

A ROTATIVIDADE DE PESSOAS: UM ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇO NA ÁREA DE LIMPEZA PROFISSIONAL.

Eliene Gonçalves Brito Bastos, graduando em Administração

Instituto de Ensino Superior “Presidente Tancredo Neves” – IPTAN

Endereço Eletrônico: elieneqbb@gmail.com

RESUMO

A rotatividade é um processo preocupante, que vem causando transtornos para as empresas e é nesse tema que o presente artigo buscou entender suas causas e processos, para que assim pudesse solucionar o problema de uma micro empresária que atua no ramo da terceirização, que deseja entender os motivos pelos quais seus colaboradores deixam sua empresa. O objetivo é analisar os motivos e causas que levam os colaboradores a saírem ou pedirem seu desligamento de uma empresa de prestação de serviços na área de limpeza profissional em São João Del Rei/MG, e demonstrar soluções de como a empresa deve trabalhar para que assim possa diminuir sua rotatividade. A metodologia usada foi o estudo de caso juntamente com a pesquisa descritiva na empresa em questão. O instrumento de coleta de dados foi o questionário aplicado a 10 funcionários, onde se analisaram os possíveis motivos do desligamento da mesma. Concluiu-se que os colaboradores deixaram a empresa, por outros motivos e pessoais, mas por outro lado observou-se a inexperiência da proprietária com relação a gestão de pessoas, onde a mesma não tem conhecimento de como usar as ferramentas certas para reter seus colaboradores em sua empresa.

Palavras Chave: Rotatividade, Terceirização, Micro e Pequenas empresas.

INTRODUÇÃO

No ano de 2013, o setor de prestação de serviços na área de limpeza cresceu positivamente, devido às mudanças socioeconômicas, o número de empresas prestadoras de serviços cresceu em 20% em relação ao ano de 2012. Com as mudanças feitas, com relação aos direitos das empregadas domésticas, muitos profissionais foram demitidos e isso foi uma oportunidade que essas empresas tiveram de recrutar essas pessoas para oferecer um serviço diferenciado e sem que os clientes tivessem nenhum custo com relação ao funcionário (EXAME, 2014).

Porém, a rotatividade ainda é um grande problema que as empresas necessitam combater, sendo assim surge a pergunta desse trabalho: quais os

motivos que levam à rotatividade de pessoas em empresa prestadora de serviços na área de limpeza e quais as conseqüências que isso pode trazer para a empresa e seus clientes?

Este trabalho é de grande relevância, pois buscou identificar os verdadeiros motivos e causas que levam os colaboradores a saírem ou pedirem seu desligamento de uma empresa, contribuindo dessa forma com a empresa em questão, para que a mesma tenha uma diminuição dessa rotatividade, evitando gastos e valorizando os profissionais que nela atuam.

O objetivo geral dessa pesquisa é analisar as causas da rotatividade dos colaboradores de uma empresa de prestação de serviço na área de limpeza profissional em São João Del Rei/MG, e demonstrar soluções de como a empresa deve trabalhar para que assim possa diminuir sua rotatividade.

Como objetivo específico buscou-se identificar e conceituar rotatividade, bem como explicitar como se dá esse processo; definir o que é terceirização e descrever o que são micro e pequenas empresas e sua importância no mercado.

A metodologia usada foi o estudo de caso juntamente com a pesquisa descritiva na empresa em questão. O instrumento de coleta de dados foi o questionário aplicado a 10 funcionários, onde se analisaram os possíveis motivos do desligamento com a empresa.

O referencial teórico terá no primeiro momento o embasamento sobre o os processos e conceitos da rotatividade e as definições sobre terceirização e micro e pequenas empresas e sua importância no mercado. Posteriormente apresentou-se um breve histórico sobre a empresa, o estudo de caso e as considerações finais.

1- ROTATIVIDADE E SEUS PROCESSOS

A rotatividade é representada pela substituição de um posto de trabalho por outro, no caso, seguida de uma demissão por uma admissão sendo individual ou em grupos. Para Chiavenato (2002 *apud* Borges 2015, p. 35) a rotatividade é a passagem de pessoal entre uma organização e outra, ou seja, é definida pelo número de pessoas que entram e saem de uma empresa.

Os recursos humanos há alguns anos, eram tidos como uma fonte inesgotável, fazendo com que os chefes se preocupassem apenas com

serviços corriqueiros da organização. De acordo com Chiavenato (2009 *apud* Jono e Machado 2015, p. 35) os recursos humanos eram fáceis de encontrar, pois as empresas não se preocupavam com investimentos nessa área sendo que sobrava mão de obra para as vagas em aberto.

Com a chegada da industrialização as pessoas buscaram novos conhecimentos, para lidarem com as tecnologias implantadas nas máquinas. De acordo com Jono e Machado (2015, p. 3) foi necessário que os chefes dos departamentos de RH se adequassem ao novo modelo de gestão, com técnicas e conhecimentos para gerir esta mão de obra.

Com esse novo perfil de colaboradores, as empresas sofrem com a rotatividade, pela troca de funcionários antigos por novos. Normalmente, esse perfil esta presente tanto por profissionais qualificados ou que possuem o mínimo de qualificação, sendo que o mercado oferece oportunidade para ambos (MOREIRA, 2014 *apud* JONO e MACHADO, 2015).

Mas, por outro lado as empresas também contribuem com a rotatividade quando decidem procurar por colaboradores com uma visão inovadora. Contudo, é necessário ficar atento aos índices e mensurar bem a entrada e saída desses funcionários, para que se tenha um equilíbrio na empresa e não comprometa a qualidade dos serviços prestados.

1.1 MENSURAR A ROTATIVIDADE

É normal que as empresas tenham um índice de rotatividade, mas é preciso que isso não comprometa seu desempenho e nem traga conseqüências negativas para a empresa e seus clientes.

Spector (2010 *et. al apud* Silva 2013, p. 24) afirmam que quando a rotatividade se torna excessiva, a força de trabalho da organização pode se tornar inexperiente e destreinada, resultando em ineficiência e dificuldades na consecução dos objetivos organizacionais.

A rotatividade na empresa pode causar vários transtornos, pois gera muito mais gastos com treinamentos, além dos custos com as demissões. Na visão de Robbins (2005 *apud* Jono e Machado 2015, p. 2), a constante entrada e saída de pessoas geram um alto índice de rotatividade, trazendo um aumento de custos para recrutamento, seleção e treinamento. Além de ser oneroso para a empresa, isso acende um alerta de que algo não vai bem e precisa ser

monitorado, pois a perda de pessoas pode comprometer a eficiente da empresa.

A empresa deve buscar, através de pessoas qualificadas, uma pesquisa dos índices de rotatividade para que ela possa se organizar. Desta forma, para Marras (2000, p. 66, *apud* Borges 2011, p. 35):

esse índice pode medir uma parte da organização (toda uma área de vendas ou somente parte dessa área: uma seção, um departamento, um setor etc.) ou medir o índice geral (todas as áreas componentes do organograma da empresa).

Porém, para Chiavenato (2004, p. 88 *apud* Silva *et. al* 2013, p. 25) “índice de desligamentos mede a proporção dos desligamentos em relação ao tamanho na força de trabalho”. Assim, é possível medir a rotatividade de pessoal considerando somente os desligamentos em relação ao quadro de pessoal efetivo, demonstrado pela fórmula a seguir:

$\text{Índice de rotatividade} = D \times 100 / EM$ <p style="text-align: center;">Onde:</p> <p>$D = \text{Demissões de Pessoal}$</p> <p>$EM = \text{Efetivo médio no Período}$</p>

É preciso se ter noção a esses índices, pois um número muito alto pode trazer sérias conseqüências para a empresa e acender um alerta e buscar soluções que amenizem esse processo de rotatividade.

É importante o acompanhamento dos índices de rotatividade, visto que os resultados, quando altos, alertam para eventuais problemas organizacionais, que poderão ser diagnosticados por meio de pesquisas de clima organizacional. Todavia, índices mais altos de rotatividade podem estar ligados a situação do mercado de trabalho (PONTES, 2001, p. 32).

Os gestores devem sempre buscar conhecer as atitudes e comportamentos de seus colaboradores, pois eles sempre demonstram indicadores de problemas, que possam mudar toda a rotina da empresa. Colaboradores satisfeitos e comprometidos apresentam índices mais baixos de turnover (ROBBINS, 2002 *apud* BORGES, 2011, p. 36).

Porém, as empresas às vezes necessitam treinar seus colaboradores para que as mesmas possam oferecer qualidade nos serviços vendidos para

cada cliente de acordo com suas necessidades seja qual for o lugar. Uma mudança no ambiente de trabalho às vezes é benéfica para o funcionário e para empresa. Segundo Luz (2008 *apud Jono e Machado 2015*, p.4).

A presença da rotatividade traz benefícios no momento em que a chegada de novos funcionários insere novas idéias e novos modelos de se desenvolver o trabalho, evita-se assim o imobilismo, ou seja, a acomodação e a falta de inovação dos funcionários antigos, pois é imprescindível que a empresa esteja aberta para receber novas opiniões e experiências, agregando cada vez mais valor nos seus processos.

A empresa que trabalha no ramo da terceirização condiz muito com esse cenário de rotatividade é o caso da empresa em estudo que busca meios para atenuar essa situação, para que assim possa prestar seus serviços com mais eficiência.

2- TERCEIRIZAÇÃO

Terceirização é a forma de prestação de serviços, na qual se objetiva reduzir gastos, visando à melhoria na qualidade dos serviços concentrando-se na atividade – meio, sem que haja interferências na atividade principal das organizações. Segundo Valentim Carrion (2009, p. 307 *apud Oliva*), “terceirização é o ato pelo qual a empresa produtora, mediante contrato, entrega a outra empresa certa tarefa (atividades ou serviços não incluídos nos seus fins sociais) para que esta a realize habitualmente com empregados desta”.

Desse modo, ela foi usada como estratégia para organizar e estabelecer meios mais eficientes, tanto que foi utilizada na segunda guerra mundial, onde a fabricação de alguns itens fabris era produzida por outras empresas deixando assim as partes essenciais como montagem das peças para as fabricas. Mas foi nos anos 50, com a introdução da indústria automobilística no Brasil e já seguindo o exemplo da pratica na segunda guerra, a terceirização se tornou um grande exemplo na prestação de serviços, e tomou uma grande proporção nos anos 80 quando teve que adaptarem-se as novas regras do mercado, pois com o surgimento da tecnologia as empresas tiveram que buscar novas alternativas para se adequarem nesse novo cenário.

De acordo com Araujo (2010, p. 115 *apud Jono e Machado 2015*, p 10):

terceirizar, em verdade, é uma tecnologia conhecida, embora com outros rótulos ou sem rótulo algum, e empregada em empresas desde a revolução Industrial. Quando bem empregado, o processo garante as organizações bom frutos, pois promove o enxugamento da estrutura da empresa, muitas vezes afogada em unidades, rotinas e pessoas que facilmente poderiam ser demitidas (ou destinadas a outras empresas) pela transferência a terceiros, ensejando a focalização da empresa no que realmente é fundamental para sua existência no mundo dos negócios.

Por muito tempo, as empresas se consideravam uma única estrutura, como sendo o único caminho para seu crescimento, mas com as mudanças e as novas regras, elas tiveram que adotar estratégias para deixarem de ser grandes e pesadas, a se tornarem flexíveis e ágeis. De acordo com Hendry (1997, p. 85 *et. al apud Moraes, 1999.*) "as empresas terão que deixar de ser empreendimentos baseados em volumes para se tornarem empresas baseadas em conhecimento de alto valor".

Em busca desses valores, as empresas brasileiras buscam semelhanças com o modelo japonês de terceirização, para inserirem maior eficiência, qualidade e competitividade nas mais variadas formas de flexibilidade. Mas só isso não era garantia de um futuro promissor, era necessária uma busca incessante por soluções que resolvessem os problemas ocorridos com a crise. Pagnoncelli (1993, *apud Oliveira, 2009, p. 1*) relata que terceirização não deve ser um conceito amplo a todos os segmentos e indústrias. As empresas devem pesquisar onde, por que e quando terceirizar, pois ao decidirem pela terceirização são relativamente as que precisam responsabiliza-se pelas necessidades do ambiente quanto à agilidade, flexibilidade, competitividade, etc.

A terceirização se tornou uma ferramenta de gestão muito importante que vem se fundindo em vários segmentos da economia, se bem aplicada, ela traz grandes benefícios às empresas por ter um papel estratégico não sendo vista apenas como meio de redução de custos e muito menos como um recurso de salvação.

Na visão de Gomes (2012, p. 393).

A terceirização foi implementada como forma de suprir uma lacuna que comprometia, globalmente, a **qualidade**, a excelência e o posicionamento das organizações, isso por conta de, usualmente, as empresas serem boas em quantidades menores de atividades.

Dessa maneira, a terceirização vem se firmando com toda força no mercado e com ela vem surgindo as micro e pequenas empresas que estão dominando certas atividades, criando um mercado promissor com oportunidades de negócios e de emprego com estratégias a produtividade, qualidade e inovação.

3- MICROS E PEQUENAS EMPRESAS

As micro e pequenas empresas foram criadas e regulamentadas por lei e dispostas em artigos pela constituição federal, que as beneficia com tratamento diferenciados e de forma simplificada em diversas áreas. Elas são empresas com pequeno potencial econômico.

Consideram-se microempresas o empresário individual ou a pessoa jurídica que auferir renda bruta anual igual ou inferior a R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais). Consideram-se pequenas empresas o empresário individual ou a pessoa jurídica que auferir renda bruta anual superior a R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais) e igual ou inferior a R\$ 3.600.000,00 (três milhões e seiscentos mil reais) SEBRAE (2016).

O faturamento e a receita anual são os quesitos principais para se determinar o tamanho de uma empresa e a partir daí que serão definidas as categorias de tributações a qual cada uma pertence. As MPE são negócios considerados importantes para o crescimento do país e também a principal máquina impulsionadora da redução das diferenças sociais (ANDRÉ, 2010).

Pois é por este novo nicho de mercado que as empresas se interessam, ou seja, as classes que antes eram consideradas fortes no mercado, hoje dão lugar para as excluídas que estão cada vez mais exigentes e consumidoras, aumentando assim seu poder de compra.

Com essa nova visão do mercado as micro e pequenas empresas, buscam expansão de crédito que suprem as necessidades das mesmas. Segundo BNDES (2010 *apud* André, 2010),

no primeiro semestre deste ano, 24,5% do volume total emprestado pelo banco teve como destino micro e pequenas empresas, contra 12,2% registrados no mesmo período de 2009. A expectativa do BNDES é que neste ano sejam criados 2,2 milhões de empregos formais, contra 995 mil registrados em 2009.

É notório que essas empresas vêm crescendo no mercado e a expectativas de novos empregos formais também, o BNDES acredita no potencial que elas têm e com isso estimulam o crescimento e desenvolvimento do país através dessa expansão de crédito.

Comparando com o ano de 2016, as MPE tiveram um crescimento positivo. Segundo os dados do SEBRAE (2016, p. 1),

o Pequenos Negócios registraram faturamento médio de R\$ 27,8 mil, em maio/2016. Comparado com o mês anterior, o valor médio subiu 0,4%. Mas, na comparação com maio do ano passado, a média do faturamento registrou queda de 7,3%. Contribuiu para este resultado o fato de maio ter tido um dia útil a mais, em relação a abril deste ano. Em maio, aumentaram os percentuais de empresas que registraram “estabilidade” e “aumento” no faturamento: 42% e 17%, respectivamente, contra 41% e 14%, registrados em abril/2016. A soma de 59% percentuais acima do valor verificado no mês anterior.

Tendo estabilidade, as empresas podem focar melhor em sua atividade-fim, buscando aumentar assim seu faturamento e com isso abrirem novos horizontes. Pensando em empresas que cresceram nos últimos anos, verificou-se que o setor que mais cresceu foi o de prestação de serviços mais precisamente em limpeza e conservação, que movimentaram 17 bilhões entre 2011 a 2012, e cresceram 7% em 2013, e esses números vem aumentando desde a Emenda da Constituição que aprovou a PEC das domésticas em 2014, que super aqueceu esse setor abrindo 16.500 novas empresas que investiram em matérias e equipamentos de limpezas. SEBRAE (2014).

Percebe-se que esse cenário vem mudando ao longo dos tempos, e que cada vez, vai surgindo novas empresas com expectativas de se inserirem no mercado com novas propostas de serviços e de produtos mais inovadores. Buscando essa inovação, a empresa em estudo almeja por soluções que irão melhorar suas expectativas perante a esse mercado que se torna exigente a cada dia.

4- HISTORICO DA EMPRESA

A empresa objeto de estudo, entrou no mercado no ano de 2011 e estar situada na cidade de São João Del Rei/MG é uma micro empresa, atua na prestação de serviços na área de limpeza profissional, atendendo empresas de pequeno a grande porte e também clientes individuais. No momento seu

quadro de funcionário estar limitado, ela conta com um contador para os serviços administrativos e contábeis, todo os acontecimentos referentes aos seus colaboradores são realizados pela proprietária, ou seja, ela não tem uma pessoa que faça a seleção e recrutamento desses colaboradores.

.A empresa foi alvo de estudo, pois no decorrer de seus seis anos, vem sofrendo com a rotatividade de seus colaboradores, sendo que isso vem afetando consideravelmente sua empresa no mercado. Foi feita um estudo de caso com pesquisa descritiva, onde a dona contribuiu com os dados fornecidos para que assim fosse realizado um estudo, no qual seriam observado as possíveis causas desse fenômeno, e também foi realizado um questionário com 10 perguntas para 10 colaboradores desligados de sua empresa, escolhidos aleatoriamente onde os mesmos puderam dar informações das causas pelas quais eles saíram da empresa.

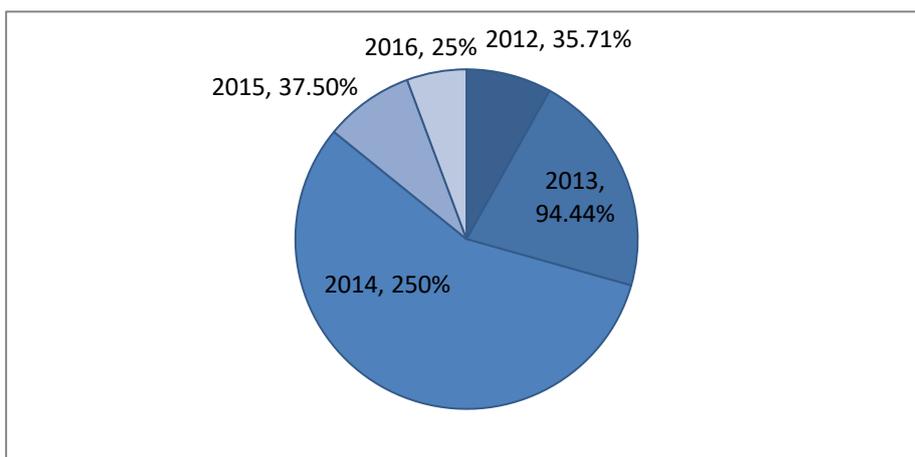
5 - ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Neste capítulo, serão apresentados os dados que foram colhidos na empresa e também através do questionário aplicado aos funcionários onde foram mensurados e analisados.

Partindo dos dados coletados, percebeu-se que no ano de 2013 dos 17(dezessete) que se desligaram da empresa 7(sete) foram por justa causa, 9(nove) no período de experiência e 1(um) por pedido, e em 2014 dos 20 funcionários que saíram 5(cinco) foram sem justa causa, 5(cinco) por pedido e 10(dez) por período de experiência. Analisando esses dados, as demissões por experiências eram maiores devido aos períodos de eventos na cidade e nas proximidades, onde a proprietária demandava mais mão de obra para esses serviços e em conseqüência disso os contratos de experiências eram mais requisitados para tal função, pois assim que acabavam os eventos esses colaboradores eram dispensados.

No gráfico 1- demonstrará os índices dos colaboradores desligados nos períodos de 2012 a 2016.

Figura 1- Índice dos desligados da empresa nos anos de 2012 a 2016.



Fonte: Dados da pesquisa.

Já na figura 1, também se notou uma grande demanda de colaboradores que se desligaram nos anos de 2012 a 2016, onde o nível de rotatividade foi significativo para a empresa, com porcentagem muito elevadas no mesmo período referido no parágrafo anterior. Isso afetou muito a produtividade da empresa, pois a mesma tinha serviços por contratos e não possuía um número certo de colaboradores para cumprir os mesmos, foi um momento que a mesma perdeu vários clientes devido a esse fator. Como citado no capítulo 1.1 desse artigo.

É importante o acompanhamento dos índices de rotatividade, visto que os resultados, quando altos, alertam para eventuais problemas organizacionais, que poderão ser diagnosticados por meio de pesquisas de clima organizacional. Todavia, índices mais altos de rotatividade podem estar ligados a situação do mercado de trabalho (PONTES, 2001, p. 32).

Esses aspectos deixam a empresa em alerta, pois são indícios de que a gestão de pessoas precisa ser analisada e fazer as mudanças cabíveis.

A seguir serão apresentados os dados obtidos com o questionário aplicados aos 10 colaboradores que passaram pela empresa.

Dos respondentes 30% tinham idades entre 20 a 29 e 40% de 30 a 39 e somente 40% tinha o ensino médio completo e 30% o ensino fundamental incompleto, nota-se que são pessoas jovens e mais instruídas, ou seja, o mercado sempre estará inserindo essas pessoas qualificadas dando a elas oportunidades de crescerem, e é nesse momento que a empresa tem que

buscar novas estratégias que irão mantê-los felizes e ao mesmo tempo a empresa irá obter mais benefícios no mercado mantendo sua qualidade profissional.

No gráfico 2- Demonstrará os motivos que levaram esses colaboradores a saírem da empresa.

Figura 2. Questão 4-Qual foi o motivo que levou você sair da empresa?



Fonte: Dados da pesquisa

Na figura 2- dos 10 respondentes as porcentagens para motivos pessoais e outros motivos foram de 40%. Como citado no capítulo 1.1 do referido artigo. Os gestores devem sempre buscar conhecer as atitudes e comportamentos de seus colaboradores, pois eles sempre demonstram indicadores de problemas, que possam mudar toda a rotina da empresa. Colaboradores satisfeitos e comprometidos apresentam índices mais baixos de turnover (ROBBINS, 2002 *apud* BORGES, 2011, p. 36).

Outra questão importante foi na pergunta 5 com relação ao treinamento que a empresa oferecia aos seus colaboradores antes de ocuparem seus cargos, onde 60% dos entrevistados disseram sim foram treinados e 40% disseram que não, esse é um dado importante para empresa que busca sempre oferecer pessoas qualificadas para melhor atender seus clientes, oferecendo qualidade nos serviços.

No gráfico 3- Será avaliado se a empresa dava oportunidades de novas idéias e inovações para melhorar o ambiente de trabalho de seus colaboradores.

Figura 3 – Questão 7- A empresa dava oportunidades para você expor suas idéias para melhorar ou inovar seu ambiente de trabalho?



Fonte: dados da pesquisa.

Na figura 3 que representa a questão 7, demonstra que 60% de seus respondentes afirmam ter suas idéias aceitas pela empresa, nesse ponto, novas idéias e novos métodos de se fazer um serviço podem contribuir muito para a eficiência e também na qualidade dos serviços. No capítulo 1.1 segundo Luz (2008 *apud* Jono e Machado 2015, p. 4) uma mudança no ambiente de trabalho às vezes é benéfica para o funcionário e para empresa.

Gráfico 4 – Irá apresentar quais os benefícios que a terceirização pode trazer para os trabalhadores que buscam seus direitos reconhecidos.

Figura 4: Questão 9- Em sua opinião, as empresas prestadoras de serviços sejam qual for seu tamanho é uma forma de garantir mais empregos através da terceirização, onde as pessoas possam ter mais oportunidades de empregos e também uma garantia de seus direitos trabalhistas?



Fonte: Dados da pesquisa.

Com base nessa pergunta, a figura 4 nos demonstra que as pessoas acreditam nas empresas terceirizadas, pois essas empresas se tornaram importantes nesse atual momento de crise, onde foram vistas como uma salvação para muitos que foram descartados por cortes de seus antigos empregos. No capítulo 2 desse artigo, na visão de Gomes (2012, p. 393).

A terceirização foi implementada como forma de suprir uma lacuna que comprometia, globalmente, a **qualidade**, a excelência e o posicionamento das organizações, isso por conta de, usualmente, as empresas serem boas em quantidades menores de atividades.

Para finalizar, na questão 10 onde foi perguntado se esse colaborador seria capaz de abrir um empreendimento no atual momento em que estamos. Dos 10 respondentes, 60% responderam que não e 40% sim. O que se pode analisar é que as pessoas ainda são desprovidas de informações com relação à abertura de um empreendimento, pois o mercado vem crescendo muito nesse setor. No capítulo 3 desse artigo, segundo o BNDS (2010 *apud* André, 2010).

No primeiro semestre deste ano, 24,5% do volume total emprestado pelo banco teve como destino micro e pequenas empresas, contra 12,2% registrados no mesmo período de 2009. A expectativa do BNDES é que neste ano sejam criados 2,2 milhões de empregos formais, contra 995 mil registrados em 2009.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral do presente artigo foi analisar as causas da rotatividade dos colaboradores de uma empresa de prestação de serviço na área de

limpeza profissional em São João Del Rei/MG, e demonstrar soluções de como a empresa deve trabalhar para que assim possa diminuir sua rotatividade.

De acordo com os dados pesquisados e colhidos através do questionário, pode-se perceber que a rotatividade da empresa em questão, é devida a um despreparo por parte da proprietária, no que diz respeito a não ter uma estratégia onde se possam reter seus colaboradores que no decorrer da pesquisa demonstraram que a empresa cumpre com suas obrigações trabalhistas e também tem um ótimo relacionamento com os mesmos.

A falta de uma gestão de pessoas compromete muito o desempenho de uma empresa, e nesse ponto que a proprietária deve adquirir mais conhecimento nessa área pouco explorada em sua empresa. Como as pessoas estão mais exigentes, elas buscam por empresas que suprem suas necessidades naquilo que suas antigos padrões não contribuem e com isso essas pessoas vão sempre buscar por outras empresas na tentativa de se encaixarem num perfil que condizem com suas expectativas.

Com o mercado aberto a novas oportunidades, esses colaboradores muita das vezes buscam por abrirem seu próprio negócio, isso também contribui para que eles deixem seus empregos e seja seu próprio chefe.

Portanto, esse trabalho teve sua relevância quanto aos pontos considerados primordiais para responderem a pergunta desse artigo, que no decorrer das pesquisas tiveram como resultados surpreendentes quanto ao motivo da rotatividade, que se deu pelo fato de um despreparo na gestão de pessoas, trazendo a confirmação de que é preciso investir mais na sua força de trabalho, para que assim se tenha mais resultados eficientes na prestação de seus serviços para que assim se possam alcançar seus objetivos.

REFERÊNCIAS

ANDRÉ, Reginaldo. **A importância das micro e pequenas empresas para a economia do país.** DISPONÍVEL EM:

<http://www.administradores.com.br/artigos/economia-e-financas/a-importancia-das-micro-e-pequenas-empresas-para-a-economia-do-pais/48688/> acesso em 7 de maio de 2017.

ARAUJO, Luiz César G. **Organização, Sistemas e métodos e a Tecnologias de Gestão Organizacional**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010 (volume 2).

BORGES, Lidiane Cechinel. **Principais Causas da Rotatividade de Pessoal no Setor de Construção Civil e seus Reflexos nas Organizações**. Criciúma: 2011. Disponível em: <http://repositorio.unesc.net/bitstream/1/586/1/Lidiane%20Cechinel%20Borges.pdf> acesso em: 22 de fev 2017.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de Recursos Humanos**. 4 Ed. São Paulo: Atlas, 1999.

----- . **Gestão de Pessoas**. 2 Ed. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

----- . **Recursos Humanos**: edição compacta. 5^o edição. São Paulo: Atlas, 1998.

----- . **Recursos humanos**: o capital humano nas organizações. 8. Ed. São Paulo: Atlas, 2004.

DRUCK, Maria da Graça. **Terceirização**: (Des) Fordizando a Fábrica - um estudo do complexo petroquímico da Bahia, Campinas, 1995. (Tese de Doutorado. UNICAMP/IFCH). (Mimeo).

EXAME.COM. **A Maria Brasileira cresceu muito, e pena com rotatividade**. Disponível em:

<http://exame.abril.com.br/pme/mao-na-massa/> publicado em 19 de jun de 2014. acesso em 22 de fev 2017.

GOMES, Eugênio Maria; Morgado, Almir. **Compêndio de administração**. [coordenação de Sylvio Motta]. – Rio de Janeiro: Elsevier, 20012.

HENDRY, John. **O custo da terceirização**. HSM Management, maio-junho, 1997.

JONOS, Daiane Cezario; MACHADO, Osmar A. **Rotatividade de Pessoal: Estudo em uma Empresa de Terceirização de Serviços**. 2015. Disponível

em:

http://portal.estacio.br/docs/revistahorus/2015/HORUS_2015_OK_DAIANE.pdf

acesso em: 12 de fev 2017.

MARRAS, Jean Pierre. Administração de Recursos Humanos: do Operacional ao Estratégico: São Paulo: 2000.

MARTINS, Sergio Pinto. **A Terceirização e o Direito do Trabalho**. São Paulo: Atlas, 2001.

MORAES, Iracema Silva; SANTOS, Jose Araiton Costa; SANTOS, Solange Rodrigues dos; SILVA, Virgílio Santos. Terceirização: moldando o futuro das empresas. Disponível em:

<http://revistas.unifacs.br/index.php/rgb/article/viewFile/130/130..> acesso em 29 de abr de 2017.

OLIVA, Guilherme. **Terceirização: conceito, surgimento, evolução, tipos, natureza jurídica e questões trabalhistas**. Disponível em:

<https://guilhermeoliva.jusbrasil.com.br/artigos/327762366/terceirizacao-conceito-surgimento-evolucao-tipos-natureza-juridica-e-questoes-trabalhistas>

acesso em 25 de abr de 2017.

OLIVEIRA, Ana Lucia Amaral de. **TERCEIRIZAÇÃO E SATISFAÇÃO COM O TRABALHO**. Disponível em:

http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/4230/Ana_Lucia_Amaral.pdf?sequence=1 acesso em 04 de maio de 2017.

PAGNONCELLI, Dernizo. Terceirização e Parceirização : Estratégias para o Sucesso Empresarial. Rio de Janeiro, Gráfica JB, 1993.

PONTES, Benedito Rodrigues. **Administração de Cargos e Salários**. 11 Ed. São Paulo: LTr, 2005.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. 11. ed. - São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

SEBRAE. **Entenda as diferenças entre microempresa e pequena empresa e MEI.** Disponível em : https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/entenda-as_diferencas-entre-microempresa-pequena-empresa-e-mei,03f5438af1c92410VgnVCM100000b272010aRCRD acesso em 5 de maio de 2017.

SEBRAE. **FATURAMENTO MENSAL DAS MPE NO BRASIL (maio/16).** Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/faturamento-mensal-mpe-maio2016.pdf>. acesso em 8 de maio de 2017.

SILVA, Liamara Regina da; SILVA, Márcia Ferreira G. P. da; MATOS, Luciana de; PINTO, Abigail D. Lunelli. **Analisando as causas da Rotatividade de funcionários.** Disponível em: http://www.revistareage.com.br/artigos/terceira_edicao/02.pdf acesso 9 mar 2017.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas Organizações.** 3. Ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

