – União Nordestina de Assistência as Pequenas Organizações

# SUMÁRIO

1 Introdução	14
1.1 Objetivo Geral	19
1.2 Objetivos Específicos	19
1.3 Justificativas	20
2 Referencial Teórico	22
2.1 Políticas de Microcrédito no Mundo e no Brasil	22
2.2 O Programa CrediAmigo do BNB	28
2.3 Qualidade de Vida no Trabalho – QVT	32
2.3.1 Modelos de Qualidade de Vida no Trabalho	34
2.3.2 Variáveis da Qualidade de Vida no Trabalho	45
3 Procedimentos Metodológicos	48
3.1 A Pesquisa – planejamento e execução	54
3.1.1 O Planejamento da Pesquisa, o Objetivo Geral e os Específicos	54
3.1.2 A Amostra e a Coleta dos Dados	57
3.1.3 As Entrevistas e o Tratamento dos Dados	59
4 Apresentação dos Resultados	61
4.1 O Roteiro de Entrevista e o Perfil dos Respondentes	62
4.2 A Qualidade de Vida do Trabalho dos Entrevistados	67
4.2.1 Dimensão: Sistema de Recompensas Diretas e Indiretas	68
4.2.2 Dimensão: Condições de Trabalho	75
4.2.3 Dimensão: Concepção do Trabalho	78
4.2.4 Dimensão: Autonomia	81
4.2.5 Dimensão: Imagem Social da Empresa	84
4.2.6 Dimensão: Equilíbrio entre Trabalho, Família e Lazer	88
4.2.7 Entrevista – Pergunta-chave	92
5 Conclusões	98
Referências	103
ANEXO I – ROTEIRO PARA ENTREVISTA	109

# 1 Introdução

---

O maior envolvimento do indivíduo nas questões organizacionais tem sido visto como um dos fatores que favorecem o resultado da empresa. Sua participação no processo decisório, regras claras e atualizadas de compensação, tarefas de compreensão do trabalhador e outros fatores voltados para o envolvimento do indivíduo com a empresa parecem incentivar o homem a produzir mais e melhor.

Esse comportamento do trabalhador nos levou ao tema Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) o qual buscou-se na literatura a partir dos modelos apresentados pelos seus diversos autores e percebeu-se pelo volume de trabalhos disponibilizados que este tema provoca o interesse de muitos estudiosos.

No propósito de atender a finalidade deste trabalho, utilizou-se a definição de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) onde esta se apresenta como questão essencial para proporcionar o comprometimento do indivíduo com o trabalho, sendo a QVT um pensamento onde se destacam aspectos do bem-estar dos trabalhadores e a eficácia da empresa, além da participação dos empregados nos problemas e decisões da empresa, tudo isso envolvendo as pessoas, o trabalho e as organizações (MORETTI; TREICHEL, 2003).

Nesta temática, o século XX apresenta o binômio indivíduo x trabalho como motivo de preocupação. Na primeira década desse século, a preocupação estava voltada para o aumento da produtividade para propiciar maior ganho de capital, daí focar a racionalização do trabalho. Na primeira metade do século a preocupação é voltada para a satisfação do trabalhador e do outro lado para a produtividade (RODRIGUES, 2011, p. 19).

A partir de 1950 surgem as primeiras teorias associando produtividade à satisfação do empregado no trabalho. Em 1960 os Estados Unidos apresentam a expressão Qualidade de Vida no Trabalho que refletia os estudos realizados na década de 1950 sobre o tema (RODRIGUES, 2011, p.19).

Especificamente na literatura sobre QVT existem diversos modelos que a analisam, como os de Walton (1973); Hackman e Oldham (1975); Lippitt (1978); Westley (1979); Davis e Werther (1983); Nadler e Lawler (1983) e Huse e Cummings (1985).

No que diz respeito ao microcrédito, o tema tem recebido muitas contribuições de administradores, economistas, sociólogos e outras áreas das ciências, além de governos, que estão interessados em sua implantação como forma de alavancar a economia e reduzir as desigualdades sociais.

Segundo Yunus (2008, p.70), o microcrédito contribui para o desenvolvimento econômico, cujo ponto fundamental é a melhoria da qualidade de vida da camada mais baixa da população.

Os programas de microcrédito são objeto de diversas pesquisas e suas formas são muito variadas existindo mais de 7.000 (sete mil) experiências ao longo do mundo (CALDAS, 2003). O autor diz que as experiências de microcrédito vêm de longa data e trazem registro que remontam à Idade Média, além de histórico mais recente, no século passado, na Alemanha em 1846 e no Canadá em 1900, onde normalmente os grupos religiosos financiavam os produtores nos tempos de crise.

Nesta sequência, Caldas (2003) classifica a experiência de Muhammad Yunus em Bangladesh, em 1974, como um marco do microcrédito e diz que essa ação serviu de estímulo para muitas outras iniciativas no mundo, notadamente na América Latina na década de 80, no Peru, Chile e Bolívia.

No Brasil, existem registros de experiências com o microcrédito nas décadas de 70/80, com a pioneira União Nordestina de Apoio a Pequenas Organizações (UNO). Na mesma época o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e a Sociedade Alemã de Cooperação Técnica (GTZ) apoiou a criação do Centro Ana Terra que evoluiu e formou a Federação de Apoio aos Pequenos Empreendimentos (FENAP) que atualmente congrega os Centros de Apoio aos Pequenos Empreendimentos (CEAPEs) que estão espalhados em todo o país com 13 organizações associadas (TANNURI, 2000).

O Banco do Nordeste do Brasil S.A (BNB), no ano de 1997, criou o crediAmigo que é o programa de microcrédito objeto deste estudo ([www.bnb.gov.br](http://www.bnb.gov.br)). Diversas outras experiências com o microcrédito no Brasil são citadas nos estudos sobre o tema.

No Brasil, entre os anos de 2003 e 2010, este modo de crédito teve visibilidade através do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC) que, dentre outras estratégias, contou com o apoio aos programas de microfinanças rurais e urbanas para combater a pobreza e fazer a inserção da população menos assistida ao crédito.

Esta forma de crédito permanece sendo utilizada como estratégia do Governo Federal para o combate à pobreza e como fator de ascensão social. Assim, em agosto de 2011, foi lançado o programa nacional de microcrédito, denominado *CRESCER*, que tem como *slogan*: “com pequenos negócios se constrói um grande país”. Esta ação do governo tem o propósito de incentivar o microcrédito permitindo que os empreendedores tenham acesso ao crédito e desenvolvam o seu próprio negócio ([www2.planalto.gov.br](http://www2.planalto.gov.br)).

Os objetivos desse programa parecem estar alinhados à afirmação do Yunus (2000, p.234/5) que reportou sobre o crédito, em alguns países, que é considerado como instrumento de integração social e não apenas uma ferramenta para mudança de renda. O autor afirma que o crédito é uma maneira de mudar a vida das pessoas, de provocar uma verdadeira mudança social.

Neste sentido, Souza (2012, pp.270/1) defende que o CrediAmigo tem a finalidade de reduzir as distorções sociais assistindo financeiramente as classes hierarquicamente menos favorecidas da sociedade e do trabalho. Os estudos deste autor esclarecem que as mudanças sociais ocorridas com esse público que ele chamou de “nova classe trabalhadora”, resultaram de um sucesso obtido com muito esforço, muita crença em si mesmo e notadamente no trabalho realizado, caracterizando histórias de vida de sofrimento e disciplina para um trabalho socialmente útil na perspectiva de um futuro melhor com maior estabilidade. Essa visão do autor também reflete na Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), face às condições de geração de renda desses indivíduos, a forma de realização do trabalho e o envolvimento das famílias.

Desta maneira, a geração de trabalho e renda entre as famílias beneficiárias do microcrédito faz com que essa forma de crédito assuma um papel estratégico para a criação do emprego e renda favorecendo formas alternativas de ocupação e aumentando a produtividade dos pequenos negócios (BARONE ET. AL., 2002). Segundo esses autores, o acesso ao crédito contribui para a melhoria da qualidade de vida da população mais carente, provoca um impacto social positivo com resultado em melhores habitações, condições de saúde e alimento para esse público.

Enquanto que Moreira & Antonello (2011) acreditam que o microcrédito pode ser uma alternativa para amenizar o processo de precarização do trabalho, pois apesar da baixa escolaridade desses beneficiários que dependem de uma atividade informal da economia, eles são assistidos com taxas de juros adequadas, possibilidade de treinamento, entre outros; diferente das pessoas que estão excluídas do mercado formal de trabalho, ocupando postos de trabalho degradantes e sem preservar seus direitos trabalhistas.

Portanto, os trabalhos realizados pelos beneficiários do microcrédito podem ser compreendidos sob diversas formas e notadamente, a partir dos efeitos do crédito na qualidade de vida no trabalho desses indivíduos.

Nesta sequência, pesquisa-se neste estudo a qualidade de vida no trabalho dos empreendedores beneficiários especificamente do programa de microcrédito CrediAmigo, trazendo para o microcrédito a pesquisa voltada para a influência desse programa na qualidade de vida dos empreendedores assistidos pelo crédito.

Para auxiliar nesta pesquisa, utilizou-se a consolidação das variáveis realizada por Dourado (2007) adaptada para a situação presente, uma vez que o trabalho feito pela citada autora contempla uma análise dos principais modelos clássicos de QVT e relaciona as dimensões que aparecem com relativa alternância nos citados modelos.

Dourado (2007) destacou algumas variáveis estudadas nos modelos de QVT dos autores Walton (1973); Hackman e Oldham (1975); Lippitt (1978); Westley (1979); Davis e Werther (1983); Nadler e Lawler (1983) e Huse e Cummings (1985).

Assim sendo, a partir do modelo trazido por Dourado (2007), inicia-se esta pesquisa, selecionando dentro do citado modelo as variáveis que se entendeu adequadas para este estudo.

Portanto, foi feita uma seleção dentre as dimensões consolidadas no trabalho de Dourado (2007) demonstradas adiante, no quadro 2 (2) da seção **Modelos de qualidade de vida no trabalho** e adaptadas especialmente para utilização junto ao público do microcrédito, conforme quadro 3 (2) da subseção **Variáveis da qualidade de vida no trabalho**.

Neste contexto, este estudo se propõe a analisar **com base nos clientes do CrediAmigo, como o microcrédito influencia na qualidade de vida do trabalho dos beneficiários deste programa?**

## 1.1 Objetivo Geral

Diante da problemática apresentada, este estudo é movido pelo objetivo geral de compreender como o programa de microcrédito – CrediAmigo - do Banco do Nordeste do Brasil S.A – influencia os beneficiários do crédito a partir da dimensão de qualidade de vida no trabalho desses empreendedores.

## 1.2 Objetivos Específicos

Visando alcançar o objetivo geral deste trabalho, selecionou-se o bairro de Casa Amarela, na cidade do Recife/PE para realização da pesquisa, por considerar a concentração de negócios naquela região e por se tratar de um bairro tradicional e populoso desta capital. Para isto se estabeleceram os seguintes objetivos específicos:

- Levantar dados socioeconômicos dos beneficiários do programa CrediAmigo do BNB que atuam no bairro de Casa Amarela, na região do Recife/PE;
- Verificar como se davam as dimensões de QVT, a partir da consolidação das dimensões tratadas por Dourado (2007), antes do recebimento do crédito;
- Entender como se dão as dimensões de QVT após o recebimento do crédito, a partir do modelo escolhido;
- Compreender as mudanças na QVT dos beneficiários a partir do recebimento do crédito.

## 1.3 Justificativas

Em termos empíricos, esta pesquisa se justifica pela contribuição para o Banco do Nordeste do Brasil S.A. avaliar os impactos do CrediAmigo na região pretendida para estudo, no tocante à qualidade de vida no trabalho das pessoas envolvidas.

Além disso, espera-se que este estudo apoie o direcionamento das capacitações ofertadas para os microempreendedores, objetivando contribuir para o processo de trabalho desses clientes e consequente melhoria na sua qualidade de vida no trabalho.

Neste contexto, o trabalho realizado de forma eficiente, gerando bons resultados pode contribuir para a satisfação das pessoas podendo interferir positivamente no desempenho do programa.

No que diz respeito ao microcrédito, esta pode ser uma estratégia para erradicar a pobreza a partir da redução das desigualdades sociais, além de ser uma ferramenta da economia com foco no ser humano que favorece a inclusão e o desenvolvimento social. Portanto, o seu fomento pode ser considerado uma estratégia importante para reduzir as desigualdades sociais e para erradicar a pobreza no Brasil (RIBEIRO, 2009). Apesar deste estudo não ter foco nas políticas públicas, mas, poderá gerar resultados que auxiliem outros pesquisadores do tema.

Espera-se, por consequência que este estudo possa favorecer a inclusão social de outros empreendedores demandadores de crédito motivados pelo interesse de transformar o trabalho que realiza através da atividade econômica geradora do seu sustento e da sua família, trazendo a competitividade de forma justa para o mercado de trabalho e contribuindo para sua qualidade de vida no trabalho.

Em termos teóricos, este trabalho pretende agregar conhecimento sobre impactos que podem ser promovidos por programas de microcrédito, considerando o interesse que tem sido

dado ao tema, levando-se em conta o elevado número de microempreendedores no Brasil e no mundo, bem como pela aplicabilidade desses conhecimentos nas políticas públicas como ação governamental.

Nota-se que tudo isso impacta na qualidade de vida no trabalho dos empreendedores. Nas pesquisas realizadas para elaboração deste estudo, a maioria das abordagens é voltada para empresas que têm estrutura organizacional onde cabe um programa de QVT, normalmente ligado à área de recursos humanos, nada voltado para o microcrédito.

Não localizamos estudos que tratem especificamente sobre a Qualidade de Vida no Trabalho, categoria central aqui investigada, que analisem o tema a partir de programas de microcrédito, parecendo ser, portanto, uma contribuição importante para esta área do conhecimento.

Assim sendo, este trabalho poderá provocar nos pesquisadores do tema a necessidade de elaborar um programa de QVT especificamente voltado para os beneficiários do microcrédito, tendo em vista as especificidades desse segmento e a carência de pesquisas sobre qualidade de vida no trabalho nesta área.

Diante dessas considerações, na próxima seção apresentam-se as políticas de microcrédito no mundo e no Brasil; a contextualização sobre o programa CrediAmigo e a qualidade de vida no trabalho com os programas de QVT, na perspectiva de apoiar a consecução dos objetivos geral e específicos deste trabalho.

## **2 Referencial Teórico**

---

Nesta seção apresenta-se o histórico do microcrédito no mundo e no Brasil, o programa CrediAmigo, objeto deste estudo, e as considerações sobre a qualidade de vida no trabalho, os modelos clássicos e as variáveis da QVT .

### **2.1 Políticas de microcrédito no mundo e no Brasil**

Tannuri (2000) adverte que pouco se tem na literatura sobre a origem do microcrédito. Os registros são dispersos. De acordo com essa autora, a experiência pioneira de microcrédito registrada aconteceu na Alemanha em 1846 e se traduz numa ação do pastor *Raiffeinsen*, prefeito da cidade de *Flammersfeld*. Essa experiência ficou conhecida como “Associação do Pão” e consistiu na assistência financeira dada pelo citado pastor aos produtores rurais que estavam atravessando as consequências de um inverno rigoroso, respondendo por dívidas com agiotas.

A Associação do Pão, segundo Tannuri (2000), permitiu que os produtores fabricassem pães caseiros, comercializassem e com a receita compravam sementes para o plantio de batatas. Essas sementes eram vendidas mais baratas aos próprios produtores rurais que plantavam e pagavam suas dívidas com a colheita. Essa ação resultou numa melhoria da safra das batatas e consequente equilíbrio financeiro dos produtores.

A história do microcrédito também está tratada por Neri (2008, p.27), quando ele remete às iniciativas dos governos do mundo inteiro, na metade do século XX, quando esses governos decidiram apoiar o fornecimento de crédito em larga escala para os menos favorecidos, especialmente as pessoas residentes nas áreas rurais. Segundo o autor, essas estratégias foram abundantes nas décadas de 1950 e 1980.

Porém, o microcrédito avança na história no mundo e no Brasil, a partir de iniciativas que popularizam os programas e dão sequência a vários trabalhos envolvendo esse tipo de crédito.

Sela et. al. (2006) asseveram que o momento da popularização do microcrédito no mundo aconteceu em 1976, em Bangladesh, com a experiência do professor universitário de economia Muhammad Yunus, incomodado com a situação de pobreza do povo. A partir daí surgem outras experiências de microcrédito em todo o mundo. Para os autores, esta foi a experiência que representa um marco para difusão do microcrédito no mundo.

Parece que Yunus provocou uma revolução no microcrédito dando visibilidade às suas ações, obtendo retorno positivo em sua experiência a ponto de receber no ano de 2006 o prêmio Nobel da Paz. É possível perceber que a partir do trabalho de Yunus outras ações de microcrédito são iniciadas no mundo, notadamente na América Latina.

Ockrent (2007) informa que na América Latina, o microcrédito atende principalmente a informalidade. A autora esclarece que na Bolívia as experiências de microcrédito são desenvolvidas por instituições bancárias; no Chile a atividade de microfinanças é praticada tanto pelos bancos locais como estrangeiros e no Brasil, algumas experiências de microcrédito são apoiadas pelo governo.

Na América Latina, de acordo com Barone et. al. (2002), uma das experiências de microcrédito que pode ser considerada relevante foi a do Banco Solidarietà S.A. conhecido popularmente como Banco Sol, na Bolívia. Segundo os autores, o Banco Sol surgiu com o microcrédito no ano de 1992. Na Bolívia o microcrédito surge com uma abordagem estritamente social, com o passar do tempo apresenta também a face empresarial.

Nota-se que as ações de microcrédito na Bolívia, muito influenciaram as experiências no Brasil, inclusive, pela vinda da *Accion International* empresa com sede nos Estados Unidos que

trabalhava o microcrédito nos países da América Latina e vieram prestar assistência técnica às ONGs que estavam iniciando as experiências no Brasil.

A primeira experiência brasileira de microcrédito para o setor urbano que funcionou com a participação de entidades empresariais e bancos dos estados de Pernambuco e Bahia foi a União Nordestina de Assistência as Pequenas Organizações (UNO) e surgiu por iniciativa e com a assistência técnica da *Acción International* na época conhecida como AITEC (MONZONI, 2006).

A UNO nasceu em 1973. Essa associação civil sem fins lucrativos foi criada especificamente para desenvolver um programa de crédito e capacitação para microempreendedores populares, particularmente no setor informal e sua ação inicial aconteceu na cidade do Recife, no estado de Pernambuco, estendendo-se depois para Caruaru/PE e para a Bahia (MOTA; SANTANA, 2011).,

Barone et. Al. (2002) afirmam que o Brasil foi um dos primeiros países do mundo a operar o microcrédito urbano e confirmam que essa iniciativa ocorreu com a UNO em 1973. Os autores ressaltam que a UNO fez um trabalho técnico importante, pois capacitava os tomadores de crédito para o gerenciamento do seu negócio. De acordo com esses autores, a UNO contribuiu para a formação do associativismo estimulando a criação de cooperativas, associações e grupos de compra.

A UNO encerrou suas atividades em 1991, após 18 anos de funcionamento, porque não conseguiu preservar a auto sustentabilidade. A UNO foi eficiente na parte técnica, porém, não deu importância suficiente à auto sustentabilidade (BARONE ET. AL., 2002).

No que diz respeito à *Accion International*, Sela et. al. (2006) esclarecem que em 1986 ela era a maior rede de microcrédito atuando na América Latina, trabalhando juntamente com o Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF) e desenvolveu outras experiências de

microcrédito no Brasil, como: Banco da Mulher no Rio de Janeiro em 1984; o Banco de Microcrédito do Paraná em 1986 e o Centro Ana Terra no Rio Grande do Sul em 1987, que deu origem a rede Centro de Apoio aos Pequenos Empreendimentos (CEAPE).

O CEAPE foi um sucesso e replicou a experiência para 12 (doze) estados brasileiros. Em 1990 foi criada a Federação Nacional de Apoio aos Pequenos Empreendimentos que se transformou no CEAPE nacional. A rede CEAPE utiliza a metodologia do crédito produtivo orientado e se preocupa com a sustentabilidade do programa, atendendo também o público de baixa renda do setor informal (BARONE ET. AL., 2002).

Mas, Sela et. al. (2006) lembram que a expansão do microcrédito no Brasil se deu mesmo a partir dos anos 90, estimulada pela estabilização econômica e a possibilidade de operacionalização do microcrédito também pelas instituições públicas, além das ONGs.

Dentro do momento de expansão do microcrédito, no ano de 1997 o BNB lança o CrediAmigo. Segundo Costa (2010), entre os bancos públicos federais, o CrediAmigo foi a mais antiga iniciativa de microcrédito. O BNB atua com o microcrédito produtivo orientado, com seus agentes de crédito itinerantes e grupos solidários. Segundo o autor, a experiência do BNB merece destaque como exemplo de intervenção governamental, pois, apesar de insuficiente, é a que representa melhor desempenho no setor de microcrédito no país.

O desempenho do microcrédito está ligado a vários fatores. O microcrédito está amparado no agente de crédito e na avaliação do cliente, enquanto que o sistema de crédito tradicional está focado numa agência com a padronização normativa e os procedimentos do crédito (SELA ET. AL., 2006).

Ainda sobre o desempenho do microcrédito, nota-se que os programas geralmente trabalham utilizando a metodologia de crédito com grupos solidários. Esses grupos são formados por um número de 03 (três) a 05 (cinco) pessoas que exercem alguma atividade produtiva,

residem em conglomerados próximos, se conhecem, são amigas, confiam umas nas outras, estão precisando de recursos financeiros e se submetem a assumir a responsabilidade de crédito de todos os componentes do grupo, gerando o aval solidário (DANTAS, 2005).

O aval solidário caracteriza a dificuldade desse público em oferecer garantias reais, uma vez que o microcrédito é a concessão de empréstimos de baixo valor a pequenos empreendedores informais e microempresas sem acesso ao sistema financeiro tradicional, principalmente por esse público não ter como oferecer garantias reais. Microcrédito é um crédito destinado à produção (capital de giro e investimento) e é concedido com o uso de metodologia específica. (BARONE ET. AL.,2002).

Por sua vez, Ockrent (2007) apresenta o microcrédito como um instrumento financeiro que se presta a realizar um serviço social, onde o trabalho adicionado ao capital gera riqueza. Para essa autora o microcrédito permite a transformação da realidade.

Já Yunus (2008, p.70) considera o microcrédito como propulsor da economia e responsável pela inclusão social da população rejeitada pela sociedade. O autor, com sua experiência focada na inclusão social, na cidadania e na superação da pobreza, apresenta uma visão humanística do microcrédito sem esquecer o empreendedorismo, o mercado de trabalho e a sustentabilidade financeira.

Barone et. al. (2002) trazem uma contribuição bastante didática sobre o microcrédito, focado nas finanças e com um forte viés político. Ressaltam as entidades envolvidas com programas que operam as microfinanças no Brasil e no mundo, realçam a legislação sobre o tema. Para os autores, o microcrédito é importante para as políticas de desenvolvimento e democratiza a oportunidade de acesso ao crédito para as pessoas de baixa renda.

Prahalad (2005, p.101) apresenta o microcrédito sob a forma de contribuição político-econômica, onde foca a erradicação da pobreza com o propósito de lucro. O autor entende que

modelos eficazes de negócios têm potencial para reduzir a pobreza e funcionar como gerador de riquezas. Para esse autor, ações conjuntas envolvendo governos, iniciativa privada e a sociedade civil através das ONGs, podem atuar para que esses movimentos criem oportunidades para os pobres, inserindo a base da pirâmide na economia e estimulando a autoestima do povo.

Muitos são os efeitos elencados pelos autores como benefícios oriundos do microcrédito, porém, Silva & Góis (2007) apresentam as diferentes metodologias de aplicação do microcrédito, os conceitos de microcrédito e microfinanças, as diferenciações sobre as formas de utilização do microcrédito e as experiências de crédito no Brasil e no mundo. Essas metodologias apresentam programas distintos e oferecem serviços diferenciados.

Já as microfinanças são mais abrangentes que microcrédito, uma vez que têm a função de captar recursos no mercado financeiro para oferecer diversos serviços financeiros como poupança, cartões de crédito, etc. a um público que não tem acesso à rede bancária tradicional (COSTA, 2010).

Importante se faz esclarecer as nuances que diferenciam microfinanças de microcrédito para que se possa caracterizar o foco deste estudo e facilitar o entendimento da motivação desta pesquisa.

Este trabalho ocupou-se especificamente com o efeito do microcrédito na Qualidade de Vida no Trabalho, notadamente para os beneficiários do CrediAmigo do BNB. Na próxima seção observam-se considerações sobre o programa CrediAmigo caracterizando a sua forma de operacionalização e mostrando a área de atuação e desempenho do programa.

## 2.2 O programa CrediAmigo do BNB

O Banco do Nordeste do Brasil S.A (BNB) lançou o CrediAmigo no ano de 1997. Os resultados do CrediAmigo divulgados pelo BNB têm sido positivos, tanto no crescimento em número de clientes como em volume de crédito, além do retorno desses capitais. Assim sendo, sugere-se um estudo para investigar se há melhoria da qualidade de vida no trabalho dos beneficiários do programa ([www.bnb.gov.br](http://www.bnb.gov.br)).

Inicialmente o CrediAmigo foi lançado com a implantação de cinco unidades e fornecendo apenas o empréstimo para Giro Solidário (em grupo). A partir do ano de 1998 o CrediAmigo passou a funcionar em 45 agências e deu maior visibilidade da ação do programa para o público interessado nessa linha de crédito ([www.bnb.gov.br](http://www.bnb.gov.br)).

Deduz-se, pelo que se encontra nos estudos sobre o CrediAmigo, que o crescimento do programa vem trazendo vantagens competitivas para o BNB. Percebe-se que estas vantagens vão muito além dos ganhos financeiros. Informa-se no Relatório Anual CrediAmigo 2011 que o programa serviu de modelo para o programa nacional de microcrédito do governo federal denominado CRESCER. ([www.bnb.gov.br](http://www.bnb.gov.br)).

No mesmo relatório pode-se encontrar a relação de premiações recebidas pelo programa CrediAmigo, entre elas, em 2010 o Prêmio Citi destaca o CrediAmigo com 272 casos de sucesso, tendo recebido duas das nove premiações do certame ([www.bnb.gov.br](http://www.bnb.gov.br)).

No Relatório Anual CrediAmigo 2010, registra-se, dentre os marcos históricos do programa: a criação no ano de 2002 do Prêmio BNB de Microcrédito; o prêmio de excelência em Microfinanças ofertado pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) no ano de 2008 e

o primeiro lugar no *ranking* da revista *Microfinanzas Américas: Las 100 mejores* ([www.bnb.gov.br](http://www.bnb.gov.br)).

Além do desempenho e das premiações, divulga-se também que o CrediAmigo é o maior programa de microcrédito produtivo do Brasil ([www.bnb.gov.br](http://www.bnb.gov.br)).

Sobre a credibilidade do CrediAmigo, o BNB informa que em pesquisa realizada, não divulgando a fonte, o programa ocupa mais de 60% do mercado de microcrédito no Nordeste ([www.bnb.gov.br](http://www.bnb.gov.br)).

O BNB operacionaliza o CrediAmigo através de uma Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP) chamada Instituto Nordeste Cidadania (INEC), fundada em 1993 por iniciativa dos funcionários do banco, durante a Campanha Nacional de Combate à Fome, à Miséria e pela Vida (NERI, 2008, p.200/201)

No ano de 2009 o CrediAmigo passou a ser trabalhado também no Rio de Janeiro onde é desenvolvido pela OSCIP VivaCred, fundada no dia 26 de outubro de 1996 por iniciativa da Organização Não Governamental (ONG) Viva Rio e de pessoas representativas da sociedade ([www.bnb.gov.br](http://www.bnb.gov.br)).

Verificam-se nessas informações que através dos termos de parceria, as OSCIPs INEC e VIVACRED fornecem os assessores para operacionalização do programa, enquanto que o BNB é o responsável pelo acompanhamento, supervisão e fiscalização do cumprimento do termo de parceria firmado entre o INEC e a Vivacred ([www.bnb.gov.br](http://www.bnb.gov.br)).

Percebe-se que é importante a condução do programa por assessores de crédito, considerando que o CrediAmigo é um programa de microcrédito produtivo orientado que utiliza uma metodologia específica; ou seja, carece de um técnico que faz o acompanhamento do cliente e segue um modelo de crédito desenhado para o programa (NERI, 2008, p. 203).

Assim sendo, microcrédito produtivo orientado é o crédito cuja principal característica é para aplicação em atividades produtivas, utilizando-se de um agente de crédito para se relacionar com o empreendedor. (FOLSTER, 2010).

Quanto à metodologia, esta se caracteriza pela forma como o crédito é concedido. O microcrédito produtivo orientado conta com a presença do agente de crédito capacitado para análise e orientação dos empréstimos em relacionamento direto com o empreendedor, enquanto que no microcrédito produtivo apenas há a concessão do crédito na forma usual (SILVA; GÓIS, 2007).

A metodologia diferencia o microcrédito produtivo orientado de outras formas de concessão de crédito. A forma como o crédito é concedido faz diferença no resultado das experiências de concessão de microcrédito. Essas metodologias precisam ser adaptadas para atender as especificidades de cada país, cada localidade e cada instituição financeira. A metodologia do microcrédito orientado permite uma maior visão das necessidades de crédito e de capacitação dos participantes reduzindo o risco para os tomadores (SILVA; GÓIS, 2007).

A metodologia é conjugada com taxas de juros adequadas, prazos e valores dos créditos suficientes para o atendimento das demandas dos empreendedores.

O crédito inicialmente se dá em grupos solidários, evoluindo para créditos individuais. Os grupos assumem responsabilidade solidária pelo reembolso do crédito e esse modelo permite que esses empreendedores que moram próximos e interagem; sejam assistidos também por eles próprios, troquem experiência e cresçam juntos (NERI, 2008, p.202).

Assim sendo, percebe-se que a metodologia do programa permite que a experiência de crédito do grupo interfira na avaliação de riscos desses créditos definindo condições diferenciadas para concessão de novo empréstimo. O banco premia os grupos que apresentam

bom desempenho no tocante à adimplência e crescimento dos negócios, permitindo renovações de crédito com maior agilidade e incrementando os valores concedidos (NERI, 2008, p. 203).

Para operacionalização do CrediAmigo, o BNB disponibiliza sua rede de agências para as ações de desembolso e reembolso dos créditos, libera funcionários do *staff* gerencial para coordenar o programa e é responsável pela prospecção de recursos no mercado para financiar os empreendedores e pelo deferimento das propostas de crédito ([www.bnb.gov.br](http://www.bnb.gov.br)).

Nota-se, em alguns dos trabalhos disponibilizados sobre o microcrédito, que algumas experiências não apresentaram êxito por vários fatores, quer seja de sustentabilidade do ponto de vista econômico, de capacitação técnica dos assessores, da carência de recursos financeiros, da metodologia inapropriada para o local, enfim, questões que são específicas de cada programa (BARONE ET. AL., 2002).

Os números do programa apresentam-se também como um termômetro para mensurar a contribuição dada ao mercado do microcrédito, além de sinalizar para que a instituição operadora possa redirecionar suas ações buscando melhores resultados econômico-financeiros.

A evolução dos números do CrediAmigo constata-se através do histórico do programa constante no *site* do BNB ([www.bnb.gov.br](http://www.bnb.gov.br)). Esses números permite-nos inferir que o programa, do ponto de vista da sustentabilidade financeira, também apresenta um bom desempenho.

A evolução dos números é importante para a sustentabilidade do programa sendo fundamental para que a instituição possa continuar a ofertar o crédito. Dessa forma, o microcrédito orientado, operacionalizado com uma metodologia direcionada para o acompanhamento dos empreendedores e voltado para o retorno do crédito, apresenta-se como alternativa adequada para o atendimento desses clientes, proporcionando recursos perenes (ALVES; CAMARGOS, 2009).

Por todas as características que envolvem o desempenho do CrediAmigo, sua participação de liderança no mercado, entendeu-se importante, verificar qualquer interferência do programa na qualidade de vida no trabalho dos beneficiários do crédito que possam ser interessantes como elementos para este estudo.

## **2.3 Qualidade de vida no trabalho – QVT**

Nesta seção tem-se a contextualização sobre QVT e o estudo do tema considerando a atuação do microcrédito que, em muitos casos o negócio funciona com um único empreendedor, que se relaciona diretamente com seus clientes e fornecedores, dependendo da atividade que exerça e da estrutura do seu empreendimento, sendo responsável pelo seu próprio negócio, muitas vezes sem ter empregados sob o seu comando.

O movimento de qualidade de vida no trabalho, segundo Moretti & Treichel (2003) teve origem nos anos 50 na Inglaterra, a partir da abordagem sociotécnica, uma vez que congregava a preocupação com os trabalhadores na organização, com a saúde, segurança, estabilidade no emprego, integração social, entendendo o ambiente de trabalho como uma conquista do trabalhador.

Nos anos 60 o movimento foi incrementado pelos cientistas sociais, empresários, representantes sindicais e governantes no sentido de reduzir os efeitos nocivos do trabalho na saúde, preservando o bem estar dos empregados. A partir dos anos 70 é que a expressão qualidade de vida no trabalho veio a público com a ação do professor Louis Davis (UCLA, Los Angeles).

Na década de 70, o movimento pela qualidade de vida no trabalho teve destaque notadamente nos Estados Unidos face à competitividade gerada a partir da ação do Japão das

técnicas gerenciais utilizadas com os empregados para aumentar a produtividade. O foco era nos empregados e buscava reduzir conflitos, além de melhorar a motivação dos empregados amparados nos estudos de Maslow, Herzberg, etc (MORETTI; TREICHEL, 2003).

Simultaneamente, essa competitividade e a globalização que impactam a QVT, para alguns autores, lembram também a retomada do crescimento econômico e justifica a atenção dada pelos governos para o microcrédito, uma vez que, historicamente esses empreendedores estiveram fora do mercado de trabalho e não conseguiam desenvolver sua atividade de forma individual, pela ausência de crédito. A partir do crescimento econômico provocado pela globalização, esse público passa a se incluir na sociedade através da política econômica do governo. Dessa forma o microcrédito consegue fazer aumentar a geração de emprego e renda, reduzindo as desigualdades sociais (TANNURI, 2000).

A economia passa a esperar uma resposta positiva desses empreendedores com o aumento do nível de renda e consumo dessas famílias, inclusive aumentando o patrimônio e melhorando as práticas de gerenciamento desses empreendimentos (BARONE ET AL., 2002). O trabalho desses empreendedores assume papel importante na economia.

Poucos programas de microcrédito avaliam os impactos sobre renda, gastos da família e sociedade, a maioria avalia questões de indicadores de desempenho econômico-financeiro e a sustentabilidade do programa em geral (MONZONI, 2006). Desta forma a QVT dos empreendedores não é citada.

Por outro lado, a qualidade de vida no trabalho está relacionada a motivação, ao comprometimento, a participação e ao bem estar do empregado com os resultados da empresa (FREITAS; SOUZA, 2009).

Diante dessas constatações, entende-se que a qualidade de vida no trabalho voltada ao microcrédito pode ser estudada considerando a ocupação dessas pessoas, proporcionando redução

do desemprego, melhoria de renda e sendo o empreendedor o gestor do seu próprio negócio com o desempenho de uma atividade produtiva.

Neste estudo, partiu-se da análise do empreendedor enquanto gestor do seu próprio negócio, que utiliza recursos do CrediAmigo para o desenvolvimento da sua atividade produtiva e conseqüente sustento da sua família. O crédito poderá proporcionar, pelo que se observa, a condição do empreendedor de realizar o seu trabalho. Assim sendo, justifica-se a preocupação de verificar como está a qualidade de vida no trabalho desses empreendedores que receberam o crédito.

Para analisar qualidade de vida no trabalho (QVT), vários modelos foram desenvolvidos. Nesta pesquisa utilizou-se a consolidação das variáveis tratadas por Dourado (2007). A subseção que segue apresentará alguns desses modelos, seus respectivos autores e as prováveis relações que se permitiu fazer para o aprofundamento deste trabalho, além de detalhar o modelo utilizado nesta pesquisa.

### **2.3.1 Modelos de qualidade de vida no trabalho**

Nesta seção citam-se alguns dos modelos de qualidade de vida no trabalho tratados na literatura e destaca-se o estudo de Dourado (2007) que permitiu a consolidação das variáveis apresentadas de forma alternante nesses modelos, focando dimensões que foram utilizadas neste estudo, fazendo algumas adaptações, de forma que permitiu estudar a QVT do público do microcrédito.

Dourado (2007) cita em seus estudos, em ordem de cronologia os autores com seus respectivos modelos para avaliar a qualidade de vida no trabalho: Walton (1973); Hackman e Oldham (1975); Lippitt (1978); Westley (1979); Davis e Werther (1983); Nadler e Lawler (1983)

e Huse e Cummings (1985). Nesta mesma ordem segue-se abaixo a apresentação resumida dos citados modelos.

O modelo de Walton (1973) estabelece oito categorias para estudar os critérios para a qualidade de vida no trabalho, conceituadas conforme adiante:

- **Compensação justa e adequada:** para Walton (1973) não existe consenso entre estabelecer se há ou não justiça no preço da remuneração paga. É uma questão ideológica. Para essa avaliação, há de ser observado fatores que envolvem a comparação do valor recebido pelo empregado e o valor recebido por outro serviço; se o trabalho requer maior responsabilidade, treinamento e em relação a adequação, se a renda, sob a ótica do empregado, é suficiente para seus padrões sociais;
- **Segurança e saúde nas condições de trabalho:** preserva as condições satisfatórias para a realização do trabalho, respeitando a idade do trabalhador, a quantidade de horas trabalhadas, cuidando para que não ocorram acidentes de trabalho e combate o esforço físico que possa favorecer o aparecimento de doenças do trabalho;
- **Oportunidade imediata para uso e desenvolvimento da capacidade humana:** essa dimensão envolve cinco variáveis que afeta a participação, a autoestima e as mudanças no trabalho – **autonomia, habilidades múltiplas, informação e perspectiva, tarefas completas e planejamento.** Permite a participação e o uso das habilidades do empregado na realização das tarefas, o conhecimento sobre o trabalho realizado e os resultados do processo produtivo como um todo, além de possibilitar a esquematização para a execução do trabalho;

- **Oportunidade futura para crescimento e segurança continuados:** Essa dimensão se refere à carreira do empregado, envolvendo o seu **desenvolvimento**; a **aplicação futura** que diz respeito à utilização de conhecimentos avançados em novos trabalhos; **oportunidades de progresso** que consiste na possibilidade, reconhecida pela família, pela organização de avançar em termos organizacionais ou de carreira e **segurança** que caracteriza a estabilidade no emprego e de renda;
- **Integração social na organização do trabalho:** Para esta dimensão o autor cita os atributos: **ausência de preconceitos** que significa aceitação do trabalhador pelas suas habilidades, independentemente se sexo, raça, cor, credo, aparência física, nacionalidade; **igualitarismo** caracterizando que não apresente na estrutura da empresa divisões que dificultem a ascensão do trabalhador; **mobilidade** favorecendo o empregado com potencial para se qualificar no sentido de ocupar níveis mais altos; **grupos preliminares de apoio**, cooperação recíproca, troca, ajuda; **senso comunitário** além dos grupos de trabalho e **abertura interpessoal** maneira dos membros da empresa expor suas ideias e sentimentos;
- **Constitucionalismo na organização do trabalho:** Diz respeito aos direitos e deveres que o indivíduo tem na organização e a forma de se proteger sobre alguma decisão que possa afetá-lo. Para preservar a qualidade de vida no trabalho no tocante a essa dimensão, o autor elenca: a **privacidade** que constitui no direito do empregado de não revelar informações sobre seu comportamento fora do trabalho ou de sua família; **liberdade de expressão** que é o direito de dizer o que pensa sem ser punido; **equidade** caracterizando o direito igual dos empregados em

manter o trabalho, receber premiações e remuneração e **processo justo** tratamento legal das questões de trabalho;

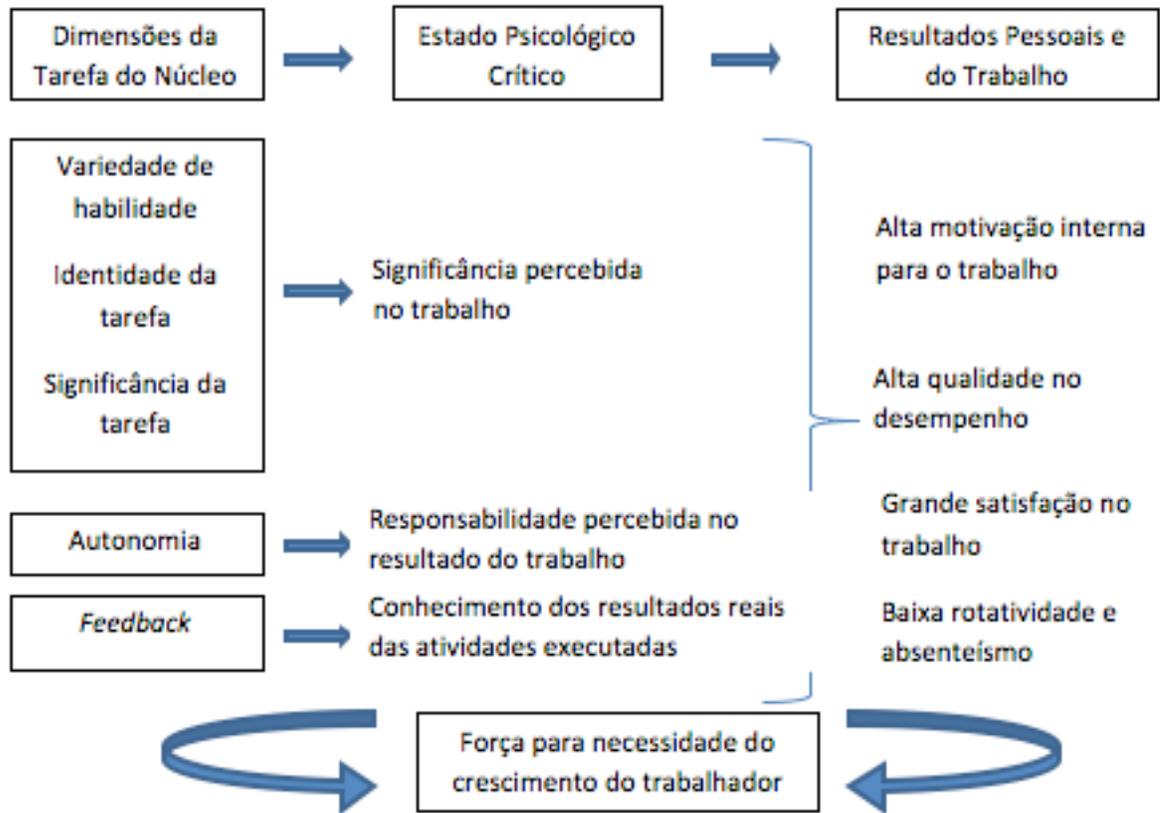
- **Trabalho e o espaço total de vida:** Equilíbrio no trabalho de forma que as ausências não se estendam a ponto de prejudicar as relações familiares, preservando o tempo para as demais atividades do indivíduo;
- **A relevância social do trabalho na vida:** caso a empresa não seja socialmente aceita, o empregado poderá sofrer emocionalmente com restrições feitas na sua comunidade e família, causando desgaste no trabalho e na sua carreira.

Para Timossi et. al.(2009), o modelo de Walton (1973), apesar de ser um dos mais antigos, é considerado um dos mais utilizados e aceitos pelos estudiosos do tema no Brasil.

Quanto ao modelo de Hackman e Oldham (1975), os autores sustentam seus estudos em três estados psicológicos que influenciam, segundo os mesmos, a qualidade de vida no trabalho: significação percebida; responsabilidade percebida e conhecimento dos resultados de trabalho (PIZZOLATO ET. AL., 2013).

Pizzolato et. al. (2013) diz, sobre o modelo de Hackman e Oldham (1975) que a QVT está focada na positividade pessoal e no resultado do trabalho, representadas pela motivação e satisfação do empregado no trabalho, qualidade no desempenho das tarefas e baixo absenteísmo e rotatividade, conforme demonstra a figura 1 adiante:

**Figura 1 (2) - Desenvolvimento da Pesquisa de Diagnóstico do Trabalho Modelo de QVT de Hackman e Oldham**



Fonte: Autora, adaptado de Hackman e Oldham (1975, p.161)

Para a composição do modelo de Lippitt (1978), o autor baseou-se no modelo de Walton (1973) e propôs quatro fatores chave que interferem, segundo ele, na QVT: **o trabalho em si** – composição da tarefa, *feedback* sobre desempenho e participação na tomada de decisão; **o indivíduo** – ascensão funcional e qualidade das relações interpessoais; **a produção do trabalho** – participação que o indivíduo tem no trabalho e sua contribuição como um todo em relação à parte da tarefa que executa; e **a função e estrutura da organização** – que diz respeito às questões de comunicação na empresa e às relações de autoridade (DOURADO, 2007).

Lippitt (1978) destaca a necessidade da organização incentivar a valorização do indivíduo e que isto faça parte da cultura da empresa. O autor defende que essas mudanças na

filosofia da empresa são essenciais para obter resultados positivos em programas de QVT (DOURADO, 2007).

Quanto ao modelo de Westley (1979), o autor classifica e analisa questões de cunho político, econômico, psicológico e sociológico que interferem na QVT. Para ele, cada dimensão destas traria consequências como: a insegurança, a injustiça, a alienação e a anomia, respectivamente (RODRIGUES, 2011, p.86). Veja quadro 2 abaixo:

**Quadro 1 (2) - Origens da qualidade de vida no trabalho**

NATUREZA DO PROBLEMA	SINTOMA DO PROBLEMA	AÇÃO PARA SOLUCIONAR O PROBLEMA	INDICADORES	PROPOSTAS
Econômico (1850)	Injustiça	União dos Trabalhadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insatisfação</li> <li>• Greves</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cooperação</li> <li>• Divisão dos lucros</li> <li>• Participação nas decisões</li> </ul>
Político (1850-1050)	Insegurança	Posições políticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insatisfação</li> <li>• Greves</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabalho autoversionado</li> <li>• Conselho de trabalhadores</li> <li>• Participação nas decisões</li> </ul>
Psicológico (1950)	Alienação	Agentes de mudança	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desinteresse</li> <li>• Absenteísmo e “Turnover”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enriquecimento das tarefas</li> </ul>
Sociológico	Anomia	Autodesenvolvimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausência da significância do trabalho</li> <li>• Absenteísmo e “Turnover”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Métodos sociotécnicos aplicados aos grupos</li> </ul>

Fonte: Westley (1979:122) apud Rodrigues (2011:88).

Para Westley (1979) As questões políticas e econômicas são mais antigas e provocam a insegurança e a injustiça. O maior responsável pela insegurança, segundo o autor, seria a concentração do poder. A concentração dos lucros, bem como a exploração dos empregados, representa a injustiça (RODRIGUES, 2011, p. 86).



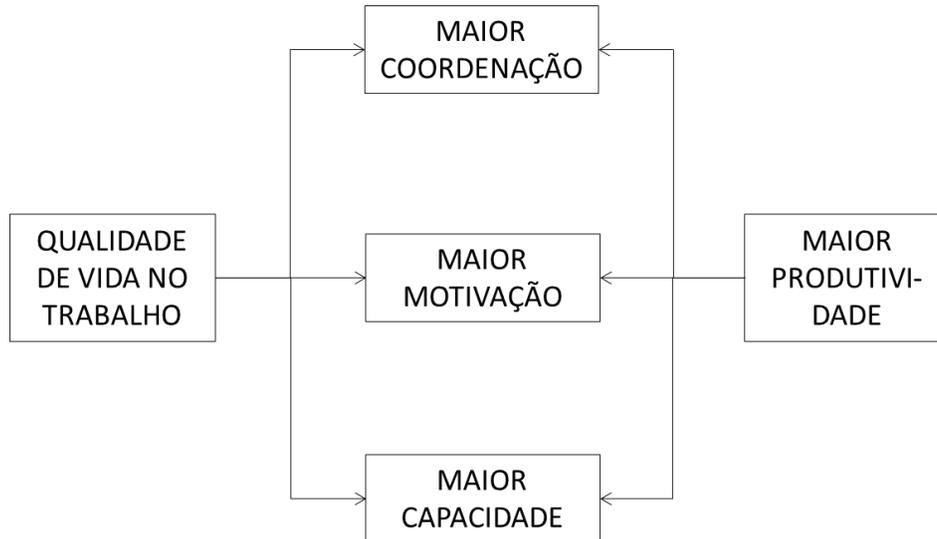
- Estrutura para identificar e solucionar o problema, incluindo projeto de treinamento e participantes;
- Projeto de compensações para o processo e para os resultados;
- Múltiplos sistemas afetados;
- Amplo envolvimento da organização.

Nadler e Lawler (1983) defendem que três necessidades básicas precisam ser atendidas para o sucesso do programa de QVT: desenvolver o projeto em níveis diferentes de acordo com o contexto da sua aplicação; o aspecto das mudanças que precisam acontecer nas disposições da organização e nos sistemas gerenciais e mudanças comportamentais nas gerências. É necessário que a gerência esteja comprometida e participante para que o processo seja estendido a toda a empresa (RODRIGUES, 2011 p.92).

Assim como no modelo de Huse e Cummings (1985) a preocupação central está nos fatores ligados à participação do trabalhador no processo produtivo e seu envolvimento nas decisões da empresa; o projeto do cargo reestruturando-os de forma a atender às necessidades tecnológicas do executor, envolvendo todo o acompanhamento das tarefas e estágios de *feedback*; a inovação do sistema de recompensas minimizando diferenças salariais e criando um plano de cargos e salários coerente e a consequente melhora no ambiente de trabalho que envolve flexibilização de horários, alteração de local dos equipamentos, etc (RODRIGUES, 2011 pp. 90/1).

Na figura 3 abaixo Rodrigues (2011, p 91) apresenta o modelo de Huse e Cummings (1985):

**Figura 3 (2) - Qualidade de vida no trabalho X Produtividade**



Fonte: Huse e Cummings (1985:204) apud Rodrigues (2011, p.91).

Assim sendo, os modelos apresentados mostram uma variedade de dimensões onde se percebem algumas delas repetidas, outras tratadas sob óticas diferentes, mas semelhantes e as demais podem ser consideradas como complementares.

Sobre os modelos citados, Freitas & Souza (2009) acreditam que nenhum contempla todas as dimensões necessárias para avaliar a QVT e que de acordo com a organização e a atividade desenvolvida pela empresa é necessário adaptar essas dimensões para melhor mensurar a qualidade de vida no trabalho.

Para este trabalho, partiu-se da consolidação feita por Dourado (2007) adaptando as variáveis elencadas no sentido de permitir a conclusão deste estudo aos procedimentos metodológicos escolhidos para esta investigação.

A opção por utilizar a consolidação feita por Dourado (2007) para subsidiar este estudo justifica-se porque o trabalho da autora contempla os alguns dos modelos clássicos de QVT trazendo uma abrangência das dimensões e permitindo uma investigação mais próxima do objeto desta investigação.

Abaixo se tem as dimensões consolidadas por Dourado (2007), baseada nos estudos de Walton (1973); Hackman et al. (1975); Lippitt (1978); Westley (1979); Davis e Werther (1983); Nadler e Lawler (1983) e Huse e Cummings (1985). Estas variáveis se acham com frequência nos citados modelos e sua utilização foi na expectativa que pudessem auxiliar no estudo da QVT dos beneficiários do microcrédito, considerando as características desse público e os objetivos deste trabalho.

**Quadro 2 (2)- Consolidação das dimensões propostas pelos modelos de QVT**

<b>Dimensões</b>	<b>Autores</b>
Sistema de recompensas (diretas e indiretas)	Walton (1973) Nadler e Lawler (1983) Huse e Cummings (1985)
Condições do ambiente de trabalho seguras e atrativas	Walton (1973) Westley (1979) Wether e Davis (1983) Nadler e Lawler (1983) Huse e Cummings (1985)
Concepção do trabalho	Walton (1973) Hackman et al. (1975) Lippitt(1978) Westley (1979) Nadler e Lawler (1983) Huse e Cummings (1985)
Autonomia e participação do indivíduo	Hackman et al. (1975) Westley (1979) Wether e Davis (1983) Nadler e Lawler (1983) Huse e Cummings (1985)
Imagem social da empresa	Walton (1973)
Equilíbrio entre trabalho, família e lazer.	Walton (1973)

Fonte: Walton (1973); Hackman et al. (1975); Lippitt (1978); Westley (1979); Wether e Davis (1983); Nadler e Lawler (1983); Huse e Cummings (1985) apud Dourado (2007).

Os autores relacionados no quadro acima, de uma maneira geral tratam como relevantes as dimensões citadas. É possível dizer que esses autores não necessariamente observam todas as variáveis sob as mesmas perspectivas, no entanto, são dimensões consideradas importantes que refletem no desempenho dos empregados, uma vez que alteram positivamente a satisfação da pessoa no trabalho (DOURADO, 2007).

Ademais, a qualidade de vida no trabalho interfere na produtividade e na competitividade que são essenciais para a sobrevivência da empresa. Portanto, mensurar os níveis de satisfação dos trabalhadores sobre as condições de trabalho é muito importante para o sucesso da empresa (FERNANDES, 1996, p. 13).

Neste contexto, na próxima seção verifica-se cada dimensão selecionada com suas variáveis respectivas, componentes deste estudo e o que se pretendeu apurar com o levantamento das mesmas, a fim de buscar compreender a qualidade de vida no trabalho dos beneficiários do programa de microcrédito - CrediAmigo.

### 2.3.2 Variáveis da qualidade de vida no trabalho

Partindo da consolidação das dimensões tratadas por Dourado (2007) que resultou na seleção constante do quadro 3 apresentado na seção anterior, selecionaram-se abaixo as variáveis que se julgam correspondentes para auxiliar neste estudo:

**Quadro 3 (2) - Dimensões consolidadas de QVT e variáveis correspondentes**

DIMENSÕES	VARIÁVEIS
Sistema de recompensas (diretas e indiretas)	1. Equidade/justiça na compensação 2. Ganhos com produtividade
Condições de trabalho	1. Ambiente de trabalho seguro e saudável
Concepção do trabalho	1. Tarefa e significado do trabalho
Autonomia	1. Autonomia 2. Participação no processo decisório
Imagem social da empresa	1. Integração social
Equilíbrio entre trabalho, família e lazer	1. O trabalho, a família e o lazer 2. Jornada de trabalho

Fonte: A autora, adaptado de Dourado (2007).

Para os fins deste trabalho, foi feita uma associação entre as dimensões consolidadas por Dourado (2007) e os possíveis efeitos do programa CrediAmigo na QVT das pessoas, explicadas a seguir e que comporão o roteiro das entrevistas na pesquisa de campo.

No que se refere ao sistema de recompensas (diretas e indiretas), propõe-se neste estudo considerar duas variáveis: **1) Equidade/justiça na compensação** - se na ótica do empreendedor a contrapartida de seu trabalho é justa e apropriada ao trabalho que executa se comparado ao período anterior antes dele ser beneficiado com o crédito, e **2) Ganhos com produtividade** - se a forma de executar o trabalho aumentou sua produtividade melhorando seus ganhos a partir do ingresso no CrediAmigo.

Quanto às condições de trabalho, pretende-se explorar se **O Ambiente de trabalho é seguro e saudável** – se o espaço onde é realizado o trabalho propicia segurança e oferece o mínimo de conforto para realização das tarefas não expondo o trabalhador a riscos ocupacionais sobre sua integridade física e mental.

Sobre a concepção do trabalho, pode ser que exista uma ligação muito forte com a percepção do empreendedor sobre aspectos de ordem psicológica que poderão ser alinhados utilizando apenas a variável; **Tarefa e significado do trabalho** – se o indivíduo compreende a relação entre as tarefas que desempenha e o produto final do seu trabalho e a importância que esse trabalho tem para sua vida.

No que diz respeito à autonomia e participação do trabalhador no processo decisório, elencaram-se duas variáveis: **1) Autonomia** – se o indivíduo se sente confortável para programar a realização das suas tarefas, controlar as atividades realizadas e ajustar a forma de produzir quando necessário; e **2) Participação no processo decisório** – como se dá o processo de tomada de decisão a partir do CrediAmigo. Pode-se observar aqui se o recebimento do crédito alterou ou não sua independência na forma de fazer o trabalho e de organizá-lo e também se as decisões que o empreendedor precisa tomar sofre influência por conta do seu ingresso no programa.

No tocante à imagem social do negócio, visualizou-se uma variável que possibilitará o olhar interno e externo: **1) Integração social** – se o beneficiário do crédito percebe influência positiva do trabalho que realiza na sua comunidade e na sociedade como um todo, quer seja pela importância do serviço prestado, pela qualidade do produto ofertado ou pela contribuição que a sua ocupação gera para os indivíduos. Se ele tem orgulho de trabalhar.

Por fim, percebeu-se que merece ser avaliado o equilíbrio entre o trabalho, a família e o lazer. Para essa dimensão sugere-se apenas uma variável que se espera refletir a percepção do empreendedor de maneira muito clara: **O trabalho, a família e o lazer** – se o indivíduo encontra

equilíbrio entre as exigências e compromissos de seu trabalho em relação às outras dimensões da sua vida, como lazer e família e como ele consegue separar tempo para cada atividade da sua vida. A avaliação da chegada do crédito pode exigir dele redimensionamento do tempo que dedica a esses aspectos da sua vida.

Diante dos pressupostos teóricos apresentados neste estudo, na seção seguinte descrevem-se os procedimentos metodológicos planejados para a consecução dos objetivos deste trabalho.

### **3 Procedimentos Metodológicos**

---

Nesta seção apresentam-se as escolhas metodológicas adotadas para fins de consecução dos objetivos investigativos desta pesquisa. Trata-se de um estudo de cunho qualitativo e o método de pesquisa escolhido é o estudo de caso realizado com auxílio de realização de entrevista utilizando-se de roteiro de perguntas semiestruturadas e após feito o tratamento dos dados com análise de conteúdo.

A pesquisa qualitativa nas décadas de 1920 e 1930 era empregada na sociologia para estudar a vida de grupos humanos e na antropologia, na mesma época, os estudos eram voltados para traçar o método do trabalho de campo onde o observador era responsável por verificar costumes e hábitos de uma sociedade ou cultura; logo em seguida a pesquisa qualitativa se estendeu para as ciências sociais e comportamentais, no campo da educação, da história, da ciência política, nos negócios, na assistência social, nas comunicações e na área de saúde (DENZIN; LINCOLN, 2006 p.15).

Todavia, a pesquisa qualitativa é em si mesma um campo de investigação e a literatura apresenta muitos métodos e abordagens classificados como pesquisa qualitativa (DENZIN; LINCOLN, 2006 p.16).

Ademais, a pesquisa qualitativa envolve o estudo da utilização e a coleta de uma variedade de material empírico: estudo de caso; experiência pessoal; história de vida; entrevista; textos e produções culturais e outros que narram e mostram movimentos da rotina da vida dos indivíduos. Geralmente, o uso de mais de uma prática interpretativa é um compromisso em qualquer estudo qualitativo (DENZIN; LINCOLN, 2006 p.17).

Sobre o método escolhido para amparar esta pesquisa é o estudo de caso que se aplica para entender situações cotidianas onde o pesquisador deseja explicar um evento a partir da

prática, assim, este método é usado também para avaliar resultados de projetos ou programas sociais (GODOY, 2010, p.127).

Igualmente, o estudo de caso como método de pesquisa é usado em situações diversas que visa a contribuir para nossa compreensão sobre fenômenos individuais, grupais, organizacionais, sociais, políticos e outros (YIN, 2010 p.24).

No que diz respeito à pesquisa, o investigador não se restringe a estudar exclusivamente as variáveis previamente definidas, pois, no estudo de caso qualitativo, à medida que o trabalho de coleta de dados é feito, poderão surgir outras variáveis e relações não imaginadas, dando oportunidade de enriquecer ainda mais o trabalho (GODOY, 2010 p.131).

Em relação a entrevista semiestruturada também conhecida como entrevista semiaberta, esta amparou-se num roteiro que contém as questões-guia que acobertam os interesses da pesquisa. Uma vantagem desse modo de entrevista é possibilitar a comparação das respostas dos diversos entrevistados e a articulação dos resultados. Esse tipo de entrevista é importante também porque evita que alguma questão importante deixe de ser abordada, uma vez que o roteiro guia estará presente para direcionar o pesquisador (DUARTE, 2012, p. 66/67).

Ainda sobre o roteiro de entrevista, a respeito da sua validação, registre-se que durante a aplicação foram feitos diversos ajustes nas perguntas originalmente definidas no sentido de facilitar o entendimento dos pesquisados e incluídas outras indagações para melhor caracterizar os empreendedores, como por exemplo, o ramo e a quantidade de tempo na atividade produtiva e também no programa CrediAmigo.

Percebeu-se nos citados ajustes das perguntas como importantes para esclarecer o tópico investigado, considerando que algumas respostas não estavam coerentes com a indagação feita, mostrando a existência de possível falha na elaboração do roteiro de entrevista. Por outro lado, percebeu-se, desde o início das entrevistas, a necessidade de esclarecer o motivo da pesquisa,

pois os respondentes são muito resistentes às indagações, preocupados possivelmente com questões de fiscalização.

Para o tratamento dos dados foi usada a análise de conteúdo como técnica acessória uma vez se trata de uma metodologia de pesquisa indicada para descrever e interpretar mais apuradamente os dados, constituindo-se numa análise que auxilia na reinterpretação das mensagens facilitando a compreensão do seu significado, num nível mais elevado que a leitura comum (MORAES, 1999).

Assim sendo, neste estudo, com a abertura do pesquisador em sua relação com o campo, espera-se que o fenômeno possa ser compreendido de forma mais aprofundada.

Isto porque o estudo de caso é uma investigação empírica que deve ser usada quando se deseja compreender em profundidade um fenômeno da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não são muito evidentes (YIN, 2010 p.39).

O levantamento dos dados por ocasião da pesquisa foi realizado também de forma documental, através de consultas bibliográficas e de contatos diretos com os envolvidos no processo. A qualidade dos dados coletados dependerá também da habilidade do pesquisador para descobrir indícios ou subsídios para o trabalho (MARCONI; LAKATOS, 2010 p.142).

Para realização da pesquisa documental, podem-se utilizar material oriundo de fontes primárias que são os dados históricos, bibliográficos, resultados de outras pesquisas, arquivos oficiais e particulares, registros em geral, etc; e documentos de fontes secundárias, como publicações na imprensa e obras literárias. A pesquisa bibliográfica e a de campo podem ser realizadas simultaneamente (MARCONI; LAKATOS, 2010 p.143).

O interesse pela pesquisa de campo congrega a necessidade de estudar indivíduos, comunidades, grupos, instituições e outros para objetivar a compreensão de aspectos da

sociedade, permitindo acúmulo de informações sobre o fenômeno e facilidade de obtenção da amostra (MARCONI; LAKATOS, 2010 p. 172).

A pesquisa pode ser limitada em relação ao assunto, sendo necessário focar um tópico para não ficar muito extenso ou complexo; à extensão - porque nem sempre há possibilidade de atingir todo o espaço onde o fato ocorre e a uma série de outros fatores que contemplam questões humanas, econômicas e até de disponibilidade de tempo que pode restringir o campo de ação. Muitas vezes não há necessidade de delimitar o campo de ação, pois o próprio assunto já o faz (MARCONI; LAKATOS, 2010 p.147)

No caso específico deste trabalho, por conta da extensão, não é possível abranger toda a área de atuação do programa pesquisado. Opta-se então por se trabalhar uma área delimitada para a pesquisa.

Sobre a amostra, Fontanella et al. (2008) dizem que a questão que orienta a amostragem não-probabilística tem relação com a homogeneidade fundamental que deveria estar presente na seleção onde os atributos elencados como essenciais para a pesquisa fossem encontrados nos componentes amostrais.

Por conta dessa e de outras particularidades, as amostras nas pesquisas qualitativas são menores que as das pesquisas quantitativas porque não precisam atender estatísticas. O importante na pesquisa qualitativa é a representatividade dos elementos participantes e a qualidade das informações coletadas e que a amostra espelhe certas dimensões do contexto que permita ao pesquisador fazer o fechamento amostral. O fechamento se dá por redundância ou saturação (FONTANELLA ET AL., 2008).

Na seleção da amostra, para a elaboração deste trabalho utilizou-se o apoio de assessores de crédito do programa CrediAmigo que funcionaram como informantes-chave para indicação dos beneficiários do programa que foram entrevistados. Para o trabalho de campo,

utilizou-se como ferramenta um roteiro com perguntas semiestruturadas para realização das entrevistas que foram realizadas com os clientes indicados pelos assessores de crédito.

Portanto, usou-se a técnica de informantes-chave para viabilizar a amostra, ou seja, participaram da amostra os empreendedores beneficiados pelo CrediAmigo indicados pelos assessores de crédito que se apresentaram como importantes respondentes e público alvo para esta pesquisa.

Assim, os mesmos beneficiários indicados pelos assessores de crédito puderam sugerir para participar da pesquisa, outros participantes do programa, onde se caracterizou a técnica “bola de neve”, quando o pesquisador utiliza um informante para indicar outro com o propósito de ampliar a análise.

Neste contexto, o informante-chave é a fonte de informação fundamental para a pesquisa, pois está diretamente ligado aos aspectos centrais que envolvem a questão de estudo e sua ausência poderá causar perda de conteúdo (DUARTE, 2005, p.70). Partindo do informante-chave, em se apresentando necessário para subsidiar os estudos, pode-se usar também a técnica denominada “bola de neve” para formar a amostra.

Sobre a técnica bola de neve, Baldin & Munhoz (2011) destacam sua aplicabilidade nos estudos voltados para pesquisas sobre educação ambiental em comunidades. É uma técnica que se utiliza de uma espécie de rede de informantes.

Essa técnica também conhecida como *snowball sampling* (“Bola de Neve”) representa uma forma de amostra não probabilística, porque não é possível determinar a probabilidade da seleção de cada participante. Os respondentes iniciais de uma pesquisa social indicam outros e assim sucessivamente, até conseguir atingir o ponto de saturação (BALDIN; MUNHOZ, 2011).

O critério para saturação das respostas pode ser usado para perceber quando as informações já são suficientes para a compreensão do fenômeno, uma vez que, num dado

momento, os elementos coletados na entrevista e na observação não acrescentam mais nada à pesquisa, não trazendo nada de novo ao objeto investigado (THIRY-CHERQUES, 2009).

Sendo assim, a inclusão de novo participante na pesquisa é suspensa quando, na avaliação do pesquisador, os dados obtidos passam a ser repetitivos ou redundantes, não interessando prosseguir com a coleta, ou seja, as informações não estariam sendo relevantes e não estavam mais contribuindo para o aperfeiçoamento da reflexão teórica fundamentada nos dados (FONTANELLA ET AL., 2008).

A área escolhida para a realização do trabalho de pesquisa, no que diz respeito ao trabalho de campo, encontra-se no bairro de Casa Amarela na cidade do Recife-PE. O programa CrediAmigo atualmente opera com um total de 1.402.463 beneficiários diretos, sendo que no estado de Pernambuco apresenta 94.513 pessoas atendidas. Na cidade do Recife tem 2.292 clientes beneficiários do programa, destes, 65 estão no bairro de Casa Amarela.

A escolha do bairro de Casa Amarela se deu pela tradição e concentração de negócios naquela região, notadamente o comércio, além do que se trata de um dos bairros mais tradicionais e populosos da capital.

Desta forma pretendeu-se alcançar os objetivos traçados para a conclusão deste trabalho de acordo com as atividades realizadas dentro da pesquisa de campo e bibliográfica cujos desdobramentos apresentam-se adiante.

### **3.1 A pesquisa – planejamento e execução**

Esta pesquisa amparou-se nos pressupostos teóricos apresentados neste trabalho para o estudo da qualidade de Vida no Trabalho dos beneficiários do CrediAmigo.

Utilizando-se da metodologia aplicável ao estudo de caso espera-se avançar na pesquisa para investigar **com base nos clientes do CrediAmigo, como o microcrédito influencia na qualidade de vida do trabalho dos beneficiários deste programa?**

O estudo de caso requer muita atenção do pesquisador e cuidados para não fugir dessas características necessárias ao desempenho dessa tarefa. O pesquisador pode não dispor de todas as características citadas como pré-requisito para conduzir uma pesquisa, porém, espera-se que ele tenha honestidade para ser crítico diante das suas capacidades (YIN, 2010, p.95).

Ainda sobre o método, é importante que o pesquisador não use o estudo de casos como artifício para confirmar a defesa de um assunto particular, estabelecendo neste caso um viés que poderá interferir na investigação pretendida (YIN, 2010, p.98).

Neste contexto esta seção apresenta os desdobramentos da pesquisa a partir dos objetivos enumerados, a amostra, a coleta das informações e o tratamento dos dados.

#### **3.1.1 O planejamento da pesquisa, o objetivo geral e os específicos**

A pesquisa de campo foi direcionada para viabilizar o alcance dos objetivos elencados para este trabalho, que se apresentam como pré-requisito para resposta à pergunta de pesquisa.

Partindo do objetivo geral de compreender se o programa de microcrédito – CrediAmigo - do Banco do Nordeste do Brasil S.A – influencia os beneficiários do crédito a partir da dimensão de qualidade de vida no trabalho desses empreendedores, procurou-se perseguir todos os objetivos específicos:

- Levantar dados socioeconômicos dos beneficiários do programa CrediAmigo do BNB que atuam no bairro de Casa Amarela, na região do Recife/PE;
- Verificar como se davam as dimensões de QVT, a partir da consolidação das dimensões tratadas por Dourado (2007), antes do recebimento do crédito;
- Entender como se dão as dimensões de QVT após o recebimento do crédito, a partir do modelo escolhido;
- Compreender as mudanças na QVT dos beneficiários a partir do recebimento do crédito.

Desta forma, o planejamento da pesquisa partiu da definição do método e das técnicas utilizadas, compreendendo as ferramentas que pudessem servir para subsidiar o estudo e o local de concentração da amostra, além de questões de logística e de prazos.

Para desenvolver este trabalho, o pesquisador lançou mão de práticas interpretativas interligadas, estudando coisas e cenários naturais na perspectiva de perceber melhor o assunto que está estudando, interpretando os fenômenos e o significado que as pessoas atribuem a eles (DENZIN; LINCOLN, 2006, p.17).

Assim sendo, além dos dados bibliográficos, consultas a documentos do programa, seleção de material fornecido pelo BNB sobre o CrediAmigo e outras leituras sobre o tema, este estudo conta com a entrevista aos empreendedores beneficiários do programa que desenvolvem suas atividades no bairro de Casa Amarela – Recife. Referida entrevista segue um roteiro de perguntas semiestruturadas elaborado com base nas dimensões de QVT consolidadas por Dourado(2007).

O roteiro de perguntas cuida em sua parte inicial do perfil econômico e social dos entrevistados e se completa com indagações sobre as dimensões que se sugere influenciar na

qualidade de vida do trabalho dessas pessoas: sistema de recompensas, condições de trabalho, concepção do trabalho, autonomia, imagem social da empresa e equilíbrio entre trabalho, família e lazer.

Referido roteiro de entrevista consta detalhado no anexo I deste estudo.

No momento da entrevista, foram utilizados recursos tecnológicos para gravar os depoimentos e fotografar alguns empreendedores em seus estabelecimentos. Esses registros configuram-se importantes para ilustrar o cenário e dar a dimensão do nível de desenvolvimento econômico desses depoentes, uma vez que no planejamento da pesquisa, as questões que envolvem as condições de trabalho também foram contempladas.

Assim sendo, o trabalho de campo foi planejado para utilizar-se dos recursos disponíveis, dentro da limitação que uma pesquisa se apresenta, porém, não restringindo a necessidade de se fazer uso de mais de um método ou ferramenta. Dentro dessa perspectiva, a investigação qualitativa estabelece uma interdependência entre as partes do processo que o pesquisador traçou, carecendo ainda mais da atenção no seu planejamento (FLICK, 2004, p.57).

Ainda no que diz respeito ao planejamento da pesquisa qualitativa, não se defende a ideia do emprego de um método como sendo o correto e o único. A pesquisa requer um planejamento metodológico amparado em princípios e na reflexão. O conhecimento é que deve direcionar a decisão sobre a teoria e a escolha do método na pesquisa qualitativa. Estabelecer regras e ponderar etapas e métodos da pesquisa é o primeiro passo para preservar a garantia de um trabalho de qualidade (FLICK, 2004, p.283).

Sobre o planejamento do trabalho de campo e a utilização do método escolhido, o pesquisador se apresenta como alguém capaz de tomar decisões inteligentes para direcionar o processo de coleta de dados. A ética é fator essencial para permear todo o trabalho e a proteção ao sujeito investigado. As entrevistas precedem da autorização dos respondentes; a transparência

sobre a motivação do trabalho deve ser explicitada com clareza mostrando o objetivo do estudo, além de assegurar a privacidade e confidencialidade das informações prestadas pelos participantes (YIN, 2010, p. 99/102).

Diante dessas orientações, partiu-se para o trabalho de campo propriamente dito e simultaneamente fez-se a construção do relatório com o tratamento dos dados coletados, considerando que o roteiro de perguntas elaborado para realização das entrevistas espelhou-se nos preceitos recomendados para um estudo de caso formatado utilizando-se uma pesquisa de qualidade dentro dos padrões requeridos metodologicamente.

Na próxima subseção apresentam-se o desenrolar da pesquisa e suas particularidades.

### **3.1.2 A amostra e a coleta dos dados**

Devido se tratar de uma pesquisa qualitativa com amostra não probabilística, combinada com as técnicas de informante-chave e bola de neve, não se escolheu previamente as pessoas que seriam entrevistadas, mas, esses participantes passam a ser selecionados à medida que são indicados pelos informantes-chave (DUARTE, 2005, p. 68/70; BALDIN; MUNHOZ, 2011).

O planejamento estabeleceu o local da pesquisa e quem inicialmente serviria como informante-chave para indicar os empreendedores que responderiam a pesquisa.

A amostra apresentou-se como não probabilística intencional considerando que a escolha dos seus elementos vai depender do pesquisador, a partir da indicação feita pelo informante-chave. A amostragem não probabilística por intenção ou julgamento é bastante utilizada, pois permite ao pesquisador escolher os componentes da amostra dentro da população apresentada, focando os elementos que melhor se adequam ao caso estudado e melhor representam a população investigada (DUPPRE, 2012).

Participaram como informantes-chave desta pesquisa, o assessor e a assessora de crédito do CrediAmigo responsáveis pelo atendimento dos clientes no bairro de Casa Amarela – Recife/PE, uma vez que conheciam mais proximamente a população selecionada.

A população de onde a amostra se originou é formada por 65 (sessenta e cinco) empreendedores beneficiários do CrediAmigo que desempenham suas atividades produtivas no bairro de Casa Amarela, na cidade do Recife/PE.

Partiu-se da amostra para a etapa seguinte que é da coleta dos dados. Essa coleta, neste trabalho corresponde as entrevistas feitas cuja ferramenta utilizada foi o roteiro de perguntas semiestruturadas que serviu como guia para a condução das entrevistas com os empreendedores.

Referido roteiro foi elaborado com base nas dimensões de QVT consolidadas por Dourado (2007) e adaptadas pela autora para esta investigação cujo detalhamento com as perguntas da sua composição apresenta-se na próxima seção deste trabalho.

Participaram das entrevistas realizadas neste trabalho, 26 (vinte e seis) empreendedores, clientes do CrediAmigo, de diversos ramos de atividade, selecionados conforme planejado, utilizando-se a técnica do informante-chave.

Os primeiros 3 (três) primeiros respondentes foram indicados pelo assessor de crédito (informante-chave) e estavam concentrados no mercado de Casa Amarela. Já nesse momento foi possível utilizar também a técnica da bola de neve, pois os próprios entrevistados indicavam outros clientes para participar da pesquisa.

A pesquisa seguiu-se por 2 semanas, sendo a primeira no período compreendido entre 26 e 29/08/2013 e a segunda semana no período de 16 a 19/09/2013. Na segunda semana, a assessora de crédito indicou clientes na comunidade chamada de Rodinha, em Casa Amarela. Nessa comunidade existe um aglomerado de clientes do CrediAmigo e a técnica da bola de neve também funcionou de forma eficiente.

Esta etapa foi concluída por saturação onde as respostas às entrevistas começaram a ser repetitivas. Viu-se que o conteúdo coletado já permitia uma conclusão dos dados.

Fez-se a coleta dos dados em visita um a um dos empreendedores à medida que eram indicados, sendo que as entrevistas foram gravadas e quase todos os clientes foram também fotografados.

A rotina da pesquisa e o foco das questões investigadas, bem como a forma como se deu o tratamento dos dados da pesquisa encontram-se contemplados na próxima subseção.

### **3.1.3 As entrevistas e o tratamento dos dados**

Nesta etapa apresenta-se resumidamente o roteiro de entrevista com perguntas semiestruturadas com sua composição e a forma como se deu o tratamento dos dados coletados para preparação do relatório de conclusão.

À medida que a pesquisadora realizou as entrevistas, diariamente fazia-se um apanhado dos dados coletados, conferindo-os com as gravações produzidas e corrigindo possíveis anotações equivocadas ou falta de alguns registros. Em seguida essas informações eram relacionadas numa planilha que continha as perguntas elencadas no roteiro de entrevista e acumulava as respostas dos empreendedores e então era feita a análise do conteúdo.

O roteiro para entrevistas disponibilizou 24 (vinte e quatro) perguntas sobre a condição econômica e social dos entrevistados e a pergunta principal, objeto deste trabalho: **você acha que houve melhora na qualidade de vida no trabalho após o ingresso no CrediAmigo? Conte para nós o antes e depois do seu ingresso nesse programa.**

Partindo da pergunta principal, a entrevista abordou também as questões relativas às dimensões selecionadas para estudo que tratou sobre recompensa, o trabalho e sua forma de realização, autonomia e decisão, impactos na comunidade e envolvimento das famílias.

No momento da abordagem aos empreendedores foi possível esclarecer sobre a motivação deste trabalho e o conceito sobre qualidade de vida no trabalho, de forma que facilitasse o entendimento dos mesmos.

Através das entrevistas, foram organizados os elementos colhidos e relacionados de forma que facilitasse a interpretação dessas informações. É importante realçar que, de uma maneira geral, buscou-se contribuir com maior validade e confiabilidade dos dados, usando-se de uma estrutura de perguntas que investigou sobre a mesma questão a partir de várias tentativas (situações vividas pelos beneficiários), usando, portanto, da redundância. Por exemplo, ao se questionar sobre o lazer que faz com sua família, se perguntou quais eram e com que frequência eles faziam esses passeios.

Em seguida, propôs-se outra indagação sobre os programas mais frequentes. Desta forma, quando havia qualquer incoerência a pesquisadora pôde esclarecer no momento da interação com os pesquisados.

Registre-se que muitas das perguntas foram complementadas pelos respondentes, ou seja, os entrevistados não responderam apenas ao que se perguntava, enriquecendo ainda mais os dados coletados.

Na ocorrência de possíveis interferências na QVT desses empreendedores, provocadas por outras variáveis não consideradas neste estudo, foi considerado o depoimento do entrevistado na sua íntegra com o cuidado de não desperdiçar nenhuma informação recebida, no propósito de que a análise do conteúdo contemplasse com maior fidelidade os dados apurados. É possível que

outras variáveis possam também apresentar impacto na qualidade de vida no trabalho do público do microcrédito, porém, isso poderá ser motivo de aproveitamento em outros estudos.

Na próxima seção trata-se do roteiro de perguntas e a análise do resultado deste trabalho, contemplando as referências e citações aos textos das entrevistas realizadas.

## **4 Apresentação dos Resultados**

---

Apresentam-se, nesta seção, os resultados encontrados de forma pormenorizada, seguindo o roteiro estabelecido, fazendo relação com os objetivos deste trabalho e dentro das perspectivas levantadas na pergunta de pesquisa.

As discussões que se seguem representam os apontamentos levantados quando da pesquisa de campo, relacionados ao estudo do conteúdo sobre QVT e trazidos para formatar as conclusões deste trabalho.

Nos tópicos adiante, se desenham o perfil dos empreendedores que compuseram a amostra, a caracterização e o impacto do microcrédito nos seus negócios, além de situações específicas que não foram objeto direto desta pesquisa, mas surgiram durante o trabalho e podem reforçar o direcionamento deste estudo esclarecendo alguns pontos.

Sobre esses achados, Yin (2010, p.188) destaca que a análise do pesquisador deve mostrar que ele se baseou em todas as evidências encontradas, explorando exaustivamente a pergunta de pesquisa e admitindo hipóteses rivais. A interpretação dos dados deve contemplar todas as evidências sem ignorar nenhuma delas sob o risco da análise ficar vulnerável a interpretações alternativas.

Assim sendo, pretende-se apresentar nesta seção os achados de forma detalhada, resgatando todas as situações porventura encontradas, a partir da composição do roteiro de

entrevista, com o propósito de preservar a legitimidade dos conteúdos das entrevistas e conseguir um resultado de qualidade.

Na sequência faz-se a apresentação do roteiro de entrevista e em seguida busca-se caracterizar o perfil dos respondentes e as especificidades encontradas no trabalho de campo.

## **4.1 O roteiro de entrevista e o perfil dos respondentes**

Nesta seção apresenta-se o roteiro de perguntas semiestruturadas que serviu de base para realização das entrevistas e consta na sua íntegra incorporado neste trabalho no Anexo I e o perfil dos empreendedores participantes desta pesquisa.

Referido roteiro apresentou-se com a seguinte composição:

- **Dados pessoais dos entrevistados;**
- **Pergunta chave da pesquisa;**
- **Perguntas relacionadas a cada dimensão a ser estudada: Sistema de recompensas (diretas e indiretas);**
- **Condições de trabalho;**
- **Concepção do trabalho;**
- **Autonomia;**
- **Imagem social da empresa;**
- **Equilíbrio entre trabalho, família e lazer**

As entrevistas seguiram um planejamento com base na concentração de empreendedores e considerando os locais mais tradicionais do bairro de Casa Amarela. Inicia-se a pesquisa pelo

Mercado Público de Casa Amarela e depois na comunidade conhecida como Rodinha, na localidade denominada Córrego do Euclides.

Os entrevistados apresentaram a composição por gênero conforme ilustra a figura abaixo.

**Figura 4 (4) - Composição da Amostra por Gênero**



Fonte: A autora (Entrevistas realizadas nos meses de agosto/setembro-2013).

Estes percentuais confirmam o atendimento do programa em sua maioria para mulheres. Ressalte-se que a amostra foi realizada à medida que os nomes eram indicados pelos informantes-chave, ou seja, mesmo a amostra sendo não probabilística intencional, a pesquisadora não dirigiu a escolha por gênero e ainda assim, o resultado repete a composição histórica do programa com uma pequena variação percentual.

A respeito da predominância de mulheres no público do microcrédito, também se identifica consonância com a ação de Yunus quando da criação do Banco Grameen em 1976 para operar o microcrédito. Esse autor direcionou, pelo menos, 50% dos créditos concedidos às mulheres e avaliou que quando o empréstimo era concedido para as mulheres produzia mudanças na sociedade e na economia com mais velocidade (YUNUS, 2000, p. 115/116).

Na sequência, verifica-se que os empreendedores entrevistados residem em sua maioria no bairro de Casa Amarela, região onde se concentra a pesquisa. Dezesesseis pessoas dos entrevistados moram no bairro de Casa Amarela e os outros 10 (dez) residem em bairros próximos.

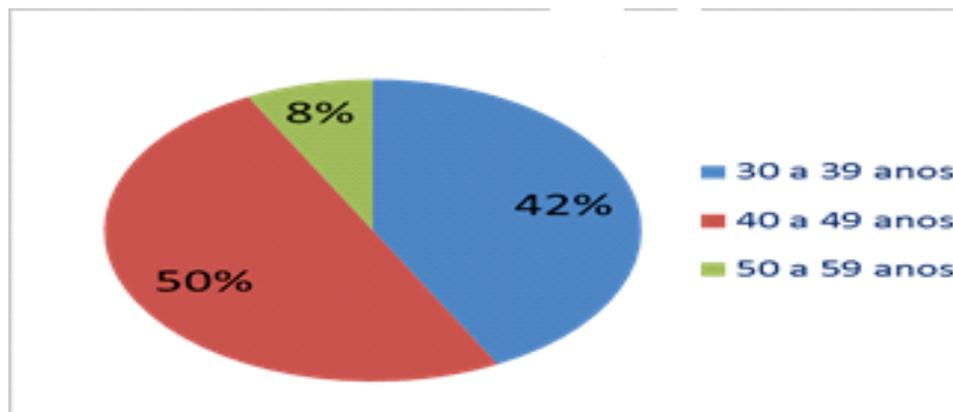
Percebeu-se que morar no bairro ou próximo e conhecer bem o público facilita o trabalho desses clientes nas suas mais diversas atividades. Os entrevistados atuam em sua maioria na atividade comercial na venda de roupas, variedades, mercadinho, bomboniere, frios, bar e lanchonete, são 20 (vinte) entrevistados que desenvolvem essas atividades. Os outros 6 (seis) são representados por uma artesã, quatro trabalham como prestadoras de serviço sendo uma manicure, outra um salão de beleza, uma esteticista e a terceira proprietária de uma escolinha e apenas um empreendedor desenvolve a atividade industrial com a fabricação de doces e salgados para eventos.

Ainda sobre as características do público entrevistado no que diz respeito à educação formal, apenas 2 (dois) têm curso superior. Onze estudaram até o ensino fundamental e 13 (treze) concluíram o 2º grau.

Observou-se, sobre a educação formal desses empreendedores, que nos estudos de Moreira & Antonello (2011) já se encontrava essa verificação de baixa escolaridade desse público, no entanto, essa característica não se apresentava como empecilho para o microcrédito contribuir positivamente para amenizar a precarização do trabalho. Talvez essa característica mereça um aprofundamento em outros estudos para identificar possíveis causas e efeitos.

No que diz respeito à faixa etária dos entrevistados, 11 (onze) pessoas têm entre 30 e 39 anos (42%); 13 (treze) têm entre 40 e 49 anos (50%) e 2 (dois) têm entre 50 e 59 anos (8%). Nenhum empreendedor menor de 30 (trinta) anos nem maior que 59 anos.

**Figura 5 (4) - Faixa Etária dos Entrevistados**



Fonte: A autora (Entrevistas realizadas nos meses de agosto/setembro-2013).

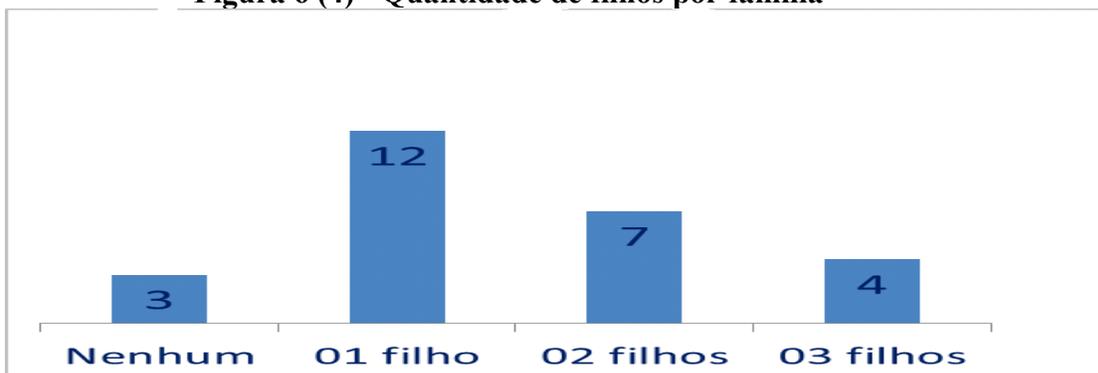
Apenas 6 (seis) pessoas do grupo entrevistado moram em residência alugada. Vinte residem em imóvel próprio ou de familiares. Uma pessoa é separada; três pessoas são solteiras e 22 (vinte e duas) são casadas no cartório ou vivem em união estável.

Sobre a moradia, estudos comprovam que 75,35% dos empreendedores moram em casas próprias, 9,1% moram sozinhos, 4% residem em casa de familiares e apenas 9,1% moram sozinhos (NERI, 2008, p.297). Aqui também se encontram semelhanças na amostra deste estudo.

Estas características das famílias encontram respaldo também nos estudos de Souza (2012, p.270) onde o autor ressalta que a definição de classe social beneficiária do CrediAmigo é uma classe trabalhadora que, entre outras características, tem origem familiar estruturada e apresenta-se com segurança social e existencial mínima.

Ainda sobre a condição social dos empreendedores entrevistados, percebeu-se que a maioria dos empreendedores faz parte de famílias formadas por um número de até 5 (cinco) pessoas, um reside sozinho e outro com mais 5 (cinco) pessoas. Seis dos entrevistados moram com mais um familiar; nove moram com mais 2 (dois) familiares; seis moram com mais 3 (três) familiares e três residem com mais 4 (quatro) familiares.

Na próxima figura a demonstração da quantidade de filhos por empreendedor.

**Figura 6 (4) - Quantidade de filhos por família**

Fonte: A autora (Entrevistas realizadas nos meses de agosto/setembro-2013).

Sobre a renda familiar, apenas um respondente disse que ganhava menos que R\$ 1.000,00 e outro que declara renda familiar de R\$ 12.000,00. Doze dos entrevistados disseram que a renda da família está situada entre R\$ 1.000,00 e R\$ 2.900,00; oito pessoas informam que a renda situa-se entre R\$ 3.000,00 e R\$ 4.900,00; duas pessoas dizem que recebem entre R\$ 5.000,00 e R\$ 6.000,00 e dois alegam que recebem R\$ 8.000,00.

Perguntado aos 22 (vinte e dois) entrevistados casados ou com união estável sobre a atividade da esposa/esposo/companheira/companheiro, eles informaram que apenas uma pessoa é aposentada; quatro estão desempregados e 17 (dezessete) exercem alguma atividade remunerada, sendo que 06 (seis) são empregados e 11 (onze) são empreendedores e trabalham por conta própria, quer no seu próprio negócio (9-nove), quer auxiliando o companheiro/a (2-dois).

No que diz respeito à participação dessas famílias em programas sociais do governo, das 26 (vinte e seis) pessoas componentes desta amostra, apenas 3 (três) participam do programa Bolsa Família do governo Federal, as demais não são atendidas por nenhum programa social.

Registre-se, sobre os diversos aspectos contemplados nesta pesquisa, tanto no que diz respeito aos ramos de atividade, onde o comércio prevalece, como no tocante à idade, nível de escolaridade e atuação majoritária das mulheres, nesta pesquisa se encontram muitas semelhanças com os resultados dos trabalhos sobre o assunto (YUNUS, 2000; NERI, 2008).

O estudo de Neri (2008) tratou com ênfase dos empreendedores do programa CrediAmigo. Assim sendo, o comparativo feito com a pesquisa realizada por aquele autor no que diz respeito ao perfil dos entrevistados, permite deduzir que esta amostra representa com proximidade as características do público do programa.

Entendeu-se igualmente importante anotar que apesar de se tratar de uma amostra não-probabilística intencional, não coube a pesquisadora rejeitar nenhum empreendedor indicado para entrevista pelos informantes-chaves. Apenas não foram ouvidos os clientes que não foram localizados, mas, regra geral, todos os indicados foram pesquisados. Assim sendo, entende-se que a amostra não sofreu o critério de escolha da pesquisadora.

Nesta seção caracterizou-se o roteiro de entrevista e o perfil socioeconômico dos empreendedores pesquisados, alinhados ao primeiro objetivo específico deste estudo, que serviu para levantar dados socioeconômicos dos beneficiários do programa CrediAmigo do BNB que atuam no bairro de Casa Amarela, na região do Recife/PE.

Neste contexto, adiante se apresentam o que esta pesquisa identificou sobre o objeto geral deste estudo, auxiliado pelos demais objetivos específicos, no sentido de verificar como se dá a influência do microcrédito na qualidade de vida no trabalho dos beneficiários do programa CrediAmigo.

## **4.2 A qualidade de vida do trabalho dos entrevistados**

Busca-se, nesta seção, responder aos demais objetivos específicos para melhor compreender os resultados encontrados neste estudo, uma vez que o primeiro objetivo específico que diz respeito ao levantamento dos dados socioeconômicos dos pesquisados foi tratado na

seção anterior. Espera-se com isto evoluir até chegar a resposta à pergunta de pesquisa que orienta este trabalho.

Nesta pesquisa, apresentam-se os casos sem necessidade de identificar o respondente de forma individual, relatando-se a análise entre os casos investigados; portanto, limitando-se à evidência agregada (YIN, 2010, p. 212/213). Este procedimento permite que sejam reveladas as respostas de um grupo de pessoas, sem que a identidade dos respondentes seja revelada, já que a resposta não está vinculada exatamente a um único participante.

Quando excepcionalmente foi preciso citar uma situação individual específica, então o respondente foi identificado como beneficiário nº 1, nº 2, nº 3, sequencialmente, uma vez que há restrições para divulgação do nome do indivíduo por conta de questões que envolvem o sigilo bancário, além da preservação da privacidade do entrevistado.

Diante do exposto, a partir da próxima seção apresentam-se as dimensões de QVT selecionadas para direcionar o trabalho, na ordem indicada para este estudo, a partir da análise dos dados coletados na pesquisa de campo quando da realização das entrevistas.

#### **4.2.1 Dimensão: Sistema de recompensas diretas e indiretas**

Este relatório apresenta-se a partir das respostas coletadas referentes à dimensão **sistema de recompensas diretas e indiretas**. Optou-se por iniciar por esta dimensão, deixando-se a pergunta fundamental da pesquisa para o final, no sentido de facilitar a compreensão dos dados apurados.

Na sequência faz-se a apresentação das respostas dos entrevistados a cada indagação feita, com as observações pertinentes para cada situação específica. Desta forma esperou-se facilitar a compreensão dos resultados que se apresentam neste relatório.

Indagados se acham justo o que ganham pelo trabalho que executam, percebeu-se que a grande maioria dos respondentes afirmou que sim. Vinte e uma pessoas responderam que acham justo o que ganham. Destas, uma pessoa disse que “acha justo, mas que trabalha para ganhar mais”. Oito pessoas são categóricas em afirmar que “melhorou depois do CrediAmigo”. Cinco delas justificaram que “antes passava apertado, que não achava justo o que ganhava, que tinha pouca mercadoria para vender, que estava começando o negócio e que o ganho é relativo, às vezes ganha melhor, noutras ganha menos”.

Ainda sobre a justiça na recompensa, 5 (cinco) pessoas responderam que “ não acham justo o que ganham, porque trabalham muito; porque poderiam ganhar melhor se houvesse divulgação do seu produto; porque a gente sempre gostaria de ganhar mais ou porque acham que poderia ganhar mais, pois o ganho depende do movimento das vendas”.

Enfim, nesta pergunta, coletou-se que a maioria dos entrevistados está satisfeita com o que ganha e permitiu dimensionar que o CrediAmigo contribuiu para melhorar essa satisfação.

No depoimento transcrito abaixo, mesmo dizendo que não acha justa a remuneração que ganha, o empreendedor ressalta a contribuição positiva do CrediAmigo:

“Não. Acho que poderia melhorar. Falta divulgação para o meu trabalho. Antes do CrediAmigo ganhava muito menos. “ (Beneficiário nº 15 – Entrevistado em 16/09/2013).
---

Seguindo, todos os empreendedores entrevistados responderam com convicção que não ganhariam mais se eles fizessem a mesma tarefa em outro trabalho na condição de empregados. A pergunta não suscitou dúvidas e parece traduzir na resposta a satisfação com a remuneração pelo trabalho que executam.

Adiante se pergunta se eles têm conta em banco. Apenas duas pessoas responderam que não têm. Cinco pessoas informaram que abriram depois de entrar no CrediAmigo e a grande

maioria, 19 pesquisados já tinham conta antes de entrar no CrediAmigo. O que evidencia que não foi o CrediAmigo que provocou, na maioria dos entrevistados, a necessidade de buscar o apoio em um banco.

Na sequência perguntou-se como eles avaliam a produtividade do negócio antes e após o CrediAmigo. Apenas três pessoas responderam que não perceberam mudanças na produtividade após entrar no programa, que continua a mesma coisa ou que não tem diferença. Vinte e três pessoas afirmaram que vendem mais hoje, apesar de vender bem mesmo antes do CrediAmigo. Atribuem que vendem mais porque hoje têm mais mercadorias.

“Cresceu com o CrediAmigo porque passei a comprar mais. Antes tinha mais dificuldades nas compras. Hoje tenho mais mercadorias.”(Beneficiário nº 5, entrevistado em 27/08/2013).

Sobre os ganhos, as respostas acompanharam a pergunta sobre a produtividade. Os entrevistados responderam em sua grande maioria (24 pessoas) que os ganhos aumentaram após a entrada no CrediAmigo. Duas pessoas disseram que não teve aumento, manteve-se.

No que diz respeito ao pagamento das contas em dia, 19 (dezenove) pessoas afirmaram que pagam suas contas em dia, tanto hoje quanto antes de ser clientes do CrediAmigo. Uma pessoa alegou problemas emocionais para atualmente não estar pagando seus compromissos em dia e 06 (seis) pessoas disseram que “sim, hoje pago em dia, porém antes do CrediAmigo não pagava porque era sacrificado, não tinha dinheiro para capital de giro ou vivia no vermelho”.

“Antes do CrediAmigo me atrapalhava no pagamento das contas porque tinha menos recursos. Agora regularizei.” (Beneficiário nº 17, entrevistado em 16/09/2013).

Seguindo a pesquisa se perguntou se eles e a família têm plano de saúde. Quinze respondentes afirmaram que não têm plano de saúde; 07 (sete) deles disseram que têm desde

antes do CrediAmigo; 02 (dois) responderam que só os filhos tinham e que era antes do CrediAmigo enquanto que 02 (dois) disseram que os filhos tinham e que fizeram após a entrada deles no programa.

Sobre a alteração nos itens de feira, 14 (catorze) pessoas responderam que “continuo comendo as mesmas coisas”; enquanto 12 (doze) dos pesquisados responderam que sim, que compram mais variedades e produtos melhores, que antes só compravam o básico, enfim, que melhorou.

“Melhorou, passei a ganhar mais e como um pouco melhor.” (Beneficiário nº 12, entrevistado em 29/08/2013).
--

Passando a perguntar sobre a abertura de filial após a entrada deles no programa CrediAmigo, 23 (vinte e três) pessoas afirmaram que não e 03 (três) pessoas disseram que sim, porém uma delas fechou a filial logo em seguida porque o negócio não deu certo.

No que diz respeito à regularização da documentação da empresa, não foi percebido muita segurança em várias respostas recebidas. Notou-se que eles confundem o que realmente é a documentação necessária para o seu funcionamento, tendo em vista que alguns precisam de alvarás de funcionamento, licença da vigilância sanitária por conta da atividade desenvolvida e outros, por serem ambulantes, artesãos ou profissionais autônomos, dispensam certas exigências.

Ainda assim, 08 (oito) pessoas responderam que não estão regularizados; 08 (oito) que regularizaram depois que entraram no CrediAmigo e 10 (dez) que fez a regularização após sua entrada no CrediAmigo e algumas complementaram que o programa auxiliou para que elas buscassem a regularização da atividade.

Perguntou-se então se houve expansão das vendas após a entrada no CrediAmigo. Vinte e três pessoas afirmaram que aumentaram as vendas e apenas 03 (três) disseram que “não, continuava a mesma coisa”. Recorta-se abaixo uma resposta que talvez esteja muito diferente das

demais talvez porque se trata de um empreendedor com apenas 6 meses que é cliente do programa.

“Não. O dinheiro do CrediAmigo ainda é pouco. Irrisório.”  
(Beneficiário nº 9, entrevistado em 28/08/2013).

Na mesma linha, indagou-se se houve ampliação nos tipos de produtos e serviços ofertados. Se eles diversificaram as mercadorias e os serviços. Apenas uma pessoa respondeu que “não, é a mesma coisa”. As demais 25 (vinte e cinco) pessoas confirmaram que expandiram os produtos ofertados após sua entrada no CrediAmigo.

Sim. Antes só vendia roupas. Hoje trabalho também como esteticista.” (Beneficiário nº 1, entrevistado em 26/08/2013).

Na sequência foi perguntado se compraram imóveis antes ou após entrar no CrediAmigo. Dezesete pessoas responderam que não compraram imóveis; 06 (seis) pessoas informaram que já tinham antes de entrar no CrediAmigo e 03 (três) pessoas disseram que adquiriram após entrar no CrediAmigo. A divergência que se observa no número de pessoas que informaram que não compraram imóveis 17 (dezesete) e a quantidade de pessoas que residem em imóveis próprios 20 (vinte) diz respeito às pessoas que residem em imóveis dos familiares, notadamente os pais e sogros.

Foi perguntado se haviam feito reforma na sua residência e se isso aconteceu antes ou após sua entrada no CrediAmigo. 13 (treze) dos entrevistados responderam que não reformaram suas residências; 02 (dois) que fizeram reformas tanto antes quanto após sua entrada no CrediAmigo e 11 (onze) pessoas disseram que reformaram após entrar no programa.

Indagados sobre se compraram veículo/moto antes ou após o CrediAmigo, 11 (onze) pessoas responderam que não compraram carro/moto; 04 (quatro) dos entrevistados disseram que

já tinham carro antes de entrar no CrediAmigo e 11 (onze) dos respondentes informaram que compraram após entrar no programa.

“Tinha um carro usado. Comprei um carro zero depois que entrei no CrediAmigo.” (Beneficiário nº 5, entrevistado em 27/08/2013).

Sobre a continuidade dos estudos, apenas uma pessoa informou que fez um curso profissionalizante após entrar no CrediAmigo, as demais não investiram na educação formal, mantendo o nível de escolaridade anterior.

Já no que se refere a treinamentos, 10 (dez) pessoas afirmaram que fizeram cursos sobre empreendedorismo e gestão empresarial no SEBRAE, enquanto que 16 (dezesesseis) pessoas informaram não ter realizado nenhum treinamento após sua entrada no CrediAmigo.

Estas respostas sobre capacitação reforçam a colaboração que este trabalho pode ofertar ao BNB no sentido de verificar a necessidade de melhor capacitar esses empreendedores, apoiando-os para que os resultados desses investimentos possam favorecer a qualidade de vida no trabalho desses empreendedores de acordo com as justificativas anteriormente apresentadas neste estudo.

Focando o que se buscou neste trabalho para fins de verificação da qualidade de vida no trabalho a partir da dimensão sistema de recompensas diretas e indiretas que contempla as variáveis equidade/justiça na compensação e ganhos com produtividade, foi possível deduzir que os empreendedores assistidos pelo CrediAmigo que fizeram parte desta pesquisa, apresentaram mudanças na QVT considerando esta variável.

Neste contexto, fez-se presente nas falas dos entrevistados vários argumentos que confirmam que antes do CrediAmigo o trabalho era prejudicado. Importante registrar os citados prejuízos não se resumia à falta do capital de giro. Alguns chegaram a declarar que o programa de microcrédito trouxe tranquilidade, segurança para eles.

Os empreendedores alegaram que houve a melhora com a chegada dos recursos financeiros, porém, também destacaram outras questões como expansão do negócio face à diversificação das mercadorias ou inclusão de outro ramo de atividade; a forma de negociar a compra dessas mercadorias, ganhando mais descontos; estratégia de vendas, de entrega em domicílio, de concessão de prazos aos seus clientes; o controle financeiro, não misturando dinheiro do negócio com recursos pessoais; enfim, o capital em si, segundo os entrevistados, foi muito importante, mas também alegam diversos outros ganhos.

Estes resultados são realçados em relação ao que se viu nos modelos clássicos de QVT, uma vez que nenhum dos modelos citados neste estudo resume a satisfação do empregado, o resultado do trabalho, sua motivação à remuneração recebida e consequente poder de aquisição do trabalhador. Os programas de QVT admitem a variável remuneração justa, recompensa adequada associada com outras variáveis que, na opinião dos autores impactam a qualidade de vida no trabalho (WALTON, 1973; NADLER; LAWLER, 1983 e HUSE; CUMMINGS, 1985).

Então, é perceptível a satisfação desses beneficiários com o seu trabalho e com a remuneração de hoje, após o ingresso no CrediAmigo. Eles falaram sobre a sua atividade e o crescimento dos negócios, lembrando que antes do programa de microcrédito era muito limitado.

Assim sendo, no que se refere a esta dimensão, pode-se inferir sob a ótica do empreendedor que ele considera a remuneração justa a partir do seu acesso ao crédito; antes disso eles não demonstraram essa satisfação; por outro lado, também atribuíram o aumento da produtividade ao seu ingresso no programa, uma vez que declararam que houve melhoria nos ganhos da sua atividade e no seu desempenho operacional.

## 4.2.2 Dimensão: Condições de Trabalho

Na dimensão condições de trabalho, pesquisou-se a variável ambiente de trabalho seguro e confortável, propiciando ao trabalhador o conforto e a segurança necessários para o desempenho da sua tarefa com o menor risco desejável.

Esta dimensão está contemplada no modelo de QVT de Walton (1973), focando a segurança, a saúde e as condições de trabalho que funcionam como preventivas às situações de risco que possam comprometer a saúde do trabalhador e interferir na sua qualidade de vida no trabalho.

Para apuração do impacto desta dimensão, foi indagado a cada entrevistado se ele se sente confortável para realizar o seu trabalho no local onde funciona e se já se sentia assim antes de entrar no CrediAmigo. Todos os pesquisados informaram que se sentem confortáveis para realizar o trabalho nas atuais instalações, porém, 06 (seis) pessoas fizeram alguns adendos à resposta, informando que “ está bom, mas que ainda precisa melhorar, que poderia ser melhor, que precisa de ajustes, porém que antes do CrediAmigo era a mesma coisa”.

“Sim, o local tá bom, só é pequeno, impensado. Poderia ser mais espaçoso.” (Beneficiário nº 11, entrevistado em 29/08/2013).

Prosseguiu-se perguntando a respeito da segurança do ponto de vista da violência, como era antes e depois do CrediAmigo. Vinte dos entrevistados responderam que se sentem seguros; alguns complementaram que sempre se sentiram seguros naquele local, que é tranquilo, que é muito conhecido por ali, que nunca sofreu assalto. Cinco pessoas foram taxativas em afirmar que “não me sinto seguro, a segurança está ruim e a gente nunca está seguro”. Destacou-se a resposta abaixo que demonstra, em nossa análise, insegurança:

“Seguro entre aspas. Você tem que ficar sempre atento. Acho normal.” (Beneficiário nº 16, entrevistado em 16/09/2013).

Perguntados se o negócio tem algum tipo de seguro e se já tinha antes do CrediAmigo, podemos perceber que a pessoa física se confunde com a jurídica e eles partem para informar seguros de vida. Alguns lembram do “seguro prestamista” que garante o pagamento do empréstimo contraído junto ao CrediAmigo no caso de morte do tomador do crédito e faz parte da contratação dos empréstimos do programa. Percebeu-se que muitos nem lembram que têm esse tipo de seguro; ou seja, nem antes nem após o CrediAmigo. É possível deduzir que seguro não é um produto do consumo natural desse público.

Os entrevistados, 21 (vinte e um) responderam não, meu negócio não tem nenhum tipo de seguro. Cinco pessoas disseram que sim. Dois dos entrevistados que responderam que sim, quando investigados percebeu-se que têm seguro contra incêndio, os outros três têm seguro prestamista. Assim sendo, no conjunto, apenas dois empreendimentos possuem seguro e foram contratados após a entrada do beneficiário no CrediAmigo.

Retomando a questão do espaço físico do trabalho, foi perguntado se reformou o local onde funciona o negócio depois do seu ingresso no programa. Dos respondentes, 12 (doze) pessoas disseram que não e 14 que sim. Percebeu-se nas respostas que alguns reformaram até mais de uma vez o local de trabalho e que outros informaram que “estou pretendendo reformar; o local está apertado”; enfim, notou-se que, no geral, eles valorizam o conforto oferecido e buscam adequar o local de trabalho.

Ainda na mesma linha de raciocínio, foi perguntado se adquiriram novas instalações após o CrediAmigo. Apenas uma pessoa respondeu que sim, que comprou um outro box no mercado. Todos os demais responderam que não. Que suas instalações são anteriores à sua entrada no CrediAmigo. Vários desses empreendimentos foram fotografados e notou-se que, apesar de simples, para o local onde funcionam, estão em perfeita adequação, alguns até se destacaram pela organização, limpeza e sortimento.

Sobre a aquisição de máquinas e equipamentos após a entrada deles no CrediAmigo, 10 (dez) pessoas responderam que não compraram nada e 16 (dezesesseis) que sim, que compraram freezers, tvs, máquinas de overloque, balcões, prateleiras, etc. Esse público demonstra que só adquire o que é estritamente necessário ao desempenho da sua tarefa. É perceptível que eles são muito econômicos nesses gastos pelo zelo que aparentam com seus materiais.

Com o propósito de fechar o entendimento sobre esta dimensão, buscaram-se informações sobre os empregados. Perguntou-se se após entrar no CrediAmigo se aumentaram o número de pessoas para ajudar. Verificou-se nas respostas que a maioria desse público normalmente trabalha sozinho ou, quando muito, utilizam o auxílio de familiares.

Sobre os empregados, 19 (dezenove) pessoas informaram que não contrataram novos empregados após o seu ingresso no CrediAmigo. Destes, 15 (quinze) afirmaram que trabalham sozinhos ou pedem auxílio a um familiar. Onze pessoas confirmaram que trabalham sem o auxílio de ninguém. Sete pessoas contrataram novos empregados e aumentaram o número de ajudantes.

“Sim, depois do CrediAmigo teve época de ter até 8 funcionários. Hoje só tenho 4.” (Beneficiário nº 6, entrevistado em 28/08/2013).
---

Perguntou-se também se esses empregados são registrados e se já eram antes do CrediAmigo. Dos 07 (sete) empreendedores que informaram que contrataram novos empregados, apenas 04 (quatro) estão com seus colaboradores regularizados.

Para concluir esta dimensão, indagou-se como esses empregados foram treinados para trabalhar, independentemente de serem registrados ou não. Dois dos empreendedores informaram que recorrem ao SEBRAE. Os demais informaram que eles mesmos treinam os auxiliares e que a maioria já têm experiência do mercado. Apenas uma pessoa disse que seu auxiliar não fez

nenhum tipo de treinamento; ou seja, dos 15 (quinze) empreendedores que trabalham com auxiliares, apenas um desses empregados não recebeu qualquer tipo de treinamento.

Diante das informações coletadas, foi possível inferir que os empreendedores respondentes desta amostra, demonstraram que trabalham em condições consideradas por eles como confortáveis e que praticamente não se utilizavam de empregados. Quando utilizavam empregados, a grande maioria dos empreendedores não atendem as exigências dos registros legais, porém, que no geral, o ambiente de trabalho é seguro e saudável nos permitindo entender que esta dimensão contribuiu para a qualidade de vida no trabalho desses empreendedores.

É interessante ressaltar que praticamente todos empreendedores destacaram não haver mudanças nessa dimensão a partir do seu ingresso no CrediAmigo. A maioria das pessoas desempenham suas atividades nos mesmos locais de trabalho que usavam antes de entrar no programa; o que se pôde registrar como melhoria foram as reformas nesses estabelecimentos e a compra de equipamentos que foi declarada por pelo menos 60% dos entrevistados.

### **4.2.3 Dimensão: Concepção do Trabalho**

Partiu-se para a dimensão da concepção do trabalho na qual se pretendeu investigar se o empreendedor compreende e tem o domínio das tarefas que são executadas em seu trabalho. Juntaram-se a estas questões técnicas, percepções do indivíduo, de ordem psicológica, que indicam o apego que o empreendedor tem com o seu trabalho e a importância que lhe é atribuída.

Com vista a verificar o impacto desta dimensão na qualidade de vida no trabalho dos beneficiários do CrediAmigo, neste trabalho, foi categorizada esta dimensão utilizando a variável tarefa e significado do trabalho, fazendo as indagações que se apresentam adiante.

Iniciou-se perguntando se o entrevistado compreende todas as etapas do seu trabalho. Apenas um respondente disse que não, os demais todos responderam que sim.

“Conheço sim. Antes do CrediAmigo não conhecia bem a parte financeira. Agora conheço.” (Beneficiário nº 1, entrevistado em 26/08/2013).

Percebeu-se a segurança quando afirmaram que realmente conhecem bem a atividade que desenvolvem. Desde os primórdios do estudo da QVT, esse domínio foi visto como importante para a satisfação do indivíduo no resultado do seu trabalho. Taylor valorizou o trabalhador ressaltando a forma racional de execução da tarefa, tornando-a mais significativa (RODRIGUES, 2011, p. 29/30)

A preocupação com a forma da execução das tarefas e os métodos e teorias aplicadas, estavam nos estudos da QVT ao longo dos tempos, focando o esforço físico do trabalhador que traziam mal estar prejudicando o resultado do trabalho. Nos séculos XVIII e XIX com a sistematização dos métodos de trabalho, foram estudadas de forma científica as condições de trabalho e a sua influência na produção e moral do indivíduo. Daí surge a abordagem sociotécnica que tratava da organização do trabalho e da reestruturação da tarefa permeando os estudos iniciais sobre QVT (RODRIGUES, 2011, p. 76/80).

Assim, prosseguindo o estudo da dimensão concepção do trabalho, perguntou-se se o trabalho que o empreendedor realiza é importante para ele. As respostas chegaram a ser emocionantes. A forma como os trabalhadores entrevistados falam sobre o seu trabalho, trazem as percepções psicológicas que eles apresentam.

Os conceitos e abordagens sobre QVT, a psicologia juntamente com a filosofia são destacadas pela influência no comportamento das pessoas e sua perspectiva de vida, incluindo

suas necessidades individuais focando o envolvimento do indivíduo com o trabalho (LIMONGI-FRANÇA, 2002, p. 296).

Todos os entrevistados responderam que o seu trabalho é importante.

Diversas respostas atestaram essa percepção psicológica tratada nesta dimensão. Abaixo se selecionam algumas falas que mostram essa emoção com destaque:

“Meu trabalho é tudo.” (Beneficiário nº 2, entrevistado em 26/08/2013).

“Primeiro lugar a família, depois o trabalho.” (Beneficiário nº 7, entrevistado em 28/08/2013).

“Acho importante demais. Sobrevivo disso aqui. É quase tudo.” (Beneficiário nº 13, entrevistado em 16/09/2013).

Igualmente interessante foi a expressão de orgulho percebida quando foi feita a última pergunta para o fechamento desta dimensão. Indagamos como o empreendedor avalia sua satisfação com o seu trabalho.

Dos 26 (vinte e seis) entrevistados, 25 (vinte e cinco) afirmaram que estão satisfeitos, que gostam do trabalho que realizam, que fazem o que gostam, que estão felizes. Apenas um respondente disse que estava pouco satisfeito com o seu trabalho:

“Estou pouco satisfeito. Tem muita concorrência irregular. As pessoas exercem a atividade no fundo do quintal. Não dá para concorrer.” (Beneficiário nº 9, entrevistado em 28/08/2013).

Os respondentes demonstraram em suas falas que estão muito satisfeitos com o seu trabalho e que essa satisfação existe mesmo antes deles entrarem no CrediAmigo. Muitos estão na atividade desde crianças, acompanhando os pais. Esta dimensão, certamente não foi sensibilizada por conta da entrada desses empreendedores no CrediAmigo, porém, o programa auxiliou alguns empreendedores na compreensão da tarefa, notadamente nas questões de

finanças. A partir do ingresso no CrediAmigo também houve mudança na forma de trabalho desses empreendedores, mas o conhecimento sobre as tarefas e a satisfação com o trabalho não foram vinculadas ao ingresso das pessoas no programa de microcrédito.

Sobre esta satisfação com o trabalho, o modelo de Hackman e Oldham (1975) destaca o foco da QVT na positividade pessoal e no resultado do trabalho do indivíduo, caracterizados pela satisfação do empregado com o seu trabalho, gerando a motivação; a qualidade no desempenho da tarefa e o baixo absenteísmo (PIZZOLATO ET AL., 2013).

Assim, o trabalho passou a ser uma constante na vida do homem porque para a realização da tarefa na atualidade, independe do local de trabalho, apesar da sua importância. O homem passa a maior parte do seu tempo no seu local de trabalho e a empresa conta com uma tecnologia que promove qualquer local como de sendo de trabalho; porém, a capacidade de raciocínio, a criatividade, a motivação e a iniciativa para resolver problemas está nas pessoas e não nos equipamentos, então, o trabalho deve favorecer o uso da capacidade humana e a satisfação do indivíduo (CAVASSANI ET AL., 2006).

#### **4.2.4 Dimensão: Autonomia**

Objetivando o estudo desta dimensão, foram elaboradas três perguntas para que fosse possível verificar se o empreendedor se sente confortável para planejar e controlar as atividades realizadas e modificar a forma de trabalhar/produzir quando e se necessário, além do processo decisório, como se dá a tomada de decisão.

Então, nesta dimensão, é importante focar a autonomia em si e a participação do trabalhador no processo decisório. Estas variáveis comprometem também a satisfação do

indivíduo e conseqüente resultado do seu trabalho, interferindo diretamente na sua qualidade de vida no trabalho.

Autonomia deve refletir o grau de permissão que o empregado tem para atuar com liberdade, independência e discricão para programar as suas atividades e os procedimentos para realização das tarefas. O modelo de Hackman & Oldham (1975) apresenta a autonomia como uma das cinco dimensões básicas para o estudo da QVT (FREITAS; SOUZA, 2008).

Neste estudo, foi perguntado a cada respondente se ele se sente seguro, do ponto de vista do conhecimento, para planejar as atividades do seu trabalho. Todos os respondentes disseram que se sentem seguros para planejar suas atividades. É importante lembrar que nesta amostra, dos 26 (vinte e seis) participantes, 11 (onze) trabalham sem auxiliares. Apenas uma das pessoas entrevistadas demonstrou um pouco de insegurança quando afirmou que precisa de melhoria, mas que mesmo assim realiza o planejamento das atividades.

Prosseguiu-se indagando se o empreendedor tem autonomia para alterar a forma de produzir/vender quando necessário. Todos responderam que sim. Percebe-se muita segurança e conhecimento dos entrevistados sobre o trabalho que realizam. Destacaram-se dois respondentes que acrescentam que um combina com o filho e o outro que conversa com o cônjuge. A outra resposta complementada foi a que segue:

“Sim. Quando eu boto um negócio na cabeça que acho que vai dar certo, vou até o final.” (Beneficiário nº 21, entrevistado em 18/09/2013).

Encerrando-se a dimensão autonomia, perguntou-se como a pessoa decide no seu negócio, se alguém ajuda na hora de decidir. Nove pessoas afirmaram que decidem sozinhas, não contam com a ajuda de ninguém. Dezesete dos respondentes disseram que normalmente

decidem sozinhos, porém, contam as vezes com o auxílio da esposa/marido, da irmã, do filho, do primo, dos amigos e até dos empregados.

“Decido sozinha. Mesmo se quebrar a cara tem que aprender. Não vale a pena ficar pensando se vai ou não.” (Beneficiário nº 16, entrevistado em 16/09/2013).

A experiência no negócio, citada por muitos durante as falas nas entrevistas, talvez seja um fator diferencial para confortar a atitude desses empreendedores, todos com história de muitos anos no mercado, mesmo antes de serem beneficiados com o CrediAmigo.

É possível perceber não apenas a liberdade, a independência para realizar o trabalho da forma como esses empreendedores acreditam ser correto, mas, também, notou-se segurança e domínio para a condução dos negócios, sem ser notada interferência do programa de microcrédito.

Diante do que foi levantado pôde-se afirmar que a autonomia está presente no grupo entrevistado na medida em que eles disseram resolver suas questões e tomar decisões sobre o negócio, ambas atitudes são inerentes ao trabalho do empreendedor, segundo os entrevistados. O envolvimento do trabalhador nas decisões e a autonomia apresentam-se como variáveis importantes nos modelos de QVT e provocam no trabalhador a ação de responder com criatividade, gerando satisfação para o indivíduo e resultados positivos para o trabalho (DOURADO, 2007, p. 70).

Estas atitudes que envolvem a autonomia do trabalhador caracterizam a qualidade de vida no trabalho, pois, como dizem os autores Moretti & Treichel (2003), na QVT destacam aspectos do bem-estar dos trabalhadores e os resultados da empresa, envolvendo a participação dos empregados nos problemas e decisões da empresa.

Ainda sobre a autonomia caracterizada pelo envolvimento do empregado nos negócios, os autores Freitas & Souza (2009) defendem que a qualidade de vida no trabalho está relacionada também com a motivação, o comprometimento e a participação do empregado nos negócios da empresa que provocam a satisfação do trabalhador com os resultados da organização.

No estudo da QVT, a autonomia é vista como um componente importante para incentivar a participação do indivíduo nas decisões sobre o trabalho. Baseado nessa premissa o trabalhador passou a ser considerado essencial nos processos administrativo e produtivo das empresas. As organizações passaram a valorizar o ser humano como um valioso ativo e a investir em modelos de administração participativos (CAVASSANI ET AL., 2006).

Neste caso investigado, percebeu-se que essa autonomia é presente no empreendedor do microcrédito independente do acesso ao crédito, inclusive pelo fato dele estar normalmente sozinho para decidir, ou seja, no caso dos empreendedores entrevistados, essa dimensão já se fazia presente mesmo antes do ingresso no CrediAmigo.

A segurança, a capacidade de planejar, alterar o processo produtivo, fazer negócio, gerar resultado é inerente ao trabalho do empreendedor do microcrédito. Os conhecimentos que eles demonstram ter das atividades que desempenham os habilitam a seguir com os seus negócios e a ter bons resultados, amparados talvez na motivação que os encoraja para a realização das suas atividades produtivas e, sobretudo para exercitar a criatividade na sua individualidade.

#### **4.2.5 Dimensão: Imagem Social da Empresa**

Esta dimensão pretendeu apurar a visibilidade do negócio e sua relação com a comunidade, destacando como o negócio é visto pela sociedade, se contribui com alguma ação

social, se promove o tratamento adequado dos resíduos sólidos, se exerce a responsabilidade social no trato com as pessoas e se atende às exigências legais na contratação dos empregados.

Assim sendo, buscou-se saber se há integração social. Se o empreendedor nota influência positiva do seu negócio na comunidade onde ele funciona e se isso traz algum tipo de satisfação para ele. Se esse empreendedor tem orgulho em realizar o seu trabalho.

Iniciou-se a pesquisa desta dimensão perguntando como o empreendedor acha que o seu negócio é visto na comunidade. A percepção que o empreendedor passa sobre como a sociedade vê a sua empresa apresentou-se muito positiva. Talvez pela característica desses indivíduos, que normalmente residem perto ou na localidade onde trabalham que estão na comunidade desde que nasceram ou mudaram-se há tempos para lá, enfim, que cultivam um relacionamento próximo com os demais moradores do local.

Muitos dos entrevistados acham que são conhecidos pelo tempo que desenvolvem a atividade na localidade; outros se consideram referência; alguns alegaram que têm credibilidade; vários disseram que são conhecidos pelos bons produtos oferecidos a preços justos, enfim, parece que ser reconhecido na comunidade é importante para os entrevistados.

“Sim, sou muito conhecida. As pessoas se ajudam no comércio. Acredito que sou vista com respeito porque ofereço bons produtos com preço justo.” (Beneficiário nº 4, entrevistado em 27/08/2013).

“Sou muito conhecido por oferecer coisas mais baratas e mercadorias de confiança.” (Beneficiário nº 3, entrevistado em 27/08/2013).

“Sou referência há 30 anos no mercado.” (Beneficiário nº 7, entrevistado em 28/08/2013).

Seguiu-se com a pergunta sobre a participação dos entrevistados em alguma ação social na comunidade, no intuito de checar essa imagem a partir de ações objetivas que as constituem no contexto que atuam. Todos responderam que não participam sistematicamente de nenhuma ação comunitária. Três dos entrevistados complementaram: um deles disse que esporadicamente oferta cestas básicas, o segundo informou que algumas vezes participa de ações iniciadas pela Igreja e outro disse que participa nas épocas festivas, notadamente no final do ano. Viu-se que esse tipo de ação não faz parte da rotina desse público.

Ainda na tentativa de perscrutar acerca da ação do empreendimento na comunidade, foi proposta a terceira pergunta desta dimensão, sobre o destino do lixo produzido no negócio. A maioria respondeu que não recicla e que o lixo é em pouca quantidade. Três pessoas informaram que reciclam o lixo.

“Sim, separo latas e óleo e uma pessoa vem buscar.”  
(Beneficiário nº 10, entrevistado em 29/08/2013).

Apesar do número reduzido de empreendedores que dizem reciclar o lixo, dos 26 (vinte e seis) entrevistados apenas 4 (quatro) pessoas afirmaram que reciclam o lixo, foi possível perceber que a maioria deles se preocupa com essa questão. Alguns fizeram questão de complementar a resposta dizendo que o lixo não servia para reciclar e outros que recolhem, acondicionam e levam para a coleta da Prefeitura.

“Produzo pouco lixo. O depósito fica próximo. Não é reciclado. Fica na coleta. É um absurdo a Prefeitura não recolhe diariamente.” (Beneficiário nº 8, entrevistado em 28/08/2013).

Na próxima pergunta foi proposta a associação entre a imagem e a regularidade do emprego das pessoas da localidade. Anteriormente, na dimensão condições de trabalho foi perguntado se o empreendedor tinha aumentado o número de auxiliares após entrar no

CrediAmigo e também se esses ajudantes eram registrados. Onze dos entrevistados repetiram que não contam com nenhum ajudante/auxiliar. Quinze dos respondentes informaram que têm auxiliares; destes, apenas 4 (quatro) estão com os empregados registrados.

O objetivo desta indagação foi saber sobre a regularidade no registro desses empregados. Percebeu-se que apenas 7 (sete) empreendedores informaram que aumentaram o número de empregados, porém, no geral, eles não costumam registrar esses trabalhadores.

Para concluir a dimensão imagem social da empresa, foi perguntado se esses auxiliares residem na mesma localidade onde trabalham. Só dois dos empregados moravam fora da comunidade, os demais a maior parte são parentes, residem no mesmo local onde trabalham.

Esta dimensão está contemplada no modelo de Walton (1973) quando ele trata da categoria conceitual **integração social na organização de trabalho**. O autor explica que introduzir um senso de comunidade nas organizações promoveria a integração social. Esta dimensão também estaria contemplada na categoria **relevância do trabalho na vida**, onde o autor explora a responsabilidade social da empresa na comunidade, juntamente com a qualidade dos serviços oferecidos e o atendimento dado aos seus empregados. Tudo isso poderia impactar na qualidade de vida no trabalho (PIZZOLATO, MOURA; SILVA, 2013).

Nesta dimensão foi possível perceber que a irregularidade no registro dos empregados nos casos deste estudo não vem a comprometer o relacionamento dos empreendedores com a comunidade vez que a grande maioria dos auxiliares é da própria família e não exerce formalmente a função de empregados.

Diante disto a forma como os entrevistados se veem na comunidade, demonstra que eles se consideram importantes e que acreditam que o seu negócio contribui para a melhoria da comunidade, levando-nos a concluir que nesta dimensão também se pode encontrar influência na

qualidade de vida no trabalho dessas pessoas e que essa dimensão não sofreu influência a partir da entrada dos empreendedores no programa CrediAmigo.

#### **4.2.6 Dimensão: Equilíbrio entre trabalho, família e lazer**

Para o estudo desta dimensão, foram elencadas duas variáveis: o trabalho, a família e o lazer e, a jornada de trabalho. Pretende-se com esta dimensão apurar se o empreendedor consegue o equilíbrio entre trabalho e família, distribuindo o tempo que ele julgue necessário para o convívio harmônico com os seus familiares.

Esperou-se perceber se o empreendedor consegue administrar bem essas necessidades e se após o ingresso dos recursos financeiros do programa, talvez pela necessidade de maior investimento no trabalho, se houve dificuldade para harmonizar essa relação.

A relevância da família na vida do homem foi estudada sob os mais diversos aspectos e dentro dos mais variados temas. No que diz respeito ao trabalho e a vida privada, o desenvolvimento do indivíduo e o crescimento na carreira não deve interferir na relação familiar, no descanso nem na vida particular do trabalhador (LIMONGI-FRANÇA ET AL., 2002, p. 298).

Neste estudo, perguntou-se se as famílias dos entrevistados conhecem o seu trabalho, se sabem o que eles fazem e onde trabalham. Todos responderam que sim, que a família sabe, conhecem e que alguns até são do mesmo ramo.

Seguindo a pergunta anterior, se indagou se os familiares deles demonstram que gostam do trabalho que eles fazem. Nesta pergunta, percebeu-se uma particularidade: a complementação de algumas respostas parece ensejar dúvida quanto ao sentimento dos familiares.

Uma pessoa respondeu que “minha família não está muito satisfeita com o meu trabalho”, os demais todos responderam que a família gosta, mas três deles com adendos; um

complementou com a frase: “não reclamam”; dois dos respondentes foram enfáticos em dizer que “a família gosta, mas reclama da ausência, reclamam porque eu trabalho demais”.

Aprofundou-se nesta dimensão perguntando se o empreendedor e a família fazem passeios juntos. Dez dos entrevistados responderam prontamente que sim, costumam fazer passeios com a família. Os 16 (dezesesseis) responderam que “poucas vezes passeio, não tenho tempo, fazia mais passeios quando os filhos eram menores, dificilmente passeio, fico muito preso com o trabalho, faço passeios de ano em ano”, enfim, percebeu-se que o lazer não está presente na rotina da maioria do grupo entrevistado.

Ainda no sentido de aprofundar a relação entre trabalho, família e lazer, com a inserção no programa, indagou-se que tipo de passeios ele faz com os seus familiares. Nesta pergunta foi possível confirmar que esses passeios realmente não são costumeiros para esses empreendedores. Todos citaram locais de passeios, como *shoppings*, praia, cinema, restaurantes, piscina, viagens, parque, etc, mas percebeu-se que eles citaram o que gostam de fazer, não efetivamente o que fazem. Pareceu-nos que passeios não são muito importantes para a maior parte do público desta amostra.

“Quando passeio, vou à praia. Não gosto muito de passeio, gosto mais de trabalhar.” (Beneficiário nº 21, entrevistado em 18/09/2013).
---

Concluindo esta dimensão, perguntou-se ao empreendedor se ele acredita que o tempo dedicado à família para o lazer é satisfatório para o convívio harmônico entre eles e as necessidades da família. As respostas parecem confirmar o que se deduziu nas perguntas anteriores, no que diz respeito a pouca valorização dada aos momentos de lazer, ou pelo menos ao pouco tempo dedicado ao lazer.

Treze pessoas respondem que sim, que o tempo dedicado ao lazer com a família é satisfatório. Destas, três pessoas fazem ressalvas que se destacam a seguir:

“É satisfatório. Às vezes o trabalho interrompe um pouco os passeios aos sábados porque o movimento do comércio é maior.” (Beneficiário nº 7, entrevistado em 28/08/2013).

“É. Não é aquelas coisas todas, mas. Sim, estou 80% satisfeito. É pouco tempo. Poderia ser melhor. O trabalho não interrompe. O tempo é curto. Gostaria de ter mais tempo, só tenho o sábado e o domingo.” (Beneficiário nº 12, entrevistado em 29/08/2013).

“No momento é satisfatório. Acho que é. No momento tá sendo porque temos uma criança pequena e o trabalho toma muito o tempo.” (Beneficiário nº 18, entrevistado em 17/09/2013).

Pelo que se viu no complemento da resposta, a satisfação não fica muito evidente. As outras treze pessoas dizem taxativamente que não, acham pouco, precisavam de mais tempo. O tempo dedicado ao trabalho aparece sempre como empecilho aos momentos de lazer.

“Não é satisfatório para mim. Falta organizar melhor o tempo, porque trabalho de domingo a domingo.” (Beneficiário nº 8, entrevistado em 28/08/2013).

“Não. O tempo é pouquíssimo. A gente trabalha de domingo a domingo. A gente deixa de sair para poder trabalhar. Todo feriado a gente abre a loja porque a gente vende.” (Beneficiário nº 13, entrevistado em 16/09/2013).

“Não, devido o tempo. Poderia melhorar mais. Era mais fácil antes do CrediAmigo, mas não tinha recursos. O trabalho ocupa o tempo.” (Beneficiário nº 15, entrevistada em 16/09/2013).

Com estes resultados, permitiu-se deduzir que esta dimensão apresenta a maior parte das variáveis com prejuízo à qualidade de vida no trabalho dos beneficiários do microcrédito.

Assim, recorreu-se aos estudos anteriores onde se entende que a satisfação no trabalho não pode ser vista isolada da vida do indivíduo como um todo. A qualidade de vida vista dentro e

fora do trabalho traz a QVT influenciando ou sendo influenciada por vários aspectos da vida do trabalhador fora da empresa. Por conta disso é importante analisar essa interligação da vida do indivíduo dentro e fora do seu ambiente organizacional (RODRIGUES, 2011, p.93).

Por conta disso, surgem as questões de cunho político e ideológico que levam à preocupação com a sociedade e o ambiente natural onde o indivíduo não distingue mais a fronteira entre si, o trabalho, a família e a sociedade (DOURADO, 2007, p. 85).

Dessa forma, os trabalhadores que apresentam uma vida familiar insatisfatória identificam o trabalho como sendo a única ou maior fonte para conseguir satisfazer suas necessidades, notadamente as sociais. Os indivíduos com essa postura tornam-se menos exigentes com a satisfação. O trabalho assume grande importância para o indivíduo, assumindo proporções enormes na sua vida (SAYLES E STRAUSS, 1969; HANDY, 1978, APUD RODRIGUES, 2011,p. 93).

Destacou-se no caso da amostra pesquisada que os empreendedores demonstram uma vida familiar harmoniosa e observou-se que eles estão muito satisfeitos com o trabalho que realizam e que não separam trabalho, família e sociedade.

Diante destes pressupostos, pode-se inferir que estes beneficiários do CrediAmigo apresentaram um comportamento, no que diz respeito ao equilíbrio entre a família, o trabalho e o lazer que não pode ser considerado satisfatório e pode afetar negativamente a QVT desses empreendedores. O comprometimento de tempo foi prejudicado por conta do trabalho, mas, segundo dados coletados, não tem relação com o ingresso desses trabalhadores no CrediAmigo.

Na próxima seção buscou-se responder a pergunta chave do roteiro de entrevista que direcionou a pesquisa realizada com os empreendedores e será apresentada e tratada juntamente com as dimensões ora estudadas, no sentido de responder também aos objetivos gerais e a pergunta de pesquisa deste trabalho.

#### 4.2.7 Entrevista – Pergunta-chave

Verificados os dados coletados nas entrevistas que dizem respeito às dimensões consolidadas, escolhidas para amparar os estudos desta pesquisa sobre a QVT dos beneficiários do CrediAmigo, partiu-se para a pergunta principal que deverá subsidiar a conclusão deste trabalho, combinada com os resultados das análises das respostas sobre as citadas dimensões.

Para este estudo foi feita a seguinte pergunta: **Você acha que houve melhora na qualidade de vida no trabalho após o seu ingresso no CrediAmigo? Conte para nós o antes e o depois da sua entrada no CrediAmigo.**

Esta pergunta exigiu ajuste por meio de um complemento, quando durante as entrevistas foi sentida a necessidade de saber o tempo que os respondentes tinham no desempenho da atividade produtiva e o tempo que eles tinham enquanto tomadores de crédito no programa CrediAmigo. Este complemento se fez necessário para que a avaliação dos possíveis benefícios do crédito pudesse ser realizada e também para perceber prováveis vieses causados por conta do tempo de utilização dos recursos financeiros que permitissem identificar os efeitos do microcrédito na qualidade de vida no trabalho dos empreendedores.

As respostas coletadas foram as mais diversas e, na avaliação da pesquisadora, apresentaram-se adensos com riqueza de detalhes que permitiram várias observações e conclusões.

Assim sendo, buscou-se fidelidade aos dados coletados, onde a apresentação das respostas dos empreendedores pesquisados neste trabalho, fez-se individualmente como se apresenta no quadro seguinte:

#### Quadro 4 (4) - Pergunta-chave - Respostas dos empreendedores entrevistados

PERGUNTA-CHAVE	
Você acha que houve melhora na qualidade de vida no trabalho após o seu ingresso no CrediAmigo? Conte para nós o antes e o depois da sua entrada no CrediAmigo.	
EMPREENDEADOR	RESPOSTA
Beneficiário nº 1, entrevistado em 26/08/2013. (04 anos na atividade, 03 anos e meio no CrediAmigo).	“Sim. Antes do CrediAmigo misturava o dinheiro do negócio com o particular. Após o CrediAmigo mudou a visão. Aprendeu a investir no negócio e teve melhores resultados e mais tranquilidade no trabalho. Passou a investir mais porque ganhou mais dinheiro. Comprava mais e a mercadoria saía mais barato. O fornecedor vinha na porta, não precisava se deslocar.”
Beneficiário nº 2, entrevistado em 26/08/2013. (17 anos na atividade, 06 anos no CrediAmigo).	“Sim. 100% de melhora. Aumentou o volume de mercadoria, comprou o ponto, com o empréstimo passou a comprar mais mercadoria e por um preço menor aumentando os resultados.”
Beneficiário nº 3, entrevistado em 27/08/2013. (15 anos na atividade, 03 anos no CrediAmigo).	“Sim. Melhorou. Investi mais e comprei mais mercadorias. Importados vendem mais.”
Beneficiário nº 4, entrevistado em 27/08/2013. (04 anos na atividade, 06 anos no CrediAmigo).	“Sim. Melhorou muito. Melhorou a renda porque passei a vender mais e comprar as mercadorias à vista e mais barato.”
Beneficiário nº 5, entrevistado em 27/08/2013. (15 anos na atividade, 10 anos no CrediAmigo).	“Com certeza houve melhora. Passei a comprar à vista e receber desconto. Comprava mais mercadorias e tinha um lucro maior. Isso me dava mais tranquilidade.”
Beneficiário nº 6, entrevistado em 28/08/2013. (16 anos na atividade, 03 anos no CrediAmigo).	“Não. O meu modo de trabalhar sempre foi o mesmo. Adequando às necessidades do meu negócio. O CrediAmigo auxiliou na compra de equipamentos novos.”
Beneficiário nº 7, entrevistado em 28/08/2013. (28 anos na atividade, 02 anos e meio no CrediAmigo).	“Houve melhora, com certeza. O comércio é muito inconstante. Com a ajuda financeira consegue dar limite ao clientes e oferece uma mercadoria diferenciada. O CrediAmigo ajuda muito.”
Beneficiário nº 8, entrevistado em 28/08/2013. (14 anos na atividade, 02 anos e meio no CrediAmigo).	“Sim. Os juros são baixos (amigo). Melhorei muito. Porque o CrediAmigo coloca uma condição boa para pagamento com juro amigo. E quem usa o programa para incrementar o seu negócio, melhora o poder de compra. É excelente. Pagamos rigorosamente em dia. Temos uma união do grupo. Estou satisfeito com o grupo e com os recursos.”
Beneficiário nº 9, entrevistado em 28/08/2013. (15 anos	”Sim. Investimento com taxa de juros boa, mas deviam

na atividade, 08 meses no CrediAmigo).	prolongar o prazo e aumentar a carência. Tive melhora porque investi no negócio e facilitou a compra de mercadoria. O CrediAmigo ajudou a não acumular despesa.”
Beneficiário nº 10, entrevistado em 29/08/2013. (25 anos na atividade, 18 anos no CrediAmigo).	“Melhorou bastante. Tenho carro, tenho mais estabilidade, conheço locais que antes não conhecia. O negócio melhorou bastante; aumentou o negócio e as mercadorias.”
Beneficiário nº 11, entrevistado em 29/08/2013. (12 anos na atividade, 06 anos no CrediAmigo).	“Melhorou mais um pouco. Os juros são baratos e facilita a compra de mercadorias.”
Beneficiário nº 12, entrevistado em 29/08/2013. (14 anos na atividade, 06 anos no CrediAmigo).	“Melhorou a mercadoria. Eu me acho mais capaz de realizar o trabalho porque participei de treinamento no CrediAmigo que ajudou.”
Beneficiário nº 13, entrevistado em 16/09/2013. (10 anos na atividade, 01 ano e 04 meses no CrediAmigo).	“Com certeza. Me ajudou muito mesmo. Melhorou financeiramente porque você tem uma clientela boa, mas precisa investir mais para ter o retorno. O que me deixou triste foi a variação dos juros. Mas é justo né? Passei a trabalhar mais.”
Beneficiário nº 14, entrevistado em 16/09/2013. (06 anos na atividade, 02 anos no CrediAmigo).	“Com certeza. Ajudou em forma de investimento. A gente trabalha com capital de giro e ajudou muito. Quanto mais compra mercadoria, mais trabalha.”
Beneficiário nº 15, entrevistado em 16/09/2013. (06 anos na atividade, 02 anos no CrediAmigo).	“Sim, eu achei. Antigamente eu trabalhava apenas com o dinheiro que sobrava do meu salário; agora posso planejar melhor porque tenho o CrediAmigo. Agora posso estocar porque tenho recursos financeiros.”
Beneficiário nº 16, entrevistado em 16/09/2013. (24 anos na atividade, 04 anos no CrediAmigo).	“Com certeza. Antes eu comprava muita coisa no cartão. Comprava na porta e ficava devendo. Depois do CrediAmigo eu consegui controlar a minha vida porque uma parte do dinheiro eu gasto e outra eu guardo. Vivo melhor.”
Beneficiário nº 17, entrevistado em 16/09/2013. (05 anos na atividade, 03 anos no CrediAmigo).	“Houve. Através do empréstimo fui pagando as dívidas, investindo e ajudou até a comprar a residência.”
Beneficiário nº 18, entrevistado em 17/09/2013. (03 anos na atividade, 02 anos no CrediAmigo).	“Sim. Mudei de lugar, cresci. Precisei aumentar o volume de mercadoria.”
Beneficiário nº 19, entrevistado em 17/09/2013. (15 anos na atividade, 03 anos no CrediAmigo).	“Sim. Porque ele ajuda a gente no que a gente faz. À medida que libera o recurso, facilita a execução do meu trabalho. Ajudou a realizar o meu trabalho.”

Beneficiário nº 20, entrevistado em 17/09/2013. (25 anos na atividade, 03 anos no CrediAmigo).	“Sim. Porque com o dinheiro em mãos você procura um lugar mais barato para comprar as mercadorias. Eu pego o dinheiro pra investir.”
Beneficiário nº 21, entrevistado em 18/09/2013. (26 anos na atividade, 03 anos no CrediAmigo).	“Melhora porque você pega o dinheiro e aplica no negócio. Com certeza teve melhora. É como uma poupança. Melhorou em tudo. Já vou pensando o que vou comprar no futuro.”
Beneficiário nº 22, entrevistado em 18/09/2013. (08 anos na atividade, 01 ano e meio no CrediAmigo).	“Melhorou porque aumentou o lucro. Quando a gente faz o empréstimo compra mais produtos. Facilitou o meu trabalho.”
Beneficiário nº 23, entrevistado em 18/09/2013. (14 anos na atividade, 05 anos no CrediAmigo).	“Com certeza. Muito, muito mesmo. A quantidade de mercadoria, a qualidade, a variedade. Aumentou o estoque. Sinto-me muito melhor. Segurança. É um dinheiro certo. Já posso investir pensando nesse dinheiro.”
Beneficiário nº 24, entrevistado em 18/09/2013. (10 anos na atividade, 07 anos no CrediAmigo).	“Pra mim foi ótimo. Porque eu construí minha escola e minha lojinha. O CrediAmigo foi uma mãe. Antes era difícil porque não tinha meios, os juros eram muito altos. O CrediAmigo me deu tranquilidade.”
Beneficiário nº 25, entrevistado em 19/09/2013. (20 anos na atividade, 02 anos no CrediAmigo).	“Houve. Eu achei melhor porque deu oportunidade de investir no meu negócio, comprar mais mercadoria.”
Beneficiário nº 26, entrevistado em 19/09/2013. (15 anos na atividade, 05 anos no CrediAmigo).	“Com certeza tive melhora. Antes eu trabalhava mais e não vendia o que eu vendo hoje. O CrediAmigo auxiliou na minha independência. Depois do CrediAmigo eu tive como investir no meu negócio.”

Fonte: A autora (Entrevistas realizadas nos meses de agosto/setembro-2013).

As respostas nos permitiu concluir que após o CrediAmigo, os beneficiários tiveram algum tipo de melhoria e que isso aconteceu, independentemente do tempo que os empreendedores tinham na atividade e no programa. Apenas 1(um) respondente disse que não houve melhora na qualidade de vida no trabalho, porém, ainda assim afirmou que o programa auxiliou na compra de equipamentos. Esse cliente tem uma lanchonete e durante a entrevista disse que os equipamentos facilitam muito o trabalho do seu estabelecimento, sinalizando alguma incoerência entre sua percepção e a realidade do seu trabalho.

Sobre o tempo de permanência no programa, é importante alertar que a cada 6 (seis) meses pode-se renovar o crédito no CrediAmigo, portanto, o entrevistado que tinha menos tempo no programa já havia tido a experiência de tomar o crédito, reembolsá-lo e já estava em fase de renovação, tinha 8 (oito) meses.

No tocante à QVT, pelas respostas coletadas pôde-se concluir que o CrediAmigo demonstrou implicar na qualidade de vida no trabalho dos empreendedores pesquisados.

Este resultado pode ser visto à luz do que diz Limongi-França et al. (2002, p. 302) quando trata da melhora da produtividade. Quase todos os respondentes alegaram que fazem mais negócios, compram mais, vendem mais. Segundo os autores, a melhora na produtividade tem relação com a motivação, dignidade e participação do trabalhador na organização. Significa a ação de desenvolver o homem para que o mesmo seja produtivo em todos os sentidos, tanto no pessoal como no profissional.

No caso específico, entendeu-se o crédito como uma estratégia para alavancar os negócios desses empreendedores. Talvez para perceber melhor essa influência, este aspecto do crédito mereça um estudo mais aprofundado que não está previsto para este trabalho.

Ainda sobre os objetivos deste trabalho, buscaram-se os objetivos específicos traçados inicialmente para identificar se esta pesquisa foi capaz de atendê-los.

No que diz respeito a verificação de como se davam as dimensões de QVT, a partir da consolidação das dimensões estudadas por Dourado (2007), antes e após o recebimento do crédito, que constituem o segundo e o terceiro objetivos específicos, é possível afirmar que esta pesquisa explica esses dois momentos, baseado na sequência das perguntas das entrevistas e nos dados coletados junto aos beneficiários do crédito.

Detalhadamente esta seção possibilitou verificar o comportamento dos pesquisados antes e após o ingresso no CrediAmigo e o impacto que o programa provocou nos negócios desses empreendedores, com reflexo na qualidade de vida no seu trabalho.

O último objetivo específico tratou da compreensão das mudanças na qualidade de vida no trabalho desses beneficiários, a partir do recebimento do crédito. Entende-se que a pergunta principal da entrevista, constante desta seção, provoca essa compreensão a partir da fala dos empreendedores avaliando as melhorias no seu negócio que eles relacionam a partir do momento que ingressaram no CrediAmigo, conjugadas com as dimensões pesquisadas.

Neste sentido, alguns dos entrevistados declararam que o crédito trouxe tranquilidade para a realização do trabalho. Talvez mereça apurar os estudos da QVT no microcrédito para permitir desenhar um programa que possa ser seguido pelos empreendedores, disciplinando essas práticas que eles seguem quase que de forma automática, sem qualquer disciplina ou técnica.

## 5 Conclusões

---

Este trabalho abordou a qualidade de vida no trabalho dos empreendedores atendidos pelo programa de microcrédito – CrediAmigo do Banco do Nordeste do Brasil S/A.

Para isto, a motivação deste estudo foi analisar e compreender com base nos clientes do CrediAmigo como o microcrédito influencia na qualidade de vida dos beneficiários deste programa.

Esta análise feita com base nas entrevistas realizadas com os empreendedores beneficiários do microcrédito permitiu sentir que houve contribuição do programa Crediamigo na qualidade de vida no trabalho a partir do ingresso dos entrevistados no referido programa.

Isto pode ser percebido em vários momentos da entrevista, porém, ficou mais evidente quando indagou-se especificamente se o empreendedor acha que houve melhora na sua qualidade de vida no trabalho a partir do seu ingresso no CrediAmigo.

Igualmente relevante para confirmar esta percepção é quando se estudou a dimensão sistema de recompensas diretas e indiretas. Nesta dimensão percebeu-se que em muitos aspectos houve mudança positiva na QVT dos empreendedores depois que eles entraram no programa CrediAmigo.

No estudo da dimensão imagem social da empresa, os entrevistados se intitulam importantes para a comunidade. Inicialmente houve dificuldade para compreender se havia legitimidade nessa percepção, porém, o convívio na comunidade permitiu a percepção que os argumentos deles são coerentes. Nota-se que na comunidade onde trabalham e a maior parte também reside, são procurados pelo nome, identificados pelos produtos que vendem e realmente parecem ser reconhecidos.

Causou-nos estranheza o fato dos empreendedores não participar de ações sociais, porém, pareceu-nos que talvez isso seja uma questão cultural que merece maior aprofundamento para encontrar a provável justificativa para este fato. O que merece registro é que são empreendedores do microcrédito, com recursos muito reduzidos, com negócios informais, enfim, com limitações para assumir outras contribuições na comunidade, quer seja por questões financeiras, de tempo, etc.

Neste caso, ratificando o pensamento de Freitas & Souza (2009), para que as empresas se apresentem eficazes, há necessidade do comprometimento, participação e envolvimento com a organização para conseguir atingir suas metas. Desta forma, no caso dos microempreendedores entrevistados, são suas próprias empresas, daí talvez essa eficácia possa ser sentida com maior firmeza, pois é a mensuração do esforço dos próprios, com foco no que gera resultado direto no seu trabalho.

No tocante ao pouco tempo dedicado à família, os entrevistados que disseram ter pouco tempo para o lazer, em sua maioria confirmaram que sempre foi assim, independentemente do ingresso no CrediAmigo. Alguns atribuem ao comerciante o pouco tempo para outros compromissos fora do trabalho. Muitas respostas vinculam o lazer a gastos desnecessários. Para muitos, o lazer está limitado por questões de opção mesmo. Parecem ter se acostumado com a rotina de trabalho que demanda todos os dias da semana.

Há respostas que chamam a atenção porque afirmam que trabalham de domingo a domingo e que nos feriados não podem fechar os negócios porque vendem bem. Se considerarmos que são pessoas que trabalham normalmente com o auxílio dos seus familiares, talvez a resposta esteja nesta especificidade. Deduz-se que a família toda está envolvida com o negócio; estão trabalhando juntos.

Mesmo assim, a maioria respondeu que faz passeios com a família (61%) e que o tempo que dedicam para o lazer é satisfatório (50%), porém, várias são as ressalvas onde dizem que gostariam de ter mais tempo, porque o trabalho interrompe, ocupa e poderia ser melhor. No entanto, essa situação não foi registrada como uma queixa. Para os empreendedores, o trabalho se apresenta tão importante que é o sustento da sua família e o lazer não parece ser prioridade.

Por outro lado, as questões referentes a planos de saúde, seguros, registros de empregados, também foram respondidas com naturalidade dizendo que eles não fazem. É possível que este público, pelas características dos seus negócios, mesmo considerando a presença e a necessidade da família, não estejam visualizando a importância desses benefícios.

Sobre isto, existe uma tendência frequente em entender a empresa como responsável por fatores determinantes para a qualidade de vida no trabalho dos seus empregados; por outro lado, a qualidade de vida compõe elementos cujas responsabilidades estão fora das obrigações da empresa, como saúde, educação, moradia. Porém, existe ponto de vista que entende que a empresa pode oferecer meios para garantir mais satisfação na vida das pessoas e isto interfere no resultado dos programas de QVT das organizações (PIZZOLATO ET AL., 2009).

É possível que esta não seja a visão do microempreendedor entrevistado. Talvez o empreendedor não se veja como uma empresa, independentemente de ser ou não legalmente formalizada.

Diante disto, é provável que um programa de qualidade de vida no trabalho para os empreendedores beneficiários do microcrédito, além de congregar as dimensões estudadas neste trabalho e outras possivelmente sugeridas, poderia reforçar as questões que refletissem a dimensão equilíbrio entre trabalho, família e lazer, ressaltando a necessidade da legitimidade da relação empresarial que talvez ainda não seja percebida.

Assim, a qualidade de vida no trabalho se preocupa principalmente com o bem estar do indivíduo e o resultado positivo da empresa. Um programa de QVT que seja adequado a uma organização, busca a sua humanização e oferece condições para que o trabalhador obtenha desenvolvimento pessoal (MORETTI; TREICHEL, 2003).

O desafio neste caso é aplicar um programa de QVT junto a este público, considerando que os empreendedores sozinhos são normalmente a própria empresa e isso poderia dificultar a implantação do programa, a sua validação e os prováveis ajustes.

Esta pesquisa apresentou limitação por conta de não estender seus achados para os mais variados modelos de QVT, pela vastidão de variáveis encontradas na literatura; além da similaridade da amostra, considerando que os clientes do CrediAmigo da área delimitada para este trabalho apresentam características muito semelhantes que podem refletir nos resultados da pesquisa.

No que diz respeito às sugestões para estudos futuros, entende-se que mereça prosseguir no sentido da construção de um modelo de QVT que possa auxiliar os empreendedores, além da necessidade de expandir essa amostra para outras regiões e aprofundar as análises do impacto do crédito que não foi motivo específico deste trabalho.

Sobre as demais dimensões analisadas neste trabalho, não se pôde perceber contribuição do CrediAmigo na melhoria da qualidade de vida no trabalho dos empreendedores.

No entanto, ressalte-se nesta conclusão os resultados julgados prejudiciais à QVT encontrados para a dimensão que tratou do equilíbrio entre o trabalho, o lazer e a família. Para esta dimensão, na opinião da metade dos entrevistados, o tempo disponível dos empreendedores não se apresenta suficiente para o convívio harmônico com a família, porém, destaque-se que essa situação, segundo os entrevistados, é natural do comerciante e não está vinculada ao ingresso dos mesmos no CrediAmigo.

Ademais, é provável também que a metodologia utilizada para o CrediAmigo tenha ingerência no resultado desta pesquisa, uma vez que se trata de um programa de microcrédito produtivo orientado. No entanto, a referida metodologia utilizada na concessão do crédito não foi objeto deste estudo.

Diante destas considerações, o que se permite concluir é que houve melhoria na qualidade de vida no trabalho dos empreendedores pesquisados a partir do ingresso deles no programa de microcrédito CrediAmigo.

## Referências

ACCION INTERNATIONAL. Disponível em <<http://www.accion.org>>. Acesso em: 14/10/2012 às 18:09 horas.

ALVES, César Moreira; CAMARGOS, Marcos Antônio; **Microcrédito: Uma Análise da Percepção dos Empreendedores Demandantes e da Aplicação dos Recursos**. XII SEMEAD - Empreendedorismo e Inovação. São Paulo, 2009.

BALDIN, Nelma.; MUNHOZ, Elzira M. Bagatin; **SNOWBALL (BOLA DE NEVE): UMA TÉCNICA METODOLÓGICA PARA PESQUISA EM EDUCAÇÃO AMBIENTAL COMUNITÁRIA**. X Congresso Nacional de Educação – EDUCERE – Curitiba, 2011. 329-341.

BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A – **CrediAmigo – Resultados** - disponível em <<http://www.bnb.gov.br>>. Acesso em: 15/07/12 às 18:27 horas.

BARONE, Francisco Marcelo et al.; **Introdução ao Microcrédito** – Brasília: Conselho da Comunidade Solidária, 2002. 65p.

CALDAS, Eduardo; **Da experiência do microcrédito à microfinança**. Disponível em <<http://www.polis.org.br/uploads/802/802.pdf>> Acesso em: 19/04/2013, às 13:44 horas.

CAVASSANI, Amarildo Pereira; CAVASSANI, Edlene Barbieri; BIAZIN, Celestina Crocetta; **Qualidade de vida no trabalho: fatores que influenciam as organizações**. XIII SIMPEP – Bauru – SP, 2006.

COSTA, Fernando Nogueira; **Microcrédito no Brasil** – IE/UNICAMP, nº 175. Campinas; 2010;

DANTAS, Valdi de Araújo; **A Tecnologia do Microcrédito Produtivo e Orientado**. Brasília, 2005;

DENZIN, Norman K.; LINCOLN, Yvonna S.; **O PLANEJAMENTO DA PESQUISA QUALITATIVA – Teorias e Abordagens**. Métodos de Pesquisa. 2ª Edição. Tradução: Sandra Regina Netz – Porto Alegre: Artmed, 2006, 432 p.

DOURADO, Débora Coutinho Paschoal; CARVALHO, Cristina Amélia; **Controle do homem no trabalho ou qualidade de vida no trabalho?** Cadernos Ebape.br, v. 4, n. 04, p.1-15, Recife, 2006.

DOURADO, Débora Coutinho Paschoal; **Qualidade de vida no trabalho: propósitos organizacionais e mecanismos de alienação do homem.** Tese (Doutorado). Universidade Federal de Pernambuco – UFPE - Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Recife, 2007. 227 f.

DUARTE, Jorge Antonio Barros; organizadores; **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Comunicação.** 2ª Edição. São Paulo: Atlas, 2005. 380p.

DUPPRE, Nádia Cristina; **Simplificando a elaboração do trabalho científico – Noções Básicas sobre amostragem não probabilística – não aleatória.** Postado em 12/07/2012. Disponível em <[http://elaboracaosimplificada.blogspot.com.br/2012/07/blog-post\\_12.html](http://elaboracaosimplificada.blogspot.com.br/2012/07/blog-post_12.html)>, Acesso em: 28/09/2013 às 23:09 horas.

FERNANDES, Eda Conte; **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO – Como Medir para Melhorar.** 2ª Edição. Salvador: Casa da Qualidade Editora Ltda, 1996.118p.

FLICK, Uwe; **Uma Introdução à Pesquisa Qualitativa.** Tradução Sandra Neiz. 2. ed. . Porto Alegre: Bookman, 2004. 307p.

FOLSTER, Jaime Pedro; **Microcrédito produtivo e orientado como ferramenta para formalização de empresas: estudo de caso do banco do planalto norte entre 2000 a 2007.** Dissertação (Mestrado). Programa de Mestrado em Desenvolvimento Regional. Universidade do Contestado, Campus de Canoinhas - 2010. 99 f.

FONTANELLA, Bruno José Barcelos; RICAS, Janete; TURATO, Egberto Ribeiro; **Amostragem por Saturação em pesquisas qualitativas em saúde: contribuições teóricas.** Caderno de Saúde Pública. Rio de Janeiro, 2008. pp 17-27.

FREITAS, André Luís Policani; SOUZA, Rennata Guarino Bastos; **Um modelo para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho em Universidades Públicas.** Revista Eletrônica Sistemas & Gestão, v. 4, n.2, Rio de Janeiro, 2009. pp.136-154.

GODOY, Arilda Schmidt; **A PESQUISA QUALITATIVA E SUA UTILIZAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS**. Revista de Administração de Empresas – ERA, v. 35, nº 4. São Paulo, 1995. pp.65-71.

GUSSI, Alcides Fernando; SILVA, Rita Josina Feitosa; **Microcrédito e desenvolvimento: avaliação dos impactos do Programa Crediamigo em população de baixa renda de Fortaleza**. CAOS – Revista Eletrônica de Ciências Sociais, nº 16, João Pessoa, 2011. p. 249-271.

HACKMAN, J. Richard., OLDHAM, Greg R. **Development of the Job Diagnostic Survey**. Journal of Applied Psychology. Vol.60, nº 2, p.159-170, 1975.

HACKMAN, J. Richard., OLDHAM, Greg R. et. al.: **A New Strategy for Job Enrichment**. California Management Review. Summer, Vol. XVII, nº 4, p.57-71, 1975.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina et al.; **AS PESSOAS NA ORGANIZAÇÃO**. São Paulo: Editora Gente, 16ª Edição, 2002. 306p.

LIPPITT, Gordon; **Quality of Work Life: Organization Renewal in Action**. Training and Development, Alexandria, v.32, n.1, p.4-10, July 1978.

LOPES, Lorena da Silva; **O MICROCRÉDITO COMO POLÍTICA PÚBLICA DE EMPREGO E RENDA E O TRABALHO PARA MULHERES NO MERCADO DE TRABALHO INFORMAL EM FORTALEZA**. Universidade Estadual do Ceará – UECE. Mestrado Acadêmico em Políticas Públicas e Sociedade – MAPPS. Fortaleza, 2007. 140p.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria; **Fundamentos de Metodologia Científica**. 7ª Edição. São Paulo: Atlas, 2010. 297p.

MATOS, Nara Regea Lima; MACIEL, Harine Matos; MACIEL, Wlisses Matos; **ANÁLISE DO IMPACTO DO PROGRAMA DE MICROCRÉDITO URBANO (CREDIAMIGO) sobre a qualidade de vida das famílias beneficiadas no Município de Iguatu**. Congresso Norte Nordeste de Pesquisa e Inovação - VII CONNEPI. Palmas, 2012.

MENDES, Maria Sylvania Valente; **MICROCRÉDITO E QUALIDADE DE VIDA URBANA: O CASO DOS TOMADORES DO EMPRÉSTIMO NO BANPARÁ S/A – Região Metropolitana de Belém**. Dissertação (Mestrado). Universidade da Amazônia. Programa de Mestrado em Desenvolvimento e Meio Ambiente Urbano. Belém, 2009. 140f.

MONZONI NETO, Mário Prestes; **IMPACTO EM RENDA DO MICROCRÉDITO**: uma investigação empírica sobre geração de renda do Crédito Popular Solidário (São Paulo Confia), no Município de São Paulo. Tese (Doutorado). Fundação Getúlio Vargas – Escola de Administração de Empresas de São Paulo. São Paulo, 2006. 194f.

MORAES, Roque; **Análise de Conteúdo**. Revista Educação v.22 nº 37, Porto Alegre, 1999. P.7-32.

MOREIRA, Rafael Mendes; ANTONELLO, Ideni Terezinha; **PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO – O MICROCRÉDITO COMO POSSIBILIDADE DE DESENVOLVIMENTO SOCIOESPACIAL**. RADEGA nº 23 – O Espaço Geográfico em Análise – UFPR – Departamento de Geografia – Curitiba, 2011. p.98-123.

MORETTI, Silvinha; TREICHEL, Adriana; **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO X AUTO-REALIZAÇÃO HUMANA**. Instituto Catarinense de Pós-Graduação – ICPG. Santa Catarina, 2003. 14p.

MOTA, Wilton Luiz; SANTANA, José Ricardo; **O Microcrédito como Estratégia para Redução da Pobreza no Nordeste: Uma Avaliação a Partir do Programa CrediAmigo**. Documentos Técnico-Científicos; volume 42, nº 1, Sergipe, 2011.

NADLER, David A.; LAWLER, Edward E. **Quality of Work Life: Perspectives and directions**. Organization Dynamics.11:20-30, Winter, 1983.

NERI, Marcelo. (org), **MICROCRÉDITO O Mistério Nordestino e o Grameen Brasileiro**: Perfil e performance dos clientes do CrediAmigo. 1ª Edição. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2008.376p.

OCKRENT, Christine (org); **O MICROCRÉDITO NO MUNDO** – um instrumento a serviço das mulheres - Lisboa, Temas e Debates, 2007.

PIZZOLATO, Bruna Pinarello; MOURA, Gilnei Luiz; SILVA, Andressa Hennig; **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UMA DISCUSSÃO SOBRE OS MODELOS TEÓRICOS**. *En contribuciones a la Economía* – disponível em <[www.eumed.net/ce/2013/qualidade-vida-trabalho.html](http://www.eumed.net/ce/2013/qualidade-vida-trabalho.html)>. Acesso em: 17/10/2013 às 21:13 horas.

PRAHALAD, C.K.; **A Riqueza na base da Pirâmide** – Como erradicar a pobreza com o lucro; tradução Bazán Tecnologia e Linguística. - Porto Alegre: Bookman, 2005. 389p.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL. Disponível em <<http://www2.planalto.gov.br/imprensa/discursos/discurso-da-presidenta-da-republica-dilma-rousseff-na-cerimonia-de-lancamento-do-crescer-2013-programa-nacional-de-microcredito>>. Acesso em: 12/10/2012.

RIBEIRO, Daniel de Araújo; **Microcrédito como Meio de Desenvolvimento Social**; Dissertação (Mestrado). Faculdade de Direito Milton Campos – Curso de Mestrado em Direito Empresarial. Nova Lima, 2009. 100 f.

RODRIGUES, Marcus Vinicius; **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO** – Evolução e Análise no Nível Gerencial. 13ª Edição. Petrópolis: Vozes, 2011.206p.

SANTOS, Arnaldo; GOIS, Francisco F; **MICROCRÉDITO E DESENVOLVIMENTO REGIONAL**; Fundação Paulo Bonavides. Instituto para o desenvolvimento de estudos econômicos, sociais e políticas públicas - Fortaleza; Editora Premium, 2011. 384p.

SANTOS, Vilma da Silva; **O Microcrédito como Mecanismo de Fomento para o Desenvolvimento Socioeconômico**. Dissertação (Mestrado). Universidade de Taubaté – Taubaté, 2006. 169p.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS – SEBRAE. Disponível em <<http://www.sebrae.com.br>>. Acesso em: 15/09/12 às 18:46 horas.

SELA, Vilma; SELA, Francis; COSTA, Saulo; **A Importância do Microcrédito para o Desenvolvimento Econômico e Social: um estudo sobre as contribuições proporcionadas pelo Banco do Povo de Maringá aos tomadores de microcrédito**. 30º Encontro do ANPAD - EnANPAD – Salvador, 2006.

SILVA, Anielson Barbosa; GODOI, Christiane Kleinubing; MELO, Rodrigo Bandeira. Arilda Schmidt Godoy (colaboradora); **Pesquisa Qualitativa em Estudos Organizacionais: Paradigmas, estratégias e métodos**. Capítulo 4 - 2ª Edição. São Paulo: Saraiva, 2010. pp.115-297.

SILVA, Rita Josina Feitosa; **AVALIAÇÃO DOS IMPACTOS DO PROGRAMA CREDIAMIGO EM POPULAÇÃO DE BAIXA RENDA DE FORTALEZA**. Dissertação (Mestrado). Universidade Federal do Ceará – Fortaleza, 2010. 188 f.

SILVA, Roberto Vilela de Moura; GÓIS, Lúcia Spinola.; **As Diferentes Metodologias de Microcrédito no Mundo e no Brasil**. SERASA. São Paulo, 2007.

SOUZA, Jessé; **Os batalhadores brasileiros: nova classe média ou nova classe trabalhadora?** Minas Gerais; Editora UFMG, 2ª Edição, 2012. 404p. (Humanitas)

TANNURI, Dulce Maria Jabour; **Microcrédito**. Desenvolvimento Local: práticas inovadoras. Cadernos da Oficina Social. Centro de Tecnologia Trabalho e Cidadania. Rio de Janeiro, 2000. Pp. 39-68.

THIRY-CHERQUES, Hermano Roberto; **SATURAÇÃO EM PESQUISA QUALITATIVA: ESTIMATIVA EMPÍRICA DE DIMENSIONAMENTO**. Revista PMKT 03 Completa 4 cores; Layout 1. São Paulo, 2009. pp. 20-27.

TIMOSSI, Luciana da Silva et al.; **ADAPTAÇÃO DO MODELO DE WALTON PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**. Revista da Educação Física, V. 20, nº 3. Maringá, 2009. pp. 395-405.

TOMELIN, Mário; **O Microcrédito no Brasil**. Disponível em [http://argus.iica.ac.cr:19555/Documents/O\\_Microcredito\\_no\\_Brasil.pdf](http://argus.iica.ac.cr:19555/Documents/O_Microcredito_no_Brasil.pdf) acesso em: 19/04/2013 às 14:05 horas.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira; **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ORIGEM, EVOLUÇÃO E PERSPECTIVAS**. Caderno de Pesquisas em Administração, vol. 08 nº 1; São Paulo, 2001.

WALTON, Richard E. **Quality of Working Life: What is it?** Sloan Management Review, 15, 1, pp. 11-21, 1973.

YIN, Robert K; **Estudo de Caso – Planejamento e Métodos**. Tradução Ana Thorell; revisão técnica Cláudio Damascena, - Porto Alegre; Bookman, 4ª Edição, 2010. 248p.

YUNUS, Muhammad; **O banqueiro dos pobres: a revolução do microcrédito que ajudou os pobres de dezenas de países**. Com Alan Jolis; [tradução Maria Cristina Guimarães Cupertino]. São Paulo; Editora Ática, 1ª Edição, 2000. 343p.

YUNUS, Muhammad; **Um mundo sem pobreza: A empresa social e o futuro do capitalismo**. Com Karl Weber; [tradução Juliana A. Saad e Henrique Amat Rêgo Monteiro]. São Paulo; Editora Ática, 1ª Edição, 2008. 272p.

## ANEXO I – ROTEIRO PARA ENTREVISTA

### DADOS PESSOAIS

- 1) Nome: \_\_\_\_\_ Apelido: \_\_\_\_\_
- 2) Atividade: \_\_\_\_\_
- 3) Endereço: \_\_\_\_\_
- 4) Data de Nascimento: \_\_\_\_\_
- 5) Idade: \_\_\_\_\_
- 6) Cor: Branca ( ) Preta ( ) Parda ( ) Amarela ( )
- 7) Sexo: Feminino ( ) Masculino ( )
- 8) Escolaridade: Analfabeto ( ) Fundamental ( ) 2º Grau ( ) Superior ( )  
Graduação ( ) Mestrado ( ) Doutorado ( )
- 9) Residência: Própria ( ) Alugada ( ) Outros ( )
- 10) Tempo na residência: \_\_\_\_\_ 11) Número de Moradores: \_\_\_\_\_
- 12) Valor do Aluguel: \_\_\_\_\_ 13) Renda Familiar: \_\_\_\_\_
- 14) Estado Civil: Solteiro ( ) Casado ( ) Viúvo ( ) Divorciado ( )  
União Estável ( ) Separado ( )
- 15) Nome do cônjuge: \_\_\_\_\_
- 16) Idade: \_\_\_\_\_ 17) Profissão: \_\_\_\_\_
- 18) Empresa onde o marido/esposa trabalha: \_\_\_\_\_
- 19) Participa de Algum Programa Social do Governo? Sim ( ) Não ( )
- 20) Qual? \_\_\_\_\_
- 21) Quantidade de Filhos: \_\_\_\_\_ 22) Idade dos filhos: \_\_\_\_\_
- 23) Tempo que trabalha na Atividade: \_\_\_\_\_
- 24) Tempo que participa do CrediAmigo: \_\_\_\_\_

**Você acha que houve melhora na qualidade de vida no trabalho após seu o ingresso no CrediAmigo? Conte para nós o antes e o depois da sua entrada no CrediAmigo.**

<b>DIMENSÕES PARA AVALIAÇÃO DA QVT / QUESTIONAMENTOS</b>	<b><u>Antes do CREDIAMIGO</u></b>	<b><u>Depois do CREDIAMIGO</u></b>
<p><b>Sistema de recompensas (diretas e indiretas)</b></p> <p>a) Você acha justo o valor que ganha pelo trabalho que executa? E antes do CrediAmigo, também achava justo o que ganhava?</p> <p>b) Se você fizesse a mesma tarefa trabalhando como empregado acha que poderia ganhar mais?</p> <p>c) Você tem conta em Banco? Abriu antes ou depois do CrediAmigo?</p> <p>d) Como você avalia a produtividade do seu negócio antes e após o CrediAmigo?</p> <p>e) Como você avalia seus ganhos antes e após o CrediAmigo?</p> <p>f) Você paga suas contas em dia? Sempre pagou?</p> <p>g) Você e sua família têm plano de saúde? Já tinha antes do CrediAmigo?</p> <p>h) Você alterou seus itens de feira após entrar no CrediAmigo?</p> <p>i) Abriu filial após entrar no CrediAmigo?</p> <p>j) Regularizou a documentação da empresa? Antes ou após entrar no CrediAmigo?</p>		

<p>l) Expandiu as vendas após entrar no CrediAmigo?</p> <p>m) Ampliou os tipos de produtos e serviços ofertados (incluiu novos produtos/serviços? Diversificou?</p> <p>n) Comprou imóveis? Foi antes ou após entrar no CrediAmigo?</p> <p>o) Reformou sua residência? Foi antes ou após entrar no CrediAmigo?</p> <p>p) Comprou veículo/moto? Antes ou após o CrediAmigo?</p> <p>q) Obteve algum ganho na sua formação escolar? Continuou os estudos após entrar no CrediAmigo?</p> <p>s) Fez algum treinamento ? Qual?</p>		
<p><b>Condições de trabalho</b></p> <p>a) Você se sente confortável para realizar o seu trabalho neste local? Já se sentia antes do CrediAmigo?</p> <p>b) Você se sente seguro? (Do ponto de vista da violência). Como era antes e após o CrediAmigo?</p> <p>c) Seu negócio tem algum tipo de seguro? Qual? Já tinha antes do CrediAmigo?</p> <p>d) Você reformou o local onde funciona seu negócio depois do CrediAmigo?</p> <p>e) Comprou novas instalações após o CrediAmigo?</p> <p>f) Adquiriu novas máquinas/equipamentos após o CrediAmigo?</p> <p>g) Após entrar no CrediAmigo, você aumentou o número de pessoas para lhe</p>		

<p>ajudar?</p> <p>h) Seus ajudantes são registrados? Já eram antes do CrediAmigo?</p> <p>i) Como eles foram treinados para trabalhar?</p>		
<p><b>Concepção do trabalho</b></p> <p>a) Você compreende todas as etapas do seu trabalho?</p> <p>b) Você é capaz de executar todas as tarefas que são realizadas no seu trabalho?</p> <p>c) O trabalho que você realiza é importante para você?</p> <p>d) Como você avalia a sua satisfação com o seu trabalho?</p>		
<p><b>Autonomia</b></p> <p>a) Você se sente seguro, do ponto de vista do conhecimento, para planejar as atividades do seu trabalho?</p> <p>b) Você tem autonomia para alterar a forma de produzir/vender quando necessário?</p> <p>c) Como você decide no seu negócio? Alguém lhe ajuda a decidir?</p>		
<p><b>Imagem social da empresa</b></p> <p>a) Como você acha que o seu negócio é visto aqui na comunidade?</p> <p>b) Você e seu negócio participam de alguma ação social na comunidade?</p> <p>c) O lixo produzido pelo seu negócio é reciclado?</p> <p>d) Seu negócio emprega pessoas?</p> <p>e) As pessoas que trabalham com você moram aqui mesmo na comunidade?</p>		

<p><b>Equilíbrio entre trabalho, família e lazer</b></p> <p>a) Sua família conhece seu trabalho, sabe o que você faz e onde trabalha?</p> <p>b) Seus familiares demonstram que gostam do seu trabalho?</p> <p>c) Você e sua família fazem passeios de lazer juntos?</p> <p>d) Que tipo de passeio você faz com seus familiares?</p> <p>e) Você acredita que o tempo que dedica à sua família para o seu lazer é satisfatório para o convívio harmônico de vocês e para as necessidades da família?</p>		
--	--	--