

**FERNANDO FALEIROS DE OLIVEIRA**

***HARDINESS* (PERSONALIDADE RESISTENTE):  
REPERCUSSÕES NA QUALIDADE DE VIDA PROFISSIONAL  
EM COLABORADORES DE UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO  
DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**

**UNIVERSIDADE CATÓLICA DOM BOSCO (UCDB)**

**MESTRADO EM PSICOLOGIA**

**CAMPO GRANDE-MS**

**2008**

**FERNANDO FALEIROS DE OLIVEIRA**

***HARDINESS (PERSONALIDADE RESISTENTE):***  
**REPERCUSSÕES NA QUALIDADE DE VIDA PROFISSIONAL**  
**EM COLABORADORES DE UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO**  
**DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado em Psicologia da Universidade Católica Dom Bosco, como exigência parcial para obtenção do título de Mestre em Psicologia, área de concentração: Psicologia da Saúde, sob a orientação do Profa. Dra. Liliana Andolpho Magalhães Guimarães.

**UNIVERSIDADE CATÓLICA DOM BOSCO (UCDB)**

**MESTRADO EM PSICOLOGIA**

**CAMPO GRANDE-MS**

**2008**

## Ficha Catalográfica

Oliveira, Fernando Faleiros de  
O48h *Hardiness* (personalidade resistente): repercussões na qualidade de vida  
profissional em colaboradores de uma cooperativa de crédito do estado de  
Mato Grosso do Sul / Fernando Faleiros de Oliveira; orientação Liliana  
Andolpho Magalhães Guimarães. 2007  
94 f.: il.; 30 cm + anexos

Dissertação (mestrado) – Universidade Católica Dom Bosco, Campo.  
Grande, Mestrado em psicologia, 2007.  
Inclui bibliografia

1. *Hardiness* (personalidade resistente) – Psicologia 2. Qualidade de vida  
profissional. 3. Cooperativismo de crédito 4. Psicologia – Dissertação  
I. Guimarães, Liliana Andolpho Magalhães II. Título

CDD-158.1

Bibliotecária responsável: Clélia T. Nakahata Bezerra CRB 1/757.

A dissertação apresentada por FERNANDO FALEIROS DE OLIVEIRA, intitulada “*HARDINESS* (PERSONALIDADE RESISTENTE): REPERCUSSÕES NA QUALIDADE DE VIDA PROFISSIONAL EM COLABORADORES DE UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO NO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL”, como exigência parcial para obtenção do título de Mestre em PSICOLOGIA à Banca Examinadora da Universidade Católica Dom Bosco (UCDB), foi .....

## **BANCA EXAMINADORA**

---

Profa. Dra. Liliana Andolpho Magalhães Guimarães  
(orientadora/UCDB)

---

Profa. Dra. Marília Martins Vizzotto (UMESP)

---

Profa. Dra. Heloísa Bruna Grubits Freire (UCDB)

---

Profa. Dra. Sonia Grubits (UCDB)

Campo Grande, MS, de de 2007.

À minha esposa, Bianca, que tem me acompanhando em todos os momentos – fáceis, difíceis, felizes, tristes, planos e tortuosos – da caminhada rumo à obtenção desse título.

À minha avó, Irene Antônio Faleiros, exemplo de amor, fé e superação, que muito orou e torceu por este caminho, *in memoriam*.

## AGRADECIMENTOS

À minha orientadora, Profa. Dra. Liliana Andolpho Magalhães Guimarães pela oportunidade e crença no desenvolvimento, na finalização e no sucesso desta dissertação.

Ao SICREDI pelo apoio, espaço e incentivo, em especial ao presidente e ao gerente regional, Srs. Sérgio Marcon e Fábio Santi, que deram um especial voto de confiança para a realização desta pesquisa.

Aos participantes dessa pesquisa (meus prezados colegas de trabalho) que possibilitaram os resultados demonstrados.

Aos professores Reinier Rozestraten e Adriana Rímoli que participaram dessa longa caminhada de formação, autoconhecimento e superação.

Ao estatístico, Adriano Bednaski, quem ajudou em uma série de cálculos e resultados apresentados neste trabalho.

Aos meus pais, Emilio e Creuza, que independente das surpresas que possam ter aparecido ao longo da vida me apóiam incondicionalmente em minhas escolhas e desafios.

Aos meus irmãos, Rodrigo e Ricardo, que acompanharam essa jornada e em todos os instantes ajudaram e torceram pelo sucesso deste trabalho.

Aos meus amigos, que como diz o dito popular, “são a família que a gente escolhe”, e por isso estão sempre ao nosso lado, mesmo que não existam laços de sangue.

Aos professores, mestres e doutores, que contribuíram com minha formação acadêmica e também me permitiram chegar até aqui.

Aos alunos, que no misterioso processo de aprendizagem nos ensinam muito, e talvez ainda não tenham consciência e conhecimento de sua capacidade e importância.

A todos os outros amigos, colegas, contemporâneos que não podem ser aqui descritos por questões de espaço e tempo.

E a Deus sobre todas as coisas.

*Muito obrigado a todos!*

*Deus me dê serenidade para que eu possa aceitar as coisas que não posso mudar; a coragem para mudar as coisas que posso; e a sabedoria para conhecer a diferença entre elas.*

Maddi, 1988

## RESUMO

**Introdução:** *Hardiness* é um construto de personalidade fundamentado em três aspectos inter-relacionados – compromisso, controle e desafio – e é considerado um fator que possibilita ao homem ser ativo, criativo e resistente a eventos estressores. Já a Qualidade de Vida Profissional (QVP) se ampara em três fatores – apoio organizacional, motivação intrínseca e carga de trabalho – sempre visando estabelecer o equilíbrio entre ser humano e ambiente de trabalho. **Objetivos:** Realizar um estudo exploratório-descritivo sobre as relações entre *Hardiness* e QVP em colaboradores de uma Cooperativa de Crédito do estado de Mato Grosso do Sul, descrever o perfil da amostra e verificar a associação entre o *Personal Views Survey* (PVS) e o QVP-35. **Casuística e método:** Participaram 48 colaboradores da respectiva Cooperativa de Crédito, com tempo de serviço de pelo menos seis meses. Os participantes se localizavam em sete diferentes cidades que fazem parte da área de atuação da Cooperativa e foi necessário percorrer 1.200 quilômetros para viabilizar a pesquisa. **Resultados:** Verificou-se que 52,1% (n=25) dos participantes apresentam *hardiness* tendo 62,5 pontos como pontuação média (em 150 possíveis). Quanto à QVP o grupo demonstrou ter muito apoio organizacional (6,9) e bastante motivação intrínseca (8,9). Contudo, após as análises não foi possível observar correlação significativa entre os instrumentos. **Conclusão:** A Cooperativa deve manter a excelência demonstrada e buscar a manutenção e um posterior crescimento nos níveis de *hardiness* e QVP, servindo de exemplo para outras empresas. Apesar de não haver correlação entre os construtos sugere-se a continuidade e ampliação dos estudos sobre *hardiness*.

Palavras-chave: *Hardiness*. Qualidade de vida profissional. Cooperativismo de crédito.



## ABSTRACT

**Introduction:** Hardiness is a personality construct based of three interrelated components – challenge, control and commitment – and is considered which a factor that makes possible to the man be active, creative and resistant in face of stressful events. Professional quality of life supports in three factors - organizational support, intrinsic motivation and work's load - aiming at to establish the balance between worker and work environment. **Aims:** This research aimed to realize an exploratory-description study on the relations between Hardiness and PQL in Cooperative of Credit's collaborators on Mato Grosso do Sul state, to describe the sample's profile and verify the association between PVS and QVP-35. **Materials and methods:** Forty-eight collaborators from respective Cooperative of Credit had been contracted for the company it has six months more than, participated on this study. The participants were located in seven different cities that are part of the Cooperative performance area and were necessary cover a thousand and two-hundred kilometers to make possible the research. **Results:** Were verified a 52.1% (n=25) rate of hardiness presence on the participants with an average of 62,5 points punctuation (in a hundred and fifty possible ones). About professional quality of life the group demonstrated very much organizational support (6,9) and sufficient intrinsic motivation (8,9). However, after the analysis were not possible to observe significant correlation between the instruments. **Conclusion:** The Cooperative must keep excellency demonstrated and search the maintenance and before aim a level growth in hardiness and professional quality of life serving like an example for other companies. Although did not have correlation between the constructs it is suggested continuity and magnifying researches about hardiness.

Keywords: Hardiness. Professional quality of life. Credit cooperativism.

## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - Teste da média do <i>Hardiness</i> por classificação da QVP. ....	66
GRÁFICO 2 - Teste da média do Compromisso por classificação da QVP. ....	66
GRÁFICO 3 - Teste da média do Controle por classificação da QVP. ....	67
GRÁFICO 4 - Teste da média do Desafio por classificação da QVP. ....	67

## LISTA DE SIGLAS

ACI/ICA	– Aliança Cooperativista Internacional
AO	– Apoio Organizacional
AP	– Apoio Social
BACEN	– Banco Central do Brasil
CEPIA	– Cidadania, Estudo, Pesquisa, Informação e Ação
CMN	– Conselho Monetário Nacional
CORSECOOP	– Corretora de Seguros Cooperativos
C.C.R.	– Cooperativa de Crédito Rural
C.E.C.M.	– Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo
CP	– Escala de Compromisso
CRT	– Capacitação para o Trabalho
CT	– Escala de Controle ( <i>hardiness</i> )
CT-QVT	– Carga de Trabalho (QVT)
DRT	– Desconforto Relacionado ao Trabalho
DS	– Desafio
IBGE	– Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
ICA	– Aliança Cooperativa Internacional
ICV	– Índice de Condições de Vida
IDH	– Índice de Desenvolvimento Humano
IQV	– Índice de Qualidade de Vida

MI	–	Motivação Intrínseca
OCB	–	Organização das Cooperativas Brasileiras
OIT	–	Organização Internacional do Trabalho
PCR	–	Plano de Cargos e Remuneração
PIACT	–	Programa Internacional para o Melhoramento das Condições e dos Ambientes de Trabalho
PIB	–	Produto Interno Bruto
PNUD	–	Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
PROUNI	–	Programa Universidade para Todos
PVS	–	<i>Personal Views Survey</i>
QSDO	–	Questionário Sociodemográfico e Ocupacional
QVP	–	Qualidade de Vida Profissional
QVP-35	–	Questionário de Qualidade de Vida Profissional
QVT-P	–	Percepção sobre a QVT (QVP-35)
QVT	–	Qualidade de Vida no Trabalho
RRT	–	Recursos Relacionados ao Trabalho
SESCOOP	–	Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo
SICOOB	–	Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil
SICREDI	–	Sistema de Crédito Cooperativo
UCDB	–	Universidade Católica Dom Bosco
WOCCU	–	Conselho Mundial das Cooperativas de Crédito

## LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - Descrição dos dados sociodemográficos e ocupacionais .....	55
TABELA 2 - Descrição dos dados sócio-ocupacionais.....	56
TABELA 3 - Quantidade de pessoas com <i>Hardiness</i> - PVS ( <i>Hardiness</i> ).....	57
TABELA 4 - Relação entre Controle (PVS) e Sexo .....	57
TABELA 5 - Relação entre Escolaridade e Controle (PVS) .....	58
TABELA 6 - Relação entre Compromisso (PVS) e Promoção no emprego .....	58
TABELA 7 - Relação entre Controle (PVS) e Promoção no emprego .....	58
TABELA 8 - Relação entre <i>Hardiness</i> (PVS) e Promoção no emprego.....	59
TABELA 9 - Descrição da média, desvio padrão e a classificação de cada variável do QVP.....	59
TABELA 10 - Descrição da média, desvio padrão e classificação de cada um dos Grupos de QVP .....	60
TABELA 11 - Relação entre Satisfação com a renda e Apoio Organizacional (QVP) .....	60
TABELA 12 - Relação entre Sexo e a Carga de Trabalho (QVP).....	60
TABELA 13 - Relação entre trabalho no horário de expediente e Carga de Trabalho (QVP) .....	61
TABELA 14 - Relação entre Satisfação com a renda e Motivação Intrínseca (QVP).....	61
TABELA 15 - Relação entre Tempo de Serviço na instituição e Motivação Intrínseca (QVP) .....	61
TABELA 16 - Relação entre a Idade e Variável Fatorializada (Motivação Intrínseca – QVP).....	62

TABELA 17 - Relação entre Escolaridade e Variável Fatorializada (Motivação Intrínseca – QVP).....	62
TABELA 18 - Relação entre Tempo de serviço e Variável Fatorializada (Motivação Intrínseca – QVP).....	63
TABELA 19 - Relação entre satisfação com a renda e Variável Fatorializada (Apoio Organizacional – QVP) .....	63
TABELA 20 - Relação entre Salário e Variável Fatorializada (Motivação Intrínseca – QVP).....	63
TABELA 21 - Relação entre Salário e tempo de serviço.....	64
TABELA 22 - Relação entre Salário e já ter recebido promoção.....	64
TABELA 23 - Relação entre Satisfação com a renda e Variável Fatorializada (Motivação Intrínseca – QVP).....	65
TABELA 24 - Média do <i>Hardiness</i> e suas Dimensões por classificação da QVP.....	65
TABELA 25 - Análise da regressão (QVP – <i>Hardiness</i> ).....	68
TABELA 26 - Análise dos coeficientes das variáveis na Regressão (QVP).....	68
TABELA 27 - Análise da regressão ( <i>Hardiness</i> – QVP).....	69
TABELA 28 - Análise dos coeficientes das variáveis na Regressão (PVS) .....	69

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	16
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	19
2.1 COOPERATIVISMO .....	20
2.1.1 Histórico, Evolução e Princípios do Cooperativismo .....	20
2.1.2 Cooperativismo de crédito.....	23
2.1.2.1 Cooperativismo de crédito no Brasil .....	24
2.1.2.2 O SICREDI .....	27
2.2 <i>HARDINESS</i> (PERSONALIDADE RESISTENTE) .....	29
2.2.1 Histórico e conceitos .....	29
2.2.2 As três dimensões da personalidade resistente .....	32
2.3 QUALIDADE DE VIDA PROFISSIONAL (QVP).....	34
2.3.1 Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).....	36
<b>3 A PESQUISA</b> .....	45
3.1 CAMPO DE INVESTIGAÇÕES .....	46
3.2 HIPÓTESES .....	47
3.3 OBJETIVOS .....	47
3.3.1 Objetivo geral .....	47
3.3.2 Objetivos específicos .....	47
<b>4 CASUÍSTICA E MÉTODO</b> .....	48
4.1 PARTICIPANTES .....	49
4.1.1 Critérios de inclusão.....	49
4.1.2 Critérios de exclusão .....	49
4.2 RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS .....	49
4.2.1 Humanos.....	49
4.2.2 Materiais.....	49
4.3 INSTRUMENTOS DE PESQUISA .....	50

4.3.1	<i>Personal Views Survey (PVS)</i> .....	50
4.3.2	Questionário de Qualidade de Vida Profissional (QVP-35).....	51
4.3.3	Questionário Sociodemográfico e Ocupacional (QSDO) .....	51
4.4	PROCEDIMENTOS .....	52
4.5	ASPECTOS ÉTICOS.....	53
4.6	ANÁLISE E PROCESSAMENTO DOS DADOS.....	53
<b>5</b>	<b>RESULTADOS</b> .....	<b>54</b>
5.1	CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA .....	55
5.2	DESCRIÇÃO DO PVS - HARDINESS .....	56
5.3	DESCRIÇÃO DO QVP-35 .....	59
5.4	TESTES ENTRE AS MÉDIAS .....	65
5.5	REGRESSÃO .....	68
<b>6</b>	<b>DISCUSSÃO</b> .....	<b>70</b>
<b>7</b>	<b>CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>75</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>78</b>
	<b>APÊNDICES</b> .....	<b>86</b>
	<b>ANEXOS</b> .....	<b>91</b>



## **1 INTRODUÇÃO**

---

A presente dissertação surgiu da necessidade de por em prática o conceito de colaborador proposto pela empresa, visto que o pesquisador também faz parte do quadro efetivo de uma Cooperativa de Crédito, como Assessor da área de Gestão de Pessoas, isto é, está diretamente ligado profissional e pessoalmente a todos os temas da pesquisa.

Dentro da empresa é na área de Gestão de Pessoas que são trabalhadas as demandas referentes a projetos e ações referentes ao gerenciamento da qualidade de vida dos profissionais que fazem parte da Cooperativa (entre outras atividades), e quando aconteceu a apresentação e posterior proposta de aplicação da presente pesquisa, houve aceitação e receptividade imediata por parte dos gestores, pretendendo se ter uma noção geral sobre os fatores a serem estudados.

Com o aumento da preocupação do ser humano com o seu bem estar, as organizações pretendem fugir do contexto da época da revolução industrial, no qual, as pessoas eram tratadas como máquinas, sem sentimentos e estímulos.

As empresas hoje começam a ter uma nova visão em relação às pessoas, constituindo, funcionários e organização um conjunto único. Para a organização a satisfação do funcionário contribui para seu melhor desempenho nas atividades.

Por esses motivos fez-se necessária a mudança de nomenclatura e os funcionários, hoje, são denominados colaboradores, ou seja, integrantes e participantes ativos dos processos da empresa, conhecendo desde os ideais até os planejamentos tático e estratégico, além de participar ativamente da construção das metas e dos objetivos da empresa.

Contudo, essa participação mais ativa dos colaboradores insere cada indivíduo que faz parte de uma organização, num contexto de maior responsabilidade, quantidade de atividades e, por consequência, também de maior pressão por resultados e possíveis fatores estressores, tudo devido ao fator competitividade que se faz presente em grande parte das instituições.

Compreendendo essa situação, cada vez mais empresas e pesquisadores vem se ocupando e se preocupando com as características e capacidades de cada ser humano no trabalho e com o modo deles agirem no contexto organizacional e reagirem às diversas situações e fatores motivacionais, comportamentais, pessoais, relacionais, profissionais, entre outras.

Assim, o presente estudo espera contribuir com as pesquisas sobre o homem no

trabalho, e apresenta os conceitos de *Hardiness* (personalidade resistente) e Qualidade de Vida Profissional (QVP), relacionados aos colaboradores<sup>1</sup> de uma Cooperativa de Crédito.

Os tópicos no próximo capítulo apresentam pressupostos teóricos que auxiliarão o percurso do presente estudo.

O capítulo 1 trata do Cooperativismo e desenvolve-se através de seu histórico e seus princípios, e especifica um de seus ramos, o Cooperativismo de Crédito, abordando esse tema, principalmente sua história no Brasil.

Dessa forma o trabalho apresenta em seu capítulo 2 o conceito de *hardiness*, mostrando o histórico desse construto, suas principais dimensões e a contextualização dessas dimensões.

O capítulo 3 aborda a Qualidade de Vida Profissional (QVP), seus conceitos e outros temas ligados à QVP, entre eles a QVT.

Após o referencial teórico apresenta-se o capítulo Pesquisa, no qual se descreve o campo de investigações, as hipóteses, o objetivo geral e os específicos.

O capítulo 4 aborda a Casuística e os Métodos da Pesquisa demonstrando os participantes (e os critérios de inclusão e exclusão para participação); os recursos humanos e materiais utilizados na pesquisa; os três instrumentos aplicados (*Personal Views Survey* – PVS, QVP-35 e Questionário Sociodemográfico e Ocupacional – QSDO); procedimentos e aspectos éticos da pesquisa e contém a análise e processamento dos dados.

Os capítulos 5, 6 e 7 demonstram, respectivamente, os resultados, a discussão sobre os dados (com os principais achados da pesquisa) e as conclusões e considerações finais acerca da pesquisa realizada.

---

<sup>1</sup> Diferente de outras empresas, nas quais se denominam funcionários, em uma cooperativa de crédito, todo integrante da empresa é um **colaborador**, pois, independente do cargo ocupado na estrutura (do estagiário ao presidente), ele participa da construção dos planejamentos táticos e estratégicos, através da criação e demonstração de idéias e projetos que contribuem para o alcance dos objetivos pretendidos.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

---

## 2.1 COOPERATIVISMO

### 2.1.1 Histórico, Evolução e Princípios do Cooperativismo

A humanidade vivencia diferentes formas de cooperação desde os mais remotos tempos.

O filósofo grego Aristóteles já dizia que o ser humano, é por essência, um ser social.

Nos séculos XVIII e XIX na Europa, pensadores discutiram e defenderam a associação de pessoas como solução para os problemas sociais (SESCOOP, 2003).

Entre eles, destacam-se Robert Owen (1771-1858), considerado o pai do cooperativismo moderno, e Charles Fourier (1772-1837) que pesquisava grandes comunidades (SESCOOP, 2003).

No entanto, as sociedades cooperativas como são conhecidas hoje, advém do movimento de 28 tecelões ingleses, no ano de 1844, mais precisamente em 21 de dezembro, na cidade de Rochdale (hoje um bairro de Manchester), quando fundaram uma cooperativa de consumo, devido à baixa saída comercial de produtos e a necessidade de se buscar uma alternativa para evitar a bancarrota geral. Assim, a Sociedade dos Probos Pioneiros de Rochdale, que foi criada com o simples intuito de garantir a sobrevivência de seus sócios, através da criação de um armazém, em pouco mais de um ano, cresceu muito e se tornou uma opção viável, justa e igualitária frente ao novo modelo socioeconômico nascido no século XIX, o capitalismo (CONFEBRAS, 2000; THENÓRIO FILHO, 2002; SESCOOP, 2003)

Segundo a Confederação Brasileira das Cooperativas de Crédito (2000, p. 2):

O Cooperativismo é um instrumento de organização econômica da sociedade, criado na Europa no século XIX, caracterizando-se como uma forma de ajuda mútua através da cooperação e da parceria.

Cooperativa é uma associação autônoma de pessoas que se unem, voluntariamente, para satisfazer aspirações e necessidades econômicas, sociais e culturais comuns, por meio de uma entidade ou instituição de propriedade conjunta (a cooperativa) é democraticamente gerida.

Entre os vários tipos de cooperativas, existem as cooperativas de crédito, criadas para oferecer soluções financeiras aos seus associados, constituindo-se num instrumento destes para acesso a produtos e serviços adaptados as suas necessidades e condições financeiras.

Esse modelo de organização da sociedade, fundamentado na reunião de pessoas e não no capital, em que qualquer ação visa às necessidades do grupo e a prosperidade de todos os integrantes do movimento, se desenvolve em qualquer território do mundo seguindo valores universais que serão apresentados no próximo item.

Esse novo sistema de organização para funcionar precisava ter regras bem definidas.

Um dos pioneiros de Rochdale, Charles Howarth, criou um ideal que deveria ser seguido à risca para que o empreendimento desse resultado a todos os seus integrantes de forma igualitária, através da “[...] distribuição dos lucros entre os associados, na proporção das compra feitas por eles” (THENÓRIO FILHO, 2002, p. 57).

Segundo Thenório Filho (2002, p. 57), partindo desse ideal foram geridos sete princípios básicos:

- 1º. Adesão Livre – portas abertas para admissão e demissão de associados;
- 2º. Controle Democrático – cada associado, um voto;
- 3º. Devolução do excedente – ou retorno proporcional às compras, se houver sobras no exercício;
- 4º. Juros limitados ao capital – por não se tratar de investimento, visto que os pobres devem poupar e os ricos investir;
- 5º. Neutralidade política, religiosa ou racial – porque todos os sócios são rigorosamente iguais, independente de seu credo político, religioso ou origem racial;
- 6º. Vendas a dinheiro, à vista – para que haja melhor circulação dos recursos aportados pelos associados;
- 7º. Fomento ao ensino em todos os graus – a nosso ver seria impossível assimilar com absoluta convicção o Movimento, sem a necessária educação cooperativista.

Seguindo esse modelo, o cooperativismo cresceu e em 1895, em Londres foi fundada a Aliança Cooperativa Internacional (ICA).

Essa aliança reuniu-se nesse e em vários outros grandes congressos, dentre os quais, os principais são os de: 1897, em Delft; 1924, em Gand; 1930, em Viena; 1934, em Londres; 1937 em Paris; 1966, em Viena; 1995, em Manchester.

Até 1937 o assunto mais importante era a definição dos princípios cooperativistas para se decidir a autenticidade ou não de uma cooperativa. Em 1966, foram feitas novas alterações,

até que em 1995, no Congresso Centenário, em Manchester, a ICA validou os sete princípios como são conhecidos hoje (INTERNATIONAL CO-OPERATIVE ALLIANCE, 2007):

- 1º) Adesão Voluntária e Livre: cooperativas são organizações voluntárias abertas para todas as pessoas aptas a usar seus serviços e dispostas a aceitar as responsabilidades de sócio sem discriminação social, racial, política ou religiosa e de gênero;
- 2º) Controle Democrático pelos Sócios: as cooperativas são organizações democráticas controladas por seus sócios, os quais participam ativamente no estabelecimento de suas políticas e nas tomadas de decisões. Homens e mulheres, eleitos como representantes, são responsáveis para com os sócios. Nas cooperativas singulares, os sócios têm igualdade na votação (um sócio, um voto). As cooperativas de outros graus são também organizadas de maneira democrática;
- 3º) Participação Econômica dos Sócios: os sócios contribuem de forma equitativa e controlam democraticamente o capital de suas cooperativas. Parte desse capital é propriedade comum das cooperativas. Usualmente os sócios recebem juros limitados (se houver algum) sobre o capital, como condição da sociedade.

Os sócios destinam as sobras aos seguintes propósitos: desenvolvimento das cooperativas, possibilitando o estabelecimento de reservas, parte dessas podendo ser indivisíveis; desenvolvimento das cooperativas, possibilitando o estabelecimento de reservas, parte dessas podendo ser indivisíveis; retorno aos sócios na proporção de suas transações com as cooperativas e apoio as outras atividades que forem aprovadas pelos sócios;

- 4º) Autonomia e Independência: as cooperativas são organizações autônomas para ajuda mútua controlada por seus membros.

Entrando em acordo operacional com outras entidades inclusive governamentais, ou recebendo capital de origens externas, elas devem fazê-lo em termos que preservem o controle democrático pelos sócios e mantenham sua autonomia;

- 5º) Educação, Treinamento e Informação: as cooperativas proporcionam educação e treinamento para os sócios, dirigentes eleitos administradores e funcionários, de modo a contribuir efetivamente para o seu desenvolvimento;

Eles deverão informar o público em geral, particularmente os jovens e líderes formadores de opinião, sobre a natureza e os benefícios da cooperação;

- 6º) Interooperação: as cooperativas atendem seus sócios mais efetivamente e fortalecem o movimento cooperativo trabalhando juntas através de estruturas locais, nacionais, regionais e internacionais;
- 7º) Preocupação com a Comunidade (Responsabilidade Social): as cooperativas trabalham pelo desenvolvimento sustentável de suas comunidades, através de políticas aprovadas por seus membros.

Este estudo investiga particularmente trabalhadores de uma Cooperativa de Crédito, e a próxima seção será dedicada a este tema.

### 2.1.2 Cooperativismo de crédito

A primeira cooperativa de crédito surgiu em 1848, na Alemanha, criada por Friederich Wilhelm Raiffeisen e as cooperativas criadas por ele, tinham como principais características a responsabilidade ilimitada e solidária dos associados, a singularidade de votos dos sócios (independente do número de quotas), área restrita de atuação, a ausência de capital social e a não distribuição de sobras, além de ser, na maioria das vezes, rural. (PAGNUSSATT, 2000).

Já em 1850, o alemão Herman Schulze, iniciou as cooperativas de crédito urbanas na cidade de Delitzsch. A criação de Herman atendia pelo nome de Cooperativa Schultze-Delitzsch e diferenciava-se das Caixas Raiffeisen, pois contemplavam, rateio das sobras líquidas proporcionalmente ao capital, área de atuação não restrita e dirigentes remunerados (THENÓRIO-FILHO, 2002).

Aproveitando os ideais alemães, em 1865, na cidade de Milão, o italiano Luigi Luzzatti organiza a primeira cooperativa de crédito na Itália. As características que a diferenciavam das cooperativas alemães eram as seguintes: não exigência do vínculo (exceto algum limite geográfico bairro, município, entre outros), para a associação; quotas capitais de pequeno valor; créditos de pequeno valor sem garantias; não-remuneração dos dirigentes; responsabilidade limitada ao valor do capital subscrito (SCHARDONG, 2002).



No continente americano, mais precisamente no ano de 1900, na província canadense de Quebec, o jornalista Alphonse Desjardins, inspirado nos pioneiros alemães e italianos criou uma cooperativa com características diferenciadas em relação as européias (e que hoje são conhecidas no Brasil como cooperativas de crédito mútuo), afinal, elas prescindiam de um ponto comum entre os sócios, através da reunião de integrantes de um clube, funcionários públicos, operários, entre muitos outros (PAGNUSSATT, 2000; PINHO, 2004).

### 2.1.2.1 Cooperativismo de crédito no Brasil

No Brasil, dois anos após a fundação da cooperativa de Quebec no Canadá, em 28 de dezembro de 1902, na localidade de Linha Imperial, município de Nova Petrópolis, no Rio Grande do Sul, foi constituída a primeira cooperativa de crédito brasileira, que atendia pelo nome de Caixa de Economia e Empréstimos Amstad, pois foi fundada pelo padre jesuíta Theodor Amstad, e posteriormente foi rebatizada de Caixa Rural de Nova Petrópolis<sup>2</sup> (THENÓRIO FILHO, 2002; PINHO, 2004).

Essa cooperativa pioneira funcionava segundo o modelo de Raiffeisen e continua em atividade até hoje, sob a denominação de Cooperativa de Crédito Rural de Nova Petrópolis.

Entre 1902 e 1964 foram criadas outras 66 cooperativas Raiffeisen no estado do Rio Grande do Sul.

Em 1º de março de 1906, no município de Lajeado, também no RS, foi constituída a primeira cooperativa do tipo Luzzatti no Brasil, que atendia pelo nome de Caixa Econômica de Empréstimo de Lajeado, que hoje é denominada de Cooperativa de Crédito de Lajeado.

As cooperativas do tipo Luzzatti, eram comuns e populares no Brasil entre as décadas de 1940 e 60.

Devido a Reforma Bancária (Lei n. 4.595/1964) e a institucionalização do crédito rural (Lei n. 4.829/1965) as restrições normativas e a perda de competitividade fazem desaparecer mais de 50 cooperativas de crédito no RS, no período compreendido entre 1964 e 1980. Nesse

---

<sup>2</sup> É importante ressaltar que esta Cooperativa é considerada também como a primeira Cooperativa integrante do Sistema SICREDI, o que faz com que a história do SICREDI caminhe lado a lado com a história do Cooperativismo de Crédito no Brasil.

mesmo período notou-se também o fortalecimento dos bancos estaduais, como o BANRISUL, BANORTE, BANESPA, BESC, entre outros (PAGNUSSATT, 2000; SCHARDONG, 2002).

Entretanto, no dia 16 de dezembro de 1971, nasceu a Lei n. 5.764 que passou a definir a Política Nacional de Cooperativismo, instituiu o regime jurídico das sociedades cooperativas e criou outras providências (BRASIL, 1971).

Esta lei vigora até hoje como principal instrumento legal para fundamentação e criação de cooperativas no Brasil e entre outras coisas define de acordo com seu artigo 4º, *in verbis*:

[...] As cooperativas são sociedades de pessoas, com forma e natureza jurídica próprias, de natureza civil, não sujeitas a falência, constituídas para prestar serviços aos associados, distinguindo-se das demais sociedades pelas seguintes características:

I - adesão voluntária, com número ilimitado de associados, salvo impossibilidade técnica de prestação de serviços;

II - variabilidade do capital social, representado por quotas-partes;

III - limitação do número de quotas-partes do capital para cada associado, facultado, porém, o estabelecimento de critérios de proporcionalidade, se assim for mais adequado para o cumprimento dos objetivos sociais;

IV - indivisibilidade das quotas-partes do capital a terceiros, estranhos à sociedade;

V - singularidade de voto, podendo as cooperativas centrais, federações e confederações de cooperativas, com exceção das que exerçam atividade de crédito, optar pelo critério da proporcionalidade;

VI - “quorum” para o funcionamento e deliberação da Assembléia Geral baseada no número de associados e não no capital;

VII - retorno das sobras líquidas do exercício, proporcionalmente às operações realizadas pelo associado, salvo deliberação em contrário da Assembléia Geral;

VIII - indivisibilidade dos fundos de Reserva e de Assistência Técnica, Educacional e Social;

IX - neutralidade política e indiscriminação religiosa, racial e social;

X - prestação de assistência aos associados, e, quando prevista nos estatutos, aos empregados da cooperativa;

XI - área de admissão de associados limitada às possibilidades de reunião, controle, operações e prestação de serviços (BRASIL, 1971).

Observa-se que os princípios, apesar de internacionais, estão enquadrados na lei brasileira e se alinham com essa nova visão de mundo que propõe o Cooperativismo.

Contudo, como avança rapidamente na realidade nacional e a legislação não

acompanha o movimento com a mesma velocidade, o Conselho Monetário Nacional (CMN), entidade pertencente ao Banco Central do Brasil (BACEN), tem lançado resoluções com o intuito de adequar as atuais atividades das Cooperativas às demandas que são propostas pelas populações às quais elas atendem.

Dentre estas podem ser citadas como principais as que definem regras para o funcionamento dos cinco principais ramos de Cooperativas de Crédito:

- a) Resolução BACEN n. 3.058, de 20 de dezembro de 2002: regula o funcionamento das Cooperativas de Crédito de Micros e Pequenos Empresários (formadas predominantemente por pessoas físicas que se enquadrem como micro e pequenos empresários de acordo com legislação pertinente – segundo receita presumida da empresa – e as respectivas pessoas jurídicas ligadas à área de atuação da Cooperativa) (BRASIL, 2002);
- b) Resolução BACEN n. 3.106, de 25 de junho de 2003: regula o funcionamento das Cooperativas de Crédito de Livre Admissão de Associados (formadas por quaisquer tipos de pessoas físicas e jurídicas devendo respeitar apenas a Lei do Cooperativismo, o Estatuto Social da Cooperativa e demais legislações pertinentes, sem restrições quanto à possibilidade de associação) (BRASIL, 2003a);
- c) Resolução BACEN n. 3.140, de 27 de novembro de 2003: regula o funcionamento das Cooperativas de Crédito Empresariais (formadas predominantemente por pessoas físicas que se enquadrem empresários de médio e grande porte de acordo com legislação pertinente – segundo receita presumida da empresa – e as respectivas pessoas jurídicas ligadas à área de atuação da Cooperativa) (BRASIL, 2003b);
- d) Resolução BACEN n. 3.321, de 30 de setembro de 2005: regula o funcionamento das Cooperativas de Crédito Rural (formadas efetiva e predominantemente por pessoas físicas e/ou jurídicas que desenvolvam atividades ligadas a agricultura, pecuária, extração ou pescado) e Cooperativas de Economia e Crédito Mútuo (quadro social formado por pessoas que exerçam profissão/atividades comuns/vinculadas a determinada entidade, por exemplo, servidores públicos federais ou médicos ou professores, entre outros) (BRASIL, 2005b).

E é com essa história e com as bases legais apresentadas que o Cooperativismo de Crédito se desenvolveu e pode se apresentar hoje como um instrumento de organização econômica viável, constituído pela e para a sociedade.

No Brasil dentre as várias Cooperativas de Crédito existentes, destacamos três: o Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil (SICCOOB), a UNICRED e o Sistema de Crédito Cooperativo (SICREDI) do qual a Cooperativa que apoiou e possibilitou a realização do presente trabalho faz parte.

### 2.1.2.2 O SICREDI

O SICREDI tem hoje, 104 anos de história e seu início se confunde com o do Cooperativismo de Crédito no Brasil, pois a Cooperativa fundada pelo Padre Theodor Amstad, hoje integra o Sistema e atende pelo nome de Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de Associados Pioneira – SICREDI Pioneira – e continua localizada na cidade de Nova Petrópolis, RS, atuando também nas imediações dessa região (SISTEMA DE CRÉDITO COOPERATIVO, 2006a).

Contudo, apesar das primeiras Cooperativas de Crédito do Brasil fazerem parte do Sistema, elas se unificaram sob a marca SICREDI, a partir de 1992, quando se viu a necessidade do fortalecimento institucional e da necessidade da construção de um planejamento de perpetuação e expansão das Cooperativas que já trabalhavam fundamentadas na intercooperação (SISTEMA DE CRÉDITO COOPERATIVO, 2006a).

Incluindo a região citada, hoje o SICREDI atua em dez estados brasileiros (Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Paraná, São Paulo, Mato Grosso do Sul, Goiás, Tocantins, Mato Grosso, Rondônia e Pará) com previsão de expansão, a partir de 2008, para mais um estado, o Rio de Janeiro. Conta com mais de mil pontos de atendimento, sendo a oitava maior instituição financeira no Brasil (primeira no Rio Grande do Sul) em tamanho da rede de atendimento (SISTEMA DE CRÉDITO COOPERATIVO, 2006a).

Os números gerais do ano de 2006 podem ser vistos no Quadro 1.

**QUADRO 1** - Dados gerais sobre o cooperativismo de crédito - 2006

<b>Descrição</b>	<b>Mundo</b>	<b>Brasil</b>	<b>SICREDI</b>
Cooperativas	42 mil	1,5 mil	128
Associados	157 milhões	3,2 milhões	1,1 milhão
Pontos de atendimento	Não disponível	2,3 mil	1.001
Ativos	R\$ 1,9 trilhão	R\$ 25,8 bilhões	R\$ 6,7 bilhões
Patrimônio Líquido	R\$ 191 bilhões	R\$ 5,5 bilhões	R\$ 1,1 bilhão

Fontes: BACEN, WOCCU e SICREDI (*apud* PORTAL CORPORATIVO SICREDI, 2007).

Trata-se de um sistema, já que todas essas cooperativas – apesar de haver 128 cooperativas singulares, cada qual com seu estatuto social, natureza e forma jurídica próprias – estão amparadas e se inter-relacionam em uma Centralizadora Nacional (a Confederação SICREDI), que possui cinco ramos estaduais e/ou regionais (as Centrais Estaduais), das quais as cooperativas filiadas fazem parte.

Dentro dessa estrutura sistêmica, para atender as demandas dos associados e acessar produtos e serviços bancários e financeiros, o SICREDI conta com um Banco (Banco Cooperativo SICREDI), uma Administradora de Cartões (Administradora de Cartões SICREDI), uma Administradora de Consórcios (SICREDI Consórcios) e uma Corretora de Seguros (Corretora de Seguros Cooperativos – CORSECOOP). Apresenta em sua carteira mais de 130 produtos e serviços que são oferecidos ao seu mais de 1 milhão de associados, por aproximadamente 9.400 colaboradores (PORTAL CORPORATIVO SICREDI, 2007).

O SICREDI apresenta em seu planejamento estratégico, a visão da empresa: “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”. Essa visão mostra a importância do relacionamento com os associados e a preocupação com o bem estar daqueles que acreditam e fazem parte do negócio (SISTEMA DE CRÉDITO COOPERATIVO, 2006b).

E continua mostrando a necessidade desses detalhes quando apresenta seus 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.

Estes valores sustentam os princípios do Cooperativismo e permitem a visualização e o desenvolvimento dos quatro pilares do planejamento que são: crescimento e expansão; relacionamento com o quadro social; tecnologia da informação e governança corporativa.

Na Cooperativa em que a pesquisa ocorreu (SICREDI Celeiro do Mato Grosso do Sul) a área de atuação compreende as regiões norte e nordeste do estado de Mato Grosso do Sul e suas atividades se iniciaram em 13 de setembro de 1999.

A sede da Cooperativa fica em São Gabriel do Oeste, MS, e ela atende, atualmente, além da supracitada, as cidades de: Coxim, Sonora, Chapadão do Sul, Cassilândia, Costa Rica e Paraíso da Águas (que se trata de um distrito de Costa Rica), todas pertencentes ao mesmo estado.

Hoje possui uma base de cerca de 60 colaboradores e 4600 associados.

## 2.2 *HARDINESS* (PERSONALIDADE RESISTENTE)

### 2.2.1 Histórico e conceitos

Historicamente os estudos da área social, de trabalho e de saúde tendem a apresentar resultados e construtos teóricos que mostram aspectos a desenvolver no ser humano em relação ao ambiente e as diversas situações que costumam enfrentar em seu cotidiano.

A primeira tentativa de mudar essa visão reconhecia a possibilidade do organismo entender o estresse como uma ineficiência dos esforços adaptativos do organismo frente a diversos acontecimentos da vida, através de uma forma inerente de resistência, e foi desenvolvida pelos autores Holmes e Rahe (1967 *apud* PEÑACOBÁ; MORENO, 1998).

Independente dessa formulação, os estudos sobre o estresse continuavam, até então, a ser apresentados como uma fórmula claramente pessimista da orientação psicológica, sem que se considerassem a capacidade de iniciativa e enfrentamento do ser humano.

Diante dessa dificuldade em encontrar indicadores positivos para mensuração do homem em suas relações com o meio, Kobasa (1979) iniciou os estudos sobre *Hardiness*.

Observa-se que os estudos que se seguiram, sobre *Hardiness*, foram realizados por Kobasa, em conjunto com outros autores, inicialmente dando continuidade às pesquisas com grupos de executivos, como se pode ver em Kobasa, *The hardy personality: Toward a social psychology of stress and health* (1982), Kobasa, Maddi e Zola, *Type A and hardiness* (1983), e em Maddi e Kobasa, *The hardy executive: Health under stress* (1984).

O conceito de *Hardiness*, ou *hardy personality*, considera o ser humano ativo e criativo diante de situações difíceis, numa aproximação entre a Psicologia Social e a da Saúde. (MALLAR; CAPITÃO, 2004)

Segundo Peñacoba e Moreno (1998, p. 66) as próximas pesquisas se desenvolveram “[...] através de Kobasa e seu grupo, com diferentes populações, para generalizar o conceito de personalidade resistente, em sua maioria com natureza correlacional”. Isso implica em entender que a explicação dos processos de estresse exija a aceitação da integração de fatores ocupacionais, relacionais e pessoais. (KOBASA; MADDI; COURINGTON, 1981; KOBASA; MADDI; PUCETTI, 1982; KOBASA; PUCETTI, 1983).

Reconhecer a relevância das diferenças individuais do organismo e da personalidade permite a cada um a construção de um perfil de resistência ou vulnerabilidade aos fatores e fontes de estresse. Estes por sua vez possibilitam ao sujeito desenvolver condutas ativas, respostas reativas ou adaptativas. Assim sendo, as situações estressantes podem ser consideradas geradoras de comportamentos positivos (JIMÉNEZ; HERNÁNDEZ; GUTIÉRREZ, 2000).

Essa concepção de organismo e personalidade ativos nos processos de estresse postula que as pessoas reagem de formas diferentes a uma mesma situação, de forma que se torna muito difícil padronizar ou estigmatizar respostas a esses eventos. Tal fato leva as pesquisas a determinar quais as fontes de resistência de cada indivíduo ao estresse.

Dessa forma a Psicologia como campo de pesquisa ganha duplamente: na área social quando modifica sua concepção sobre os eventos de vida, não considerando os eventos como situações alheias ao controle de cada indivíduo; outra na área da saúde visualizando a resistência como fator necessário ao desenvolvimento e bem-estar do ser humano.

Diante disso, para validar esse conceito, Kobasa (1979) realizou um estudo longitudinal, em executivos, por um período de oito anos e encontrou dois grupos que se apresentaram de maneiras diferentes diante do estresse provocado pela mudança de seus empregos. Um grupo se apresentou mais sintomático ante o estresse, necessitando de assistência médica; o outro grupo não mostrou nenhuma diferença nos sintomas durante este período, comparado com o início; pelo contrário, apresentou-se de forma mais saudável e robusta. As pessoas deste último grupo foram denominadas como *hardy personality*, ou *Hardiness* (personalidade resistente, em português).

O conceito de personalidade resistente (*Hardiness*) nasce de teorias existencialistas, para as quais o indivíduo, ao longo de sua vida e ações, de forma contínua, constrói sua personalidade, com inevitáveis mudanças associadas a situações estressantes (PEÑACOPA; MORENO, 1998).

O indivíduo, dentro desse construto existencial – fortemente influenciado por autores como Soren Kierkegaard, Jean-Paul Sartre, Victor Frankl e Rollo May, entre outros – constrói sua personalidade, de forma contínua e dinâmica, através de suas ações. O objetivo-fim da vida humana é a criação de um significado pessoal, através da tomada de decisão e da ação de uma contínua busca de possibilidades (LAMBERT; LAMBERT; YAMASE, 2003).

Segundo Maddi (1986) a simbolização, a imaginação e o juízo são processos cognitivos de todo ser humano, que quanto mais bem desenvolvidos, fazem valorizar a capacidade de cada um acreditar nas próprias possibilidades e facilitam a percepção de uma vida plena de significado.

Por isso, *Hardiness* pode ser visto também como um amplo conjunto de características de personalidade que agem como fonte de resistência diante dos acontecimentos estressantes. Este conceito não pode ser entendido como um traço estático, mas como o resultado da relação entre indivíduo e meio (KOBASA; MADDI; KHAN, 1982).

Peñacoba e Moreno (1998) apontam que para a interação indivíduo-meio ser contextualizada deveria se entender que os componentes do ambiente – ou situacionais – precisavam se relacionar com os modos individuais de agir, pensar e sentir – componentes pessoais. A partir de então se criou a necessidade de delimitar quais características seriam fundamentais nessa relação para, depois, determinar a resistência do organismo.



Para isso, a concepção de personalidade resistente emerge como a disposição da personalidade em aumentar o desempenho, a conduta moral, a força e a saúde.

Jiménez, Hernández e Gutiérrez (2000) referem que os mecanismos da personalidade resistente podem preservar a saúde, aumentar o desempenho e promover mudanças na vida. Mencionam também que o uso de *coping* (enfrentamento) regressivo, isto é, reações de fuga ou evitação às situações difíceis, assim como pontuações baixas em personalidade resistente encontram-se associados a altos níveis de *burnout* (esgotamento ou exaustão emocional) em professores do ensino secundário.

No Brasil, até o momento, o único estudo encontrado na revisão bibliográfica realizada na presente pesquisa tem autoria de Mallar e Capitão (2004), cujo título é *Burnout e Hardiness: um estudo de evidência da validade*. A referida pesquisa foi conduzida com professores que atendem alunos com necessidades especiais e verificaram as correlações entre os indicadores dos dois construtos avaliados.

### 2.2.2 As três dimensões da personalidade resistente

A personalidade resistente pode ser entendida como um conceito holístico, cujas características parcialmente independentes estão fortemente relacionadas.

A amplitude de características contidas no construto de *Hardiness* pode ser resumida em três dimensões principais: compromisso, controle e desafio (KOBASA, 1982).

O Compromisso caracteriza-se pela tendência de a pessoa envolver-se com tudo que faz, identificando-se com o significado dos próprios trabalhos. Entende-se como a qualidade de crer na verdade, na importância e no valor de si mesmo, no reconhecimento das próprias habilidades de tomada de decisão. Esta qualidade e capacidade de autocompreensão permitem um suporte a estruturas internas que são essenciais para uma adequada percepção de qualquer situação de vida (KOBASA, 1982).

Assim sendo, o compromisso consigo mesmo proporciona ao indivíduo um conjunto de propósitos que contribui para a amenização de qualquer estímulo estressante. Contudo, não se limita a um sentimento de auto percepção, autoestima ou competência, pois, inclui também o sentimento de participação e inclusão em um grupo seja social, familiar ou mesmo de

trabalho (“existir com os outros”) (JIMÉNEZ; HERNÁNDEZ; GUTIÉRREZ, 2000).

As pessoas com compromisso têm uma característica vista como moderadora dos efeitos do estresse, habilidades e desejo de enfrentar, sem hesitar, situações de estresse.

A segunda dimensão é denominada Controle, definida como uma tendência a pensar e a atuar com a convicção das influências pessoais durante os acontecimentos (KOBASA, 1979).

Desta forma, o controle tende a ser uma variável de personalidade saudável (até nas situações de fracasso), pois as pessoas com essa qualidade buscam as explicações sobre o porquê dos acontecimentos, não só nas ações dos demais, mas em suas responsabilidades também. Para Kobasa (1982) são verificadas relações positivas entre controle pessoal e saúde.

A personalidade resistente deve ser considerada como um conceito globalizador, no qual, suas características mesmo que vistas em separado, estão fortemente relacionadas. Essa visão explica porque o controle é visto como característica saudável, mesmo perante situações de fracasso (PEÑACOBÁ; MORENO, 1998).

A capacidade de controle permite ao indivíduo perceber em muitos acontecimentos estressantes conseqüências previsíveis, e, conseqüentemente, a manipular os estímulos em seu benefício. Dessa forma, conseguem benefícios para si próprios, principalmente pelo alto grau de autonomia.

Contudo, cabe ressaltar que diferente do compromisso, a dimensão denominada controle, se dirige exclusivamente ao autocontrole ou ao controle de um indivíduo sobre situações de sua própria vida, não havendo a relação com o controle de outras pessoas ou de um grupo.

A terceira dimensão do *Hardiness* denomina-se Desafio. Faz referência à crença de que a mudança, frente a estabilidade, é a característica habitual da vida. Esta concepção de mudança é entendida com uma oportunidade, um incentivo para o crescimento pessoal, o que assim permite ao indivíduo evitar os estímulos estressantes, não os vendo como uma ameaça à sua segurança.

Graças a essa visão de mudança como fonte de novas e interessantes experiências, os esforços da pessoa convergem para encontrar meios de fazer frente, de corresponder às novas

situações, inclusive àquelas carregadas de estímulos estressantes. Essa qualidade proporciona uma maior flexibilidade cognitiva e uma tolerância às contradições geradoras de conflitos.

O desafio facilita estados saudáveis através de duas possibilidades: uma direta, percepção positiva da mudança; e a outra indireta, não se dedicando esforços cognitivos à percepção da ameaça; pelo contrário, os esforços podem voltar-se ao enfrentamento efetivo e à busca de recursos. Assim, pode-se observar que a personalidade resistente se encontra mais vinculada a estratégias de enfrentamento e não de autocontrole emocional – já que neste último conceito a mudança não se constitui uma ameaça a situação atual do indivíduo (PEÑACOBÁ; MORENO, 1998).

Guimarães, Provazi e Caetano (2007) referem que nas pesquisas mais recentes que o estudo da personalidade resistente torna-se cada vez mais importante nos trabalhadores, pois atua como fator moderador do estresse e auxilia a procura por suporte social, além de manter e, por vezes, facilitar o aumento ou melhora no desempenho.

### 2.3 QUALIDADE DE VIDA PROFISSIONAL (QVP)

O conceito de QVP nasceu de uma proposição de Louis Davis que o entendia como movimento que envolve gerenciamento participativo e é também uma abordagem que reflete preocupação com o bem estar geral dos indivíduos no desempenho de suas tarefas (GUIMARÃES, 2005).

A motivação laboral é o resultado de uma série de relações entre o esforço individual, o rendimento obtido, as recompensas organizacionais e os objetivos individuais. Embora qualquer trabalhador seja suscetível ao desânimo e a perda de entusiasmo pelo seu trabalho, os que apresentam maior propensão a esse risco são os profissionais que mantem contato direto com o público, por exemplo, no atendimento em diversos setores como saúde, educação, finanças, entre outros (CABEZAS-PEÑA, 1999).

Hoje, estes profissionais estão submetidos a uma grande sobrecarga por parte de clientes cada vez mais exigente e/ou críticos. Tudo isso em meio a uma crescente demanda de informações e direcionamento para o atendimento individualizado que deixa pouco tempo para desempenhar um trabalho diferenciado, o que por vezes, é incompreendido pelos gestores. Isso é dizer que existem múltiplos fatores sociais, tecnológicos e econômicos que

obrigam uma exigência de maior rendimento a qualquer profissional sem que nunca, ou quase nunca, se pense em sua QVP (CABEZAS-PEÑA, 2000).

A QVP pode se definir como a experiência de bem-estar secundária à percepção de equilíbrio entre as demandas de um trabalho profissional e os recursos disponíveis para afrontá-las, ou seja, os profissionais tendem a dar qualidade aos seus clientes na mesma medida em que percebem o tratamento recebido por parte da empresa na qual trabalham. Assim, Tende-se a observar a relação entre a insatisfação com o trabalho e a queda na qualidade dos serviços prestados, tanto quantitativa como qualitativamente (CABEZAS-PEÑA, 1999).

Devido a esses fatores, autores como Ciborra e Lanzara (1985) e Sato (1999) abordam a QVP, falando sobre outras várias definições do tema que envolve os seguintes tópicos: características intrínsecas das tecnologias no trabalho e seu impacto e os aspectos econômicos; fatores ligados à saúde física e mental; noções de motivação, satisfação, saúde e segurança no trabalho; novas formas de organização do trabalho e novas tecnologias, como dito anteriormente.

Para proporcionar melhorias na QVP as empresas (preocupadas com este enfoque e em manter também a qualidade de seus produtos e a produtividade) têm utilizado estratégias para favorecer estas condições, utilizando, por exemplo, a ginástica laboral, períodos de descanso dentro da rotina do trabalho (pausas em salas de repouso), maior participação do trabalhador no processo de tomada de decisão na organização, dentre outras.

As organizações buscam a transformação do ambiente de trabalho em um lugar mais humano, e o entendimento e a percepção subjetiva do trabalhador acerca do seu trabalho (CARDOSO, 1999).

Por isso, sabe-se que o desgaste que disso resulta prejudica o desempenho das atividades profissionais além de alterar todo o contexto organizacional e assim podemos compreender que a QVP apresenta um conceito bem mais amplo, do qual, inclusive a QVT faz parte.

Cabezas-Peña (1999) buscou uma medida multidimensional da QVP através da percepção do trabalhador sobre suas condições de trabalho e sistematizou sua percepção em oito dimensões, que são o Desconforto Relacionado ao Trabalho, o Apoio Organizacional, a Carga de Trabalho, os Recursos Relacionados ao Trabalho, o Apoio Social, a Motivação

Intrínseca, a Capacitação para o Trabalho e a Percepção sobre a QVT.

Depois, essas dimensões são agrupadas em três variáveis fatorizadas, o Apoio Organizacional (AO), a Carga de Trabalho (CT-QVT) e a Motivação Intrínseca (MI), excluindo-se dessa fatorização a Percepção sobre a QVT e a Capacidade de Desligar-se do Trabalho.

Para explicar a questão da Motivação Intrínseca (MI), é preciso recorrer a teoria de Herzberg, na qual a motivação é dividida em dois fatores, sendo o primeiro de fatores higiênicos e o outro de fatores motivacionais.

O fator higiênico também é conhecido como “extrínseco”, segundo Herzberg participam desta categoria os itens relacionados a condição de trabalho como: o relacionamento com os colegas de trabalho, salário, ambiente de trabalho. Os itens contidos como extrínsecos não causam motivação, mas caso não ocorram causam insatisfação, por exemplo, o não pagamento de salário, ou então o salário do colaborador estar abaixo da média do mercado para a função que exerce. Por isso os fatores higiênicos devem ser atentamente observados (SPECTOR, 2003).

Sendo assim a motivação é gerada então pelos fatores intrínsecos, chamados como fatores motivacionais. Como exemplo de fatores motivacionais: o crescimento na carreira, a responsabilidade, orgulho da profissão (SPECTOR, 2003).

Assim, Cabezas-Peña construiu uma forma de considerar além de aspectos extrínsecos e intrínsecos, também fatores externos a estes como a vida pessoal e que também influenciam o trabalhador no desenvolvimento de suas atividades, ampliando a percepção sobre qualidade de vida, para além de questões ligadas exclusivamente a relação trabalhador-empresa.

### 2.3.1 Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

Na fundamentação teórica sobre Qualidade de Vida utilizada neste estudo, bem como no instrumento utilizado para aferi-la relacionada ao trabalho, o conceito mais amplo refere-se à Qualidade de Vida Profissional – QVP. Como já referido anteriormente, a Qualidade de Vida no Trabalho é uma de suas várias dimensões. Nesta seção, a mesma será particularizada.

A QVT começou a ser pesquisada nos anos de 1950 por Eric Trist e seus colaboradores no *Tavistock Institute* de Londres, através de estudos com uma abordagem

sociotécnica sobre a organização do trabalho e a relação entre indivíduo-trabalho-organização na reestruturação das tarefas de modo a tornar menos penosa a vida do trabalhador (GUIMARÃES *et al.*, 2004).

Sua origem pode ser encontrada no longínquo pós-guerra, como consequência da implantação do Plano Marshall para a reconstrução da Europa, sua trajetória tem passado por vários enfoques. Uns enfatizam aspectos da reação individual do trabalhador às experiências de trabalho (década de 1960); outros, aspectos de melhoria das condições e ambientes de trabalho, visando maior satisfação e produtividade (década de 1970) (RODRIGUES, 1991).

Discute a vertente que prioriza as condições, ambientes, organização do trabalho e as tecnologias. Vertente esta, adotada pela Organização Internacional do Trabalho (OIT) a partir de 1976, quando lança e fomenta o desenvolvimento do Programa Internacional para o Melhoramento das Condições e dos Ambientes de Trabalho (PIACT).

Do lado dos trabalhadores, considerando-se a história do movimento sindical, do então chamado “novo sindicalismo”, que data do final dos anos 1970 e início dos 1980, ver-se-á que qualidade de vida (no trabalho) não foi uma bandeira de luta expressa, mas sim a melhoria das condições de trabalho e defesa da saúde como direito de cidadania. (REBOUÇAS *et al.*, 1989).

Também é vista como um movimento, no qual termos como gerenciamento participativo e democracia industrial são adotados frequentemente, como seus ideais (meados da década de 1970). Por fim, nos anos 1980, adquire importância como um conceito globalizante, na busca de enfrentar as questões ligadas à produtividade e à qualidade total.

Observa-se, assim, que a QVT dialoga com noções como motivação, satisfação, saúde-segurança no trabalho, o que envolve discussões mais recentes sobre novas formas de organização do trabalho e novas tecnologias (SATO, 1999).

Esta disciplina sofisticou-se com as mudanças introduzidas a partir das novas formas de organização do trabalho que se consubstanciam hoje no que se denomina reestruturação produtiva, sempre visando a cada vez maior produtividade e a competitividade de mercado (GORENDER, 1997).

Assim, do simples relógio da fábrica, que regulava a hora de acordar e de dormir da família operária, ao cronômetro, base da intervenção racional sobre o trabalho construída e

difundida por Taylor (1982), houve um disciplinamento e um assujeitar à situação de trabalho (FOUCAULT, 1994). Estes refinaram e aprofundaram a disciplina fabril, constituindo-se nos pilares das propostas de organização e gestão do trabalho ainda sob o taylorismo e, posteriormente, sob o fordismo e mesmo sob o toyotismo (HIRATA; ZARIFIAN, 1991).

Trata-se de uma proposta que procura articular duas tendências: a) uma dirigida ao melhoramento da qualidade geral de vida como uma aspiração básica para a humanidade hoje e que não pode sofrer solução de continuidade no portão da fábrica; b) a outra concernente a uma maior participação dos trabalhadores nas decisões que diretamente dizem respeito à sua vida profissional (MENDES, 1988).

É uma terminologia que tem sido largamente difundida nos últimos anos, inclusive no Brasil. Como incorpora uma imprecisão conceitual, vem dando margem a uma série de práticas nela contidas que ora aproximam-se da qualidade de processo e de produto, ora com esta se confundem.

O conceito, através dos programas de qualidade total, vem impregnando propostas de práticas empresariais (RODRIGUES, 1991).

Assim, busca-se superar a etapa da prevenção dos acidentes e doenças tidos como diretamente relacionados ao trabalho, para avançar na discussão dos agravos relacionados ao trabalho.

Do que foi até aqui exposto, observa-se que se trata de um discurso que remete, num extremo, a mudanças na organização do processo de trabalho como consequência do movimento de qualidade do trabalho e/ou da democracia industrial. No extremo oposto, lida com práticas que se preocupam muito pouco com as condições e organização do trabalho, na medida em que sua vertente individualista apenas incentiva a prática de hábitos de vida saudáveis (SATO, 1999). Se, em princípio, não se podem eliminar tais iniciativas, é fundamental apontar que elas não atingem as relações e a organização do processo de trabalho, categoria esta central para explicar os principais problemas atuais de saúde dos trabalhadores.

Assim, a idéia de QVT procura amalgamar interesses diversos e contraditórios, presentes nos ambientes e condições de trabalho, em empresas públicas ou privadas. Interesses estes que não se resumem aos do capital e do trabalho, mas também aos relativos ao

mundo subjetivo (desejos, vivências, sentimentos), aos valores, crenças, ideologias e aos interesses econômicos e políticos (SATO, 1999).

Ocorre, porém, que a possibilidade de abarcar-se tal gama de questões e demandas envolve uma rede e um mecanismo complexo de relações, em que o peso específico da atuação dos trabalhadores adquire papel fundamental.

A propósito disso, Ciborra e Lanzara (1985), assessores de uma central sindical italiana, criticam a noção de qualidade de vida no trabalho e propõem a terminologia qualidade do trabalho – mais adequada, na medida em que procura incluir todas as características de certa atividade humana –, apontando que ela encerra uma concepção clínica, voltada à mudança de hábitos de vida e por isso atribuindo ao próprio trabalhador a responsabilidade de adaptar-se, de modo a aperfeiçoar sua qualidade de vida e de trabalho. Tal comportamento abre caminho para a culpabilização da vítima pelo ato inseguro.

Observa-se, pois, que a idéia de QVT é complexa e mutante. Pressupõe tanto uma abordagem e um aporte informado pela saúde coletiva, como pela clínica; além de embutir uma descontextualização e despoltização das relações saúde-trabalho, tão marcantes no discurso sanitário.

No caso do Brasil, as políticas empresariais de programas de qualidade, conforme mostra Heloani (1994), são caracterizadas por envolver mecanismos de controle da percepção e subjetividade para enquadrar trabalhadores mediante engrenagens que visam introjetar as normas e metas da empresa.

São várias as definições da expressão QVT, ora associando-a às características intrínsecas das tecnologias introduzidas e ao seu impacto; ora a elementos econômicos, como salário, incentivos, abonos, ou ainda a fatores ligados à saúde física, mental e à segurança e, em geral, ao bem-estar daqueles que trabalham.

Em outros casos considera-se que a QVT é determinada por fatores psicológicos, como grau de criatividade, de autonomia, de flexibilidade de que os trabalhadores podem desfrutar, fatores organizativos e políticos, como a quantidade de controle pessoal sobre o posto de trabalho ou a quantidade de poder que os trabalhadores podem exercer sobre o ambiente circundante a partir de seu posto de trabalho (CIBORRA; LANZARA, 1985).

Mais ainda, do ponto de vista do planejamento do trabalho, a categoria qualidade do



trabalho também apresenta nuances problemáticas quando envolve questões abstratas, que desconsideram as relações concretas de produção no cotidiano do trabalho dos atores sociais.

Assim, as questões conceituais sobre qualidade do trabalho se relacionam, pois a dimensão qualitativa do trabalho envolve relações econômicas entre os indivíduos e a empresa. De um lado, elas não parecem ser definidas pelas concepções explícitas que os participantes da organização têm acerca de sua vida de trabalho, e, de outro, pelos problemas básicos de saúde e segurança no trabalho (CIBORRA; LANZARA, 1985).

Trata-se, então, em última instância, de buscar a humanização do trabalho – um dos pressupostos do campo da Saúde do Trabalhador.

Diante dessas assertivas, se incluem a autonomia e o poder dos trabalhadores sobre os processos de trabalho, em questões de saúde, segurança e suas relações com a organização do trabalho. Por isso, as condições, ambientes e organização do processo de trabalho devem respeitá-las em sua individualidade.

Aqui, a noção de controle deve ser entendida como a possibilidade dos trabalhadores conhecerem o que os incomoda, os fazem sofrer, adoecer, morrer e acidentarem-se e articulada à viabilidade de interferir em tal realidade. Controlar as condições e a organização do trabalho implica, portanto, na possibilidade de serem ativos diante dessas situações. O exercício do controle tem tanto uma face objetiva (poder e familiaridade com o trabalho), como uma face subjetiva, ou seja, o limite que cada um suporta das exigências do trabalho (SATO, 1993).

Problemas afetos à temática da organização (divisão de tarefas, de homens, de tempo e de espaço) e do (re) planejamento do trabalho são também da maior relevância para que seja abordada de maneira produtiva e objetiva a discussão sobre qualidade do trabalho. E, aqui, é fundamental analisar como — de um lado, o controle e a disciplina fabris e, de outro, a gestão participativa como possibilidade de abertura de canais de negociação capital-trabalho — podem interferir no encaminhamento, sob uma ótica coletiva, das contradições e conflitos de interesses no trabalho.

Assim, quando se fala de saúde e qualidade no trabalho, é sob este prisma que devem ser tratadas as questões a elas relacionadas. É, pois, equivocado basear a solução dos aspectos que interferem neste binômio em medidas de ordem individual como propõem os programas de qualidade difundidos comumente pelas empresas, dada sua ineficácia e seus pressupostos

questionáveis, inclusive do ponto de vista bioético (BERLINGUER, 1993).

Estudos epidemiológicos e qualitativos têm mostrado a importância da ausência de controle e autonomia dos trabalhadores sobre condições e organização do trabalho para explicar diversos problemas de saúde como os cardiovasculares, o sofrimento mental e mesmo os acidentes do trabalho (KARASEK Jr., 1979; KARASEK *et al.*, 1981; MARMOT; THEÖRELL, 1988; OLSEN; KRISTENSEN, 1991; SELIGMANN-SILVA, 1997; VEZINA, 1988).

É importante destacar que a promoção da saúde é um dos fatores para garantir melhor qualidade de vida da população. Segundo Minayo, Hartz e Buss (2000, p. 10) deve-se “[...] respeitar a satisfação das necessidades mais elementares da vida humana: alimentação, acesso a água potável, habitação, trabalho, educação, saúde, lazer, conforto, bem-estar e realização individual e coletiva”.

Com relação a qualidade de vida no trabalho houve grandes progressos devido ao modo de organização do trabalho, estando parte das empresas valorizando seus integrantes, possibilitando maior atuação no processo de produção, aumento da motivação no trabalho e garantindo uma maior qualidade do produto, bem como o favorecimento da saúde mental e física do trabalhador.

Para Lacaz (2000, p. 156), “[...] é inadmissível falar em qualidade do produto sem tocar na qualidade dos ambientes e condições de trabalho, o que seria sobremaneira auxiliado pela democratização das relações sociais nos locais de trabalho”.

As empresas devem pensar a saúde do trabalhador numa nova perspectiva, a da promoção à saúde no trabalho, que tem reflexos na competitividade das empresas e do próprio país, além de investir na qualidade de vida no trabalho e do trabalhador. Isso ocorre devido a determinados aspectos serem importantes tanto para a empresa quanto para o país, como é o caso do custo com os dias de afastamento, a retirada precoce do trabalho por invalidez e os acidentes de trabalho. Deve ainda ser considerada a relação saúde mental e trabalho, uma vez que se tem elevado o número de pessoas acometidas, principalmente por transtornos mentais menores, como ansiedade, depressão e estresse. (SATO, 1999; RUBIO, 2003; PIZZOLI, 2005)

Já Chiavenato (2000) destaca que os fatores envolvidos na QVT são: a satisfação com

o trabalho executado, as possibilidades de futuro na organização, o reconhecimento pelos resultados alcançados, o salário recebido, os benefícios auferidos, o relacionamento humano dentro do grupo e da organização, o ambiente psicológico e físico do trabalho, a liberdade e responsabilidade de decidir e as possibilidades de participar.

Deste modo, tanto as características individuais quanto as organizacionais são determinantes para a qualidade de vida no trabalho. Alguns autores propõem modelos de QVT, que serão abordados abaixo.

De acordo com Nadler e Lawler (1983 *apud* CHIAVENATO, 1999, p. 392) a QVT está fundamentada em quatro aspectos:

- 1- Participação dos funcionários nas decisões.
- 2- Reestruturação do trabalho através do enriquecimento de tarefas e de grupos autônomos de trabalho.
- 3- Inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional.
- 4- Melhoria no ambiente de trabalho tanto físico quanto psicológico.

Segundo Hackman e Oldhan (1983) as dimensões dos cargos se refletem em aspectos psicológicos que afetam os resultados pessoais e de trabalho, que interferem na QVT. Estas dimensões do cargo são: a) variedade de habilidades; b) identidade da tarefa; c) significado da tarefa; d) autonomia; e) retroação do próprio trabalho; f) retroação extrínseca, g) inter-relacionamento.

Hackman e Oldhan (1983, p. 559):

[...] utilizam um modelo de pesquisa sobre o diagnóstico do trabalho baseado em um inventário de diagnóstico das características do cargo para medir o grau de satisfação geral e o grau de motivação interna como diagnóstico da QVT.

O terceiro modelo é o de Walton (1974), o qual estabelece oito fatores que afetam a QVT:

- a) Compensação justa e adequada: remuneração do trabalho adequada;
- b) Condições de segurança e saúde no trabalho: jornada de trabalho e ambiente físico adequados;

- c) Utilização e desenvolvimento de capacidades: desenvolver a autonomia, autocontrole e obter informações sobre o processo total do trabalho;
- d) Oportunidades de crescimento contínuo e segurança: desenvolvimento pessoal e segurança no emprego de forma duradoura;
- e) Integração social na organização;
- f) Constitucionalismo: estabelecimento de normas e regras da organização, além de direitos e deveres do trabalhador;
- g) Trabalho e espaço total de vida: o trabalho não deve absorver todo o tempo e energia do trabalhador;
- h) Relevância social da vida no trabalho: o trabalho como uma atividade social que traga orgulho para a pessoa participar da organização.

Através destes modelos, pode-se perceber a importância da empresa valorizar os trabalhadores, enfatizando as condições físicas e psicológicas dos mesmos, possibilitando oportunidades para estarem em sintonia com os objetivos da instituição. Assim, ao investir em melhores condições de vida no trabalho e do trabalhador, a empresa estará investindo indiretamente na elaboração de seus produtos, garantindo uma melhor qualidade e produtividade.

A QVT foi evoluindo e modificando seu conceito ao longo do tempo como pode ser observado no Quadro 2.

**QUADRO 2 - Conceitos de Qualidade de Vida no Trabalho**

<b>Concepções evolutivas do QVT</b>	<b>Características ou visão</b>
1. QVT como uma variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Era investigado como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
2. QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, tendia a trazer melhorias tanto ao empregado quanto à direção.
3. QVT como um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era visto como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
4. QVT como um movimento (1975 a 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos administração participativa e democracia industrial eram frequentemente ditos como ideais do movimento de QVT.
5. QVT como tudo (1979 a 1982)	Como panacéia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
6. QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passarão de apenas um “modismo” passageiro.

Fonte: Nadler e Lawler (1983 *apud* FERNANDES, 1996, p. 42).

Hoje, a principal preocupação da QVT, segundo Dal Santo (2004) é “[...] humanizar as relações de trabalho na organização, de modo que o indivíduo tenha satisfação na execução de suas tarefas, interferindo positivamente na produtividade e na qualidade de seu produto ou serviço”.

Assim demonstra-se a importância da realização de estudos nessa área e a criação de um escopo de conhecimento científico sobre a atuação dos mais diversos grupos profissionais.

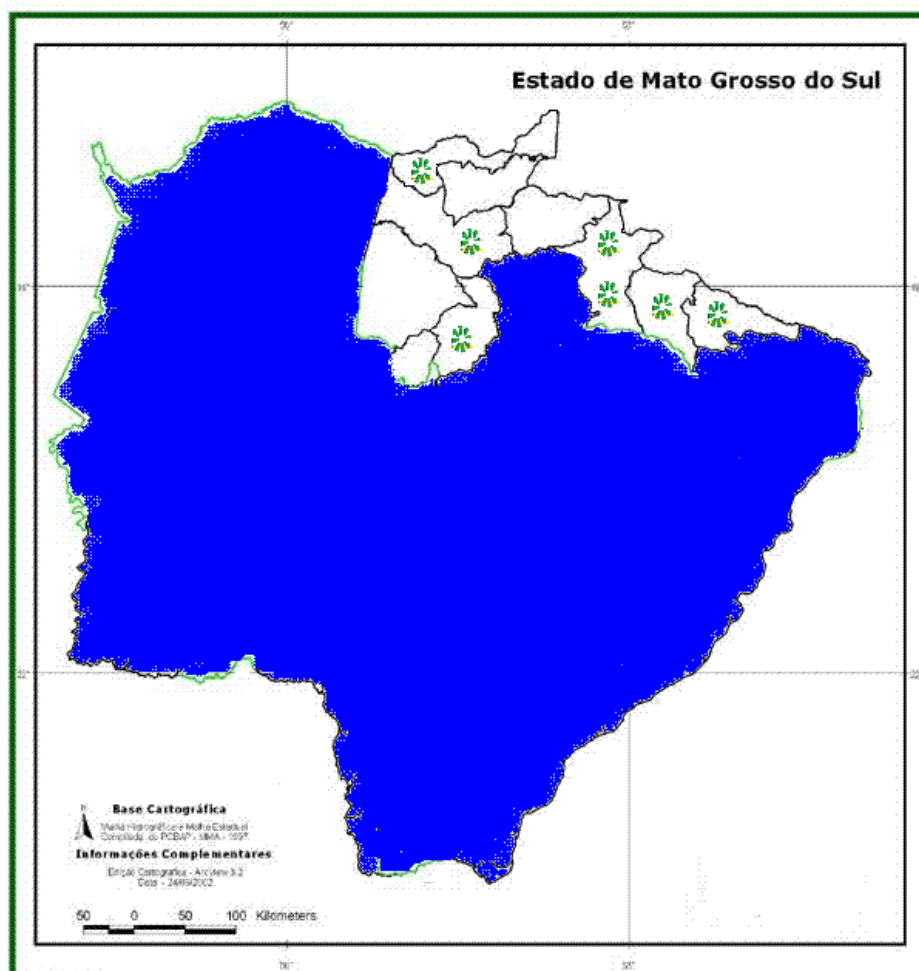
Pois, a empresa que valoriza seus colaboradores, enfatizando as condições físicas e psicológicas dos mesmos, possibilitando oportunidades para estarem em sintonia com os objetivos da instituição, investe também em melhores condições de vida no trabalho e do trabalhador e indiretamente na elaboração de seus produtos, garantindo uma melhor qualidade e produtividade.

### **3 A PESQUISA**

---

### 3.1 CAMPO DE INVESTIGAÇÕES

Esta pesquisa foi realizada junto aos trabalhadores de uma Cooperativa de Crédito do Estado de Mato Grosso do Sul que abrange as regiões norte e nordeste do estado de Mato Grosso do Sul, através de uma extensão de cerca de 600 km. As cidades que possuem unidades de atendimento e fizeram parte do escopo da pesquisa foram: São Gabriel do Oeste, Coxim, Sonora, Chapadão do Sul, Cassilândia, Costa Rica e Paraíso das Águas (Distrito do Município de Costa Rica), todas localizadas na supracitada Unidade da Federação, conforme podemos ver na Figura 1. Nessa Instituição, foram pesquisados todos os colaboradores, independente de cargo ou função ocupado pelos mesmos.



**FIGURA 1** - Municípios atendidos pela Cooperativa pesquisada.

Fonte: adaptado do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2002).

Obs.: os municípios atendidos e pesquisados são aqueles indicados com o cata-vento verde.

## 3.2 HIPÓTESES

- A maioria dos trabalhadores possui um alto *Hardiness*.
- Profissionais com alto escore de *Hardiness* tendem a apresentar melhor QVP.
- Profissionais com mais tempo de empresa tendem a apresentar pior QVP.

## 3.3 OBJETIVOS

### 3.3.1 Objetivo geral

- Estudar as relações entre *Hardiness* e QVP em colaboradores de uma Cooperativa de Crédito do estado de Mato Grosso do Sul.

### 3.3.2 Objetivos específicos

- Caracterizar o perfil sociodemográfico e ocupacional da amostra pesquisada.
- Verificar a existência de diferenças entre gêneros nos resultados da pesquisa.
- Verificar a existência e os níveis de *Hardiness* na amostra.
- Avaliar a QVP da amostra.
- Verificar a possível associação entre *Hardiness* e QVP.



## **4 CASUÍSTICA E MÉTODO**

---

## 4.1 PARTICIPANTES

De um total de 53 colaboradores, foram considerados n=48 (amostra constante deste estudo), segundo os critérios de inclusão e exclusão.

### 4.1.1 Critérios de inclusão

Ser colaborador da Cooperativa há mais de seis meses.

### 4.1.2 Critérios de exclusão

Não ser colaborador da Cooperativa ou ser colaborador há menos de seis meses.

## 4.2 RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS

### 4.2.1 Humanos

O pesquisador deste estudo aplicou todos os questionários presencialmente, durante quatro dias, em todas as cidades acima citadas, contando com o apoio e a colaboração de todos os pesquisados durante a realização das atividades.

### 4.2.2 Materiais

Foram utilizados no decorrer do processo de pesquisa, questionários impressos em papel sulfite, canetas, lápis e planilhas eletrônicas para tabulação e análise dos dados.

O pesquisador se deslocou através das sete cidades atendidas. Por consequência, houve a necessidade de condições logísticas (combustível, hospedagem e alimentação) então proporcionadas pela empresa. Este apoio financeiro, a autorização para a pesquisa, a compreensão e o interesse da Cooperativa à realização deste estudo, foram essenciais para viabilizá-lo.

### 4.3 INSTRUMENTOS DE PESQUISA

É importante ressaltar que de acordo com a Lei nº 4.119 de 27 de agosto de 1962 e a Resolução CFP nº 002/2003, os instrumentos utilizados se encontram em processo de validação e são de uso privativo de Psicólogos, sendo, por isso, vedada a sua publicação no corpo e nos anexos da presente pesquisa.

#### 4.3.1 *Personal Views Survey (PVS)*

Este instrumento de pesquisa foi desenvolvido por Kobasa (1982) e pertence à terceira geração de escalas para medição de Personalidade Resistente (*Hardiness*). Surgiu, como visto, para abrandar as críticas sobre a utilização de indicadores negativos para a avaliação da saúde.

Foi elaborado a partir de escalas já existentes, através de 50 itens, cujas respostas vão de 0 (totalmente falso) a 3 (totalmente verdadeiro), e avaliam as três dimensões da personalidade resistente: compromisso, controle e desafio.

A Escala de Compromisso (CP) é constituída por 16 questões (1, 8, 11, 14, 17, 20, 23, 26, 29, 32, 38, 39, 41, 44, 47 e 50) sendo que esta última deve ser invertida e a pontuação máxima direta pode alcançar 48 pontos.

A Escala de Controle (CT - *hardiness*) é composta de 17 assertivas (3, 4, 5, 7, 10, 13, 16, 19, 22, 25, 28, 31, 34, 35, 42, 45 e 48). Para esta escala a questão 28 deve ser invertida e a pontuação máxima direta pode alcançar 51 pontos.

A última escala é a de Desafio (DS) que se compõe, tal qual a Escala de Controle, de 17 objetivas (2, 6, 9, 12, 15, 18, 21, 24, 27, 30, 33, 36, 37, 40, 43, 46 e 49). Aqui se invertem as questões 6 e 21 e assim como na escala anterior a pontuação máxima é de 51 pontos.

A pontuação é obtida através de resultados por escalas e/ou no contexto geral para indicar a personalidade resistente (*Hardiness*). As pontuações altas (global e por escala) indicam maior personalidade resistente e, respectivamente, maior controle, desafio e compromisso.

Foi adaptado para uso no Brasil por Mallar e Capitão (2004), versão utilizada no

presente estudo, a partir da validação espanhola feita por Peñacoba e Moreno (1998).

#### 4.3.2 Questionário de Qualidade de Vida Profissional (QVP-35)

Este questionário foi criado por Cabezas-Peña (1999) e posteriormente, traduzido, adaptado e validado para uso, em nível nacional, por Guimarães *et al.* (2004). Busca uma medida multidimensional da QVP através de 35 questões fechadas relacionadas à percepção do trabalhador sobre suas condições de trabalho em uma escala de 1 a 10 (sendo: 1 e 2 – nada; 3, 4 e 5 – pouco; 6, 7 e 8 – bastante; 9 e 10 – muito).

As questões supracitadas são sistematizadas em oito dimensões, conforme citado a seguir: Desconforto Relacionado ao Trabalho (DRT – D1, 5 itens); Apoio Organizacional (AO – D2, 10 itens); Carga de Trabalho (CT-QVT – D3, 5 itens); Recursos Relacionados ao Trabalho (RRT – D4, 4 itens); Apoio Social (AP – D5, 3 itens); Motivação Intrínseca (MI – D6, 4 itens); Capacitação para o Trabalho (CRT – D7, 3 itens); e Percepção sobre a QVT (QVT-P – D8, 1 item).

Depois, essas dimensões são agrupadas em três fatores: Apoio Organizacional (AO), Carga de Trabalho (CT-QVT) e Motivação Intrínseca (MI).

Duas questões não se incluem nessas dimensões, a Percepção sobre a QVT e a Capacidade de Desligar-se do Trabalho.

#### 4.3.3 Questionário Sociodemográfico e Ocupacional (QSDO)

O QSDO foi elaborado exclusivamente para este estudo e trata-se de um conjunto de 11 perguntas fechadas, de múltipla escolha, que abrangem esferas diferentes da vida do participante, tais como: identificação (sexo, idade, estado civil e escolaridade), desenvolvimento profissional (fazer cursos de aperfeiçoamento na área profissional e oportunidade pela empresa em participar desses cursos), condições gerais ligadas ao trabalho (tempo de empresa, renda mensal média, satisfação com a renda atual, já ter recebido promoção desde a admissão e trabalhar apenas no horário de expediente) e condições pessoais (viajar nas férias) (APÊNDICE A).

#### 4.4 PROCEDIMENTOS

Foi realizar um estudo exploratório-descritivo sobre os temas pesquisados, em face de se tratar de uma temática ainda pouco explorada, principalmente no que tange *hardiness* e cooperativismo de crédito, assuntos sobre os quais ainda se tem pouco material produzido.

As atividades foram realizadas em quatro dias, de 16 a 19 de janeiro de 2007, havendo a necessidade de percorrer aproximadamente 1.200 quilômetros para atingir todas as cidades citadas (Figura 1, p. 46)

Os testes foram aplicados cidade por cidade (sendo que em algumas datas, mais de uma cidade foi atendida) e para iniciar os procedimentos, era realizada inicialmente a entrega dos Termos de Consentimento Livre e Esclarecido aos participantes e à Empresa (fato que aconteceu em momentos distintos, visto que houve primeiro um aceite da empresa, para que depois seus colaboradores pudessem escolher participar ou não, individualmente), e no instante da entrega, eram realizadas as dissoluções das eventuais dúvidas pertinentes a compreensão e condução da pesquisa, sempre valorizando o sigilo e a proteção ligada aos dados coletados (APÊNDICE B).

Após esse evento, coletaram-se simultaneamente os referidos termos e para os que aceitaram participar, aconteceu a entrega individual dos questionários aos participantes com breve explanação sobre o *modus operandi* de cada um.

Na seqüência, fazia-se a coleta simultânea que era coordenada por um dos integrantes de cada equipe pesquisada. Este colaborador recebeu os questionários dos outros colegas, todos com sua face de respostas virada para baixo, armazenou e lacrou os materiais em um envelope, e os enviou para a sede da Cooperativa, através do malote da empresa, sem a identificação de remetente, tudo isso com o intuito de preservar o sigilo e evitar possíveis identificações individuais das respostas.

O tempo médio utilizado para o preenchimento dos questionários foi de 50 minutos.

## 4.5 ASPECTOS ÉTICOS

A presente pesquisa foi amparada pela Resolução n. 196, de 10 de outubro de 1996, do Conselho Nacional de Saúde, que regulamenta as pesquisas com seres humanos em âmbito nacional (BRASIL, 1996), bem como as do Código de Ética Profissional do Psicólogo, Resolução n. 010, de 27 de agosto de 2005 (BRASIL, 2005a).

Também serviram de fundamentação ética para a construção da presente pesquisa, outras resoluções do Conselho Federal de Psicologia, como a Resolução n. 016, de 20 de dezembro de 2000 (BRASIL, 2000) – que dispõe sobre a realização de pesquisa em Psicologia com seres humanos – e a Resolução n. 002, de 24 de março de 2003 (BRASIL, 2003) – que define e regulamenta o uso, a elaboração e a comercialização de testes psicológicos.

E através do Protocolo n. 077/2006 do Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Católica Dom Bosco (ANEXO B) foi possível obter a autorização necessária para o andamento da pesquisa.

## 4.6 ANÁLISE E PROCESSAMENTO DOS DADOS

Os dados coletados foram inicialmente processados em planilhas do *Microsoft Office Excel Professional 2003* para facilitar a quantificação dos resultados dos instrumentos utilizados neste estudo. Os resultados foram tabulados por participante e também por instrumento, para que se pudessem visualizar os resultados de várias formas.

Para análise estatística foram utilizados os *softwares* SPSS (versão 13) e *Minitab for Windows* (versão 14.1) – através do teste Qui-Quadrado com 5% de significância ( $p$ -valor $<0,05$ ).

Para estudar a relação entre o QVT e o *Hardiness*, foi utilizado o teste ANOVA. Foram realizadas também regressões multivariadas (para analisar se as dimensões do QVP podem determinar o *Hardiness* e vice versa).

E foi testada a distribuição dos dados do *Hardiness*, através do teste de Kolmogorov-Smirnov para verificar a normalidade dos dados.

## **5 RESULTADOS**

---

## 5.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

A Tabela 1 mostra as características sociodemográficas e ocupacionais dos entrevistados. A maioria da amostra foi de mulheres (54,2%) entre 25 a 30 anos (43,8%) com escolaridade “Ensino médio/Superior Incompleto” e Ensino Superior (39,6% ambos) e 87,5% fazem cursos de aperfeiçoamento.

**TABELA 1** - Descrição dos dados sociodemográficos e ocupacionais

Variáveis	Categoria	n	%
Sexo	<b>Feminino</b>	<b>26</b>	<b>54,2</b>
	Masculino	22	45,8
	<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,0</b>
Idade	18 a 21	8	16,7
	22 a 25	10	20,8
	<b>26 a 30</b>	<b>21</b>	<b>43,8</b>
	Acima de 30	9	18,8
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,0</b>	
Estado civil	<b>Casado</b>	<b>25</b>	<b>52,1</b>
	Solteiro	23	47,9
	<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,0</b>
Escolaridade	<b>Ensino médio/superior incompleto</b>	<b>19</b>	<b>39,6</b>
	<b>Ensino superior</b>	<b>19</b>	<b>39,6</b>
	Pós-graduação	10	20,8
	<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,0</b>
Faz cursos de aperfeiçoamento	Não	6	12,5
	<b>Sim</b>	<b>42</b>	<b>87,5</b>
	<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,0</b>

A Tabela 2 mostra as características relacionadas ao trabalho das pessoas entrevistadas. A maioria tem de 2 a 5 anos de serviço, e ganham entre 2 e 3 salários (43,8%). Com isso, 62,5% dos entrevistados não estão satisfeitos com sua remuneração. Porém 56,3% dos entrevistados já receberam alguma promoção. Apenas 12,5% das pessoas trabalham apenas em seu horário de expediente. Dos entrevistados, 85,4% percebem que a empresa oferece oportunidade de participar de cursos e 77,1% das pessoas viajam nas férias.



**TABELA 2** - Descrição dos dados sócio-ocupacionais

<b>Variáveis</b>	<b>Categoria</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Quanto tempo trabalha nesta instituição	De 6 meses a 1 ano	10	20,8
	De 1 ano e 1 mês a 2 anos	9	18,8
	<b>De 2 anos e 1 mês a 5 anos</b>	<b>21</b>	<b>43,8</b>
	Acima de 5 anos	8	16,7
	<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,0</b>
Renda média	Entre 1 e 2 salários	11	22,9
	<b>Acima de 2 até 3 salários</b>	<b>21</b>	<b>43,8</b>
	Acima de 3 até 5 salários	8	16,7
	Acima de 5 salários	8	16,7
	<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,0</b>
Satisfeito com sua renda	<b>Não</b>	<b>30</b>	<b>62,5</b>
	Sim	18	37,5
	<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,0</b>
Já recebeu alguma promoção	Não	21	43,8
	<b>Sim</b>	<b>27</b>	<b>56,3</b>
	<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,0</b>
Trabalha apenas no seu horário de expediente	Não	6	12,5
	<b>Sim</b>	<b>42</b>	<b>87,5</b>
	<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,0</b>
A empresa oportuniza sua participação em cursos	Não	7	14,6
	<b>Sim</b>	<b>41</b>	<b>85,4</b>
	<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,0</b>
Costuma viajar nas férias	Não	11	22,9
	<b>Sim</b>	<b>37</b>	<b>77,1</b>
	<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,0</b>

## 5.2 DESCRIÇÃO DO PVS - *HARDINESS*

A seguir será apresentada a caracterização da amostra em relação ao PVS. Para saber se existe dependência das variáveis sociodemográficas e ocupacionais na ocorrência do PVS foi utilizado o teste Qui-Quadrado com 5% de significância.

O *Hardiness* e suas dimensões foram classificados de acordo com os valores obtidos na coleta de dados. A média dos valores foi utilizada como parâmetro para determinar a existência ou não do *Hardiness*.

De acordo com a Tabela 3, mais da metade dos participantes (52,1%) apresentaram *Hardiness*, com uma média de 62,5 pontos (nota de corte) em 150 possíveis. Não ocorreu diferença significativa em nenhuma das dimensões analisadas.

**TABELA 3** - Quantidade de pessoas com *Hardiness* - PVS (*Hardiness*)

Dimensões	Pontos			Desvio padrão	Classificação	
	Mínima	Média	Máxima		Sim	Não
Comprometimento	9	15,6	29	3,4	21 (43,8%)	<b>27</b> <b>(56,2%)</b>
Controle	14	21,6	31	3,5	<b>25</b> <b>(52,1%)</b>	23 (47,9%)
Desafio	11	25,3	34	4,2	22 (45,8%)	<b>26</b> <b>(54,2%)</b>
<i>Hardiness</i>	41	62,5	84	8,1	<b>25</b> <b>(52,1%)</b>	23 (47,9%)

De acordo com a Tabela 4 que mostra a relação entre o Sexo do entrevistado e a dimensão Controle, existe dependência significativa. De acordo com o teste, as mulheres apresentam menos “Controle” que os homens (Não – Feminino – 61,5%,  $p=0,04$ ).

**TABELA 4** - Relação entre Controle (PVS) e Sexo

Sexo	Controle (%)		p-valor
	Sim	Não	
Feminino	38,5	61,5	0,04
Masculino	68,2	31,8	

A Tabela 5 mostra uma dependência significativa entre a Escolaridade e a dimensão Controle. As pessoas que mais apresentaram “Controle” foram aqueles com menor nível de escolaridade ( $p=0,01$ ).

**TABELA 5 -** Relação entre Escolaridade e Controle (PVS)

Escolaridade	Controle (%)		p-valor
	Sim	Não	
Ensino médio/superior incompleto	73,7	26,3	0,01
Ensino superior completo	60,0	40,0	
Pós-graduação	26,3	73,7	

A Tabela 6 mostra que existe dependência significativa entre a dimensão Compromisso e promoção no emprego. De acordo com o teste as pessoas que já receberam alguma promoção não apresentam “Compromisso” ( $p=0,04$ ).

**TABELA 6 -** Relação entre Compromisso (PVS) e Promoção no emprego

Já recebeu alguma promoção no emprego	Compromisso (%)		p-valor
	Sim	Não	
Não	61,9	38,1	0,04
Sim	29,6	70,4	

A Tabela 7 mostra que existe dependência significativa entre a dimensão Controle e a promoção no emprego. De acordo com o teste as pessoas que já receberam alguma promoção não apresentam “Controle” ( $p=0,02$ ).

**TABELA 7 -** Relação entre Controle (PVS) e Promoção no emprego

Já recebeu alguma promoção no emprego	Controle (%)		p-valor
	Sim	Não	
Não	71,4	28,6	0,02
Sim	37,0	63,0	

A Tabela 8 mostra que existe dependência significativa entre *Hardiness* e a promoção no emprego. As pessoas que já receberam alguma promoção não apresentam *Hardiness* ( $p=0,02$ ).

**TABELA 8** - Relação entre *Hardiness* (PVS) e Promoção no emprego

Já recebeu alguma promoção no emprego	<i>Hardiness</i> (%)		p-valor
	Sim	Não	
Não	71,4	28,6	0,02
Sim	37,0	63,0	

### 5.3 DESCRIÇÃO DO QVP-35

A seguir será apresentada a caracterização da amostra em relação Qualidade de Vida percebida no trabalho. Para saber se existe dependência das variáveis sócio-ocupacionais na ocorrência da Síndrome foi utilizado o teste Qui-Quadrado com 5% de significância.

A Tabela 9 mostra a média, o desvio padrão e a classificação de cada variável do QVP. Apenas a variável Desconforto relacionado com o trabalho apresentou classificação “Pouco”. As variáveis que apresentaram classificação “Muito” foram: Apoio Organizacional (AO), Carga de Trabalho (CT-QVT), Capacitação Relacionado com o Trabalho (CRT) e Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). E as outras – Recurso Relacionado com o Trabalho (RT), Apoio Social (AS) e Motivação Intrínseca (MI) tiveram as médias classificadas como “Bastante”.

**TABELA 9** - Descrição da média, desvio padrão e a classificação de cada variável do QVP

Descrição	DRT	AO	CT	RT	AS	MI	CRT	QVT
Média	3,7	6,8	6,8	8,0	8,4	9,0	7,9	7,5
Desvio padrão	2,1	1,4	1,7	1,1	1,5	1,0	1,0	1,8
Classificação	Pouco	Muito	Muito	Bastante	Bastante	Bastante	Muito	Muito

A Tabela 10 mostra a média, o desvio padrão e a classificação para cada grupo do QVP. Sendo que o Grupo de Carga de Trabalho (GCT) foi classificado com “Pouco”, o Grupo de Apoio Organizacional (GAO) classificado como “Muito”, e o Grupo de Motivação Intrínseca (GMI) foi classificado como “Bastante”.

**TABELA 10** - Descrição da média, desvio padrão e classificação de cada um dos Grupos de QVP

<b>Descrição</b>	<b>DRT</b>	<b>AO</b>	<b>CT</b>
Média	6,9	8,9	5,7
Desvio padrão	1,3	0,8	1,1
Classificação	Muito	Bastante	Pouco

De acordo com a Tabela 11, que mostra a relação entre a Satisfação com renda e o Apoio Organizacional, existe dependência entre as variáveis, ou seja, quem está satisfeito com a renda percebeu maior Apoio Organizacional.

**TABELA 11** - Relação entre Satisfação com a renda e Apoio Organizacional (QVP)

<b>Satisfeito com sua renda</b>	<b>Apoio Organizacional (%)</b>			<b>p-valor</b>
	<b>Pouco</b>	<b>Muito</b>	<b>Bastante</b>	
Não	36,7	56,7	6,7	0,01
Sim	11,1	33,3	55,6	

De acordo com a Tabela 12, existe dependência entre Sexo e Carga de Trabalho. As respostas dos homens estão concentrados na categoria “Muito”, enquanto que a das mulheres apresenta concentração igual em “Muito” e “Bastante”.

**TABELA 12** - Relação entre Sexo e a Carga de Trabalho (QVP)

<b>Sexo</b>	<b>Carga de Trabalho (%)</b>			<b>p-valor</b>
	<b>Pouco</b>	<b>Muito</b>	<b>Bastante</b>	
Feminino	30,8	34,6	34,6	0,02
Masculino	18,2	72,7	9,1	

De acordo com a Tabela 13, que mostra a relação entre o “trabalho apenas em horário de expediente” e Carga de Trabalho, existe dependência entre as variáveis. As pessoas que trabalham fora do horário de expediente percebem mais a Carga de Trabalho.

**TABELA 13** - Relação entre trabalho no horário de expediente e Carga de Trabalho (QVP)

Trabalha apenas em seu horário de expediente	Carga de Trabalho (%)			p-valor
	Pouco	Muito	Bastante	
Não	19,0	57,1	23,8	0,04
Sim	66,7	16,7	16,7	

A Tabela 14 mostra que na associação entre Satisfação com a renda e Motivação Intrínseca existe dependência. Os que estão satisfeitos com a remuneração apresentam mais Motivação Intrínseca (100%,  $p=0,02$ ).

**TABELA 14** - Relação entre Satisfação com a renda e Motivação Intrínseca (QVP)

Satisfeito com sua renda	Motivação Intrínseca (%)		p-valor
	Muito	Bastante	
Não	26,7	73,3	0,02
Sim	–	100,0	

A Tabela 15 mostra a relação entre Tempo de serviço e Motivação Intrínseca, existindo dependência entre as variáveis: quanto menos tempo se trabalha na instituição, mais se tem Motivação Intrínseca.

**TABELA 15** - Relação entre Tempo de Serviço na instituição e Motivação Intrínseca (QVP)

Quanto tempo trabalha nesta instituição	Motivação Intrínseca (%)		p-valor
	Muito	Bastante	
De 6 meses a 1 ano	–	100,0	0,03
De 1 ano e 1 mês a 2 anos	11,1	88,9	
De 2 anos e 1 mês a 5 anos	14,3	85,7	
Acima de 5 anos	50,0	50,0	

De acordo com a Tabela 16, que mostra a relação entre a Idade e o Grupo de Motivação Intrínseca, existe dependência entre as variáveis: quanto mais jovem, mais Motivação Intrínseca.

**TABELA 16** - Relação entre a Idade e Variável Fatorializada (Motivação Intrínseca – QVP)

Idade	Grupo de Motivação Intrínseca (%)		p-valor
	Muito	Bastante	
De 18 a 21 anos	–	100,0	0,03
De 22 a 25 anos	–	100,0	
De 26 a 30 anos	19,0	81,0	
Acima de 30 anos	44,4	55,6	

A Tabela 17 mostra a relação entre a Escolaridade e o Grupo de Motivação Intrínseca, demonstrando a existência de dependência entre as variáveis. As pessoas que possuem menor escolaridade apresentaram mais “Motivação Intrínseca”, estando as respostas todas concentradas em “bastante”. Na seqüência observa-se que uma maior escolaridade significa uma menor motivação intrínseca.

**TABELA 17** - Relação entre Escolaridade e Variável Fatorializada (Motivação Intrínseca – QVP)

Escolaridade	Grupo de Motivação Intrínseca (%)		p-valor
	Muito	Bastante	
Ensino médio/superior incompleto	–	100,0	0,03
Ensino superior completo	31,6	68,4	
Pós-graduação	20,0	80,0	

Contudo, realizada uma análise apenas entre os grupos “superior completo” e “pós-graduação” não foi observada diferença significativa ( $p=0,507$ ), o que demonstra mais uma vez a maior motivação dos colaboradores com menor escolaridade.

A Tabela 18 mostra dependência entre as variáveis “Tempo de serviço” e “Grupo de Motivação Intrínseca”. Ou seja, aqueles que têm menos tempo na instituição demonstram mais “Motivação Intrínseca”.

**TABELA 18** - Relação entre Tempo de serviço e Variável Fatorializada (Motivação Intrínseca – QVP)

Quanto tempo trabalha nesta instituição	Grupo de Motivação Intrínseca (%)		p-valor
	Muito	Bastante	
De 6 meses a 1 ano	–	100,0	0,03
De 1 ano e 1 mês a 2 anos	–	100,0	
De 2 anos e 1 mês a 5 anos	14,3	85,7	
Acima de 5 anos	62,5	37,5	

A Tabela 19 também apresenta significância entre os fatores analisados. Isso demonstra que as pessoas insatisfeitas com a renda percebem menos apoio por parte da empresa.

**TABELA 19** - Relação entre satisfação com a renda e Variável Fatorializada (Apoio Organizacional – QVP)

Satisfeito com sua renda	Grupo de Apoio Organizacional (%)			p-valor
	Pouco	Muito	Bastante	
Não	36,7	56,7	6,7	< 0,01
Sim	11,1	38,9	50,0	

De acordo com a Tabela 20, a relação entre Salário e o Grupo de Motivação Intrínseca apresenta dependência entre as variáveis. As pessoas menos motivadas são as que ganham entre 3 e 5 salários.

**TABELA 20** - Relação entre Salário e Variável Fatorializada (Motivação Intrínseca – QVP)

Salário	Grupo de Motivação Intrínseca (%)		p-valor
	Muito	Bastante	
Entre 1 e 2 salários	–	100,0	0,02
Acima de 2 até 3 salários	9,5	90,5	
Acima de 3 até 5 salários	50,0	50,0	
Acima de 5 salários	25,0	75,0	



Contudo, realizadas as análises dividindo os valores salariais em grupos maiores (grupo 1=abaixo de 3 salários; grupo 2=acima de 3 salários) não foram encontradas diferenças significativas ( $p=0,302$ ).

A Tabela 21 apresenta a relação entre tempo de empresa e salário atual. Percebe-se que os colaboradores com mais tempo de empresa (acima de dois anos) recebem melhores salários se comparados com aqueles que estão na instituição há menos de dois anos.

**TABELA 21** - Relação entre Salário e tempo de serviço

Salário	Tempo de serviço							
	6 meses a 1 ano		1 ano e 1 mês a 2 anos		2 anos a 1 mês a 5 anos		5 anos a 1 mês a 10 anos	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Entre 1 e 2 salários	3	27,5	5	45,0	3	27,5	–	–
Acima de 2 até 3 salários	7	33,0	2	10,0	11	52,0	1	5,0
Acima de 3 até 5 salários	–	–	–	–	5	63,0	3	37,0
Acima de 5 salários	–	–	2	25,0	2	25,0	4	50,0

A Tabela 22 apresenta a relação entre salário e já ter recebido promoção. Observa-se que os colaboradores que recebem entre dois e cinco salários mínimos são os que mais receberam promoção.

**TABELA 22** - Relação entre Salário e já ter recebido promoção

Salário	Já recebeu alguma promoção?			
	Não		Sim	
	n	%	n	%
Entre 1 e 2 salários	9	81,8	2	18,2
Acima de 2 até 3 salários	8	38,1	13	61,9
Acima de 3 até 5 salários	1	12,5	7	87,5
Acima de 5 salários	3	37,5	5	62,5

De acordo com a Tabela 23, existe dependência entre as variáveis satisfação e motivação intrínseca. Os mais satisfeitos com a renda se encontram agrupados em “bastante”.

**TABELA 23** - Relação entre Satisfação com a renda e Variável Fatorializada (Motivação Intrínseca – QVP)

Satisfeito com sua renda	Grupo de Motivação Intrínseca (%)		p-valor
	Muito	Bastante	
Não	26,7	73,3	0,02
Sim	–	100,0	

#### 5.4 TESTES ENTRE AS MÉDIAS

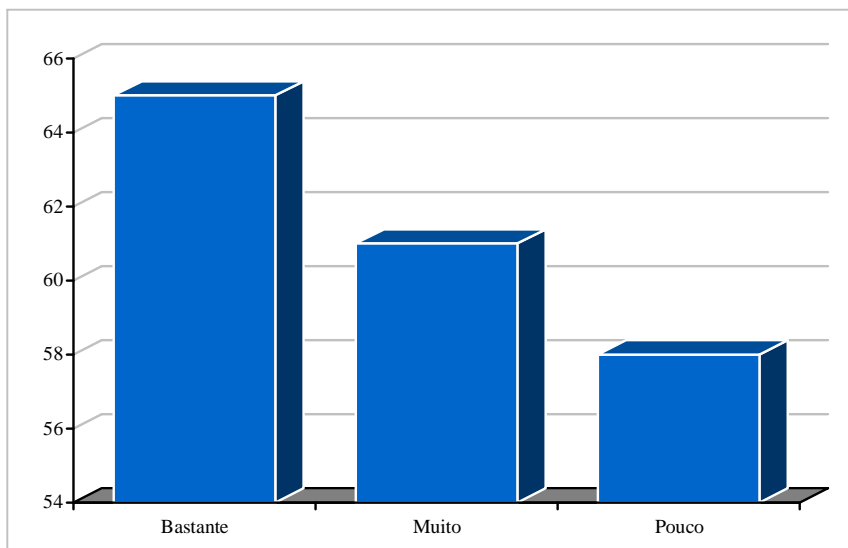
Para estudar a relação entre o QVP e o *Hardiness*, foi utilizado o teste ANOVA. Assim, pode-se saber se as pontuações do *Hardiness* se diferenciam pelas classificações do QVP. Foi testada a distribuição dos dados do *Hardiness*, através do teste de Kolmogorov-Smirnov que mostrou que há normalidade dos dados.

Como mostra a Tabela 24 não houve diferença entre as médias de pontuação das dimensões do PVS e do *Hardiness* nas classificações do QVP. Isso implica que o *Hardiness* não foi influenciado pela QVP.

**TABELA 24** - Média do *Hardiness* e suas Dimensões por classificação do QVP

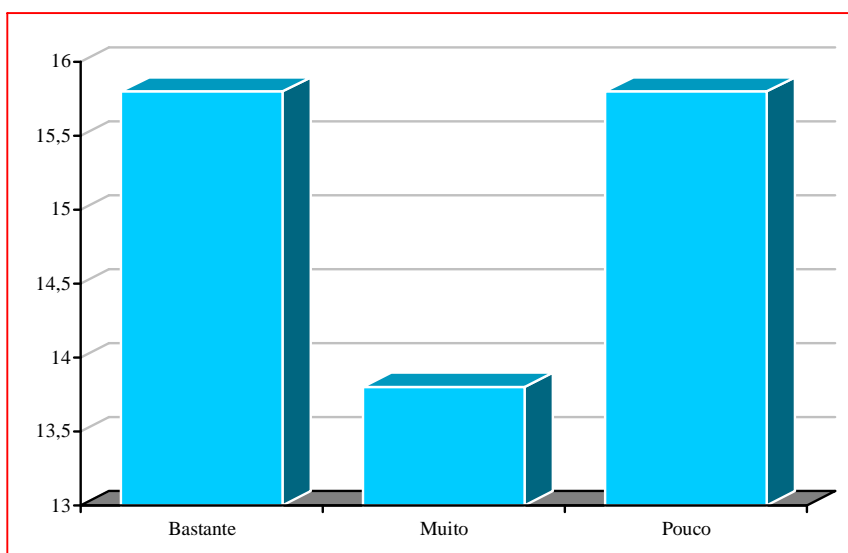
PVS	QVP (%)			p-valor
	Pouco	Muito	Bastante	
Compromisso	15,8	14,7	16,9	0,14
Controle	21,2	21,4	22,0	0,86
Desafio	21,4	25,3	26,6	0,06
<i>Hardiness</i>	58,4	61,2	65,5	0,15

O GRÁFICO 1 mostra o intervalo de 95% de confiança para as médias da pontuação do *Hardiness*, observando-se a coincidência entre os intervalos.



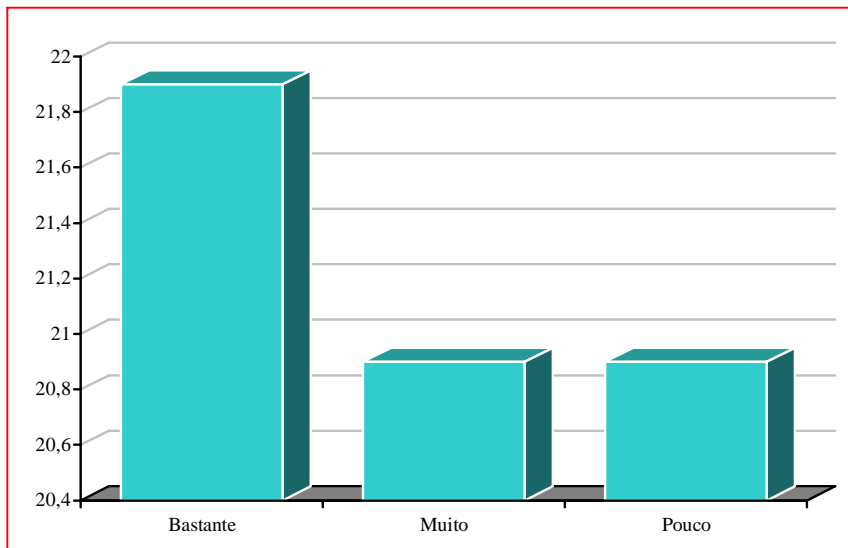
**GRÁFICO 1** - Teste da média do *Hardiness* por classificação da QVP.

O Gráfico 2 mostra o intervalo de 95% de confiança para as médias da pontuação do Compromisso, no qual também se observam intervalos coincidentes.



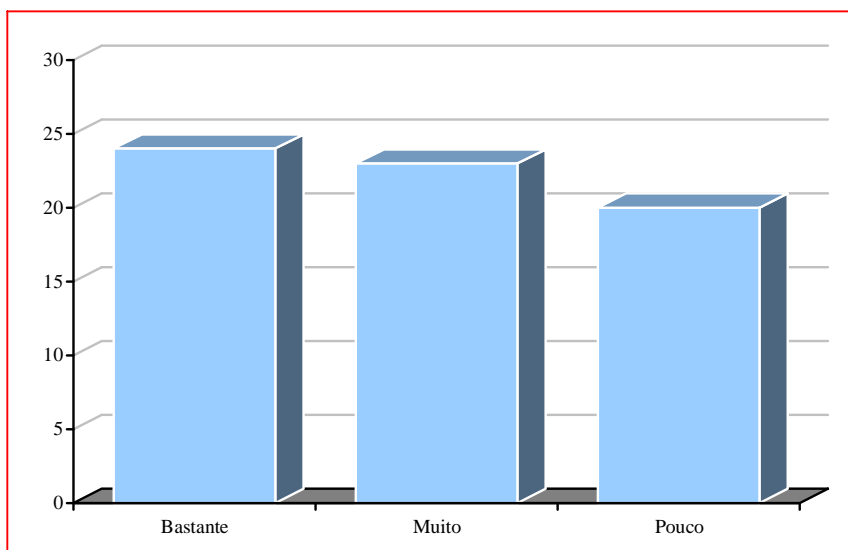
**GRÁFICO 2** - Teste da média do Compromisso por classificação da QVP.

O Gráfico 3 mostra o intervalo de 95% de confiança para as médias da pontuação do Controle no qual novamente os intervalos coincidem.



**GRÁFICO 3** - Teste da média do Controle por classificação da QVP.

O Gráfico 4 mostra o intervalo de 95% de confiança para as médias da pontuação do Desafio e assim como nas outras escalas, os intervalos também se coincidem.



**GRÁFICO 4** - Teste da média do Desafio por classificação da QVP.

Para aprofundamento do estudo da relação entre *Hardiness* e QVP, foi realizada uma regressão multivariada com a finalidade de saber se as dimensões do QVP podem determinar o *Hardiness*.

## 5.5 REGRESSÃO

A regressão múltipla obtida foi:

$$\text{Hardiness} = 31 + 0,04 \text{ DRT} - 0,13 \text{ AO} + 1,3 \text{ CT} - 0,36 \text{ RT} - 0,21 \text{ AS} + 2,0 \text{ MI} + 0,76 \text{ CRT} + 0,50 \text{ QVT}$$

Como se pode observar na Tabela 25 não existe significância na regressão. Isso quer dizer que não existe influencia da QVP no *Hardiness*.

**TABELA 25** - Análise da regressão (QVP – *Hardiness*)

Regressão	Valor
p-valor	0,41
R 2	0,08

A Tabela 26 mostra que não houve nenhuma variável da QVP que se diferenciou significativamente de 0 (zero).

**TABELA 26** - Análise dos coeficientes das variáveis na Regressão (QVP)

Variável	Coefficiente	p-valor
Desconforto Relacionado ao Trabalho	0,04	0,95
Apoio Organizacional	- 0,12	0,91
Carga de Trabalho	1,3	0,16
Recursos Relacionados ao Trabalho	- 0,36	0,81
Apoio Social	- 0,21	0,82
Motivação Intrínseca	2,0	0,31
Capacitação para o Trabalho	0,76	0,58
Percepção sobre a QVT	0,50	0,59

A seguir será realizada a regressão das dimensões de *Hardiness* sobre a QVP.

A regressão obtida foi:

$$QVP = 5,03 + 0,023 \text{ Compromisso} + 0,0075 \text{ Controle} + 0,079 \text{ Desafio}$$

Novamente não houve significância na regressão (TABELA 27). Isso quer dizer que não existe influência do *Hardiness* na QVP.

**TABELA 27** - Análise da regressão (*Hardiness* – QVP)

<b>Regressão</b>	<b>Valor</b>
p-valor	0,58
R 2	0,04

Isto também é observado na Tabela 28 que mostra não haver nenhuma dimensão do PVS que se diferenciou significativamente de 0 (zero).

**TABELA 28** - Análise dos coeficientes das variáveis na Regressão (PVS)

<b>Variável</b>	<b>Coefficiente</b>	<b>p-valor</b>
Compromisso	0,023	0,78
Controle	0,007	0,92
Desafio	0,079	0,24

De acordo com os testes realizados não houve relações entre o QVP (e suas variáveis) e o PVS e suas dimensões.

## **6 DISCUSSÃO**

---

A amostra estudada apresentou maior predominância de mulheres (54,2%) o que condiz com os resultados do Banco Mundial e a Cidadania, Estudo, Pesquisa, Informação e Ação (CEPIA) em seu relatório sobre a questão de gênero no Brasil. Segundo este, nos últimos censos demográficos, havia mais mulheres que homens, precisamente uma proporção na razão de 100:96,9. Isso mostra um crescimento nessa razão uma vez que no Censo de 1980 apresentava uma razão de 100:98,7 (PENA, M. V. J. *et al.*, 2005).

Cabe destacar que o conceito de gênero que é uma construção sociológica relativamente recente, respondendo à necessidade de diferenciar o sexo biológico de sua tradução social em papéis sociais e expectativas de comportamentos femininos e masculinos, tradução esta demarcada pelas relações de poder entre homens e mulheres vigentes na sociedade. Neste estudo, no entanto, o foco dirigiu-se à questão do sexo e não do gênero.

A participação significativa das mulheres nos diversos níveis de educação formal e os avanços constitucionais asseguram maior igualdade entre homens e mulheres no campo da família, do trabalho e dos direitos sociais. Da mesma forma, transformações culturais levando a uma demarcação menos diferenciada entre o masculino e o feminino têm contribuído para a redução das diferenças entre gêneros, no sentido de estabelecer, em alguns campos, expectativas de comportamento e oportunidades mais similares para homens e mulheres (PENA, M. V. J. *et al.*, 2005).

Contudo, os dados do Censo 2000 se contrapõem aos da pesquisa, pois mostram que no Brasil existem menos mulheres que homens trabalhando, apesar dessa diferença ter diminuído nos últimos 20 anos. (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2002).

A maior quantidade de mulheres nesse setor específico é um dado que pode ser confirmado, pois, de acordo com relatórios do Banco Mundial sobre o trabalho no Brasil, os trabalhadores estão concentrados na agricultura e na indústria, enquanto que “a proporção maior das trabalhadoras está no setor de serviços”, tal qual os participantes deste estudo, seguido da agricultura.

Quanto à idade (faixa etária) a amostra pesquisada apresentou maior predominância entre 26 e 30 anos (representada por 43,8%) enquanto a média nacional apresenta maior frequência de faixa etária entre 10 e 22 anos, e para a população maior de idade a maior frequência se apresenta entre 18 e 24 anos (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E



ESTATÍSTICA, 2002).

Ainda segundo o Censo 2000 a renda per capita média da população brasileira é de dois salários mínimos, atualmente cerca de 700 reais, próxima da renda média apontada pela maior parte da amostra (43,8%) acima de dois e até três salários mínimos – média de 850 reais (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2002).

Quanto a escolaridade não foram encontrados dados sobre pesquisas com funcionários ou colaboradores de empresas ou instituições financeiras. A população brasileira como um todo, apresenta 9,5% de participação no ensino superior, mesmo com programas para facilitar o acesso a este nível de educação formal – eg.: Programa Universidade para Todos – PROUNI (PENA, M. V. J. *et al.*, 2005; INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2002).

A amostra deste estudo apresenta, em grande parte, pessoas com ensino superior completo (39,4%). Vale ressaltar que a Cooperativa possui um programa de educação corporativa, no qual, entre outros itens, se contempla o incentivo à educação formal para colaboradores, ou seja, se o curso tiver afinidade com o objetivo da empresa e do cargo a ser exercido pelo colaborador, ele pode vir a receber uma porcentagem de reembolso sobre o valor total de sua mensalidade.

Foi observada uma maior quantidade de indivíduos casados (52,1%), valor esse que é corroborado pela média nacional, que é de 56% dos indivíduos da população nacional que tem 15 ou mais anos de idade (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2002).

Sobre fazer cursos de aperfeiçoamento – 87,5%; participam de cursos que a empresa oportuniza – não foram encontrados dados estatísticos para comparar os achados do presente trabalho. De acordo com os relatos de Hostensky (2004) em seu trabalho sobre atendimento ao público interno, no Brasil já se pode perceber uma lista de mudanças, tais como, a diminuição dos postos de trabalho, aumento das exigências e das qualificações requeridas dos trabalhadores e crescimento do trabalho no setor informal, entre outras.

Vale ressaltar que a empresa possui o PEC (Programa de Educação Corporativa) que contempla além dos fortes investimentos em treinamentos e capacitações, presenciais e à distância (ou seja, boa parte dos cursos que empresa oportuniza, são oferecidos pela própria

empresa), tendo como um de seus pilares no planejamento estratégico a Governança Corporativa, e empresa investe também em incentivos à educação formal, que variam de 10 a 70% do valor da mensalidade, para cursos de ensino superior (graduação e pós-graduação) em áreas afins às atividades desenvolvidas pelo colaborador.

Dos participantes, 43,8% trabalham na empresa entre dois anos e um mês e cinco anos o que pode ser entendido como uma tendência natural nessa instituição, visto que essa Cooperativa de Crédito apresenta apenas sete anos de existência na região.

De acordo com a percepção da amostra, a compensação justa e adequada pela remuneração de trabalho não acontece na empresa, já que a insatisfação com a renda, foi apontada por 62,5% dos pesquisados. Outro dado aponta que 56,3% (n=27) já receberam promoção, mas, destes, 55,5% (n=15) continuam insatisfeitos com a remuneração.

Da amostra, 87,5% não trabalham apenas no horário de expediente, o que pode acarretar diversas conseqüências, inclusive a insatisfação salarial apontada anteriormente. A adequação entre carga de trabalho, outros compromissos pessoais e lazer deve ser bem equacionada para prevenir o desgaste do colaborador. Estudos da Organização Internacional do Trabalho confirmam estes achados e ainda apontam a necessidade de um maior acompanhamento e controle para evitar essas situações, de modo a considerar essas ações como prevenções a saúde do trabalhador (SAUTER, S. L. *et al.*, 2001).

Aproximadamente 77% dos colaboradores viajam nas férias. Presume-se que isso ocorre não só pela oportunidade, mas também pela possibilidade de se afastar do espaço físico e emocional do trabalho. É importante o trabalho não consumir todas as ações, emoções e energia do integrante da empresa que também precisa de tempo para se dedicar ao lazer e outras atividades que tragam bem-estar, proteção, segurança e melhor qualidade de vida.

A amostra apresentou um número significativamente superior de colaboradores que apresentam *hardiness* em relação a outras publicações pesquisadas (por exemplo, em Mallar e Capitão, 2004, foi de 8,2%), o que confirma uma das hipóteses de trabalho que supunha que a maioria apresentaria *hardiness*. O índice de 52,1% pode significar a existência de uma estrutura organizacional de trabalho que tem colaboradores com grande capacidade de ajustamento e enfrentamento frente a situações estressoras e de controle sobre os fatos de sua vida, participando efetivamente de um grupo e encarando desafios sem hesitar. Diante disso, Antonovsky (1979) mostra que o sentido de corporação ou de responsabilidade sobre outros

resulta em uma fonte interpessoal fundamental para se alcançar êxito no enfrentamento a situações de estresse.

Os níveis de QVP percebidos pela amostra como um todo e em todos os aspectos são altos seja na avaliação com oito ou três dimensões (fatorialização). Somente a dimensão carga de trabalho apresentou um resultado contraditório; que não se confirma; alto com oito dimensões e baixo com três. A avaliação em três dimensões é mais precisa, pois considera mais valores para finalizar seu resultado.

Há de se ressaltar ainda os altos resultados da amostra em Apoio Social e Motivação Intrínseca (em ambas as avaliações: 8 e 3 dimensões da QVP). É possível que o apoio social percebido pelos trabalhadores seja uma característica cooperativa dos indivíduos que compõe o grupo e o apoio organizacional, a característica cooperativa da empresa com estes indivíduos. Assim pode-se observar que provavelmente tais achados demonstrem um ambiente estável para o trabalho, amparado por uma percepção otimizada dos colaboradores sobre o papel da empresa em relação às suas necessidades.

Por fim, o fator que apresentou resultados superiores foi a Motivação Intrínseca tendo alcançado 9,1 em 10 pontos possíveis. Isso parece indicar que juntamente com o Apoio Organizacional oferecido pela empresa, conta-se com a reciprocidade dos colaboradores, por serem auto motivados e possivelmente dispostos ao enfrentamento de situações estressantes.

Os achados obtidos são congruentes com as teorias de motivação, em especial com a de Herzberg (fatores higiênicos e motivacionais), na qual para se obter resultados positivos, é importante que o indivíduo apresente Motivação Intrínseca, não dependendo exclusivamente de ações do meio para a superação de suas metas, e devendo a empresa estar constantemente atenta para os fatores extrínsecos, pois, se tratam de fatores que podem desestabilizar o equilíbrio da relação colaborador-empresa (SPECTOR, 2003).

## **7 CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS**

---

Pode-se dizer que o conceito de qualidade de vida (geral) é mais estudado e possui uma gama de pesquisadores com trabalhos realizados na área, em comparação aos estudos sobre *hardiness*.

Apesar de mostrar uma faceta da vida humana na qual cada indivíduo pode perceber que através da consciência sobre suas ações cria mecanismos de enfrentamento a situações estressantes, ainda não se valoriza devidamente a existência de tal construto (*hardiness*), e continua um maior investimento em pesquisas referentes a pontos de vista negativos da natureza humana.

Os participantes desta pesquisa demonstram alto nível de personalidade resistente, se comparado com outras populações já pesquisadas até o momento. No Brasil, o único estudo já publicado foi realizado através de uma investigação que buscou avaliar conjuntamente o construto de *hardiness* e a Síndrome de *Burnout*.

Observou-se que homens consideram ter mais controle sobre situações de vida que as mulheres, devendo esse fato específico ser investigado ainda em outras oportunidades para verificar sua validade e significância.

Cabe ressaltar que apesar da Cooperativa estudada possuir um Plano de Cargos e Remuneração (PCR) seus colaboradores apresentam um alto índice de insatisfação com a atual remuneração, mesmo aqueles que já receberam promoção ao longo da carreira na empresa, o que deixa aberta a possibilidade de se realizarem futuros estudos referentes a esses assuntos para analisar as correlações entre os temas.

A estabilização e a fortificação da moeda brasileira, no momento, juntamente com as seguidas quedas nas taxas de juros, trazem a necessidade das instituições financeiras terem metas cada vez mais arrojadas e por conseqüência, uma maior cobrança e exigência de resultados a serem superados pelo grupo de colaboradores, fatores que levam a apontar uma forte necessidade e tendência das organizações em procurarem pessoas altamente hábeis em superar dificuldades e frustrações, além de serem capazes de enfrentar e vencer a concorrência, não devendo, no entanto, se descuidar da qualidade de vida dos profissionais envolvidos nesse meio.

Recomenda-se que a instituição estudada busque a manutenção e um posterior crescimento nos níveis de *hardiness* e QVP.

Não foi encontrada correlação significativa entre os construtos de *Hardiness* e QVP, mas, sugere-se a continuidade e ampliação dos estudos, pois, e.g., esta investigação permitiu a visibilidade de um grupo com alto nível de personalidade resistente e também de QVP.

Dessa forma, diante de um grupo motivado, que conta com apoio social e organizacional e no qual grande parte de seus componentes apresenta *hardiness*, sugere-se também à empresa a elaboração de planos de treinamento que incluam o desenvolvimento da personalidade resistente para um crescente fortalecimento, coesão e capacidade de superação de seus colaboradores e cooperados.

A empresa deve levar em conta que já possui um plano de cargos e remuneração, trabalha fortemente os incentivos à educação formal (investindo em seus colaboradores, oferecendo treinamentos constantes) através de seu programa de educação corporativa e que conta em seu quadro de colaboradores com 52,1% de pessoas que apresentam *hardiness*. Tudo isso contribui para que a empresa venha a receber premiações como o das “100 Melhores Empresas para se Trabalhar” promovido pelo Instituto *Great Place to Work* e divulgado pela Revista *Época* (2007).

Deve-se ainda apontar a necessidade de se ampliarem as bases de pesquisas sobre esses construtos para que, além das tradicionais recomendações sobre qualidade de vida, tenhamos também a capacidade e a possibilidade de aumentar a resistência das pessoas, com o intuito de fortalecer sua habilidade de visualizar oportunidades e superar os objetivos estabelecidos tanto pessoal quanto profissionalmente.

Sugere-se também a possibilidade de se pesquisar *hardiness* em relação a cargos ou funções específicas dentro das empresas, *hardiness* e *coping*, e também, aliado a QVP para se poder definir com maior clareza a diferença entre QVP, QVT e QV geral. Sabe-se que para isso, será necessário contar com a ampliação não só de pesquisadores interessados com as temáticas citadas, como da abertura e do entendimento das empresas do quão necessárias são essas pesquisas para o fortalecimento das políticas de gestão de pessoas e de sua credibilidade e confiabilidade perante o mercado de trabalho e a concorrência.

## **REFERÊNCIAS**

---

ANTONOVSKY, A. *Health, stress and coping*. San Francisco: Jossey-Bass, 1979.

ANTUNES, R. C. *Adeus ao trabalho?: ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho*. São Paulo: Cortez; Campinas: Editora da Unicamp, 1995.

BERLINGUER, G. A relação entre saúde e trabalho do ponto de vista bioético. *Saúde e Sociedade*, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 101-134, 1993.

BRASIL. Conselho Federal de Psicologia. *Resolução CFP n. 016 de 20 de dezembro de 2000*. Dispõe sobre a realização de pesquisa em Psicologia com seres humanos. Brasília, DF, 2000. Disponível em: <<http://www.ensp.fiocruz.br/etica/docs/artigos/Cfp16-00.pdf>>. Acesso em: 08 mar. 2006.

\_\_\_\_\_. *Resolução CFP n. 002 de 24 de março de 2003*. Define e regulamenta o uso, a elaboração e a comercialização de testes psicológicos e revoga a Resolução CFP nº 025/2001, DF, 2003. Disponível em: <[http://www.pol.org.br/legislacao/doc/resolucao2003\\_002.doc](http://www.pol.org.br/legislacao/doc/resolucao2003_002.doc)>. Acesso em: 13 ago. 2006.

\_\_\_\_\_. *Código de Ética Profissional do Psicólogo* [Resolução CFP n. 010, de 27 de agosto de 2005]. Brasília, DF, 2005a. Disponível em: <[http://www.crp.org.br/a\\_orien/codigo/fr\\_codigo\\_etica\\_new.htm](http://www.crp.org.br/a_orien/codigo/fr_codigo_etica_new.htm)>. Acesso em: 08 out. 2006.

BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. Resolução n. 196, de 10 de outubro de 1996. Aprova as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 16 out. 1996. Disponível em: <<http://www.conselho.saude.gov.br/resolucoes/1996/Reso196.doc>>. Acesso em: 08 set. 2006.

BRASIL. Ministério da Fazenda. Banco Central. *Resolução n. 3.321, de 30 de setembro de 2005*. Dispõe sobre a constituição, a autorização para funcionamento, o funcionamento, alterações estatutárias e o cancelamento de autorização de cooperativa de crédito e sobre a realização de auditoria externa em cooperativa singular de crédito. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 05 out. 2005b. Disponível em: <<http://www5.bcb.gov.br/normativos/detalhamentocorreio.asp?N=105258360&C=3321&AS S=RESOLUCAO+3.321>>. Acesso em: 29 out. 2006.

\_\_\_\_\_. *Resolução n. 3.106, de 25 de junho de 2003*. Dispõe sobre os requisitos e procedimentos para a constituição, a autorização para funcionamento e alterações estatutárias, bem como para o cancelamento da autorização para funcionamento de cooperativas de crédito. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 26 jun. 2003a. Disponível em: <<http://www5.bcb.gov.br/normativos/detalhamentocorreio.asp?N=103087623&C=3106&AS S=RESOLUCAO+3.106>>. Acesso em: 29 out. 2006.

\_\_\_\_\_. *Resolução n. 3.140, de 27 de novembro de 2003*. Altera disposições relativas a requisitos e procedimentos para a constituição, a autorização para funcionamento e alterações estatutárias de cooperativas de crédito. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 28 nov. 2003b. Disponível em: <<http://www5.bcb.gov.br/normativos/detalhamentocorreio.asp?N=103169850&C=3140&AS S=RESOLUCAO+3.140>>. Acesso em: 29 out. 2006.



\_\_\_\_\_. *Resolução n. 3.058, de 20 de dezembro de 2002*. Introduz alterações no Regulamento anexo à Resolução 2.771, de 2000, que disciplina a constituição e o funcionamento de cooperativas de crédito. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 23 dez. 2002. Disponível em: <<http://www5.bcb.gov.br/normativos/detalhamentocorreio.asp?N=102210355&C=&ASS=RESOLUCAO+3.058>>. Acesso em: 29 out. 2006.

BRASIL. Presidência da República. Lei n. 4.119, de 27 de agosto de 1962. Dispõe sobre os cursos de formação em Psicologia e regulamenta a profissão de Psicólogo. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 27 ago. 1962. Disponível em: <[http://www.pol.org.br/legislacao/pdf/lei\\_n\\_4.119.pdf](http://www.pol.org.br/legislacao/pdf/lei_n_4.119.pdf)>. Acesso em: 08 set. 2006.

\_\_\_\_\_. Lei n. 5.764, de 16 de dezembro de 1971. Define a Política Nacional de Cooperativismo, institui o regime jurídico das sociedades cooperativas, e dá outras providências. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 16 dez. 1971. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/CCIVIL/leis/L5764.htm>>. Acesso em: 08 set. 2006.

BUSS, M. P. Promoção da saúde e qualidade de vida. *Ciência & Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, p. 163-177, 2000.

CABEZAS-PEÑA, C. Síndrome de desgaste profissional, estrés laboral y calidad de vida profesional. *Formación Médica Continuada en Atención Primaria*, Madrid, v. 5, n. 8, p. 491-492, 1999.

CABEZAS-PEÑA, C. *La calidad de vida de los profesionales*. FMC, 7 (Supl. 7): 53-68. 2000.

CARDOSO, W. L. C. D. Qualidade de vida e trabalho: uma articulação possível. In: GUIMARÃES, L. A. M.; GRUBITS, S. (Orgs.). *Série Saúde Mental e Trabalho*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999. v. 1, p. 89-116.

CATTANI, A. D. *Trabalho e tecnologia: dicionário crítico*. Petrópolis: Vozes, 1997.

CHIAVENATO, I. *Recursos humanos*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

\_\_\_\_\_. *Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CIBORRA, C.; LANZARRA, G. F. *Progettazione delle tecnologie e qualita del lavoro*. Milão: Franco Angeli, 1985.

CODO, W. Um diagnóstico do trabalho (em busca do prazer). In: TAMAYO, A.; BORGES-ANDRADE, J. E.; CODO, W. (Orgs.). *Trabalho, organizações e cultura*. São Paulo: Cooperativa de Autores Associados, 1997. p. 21-40.

CONFEDERAÇÃO BRASILEIRA DAS COOPERATIVAS DE CRÉDITO. Cooperativismo a distância de 2000. Brasília, DF, 2000. Apostila.

CUNHA, M. P. e; MARCELINO, A. R. Um compêndio de medidas (frequentes e recentes) usadas em comportamento organizacional. *Análise Psicológica*, Lisboa, v. 3, n. 19, p. 461-470, 2001.

Dal SANTO, R. M. Qualidade de vida no trabalho. *Hotelnews*, n. 323, nov.-dez, 2004.

Disponível em:

<<http://www.revistahotelnews.com.br/2006/ssHome/index.php?id=6&subId=187&edicao=323&meio=../ssEdicoesAnteriores/meioEdicao.php&y=2004>>. Acesso em: 25 nov. 2005.

De MASI, D. (Org.). *A emoção e a regra: os grupos criativos na Europa de 1850 a 1950*. 6. ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 1999.

DEJOURS, C. *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. 5. ed. São Paulo: Cortez, 1997.

FERNANDES, E. C. *Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar*. 2. ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERNÁNDEZ, M. A.; CARBAJO, A. I. I.; VIDAL, A. F. Percepción de la calidad de vida profesional en un área sanitaria de Astúrias. *Atención Primaria*, Barcelona, v. 30, n. 8, p. 483-489, 15 nov. 2002.

FERREIRA, A. B. H. *Miniaurélio século XXI escolar: o minidicionário da língua portuguesa*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2001. (página utilizada nº 679 – definição de trabalho).

FOLHA DE SÃO PAULO. *Qualidade de vida em São Paulo*. São Paulo, 5 set. 1999. Índice Folha Especial, p. 1-4.

FOUCAULT, M. *Vigiar e punir: nascimento da prisão*. Petrópolis: Vozes, 1994.

FREDERICO, C. *Consciência operária no Brasil: estudo de um grupo de trabalhadores*. São Paulo: Ática, 1979.

GORENDER, J. Globalização, tecnologia e relações de trabalho. *Estudos Avançados*, São Paulo, v. 11, n. 29, p. 311-361, 1997.

GUIMARÃES, L. A. M. *Atualizações em qualidade de vida no trabalho*. Campo Grande, 2005. Apostila do Programa de Mestrado em Psicologia da Universidade Católica Dom Bosco (mimeo).

GUIMARÃES, L. A. M. *et al.* Atualizações em qualidade de vida no trabalho. In: GUIMARÃES, L. A. M.; GRUBITS, S. (Orgs.). *Série Saúde Mental e Trabalho*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999. v. 2, p. 209-217.

GUIMARÃES, L. A. M. *et al.* Validação brasileira do questionário de avaliação de qualidade de vida profissional (QVP-35): em bancários do ABC paulista. In: JORNADA SUL-RIO-GRANDENSE DE PSIQUIATRIA DINÂMICA. 22.; ENCONTRO IBERO-AMERICANO DE QUALIDADE DE VIDA, 2.; 2004, Porto Alegre, RS. *Anais...* Porto Alegre: Centro de Estudos Luis Guedes, 2004. no prelo.

GUIMARÃES, L. A. M.; PROVAZI, L. N. T.; CAETANO, D. Hardiness e trabalho. In: GUIMARÃES, L. A. M.; GRUBITS, S. (Orgs.). *Série Saúde Mental e Trabalho*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007. no prelo.

HACKMAN, J.; OLDFHAM, J. Job diagnostic survey. In: GORDON, J. R. *A diagnostic approach to organization behavior*. Boston: Allyn and Bacon, 1983. p. 558-568.

HELOANI, J. R. *Organização do trabalho e administração: uma visão multidisciplinar*. São Paulo: Cortez, 1994.

HIRATA, H.; ZARIFIAN, P. Força e fragilidade do modelo japonês. *Estudos Avançados*, São Paulo, v. 12, n. 5, p. 173-184, 1991.

HOLMES, T. H.; RAHE, R. H. The social readjustment rating scale. *Journal of Psychosomatic Research*, London, v. 11, p. 213-218, 1967.

HOSTENSKY, E. L. *Atendimento ao público interno no Ministério da Educação: três olhares sobre o serviço de saúde prestado aos servidores*. 2004. 152 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2004.

HUMPREY, J. *Fazendo o “milagre”*: controle capitalista e luta operária na indústria automobilística brasileira. Petrópolis: Vozes, 1982.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. *Censo demográfico 2000 – características da população e dos domicílios – resultados do universo*. Rio de Janeiro, 2002. Disponível em: < <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2000/>>. Acesso em: 25 mar. 2006.

INTERNATIONAL CO-OPERATIVE ALLIANCE. *Statement on the co-operative identity*. Geneva, Switzerland, May 2007. Disponível em: <<http://www.ica.coop/coop/principles.html>>. Acesso em: 5 ago. 2007.

JIMÉNEZ, B. M.; HERNÁNDEZ, E. G.; GUTIÉRREZ, J. R. G. Personalidad resistente, burnout y salud. *Escritos de Psicología*, Málaga, v. 4, p. 64-77, 2000.

KARASEK Jr., R. A. Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, New York, v. 24, n. 2, p. 285-308, 1979.

KARASEK, R. A.; BAKER, D.; MARXER, F.; AHLBOM, A ; THEORELL, T. Job decision latitude, job demands, and cardiovascular disease: a prospective study of Swedish men. *American Journal of Public Health*, New York, v. 71, n. 7, p. 694-705, 1981.

KOBASA, S. C. The hardy personality: toward a social psychology of stress and illness. In: SANDERS, G.; SULS, J. (Eds.). *Social psychology and health and illness*. Hillsdale, NJ: Erlbaum, 1982. p. 3-32.

\_\_\_\_\_. Stressful life events, personality and health: An inquiry into hardiness. *Journal of Personality and Social Psychology*, Washington, v. 37, n. 1, p. 137-155, 1979.

KOBASA, S. C.; MADDI, S. R. *The hardy executive: Health under stress*. McGraw-Hill, NY, 1984.

KOBASA, S. C.; MADDI, S. R.; KHAN, S. Hardiness and health: A prospective study. *Journal of Personality and Social Psychology*, Washington, v. 42, n. 2, p. 168-177, 1982.

KOBASA, S. C.; MADDI, S. R.; ZOLA, M. A. Type A and Hardiness. *Journal of Behavioral Medicine*, Chicago, v. 6, n. 1, p. 41-51, 1983.

LACAZ, F. A. C. Qualidade de vida no trabalho e saúde/doença. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 5, n. 1, p. 151-161, 2000.

LAMBERT, V. A.; LAMBERT, C. E.; YAMASE, H. Psychological hardiness, workplace stress and related stress reduction strategies. *Nursing and Health Sciences*, Carlton, v. 5, n. 2, p. 181-184, 2003.

LOCKE, E. A. The nature and causes of job satisfaction. In: DUNETTE, M. D. (Org.). *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally, 1976. 1.297-1.349.

MADDI, S. R. The role of hardiness and religiosity in depression and anger. *International Journal of Existential Psychology & Psychotherapy*, Langley, v. 1, n. 1, p. 38-49, 2004.

\_\_\_\_\_. The personality construct of hardiness: I. Effects on experiencing, coping, and strain. *Consulting Psychological Journal: Practice and Research*, Washington, v. 51, n. 2, p. 83-94, 1999.

\_\_\_\_\_. On the problem of accepting facticity and pursuing possibility. In: MESSER, S. B.; SASS, L. A.; WOOLFOLK, R. L. *Hermeneutics and psychological theory: Interpretive perspectives on personality, psychotherapy, and psychopathology*. New Brunswick, New Jersey: Rutgers University Press, 1988. p. 182-209.

\_\_\_\_\_. Existential psychotherapy. In: GARSKE, J.; LYNN, S. (Orgs.). *Contemporary psychotherapy*. New York: Merrill, 1986.

MALLAR, S. C.; CAPITÃO, C. G. Burnout e hardiness: um estudo de evidência da validade. *PsicoUSF*, v. 9, n. 1, p. 19-29, jan.-jun. 2004. Semestral.

MARMOT, M.; THEÖRELL, T. Social class and cardiovascular disease: The contribution of work. *International Journal of Health Services*, Westport, v. 18, n. 4, p. 659-674, 1988.

MASLOW, Abraham. *Motivation and Personality*. New York: Harper & Row, 1970.

MENDES, R. Aspectos conceituais da patologia do trabalho. In: MENDES, R. (Org.). *Patologia do trabalho*. Rio de Janeiro: Atheneu, 1995a. v. 1, p. 33-47.

\_\_\_\_\_. Aspectos históricos da patologia do trabalho. In: MENDES, R. (Org.). *Patologia do trabalho*. Rio de Janeiro: Atheneu, 1995b. p. 3-31.

\_\_\_\_\_. Subsídios para um debate em torno da revisão atual do modelo de organização da saúde ocupacional no Brasil. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, São Paulo, v. 16, n. 64, p. 7-25, out.-dez. 1988.

\_\_\_\_\_. Introdução à medicina do trabalho. In: MENDES, R. (Org.). *Medicina do trabalho: doenças profissionais*. São Paulo: Sarvier, 1980. p. 1-43.

MINAYO, M. C. S.; HARTZ, Z. M. A.; BUSS, P. M. Qualidade de vida e saúde: um debate necessário. *Ciência e Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, p. 7-18, 2000.

OLSEN, O.; KRISTENSEN, T. S. Impact of work environment on cardiovascular diseases in Denmark. *Journal of Epidemiology and Community Health*, London, v. 45, p. 4-9, 1991.

ORGANIZAÇÃO DAS COOPERATIVAS BRASILEIRAS. *Cooperativismo brasileiro: uma história*. São Paulo: Comunicação e Marketing, 2004.

PAGNUSSATT, A. *Guia do cooperativismo de crédito*. Porto Alegre: Sagra Luzzatto, 2000.

PENA, M. V. J. *et al.* (Coord.). *A questão de gênero no Brasil*. Brasília, DF: Banco Mundial/CEPIA, 2005. Disponível em: <[http://www.gdln.org.br/arquivos/artigos/20050811122811\\_livro%20web.pdf](http://www.gdln.org.br/arquivos/artigos/20050811122811_livro%20web.pdf)>. Acesso em: 20 abr. 2006.

PEÑACOBÁ, C.; MORENO, J. B. El concepto de personalidad resistente: consideraciones teóricas y repercusiones prácticas. *Boletín de Psicología*, Madrid, n. 58, p. 61-96, 1998.

PINHO, D. B. *O cooperativismo no Brasil*. São Paulo: Saraiva, 2004.

PIZZOLI, L. M. L. Qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso das enfermeiras do Hospital Heliópolis. *Ciência e Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 10, n. 4, p. 1.055-1.062, 2005.

PORTAL CORPORATIVO SICREDI. *Dados sobre o cooperativismo de crédito*. Acesso restrito a colaboradores. Disponível em: <<http://portal.sicredi.com.br>>. Acesso em: 15 mar. 2007.

REBOUÇAS, A. J. A.; ANTONAZ, D.; LACAZ, F. A. C.; RIBEIRO, H. P.; SNELWAR, L. I.; SATO, L.; FREITAS, N. B. B. *Insalubridade: morte lenta no trabalho*. São Paulo: DIESAT/Oboré, 1989.

REVISTA ÉPOCA. 100 Melhores Empresas para se Trabalhar. Rio de Janeiro: Globo, 2007.

RODRIGUES, M. V. C. *Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial*. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 1994.

\_\_\_\_\_. *Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial*. Fortaleza: Fundação Edson Queirós, 1991. mimeo.

RUBIO, J. A. C. *et al.* Clima laboral en atención primaria: ¿Qué hay que mejorar? *Atención Primaria*, Madrid, v. 32, n. 5, p. 288-295, 2003.

RUTENFRANZ, J., KNAUTH, P., FISCHER, F. M. *Trabalho em turnos e noturno*. São Paulo: Hucitec, 1989.

SALERNO, M. S. Trabalho e organização na empresa industrial integrada e flexível. In: FERETTI, C. (Org.). *Novas tecnologias, trabalho e educação*. Petrópolis: Vozes, 1994.

SATO, L. *Qualidade de vida*. São Paulo, 1999. (mimeo).

\_\_\_\_\_. As implicações do conhecimento prático para a vigilância em saúde do trabalhador. *Cadernos de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 12, n. 4, p. 489-495, 1996.

\_\_\_\_\_. A representação social do trabalho penoso. In: SPINK, M. J. P. (Org.). *O conhecimento no cotidiano: as representações sociais na perspectiva da psicologia social*. São Paulo: Brasiliense, 1993. p. 188-211.

SAUTER, S. L. *et al.* Factores psicosociales y de organización. In: ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo*. España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2001. v. 2, parte 5, cap. 34, p. 34.2-34.3.

SCHARDONG, A. *Cooperativa de crédito: instrumento de organização econômica da sociedade*. Porto Alegre: Rigel, 2002.

SCHNEIDER, J. O. (Org.) *Educação Cooperativa e suas práticas*. Distrito Federal: Sescop, 2003.

SELIGMANN-SILVA, E. Saúde mental e automação: a propósito de um estudo de caso no setor ferroviário. *Caderno de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 13, p. 95-110, 1997. Suplemento.

SISTEMA DE CRÉDITO COOPERATIVO. *Histórico*. Disponível em: <<http://www.sicredi.com.br/site/site/psmlId/8?documentId=4878503&selectedMenuItemId=58&menuId=10&paneSelected=1&timemilis=1188734266159&idxMaxNavHistory=1>>. Acesso em: 29 out. 2006a.

\_\_\_\_\_. *Missão e valores*. <[http://www.sicredi.com.br/site/site/psmlId/8?documentId=5719431&prevEntryId=P\\_10d4473cec6\\_10026&menuId=5&viewPortletTitle=true](http://www.sicredi.com.br/site/site/psmlId/8?documentId=5719431&prevEntryId=P_10d4473cec6_10026&menuId=5&viewPortletTitle=true)>. Acesso em: 29 out. 2006b.

SPECTOR, P. E. *Psicologia nas Organizações*. São Paulo: Saraiva, 2003.

TAYLOR, F. W. *Princípios de administração científica*. São Paulo: Atlas, 1982.

THENÓRIO FILHO, L. D. *Pelos caminhos do cooperativismo: com destino ao crédito mútuo*. 2. ed. São Paulo: Central das Cooperativas de Crédito do Estado de São Paulo, 2002.

VEZINA, M. *Work-related psychological disorders: Alternative approaches*. Quebec, 1988. mimeo.

VIEIRA, D. F. V. B. *Qualidade de vida no trabalho dos enfermeiros em hospital de ensino*. 2003. 169 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2003.

WALTON, R. E. Improving the quality of work life. *Harvard Business Review*, Boston, v. 52, n. 3, p. 12-16, 1974.

**APÊNDICES**

---

## APÊNDICE A – Instrumento de coleta de dados

<b>QUESTIONÁRIO SOCIODEMOGRÁFICO E OCUPACIONAL</b>
--

Nº da Entrevista:

\_\_\_\_\_

Data:

\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

1) Sexo:

 Masculino                       Feminino

2) Idade:

<input type="checkbox"/> 18 a 21	<input type="checkbox"/> 22 a 25
<input type="checkbox"/> 26 a 30	<input type="checkbox"/> 31 a 35
<input type="checkbox"/> 36 a 40	<input type="checkbox"/> Acima de 40 anos

3) Estado civil:

<input type="checkbox"/> Solteiro (a)	<input type="checkbox"/> Casado (a)	<input type="checkbox"/> Viúvo (a)
<input type="checkbox"/> Separado(a)/divorciado (a)	<input type="checkbox"/> União estável/amasiado	<input type="checkbox"/> Outros:

4) Escolaridade:

<input type="checkbox"/> Fundamental incompleto	<input type="checkbox"/> Pós-graduação
<input type="checkbox"/> Médio incompleto	<input type="checkbox"/> Médio completo
<input type="checkbox"/> Superior incompleto	<input type="checkbox"/> Superior completo

5) Costuma fazer cursos de atualização/aperfeiçoamento na sua área profissional?

 Sim                       Não

6) A empresa oportuniza sua participação nesses cursos?

 Sim                       Não

7) Há quanto tempo trabalha nessa Instituição?

<input type="checkbox"/> Menos de 6 meses	<input type="checkbox"/> De 6 meses e 1 ano
<input type="checkbox"/> De 1 ano e 1 mês a 2 anos	<input type="checkbox"/> De 2 anos e 1 mês a 5 anos
<input type="checkbox"/> De 5 anos e 1 mês a 10 anos	<input type="checkbox"/> Mais de 10 anos

8) Qual sua renda mensal média?

<input type="checkbox"/> Até 1 salário mínimo	<input type="checkbox"/> Acima de 1, até 2 salários mínimos
<input type="checkbox"/> Acima de 2, até 3 salários mínimos	<input type="checkbox"/> Acima de 3, até 5 salários mínimos
<input type="checkbox"/> Acima de 5, até 8 salários mínimos	<input type="checkbox"/> Acima de 8, até 10 salários mínimos
<input type="checkbox"/> Acima de 10 salários mínimos	

9) Você está satisfeito (a) com sua renda mensal?

 Sim                       Não



10) Já recebeu alguma promoção desde que foi admitido?

Sim  Não

11) Você trabalha apenas em seu horário de expediente?

Sim  Não

12) Costuma viajar nas férias?

Sim  Não

APÊNDICE B - Termos de Consentimentos Livres e Esclarecidos

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - Participante**

Projeto: *HARDINESS* (PERSONALIDADE RESISTENTE): REPERCUSSÕES NA QUALIDADE DE VIDA PROFISSIONAL EM COLABORADORES DE UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

Pesquisador: Fernando Faleiros de Oliveira – CRP 14/2441-8

Orientadora: Prof. Dra. Liliana Andolpho Magalhães Guimarães (UCDB)

Concordo em participar, como voluntário (a), do projeto de pesquisa supracitado, que tem autorização da Gerência Regional de Desenvolvimento da SICREDI Celeiro do MS, e será realizado sob responsabilidade de Fernando Faleiros de Oliveira, Psicólogo, aluno do curso de Pós-graduação (Mestrado em Psicologia) da UCDB, sob orientação da Profa. Dra. Liliana Andolpho Magalhães Guimarães.

O objetivo desta pesquisa é realizar um estudo exploratório-descritivo sobre as relações entre *Hardiness* (personalidade resistente) e Qualidade de Vida Profissional em colaboradores de uma Cooperativa de Crédito.

Obtive as informações necessárias para poder decidir conscientemente sobre a minha participação na referida pesquisa, sabendo estar livre para interromper, a qualquer momento, minha participação. Meus dados pessoais serão mantidos em sigilo e os resultados gerais obtidos através da pesquisa serão registrados em produção científica. Poderei contatar o Comitê de Ética em Pesquisa da UCDB para apresentar recursos pelos telefones (67) 3312-3605 e 3312-3753 e poderei obter informações com o responsável pela pesquisa pelo telefone (67) 9962-5877 ou pelo e-mail: f\_faleiros@yahoo.com.br

Este documento possui duas vias de igual teor, ficando uma delas de posse do participante.

Campo Grande, MS, ..... de ..... de 2007.

.....  
Participante

.....  
Fernando Faleiros de Oliveira  
Psicólogo  
CRP 14/2441-8

<b>TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - Empresa</b>
---

Projeto: *HARDINESS* (PERSONALIDADE RESISTENTE): REPERCUSSÕES NA QUALIDADE DE VIDA PROFISSIONAL EM COLABORADORES DE UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

Pesquisador: Fernando Faleiros de Oliveira – CRP 14/2441-8

Orientadora: Prof. Dra. Liliana Andolpho Magalhães Guimarães (UCDB)

Eu, Gerente Regional de Desenvolvimento da SICREDI URDC Norte do MS, Fábio Corteze Santi, sito à Rua São Paulo, 1680, abaixo assinado, dou meu consentimento livre e esclarecido autorizando os colaboradores da respectiva Cooperativa a participarem do projeto de pesquisa supracitado, que será realizado sob responsabilidade de Fernando Faleiros de Oliveira, Psicólogo, aluno do curso de Pós-graduação (Mestrado em Psicologia) da UCDB, sob orientação da Prof. Dra. Liliana Andolpho Magalhães Guimarães.

O objetivo desta pesquisa é realizar um estudo exploratório-descritivo sobre as relações entre *Hardiness* (personalidade resistente) e Qualidade de Vida Profissional em colaboradores de uma Cooperativa de Crédito.

Obtive as informações necessárias para poder decidir conscientemente sobre a minha participação na referida pesquisa, sabendo estar livre para interromper, a qualquer momento, minha participação. Meus dados pessoais serão mantidos em sigilo e os resultados gerais obtidos através da pesquisa serão registrados em produção científica. Poderei contatar o Comitê de Ética em Pesquisa da UCDB para apresentar recursos pelo telefone (67) 3312-3605 e 3312-3753 e poderei obter informações com o responsável pela pesquisa pelo telefone (67) 9962-5877 ou pelo e-mail: f\_faleiros@yahoo.com.br

Este documento possui duas vias de igual teor, ficando uma delas em meu poder.

Campo Grande, MS, ..... de ..... de 2007.

.....  
 Fábio Corteze Santi  
 Gerente Regional de Desenvolvimento  
 SICREDI URDC Norte do MS

.....  
 Fernando Faleiros de Oliveira  
 Psicólogo  
 CRP 14/2441-8

**ANEXOS**


---

## ANEXO A – Instrumentos de coleta de dados

Os instrumentos de coleta de dados utilizados foram o *PERSONAL VIEWS SURVEY* (PVS) e o QUESTIONÁRIO DE QUALIDADE DE VIDA PROFISSIONAL (QVP-35) que de acordo com a Resolução CFP nº 002/2003 e com a Lei nº 4119/1962, se constituem em instrumentos privativos da profissão de Psicólogo e por isso devem ser mantidos em sigilo, não devendo ser publicados sob quaisquer circunstâncias.

## ANEXO B - Parecer do Comitê de Ética em Pesquisa da UCDB

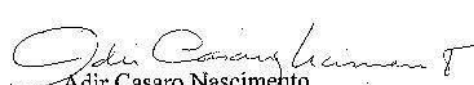
**Universidade Católica Dom Bosco**  
Instituição Salesiana de Educação Superior



**DECLARAÇÃO**

Declaramos, para fins de direito, que o projeto "HARDINESS (Personalidade Resistente): Repercussões na Qualidade de Vida Profissional em Colaboradores de uma Cooperativa de Créditos do Estado de Mato Grosso do Sul" protocolo sob o nº. 077/2006B, de responsabilidade de Fernando Faleiros de Oliveira orientado pela Professora Dr<sup>a</sup>. Liliانا A. M. Guimarães, após análise do Comitê de Ética em Pesquisa, da Universidade Católica Dom Bosco CEP/UCDB e encaminhamento para a Comissão Nacional de Ética em Pesquisa/CONEP, foi considerado aprovado sem restrições.

Campo Grande, 09 de Maio de 2007.

  
Adir Casaro Nascimento  
Vice Presidente do CEP, em exercício

Av. Torquato de Almeida - Jardim São João - Campo Grande / MS - CEP 71.17-920 (61) 3312-3350 / 3312-3300 www.ucdb.br

04460152-1