



A Qualidade de Vida em uma Instituição Financeira no Sul do Brasil

Eveline Zago, Eliana Andrea Severo, Jaqueline dos Santos, Julio Cesar Ferro de Guimarães

RESUMO

A qualidade de vida tem sido uma das constantes preocupações das pessoas no ambiente de trabalho, juntamente com o aprimoramento dos instrumentos usados para a realização das tarefas, com o intuito de facilitar ou satisfazer as necessidades dos trabalhadores na execução de suas funções dentro da empresa. Diante disso, o presente artigo consiste num estudo de caso que teve como objetivo analisar como se caracteriza a qualidade de vida no trabalho (QVT) na percepção dos colaboradores de uma Instituição Financeira no Sul do Brasil. Para este estudo foi utilizado um questionário estruturado para os sete colaboradores da organização, com o objetivo de analisar a qualidade de vida, bem como a influência dos benefícios recebidos na organização. Os resultados da pesquisa demonstram que os colaboradores percebem que existe qualidade de vida em seu ambiente de trabalho, que a sua remuneração e os benefícios recebidos são de grande importância, bem como os salários devem ser pagos de acordo com o desempenho na função estabelecida pela Instituição. Sugeriu-se que a gestora da Instituição aplique mais questionários e também dê alguns *feedbacks* para que, ao longo do tempo, a QVT seja constantemente aperfeiçoada.

Palavras-chave: Qualidade de Vida. Percepção dos colaboradores. Instituição Financeira.

1 INTRODUÇÃO

A qualidade de vida no trabalho começou a ser pensada no início do século passado, com a ideia de relacionar o indivíduo com o trabalho, primeiramente, segundo Rodrigues (2009), voltada para o aumento da produtividade e de maiores ganhos, sem pensar na saúde do trabalhador e na sua qualidade de vida.

A partir dos anos de 1940, começou-se então a pensar no indivíduo não somente como uma ferramenta de trabalho, mas como uma pessoa que necessitava de cuidados para que pudesse ter satisfação no trabalho. Na década de 1950, o pensamento começa a se direcionar para uma relação entre produtividade e satisfação no trabalho, o que se mantém até os dias atuais, comprovado por estudos voltados para a melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) (RODRIGUES, 2009).

Segundo Fernandes (1996) a qualidade de vida no trabalho torna-se preocupação crescente e fundamentada de todas as empresas que buscam ser altamente competitivas, em mercados cada vez mais globalizados, e o ser humano é o principal elemento diferenciador e o agente responsável pelo sucesso de todo e qualquer negócio. A QVT pode facilitar a criação de uma força de trabalho mais flexível, leal e motivada, e, assim, pode determinar a competitividade da empresa (GAYATHIRI; RAMAKRISHNAN, 2013)

É por meio da qualidade de vida no ambiente corporativo que as organizações oferecem aos trabalhadores melhorias e maiores rendimentos profissionais, valorizando o capital humano da organização na qual está inserido. Para Torres et. al (2013) as organizações precisam trabalhar com interesses alinhados aos de seus funcionários por meio de ferramentas e dados concretos. Desta forma será possível proporcionar benefícios a todos os envolvidos.

Fernandes (1996) conceitua QVT como a gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sociopsicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem estar do trabalhador e na produtividade das empresas.



Nesse sentido, percebe-se que há diferentes percepções dos trabalhadores em relação à qualidade de vida no trabalho, mas de qualquer forma ela gera um envolvimento maior dos trabalhadores com a organização, tornando um ambiente propício para ocorrer a integração com outros trabalhadores e até mesmo com seus superiores, além de visar o bem-estar e contribuir muito para o aumento da produtividade.

Portanto, o objetivo deste estudo consiste em analisar a qualidade de vida dos colaboradores em uma Instituição Financeira, bem como a influência dos benefícios recebidos na organização. Para tanto, o objeto de estudo trata-se de uma Unidade de Atendimento (UA) de uma Cooperativa de crédito da região norte do Estado do Rio Grande do Sul, especificamente na cidade de Ibiaçá. Ressalta-se que a missão dessa cooperativa, como sistema cooperativo, é valorizar o relacionamento, oferecer soluções financeiras para agregar renda e contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos associados e da sociedade.

No decorrer do estudo serão apresentados o referencial teórico conceituando os assuntos chaves do estudo, posteriormente será apresentada a metodologia percorrida para atingir os objetivos, na sequência os resultados obtidos, e por fim serão tecidas algumas considerações sobre o tema em estudo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Qualidade de Vida

A qualidade de vida no ambiente profissional tem sido um assunto de destaque no mundo moderno, pois consiste na interação das expectativas e realizações de uma pessoa, podendo somente ser medida em termos individuais. Para Devide (2002), a Qualidade de Vida (QV) surge sob uma subjetividade que torna difícil a conceituação estrita do termo, que se refere, sobretudo, a história pessoal de cada indivíduo. Ele propõe, ainda, que a QV tem dinâmica própria, por estar relacionada à cultura local, fazendo com que respeite as singularidades de cada comunidade e indivíduo, evitando padrões conceituais.

De acordo com Nahas (2003), qualidade de vida pode ser definida como a condição humana resultante de um conjunto de parâmetros individuais e socioambientais, modificáveis ou não, que caracterizam as condições em que vive o ser humano. Enquanto os parâmetros individuais estão ligados à hereditariedade e ao estilo de vida (alimentação, atividade física, comportamento preventivo, relacionamentos sociais e controle de estresse), os parâmetros socioambientais envolvem a educação, o tempo de lazer, o meio ambiente, o trabalho, a moradia e outros fatores.

A *World Health Organization* (WHO) define qualidade de vida como a percepção dos indivíduos de sua posição na vida, no contexto dos sistemas de cultura e de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações. Por isso, trata-se de um conceito amplo, que é afetado de forma complexa pela saúde física da pessoa, estado psicológico, nível de independência, relações sociais, crenças pessoais e sua relação com características marcantes de seu ambiente (WHOQOL, 1997).

O ser humano atualmente exerce funções e atua em múltiplas áreas, sendo estas, a família, o trabalho, o estudo, a religião e a interação com a comunidade. Cada uma dessas áreas demanda necessidades particulares, em certo tempo determinado, porém todas acabam se interligando, e se uma não vai bem, acaba refletindo nas outras, bem como o contrário também é verdadeiro, se uma anda bem, as outras tendem a melhorar também.

Em uma sociedade em constante mudança e ritmo acelerado, determinar o que faz os funcionários se sentirem satisfeitos com suas vidas no trabalho é vital para que as empresas possam lidar, de forma eficaz e eficiente, com as políticas e práticas que afetam os empregados (PENNY; JOANNE, 2013).



Por isso, entender se os funcionários têm uma boa Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é crucial para as organizações atraírem e reterem funcionários qualificados que possam ter responsabilidades com o equilíbrio entre trabalho, família e outros assuntos da vida pois, diante das atuais mudanças sociais o indivíduo vai funcionar efetivamente apenas quando o trabalho e vida pessoal estão equilibrados (NOOR; ABDULLAH, 2012; PENNY; JOANNE, 2013).

Pode-se dizer que QVT é um conjunto das ações de uma empresa no sentido de diagnosticar e implantar 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 (FRANÇA, 1996; ALBUQUERQUE; FRANÇA, 1998).

Para Milkovich (2000), essa ideia parte do pressuposto que os empregados de chão de fábrica, apropriadamente treinados, podem estar na melhor posição para identificar problemas despercebidos com a qualidade dos produtos. Sendo que, a QVT, reflete as condições favoráveis de um ambiente de trabalho para os colaboradores, ficando apenas restrito às condições ambientais (ROCHA, 1998).

Walton (1973) ressalta que QVT é o atendimento das necessidades e aspirações dos trabalhadores, incluindo aspectos relacionados a uma maior participação do empregado nas decisões que lhe dizem respeito, orientando-se em direção à democracia industrial, à humanização do trabalho, enfatizando a responsabilidade social das empresas, estando a QVT diretamente relacionada ao desenvolvimento organizacional, isto é, voltada para aspectos de satisfação no cargo e valorização do trabalho (KANAANE, 1999).

Assim, quando uma pessoa se sente satisfeita com seu trabalho, espera-se que esteja disposta a participar e isso leva a sua melhoria em qualidade de vida no trabalho, bem como a torna disposta a contribuir mais e participar nos programas propostos pela empresa, como por exemplo, programas de responsabilidade social corporativa, de modo que, além de melhorar a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores, pode conduzir a uma sociedade melhor, com mais inovação e sucesso (NOOR; ABDULLAH, 2012).

No entanto, uma das dificuldades na formulação de estratégias para melhoria da qualidade de vida nas organizações reside na diversidade das preferências humanas e diferenças individuais e o grau de importância que cada trabalhador dá as suas necessidades pois, os fatores ambientais, sejam internos ou externos, têm o potencial de servir como estímulos e respostas que motivam os funcionários a perceberem seu trabalho de maneiras diferentes (QUIRINO; XAVIER, 1986; YEO, 2011)

Fleury e Fischer (1989), apontam os fatores mais importantes para a QVT transcender da melhor forma possível: i) indicador econômico: representado pela equidade salarial e equidade no tratamento recebido; ii) indicador político: representado pelo conceito de segurança no emprego, o direito de trabalhar e não ser discriminariamente dispensado; iii) indicador psicológico: representado pelo conceito de auto realização; e, iv) indicador sociológico: representado pelo conceito de participação ativa em decisões diretamente relacionadas com o processo de trabalho, com a forma de executar as tarefas, com a distribuição de responsabilidade dentro da equipe.

2.2 Modelos de QVT

A seguir são descritos os modelos de qualidade vida no trabalho conforme os diversos autores estudados para a elaboração do presente estudo. Segundo Vieira (1996) Walton acreditava que para apurar a QVT é necessário avaliar oito fatores ou critérios básicos:



- a) **Compensação justa e adequada:** dentre as dimensões avaliadas neste critério Walton considerou a remuneração adequada, por ser necessária para o empregado viver dignamente dentro das necessidades pessoais e dos padrões culturais, sociais e econômicos da sociedade Também a equidade interna, ou seja, a equiparação na remuneração entre outros membros de uma mesma empresa e equidade externa em relação a outros profissionais que se encontravam no mercado de trabalho.
- b) **Condições de trabalho:** em relação a esse fator considerava a jornada de trabalho, bem como número de horas trabalhadas, previstas ou não pela legislação, e sua relação com as tarefas desempenhadas e o ambiente físico seguro e saudável.
- c) **Uso e desenvolvimento de capacidades:** remete a necessidade de utilização das habilidades e conhecimentos do trabalhador, da sua capacidade de desenvolver sua autonomia e autocontrole. Abarca as dimensões de autonomia, significado da tarefa, identidade da tarefa, variedade de habilidade e retro informação.
- d) **Chances de crescimento e segurança:** relacionada as probabilidades de crescimento na carreira profissional e segurança no emprego, apresenta como dimensões: possibilidade de carreira, crescimento profissional e segurança e emprego.
- e) **Integração social da empresa:** como dimensões pode-se citar a igualdade de oportunidades, relacionamento e senso comunitário.
- f) **Constitucionalismo:** este fator se diferencia pelos direitos dos empregados exercidos na instituição, como: respeito às leis e aos direitos trabalhista e privacidade social, liberdade de expressão e normas e rotinas.
- g) **Trabalho e espaço total de vida:** este fator baseia-se no equilíbrio entre a vida social do empregado e a vida no trabalho, entre as dimensões está o papel balanceado no trabalho e o horário de entrada e saída do trabalho.
- h) **Relevância total da vida no trabalho:** está ligada as dimensões de imagem da empresa, buscando a visão do funcionário em relação a sua empresa. Também a responsabilidade social da instituição, ou seja, o funcionário e sua responsabilidade social com a comunidade focado na resolução de problemas sociais.

Na compreensão de Hackman e Oldham (1975) a QVT está situada no lado pessoal e no resultado do trabalho (motivação interna, satisfação no trabalho e qualidade no desempenho elevadas, absenteísmo e rotatividade baixos) e é obtida quando os três estados psicológicos (significação percebida, responsabilidade percebida, conhecimento dos resultados do trabalho) estão inerentes a uma mesma atividade.

O modelo compreendido por Hackman e Oldham (1975, *apud* Rodrigues 2009) expõe cinco fatores básicos: variedade de habilidades: nível em que uma tarefa envolve uma variedade de diferentes atividades e requerendo dos indivíduos uma quantidade de diferentes talentos e habilidades; identidade da tarefa: grau que a tarefa requer a execução de um trabalho, concluído e identificável, com resultados visíveis e acabados em sua completude; significância da tarefa: o quanto a tarefa tem impacto sobre a vida e trabalho das pessoas, na organização ou no ambiente externo; autonomia: a tarefa proporciona ao indivíduo substancial independência e liberdade para planejar a sua execução e para determinar a maneira de executá-la; feedback: grau em que o trabalhador recebe dos seus supervisores, colegas ou do próprio trabalho claras informações sobre o seu desempenho.

O mesmo autor tratando-se em melhorias na qualidade de vida no trabalho recomenda ações cooperativas através da inclusão e participação dos trabalhadores no processo de decisão e na divisão dos lucros, além que isso estimula o desenvolvimento do espírito de responsabilidade, no enriquecimento de tarefas e na aplicação dos princípios sócio técnicos.



A proposta de Werther e Davis, na concepção de Lima (1995), está vinculada ao cargo que o funcionário ocupa considerando os fatores ambientais (sociais, tecnológicos, culturais, econômicos e governamentais), organizacionais (propósito, objetivos, organização, departamentos e cargos) e comportamentais (necessidades de recursos humanos, motivação, satisfação), assim influenciam o indivíduo e seu cargo em termos de QVT.

Nesse sentido, segundo Fernandes (1996), a QVT pode ser detalhada em fatores ambientais, organizacionais e comportamentais. Os fatores ambientais visam as expectativas sociais e as habilidades e disponibilidades dos empregados, buscando-se o equilíbrio entre as exigências do cargo e as habilidades do trabalhador, juntamente com suas expectativas sociais. Os fatores organizacionais enfocam a eficiência, sendo a especialização e qualificação o foco da racionalização do trabalho, buscando identificar cada tarefa a um cargo, visando a eficiência, também se avalia a prática do trabalho de cada indivíduo. E, por fim, através dos fatores comportamentais procura-se priorizar os predicados comportamentais do indivíduo, como autonomia no trabalho, aplicação de habilidades e capacidades próprias, identificação do processo de trabalho a ser feito e também a disponibilidade de informações sobre o trabalho executado.

Segundo o modelo sugerido por Nadler e Lawler (1983 *apud* Rodrigues, 2009), alguns fatores determinam o sucesso de um programa de QVT, entre eles citam: percepção da necessidade, o foco do problema que é destacado na organização, estrutura para identificação, solução do problema, teoria/modelo de projeto de treinamento e participantes, compensações projetadas tanto para os processos quanto para os resultados, sistemas múltiplos afetando-se também o envolvimento amplo da organização.

Em relação a esse modelo de QVT, Chiavenato (1999) completa colocando que eles estão relacionados a participação dos funcionários de todos os níveis hierárquicos na solução de problemas e tomada de decisão, bem como na reestruturação do trabalho através de atividades e de grupos autônomos, além de aprimoramento de tarefas, atitude e competências na organização, assim influenciando na melhoria do clima organizacional e melhoria no ambiente de trabalho em relação as condições físicas e psicológicas, horário de trabalho, assim tornando o trabalho mais produtivo e compatível com as necessidades dos funcionários.

2.3 Contextos da QVT

Muitos são os estudos que mensuram ou tentam mensurar a QVT, isso nos mais diversos segmentos do mercado de trabalho, contudo um dos fatores que mais tem sido apontado por empregados em estudos de qualidade de vida é a preocupação com as relações interpessoais (OLIVEIRA et. al, 2013). Desta forma cabe ressaltar a importância da interação no ambiente de trabalho e a sua essencialidade para o bem estar do trabalhador.

Complementando a questão das relações interpessoais, Guidelli e Bresciani (2010) destacam que os trabalhadores apreciam como qualidade de vida no trabalho as relações humanas baseadas em convívios harmoniosos, tratamentos igualitários, baseados nas amizades e no diálogo entre líderes e liderados, e entre pares, além da transparência nas relações mutuas.

Silva et al. (2012) consideram o relacionamento interpessoal, em seus estudos de relacionamento intergrupual, como um fator essencial para a que ocorra a QVT nas empresas, isso em todos os níveis, indicando que os membros da equipe devem se relacionar de forma positiva no local de trabalho, prevalecendo o sentimento de bom entrosamento entre os membros. O mesmo autor ainda cita que o ser humano possui a sua história de vida, sua forma de pensar, e de como trabalhar. No ambiente de trabalho existem pessoas mais flexíveis a ouvir, outras nem tanto, há pessoas que aprendem com maior facilidade, outras não, enfim



as pessoas com objetivos diferentes que priorizam o que é melhor para cada dentro da empresa.

Para Abreu e Moraes (2012) o fator remuneração é um dos mais importantes para a manutenção da QVT. Ela é vista como meio de subsistência e como forma de elevação do padrão de vida, pois só assim o trabalhador pode melhorar suas condições de vida e elevar sua qualidade de vida também fora da empresa em que trabalha, e conseqüentemente de sua família.

Tratando-se de oportunidade de crescimento profissional, destacam que este fator influência na manutenção da qualidade de vida e demonstra ser o que mais motiva para o trabalho. Quando o trabalhador é admitido em uma empresa ele no momento da contratação já possui o objetivo de crescer profissionalmente, apesar das oportunidades de ascensão profissional serem incertas naquele primeiro momento na empresa, além de segurança na manutenção de seu emprego (ABREU; MORAES, 2012). Sendo que, estratégias bem-sucedidas de desenvolvimento de carreira devem considerar as necessidades tanto da organização quanto do indivíduo em questões relacionadas com a QVT (YEO, 2011).

Neste contexto, Oliveira e Medeiros (2008) destacam que a remuneração é um fator essencial na vida do trabalhador, pois ela deve ser fundamentada em princípios de igualdade e justiça distributivas em atendimento as precisões e necessidades conforme a vida do trabalhador exige.

Com relação aos benefícios agregados a remuneração Silva et al. (2012) mencionam que a favorabilidade de salários, a percepção dos colaboradores em relação aos benefícios recebidos na empresa também é considerada positiva em todos os níveis. Uma vez que isso ocorre em todos os níveis estratégicos essa percepção fica exatamente dividida entre bom, ótimo e excelente, qualificando os benefícios, pois de uma forma geral, os benefícios proporcionados pelas empresas correspondem às demandas dos profissionais.

Destaca-se que um dos fatores que está constantemente em pauta nas empresas, nas conversas de trabalhadores, sindicatos e na mídia, é a promoção das condições do local de trabalho, sobre este aspecto na qualidade de vida do trabalhador. De modo que é importante que, empresas e instituições em que os trabalhadores estão vinculados e atuam, ofereçam equipamentos necessários e segurança ao trabalhador, para que possa desenvolver suas tarefas com segurança, garantindo assim a sua qualidade de vida, além de realizar o controle ergonômico nas empresas, que em muitas ocasiões deixa de ser supervisionado (GUIDELLI; BRESCIANI, 2010; SILVA et. al, 2012).

Quanto ao espaço físico oferecido para o exercício profissional, Silva et al. (2012) ressaltam que os trabalhadores divergem suas opiniões em nível tático e estratégico em relação a esse quesito. Os autores consideram essa opinião em seus estudos, alegando que em suas pesquisas, a maioria das empresas oferecem um bom espaço físico para o exercício profissional, proporcionando segurança e produtividade para o empregado. Porém existem queixas sobre o espaço físico no nível operacional que não podem ser desconsideradas pela empresa. Contudo, nem todas as empresas possuem espaço físico adequado e conseqüentemente condições de trabalho que proporcionem segurança ao trabalhador para que tenha uma efetiva produtividade.

Guidelli e Bresciani (2010) destacam que a produtividade do trabalhador está relacionada com a forma de executar o trabalho. Atualmente o que mais desafia o trabalhador, quando se fala na sua produtividade, são as mudanças que os mesmos tiveram que enfrentar diante dos novos sistemas de produção impostos pela globalização, onde a tecnologia está presente ditando os modelos de produção e formas de execução de trabalho.



No entanto, essas mudanças advindas com a globalização apresentam algumas dificuldades que podem acarretar redução na QVT, os trabalhadores, nos casos em que exercem atividades em indústrias, e que possuem mais escolaridade, são mais jovens, tem maior facilidade em manusear essas novas tecnologias. Diante deste fato produzem mais do que funcionários mais antigos com menos escolaridade, ou não totalmente alfabetizados digitalmente (GUIDELLI; BRESCIANI, 2010).

Kanikadan e França (2007) ressaltam o fator de produtividade demonstrando que o conhecimento e o tempo de serviço na empresa facilitam a agilidade do trabalhador no processo de desenvolvimento de suas atividades. Pois o trabalhador que já está vinculado a bastante tempo em uma empresa, já conhece o sistema, e tem familiaridade com equipamentos e processos de trabalho pode acabar por ser mais ágil na execução de tarefas.

Referindo-se a questão produtividade, Silva et al. (2012), alertam em suas observações que ela está vinculada a partir da manifestação informal, pois o trabalhador com bom desempenho na sua atividade automaticamente garantirá sua produtividade não perdendo seu espaço de atuação dentro da empresa.

Neste contexto, Torres et al. (2013) resalta que as pessoas necessitam sentir-se satisfeitas com seus trabalhos, por isso a QVT tem uma importância relevante na geração de benefícios para os trabalhadores e de produtividade e redução de custos para as organizações.

Perante o exposto, observa-se que o bem-estar do trabalhador e o bom ambiente em que ele está inserido durante suas atividades laborais geram benefícios tanto para o trabalhador quanto para a empresa. Para a empresa gera a produtividade e com isso os lucros, e para o trabalhador além de qualidade de vida a sua remuneração para a sua sustentabilidade.

3 METODOLOGIA

Para Lakatos e Marconi (2001) a pesquisa trata-se de um procedimento formal com método de pensamento reflexivo que requer um tratamento científico e constitui o caminho de conhecimento da realidade ou de descoberta de caminhos parciais. Constitui um procedimento reflexivo, sistemático, controlado e crítico que permite descobrir novos fatos ou dados em qualquer campo de conhecimento.

Para a execução deste estudo, analisou-se a qualidade de vida de uma UA de uma Cooperativa de crédito da região norte do Estado do Rio Grande do Sul. Para a coleta de dados, utilizou-se um questionário, adaptado da pesquisa de Stecca, Almeida e Gelatti (2011), composto de questões fechadas, que foi aplicado à totalidade de colaboradores da UA. O total das questões está apresentado nas tabelas a seguir que demonstram os resultados. No momento da pesquisa, 7 colaboradores trabalhavam na UA. Os mesmos responderam questões que se posicionavam entre “discordância” e “concordância” com as afirmações apresentadas.

Para Gil (2002) a pesquisa é definida como um procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos.

Em relação aos procedimentos técnicos, a pesquisa caracteriza-se como qualitativa sob a forma de um estudo de caso. Nesse sentido, Gil (2002) destaca que estudo de caso é uma modalidade de pesquisa amplamente utilizada no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita se amplo e detalhado conhecimento.

Para Yin (2005), o estudo de caso permite uma investigação para se preservar as características holísticas e significativas dos acontecimentos da vida real – tais como ciclos de vida individuais, processos organizacionais e administrativos, mudanças ocorridas em regiões urbanas, relações internacionais e a maturação de setores econômicos. Neste mesmo contexto,



Yin (2005), ainda destaca que o estudo de caso é uma estratégia de pesquisa empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de um contexto da vida real.

A partir da coleta de dados, analisou-se os resultados e o levantamento das principais características da QVT em relação aos benefícios recebidos na empresa.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção, são apresentados de forma sucinta os resultados obtidos, os quais foram tabelados para uma melhor visualização. Foram divididos em 6 grandes grupos que seguem: 1) relação à cooperação, reconhecimentos e incentivos no trabalho, 2) comprometimento com a organização, 3) quanto à estrutura, processos e ambiente de suporte, 4) quanto à comunicação, 5) quanto ao superior imediato e a liderança e 6) Carreira e desenvolvimento.

A Tabela 1 referente a percepção dos colaboradores quanto à cooperação, reconhecimentos e incentivos no trabalho, mostra que, no geral, 89,3% dos entrevistados concordam que os três itens citados são de grande importância para o trabalho. Neste contexto, percebe-se que os que mais se destacam são aqueles que envolvem o reconhecimento no trabalho e a questão financeira, tendo uma visão mais positiva que os demais. Estes resultados corroboram com os pressupostos de Silva et al. (2012), pois a questão salarial, assim como os benefícios são percebidos positivamente pelos colaboradores, o que pode influenciar o clima organizacional.

Tabela 1- Percepção em relação à cooperação, reconhecimentos e incentivos no trabalho

Questão	Concordo	Discordo
Eu tenho as informações necessárias para realizar meu trabalho eficazmente.	4	3
Há cooperação e trabalho de equipe dentro do grupo.	6	1
A equipe de trabalho recebe o apoio necessário das áreas que dependemos.	6	1
As minhas atividades estão de acordo com a função que ocupo.	7	0
Meu superior imediato lida de forma apropriada com pessoas que apresentam baixo desempenho repetidamente.	7	0
Meu superior imediato reconhece quando realizo um bom trabalho.	7	0
Considerando o cargo que ocupo, eu considero minha remuneração adequada.	6	1
Os benefícios oferecidos pela empresa (vale-alimentação, vale-transporte, auxílio creche, plano de saúde, auxílio educação, PPR, entre outros) são competitivos em relação ao mercado.	7	0
Os critérios de remuneração são claros	7	0
Quanto melhor meu desempenho, melhor será minha remuneração.	5	2
Os critérios utilizados para avaliar o desempenho são justos.	6	1
Quanto melhor meu desempenho, maiores serão minhas oportunidades.	7	0

Fonte: Elaborado pelos autores (2015).

Na Tabela 2 destaca-se as questões relacionadas ao comprometimento com a organização, onde observa-se que os colaboradores concordam 100% que são comprometidos com a Cooperativa de Crédito e com o desempenho de seu trabalho, o que faz com que a empresa e os funcionários tracem os mesmos objetivos e tenham um futuro otimista. Torres et. al (2013) mostra que as organizações precisam trabalhar com interesses alinhados aos de seus funcionários por meio de ferramentas e dados concretos. Desta forma será possível proporcionar benefícios a todos os envolvidos.



Tabela 2- Percepção quanto o comprometimento com a organização

Questão	Concordo	Discordo
Eu sinto orgulho de trabalhar na Cooperativa	7	0
Eu recomendo a Cooperativa como sendo um bom lugar para investir	7	0
Eu recomendo a Cooperativa sendo um bom lugar para trabalhar	7	0
As tarefas que desempenho são executadas da melhor forma possível	7	0

Fonte: Elaborado pelos autores (2015).

A Tabela 3 apresenta a percepção dos colaboradores quanto à estrutura, processos e ambiente de suporte, e mostra que 92,2% dos entrevistados concordam que os itens citados são de suma importância para que seja possível a realização das tarefas propostas e que a maneira como os processos são desenvolvidos e o ambiente de suporte existente facilita o seu trabalho na organização. Resultados estes que corroboram com o pensamento de Rodrigues (2009), que os funcionários não são uma simples ferramenta de trabalho, eles necessitam cuidados para produzirem mais e sentirem-se satisfeitos.

Tabela 3- Percepção quanto à estrutura, processos e ambiente de suporte

Questão	Concordo	Discordo
A estrutura organizacional facilita a realização dos objetivos da Cooperativa	5	2
A pressão que recebo para realizar meu trabalho é adequada	6	1
Os fluxos de trabalho são bem organizados	5	2
A quantidade de trabalho esperada por mim é adequada	7	0
Não existem barreiras significativas que me impeçam de realizar um bom trabalho	7	0
As condições de trabalho facilitam eu ser tão produtivo quanto posso ser.	7	0
A Cooperativa apresenta condições de eu motivar-me para dar o máximo em meu trabalho.	7	0
O trabalho que realizo é motivador e interessante.	7	0
As atividades que desempenho permitem que eu faça bom uso de minhas qualificações e habilidades.	7	0
Sou incentivado a encontrar novas ou melhores formas de fazer as coisas.	7	0
A empresa é inovadora nos métodos e processos internos para melhorar a eficácia no trabalho.	6	1

Fonte: Elaborado pelos autores (2015).

A seguir, a Tabela 4, destaca as questões referentes a comunicação no ambiente de trabalho e, é onde observa-se que 100% dos entrevistados concordam que os meios de comunicação, as metas e os pontos de vista dos colaboradores da UA estão funcionando de maneira eficaz, o que faz com que os colaboradores saibam das metas e objetivos da organização através da própria equipe e não por meios de comunicação eletrônicos, o que pode ser um diferencial da Cooperativa no alcance de suas estratégias de negócio e crescimento e como instituição financeira. As relações interpessoais corroboram com Guidelli e Bresciani (2010) quando destacam que os trabalhadores apreciam as relações humanas baseadas em convívios harmoniosos, tratamentos igualitários, baseados nas amizades e no diálogo entre líderes e liderados, e entre pares, além da transparência nas relações mutuas como qualidade de vida. Silva et al. (2012) também considera o relacionamento interpessoal, como um fator essencial para a que ocorra a QVT nas empresas, e indica que os membros da



equipe devem se relacionar de forma positiva no local de trabalho, para que o sentimento de bom entrosamento entre os membros da equipe ocorra.

Tabela 4 - Percepção quanto à comunicação

Questão	Concordo	Discordo
As estratégias e metas foram comunicadas à mim	7	0
Considerando o momento atual, acredito que as estratégias e metas estão corretas	7	0
Os meios de comunicação internos utilizados são eficazes	7	0
Meu superior imediato informa sobre mudanças que podem afetar meu trabalho	7	0
Sou estimulado a expressar meu ponto de vista	7	0
Os colaboradores são informados sobre os resultados obtidos periodicamente	7	0

Fonte: Elaborado pelos autores (2015).

A Tabela 5 ressalta questões referentes ao superior imediato e liderança, tema de grande importância e com muita ligação ao assunto do item anterior sobre comunicação, visto que o superior imediato é aquele precisa comunicar aos seus colaboradores as estratégias planejadas para a organização. Com isto, o percentual de concordância é de 93,9%, e mostra que o nível de confiança, liderança da organização e a participação dos colaboradores nas tomadas de decisões, são pontos importantes no desenvolvimento e no empenho para o alcance dos objetivos propostos. Estes aspectos corroboram com Walton (1973), pois é de grande valia o atendimento das necessidades e aspirações dos trabalhadores, incluindo-os mais vezes nas questões relacionadas a sua participação nas decisões que lhe dizem respeito.

Tabela 5- Percepção quanto ao superior imediato e liderança

Questão	Concordo	Discordo
Meu superior imediato trata a todos com justiça, sem favoritismos.	6	1
Meu superior imediato age de acordo com o que fala.	6	1
Eu confio no meu superior imediato.	7	0
São claros os papéis e responsabilidades no processo de tomada de decisão.	7	0
As prioridades em relação ao que precisa ser feito para atingir resultados estão claras.	7	0
Eu tenho chances de ter participação nas decisões.	6	1
Eu confio na alta liderança da empresa em que trabalho.	7	0

Fonte: Elaborado pelos autores (2015).

Na Tabela 6, os colaboradores responderam questões que se referem a sua carreira e seu desenvolvimento na empresa. Olhando os dados, percebe-se que 89,8% dos entrevistados concordam que na Cooperativa de Crédito existe possibilidade de crescer e se desenvolver profissionalmente. Percebe-se também que o superior imediato dá suporte para seus subordinados, planejando ações e incentivando os colaboradores na melhoria de seus pontos fracos. O que corrobora com Fernandes (1996) que diz que o ser humano é o principal elemento diferenciador e o agente responsável pelo sucesso de todo e qualquer negócio.



Tabela 6 - Percepção quanto à carreira e desenvolvimento

Questão	Concordo	Discordo
Existem possibilidades de crescimento profissional na Cooperativa.	7	0
Meu superior planeja ações de desenvolvimento, visando preparar-me para novos desafios.	7	0
A Cooperativa é hábil em atrair colaboradores altamente qualificados.	6	1
A Cooperativa é hábil em reter colaboradores altamente qualificados.	4	3
Quando cometo eventuais erros, meu superior orienta-me para meu desenvolvimento.	7	0
Meu superior imediato conversa comigo sobre meus pontos fortes e necessidades de desenvolvimento.	7	0
Os colaboradores têm segurança do seu emprego.	6	1

Fonte: Elaborado pelos autores (2015).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A busca pela qualidade total voltada para o aspecto organizacional, já com sua atenção voltada para a QVT, busca uma participação maior por parte dos funcionários, a descentralização das decisões, um ambiente físico seguro e confortável e o desenvolvimento pessoal de cada um dos indivíduos envolvidos.

De modo geral, percebe-se que os colaboradores entrevistados, notam que a qualidade de vida no trabalho e que a influência dos benefícios recebidos pela Cooperativa de Crédito é de suma importância, principalmente nos dois aspectos que tangem ao comprometimento com a organização e a comunicação que é desenvolvida no ambiente de trabalho.

Referente ao fator remuneração e aos benefícios recebidos, entende-se que todos os respondentes concordam que são incentivos de grande valia no trabalho, e acham justo que seus salários sejam pagos de acordo com o seu desenvolvimento na empresa.

A partir dos dados expostos, conclui-se que esta pesquisa foi de grande impacto na UA, onde foi exposto de forma clara o que cada um dos colaboradores pensa em relação à QVT. Com o resultado da pesquisa, sugeriu-se para a gerente da UA em questão, que a cada trimestre, aplique um questionário e faça possíveis *feedbacks* aos colaboradores, para analisar as questões que foram propostas no presente estudo e algumas outras que poderão ser demandadas, para que os envolvidos não percam o grau de satisfação com a Cooperativa e se mostrem cada vez mais dedicados e confiantes em seu trabalho. Considerando que os indivíduos passam a maior parte de suas vidas nas organizações, seria natural que elas fossem transformadas em lugares mais aprazíveis e saudáveis para a execução do trabalho, locais onde fosse possível, de fato, passar algumas horas vivendo, criando e realizando plenamente, com qualidade de vida, satisfação e alegria.

Sugere-se também, novas pesquisas empíricas comparando e abrangendo um número maior de entrevistados. Em acréscimo, também são pertinentes estudos que enfoquem a comparação entre regiões, setores, cadeias produtivas ou até mesmo diferentes percepções entre os colaboradores diversos inseridos neste contexto.

O trabalho é considerado vital para o ser humano, por esse motivo, torná-lo mais participativo, utilizando potencialidades e talentos, dando-lhes condições de trabalho adequadas, resultará no aumento da saúde mental e física dos trabalhadores.



REFERÊNCIAS

- ABREU, M. V.; MORAES, L. F. R. A qualidade de vida no trabalho de pessoas com deficiência: um estudo de caso em uma grande empresa do setor metalúrgico. **Revista Eletrônica de Gestão Organizacional**, v. 10, n. 1, p. 84-104, 2012.
- ALBUQUERQUE, L.G., FRANÇA, A.C.L. Estratégias de Recursos Humanos e Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho: o stress e a expansão do conceito de Qualidade Total. **Revista de Administração USP**, São Paulo, v.33, n. 2, pág.40. Abril/Junho.1998.
- CHIAVENATO; I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 14ª ed. Rio de Janeiro: Campus 1999.
- DEVIDE, F. P. Educação Física, Qualidade de Vida e Saúde: campos de intersecção e reflexões sobre a intervenção. **Revista Movimento**, v. 8, n. 2, p. 77 – 84, mai./ago. 2002.
- FERNANDES, E. C. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. 2.ed. Salvador: Casa da Qualidade Edit. Ltda., 1996.
- FLEURY, M. T. L.; FISCHER, R. M. **Cultura e poder nas organizações**. São Paulo, Atlas, 1989.
- GAYATHIRI, R.; RAMAKRISHNAN, L. Quality of Work Life: linkage with job satisfaction and performance. **International Journal of Business and Management Invention**, v. 2, n. 1, January, 2013.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- 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**, v. 45, n. 1, art. 5, p. 57-69, 2010.
- KANIKADAN, A. Y. S.; FRANÇA, A. C. L. A Qualidade de Vida no Trabalho dos Professores de Inglês. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, v. 9, n. 25, p. 59-80, 2007.
- KANAANE, R. **Comportamento humano nas organizações: o homem rumo ao século XXI**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2001.
- LIMA, I.S. **Qualidade de Vida no Trabalho na Construção de Edificações: Avaliação do Nível de Satisfação dos Operários de Empresas de Pequeno Porte**. 1995. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. 1995.
- FRANÇA, A. C. L. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufatura com certificação ISO 9000**. 1996. Tese (Doutorado em Administração) - FEA-USP, São Paulo. 1996.



MILKOVICH, G. T. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Atlas, 2000.

NAHAS, M. V. **Atividade física, saúde e Qualidade de Vida**: conceitos e sugestões para um estilo de vida ativo. 3. Ed. Londrina: Midiograf, 2003.

NOOR, S. M.; ABDULLAH, M. A. Quality Work Life among factory workers in Malaysia. **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, v. 35, p. 739-745, 2012.

OLIVEIRA, J. A.; MEDEIROS, J. P. Modelos de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): elementos para uma Síntese. **Interface - Revista do Centro de Ciências Sociais Aplicadas**, v. 5, n. 1, art. 8, p. 123-139, 2008.

OLIVEIRA FILHO, S.; SOUZA, W.; PAIVA, J.; MOMO, D.; PADILHA, Y. L. Qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso com os docentes do Departamento de Ciências Administrativas da UFRN. **Revista de Administração da Unimep**, v. 11, n. 3, p. 100-118, 2013.

PENNY, W. Y. K.; JOANNE, C. S. H. Casino employees' perceptions of their quality of work life. **International Journal of Hospitality Management**, v. 34, p. 348-358, september, 2013.

QUIRINO, T. R.; XAVIER, O. S. Qualidade de vida no trabalho de organização de pesquisa. **Revista de Administração**, São Paulo, v.22, n.1, p.71-82, jan./mar., 1987.

ROCHA, S. K. **Qualidade de Vida no Trabalho**: um estudo de caso no setor têxtil. 1998. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. 1998.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de Vida no Trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. 12. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2009.

SILVA JÚNIOR, A.; MALINI, E.; SILVA, P. O. M.; FUNCHAL, B.; SILVA, A. N. Qualidade de Vida no Trabalho e Níveis Hierárquicos. **Revista Pretexto**, v. 13, n. 1, art. 7, p. 154-178, 2012.

STECA, J.P.; ALMEIDA, M.I.R. de; GELATTI, C.B. O clima organizacional e suas influências no alcance dos objetivos estratégicos: um estudo realizado na Sicredi Região Centro. In: SEMINÁRIOS DE ADMINISTRAÇÃO - SEMEAD, 15, 2011, **Anais...**

TORRES, F.; XAVIER, A. A. P.; KOVALESKI, J. L.; OLIVEIRA, E. A. S.; PIZYBLSKI, E. M. **Qualidade de vida no trabalho e sua relação com a produtividade das organizações**. In: Congresso Brasileiro de Engenharia de Produção, 2013, Ponta Grossa. Anais CONBREPRO 2013 - Engenharias no Setor Automotivo, 2013.

VIEIRA, A. A. **Qualidade de Vida no Trabalho**: e o controle da qualidade total. Florianópolis: Insular, 1996.



YEO, J. L. R. K. Quality of work life and career development: perceptions of part-time MBA students. **Employee Relations**, v. 33, n. 3 p. 201-220, 2011.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

WALTON, R.E. Quality of Working Life: What is it? **Sloan Management Review**, v. 15, n. 1, p. 11-21, 1973.

WHOQOL. **Measuring quality of life**. Division of mental health and prevention of substance abuse world health organization. World Health Organization, 1997. Disponível em <http://www.who.int/mental_health/media/68.pdf>. Acesso em: 22 agosto 2015.