

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CAMPUS PALMEIRA DAS MISSÕES
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

Patricia Piceti

**APLICAÇÃO DO MODELO QVT DE HACKMAN E OLDHAM EM UMA
COOPERATIVA DE CRÉDITO NO NORTE GAÚCHO**

Palmeira das Missões, RS

2021

Patricia Piceti

**APLICAÇÃO DO MODELO QVT DE HACKMAN E OLDHAM EM UMA
COOPERATIVA DE CRÉDITO NO NORTE GAÚCHO**

Relatório de Estágio apresentado ao Departamento de Administração da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), campus de Palmeira das Missões, para obtenção do grau em **Bacharel em Administração**.

Orientador: Prof. Dr. Edio Polacinski

Palmeira das Missões, RS

2021

Patricia Piceti

**APLICAÇÃO DO MODELO QVT DE HACKMAN E OLDHAM EM UMA
COOPERATIVA DE CRÉDITO NO NORTE GAÚCHO**

Relatório de Estágio apresentado ao Departamento de Administração da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), campus de Palmeira das Missões, para obtenção do grau em **Bacharel em Administração**.

Edio Polacinski, Dr. (UFSM)
(Presidente/Orientador)

Claudio Eduardo Ramos Camfield, Dr. (UFSM)

Vânia Beatriz Rey Paz, Dra. (UFSM)

Palmeira das Missões, RS

2021

RESUMO

APLICAÇÃO DO MODELO QVT DE HACKMAN E OLDHAM EM UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO NO NORTE GAÚCHO

AUTOR: PATRICIA PICETI

ORIENTADOR: EDIO POLACINSKI

Este estudo teve como principal objetivo a identificação ou preferência dos fatores de motivação e satisfação dos colaboradores de uma cooperativa de crédito no norte do estado do Rio Grande de Sul. A amostra era composta por 104 pessoas onde desta obteve-se 55 respostas válidas para o estudo, utilizou-se o modelo QVT de Hackmann e Oldhann, através da análise dos seus fatores: dimensões essenciais do trabalho, estados psicológicos críticos, resultados pessoais e do trabalho e necessidades de crescimento individual para a análise. Como forma de coleta das respostas utilizou-se um questionário com escala likert de 7 pontos para mensuração das preferências tanto positiva ou negativa das variáveis. Para a obtenção das repostas foram disponibilizadas por e-mail corporativo sendo o objeto de estudo uma amostra por conveniência de natureza exploratória descritiva. Os dados foram trabalhados através do software PSPP pela extração das médias e desvio padrão das questões. Como principais resultados obtidos neste estudo no que se refere a qualidade de vida na cooperativa de crédito pode-se referir que a satisfação é uma preferência positiva e identificada na amostra, assim como a importância da tarefa desempenhada pelos colaboradores, o crescimento individual e a preocupação com o bom desempenho em suas atividades refere-se ainda a relevância deste para com outras pessoas na organização.

Palavras-chave: qualidade de vida; qualidade de vida no trabalho; modelo Hackman e Oldham; cooperativa de crédito.

ABSTRACT

APPLICATION OF HACKMAN AND OLDDHAM'S QVT MODEL IN A CREDIT COOPERATIVE IN NORTH GAUCHO

AUTHOR: PATRICIA PICETI

ADVISOR: EDIO POLACINSKI

This study had as main objective the identification or preference of the factors of motivation and satisfaction of the collaborators of a credit cooperative in the north of the state of Rio Grande de Sul. The sample was composed of 104 people from which 55 valid answers were obtained. In this study, Hackmann and Oldham's QVT model was used, through the analysis of its factors: essential dimensions of work, critical psychological states, personal and work results and needs for individual growth for the analysis. As a way of collecting the answers, a questionnaire with a 7-point Likert scale was used to measure the preferences, either positive or negative of the variables. To obtain the answers, they were made available by corporate e-mail and the object of study was a convenience sample of an exploratory descriptive nature. The data were worked through the SPSS software by extracting the means and standard deviation of the questions. As the main results obtained in this study with regard to quality of life in the credit union, it can be said that satisfaction is a positive preference and identified in the sample, as well as the importance of the task performed by employees, individual growth and concern the good performance in its activities also refers to its relevance to other people in the organization.

Key words: quality of life; quality of life at work; Hackman and Oldham model; Credit cooperative

LISTAS DE FIGURAS

Figura 1: Modelo QVT de Hachman e Oldham	23
Figura 2: Classificação da amostra por sexo	32
Figura 3: Caracterização da amostra por idade e tempo de cooperativa	32

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Dimensões Essenciais do Trabalho	34
Tabela 2: Estados Psicológicos Críticos	36
Tabela 3: Resultados pessoais e do trabalho	38
Tabela 4: Necessidade de Crescimento Individual	39
Tabela 5: Questões de maior variabilidade nas respostas	41

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Breve revisão histórica dos principais modelos de QVT	18
Quadro 2: Modelo de Hackman e Oldham (adaptado para este estudo)	29

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

QVT	Qualidade de Vida no Trabalho
ACI	Aliança Cooperativa Internacional
OCB	Organizações das Cooperativas Brasileiras
PSPP	Plataforma para análise de dados

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO	09
1.1 TEMA E DELIMITAÇÃO DO TEMA	09
1.2 PROBLEMA.....	11
1.3 OBJETIVOS.....	14
1.3.1 Objetivo geral.....	14
1.3.2 Objetivos específicos.....	14
1.4 JUSTIFICATIVA.....	14
1.5 ESTRUTURA DO TCC.....	16
2. REVISÃO DE LITERATURA.....	17
2.1 Qualidade de vida.....	19
2.1.1 Qualidade de vida no trabalho.....	20
2.2 Satisfação no trabalho.....	21
2.3 Modelo QVT de Hackman e Oldham	21
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	26
3.1 Coleta dos dados.....	26
3.2 Operacionalização das variáveis.....	28
3.3 Análise dos dados.....	30
4. RESULTADOS E DISCUSSÕES	31
4.1 Caracterização da cooperativa.....	31
4.1.1 Caracterização da amostra.....	31
4.1.2. Análise dos Resultados obtidos após utilização do modelo de Hackman e Oldham	33
4.1.3. Proposições a Cooperativa	41
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	43
REFERÊNCIA	45
APÊNDICE A- QUESTIONÁRIO DE PESQUISA	51
APENDICÊ B – DADOS ESTATÍSTICOS COMPLEMENTARES	55
UTILIZADOS NA ANÁLISE DO ESTUDO	

1.INTRODUÇÃO

1.1TEMA E DELIMITAÇÃO DO TEMA

O cooperativismo é uma forma conjunta de melhoria e barganha para o empreendimento individual seja como pessoa física ou jurídica pois este sistema permite que todos os cooperados se utilizem de um sistema único com maior representatividade a fim de obter prestação de serviços de core bancário de forma mais vantajosa e assim a inserção seja no individual (pessoa física) ou coletiva (pessoa jurídica) perante o mercado.

As cooperativas de crédito possuem um papel fundamental junto a economia local e de seus associados, onde estas instituições estejam sediadas pois elas possuem como missão reinvestir nas comunidades não concentrando renda e acumulação de capital, mas sim, a geração e distribuição de sobras a estes cooperados participantes.

Atualmente as Cooperativas de crédito são mundialmente estruturadas e possuem representação pelos seus sindicatos, a nível internacional pela Aliança Cooperativa Internacional (ACI) fundado em 1985 com sua sede em Genebra, onde esta representa cooperativas de 92 países e tendo como associados em torno de 1 bilhão de cooperados, em território brasileiro as Organizações das Cooperativas Brasileiras (OCB) é o seu órgão de representação com sede em Brasília (MUNDO COOPERATIVO, 2021).

Segundo dados do Portal do Cooperativismo financeiro em se tratando de economia, há pesquisa realizada pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (FIPE) que confirmam a força e importância do sistema Cooperativo de Crédito contribuindo com o aumento de 5,6% do PIB dos municípios e quando estas cooperativas disponibilizam recursos, estes podem projetar aumento ou manutenção de empregos em torno de 6,2% e criação/manutenção de empresas em torno de 15,7%, estima-se ainda que a cada R\$ 35,8 mil disponibilizado em crédito este por sua vez resulta em R\$ 2,45 de renda na economia (PORTAL COOPERATIVISMO, 2020)

Sendo assim, para que as cooperativas de crédito tenham crescimento ascendente é necessário que os gestores tendam a desempenhar as melhores formas

de gestão e com maior atenção a área de recursos humanos, em relação aos seus colaboradores, pois são estes os “representantes das cooperativas de crédito” junto as comunidades e perante os associados.

Pode-se referir também a importância que a satisfação de pertencer possui na vida das pessoas dentro das organizações, pois é nela que passamos nossa maior parte do dia e por que não dizer de nossas vidas pois pelo menos 35 anos estaremos ligados a algum empreendimento organizacional para auferir recursos para nossa subsistência.

Há evidências em estudos da área de recursos humanos que funcionários satisfeitos geram maiores resultados para as organizações e com o aumento da competitividade e da lucratividade esta preocupação é mais latente, principalmente no que diz respeito a qualidade de vida no trabalho (QVT), sendo esta, vista de uma forma mais abrangente, excedendo os limites internos da organização, para a vida, a família, a saúde e lazer do trabalhador (LAU, 2001, p. 3).

Ainda que, estes fatores diferenciem-se do construto, qualidade de vida no trabalho, os autores consideram que, esta interação e correlação, entre o ambiente interno e externo que envolve o trabalhador como indivíduo, pode ser um dos principais resultados na obtenção de uma boa gestão de qualidade de vida no trabalho (SIRGY et al. 2001).

Há vários modelos utilizados por diversos autores e em variadas amostras como por exemplo o modelo dos autores Walton (1973), Nadler e Lawler (1983), porém utilizou-se o modelo de Hackman e Oldhan (1975) difundido e validado mundialmente que mensura a qualidade de vida dos trabalhadores de uma forma intrínseca e extrínseca, analisando o indivíduo como foco central porém sendo parte de uma organização trabalhista e enquanto cidadão.

Pode-se referir ainda que este modelo além de sua utilização internacional foi também validado a nível nacional pelo autor Pedroso et al. (2014) sendo este referenciado e adaptado neste estudo.

Assim, com base no exposto destaque-se que o tema central deste estudo é a qualidade de vida dos trabalhadores (QVT) enquanto colaboradores de uma organização, ou seja, a QVT e a satisfação destes no contexto cooperativo. Neste estudo em uma Cooperativa de Crédito e para melhor desenvolver o tema delimitou-

se a área para o norte do Estado do Rio Grande do Sul, tendo como objeto de estudo aproximadamente 104 colaboradores em uma área de atuação de 9 municípios e que por motivos de confidencialidade seu nome não foi divulgado.

Assim após a identificação e delimitação do tema redigidos nesta introdução faz-se a verificação do problema ou então também designado como principal aspiração do estudo, ou seja, qual ou quais as principais aspirações de motivação e desenvolvimento deste estudo.

1.2 PROBLEMA

Apesar da QVT ser objeto de estudo em vários artigos, ainda não se têm uma definição das relações e de um conceito único que a defina de forma concreta e concisa, autores como Lau et al. (2001), afirmam que são vários os fatores que influenciam o trabalhador, para que, este esteja satisfeito com seu trabalho como as recompensas, a segurança e a oportunidade de crescimento na carreira.

Para além da satisfação no trabalho, a QVT segundo Hosseini et al. (2010), como modelo, utilizou-se para auxiliar na mensuração do fator de motivação, ou seja, melhorar o desempenho e enriquecimento do trabalho, assim como, aumentar as oportunidades de crescimento individual, as promoções, o ajustamento dos salários, contribuindo de forma conjunta, na qualidade de vida dos funcionários e, por consequência, no resultado da organização.

Para tentar aprofundar as diversas afirmações sobre QVT e a satisfação no trabalho, fez-se a utilização do modelo de *Hackman e Oldham* (1975) original e adaptação deste que obteve validade no Brasil por Pedroso et al. (2014), estando o modelo dividido em quatro principais dimensões: 1. Dimensões essenciais do trabalho, 2. Estados psicológicos críticos, 3. Resultados pessoais e do trabalho e 4. Necessidades de Crescimento Individual, estas dimensões, pretendem medir, se o trabalho realizado pelo colaborador da organização, traz satisfação, melhorando o seu desempenho individual.

Neste sentido, há uma variedade de estudos mostrando que a satisfação no trabalho, é como acreditar no que faz, em sua atividade laboral, o seu estado de humor e suas emoções segundo autores como Brief; Roberson (1989); Fisher (2000), Ilies; Judge (2004) são fatores já evidenciados em seus estudos, porém, apesar destas

evidências, não se consegue concluir sobre quais são de fatos os principais fatores influenciadores desta satisfação (SCHLETT; ZIEGLER, 2014).

Quando se mensura a satisfação tem-se logo a relação com as emoções, as diferenças individuais e o afeto individual como referência, assim, estes sentimentos precisam ser evidenciados e tidos em atenção como influenciadores, pois podem ser fatores que necessitam de atenção quando há a investigação da satisfação na qualidade de vida no trabalho (SCHLETT; ZIEGLER, 2014).

No que tange a qualidade de vida no trabalho, autores como Sirgy et al. (2001), definem a qualidade como uma necessidade precisa e presente, mas sendo a satisfação do trabalhador uma de suas várias necessidades primárias, como por exemplo, a necessidade de recursos, sua atividade laboral e a participação no mercado de trabalho.

Apesar de ter-se em evidência por estudos anteriores algumas definições sobre a satisfação dos funcionários e a qualidade de vida no trabalho, ainda não há um consenso sobre o assunto, mais especificamente sobre os fatores subjacentes que possam ser determinantes no ambiente laboral individual das pessoas (RAZAK; MA'AMOR; HASSAN, 2016).

Na maior parte dos estudos empíricos, os autores trabalham o ambiente laboral em seu contexto físico e social, os quais afetam, fazendo referência ao trabalhador em seu estado emocional (Cummings; Malloy, 1977), ou ainda, onde o apoio de colegas e da gestão da empresa, podem influenciar o equilíbrio do trabalhador de forma individualizada (LOSCOCCO; SPITZE, 1990; LOWE; NORTHCOTT, 1988).

Outros estudos evidenciam que em um ambiente de trabalho com estruturas descentralizadas, cultura corporativa, trabalho em equipe (Efraty; Sirgy, 1995), benefícios, remuneração adequada (Muqtada; Singh; Rashid, 2002), ambiente de trabalho estável emocionalmente (Sirgy et al., 2008), são fatores já evidenciados pela literatura e podem influenciar a QVT dos trabalhadores.

Assim como, Razak; Ma'amor e Hassan (2016) em seu estudo, identificam os fatores como, a importância da flexibilidade no trabalho, o apoio dos colegas e o apoio social, são evidenciados, e, deixam como futuras linhas de investigação, a busca por mais fatores que possam ter influência na relação qualidade de vida no trabalho e a satisfação dos trabalhadores.

Entretanto, de uma forma geral, o conceito da qualidade de vida no trabalho relaciona-se principalmente com a necessidade de unir e humanizar o ambiente laboral das empresas com o principal fator produtivo, o fator humano (Nadler; Lawler, 1983).

Assim como, o fator emocional, pode ser interpretado como a soma de fatores psicológicos fundamentais, estando estes fatores relacionados ao cotidiano de vida e aos fatores externos, que se correlacionam com os fatores internos de trabalho, assim, não se pode separar o individual do conjunto, o pesquisador precisa ver o indivíduo de uma forma geral inserido em um ambiente de trabalho sem esquecer deste como pessoa perante a sociedade (GÓMEZ; GALVIS; ROYUELA, 2017).

Após esta evidência teórica da não uniformidade de conceitos e pela estrutura humanizada e ao mesmo tempo financeira, porém com uma cultura corporativa que possui a preocupação como uma premissa em sua forma de gestão enquanto organização que decidiu-se aplicar este estudo em uma cooperativa de crédito da região Norte do Rio Grande de Sul pois esta possui como missão:

“Como sistema cooperativo, valorizar o relacionamento, oferecer soluções financeiras para agregar renda e contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos associados e da sociedade”.

E como valores:

“ Preservação irrestrita da natureza cooperativa do negócio.

Respeito à individualidade do associado.

Valorização e desenvolvimento das pessoas.

Preservação da instituição como sistema.

Respeito às normas oficiais e internas.

Eficácia e transparência na gestão.”

Assim pergunta-se: quais os principais fatores evidenciados pelos autores possam estar identificados positivamente aos trabalhadores desta instituição cooperativa de crédito que tem em sua visão e valores a principalidade da qualidade de vida das pessoas?

Após a identificação da problemática deste estudo parte-se então para a identificação dos objetivos gerais e específicos, assim como a justificativa que guiarão

este estudo através da utilização do modelo QVT de Hackman e Oldham adaptada pelos autores Pedroso et al (2014) na amostra.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo geral

Definiu-se como objetivo geral deste estudo: Analisar se os fatores ou dimensões integrantes do modelo QVT influenciam positivamente ou negativamente a satisfação dos colaboradores de uma instituição cooperativa de crédito.

1.3.2. Objetivos específicos

Como objetivos específicos, definiram-se os seguintes pressupostos:

✓ Verificar através do modelo dos autores *Hackmann e Oldhan* adaptado por Pedroso et al. (2014) quais os fatores ou dimensões deste construto foram evidenciados e mais influenciam estes colaboradores;

✓ Evidenciar empiricamente através da utilização de um *survey*¹ se esta instituição cooperativa que possui como premissa a QVT em sua missão e valores está realmente presente e evidente para o seu quadro de colaboradores;

✓ Analisar através da verificação dos fatores menos significativos proposição de sugestões de ações para torná-los com maior atratividade para os colaboradores em questão no que tange a sua satisfação;

✓ Examinar através das respostas se os colaboradores realmente estão satisfeitos no desempenho de suas funções e se estas trazem significado e sentido em suas vidas.

1.4. JUSTIFICATIVA

Uma das principais motivações para realizar este estudo é principalmente pelo cenário atual econômico e social onde estamos inseridos, cenário este de muitas

¹ Survey: significa questionário.

incertezas, mudanças e pressões psicológicas sofridas pelas pessoas que trabalham nas organizações.

Onde muitas vezes desempenham uma função profissional por uma mera necessidade de sobrevivência sem se preocupar em “fazer parte” de uma organização e acabam sendo levadas pelo dia a dia destas empresas e realizando suas funções pelo mero acaso, ou por obrigação sem ter a consciência se o que está desempenhando realmente faz sentido, ou o que é mais importante, se a sua função está o fazendo bem psicologicamente e fisicamente para si.

Acredita-se ser de grande importância para as organizações e sua continuidade que estas precisem observar com cuidado e apreço as pessoas que fazem parte da sua empresa, se elas realmente são felizes com a atividade que desempenham, pois somente assim, os trabalhadores terão o prazer de trabalhar e o resultado será imediato, maior e mais eficaz.

Mais especificamente este estudo pretende contribuir para a organização a fim de evidenciar através deste a verificação e evidência de suas premissas de missão e valores realmente estão sendo evidenciadas e vividos pelos seus colaboradores e caso não estejam sugerir para melhorar esta visão.

Ainda como contribuição, para o sistema cooperativo, este estudo é relevante pois tem a preocupação do bem estar, felicidade e principalmente, a satisfação dos colaboradores que trazendo para a realidade cooperativista, tem como visão, o bem estar comum e não somente o resultado, o lucro em si do empreendimento, nesse sentido pode-se referir que o pressuposto de bem estar comum traz referência ao conceito central do cooperativismo.

Neste contexto, infere-se que as constantes mudanças ocorridas nos últimos tempos têm alterado o estado emocional da sociedade como um todo e para o sistema cooperativo de crédito, o ser humano e os resultados sustentáveis precisam constantemente serem confirmados.

Para a academia pretende-se trazer novas evidências empíricas em um objeto de estudo específico mas de suma importância para a região e comunidade onde está inserida, além de poder trazer à tona para a sociedade como um todo o bem estar de seu cidadão enquanto trabalhador no desempenho de sua atividade laboral.

Para mim enquanto investigador este estudo traz a realidade e fatos e sentimentos que estão intrínsecos nas pessoas que trabalham em uma cooperativa de crédito que tem como uma de suas premissas o bem estar de seus cooperados e seus colaboradores, o fato de conseguir evidenciar a satisfação destes é uma grande valia e satisfação.

Após identificar-se os objetivos gerais e específicos deste estudo evidencia-se a estrutura de construção a qual este TCC foi redigido.

1.5 ESTRUTURA DO TCC

Este estudo foi estruturado por capítulos onde no capítulo 1 encontra-se a identificação e delimitação do tema, o problema, a delimitação dos objetivos e a importância e justificativa deste estudo. Já no capítulo 2 está contido a teoria que o tema está inserido sendo apresentado o modelo de investigação ao qual os autores abordam o tema.

Posteriormente a explanação do tema através do referencial teórico por se tratar de um estudo quantitativo no capítulo 3 refere-se os procedimentos metodológicos, a operacionalização das variáveis e o método de tratamento dos dados utilizados neste estudo tendo como base estudos anteriores, análise dos dados e da amostra.

No capítulo 4 desenvolve-se as os resultados e discussões, bem como, as considerações finais do estudo apresentadas no capítulo 5 e por fim as referências que guiaram o estudo e os apêndices, onde estes trazem o questionário utilizado no estudo e os resultados estatísticos desta amostra.

A partir da visão geral e estrutural do estudo a partir do próximo capítulo abordar-se-á a literatura a qual está embasada a qualidade de vida, assim como o desenvolvimento teórico que circunda o tema e o objeto de estudo.

2. REVISÃO DE LITERATURA

Com o passar do tempo e o aumento da competitividade do mundo globalizado, as empresas têm dado maior atenção no que se refere as áreas da gestão e de recursos humanos, pois é esta que pode detectar fragilidades que estão subjacentes em seus trabalhadores como por exemplo a satisfação e a qualidade de vida (QVT), tanto interno como externamente pois já é sabedor a importância da qualidade total seja em nível tecnológico como pessoal.

A satisfação dos colaboradores de uma organização é elemento chave para o sucesso e bom desempenho de suas funções e por consequência do bom resultado, comprometimento e alcance dos objetivos organizacionais.

Esta abordagem teve início em meados dos anos 70 onde iniciava-se uma maior evidência de competitividade e já se fazia necessário uma conciliação entre os deveres dos colaboradores e os objetivos traçados pelos gestores das organizações fazendo com que as práticas de gestão tivessem melhores técnicas e por consequência a redução de conflitos.

Para os autores Nadler e Lawler (1983) a QVT tem como referência o modo de vida das pessoas e as atividades laborais que o cercam, atividades estas mais especificamente que tem a ver com a solução de problemas, a sua forma de trabalho, as condições de trabalho, como são as gratificações e as melhorias que existem neste ambiente laboral.

Apesar de serem vários os estudos em relação a QVT a nível mundial, no Brasil essa vertente teórica só obteve seu início nos anos 80 porém ainda com viés de vários modelos estrangeiros.

Nesta contextualização pode-se referir uma breve revisão histórica de alguns modelos mais utilizados pela literatura para mensuração da QVT a nível mundial pelos autores Westley (1979), Walton (1973), Hackman e Oldham (1975) Werther e Davis (1983), Nadler e Lawler (1983), Siqueira e Coletta (1989), Fernandes (1996), Limongi (2004) tendo uma pequena explanação das principais características de cada modelo conforme quadro número 1:

Quadro 1: Breve revisão histórica dos principais modelos de QVT

Modelo	Características do modelo
Walton (1973)	Este modelo possui como premissa oito fatores que mensuram a QVT de forma mais ampla, pela visão da organização, estes perseguem desde as condições de segurança no trabalho às oportunidades de crescimento, desenvolvimento das capacidades e a própria relevância social do trabalho. O autor vê a QVT de forma mais ampla e não relacionada somente ao trabalho, mas sim uma visão interna e externa à organização.
Westley (1979)	O autor estuda quatro fatores que considera importante nesta relação: a insegurança, a injustiça, a alienação e a anomalia, neste modelo há uma maior preocupação entre causa e consequência dos problemas e suas soluções.
Hackmann e Oldham (1975)	Na visão desses autores é necessário avaliar o quanto os indivíduos estão identificados em suas funções, e qual o significado de sua profissão para si mesmo e em como está a sua motivação para a realização de suas tarefas e necessidades pessoais, se estas estão atendidas nesta relação.
Werther e Davis (1983)	Nesta concepção de modelo os autores são fortemente levados para a preocupação do cargo, ou seja, condições de trabalho, a remuneração, seus benefícios, bem como o plano de cargos e salários, há uma visão mais restrita da QVT apenas pela ótica interna da instituição.
Nadler e Lawler (1983)	Nestes estudos ficam evidenciadas as preocupações dos autores novamente a visão do colaborador e seu cargo, porém no meio interno e as interações no ambiente de trabalho, mais especificamente no clima organizacional.
Siqueira e Coletta (1989)	Este modelo foi fundamentado na visão dos trabalhadores dos ramos industriais e comerciais do Brasil pelos incidentes ocorridos em seus meios de trabalho e está dividido em cinco fatores principais: política de RH, trabalho, interações pessoais, indivíduo e empresa.
Fernandes (1996)	O autor se preocupou com a compreensão dos trabalhadores no que diz respeito aos fatores: condições de trabalho, saúde, moral, compensação, participação, imagem da empresa, relação chefe-subordinado e organização do trabalho.
França (2004)	Modelo também conhecido como BPSO baseou-se em estudos da Organização Mundial de Saúde e os Indicadores de Desenvolvimento Humano e Social e tem como premissas: o biológico, o psicológico, o social e o organizacional.

Fonte: autora

Após a análise dos modelos expostos no quadro número um e evidenciadas as suas metodologias e análises, conclui-se que apesar de inúmeros os estudos sobre a qualidade de vida, não há uma definição única ou geral segundo os autores Taillefer et al. (2003), afirmam como sendo o estado de um indivíduo em um dado momento de sua vida e relaciona-se com o alcance de objetivos por uma pessoa hierarquicamente organizada.

Todavia o que pode ser identificado nos vários modelos quando quer-se mensurar a qualidade de vida dos colaboradores é a necessidade de visualizarmos o todo, ou seja, o ambiente interno e externo, tudo o que circunda o indivíduo e possa de alguma forma alterar suas atitudes, emoções e sensações, a qualidade de vida e a qualidade de vida no trabalho, sendo assim, elencou-se o modelo de *Hackmann e Oldhan* o mais adequado para a realidade da cooperativa de crédito em estudo, modelo este com validade internacional e nacionalmente.

2.1. Qualidade de vida

A qualidade de vida é um tema que vem sendo estudado no decorrer de décadas em vários aspectos da vida dos indivíduos sejam como indivíduos sociais ou em seu desempenho de funções, porém ambos estão inter-relacionados e necessitam de atenção.

Em observação aos estudos desenvolvidos, quando se retrata a qualidade de vida dos indivíduos, em sua maioria, os autores utilizam abordagens mais econômicas, ou seja, aspectos relacionados com o trabalho, como por exemplo, características do trabalho, salário, local de trabalho, horário, entre outros (DAHL; NESHEIM; OLSEN, 2009).

Ainda, em observação aos estudos, quando estes, forem de cunho sociológicos, consegue-se identificar a relação entre a satisfação no trabalho, com a qualidade de vida no trabalho, mesmo sendo a qualidade de vida o objeto de estudo, nestes é possível identificar os estudos apenas do indivíduo como ser laboral (JENCKS; PERMAN; RAINWATER, 1988).

Entretanto, a qualidade de vida para os indivíduos é muito mais abrangente e subjetiva para ser mensurada pois ela pode estar relacionada ao meio interno e externo à organização a qual as pessoas estejam ligadas profissionalmente, ou seja,

é um fator que pode ser tanto físico, social, econômico ou ainda psicológico (MONTEIRO et al., 2010).

Assim, pode-se evidenciar, que a qualidade de vida é estudada na forma individual levando em consideração o indivíduo enquanto celetista, ligado a alguma organização ou ainda como indivíduo em seu ambiente social, econômico o qual esteja inserido na sociedade, apenas levando em consideração fatores alguns fatores tanto organizacionais ou sociais que possam influenciar a qualidade de vida das pessoas.

2.1.1. Qualidade de vida no trabalho

Como um conceito geral da qualidade de vida no trabalho, segundo Ivancevich (2010), é composta por diversas experiências vivenciadas no trabalho de cada indivíduo, como por exemplo a forma que é realizada a supervisão e o estilo de supervisão, a liberdade e autonomia para tomada de decisões em seu ambiente de trabalho, assim como o ambiente físico, satisfatório para o bem - estar, entre outros.

Para Cascio (2015), existem duas maneiras de definir - se a qualidade de vida no trabalho, uma relaciona - se com as condições organizacionais, objetivas e práticas, enquanto, a segunda de igual importância, relaciona - se com a segurança, a satisfação e o equilíbrio do trabalho e da vida, se o trabalhador é capaz de crescer e desenvolver - se como ser humano.

Já Bagtasos (2011) afirma que, há a necessidade de interação entre o indivíduo, como pertencente a um grupo maior e trabalhador de uma organização, ou seja, o ambiente de trabalho precisa ser favorável para que o funcionário, como indivíduo tenha satisfação, enquanto desempenha sua função.

O que é fato quando analisamos a qualidade de vida no trabalho é de que a organização ou a gestão tem a necessidade e acompanhamento rotineiro de seu quadro de colaboradores, a fim de observar seu ambiente de trabalho para que este seja integrado, que as pessoas estejam motivadas com suas tarefas e a equipe em si para que a empresa obtenha maior produtividade e eficiência (CASTRO, 2015).

Assim, organizações que promovem a qualidade de vida no trabalho, trazem maior possibilidade para que o trabalhador, tenha maior compromisso com o desempenho de suas funções e menor será o seu nível de stress, aumentando suas oportunidades de crescimento (NOOR; ABDULLAH, 2012).

2.2. Satisfação no trabalho

Relativamente a satisfação no trabalho, ela relaciona - se com o sentimento individual, para com o seu trabalho e esta satisfação, acaba por ser, um fator gerador de motivação pessoal para o desempenho do trabalhador (Brief; Weiss, 2002; Price, 2004), é sua autossatisfação, a felicidade de realizar sua tarefa laboral.

Porém, a satisfação no trabalho, não ocorre de forma isolada e individual, ela inclui sentimentos e elementos que estão intrínsecos e extrínsecos do local de trabalho, precisa ser observado, como um fenômeno multifacetado (HOWARD; FRINK, 1996; CASCIO, 2015).

De acordo com Mahal (2009), existem três níveis para a motivação individual: o intrínseco, que se relaciona com o interesse pessoal do trabalhador para com o seu trabalho, o extrínseco: que se retrata sobre as recompensas futuras, e a combinação da satisfação com a recompensa.

Como forma de incentivo motivacional, a satisfação no trabalho, é uma importante ferramenta para mensurar o desempenho dos trabalhadores, pois quanto maior a motivação pessoal, maior será, sua dedicação e por consequência o seu desempenho (RAZAK, 2016).

Corroborando, Ali et al. (2014) relatam, que a satisfação no trabalho é fundamental, visto que, os indivíduos passam a maior parte de sua vida desempenhando suas atividades laborais.

2.3. Modelo QVT de Hackman e Oldham (1975)

Uma das principais métricas utilizadas pelos autores, neste modelo, é a verificação do impacto que o ambiente externo pode causar nas pessoas no desempenho de sua atividade laboral, utilizando-se do modelo QVT, mais especificamente de suas dimensões, para evidenciar qual sejam elas: a dimensão essencial para o trabalho, os estados psicológicos críticos, os resultados pessoais e do trabalho ou as necessidades de crescimento individual possuem maior impacto nos trabalhadores (HACKMAN; OLDHAM, 1974).

Como fatores que fazem parte das dimensões do modelo, evidencia-se na literatura que, o fator autonomia, tem maior ligação com o trabalhador, pois este, dá para si uma maior liberdade e independência no desempenho de suas funções,

resultando uma forma mais eficaz para estes realizarem suas atividades laborais (HACKMAN; OLDDHAM, 1974).

Igualmente Coelho e Augusto (2010), reafirmam em seus estudos que, quanto maior a autonomia dos funcionários, maior será sua capacidade de inovar e criar novas ideias, aprimorando suas habilidades na busca pela melhoria dos produtos ou serviços que realizam.

Além da autonomia, os autores Katsikea et al. (2011), encontram como evidência positiva outros fatores do modelo como a variedade do trabalho, o feedback² em relação a satisfação no trabalho, melhorando o relacionamento com seus superiores diretos.

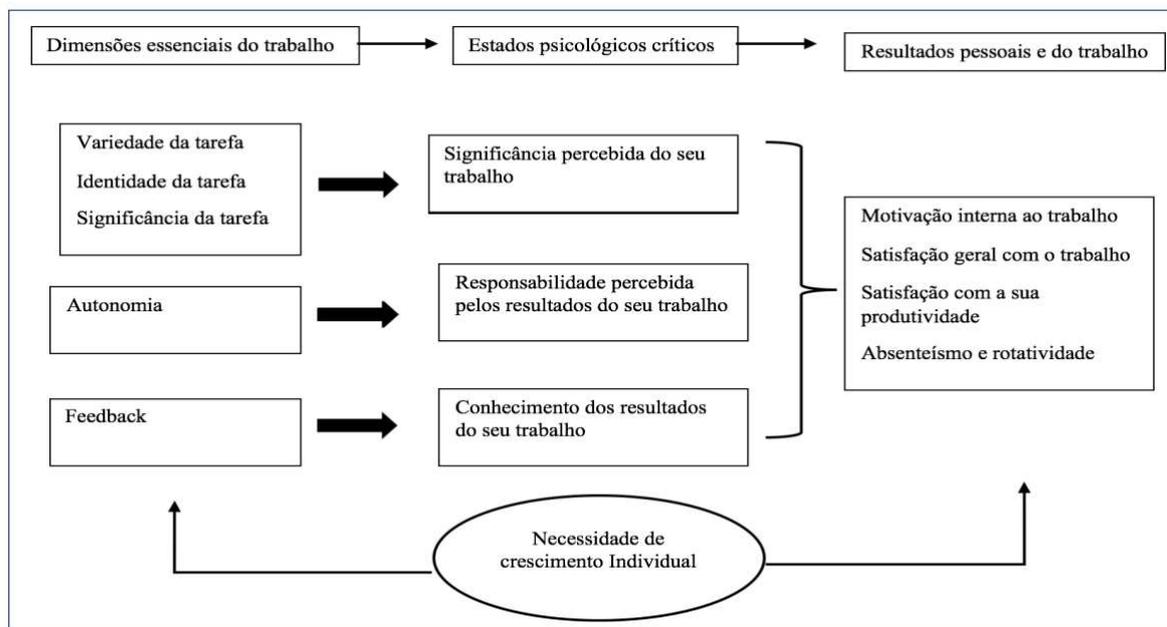
Ainda em observação aos relacionamentos internos das organizações, segundo evidências dos estudos de Ellis e Pompili (2002), Kheradmand; Valilou; Lotfi (2010), a relação interpessoal, está relacionada com o ambiente de laboral ao qual o trabalhador está inserido, podendo ser um ambiente mais seguro e hostil, ou então, um ambiente extremamente competitivo.

O modelo QVT, também conhecido como Diagnóstico do Trabalho (*Job Diagnostic Survey*), auxilia na verificação, do impacto das características do trabalho na vida das pessoas, e qual a influência da vida laboral sobre a vida social dos funcionários, ou seja, a relação que possa existir entre sociedade e trabalho (HACKMAN; OLDDHAM, 1974).

Este modelo, sugere uma relação positiva entre o trabalhador e o trabalho, através das dimensões do modelo, nomeadas pelo autor como, as dimensões básicas do trabalho, quando há a percepção dos trabalhadores em relação a importância de seu trabalho, a significância e sua responsabilidade tanto no resultado como no desempenho de sua função, fatores estes evidenciados pelas dimensões estados psicológicos críticos e os resultados pessoais do trabalho, conforme representado na figura número 1:

² Feedback: significa retorno.

Figura 1: Modelo QVT de *Hackman e Oldham*



Fonte: adaptado de *Hackman e Oldham* (1975).

No modelo proposto pelos autores, além das três dimensões principais, elas subdividem-se em fatores, onde pode-se detalhar que, nas Dimensões essenciais do trabalho, os fatores explicitados pelos autores são:

1. Variedade da tarefa: onde esta pode ser interpretada, pela utilização de diversas habilidades do trabalhador no desenvolvimento de sua atividade laboral principal;
2. Identidade da tarefa: que se relaciona ao nível pelo qual o trabalho sente-se realizado no desempenho de suas atividades sejam elas desde sua atividade início e fim;
3. Significância da tarefa: que evidencia o impacto do trabalho na vida do trabalhador e de outras pessoas, tanto a nível interno quanto externo;
4. Autonomia: que busca verificar a liberdade e independência, que o trabalhador possui, na tomada de decisões em relação ao desenvolvimento de suas atividades laborais;
5. Feedback: tenta mensurar o nível de informações claras e precisas que o trabalhador recebe em relação ao desempenho de sua função;

Na dimensão Resultados pessoais e do trabalho também designada como satisfação com o trabalho os fatores que são intrinsecamente mensurados são:

1. Satisfação geral com o trabalho: nesta variável os autores pretendem medir especificamente a satisfação do trabalhador com o trabalho que exerce;
2. Motivação interna ao trabalho: busca verificar qual o grau de felicidade quando o colaborador executa uma tarefa de forma satisfatória ou ainda a infelicidade quando não a executa com total certeza;
3. Satisfação específica: refere - se à relação entre o colaborador e os benefícios que são ofertados pela empresa, sejam estes, a remuneração, a segurança em seu trabalho, seus supervisores ou ainda as oportunidades de crescimento.

Além das Dimensões essenciais do trabalho, o modelo ainda propõe, a existência de outras dimensões, que podem impactar na satisfação do trabalhador, nomeados pelos autores, como Estados psicológicos críticos, onde estes, referem - se a significância percebida do seu trabalho, responsabilidade percebida pelos resultados de seu trabalho e conhecimento dos resultados de seu trabalho, fatores estes que estão correlacionados mais especificamente entre indivíduo e a tarefa, ou a percepção e importância que percebe na realização de sua função.

Por consequência das influências anteriormente mencionadas, os autores ainda elegem, os Resultados pessoais e do trabalho como outra dimensão que pode influenciar na QVT dos trabalhadores, agora sim, mais especificamente a satisfação pessoal, como a motivação interna para o trabalho, satisfação geral com o trabalho, satisfação com a sua produtividade, absenteísmo e rotatividade.

Ainda, como fator que possa ter influência individual apresentada no modelo, as necessidades de crescimento individual, a vontade e ambição que cada trabalhador tem referente ao sucesso de sua carreira, são fatores que se relacionam entre o trabalhador e a satisfação pessoal para com o trabalho.

Apesar de o modelo ter sido validado em 1975, segundo os autores Mourão et.al (2005) ele ainda é atual pois pretende mensurar as percepções dos colaboradores em relação às funções desempenhadas identificadas nas dimensões essenciais da tarefa, a remuneração paga, os benefícios e segurança social.

Este modelo não é estático pois tende a mensurar as variáveis no presente momento em que o colaborador está vivenciando assim como a sua posição e entendimento em relação ao desempenho de suas funções, até porque os profissionais não vivem somente para o trabalho, são influenciadas pelo meio laboral

e social e é reconhecido segundo Kilimnik (1998) por abranger as dimensões do trabalho (SIKULA e MCKENNA, 1984; HUSE E CUMMING, 1985; BARON, 1997).

Ainda segundo os autores Kilimnik (1998) e Sant'anna; De Andrade et al. (2011) só é possível atingir maior comprometimento, satisfação e baixo absenteísmo tendo presentes nas organizações os fatores como os estados psicológicos e o significado do trabalho, que no modelo, os autores denominam como Dimensões Básicas da Tarefa são essenciais.

O modelo QVT de *Hackmann e Oldhman* é um dos mais utilizados no país nos estudos o mais presente e com extrema importância para compreensão da tarefa pela sua amplitude de dimensões pois privilegia uma série de variáveis como cargos, motivação, satisfação, salário e segurança, execução da tarefa, ou seja, o resultado do trabalho desempenhado pelos colaboradores (MOURÃO; KILIMNIK; FERNANDES (2005 e RODRIGUES, 2011).

Autores como Sampaio (2012) reiteram ainda a grande importância do grau de satisfação da qualidade de vida no trabalho pois quanto mais satisfeitos maior o desempenho dos colaboradores em suas funções e por consequência maior será o resultado individual e da organização.

3.PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo é de base transversal, de natureza quantitativa descritiva, quanto a abordagem e tipo com o objetivo de descrever a relação das variáveis (Hair et al., 2005; Silvestre, 2007, Gray, 2012), em uma determinada amostra da população no presente momento das respostas, onde o instrumento utilizado foi o *Job Diagnostic Survey*³ na versão validada em território nacional pelo autor Pedroso et al. (2014).

A coleta de dados, foi através de dados primários tendo como objeto de estudo, os trabalhadores de uma instituição financeira cooperativa de crédito e para mensuração das variáveis, utilizou-se um *survey*, disponibilizado através de uma plataforma *on line* (*Microsoft Forms*). Metodologia considerada por alguns autores, como uma ferramenta onde os inqueridos, não possam ser influenciados por fatores psicológicos, pois não se envolvem emocionalmente no momento da pesquisa (SPECTOR, 1997; MUÑOZ; LLORENTE; MACÍAS, 2005).

Refere-se ainda que este estudo é de natureza exploratória descritiva (Beuren et al, 2009) que tem como finalidade a percepção destes trabalhadores tendo como referência o modelo adaptado de *Hackman e Oldham* (1975), perfazendo a ligação entre o teórico e o habitual a fim de verificar a qualidade de vida destes trabalhadores inseridos em suas tarefas, ambiente de trabalho e sua satisfação.

Outros autores, afirmam ser esta metodologia a melhor e mais utilizada em estudos empíricos na identificação das preferências dos trabalhadores pois evidentemente não estão expostos a fatores externos que possam de alguma forma pressioná-los as respostas, estando livres para expor os sentimentos e realidade no momento das respostas (CLARK, 1996, 2005; RITTER, 2005; DAVOINE, 2006; KALLEBERG; MARSDEN, 2013).

3.1. Coleta dos dados

Para a coleta de dados utilizou-se um questionário com questões fechadas e o emprego da escala *Lykert* de 7 pontos, onde 1 representa discordo totalmente e o 7 concordo totalmente analisando-se desta forma, o nível de importância de cada

³ Survey: significa questionário.

variável, método este, também utilizados pelos autores do “estudo base” o qual este estudo empregou como referência (PEDROSO et al., 2014).

Pela plataforma *on line Microsoft Forms* o *survey* foi disponibilizado mantendo-se sempre o cuidado com o sigilo e o anonimato das respostas, assim como, disponibilizou - se um *QR CODE* para maior praticidade e comodidade dos respondentes a fim de atingir um maior número de respostas e fazer com que os respondentes tivessem uma maior abrangência, pois teriam acesso tanto em seu ambiente laboral ou no aconchego de seu lar.

Refere - se ainda que a utilização de um *survey* é:

“Uma técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, etc.” tendo como vantagem atingir um maior universo de amostra com a garantia do anonimato dos respondentes (GIL, 2012, p. 121)”.

O modelo de *Hackmann* e *Oldham* está dividido em quatro dimensões distintas e estas subdivididas em variáveis, sendo as questões de investigação ligadas em cada variável (13 variáveis). Porém para maior obtenção de respostas e pela análise do pré teste, neste estudo utilizou - se apenas as quatro dimensões em virtude de a amostra populacional não ser muito vasta e a quantidade de questões serem muito extensas.

O método utilizado para este estudo deu - se sob duas abordagens, a pesquisa bibliográfica por meio da verificação e aprofundamento do modelo de *Hackman* e *Oldhan* e o estudo de caso, pois foi aplicado a população de uma cooperativa de crédito em específico, que segundo Da Fonseca (2002) estes estudos tratam de uma situação em específico a fim de o pesquisador estar centrado em apenas uma realidade, sendo esta com aspectos e causas que podem por vezes não possuir um domínio total da realidade (MORESI, 2003).

Os dados foram disponibilizados no mês de maio de 2020 através de e-mail corporativo sendo enviado para o total da amostra (104) e reenviado mais três vezes até o mês de agosto de 2020 quando houve a união desta Cooperativa e a extinção

da mesma, tempo este, que foi disponibilizado pela cooperativa para a coleta dos dados e realização deste estudo.

Porém antes do envio inicial no mês de maio, no final do mês de abril, foi realizado um pré-teste do questionário para uma pequena amostra da população em estudo onde verificou-se a não possibilidade de envio do modelo QVT completo dos autores devido pela sua extensão, então preferiu-se reduzi-lo evitando assim problemas potenciais como amostra e poucas respostas que inviabilizassem a pesquisa (FOUWLER JR, 2011;MALHOTRA, 2012).

O questionário original possui 4 dimensões, subdivididas em 13 variáveis e estas são mensuradas por 101 questões, porém, o modelo adaptado ao qual utilizou-se possui a seguinte estrutura:

As quatro dimensões do modelo original: 1. Dimensões essenciais do trabalho; 2. Estados psicológicos críticos; 3. Satisfação com o trabalho; 4. Necessidade de crescimento individual que totalizaram 27 questões de investigação.

Ainda sobre a adaptação do modelo, não se utilizou as treze variáveis as quais estão ligadas as quatro dimensões, ou constructo do modelo original, mas sim as quatro dimensões sendo mesuradas diretamente pelas questões, onde desta coleta total da amostra dos 104 participantes originou um total de amostra de 54 respostas que perfizeram um percentual válido de 52,88% do total da população desta amostragem.

3.2. Operacionalização das variáveis

Utilizando-se como base o modelo QVT de *Hackman e Oldham* (1975), fez-se uma adaptação deste e a identificação das variáveis do modelo e, a partir de então, formulou-se este *survey* que foi aplicado na amostra apresentado no quadro número dois, ou seja, as variáveis foram retiradas e mensuradas nas questões em suas devidas dimensões compatíveis com o modelo, adaptando assim, o modelo atual a amostra da população a fim de atingir um número maior de respondentes .

Quadro 2: Modelo de Hackman e Oldham (adaptado para este estudo)

DIMENSÃO	QUESTÕES DE INVESTIGAÇÃO
Dimensões Essenciais do Trabalho	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meu desempenho no trabalho exige que eu realize tarefas diferentes que referem uma variedade e habilidades distintas. 2. Em minha rotina de trabalho tenho oportunidade de utilizar muita criatividade. 3. As tarefas que desempenho em meu dia a dia são desenvolvidas inteiramente por mim. 4. Meu trabalho é bastante extenso e repetitivo. 5. Minhas atividades diárias oportunizam ajudar outras pessoas durante o trabalho. 6. Tenho autonomia para desempenhar minhas tarefas pois tenho permissão para decidir a melhor forma para realizá-las. 7. Meu trabalho fornece poucas informações sobre o meu desempenho. 8. Meus sentimentos pessoais geralmente não são afetados pela forma que desempenho meu trabalho.
Estados psicológicos críticos	<ol style="list-style-type: none"> 1. De um modo geral estou satisfeito com o trabalho que efetuo no meu emprego. 2. A maioria de meus colegas julgam o seu trabalho muito significativo. 3. De um modo geral o resultado do desempenho de meu trabalho tem significativa influência e importância na vida ou bem-estar de outras pessoas. 4. A maioria das pessoas em minha organização sentem uma grande responsabilidade pessoal no trabalho que desempenham. 5. A maioria de meus colegas de trabalho acham que o trabalho que realizam é inútil ou insignificante. 6. Minha auto avaliação se torna mais positiva quando meu desempenho no trabalho é bom. 7. A responsabilidade de realizar o trabalho corretamente é totalmente minha.
Resultados pessoais e do trabalho (satisfação com o trabalho)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Para mim é importante o respeito e tratamento justo de meu supervisor. 2. De um modo geral estou satisfeito com o trabalho que efetuo em meu emprego. 3. Meu trabalho é estimulante e desafiador. 4. A maioria das pessoas em minha instituição de trabalho se sentem mal ou tristes quando descobrem que efetuaram o seu trabalho de forma ruim. 5. Estou satisfeito com meu pagamento e benefícios (alimentação, transporte, assistência médica e odontológica) que eu recebo.
Necessidades de crescimento Individual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trabalho A: Um emprego onde o pagamento é muito bom. Trabalho B: Um emprego onde existem grandes oportunidades de ser criativo e inovador. 2. Trabalho A: Um emprego bastante rotineiro. Trabalho B: Um emprego onde os seus colegas de trabalho não são amigáveis. 3. Trabalho A: Um emprego em que o seu supervisor o respeita e o trata de forma justa.

	<p>Trabalho B: Um emprego que proporciona a você constantes oportunidades de aprender coisas novas e interessantes.</p> <p>4. Trabalho A: Um emprego onde existem chances reais para você desenvolver novas habilidades e ser promovido na organização.</p> <p>Trabalho B: Um emprego que te proporciona um longo período de férias e uma grande quantidade de benefícios extras.</p> <p>5. Trabalho A: Um emprego com pouca liberdade e independência para você realizar o seu trabalho da forma como preferir.</p> <p>Trabalho B: Um emprego com condições de trabalho ruins.</p> <p>6. Trabalho A: Um emprego onde o trabalho em equipe é muito satisfatório.</p> <p>Trabalho B: Um emprego que permite a você utilizar, em grande escala, os seus talentos e habilidades.</p> <p>7. Trabalho A: Um emprego que oferece a você pouco ou nenhum desafio.</p> <p>Trabalho B: Um emprego onde você trabalha isolado dos seus colegas de trabalho.</p>
--	---

Fonte: adaptado de *Hackman e Oldham (1975)*; *Pedroso et al. (2014)*

3.3. Análise dos dados

Para tratamento dos dados empregou-se a utilização do *software*⁴ PSPP⁵, pelo método da extração das médias e desvio padrão na intenção de verificação das variáveis mais significativas ou mais tendenciosas do estudo positiva ou negativamente, sendo, a partir de então, evidenciados os testes e realizada a discussão dos resultados.

⁴ Software: programa utilizado para mensuração das variáveis.

⁵ PSPP: plataforma para análise de dados.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1. Caracterização da cooperativa

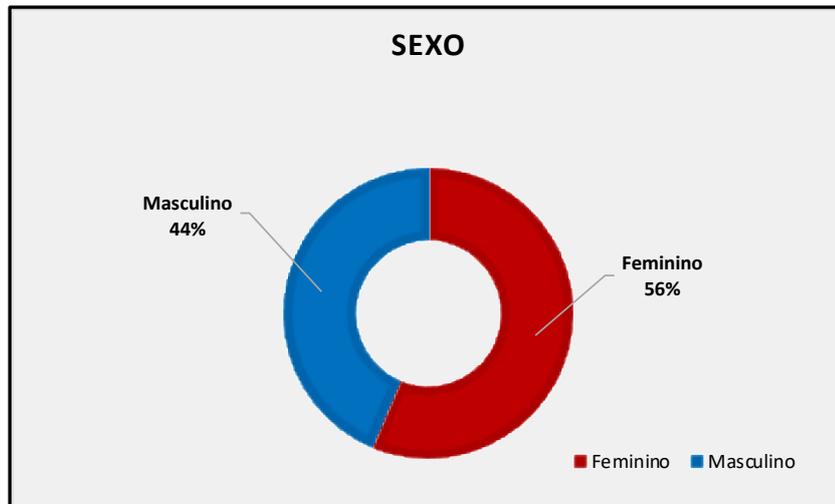
A cooperativa em estudo é uma Cooperativa de crédito sediada no Norte do Estado do Rio Grande do Sul fundada em 16 de Junho de 1981, tendo como precursores 20 agropecuaristas da região sede que tinham como pressuposto objetivo o financiamento de suas próprias atividades porém, com o passar do tempo e o aumento da demanda, sua estrutura e capacidade de atendimento aumentaram abrangendo um total no ano de 2020 como área de abrangência 9 municípios com mais de 19 mil associados e com um quadro de 104 colaboradores, atuando de forma ativa junto as comunidades inseridas com programas sociais e programas de incentivo ao desenvolvimento social e intelectual dos indivíduos e sociedade a qual está inserida.

4.1.1. Caracterização da amostra

A presente amostra é caracterizada por ser não probabilística por conveniência, ou seja, uma amostra onde obtive acesso para poder desenvolver o estudo conforme minha disponibilidade e a dos respondentes (HANSEN et al., 1953; MATTAR, 1996, Babbie, 2005).

O total de respondentes e colaboradores da organização, ou seja, total da população deste estudo baseou-se 104 pessoas, onde desta, obteve-se como número válido de respostas 54 perfazendo este o somatório da amostra. Desta população pode-se verificar as seguintes caracterizações:

Figura 2: Classificação da amostra por sexo

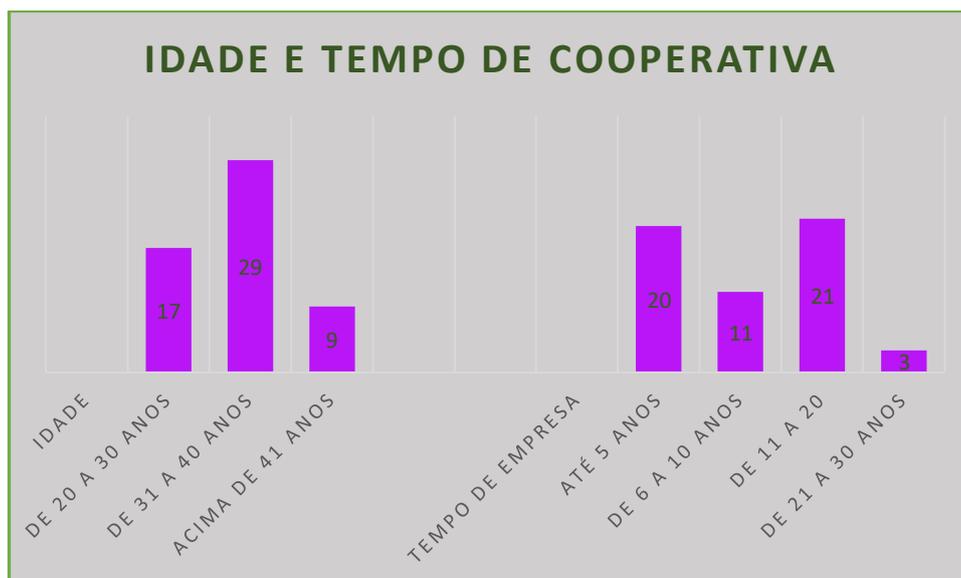


Fonte: autora

Pela verificação da figura 2 pode-se concluir que da população total dos respondentes a maior parte destes, ou seja, 56% são do sexo feminino.

Ainda se analisarmos a faixa etária da amostra pode-se inferir conforme figura 3 as seguintes características:

Figura 3: Caracterização da amostra por idade e tempo de cooperativa



Fonte: autora

Através da análise da figura três observa-se que a maior parte dos colaboradores desta cooperativa de crédito possuem a faixa etária entre 31 a 40 anos que corresponde a 53%, 16% entre 31 a 40 anos e 31% entre 20 e 30 anos e em relação ao tempo de cooperativa a maior representatividade foi de 11 a 20 anos com 38%, 36% até 5 anos, 20% de 6 a 10 anos e com 6% de 21 a 30 anos.

Tendo em consideração as áreas em que os colaboradores atuam a amostra mais representativa é de pessoas que trabalham em funções administrativas e 47% na área comercial.

Pode - se referir ainda, que nesta organização o absenteísmo pode se mostrar baixo pelo maior percentual de pessoas estarem há mais de 10 anos nesta instituição e possuir idade média entre 31 a 40 anos, ou seja, pessoas que ingressaram nesta organização ainda jovens.

Em relação ao grau de instrução dos colaboradores, identificamos como maior percentagem (66%) possuem pós graduação, 27% graduação e 7% ensino médio, estes indicadores foram identificados pela solicitação de resposta a partir de ensino médio.

Indicador este último que retrata uma maior preocupação e o maior nível de aprendizagem ou ainda a necessidade que estes colaboradores necessitam para desempenhar suas funções ou ainda o incentivo por parte da organização para que estes obtenham este desenvolvimento.

A partir da caracterização da amostra parte-se para as evidências empíricas das variáveis do modelo de QVT em nível de suas dimensões através da utilização do tratamento estatístico PSPP.

4.1.2. Análise dos Resultados obtidos após utilização do modelo de Hackman e Oldham

Nesta seção desenvolve-se os principais resultados observados na amostra e para tal análise realizou-se o teste de média e desvio padrão a fim de verificar qual a maior tendência de respostas e por consequência de comportamento verificados nos colaboradores desta cooperativa de crédito no ato da pesquisa.

Tabela 1: Dimensões Essenciais do Trabalho

	Variáveis	Média	Std Dev	Preferência de resposta na escala Likert	Percentual %
Dimensões essenciais do Trabalho	DET 1	6,41	0,79	6	50,00
	DET 2	6,07	1,29	6	55,56
	DET 3	4,22	1,78	3	40,74
	DET 4	3,8	1,88	3	35,19
	DET 5	6,46	0,93	7	59,26
	DET 6	5,11	1,63	6	51,85
	DET 7	3	1,72	2	33,33
	DET 8	3,72	1,93	6	33,33

Fonte: autora.

Em relação ao fator Dimensões essenciais do trabalho que segundo os autores tem a preocupação de mensurar a autonomia, *feedback*, a variedade, identidade e significância da tarefa para os colaboradores identificou-se maior tendência para as questões:

- Meu desempenho no trabalho exige que eu realize tarefas diferentes que referem uma variedade e habilidades distintas.
- Minhas atividades diárias oportunizam ajudar outras pessoas durante o trabalho.

Em análise as questões mais tendenciosas na amostra podem-se referir que a questão da variedade da tarefa obteve média de 6,41 e desvio padrão de 0,79 com preferência na escala *likert* pela opção 6 que corresponde a concordam, tendo como representatividade na amostra de 50%.

Com base na verificação a questão do quanto meu trabalho pode auxiliar outra pessoa a média obtida foi de 6,46, desvio padrão de 0,93 com preferência na escala pela opção 7 que referencia a resposta: concordam totalmente obtendo 59,26% de representatividade na amostra.

Assim pode-se observar pelas médias apresentadas que os colaboradores nesta dimensão possuem uma tendência mais positiva do que negativa pois as

opções de respostas pela escala são de 6 concordo à 7 concordo totalmente, pela escala *likert* apresentada no questionário.

As demais questões de investigação deste fator não obtiveram uma tendência maior ou única em relação a média, pois se observarmos o desvio padrão seus resultados ultrapassaram o índice de 1, que significa grande diversidade nas respostas ou não uniformidade ou maior tendência por apenas uma opção de resposta.

Percentuais estes que se aproximam entre si não divergindo em uma maior preferência por uma opção de resposta na amostra apesar de haver uma maior preferência percentual, estas não são significativas e não podem ser consideradas, pela análise dos valores de desvio padrão.

Enfim como análise geral deste fator **dimensão essencial do trabalho** pode-se evidenciar como tendência positiva nas respostas os fatores de diversidade na atividade desempenhada individualmente e poder auxiliar outras pessoas.

Assim identifica-se na amostra que as atividades desempenhadas pelos colaboradores além de serem diversificadas e importante não só para si mas para a organização faz-se presente e traz à tona o sentimento de satisfação, fazer parte, ou ainda quanto maior a diversidade na tarefa maior ou melhor é o sentimento de satisfação.

Evidência esta também vista como os resultados em estudos dos autores Walger; Viapiana; Barboza (2014) que reiteram o significado de os colaboradores terem a liberdade ou ainda poderem compartilhar das decisões ou tarefas assim como a identificação de sua tarefa, sua autonomia e variedade porém estas sempre com *feedback* de forma positiva ou negativa dos gestores.

No que tange ao fator estados psicológicos críticos do modelo QVT identificou-se na amostra as seguintes evidências estatísticas referidas na tabela número 2:

Tabela 2: Estados Psicológicos Críticos

	Variáveis	Média	Std Dev	Preferência de resposta na escala Likert	Percentual %
Estados Psicológicos Críticos	EPC 1	6,02	1,24	6	51,85
	EPC 2	5,69	1,41	6	55,56
	EPC 3	6,37	0,68	6	55,56
	EPC 4	6,15	0,9	6	62,96
	EPC 5	1,78	1,24	1	48,15
	EPC 6	6,37	0,83	6 e 7	48,15
	EPC 7	5,63	1,5	6	48,15

Fonte: autora

Segundo os autores *Hackman* e *Oldham* os estados psicológicos críticos referem-se ao significado percebido do seu trabalho de forma individual, a responsabilidade e conhecimento percebidos pelos resultados de seu trabalho onde identificou-se que as questões que obtiveram maior preferência pelos respondentes foram:

- De um modo geral o resultado do desempenho de meu trabalho tem significativa influência e importância na vida ou bem-estar de outras pessoas (3).
- A maioria das pessoas em minha cooperativa sentem uma grande responsabilidade pessoal no trabalho que desempenham (4).
- Minha auto avaliação se torna mais positiva quando meu desempenho no trabalho é bom (6).

Em referências as afirmações observadas com concordância pela amostra, em ambas pode-se referir que o resultado e a responsabilidade obtidos pelo trabalho de forma individual pode afetar a vida de outras pessoas tendo como média 6,37 com desvio padrão de 0,68 na afirmação 3 (EPC 3) na afirmação 4 (EPC 4) obteve-se como valores de média 6,15 com desvio padrão de 0,90.

Assim como a importância da auto avaliação ser positiva porém com o bom desempenho, tendo como média 6,37, desvio padrão 0,83, quando verifica-se as preferências na escala *likert*, todas as questões ficam centradas entre concordam e concordam totalmente variando entre 48% à 63% da amostra.

Fica evidente neste objeto de estudo a percepção que os trabalhadores possuem em relação a responsabilidade de obter uma auto avaliação positiva, ou seja, se eu desempenhar minha função satisfatoriamente meu trabalho tem influência no bem-estar na vida de meus colegas.

As questões 1 com média 6,02 e desvio padrão de 1,24, 2 com média 5,69 e desvio padrão de 1,41, 5 com média 1,78 e desvio padrão de 1,24 e a 7 com média 5,63 e desvio padrão de 1,5 não obtiveram uma uniformidade ou preferência maior por uma das afirmações, apresentando-se nesta amostra uma maior variabilidade que por consequência não poder ser tida como representativa.

Ainda como resultados observados nas questões tendenciadas como positivas nas opções da escala *likert* 55,56% concordam de forma positiva, ou seja, optaram pela resposta 6 e 62,96% da amostra preferiram as opções 6 a 7 concordam e concordam totalmente com um percentual de 48,15%.

Nesta dimensão **estados psicológicos críticos** novamente fica evidente a questão da importância que cada atividade individual significa para o coletivo, assim como a ciência da responsabilidade nas atividades e esta ser desempenhada de forma positiva e bem satisfatória.

Assim sendo, pode-se referir ainda o pertencimento que estes colaboradores expressaram nas respostas, o sentimento de ser importante e tornar-se importante seja para a cooperativa como um todo ou os colegas que o cercam, além da questão não somente individual mas o coletivo é importante para estes.

Neste sentido, para o autor Casico (2006) existem duas maneiras de definir-se a qualidade de vida no trabalho, uma relaciona-se com as condições organizacionais, objetivas e práticas enquanto, a segunda de igual importância, relaciona-se com a segurança, a satisfação e o equilíbrio do trabalho e da vida, se o trabalhador é capaz de crescer e desenvolver-se como ser humano.

Outro fator analisado neste estudo e também importante para o modelo QVT são os resultados pessoas e do trabalho, ou seja, a satisfação propriamente dita a qual relata-se pelas considerações da tabela três.

Tabela 3: Resultados pessoais e do trabalho (satisfação com o trabalho)

Variáveis	Média	Std Dev	Preferência de		
			resposta na escala Likert	Percentual %	
Resultados pessoais e do trabalho	ST 1	6,74	0,44	7	74,07
	ST 2	6,07	0,99	6	62,96
	ST 3	6,19	1,03	6	51,85
	ST 4	4,83	1,82	6	48,15
	ST 5	5,56	1,51	6	57,41

Fonte: autora

Na dimensão resultados pessoais e do trabalho ou ainda como denominada pelos autores de satisfação com o trabalho, há a pressuposição de mensurar a satisfação dos trabalhadores com a motivação interna, satisfação geral, com sua produtividade, o absenteísmo e a rotatividade de pessoal.

Apenas duas questões obtiveram maior tendência e melhor média pelos respondentes, sendo estas as questões:

- Para mim é importante o respeito e tratamento justo de meu supervisor (1).
- De um modo geral estou satisfeito com o trabalho que efetuo em meu emprego (2).

Para a questão 1 observa-se a importância do respeito e tratamento justo que apresentou média de 6,74 com desvio padrão de 0,44 ainda com total concordância e percentual de preferência de 74,07% na escala *likert* pelos respondentes.

Na questão 2 a satisfação geral com o trabalho obteve média de 6,07 com desvio padrão de 0,99 tendo como preferência e concordância de 62,96% pela escala, assim, pode-se observar que nesta amostra a satisfação é um fator observado em relação ao trabalho que desempenham, fator este de extrema importância para as organizações.

Ainda pode-se referir que nas questões 3 com média 6,19 e desvio padrão de 1,03 com preferência na escala de concordância de 51,85%, na questão 4 obteve-se uma média de 4,83 com desvio padrão de 1,82 com preferência na escala de concordância

e percentual de 48,15% para a questão 5 esta apresentou média de 5,56 com desvio padrão de 1,51 com preferência na escala de concordância e percentual de 57,41%.

Porém as afirmações referidas no parágrafo anterior mostram uma maior diversidade nas respostas e com índices de desvio padrão maiores que 1 o que nos sinaliza uma variabilidade nas respostas, sem preferência ou tendência maior em apenas uma.

Entretanto neste fator **resultados pessoais e do trabalho ou satisfação com o trabalho**, os fatores positivamente referidos pelos respondentes trazem a realidade da importância e existência na organização de um tratamento justo e o respeito pelo supervisor. Refere-se ainda que os colaboradores de uma forma geral estão satisfeitos com as atividades que desempenham.

Fatores estes também evidenciados positivamente em estudos dos autores Kalisch e Rochman (2010) e Mafini (2014) que indicam a importância do sentimento dos trabalhadores de pertencimento da organização, melhorando assim a ausência de conflitos e o desempenho de suas atividades, assim como a satisfação é fator crucial para que as organizações obtenham maior sucesso em seus resultados.

Após a análise dos fatores que pode-se referir como mais emocionais e intrínsecos analisados anteriormente como último fator do modelo, porém este mais individual e pessoal de cada respondente, a seguir apresenta-se as necessidades de crescimento individual.

Tabela 4: Necessidades de Crescimento Individual

	<i>Variáveis</i>	<i>Média</i>	<i>Std Dev</i>	<i>Preferência de resposta na escala Likert</i>	<i>Percentual %</i>
<i>Necessidade de Crescimento Individual</i>	NCI 1	3,33	1,67	5	37,04
	NCI 2	2,09	1,35	1	46,30
	NCI 3	3,5	1,72	1	24,07
	NCI 4	1,31	0,72	1	79,63
	NCI 5	2,13	0,93	2	38,89
	NCI 6	2,28	1,52	1	50,00
	NCI 7	2,93	1,11	2	29,63

Fonte: autora

Neste fator o autor faz uma ligação entre as dimensões essenciais do trabalho e os resultados pessoais do trabalho, ou seja, uma análise de preferência que o colaborador possui entre as atividades que desempenha e a organização a qual está inserido.

Para a mensuração desta dimensão utilizou-se uma escala de preferência por ambas as afirmações em cada questão que vai desde grande preferência por A (1) até grande preferência por B (5), pela tabela número quatro descreve-se que as questões que obtiveram maior tendência de respostas foram:

- Trabalho A: Um emprego onde existem chances reais para você desenvolver novas habilidades e ser promovido na organização (4). Grande preferência por A
- Trabalho A: Um emprego com pouca liberdade e independência para você realizar o seu trabalho da forma como preferir (5). Pequena preferência por A

Neste sentido pode-se observar que a questão 4 que retrata sobre desenvolver novas habilidades e ser promovida na empresa obteve média 1,31, desvio padrão de 0,72 com preferência na escala *likert* de 79,63% em 1, onde significa grande preferência por A opção esta que deixa claro a necessidade que os colaboradores possuem no desenvolvimento de suas habilidades e seu crescimento na organização.

Na questão cinco esta obteve de média 2,13 como desvio padrão 0,93 com preferência na escala *likert* de 38,89% na opção 2 que trata de pequena preferência por A, ou seja, os colaboradores não têm preferência por ambientes com pouca liberdade e independência para desenvolverem suas atividades da forma que eles elegem como melhor.

Em relação as outras questões podem-se referir que: a 1 esta obteve de média 3,33 com desvio padrão de 1,67 com tendência na escala pelo número 5 em 37,04%, na questão 2 sua média foi de 2,09, desvio padrão de 1,35 com preferência a escala pela opção 1 tendo 46,30%.

Na afirmação 3 esta teve como média 3,5, desvio padrão de 1,72 com percentual de preferência na escala de 24,07% na opção 1, na afirmação 6 a média foi de 2,28, desvio padrão de 1,52 com 50% de percentual de preferência na *likert* pela

opção 1 e por fim a questão 7 obteve de média 2,93, desvio padrão de 1,11 e percentual de 29,63% da população com preferência na escala pela opção 2.

Então nesta dimensão **necessidade de crescimento individual** há uma tendência positiva para o crescimento individual de cada colaborador na instituição e a necessidade de liberdade e independência, assim como o desenvolvimento de novas habilidades.

Assim como segundo o autor Mahal (2009) evidência em seu estudo que quanto maior a necessidade de crescimento individual maior e melhor será o desempenho dos colaboradores que por consequência aumentará a motivação e satisfação.

Porém como realidade nos estudos além dos fatores evidenciados com tendência positiva, outros fatores obtiveram respostas com maior variabilidade e necessitam de uma atenção por parte da cooperativa.

4.1.3. Proposições a Cooperativa.

Além dos fatores acima expostos os quais resultaram em uma tendência positiva na amostra alguns fatores precisam ser tidos em atenção e acompanhamento, pois obtiveram maior variabilidade na resposta, assim nesta seção apresentam-se algumas questões com sugestões de melhoria conforme tabela abaixo:

Tabela 5: Questões de maior variabilidade nas respostas

<i>Dimensões</i>	<i>Questões de investigação</i>
<i>Dimensões Essenciais do Trabalho</i>	<ul style="list-style-type: none"> *As tarefas que desempenho em meu dia a dia são desenvolvidas inteiramente por mim. *Meu trabalho é bastante extenso e repetitivo. *Tenho autonomia para desempenhar minhas tarefas pois tenho permissão para decidir a melhor forma para realizá-las. *Meu trabalho fornece poucas informações sobre o meu desempenho. *Meus sentimentos pessoais geralmente não são afetados pela forma que desempenho meu trabalho.
<i>Estados psicológicos Críticos</i>	<ul style="list-style-type: none"> *A maioria de meus colegas julgam o seu trabalho muito significativo.

Fonte: autora.

Tendo em observação as questões acima evidenciadas e em consideração ao perfil dos respondentes terem sido com maior percentual da área administrativa há uma necessidade de acompanhamento destes colaboradores pois como eles assessoram a área comercial acabam por não conseguirem no dia a dia verificar a importância de seu trabalho, bem como se o seu desempenho é satisfatório ou não.

Como sugestão para estas questões e melhora nesta percepção sugerem-se que as pessoas da área administrativa sejam cada vez mais inseridas em reuniões de alinhamento, treinamentos que ocorrem para área comercial, ou ainda que eles sejam envolvidos em visitas aos associados e na busca por novos negócios.

Havendo uma maior formalidade no processo que hoje é subjetivo, seja este processo através de planilha de desempenho, ou em forma de ata para o seu gestor imediato ou ainda para um controle de forma externa, acredito que desta forma os colaboradores terão uma maior percepção e importância sobre a sua função, não somente para si, mas para que seus colegas também tenham esta percepção.

Como em qualquer organização e mais especificamente em uma cooperativa de crédito, onde os objetivos são traçados de forma individual e coletiva, há a necessidade de utilização de ferramentas, planilhas de acompanhamento uma forma mais plausível e visível para que os colaboradores possam ter uma visão mais clara e ampla de seus objetivos e do que a organização espera de forma individual.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como o principal objetivo deste estudo foi a pretensão de evidenciar as tendências ou preferências que os colaboradores de uma cooperativa de crédito possuem quando postos a responder um questionário de qualidade de vida, neste caso, tendo em consideração o modelo QVT de *Hackman* e *Oldham* pode-se relatar que como principais evidências empíricas exploratórias desta amostra em estudo referimos.

Todos os fatores do modelo foram evidenciados de forma positiva na amostra tendo como resposta geral para as afirmações tendenciosas a concordância pela escala *likert* da pontuação 6 ou 7 pontos quase máximos desta concordância.

Como principais respostas aos objetivos específicos destacam-se que alguns fatores das dimensões do modelo foram identificados como preferência, ou com maior média e melhor resultado no índice de desvio padrão do que outras questões estando todas dimensões presentes e com alguns de seus fatores percebidos com relevância.

Questões estas que vão de encontro a identificação da tarefa e a importância para si e para as outras pessoas, seu desempenho pessoal perante a instituição, assim como o crescimento individual, além de ficar evidente na questão da satisfação a concordância com a satisfação de estar desenvolvendo determinada tarefa a qual está designado a desempenhar na cooperativa.

De uma forma geral pelo tempo de empresa, idade dos respondentes, grau de escolaridade pode-se assim concluir que nesta cooperativa de crédito, há a satisfação e a qualidade de vida relacionam-se de forma positiva e que a organização consegue também de uma forma positiva praticar a sua missão e visão enquanto organização.

Assim como pela diversidade da tarefa e o desenvolvimento de novas atividades, estes fatores podem ser além de motivadores, estarem presentes quando identifica-se o grau de formação destes indivíduos pois, há uma maior representatividade de pessoas com pós graduação do que pessoas com ensino médio.

Porém é evidente que algumas questões que não obtiveram resultados são significativas, ou seja, precisam ser trabalhadas como a percepção que meus colegas

possuem sobre minhas tarefas, aumentar a estimulação ao desenvolvimento de novas tarefas ou até mesmo propor a inovação nos processos atuais.

Neste sentido, é fato a necessidade e o acompanhamento constante da área de RH junto aos colaboradores, para que as fragilidades que hoje existem na organização, possam ser minimizadas. Fator este indicado pela grande variabilidade das outras respostas, fazendo com que o sentimento de importância e pertencimento que há em certa parte dos respondentes seja disseminado pois pessoas satisfeitas correspondem a resultados satisfatórios tanto para si quanto para a empresa.

Destaca-se ainda, como uma das principais conclusões gerais deste estudo referir que os colaboradores desta cooperativa de crédito possuem como fatores positivamente identificados a satisfação geral na atividade desenvolvida individualmente, a relação desta na referência das vidas de outras pessoas, outros colegas de trabalho, assim como a responsabilidade que cada membro desta organização possui na atividade que desempenha.

No que diz respeito a tarefa em si identifica-se uma forte preferência na sua diversidade ou variedade e no fato de os colaboradores poderem desempenhar suas funções com “certa” liberdade de atuação.

Enfim pode-se referir que estes trabalhadores de uma forma geral podem evidenciar um nível positivo de satisfação geral na qualidade de vida, não só como trabalhador, mas sim enquanto colaborador de uma organização ainda ao fato de em várias dimensões ter sido evidenciado a importância no desenvolvimento de sua tarefa e qual a sua consequência ou responsabilidade.

Como sugestão para futuros estudos recomenda-se um estudo comparativo entre cooperativas de mesmo porte, ou ainda de cooperativas diferentes porém com a mesma missão e visão afim de evidenciar formas diferenciadas de gestão, mas com a mesma essência e preocupação a nível de colaboradores e sociedade como um todo.

Ainda como sugestão futura utilizando do modelo QVT para realizar um estudo comparativo entre cooperativa de crédito e instituições financeiras (empresas) públicas ou privadas para verificação de novas evidências.

REFERÊNCIAS

ALI, Syukrina Alini Mat et al. Hackman and Oldham's job characteristics model to job satisfaction. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, v. 129, p. 46-52, 2014.

BABBIE, E. **Métodos de pesquisa de survey**. 3. Ed. Belo Horizonte: UFMG, 2005.
BAGTASOS, Maynard Rivalal. Quality of work life: A review of literature. **DLSU Business & Economics Review**, v. 20, n. 2, p. 1-8, 2011.

BARON, Robert A. The sweet smell of... helping: Effects of pleasant ambient fragrance on prosocial behavior in shopping malls. **Personality and Social Psychology Bulletin**, v. 23, n. 5, p. 498-503, 1997.

BEUREN, Ilse Maria. Organizadora e colaboradora. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: Teoria e prática**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.

BRIEF, Arthur P.; ROBERSON, Loriann. Job attitude organization: An exploratory study 1. **Journal of Applied Social Psychology**, v. 19, n. 9, p. 717-727, 1989.

_____, Arthur P.; WEISS, Howard M. Organizational behavior: Affect in the workplace. **Annual review of psychology**, v. 53, n. 1, p. 279-307, 2002.

CASCIO, W. F. Managing Human Resources: productivity, quality of work life, profits 7th Edition Tata McGraw-Hill. **Abnormal and Social Psychology**, v. 62, p. 401-407, 2006.

_____. **Managing human resources**. McGraw-Hill, 2015.

CASTRO, Ingrid Andrade. Qualidade de vida no trabalho e a produtividade. In: XI Congresso Nacional de. 2015.

CLARK, Andrew E. Job satisfaction in Britain. **British journal of industrial relations**, v. 34, n. 2, p. 189-217, 1996.

_____. Your money or your life: Changing job quality in OECD countries. **British Journal of Industrial Relations**, v. 43, n. 3, p. 377-400, 2005.

COELHO, Filipe; AUGUSTO, Mário. Job characteristics and the creativity of frontline service employees. **Journal of Service Research**, v. 13, n. 4, p. 426-438, 2010.

CUMMINGS, Thomas G.; MOLLOY, Edmond S. **Improving productivity and the quality of work life**. Praeger, 1977.

DAHL, Sverre-Age; NESHEIM, Torstein; OLSEN, Karen M. Quality of work: Concept and measurement. **Quality of work in the European Union: Concept, data and debates from a transnational perspective**, n. 67, p. 19, 2009.

DA FONSECA, João José Saraiva. **Apostila de metodologia da pesquisa científica**. João José Saraiva da Fonseca, 2002.

DAVOINE, Lucie. **Are Quantity and Quality of Jobs Correlated?: Using, Interpreting and Discussing the Laeken Indicators**. Centre d'Etudes de l'Emploi, 2006.

DE ANDRADE, Guilherme Assunção; KILIMNIK, Zélia Miranda; PARDINI, Daniel Jardim. Carreira tradicional versus carreira autogerida ou proteana: um estudo comparativo sobre a satisfação com a carreira, a profissão e o trabalho. **Revista de Ciências da Administração**, v. 13, n. 31, p. 58-80, 2011.

EFRATY, David; SIRGY, M. Joseph. Occupational prestige and bureaucratization effects on the spillover between job satisfaction and life satisfaction: a re-conceptualization. **New dimensions of marketing/quality-of-life research**, v. 1995, p. 253-266, 1995.

ELLIS, Niki; POMPILI, Aurelia. **Quality of working life for nurses**. Department of Health and Ageing, 2002.

FERNANDES, Eda. Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): a renovação das empresas para os anos 90. **Tendências do Trabalho**, Rio de Janeiro, v.22, p. 10- 21, jul-ago. 1988.

FERNANDES. Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar. 2a Ed., Casa da Qualidade Editora Ltda, Salvador, 1996. 128p.

FOWLER JR, Floyd J. **Pesquisa de Levantamento-4**. Penso Editora, 2011.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. Qualidade de vida no Trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2a Ed. São Paulo: Atlas, 2004. 218 p.

FISHER, Cynthia D. Mood and emotions while working: missing pieces of job satisfaction?. **Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior**, v. 21, n. 2, p. 185-202, 2000.

GIL, Eric de Souza et al. Estratégias de ensino e motivação de estudantes no ensino superior. 2012.

GÓMEZ-SALCEDO, Mónica Sofía; GALVIS-APONTE, Luis Armando; ROYUELA, Vicente. Quality of work life in Colombia: A multidimensional fuzzy indicator. **Social Indicators Research**, v. 130, n. 3, p. 911-936, 2017.

GRAY, David E. Pesquisa no mundo real. trad. **Roberto Costa**. Porto Alegre, Penso, 2012.

HACKMAN, J. Richard; OLDHAM, Greg R. The Job Diagnostic Survey: An instrument for the diagnosis of jobs and the evaluation of job redesign projects. 1974.

_____. Development of the job diagnostic survey. **Journal of Applied psychology**, v. 60, n. 2, p. 159, 1975.

HAIR, Joseph et al. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Bookman Companhia Ed, 2005.

HANSEN, Morris H.; HURWITZ, William N.; MADOW, William G. **Sample survey methods and theory. V. 1. Methods and applications. V. 2. Theory**. Wiley, 1953.

HOWARD, Jack L.; FRINK, Dwight D. The effects of organizational restructure on employee satisfaction. **Group & Organization Management**, v. 21, n. 3, p. 278-303, 1996.

HOSSEINI, Seyed Mehdi; JORJAFKI, Gholamreza Mehdizadeh; ASHRAFI, Ali Mehdizadeh. Notice of Retraction: Quality of work life (QWL) and its relationship with performance. In: **2010 IEEE International Conference on Advanced Management Science (ICAMS 2010)**. IEEE, 2010. p. 559-562.

Huse, E.; Cummings, T. *Organization development and change*. **St. Paul: West Publishing**, 1985.

ILIES, Remus; JUDGE, Timothy A. An experience-sampling measure of job satisfaction and its relationships with affectivity, mood at work, job beliefs, and general job satisfaction. **European journal of work and organizational psychology**, v. 13, n. 3, p. 367-389, 2004.

IVANCEVICH, John M. *Human Resource Management-11*. **Aufl. Boston, MA**, 2010.
JENCKS, Christopher; PERMAN, Lauri; RAINWATER, Lee. What is a good job? A new measure of labor-market success. **American journal of sociology**, v. 93, n. 6, p. 1322-1357, 1988.

KALISCH, Beatrice J.; LEE, Hyunhwa; ROCHMAN, Monica. Nursing staff teamwork and job satisfaction. **Journal of nursing management**, v. 18, n. 8, p. 938-947, 2010.

KALLEBERG, Arne L.; MARSDEN, Peter V. Changing work values in the United States, 1973–2006. **Social science research**, v. 42, n. 2, p. 255-270, 2013.

KATSIKEA, Evangelia et al. The effects of organizational structure and job characteristics on export sales managers' job satisfaction and organizational commitment. **Journal of World Business**, v. 46, n. 2, p. 221-233, 2011.

KHERADMAND, Ebrahim; VALILOU, Mohammadreza; LOTFI, Alireza. The relation between quality of work life and job performance. **Middle-East Journal of Scientific Research**, v. 6, n. 4, p. 317-323, 2010.

KILIMNIK, Zélia Miranda. Trabalhar em tempos de "Fim dos Empregos": mudanças na trajetória de carreira de profissionais de Recursos Humanos. **Psicologia: ciência e profissão**, v. 18, n. 2, p. 34-45, 1998.

LAU, Theresa et al. Information technology and the work environment—does IT change the way people interact at work?. **Human systems management**, v. 20, n. 3, p. 267-279, 2001.

LOWE, Graham S.; NORTHCOTT, Herbert C. The impact of working conditions, social roles, and personal characteristics on gender differences in distress. **Work and Occupations**, v. 15, n. 1, p. 55-77, 1988.

LIMONGI FRANÇA, Ana Cristina. Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. In: **Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2003. p. 189-189.

LOSCOCCO, Karyn A.; SPITZE, Glenna. Working conditions, social support, and the well-being of female and male factory workers. **Journal of health and social behavior**, p. 313-327, 1990.

MAFINI, Chenedzai. The relationship between job satisfaction and life satisfaction: Empirical evidence from logistics practitioners in a South African steel-making company. **International Business & Economics Research Journal (IBER)**, v. 13, n. 3, p. 453-462, 2014.

MAHAL, Prabhjot Kaur. Organizational culture and organizational climate as a determinant of motivation. **IUP Journal of Management Research**, v. 8, n. 10, 2009.

MALHOTRA, Naresh K. Pesquisa de marketing: uma pesquisa aplicada. 2012.

MATTAR, Fauze Najib. Pesquisa de Marketing. 2 volumes. **São Paulo: Atlas**, 1996.

MONTEIRO, Rosangela et al. Qualidade de vida em foco. **Brazilian Journal of Cardiovascular Surgery**, v. 25, n. 4, p. 568-574, 2010.

MORESI, Eduardo et al. Metodologia da pesquisa. **Brasília: Universidade Católica de Brasília**, v. 108, n. 24, p. 5, 2003.

MOURÃO, TJLO; KILIMNIK, Zélia M.; FERNANDES, Elton. Qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso na pró-reitoria de pessoal da Universidade Federal do Rio de Janeiro. **Encontro da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração**, v. 29, 2005.

MUNDO COOPERATIVO: <https://www.mundocoop.com.br/cooperativismo/o-que-e#> - Acesso em 14 de dezembro de 2021.

MUÑOZ, Rafael; LLORENTE, Bustillo; MACÍAS, Enrique Fernández. Job satisfaction as an indicator of the quality of work. 2005.

MUQTADA, Muhammed; SINGH, Andréa Menefee; RASHID, Mohammed Ali. **Bangladesh, economic and social challenges of globalization**. University Press, 2002.

NADLER, David A.; LAWLER, Edward E. Quality of work life: Perspectives and directions. **Organizational dynamics**, 1983.

NOOR, Sarina Muhamad; ABDULLAH, Mohamad Adli. Quality work life among factory workers in Malaysia. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, v. 35, p. 739-745, 2012.

PEDROSO, Bruno et al. Development and validity of the Brazilian version of Hackman and Oldham's Job Diagnostic Survey. **Gestão & Produção**, v. 21, n. 2, p. 285-301, 2014.

PORTAL DO COOPERATIVISMO:
<https://cooperativismodecredito.coop.br/2020/05/onde-tem-cooperativismo-tem-desenvolvimento/> **Revista Mundo Coop**, edição 93 de 25 de Maio de 2020. Acesso em 14 de outubro de 2021.

PRICE, James L. The development of a causal model of voluntary turnover. **Innovative theory and empirical research on employee turnover**, p. 3-34, 2004.

RAZAK, Norfadzilah Abdul; MA'AMOR, Hairunnisa; HASSAN, Narehan. Measuring reliability and validity instruments of work environment towards quality work life. **Procedia Economics and Finance**, v. 37, p. 520-528, 2016.

RODRIGUES, Marcus Vinicius. Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial. 13. ed. **Petrópolis**, RJ: Vozes, 2011.

RITTER, Joseph A. et al. Patterns of job quality attributes in the European Union. **Integration Working Paper**, v. 51, 2005.

SAARI, Lise M.; JUDGE, Timothy A. Employee attitudes and job satisfaction. **Human Resource Management: Published in Cooperation with the School of Business Administration, The University of Michigan and in alliance with the Society of Human Resources Management**, v. 43, n. 4, p. 395-407, 2004.

SAID, Noor Azzah; MUNAP, Rudzi. Job characteristics and job satisfaction: A relationship study on supervisors performance. In: **2010 IEEE International Conference on Management of Innovation & Technology**. IEEE, 2010. p. 714-719.

SAMPAIO, Jáder dos Reis. Qualidade de vida no trabalho: perspectivas e desafios atuais. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 12, n. 1, p. 121-136, 2012.

SANT'ANNA, Anderson de Souza; KILIMNIK, Zélia Miranda; MORAES, Lúcio Flávio Renault. Antecedentes, origens e evolução do movimento em torno da qualidade de vida no trabalho. **Qualidade de vida no trabalho: abordagens e fundamentos**. Rio de Janeiro: Elsevier, p. 3-30, 2011.

SCHLETT, Christian; ZIEGLER, Rene. Job emotions and job cognitions as determinants of job satisfaction: The moderating role of individual differences in need for affect. **Journal of Vocational Behavior**, v. 84, n. 1, p. 74-89, 2014.

SIKULA, A. F. & Mckenna, J. F. The management of human resources. **New York: John Wiley**, 1984.

SILVESTRE, António Luís. **Análise de dados e estatística descritiva**. Escolar editora, 2007.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias; COLETA, José Augusto Dela. Metodologia para investigação da qualidade de vida no trabalho. **Arquivos Brasileiros de Psicologia**, v. 41, n. 3, p. 51-66, 1989.

SIRGY, M. Joseph et al. A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories. **Social indicators research**, v. 55, n. 3, p. 241-302, 2001.

_____, M. Joseph et al. A work-life identity model of well-being: Towards a research agenda linking quality-of-work-life (QWL) programs with quality of life (QOL). **Applied Research in Quality of Life**, v. 3, n. 3, p. 181-202, 2008.

SPECTOR, Paul E. **Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences**. Sage, 1997.

SICREDI: Quem somos. Disponível em: <https://www.sicredi.com.br/site/quem-somos>. Acesso em 26/11/2019.

TAILLEFER, Marie-Christine et al. Health-related quality of life models: Systematic review of the literature. **Social Indicators Research**, v. 64, n. 2, p. 293-323, 2003.

WALGER, Carolina; VIAPIANA, Larissa; BARBOZA, Mariana Monfort. **Motivação e satisfação no trabalho: em busca do bem-estar de indivíduos e organizações**. Curitiba: Intersaberes, 2014.

WALTON, Richard E. Quality of working life: what is it. **Sloan management review**, v. 15, n. 1, p. 11-21, 1973.

WESTLEY, William A. Problems and solutions in the quality of working life. **Human relations**, v. 32, n. 2, p. 113-123, 1979.

WERTHER, Jr. WB; DAVIS, K. **Administração de pessoal e recursos humanos**. São Paulo: Mc Graw-Hill, 1983.

APÊNCIDE A – QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS COLABORADORES DE UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO

Tenho o prazer de convidar você para participar deste estudo que visa colaborar com o conhecimento na área da qualidade. Este questionário tem como objetivo a realização de meu trabalho de conclusão de curso em Administração pela Universidade Federal de Santa Maria - UFSM e destina-se a todos os colaboradores de nossa Cooperativa.

Todas as respostas, serão utilizadas para o âmbito acadêmico, onde o sigilo, a confidencialidade e o anonimato serão mantidos. Sua colaboração é de extrema importância e desde já agradeço a sua disposição e resposta.

IDENTIFICAÇÃO DO RESPONDENTE:

1.Sexo:

Feminino <input type="checkbox"/>	Masculino <input type="checkbox"/>	Outro <input type="checkbox"/>
-----------------------------------	------------------------------------	--------------------------------

2.Idade:

3.Escolaridade Completa:

Ensino <input type="checkbox"/> Fundamental	Ensino <input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Graduação	Pós <input type="checkbox"/> Graduação	<input type="checkbox"/> Mestrado	<input type="checkbox"/> Doutorado	Pós <input type="checkbox"/> Doutorado	<input type="checkbox"/> Outro
--	--	---------------------------------------	---	--------------------------------------	---------------------------------------	---	-----------------------------------

4. Há quantos anos atua na empresa: _____

5.Sua área de atuação na empresa:

Comercial <input type="checkbox"/>	Administrativo <input type="checkbox"/>
------------------------------------	---

6. Possui filho(s)?

Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
------------------------------	------------------------------

7.A partir de agora todas as afirmativas dizem respeito as suas atividades e a sua percepção onde não há resposta correta e incorreta, tente assinalar a opção que você considera ser mais próxima de sua realidade. O objetivo não é diagnosticar se você está ou não satisfeito com o seu trabalho mas sim o quanto cada afirmação você

considera correta utilizando a escala de muito incorreta até muito correta para esta identificação.

Discordo totalmente	Discordo	Discordo Parcialmente	Não Concorde e nem discordo	Concordo Parcialmente	Concordo	Concordo Totalmente
1	2	3	4	5	6	7

Questões	1	2	3	4	5	6	7
Meu desempenho no trabalho exige que eu realize tarefas diferentes que referem uma variedade e habilidades distintas.							
Em minha rotina de trabalho tenho oportunidade de utilizar muita criatividade.							
As tarefas que desempenham em meu dia a dia são desenvolvidas inteiramente por mim.							
Meu trabalho é bastante extenso e repetitivo.							
Minhas atividades diárias oportunizam ajuda a outras pessoas durante o trabalho.							
Tenho autonomia para desempenhar minhas tarefas pois tenho permissão para decidir a melhor forma para realizá-las.							
Meu trabalho fornece poucas informações sobre o meu desempenho.							
Meus sentimentos pessoais geralmente não são afetados pela forma com a qual eu desempenho o meu trabalho.							
De um modo geral eu estou satisfeito com o trabalho que efetuo no meu emprego.							
A maioria de meus colegas julgam o seu trabalho muito significativo.							
De um modo geral o resultado do desempenho de meu trabalho tem significativa influência e importância na vida ou bem-estar de outras pessoas.							
A maioria das pessoas em minha organização sentem uma grande responsabilidade pessoal no trabalho que desempenham.							
A maioria de meus colegas de trabalho acham que o trabalho que realizam é inútil ou insignificante.							

Minha autoavaliação se torna mais positiva quando meu desempenho no trabalho é bom.							
A responsabilidade de realizar o trabalho corretamente é totalmente minha.							
Para mim é importante o respeito e tratamento justo de meu supervisor.							
De um modo geral estou satisfeito com o trabalho que efetuo em meu emprego.							
Meu trabalho é estimulante e desafiador.							
A maioria das pessoas em minha instituição de trabalho se sentem mal ou triste quando descobrem que efetuaram o seu trabalho de forma ruim.							
Estou satisfeito com meu pagamento e benefícios (alimentação, transporte, assistência médica e odontológica) que eu recebo.							

8. Nas afirmativas seguintes tem o objetivo de identificar qual o tipo de trabalho seria a sua escolha e preferência caso você pudesse optar por um deles, concentre-se apenas nas características que são mencionadas em cada afirmativa, utilizando a escala:

Grande preferência por A	Pequena Preferência por A	Indiferente	Pequena Preferência por B	Grande preferência por B
1	2	3	4	5

Questões	1	2	3	4	5
Trabalho A: Um emprego onde o pagamento é muito bom. Trabalho B: Um emprego onde existem grandes oportunidades de ser criativo e inovador.					
Trabalho A: Um emprego bastante rotineiro. Trabalho B: Um emprego onde os seus colegas de trabalho não são amigáveis.					
Trabalho A: Um emprego em que o seu supervisor o respeita e o trata de forma justa. Trabalho B: Um emprego que proporciona a você constantes oportunidades de aprender coisas novas e interessantes.					
Trabalho A: Um emprego onde existem chances reais para você desenvolver novas habilidades e ser promovido na organização.					

Trabalho B: Um emprego que te proporciona um longo período de férias e uma grande quantidade de benefícios extras.					
Trabalho A: Um emprego com pouca liberdade e independência para você realizar o seu trabalho da forma como você preferir. Trabalho B: Um emprego com condições de trabalho ruins.					
Trabalho A: Um emprego onde o trabalho em equipe é muito satisfatório. Trabalho B: Um emprego que permite a você utilizar, em grande escala, os seus talentos e habilidades.					
Trabalho A: Um emprego que oferece a você pouco ou nenhum desafio. Trabalho B: Um emprego onde você trabalha isolado dos seus colegas de trabalho.					

**APÊNCIDE B – DADOS ESTATÍSTICOS COMPLEMENTARES UTILIZADOS NA
ANÁLISE DO ESTUDO**

DIMENSÕES ESSENCIAIS DO TRABALHO

Meu desempenho no trabalho exige que eu realize tarefas diferentes que referem uma variedade e habilidades distintas. (DET 1)						
Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent	Mean	Std Dev
2	1	1,85	1,85	1,85	6,41	0,79
6	27	50,00	50,00	51,85		
7	26	48,15	48,15	100		
Total	54	100	100			
2. Em minha rotina de trabalho tenho oportunidade de utilizar muita criatividade.(DET 2)						
Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent	Mean	Std Dev
1	2	3,70	3,70	3,70	6,07	1,29
3	3	3,70	3,70	7,41		
6	30	55,56	55,56	62,96		
7	20	37,04	37,04	100,00		
Total	54	100	100			
3. As tarefas que desempenho em meu dia a dia são desenvolvidas inteiramente por mim.(DET 3)						
Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent	Mean	Std Dev
1	1	1,85	1,85	1,85	4,22	1,78
2	7	12,96	12,96	14,81		
3	22	40,74	40,74	55,56		
6	21	38,89	38,89	94,44		
7	3	5,56	5,56	100,00		
Total	54	100	100			
4. Meu trabalho é bastante extenso e repetitivo.(DET 4)						
Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent	Mean	Std Dev
1	4	7,41	7,41	7,41	3,80	1,88
2	11	20,37	20,37	27,78		
3	19	35,19	35,19	62,96		
6	18	33,33	33,33	96,30		
7	2	3,70	3,70	100,00		
Total	54	100	100			
Minhas atividades diárias oportunizam ajudar outras pessoas durante o trabalho. (DET 5)						
Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent	Mean	Std Dev
2	1	1,85	1,85	1,85	6,46	0,93
3	1	1,85	1,85	3,70		
6	20	37,04	37,04	40,74		
7	32	59,26	59,26	100,00		
Total	54	100	100			

Tenho autonomia para desempenhar minhas tarefas pois tenho permissão para decidir a melhor forma para realizá-las. (DET 6)						
Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent	Mean	Std Dev
2	2	3,70	3,70	3,70	5,11	1,63
3	16	29,63	29,63	33,33		
6	28	51,85	51,85	85,19		
7	8	14,81	14,81	100,00		
Total	54	100	100			
Meu trabalho fornece poucas informações sobre o meu desempenho.(DET 7)						
Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent	Mean	Std Dev
1	8	14,81	14,81	14,81	3,00	1,72
2	18	33,33	33,33	48,15		
3	17	31,48	31,48	79,63		
6	10	18,52	18,52	98,15		
7	1	1,85	1,85	100,00		
Total	54	100	100			
Meus sentimentos pessoais geralmente não são afetados pela forma que desempenho meu trabalho. (DET 8)						
Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent	Mean	Std Dev
1	4	7,41	7,41	7,41	3,72	1,93
2	15	27,78	27,78	35,19		
3	15	27,78	27,78	62,96		
6	18	33,33	33,33	96,30		
7	2	3,70	3,70	100,00		
Total	54	100	100			
De um modo geral estou satisfeito com o trabalho que efetuo no meu emprego. (EPC 1)						
Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent	Mean	Std Dev
2	1	1,85	1,85	1,85	6,02	1,24
3	5	9,26	9,26	11,11		
6	28	51,85	51,85	62,96		
7	20	37,04	37,04	100,00		
Total	54	100	100			
A maioria de meus colegas julgam o seu trabalho muito significativo. (EPC 2)						
Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent	Mean	Std Dev
2	1	1,85	1,85	1,85	5,69	1,41
3	9	16,67	16,67	18,52		
6	30	55,56	55,56	74,07		
7	14	25,93	25,93	100,00		
Total	54	100	100			
De um modo geral o resultado do desempenho de meu trabalho tem significativa influência e importância na vida ou bem-estar de outras pessoas. (EPC 3)						
Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent	Mean	Std Dev
3	1	1,85	1,85	1,85	6,37	0,68
6	30	55,56	55,56	57,41		
7	23	42,59	42,59	100,00		
Total	54	100	100			

A maioria das pessoas em minha organização sentem uma grande responsabilidade pessoal no trabalho que desempenham. (EPC 4)

Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent	Mean	Std Dev
3	3	5,56	5,56	5,56	6,15	0,90
6	34	62,96	62,96	68,52		
7	17	31,48	31,48	100,00		
Total	54	100	100			

A maioria de meus colegas de trabalho acham que o trabalho que realizam é inútil ou insignificante. (EPC 5)

Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent	Mean	Std Dev
1	26	48,15	48,15	48,15	1,78	1,24
2	24	44,44	44,44	92,59		
3	1	1,85	1,85	94,44		
6	2	3,70	3,70	98,15		
7	1	1,85	1,85	100,00		
Total	54	100	100			

Minha auto avaliação se torna mais positiva quando meu desempenho no trabalho é bom. (EPC 6)

Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent	Mean	Std Dev
3	2	3,70	3,70	3,70	6,37	0,83
6	26	48,15	48,15	51,85		
7	26	48,15	48,15	100,00		
Total	54	100	100			

A responsabilidade de realizar o trabalho corretamente é totalmente minha. (EPC 7)

Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent	Mean	Std Dev
2	1	1,85	1,85	1,85	5,63	1,50
3	10	18,52	18,52	20,37		
4	1	1,85	1,85	22,22		
6	26	48,15	48,15	70,37		
7	16	29,63	29,63	100,00		
Total	54	100	100			

Para mim é importante o respeito e tratamento justo de meu supervisor. (ST 1)

Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent	Mean	Std Dev
6	14	25,93	25,93	25,93	6,74	0,44
7	40	74,07	74,07	100,00		
Total	54	100	100			

De um modo geral estou satisfeito com o trabalho que efetuo em meu emprego. (ST 2)

Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent	Mean	Std Dev
3	4	7,41	7,41	7,41	6,07	0,99
6	34	62,96	62,96	70,37		
7	16	29,63	29,63	100,00		
Total	54	100	100			

Meu trabalho é estimulante e desafiador. (ST 3)

Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent	Mean	Std Dev
3	4	7,41	7,41	7,41	6,19	1,03
6	28	51,85	51,85	59,26		
7	22	40,74	40,74	100,00		
Total	54	100	100			

A maioria das pessoas em minha instituição de trabalho se sentem mal ou tristes quando descobrem que efetuaram o seu trabalho de forma ruim. (ST 4)

Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent	Mean	Std Dev
1	2	3,70	3,70	3,70	4,83	1,82
2	3	5,56	5,56	9,26		
3	16	29,63	29,63	38,89		
6	26	48,15	48,15	87,04		
7	7	12,96	12,96	100,00		
Total	54	100	100			

Estou satisfeito com meu pagamento e benefícios (alimentação, transporte, assistência médica e odontológica) que eu recebo. (ST 5)

Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent	Mean	Std Dev
2	3	5,56	5,56	5,56	5,56	1,51
3	8	14,81	14,81	20,37		
6	31	57,41	57,41	77,78		
7	12	22,22	22,22	100,00		
Total	54	100	100			

Trabalho A: Um emprego onde o pagamento é muito bom.

Trabalho B: Um emprego onde existem grandes oportunidades de ser criativo e inovador. (NCI 1)

Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent	Mean	Std Dev
1	14	25,93	25,93	25,93	3,33	1,67
2	6	11,11	11,11	37,04		
3	2	3,70	3,70	40,74		
4	12	22,22	22,22	62,96		
5	20	37,04	37,04	100,00		
Total	54	100	100			

Trabalho A: Um emprego bastante rotineiro.

Trabalho B: Um emprego onde os seus colegas de trabalho não são amigáveis. (NCI 2)

Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent	Mean	Std Dev
1	25	46,30	46,30	46,30	2,09	1,35
2	14	25,93	25,93	72,22		
3	6	11,11	11,11	83,33		
4	3	5,56	5,56	88,89		
5	6	11,11	11,11	100,00		
Total	54	100	100			

Trabalho A: Um emprego em que o seu supervisor o respeita e o trata de forma justa.

Trabalho B: Um emprego que proporciona a você constantes oportunidades de aprender coisas novas e interessantes. (NCI 3)

Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent	Mean	Std Dev
1	13	24,07	24,07	24,07	3,50	1,72
2	6	11,11	11,11	35,19		
3	3	5,56	5,56	40,74		
4	5	9,26	9,26	50,00		
5	27	50,00	50,00	100,00		
Total	54	100	100			

Trabalho A: Um emprego onde existem chances reais para você desenvolver novas habilidades e ser promovido na organização.

Trabalho B: Um emprego que te proporciona um longo período de férias e uma grande quantidade de benefícios extras (NCI 4).

Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent	Mean	Std Dev
1	43	79,63	79,63	79,63	1,31	0,72
2	7	12,96	12,96	92,59		
3	2	3,70	3,70	96,30		
4	2	3,70	3,70	100,00		
Total	54	100	100			

Trabalho A: Um emprego com pouca liberdade e independência para você realizar o seu trabalho da forma como preferir.

Trabalho B: Um emprego com condições de trabalho ruins (NCI 5)

Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent	Mean	Std Dev
1	15	27,78	27,78	27,78	2,13	0,93
2	21	38,89	38,89	66,67		
3	15	27,78	27,78	94,44		
4	2	3,70	3,70	98,15		
5	1	1,85	1,85	100,00		
Total	54	100	100			

Trabalho A: Um emprego onde o trabalho em equipe é muito satisfatório.

Trabalho B: Um emprego que permite a você utilizar, em grande escala, os seus talentos e habilidades. (NCI 6)

Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent	Mean	Std Dev
1	27	50,00	50,00	50,00	2,28	1,52
2	6	11,11	11,11	61,11		
3	8	14,81	14,81	75,93		
4	5	9,26	9,26	85,19		
5	8	14,81	14,81	100,00		
Total	54	100	100			

Trabalho A: Um emprego que oferece a você pouco ou nenhum desafio.

Trabalho B: Um emprego onde você trabalha isolado dos seus colegas de trabalho. (NCI 7)

Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent	Mean	Std Dev
1	5	9,26	9,26	9,26	2,93	1,11
2	16	29,63	29,63	38,89		
3	15	27,78	27,78	66,67		
4	14	25,93	25,93	92,59		
5	4	7,41	7,41	100,00		
Total	54	100	100			