

Qualidade de vida e engajamento no trabalho: Uma análise em uma cooperativa de assistência à saúde

Quality of work life and collaborator engagement: An analysis in a health care assistance cooperative

Resumo

A busca pela melhoria do bem estar dos funcionários nas organizações impulsiona estudos sobre a qualidade de vida no trabalho, assim, este estudo teve como objetivo avaliar a qualidade de vida e o engajamento no trabalho dos colaboradores dos setores administrativos de uma cooperativa de assistência à saúde. Para isso, realizou-se uma pesquisa descritiva, quantitativa, com 35 funcionários do setor administrativo da cooperativa de assistência em saúde. O questionário utilizado baseou-se no modelo Walton (1973) para analisar a qualidade de vida no trabalho, e no modelo de Salanova, Agut e Peiró (2005), para avaliar o engajamento no trabalho. A análise de dados indicou que, em geral, os trabalhadores estão satisfeitos com a sua qualidade de vida no trabalho e estão bastante engajados no trabalho. Além disso, ao observar a função exercida na organização, variável do perfil dos trabalhadores, verificou-se que esta influencia a percepção dos funcionários em relação ao cansaço, resistência mental e comprometimento dos colegas.

Palavras chave: *Gestão de pessoas. Qualidade de vida no trabalho. Engajamento no trabalho. Cooperativa.*

Abstract

The pursuit of improving the well being of employees in organizations boosts studies on the quality of work life, so this study aimed to evaluate the quality of life and engagement at work of the employees of the administrative offices of a health care cooperative. For this, realized a descriptive research quantitative, with 35 employees in the administrative sector of health care cooperative. The questionnaire was based on the model Walton (1973) to analyze the quality of working life, and the model of Salanova, Agut and Peiró (2005), to evaluate the engagement at work. Data analysis indicated that, in general, workers are satisfied with their life quality in work and they are very engaged in the work. In addition, when observing the function performed in the organization, variable workers' profile, it was verified that this influences the perception of employees in relation to fatigue, mental resistance and commitment of colleagues.

Keywords: *Human resources management. Quality of work life. Collaborator engagement. Cooperative.*

Recebido: 19/03/2016 Aceito: 22/08/2016

Mitally Nazario¹ e Kálien Alves Klimeck²

¹ Universidade Federal de Santa Maria, Tecnóloga em Gestão de Cooperativas - mitally@hotmail.com- Rua Itália, 151. São João, Santa Maria/RS, CEP 97030-260.

² Universidade Federal de Santa Maria - kaklimeck@gmail.com.

1 Introdução

A busca pela compreensão do bem-estar dos funcionários nas organizações colocou o ser humano como foco de estudo para diferentes áreas, como a psicologia e a administração. Nesse sentido, os estudos sobre qualidade de vida no trabalho (QVT), ganharam cada vez mais importância tanto no meio acadêmico quanto nos departamentos de pessoas nas organizações.

O tema tem inspirado uma busca pela compreensão dos fatores que influenciam positivamente a qualidade de vida. Os profissionais de setores administrativos acabam influenciados por essa busca, pois, no seu cotidiano de trabalho, percebem a influência da QVT, ou a sua ausência, nas relações profissionais e pessoais (SARTURI, 2009). Condições precárias de trabalho, ambiente insalubre, carga horária excessiva, são exemplos de situações de desgaste emocional, que podem comprometer a qualidade de vida dos trabalhadores.

O bem-estar no trabalho é um dos fatores que levam as instituições de saúde a repensarem sua estrutura, processos e relações de trabalho (WALTON, 1973). Diante deste contexto, a qualidade de vida no trabalho busca a compreensão e satisfação de diversas necessidades.

Walton defende que a QVT visa à proteção do trabalhador e à melhoria das condições de vida tanto nas organizações quanto fora delas. Sem utilizar-se de falsas esperanças ou de promessas inatingíveis, mas assumindo um compromisso com esses profissionais para o entendimento de questões referentes à percepção sobre qualidade de vida no trabalho.

Outro fator que influencia as relações de trabalho e o bem-estar dos funcionários é o engajamento no trabalho. Esse, para Lawler e Hall (1970), refere-se à centralidade do trabalho na vida do indivíduo, indicando sua importância pessoal e para a sua identidade e profissional. Além disso, está estritamente relacionado com o envolvimento demonstrado pelo indivíduo no trabalho.

Em organizações cooperativas estes estudos são escassos, em pesquisa a base de dados *Science Direct*, a busca pelas palavras chave cooperativas e recursos humanos (em inglês), limitado a resultados em ciências sociais, retoma apenas 33 resultados, os quais, em geral, tangenciam um dos temas.

Desta forma, este estudo se justifica pela necessidade de estudar e compreender as práticas de gestão de pessoas em cooperativas, e a carência de avaliações e profissionalização das mesmas. Considerando a importância desses temas, emerge o seguinte problema de pesquisa: **Quais fatores influenciam na percepção de qualidade de vida e no engajamento no trabalho nos setores administrativos, segundo a percepção de seus profissionais?**

Tendo por base este problema de pesquisa, chegou-se ao seguinte objetivo: Avaliar a qualidade de vida e o engajamento no trabalho em uma cooperativa de saúde nos setores administrativos.

2 Cooperativismo

Uma cooperativa é uma associação autônoma de pessoas que se unem voluntariamente para satisfazer suas necessidades comuns, através de uma empresa de negócios da qual possuem a propriedade em conjunto e a controlam conjuntamente, pelos seguintes princípios: adesão voluntária e livre, gestão democrática pelos membros, participação econômica dos membros, autonomia e independência, educação, formação e informação, intercooperação e interesse pela comunidade (SILVA, KIRST; 2012).

O cooperativismo, por ser associado a valores universais, se desenvolve em todos os territórios, credos, nacionalidades, línguas e culturas (OCB, 2015). Com o objetivo de construir um sonho, um grupo de tecelões constituíram a primeira cooperativa (BITENCOURT, 2010).

O movimento cooperativista iniciou em 1844, na Inglaterra, com 28 operários tecelões, sendo que entre eles havia uma mulher. Os fundadores tinham como objetivo principal contribuir para minimizar os problemas sociais da época, relativos às relações de exploração dos trabalhadores gerado pelo sistema capitalista e aos desempregados que não vislumbravam um horizonte temporal próximo que suprisse suas necessidades básicas como alimentação, vestuário e moradia (BITENCOURT, 2010).

O cooperativismo nasceu de um perfil revolucionário, através da união das pessoas, que juntas trabalharam para o alcance de uma melhoria de vida social, econômica e cultural, sem o objetivo de lucro. O interesse de todos é para o alcance de

um objetivo que seja comum e favoreça a todos, privilegiando sempre o lado social (OCB, 2015).

As cooperativas são associação de pessoas, sem finalidade de lucro, formada para prestar serviços aos seus associados, são regidas pela Lei 5764 de 16 de dezembro de 1971. Em 1995, foram atualizados os princípios do cooperativismo pela Associação Cooperativa Internacional (ACI) conforme o quadro 1.

1º	Adesão voluntária de livre
2º	Gestão democrática
3º	Participação econômica dos membros
4º	Autonomia e independência
5º	Educação, formação e informação
6º	Intercooperação
7º	Interesse pela comunidade

Quadro 1 – Princípios do cooperativismo
Fonte: Rossi (2006)

A Cooperativa de Rochdale foi reconhecida como a primeira cooperativa moderna, o que distinguiu Rochdale das outras experiências foi seu planejamento, quase um ano, a experiência de seus fundadores que já haviam participado de outras organizações e movimentos políticos que buscavam a melhoria da qualidade de vida. Porém, o grande diferencial foi que esse planejamento tomou forma de documento, hoje conhecido como estatuto. Com o êxito de Rochdale, muitas outras organizações nasceram inspiradas em seu estatuto, o qual, de certa forma, gerou um "padrão informal" para a criação de novas organizações nesse formato (SCHNEIDER, 1999).

Os valores que compõem as cooperativas são a ajuda mútua entre os envolvidos, democracia, igualdade, responsabilidade e solidariedade. A participação de todos, o comprometimento com a empresa cooperativa, a definição de valores morais e éticos, a fidelidade dos associados, os interesses em comum, tornarão as pessoas unidas desenvolvendo a cidadania, na construção coletiva de uma sociedade melhor e igualitária, na luta para enfrentar futuras dificuldades, sem perder seus ideais (OCB, 2015).

Do sucesso da iniciativa solidarista dos tecelões de Rochdale, que se uniram para comprar em conjunto de bens para seu sustento, derivou de um conjunto de princípios que, de um modo geral, fundamentaram ainda hoje o movimento

cooperativista em todo o mundo (OLIVEIRA, 1984).

3 A qualidade de vida e o engajamento no trabalho

Falar de gestão de pessoas é falar de gente, de mentalidade, de inteligência, de vitalidade. A Gestão de Pessoas é uma das áreas que mais tem sofrido mudanças e transformações nestes últimos anos, não apenas nos seus aspectos tangíveis e concretos, como principalmente nos aspectos conceituais e intangíveis. A visão que se tem hoje da área é totalmente diferente de sua tradicional configuração, quando recebia o nome de administração de recursos humanos. A Gestão de Pessoas tem sido a responsável pela excelência das organizações bem-sucedidas e pelo aporte de capital intelectual que simboliza, mais do que tudo, a importância do fator humano em plena era da informação (CHIAVENATO, 2010).

A denominação da administração de recursos humanos está sendo substituída por termos como gestão de talentos humanos, gestão de parceiros ou de colaboradores, gestão de competências, gestão do capital humano, administração do capital intelectual e até Gestão de Pessoas ou Gestão com Pessoas (GIL, 2013).

Separar o trabalho da existência das pessoas é muito difícil, senão quase impossível, diante da importância e do impacto que o trabalho nelas provoca. Assim, as pessoas dependem das organizações nas quais trabalham para atingir seus objetivos pessoais e individuais. Crescer na vida é ser bem-sucedido depende de crescer dentro das organizações. Assim, o contexto em que se situa a Gestão de Pessoas é representado pelas organizações e pelas pessoas. Sem organizações e sem pessoas não haveria a Gestão de Pessoas (CHIAVENATO, 2010).

A qualidade de vida no trabalho está relacionada a fatores que colaboram para que exista satisfação entre os colaboradores internos, dentre eles temos a higiene do trabalho, que abrange as condições que o ambiente de trabalho oferece ligados à segurança de saúde física, mental e de bem-estar, aspectos psicológicos, como o relacionamento interpessoal, tipo de liderança, a aplicação da ergonomia quanto ao uso das máquinas e ferramentas e à saúde

ocupacional, que se refere a uma assistência médica preventiva (CHIAVENATO, 2002).

Grande parte da vida das pessoas está contida em seus locais de trabalho, restando pouco tempo para o convívio com a família, para com os amigos, entretenimentos e outras atividades sociais. Sabe-se também que os fatos acontecidos nesse local transcendem as muralhas da empresa, tendo grande influência em sua vida pessoal e familiar. Por outro lado, os desentendimentos familiares também são levados ao ambiente de trabalho (OLIVEIRA, 2004).

A busca pela melhoria nas condições de trabalho e saúde ocupacional tem sido amplamente discutida, tendo em vista seu impacto na produtividade do trabalhador e, por conseguinte, nos resultados das organizações. Esse tema tem sido discutido dentro da denominação de Qualidade de Vida no Trabalho (FERNANDES; GUTIERREZ, 1998).

Uma das teorias mais relevantes para verificar a motivação do ser humano é a teoria da “hierarquia das necessidades” criada por Abraham Maslow (Rodrigues, 1998). A figura 1 ilustra a pirâmide das necessidades humanas e o quadro 2 as descreve.



Figura 1– Hierarquia das Necessidades Humanas
Fonte: Fernandes (1996, p. 47)

Conforme Maslow (*apud* RODRIGUES, 1998), o ser humano está sempre em busca da realização pessoal, na atual conjuntura, ele tornou-se um ser parcialmente insatisfeito em relação às suas necessidades básicas. As necessidades humanas estão organizadas numa hierarquia de valor ou emência, quer dizer, a manifestação de uma necessidade se baseia geralmente na satisfação prévia de outra, mais importante ou premente. O homem é um animal que sempre deseja. “Não há necessidade que possa ser tratada como se fosse isolada; toda necessidade se relaciona com o estado

de satisfação ou insatisfação de outras necessidades” (MASLOW *apud* RODRIGUES, 1998, p. 40).

De acordo com Fernandes (1998), não há um consenso sobre a definição de qualidade de vida no trabalho, mas várias correntes ou abordagens. Essas associam o tema com melhores condições físicas do trabalhador, estilo de vida, instalações organizacionais adequadas, atendimento e reivindicações dos trabalhadores e ampliações do conjunto de benefícios. Porém, a disponibilização desses benefícios adicionais envolvem novos custos para a empresa, os quais dificultam a implantação de programas de qualidade.

Necessidade	Descrição
Fisiológicas	Necessidades básicas para sustentação da própria vida, tais como: comida, abrigo, sono, sexo. Segundo Maslow, enquanto estas necessidades não forem satisfeitas, outras não poderiam motivar o indivíduo;
Segurança	Estar livre do perigo físico e do medo, da perda do emprego, do abrigo, da sustentabilidade, etc.;
Aceitação	O ser humano sente necessidade de ser aceito na sociedade, pertencer a uma classe social;
Auto-estima	Reconhecimento, poder, prestígio, status, têm necessidade de serem respeitadas pela sociedade;
Realização	Potencial, criatividade – segundo Maslow, esta é a mais alta necessidade em sua hierarquia. É o desejo de ser o melhor naquilo que faz, realizar todos os seus desejos.

Quadro 2 – Necessidades humanas
Fonte: Davis; Newstrom (1992)

Conforme Fernandes (1996), a teoria de Walton sobre qualidade de vida no trabalho é clássica, ao apresentar o modelo de análise que engloba diferentes dimensões a respeito do tema. Walton (1973), na sua proposta, apresenta oito critérios conceituais cujos indicadores de qualidade de vida no trabalho.

1. Compensação justa e adequada
 - 1.1. Remuneração adequada ao trabalho
 - 1.2. Equidade interna e externa
 - 1.3. Proporcionalidade entre salários
2. Condições de trabalho seguras e saudáveis
 - 2.1. Jornada de trabalho
 - 2.2. Ambiente físico seguro e saudável
 - 2.3. Ausência de insalubridade

3. Oportunidade imediata para utilizar e desenvolver as capacidades humanas

- 3.1. Autonomia
- 3.2. Significado da tarefa
- 3.3. Identidade da tarefa
- 3.4. Variedade de habilidades
- 3.5. Feedback

4. Oportunidade futura para crescimento contínuo e segurança

- 4.1. Perspectiva de carreira e aumento salarial
- 4.2. Treinamento e desenvolvimento profissional
- 4.3. Segurança no emprego

5. Integração social na organização do trabalho

5.1. Igualdade de oportunidades e ausência de preconceitos

5.2. Oportunidade de convívio com diversas pessoas

5.3. Senso comunitário

6. Constitucionalismo

6.1. Respeito às leis e direitos trabalhistas

6.2. Privacidade social

6.3. Liberdade de expressão

6.4. Normas e rotinas

6.5. Direitos de proteção do trabalhador

7. O trabalho e sua relevância na vida do empregado

7.1. Papel balanceado do trabalho

7.2. Interface família, lazer e trabalho

7.3. Estabilidade de horários

8. Relevância social do trabalho

8.1. Imagem da instituição

8.2. Responsabilidade social pelos serviços

8.3. Responsabilidade social pelos empregados

Na visão de Walton (1973), qualidade de vida no trabalho visa proteger o empregado e propiciar-lhe melhores condições de vida dentro e fora da organização. E, para que essa seja alcançada são necessários alguns fatores como: salário justo, segurança, oportunidade, integração social, constitucionalismo, tempo de lazer, relevância social no trabalho.

Considerando o pensamento do mesmo autor, afim de os trabalhadores poderem usar e desenvolver suas habilidades e capacidades são necessários: autonomia no trabalho, utilização de múltiplas habilidades, informação e perspectiva de crescimento profissional, realização de tarefas completas e planejamento das atividades. Apesar das décadas decorridas desde a proposição do

modelo de indicadores por Walton, o mesmo ainda é amplamente utilizado nos estudos sobre o tema, devido a fácil aplicabilidade e variedade de fatores considerados.

Farid *et al.* (2015) com base no modelo de Walton, encontraram uma forte influência positiva no nível de qualidade de vida no trabalho percebida pelos funcionários e seu comprometimento com a organização. Isto indica que o bem estar dos funcionários pode impactar positivamente o sucesso da organização. Além do sucesso organizacional, Narehan *et al.* (2014) defende o desenvolvimento e aperfeiçoamento dos programas de QVT, pois estes melhoram a qualidade de vida do empregado dentro e fora da organização.

Para Bom Sucesso (1998), a qualidade de vida no trabalho está relacionada com diversos fatores, partindo da escolha da profissão, envolvendo a cultura organizacional onde o indivíduo está inserido e também a infra-estrutura familiar. Fernandes e Gutierrez (1988) defendem que onde trabalhar dependem mais do querer fazer e não do saber fazer. Nesse contexto, a teoria de QVT revela sua importância, pois trabalhadores motivados são comprometidos com a organização.

O empregado deve ter objetivos em seu projeto de vida e as organizações devem incentivá-los na busca desses, concedendo-lhe oportunidades pessoais e profissionais e integrá-lo à sociedade como elemento produtivo, criativo e capaz de entender seu papel como indivíduo, no sentido de participar dos processos desenvolvimentistas dos espaços em que vive (OLIVEIRA, 2004).

Quando se refere ao engajamento dos trabalhadores, esse é definido como um processo participativo, tendo por objetivo estimular um crescente comprometimento para o sucesso da organização. A Lógica por trás desse processo é que, por meio do envolvimento nas decisões que lhes dizem respeito e aumentando sua autonomia e controle sobre seu próprio trabalho, eles se tornarão mais motivados com a organização e mais satisfeitos com o emprego. Insatisfação pode levar ao absenteísmo e outros comportamentos indesejáveis, de modo que é interesse dos empregadores fomentar a satisfação junto a seus funcionários (ROBBINS, 2005).

O engajamento no trabalho é constituído a partir de um componente comportamental-energético (vigor), um componente emocional (dedicação) e

um componente cognitivo (absorção) (SALANOVA, AGUT, PEIRÓ, 2005). Esses estão descritos quadro 3.

Engajamento é um estado positivo do “eu” no trabalho, enquanto que um estado de insatisfação implica a perda de motivação e separação do eu do trabalho, quando o colaborador se encontra num estado de envolvimento, o trabalho o absorve e contribui para que suas atividades sejam experiências positivas, assim se define o nível de engajamento no trabalho (MARANHÃO, MACIEIRA; 2014).

Vigor	-altos níveis de energia; -persistência; -desejo de esforçar-se no trabalho; -resiliência mental, considerando-se as atividades laborais.
Dedicação	-estar plenamente concentrado (<i>involved</i>) na realização do trabalho; -inspiração; -orgulho; -desafio; -objetivo; -significado; -entusiasmo.
Absorção	-estar plenamente concentrado e feliz na realização do trabalho; -sensação de que o tempo passa “voando”; -dificuldade de desligar do trabalho.

Quadro 3 – Componentes do engajamento no trabalho
Fonte: Adaptado de Salanova, Agut e Peiró (2005)

A influência do engajamento no desempenho profissional pode ter um papel crucial no desenvolvimento das pessoas dentro do contexto organizacional e que, ao constituir-se como um elemento importante no bem-estar e na saúde ocupacional dos colaboradores, poderá levar a resultados positivos nas organizações (SCHAUFELI, BAKKER, SALANOVA, 2006).

4 Métodos de Pesquisa

Visando atender o objetivo proposto, foi realizada uma pesquisa descritiva com abordagem quantitativa. Segundo Andrade (2005), a pesquisa descritiva se caracteriza pelos fatos observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira neles, isto significa que os fenômenos do mundo físico e humano são estudados, mas não manipulados. E as pesquisas quantitativas são utilizadas para uma

finalidade de fornecer dados para a verificação de hipóteses, tendo por objetivo a coleta sistemática de dados (LAKATOS, MARCONI, 2010).

A partir dos objetivos propostos, utilizou-se duas escalas validadas. A qualidade de vida no trabalho foi mensurada a partir de uma adaptação da escala proposta por Walton (1973). Essa é composta por sete variáveis de avaliação da qualidade de vida no trabalho.

O engajamento no trabalho foi mensurado a partir da escala proposta por Salanova, Agut e Peiró (2005), a qual é composta por três variáveis. A promoção de um desses fatores pode gerar o incremento dos demais, eles se relacionam reforçando-se mutuamente e ajudando a desenvolver os demais de uma forma crescente para que seja melhor o desempenho dos profissionais (SALANOVA, AGUT, PEIRÓ 2005). Para traçar o perfil do respondente foram utilizadas 7 variáveis. São elas: Função, Gênero, Idade, Tempo de serviço, Estado civil, Filhos, Escolaridade.

Os dados foram coletados na primeira quinzena de outubro de 2015, A amostra de respondentes foi composta por 35 funcionários da cooperativa de saúde, alocados nos setores administrativos, representando 58,40% dos funcionários. De forma que esta foi considerada representativa frente à população de interesse para esse estudo.

O questionário foi composto de questões fechadas, conforme descritas na tabela 1 e na tabela 2. Para as respostas, utilizou-se uma escala *likert* de concordância de 5 pontos, sendo 1- discordo totalmente, e 5 - concordo totalmente

Os dados coletados foram tabulados e analisados com o auxílio do *software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)*. Para a análise dos dados utilizou-se estatística descritiva, frequências, média, e desvio padrão, visando descrever o perfil dos respondentes e a concordância desses com as escalas utilizadas.

Após verificou-se a consistência interna das escalas, por meio do Alpha de Cronbach, o qual, para a escala de qualidade de vida no trabalho, resultou em $\alpha=0,929$ e para engajamento no trabalho $\alpha=0,874$. Esses valores são considerados muito bons, segundo Field (2009). Além disso, realizou-se teste de normalidade, Kolmogorov-smirnov com correção de liliefors, o qual indicou

que as variáveis não seguem uma distribuição normal, com 95% das observações há 2 desvios padrão da média.

Tendo em vista a não normalidade dos dados, a análise de correlação utilizada foi o Ró de Spearman, o qual é usado quando os dados não seguem a distribuição normal, quando se tem um número pequeno de participantes e não há certeza de que são satisfeitas as condições para o R de Pearson (DANCEY; REIDY, 2006), sendo representado por um valor entre -1 e +1, quanto mais próximos dos extremos, maior é a correlação existente as variáveis.

Além disso, para compreender a influência da variável de perfil função exercida na percepção sobre qualidade de vida e engajamento no trabalho. Utilizou-se a análise de variância (Anova), a qual é utilizada em situações nas quais existem diversas variáveis independentes, informando como as variáveis interagem umas com as outras e que efeitos essas interações apresentam sobre a variável dependente (FIELD, 2009).

5 Descrição do Caso

Em 1967, uma ideia inovadora se concretizava no país: estava sendo criada, na cidade de Santos (SP), a primeira cooperativa de assistência à saúde do Brasil. Durante os próximos anos, unidades foram criadas em diversos estados, inclusive no Rio Grande do Sul.

Naquela época, não existia convênio médico importante, salvo nas capitais, assim a cooperativa oportunizou que a população do interior do Estado também tivesse acesso a atendimento médico de qualidade sem se deslocar a grandes cidades.

Assim, em 1972 foi fundada uma unidade da cooperativa em saúde em Santa Maria, médicos se reuniram, baseada em princípios do cooperativismo, assim, uma empresa, administrada como tal, no entanto diferente por ser dos médicos e sem fins lucrativos.

O sucesso da cooperativa de assistência à saúde pode ser acompanhado ao longo desses anos tanto pelo crescimento de sua estrutura física, – hospital próprio, tecnologia em equipamentos, materiais, ambulâncias – quanto pela qualificação dos médicos e colaboradores. A cooperativa de saúde possui um total de funcionários referente a 523,

sendo o público-alvo da pesquisa 60 funcionários exercendo funções administrativas.

A cooperativa de trabalho médico presta assistência em planos de atendimento à saúde em modalidades, Individuais, Familiares, Empresariais e por Adesão e na área de Saúde Ocupacional. Possui estrutura física adequada aos atendimentos, hospital próprio, atendimento de Medicina Preventiva às empresas conveniadas, Atendimento Domiciliar, SOS e Serviço de Medicina do Trabalho.

6. Resultados e discussão

O perfil dos respondentes foi traçado a partir de 7 variáveis. Estas serão descritas a seguir. Quando observada a função dos respondentes, percebe-se que 80% desses são auxiliares administrativos. Os outros se dividem entre assistentes administrativos (11,4%) e analistas (8,65%). O gênero dos respondentes há grande predominância do gênero feminino (74,3%). Existe uma concentração de respondentes na faixa etária entre 25 e 35 anos (48,6%). Tempo de serviço dos respondentes percebe-se uma concentração de funcionários com 1 a 2 anos na empresa (40%). Além disso, há uma predominância de funcionários relativamente novos na empresa, até 2 anos de tempo de serviço, 68,6%, o que pode indicar um alta rotatividade de funcionários. a maioria (51,4%) desses são casados e 48,6% dos respondentes não tem filhos. Em relação à escolaridade, observa-se que 34,3% dos respondentes possuem médio completo, 31,4% possuem curso superior incompleto, 17,1% possuem curso superior completo e 11,4% pós-graduação.

6.1 Análise descritiva

Ao observar as médias sobre qualidade de vida no trabalho, essas, em geral, estiveram acima de 3, o que indica satisfação com as variáveis de QVT. A tabela 1 apresenta a estatística descritiva para QVT.

A maior média encontrada foi para CT1, média 4,43, o que indica que os respondentes, em geral, estão muito satisfeitos com a jornada de trabalho. Já a menor média encontrada foi para a variável O3, 2,88. Esse valor indica insatisfação em relação às frequências em que ocorrem as demissões no ambiente profissional. A maior variabilidade de

respostas foi encontrada no item S4, com desvio padrão de 1,42, isso indica que para esta assertiva existem percepções muito diferentes, ou seja, alguns percebem os benefícios extras mais do que outros.

Quando observa-se a estatística descritiva para engajamento no trabalho, as médias estão todas acima de 3, indicando engajamento médio a alto no trabalho. A tabela 2 apresenta a estatística descritiva para engajamento no trabalho. .

Tabela 1 – Estatística descritiva para Qualidade de Vida no Trabalho

Indicador	N.	Média	Desvio Padrão
S1 -Estou muito satisfeito com as recompensas e participação em resultados recebidos da empresa	34	2,94	1,04
S2 -Estou muito satisfeito com os benefícios extras (vale alimentação, transporte, plano de saúde...) que a empresa oferece	35	3,43	1,42
CT1 -Me sinto muito satisfeito com a minha carga/quantidade de trabalho	35	4,43	0,92
CT2 -Me sinto muito satisfeito em relação ao uso da tecnologia no trabalho	35	3,94	1,11
CT3 -Estou muito satisfeito com as condições de trabalho	34	4,06	0,92
CT4 -Estou muito satisfeito com os equipamentos de segurança e proteção (EPI) oferecidos pela empresa	34	3,41	1,28
CT5 -Em relação ao cansaço pelo meu trabalho, me sinto muito satisfeito	35	4,03	0,95
CA1 -Estou muito satisfeito com a autonomia (oportunidade de tomar decisões) que possuo em meu trabalho	35	3,37	1,14
CA2 -Estou satisfeito com a importância do meu trabalho/tarefas/atividades	35	3,23	1,35
CA3 -Me sinto muito satisfeito com a possibilidade de desempenhar várias tarefas no trabalho	35	4,03	0,92
CA4 -Estou muito satisfeito com a avaliação do meu desempenho no trabalho	35	3,83	0,92
CA5 -Me sinto muito satisfeito em relação as responsabilidades dadas a mim	35	3,89	1,02
O1 -Estou muito satisfeito com a possibilidade de crescimento profissional	35	4,14	0,81
O2 -Estou muito satisfeito com os treinamentos que faço	34	3,56	1,21
O3 -Em relação às demissões, frequência e situação, me sinto muito satisfeito	34	3,29	1,06
O4 -Me sinto muito satisfeito em relação ao incentivo que recebo da empresa para estudar	33	2,88	1,05
I1 -Em relação a discriminação (racial, religiosa, social, sexual) no meu trabalho, me sinto muito satisfeito	34	3,32	1,25
I2 -Me sinto muito satisfeito com meu relacionamento com colegas e chefia no trabalho	34	3,97	1,03
I3 -Me sinto muito satisfeito em relação ao comprometimento em relação a equipe e aos colegas de trabalho	34	4,15	0,89
I4 -Estou muito satisfeito com a valorização das minhas ideias e iniciativas no trabalho	34	3,79	1,12
CO1 -Estou muito satisfeito em relação a postura da empresa com os direitos do trabalhador	34	3,65	1,10
CO2 -Estou muito satisfeito com a minha liberdade de expressão no trabalho	34	3,97	1,00
CO3 -Estou muito satisfeito com as normas e regras do trabalho	34	3,65	1,20
CO4 -Me sinto muito satisfeito com o respeito a minha individualidade no trabalho	34	3,97	0,87
E1 -Estou muito satisfeito com a influência do meu trabalho na minha rotina familiar	34	4,06	0,92
E2 -Estou muito satisfeito com a influência do trabalho sobre o meu lazer	34	3,76	0,99
E3 -Estou muito satisfeito com os meus horários de trabalho e de descanso	34	3,44	1,13
R1 -Me sinto muito orgulhoso ao realizar meu trabalho	34	3,97	1,11
R2 -Estou muito satisfeito com a imagem da empresa perante a sociedade	34	4,29	0,87
R3 -Estou muito satisfeito com a contribuição que a empresa oferece à sociedade	33	4,21	0,74
R4 -Estou muito satisfeito com a qualidade dos serviços prestados pela empresa	34	4,00	0,78
R5 -Estou muito satisfeito com a forma que a empresa trata seus funcionários	34	4,15	0,86
	34	3,65	1,07

Tabela 2 – Estatística descritiva para engajamento no trabalho

Indicador	N.	Média	Desvio padrão
V1 - Me sinto cheio de energia no trabalho	34	3,94	1,04
V2 - Me sinto forte e vigoroso no meu trabalho	34	4,03	1,03
V3 - Quando levanto de manhã, me sinto bem para ir ao trabalho	34	4,35	1,01
V4 - Eu posso continuar trabalhando por períodos muito longos	34	3,74	1,11
V5 - Eu sou muito mentalmente resistente no meu trabalho	33	4,03	0,85
D1 - No trabalho eu sempre me mantenho firme, mesmo quando as coisas não vão bem	34	4,06	0,81
D2 - O trabalho que faço é cheio de propósitos e objetivos	34	4,24	0,99
D3 - Eu sou entusiasmado com o meu trabalho	34	4,03	1,00
D4 - Meu trabalho me inspira	34	3,62	1,16
D5 - Eu sou orgulhoso do trabalho que eu faço	34	3,94	1,04
D6 - Eu acho meu trabalho desafiador	34	3,94	1,01
A1 - O tempo voa quando estou trabalhando	34	3,79	1,25
A2 - Quando estou trabalhando eu esqueço tudo o que está ao meu redor	34	3,62	1,18
A3 - Eu me sinto feliz quando estou trabalhando intensamente	34	3,76	1,23
A4 - Eu estou profundamente envolvido em meu trabalho	34	4,09	0,97
A5 - Quando estou trabalhando facilmente me empolgo	34	3,97	1,17
A6 - É difícil me separar do meu trabalho	34	3,21	1,25

As maiores médias encontradas em relação ao engajamento no trabalho, foram para o item V3, 4,35, indicando que o trabalhador se sente bem ao acordar pela manhã e ir ao trabalho. A menor média encontrada foi para a variável A6, 3,21, indicando que há pouca concordância em relação à dificuldade de se separar do trabalho. Porém essa assertiva também foi uma das com maior variabilidade, desvio padrão de 1,25. O que indica que os funcionários têm diferentes percepções sobre a dificuldade de se separar do trabalho. Também foi encontrada alta variabilidade, desvio padrão de 1,25, para o item A2, indicando que a percepção dos funcionários sobre esquecer o que está ao redor enquanto trabalha varia bastante.

A seguir será apresentada a análise de correlação entre as variáveis de QVT e de engajamento no trabalho.

6.2 Análise de Correlação

Visando compreender as relações existentes entre as duas escalas realizou-se uma análise de correlação entre as variáveis do estudo. Com base nessas variáveis, utilizou-se o coeficiente de correlação Ró de Spearman.

Entre as 50 variáveis desse estudo, apenas uma variável referente à qualidade de vida no trabalho e uma variável referente ao engajamento no trabalho

não obteve correlação significativa outras variáveis. Foram encontradas 151 correlações significativas, essas têm valores positivos entre 0,339 e 0,674, o que indica que, quanto maior a percepção de qualidade de vida no trabalho maior o engajamento no trabalho e vice versa.

Segundo Hair *et al.* (2005, p. 311) valores de correlação entre 0,6 e 0,8, são considerados fortes. Assim ao analisar as correlações significativas e sua força de associação, encontrou-se 10 correlações significativas fortes, as quais estão descritas no quadro 4.

Observando essas correlações, percebe-se que todas foram significativas ao nível de 1%. Ou seja, pode-se afirmar com 99% de confiança que, para essa população, essas relações existem.

A assertiva da influência do trabalho sobre a rotina pessoal tem uma correlação positiva significativa com as assertivas de o “tempo voar” quando está trabalhando e estar entusiasmado com o trabalho. Indicando que quando os horários de descanso e trabalho aumentam conforme o funcionário percebe que o tempo passa mais rápido, fica mais entusiasmado com seu trabalho.

QVT	Engajamento	Coefficiente	Força de Associação
E3	A1	,674**	Forte
CA1	A1	,669**	Forte
R3	D1	,655**	Forte
E3	D2	,639**	Forte
CO2	D3	,639**	Forte
I2	D4	,635**	Forte
R5	D4	,618**	Forte
CT1	A1	,613**	Forte
CO3	A4	,609**	Forte
C O3	V3	,607**	Forte

Quadro 4 – Correlações significativas fortes

A assertiva das normas e regras do trabalho tem correlação positiva significativa com as assertivas de estar envolvido com o trabalho e levantar de manhã e se sentir bem ao ir trabalhar. Isso indica que quanto maior a satisfação, quanto às regras e normas da empresa, mais profundo é o engajamento com o trabalho e maior é o sentimento de bem-estar para ir ao trabalho de manhã.

A assertiva estar orgulhoso no trabalho tem correlação positiva significativa com relação ao bom relacionamento com colegas e chefes e quanto à política de recursos humanos. Indicando que quanto mais orgulhoso o funcionário tiver em relação ao trabalho realizado, melhor será sua satisfação com relacionamento com colegas e chefes de trabalho e a maneira da empresa tratar os funcionários.

A assertiva de o “tempo voar” no trabalho tem correlação positiva significativa com a oportunidade de tomar as decisões e a quantidade de horas trabalhadas durante a jornada. Indicando que quanto mais o trabalhador percebe que o tempo voa enquanto está trabalhando mais satisfeito está com sua autonomia e sua jornada de trabalho semanal.

Encontrou-se correlação positiva significativa entre contribuição comunitária e o trabalho ser cheio de propósitos. Indicando que quanto maior a satisfação com contribuição com a comunidade, maior é a percepção de que o trabalho realizado pelo funcionário é cheio de propósitos e de objetivos. Também se encontrou correlação positiva significativa para liberdade de expressão e o trabalho inspira o trabalhador, indicando que quanto maior a satisfação com a liberdade de expressão,

mais inspirado o funcionário se sente em relação ao seu trabalho.

As correlações encontradas corroboram os resultados de outros estudos, como Kanten e Sadullah (2012), Moura e Ramos (2014), e Farid *et al.*(2015) e Machado e Porto-Martins (2015) relacionando as dimensões da qualidade de vida no trabalho e o engajamento, em especial, no que tange a boas emoções associadas ao ato de trabalhar.

A seguir serão apresentadas as influências da função exercida na organização na percepção sobre QVT e engajamento no trabalho.

6.3 A influência da função exercida sobre a percepção do trabalhador

Sabendo que o perfil das pessoas influencia sua percepção sobre o que é importante para a sua qualidade de vida no trabalho e para o seu engajamento com o mesmo, buscou-se a partir do Teste ANOVA identificar a mudança na percepção do trabalhador.

Quando observamos a percepção do trabalhador sobre QVT engajamento no trabalho, agrupando os respondentes segundo a função exercida na organização, similar a Kanten e Sadullah (2012), encontraram-se diferenças significativas na percepção das assertivas dos equipamentos proporcionados pela empresa e o comprometimento da equipe de trabalho quando se refere à qualidade de vida no trabalho e em “Eu sou muito mentalmente resistente no meu trabalho” quando se refere a engajamento no trabalho. A tabela 3 apresenta a Análise de Variância para essas três assertivas.

Nessas assertivas, quando se observa a variável dos equipamentos de segurança, o cargo auxiliar administrativo tem as maiores médias, indicando que essas pessoas sentem-se mais satisfeitas em relação a estas variáveis, devido a se sentirem seguro, tem todos os equipamentos necessários para seu bem-estar.

Tabela 3 – Diferenças significativas de média segundo a função exercida

		Soma dos Quadrados	df	Quadrado Médio	F	Sig.
CT5	Entre Grupos	5,59	2	2,795	3,524	0,041
	Nos grupos	25,38	32	0,793		
	Total	30,971	34			
I3	Entre Grupos	9,225	2	4,613	4,423	0,02
	Nos grupos	32,333	31	1,043		
	Total	41,559	33			
V5	Entre Grupos	5,688	2	2,844	4,937	0,014
	Nos grupos	17,282	30	0,576		
	Total	22,97	32			

Já, o comprometimento com a equipe o analista possui as maiores medias, são os mais satisfeitos com o comprometimento da equipe e colegas no trabalho, mostrando sempre seu potencial, procurando sempre manter um bom relacionamento com quem atuam.

Quando observam-se as variáveis relacionadas ao engajamento no trabalho, encontrou-se uma diferença significativa na variável sobre ser

mentalmente resistente no trabalho, sendo o que possui maior média é o auxiliar administrativo, indicando que pessoas com o cargo mais baixo possuem maior envolvimento e querem demonstrar resistência na função exercida.

7 Considerações Finais

A qualidade de vida e o engajamento no trabalho são temas de grande importância para a gestão de pessoas, pois objetivam que o funcionário sinta-se melhor no ambiente de trabalho e mais envolvido com seu trabalho. Assim essa pesquisa teve como objetivo “Avaliar a qualidade de vida e o envolvimento do trabalhador dos colaboradores dos setores administrativos de uma cooperativa de assistência a saúde”.

Para isso utilizou o modelo de Walton (1973) e Salanova, Agut e Peiró (2005), para mensurar a percepção dos funcionários dos setores administrativos da cooperativa de assistência à saúde. Os modelos escolhidos destacam as questões elementares à realização do trabalho, possibilitando que os profissionais reflitam sobre ele e exponham sua opinião. A partir disto a empresa pode contribuir para sua realização pessoal e também para melhorar cada vez mais sua qualidade de vida e engajamento no trabalho. Os autores demonstram claramente na concepção do modelo a ideia de um trabalho mais humano.

A pesquisa realizada indicou que os funcionários tem alta satisfação em relação à qualidade de vida no trabalho, bem como, estão envolvidos com o seu trabalho.

Como contribuição gerencial, a partir da análise de correlação realizada, este estudo indica quais fatores se inter-relacionam, para que a empresa faça investimentos em qualidade de vida, gestão de pessoas e infra-estrutura de forma mais consciente, indicando opções para atingir os resultados desejados. Assim, propiciando mais envolvimento do funcionário com a organização, pois maiores níveis de produtividade, criatividade e competitividade no ambiente organizacional dependem da satisfação, motivação e do envolvimento das pessoas nas atividades desenvolvidas.

A principal limitação desse estudo foi a sua aplicação apenas com funcionários de setores administrativos. Sugere-se que sejam construídos

estudos comparativos entre diferentes setores de instituições similares, envolvendo médicos, enfermeiros, faxineiros, e porteiros, por exemplo. Bem como, entre instituições similares de regiões diferentes, possibilitando compreender as influências do ambiente externo à instituição, como: porte da cidade, dificuldade de deslocamento e segurança, no relacionamento entre estas variáveis. Além disso, sugere-se a aplicação em cooperativas de outros setores, o que permitiria uma melhor compreensão dos temas no contexto cooperativista.

Referências

- ANDRADE, M. M. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 7. Ed. São Paulo: Atlas, 2005.
- BITENCOURT, C. **Gestão contemporânea de pessoas: novas práticas, conceitos tradicionais**. 2. Ed. Porto Alegre, 2010.
- BOM SUCESSO, E. P. **Trabalho e qualidade de vida**. Rio de Janeiro: Dunya, 1998.
- CHIAVENATO. I. **Gestão de Pessoas**. 3.Ed. São Paulo: Ed. Campus, 2002.
- CHIAVENATO. I. **Gestão de pessoas : o novo papel dos recursos humanos nas organizações** 3.ed.- Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- DANCEY, C. P; REIDY, J. **Estatística sem Matemática para Psicologia usando SPSS para Windows**. 3. Ed. Porto Alegre: Artmed, 2006.
- DAVIS, K; NEWSTROM, J. **Comportamento Humano no Trabalho**. São Paulo: Pioneira, 1992.
- FARID, Hadi et al. Relationship between quality of work life and organizational commitment among lecturers in a Malaysian public research university. **The Social Science Journal**, v. 52, n. 1, p. 54-61, 2015.
- FERNANDES, E. C. **Qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Salvador, 1996.
- FERNANDES, E.C .; GUTIERREZ, L . H. Qualidade de vida no trabalho (QVT): uma experiência brasileira. **Revista de Administração da USP**, v. 23, n. 4, p. 29-31-32, Out./Dez. 1998.
- FIELD, A. **Descobrimo a estatística usando o SPSS**. 2. Ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.
- GIL, A. M. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais** 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2013.
- HAIR, J. F. et al. **Análise multivariada de dados**. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- HANDY, C. B. **Como compreender as organizações**. Rio de Janeiro: Zahar, 1978.
- KANTEN, Selahattin; SADULLAH, Omer. An empirical research on relationship quality of work life and work engagement. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, v. 62, p. 360-366, 2012.
- LAKATOS, E. M; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. Ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- LAWLER, Edward E. & HALL, Douglas T. Relationship of job characteristics to job involvement, satisfaction, and intrinsic motivation. **Journal of Applied Psychology**, v. 54, n. 4, p. 305-312, August, 1970.
- MACHADO, Pedro Guilherme Basso; PORTO-MARTINS, Paulo Cesar. Condições organizacionais enquanto terceiras variáveis entre burnout e engagement. **Diaphora**, v. 13, n. 1, p. 35-44, 2015.
- MARANHÃO. M; MACIEIRA. M. **O processo nosso de cada dia: modelagem de processos de trabalho**. 2. Ed. Rio de Janeiro, Qualitymark Editora, 2014.
- MASLOW, A.H. Maslow no gerenciamento. Rio de janeiro : Qualitymark Ed., 2000.

- MOURA, Daniel L.; RAMOS, Alejandro O. Engagement e Empowerment Psicológico Como Antecedentes da Satisfação Profissional: Um Estudo Exploratório. **GESTÃO. Org: Revista Eletrônica de Gestão Organizacional**, v. 12, n. 2, 2014.
- NAREHAN, Hassan et al. The effect of quality of work life (QWL) programs on quality of life (QOL) among employees at multinational companies in Malaysia. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, v. 112, p. 24-34, 2014.
- OCB - **Organização das Cooperativas Brasileiras**. Disponível em: <http://www.ocergs.coop.br/cooperativismo/conceitos/principios>. Acesso em 12/10/2015.
- OLIVEIRA, N. B. **Cooperativismo: guia prático**. 2. ED. rev. Organização das Cooperativas do Estado do Rio Grande do Sul, 1984.
- OLIVEIRA, O. J. **Gestão da Qualidade**. São Paulo: Cengage Learning, 2009.
- ROBBINS, S. P. **Comportamento Organizacional**. 9. Ed. São Paulo: Prentice hall, 2002.
- RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho, **Qualidade de vida no trabalho : evolução e análise no nível gerencial**. 4. ed. Petrópolis, RJ : Vozes, 1998.
- ROSSI, Amélia do Carmo Sampaio. **Cooperativismo-À Luz dos Princípios Constitucionais**. Jurua Editora, 2005.
- SALANOVA, Marisa; AGUT, Sonia; PEIRÓ, José María. Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: the mediation of service climate. **Journal of applied Psychology**, v. 90, n. 6, p. 1217, 2005.
- SCHAUFELI, Wilmar B.; BAKKER, Arnold B.; SALANOVA, Marisa. The measurement of work engagement with a short questionnaire a cross-national study. **Educational and psychological measurement**, v. 66, n. 4, p. 701-716, 2006.
- SARTURI, F. **Nível de stress do enfermeiro hospitalar frente as suas competências** [monografia]. Santa Maria: UFSM, 2009.
- SCHNEIDER, J. O. **Democracia, participação e autonomia cooperativa**. 2. ed. São Leopoldo: UNISINOS, 1999. 496 p.
- SILVA, E. KIRST, S. A conquista do consumidor através da responsabilidade social. **Reflexão Cooperativista**, v.1, p. 25-38, 2012.
- WALTON, R. E. **Quality of working life: what is it?** Sloan Management Review, : v. 15, n.1, p. 11-21, 1973.

