

Manoel Casaes da Hora Neto

casaesneto@hotmail.com

Graduado em Administração pela Faculdade Adventista da Bahia.

Antonio Rangel Bisnetto

bisnetto@hotmail.com

Graduado em Administração pela Faculdade Adventista da Bahia.

Leandro Oliveira Menezes

4menezes@gmail.com

Licenciado em História, Bacharel em Administração e especialista em Gestão da Qualidade. Atualmente é professor na Faculdade Adventista da Bahia - FADBA.

Faculdade Adventista da Bahia

BR 101, Km 197 – Caixa Postal 18 – Capoeiruçu - CEP: 44300-000 - Cachoeira, BA

Recebido em 01/novembro/2017

Aprovado em 05/fevereiro/2017

Sistema de Avaliação: Double Blind Review

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: A PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DE UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO

RESUMO

Os temas Qualidade de Vida e Qualidade de Vida no Trabalho tem ganhado repercussão no meio acadêmico-científico, pois é uma demanda atual da sociedade. As pessoas têm buscado o bem-estar relacionando a vida pessoal com a profissional. E não poderia ser diferente tendo em vista que as pessoas são um complexo biopsicossocial. Outro aspecto é o surgimento de instrumentos internacionais e nacionais de mensuração desses temas. A presente pesquisa organizou-se a partir do seguinte problema: Qual o nível de Qualidade de Vida no Trabalho percebida pelos trabalhadores de uma cooperativa de crédito? Desse modo, objetivou-se avaliar a percepção que os trabalhadores de uma cooperativa de crédito possuem sobre sua Qualidade de Vida no Trabalho. Assim como, especificamente, apresentar os instrumentos utilizados para mensuração da Qualidade de Vida e da Qualidade de Vida no Trabalho e identificar os domínios mais preocupantes que afastariam os trabalhadores de uma percepção positiva de seu ambiente laboral. Para realizar este estudo de caso, exploratório com abordagem quali-quantitativa, foi necessário o contato com publicações sobre o tema para construção de um referencial teórico, e a criação e aplicação de questionário.

Palavras-chave:

Qualidade de Vida. Qualidade de Vida no Trabalho. Cooperativas de Crédito.

HORA NETO, M. C.; RANGEL BISNETO, A.; MENEZES, L. O. de. **Qualidade de vida no trabalho: a percepção dos funcionários de uma cooperativa de crédito.** *Revista Formadores - Vivências e Estudos, Cachoeira - Bahia, v. 11, n. 2, p. 56 - 68, mai. 2018.*

1. INTRODUÇÃO

Com o advento da globalização novos modelos de gestão surgiram. Os modelos clássicos foram cedendo lugar para outros mais flexíveis, e, como consequência desse processo, as relações de trabalho também se modificaram. Os trabalhadores, entendidos anteriormente como peças substituíveis no ambiente fabril, passaram a ser vistos, em alguns destes novos modelos, como ativos importantes e imprescindíveis para o desenvolvimento das empresas.

Nesse sentido, a adoção de práticas em prol do bem-estar dos trabalhadores de uma organização passou a ser um elemento crucial em meio a esse novo cenário. A satisfação do funcionário passou a ser identificada como algo que consegue afetar diretamente os resultados da empresa onde trabalha.

Para haver uma aproximação entre as necessidades e objetivos dos trabalhadores e das organizações é preciso que não só exista uma valorização da qualidade de vida dos funcionários, como esta deve ser compreendida como de extrema importância. Um ambiente de trabalho que consegue oferecer aos seus trabalhadores satisfação, valorização, respeito, oportunidades de crescimento e aprendizagem tende a ser mais bem-sucedido internamente e, por consequência, conseguem alcançar o sucesso no mercado. Assim, diante da conjuntura socioeconômica muitas organizações se adequaram as novas exigências do mercado (LIMOGI-FRANÇA, 2012).

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) não está ligada apenas ao bem-estar do trabalhador na instituição. É muito importante que o atendimento das necessidades de cada funcionário seja levado para além do ambiente interno da organização, considerando o ambiente social, familiar e econômico ao qual ele está inserido (LIMONGI-FRANÇA, 1996; 2012).

Devido ao seu impacto nos objetivos organizacionais os estudos sobre a QVT têm ganhado espaço nas publicações científicas, em especial das áreas empresarial e saúde. As pesquisas abordam empresas de diversos tipos, principalmente aquelas em que a rotina de trabalho gera pressão, desgaste, stress, doenças ocupacionais em seus trabalhadores, como uma forma de alertar os gestores.

Tendo em vista que as cooperativas de crédito veem ampliando sua atuação e importância na movimentação econômica do país, e que sua rotina de trabalho assemelha-se à das agências bancárias, é justificável um estudo que avalie a QVT neste modelo de organização. Por essa razão, a presente pesquisa partiu do seguinte problema: Qual o nível de Qualidade de Vida no Trabalho percebida pelos trabalhadores de uma cooperativa de crédito?

Objetivou-se, portanto, avaliar a percepção que os trabalhadores de uma cooperativa de crédito possuem sobre sua Qualidade de Vida no Trabalho. Assim como, especificamente, apresentar os instrumentos utilizados para mensuração da Qualidade de Vida e da Qualidade de Vida no Trabalho e identificar os domínios mais preocupantes que afastariam os trabalhadores de uma percepção positiva de seu ambiente laboral.

Para tanto, a pesquisa foi realizada com trabalhadores de uma cooperativa de crédito, e, portanto, enquadra-se como um estudo de caso. O instrumento de coleta utilizado foi o questionário, para posteriormente fazer a tabulação dos dados e as análises. O artigo apresenta inicialmente uma

discussão teórica sobre Qualidade de Vida no Trabalho e Cooperativas de Crédito, em seguida as explicações metodológicas e análise de resultados, e, por fim as considerações finais.

2. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A busca por uma melhor Qualidade de Vida vem se tornando uma preocupação cada vez mais comum na sociedade. A percepção das pessoas quanto ao desgaste da rotina de trabalho, o estresse, a falta de tempo para o lazer, o enfraquecimento das relações familiares, entre tantas outras situações que interferem na saúde dos cidadãos, tem proporcionado um aumento da busca pela Qualidade de Vida. Neste caso, a saúde compreendida a partir do conceito defendido pela Organização Mundial de Saúde (OMS), onde saúde não se trata da ausência de doença apenas, mas a partir do completo bem-estar físico, mental e social (FLECK, 2000).

Limogi-França (2012), corroborando com este conceito, afirma que cada pessoa é um complexo biopsicossocial, e estes aspectos simultaneamente se alteram como consequência das condições de vida, desse modo são fatores fundamentais, na sociedade moderna, para a compreensão da saúde e da doença.

Ao ampliar a concepção sobre saúde, diversos aspectos passam a ser percebidos como causadores de mal-estar, e, nesse sentido, há um aumento natural por alternativas que visem o melhoramento da Qualidade de Vida. Entretanto, conceituar Qualidade de Vida não é tarefa tão fácil tendo em vista a subjetividade que o termo possui. Há uma relação direta com a percepção que cada indivíduo tem sobre diversos aspectos de sua vida, ou seja, cada indivíduo possuirá uma definição.

De acordo com Minayo et. al. (2000), esta dificuldade é devido à polissemia do termo, que às vezes Qualidade de Vida é utilizada para designar modos, condições e estilos de vida, às vezes inclina-se às questões ambientais e de sustentabilidade, às vezes relaciona-se às questões dos direitos humanos e sociais, entre outros sentidos.

De um modo geral a Qualidade de Vida integra aspectos objetivos que têm relações com as condições de vida (nível escolar, salário e todos os fatores pertencentes ao progresso econômico e social), e também subjetivos que têm relação com o estilo de vida (bem-estar, felicidade, amor, prazer, entre outros). Além disso, possui também um aspecto multidimensional (dimensões físicas, psicológicas e sociais) e possui elementos positivos e negativos (MINAYO et. al., 2000).

Um conceito mais direto foi criado por um grupo de especialistas, reunidos pela OMS, de várias nacionalidades, para criar uma definição, que desse conta da amplitude do tema, e criar um instrumento capaz de mensurar a Qualidade de Vida de um indivíduo/grupo. Estes pesquisadores chegaram à conclusão de que Qualidade de Vida é “a percepção do indivíduo de sua posição na vida no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações” (*The WHOQOL Group, 1995 apud FLECK, 2000, p.34*).

Nesta concepção há a presença, acertadamente, da palavra ‘contexto’ pois quando se trata de pessoas não se pode segmentar os fatores que lhe cruzam as sensações, interferindo na

percepção das coisas. Os diversos sentidos, a historicidade, as relações sociais estabelecidas, a inserção cultural, o letramento, e tantos outros aspectos interferirão diretamente nos objetivos e expectativas para sua vida, e por consequência, na percepção que eles possuem da realidade vivida.

Este mesmo grupo de pesquisadores e apoiadores, organizados pela OMS, elaboraram um instrumento capaz de obter dados empíricos sobre a percepção que indivíduos possuem a respeito da Qualidade de Vida. Por se tratar de uma pesquisa colaborativa, com representação de todos os continentes, em que todos os centros de pesquisa puderam auxiliar na escolha dos domínios, da escrita, na elaboração das questões, este instrumento “[...] foi desenvolvido utilizando um enfoque transcultural original” (FLECK, 2000, p. 34).

Criaram um questionário, denominado WHOQOL-100, composto por cem questões, para serem respondidas utilizando-se a escala Likert. Estas estão divididas em seis domínios: físico, psicológico, nível de independência, relações sociais, meio ambiente e espiritualidade/religiosidade/crenças pessoais (FLECK, 2000; MINAYO et. al., 2000; LIMOGI-FRANÇA, 2000). Este instrumento foi amplamente testado, modificado e avaliado estatisticamente, para então ser aprovado como recurso possível para obtenção de dados sobre Qualidade de Vida.

Entretanto, apesar da qualidade do WHOQOL-100, cem questões tornava o instrumento inviável em algumas situações, em que não se teria tanto tempo para preenchimento, ou mesmo em que a Qualidade de Vida era apenas mais um item do processo de avaliação. Utilizando-se dos mesmos critérios de elaboração do WHOQOL-100, os especialistas criaram uma versão abreviada do instrumento, o WHOQOL-bref (FLECK, 2000). Neste, são apenas 26 questões, extraídas dos domínios que obtiveram os melhores índices psicométricos, portanto quatro domínios permaneceram: físico, psicológico, relações sociais e meio ambiente (MINAYO, 2000).

Estes instrumentos proporcionaram que outros aspectos relacionados à Qualidade de Vida pudessem também ser estudados, como a relação com o trabalho e com a saúde (CHEREMETA et. al., 2011), tendo em vista que a sociedade passa continuamente por mudanças que afetam de forma direta a vida dos indivíduos, modificando suas rotinas e impactando fortemente no quesito Qualidade de Vida, como discutido anteriormente. Tais alterações acarretam preocupações direcionadas não apenas as suas vidas particulares, mas também profissionais.

De acordo com Limogi-França (2012), uma nova realidade social se apresenta em que as pessoas não só vivem mais, mas também passam mais tempo envolvidos em atividades laborativas. E esta nova realidade exige, dos indivíduos e das instituições, um novo comportamento para garantir que bem estar e produtividade não sejam antagônicos.

As instituições, portanto, devem criar e introduzir meios específicos que envolvam o grau de contentamento do funcionário com o local de trabalho, melhorando as condições ambientais gerais, promovendo a segurança e a saúde, desenvolvendo as capacidades humanas, integrando socialmente o indivíduo, etc. Assim, a administração de uma empresa deve buscar permanentemente uma melhor Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), por meio de ações para o desenvolvimento pessoal e profissional de seus trabalhadores. Por essa razão, Limogi-França (2012) defende que as discussões sobre a QVT não são um modismo, mas uma demanda dessa

nova realidade social.

A QVT propõe que as pessoas são mais produtivas quanto mais realizadas e comprometidas com o próprio trabalho. Ao melhorar a satisfação do trabalhador dentro de seu contexto trabalhista, melhora-se conseqüentemente a produtividade, o que é de interesse da organização. Fatores como uso e desenvolvimento de capacidades, integração social e interna, percepção do significado do trabalho, contribuem significativamente para melhoria da QVT.

“A QVT indica não só a qualidade física do indivíduo, mas também sua qualidade mental dentro de um lugar onde existem desafios relacionados com objetos, tecnologias e até mesmo com outras pessoas” (CHEREMETA et. al., 2011, p. 3). O ambiente organizacional, nesse sentido, pode tornar-se local de adoecimento e de afastamento das pessoas do bem estar físico, psicológico e social, à medida que as empresas tentam se posicionar no mercado competitivo aumentando a produtividade e, por conseqüência, as pressões sobre a rotina de trabalho.

Ao longo do tempo a abordagem clássica da administração fizeram os gestores conduzirem as empresas de modo a criar uma separação entre os objetivos organizacionais e os objetivos pessoais de seus trabalhadores. As organizações entendidas como máquinas, na metáfora defendida por Morgan (2006), veem os trabalhadores como peças de uma engrenagem que não pode parar, e, nesse sentido, as ‘peças’ com defeito devem ser sumariamente substituídas. Essa compreensão gera um clima organizacional de constante tensão, desencadeando o aparecimento de distúrbios psicológicos, entre eles a Síndrome de *Burnout*. Esta é desencadeada a partir do *stress*, e se “[...] caracteriza por exaustão emocional, avaliação negativa de si mesmo, depressão e insensibilidade diante dos outros” (LIMOGI-FRANÇA, 2012, p. 43).

Por outro lado, empresas que já adotaram novos modelos de gestão e processos, e que já tenham aderido às tecnologias, também têm fomentado situações de *stress*, pois apresentam ritmo intenso de trabalho e aumento das exigências para o trabalhador (CHEREMETA et. al., 2011). É preciso, segundo Limogi-França (2012), desenvolver nas organizações uma nova competência, a Gestão da Qualidade de Vida no trabalho (G-QVT). Somente a partir daí o ambiente corporativo poderá, de forma contínua, não mais pontual, atuar nas ações de recuperação, de proteção, e, principalmente, de promoção de saúde. “Cada vez mais as empresas que desejarem estar entre as melhores do mercado deverão investir nas pessoas. Portanto, qualidade de vida é um fator de excelência pessoal e organizacional” (DE MARCHI *apud* LIMOGI-FRANÇA, 2012, p. 43).

Como o intuito de contribuir ao novo cenário mercadológico, Reis Junior (2008), elaborou um instrumento de mensuração da QVT, o QWLQ-78, utilizando-se de metodologia semelhante à do *The WHOQOL Group*. A QVT é compreendida por este autor como “o conjunto de ações desenvolvidas pelas empresas na implantação de melhorias gerenciais, estruturais e tecnológicas, na busca da satisfação e do bem-estar físico, psicológico, social e profissional dos colaboradores” (REIS JUNIOR, 2008, p. 57). O questionário foi dividido em 4 domínios: físico/saúde, psicológico, pessoal e profissional (REIS JUNIOR, 2008).

E pelo mesmo motivo da criação do WHOQOL-bref, haveria a necessidade de criação de uma versão abreviada do instrumento QWLQ-78. Cheremeta et. al. (2011), apropriando-se de técnicas estatísticas identificou as questões de cada domínio com os escores psicométricos de maior

relevância para o resultado final. A versão abreviada contém 20 questões: 4 do domínio físico/saúde, 3 do psicológico, 4 do pessoal e 9 do profissional (CHEREMETA et. al., 2011).

Estes quatro instrumentos citados, o WHOQOL-100, WHOQOL-bref, QWLQ-78 e o QWLQ-bref, não são os únicos instrumentos criados para mensuração da Qualidade de Vida e Qualidade de Vida no Trabalho, entretanto, estes possuem certo respaldo acadêmico.

3. COOPERATIVAS DE CRÉDITO

As Cooperativas são definidas como sociedade de pessoas que se unem voluntariamente em prol de interesses comuns. Possuindo forma jurídica própria, são de natureza civil e têm como objetivo principal a prestação direta de serviços aos seus associados (BRASIL, 1971). Ou seja, o principal fundamento das Cooperativas são os seus associados, visto que, estes são ao mesmo tempo sócios, usuários e fornecedores de toda a sociedade cooperativa.

As Cooperativas utilizam o cooperativismo como ferramenta para a organização econômica do meio social em que se insere, sendo caracterizada como uma forma de ajuda mútua através da parceria e da cooperação. São organizadas economicamente de maneira democrática e contam com a livre participação de todos os seus associados, mantendo o respeito aos direitos e deveres de cada um deles (BRASIL, 1971). Elas estão autorizadas a agir de tal forma que seus serviços possam ser ofertados a fim de possibilitar um atividade econômica comum, sem nenhum fim lucrativo.

Existem diversas modalidades de organizações desse tipo, mais especificamente treze ramos da economia que contam com diferentes áreas de atuação. Todas elas necessitam de um estatuto em que são definidos as normas que serão responsáveis por todas as suas funções, atos e objetivos. Tal documento deve ser elaborado com a participação dos cooperados, para obter total consonância entre a cooperativa e todos os participantes e ter sua criação baseada nos ideais e princípios do cooperativismo pautando-se na legislação específica para cooperativas (BRASIL, 1971).

As cooperativas de crédito, uma das possibilidades de organização de cooperativa, podem ser definidas como instituições financeiras firmadas por meio da associação de pessoas que objetivam atender as suas necessidades econômicas, através de uma organização de propriedade conjunta e administração democrática (PINHEIRO, 2008). Com o objetivo de fomentar as atividades do cooperado, as Cooperativas de Crédito oferecem assistência e prestação de serviços financeiros de maneira mais vantajosa, gerando a possibilidade de acesso ao crédito e diversos outros produtos financeiros.

Integrante do Sistema Financeiro Nacional, uma Cooperativa de Crédito mantém seu funcionamento regulado pelo Banco Central do Brasil. Dessa forma, os seus balanços sofrem auditoria especializada e as contas correntes dos associados têm uma garantia automática, caso a instituição apresente problemas de liquidez. Elas oferecem condições melhores e taxas mais baixas às praticadas pelos bancos comerciais, além de gerar rendimentos superiores aos de

mercado tendo em vista que a cooperativa possui isenção tributária, permitindo uma maior taxa de retorno aos cooperados (SEBRAE, 2016).

As cooperativas de crédito possuem diversas operações e atividades de acordo com o artigo 17 da Resolução do Banco Central de nº 4.434/2015 (BRASIL, 2015). As principais são: captação de recursos, realização de empréstimos, efetivação de aplicações financeiras no mercado, oferecendo condições de financiamento mais interessantes aos associados (BRASIL, 2015).

4. METODOLOGIA

O presente artigo caracteriza-se como estudo de caso, exploratório com abordagem quali-quantitativa. É um estudo de caso, pois a pesquisa que se concentra no estudo de um caso particular, considerado representativo de um conjunto de casos análogos, por ele significativamente representativo (MARCONI e LAKATOS, 2010). Seu caráter exploratório permite o levantamento de informações sobre um determinado objeto, delimitando assim um campo de trabalho, mapeando as condições de manifestação desse objeto (MARCONI e LAKATOS, 2010). É quali-quantitativa porque nas análises dos resultados são observados aspectos objetivos e subjetivos quanto à QVT.

Para realizar esta pesquisa de campo foi necessário o contato com publicações sobre o tema para construção de um referencial teórico, e a escolha de um instrumento de pesquisa. O instrumento escolhido foi o questionário. Compreende-se questionário como um instrumento de coleta de dados, construído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador. Dentre as vantagens desse instrumento duas se destacam: obter respostas mais rápidas e mais precisas e haver uma maior liberdade nas respostas, em razão do anonimato (MARCONI e LAKATOS, 2010).

A princípio utilizar-se-ia o QWLQ-bref por possibilitar o alcance dos objetivos da pesquisa e por seu respaldo acadêmico. Entretanto, no contato com a gestão da empresa, *locus* da pesquisa, não foi permitido utilizar tal questionário. Desse modo, tendo como base o QWLQ-bref elaboramos um novo questionário, utilizando-se os mesmos domínios, entretanto, criando novas questões. Ao todo foram criadas 16 perguntas distribuídas da seguinte forma: 4 questões do domínio físico/saúde, 4 do psicológico, 4 do pessoal e 4 do profissional.

No entanto, o modelo de resposta, tanto como a forma de mensuração dos resultados foram mantidas, respeitando a metodologia de análise original. Os participantes responderam as questões optando por uma única alternativa entre 1 a 5, conforme tabela abaixo:

Nada	Muito pouco	Mais ou menos	Bastante	Extremamente
1	2	3	4	5

Tabela 1 – Escala De Avaliação

Fonte: CHEREMETA et. al. (2011)

Mesmo não utilizando o instrumento QWLQ-bref (CHEREMETA et. al., 2011) a mensuração e análise inicial da QVT nesta organização foi feita de acordo com os parâmetros deste instrumento. A escala de avaliação (Tabela 2) apresenta cinco possibilidades de configuração da organização quanto à percepção da QVT por seus funcionários, indo do “Muito Insatisfatório” ao “Muito Satisfatório”.

Muito Insatisfatório	Insatisfatório	Neutro	Satisfatório	Muito Satisfatório
0 a 22,5	22,5 a 45	45 a 55	55 a 77,5	77,5 a 100

TABELA 2 – Escala de Avaliação

Fonte: Adaptado de CHEREMETA et. al. (2011)

A empresa objeto de estudo é um cooperativa de crédito e tem seu funcionamento subdivididos em oito Pontos de Atendimento e uma Matriz. Estes estão separadas em oito cidades diferentes, e possui 70 funcionários. Nessas circunstâncias, foi decidido realizar cálculo de amostra para diminuir a quantidade de participantes, afim de maior controle e acompanhamento da pesquisa.

O cálculo amostral foi realizado a partir de um pré-teste com 10 questionários distribuídos entre as 9 unidades. Com os dados coletados foi possível calcular a média e o desvio padrão de 3 questões eleitas como mais relevantes. Com os valores da média e desvio padrão foi possível mensurar o N amostral a partir do método aleatório simples para 95% de confiabilidade. Assim o N calculado foi 17. Nesse caso a coleta de dados, para fins de análise em função dos objetivos e tempo desse estudo, foi realizada com 17 respondentes entre as 9 unidades.

5. ANÁLISE DOS RESULTADOS

5.1 – Domínio Físico/Saúde

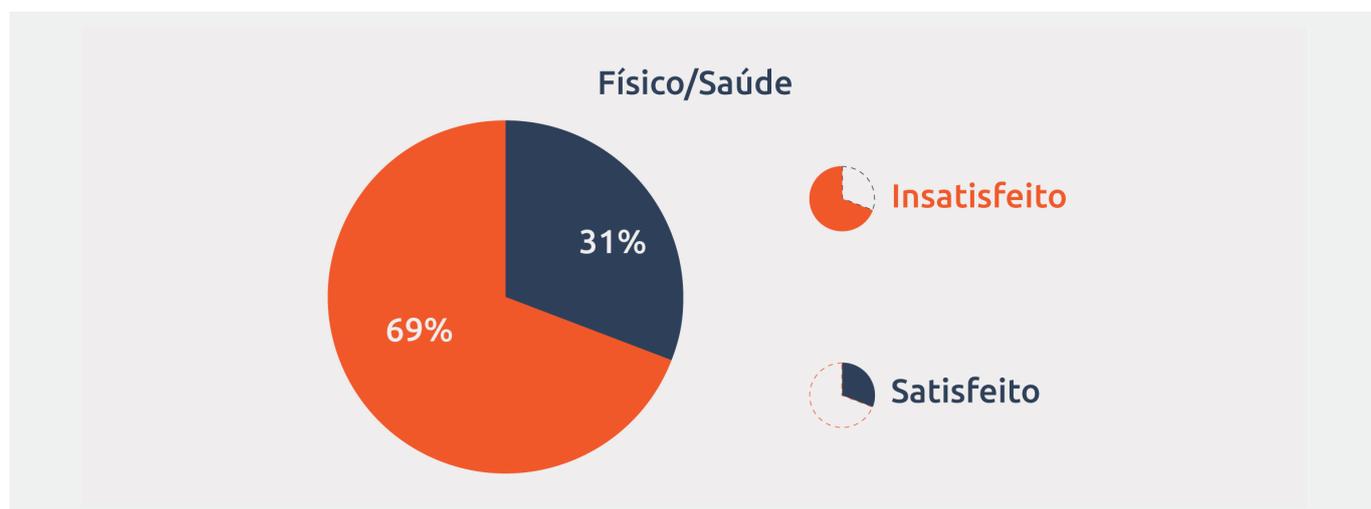


Gráfico 1 – Domínio Físico/Saúde
Fonte: Elaboração Própria (2016)

Os trabalhadores respondentes demonstraram alto índice de insatisfação quanto ao domínio físico/saúde. Dificuldades em cuidar da própria saúde (76% - Insatisfatório), cansaço ao final da jornada de trabalho (68% - Insatisfatório), ausência de ginástica laboral (80% - Muito Insatisfatório) e baixo nível de conforto no ambiente laboral (49% - Neutro) foram os aspectos sinalizados pelos participantes da pesquisa que interferiram no índice insatisfatório neste domínio.

Dentre os 4 domínios pesquisados este é o que apresentou os índices mais preocupantes quanto à QVT.

5.2 – Domínio Psicológico

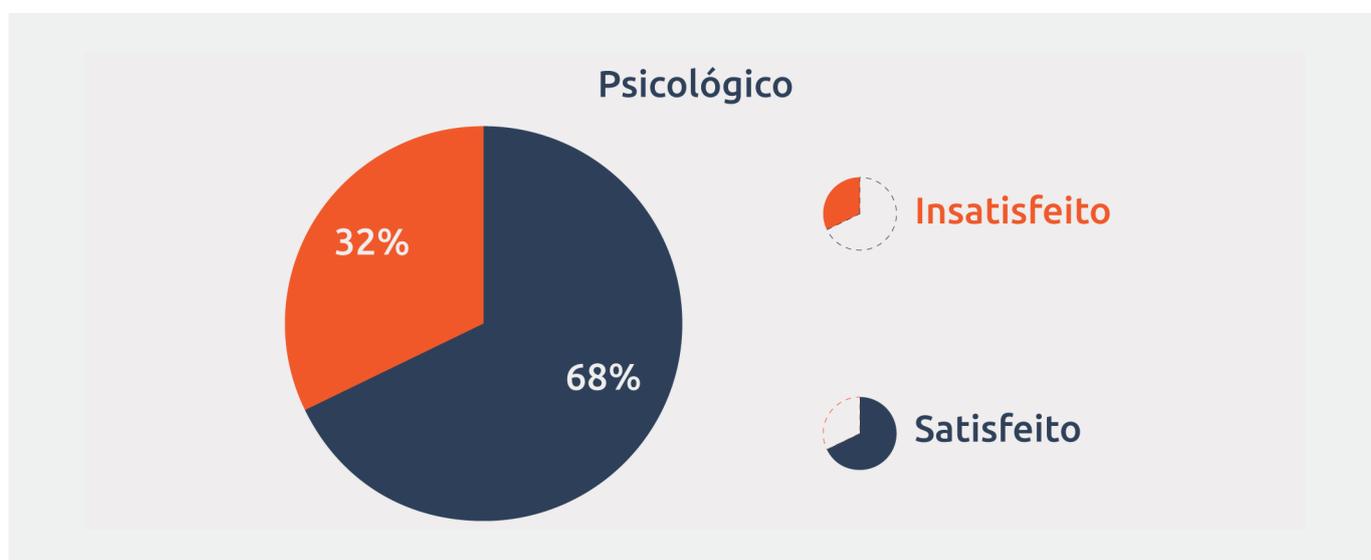


Gráfico 2 – Domínio Psicológico
Fonte: Elaboração Própria (2016)

O domínio psicológico obteve um escore alto. Analisando as questões que compõem este domínio no questionário, observa-se que autoestima e segurança foram questões que influenciaram bastante nas respostas dos participantes de forma positiva. A maior parte dos trabalhadores se mostraram satisfeitos com a interação proposta no local de trabalho (82% - Muito satisfatório), o que indica que a empresa tem aspectos positivos que ajudam na integração de seus funcionários.

Quanto à concentração no seu trabalho os respondentes indicaram que o local de trabalho proposto pela empresa faz com que seus funcionários estejam em melhor sintonia com seus afazeres (76% - Muito satisfatório).

Ainda sobre o domínio psicológico, os trabalhadores sentem-se satisfeitos com a segurança oferecida pela empresa (62% - Satisfatório) e avaliaram o barulho do ambiente de trabalho (52% - Neutro) como mediano.

5.3 – Domínio Pessoal

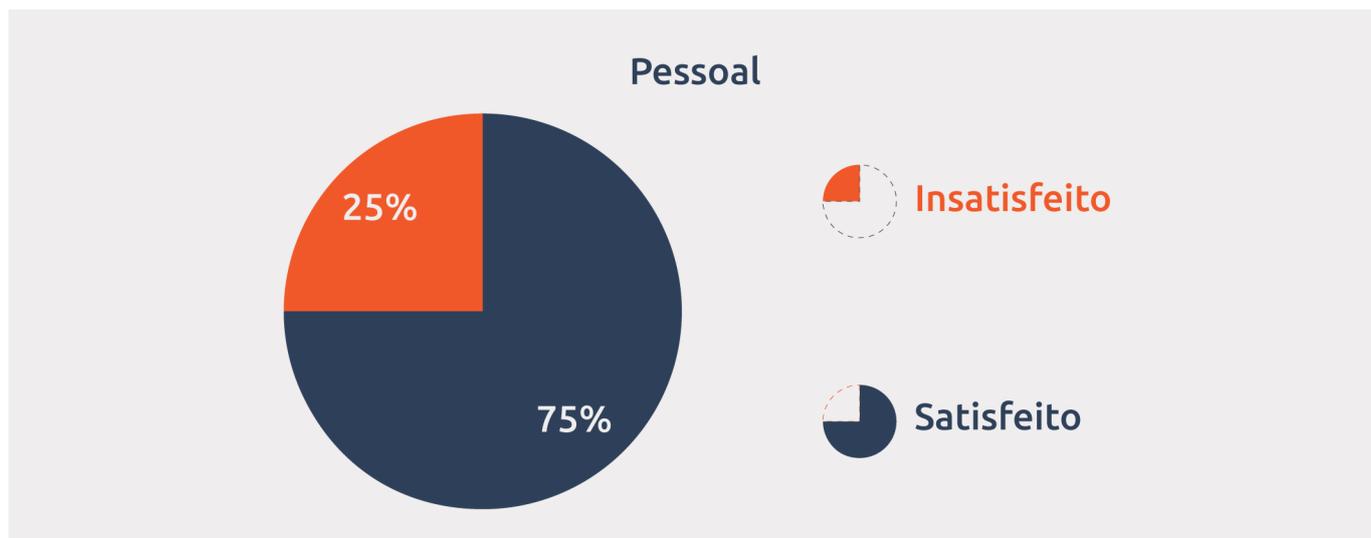


Gráfico 3 – Domínio Pessoal
Fonte: Elaboração Própria (2016)

De acordo com os dados obtidos, este domínio está classificado como o melhor. Os funcionários dessa empresa se sentem bem e motivados para trabalhar nesta organização. Enfatiza-se que tal domínio é de primordial relevância hoje em dia, pois se sabe que trabalhar em equipe e adequar-se aos bons vínculos em relações humanas no trabalho possibilita o bem-estar e a execução dos resultados esperados.

Os trabalhadores afirmaram que seus valores familiares são respeitados pela empresa (81% - Muito satisfatório), demonstrando que há uma boa relação da empresa com tais questões. Em consonância com tal índice, os respondentes indicaram que não sentem dificuldade na família por causa do seu trabalho (74% - Satisfatório) e que se sentem motivados (78% - Muito satisfatório) na atuação laboral.

Na contramão desses índices, há um descontentamento, no quesito mudar a rotina em casa devido às solicitações do trabalho (66% - Insatisfatório). Apesar do domínio no geral ter alcançado valores positivos, este quesito sinaliza aspecto que merece atenção, pois pode, posteriormente, afetar a motivação, depois as relações no trabalho e familiares.

5.4 – Domínio Profissional



O domínio profissional é o que representa a QVT organizacional, isto é, os trabalhos sucedidos pela empresa com o propósito de se alcançar a melhora. Com o gráfico, pode-se confirmar a importância dada pelo grupo analisado em afirmar a satisfação profissional. Foi analisada a frequência de ausência por motivo de doença (59% - Satisfatório), frequência de aparecimento de doenças (68% - Satisfatório), prevenção de acidentes de trabalho (62% - Satisfatório) e satisfação quanto à Qualidade de Vida no Trabalho (68% - Satisfatório).

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Não são poucas as organizações que criam programas de QVT tentando alcançar o bem-estar físico e emocional e preservação da saúde dos trabalhadores, garantindo ao mesmo tempo a produtividade. Isso vem ocorrendo com cada vez mais frequência devido ao entendimento de que os trabalhadores são essenciais na busca pelos objetivos estratégicos da organização, e para isso é preciso que eles estejam saudáveis, com suas capacidades físicas e psíquicas preservadas.

Promover ações que consigam fomentar nos funcionários sua maior capacidade de desempenho é um desafio constante que possui extrema importância para as cooperativas. Trabalhadores que se encontram sempre participativos e valorizados conseguem perceber mais facilmente que a organização atende as suas necessidades.

Devido ao perfil menos agressivo no mercado das cooperativas de crédito, em relação às agências bancárias convencionais, é de se esperar que o ambiente organizacional seja mais saudável para seus empregados. As políticas voltadas para a QVT estabelecem um equilíbrio entre os interesses da cooperativa e dos trabalhadores.

Entende-se que as organizações, inclusive as cooperativas, não estão preocupadas apenas com a promoção de benefícios para seus funcionários, elas entendem que ao ofertar um bem-estar organizacional vão poder usufruir de resultados positivos provocados por funcionários satisfeitos. E para tanto, ações como a promoção de bom relacionamento interno, clareza no plano de cargos e salários dando oportunidade de crescimento profissional, incentivo ao estudo e premiações diversas podem afetar a percepção dos trabalhadores.

Nesta pesquisa, os dados apresentaram índices satisfatórios quanto à percepção dos trabalhadores sobre a QVT na cooperativa de crédito estudada. A análise dos resultados evidencia um quociente geral positivo no que tange aos quatro domínios de abordagem da QVT. No entanto, os participantes apontaram insatisfação no domínio físico/saúde. Este item engloba questões como ergonomia, instalações e equipamentos adequados para trabalhar, doenças provenientes do trabalho ou dificuldades em se ausentar para cuidar da saúde. É preciso que os gestores compreendam que os domínios estão interligados, e se há insatisfação em um dos domínios é possível que interfira negativamente nos demais domínios, a médio e longo prazo. É preciso criar/manter programas de

QVT, para melhoramento dos aspectos e domínios como um todo, impactando diretamente na saúde e na produtividade dos funcionários.

Os domínios psicológico, pessoal e profissional, obtiveram um índice positivo de satisfação. Segundo Cheremeta et. al. (2011), a partir de 55% de avaliação por domínios o resultado é considerado satisfatório. Isto mostra que os trabalhadores desta cooperativa de crédito trabalham em sua maioria de forma satisfeita e motivada. A interação entre equipe, o clima organizacional e a proposta profissional em questão favorecem a percepção positiva.

Esta pesquisa alcança seus objetivos iniciais à medida que consegue mensurar o nível de QVT percebida pelos funcionários da cooperativa de crédito pesquisada. Entretanto, para enriquecer o presente estudo, e melhor embasar ações da organização, seria importante utilizar o QWLQ-bref, em uma continuidade da pesquisa, por ser um instrumento de pesquisa de respaldo sobre o tema; assim como, utilizar-se de outros instrumentos de coleta de modo a identificar outras questões que não se apresentam no questionário, ampliando a abordagem qualitativa da pesquisa.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei Nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971.** Define a Política Nacional de Cooperativismo, institui o regime jurídico das sociedades cooperativas, e dá outras providências. Brasília, 1971. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L5764.htm. Acessado em: 20 de dez de 2016.

BRASIL. Banco Central do Brasil. **Resolução nº 4.434, de 05 de agosto de 2015.** Dispõe sobre a constituição, a autorização para funcionamento, o funcionamento, as alterações estatutárias e o cancelamento de autorização para funcionamento das cooperativas de crédito e dá outras providências. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/48507/Res_4434_v1_O.pdf. Acessado em: 20 de dez de 2016.

CHEREMETA, Marcell et al. Construção da versão abreviada do QWLQ-78: um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho. **Revista Brasileira de Qualidade de Vida**, Ponta Grossa/PR, v. 3, n. 1, jan/jul, 2011. Disponível em: <https://periodicos.utfpr.edu.br/rbqv/article/view/758/600>. Acessado em: 20 de dez de 2016.

FLECK, Marcelo Pio de Almeida. O instrumento de avaliação de qualidade de vida da Organização Mundial da Saúde (WHOQOL-100): características e perspectivas. **Revista Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, jan/mar, 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/%0D/csc/v5n1/7077.pdf>. Acessado em: 05 de jan. de 2017.

LIMOGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho.** [Tese de Doutorado]. Universidade de São Paulo, 1996. Disponível em: http://tupi.fisica.ufmg.br/michel/docs/Artigos_e_textos/Stress_qualidade_de_vida/008%20-%20Indicadores%20empresariais%20de%20QVT.pdf. Acessado em: 20 de dez de 2016.

_____. **Qualidade de Vida no Trabalho**: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. São Paulo: Atlas, 2012.

MARCONI, Marina de A. e LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2010.

MINAYO, M^a Cecília de Souza; HARTZ, Zulmira M^a de Araújo; BUSS, Paulo Marchiori. Qualidade de vida e saúde: um debate necessário. **Revista Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, jan/mar, 2000. Disponível em: <http://www.redalyc.org/pdf/630/63050102.pdf>. Acessado em: 20 de dez de 2016.

MORGAN, Gareth. **Imagens da Organização**. São Paulo: Atlas, 2006.

PINHEIRO, Marcos Antonio Henriques. **Cooperativas de crédito: história da evolução normativa no Brasil**. Brasília: BCB, 2008.

REIS JÚNIOR, Dálcio Roberto. **Qualidade de vida no trabalho**: construção e validação do questionário QWLQ-78. [Dissertação de Mestrado]. Universidade Tecnológica Federal do Paraná, 2008. Disponível em: <http://www.pg.utfpr.edu.br/dirppg/ppgep/dissertacoes/arquivos/101/Dissertacao.pdf>. Acessado em 13 de jan. 2017.

SEBRAE. **Cooperativa de Crédito: As vantagens de se associar a uma cooperativa de crédito**. 2016. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/as-vantagens-de-se-associar-a-uma-cooperativa-de-credito,e943ee9fc84f9410VgnVCM1000003b74010aRCRD>. Acesso em 12 de setembro de 2016.