



**UFPE - UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO**  
PROPAD – Programa de Pós-graduação em Administração  
MPA – Mestrado Profissional em Administração

## **RELATÓRIO EXECUTIVO**

A Qualidade de Vida no Trabalho dos Beneficiários  
do Microcrédito: o caso do CrediAmigo do Banco  
do Nordeste do Brasil S.A.

Suenize Maria Soares de Souza -Mestranda<sup>1</sup>

Recife – novembro/2013

---

<sup>1</sup> Mestranda em Administração – Mestrado Profissional pela UFPE-Universidade Federal de Pernambuco, Especialista em Gestão do Comportamento Organizacional e graduada em Administração de Empresas e Ciências Contábeis. Funcionária do BNB da Gerência de Reestruturação de Ativos – GERAT-PE. Recife, 2013. E-mail: [suenizesouza@hotmail.com](mailto:suenizesouza@hotmail.com)

## RESUMO

Este relatório apresenta, de forma sucinta, o estudo realizado pela mestranda SUENIZE MARIA SOARES DE SOUZA em atendimento à exigência acadêmica como requisito complementar para obtenção do grau de Mestre em Administração, relativo ao curso de Mestrado Profissional em Administração da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE).

O Mestrado Profissional em Administração tem área de concentração na Gestão Empresarial Estratégica e linha de pesquisa em Comportamento Organizacional e Gestão Estratégica de Pessoas.

Referido curso teve início no ano de 2011/2, com encerramento para 2013/2, onde esta estudante recebeu o patrocínio dessa Instituição financeira.

A dissertação apresentada pela mestranda apresenta um estudo sobre a qualidade de vida no trabalho dos beneficiários do CrediAmigo, programa de microcrédito operacionalizado pelo Banco do Nordeste do Brasil S. A.

Diante do exposto, este trabalho poderá ser interessante para a empresa patrocinadora do curso, tendo em vista que trata de questões que poderão ser utilizadas para direcionar o planejamento, as estratégias de capacitação ou mesmo para servir como base para avaliar o programa de microcrédito na dimensão de qualidade de vida no trabalho dos seus beneficiários ou quaisquer outras utilizações julgadas importantes, a critério do Banco.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho; CrediAmigo; Microcrédito; Banco do Nordeste do Brasil S/A.

## SUMÁRIO

---

1. INTRODUÇÃO .....	4
2. OBJETIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS .....	5
3. MODELO DE QVT UTILIZADO E PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS. ....	5
4. COLETA E TRATAMENTO DOS DADOS .....	6
5. CONCLUSÕES E SUGESTÕES.....	8
REFERÊNCIAS .....	10

## 1. INTRODUÇÃO

A qualidade de vida no trabalho (QVT) pode ser conceituada como um pensamento onde se destacam o bem estar dos trabalhadores e os consequentes resultados positivos obtidos pela organização; tudo isso fruto da participação dos empregados nos problemas e nas decisões da empresa, congregando as pessoas, o trabalho e a organização (MORETTI & TREICHEL, 2003).

Sobre o microcrédito, segundo Barone et al (2002) eles defendem a sua importância para incentivar as políticas de desenvolvimento e proporcionar a democratização do acesso ao crédito para as pessoas de baixa renda.

Além disso, Moreira e Antonello (2011) acreditam que o microcrédito pode ser uma alternativa para amenizar a precarização do trabalho, apesar da baixa escolaridade desse público, pois eles conseguem ser assistidos de forma responsável, com taxas de juros adequadas, capacitação e etc.

Neste contexto, o acesso ao crédito contribui para a qualidade de vida da população carente provocando um impacto social positivo, resultando em melhores condições de habitação, saúde e alimento. O microcrédito assume papel estratégico para a criação de emprego e renda, propiciando alternativas de ocupação e aumentando a produtividade dos negócios (BARONE ET AL, 2002).

Assim, espera-se que o resultado deste estudo possa auxiliar o BNB a avaliar os impactos do CrediAmigo no que diz respeito a qualidade de vida no trabalho dos beneficiários do programa na área pesquisada, além de direcionar suas capacitações para temas que possam favorecer a QVT desse público e promover a inclusão de outros empreendedores motivados pelo interesse em transformar o trabalho que executam.

Este estudo buscou agregar conhecimentos sobre impactos que podem ser promovidos por programas de microcrédito na qualidade de vida no trabalho dos empreendedores.

Para tanto, o trabalho realizado na dissertação desta mestranda se propôs a analisar **com base nos clientes do CrediAmigo, como o microcrédito influencia na qualidade de vida do trabalho dos beneficiários desse programa?**

## **2. OBJETIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS**

O objetivo geral que motivou a realização do estudo foi compreender como o programa de microcrédito – CrediAmigo influencia os beneficiários do crédito a partir da dimensão de qualidade de vida no trabalho.

Com o propósito de atender o objetivo geral acima, foi escolhido o bairro de Casa Amarela na cidade do Recife/PE para realização da pesquisa juntamente aos empreendedores beneficiários do CrediAmigo que desenvolvem suas atividades produtivas naquela localidade e foram traçados os objetivos específicos abaixo elencados:

- Levantar dados socioeconômicos dos beneficiários do programa CrediAmigo do BNB que atuam no bairro de Casa Amarela, na região do Recife/PE;
- Verificar como se davam as dimensões de QVT, a partir da consolidação das dimensões tratadas por Dourado (2007), antes do recebimento do crédito;
- Entender como se dão as dimensões de QVT após o recebimento do crédito, a partir do modelo escolhido;
- Compreender as mudanças na QVT dos beneficiários a partir do recebimento do crédito.

## **3. MODELO DE QVT UTILIZADO E PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.**

A literatura disponibiliza diversos modelos que analisam a QVT, como os de Walton (1973); Hackman e Oldham (1975); Lippitt (1978); Westley (1979); Davis e Werther (1983); Nadler e Lawler (1983) e Huse e Cummings (1985).

O modelo escolhido para utilização neste estudo foi resultante da consolidação das dimensões feitas por Dourado (2007), amparada nos modelos dos autores citados que consistiu na síntese das dimensões constantes nos modelos desses estudiosos, adaptadas para a presente situação, conforme relacionadas no quadro abaixo:

### Dimensões consolidadas de QVT e variáveis correspondentes

DIMENSÕES	VARIÁVEIS
Sistema de recompensas (diretas e indiretas)	1.Equidade/justiça na compensação 2.Ganhos com produtividade
Condições de trabalho	1.Ambiente de trabalho seguro e saudável
Concepção do trabalho	1. Tarefa e significado do trabalho
Autonomia	1. Autonomia 2. Participação no processo decisório
Imagem social da empresa	1. Integração social
Equilíbrio entre trabalho, família e lazer	1. O trabalho, a família e o lazer 2. Jornada de trabalho

Fonte: A autora, adaptado de Walton (1973), Hackman et al (1975), Lippitt (1978), Westley (1979), Wether e Davis(1983), Nadler e Lawler (1983); Huse e Cummings (1985) apud Dourado (2007).

O procedimento metodológico contou com a pesquisa qualitativa por melhor se adequar ao estudo proposto e como método o estudo de caso. Para subsidiar o estudo de caso, foram realizadas entrevistas com os beneficiários do crédito utilizando-se o auxílio de roteiro com perguntas semiestruturadas (vide anexo I). A pesquisa de campo que resultou nas entrevistas foi feita diretamente pela mestranda no período de 26 a 29/08/2013 e de 16 a 19/09/2013. O material institucional do CrediAmigo também serviu de elemento de análise juntamente com as publicações e a bibliografia sobre QVT e microcrédito.

A pesquisa utilizou duas técnicas de apoio para formar a amostra: o informante-chave que contou com a ajuda da assessora de crédito do CrediAmigo que indicou os primeiros 3 (três) respondentes e a técnica da bola de neve onde os próprios entrevistados indicam outros empreendedores e assim seguiu o trabalho até chegar à saturação que é o momento onde as descobertas passam a ser repetitivas não agregando nada de novo ao objeto investigado (FONTANELLA ET AL, 2008).

#### 4. COLETA E TRATAMENTO DOS DADOS

Foram entrevistados 26 (vinte e seis) empreendedores beneficiários do CrediAmigo.

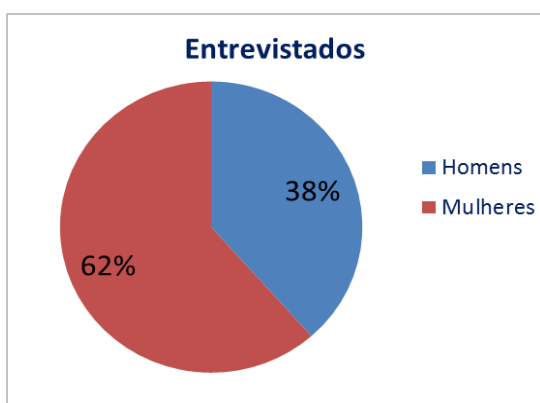
O roteiro que auxiliou nas entrevistas foi produzido com 20 (vinte) perguntas semiestruturadas que trataram sobre o levantamento dos dados socioeconômicos dos

entrevistados, das dimensões consolidadas e as correspondentes indagações e da pergunta-chave que proporcionou maior clareza nas respostas dos entrevistados: **você acha que houve melhora na qualidade de vida no trabalho após o ingresso no CrediAmigo? Conte para nós o antes e o depois do seu ingresso nesse programa.**

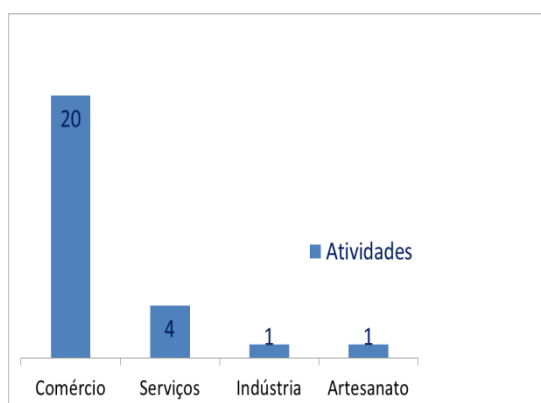
Apos realizadas as entrevistas usou-se a análise do conteúdo para melhor filtrar os achados da pesquisa não desperdiçando dados que pudessem ser importantes para o resultado do trabalho.

Abaixo demonstramos graficamente o perfil socioeconômico dos entrevistados que compuseram a amostra da pesquisa realizada:

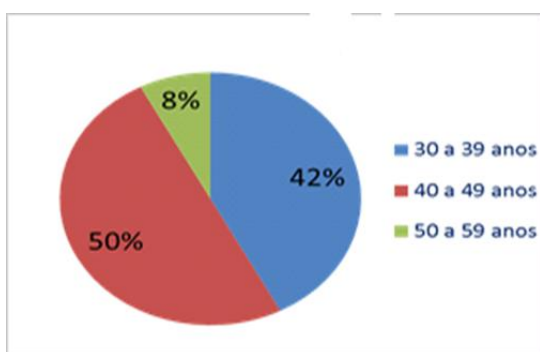
**Composição da Amostra por Gênero**



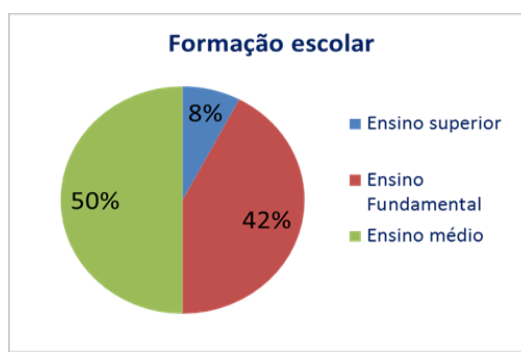
**Atividades Produtivas**



**Faixa Etária**

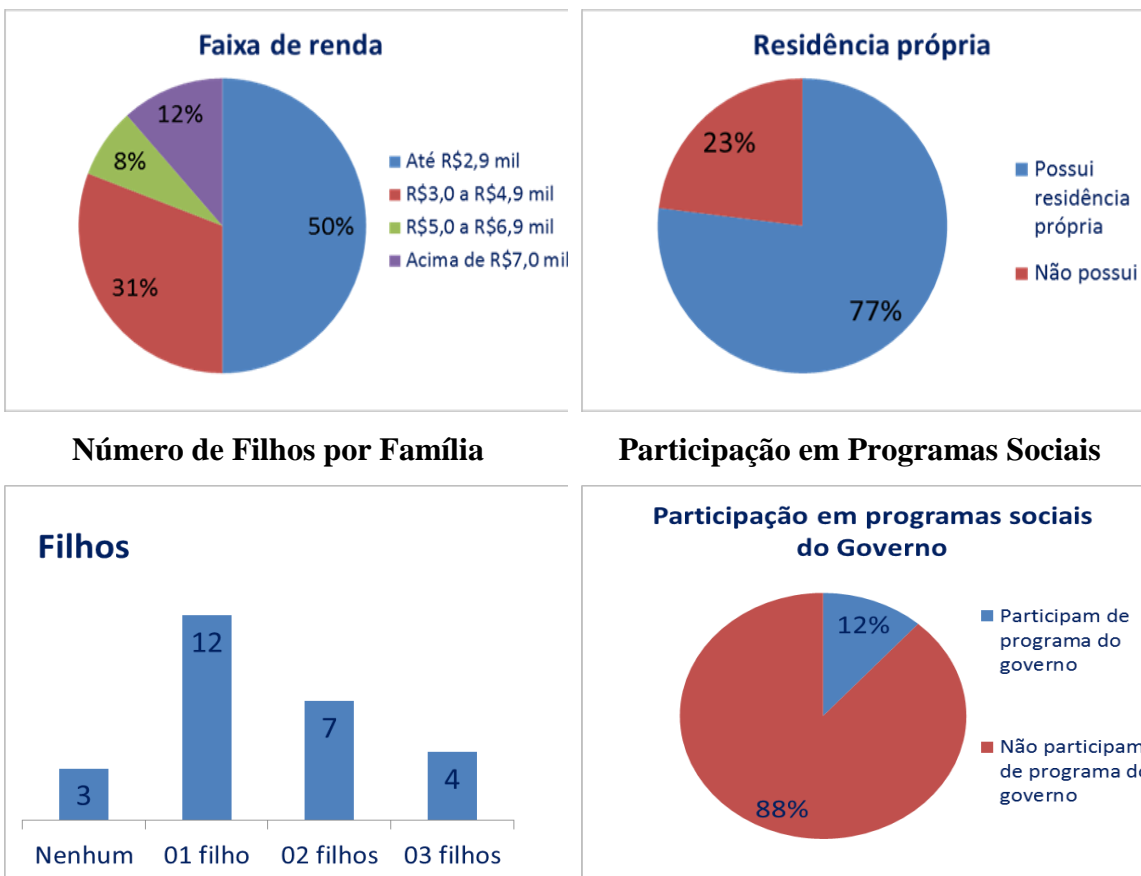


**Escolaridade**



**Faixa de Renda**

**Forma de Moradia**



## 5. CONCLUSÕES E SUGESTÕES

As entrevistas permitiram a percepção que o programa de microcrédito CrediAmigo influencia na qualidade de vida dos empreendedores.

Esta percepção ficou melhor caracterizada quando da análise do conteúdo das respostas às entrevistas realizadas, notadamente quando se tratou da dimensão **Sistema de Recompensas Diretas e Indiretas** onde os empreendedores demonstraram que entendem que o CrediAmigo auxiliou para o aumento nos ganhos e nas vendas do seu negócio, uma vez que possibilitou um estoque mais variado e com maior volume de mercadorias.

Ademais, quando da pergunta chave **você acha que houve melhora na qualidade de vida no trabalho a partir do seu ingresso no CrediAmigo? Conte para nós o antes e o depois do seu ingresso nesse programa**, ficou ainda mais perceptível a influência do programa na qualidade de vida no trabalho dos empreendedores investigados, considerando que os empreendedores afirmaram que após o ingresso no



CrediAmigo conseguiram se planejar melhor para o seu trabalho; passaram a comprar à vista e conseguir melhores condições de preço; passaram a ter um capital de giro com juros mais barato. Alegaram que a partir do CrediAmigo passaram a ter mais tranquilidade no seu trabalho.

Por outro lado, não foi possível perceber influência do programa nas demais dimensões investigadas: **Condições de Trabalho; Concepção do Trabalho; Autonomia; Imagem Social da Empresa; Equilíbrio entre Trabalho, Família e Lazer.**

Diante do exposto, essa empresa poderá utilizar os achados completos deste estudo que na dissertação desta autora, cuja cópia será entregue para arquivo na Universidade Corporativa desse Banco, no sentido de, após sua avaliação, poder direcionar o planejamento do programa de microcrédito incluindo, se possível, as sugestões que oferecemos abaixo relacionadas:

1. Implantação de um programa de QVT que possa ser aplicado junto aos empreendedores beneficiados com o crédito, que deverá ser acompanhado por essa empresa através dos seus funcionários e assessores de crédito, no sentido de verificar os ganhos em qualidade no trabalho que o programa possa ofertar aos seus clientes do microcrédito, contribuindo ainda mais para o desenvolvimento desses empreendedores;
2. Direcionar as capacitações desses beneficiários para temas que possam proporcionar melhor condição na sua QVT, investindo no conhecimento e na melhor organização do trabalho, inclusive no que diz respeito à regularização dos empregados que trabalham junto a esses clientes, com o propósito que os empreendedores consigam melhores resultados operacionais;
3. Estender este estudo para outras partes onde o programa atua, no sentido de melhor validar seus achados;
4. Incentivar outros funcionários dessa empresa, através da Universidade Corporativa do BNB, a aprofundar os estudos sobre a QVT dos seus clientes, inclusive de outras linhas de crédito;
5. Outras utilizações que essa empresa julgue cabível, considerando o aspecto desenvolvimentista constante da missão dessa Instituição Financeira.

Estas são as nossas considerações.

Recife/PE, 13 de novembro de 2013.

SUENIZE Maria Soares de SOUZA  
Mestranda

DÉBORA Coutinho Paschoal DOURADO  
Doutora – PROPAD/UFPE  
Orientadora

### REFERÊNCIAS

BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A – **CrediAmigo – Resultados** - disponível em <http://www.bnb.gov.br> Acessado em 15/07/12 às 18:27 horas.

BARONE, Francisco Marcelo et al; **Introdução ao Microcrédito** – Brasília: Conselho da Comunidade Solidária, 2002. 65p.

DOURADO, Débora Coutinho Paschoal; CARVALHO, Cristina Amélia; **Controle do homem no trabalho ou qualidade de vida no trabalho?** Cadernos Ebape.br, v. 4, n. 04, p.1-15, Recife, 2006.

DOURADO, Débora Coutinho Paschoal; **Qualidade de vida no trabalho: propósitos organizacionais e mecanismos de alienação do homem.** Tese (Doutorado). Universidade Federal de Pernambuco – UFPE - Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Recife, 2007. 227 f.

FONTANELLA, Bruno José Barcelos; RICAS, Janete; TURATO, Egberto Ribeiro; **Amostragem por Saturação em pesquisas qualitativas em saúde: contribuições teóricas.** Caderno de Saúde Pública. Rio de Janeiro, 2008. pp 17-27.

HACKMAN, J. Richard., OLDHAM, Greg R. **Development of the Job Diagnostic Survey.** Journal of Applied Psychology. Vol.60, nº 2, p.159-170, 1975.

HACKMAN, J. Richard., OLDHAM, Greg R. et. al.: **A New Strategy for Job Enrichment.** California Management Review. Summer, Vol. XVII, nº 4, p.57-71, 1975.

LIPPITT, Gordon; **Quality of Work Life: Organization Renewal in Action**. Training and Development, Alexandria, v.32, n.1, p.4-10, July 1978.

MOREIRA, Rafael Mendes; ANTONELLO, Ideni Terezinha; **PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO – O MICROCRÉDITO COMO POSSIBILIDADE DE DESENVOLVIMENTO SOCIOESPACIAL**. RADEGA nº 23 – O Espaço Geográfico em Análise – UFPR – Departamento de Geografia – Curitiba, 2011. P.98-123.

MORETTI, Silvinha; TREICHEL, Adriana; **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO X AUTO-REALIZAÇÃO HUMANA**. Instituto Catarinense de Pós-Graduação – ICPG. Santa Catarina, 2003. 14p.

NADLER, David A.; LAWLER, Edward E. **Quality of Work Life: Perspectives and directions**. Organization Dynamics.11:20-30, Winter, 1983.

WALTON, Richard E. **Quality of Working Life: What is it?** Sloan Management Review, 15, 1, pp. 11-21, 1973.

YUNUS, Muhammad; **O banqueiro dos pobres: a revolução do microcrédito que ajudou os pobres de dezenas de países**. Com Alan Jolis; [tradução Maria Cristina Guimarães Cupertino]. São Paulo; Editora Ática, 1ª Edição, 2000. 343p.

YUNUS, Muhammad; **Um mundo sem pobreza: A empresa social e o futuro do capitalismo**. Com Karl Weber; [tradução Juliana A. Saad e Henrique Amat Rêgo Monteiro]. São Paulo; Editora Ática, 1ª Edição, 2008. 272p.

**ANEXO I**  
**ROTEIRO DE ENTREVISTA**

**DADOS PESSOAIS**

- 1) Nome: Apelido:
- 2) Atividade:
- 3) Endereço:
- 4) Data de Nascimento:
- 5) Idade:
- 6) Cor: Branca ( ) Preta ( ) Parda ( ) Amarela ( )
- 7) Sexo: Feminino ( ) Masculino ( )
- 8) Escolaridade: Analfabeto ( ) Fundamental ( ) 2º Grau ( ) Superior ( ) 1  
Graduação ( ) Mestrado ( ) Doutorado ( )
- 9) Residência: Própria ( ) Alugada ( ) Outros ( )
- 10) Tempo na residência: 11) Número de Moradores:
- 12) Valor do Aluguel: 13) Renda Familiar:
- 14) Estado Civil: Solteiro ( ) Casado ( ) Viúvo ( ) Divorciado ( )  
União Estável ( ) Separado ( )
- 15) Nome do cônjuge:
- 16) Idade: 17) Profissão:
- 18) Empresa onde o marido/esposa trabalha:
- 19) Participa de Algum Programa Social do Governo? Sim ( ) Não ( )
- 20) Qual? \_\_\_\_\_

21) Quantidade de Filhos:

22) Idade dos filhos:

23) Tempo que trabalha na Atividade:

24) Tempo que participa do CrediAmigo:

**Você acha que houve melhora na qualidade de vida no trabalho após seu o ingresso no CrediAmigo? Conte para nós o antes e o depois da sua entrada no CrediAmigo.**

<b>DIMENSÕES PARA AVALIAÇÃO DA QVT / QUESTIONAMENTOS</b>	<b><u>Antes do CREDIAMIGO</u></b>	<b><u>Depois do CREDIAMIGO</u></b>
<p><b>Sistema de recompensas (diretas e indiretas)</b></p> <p>a) Você acha justo o valor que ganha pelo trabalho que executa? E antes do CrediAmigo, também achava justo o que ganhava?</p> <p>b) Se você fizesse a mesma tarefa trabalhando como empregado acha que poderia ganhar mais?</p> <p>c) Você tem conta em Banco? Abriu antes ou depois do CrediAmigo?</p> <p>d) Como você avalia a produtividade do seu negócio antes e após o CrediAmigo?</p> <p>e) Como você avalia seus ganhos antes e após o CrediAmigo?</p> <p>f) Você paga suas contas em dia? Sempre pagou?</p> <p>g) Você e sua família têm plano de saúde? Já tinha antes do CrediAmigo?</p> <p>h) Você alterou seus itens de feira após entrar no CrediAmigo?</p> <p>i) Abriu filial após entrar no CrediAmigo?</p> <p>j) Regularizou a documentação da</p>		

<p>empresa? Antes ou após entrar no CrediAmigo?</p> <p>l) Expandiu as vendas após entrar no CrediAmigo?</p> <p>m) Ampliou os tipos de produtos e serviços ofertados (incluiu novos produtos/serviços? Diversificou?</p> <p>n) Comprou imóveis? Foi antes ou após entrar no CrediAmigo?</p> <p>o) Reformou sua residência? Foi antes ou após entrar no CrediAmigo?</p> <p>p) Comprou veículo/moto? Antes ou após o CrediAmigo?</p> <p>q) Obteve algum ganho na sua formação escolar? Continuou os estudos após entrar no CrediAmigo?</p> <p>s) Fez algum treinamento ? Qual?</p>		
<p><b>Condições de trabalho</b></p> <p>a) Você se sente confortável para realizar o seu trabalho neste local? Já se sentia antes do CrediAmigo?</p> <p>b) Você se sente seguro? (Do ponto de vista da violência). Como era antes e após o CrediAmigo?</p> <p>c) Seu negócio tem algum tipo de seguro? Qual? Já tinha antes do CrediAmigo?</p> <p>d) Você reformou o local onde funciona seu negócio depois do CrediAmigo?</p> <p>e) Comprou novas instalações após o CrediAmigo?</p> <p>f) Adquiriu novas máquinas/equipamentos após o CrediAmigo?</p> <p>g) Após entrar no CrediAmigo, você aumentou o número de pessoas para lhe ajudar?</p>		

<p>h) Seus ajudantes são registrados? Já eram antes do CrediAmigo?</p> <p>i) Como eles foram treinados para trabalhar?</p>		
<p><b>Concepção do trabalho</b></p> <p>a) Você compreende todas as etapas do seu trabalho?</p> <p>b) Você é capaz de executar todas as tarefas que são realizadas no seu trabalho?</p> <p>c) O trabalho que você realiza é importante para você?</p> <p>d) Como você avalia a sua satisfação com o seu trabalho?</p>		
<p><b>Autonomia</b></p> <p>a) Você se sente seguro, do ponto de vista do conhecimento, para planejar as atividades do seu trabalho?</p> <p>b) Você tem autonomia para alterar a forma de produzir/vender quando necessário?</p> <p>c) Como você decide no seu negócio? Alguém lhe ajuda a decidir?</p>		
<p><b>Imagem social da empresa</b></p> <p>a) Como você acha que o seu negócio é visto aqui na comunidade?</p> <p>b) Você e seu negócio participam de alguma ação social na comunidade?</p> <p>c) O lixo produzido pelo seu negócio é reciclado?</p> <p>d) Seu negócio emprega pessoas?</p> <p>e) As pessoas que trabalham com você moram aqui mesmo na comunidade?</p>		