

**FATORES DETERMINANTES DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO  
PROGRAMA MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL NO MUNICÍPIO DE  
IGUATU CE.**

**Maria Josineide Gonçalves<sup>1</sup>, Joice Mara Cesar Bizerro<sup>2</sup>,**

**Resumo:** A economia brasileira durante anos tem apresentado um índice muito alto de informalidade no mercado de trabalho quase sempre pela alta burocracia na criação de novos negócios. Buscando diminuir esta informalidade, o governo federal criou em 2008, a pessoa jurídica do Microempreendedor Individual. O programa nos primeiros anos de apresentou uma alta adesão, sendo facilmente atrelada aos benefícios ofertados pelo mesmo. O trabalho buscou verificar os fatores determinantes do nível de satisfação dos usuários do programa Microempreendedor Individual (MEI) da cidade de Iguatu, Ceará, para isto, usou-se de abordagem quanti-qualitativa. A partir da análise dos resultados conclui-se que em sua maioria os entrevistados são mulheres, com idade média de 39 anos, com ensino médio completo, casadas, com experiência média de 3 anos como MEI e renda média de aproximadamente R\$ 1.900,00 reais. Quanto ao índice de satisfação, percebe-se que se encontram, em sua maioria, entre o um índice médio a alto de satisfação. Quanto aos fatores explicativos da satisfação todas as variáveis utilizadas para compor o modelo de regressão são significativas, para ambos os grupos.

**Palavras-chave:** Empreendedorismo. Microempreendedor Individual. Satisfação.

**1. Introdução**

O Brasil é um país que possui um índice muito alto de trabalhadores atuando na informalidade, trabalhando em pequenos negócios, estes necessitam de políticas públicas que possam auxiliá-los nessa jornada. A maioria destes trabalhadores se encontram desprovido de qualquer auxílio prestado pelo estado, estes não buscam a formalização pelos gastos que essa ação leva, fatores como altos imposto e a burocracia atrelada a formalização afastam esses trabalhadores dessa ideia, os mesmos preferem continuar na situação que estão a se formalizarem.

Pensando em integrar essas pessoas ao sistema formal de trabalho, o governo instituiu por lei o Programa Microempreendedor Individual (MEI), por meio da efetuação do cadastro MEI, o trabalhador obtém o Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ, trabalha de forma legal e passa a ter acesso a previdência social. A partir do início da formalização em julho de 2009 até dezembro de 2016, o número de Microempreendedores Individuais no Brasil saltou de zero para 6.649.896, mantendo uma média de quase 1 milhão de registro por ano, segundo Sebrae (2017). Essa média alta de formalizações pode ser facilmente atrelada as vantagens oferecidas pelo MEI, e a permanência no programa é atrelado a satisfação do usuário em relação ao mesmo. Para o crescimento do programa, é importante conhecer o grau de satisfação de seus usuários para assim poder perceber se as “vantagens” oferecidas pelo o mesmo estão agradando

---

1 Universidade Regional do Cariri, email: jaine7@hotmail.com

2 Universidade Federal do Cariri, email: joiccemara@yahoo.com.br

# **I Semana Universitária da URCA/UDI**

26 a 30 de novembro de 2018  
Universidade Regional do Cariri

aqueles que são o ponto de partida do programa, os pequenos empresários individuais, os empreendedores que aderiram ao programa.

Pesquisas como Rossi e Slongo, (1997), Beber (1999) e Santos (2008), demonstram o quanto importante é a satisfação do consumidor para o bom funcionamento de uma empresa, essa importância não é atribuída apenas a satisfação do consumidor mas também a satisfação de usuários de programas em geral. As informações apuradas a partir de índices de satisfação podem ser vitais para a melhoria dos serviços, em geral, saber o quanto um usuário está satisfeito revela a necessidade ou não de mudanças no programa em questão.

A partir do conhecimento do índice de satisfação dos usuários do Programa Microempreendedor Individual, pode-se direcionar decisões que busquem atrair um maior número de trabalhadores a formalização, desta forma, a pesquisa busca conhecer os determinantes da satisfação dos usuários do programa MEI contribuindo com informações que podem melhorar as propostas do programa direcionadas aos Empreendedores e Potenciais Empreendedores no município de Iguatu Ceará.

## **2. Objetivo**

### **2.1 Objetivo Geral**

Verificar os fatores determinantes do nível de satisfação dos usuários do programa Microempreendedor Individual (MEI) da cidade de Iguatu, Ceará.

### **2.2 Objetivos Específicos**

Conhecer o perfil socioeconômico dos participantes do programa MEI da cidade de Iguatu, Ceará;

Analisar a satisfação dos participantes do programa MEI da cidade Iguatu, identificando os fatores determinantes do mesmo, a partir da elaboração de um índice de satisfação.

## **3. Metodologia**

Para atingir os objetivos do trabalho utilizou-se de pesquisa quanti-qualitativa, onde a área de estudo é a cidade de Iguatu-CE. Os dados utilizados foram dados primários, obtidos a partir de questionários aplicados juntos aos usuários do programa residentes na cidade, o processo de amostragem utilizado foi o método de amostragem não-probabilística e por conveniência, levando em conta que não se é possível determinar a população total de Microempreendedores Individuais na cidade, devido ao fato de que a abertura e baixa de cadastros são efetuados não só no escritório do SEBRAE, mas também pelo usuário pela internet ou em escritórios contábeis, como também por haver a possibilidade de migração de CNPJ abertos como MEI para ME. A coleta de dados foi realizada entre os meses de abril e maio de 2018, por coincidir com o período de declaração anual onde há um maior fluxo de microempreendedores no Sebrae - escritório regional de Iguatu, obtendo-se uma amostra de 45 questionários. Os questionários somente foram aplicados com aqueles microempreendedores que residiam na cidade de Iguatu – CE e que continham mais de um ano de experiência como usuário, e destes, apenas foram utilizados os questionários que não continham rasura e que estavam completamente preenchidos.

### **3.1 Identificação dos fatores representativos do nível de satisfação dos usuários de Programa Microempreendedor Individual da cidade de Iguatu CE.**

Para caracterizar o grau de satisfação dos usuários do programa Microempreendedor Individual da cidade de Iguatu CE, será empregada a análise fatorial. Conforme Fávero *et al.* (2009) o método de análise fatorial consiste na tentativa de se determinar as relações quantitativas entre as variáveis, aferindo seus padrões de movimento, de modo

a associar, àquelas com um padrão semelhante, o efeito de um fator causal subjacente e específico a estas variáveis. Ou seja, consiste em determinar um número menor de fatores que representem adequadamente os dados.

A fim de verificar a adequabilidade dos dados a análise fatorial foram aplicados 3 testes o índice Kaiser-Mayer-Olkin (KMO), o teste de esfericidade de Bartlett (BTS) e a Matriz Anti-Imagem.

O índice Kaiser-Mayer-Olkin (KMO), que varia de 0 a 1, trata-se de uma medida de homogeneidade das variáveis, que compara as correlações parciais observadas entre as variáveis.

O teste Bartlett de esfericidade testa a hipótese nula de que a matriz de correlações é uma matriz identidade. Caso a matriz de correlações seja uma matriz identidade, significa que as inter-relações entre as variáveis são iguais a zero e, portanto, a análise fatorial não deverá ser utilizada.

A matriz anti-imagem também mostra a partir da matriz de correlações a adequabilidade dos dados à análise fatorial e apresenta os valores negativos das correlações parciais.

A extração dos fatores iniciais será através da Análise dos Componentes Principais (ACP) que mostrará uma combinação linear das variáveis observadas, de maneira a maximizar a variância total explicada. A escolha do número de fatores se dará por meio do critério da raiz latente em que se escolhe o número de fatores a reter, em função dos valores próprios acima de 1 (*eigenvalues*) que mostraram a variância explicada por cada fator, ou quanto cada fator conseguiu explicar da variância total (MINGOTI, 2005).

### **3.2 Cálculo do Índice de Satisfação dos Usuários de Programa Micro empreendedor Individual da Cidade de Iguatu CE.**

A análise fatorial permitiu criar um índice de Satisfação dos Usuários do Programa MEI, com base nas variáveis que mais contribuíram para a satisfação. O Índice de Satisfação dos Usuários será obtido da seguinte forma:

$$ISU_i = \sum_{j=1}^p \left[ \frac{\lambda_j}{\sum \lambda_j} \right] F_{ij}^*$$

Em que:

$ISU_i$  = Índice de Satisfação do i-ésimo do Usuário do Programa Microempreendedor Individual;

$j$  = é a j-ésima raiz característica;

$p$  = é o número de fatores extraídos na análise;

$F_{ij}^*$  = é o j-ésimo escore fatorial do i-ésimo do Usuário;

$\sum \lambda_j$  = é o somatório das raízes características referentes aos  $p$  fatores extraídos;

### **3.3 Identificação dos determinantes do nível de Satisfação dos Usuários do Programa Microempreendedor individual da cidade de Iguatu-CE.**

Para verificar os determinantes do nível de satisfação dos usuários do programa Microempreendedor Individual da cidade de Iguatu CE utilizou-se o modelo de regressão quantílica que foi proposto inicialmente por Koenker e Bassett (1978).

Supondo-se que as variáveis explicativas não influenciam igualmente os diversos níveis de satisfação, foram estimadas regressões para os quantis 0,10, utilizados para os níveis de satisfação mais baixos e 0,90, utilizado para níveis de satisfação mais altos, com o intuito de verificar os efeitos dos fatores determinantes desses níveis de satisfação ao longo da distribuição, em que o  $\theta h$  refere-se ao quantil condicional do nível de satisfação. Os testes estatísticos e as estimativas de regressão foram realizados por meio do programa IBM SPSS Statistics 23.

## 4. Resultados

Ao rodar as estatísticas descritivas com as variáveis pode-se traçar o perfil do Microempreendedor individual da cidade de Iguatu-CE. Ao todo foram entrevistados 45 Microempreendedores, destes a maioria era do sexo feminino, com idade média de aproximadamente 40 anos, em sua maioria os entrevistados informaram ter o ensino médio completo, com renda média de aproximadamente R\$ 1.905,00 reais e experiência média de aproximadamente 3 anos.

Em relação a satisfação das variáveis estudadas no trabalho percebe-se que de forma generalizada 49% dos Microempreendedores de Iguatu, Ceará mostraram-se muito satisfeitos com o programa, de acordo com satisfação geral.

Como proposto, para verificar a adequabilidade dos dados a utilização da análise fatorial, foram realizados o teste do Índice de Kaiser – Mayer – Olkin (KMO) e o teste de Esfericidade de Bartlett (BTS). Observou-se que para o Índice KMO obteve-se o valor de 0,838, um índice elevado e aceito para a utilização da análise fatorial. O Teste de Esfericidade de Bartlett indicou valor 665,344, sendo também considerado elevado para garantir que a matriz de correlações não é uma matriz identidade. A partir dos índices apurados, deduz-se que os dados referentes a amostra são adequados para uso da análise fatorial.

Após a rotação dos fatores, utilizando-se o método de rotação ORTOGONAL VARIMAX obteve-se que, o conjunto de 18 variáveis, são representadas pelo total de 5 fatores que são capazes de explicar 79,37% da variância total dos dados.

Após verificar se os fatores são capazes de explicar significativamente a variância dos dados originais, calculou-se o ISU e os separou em grupos. Pela análise fatorial, após a obtenção dos escores fatoriais extraídos pelo método de rotação *Varimax*, se deu a elaboração do Índice Satisfação dos Usuários para os 45 Microempreendedores entrevistados, e em posteriormente, foi feita a padronização do índice de forma que ele pudesse variar de zero a um com a utilização do  $F_{ij}$ , onde quanto mais próximo de um for seu valor, melhores são os níveis de satisfação informados pelos Microempreendedores.

Foram utilizadas cinco classes para classificação do Índices de Satisfação dos Microempreendedores da cidade de Iguatu. O grupo 5 foi caracterizado como o que possui nível de satisfação muito alto; o grupo 4 foi caracterizado como alto nível de satisfação; o grupo 3 como médio nível de satisfação; o grupo 2 como baixo nível de satisfação; e o por fim, o grupo 1 foi classificado como o grupo de nível de satisfação muito baixo. A maioria dos entrevistados se encontram entre os índices de satisfação altos a muito alto.

A fim de verificar os determinantes dos níveis de satisfação foram estimadas regressões para os quantis 10 e 90, onde representam os menores e os maiores níveis de satisfação respectivamente. Quanto aos fatores explicativos da satisfação contata-se que todas as variáveis são significativas tanto para o grupo de microempreendedores menos satisfeitos (Q10) quanto para os mais satisfeitos (Q90). As variáveis que mais contribuíram positivamente nos maiores níveis de satisfação foram a possibilidade de emitir nota fiscal e obtenção de inscrição estadual e municipal, demonstrando que a presença de ambas as variáveis no leque de benefícios do programa contribui para que a satisfação dos microempreendedores da cidade de Iguatu seja maior. Quando se diz respeito aos menores níveis de satisfação, as variáveis que mais contribuíram positivamente para este nível foram a oferta de crédito e aposentadoria por idade, ambas têm as maiores contribuições na formação dos menores níveis de satisfação, pode inferir com esta informação que estas variáveis são pontos de melhoria nas propostas do MEI.

## **5. Conclusão**

Conclui-se à cerca do perfil sócio econômico que em sua maioria, os microempreendedores da cidade são do sexo feminino, com idade média de 40, tem renda superior a um salário mínimo, tem ensino médio completo e mais de 3 anos de experiência como MEI, este perfil ressalta um aspecto do programa onde o mesmo, além de dar a oportunidade a empreendedores se formalizarem, ter acesso a previdência social e crédito bancário, ainda da autonomia as mulheres que podem, por meio do programa, exercer a atividade e garantir sua autonomia financeira.

Percebe-se pela a análise dos dados que a satisfação dos microempreendedores da cidade de Iguatu é alta, o que mostra que o programa agrada e seus usuários pelos seus benefícios, essa informação infere que o programa Microempreendedor Individual apresenta uma boa aceitação entre os usuários e que os benefícios ofertados pelo programa são capazes de promover satisfação nos usuários e atender às suas necessidades, contribuindo para que a participação no programa seja mais duradoura e para que a adesão também cresça. Com relação aos determinantes da satisfação, pode-se perceber que a todas as variáveis utilizadas para compor o modelo são significativas para os diferentes níveis de satisfação.

## **6. Referências**

BEBER S. J. N. **Estado Atual do Estudo sobre a Satisfação do Consumidor**. 1999.

FÁVERO *et al.*. **Análise de Dados: Modelagem Multivariada para Tomada de Decisões**. Editora Campus. Rio de Janeiro, 2009.

KOENKER, R.; BASSET, G. **Regression quantiles**. *Econometrica*, Oxford, v. 46, n. 1, p.33-50, 1978.

MINGOTI, S. A. **Análise de dados através de métodos de estatística multivariada: uma abordagem aplicada**. Belo Horizonte: UFMG, 2005.p. 99-138.

ROSSI, C. A. V.; SLONGO, L. A. **Pesquisa de Satisfação de Clientes: o Estado-da-Arte e Proposição de um Método Brasileiro**. Anais do XXIo. ENANPAD/Marketing, 1997.

SANTOS, V. N. **Satisfação do Cliente**. Brasília - Distrito Federal, 2008.