

Qualidade de Vida no Trabalho: um Estudo de Caso em uma Cooperativa

Ana Rita Schneider Dias
arsed31@yahoo.com.br
UNIFRA

Elio Sergio Denardin
eliodenardin@hotmail.com
UNIFRA

Juliana Andréia Rüdell Boligon
juli-adm@hotmail.com
UNIFRA

Flaviani Souto Bolzan Medeiros
flaviani.13@gmail.com
UNIFRA

Lisandra Taschetto Murini
li.adm@ig.com.br
UNIFRA

Resumo: As organizações contemporâneas estão buscando cada vez mais serem flexíveis, ágeis, eficazes e, 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 às pessoas são tratadas fazem com que elas ampliem ou limitem 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. A pesquisa desenvolveu-se por meio de estudo de caso, de natureza qualitativa e quantitativa, do tipo descritiva através 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 e a psicóloga.

Palavras Chave: Gestão de Pessoas - Qualidade de Vida - Colaboradores - Cooperativa -

1. INTRODUÇÃO

Em virtude 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. Segundo Limongi-França (1997), o conceito de 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.

Hoje, as organizações estão inseridas num ambiente competitivo e turbulento, onde o mundo corporativo já está consciente da importância da qualidade de vida e da necessidade de criar melhores condições para o bem estar dos colaboradores, considerando que o profissional produz mais e melhor quando se sente feliz e motivado (SANTOS, 2005).

Desta 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 junto ao seu capital mais rentável, ou seja, o capital humano. Assim, este estudo é de grande valia para a Cooperativa verificar o que vem ocorrendo dentro da organização e de que forma ela pode se posicionar a programar a QVT de seus colaboradores visando alcançar melhores resultados.

A partir deste contexto, o presente estudo foi realizado numa Cooperativa de Crédito no Estado Rio Grande do Sul tendo como problemática responder a seguinte questão: Qual o nível de percepção dos colaboradores em relação às categorias da qualidade de vida em uma unidade de atendimento de uma Cooperativa? Para isso, estabeleceu 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.

2. GESTÃO DE PESSOAS

Para Boudreau e Milkovich (2008), ainda que as instalações físicas, os equipamentos e os recursos financeiros sejam necessários para a organização, os recursos humanos (RH) são particularmente importantes, pois eles trazem o brilho e a criatividade para a empresa. Os autores destacam 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.

À medida que as organizações vão crescendo e que as relações e situações enfrentadas vão tornando-se cada vez mais complexas, surge à necessidade de práticas para o desenvolvimento de seu pessoal, como, processos seletivos, ajuste de salários, desenvolvimento e treinamentos. Desta forma, para Chiavenato (2004) o setor de RH 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.

Devido a isso, uma organização que não planeja seus recursos humanos, repetidamente observará que não está atendendo suas necessidades de pessoal e nem alcançando com eficácia seus objetivos gerais devido a não possuir um capital qualificado a atingir as inconstâncias do mundo moderno. Neste sentido, o treinamento tem por principal



objetivo, preparar o pessoal para execução de diversas tarefas; proporcionar oportunidades para o contínuo desenvolvimento pessoal; mudar a atitude das pessoas, seja para criar um clima mais satisfatório entre empregados, aumentar-lhes a motivação e torná-los mais receptivos às técnicas de supervisão e gerência (CHIAVENATO, 2002).

Outro aspecto relevante para Bohlander, Sherman e Snell (2005), são os 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 dá 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 incentivo.

Dessler (2003) complementa que os benefícios representam uma parte importante da remuneração de praticamente todos os trabalhadores.

2.1. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O termo QVT surgiu na década de 70, com o pesquisador Louis Davis, quando esta assistiu a uma mudança no enfoque do gerenciamento organizacional, incentivada principalmente pelo sucesso industrial japonês, que tinha como destaque as formas do gerenciamento distintas das usadas no Ocidente. É também neste período que surgem os primeiros movimentos e aplicações estruturadas e sistematizadas no interior da organização utilizando a QVT, que pode ser entendida 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).

Sob esse enfoque, Limongi-França (2010) complementa que os programas de QVT são exigências dos tempos, onde 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 através 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 as empresas serem bem sucedidas é preciso levar em conta seu principal elemento, ou seja, seus funcionários, pois são eles que determinarão seu sucesso ou seu fracasso.

Diante disso, é importante analisar as oito categorias conceituais, sobre a QVT propostos por Walton apud Fernandes (1996) conforme o Quadro 1:

Quadro 1: Categorias conceituais da Qualidade de Vida

| <i>Categorias</i> | <i>Descrição</i> |
|---|---|
| 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. |

Fonte: Adaptado de Walton apud Fernandes (1996)

Já para Sucesso (1998), pode-se dizer, de maneira geral, que a QVT abrange a renda capaz de satisfazer às expectativas pessoais e sociais, o orgulho pelo trabalho realizado, a vida emocional satisfatória, bem como a autoestima, imagem da empresa/instituição junto à opinião pública, o equilíbrio entre trabalho e lazer, os horários e condições de trabalho



sensatos e, ainda as oportunidades e perspectivas de carreira, possibilidade de uso do potencial, respeito aos direitos e a justiça nas recompensas.

Segundo Ivancevich (2008), outro fator que está relacionado com a 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 à 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.

Desta 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.

Por fim, 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 auto-imagem 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.

3. METODOLOGIA

Pode-se afirmar que o método científico é uma maneira de como se fazer algo, desta forma se tratando da prática científica é necessário, a existência de uma seqüência a ser seguida. Este 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).

No que tange à natureza do trabalho, a presente pesquisa é qualitativa e quantitativa. Conforme Minayo (2007), a pesquisa qualitativa é o método que se aplica ao estudo da história, das relações, das representações, das crenças, das percepções e das opiniões. Atribui importância fundamental à descrição detalhada dos fenômenos e dos elementos que o envolvem, garantindo a riqueza dos dados. Já à pesquisa quantitativa, na visão de Malhotra (2001) esta traduz em números as opiniões e informações dos entrevistados que foram classificadas e analisadas. Após irá se utilizar de técnicas estatísticas, para apurar e apresentar os resultados.

Quanto aos objetivos, o estudo classifica-se como descritivo. A pesquisa descritiva é aquela que tem como característica principal a descrição de determinada população ou fenômeno. Sob esse enfoque, Malhotra et al. (2005, p. 57) complementa que é “um tipo de pesquisa conclusiva que tem como principal objetivo a descrição de algo, normalmente características ou funções do mercado, dá como certo que o pesquisador possui grande conhecimento prévio a respeito da situação-problema”.

Visando efetivar o proposto trabalho, foi realizado um estudo de caso que consistiu na observação de fatos e fenômenos exatamente como ocorrem na realidade da unidade em



estudo. A coleta de dados, sua análise e interpretação foram com base numa fundamentação teórica consistente, objetivando compreender e pesquisar o problema apresentado.

Quanto ao plano de coleta de dados, primeiramente utilizou-se de pesquisa bibliográfica que é a leitura, análise e interpretação de livros, ou seja, é a busca de uma problematização a partir de referências publicadas (GIL, 2010). O procedimento adotado para coleta de dados desta pesquisa foi um questionário com vinte e seis questões fechadas, sendo três questões de perfil pessoal e vinte e três questões sobre a QVT e como esta é aplicada na empresa. Para a elaboração deste questionário utilizou-se uma escala do tipo *Likert*, de cinco pontos, utilizando-se em seus extremos, duas expressões de significados opostos, no caso (1) concordo plenamente, (2) concordo, (3) indiferente, (4) discordo e (5) discordo plenamente. A escala *Likert* é um tipo de escala de resposta psicométrica usada comumente em questionários, e é a escala mais usada em pesquisas de opinião. Ao responderem a um questionário baseado nesta escala, os perguntados especificam seu nível de concordância com uma afirmação.

E, posteriormente, procedeu-se a aplicação do questionário a todos os colaboradores da empresa, no caso dezenove (19) respondentes. Após a coleta dos dados os mesmos foram tabulados com o auxílio do *software* Sphinx V5, e analisados sob a ótica quantitativa e qualitativa.

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

No que se refere ao perfil dos entrevistados, constatou-se que 57,9% dos colaboradores da unidade de atendimento 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, conforme demonstrado nas tabelas a seguir. Os pesquisados responderam 23 questões a fim de analisar a QVT dentro da Cooperativa. Na Tabela 1 pode-se visualizar a satisfação com os benefícios e serviços assistenciais.

Tabela 1: Satisfação com os benefícios e serviços assistenciais que a empresa oferece

| Satisfação benefícios | <i>Frequência</i> | <i>Percentual</i> |
|-----------------------|-------------------|-------------------|
| 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% |

Os dados da Tabela 1 mostram que 79% concordam que estão satisfeitos com os benefícios recebidos da empresa, enquanto que 21% concordam plenamente. Salienta-se que a satisfação advém de a organização oferecer, uma grande variedade de benefícios para seus funcionários e isso representar para eles uma importante parte da remuneração recebida, segundo (DESSLER 2003).



É possível verificar na Tabela 2 se o salário condiz com o trabalho que é executado.

Tabela 2: Seu salário condiz com o trabalho que você executa

| Salário condiz com o trabalho | <i>Frequência</i> | <i>Percentual</i> |
|-------------------------------|-------------------|-------------------|
| Concordo plenamente | 0 | 0,0% |
| Concordo | 12 | 63,2% |
| Indiferente | 1 | 5,3% |
| Discordo | 6 | 31,6% |
| Discordo plenamente | 0 | 0,0% |
| Total | 19 | 100% |

De acordo as respostas obtidas na Tabela 2, a maioria (63,2%) concorda que o salário condiz com o trabalho executado na empresa, outros 31,6% discordam e 5,3% são indiferentes a este item. Desta forma, é possível constatar que grande parte dos funcionários está satisfeita com seu salário, mas existe uma parte que não está satisfeita com o que a organização paga.

Na Tabela 3 é possível analisar se o salário condiz com o do mercado.

Tabela 3: Seu salário condiz com o do mercado

| Salário condiz mercado | <i>Frequência</i> | <i>Percentual</i> |
|------------------------|-------------------|-------------------|
| Concordo plenamente | 0 | 0,0% |
| Concordo | 16 | 84,2% |
| Indiferente | 0 | 0,0% |
| Discordo | 3 | 15,8% |
| Discordo plenamente | 0 | 0,0% |
| Total | 19 | 100% |

Verificou-se na Tabela 3 que a maioria (84,2%) concorda que o salário pago pela Cooperativa está de acordo com o do 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 do mercado.

O reconhecimento pela empresa no trabalho executado é analisado na Tabela 4.

Tabela 4: Sente-se reconhecido pela empresa no trabalho que executa

| Sente-se reconhecido | <i>Frequência</i> | <i>Percentual</i> |
|----------------------|-------------------|-------------------|
| 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% |

É possível constatar na Tabela 4, que 57,9%, ou seja, mais da metade dos colaboradores sentem-se reconhecidos pela empresa na tarefa que executam, outros 21,1% discordam destes dados e, 10,5% discordam plenamente (totalizando 31,6%) e, ainda 10,5% são indiferentes a esta questão. Pode-se dizer diante desse resultado, que o reconhecimento é praticado pela organização, porém existem alguns colaboradores que não estão sentindo esse reconhecimento ou a forma como ele é colocado para eles, segundo Chiavenato (2004) deve ser aplicado dentro da organização para alcançar os resultados projetados.

A Tabela 5 aborda se a empresa está preocupada com o bem estar de seus colaboradores.

Tabela 5: Existe preocupação com o bem estar dos colaboradores por parte da empresa

| Preocupação com bem estar | <i>Frequência</i> | <i>Percentual</i> |
|---------------------------|-------------------|-------------------|
| 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% |

Percebe-se na Tabela 5 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. Segundo a análise, 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 essa situação.

A Tabela 6 busca verificar a satisfação com as instalações físicas da organização.

Tabela 6: Satisfação com as instalações físicas do ambiente de trabalho

| Satisfação instalações | <i>Frequência</i> | <i>Percentual</i> |
|------------------------|-------------------|-------------------|
| Concordo plenamente | 0 | 0,0% |
| Concordo | 3 | 15,8% |
| Indiferente | 1 | 5,3% |
| Discordo | 13 | 68,4% |
| Discordo plenamente | 2 | 10,5% |
| Total | 19 | 100% |

Nota-se na Tabela 6 que 68,4% discordam, ou seja, não estão satisfeitos com as instalações físicas do ambiente de trabalho, 15,8% concordam deste resultado, 10,5% discordam plenamente e 5,3% são indiferentes às instalações físicas. Diante desse resultado, é possível afirmar que 78,9% dos colaboradores não estão satisfeitos com as instalações físicas do ambiente de trabalho, desta forma sugere-se que este item seja revisto pela organização para que esta possa melhorar sua infraestrutura, ou apenas modificar o *layout* tornando o ambiente de trabalho mais favorável aos colaboradores, como recomenda Chiavenato (2004).

A satisfação com relação à iluminação, ventilação e ruídos do ambiente de trabalho são abordadas na Tabela 7.

Tabela 7: Satisfação com relação à iluminação, ventilação e ruídos do ambiente de trabalho

| Satisfação iluminação | <i>Frequência</i> | <i>Percentual</i> |
|-----------------------|-------------------|-------------------|
| Concordo plenamente | 0 | 0,0% |
| Concordo | 13 | 68,4% |
| Indiferente | 2 | 10,5% |
| Discordo | 3 | 15,8% |
| Discordo plenamente | 1 | 5,3% |
| Total | 19 | 100% |

Percebe-se na Tabela 7 que 68,4% concordam que estão satisfeitos em relação à ventilação, iluminação e ruídos no ambiente de trabalho, 15,8% discordam, ou seja, não estão



satisfeitos, 10,5% são indiferentes a este item e 5,3% discordam plenamente. Nota-se que apesar de os colaboradores não estarem satisfeitos com o ambiente físico da organização, eles estão contentes quanto à iluminação, ventilação e ruídos do local. Isso demonstra que a empresa procura deixar seu ambiente de trabalho confortável para que seus colaboradores sintam-se bem durante o período que estão trabalhando na empresa.

A Tabela 8 aborda se a jornada e o ritmo de trabalho condizem com a tarefa de cada colaborador.

Tabela 8: A jornada e o ritmo de trabalho condizem com sua função

| Jornada condiz função | <i>Frequência</i> | <i>Percentual</i> |
|-----------------------|-------------------|-------------------|
| 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% |

De acordo com os resultados na Tabela 8, 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. Isso significa que os colaboradores estão satisfeitos quanto à jornada e o ritmo de trabalho exercido por eles, este resultado pode ser consequência de que como não há expediente aos sábados este é o horário ou tempo em que muitos fazem suas tarefas de casa, ou seja, compras, mercado, pagamentos e assim por diante, 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 verificar na Tabela 9 se o quadro de pessoal sente-se estimulado e apoiado para desenvolver suas tarefas.

Tabela 9: Sente-se estimulado e apoiado para desenvolver suas atividades

| Estimulado atividades | <i>Frequência</i> | <i>Percentual</i> |
|-----------------------|-------------------|-------------------|
| Concordo plenamente | 0 | 0,0% |
| Concordo | 13 | 68,4% |
| Indiferente | 2 | 10,5% |
| Discordo | 3 | 15,8% |
| Discordo plenamente | 1 | 5,3% |
| Total | 19 | 100% |

Na Tabela 9, 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 deste resultado. É possível verificar que a maioria dos colaboradores está satisfeita com o estímulo e o apoio recebido pela empresa para exercer suas atividades, porém existem algumas pessoas que não estão contentes com este item, desta forma, sugere-se que a empresa analise o porquê isto está acontecendo e verifique junto com seus gestores o que pode ser melhorado para aumentar o nível de satisfação em relação a esta questão.



A Tabela 10 analisa se existe autonomia quanto a decidir suas atividades.

Tabela 10: Possui autonomia para decidir suas atividades

| Autonomia atividades | <i>Frequência</i> | <i>Percentual</i> |
|----------------------|-------------------|-------------------|
| Concordo plenamente | 0 | 0,0% |
| Concordo | 10 | 52,6% |
| Indiferente | 6 | 31,6% |
| Discordo | 3 | 15,8% |
| Discordo plenamente | 0 | 0,0% |
| Total | 19 | 100% |

Segundo os dados da Tabela 10, 52,6% concordam que possuem autonomia para desenvolver suas funções, 31,6% são indiferentes a este item e 15,8% discordam desta questão. Isso significa que a empresa não impõe como as tarefas devem ser executadas pelo colaborador em seu dia a dia, ou seja, a não ser que estas não estejam sendo cumpridas, ou para aquelas onde deve ser cumprido horário, assim para Walton apud Fernandes (1996) reconhecer a necessidade de concessão de autonomia incentiva a utilização da capacidade plena de cada indivíduo no desempenho de suas tarefas.

Verifica-se na Tabela 11 se o colaborador recebe *feedback* sobre seu desempenho.

Tabela 11: Recebe *feedback* da chefia sobre seu desempenho

| Feedback | <i>Frequência</i> | <i>Percentual</i> |
|---------------------|-------------------|-------------------|
| Concordo plenamente | 0 | 0,0% |
| Concordo | 15 | 79,0% |
| Indiferente | 0 | 0,0% |
| Discordo | 2 | 10,5% |
| Discordo plenamente | 2 | 10,5% |
| Total | 19 | 100% |

Conforme análise na Tabela 11, observa-se que 79% do quadro de pessoal concordam que a chefia transmite o *feedback* sobre performance deles no trabalho, 10,5% discordam e 10,5% discordam plenamente. Diante deste 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 deixa sem ter uma noção se a empresa está satisfeita com seu desempenho ou não nas funções exercidas.

A Tabela 12 apresenta se o treinamento recebido pelos colaboradores condiz com suas necessidades para que suas atividades sejam bem desempenhadas.

Tabela 12: O treinamento recebido condiz com suas necessidades para o bom desempenho de suas tarefas

| Treinamento condiz | <i>Frequência</i> | <i>Percentual</i> |
|---------------------|-------------------|-------------------|
| Concordo plenamente | 0 | 0,0% |
| Concordo | 16 | 84,2% |
| Indiferente | 1 | 5,3% |
| Discordo | 0 | 0,0% |
| Discordo plenamente | 2 | 10,5% |
| Total | 19 | 100% |

Observa-se na Tabela 12 que 84,2% concordam que os treinamentos recebidos são suficientes para que suas funções sejam desempenhadas de maneira satisfatória, 10,5%



discordam plenamente e, 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, desta forma, sugere-se que a empresa verifique se realmente os treinamentos disponibilizados pela organização são suficientes para a execução das funções de todos os colaboradores, isso condiz com o comentário de Marras (2002), ou seja, para o autor 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.

Os colaboradores recebem preparação para seu crescimento pessoas por parte da empresa, isso será verificado na Tabela 13.

Tabela 13: Recebe preparação para seu crescimento pessoal por parte da empresa

| Crescimento pessoal | <i>Frequência</i> | <i>Percentual</i> |
|---------------------|-------------------|-------------------|
| Concordo plenamente | 0 | 0,0% |
| Concordo | 12 | 63,2% |
| Indiferente | 3 | 15,8% |
| Discordo | 2 | 10,5% |
| Discordo plenamente | 2 | 10,5% |
| Total | 19 | 100% |

Verificou-se na Tabela 13 que 63,2% do quadro de pessoal concordam que a Cooperativa os prepara para seu crescimento profissionalmente dentro da unidade proporcionando oportunidades para o contínuo desenvolvimento pessoal, 15,8% é indiferente a esta preparação, 10,5% discordam e 10,5 discordam plenamente, ou seja, 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, conforme Chiavenato (2002).

O plano de carreira dentro da empresa é conhecido, na Tabela 14 isso será verificado.

Tabela 14: Conhece o plano de carreira dentro da empresa

| Plano de carreira | <i>Frequência</i> | <i>Percentual</i> |
|---------------------|-------------------|-------------------|
| Concordo plenamente | 1 | 5,3% |
| Concordo | 16 | 84,2% |
| Indiferente | 1 | 5,3% |
| Discordo | 0 | 0,0% |
| Discordo plenamente | 1 | 5,3% |
| Total | 19 | 100% |

Conforme a Tabela 14 nota-se que 84,2% concordam que o plano de carreira é conhecido pelos colaboradores, 5,3% concordam plenamente (totalizando 89,5%), 5,3% são indiferentes e 5,3% discordam totalmente, ou seja, não possuem conhecimento de que na empresa existe plano de carreira. Dentro dessa análise a maioria dos pesquisados sabem da existência do plano de carreira da empresa, porém existe um pequeno percentual que não o conhece ou o conhece pouco, desta forma deixa-se como sugestão para a organização que junto com seus gestores faça uma divulgação deste plano de carreira ou em uma reunião, ou seminário para que todos passem a conhecer o plano de carreira que a Cooperativa possui.



A Tabela 15 busca verificar se a unidade estimula e incentiva a criatividade de seus colaboradores no ambiente de trabalho.

Tabela 15: A unidade estimula e incentiva sua criatividade no seu ambiente de trabalho

| Estimula criatividade | <i>Frequência</i> | <i>Percentual</i> |
|-----------------------|-------------------|-------------------|
| Concordo plenamente | 0 | 0,0% |
| Concordo | 10 | 52,6% |
| Indiferente | 4 | 21,1% |
| Discordo | 5 | 26,3% |
| Discordo plenamente | 0 | 0,0% |
| Total | 19 | 100% |

Os dados da Tabela 15 revelam que 52,6% concordam que a unidade incentiva e instiga a criatividade no ambiente de trabalho, 26,3% discordam, ou seja, acham que os processos são engessados e 21,1% são indiferentes, para esses a organização não estimula e nem desestimula a criatividade. Portanto, existe um grande número de pesquisados que não está satisfeito com este item, diante deste contexto é necessário que a Cooperativa verifique se a criatividade está sendo estimulada e incentivada de maneira correta pelos gestores.

Na Tabela 16 será abordado se na unidade existe relacionamento positivo e compreensão entre os colegas.

Tabela 16: Existe relacionamento positivo e compreensão entre seus colegas

| Relacionamento positivo | <i>Frequência</i> | <i>Percentual</i> |
|-------------------------|-------------------|-------------------|
| 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% |

Percebe-se na Tabela 16 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. Nota-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 verificar se realmente o relacionamento entre os colegas está com problemas, seja de comunicação, compreensão, ou até mesmo de personalidade, isso é recomendado por Chiavenato (2004).

A chefia e os colaboradores se comunicam de forma clara, isso será analisado na Tabela 17.

Tabela 17: Existe comunicação clara entre a chefia e os colaboradores

| Comunicação clara | <i>Frequência</i> | <i>Percentual</i> |
|---------------------|-------------------|-------------------|
| 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% |

Para a maioria dos pesquisados (73,7%), a comunicação entre os superiores e os subordinados acontece de forma clara, 21,1% discordam que esta comunicação não é aberta e clara e para 5,3% é indiferente à forma como acontece o diálogo entre a chefia e os colaboradores. Isso significa que para a maioria dos colaboradores a comunicação está ocorrendo de forma eficiente entre os gestores e seu quadro de pessoal (Tabela 19).

A Tabela 18 verifica se o quadro de pessoal percebe se a Cooperativa respeita as leis trabalhistas.

Tabela 18: Percebe que a Cooperativa respeita as leis trabalhistas

| Leis trabalhistas | <i>Frequência</i> | <i>Percentual</i> |
|---------------------|-------------------|-------------------|
| 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% |

Na Tabela 18 observa-se que 79% concordam com a afirmação, enquanto 5,3% concordam plenamente, ou seja, diante desses dados é possível verificar que para 84,3% dos colaboradores a Cooperativa respeita as leis trabalhistas e seus colaboradores percebem isso, 10,5% são indiferentes e 5,3% discordam deste resultado. Nota-se que para a maioria dos pesquisados a Cooperativa respeita as leis trabalhistas, mas existe um pequeno percentual que não percebe este respeito com as leis, para que isso seja percebido por todos os colaboradores podem buscar maiores explicações no Sindicato ou até mesmo com os assistentes de gestão de pessoas, isso condiz com o comentário de Sucesso (1998) e Walton apud Fernandes (1996), ou seja, existe constitucionalismo dentro da organização.

A análise da Tabela 19 demonstra se o clima do ambiente de trabalho é favorável ao bem estar dos pesquisados.

Tabela 19: O clima do ambiente de trabalho é favorável ao seu bem estar

| Clima favorável | <i>Frequência</i> | <i>Percentual</i> |
|---------------------|-------------------|-------------------|
| 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% |

Os dados da Tabela 19 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, num total de 21%. Diante disso, apresenta-se como sugestão que a unidade realize uma pesquisa de clima para que verifique se realmente o clima é favorável ao bem estar dos colaboradores.

A Tabela 20 analisa se a Cooperativa pratica responsabilidade social com seu quadro de pessoal.



Tabela 20: A Cooperativa pratica responsabilidade social com seus colaboradores

| Responsabilidade social | <i>Frequência</i> | <i>Percentual</i> |
|-------------------------|-------------------|-------------------|
| 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% |

Para a maioria, ou seja, 63,2% a Cooperativa pratica responsabilidade social com seus colaboradores, 26,3% são indiferentes, 5,3% discordam e 5,3% discordam plenamente deste resultado (Tabela 20). 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 deste item pela Cooperativa em seus vários meios de comunicação internos.

Na Tabela 21 será verificado se os colaboradores sentem-se motivados para desenvolver suas tarefas.

Tabela 21: Sente-se motivado para executar suas atividades

| Motivação | <i>Frequência</i> | <i>Percentual</i> |
|---------------------|-------------------|-------------------|
| 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% |

Diante do resultado obtido na Tabela 21, 63,2% sentem-se motivados no exercício de suas atividades, para 26,3% isso é indiferente e 10,5% discordam, ou seja, eles não sentem-se motivados quando exercem suas tarefas. Neste contexto, deixa-se como sugestão que a Cooperativa verifique junto com a psicóloga porque alguns colaboradores não estão sentindo-se motivados para executarem suas tarefas, quais pontos podem ser melhorados para que a motivação aumente e assim melhore a execução das atividades dos pesquisados, isso é recomendado por Rodrigues (1994).

Quanto à qualidade de vida na Cooperativa ser atendida, a Tabela 22 busca fazer esta análise.

Tabela 22: A qualidade de vida na Cooperativa atende suas necessidades

| QVT atende necessidades | <i>Frequência</i> | <i>Percentual</i> |
|-------------------------|-------------------|-------------------|
| 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% |

Os dados da Tabela 22 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 15,8% são indiferentes a esta questão. Diante desta 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 esta questão, ou acham que essas necessidades poderiam ser melhores atendidas pela Cooperativa.

Na Tabela 23 será demonstrado se os colaboradores percebem possibilidades de futuro dentro da Cooperativa.

Tabela 23: Percebe possibilidades de futuro dentro da organização

| Possibilidades de futuro | <i>Frequência</i> | <i>Percentual</i> |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Concordo plenamente | 1 | 5,3% |
| Concordo | 14 | 73,7% |
| Indiferente | 3 | 15,8% |
| Discordo | 1 | 5,3% |
| Discordo plenamente | 0 | 0,0% |
| Total | 19 | 100% |

Constatou-se na Tabela 23 que 73,7% dos pesquisados concordam com a afirmação, enquanto 5,3% concordam plenamente totalizando 79%, ou seja, a maioria percebe possibilidade de futuro na Cooperativa, 15,8% são indiferentes a esta questão e apenas 5,3% discordam desta análise. Neste 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 organização.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As organizações contemporâneas estão buscando cada vez mais serem flexíveis, ágeis, eficazes e, 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 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/serviço, onde a excelência de uma empresa é feita em grande parte pelo seu capital intelectual, sendo este seu principal ativo. Portanto, o modo como às pessoas são tratadas fazem com que elas ampliem ou limitem as forças e as fraquezas de uma organização.

Com base na pesquisa realizada, pode-se constatar que a unidade da Cooperativa em estudo possui um bom programa de qualidade de vida para seus colaboradores, onde também foi possível identificar que a mesma valoriza seus colaboradores, pois lhes oferece condições de trabalho para que eles possam realizar suas atividades adequadamente. Verificou-se ainda que a motivação dos colaboradores no exercício de suas funções está presente dentro da unidade de atendimento e, isso demonstra que os pesquisados sentem-se motivados para executar as tarefas que são inerentes ao cargo que ocupam dentro da Cooperativa. 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. Sendo assim, deixa-se como sugestão visando melhorar o ambiente de trabalho, que a organização realize uma pesquisa de clima organizacional junto ao seu quadro de colaboradores, já que em algumas questões este item parece incomodar alguns funcionários.



A partir dos resultados obtidos e analisados desta pesquisa, concluiu-se que a QVT dentro da Cooperativa está satisfatória, mas pode ser aprimorada se forem desenvolvidas ações junto com seus gestores e a psicóloga para melhorá-la.

6. REFERÊNCIAS

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

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

CHIAVENATO, I. 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.

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

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

IVANCEVICH, J. Gestão de recursos humanos. 10. ed. São Paulo: Mc Graw Hill, 2008.

JUNG, F. C. Metodologia para pesquisa: desenvolvimento aplicada a novas tecnologias, produtos e processos. Rio de Janeiro: Axcel Bocks Brasil, 2007.

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, vol. 1. n. 2, p. 79-83, abr./mai./jun. 1997.

MALHOTRA, N. K. et al; Introdução à pesquisa de marketing. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

_____. Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada. 3. ed. Porto Alegre:Bookman, 2001.

MINAYO, M. C. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 10. ed. São Paulo: Hucitec, 2007.

RODRIGUES, M. V. C. Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial. 2. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

SANTOS, R. S. Qualidade de vida no trabalho: fator de equilíbrio entre o sucesso da empresa e a satisfação dos funcionários. 2005.

SILVA, M. A. D.; DE MARCHI, R. Saúde e qualidade de vida no trabalho. São Paulo:Best Seller, 1997.

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