

DESEMPENHO NO TRABALHO: ÂNALISE EM UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO BRASILEIRA

NUVEA KUHN¹
LUIS FELIPE DIAS LOPES²

RESUMO

A preocupação constante com o desempenho no trabalho tem recebido destaque em diversos contextos organizacionais. Esta pesquisa, com enfoque na autoavaliação, buscou analisar os níveis de desempenho no trabalho a partir da percepção de trabalhadores de uma cooperativa de crédito brasileira. O estudo contou com a participação de 702 trabalhadores entre outubro de 2022 e maio de 2023. Os resultados indicaram níveis satisfatórios de desempenho nas dimensões tarefa e contexto, com uma percepção geral elevada sobre o desempenho no trabalho.

Palavras-chave: Cooperativas de crédito. Trabalhadores. Desempenho no trabalho.

¹ Doutora em Administração. Professora no Instituto Federal Farroupilha. nuveak@gmail.com

² Doutor em Engenharia de Produção. Professor na Universidade Federal de Santa Maria. lflopes67@gmail.com

JOB PERFORMANCE: ANALYSIS IN A BRAZILIAN CREDIT UNION

ABSTRACT

The constant concern with job performance has been highlighted in several organizational contexts. This research, focusing on self-assessment, sought to analyze job performance levels based on the perception of workers at a Brazilian credit union. The study included the participation of 702 workers between October 2022 and May 2023. The results indicated satisfactory levels of performance in the task and context dimensions, with a high overall perception of job performance.

Keywords: Credit unions. Workers. Job performance.

1 INTRODUÇÃO

O desempenho no trabalho é um conceito multifacetado que pode ser afetado por fatores pessoais, organizacionais e condicionais. Com base em diferentes definições, diz respeito ao comportamento do trabalhador para atingir os objetivos e as metas estabelecidos (SONNENTAG; FRESE, 2002; QUEIROGA; BORGES-ANDRADE; COELHO, 2015).

O desempenho enfatiza o desenvolvimento de ações específicas e os resultados são uma consequência disso. Enquanto conceito multifacetado, é influenciado por fatores ambientais (contexto), motivacionais, e relacionados à capacidade (competências do indivíduo). Neste ensejo, elementos como o suporte à aprendizagem e o apoio são capazes de auxiliar o desempenho individual e organizacional (ANDRADE; VALENTINI, 2020; RÊGO; COELHO JUNIOR, 2022).

Embora existam diferentes abordagens teóricas a respeito do desempenho, optou-se por enfatizar as dimensões de tarefa e de contexto. O desempenho voltado à tarefa corresponde a execução das atividades descritas no cargo e as habilidades técnicas necessárias para o cumprimento da função. O desempenho contextual é traduzido por comportamentos de proatividade que contribuem para o bom funcionamento do ambiente corporativo (CAMPBELL, 1993; MOTOWIDLO; BORMAN; SCHMIT, 1997; SONNENTAG; FRESE, 2002; QUEIROGA; BORGES-ANDRADE; COELHO, 2015).

Diversas métricas organizacionais permitem diagnosticar a performance de forma quantitativa e com o auxílio de indicadores, contudo uma abordagem comportamental possibilita uma autoavaliação pelo ponto de vista individual, permitindo que o trabalhador possa refletir sobre sua contribuição para a organização (FOGAÇA et al., 2021; SANDALL; MOURÃO, 2023).

Dada a complexidade que envolve o desempenho no trabalho, fatores como o suporte à aprendizagem e práticas de gestão focadas no profissional e nas relações psicossociais entre colegas são capazes de exercer uma influência positiva e em uma melhor performance individual e organizacional (ANDRADE; VALENTINI, 2020; QUEIROGA et al., 2023).

Diante das evidências destacadas, é clara a relevância atribuída ao desempenho nas organizações. Neste sentido, esta pesquisa tem como objetivo geral apresentar os níveis de desempenho no trabalho, a partir da percepção de trabalhadores de uma cooperativa de crédito brasileira.

Salienta-se que as cooperativas de crédito se destacam pela diversificação de produtos e de serviços de natureza financeira aos seus associados, tais como empréstimos, seguros, poupança, microcrédito, entre outros. Possuem uma ampla cobertura territorial, com agências localizadas na maioria dos municípios brasileiros, tendo maior concentração nas regiões Sul e Sudeste do país (CAMPOS et al., 2014; PIMENTEL, 2018; SANTOS; ZARO; OLIVEIRA, 2022).

Embora a gestão de diversas cooperativas de crédito brasileiras seja orientada por resultados, observa-se, no contexto atual, uma abordagem mais equilibrada, que leva em conta a realidade dos trabalhadores e cooperados, alinhando-se aos princípios do capitalismo consciente (BAGGIO et al., 2022).

A prestação de serviços nessas instituições depende, dentre outros fatores, do engajamento e do comprometimento organizacional e dos esforços para atingir os propósitos desejados. A sensibilização e o fortalecimento espiritual nesses locais podem contribuir para o florescer, o envolvimento e o desempenho no trabalho, sobretudo para o bem-estar desses profissionais e, conseqüentemente, para a prestação de serviços aos associados e à comunidade (SINTAASIH et al., 2019; ADI; FITHRIANA, 2020; A'YUNINNISA; CARMINATI; WILDEROM, 2023).

O desempenho no trabalho, particularmente no setor de serviços, é um fator crítico, uma vez que está relacionado ao comportamento individual, interferindo diretamente no atendimento e na satisfação de clientes e na geração de receitas. O enfoque em tarefa e contexto proporciona um momento de autopercepção dos esforços, algo que é pouco explorado na literatura (BHARDWAJ; KALIA, 2021; AKANPAADGI; KUUYELLEH; ADAM, 2024; KUMARA; MURRIAB, 2024).

Nesta pesquisa, optou-se pela versão reduzida da Escala de Autoavaliação de Desempenho no Trabalho elaborada por Andrade, Queiroga e Valentini (2020), visto que considera o desempenho no trabalho pelo prisma de tarefa e contexto. A referida

escala é mencionada pela possibilidade de agilidade, o que torna possível verificar este construto de forma mais rápida e assertiva.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 DESEMPENHO NO TRABALHO

O desempenho no trabalho é considerado um processo dinâmico que é influenciado por diferentes variáveis, tais como a personalidade, as habilidades e/ou motivação, a aprendizagem contínua, as mudanças desencadeadas ao longo do tempo, bem como a perspectiva situacional na qual a pessoa se encontra (CAMPBELL, 1993; MOTOWIDLO; BORMAN; SCHMIT, 1997; SONNENTAG; FRESE, 2002).

Para Motowidlo, Borman e Schmit (1997, p. 72), o desempenho no trabalho é compreendido “como o valor agregado à organização dos episódios comportamentais discretos que um indivíduo realiza durante um intervalo padrão de tempo”. Trata-se, portanto, de um conceito multidimensional explicado a partir de diferentes modelos teóricos.

Pelas distinções propostas por Borman e Motowidlo (1993), Motowidlo, Borman e Schmit (1997) e Sonnentag e Frese (2002), considera-se o desempenho a partir de dois vieses: o desempenho voltado à tarefa e o desempenho voltado ao contexto.

O desempenho voltado à tarefa reflete aquilo que é esperado do trabalhador a partir das atribuições prescritas em seu cargo, portanto, relaciona-se com as habilidades cognitivas e voltadas ao núcleo técnico do cargo e/ou ocupação. O desempenho voltado ao contexto possui um viés comportamental que contempla atributos inerentes à personalidade, motivação e comprometimento do indivíduo e de sua proatividade. Ainda, alude a uma conduta extrapapel (BORMAN; MOTOWIDLO, 1993; SONNENTAG; FRESE, 2002; BENDASSOLLI; MALVEZZI, 2013).

Para atentar à essas especificidades, no Brasil Queiroga, Borges-Andrade e Coelho (2015) propuseram a Escala Geral de Desempenho no Trabalho (EGDT),

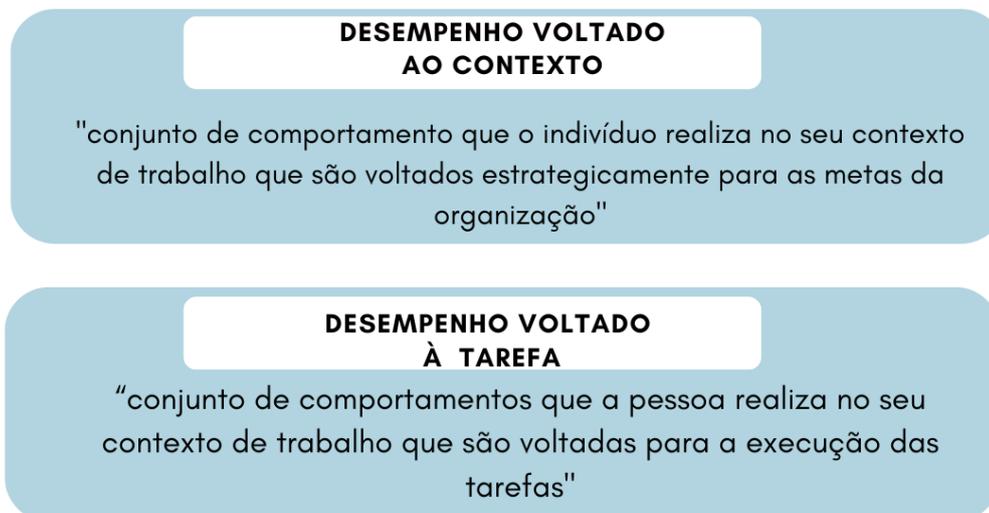
composta por 20 itens, validada com 1.617 trabalhadores, e que avalia essas duas facetas: o desempenho voltado à tarefa e o desempenho voltado ao contexto.

Além das distinções feitas, percebe-se que existem diferentes conceitos atribuídos ao desempenho no trabalho. Pela interpretação de Bendassolli e Malvezzi (2013, p.56), contempla “um conjunto de comportamentos ou ações orientadas por um propósito de transformação da matéria, seja esta física ou “imaterial” e que leve à geração de alguma forma de valor”.

Para Campbell e Wiernik (2015), o construto em questão não deve ser confundido com indicadores de eficiência, mas sim definido pelas ações das pessoas e que de alguma forma contribuem para a organização, não estando necessariamente descritas no cargo. Na concepção de Queiroga, Borges-Andrade e Coelho Jr. (2015), trata-se de um processo comportamental e individual de constância, orientado para o alcance das metas organizacionais, de acordo com a tarefa e o contexto. Diante da pluralidade de significados atribuídos, cabe diferenciar o desempenho de outras definições que parecem semelhantes, tais como resultado, eficiência e produtividade.

Uma escala utilizada no âmbito brasileiro para mensurar o desempenho no trabalho é a Escala Geral de Desempenho no Trabalho (EGDT), de Queiroga, Borges-Andrade e Coelho (2015), composta por 20 itens e duas dimensões: tarefa e contexto. Com o intuito de reduzir a referida escala, Andrade, Queiroga e Valentini (2020) propuseram uma versão reduzida para a escala, que passou a ser composta por 10 itens e manteve as duas dimensões (tarefa e contexto). As definições são detalhadas na Figura 1.

Figura 1- Definições de desempenho voltado ao contexto e para a tarefa



Fonte: Queiroga, Borges-Andrade e Coelho (2015, p. 40)

Enquanto o desempenho voltado às tarefas tem como foco a execução, o de contexto enfatiza as ações de cunho estratégico, estando ligado aos fatores associados à disposição do indivíduo. O desempenho voltado às tarefas depreende as características técnicas e as habilidades, estando vinculado às funções e responsabilidades pertinentes a um determinado cargo. Portanto, diz respeito a atribuições descritas e que são esperadas na performance e desenvolvimento das atividades por parte do trabalhador (QUEIROGA; BORGES-ANDRADE; COELHO, 2015; DÍAZ-VILELA et al., 2015).

Por sua vez, o desempenho para o contexto remete às especificidades que envolvem o ambiente social e psicológico, tais como o bem-estar e as relações com os colegas. Abrange questões intrínsecas, tais como a personalidade e a motivação para o trabalho e que conduzem a comportamentos pró-sociais (QUEIROGA; BORGES-ANDRADE; COELHO, 2015; DÍAZ-VILELA et al., 2015).

Cabe mencionar que se trata de um construto amplamente estudado. Por meio de uma revisão sistemática de literatura abrangendo eventos nacionais, período de 2012-2020, Pereira et al. (2021) elencaram 80 estudos demonstrando que temáticas como a liderança e o comprometimento têm sido associadas ao conceito.

Uma Revisão Sistemática de Literatura (RSL) com enfoque no desempenho no trabalho no setor de serviços realizada por Sandall, Silva e Queiroga (2022), e que

resultou na seleção de 50 estudos apontou uma maior incidência de investigações transversais e uma heterogeneidade nos instrumentos de medida voltadas ao construto. Por meio de uma bibliometria, que resultou na seleção de 263 estudos, os autores Iddagoda, Dissanayake e Keppetipola (2022) evidenciaram um crescente interesse pelo tema a partir de 2005, tendo o ano de 2021 se destacado em publicações.

3 MÉTODO

Com uma abordagem quantitativa e descritiva (LOPES, 2018), participaram deste estudo 702 trabalhadores de uma cooperativa de crédito com abrangência nacional.

Para mensurar o construto, foi utilizada a Escala de Autoavaliação de Desempenho no Trabalho - versão reduzida de Queiroga et al. (2015) por Andrade, Queiroga e Valentini (2020), com 10 itens e duas dimensões: tarefa e contexto. Trata-se de uma escala disponibilizada por meio de uma escala de concordância Likert de 1 a 5 pontos, em que 1 indica “Absolutamente falso” e 5 representa “Absolutamente verdadeiro”.

Após a aprovação no Comitê de Ética (CAAE nº 59964522.8.0000.5346), os dados foram coletados nos meses de outubro de 2022 e maio de 2023, utilizando-se as plataformas *Google Forms* e *Survey Monkey*. As análises foram elaboradas com base nos bancos exportados das referidas plataformas, com auxílio do Software Excel.

Para a interpretação dos níveis de Autoavaliação de Desempenho no Trabalho, considera-se médias situadas entre 1 e 2,9 significam uma ocorrência insatisfatória, entre 3,0 e 3,9 comportamentos com frequência moderada e por fim, valores entre 4,0 e 5,0 indicam uma frequência satisfatória (QUEIROGA; BORGES-ANDRADE; COELHO, 2015; ANDRADE; QUEIROGA; VALENTINI, 2020).

Para a análise dos níveis dos construtos, optou-se pela padronização de escores de acordo com a classificação de níveis proposta por Lopes (2018). Ou seja, para fins de interpretação, considera-se baixo (0,00 até 33,33), moderado (33,34 a 66,66) e alto (66,67 a 100,00) níveis.

4 RESULTADOS

As cooperativas de crédito brasileiras buscam, de forma constante, melhorar seus indicadores de desempenho e de eficiência. Uma vez que seus resultados têm um impacto direto em seus *stakeholders*, existe uma preocupação recorrente com o desempenho humano e econômico-financeiro (TOMAZ et al., 2019; MOOS; SANTI, 2021; SILVA; SANTOS; RANCIARO NETO, 2023).

Apesar de haver diferentes abordagens em relação ao desempenho no trabalho, uma destas considera-o de acordo com duas perspectivas: a tarefa e o contexto. O desempenho voltado à tarefa está relacionado a comportamentos que são considerados centrais e visam o atendimento às especificidades técnicas do cargo. O desempenho voltado ao contexto implica em condutas que extrapolam as especificidades do cargo e são pró-sociais (CAMPBELL et al., 1993; SONNENTAG; FRESE, 2002; QUEIROGA; BORGES-ANDRADE; COELHO, 2015). Na Tabela 1 é apresentada a análise descritiva para a dimensão Tarefa (Tar).

Tabela 1 - Análise descritiva da dimensão Tarefa (Tar)

Indicador	Escala Likert (%)					Descritiva	
	1	2	3	4	5	\bar{x}	dp
Tar01 - Executo adequadamente tarefas difíceis.	0,00	0,00	5,56	69,80	24,64	4,2	0,52
Tar02 - Executo meu trabalho de acordo com o que é esperado pela Organização.	0,00	0,28	3,13	73,65	22,93	4,2	0,48
Tar03 - Planejo a execução do meu trabalho definindo ações, prazos e prioridades.	0,00	1,14	10,11	63,82	24,93	4,1	0,62
Tar04 - Planejo ações de acordo com minhas tarefas e rotinas organizacionais.	0,14	0,43	6,98	71,08	21,37	4,1	0,54
Tar05 - Esforço-me para realizar as tarefas que me são destinadas.	0,00	0,00	1,14	50,57	48,29	4,5	0,52
Tarefa (Tar)						4,2	0,55

Os indicadores relacionados ao desempenho voltado à tarefa (médias situadas entre 4,1 e 4,5) apontaram uma frequência comportamental satisfatória, ou seja, existe uma percepção assertiva quanto ao cumprimento de atividades específicas e

relevantes para o cargo (QUEIROGA; BORGES-ANDRADE; COELHO, 2015; ANDRADE; QUEIROGA; VALENTINI, 2020).

O item com maior média foi Tar05 “Esforço-me para realizar as tarefas que me são destinadas” ($\bar{x}= 4,5$ (dp = 0,52)), convergindo com a pesquisa de Santos (2019), que constatou uma média de $\bar{x}= 4,6$ (dp = 0,67) para o referido item.

Observaram-se médias elevadas para os itens Tar01 “Executo adequadamente tarefas difíceis” ($\bar{x}= 4,2$; dp = 0,52) e Tar02 “Executo meu trabalho de acordo com o que é esperado pela Organização” ($\bar{x}= 4,2$; dp = 0,48).

As afirmativas confirmam a preocupação dos trabalhadores em cumprir as suas tarefas e atender às exigências técnicas e operacionais a partir do que é previsto em seu cargo (SANTOS, 2019; TOMAZZONI; COSTA; 2020; TOMAZZONI; COSTA; SANTOS, 2022). Em relação a este ponto, é notório que, nos últimos anos, os serviços prestados em instituições bancárias foram ressignificados pela tecnologia, exigindo uma aprendizagem mais rápida e uma respectiva adaptação constante dos trabalhadores, o que influencia o desenvolvimento de suas tarefas e atribuições (JARDIM; CARRARO, 2019; FRIZON; BRUM; WENDT, 2020; DENARDIN et al., 2023).

Para atingirem o desempenho voltado às tarefas, é indispensável o devido suporte de acordo com a complexidade das atividades e funções, por meio da disponibilidade de equipamentos e materiais para o trabalho, atenção às condições físicas do local, carga horária adequada, entre outros elementos (ANDRADE; VALENTINI, 2020; DENARDIN et al., 2023).

Em relação à dimensão, foram identificadas médias que denotam uma frequência comportamental satisfatória em termos de planejamento, realização e execução de tarefas na cooperativa de crédito. Na Tabela 2 descreve-se a análise descritiva para a dimensão de Contexto (Co).

Tabela 2 - Análise descritiva da dimensão Contexto (Co)

Indicador	Escala Likert (%)					Descritiva	
	1	2	3	4	5	\bar{x}	dp
Co01 - Procuo atualizar meus conhecimentos técnicos para realizar meu trabalho.	0,00	0,14	3,99	61,25	34,62	4,3	0,55
Co02 - Tomo iniciativas para melhorar meus resultados no trabalho.	0,00	0,14	3,42	59,97	36,47	4,3	0,55
Co03 - Busco novas soluções para problemas que possam surgir em meu trabalho.	0,00	0,00	4,27	62,82	32,91	4,3	0,54
Co04 - Executo minhas atribuições prevendo os seus resultados.	0,00	0,14	6,98	66,38	26,50	4,2	0,55
Co05 - Aproveito oportunidades que possam melhorar meus resultados de trabalho.	0,00	0,00	1,71	61,54	36,75	4,4	0,51
Contexto (Co)						4,3	0,54

Como demonstrado na Tabela 2, o item Co05 “Aproveito oportunidades que possam melhorar meus resultados de trabalho” mostrou a maior média ($\bar{x} = 4,4$; $dp = 0,51$), evidenciando a predisposição pessoal e de autonomia por parte dos participantes (TOMAZZONI; COSTA; SANTOS, 2022; DENARDIN et al., 2023). De modo similar, Santos (2019) obteve um valor aproximado para o item supracitado ($\bar{x} = 4,3$; $dp = 0,7$), o que corrobora a constatação.

Cabe especificar que os demais indicadores apresentaram escores que caracterizam comportamentos satisfatórios, sobretudo no que se refere à busca pela atualização dos conhecimentos técnicos, iniciativa e soluções de problemas (ANDRADE; QUEIROGA; VALENTINI, 2020; QUEIROGA et al., 2023).

De uma forma geral, o desempenho voltado ao contexto apontou uma média de $\bar{x} = 4,3$ ($dp = 0,54$), convergindo com o valor encontrado por Santos (2019) para a referida dimensão ($\bar{x} = 4,21$; $dp = 0,54$).

A análise do desempenho contextual destacou uma percepção satisfatória no tocante à existência de condutas flexíveis e proativas. Em suma, esses achados revelaram um perfil de trabalhadores com uma alta disposição comportamental para a realização de atividades que estão fora do seu escopo de trabalho e que contribuem

de forma estratégica para a instituição (QUEIROGA; BORGES-ANDRADE; COELHO, 2015). Para o âmbito das cooperativas, esse prisma favorece a prestação de serviços, a atingir metas e os objetivos organizacionais, além de fortalecer as relações com *stakeholders* e a comunidade (BÜTTENBENDER, 2022; SILVA; SANTOS; RANCIARO NETO, 2023).

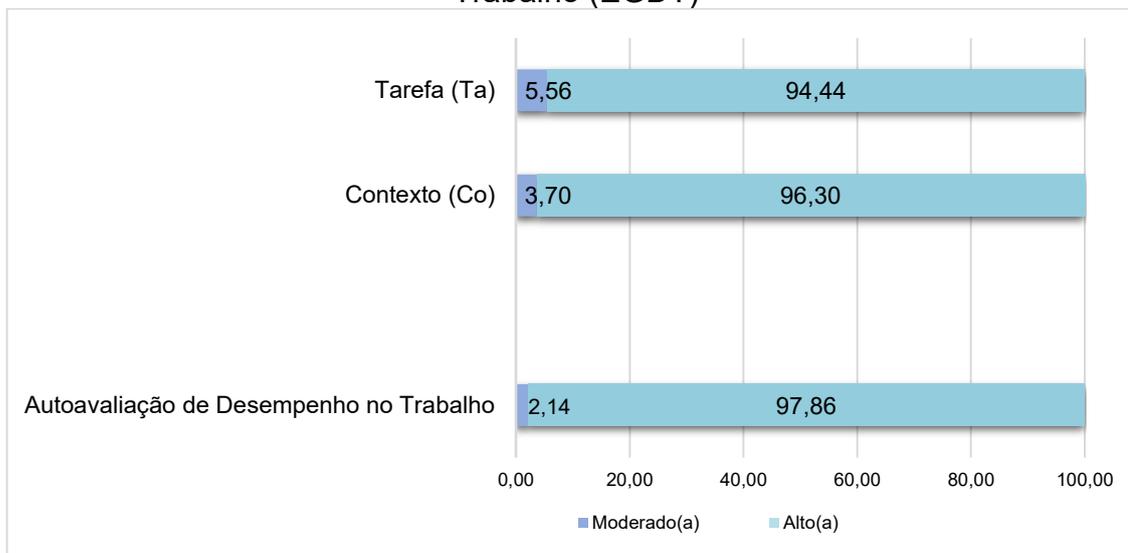
Para uma análise mais aprofundada das dimensões, foi utilizada a padronização das escalas. Valores entre 0,00 até 33,33 representam um baixo nível, entre 33,34 a 66,66 um nível moderado, e entre 66,67 a 100,00 um alto nível de desempenho (LOPES, 2018). Na Tabela 3 evidencia-se a classificação das dimensões do Desempenho no Trabalho.

Tabela 3 - Classificação das dimensões do Desempenho no Trabalho

Dimensões	Classificação		
	Baixo(a)	Moderado(a)	Alto(a)
	n (%)	n (%)	n (%)
Tarefa (Tar)	0 (0,00)	39 (5,56)	663 (94,44)
Contexto (Co)	0 (0,00)	26 (3,70)	676 (96,30)
Autoavaliação de Desempenho no Trabalho	0 (0,00)	15 (2,14)	587 (97,86)

De acordo com os dados ilustrados na Tabela 22, constatou-se um desempenho adequado em relação à Tarefa (94,44%) e ao Contexto (96,30%) (LOPES, 2018). A seguir, ilustra-se a padronização dos fatores (Figura 2).

Figura 2 - Padronização dos fatores da Escala de Autoavaliação de Desempenho no Trabalho (EGDT)



Os fatores sinalizaram uma frequência comportamental satisfatória para o desempenho no trabalho tanto pelo viés de atividades que dizem respeito ao cargo/função, como aos comportamentos pró-sociais (QUEIROGA; BORGES-ANDRADE; COELHO, 2015; SANTOS, 2019).

As evidências contribuem para a perspectiva de obtenção de objetivos micro e macro organizacionais na cooperativa. Neste sentido, as implicações a partir da Tarefa e do Contexto podem auxiliar os trabalhadores na predisposição para implementar as estratégias institucionais, atualização de conhecimento, proatividade e busca de soluções. Em relação às agências participantes, trata-se de uma avaliação positiva e relevante, sendo útil para complementar a prestação de serviços, a execução de projetos e ações de cunho social e o atendimento aos associados (BÜTTENBENDER et al., 2020; GONÇALVES; BERNARDINO, 2021; SILVA NETO; SANTOS, 2022; GOMES et al., 2023; MARTINS et al., 2023).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com foco na autoavaliação dos participantes, este estudo analisou os níveis de desempenho no trabalho com base na percepção de trabalhadores de uma cooperativa de crédito brasileira. Os resultados indicaram altos níveis para as

dimensões de tarefa e contexto, evidenciando um panorama favorável para a cooperativa, especialmente no que se refere à adequação das demandas do cargo e à realização de atividades além das funções principais.

Nesse contexto, a dimensão tarefa apresentou médias mais elevadas para a percepção de esforço na realização das atividades destinadas, bem como a execução adequada de tarefas difíceis e em conformidade com o que é esperado pela organização. Já na dimensão contexto, as médias mais altas foram observadas em afirmações relacionadas ao aproveitamento de oportunidades para melhorar os resultados no trabalho e à atualização dos conhecimentos técnicos necessários para realizá-lo.

Como ações gerenciais e de liderança, recomenda-se a definição de metas alcançáveis, o alinhamento adequado entre cargos e tarefas e a manutenção de uma cultura organizacional que valorize os trabalhadores.

Apesar de contar com uma participação significativa de trabalhadores, a pesquisa apresentou como limitação o foco exclusivo na percepção, abordando apenas as dimensões de tarefa e contexto, sem aprofundar aspectos como métricas ou indicadores de avaliação direcionadas ao viés econômico-financeiro, estratégico entre outras especificidades voltadas ao desempenho.

Para estudos futuros, sugere-se a realização de triangulações que incluam a perspectiva de trabalhadores, cooperados e da sociedade. Além disso, é recomendável investigar outros construtos relacionados ao desempenho no trabalho, como o impacto do bem-estar, a influência da trajetória de carreira e a civilidade no trabalho.

REFERÊNCIAS

ADI, A.; FITHRIANA, N. How the workplace spirituality influences work engagement through organizational commitment: Evidence from banking industry. **Management Science Letters**, v. 10, n. 14, p. 3375-3386, 2020.

AKANPAADGI, E.; KUUYELLEH, E.N.; ADAM, A. Performance management and contextual performance in technical universities. **Social Sciences & Humanities Open**, v. 9, p. 100788, 2024.

ANDRADE, E. G. S. Z.; QUEIROGA, F.; VALENTINI, F. Short Version of Self-Assessment Scale of Job Performance. **Annals of Psychology**, v. 36, n. 3, 2020.

ANDRADE, E.G.S.A.; VALENTINI, F. Apoyo al aprendizaje y desempeño en el trabajo: modelo de mediación moderada. **Estudos de Psicologia (Natal)**, v. 25, n. 1, p. 44-56, 2020.

A'YUNINNISA, R. N.; CARMINATI, L.; WILDEROM, C.P.M. Job flourishing research: A systematic literature review. *Current Psychology*, p. 1-23, 2023.

BAGGIO, D.K.; SAUSEN, J.F.C.L.; ROVEDA, T.S.; BRIZOLLA, M.M.B. Gestão humanizada e capitalismo consciente: diferenciais valorativos e competitivos no cooperativismo de crédito a partir da análise de uma agência SICREDI. **DRd - Desenvolvimento Regional em debate**, [S. l.], v. 12, p. 41-57, 2022.

BENDASSOLLI, P. F.; MALVEZZI, S. Desempenho no trabalho: definições, modelos teóricos e desafios à gestão. In: BORGES, L. O.; MOURÃO, L. [Org]. **O trabalho e as organizações [recurso eletrônico]:** atuações a partir da psicologia. Dados eletrônicos. Porto Alegre: Artmed, c.1 0, p. 279-308, 2013.

BHARDWAJ, B.; KALIA, N. Contextual and task performance: role of employee engagement and organizational culture in hospitality industry. **Vilakshan-XIMB Journal of Management**, v. 18, n. 2, p. 187-201, 2021.

BORMAN, W. C.; MOTOWIDLO, S. J. Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In: SCHMITT, N.; BORMAN, W. (Ed.). **Personnel selection in organizations**. New York: Jossey-Bass, p. 71-98, 1993.

BÜTTENBENDER, P. L.; SAUSEN, J. O.; BÜTTENBENDER, B. N.; SPAREMBERGER, A. Alianzas estratégicas y prácticas cooperativas que promueven la inclusión y el desarrollo territorial: Propuesta de un constructo de gobernanza cooperativa y territorial. **Redes. Revista do Desenvolvimento Regional**, v. 25, p. 1676-1697, 2020.

BÜTTENBENDER, P.L. Desenvolvimento Corporativo. In: GRIEBELER, M.P.D.;

BÜTTENBENDER, P.L.; MORAIS, R.T.R.; MORAES, J.L.A.; SPAREMBERGER, A.; THESING, N.J. (Org). **Dicionário Contemporâneo de Cooperativismo**. Uruguiana: Conceito, 2022.

CAMPBELL, J.P.; MCCLOY, R.A.; OPPLER, S.H.; SAGER, C.E. A theory of performance. In: SCHMITT, N.; BORMAN, W.C. (Eds). **Personnel selection in organizations**. Jossey-Bass, San Francisco, 1993.

CAMPBELL, J.P.; WIERNIK, B. M. The modeling and assessment of work performance. **Annu. Rev. Organ. Psychol. Organ. Behav.** v. 2, n. 1, p. 47-74, 2015.

CAMPOS, B.; ANACLETO, R.; SILVA, D. Avaliação da qualidade de vida no trabalho numa cooperativa de crédito. **Revista Científica e-Locução**, v. 1, n. 06, p. 21, 20 dez. 2014.

DENARDIN, M. G.; LOPES, L. F. D.; KUHN, N.; CASTRO, B. L. G.; JOHANN, D. Suporte organizacional e oportunidade de alcance dos valores pessoais no trabalho sob a perspectiva de bancários. **Trabalho (En) Cena**, v. 8, 2023.

DÍAZ-VILELA, L. F.; DELGADO RODRÍGUEZ, N.; ISLA-DÍAZ, R.; DÍAZ-CABRERA, D.; HERNÁNDEZ-FERNAUD, E.; ROSALES-SÁNCHEZ, C. Relationships between contextual and task performance and interrater agreement: Are there any? **PloS one**, v. 10, n. 10, 2015.

IDDAGODA, A.; DISSANAYAKE, D.H.S.; KEPETIPOLA, M.A Bibliometric Analysis of Employee Job Performance. CIPM Symposium 2022.

FOGAÇA, N.; COELHO, F. A.; PASCHOAL, T.; FERREIRA, M. C.; TORRES, C. C. Relationship between job performance, well-being, justice, and organizational support: a multilevel perspective. **Revista de Administração Mackenzie**, v.22, n.4, p. 1-27, 2021.

GONÇALVES, P.; BERNARDINO, S. Cooperativismo e responsabilidade social empresarial na empresa brasileira Sicredi. **Casos de marketing público e não lucrativo - Casos de Marketing Público e Não Lucrativo**, [S. [1], v. 8, pág. 91–99, 2021.

FRIZON, J.A.; BRUM, F.F.; WENDT, G.W. Como o avanço tecnológico afeta o trabalho no setor bancário? Um estudo empírico. **Caderno de Administração**, v. 28, n. 1, 2020.

GOMES, J. K. O.; PRIEBE, A. C.; RAUPP, F. C. T.; COELHO, J. L. M.; DAL VESCO, D. G. A influência do investimento em capital intelectual no desempenho de uma cooperativa de crédito. **Revista de Contabilidade da UFBA**, v. 16, p. e2139-e2139, 2023.

JARDIM, L.S.; CARRARO, N.C. Análise da empregabilidade no setor bancário brasileiro. **Observatorio de la Economía Latinoamericana**, n. 7, p. 2, 2019.

KUMARA, A.; MURRIAB, P. Soulful Workplace: Unveiling the Spiritual Dimensions of Indian Banking Industry. **Journal of Informatics Education and Research**, v. 4, n. 1, 2024.

LOPES, L. F. D. **Métodos quantitativos aplicados ao comportamento organizacional [recurso eletrônico]**. Santa Maria: Voix, 2018.

MARTINS, P.; LIMA, E. P.; BORTOLUZZI, S. C.; COSTA, S. G. Performance assessment of the operations strategy of credit unions. **International Journal of Productivity and Performance Management**, v. 72, n. 1, p. 109-136, 2023.

MOOS, A.L.S.; SANTI, D.G. Análise de Desempenho Econômico e Financeiro: Um Estudo Comparativo entre os Modelos Tradicionais e o Método Camel aplicado nas Cooperativas de Crédito. **21 USP International Conference In Accountin**, São Paulo, 2021.

MOTOWILDO, S. J.; BORMAN, W. C.; SCHMIT, M. J. A Theory of Individual Differences in Task and Contextual Performance. **Human Performance**, v. 10, n. 2, p. 71-83, 1997.

PEREIRA, D. A. O.; BOTELHO, E. A.; RÊGO, M. C. B.; COELHO JUNIOR, F. A. Desempenho no Trabalho: Revisão Sistemática da Literatura e Tendências das Pesquisas na Área de Administração. In: **XLV EnANPAD**, 2021.

PIMENTEL, E.W.M.O. **Avaliação de desempenho organizacional de cooperativas de crédito: uma análise à luz da teoria da agência dos pontos de vista de cooperados, conselheiros e gerentes**. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo, 2018.

QUEIROGA, F.; BORGES-ANDRADE, J. E.; COELHO Jr, F. A. Desempenho no trabalho: uma proposta de avaliação geral por meio de autopercepções. In: PUENTE-PALACIOS, K.; PEIXOTO, A.L.A. (Org). **Ferramentas de diagnóstico para organizações e trabalho: um olhar a partir da psicologia**. Porto Alegre: Artmed, 2015.

QUEIROGA, F.; FRANCO, G. C.; VALENTINI, F.; ANDRADE, É. G. Performance, job crafting and work context: practical implications from a multilevel perspective. **International Journal of Organizational Analysis**, v. 31, n. 5, p. 1763-1775, 2023.
RÊGO, M. C. B.; COELHO JUNIOR, F. A. Desempenho no trabalho, comprometimento, entrincheiramento, justiça e suporte organizacional: um estudo multinível. In: **Congresso Brasileiro de Psicologia Organizacional e do Trabalho, X CBPOT**, 2022.

SANDALL, H.; SILVA, L.M.C.; QUEIROGA, F. A comprehensive approach to job performance in the service sector: A systematic literature review. **BAR-Brazilian Administration Review**, v. 19, p. e210046, 2022.

SANDALL, H.; MOURÃO, L. Desempenho individual no trabalho: proposições para uma mensuração personalizada e um diagnóstico abrangente. **RAM. Revista de Administração Mackenzie**, v. 24, 2023.

SANTOS, A. S. **A influência das políticas e práticas de gestão de pessoas no desenvolvimento de vínculos do indivíduo com a organização e a relação desses com o desempenho no trabalho**. 230 f. Tese (Doutorado em Administração). Universidade Federal de Santa Maria, 2019.

SANTOS, A.L.C.; ZARO, E.S.; OLIVEIRA, J.R.S. Cooperativism and Microcredit: an analysis of the participation of cooperatives in the supply of microcredit in Brazil. **Research, Society and Development**, v. 11, n. 2, 2022.

SILVA NETO, G.L; SANTOS, E.C.R. Mídia e marketing dos movimentos do mercado financeiro Sicredi RS/SC. **REVICOOP**, v. 3, n. 1, 2022.

SINTAASIH, D. K.; DEWI, I. G. A. M.; UTAMA, I. W. M.; MUJIATI, N. W. Work spirituality: Its effect to the organizational commitment and performance of rural credit institution administrator. **International Journal of Ethics and Systems, Emerald Group Publishing**, v. 35, n. 3, p. 306-322, 2019.

SONNENTAG, S.; FRESE, M. Performance concepts and performance theory. In: SONNENTAG, S. (Ed.). **Psychological management of individual performance**, Wiley: New York, 2002.

TOMAZ, D. A.; SERAFIM JUNIOR, V.; BESEN, F. G.; DE ALMEIDA, R. S. Avaliação de desempenho de instituições financeiras por meio de indicadores. **RAGC**, v. 7, n. 27, 2019.

TOMAZZONI, G.C.; COSTA, V.M.F. Antecedents and consequences of organizational commitment, entrenchment, and consent. **Cadernos EBAPE. BR**, v. 18, p. 268-283, 2020.

TOMAZZONI, G.C.; COSTA, V.M.F.; SANTOS, A.S. O papel dos valores organizacionais no desempenho do indivíduo no trabalho: Um estudo com trabalhadores de shopping centers. **Teoria e Prática em Administração**, v. 12, n. 2, 2022.