

**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE SERGIPE
FANESE
CURSO DE PÓS GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE PESSOAS**

JOSÉ ALBÉRICO FLAMARION DE CARVALHO DÉDA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM EMPRESAS
COOPERATIVAS: CASOS UNICRED/UNIMED**

**Aracaju – SE
2009**

JOSÉ ALBÉRICO FLAMARION DE CARVALHO DÉDA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM EMPRESAS
COOPERATIVAS: CASOS UNICRED/UNIMED**

Artigo apresentado ao núcleo de Pós-graduação e Extensão – NPGE, da Faculdade de Administração de Negócios de Sergipe – FANESE, como requisito para a obtenção do título de Especialista em Gestão de Pessoas.

**Aracaju – SE
2009**

JOSÉ ALBÉRICO FLAMARION DE CARVALHO DÉDA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM EMPRESAS
COOPERATIVAS: CASOS UNICRED/UNIMED**

**Trabalho de conclusão de curso apresentado ao núcleo de Pós-graduação e Extensão
– NPGE, da Faculdade de Administração de Negócios de Sergipe – FANESE, como requisito
para a obtenção do título de Especialista em Gestão de Pessoas.**

LUCIANA CRISTINA ANDRADE COSTA FRANCO

ROBERTA COSTA GUIMARÃES

JOSÉ ALBÉRICO FLAMARION DE CARVALHO DÉDA

Aprovado (a) com media: _____

Aracaju (SE), _____ de _____ de 2009.

AGRADECIMENTOS

Agradeço,

À UNICRED, por acreditar e investir na profissionalização dos seus colaboradores;

À UNIMED, pela parceria e pelos laços de Intercooperação;

A todos os professores, que devido à suas experiências, puderam transmitir seus conhecimentos e experiências.

Aos colegas de jornada pela boa vontade e apoio que sempre me deram.

Enfim, a todos aqueles que, de uma forma ou de outra, contribuíram para a concretização deste importante capítulo da minha vida.

José Albérico Flamarion de Carvalho Déda

RESUMO

Este artigo apresenta como título Qualidade de Vida no Trabalho em Empresas Cooperativas: Casos UNICRED/UNIMED, uma cooperativa de crédito e uma cooperativa de trabalho respectivamente. Por ter sido observada grande satisfação por parte dos clientes diante dos serviços prestados no atendimento ao cooperado, surgiu à questão: A qualidade de vida no trabalho exerce forte influencia no atendimento diferenciado e no relacionamento com seus clientes? Esta pesquisa teve como objetivo realizar um estudo sobre a qualidade de vida no trabalho (QVT) nas empresas cooperativas. O termo Qualidade de Vida no Trabalho tem sido utilizado para descrever situações em que, sob diversas nuances procuram-se criar condições que agreguem valor e qualidade à nossa vida no âmbito pessoal e profissional, preocupando-se principalmente com dois aspectos importantes que é o bem-estar do trabalhador e com a eficácia organizacional. Para isso buscou-se analisar as condições de trabalho, identificar as ferramentas, os procedimentos, normas e políticas de recursos humanos que as cooperativas adotam, verificando a percepção dos funcionários quanto ao ambiente de trabalho como um local melhor para o desenvolvimento e evolução do individuo. Buscou-se analisar também se a QVT tem alguma influência no atendimento aos clientes e nas relações interpessoais dos colaboradores. A metodologia da pesquisa utilizada neste estudo foi exploratória e documental, utilizando-se coleta de dados junto ao setor de recursos humanos das empresas. A pesquisa é uma contribuição para os estudos sobre qualidade de vida no trabalho e conclui que um programa de QVT pode transformar o ambiente de trabalho tornando-o mais produtivo.

Palavras chave: Qualidade. Produtividade. Relacionamento. Satisfação.

SUMÁRIO

RESUMO	
1 INTRODUÇÃO	06
2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	07
2.1 Qualidade de Vida no Trabalho X Auto-Realização Humana.....	08
2.2 Qualidade de Vida e Seus Reflexos no Atendimento ao Cliente	09
3 HISTÓRICO DAS COOPERATIVAS PESQUISADAS.....	11
3.1 Programas de qualidade de Vida na Cooperativa de crédito UNICRED	13
3.2 Programas de qualidade de Vida na Cooperativa de trabalho UNIMED.....	14
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	18
REFERÊNCIAS	20
ABSTRACT	22

1. INTRODUÇÃO

Neste momento de crise em que há um grande esforço das organizações para manterem suas equipes de trabalho, torna-se evidente a necessidade de novas propostas, e do aperfeiçoamento de antigas ferramentas na área de recursos humanos para que se possam proporcionar melhores condições de trabalho e satisfação na execução deste.

Portanto, este trabalho tem por objetivo realizar um estudo sobre a qualidade de vida no trabalho (QVT) nas empresas cooperativas UNICRED e UNIMED. Para isso buscou Identificar políticas, normas e procedimentos de Recursos Humanos nas empresas que são objeto deste estudo.

Este trabalho procurou verificar através dos resultados encontrados pelos recursos humanos das empresas pesquisadas, as percepções dos funcionários diante do ambiente em que trabalham. Avaliando a importância da qualidade de vida no trabalho (QVT) e sua influencia na qualidade do atendimento ao cliente e nas relações interpessoais dos colaboradores.

Será analisado neste trabalho as contribuições destas empresas cooperativas, que tem como diferencial um perfil educador, onde através de uma política de educação continuada buscam investir no desenvolvimento das pessoas, estimulando o crescimento profissional, capacitando-os para o cumprimento dos objetivos organizacionais, proporcionando um ambiente de trabalho que estimule o aumento da sua satisfação perante outras empresas e principalmente desenvolvendo o sentimento de união e associação para as conquistas de seus ideais.

A metodologia da pesquisa utilizada neste estudo foi exploratória e documental, pois, conforme Gonsalves (2005) pretende identificar os fatores que contribuem para a ocorrência e o desenvolvimento de um determinado fenômeno. Utilizando-se da coleta de dados junto ao setor de recursos humanos das empresas, apresentando e analisando estas informações relacionadas ao histórico e a características próprias das cooperativas, buscando embasamento teórico nos estudiosos do tema em questão.

2. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT): CONCEITO.

A qualidade de vida tem sido fonte de estudo em diversos setores e, por conseguinte motivo de preocupação de diversas ordens. No momento em que vivemos uma crise econômica mundial, as organizações vêm buscando cada vez mais proporcionar a seus trabalhadores maior satisfação no desempenho de suas funções laborais, buscando com isso um retorno maior na qualidade dos produtos e serviços ofertados e nos resultados pretendidos, como fica claro na citação de Chiavenato:

A qualidade de Vida no Trabalho assimila duas posições antagônicas: de um lado, a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho; e, de outro, o interesse das organizações quanto aos seus efeitos potencias sobre a produtividade e a qualidade. CHIAVENTO (2004)

Diante da complexidade do tema cabe o questionamento: o que é qualidade de vida no trabalho? Segundo Corrêa (1993), a qualidade de vida vem sido compreendida de maneira lenta e com o passar dos anos aos poucos vem se tornando parte da cultura de determinadas empresas, o que tem provocado melhoramento no ambiente de trabalho e, consequentemente, qualidade de vida dos trabalhadores. Por essas melhorias entendem-se não só as boas condições de saúde e segurança, mas também as perspectivas de progresso dentro da organização.

Como se pode perceber, programas de qualidade de vida no trabalho são sinônimos de melhorias e de ganhos para os dois lados, empregado e empregador. Nesse campo de conhecimento, Os estudos sobre motivação desenvolvidos por A. Maslow tornaram-se um marco importante para o estudo da Qualidade de Vida no Trabalho.

Segundo Maslow o comportamento de uma pessoa tinha motivação em algumas necessidades, iniciando-se pelas necessidades fisiológicas ou de sobrevivência, as necessidades de segurança, necessidades sociais, necessidades de auto-estima ou de reconhecimento de si mesmo e de reconhecimento pelas pessoas ou organizações e, finalmente, as necessidades de realização pessoal.

A organização hierárquica dessas necessidades ficou conhecida como pirâmide de Maslow como se pode ver na figura a seguir:

PIRÂMIDE DE MASLOW

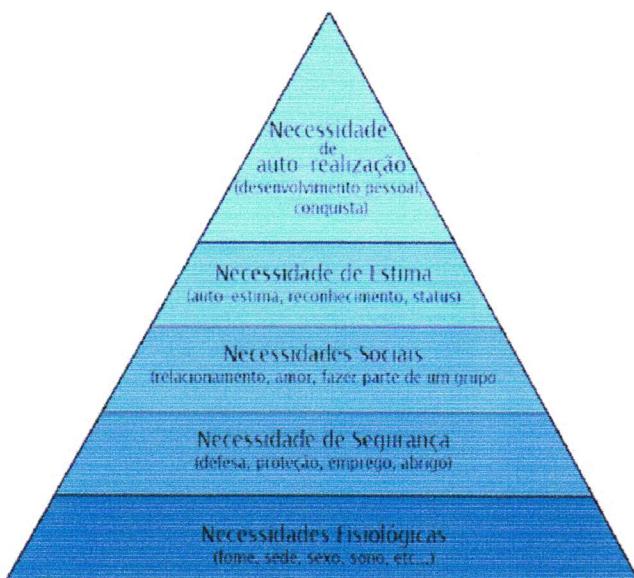


Figura 1. Pirâmide de Maslow

Fonte: CHIAVENATO, IDALBERTO. Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações

2.1 Qualidade de Vida no Trabalho X Auto-Realização Humana.

Muito se tem falado sobre a qualidade de vida no trabalho. Mas a satisfação no trabalho não pode estar isolada da vida do indivíduo como um todo. Segundo Rodrigues: “Os empregados que possuem uma vida familiar insatisfatória tem o trabalho como o único ou maior meio para obter a satisfação de muitas de suas necessidades, principalmente, as sociais”. RODRIGUES (1994, p.93)

Desta forma, o trabalho assume grandes dimensões na vida do homem, tornando-se uma extensão da vida familiar e um fator de agregação e de realização pessoal.

Criar um ambiente onde às pessoas possam se sentir bem com seus superiores, com elas mesmas e entre seus colegas de trabalho, e estar confiantes na satisfação das próprias necessidades, ao mesmo tempo em que cooperam com o grupo, produz níveis de satisfação que refletem num bom atendimento aos clientes, e nas relações interpessoais.

As pessoas podem ser motivadas, fazendo aparecer o melhor ou o pior do que elas têm. Se as pessoas não estão motivadas ou são motivadas de forma negativa isso vai refletir diretamente em seu desempenho e consecutivamente na conquista das metas da organização.

2.2 Qualidade de vida e seus reflexos no atendimento ao cliente.

Os estudos sobre qualidade de vida no trabalho na atualidade se transformaram em uma ferramenta empresarial, que busca muito além do bem estar do trabalhador. Cada vez mais as empresas procuram desenvolver programas de qualidade de vida voltados para a produtividade, sem deixar de contribuir para satisfação e motivação do funcionário, mas visando também a conquistas de metas e resultados.

O desempenho do capital humano está diretamente ligado ao clima organizacional, e se algo afeta o bom tom deste relacionamento, consequentemente os reflexos serão sentidos, seja na produtividade ou no atendimento, como podemos observar nos estudos de Chiavenatto:

O desempenho no cargo e o clima organizacional representam fatores importantes na determinação da QVT. Se a qualidade do trabalho for pobre, conduzirá a alienação do empregado e a insatisfação, a má vontade, ao declínio da produtividade, a comportamentos contraproducentes como absenteísmo, rotatividade, roubo, sabotagem, militância, sindical etc. (CHIAVENATO 2004, p. 449)

Uma empresa que busque a QVT com seriedade, deve ter como filosofia organizacional o respeito pelas pessoas, pois precisam de pessoas motivadas que sejam ativas

no desempenho de suas funções laborais e que posam ser adequadamente recompensadas pelos seus trabalhos.

A QVT em uma organização deve refletir o grau de satisfação que os funcionários têm em relação a sua vida profissional e pessoal, “A organização que investe diretamente no funcionário esta, na realidade, investindo indiretamente no consumidor”. CHIAVENATO (2004).

3. HISTÓRICO DAS COOPERATIVAS PESQUISADAS.

Cooperativa é uma organização de pessoas que se baseia em valores de ajuda mútua e responsabilidade, democracia, igualdade, equidade e solidariedade. Seus objetivos econômicos e sociais são comuns a todos. Os aspectos legais e doutrinários são distintivos de outras sociedades. Seus associados acreditam nos valores éticos da honestidade, transparência, responsabilidade social e preocupação pelo seu semelhante.

Cooperativismo é um movimento, filosofia de vida e modelo sócio-econômico capaz de unir desenvolvimento econômico e bem-estar social. “O cooperativismo é a doutrina que visa à renovação social, através da cooperação” (CAVALCANTI, 2006). Seus referenciais fundamentais são: participação democrática, solidariedade, independência e autonomia.

É o sistema fundamentado na reunião de pessoas e não no capital. Visa às necessidades do grupo e não do lucro. Busca prosperidade conjunta e não individual. Estas diferenças fazem do cooperativismo a alternativa sócio-econômica que leva ao sucesso com equilíbrio e justiça entre os participantes procurando fortalecer a cultura organizacional, como podemos observar na citação a seguir:

procurar o desenvolvimento de forte cultura organizacional, que envolve a formação de valores, mecanismos e integrações entre os vários processos e áreas da cooperativa que lhe permitem reagir às constantes mudanças que ocorrem em um mercado global competitivo. OLIVEIRA, (2006, p. 48).

Há diversas modalidades de cooperativas. As cooperativas de trabalho são aquelas que envolvem as cooperativas de produção e serviços, onde os associados possuem os meios, (máquinas, equipamentos etc.) para a produção ou para a prestação de serviços.

As cooperativas que disponibilizam a mão-de-obra de seus associados para execução de atividades no cliente, são classificadas como cooperativas de trabalho; as cooperativas de distribuição englobam as cooperativas de consumo e as cooperativas de provisão (insumos, bens e serviços para que seus associados desempenhem suas atividades

econômicas); as cooperativas de colocação de produção e as cooperativas de serviços profissionais, cujo objetivo é a facilitação de serviços ou clientes para os seus associados.

Foi no Século XVIII durante a revolução industrial na Inglaterra que a mão-de-obra perdeu grande poder de troca, os baixos salários e a longa jornada de trabalho trouxeram muitas dificuldades sócio-econômicas para a população. Diante de um cenário de injustiça social gritante, no ano de 1844, tecelões ingleses, da região de Rochdale, um bairro de Manchester, fundaram a primeira instituição cooperativista do mundo, a “Sociedade dos Probos Pioneiros de Rochdale”, inicialmente formado por um armazém que oferecia aos seus associados gêneros de primeira necessidade e outros serviços de ordem econômico-social. Desta forma Estava lançada a semente do cooperativismo no mundo.

Nascia a Sociedade dos Probos de Rochdale, conhecida como a primeira cooperativa moderna do mundo. Ela criou os princípios morais e a conduta que são considerados, até hoje, a base do cooperativismo autêntico.

No entanto, antes da experiência de Rochdale, conforme afirma Rocha (1999), considera-se as idéias de Owen e Fourier como sendo as que deram origem ao movimento cooperativo.

Robert Owen (1771-1858) era inglês, dirigiu uma fábrica de fiação em New Lanark (Escócia), onde trabalhou com sistemas de avaliação de desempenho. A fábrica tornou-se uma espécie de modelo; foi criada uma vila operária, reduzida a jornada de trabalho e implementadas medidas previdenciárias. Ao colocar as injustiças sociais, como decorrência do lucro e da concorrência, influenciaram de forma marcante os pioneiros de Rochdale.

No Brasil, a cultura da cooperação é observada desde a época da colonização portuguesa. Esse processo emergiu no Movimento Cooperativista Brasileiro surgido no final do século 19, estimulado por funcionários públicos, militares, profissionais liberais e operários, para atender às suas necessidades.

No Brasil, de acordo com Furquim (2001) apud Sapovicis e Souza (2004), o interesse pelo cooperativismo teve seu início em 1888, com a libertação dos escravos, porém

as primeiras cooperativas brasileiras começaram a surgir em 1891, com a Constituição Republicana que assegurava a liberdade de associação.

O cooperativismo evoluiu e conquistou espaço próprio, com sua forma igualitária e social o cooperativismo é aceito e reconhecido como fórmula democrática para a solução de problemas sociais e econômicos. Verifica-se com esta pesquisa como empresas cooperativas do estado de Sergipe, UNICRED e a UNIMED, são exemplos na implantação e desenvolvimento de programas de qualidade de vida no trabalho.

3.1 Programas de Qualidade de Vida na Cooperativa de Crédito UNICRED.

A COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE DE NÍVEL SUPERIOR DE ARACAJU LTDA, UNICRED. É uma cooperativa de crédito situada a Rua Duque de Caxias, 469 Bairro São José Aracaju/SE. Com atuação em todo estado de Sergipe fundada em 1998, conta atualmente com aproximadamente 1.200 cooperados, 11 funcionários, 02 estagiarias, e 02 prestadores de serviço terceirizados. Tem por missão “Promover a satisfação das necessidades econômico-financeiras dos seus cooperados, com qualidade, credibilidade, segurança e responsabilidade sócio-ambiental”. (UNICRED/SE.2009)

A UNICRED, seguindo os pilares do cooperativismo, busca tornar-se uma empresa modelo no que diz respeito ao aprendizado continuado dos seus colaboradores, incentivando-os a profissionalização e ao aprimoramento dos estudos. Para isso disponibiliza uma parte dos seus recursos, FATES (FUNDO DE ASSISTENCIA TECNICA EDUCACIONAL E SOCIAL) com auxilio educação de seus colaboradores, chegando a pagar percentuais que variam de 50% a 100% da mensalidade. Segundo Oliveira (2006) com base em sua experiência em serviços de consultoria para cooperativas, um modelo de gestão cooperativista adequado, deve ser constituído de componentes comportamentais que abrangem capacitação e o comprometimento dos funcionários.

Buscando melhorar as relações interpessoais e acreditando que um profissional saudável, que se sente bem no ambiente de trabalho, produz muito mais do que aquele que não se sente bem. E esta produtividade é tanto em termos qualitativos (melhor relacionamento, atendimento ao cliente, clareza mental, comunicação, motivação e confiança) como em termos quantitativos (aumento de produção, redução de desperdícios e acidentes de trabalho), criou através do seu planejamento estratégico no ano de 2006, uma área de convivência instalada no pavimento superior de sua sede, composta de: Área para descanso com poltronas reclináveis, Televisão e DVD, jogos educativos e espaço para leitura.

Ciente das dificuldades impostas por uma rotina cansativa e por vezes estressante, busca também investir no lazer, propiciando momentos de confraternização entre seus colaboradores fora do espaço institucional como: passeios e almoços comemorativos.

3.2 Programas de Qualidade de Vida na Cooperativa de Trabalho UNIMED.

A UNIMED é uma cooperativa de trabalho médico, situada a rua socorro, 100 bairro São José Aracaju/SE. Com cerca de 780 cooperados e 308 funcionários, fundada em 1984 e tem por missão, “Ser uma Operadora de Plano de Saúde de Trabalho Médico de excelência, que proporcione ética, digna e competente assistência à saúde de seus clientes, visando à melhoria da qualidade de vida com responsabilidade social”. (UNIMED/SE.2009)

Ciente da importância de programa de qualidade de vida no trabalho, procura investir no desenvolvimento das pessoas estimulando o crescimento profissional, capacitando-os para o cumprimento dos objetivos organizacionais, proporcionando um ambiente de trabalho que estimule o aumento da sua satisfação

Os programas de QVT implantados na UNIMED/SE envolvem a resolução participativa dos problemas, reestruturação do trabalho e melhoria do meio ambiente do trabalho. Esses programas costumam, às vezes, apresentar dificuldades para serem

implantados. Como envolvem custos para a empresa e têm por alvo principal os empregados e não a organização, algumas vezes é difícil conseguir a adesão da alta administração. Esses programas, no entanto, orientam-se também em direção à melhoria na eficácia organizacional, já que esta tem como pré-requisito a satisfação do indivíduo que se intensifica por meio da participação nas decisões e na melhoria das condições em que se desenvolvem seu trabalho.

Os programas de qualidade de vida no trabalho (QVT), implantados na UNIMED, têm geralmente três componentes:

1 – Ajudar os funcionários a identificar riscos potenciais de saúde.

2 – Educar os funcionários a respeito de riscos de saúde, como pressão sanguínea elevada, fumo, obesidade, dieta pobre e estresse.

3- Encorajar seus funcionários a mudar seus estilos de vida através de exercícios, boa alimentação e monitoramento da saúde.

As estratégias para a prevenção de doenças e a promoção da saúde ganham cada vez mais importância nas empresas, não seria diferente em uma cooperativa de trabalho médico que tem na saúde seu principal foco de atuação.

Desta forma, a UNIMED criou o “SEMPRE”, **Serviço de Medicina Preventiva da UNIMED SERGIPE**, criado em 2004, o SEMPRE possui uma equipe multiprofissional (médicos, enfermeiros, nutricionistas, psicólogos, fisioterapeutas, assistentes sociais e educadores físicos) e o apoio dos médicos cooperados, unidos pela dedicação em promover meios e ações motivadoras com o caráter cognitivo-comportamental, visando à promoção da saúde e a prevenção das doenças, numa perfeita sintonia com o principal objetivo da Unimed, ser um plano de saúde.

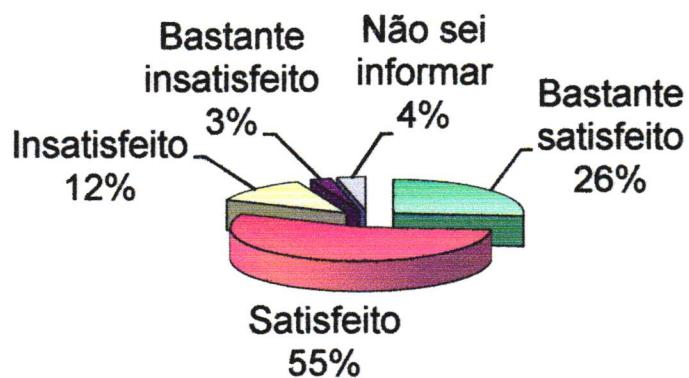
Dando ênfase a saúde ocupacional dos funcionários, internamente a Unimed Sergipe desenvolve diversas atividades envolvendo seus colaboradores, com ginástica laboral

e aulas de atividade física. Além disso, também são realizadas atividades que estimulam o voluntariado entre os colaboradores, buscando com isso estimular a participação de todos nos projetos sociais da empresa, criando laços de amizade e satisfação pessoal.

A empresa realizou no ano de 2009, uma pesquisa de clima organizacional que contou com a participação de 76% dos colaboradores e um índice de 82% de satisfação, como podemos evidenciar nos gráficos abaixo:

- Total de funcionários: 345
- Total de questionários respondidos: 261
- Percentual de participação: 76%
- Percentual de Satisfação: 82%

- **Gráfico 1. Práticas de QVT com direcionamento para a satisfação no trabalho**
- **Fonte:** Pesquisa de clima, 2009. UNIMED/Sergipe.

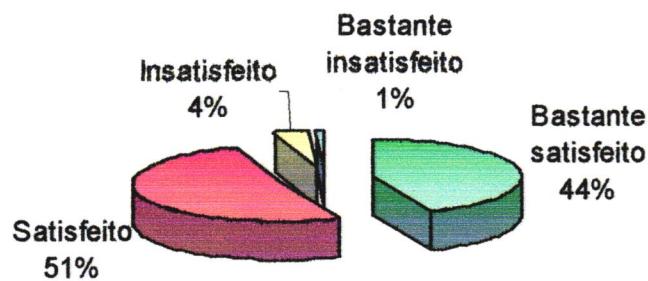


Desta forma podemos avaliar a satisfação de seus funcionários diante das medidas implantadas pela área de recursos humanos da empresa. Vale ressaltar que os critérios que tiveram melhores índices foram: Realização profissional e conhecimento da política da qualidade como pode ser visto em gráficos detalhados da pesquisa:

QUANTO À REALIZAÇÃO PROFISSIONAL:

Gráfico 2. Práticas de QVT com direcionamento para a realização profissional.

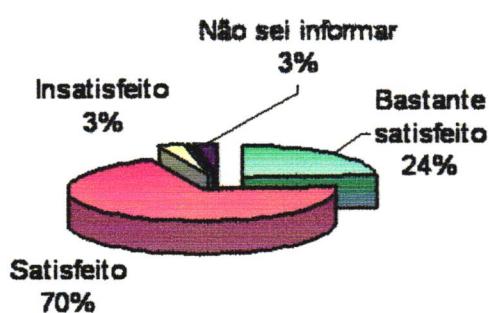
Fonte: Pesquisa de clima, 2009. UNIMED/Sergipe.



QUANTO A POLÍTICA DE QUALIDADE:

Gráfico 3. Práticas de QVT com direcionamento para a política de qualidade.

Fonte: Pesquisa de clima, 2009. UNIMED/Sergipe.



Verifica-se que na avaliação geral, existe um percentual de aprovação superior a 90% o que torna a pesquisa um forte balizador dos níveis de satisfação dos funcionários diante das políticas de qualidade de vida no trabalho.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo abordou o tema qualidade de vida no trabalho em empresas cooperativas, através da pesquisa constatou-se que os estudos em qualidade de vida no trabalho (QVT), evoluíram muito nos últimos anos, tornando-se uma ferramenta essencial da área de recursos humanos. Alinhadas com este desenvolvimento, as empresas cooperativas tem merecido especial atenção na atualidade, tanto por parte dos governantes, como da população, que busca através da associação enfrentar igualitariamente um mundo globalizado e competitivo.

Neste ramo, a importância dada ao setor de recursos humanos, torna-se vital para o amadurecimento e a profissionalização das empresas, neste quesito o estudo apontou para a profissionalização das cooperativas na geração de empregos e na qualificação de seus funcionários, caracterizando estas empresas como organizações voltadas ao desenvolvimento econômico, mas, principalmente ao desenvolvimento social.

A implantação de políticas de recursos humanos voltadas a programas de qualidade de vida no trabalho (QVT) como estratégia organizacional, tem permitido as empresas pesquisadas tornarem-se referencial na valorização do capital humano.

Programas como os desenvolvidos na UNICRED e UNIMED, são vitais ao bom funcionamento das empresas e podem ser utilizados para atrair e manter os talentos humanos tornando as cooperativas pesquisadas organizações com visão empreendedora.

A QVT quando levada a sério, e não apenas tida como um modismo politicamente correto pode desfazer a imagem de uma área de recursos humanos apenas voltados a aspectos burocráticos, ou seja, registro de entrada e saída de funcionários, folha de pagamento etc.

Há muito a ser feito em termos de qualidade de vida no trabalho nas empresas pesquisadas, mas diante dos benefícios oferecidos pelo programa de qualidade de vida da UNICRED, e diante dos resultados da pesquisa de clima efetuada pela UNIMED/SE em março de 2009 onde o índice de satisfação geral foi superior a 95% dos entrevistados, verifica-se que é possível motivar o trabalhador, criando um ambiente físico seguro e confortável, capaz de incentivar a participação e a integração, ou seja, um ambiente onde as pessoas possam se sentir bem, valorizadas e com perspectivas de futuro, essa valorização, torna o trabalhador ciente de suas potencialidades e oportunidades de crescimento e desenvolvimento pessoal.

REFERÊNCIAS

CAVALCANTI, M. (Org.). **Gestão Social, estratégias e parcerias: redescobrindo a essência da administração brasileira de comunidades para o terceiro setor.** São Paulo: Saraiva, 2006.

CHIAVENATO, IDALBERTO. **Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** 2^a ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

COOPERATIVA DE TRABALHO UNIMED, Disponível em www.unimedse.com.br. Acessado em 16/08/2009.

CORRÊA, Rossi A. **A Qualidade de vida, qualidade do trabalho, qualidade do atendimento público e competitividade.** Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro: FGV, 1993.

GONSALVES, E. P. **Conversas sobre iniciação à pesquisa científica.** 4. ed. São Paulo: Alínea, 2005.

HISTÓRIA DO COOPERATIVISMO, Disponível em: www.unicredaju.com.br. Acessado em 20/08/2009.

LIMONGI-FRANÇA, A.C. **Qualidade de vida no trabalho – QVT. Conceitos e práticas na sociedade pós-industrial.** São Paulo. Editora Atlas, 2002

MASLOW, Abraham H. **Uma teoria da motivação humana.** In: BALCÃO, Yolanda Ferreira; CORDEIRO, Laerte Leite. **O comportamento humano na empresa.** 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1977.

OLIVEIRA, D. P. R. de. **Manual de gestão das cooperativas: uma abordagem prática.** 3 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

ORGANIZAÇÃO DAS COOPERATIVAS BRASILEIRAS, Disponível em: www.brasilcooperativo.coop.br. Acessado em 15/06/2009.

ROCHA, E. E. R.B **O cooperativismo agrícola em transição.** (Tese de doutorado) Campinas: IE/UNICAMP, 1999.

RODRIGUES, m. v. c. **Qualidade de vida, qualidade do trabalho: evolução e análise no nível gerencial.** Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

SAPOVICIS, R. T; SOUZA, M. T. S. de. **Gestão social e democrática em cooperativas de trabalho: um estudo de caso na Cooperdata Processamento de Dados.** In: ENANPAD ENCONTRO ANUAL DA ANPAD, 2004, 28., Curitiba. Anais... Curitiba: ANPAD, 2004.

ABSTRACT

This article is entitled "Quality of life at the Workplace in Cooperative Enterprises: the examples of UNICRED/UNIMED", the first a credit cooperative and the latter a work cooperative. As it has been noticed a great client satisfaction with the services provided by these companies, a question emerged: Does the quality of life at workplace hold an influence at a differentiated service and better client relations? This research's goal was to study the quality of life at workplace (QLW) at cooperative based enterprises. The term Quality of Life at the Workplace has been used to describe situations where, in different ways it's tried to create an environment that might add value and quality to our lives, in the workplace or outside of it, with the main concerns in the worker's welfare and the organizational efficiency. With that in mind it was tried to analyze the work conditions, identify the human resources' tools, procedures, rules and policies that the cooperative enterprises apply, checking the employees' perception of the workplace environment as a space for bettering the development and the evolution of each individual. It was also tried to demonstrate if QLW has any influence in the customer service and in the employees' interpersonal relations. The research methodology used in this study was both exploratory and documental; utilizing data collection in human resource departments of the enterprises. The research is a contribution for the study on the quality of life at workplace and concludes a QLW program that may change the workplace environment and make it more productive.

Keywords: Quality. Productivity. Relations. Satisfaction.