

**ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO***ANALYSIS OF QUALITY OF WORK LIFE IN A COOPERATIVE CREDIT*Ana Rita Schneider Dias<sup>1</sup>Élio Sérgio Denardin<sup>2</sup>Flaviani Souto Bolzan Medeiros<sup>3</sup>Juliana Andréia Rüdél Boligon<sup>4</sup>**RESUMO**

*As organizações contemporâneas estão buscando cada vez mais serem flexíveis, ágeis e eficazes, visando agregar valor aos produtos e/ou serviços que oferecem aos clientes e à sociedade. Tal procedimento tem levado a uma série de medidas, entre as quais está a valorização dos recursos humanos neste sistema produtivo. Portanto, o modo como as pessoas são tratadas, levam-nas a ampliar ou limitar as forças e as fraquezas de uma organização. Nesse contexto, este artigo tem como objetivo analisar a percepção dos colaboradores referente à qualidade de vida no trabalho em uma Cooperativa de Crédito. A pesquisa desenvolveu-se por meio de estudo de caso, de natureza quantitativa, do tipo descritiva por meio da aplicação de um questionário composto por vinte e seis questões fechadas aos dezenove colaboradores da unidade. Como resultados, constatou-se que a unidade estudada possui um bom programa de qualidade de vida para seus colaboradores, bem como foi possível identificar que a Cooperativa oferece condições de trabalho adequadas para realização das atividades. De modo geral, concluiu-se que a QVT dentro da Cooperativa está satisfatória, entretanto pode ser aprimorada se forem desenvolvidas ações junto com seus gestores.*

**PALAVRAS-CHAVE:** *Gestão de pessoas. Capital humano. Qualidade de vida.*

**ABSTRACT**

*The contemporary organizations are increasingly seeking be flexible, nimble and efficient, aiming to add value to products and / or services they offer to customers and society. This procedure has led to a series of measures, among which is the human resources development in this production system. Therefore, the way people are treated lead them to expand or limit the strengths and the weaknesses of an organization. In this context, this article aims to analyze the perception of employees on the quality of working life in a Credit Union. The research developed through case study, quantitative, descriptive nature by applying a questionnaire consisting of twenty six issues closed to the nineteen employees of the unit. As a result, it was found that the survey unit has a good program quality of life for its employees, and as well as was possible to identify that the cooperative provides adequate working conditions for carrying out activities. Overall, it was concluded that the QVT in the Cooperative is satisfactory, however it can be improved if actions along with their managers.*

**KEYWORDS:** *People management. Human capital. Quality of life.*

---

**Introdução**

---

---

1 Especialista em Gestão de Finanças e da Informação pela Faculdade Palotina - FAPAS. E-mail: arsed31@yahoo.com.br

2 Mestre em Filosofia pela Universidade Federal de Santa Maria - UFSM. Professor no Centro Universitário Franciscano - UNIFRA. E-mail: eliodenardin@hotmail.com

3 Especialista em Finanças pelo Centro Universitário Franciscano - UNIFRA). E-mail: flaviani.13@gmail.com

4 Mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Maria - UFSM. Professora no Centro Universitário Franciscano - UNIFRA. E-mail: julianaboligon@unifra.br

Em razão das profundas mudanças ocorridas na economia mundial, na tecnologia, nas relações sociais e políticas e nas relações de trabalho tem-se buscado a competitividade e a qualificação dos processos produtivos.

No entanto, apesar de todas essas mudanças, conforme Guidelli e Bresciani (2010, p. 58),

o trabalhador continua sendo fundamental para a produção ou para a prestação do serviço. Substituíram-se as tarefas mais mecanizadas pelos computadores ou pela robótica, mas não se superou a capacidade de resposta criativa do ser humano aos desafios organizacionais.

As organizações hoje estão inseridas num ambiente competitivo e turbulento, no qual o mundo corporativo já está consciente da importância da qualidade de vida e da real necessidade de criar melhores condições para o bem-estar dos colaboradores. (LASCHINGER et al., 2001; SIRGY et al., 2001).

Nesse sentido, conforme Limongi-França (1997), a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais, dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho.

Dessa forma, a presente pesquisa visa analisar a QVT inserida em uma das áreas mais importantes da organização: a de gestão de pessoas, que é responsável por manter uma relação de companheirismo e nitidez com o seu capital mais rentável, ou seja, o capital humano. Assim, este estudo justifica-se por proporcionar à Cooperativa verificar o que vem ocorrendo dentro da organização e de que forma ela pode se posicionar ao programar a QVT de seus colaboradores, visando alcançar melhores resultados em conjunto.

Com base nesse contexto, o presente estudo foi realizado numa Cooperativa de Crédito no Estado Rio Grande do Sul, tendo como problemática responder à seguinte questão: Qual o nível de percepção dos colaboradores em relação às categorias da qualidade de vida em uma unidade de atendimento da Cooperativa? Para isso, estabeleceu-se como objetivo geral: analisar a percepção dos colaboradores referente à qualidade de vida no trabalho em uma Cooperativa de Crédito. Com a intenção de alcançá-lo, formularam-se como objetivos específicos: identificar a importância da motivação dos colaboradores; verificar o reconhecimento do trabalho; e identificar o nível de satisfação com os salários e benefícios.

---

## Gestão de Recursos Humanos

---

A forma como as organizações efetuam a gestão dos recursos humanos passa por grandes transformações em todo o mundo. Essa transformação vem sendo causada por grandes mudanças na organização do trabalho, no relacionamento entre as organizações e as pessoas, no modo pelo qual as pessoas encaram sua relação com o trabalho e no próprio comportamento do mercado de trabalho. (DUTRA, 2009).

Chiavenato (2005) afirma que dois fenômenos estão invadindo as organizações hoje. De um lado, os gestores estão abandonando suas tradicionais funções administrativas de planejar, organizar, dirigir e controlar para adotar uma postura de liderança renovadora para dinamizar a organização por meio de uma nova maneira de lidar com as pessoas. Atualmente, os gestores estão trabalhando em conjunto com as pessoas no ponto em que as ações acontecem. De outro lado, o trabalho está deixando de ser individual e isolado para ser tornar cada vez mais grupal e em conjunto.

De acordo com Brewster, Morley e Buciuniene (2010), essa nova forma de gestão dos recursos humanos, como objeto de estudo e ensino, foi formalizada nos Estados Unidos no final de 1970 e início de 1980.

A gestão de recursos humanos é uma função da empresa que visa adequar funcionários e atividades de maneira eficaz e sustentável ao longo do tempo, no que se refere à força de trabalho, qualificação e motivação. Objetiva o aperfeiçoamento contínuo das competências a serviço da estratégia empresarial, que ela também ajuda a estabelecer. (LE GALL, 2008; BOSELIE; DIETZ; BOON, 2005).

O significado da gestão de recursos humanos, conforme Albuquerque e Leite (2009) é conquistar e reter talentos na organização, produzindo e oferecendo o máximo de si, de modo positivo e favorável aos objetivos da organização, em consonância com os objetivos individuais, alcançando eficiência, eficácia e efetividade.

Nesse sentido, Dessler (2003) acrescenta que gestão de recursos humanos refere-se às práticas e as políticas necessárias para conduzir os aspectos relacionados às pessoas no trabalho, especificadamente a contratação, ao treinamento, a avaliação, a remuneração e ao oferecimento de um ambiente bom e seguro aos funcionários da empresa. Entre essas práticas e políticas estão:

- Conduzir a análise do cargo determinando sua natureza;
- Prever as necessidades de trabalho e recrutar candidatos;
- Selecionar candidatos;
- Orientar e treinar novos funcionários;
- Gerenciar recompensas e salários dos funcionários;
- Oferecer incentivos e benefícios;
- Avaliar o desempenho;
- Comunicar-se (entrevistando, aconselhando, disciplinando);
- Treinar e desenvolver; e
- Construir o comprometimento do funcionário.

Lacombe (2005) entende que selecionar, formar, integrar e aperfeiçoar um grupo de pessoas para trabalhar numa empresa como verdadeira equipe, com objetivos definidos, fazendo que cada membro conheça seu papel, coopere com os demais para produzir resultados é a responsabilidade mais importante dos gestores. O autor lembra ainda que as organizações são constituídas de pessoas, e são elas que agem, que tomam as decisões, portanto, nada acontece em uma organização até que elas ajam em seu nome.

O nome dado a esse coletivo de indivíduos que formam as organizações vem mudando ao longo dos anos. Jabbour et al. (2012, p. 347) mencionam que “de “empregados” a “funcionários”, de “público interno” a “colaboradores”, verifica-se que o foco da área de gestão de recursos humanos é induzir o desempenho humano ao nível de excelência para a consecução dos objetivos organizacionais”.

Sob essa perspectiva, Boudreau e Milkovich (2008) enfatizam que ainda que as instalações físicas, os equipamentos e os recursos financeiros sejam necessários para a organização, os recursos humanos são particularmente importantes, pois eles trazem o brilho e a criatividade para a empresa. Os autores destacam ainda que são as pessoas que planejam e produzem os produtos e serviços, controlam a qualidade, vendem os produtos, alocam recursos financeiros e estabelecem as estratégias e os objetivos para uma empresa.

O atual contexto social e econômico caracteriza-se por demandar de grande parte das empresas uma crescente atenção com seus ativos intangíveis. Há algumas décadas, a competitividade de várias organizações estava ligada ao tamanho e complexidade de sua estrutura física. Hoje, aspectos como o conhecimento nelas desenvolvido e mantido, sua marca e valorização no mercado, e as pessoas que nelas trabalham podem se tornar diferenciais competitivos mais importantes do que os aspectos tangíveis. (OLIVEIRA; LIMONGI-FRANÇA, 2005, p. 3).

Assim sendo, Timossi et al. (2010, p. 471) acrescentam que “os procedimentos que as empresas utilizam para investir recursos no desenvolvimento e na manutenção de seu capital humano são de grande importância, já que a atenção e o cuidado com a saúde dos colaboradores podem estar diretamente relacionados ao desempenho da organização”.

Dessa forma, à medida que as empresas vão crescendo e que as relações e situações enfrentadas vão tornando-se cada vez mais complexas, surge a necessidade de práticas para o desenvolvimento de seu pessoal, como processos seletivos, ajuste de salários, desenvolvimento e treinamentos. O setor de recursos humanos é uma área muito sensível à mentalidade que predomina nas organizações, pois ela é contingencial e situacional, isso porque depende de vários aspectos como: a cultura que existe em cada organização, da estrutura organizacional adotada, das características do contexto ambiental, do negócio da organização, da tecnologia utilizada, dos processos internos e de uma infinidade de outras variáveis importantes. (CHIAVENATO, 2004).

Para Bohlander, Sherman e Snell (2005), outro aspecto relevante refere-se aos fatores internos que influenciam os níveis de salários pagos aos funcionários. A empresa estabelece inúmeros objetivos de remuneração que afetam o pagamento recebido pelos funcionários, como metas, desempenho e habilidades. A existência de programas de remuneração proporciona maior probabilidade de remunerar de forma justa o serviço prestado pelo funcionário, podendo ser reconhecido e recompensado por meio de promoções e de programas de incentivos. Dessler (2003) acrescenta que os benefícios representam uma parte importante da remuneração de praticamente todos os trabalhadores.

Portanto, a gestão de recursos humanos tornou-se uma nova linguagem de gestão. Por isso, além de decidir a política de recursos humanos a ser adotada as empresas também devem deixar claro o posicionamento e o tratamento dado as pessoas que nela trabalham (LEME, 2008).

---

## A Qualidade de Vida no Trabalho nas empresas

---

O termo QVT surgiu na década de 70, com o pesquisador Louis Davis, quando ela assistiu a uma mudança no enfoque do gerenciamento organizacional, incentivada, sobretudo pelo sucesso industrial japonês, que tinha como destaque as formas do gerenciamento distintas das usadas no Ocidente. É também nesse período que surgem os primeiros movimentos e aplicações estruturadas e sistematizadas no interior da organização, utilizando a QVT, que podem ser entendidos como a combinação de diversas dimensões básicas da tarefa e de outras dimensões não dependentes diretamente da tarefa, capazes de produzir motivação e satisfação em diferentes níveis da organização. (RODRIGUES, 1994).

Nesse aspecto, Limongi-França (2010) complementa que os programas de QVT são exigências dos tempos, em que eles expressam um compromisso com os avanços da ciência, da civilização e da cidadania.

A QVT é o conjunto de ações de uma empresa que envolvem a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da QVT ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. O posicionamento biopsicossocial representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho na empresa (LIMONGI-FRANÇA, 1997, p. 80).

A QVT representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais por meio do seu trabalho na organização. Porém, ela não é determinada apenas pelas características individuais (necessidades, valores, expectativas) ou situacionais (estrutura organizacional, tecnologia, sistemas de recompensas, políticas internas), mas, sobretudo

pela atuação sistêmica dessas características individuais e organizacionais. Envolve ainda um grande número de fatores como: a satisfação do trabalho executado; as possibilidades de futuro na organização; o reconhecimento pelos resultados alcançados; o salário percebido; os benefícios auferidos; o relacionamento humano dentro do grupo e da organização; o ambiente psicológico e físico de trabalho; a liberdade e responsabilidade de tomar decisões; as possibilidades de participar. (CHIAVENATO, 2004).

E a tecnologia da QVT também pode ser utilizada para que as organizações renovem suas formas de organização no trabalho, de modo que ao mesmo tempo em que se eleve o nível de satisfação do pessoal, se eleve também a produtividade da empresa, como resultado de maior participação dos empregados relacionados ao seu trabalho. A QVT é afetada ainda por questões comportamentais que dizem respeito às necessidades humanas e aos tipos de comportamentos individuais no ambiente de trabalho, como variedade, identidade de tarefa e retroinformação. (FERNANDES 1996).

Para o mesmo autor, a QVT é sem dúvida uma preocupação crescente para todas as empresas que buscam ser altamente competitivas no mercado, pois para serem bem sucedidas precisam levar em conta seu principal elemento, ou seja, seus funcionários, pois são eles que determinarão seu sucesso ou seu fracasso.

Diante disso, é importante salientar que as categorias envolvendo a QVT foram mencionadas pela primeira vez pelo autor Walton (1975). Essas categorias conceituais sobre a QVT, propostas por Walton apud Fernandes (1996), seguem no Quadro 1, a saber.

Categorias	Descrição
Compensação justa e adequada	Busca a obtenção de remuneração adequada pelo trabalho realizado, assim como o respeito à equidade interna (comparação com outros colegas) e à equidade externa (mercado de trabalho).
Condições de trabalho	Mede as condições prevalentes no ambiente de trabalho. Envolve a jornada e carga de trabalho, materiais e equipamentos disponibilizados para a execução das tarefas e ambiente saudável (preservação da saúde do trabalhador).
Uso e desenvolvimento de capacidades	Implica o aproveitamento do talento humano ou capital intelectual. É forçoso, portanto, reconhecer a necessidade de concessão de autonomia ( <i>empowerment</i> ), incentivo à utilização da capacidade plena de cada indivíduo no desempenho de suas funções e <i>feedbacks</i> constantes acerca dos resultados obtidos no trabalho e do processo como um todo.
Oportunidade de crescimento e segurança	Abarca as políticas da instituição no que concerne ao desenvolvimento, crescimento e segurança de seus empregados, ou seja, possibilidade de carreira, crescimento pessoal e segurança no emprego. Pode-se observar, através das ações implementadas pelas empresas, o quanto a prática está de fato sintonizada com o respeito e a valorização de seus empregados.
Interação social na organização	Pode-se efetivamente observar se há igualdade de oportunidades, independente da orientação sexual, classe social, idade e outras formas de discriminação, bem como se há o cultivo ao bom relacionamento.
Constitucionalismo	Mede o grau em que os direitos do empregado são cumpridos na instituição. Implica o respeito aos direitos trabalhistas, à privacidade pessoal e à liberdade de expressão.
Trabalho e o espaço total da vida	Deveria se encontrar o equilíbrio entre a vida pessoal e o trabalho.
Relevância do trabalho na vida	Investiga-se a percepção do empregado em relação à imagem da empresa, à responsabilidade social da instituição na comunidade, à qualidade dos produtos e à prestação dos serviços.

**Quadro 1:** Categorias conceituais da Qualidade de Vida

**Fonte:** Adaptado de Walton apud Fernandes (1996).

Já para Bom Sucesso (1998) pode-se dizer, de maneira geral, que a QVT abrange a renda capaz de satisfazer as expectativas pessoais e sociais, o orgulho pelo trabalho realizado, a vida emocional satisfatória, bem como a autoestima, a imagem da empresa/instituição perante a opinião pública, o equilíbrio entre trabalho e lazer, os horários e as condições de trabalhos sensatos, e ainda as oportunidades e perspectivas de carreira, a possibilidade de uso do potencial, o respeito aos direitos e a justiça nas recompensas.

Segundo Ivancevich (2008), outro fator que está relacionado à QVT é a saúde do trabalhador. A saúde pode ser definida como estado de bem-estar físico, mental e social e isso significa que as relações entre o corpo, a mente e os padrões sociais devem estar em perfeita harmonia, pois caso contrário, a saúde pode ser prejudicada por doença, estresse ou acidente. Ainda segundo o autor, as mudanças no ambiente pessoal e profissional são inevitáveis e muitas vezes podem levar o funcionário a perder seu equilíbrio. Isso pode provocar alterações de humor, comportamento, perda de interesse no trabalho e conseqüentemente a diminuição da produtividade.

Dessa forma, Chiavenato (2002) comenta que a higiene do trabalho refere-se ao conjunto de normas e procedimentos que visa à proteção da integridade física e mental do trabalhador, preservando sua saúde dos riscos inerentes do cargo e do ambiente físico. A higiene está relacionada com o diagnóstico e com a prevenção das doenças ocupacionais. Já a segurança no trabalho é o conjunto de medidas técnicas, educacionais, médicas e psicológicas, empregadas para prevenir acidentes, quer eliminando as condições inseguras do ambiente e quer instruindo ou convencendo as pessoas da implantação de práticas preventivas.

Silva e De Marchi (1997) descrevem que a adoção de programas de qualidade de vida e promoção da saúde proporciona ao indivíduo maior resistência ao estresse, estabilidade emocional, motivação, eficiência no trabalho, melhor autoimagem e relacionamento. Por outro lado, as empresas seriam beneficiadas com uma força de trabalho mais saudável, menor absenteísmo/rotatividade, número de acidentes, custo de saúde acidental, maior produtividade, melhor imagem e, por último, um melhor ambiente de trabalho.

---

## Metodologia

---

Pode-se afirmar que o método científico é uma maneira de como se fazer algo, dessa forma, tratando-se da prática científica é necessário à existência de uma sequência a ser seguida. Esse método consiste em um conjunto de etapas ordenadamente dispostas a serem executadas que tenham por finalidade a investigação de fenômenos naturais para a obtenção de conhecimentos. (JUNG, 2007).

Nesse sentido, no que tange à natureza do presente trabalho, a pesquisa caracteriza-se como quantitativa. Conforme Pizzinatto e Farah (2012), a pesquisa quantitativa traduz em números as opiniões e informações obtidas entre os pesquisados, sendo esta uma modalidade de pesquisa na qual as variáveis predeterminadas são mensuradas e expressas numericamente.

Quanto aos objetivos, o estudo classifica-se como descritivo. A pesquisa descritiva, como o próprio nome sugere, tem como característica principal a descrição de determinada população ou fenômeno. Nesse enfoque, Appolinário (2004) complementa que nesse tipo de pesquisa o pesquisador limita-se a descrever o fenômeno observado, sem inferir relações de causalidade entre as variáveis estudadas. Preocupa-se, portanto, apenas em apresentar suas características, não está interessada nas fontes do fenômeno.

Visando efetivar o proposto trabalho, foi realizado um estudo de caso, no que tange aos procedimentos técnicos, que consistiu na observação dos fatos e fenômenos exatamente como ocorrem na realidade da unidade em questão. Santos (2007) explica que o estudo de caso privilegia um caso em particular, uma unidade considerada suficiente para análise de um fenômeno, com o objetivo de aprofundar-lhe os aspectos característicos.

Quanto ao plano de coleta de dados, primeiramente, foi elaborado um questionário

constituído de vinte e seis questões fechadas, sendo três questões de perfil pessoal e vinte e três questões sobre a QVT na empresa. Para a elaboração deste questionário utilizou-se uma escala do tipo *Likert*, de cinco pontos, usando-se em seus extremos, duas expressões de significados opostos, no caso (1) concordo plenamente, (2) concordo, (3) indiferente, (4) discordo e (5) discordo plenamente.

Posteriormente, procedeu-se à aplicação do questionário em todos os colaboradores da empresa, no caso dezoito (18) respondentes. Após a coleta dos dados, eles foram tabulados com o auxílio do *software* Sphinx V5 e analisados sob a ótica quantitativa.

---

## Resultados

---

No que se refere ao perfil dos colaboradores, constatou-se que 57,9% da unidade de atendimento pesquisada são do sexo masculino e 42,1% do feminino, demonstrando certo equilíbrio entre os sexos. Já sobre a distribuição dos colaboradores por faixa etária, revela que 63,2% possuem de 31 a 45 anos, 31,6% de 24 a 30 anos e 5,3% acima de 45 anos. Verifica-se com este resultado que a maioria das pessoas, que trabalham na unidade de atendimento, tem experiência no trabalho. E, quanto ao tempo de empresa, verificou-se que 42,1% têm de 1 a 3 anos de casa, 31,6% de 4 a 6 anos e 26,3% acima de 6 anos de empresa. Isso comprova que o quadro de pessoal da unidade de atendimento é relativamente estável.

Em seguida, analisou-se a visão dos colaboradores em relação à QVT. Assim sendo, os dados da Tabela 1 mostram que 79% concordam que estão satisfeitos com os benefícios recebidos da empresa, ao passo que 21% concordam plenamente. Salienta-se que a satisfação advém de a organização oferecer uma grande variedade de benefícios para seus funcionários, os quais são significativos para eles, que segundo Dessler (2003) é uma parte importante da remuneração recebida.

**Tabela 1** - Satisfação com os benefícios e serviços assistenciais oferecidos.

Satisfação benefícios	Frequência	Percentual
Concordo plenamente	4	21,0%
Concordo	15	79,0%
Indiferente	0	0,0%
Discordo	0	0,0%
Discordo plenamente	0	0,0%
Total	19	100%

**Fonte:** Os autores.

Nota-se na Tabela 2, no que se refere à satisfação com as instalações físicas do ambiente de trabalho, que 68,4% discordam de tal afirmação, outros 15,8% concordam com o exposto, já 10,5% discordam plenamente e ainda 5,3% são indiferentes ao questionamento.

Diante desse resultado, é possível afirmar que 78,9% dos colaboradores não estão satisfeitos com as instalações físicas do ambiente de trabalho. Dessa forma, sugere-se que este item seja revisto pela organização para que ela possa melhorar sua infraestrutura ou apenas modificar o *layout*, tornando o ambiente de trabalho mais favorável aos colaboradores, como recomenda Chiavenato (2004).

Já a satisfação com a iluminação, ventilação e os ruídos no ambiente de trabalho, percebe-se que 68,4% concordam que estão satisfeitos, 15,8% discordam, ou seja, não estão satisfeitos, enquanto que 10,5% são indiferentes ao item e 5,3% discordam plenamente.

**Tabela 2** - Satisfação com as instalações/iluminação, ventilação e ruídos.

Satisfação	Instalações		Iluminação, ventilação e ruídos	
	Frequência	Percentual	Frequência	Percentual
Concordo plenamente	0	0,0%	0	0,0%
Concordo	3	15,8%	13	68,4%
Indiferente	1	5,3%	2	10,5%
Discordo	13	68,4%	3	15,8%
Discordo plenamente	2	10,5%	1	5,3%
Total	19	100%	19	100%

**Fonte:** Os autores.

Nota-se que apesar de os colaboradores não estarem satisfeitos com o ambiente físico/instalações da organização, contudo estão satisfeitos com a iluminação, ventilação e ruídos do local. Isso demonstra que a empresa procura em parte deixar seu ambiente de trabalho confortável para que seus colaboradores sintam-se bem durante o período que estão trabalhando nela.

Verifica-se na Tabela 3 a questão do salário ser condizente com o trabalho executado. Nesse aspecto, observa-se que a maioria (63,2%) concorda com a afirmação, outros 31,5% discordam e 5,3% são indiferentes a este item. Dessa forma, é possível constatar que grande parte dos funcionários está satisfeita com seu salário, mas existe uma parte que não concorda com o que a organização paga.

**Tabela 3** – Salário condiz com o trabalho executado e com o de mercado.

Salário	Condiz com o trabalho		Condiz com o de mercado	
	Frequência	Percentual	Frequência	Percentual
Concordo plenamente	0	0,0%	0	0,0%
Concordo	12	63,2%	16	84,2%
Indiferente	1	5,3%	0	0,0%
Discordo	6	31,6%	3	15,8%
Discordo plenamente	0	0,0%	0	0,0%
Total	19	100%	19	100%

**Fonte:** Os autores.

No que se refere ao salário ser condizente com o de mercado, verificou-se que a maioria (84,2%) concorda que o salário pago pela Cooperativa está de acordo com o de mercado e apenas 15,8% discordam. Diante desses resultados, já que alguns não concordam com o salário, sugere-se que a unidade procure verificar se realmente existe alguma inadequação do salário com a tarefa realizada, bem como se existe alguma discrepância dos salários que a empresa oferece com o de mercado.

De acordo com os resultados na Tabela 4, constatou-se que a maioria (73,7%) concorda que a jornada e o ritmo de trabalho condizem com a função exercida, 15,8% discordam desta afirmativa, 5,3% concordam plenamente e o mesmo percentual discorda plenamente.

**Tabela 4** - A jornada e o ritmo de trabalho condizem com sua função.

Jornada condiz função	Frequência	Percentual
Concordo plenamente	1	5,3%
Concordo	14	73,7%
Indiferente	0	0,0%
Discordo	3	15,8%
Discordo plenamente	1	5,3%
Total	19	100%

**Fonte:** Os autores.

Isso significa que os colaboradores estão satisfeitos com a jornada e o ritmo de trabalho exercido por eles, pois possibilitam atender seus compromissos pessoais e/ou familiares. Para Fernandes (1996), a jornada e o ritmo de trabalho são afetados ainda por questões comportamentais, que dizem respeito às necessidades humanas e aos tipos de comportamentos individuais no ambiente de trabalho.

É possível constatar na Tabela 5, que 57,9%, ou seja, mais da metade dos colaboradores sentem-se reconhecidos pela empresa na tarefa que executam, outros 21,1% discordam desses dados e 10,5% discordam plenamente (totalizando 31,6%) e ainda 10,5% são indiferentes a esta questão.

**Tabela 5** - Sente-se reconhecimento pela empresa no trabalho que executa.

Sente-se reconhecido	Frequência	Percentual
Concordo plenamente	0	0,0%
Concordo	11	57,9%
Indiferente	2	10,5%
Discordo	4	21,1%
Discordo plenamente	2	10,5%
Total	19	100%

**Fonte:** Os autores.

Diante desses dados, pode-se dizer que o reconhecimento aos colaboradores é praticado pela organização, porém existem alguns que não estão sentindo esse reconhecimento ou a forma como ele é dito para eles. Chiavenato (2004) enfatiza que o reconhecimento deve ser aplicado dentro da organização para alcançar os resultados projetados.

Observa-se na Tabela 6 que a maioria (63,2%) concorda que existe preocupação com o bem-estar dos colaboradores por parte da Cooperativa, 26,3% discordam e outros 10,5% são indiferentes ao item. Assim, é possível verificar que o quadro de pessoal não está totalmente satisfeito com a forma que a unidade promove o bem-estar de seus colaboradores. Portanto, sugere-se que seja analisado o que pode ser feito para melhorar esta situação.

**Tabela 6** - Existe preocupação com o bem-estar dos colaboradores.

Preocupação com bem estar	Frequência	Percentual
Concordo plenamente	0	0,0%
Concordo	12	63,2%
Indiferente	2	10,5%
Discordo	5	26,3%
Discordo plenamente	0	0,0%
Total	19	100%

**Fonte:** Os autores.

Os dados da Tabela 7 demonstram que para 57,9% dos pesquisados o ambiente de trabalho é favorável ao seu bem-estar, 21,1% é indiferente a este resultado, 10,5% discordam e 10,5% discordam plenamente, perfazendo 21% que manifestaram uma opinião negativa sobre o clima do ambiente de trabalho.

**Tabela 7** - O clima do ambiente de trabalho é favorável ao seu bem-estar.

Clima favorável	Frequência	Percentual
Concordo plenamente	0	0,0%
Concordo	11	57,9%
Indiferente	4	21,1%
Discordo	2	10,5%
Discordo plenamente	2	10,5%
Total	19	100%

**Fonte:** Os autores.

Diante disso, apresenta-se como sugestão que a unidade realize uma pesquisa de clima para que verifique os fatores que são considerados desfavoráveis ao bem-estar dos colaboradores.

Na Tabela 8, constatou-se que 68,4% concordam que a organização apoia e estimula seus colaboradores no desenvolvimento de suas atividades, já 15,8% discordam, ou seja, não se sentem estimulados nem apoiados, outros 10,5% são indiferentes a esta questão e 5,3% discordam plenamente desse resultado.

**Tabela 8** - Sente-se estimulado para desenvolver suas atividades/Incentiva sua criatividade.

Estímulos	Desenvolver suas atividades		Incentiva sua criatividade	
	Frequência	Percentual	Frequência	Percentual
Concordo plenamente	0	0,0%	0	0,0%
Concordo	13	68,4%	10	52,6%
Indiferente	2	10,5%	4	21,1%
Discordo	3	15,8%	5	26,3%
Discordo plenamente	1	5,3%	0	0,0%
Total	19	100%	19	100%

**Fonte:** Os autores.

É possível verificar que a maioria dos colaboradores está satisfeita com o estímulo e o apoio recebido pela empresa para exercer suas atividades. Quanto ao incentivo à criatividade

observa-se que 52,6% concordam a unidade incentiva e instiga a criatividade no ambiente de trabalho, 26,3% discordam, ou seja, acham que os processos são engessados, e ainda 21,1% se mostraram indiferentes. Entretanto, como existem algumas pessoas descontentes com esses itens, sugere-se que a empresa analise os motivos da falta de estímulos e incentivos e verifique junto com seus gestores o que pode ser melhorado para aumentar o nível de satisfação.

Pela análise na Tabela 9, verifica-se que 63,2% dos colaboradores sentem-se motivados no exercício de suas atividades, para 26,3% isso é indiferente e 10,5% discordam, ou seja, eles não se sentem motivados quando exercem suas tarefas.

**Tabela 9 - Sente-se motivado para executar suas atividades.**

Motivação	Frequência	Percentual
Concordo plenamente	0	0,0%
Concordo	12	63,2%
Indiferente	5	26,3%
Discordo	2	10,5%
Discordo plenamente	0	0,0%
Total	19	100%

**Fonte:** Os autores.

Assim, deixa-se como sugestão, que a Cooperativa verifique junto com a psicóloga porque alguns colaboradores não estão se sentindo motivados para executarem suas tarefas, bem como quais pontos podem ser melhorados para que a motivação aumente e, assim, melhore a execução das atividades dos pesquisados, conforme recomenda Rodrigues (1994).

Segundo os dados da pesquisa, referente ao colaborador ter autonomia para desenvolver suas funções, nota-se que 52,6% concordam que possuem autonomia, já 31,6% são indiferentes a esse item e 15,8% discordam dessa questão. Isso significa que a empresa não impõe como as tarefas devem ser executadas pelo colaborador em seu dia a dia, a não ser que elas não estão sendo cumpridas ou excedentes do horário estipulado. Assim, para Walton (apud FERNANDES, 1996) reconhecer a necessidade de concessão de autonomia incentiva à utilização da capacidade plena de cada indivíduo no desempenho de suas tarefas.

Conforme a análise na Tabela 10, observa-se que 79% do quadro de pessoal concordam que a chefia transmite o *feedback* sobre *performance* deles no trabalho, ao passo que 10,5% discordam e 10,5% discordam plenamente. Diante desse resultado, é possível verificar que a maioria dos colaboradores está satisfeita com o *feedback* recebido, já para outros o *feedback* não é recebido ou não é transmitido com frequência, isso os deixam sem ter uma noção se a empresa está satisfeita com seu desempenho ou não nas funções exercidas.

**Tabela 10 - Recebe *feedback*/ Preparação crescimento pessoal.**

Recebe...	<i>Feedback</i> sobre desempenho		Preparação crescimento pessoal	
	Frequência	Percentual	Frequência	Percentual
Concordo plenamente	0	0,0%	0	0,0%
Concordo	15	79,0%	12	63,2%
Indiferente	0	0,0%	3	15,8%
Discordo	2	10,5%	2	10,5%
Discordo plenamente	2	10,5%	2	10,5%
Total	19	100%	19	100%

**Fonte:** Os autores.

No que tange a preparação dos colaboradores para seu crescimento dentro da Cooperativa, nota-se que 63,2% do quadro de pessoal concordam com a afirmação, ou seja, que a unidade proporciona oportunidade para o contínuo desenvolvimento pessoal, outros 15,8% são indiferentes, enquanto 10,5% discordam e 10,5% discordam plenamente. Portanto, para um total de 21% a empresa não prepara suficientemente seus colaboradores para crescer profissionalmente dentro da organização. Diante desse resultado, deixa-se como sugestão que a empresa examine se seus colaboradores conhecem realmente os métodos que a organização utiliza para que seus colaboradores cresçam profissionalmente.

Em relação ao treinamento recebido pelos colaboradores ser condizente com as suas necessidades para que as atividades sejam bem desempenhadas, observa-se que 84,2% concordam que os treinamentos recebidos são suficientes, outros 10,5% discordam plenamente e ainda 5,3% são indiferentes. A maioria dos colaboradores está satisfeita com os treinamentos recebidos pela Cooperativa, pois isso melhorou o desempenho nas atividades relacionadas ao cargo.

Nota-se também que alguns colaboradores não estão satisfeitos com os treinamentos recebidos ou acham que os mesmos são poucos. Portanto, sugere-se que a empresa verifique se realmente os treinamentos disponibilizados são suficientes para a execução das funções de todos os colaboradores, isso condiz com o comentário de Marras (2002), isto é, o treinamento é um processo que objetiva repassar ou reciclar conhecimentos, habilidades ou atitudes que estão relacionados diretamente à execução das tarefas ou a sua otimização.

Em relação ao plano de carreira ser conhecido pelos colaboradores, percebe-se que 84,2% concordam que conhecem, outros 5,3% concordam plenamente (totalizando 89,5%), já 5,2% são indiferentes e 5,3% discordam totalmente, ou seja, não possuem conhecimento de que na empresa existe um plano de carreira. Nota-se que a maioria dos pesquisados sabem da existência do plano de carreira da empresa, porém ainda existem aqueles que não o conhecem ou conhecem pouco. Para tanto, sugere-se para a organização, junto com seus gestores, realizar uma divulgação desse plano de carreira em uma reunião ou seminário para que todos possam conhecê-lo e beneficiar-se dele.

Percebe-se na Tabela 11, que a maioria (63,2%) concorda que existe um bom relacionamento e compreensão no ambiente de trabalho entre os colegas, 21,1% são indiferentes e 15,8% discordam.

**Tabela 11 - Relacionamento positivo e compreensão entre os colegas.**

<b>Relacionamento positivo</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>
Concordo plenamente	0	0,0%
Concordo	12	63,2%
Indiferente	4	21,1%
Discordo	3	15,8%
Discordo plenamente	0	0,0%
Total	19	100%

**Fonte:** Os autores.

Constata-se que existe um considerável percentual de pesquisados que não está contente com o relacionamento interno existente na unidade. Diante desses dados sugere-se que seja elaborada uma pesquisa de clima para identificar possíveis problemas existentes entre os colegas, seja de comunicação, compreensão ou até mesmo de personalidade, isso é recomendado por Chiavenato (2004).

Para a maioria dos pesquisados (73,7%), a comunicação entre os superiores e os subordinados acontece de forma clara, 21,1% discordam que essa comunicação não é aberta e clara e para 5,3% é indiferente a forma como acontece o diálogo entre a chefia e os colaboradores (Tabela 12).

**Tabela 12** - Existe comunicação clara entre a chefia e colaboradores.

Comunicação clara	Frequência	Percentual
Concordo plenamente	0	0,0%
Concordo	14	73,7%
Indiferente	1	5,3%
Discordo	4	21,1%
Discordo plenamente	0	0,0%
Total	19	100%

**Fonte:** Os autores.

Embora para a maioria dos colaboradores a comunicação esteja ocorrendo de forma eficiente entre os gestores e seu quadro de pessoal, ela ainda pode ser aperfeiçoada.

Na Tabela 13 observa-se que 79% concordam que a Cooperativa respeita as leis trabalhistas e 5,3% concordam plenamente, ao passo que 10,5% são indiferentes e 5,3% discordam deste questionamento.

**Tabela 13** - Percebe que a Cooperativa respeita as leis trabalhistas.

Leis trabalhistas	Frequência	Percentual
Concordo plenamente	1	5,3%
Concordo	15	79,0%
Indiferente	2	10,5%
Discordo	1	5,3%
Discordo plenamente	0	0,0%
Total	19	100%

**Fonte:** Os autores.

Como existe um pequeno percentual que não percebe este respeito às leis por parte da Cooperativa, sugere-se que a ela proporcione esclarecimento por meio de seus assistentes de gestão de pessoas ou do Sindicato. De modo geral, isso condiz com o comentário de Bom Sucesso (1998) e Walton apud Fernandes (1996), ou seja, que deve existir constitucionalismo em uma organização.

Para a maioria (63,2%) a Cooperativa pratica responsabilidade social com seus colaboradores, 26,3% são indiferentes, 5,3% discordam e 5,3% discordam plenamente desse resultado (Tabela 14).

**Tabela 14** - A Cooperativa pratica responsabilidade social com seus colaboradores.

Responsabilidade social	Frequência	Percentual
Concordo plenamente	0	0,0%
Concordo	12	63,2%
Indiferente	5	26,3%
Discordo	1	5,3%
Discordo plenamente	1	5,3%
Total	19	100%

**Fonte:** Os autores.

Nota-se que um terço dos colaboradores não percebe a prática da responsabilidade social pela Cooperativa, isso pode ser mudado caso haja interesse, com uma maior divulgação desse item pela mesma em seus vários meios de comunicação internos.

Os dados da Tabela 15 demonstram que a maioria dos pesquisados (68,4%) concordam que a unidade atende as necessidades em se tratando de qualidade de vida para os colaboradores, enquanto que 15,8% discordam deste resultado e ainda 15,8% são indiferentes a essa questão.

**Tabela 15** - A QVT na Cooperativa atende suas necessidades.

QVT atende necessidades	Frequência	Percentual
Concordo plenamente	0	0,0%
Concordo	13	68,4%
Indiferente	3	15,8%
Discordo	3	15,8%
Discordo plenamente	0	0,0%
Total	19	100%

**Fonte:** Os autores.

Diante dessa análise é possível notar que mais da metade dos colaboradores estão satisfeitos com a qualidade de vida que a Cooperativa oferece ao seu quadro de pessoal. Porém, existe um pequeno percentual que não concorda com essa questão ou acham que essas necessidades poderiam ser melhores atendidas pela Cooperativa.

No que se refere aos colaboradores perceberem a possibilidade de futuro dentro da Cooperativa, constatou-se que 73,7% dos pesquisados concordam com a afirmação, enquanto 5,3% concordam plenamente, totalizando um percentual de 79%, outros 15,8% são indiferentes a esta questão e apenas 5,3% discordam. Nesse caso, a maioria dos colaboradores percebe que existe possibilidade de futuro dentro da Cooperativa, porém existe uma pequena porcentagem que não possui este conhecimento, ou não está interessado em crescer profissionalmente dentro da empresa.

#### Considerações finais

As empresas hoje, visando agregar valor aos produtos e/ou serviços que oferecem aos clientes e à sociedade, procuram cada vez mais serem flexíveis, ágeis e eficazes. Diante disso, buscam uma série de medidas, entre as quais está a valorização do elemento humano neste sistema produtivo. Entende-se que cada organização tem como espelho para o mundo o seu quadro de funcionários, antes mesmo de seu produto e/ou serviço, em que a excelência de uma empresa é feita em grande parte pelo seu capital intelectual, sendo este seu principal ativo. Portanto, a maneira como as pessoas são tratadas fazem que elas ampliem ou limitem as forças e as fraquezas de uma organização.

Nesse sentido, com base na pesquisa realizada, pôde-se constatar que a unidade da Cooperativa em estudo possui um bom programa de qualidade de vida para seus colaboradores. Foi possível também identificar que a ela valoriza seus colaboradores, pois lhes oferece condições de trabalho para que eles possam realizar suas atividades adequadamente. Percebe-se ainda um esforço da Cooperativa quanto à motivação dos colaboradores no exercício de suas funções dentro da unidade de atendimento, o que é demonstrado pelo fato de eles se sentirem motivados para executar as tarefas que são inerentes ao cargo que ocupam. O estudo também revelou que o reconhecimento é praticado pela organização, porém existem alguns colaboradores que não estão sentindo esse reconhecimento ou a forma como ele é praticado pela unidade.

Quanto ao nível de satisfação referente aos salários e benefícios, constatou-se que é

alto, mas existe um pequeno grupo de colaboradores que não está satisfeito com a remuneração recebida. Assim sendo, deixa-se como sugestão, visando melhorar o ambiente de trabalho, que a organização realize uma pesquisa de clima organizacional com o seu quadro de colaboradores, já que em algumas questões esse item parece incomodar alguns funcionários. Com base nos resultados obtidos e analisados desta pesquisa, concluiu-se que a QVT dentro da Cooperativa está satisfatória, mas pode ser aprimorada em alguns aspectos como: infraestrutura, reconhecimento, bem-estar e relacionamento entre os colegas, se forem desenvolvidas ações junto com seus gestores e a psicóloga para melhorá-la.

Em relação às limitações do estudo, salienta-se que ocorreu uma recusa inicial por parte da gestão da Cooperativa para conceder autorização de executar a pesquisa com os colaboradores, e eles por sua vez, ofereceram certa resistência em participar num primeiro momento. Apesar de essas dificuldades iniciais, foi possível desenvolver o estudo, atingindo todos os colaboradores da unidade.

Como sugestão para pesquisas futuras, visando contribuir ainda mais com o bem-estar dos funcionários, sugere-se a aplicação deste estudo em outras unidades da Cooperativa, a fim de comparar os resultados para uma melhoria contínua e, conseqüentemente, alcançar um melhor desempenho nos serviços prestados, bem como em outras empresas de diferentes segmentos.

---

#### Referências

---

ALBUQUERQUE, L. G. de; LEITE, N. P. (Orgs.). **Gestão de pessoas: perspectivas estratégicas**. São Paulo: Atlas, 2009.

APPOLINÁRIO, F. **Dicionário de metodologia científica: um guia para a produção do conhecimento científico**. São Paulo: Atlas, 2004.

BOHLANDER, G.; SHERMAN, A.; SNELL, S. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Thompson, 2005.

BOM SUCESSO, E. P. **Trabalho e qualidade de vida**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.

BOSELIE, P.; DIETZ, G.; BOON, C. Commonalities and contradictions in HRM and performance research. **Human Resource Management Journal**, v. 15, n. 3, p. 67-94, 2005.

BOUDREAU, J.; MILKOVICK, G. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Atlas, 2008.

BREWSTER, C.; MORLEY, M.; BUCIUNIENE, I. The reality of human resource management in Central and Eastern Europe. **Baltic Journal of Management**, v. 5, n. 2, 2010, p. 145-155.

CHIAVENATO, I. **Gerenciando com as pessoas: transformando o executivo em um excelente gestor de pessoas**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

\_\_\_\_\_. **Introdução à teoria geral da administração**. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

\_\_\_\_\_. **Recursos humanos**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

DESSLER, G. **Administração de recursos humanos**. 2. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

DUTRA, J. S. **Gestão de pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas**. São Paulo: Atlas, 2009.

FERNANDES, E. C. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. 3. ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

GUIDELLI, N. S.; BRESCIANI, L. P. Inovação e qualidade de vida no trabalho: uma visão integrada da gestão a partir de estudo de caso na indústria petroquímica do Grande ABC. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 45, n. 1, p. 57-69, jan./fev./mar. 2010. Disponível em: <<http://www.revistasusp.sibi.usp.br/pdf/rausp/v45n1/05.pdf>>. Acesso em: 10 maio 2011.

- IVANCEVICH, J. **Gestão de recursos humanos**. 10. ed. São Paulo: Mc Graw Hill, 2008.
- JABBOUR; C. J. C. et al. **Gestão de recursos humanos e desempenho operacional**: evidências empíricas. **Revista Gestão & Produção**, São Carlos, v. 19, n. 2, p. 347-360, 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/gp/v19n2/v19n2a09.pdf>>. Acesso em:
- JUNG, F. C. **Metodologia para pesquisa**: desenvolvimento aplicada a novas tecnologias, produtos e processos. Rio de Janeiro: Axcel Bocks Brasil, 2007.
- LACOMBE, F. J. M. **Recursos humanos**: princípios e tendências. São Paulo: Saraiva, 2005.
- LASCHINGER, H. K. et al. Testing Karasek's Demands-Control model in restructured healthcare settings: effects of job strain on staff nurses' quality of work life. **Journal of Nursing Administration**, 31, p. 233-243, may 2001.
- LE GALL, Jean-Marc. **Gestão de recursos humanos**. São Paulo: Ática, 2008.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho – QVT**: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- \_\_\_\_\_. Qualidade de vida no trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras. **Revista Brasileira de Medicina Psicossomática**, Rio de Janeiro, v. 1. n. 2, p. 79-83, abr./maio/jun. 1997.
- OLIVEIRA, P. M. de; LIMONGI-FRANÇA, A. C. Avaliação da gestão de programas de qualidade de vida no trabalho. **RAE-eletrônica**, v. 4, n. 1, art. 9, jan./jul. 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/raeel/v4n1/v4n1a05.pdf>>. Acesso em: 18 jun. 2011.
- PIZZINATTO, N. K.; FARAH, O. E. (Orgs.). **Pesquisa pura e aplicada para marketing**: processos e aplicações. São Paulo: Atlas, 2012.
- RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. 2. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.
- SANTOS, A. R. dos. **Metodologia científica**: a construção do conhecimento. 7. ed. Rio de Janeiro: Lamparina, 2007.
- SILVA, M. A. D.; DE MARCHI, R. **Saúde e qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Best Seller, 1997.
- SIRGY, M. J. et al. A new measure of Quality of Work Life (QWL) based on Need Satisfaction and Spillover theories. **Journal Social Indicators Research**, 55, p. 241-302, feb. 2001.
- TIMOSSI, L. da S. et al. Análise da qualidade de vida no trabalho de colaboradores com diferentes níveis de instrução através de uma análise de correlações. **Revista Produção**, v. 20, n. 3, jul./set. 2010, p. 471-480. Disponível em: <[http://www.scielo.br/pdf/prod/v20n3/AOP\\_200901009.pdf](http://www.scielo.br/pdf/prod/v20n3/AOP_200901009.pdf)>. Acesso em: 14 maio 2011.
- WALTON, R. Criteria for quality life. In: DAVIS, L. E.; CHERNS, A. B. **The quality of working life**: problems, prospects and state of the art. New York: The Free Press, 1975. v. 1.