

FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA

CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DA  
COOPERATIVA SICOOB CREDIFORTE**

Aluno: Joelma Fernandes da Silva

Orientador: Me. Renato Medeiros de Souza  
Mendes

Aparecida de  
Goiânia, 2019

FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA

CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DA  
COOPERATIVA SICOOB CREDIFORTE**

Artigo apresentado em cumprimento às exigências para término do Curso de Administração (ou Ciências Contábeis) sob orientação do Prof. Me. Renato Medeiros de Souza Mendes

Aparecida de  
Goiânia, 2019

Silva, Joelma Fernandes

S586p      Qualidade de vida no trabalho da cooperativa Sicoob Crediforte /  
Joelma Fernandes da Silva. – Aparecida de Goiânia-GO, 2019.

iv, 13 f. : il. ; 29 cm

Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Administração) –  
Faculdade nossa senhora de aparecida - FANAP, Campus Bela Morada,  
Aparecida de Goiânia, 2019.

Orientador: Prof. Me. Renato Medeiros de Souza Mendes

1. Qualidade. 2. Vida. 3. Bem-estar. I. Título. II. Faculdade nossa  
senhora de aparecida.

CDU 658:331.1

FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO  
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

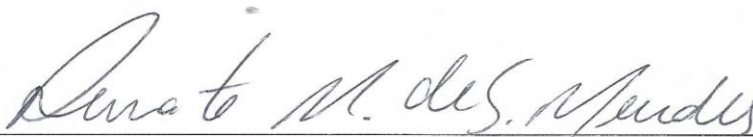
Joelma Fernandes da Silva

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DA COOPERATIVA  
SICOOB CREDIFORTE

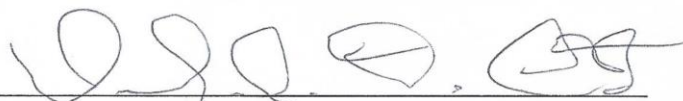
Artigo apresentado em cumprimento às exigências para término do Curso de Administração sob orientação do Prof. Me. Renato Medeiros de Souza Mendes.

Avaliado em 12 / 12 / 19

Nota Final: ( 10,0 ) \_\_\_\_\_



Prof. Orientador Me. Renato Medeiros de Souza Mendes



Prof. Leitor Esp. Orlando Dias Costa

Aparecida de Goiânia, 2019

## RESUMO

Dada a importância e impactos da qualidade de vida no trabalho tanto positivamente quanto negativamente, que está diretamente ligada aos resultados e a satisfação de ambos, trabalhando com harmonia e bem-estar. Este artigo visa rever alguns conceitos de qualidade no ambiente de trabalho realizando assim análises de programas e compreensão da qualidade de vida no trabalho. Por definição a energia que o ambiente de trabalho proporciona impacta fortemente no bem-estar do colaborador de fato, e por isso a qualidade tem um dever muito importante apresentando vantagens relevantes.

**Palavra-chave:** Qualidade, Vida, Bem-estar, Trabalho.

## ABSTRACT

Given the importance and impacts of quality of life at work both positively and negatively, it is directly linked to the results and satisfaction of both, working with harmony and well-being. This article aims to review some concepts of quality in the work environment, performing program analysis and understanding of the quality of life at work. By definition the energy that the workplace provides provides a strong impact on the welfare of the actual employee, and therefore quality has a very important duty with relevant advantages.

**Keyword:** Quality, Life, Welfare, Work

## INTRODUÇÃO

Qualidade de vida no trabalho (QVT) é um termo que está ligado diretamente a promover a saúde e a prevenção de doenças, com principal foco nos resultados e práticas compreendidas pela empresa, preservando os resultados positivos das organizações, com diferentes intervenções, mas com associações semelhantes e possíveis de identificar.

Para tanto o presente trabalho se faz relevante em função da contribuição teórica, introduzida pelos principais autores citados e também pela contribuição da organização no que tende a qualidade de vida dos colaboradores com intuito de promover o bem-estar social e mental.

A implantação da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) em uma empresa é uma ferramenta essencial para atingir objetivos que refletem positivamente na confiança, na comunicação e na motivação dos colaboradores; possibilitando desenvolver um trabalho mais produtivo. O programa de (QVT) têm como finalidade proporcionar ambiente de trabalho mais agradável, condições melhores nos aspectos: saúde, físico, emocional e social; além de tornar equipes mais comunicativas, integração dos setores afim de satisfazer aqueles inseridos na organização, levantando principais elementos para o bem-estar de seus colaboradores, visando utilizar ferramentas para elucidar o programa de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

O trabalho foi realizado através de uma pesquisa exploratória, em que foram exploradas a pesquisa bibliográfica através de livros e artigos, e a pesquisa de campo, em que dados internos e entrevistas com funcionários foram analisados.

O presente artigo aborda uma discussão sobre o programa de qualidade de vida em que é apresentado análise do programa na empresa Sicoob Crediforte Eldorado. O programa de qualidade de vida possui alguns aspectos a ser trabalhado como físico e ambiental. Com a mudança contínua da sociedade, especialmente em relação a qualidade de vida, a preocupação do bem-estar passa a ser um ativo de extrema importância para a empresa e

também para as pessoas, não só em suas vidas particulares, mas também profissionais.

A ausência da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) pode ter como negatividade a falta de atenção, baixa motivação, baixa produtividade, produção sem eficácia e alta rotatividade dentro de uma organização, prejudicando a mesma e gerando possíveis insatisfações, compreendendo a importância da qualidade para a organização.

A qualidade de vida é um estado completo de bem-estar físico, mental e social, o equilíbrio e a harmonia entre eles representam no contexto da qualidade de vida algo bem significativo.

Qualidade de vida no trabalho pode ser vista como uma forma que promove ao ser humano manutenção e melhorias no ambiente de trabalho. Dando destaque a dois aspectos: a preocupação com o bem-estar do colaborador e visando melhoria para a instituição. Será que a cooperativa Sicoob Crediforte tem descentralizado as atividades de trabalho de maneira há não gerar sobrecarga e excesso de cobrança para os colaboradores, afetando assim na sua perspectiva de qualidade de vida no trabalho?

## CONCEITO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A origem do movimento de qualidade de vida no trabalho reporta-se a 1950, com o surgimento da abordagem sócio técnica por um grupo de pesquisadores do Instituto Tavistock de Londres, sob a liderança de Eric Trist.

O termo qualidade de vida no trabalho (QVT) indica condições básicas e suplementos ao ser humano envolvendo o bem-estar, físico e mental. Para Fernandes (1996), pode-se entender que QVT é como um programa que visa facilitar e satisfazer as necessidades do trabalhador ao desenvolver suas atividades na organização, tendo como idéia básica o fato de que as pessoas são mais produtivas quanto mais estiverem satisfeitas e envolvidas com o próprio trabalho.

Com o desenvolvimento teórico a qualidade de vida no trabalho (QVT) ganhou destaque por ser definida por diversos autores em diferentes formas. Segundo Rodrigues (1999) com outros títulos e autores e em diferentes contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de suas tarefas, a qualidade de vida sempre foi objeto de preocupação da raça humana.

Contudo, diante de pensamentos distintos, há um consenso do objetivo que é o interesse de satisfazer por completo. Segundo Chiavenato (2002, p. 391), “a QVT tem o objetivo de assimilar duas posições antagônicas: de um lado, a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho, do outro, o interesse das organizações quanto a seus efeitos sobre a produção e a produtividade”. Ainda conforme este autor, a organização que quiser atender de forma satisfatória ao cliente, terá que potencializar a qualidade total na organização, assim a gestão desempenha suas tarefas e toma impulso no mercado.

O sistema de evolução agregou no conceito de qualidade de vida no trabalho, tais como uma reação do indivíduo mais produtiva e com a integração social e técnica, enriquecendo, contudo, o programa com uma abordagem de melhorias é uma série de estratégia organizacional visando a satisfação de ambos.

#### FERRAMENTAS E PROGRAMAS DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.

Segundo Búrigo (1997) A qualidade de vida no trabalho utiliza modelos norteadores para compor suas pesquisas, busca através da fala dos trabalhadores, considerações e fatos que traduzam as suas necessidades e as da organização, ao falarem, ao expressarem suas expectativas, os colaboradores estão participando, se inteirando do processo através de considerações e pontos que podem influenciar a qualidade de vida no trabalho. Como argumenta Vieira (1996) o envolvimento e a participação dos colaboradores é uma questão de estratégia, competências gerenciais e valores, pois dando voz à classe trabalhadora, há chances de aumentar a motivação, a satisfação no ambiente de trabalho, revelando a visão do



trabalhador sobre a organização. Conduto é fundamental ouvir e analisar o corpo organizacional para compreender as necessidades e anseios que seu trabalhador está buscando.

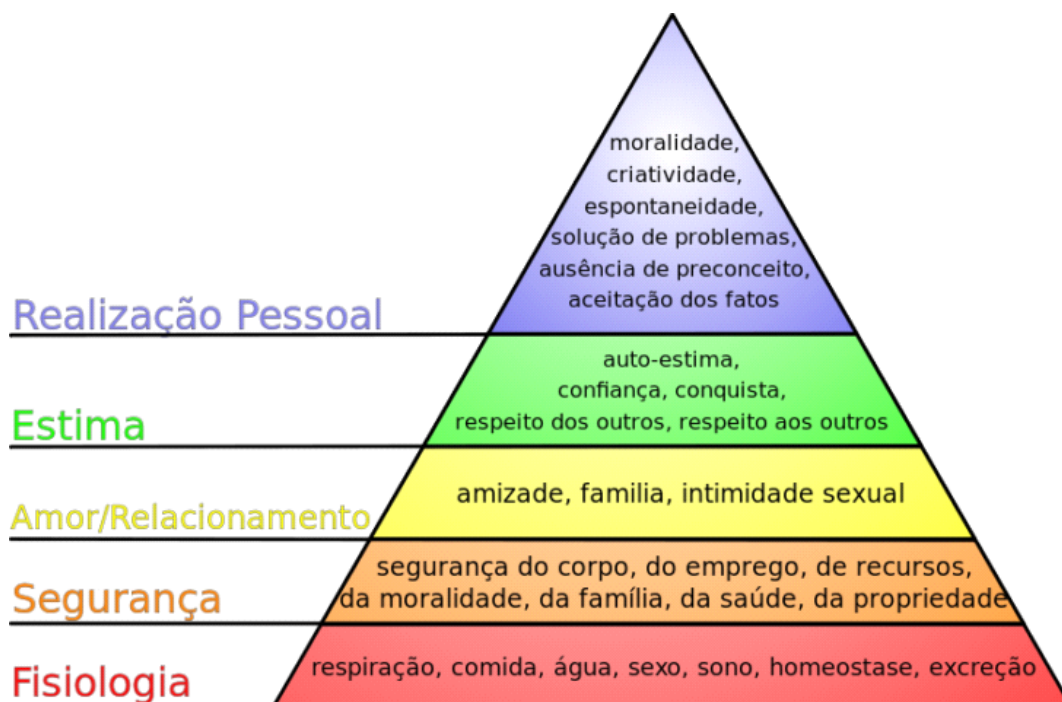
De acordo com Búrigo (1997) a qualidade de vida no trabalho é vista como um processo de amadurecimento cultural, tendo o alicerce primordial de qualquer organização que pense em implantar programas de qualidade. Afinal, a implantação de programas de qualidade sem QVT assemelha-se ao velho padrão “faça o que digo, mas não faça o que faço”, uma vez que sugere parcialidade em detrimento da visão do todo. A cultura organizacional é o ingrediente básico para incrementar programas de qualidade na qualidade de vida no trabalho, como muitos administradores, ao planejarem programas de qualidade, pensam em tudo, mas se esquecem de que o sucesso dos programas depende do esforço dos colaboradores, que, para se empenharem, necessitam de QVT. Segundo Campos (1992) para a implantação de ferramentas e programas no processo de qualidade de vida no trabalho é necessário analisar, a conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações, sobretudo se ao melhorar a satisfação do colaborador, melhora-se a produtividade da empresa.

Bonfim, Estefano e Andrade (2010) mencionam que as questões de motivação e satisfação no trabalho são fundamentais para a organização. Diversas empresas utilizam essas ferramentas para que os colaboradores sintam se motivados a produzir, colaborando para o crescimento da empresa.

Dada a importância da motivação dentro das organizações visando a qualidade de vida no trabalho, tendo por objetivo alcançar habilidades e capacidades para satisfazer as necessidades individuais

. De acordo com análise de Maslow (1954) a hierarquia das necessidades é o que influencia na motivação, Maslow acreditava que no ser humano há cinco tipos de necessidades que esforçam para satisfazer os colaboradores, essas necessidades envolve as necessidades fisiológicas, de segurança, sociais, estima e de realização.

Figura 5: Pirâmide das 5 necessidades de Maslow



Fonte: Maslow(1954)

A remuneração é uma abordagem bem interessante quando se fala de qualidade de vida no trabalho. De acordo com a revista HSM Management (2000) que abordou um levantamento sobre as ferramentas gerenciais mais utilizadas na América do Sul, Europa, Estados Unidos e Canadá.

Quadro 2: Pesquisa comparativa.

RANKINGS COMPARADOS		
América do Sul	Europa	Estados Unidos e Canadá
<i>Benchmarking</i> – 85%	<i>Benchmarking</i> – 88%	Planejamento Estratégico – 92%
Planejamento Estratégico – 83%	Planejamento Estratégico – 77%	Missão/Visão – 86%
Gestão da Qualidade Total – 83%	Aferição da Satisfação do Cliente – 76%	Aferição da Satisfação do Cliente – 80%
Terceirização – 80%	Remuneração por Desempenho – 67%	<i>Benchmarking</i> – 79%
Remuneração por Desempenho – 78%	Terceirização – 67%	Terceirização – 78%
Aferição da Satisfação do Cliente – 65%	Estratégias de Crescimento – 62%	Remuneração por Desempenho – 77%
Estratégias de Crescimento – 50%	Missão/Visão – 65%	Alianças Estratégicas – 69%
Missão/Visão – 50%	Gestão da Qualidade Total – 65%	Estratégias de Crescimento – 66%

Fonte: Adaptado da revista HSM MANAGEMENT (2000: 130)

Nota, que em termos de incentivo e bem-estar do trabalhador o foco, de um modo geral, é eminentemente está vinculada a remuneração. Todavia, esse resultado apresentada já tem algum tempo.

Segundo Walton (1973), as categorias que suprem uma estrutura para análise das características evidentes da qualidade de vida no trabalho (QVT) é a compensação justa e adequada referindo-se ao salário justo ou à adequação entre o trabalho e o pagamento. Se este objetivo é alcançado, afeta fundamentalmente a qualidade de vida no trabalho e contempla a remuneração necessária para o trabalhador viver dignamente diante das suas necessidades pessoais, sociais e econômicas, e como contrapartida pelo trabalho desenvolvido. Segue os critérios e indicadores da qualidade de vida no trabalho.

## DISCUSSÃO SOBRE A QUALIADADE DE VIDA NO TRABALHO

De acordo com Rodrigues (1994), a Qualidade de Vida no Trabalho- (QVT) tem sido um dos pontos de principal preocupação do homem desde a raça humana, contendo outros títulos, em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de sua tarefa. Segundo Chiavenato (2004) a qualidade de vida no trabalho está ligada com a preocupação com o bem-estar e a saúde dos colaboradores, no desempenho de suas tarefas, proporcionando interesses da organização com o efeito de potencializar a produtividade. Conforme Organização Mundial da Saúde (OMS) trata-se de definir percepção da posição do indivíduo, proporcionando um ambiente mais agradável onde os processos são humanizados, atraindo um bom desempenho, possibilitando abrir espaço na participação de nível decisório da organização, influenciada inteiramente pela saúde física e psicológica.

A QVT busca humanizar as relações de trabalho na organização, mantendo uma relação estreita com a produtividade principalmente com a satisfação do trabalhador no seu ambiente de trabalho, pois é no trabalho que

o colaborador passa maior parte de suas horas úteis do dia, dando início a laços de amizade e estabelecendo expectativas de uma vida melhor com qualidade (RODRIGUES, 1994). Segundo Viamia (1994), Rodrigues (1994) constitui-se, em condição de vida no trabalho, associada ao bem-estar, à saúde e à segurança do trabalhador admitindo que a utilização do QVT é um ponto vital para a sua realização no trabalho e na sua existência. A partir da ideia dos valores da qualidade de vida no trabalho é definida por Campos (1992), que a qualidade é um sistema gerencial que faz parte do reconhecimento das necessidades humanas, e estabelece padrões, principalmente no atendimento dessas necessidades, visa à estratégica aliada a uma abordagem humanista, entendendo-se aqueles afetados pela existência da empresa: colaboradores, consumidores, sociedade e acionistas.

Componente central da pesquisa na área de qualidade de vida no trabalho advém da importância que o trabalho desempenha na vida do trabalhador e a forma como o trabalho está estruturado e organizado pode apresentar um impacto direto sobre o trabalhador, podendo levá-lo à satisfação ou frustração com outros fatores da vida que estão relacionados com a QVT (BÚRIGO 1997). De forma a entender a importância da qualidade de vida no trabalho, é muito corrente que a empresa fique na dúvida se deve ou não investir em tal qualidade. De acordo com o IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), cerca de seis em cada dez empresas fecham antes de contemplar cinco anos de mercado, as companhias estão cada vez mais competitivas e é preciso entender o que o mercado necessita, para ser inserido. Segundo o blog Kenoby (2018), para obter destaque no mercado, as organizações precisam inovar e como as ideias são abundantes, as tecnologias e estratégias podem ser facilmente copiadas, o real diferencial está nas pessoas, ou seja, nos colaboradores, principalmente quando se trata de desenvolvidas ações de melhoria para o bem-estar biológico, psicológico e social do funcionário.

Sodexo (2017) a fim de analisar a qualidade de vida no trabalho realizou uma pesquisa com os colaboradores de forma a se inteirar com a necessidade, com a intenção de melhorar o desempenho.

Segue os resultados.

Figura 3 Índice de qualidade de vida no trabalho

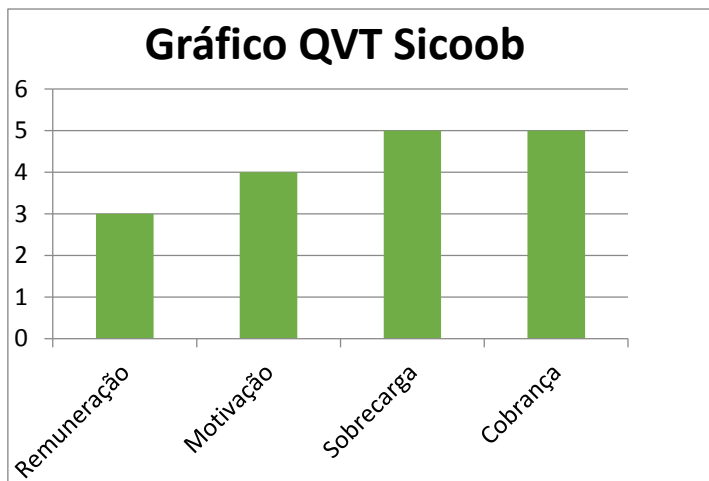


Fonte: site Sodexo benéficos (2017)

## RESULTADOS DA PESQUISA

De acordo com os dados coletados, identificou de maneira clara que há pontos positivos e negativos que envolvem a qualidade de vida no trabalho, tendo satisfação e insatisfação ao mesmo tempo. Merecendo maior atenção por parte da empresa na questão relacionada aos benefícios salariais e aos processos de atividades

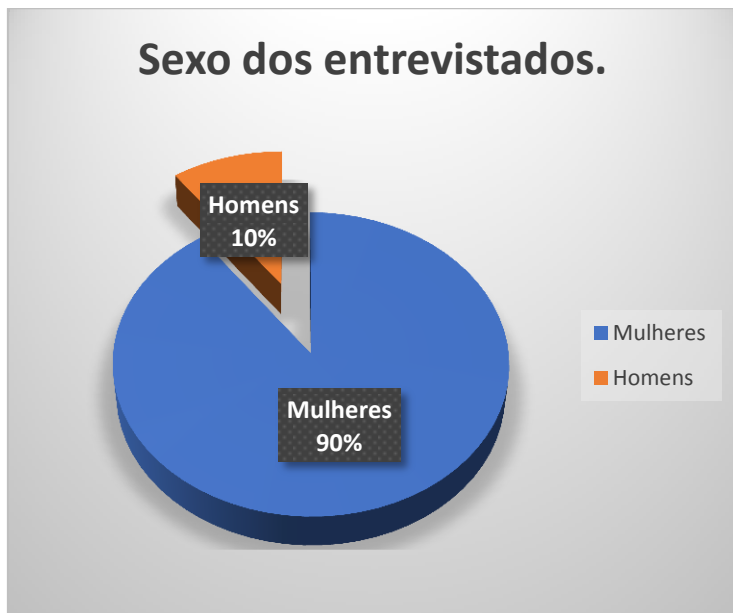
Gráfico 1: Pesquisa de campo, Sicoob Crediforte Eldorado



Fonte: Questionário Sicoob (2019), embasado na pesquisa de campo (elaborada pelo autor).

A imagem refere-se a alguns movimentos consideráveis para os funcionários, com o que pode atrapalhar na qualidade de vida se não estiver bem equilibrado no trabalho, com intuito de analisar o quanto estava a utilização adequada do QVT.

Gráfico 2: Pesquisa de campo Sicoob Crediforte Eldorado



Fonte: Questionário realizado e embasado na pesquisa de campo (2019)

Com o índice acima podemos analisar que boa parte do quadro dos colaboradores é formada pelo sexo feminino, sendo assim 8 mulheres e 1 homem.

Gráfico 3 Pesquisa de campo, Sicoob Crediforte Eldorado.



Fonte: Questionário Sicoob (2019), embasado na pesquisa de campo (elaborada pelo autor)

Gráfico realizado através da pesquisa de campo, onde se medi a importância da qualidade de vida no trabalho para os colaboradores e gestores, de acordo com que foi analisada maior parte do grupo considera sim importante essa avaliação de qualidade no ambiente de trabalho.

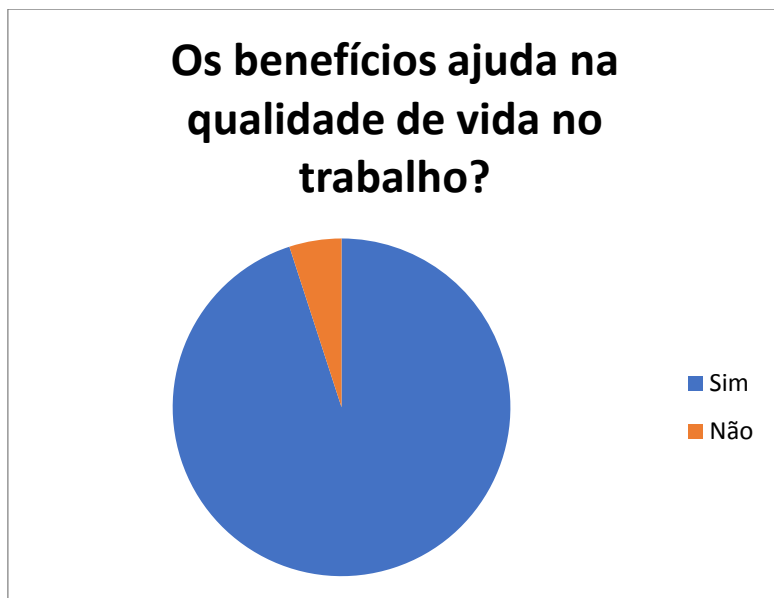
Gráfico 3 Pesquisa de campo, Sicoob Crediforte Eldorado.



Fonte: Questionário Sicoob (2019) embasado na pesquisa de campo.

Observa-se que o gráfico analisado tem a maior parte dos colaboradores satisfeitos com o procedimento de qualidade de vida no trabalho e uma parte espera por mudanças pois não está satisfeito e nem insatisfeitos com o desempenho da organização.

Gráfico 3 Pesquisa de campo, Sicoob Crediforte Eldorado.



Fonte: Questionário Sicoob (2019), embasado na pesquisa de campo (elaborada pelo autor

## APRESENTAÇÃO DO PLANO DE MELHORIA

De acordo com análise desenvolvida da qualidade de vida dos colaboradores foram encontradas algumas deficiências no processo de qualidade sendo sobrecarga aos trabalhadores.

Uma saída para não gerar esse desconforto é oferecer mais mão de obra qualificada, assim diminuiria a sobrecarga, o estresse contínuo, e ajudaria no aumento da motivação e na produtividade com o cliente, satisfazendo ambas as partes.

Buscando eliminar essas deficiências na prática de QVT, foi sugerido um plano de melhoria, onde os supervisores têm o posicionamento como líder de identificar as necessidades do seu colaborador, sendo assim realizar uma análise individual para solucionar as necessidades e melhoria para a instituição.



Para o auxílio foi sugerido também um dia mais dinâmico, proporcionando uma vez por semana uma aula diferente onde obtêm uma interação do grupo para que aprenda trabalhar em grupo e poder desfrutar dos momentos nem equipe.

Um bom exercício físico também ajuda no desenvolvimento da qualidade de vida no trabalho, podendo oferecer esses momentos de descontração ou até mesmo um benefício que auxilie essa fórmula de liberar o estresse do dia-a-dia

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com que foi apresentada, a qualidade de vida no trabalho representa a satisfação e necessidades dos colaboradores, diretamente ligada ao bem-estar do indivíduo, tornando assim um ambiente com condições favoráveis para o desenvolvimento das atividades, representando fatos importantes para a busca da qualidade de vida no trabalho.

Enfatizando a importância de tal influência exercida pelo estudo da qualidade de vida no trabalho, com aspecto determinante no desempenho da organização.

Utilizou-se a pesquisa bibliográfica assim como a pesquisa de campo, com objetivo de proporcionar melhor desenvolvimento da sistematização. Tais como motivação para o trabalho, a adaptabilidade de mudança no ambiente de trabalho criatividade e vontade de inovar e de aceitar mudanças.

A busca pela qualidade, antes voltada apenas para o aspecto organizacional, já deve voltar sua atenção para a qualidade de vida no trabalho, buscando uma maior participação das empresas. Assim sendo, este trabalho veio a confirmar que a motivação e a satisfação em relação ao trabalho, dependem de vários fatores, dentre os quais, os treinamentos e incentivos são prioridades.

## SUGESTÃO DE MELHORIA

- Proporcionar momentos de lazer;
- Divisão de atividades;
- Proporcionar atendimento mensal com o profissional da psicologia;

- Proporcionar um ambiente para descanso
- Proporcionar dinâmicas com o grupo;

## REFERÊNCIAS

BÚRIGO Carla Cristina Dutra QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Um estudo de caso na Universidade Federal de Santa Catarina Disponível em: Acesso em 25 mai.2019 às 14:20

CHIAVENATO, Idalberto. Recursos Humanos. Edição compactada. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002 CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de pessoas. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004. Simões e Silva (2002) Disponível em: Acesso em: 01 jul.2019 25

FERNANDES Camila Araújo; CORONADO Ana Beatriz; Área: Gestão da Qualidade 2008 Disponível em:

< <https://administradores.com.br/artigos/qualidade-de-vida-no-trabalho-fator-decisivo-no-desempenho-organizacional>>

KENOBY. Blog. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO QUAL A SUA IMPORTANCIA 2018 Disponível em ., FERNANDES, Eda Conte. Qualidade de Vida no Trabalho - Como Medir para Melhorar, Salvador: Casa da Qualidade, 1996.< <http://www.kenoby.com/blog/qualidade-de-vida-no-trabalho>> Acesso em :25 mai. 2019

MONACO, Felipe de Faria; GUIMARÃES, Valeska Nahas. Gestão da qualidade total e qualidade de vida no trabalho: o caso da gerência de administração dos Correios. Revista de Administração Contemporânea, Curitiba, v. 4, n. 3, p. 67-88, set.-dez. 2000. Disponível em: . Acesso em: 05 jul. 2019. às 20:30.

RODRIGUES, Marcus V. C. Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial. Petrópolis: Editora Vozes, 1999. RODRIGUES, M. V. C. Qualidade de vida no trabalho – Evolução e Análise no nível gerencial. Rio de Janeiro: Vozes, 1994

VIANNA, Marco Aurélio. Que crise é está? Rio de Janeiro: Qualitymark,1994. Sodexo Disponível em : Acesso 10 jul.2019 HSM MANAGEMENT. Quem tem medo das ferramentas gerenciais? Barueri, n o 19, p122-130.