

CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIVATES
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM BANCÁRIOS
DE UM MUNICÍPIO DO INTERIOR DO RIO GRANDE DO SUL**

Bruna Tiecher

Lajeado, novembro de 2015

Bruna Tiecher

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM BANCÁRIOS
DE UM MUNICÍPIO DO INTERIOR DO RIO GRANDE DO SUL**

Artigo apresentado na disciplina de Trabalho de Curso II, do Curso de Administração de Empresas, do Centro Universitário UNIVATES, como parte da exigência para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof. Ms Liciane Diehl

Lajeado, novembro de 2015

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM BANCÁRIOS DE UM MUNICÍPIO DO INTERIOR DO RIO GRANDE DO SUL

Bruna Tiecher¹
Liciane Diehl²

Resumo: A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é requisito fundamental para garantir o bem-estar do colaborador, assim como o seu desempenho no ambiente laboral. No setor bancário, a necessidade do cumprimento de metas para o alcance dos resultados faz com que os trabalhadores sofram diferentes exigências de produtividade e constantes cobranças. Assim, este artigo de pesquisa objetiva verificar, com base no modelo de Richard Walton (1973), como os bancários de um município do interior do Rio Grande do Sul avaliam a sua QVT. Para tanto, apoiou-se no método exploratório, descritivo, quantitativo e qualitativo, sendo o questionário utilizado para a coleta de dados. Constatou-se que a categoria Relevância Social da Vida no Trabalho obteve destaque, demonstrando que, apesar das dificuldades verificadas, o colaborador tem muito orgulho em trabalhar na instituição financeira, desenvolvendo atividades relevantes na vida das pessoas.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho (QVT). Bancários. Modelo de Richard Walton.

1 INTRODUÇÃO

Durante a evolução da humanidade, o trabalho sempre esteve presente na vida do homem, dos tempos remotos aos modernos. Porém, conforme o contexto econômico, político e social de cada época, a forma de organização do trabalho, sob diversos aspectos, alterou-se (QUEIROZ, 2011).

Nas sociedades tribais, a atividade era praticada de forma coletiva e solidária, de modo que os homens ocupavam-se em garantir a subsistência através da caça, pesca e agricultura, e as mulheres, cuidavam dos filhos e se envolviam na prática do artesanato (QUEIROZ, 2011). Das tribos, passou-se ao trabalho escravo, na Antiguidade, e depois à servidão, na época do feudalismo (século X ao XIII) (VERA, 2009; QUEIROZ, 2011).

Através do trabalho, a sociedade foi evoluindo, começando a existir as relações trabalhistas, e, com a Revolução Industrial, surgiu o trabalho remunerado (VERA, 2009). A partir do início do século XVIII, o trabalho artesanal foi substituído pelo trabalho com máquinas, ou seja, o homem passou a servir às máquinas. O maquinário era mais importante que o operário. Os trabalhadores, homens, mulheres e crianças, eram submetidos a condições desumanas de trabalho: longas jornadas, salários baixos, ambiente inadequado, muito barulho e poluição. Para lutar por condições mais justas e aceitáveis, os trabalhadores uniram-se em

¹ Graduanda em Administração pelo Centro Universitário Univates, de Lajeado/RS. brunatiecher@yahoo.com.br

² Professora e Coordenadora do curso de Gestão de Recursos Humanos do Centro Universitário UNIVATES, Lajeado/RS. Doutoranda em Psicologia (UNISINOS). licidiehl@gmail.com

grupos e manifestaram-se, iniciando o que viriam a ser os movimentos sindicalistas (GORZ, 2001; VERA, 2009).

Com a evolução do trabalho, das relações, da tecnologia e do mundo, chega-se à sociedade pós-industrial, com base em serviços e informação. Essa sociedade foi reconhecida como Sociedade do Conhecimento ou da Informação (SI). “A ideia subjacente ao conceito de SI é o de uma sociedade inserida num processo de mudança constante, fruto dos avanços na ciência e na tecnologia” (COUTINHO; LISBÔA, 2011, p. 6).

No contexto da Sociedade da Informação, surge o trabalho imaterial, que, conforme Grisci (2008, texto digital), pode ser entendido como um conjunto de atividades corporais, intelectuais, criativas, afetivas e comunicativas inerentes ao trabalhador, atualmente valorizadas e demandadas como condição indispensável à produção. Sobre o trabalho imaterial, entende-se com Hardt e Negri (2005), como aponta Hypolito e Grishcke (2013, p. 510), que é “o trabalho que cria produtos imateriais como o conhecimento, a informação, a comunicação”.

O serviço bancário é caracterizado pelo trabalho imaterial e tem sido afetado pelas transformações do mundo do trabalho. Com o avanço da tecnologia, a globalização, mudanças na economia mundial, nas relações de trabalho, na estruturação produtiva, nos padrões de vida e de cultura do povo, a concorrência é cada vez maior entre as organizações de todos os setores. No segmento de instituições financeiras, não é diferente: a competição exige trabalhadores mais eficientes, com múltiplas aptidões, habilidades diversas para realização de tarefas e relacionamentos interpessoais, qualificações constantes. A busca incessante pelo cumprimento das metas faz com que os supervisores imponham pressão, sob a forma de constante cobrança e até ameaças de desemprego (JACQUES; AMAZARRAY, 2006). Na intenção de manter o emprego, os trabalhadores contemporâneos acabam muitas vezes abdicando seu tempo livre para conseguirem cumprir as exigências organizacionais. “Assiste-se, assim, a uma invasão do trabalho em todas as esferas da existência [...]” (MERLO; TRAESEL; BAIERLE, 2011, p. 95).

Neste contexto, há um aumento da preocupação com o bem-estar do colaborador, atentando para a Qualidade de Vida no Trabalho, visto que o desempenho da empresa está totalmente interligado com o desempenho dos que nela trabalham. Diante disso, o objetivo geral desta pesquisa é verificar como bancários de um município do interior do Rio Grande do Sul avaliam a sua qualidade de vida no trabalho (QVT). Para se alcançar esse objetivo, foram traçados os seguintes objetivos específicos: (I) Investigar, na literatura, as diversas abordagens sobre a QVT; (II) Descrever o perfil dos funcionários das agências bancárias; (III) Verificar

como os funcionários das agências bancárias avaliam a sua QVT de acordo com os critérios e indicadores de QVT propostos por Walton (1973).

O estudo foi realizado com profissionais de cinco instituições bancárias, todas localizadas em cidade do interior do RS. Os participantes desta pesquisa possuem diferentes faixas etárias e diferentes tempos de atuação no trabalho.

A presente pesquisa contribuirá para o entendimento e análise sobre a QVT destes bancários, buscando levantar dados e oferecer sugestões que sirvam de base para auxiliar na tomada de decisões a respeito da política de recursos humanos de cada instituição, facilitando a gestão, proporcionando aumento de produtividade, melhora no clima organizacional e na imagem institucional da empresa, contribuindo também para a otimização do retorno financeiro.

Cabe salientar que o setor de serviços teve um crescimento expressivo nos últimos anos, pois absorveu parte dos trabalhadores demitidos pela indústria, e esse fenômeno provocou uma crescente diversificação desse setor como fonte de trabalho e renda, englobando um grande número de atividades, tais como comércio, transportes, publicidade, informática, telecomunicações, turismo, educação, saúde, cuidados, recreação e entretenimento, finanças, seguros, segurança privada, limpeza e conservação, administração pública, organizações não governamentais e muitas outras (HYPOLITO; GRISHCKE, 2013). Nesse sentido, este estudo também será relevante para empresas não somente do ramo bancário, mas de diversos segmentos nos quais figuram as pessoas como recursos, desempenhando suas funções e trazendo retorno às organizações. Dessa forma, é importante um acompanhamento da QVT dos funcionários, atuando na promoção e desenvolvimento de ações, pois, em certas situações, pode ser percebida queda no rendimento dos funcionários, logo, os gestores podem averiguar a respeito da QVT dentro da empresa, efetuando mudanças, caso necessário, para que haja uma melhoria no desempenho dos colaboradores.

Zanelli e Silva (2009, p. 118) afirmam que “como é no trabalho que passamos a maior parte de nossas vidas, será da qualidade de suas condições que decorrerá uma vida melhor – provavelmente, mais longa e mais feliz”. Assim, de modo geral, esta pesquisa tem importância frente à necessidade de atenção ao tema da QVT, que atinge o funcionário na esfera de vida profissional e pessoal, podendo, na ausência de QVT, desenvolver doenças ocupacionais, desmotivação, perda de satisfação, e na presença, apresentar melhor desempenho na função laboral.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo objetiva fundamentar com teorias o estudo realizado, apresentando conceitos e definições, auxiliando assim na pesquisa e facilitando a busca de sugestões para o problema de pesquisa exposto neste trabalho.

2.1 Qualidade de Vida no Trabalho

Na década de 1950, na Inglaterra, Eric Trist e seus colaboradores elaboraram um estudo que originou uma abordagem em relação à organização do trabalho, tendo como base a satisfação do trabalhador. O estudo agrupava o trinômio indivíduo/trabalho/organização, recebendo a denominação de Qualidade de Vida no Trabalho (RODRIGUES, 1998).

Ainda na mesma década, um grupo coordenado por Louis Davis, nos Estados Unidos, realizou pesquisas para modificar linhas de montagens, buscando tornar mais agradável e satisfatória a vida dos operários (HUSE; CUMMINGS, 1985 apud RODRIGUES, 1998). A crise energética e a alta inflação, no início dos anos 70, que afetou principalmente os Estados Unidos, fez com que a QVT fosse deixada de lado para que se pensasse na situação econômica. Em meados de 1960 até 1974, ocorreu um período marcado pela preocupação dos líderes, cientistas, governantes e empresários com a forma de como influenciar a qualidade das experiências do trabalhador no emprego. Nesta época, grupos de estudos nas Universidades americanas foram criados para pesquisar o tema (RODRIGUES, 1998).

A produção sobre QVT se intensifica no final dos anos 1970 e nos anos 80. Neste período, diversas pesquisas foram desenvolvidas, destacando-se abordagens principais, que serão descritas posteriormente, conforme Rodrigues (1998) e Ferreira e Mendonça (2012), realizadas por: Walton (1973), Hackman e Oldham (1975), Westley (1979), Davis e Werther (1983), Nadler e Lawler (1983) e Huse e Cummings (1985).

Nos anos 90, a produção referente à QVT começa a decair, ganhando espaço pesquisas voltadas a temas específicos relacionados com a QVT, como o estresse laboral. Recentemente, é utilizada a expressão “bem-estar no trabalho” para designar a preocupação com a Qualidade de Vida laboral (FERREIRA; MENDONÇA, 2012).

“Uma empresa é uma entidade do meio social. É constituída de pessoas. O resultado de uma empresa depende muito mais do desempenho das pessoas do que da excelência de seus manuais ou estruturas de organização” (BELTRÃO, 1984 apud LACOMBE, 2011, p. 19).

O ser humano manifesta-se de maneira psicossomática, através de reações biológicas (características físicas do indivíduo), psicológicas (processos afetivos, emocionais e de

raciocínio) e sociais (valores, crenças, meio ambiente, papel desempenhado), respondendo simultaneamente às condições de vida (LIMONGI-FRANÇA, 2008).

A visão biopsicossocial integrada no trabalho norteia os padrões de relações de trabalho, carga física e mental requeridos para cada atividade. Do ponto de vista social, ela desperta maior clareza nas questões políticas e ideológicas, nos processos de liderança empresarial e de poder formal ou informal. Enfim, atinge desde o significado do trabalho em si até o relacionamento e satisfação das pessoas no seu dia a dia (LIMONGI-FRANÇA, 2008, p. 6).

Além da visão biopsicossocial, há o modelo biomédico, no qual a saúde é compreendida como ausência de doença. Nesta, os aspectos psicológicos pouco ou nada influenciavam para um estado de saúde-doença (FERREIRA; MENDONÇA, 2012). Já na visão biopsicossocial, está revelada a preocupação com o indivíduo como um todo, sendo assim, a interação de nossas reações influencia na qualidade de vida no trabalho, principalmente as reações psicológicas e sociais, que dizem respeito aos processos que formam a personalidade e a maneira com que cada um se posiciona frente às mais diversas situações, além dos valores e papéis desempenhados na família, no trabalho e na comunidade.

Acerca do tema e do conceito de QVT, há definições e pensamentos de diversos autores. Com Limongi-França e Arellano (2002), como apontam Costa e Silva, Kops e Romero (2013, p. 141), entende-se que:

A qualidade de vida no trabalho pode ser vista sob diversos ângulos, desde o foco clínico da ausência de doenças no âmbito pessoal até as exigências de recursos e procedimentos de natureza gerencial e estratégica. Portanto, a QVT é um conjunto de estratégias e ações para melhorar as condições de trabalho, buscando aumentar resultados.

Em artigo da Gazeta Mercantil, Rosa (1998), citada por Limongi-França (2010, p. 42), afirma que “Qualidade de Vida é a busca contínua da melhoria de processos de trabalho, os quais precisam ser construídos não só para incorporar as novas tecnologias como para aproveitar o potencial humano, individual e em equipe”. No mesmo artigo, De Marchi (1998), um dos fundadores da Associação Brasileira de Qualidade de Vida, conforme destaca Limongi-França (2010), comenta que Qualidade de Vida é estar saudável, nos âmbitos de saúde física, espiritual, profissional, intelectual e social. Ele cita que qualidade de vida é um fator de excelência pessoal e organizacional e que as empresas que quiserem se destacar entre as melhores devem investir nas pessoas.

Fernandes e Coronado (2008, texto digital) afirmam que “um programa adequado de QVT busca a humanização em uma organização, proporcionando condições de desenvolvimento pessoal do indivíduo, bem como o seu bem-estar”. Para os autores, olhar as pessoas como seres humanos e não como recursos organizacionais é o grande desafio dos gestores.

A tecnologia de QVT pode ser utilizada para que as organizações renovem suas formas de organização no trabalho, de modo que, ao mesmo tempo em que se eleve o nível de satisfação do pessoal, se eleve também a produtividade das empresas como resultado de maior participação dos empregados nos processos relacionados ao seu trabalho (FERNANDES, 1996, p. 37).

A QVT inclui a compreensão das condições de vida no trabalho, através de diversos aspectos, tais como: bem-estar, bom uso da energia pessoal, garantia de saúde e segurança física, mental e social, e capacitação para realizar tarefas com segurança (WALGER; VIAPIANA; BARBOZA, 2014). É afetada por questões comportamentais que dizem respeito às necessidades humanas e aos tipos de comportamentos individuais no ambiente de trabalho, como variedade e identidade de tarefa (FERNANDES; GUTIERREZ, 1998 citado por LIMONGI-FRANÇA, 2010).

A conquista da qualidade de vida, em grande parte, segundo Fernandes e Coronado (2008) depende do próprio indivíduo, seja na organização ou fora dela. Para eles, a qualidade de vida é influenciada pela autoestima e autoimagem, engajamento profissional, político e social e, acima de tudo, pela postura na transformação da realidade e da consciência dos direitos e deveres de cada um.

A QVT atém-se à abordagem do bem-estar do indivíduo em um domínio específico de sua vida, o trabalho, mas a satisfação no trabalho não pode estar isolada da vida do indivíduo como um todo. A QVT é temática essencial para entender a qualidade de vida dos indivíduos em geral, visto que a maioria das pessoas passa a maior parte do seu tempo e de sua vida no contexto laboral (FERREIRA; MENDONÇA, 2012; MENDES; LEITE, 2012)

A busca pela QVT, que é a satisfação do trabalhador, ocorre por meio do levantamento de alternativas para manutenção dos ambientes de trabalho saudáveis, tornando-os melhores para as pessoas (COSTA E SILVA; KOPS; ROMERO, 2013).

Qualquer mudança no ambiente de trabalho gera um impacto negativo ou positivo sobre a percepção na qualidade de vida do trabalhador, pois o trabalho ocupa o centro da vida das pessoas. Portanto, ele deve promover a saúde, o equilíbrio físico e psicoemocional, visto que para o trabalhador ter uma boa QVT é necessário ter boas condições de trabalho (MENDES; LEITE, 2012, p. 174).

Alves (2011) afirma que, para que o trabalhador possa ter QVT, é necessário, primeiramente, que a organização se conscientize que o colaborador é parte fundamental da empresa.

“Muitas vezes, a gestão da Qualidade de Vida nas empresas tem sofrido perda de credibilidade por causa da aparente superficialidade [...]” (LIMONGI-FRANÇA, 2010, p. 42). Porém, as organizações estão conscientizando-se da importância das pessoas e da forma como são administradas, como recursos humanos da empresa. Contudo, não se pode ignorar que elas são seres humanos em busca de felicidade e qualidade de vida, que possuem outros

vínculos além dos que mantêm com a organização e que, ainda que os seus objetivos tenham pontos que coincidem com os da empresa, nunca são integralmente coincidentes (LACOMBE, 2011).

A conceituação de QVT foi evoluindo com o passar do tempo, mas manteve uma coerência e similaridade entre os conceitos. A partir das definições apresentadas, entende-se, em suma, que a QVT é a satisfação do trabalhador, é o seu bem-estar no ambiente laboral. Para que possa bem desempenhar suas funções, o funcionário precisa de condições adequadas de trabalho, ambiente organizacional agradável, clima favorável, estar saudável fisicamente, socialmente, espiritualmente, enfim, sentir-se bem tanto na esfera da vida profissional, como na vida pessoal. Um colaborador que tem suas necessidades satisfeitas produz mais e melhor, dedicando sua atenção quase que integralmente ao trabalho. Ter Qualidade de Vida no Trabalho é importante, pois é nas dependências da empresa que despendemos grande parte do dia e da vida. A QVT influencia e é influenciada por tudo que acontece no nosso dia a dia, sejam situações que ocorrem no ambiente organizacional, sejam situações do seio familiar e social.

2.2 Abordagens sobre Qualidade de Vida no Trabalho

As abordagens sobre QVT foram desenvolvidas principalmente no final dos anos 70 e nos anos 80. As principais teorias e modelos são ainda utilizadas como fonte de pesquisa. Rodrigues (1998) e Ferreira e Mendonça (2012) destacam os seguintes como principais: Walton (1973), Hackman e Oldham (1975), Westley (1979), Davis e Werther (1983), Nadler e Lawler (1983) e Huse e Cummings (1985).

O estudo de Walton (1973) será abordado em capítulo específico, visto que baseará esta pesquisa. Para Hackman e Oldham (1975), as pessoas satisfazem suas necessidades pessoais por meio das experiências organizacionais. Eles propuseram um modelo que analisa as características das tarefas no ambiente da organização, elencando cinco como essenciais: variabilidade de habilidades requeridas para a tarefa, que se refere ao uso de diferentes talentos para executar a tarefa; a identidade com a tarefa, ou seja, o quanto o funcionário visualiza todo o processo, do início ao fim, percebendo o resultado; o significado da tarefa, que é o grau de impacto que aquela ação tem na empresa e fora dela; a autonomia, que é a liberdade e independência que o colaborador tem ao realizar suas tarefas; e o *feedback* recebido sobre o desempenho da tarefa, que é o retorno sobre o desempenho do trabalhador (FERREIRA; MENDONÇA, 2012).

As características mencionadas, conforme Ferreira e Mendonça (2012), provocam o surgimento de consequências positivas para o indivíduo e para a organização, através de um processo perceptual, que desperta estados psicológicos críticos. O empregado passa a sentir-se parte da organização e responsável pela busca de melhores desempenhos, pelo resultado do trabalho, sente que suas experiências laborais são valiosas e significativas. Os estados psicológicos críticos provocam resultados individuais ligados à alta da motivação interna e da satisfação com o trabalho, promovendo menores taxas de absenteísmo e rotatividade.

Westley (1979) propõe no seu modelo que quatro fatores devem ser considerados quando se descreve a qualidade de vida do trabalho: econômicos, políticos, psicológicos e sociológicos. Os fatores econômicos e políticos estão ligados à concentração de lucros e à exploração dos trabalhadores, levando à adoção de práticas injustas no pagamento dos empregados e à insegurança no trabalho. Os fatores psicológicos relacionam-se com a desumanização do trabalho e a não correspondência das expectativas do funcionário com a realidade, gerando assim, um desinteresse pela atividade, mais ausências e maior rotatividade. E por fim, os sociológicos, que consistem em fenômenos advindos da crescente mecanização, automação e controle sobre os trabalhadores, o que gerou um sentimento de anomia, que significa a perda do significado moral do trabalho para o colaborador, resultando também em maiores índices de absenteísmo e rotatividade (FERREIRA; MENDONÇA, 2012; RODRIGUES, 1998).

Davis e Werther (1983) destacam que a QVT é afetada por diversos fatores, entre eles: supervisão, condições de trabalho, pagamento, benefícios e projeto de cargo. O método está ligado ao projeto de cargos, atentando a aspectos ambientais, organizacionais e comportamentais, alegando que a natureza do cargo é o que envolve mais intimamente o trabalhador. No aspecto ambiental, leva-se em consideração, basicamente, a habilidade e disponibilidade de empregados e as expectativas sociais. No nível organizacional, considera-se a eficiência, trabalhando a racionalização da produção, a partir da especialização (RODRIGUES, 1998). Davis & Werther buscavam gerar cargos mais produtivos e satisfatórios, através de métodos que implicavam na reformulação de cargos, com a participação dos funcionários afetados (GOMES; BARRETO, 2011).

Nadler e Lawler (1983) apresentam um conjunto de estratégias consideradas fundamentais à promoção da qualidade de vida no trabalho: resolução participativa de problemas, reestruturação do trabalho, sistemas de recompensa e melhoria do ambiente de trabalho. A primeira refere-se aos esforços da organização para que seus colaboradores participem do processo de tomada de decisão, auxiliando no diagnóstico, análise e resolução

de problemas. A segunda estratégia objetiva planejar os procedimentos de trabalho para torná-lo mais adequado às necessidades individuais e sociais do funcionário. Os sistemas de recompensa adotam métodos diversificados de recompensar os empregados, podendo ser através da distribuição de benefícios. A melhoria do ambiente do trabalho ocorre por meio de mudanças nas horas de trabalho, nas condições, regras e outros aspectos tangíveis desse ambiente (FERREIRA; MENDONÇA, 2012).

Huse e Cummings (1985) propõem que a QVT é composta pela preocupação com o bem-estar do trabalhador, com a eficácia organizacional e com a participação dos trabalhadores nas decisões e problemas do trabalho, através de quatro aspectos: participação nos problemas e decisões organizacionais, projeto do cargo, inovação do sistema de recompensa (plano de cargo e salário) e a melhora no ambiente de trabalho (flexibilidade de horários, modificação na disposição de equipamentos) (RODRIGUES, 1998).

Percebe-se que os modelos de Hackman e Oldham (1975), Westley (1979) e Davis e Werther (1983) detiveram-se mais especialmente ao contexto laboral de execução da tarefa, do projeto do cargo em si. Acrescenta-se também que Hackman e Oldham (1975) nada citam a respeito de salários, benefícios ou recompensas. Já Nadler e Lawler (1983) e Huse e Cummings (1985) apresentam também questões como a participação do funcionário na tomada de decisões, diagnóstico, análise e resolução de problemas.

2.3 Modelo de Richard Walton (1973)

Richard Walton propôs um modelo que, através de oito categorias conceituais, faz uma relação do ambiente de trabalho e da vida fora das organizações. É um dos modelos mais conhecidos e estudados, quando se trata do assunto QVT.

Para Walton (1973), conforme citado em Rodrigues (1998, p. 81),

A expressão Qualidade de Vida tem sido usada com crescente frequência para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico.

Walton (1973) como aponta Ferreira e Mendonça (2012, p. 84) afirma que “a QVT é obtida com a humanização do trabalho, que se encontra eminentemente vinculada à responsabilidade social da organização”. Para ele, as aspirações individuais e as demandas ambientais devem ser atendidas, sem deixar que o avanço da tecnologia, da produtividade e do crescimento econômico, ocorra em detrimento do ser humano e do ambiente (FERREIRA; MENDONÇA, 2012).

Os fatores que afetam a QVT definidos por Walton, conforme Fernandes (1996), Rodrigues (1998) e Ferreira e Mendonça (2012), estão assim conceituados:

1) **Compensação Justa e Adequada:** refere-se à mensuração da QVT em relação à remuneração, ou seja, a compensação monetária recebida pelo trabalho realizado. Walton considera, em primeiro plano, o trabalho como um meio de ganhar a vida. A remuneração deve ser adequada para que o empregado possa viver dignamente, atendendo suas necessidades pessoais e os padrões culturais, sociais e econômicos, ou seja, as necessidades básicas e secundárias, além disso, deve haver equidade na remuneração recebida pelos demais membros da organização e em relação a outros profissionais no mercado de trabalho.

2) **Condições de Trabalho:** esta categoria trata das condições existentes no local de trabalho, através de seis subdivisões:

a) **Jornada de Trabalho:** quantidade de horas de exercício e relação com as tarefas desempenhadas, constante ou não na legislação.

b) **Carga de Trabalho:** quantidade de trabalho executado em um turno.

c) **Ambiente Físico:** condições de conforto e organização do local onde são executadas as tarefas.

d) **Material e equipamento:** quantidade e qualidade do material utilizado e disponível para realização do trabalho.

e) **Ambiente Saudável:** condições de saúde e segurança do ambiente de trabalho.

f) **Estresse:** quantidade de estresse a qual o colaborador é submetido.

Observa-se nesta categoria, com as suas subdivisões, que Walton propôs uma análise da realidade do ambiente de trabalho, que muito influencia o trabalhador diariamente, contribuindo para a promoção da saúde e bem-estar, causando impacto direto na QVT.

3) **Uso e desenvolvimento de capacidades:** relaciona-se com as oportunidades que o empregado tem de aplicar seu saber e aptidão profissional na execução do trabalho. Walton também estabeleceu critérios para análise dessa categoria, sendo os principais: autonomia (liberdade e independência na sua atividade); significado da tarefa (relevância da tarefa na vida das pessoas, dentro e fora da organização); identidade da tarefa (noção da importância da tarefa no todo); variedade da habilidade (possibilidade de utilizar diversas habilidades e capacidades); retroinformação (avaliação do trabalho, retorno, *feedback*).

O trabalhador precisa sentir que sua capacidade e habilidade estão sendo aproveitadas e desenvolvidas, sentindo-se importante e essencial para execução do trabalho.

4) **Oportunidade de Crescimento e Segurança:** mede a QVT em relação às oportunidades oferecidas pela organização para desenvolvimento e crescimento do

funcionário, na perspectiva dos critérios de: possibilidade de carreira (avanços profissionais na empresa); crescimento pessoal (processo de educação continuada) e segurança no emprego (grau de segurança da permanência no emprego).

5) Integração Social na Organização: Walton destaca alguns pontos fundamentais para que haja integração no trabalho, entre eles: ausência de preconceitos, como raça, cor, credos e estilo de vida; inexistência de estratificação de classes; relacionamento marcado por ajuda mútua e respeito às individualidades; e o senso comunitário.

6) Constitucionalismo: relaciona-se às normas estabelecidas, os direitos e deveres, e como eles são executados. Os mais significativos, para Rodrigues (1998), são o direito à privacidade, direito de posicionamento e o direito a tratamento justo em todos os aspectos.

7) Trabalho e Espaço Total de Vida: Walton (1973) citado por Rodrigues (1998, p. 84) aponta que a “experiência de trabalho de um indivíduo pode ter efeito negativo ou positivo sobre outras esferas de sua vida, tais como suas relações com sua família”. Nesta categoria, objetiva-se mensurar o equilíbrio da vida pessoal e profissional, observando o papel desempenhado no trabalho, assim como os horários despendidos na função.

[...] O trabalhador é um ser total e não apenas um executor das atividades relativas ao cargo, isto é, ele possui família e necessita ter suas necessidades pessoais e sociais satisfeitas, para que possa ser produtivo para organização (FERREIRA; MENDONÇA, 2012, p. 85).

8) Relevância Social da Vida no Trabalho: a última categoria definida por Walton visa medir a QVT através da percepção do trabalhador em relação ao serviço realizado pela organização na qual trabalha, levando em conta a visão do colaborador quanto à responsabilidade social da instituição perante a comunidade, os serviços e os empregados, bem como a imagem da instituição, a importância e a satisfação que o trabalhador tem em fazer parte daquela organização. Resume-se ao orgulho do colaborador em trabalhar naquela instituição.

As oito categorias conceituais de QVT, descritas por Walton, podem ser ilustradas, juntamente com seus indicadores, conforme o Quadro abaixo.

Quadro 1 – Critérios e Indicadores de QVT – Walton (1973)

CRITÉRIOS	INDICADORES DE QVT
1) Compensação justa e adequada	Equidade interna e externa; Justiça na compensação; Partilha dos ganhos de produtividade; Proporcionalidade entre salários.
2) Condições de trabalho	Jornada de trabalho razoável; Ambiente físico seguro e saudável; Ausência de insalubridade.
3) Uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia; Autocontrole relativo; Qualidades múltiplas;

Continua...

	Informações sobre o processo total do trabalho.
4) Oportunidade de crescimento e segurança	Possibilidade de carreira; Crescimento pessoal; Perspectiva de avanço salarial; Segurança de emprego.
5) Integração social na organização	Ausência de preconceitos; Igualdade; Mobilidade; Relacionamento; Senso comunitário.
6) Constitucionalismo	Direitos de proteção do trabalhador; Privacidade pessoal; Liberdade de expressão; Tratamento imparcial; Direitos trabalhistas.
7) O trabalho e o espaço total de vida	Papel balanceado no trabalho; Estabilidade de horários; Poucas mudanças geográficas; Tempo de lazer da família.
8) Relevância social do trabalho na vida	Imagem da empresa; Responsabilidade social da empresa; Responsabilidade pelos produtos; Práticas de emprego.

Fonte: Adaptado de Ferreira (1996, p. 48).

Todas as categorias elencadas por Walton fazem refletir e entender que a QVT está interligada não somente a aspectos da execução da tarefa em si, mas a tudo que está ao redor dela, como as condições do trabalho, do ambiente, do convívio social, das oportunidades de crescimento e desenvolvimento, do cumprimento de normas, direitos e deveres, além do equilíbrio entre a vida profissional e pessoal e aquilo que o trabalho representa perante a comunidade. Sendo assim, considera-se este modelo o mais adequado para utilização como base neste trabalho, visto que engloba os mais diversos aspectos da vida laboral *versus* pessoal.

3 MÉTODO

O método “é a escolha dos procedimentos sistemáticos para descrição e explicação do estudo” (FACHIN, 2003, p. 27). Ainda, permite alcançar o objetivo, delineando o caminho a seguir (LAKATOS; MARCONI, 2010).

O estudo pode ser classificado, do ponto de vista dos objetivos da pesquisa, como de caráter exploratório e descritivo. Neste caso, caracteriza-se como exploratório porque se efetuou levantamento preliminar do assunto, buscando bibliografias para explorá-lo. Segundo Andrade (2003), a pesquisa exploratória busca proporcionar maiores informações sobre determinado assunto, uma visão geral, facilitando a delimitação de um tema, objetivos e hipóteses.

A pesquisa também se classifica como descritiva, pois nesta é descrito o objeto de pesquisa. Tem como objetivo principal descrever características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. O pesquisador observa os fatos, registra-os, analisa e classifica-os, sem nenhum tipo de interferência (ANDRADE, 2003; BARROS; LEHFELD, 2007; GIL, 2012).

Quanto à abordagem do problema, a pesquisa é classificada como quantitativa e qualitativa. Quantitativa, pois, na parte de tabulação dos questionários, a variável é determinada em relação aos dados ou à proporção numérica (FACHIN, 2003). A fase qualitativa está relacionada à interpretação da pergunta aberta dos questionários, visto que a variável qualitativa é uma "metodologia de pesquisa não estruturada e exploratória baseada em pequenas amostras que proporciona percepções e compreensão do contexto do problema" (MALHOTRA, 2012). Segundo Fachin (2003), relaciona aspectos não somente mensuráveis, mas também os que podem ser definidos descritivamente.

O procedimento técnico adotado foi o método de levantamento. Segundo Malhotra (2012), é um método de simples aplicação e se baseia no interrogatório dos participantes, por meio de questionário estruturado aplicado a uma amostra da população, a fim de obter informações específicas dos entrevistados.

Para coletar os dados, foi utilizado, como instrumento, um questionário com questões fechadas e uma questão aberta. O questionário é uma técnica de investigação composta por um conjunto de perguntas que são apreciadas e submetidas a certo número de pessoas com o intuito de se obter respostas para a coleta de informações, que posteriormente serão analisadas para que o pesquisador possa obter as conclusões do estudo (FACHIN, 2003; LAS CASAS; GUEVARA, 2010). As questões fechadas direcionam o respondente a escolher uma alternativa dentre as apresentadas, trazendo espaço para marcação da escolha, não havendo possibilidade de que ele expresse sua opinião, caso discorde das alternativas (ANDRADE, 2003; GIL, 2012; FACHIN, 2003). Já as perguntas abertas possibilitam a obtenção de respostas livres, com maior riqueza de dados, porém, mais difíceis de analisar (CERVO; BERVIAN; DA SILVA, 2006).

População é o conjunto de elementos que possuem as características que serão objetos de estudo (VERGARA, 2014). Neste caso, a população refere-se a funcionários de instituições financeiras, cuja amostra compôs-se por trabalhadores de cinco agências bancárias pública e privadas de uma cidade do interior do Rio Grande do Sul (RS), sendo cada agência de uma instituição financeira distinta. O número atualizado, em julho de 2015, segundo o Sindicato dos Empregados em Estabelecimentos Bancários (SEEB) de Guaporé-RS

e Região, é de 60 colaboradores (SEEB, 2015). Deste total, 52 (86,66%) responderam à pesquisa (dois estavam em férias, dois, em licença-maternidade e quatro não quiseram responder). Para selecionar os participantes da pesquisa, foi utilizada a técnica de amostragem não probabilística por conveniência, na qual se considera o julgamento pessoal do pesquisador e os elementos convenientes, chegando-se a uma amostragem composta de unidades amostrais acessíveis, fáceis de medir e cooperadoras (MALHOTRA, 2012).

Previamente à aplicação da pesquisa, foram consultados os gerentes de cada agência a fim de obter autorização para a coleta de dados com seus colaboradores. Os questionários foram, então, entregues em mãos aos respondentes, no mesmo momento em que foi efetuada breve explicação da pesquisa e combinada a devolução do mesmo respondido. Após respondidos, os participantes depositaram os questionários em uma caixa coletora, que ficou disponível em local combinado com o gestor da agência por um período de sete dias.

Os resultados dos questionários foram analisados por meio da escala *Likert*, que é a mais utilizada em levantamentos de opiniões, atitudes e avaliações. Nela, o respondente deve avaliar uma questão e classificá-la em uma de cinco escalas, podendo ser: aplica-se totalmente, aplica-se, nem sim nem não, não se aplica, definitivamente não se aplica (GUNTHER, 2003). Neste trabalho, foram usadas as opções: discordo totalmente; discordo; nem concordo, nem discordo; concordo; concordo totalmente. Cabe destacar que, para facilitar a análise e interpretação dos dados quantitativos, foram agrupadas as respostas discordo totalmente e discordo; concordo e concordo totalmente.

Os dados quantitativos foram tabulados, convertidos em porcentagens e tabelas e interpretados conforme as categorias de Walton (1973). A principal função do método estatístico é a representação das observações quantitativas numéricas, na forma analítica, através de gráficos, tabelas e quadros, auxiliando na avaliação e posterior interpretação dos resultados (FACHIN, 2003). Já os qualitativos, foram analisados por meio da Análise de Conteúdo. Vergara (2010, p. 7) aponta que a análise de conteúdo “visa identificar o que está sendo dito a respeito de determinado tema”. Para Bardin (2011, p. 37), “é um conjunto de técnicas de análise das comunicações”.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Inicialmente, será apresentado o perfil dos respondentes. Em seguida, serão expostos os resultados de acordo com a análise sustentada pelo modelo de QVT de Walton (1973), antecedidas por tabela com síntese dos dados resultantes da pesquisa.

4.1 Perfil dos respondentes

Dos respondentes, 55,77% são do sexo masculino e 44,23%, do feminino, demonstrando um equilíbrio neste aspecto. Mais da metade da amostra (55,77%) é formada por profissionais de 20 a 39 anos, o que pode representar que, desde jovem, o profissional está buscando uma carreira que lhe proporcione certa segurança/estabilidade. Contudo, a estabilidade é mera tradição, visto que não é garantida por lei, mesmo aqueles que ingressam no banco via concurso público – empregado concursado não é demitido –, não possuem estabilidade, pois seguem o regime da Consolidação das Leis do Trabalho (MERLO; BARBARINI, 2002). Mesmo assim, este perfil representa também que o setor bancário é atrativo ao jovem profissional, que pensa na possibilidade de construir uma trajetória de crescimento na própria instituição financeira.

Quanto ao estado civil, 53,85%, ou seja, a maioria é casada, 21,15% é solteira, a mesma porcentagem dos que mantêm união estável, 3,85%, são divorciados ou viúvos. Também 44,23% dos participantes possuem ensino superior completo, seguido por pós-graduação (26,92%), o que demonstra a busca contínua de qualificação por parte dos profissionais desse setor.

Quase a metade dos respondentes trabalha há mais de 10 anos em instituição financeira (48,08%), 26,92% atuam de 5 a 10 anos e 25% trabalham de 1 a 5 anos nessa atividade, o que demonstra a tendência de permanência no emprego por um período mais longo, podendo corroborar a estabilidade e a segurança mencionadas anteriormente. Sobre o rendimento mensal de cada respondente, 51,93% recebem até cinco salários mínimos, 32,69%, de cinco a dez salários, 15,38%, mais de dez salários mínimos. 67,31% dos entrevistados possuem função gratificada e 32,69% não ocupam função gratificada.

A carga horária diária contratual da maioria dos respondentes (59,62%) é de seis horas e 40,38%, oito horas. Porém, a carga horária exercida varia de seis a oito horas para 61,54% respondentes, de oito a dez horas para 38,46%, sinalizando a realização de horas extras, independentemente do cargo ou função ocupada pelo profissional.

4.2 Qualidade de Vida no Trabalho

Os dados foram analisados conforme as oito categorias conceituais elencadas por Walton (1973), descritas no referencial teórico.

Compensação justa e adequada

Tabela 1 – Categoria Compensação Justa e Adequada

Qualidade de Vida no Trabalho - Categorias de Walton	
Compensação Justa e Adequada	%
Remuneração salarial justa.	36,54%
Há equilíbrio salarial na categoria.	26,93%
Remuneração adequada para atender necessidades pessoais e padrões culturais e econômicos da sociedade.	51,92%

Fonte: Autor da pesquisa.

Nesta categoria, 36,54% dos respondentes concordam que a remuneração salarial que recebem é justa, sendo que 38,47% discordam, o que demonstra certa divisão de opiniões nesse assunto. Remuneração, conforme Lacombe (2011), é o somatório de tudo o que é pago ao empregado pelos serviços prestados. 26,93% indicam que há equilíbrio salarial na classe bancária, porém, 38,46% acreditam que esse equilíbrio não existe, o que merece atenção tendo em vista que “Um dos fatos que mais desmotiva um profissional é considerar-se injustiçado em sua remuneração, pois ela afeta não só o nível material, mas também o bem-estar psicológico das pessoas” (LACOMBE, 2011, p. 173).

Na sequência, 51,92% dos profissionais responderam que concordam que a remuneração que recebem é adequada para atender suas necessidades pessoais e os padrões culturais e econômicos da sociedade à qual pertencem. Isso pode demonstrar que a maioria dos respondentes acredita que o valor que recebe mensalmente pelo serviço prestado consegue suprir não apenas as necessidades básicas, que são definidas como abrigo, roupa, comida, água, conforto físico (LACOMBE, 2011), mas também proporciona a adequação aos padrões atuais econômicos e culturais.

Condições de trabalho

Tabela 2 – Categoria Condições de Trabalho

Qualidade de Vida no Trabalho - Categorias de Walton	
Condições de Trabalho	%
Ambiente físico da agência proporciona conforto.	36,54%
Carga horária adequada para a quantidade de tarefas.	48,08%
Volume de tarefas adequado à capacidade de execução.	42,31%
Condições adequadas de saúde e segurança no trabalho.	44,23%

Fonte: Autor da pesquisa.

Em “condições de trabalho”, 36,54% dos respondentes afirmam que o ambiente físico da agência, ligado a aspectos como iluminação, temperatura, ergonomia, espaço, organização de materiais, proporciona conforto para a execução das tarefas; enquanto que, outros 50% discordam da afirmação. Observa-se, dessa forma, que a metade da amostra acredita que o espaço físico do seu local de trabalho não é suficientemente confortável para a realização das atividades diárias, o que leva a um sentimento de incômodo físico, podendo acarretar também

desconforto no bem-estar psicológico dos profissionais em questão. Um bancário, de 52 anos, que trabalha há mais de 10 anos na instituição, afirma que *“O ambiente físico da agência deixa muito a desejar. Ambiente pequeno, sem janelas”*, o que demonstra sua insatisfação neste sentido e a influência disso na sua qualidade de vida no trabalho. Esse dado é preocupante, uma vez que *“parte da felicidade no trabalho reside em um ambiente físico seguro e saudável, em que fica claro que a administração está preocupada com o bem-estar dos trabalhadores”* (SNYDER; LOPEZ, 2009, p. 371). Para os autores citados, um ambiente de trabalho seguro é uma das oito características básicas que compõem um emprego gratificante, que é aquele para o qual estamos motivados a acordar todos os dias, dispostos a seguir ao trabalho, e aquele que traz felicidade e satisfação.

Próximo da metade dos entrevistados (48,08%) aponta que a carga horária da jornada de trabalho é adequada para a quantidade das tarefas que tem para desempenhar, mas 40,39% acreditam que não há tempo suficiente para o desenvolvimento de todas as atividades. Estes números representam certo equilíbrio entre as opiniões, o que leva a pensarmos que pode haver diferenças entre instituições, como sobrecarga de trabalho, gerada por demanda excessiva, ou falta de colaboradores, por exemplo. A sobrecarga de tarefas está ligada ao grau com que o empregado é solicitado a conviver com demandas que o levam a usar toda a sua capacidade de trabalho, podendo, conseqüentemente, acarretar exaustão e queda de desempenho (TAMAYO, 2008).

Uma das respondentes expõe sua opinião nesse sentido: *“Quadro de pessoal menor que o necessário, com exigências do sistema cada vez maiores prejudicam o bom andamento da agência e a saúde dos funcionários”* (bancária, 50 anos, 10 anos na instituição). O setor bancário foi um dos segmentos que passou por uma reestruturação dos processos de trabalho de forma abrangente, e uma das mudanças foi o enxugamento de pessoal, o que implicou, principalmente, na intensificação do trabalho, na flexibilização dos postos de trabalho e na polivalência exigida dos trabalhadores (atividades de caixa e vendas, por exemplo) (JACQUES; AMAZARRAY, 2006). Tal fato vem prejudicando a saúde dos funcionários que precisam realizar um maior esforço na execução de suas tarefas, muitas vezes tendo que desempenhar atividades em mais de um setor, como relata uma bancária, 23 anos, 3 a 5 anos na instituição: *“Quando tem algum colega do caixa de férias, ou faltando, preciso atender no guichê do caixa e no meu setor, ao mesmo tempo. Fico nervosa e angustiada, é horrível porque não consigo fazer nenhum dos serviços bem feito, e ainda corro o risco de ter diferenças no caixa, o que já aconteceu”*.

A questão que avaliou o volume das tarefas relacionado com a capacidade de execução complementa o dado acima, pois 42,31% concordam que está adequado, porém, 23,07% consideram que a sua capacidade de execução não está adequada ao número de tarefas a desempenhar. Uma das profissionais refere que é importante ter consciência da própria capacidade de solucionar os problemas e resolver as demandas: “[...] *saber dizer não quando for preciso, e não se sobrecarregar aceitando trabalhos maiores que o nosso tempo ou nossa condição de resolvê-los*” (bancária, 39 anos, 3 a 5 anos na instituição). A fala da respondente pode nos indicar a importância do trabalhador reconhecer seus limites, considerando a capacidade e o tempo de execução das tarefas. O bancário que possui autoconhecimento de suas capacidades e habilidades pode evitar a carga excessiva de trabalho e a possibilidade de executá-lo de forma incorreta ou inadequada, diminuindo a probabilidade da ocorrência de erros operacionais, bem como reduzindo as chances de tensão, estresse e insatisfação no trabalho, contribuindo para a QVT.

Com referência às condições de saúde e segurança no ambiente de trabalho, 44,23% dos respondentes acreditam que são adequadas para o desenvolvimento das atividades, já 28,85% discordam dessa colocação. “*Metas inatingíveis com cobrança acirrada deixam qualquer profissional à beira de um ataque de nervos*”, foi o que escreveu uma bancária de 50 anos, que trabalha há mais de 10 anos na instituição financeira, levando ao entendimento de que seu bem-estar e saúde são prejudicados pelas metas e pela cobrança, afetando de forma negativa a QVT. O Ministério da Saúde do Brasil aponta também para outras formas de adoecimento no trabalho:

A adoção de novas tecnologias e métodos gerenciais facilita a intensificação do trabalho que, aliada à instabilidade no emprego, modifica o perfil de adoecimento e sofrimento dos trabalhadores, expressando-se, entre outros, pelo aumento da prevalência de doenças relacionadas ao trabalho, como as Lesões por Esforços Repetitivos (LER), também denominadas de Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT); o surgimento de novas formas de adoecimento mal caracterizadas, como o estresse e a fadiga física e mental e outras manifestações de sofrimento relacionadas ao trabalho (BRASIL, 2001, p. 19).

Uso e desenvolvimento das capacidades

Tabela 3 – Categoria Uso e Desenvolvimento das Capacidades

Qualidade de Vida no Trabalho - Categorias de Walton	
Uso e Desenvolvimento das Capacidades	%
Aplica conhecimentos e aptidões profissionais.	61,54%
Consigo praticar diferentes habilidades e capacidades.	51,92%
Recebo <i>feedback</i> de superiores.	44,23%

Fonte: Autor da pesquisa.

Na terceira categoria apresentada, a maioria dos respondentes (61,54%) afirma que aplica os conhecimentos e aptidões profissionais, com autonomia, sendo que apenas 11,54%

discordam. 51,92% conseguem praticar diferentes habilidades e capacidades que possuem, apenas 9,62% acreditam que não colocam em prática. Os dados representam que o colaborador tem a oportunidade de colocar em prática seus conhecimentos, com certa independência, além de ter a oportunidade de se autodesenvolver, com liberdade, dentro dos limites impostos. 44,23% dos entrevistados apontam que recebem *feedback* de superiores a respeito do desempenho na realização das tarefas e 30,77% afirmam que não recebem esse retorno, o que pode parecer falta de atenção por parte do gerente, descaso com o trabalho do colaborador. A prática das habilidades, capacidades e conhecimentos, e o retorno por meio de *feedback*, são importantes fatores na construção da QVT, como destacam Jacques e Amazarray (2006, p. 104):

Condições favoráveis à livre utilização das habilidades dos trabalhadores e ao controle do trabalho pelos trabalhadores, além do reconhecimento pelo trabalho realizado têm sido identificados como importantes requisitos para que o trabalho possa proporcionar prazer, saúde e bem-estar.

Oportunidade de crescimento e segurança

Tabela 4 – Categoria Oportunidade de Crescimento e Segurança

Qualidade de Vida no Trabalho - Categorias de Walton	
Oportunidade de Crescimento e Segurança	%
Sinto-me seguro no emprego, não temo a demissão.	53,85%
Possibilidade de construir carreira.	78,84%
Participação e satisfação com a educação continuada.	57,69%

Fonte: Autor da pesquisa.

Nesta categoria, 53,85% afirmam que se sentem seguros no emprego, sem medo da demissão, número que pode representar a percepção que os profissionais têm de estabilidade e segurança no emprego. Lacombe (2011) diz que proporcionar segurança ao pessoal é uma das condições para se obter uma equipe comprometida. “A segurança no emprego sinaliza um compromisso de longo prazo da organização com seu pessoal. Lealdade e confiança tendem a ser ruas de duas mãos” (LACOMBE, 2011, p. 445).

Ainda, 78,84% apontam que, na instituição financeira, há possibilidade de construir um caminho de avanços profissionais, o que destaca que os bancários acreditam na perspectiva de carreira e pensam em um futuro na empresa, sendo que, apenas 7,69% não vislumbram essa oportunidade na instituição. Esse dado pode revelar que o bancário, pensando na construção de uma carreira, tende a trabalhar com maior motivação e afinco, empenhando-se na realização das suas tarefas e buscando qualificação constante para estar preparado frente às oportunidades.

Trabalhar com essa perspectiva de crescimento pode contribuir para a QVT do funcionário da instituição financeira, pois, juntamente com o desejo de alcançar um novo

cargo, o bancário constrói planos, não só profissionais, mas também sonhos pessoais, e alimenta a expectativa de realização, associando-a com a carreira. Grisci (2010), cita Queiroz (2011), ao referir que, com o atual sistema de metas e concorrência dos bancos, a responsabilidade pelo desenvolvimento da carreira passa a ser do indivíduo, exigindo um perfil arrojado e flexível do bancário, disposto a cumprir as metas e a se submeter a mudanças de cargos e transferências de localidades. Dutra (2011), por outro lado, diz que a carreira deve ser pensada como uma estrada a ser construída pela empresa e pela pessoa, constantemente. A empresa que administra de forma compartilhada as carreiras, através de instrumentos, estruturas, sistemas, constrói diferentes caminhos para ambos, proporcionando diversas oportunidades.

No quesito de participação e satisfação com os processos de educação continuada, 57,69% dos respondentes participam de cursos *online* e presenciais que a empresa oferece, e 26,93% não participam e/ou não estão satisfeitos com o processo de educação corporativa. “Constantemente busco realizar os cursos EAD oferecidos pelo banco. Vou me formar em 2016 pela UNIVATES, já pretendo cursar uma pós voltada à área contábil”, afirma um bancário, 34 anos, de 3 a 5 anos na instituição financeira, demonstrando motivação na busca pela qualificação, e também a importância dela na sua QVT. Quanto à qualificação, Jacques e Amazarray (2006) apontam que as exigências para os bancários, hoje, incidem tanto sobre aspectos técnicos da ocupação (conhecimentos de informática, contabilidade, financeira, aplicações, avaliação de riscos...) como sobre aspectos comportamentais. Um profissional mais qualificado apresenta maior segurança no desenvolvimento de suas tarefas, e as atividades de educação continuada propostas pelas instituições financeiras auxiliam na qualificação.

Integração social na organização

Tabela 5 – Categoria Integração Social na Organização

Qualidade de Vida no Trabalho - Categorias de Walton	
Integração Social na Organização	%
Respeito às individualidades.	76,92%
Ninguém é julgado ou menosprezado pela posição que ocupa.	40,38%
Convivência harmoniosa e saudável, ambiente de integração e ajuda entre colegas.	63,46%

Fonte: Autor da pesquisa.

Em “Integração Social na Organização”, 76,92% dos entrevistados apontam que as individualidades são respeitadas no ambiente de trabalho e não há preconceitos de raça, cor, credo ou orientação sexual. Apenas 9,62% discordam da afirmação, o que demonstra que o respeito à diversidade está expressivamente presente. Para Pereira e Hanashiro (2010), no contexto atual, as sociedades estão se tornando mais heterogêneas, e constitui-se um desafio

para os gestores lidar com as diferenças no grupo, valorizando o hibridismo cultural, em que similares e dissimilares possam conviver lado a lado. O respeito à individualidade e a inexistência de preconceitos contribuem para a QVT, pois permitem que o funcionário possa agir de acordo com o que realmente é, suas crenças e orientações, sem receios de expressar o que pensa ou demonstrar no que acredita.

No entanto, há posicionamento de uma bancária, de 30 anos, com mais de 10 anos de trabalho na instituição financeira, que faz referência a um possível incômodo: *“Entendo que a QVT seria melhor se todos respeitassem de fato as diversidades (principalmente as psicológicas e morais)”*. A fala da colaboradora pode indicar que, na agência onde trabalha, não há respeito às diversidades, destacando as psicológicas e morais. Esse fato é preocupante, visto que interfere negativamente na sua QVT e, provavelmente, diante disso, ela assume um posicionamento no qual reprime seus sentimentos, não expressando suas opiniões, com medo de sofrer provável desrespeito ou repressão. Assim, a bancária também acaba reduzindo suas chances de crescimento profissional, pois está sempre receosa ao expor ideias ou fazer comentários, que poderiam ser de grande valia para o trabalho, mas que permanecem preservados.

Ainda, 40,38% dos respondentes afirmam que no seu ambiente de trabalho ninguém é julgado ou menosprezado em função da posição que ocupa, enquanto, 23,08% discordam da colocação. Outros 63,46% opinam que, na agência bancária onde atuam, a convivência entre os colegas ocorre de forma harmoniosa e saudável, em um ambiente de integração e ajuda mútua e apenas 15,38% consideram que não há este convívio harmônico e colaborativo, o que representa que a maioria dos profissionais pode estar satisfeita com a integração social na organização. Snyder e Lopez (2009) apontam que o trabalho dá as pessoas uma oportunidade de interagir com outras, compartilhando experiências, obstáculos e triunfos, assim, acabam estabelecendo laços entre os colegas. A parceria entre os colegas e um ambiente harmonioso são importantes para a QVT, visto que proporcionam um sentimento de tranquilidade e confiança aos colaboradores, sabendo que existe a possibilidade de partilhar as dúvidas e o conhecimento, bem como solicitar auxílio para as dificuldades.

Constitucionalismo

Tabela 6 – Categoria Constitucionalismo

Qualidade de Vida no Trabalho - Categorias de Walton	
Constitucionalismo	%
Direito de posicionamento.	65,38%
Instituição respeita os direitos do trabalhador.	78,85%
Respeito à privacidade e tratamento justo.	63,46%

Fonte: Autor da pesquisa.

Na categoria “Constitucionalismo”, 65,38% afirmam que possuem o direito de posicionamento e apenas, 9,61% acreditam que não têm a oportunidade de expressar opiniões e de serem ouvidos pelos colegas. Do total de respondentes, 78,85% concordam que a instituição onde trabalham respeita os direitos do trabalhador, enquanto que 9,62%, discordam. 63,46% apontam que a empresa respeita sua privacidade, proporcionando tratamento justo em todos os aspectos, porém, 19,23% acreditam que esse direito não é respeitado. Esses dados revelam que o fator “constitucionalismo” contribui positivamente para a QVT dos bancários em questão, que possuem, em sua maioria, seu direito de posicionamento respeitado, sua privacidade e seus direitos do trabalhador. O trabalhador que não tem seus direitos preservados sente-se injustiçado e desrespeitado, podendo assim afetar de forma negativa a QVT.

Trabalho e espaço total de vida

Tabela 7 – Categoria Trabalho e Espaço Total de Vida

Qualidade de Vida no Trabalho - Categorias de Walton	
Trabalho e Espaço Total de Vida	%
Há equilíbrio entre vida pessoal e trabalho.	61,54%
Nível de estresse atrapalha vida social.	38,46%
Separo o trabalho do lazer.	50,00%

Fonte: Autor da pesquisa.

Em relação a essa categoria, 61,54% dos respondentes acreditam que há equilíbrio entre a vida pessoal e o trabalho, sendo que somente 17,30% pensam o contrário. A vida pessoal e familiar e o trabalho competem por um fator escasso: o tempo de cada um. A rivalidade entre família e empresa, mundo afetivo e mundo do trabalho, soa de forma estranha e ameaçadora, indicando um caminho no qual o objetivo principal de vida dos indivíduos passa a ser garantir sua renda, priorizando o trabalho (LACOMBE, 2011).

Quanto ao nível de estresse, 38,46% acreditam que ele atrapalha sua vida social e pessoal, enquanto que 26,92% afirmam que não há esta interferência. Apesar de o trabalho bancário ter sido apontado como um dos mais estressantes e competitivos, considerando que os bancários frequentemente deparam-se com longas jornadas, que incluem vendas de produtos, metas abusivas, pressões da gerência, assaltos, entre outras situações que contribuem para o adoecimento dos funcionários (NETZ; OLIVEIRA, 2011), esse resultado parece ir de encontro dos estudos realizados.

Outro dado é que 50% dos profissionais indicam que distinguem o trabalho do lazer, separando as duas atividades, não pensando no trabalho fora da sua jornada habitual, contudo, 26,93% não conseguem evitar o pensamento no trabalho enquanto estão em casa. Percebe-se, nesta categoria, que o bancário está buscando separar as esferas laboral e pessoal,

equilibrando-as, de forma que uma esfera não prejudique a outra, auxiliando na busca da qualidade de vida. A fala de uma bancária, 39 anos, de 3 a 5 anos de instituição, evidencia: “Acredito que não seja apenas o ambiente de trabalho o responsável pela nossa Qualidade de Vida. Em muitos aspectos cabe a nós mesmos tomarmos atitudes que venham a contribuir para uma melhor QVT, como por exemplo, tirar o tempo necessário para a família, para os exercícios, etc...”.

Relevância social da vida no trabalho

Tabela 8 – Categoria Relevância Social da Vida no Trabalho

Qualidade de Vida no Trabalho - Categorias de Walton	
Relevância Social da Vida no Trabalho	%
Trabalho que desenvolvo é relevante na vida das pessoas.	92,30%
Empresa desempenha papel importante na comunidade.	80,77%
Tenho muito orgulho em trabalhar na Instituição.	88,47%

Fonte: Autor da pesquisa.

Quanto a essa categoria, 92,30% dos bancários concordam que o trabalho que desenvolvem é relevante na vida das pessoas, dentro e fora das agências bancárias. Além disso, apontam que a tarefa que desempenham é importante também ao coletivo da agência, o que demonstra que o profissional sente-se parte fundamental do processo. Tal fato indica QVT, pois, conforme Limongi-França (2011, p. 35):

Ao realizar um trabalho, o indivíduo está inserido em um contexto social mais amplo. A representação que esse trabalho tem socialmente causa impacto na vida e no bem-estar desse indivíduo, podendo levar a situações de maior ou menor desgaste.

Sobre o papel que a instituição financeira realiza perante a comunidade, 80,77% dos respondentes acreditam que sua empresa faz a diferença na vida das pessoas e 88,47% referem que têm muito orgulho em trabalhar na instituição. Estes dados podem representar que, apesar da existência de dificuldades, a grande maioria dos profissionais tem orgulho em atuar neste trabalho, ajudando a melhorar a vida das pessoas e do meio no qual a instituição financeira atua. Além disso, os dados podem demonstrar que o bancário concorda que a imagem da empresa na qual trabalha é positiva e sólida no mercado, repassando confiança e seriedade aos clientes. Esta última categoria aponta, resumidamente, que, diante das mais diversas situações, os funcionários das agências bancárias de um município do interior do RS, sentem-se honrados em desempenhar tarefas tão importantes perante a comunidade. O setor bancário realiza um serviço que possibilita auxiliar no desenvolvimento da sociedade em geral, financiando pequenas, médias e grandes empresas, ajudando as pessoas físicas na compra de imóvel, veículo ou mesmo no pagamento de contas, bem como operacionaliza também o pagamento dos direitos do trabalhador, como o Fundo de Garantia por Tempo de

Serviço (FGTS), tudo isso contribui para que se perceba o quão importante e fundamental é o trabalho exercido pelos bancários.

5 CONCLUSÃO

Entender a Qualidade de Vida no Trabalho e os fatores que a compõem e a influenciam é essencial para o bem-estar dos funcionários e o consequente desenvolvimento da organização, especialmente no setor bancário, no qual o trabalho é classificado como imaterial, cuja produção depende de atividades inerentes ao colaborador. Este estudo propôs verificar como os bancários de um município do interior do Rio Grande do Sul avaliam a sua QVT, tendo como base o modelo de Richard Walton.

Sendo assim, por meio da pesquisa aplicada, o objetivo proposto foi alcançado, pois, através das oito categorias conceituais de Walton, o estudo possibilitou identificar a percepção dos colaboradores das agências bancárias quanto a sua própria QVT. A categoria com maior destaque, na qual a opinião dos respondentes foi mais comum, positivamente, foi a “Relevância social da vida no trabalho”, demonstrando que a grande maioria concorda que o trabalho que desenvolvem é muito importante na comunidade e sentem-se orgulhosos por isso e por atuarem naquela Instituição. A categoria que apontou um maior descontentamento dos funcionários foi a “Compensação justa e adequada”, podendo indicar que, para uma maior sensação de QVT, podem ser necessários investimentos relacionados a benefícios e remuneração, atentando para equidade salarial na classe. Outra categoria que merece atenção é a “Condições de trabalho”, relacionando questões como falta de conforto no ambiente físico da agência e carga horária da jornada de trabalho inadequada à quantidade de tarefas a desempenhar. A observação desses dados pode sugerir a realização de um estudo do ambiente físico da instituição financeira, considerando fatores como o espaço, a organização dos materiais, a iluminação e a ergonomia, adaptando-os para proporcionar mais conforto aos colaboradores, bem como de uma análise dos processos e tarefas executadas por eles, verificando a possibilidade de readequação ou simplificação dos processos, gerando, assim, um alívio na carga de trabalho, melhora no desempenho das atividades e na QVT.

Espera-se que esta pesquisa contribua para um melhor entendimento da QVT dos bancários da cidade do interior do RS, auxiliando no levantamento de dados que facilitem a tomada de decisões a respeito da política de recursos humanos de cada instituição financeira, e, assim, favorecendo a gestão. O estudo também fornecerá subsídios de pesquisa para empresas de diversos segmentos que possuem colaboradores e, dessa forma, necessitam preocupar-se com a QVT dos seus funcionários.

Atentar-se à QVT, promovendo ações e acompanhando-a, gera reflexos no clima organizacional, na produtividade, e, assim, impacta no retorno financeiro e na imagem institucional. Quanto melhor a QVT do colaborador, maior é a satisfação, o comprometimento e o desempenho do mesmo no trabalho, trazendo benefícios à empresa e ao funcionário, na esfera profissional e pessoal. Em situação inversa, na ausência ou insuficiência de QVT, corre-se um risco maior do aparecimento de doenças ocupacionais, desmotivação, perda de satisfação e rendimento, prejudicando o colaborador e a organização, além de impactar nos relacionamentos do funcionário com a família e sociedade.

Percebeu-se, com este estudo, que os bancários, constantemente pressionados pela cobrança do cumprimento das metas, anseiam por melhores condições de trabalho, de forma geral, incluindo questões como, por exemplo, a remuneração, quantidade de tarefas, respeito às individualidades, *feedback*, saúde e segurança no trabalho, pois elas impactam diretamente na sua QVT, gerando reflexos imediatos em todas as esferas da vida do profissional desse setor.

QUALITY OF LIFE OF BANK EMPLOYEES AT WORK IN AN INTERIOR CITY OF RIO GRANDE DO SUL

Abstract: The Quality of Life at Work (QLW) is a fundamental requirement to ensure the employee well-being as well as their performance in the workplace. In the banking sector, the necessity to comply with targets for the achievement of results, makes workers suffer different demands of productivity and constant charges. Thus, this paper aims to verify, according to Richard Walton (1973) model, how the bank employees in an interior city of Rio Grande do Sul evaluate their QLW. Therefore the study was based on the exploratory method, descriptive, quantitative and qualitative, and the questionnaire used for data collection. It was found that the category Social Relevance of Life at Work was highlighted, showing that, despite the difficulties found, the worker is very proud to work in the financial institution, developing activities relevant to people's lives.

Keywords: Quality of life at work (QLW). Bank employees. Richard Walton's Model.

REFERÊNCIAS

ALVES, E. F. **Programas e Ações em Qualidade de Vida no Trabalho**. Revista InterfacEHS, v. 6, n. 1, abr. 2011. Disponível em:

<http://www3.sp.senac.br/hotsites/blogs/interfacehs/wp-content/uploads/2013/08/4_ARTIGO_vol6n1.pdf>. Acesso em: 5 abr. 2014

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Tradução de Luís Antero Reto, Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 2011.

BARROS, Aidil Jesus da Silveira; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de metodologia científica**. 3. ed. São Paulo: Pearson Education, 2007. E-book. Disponível em: <http://univates.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788576051565/pages/_1>. Acesso em: 13 abr. 2015.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Doenças relacionadas ao trabalho**: manual de procedimentos para os serviços de saúde. Brasília, 2001. Disponível em: <http://bvsm.sau.gov.br/bvs/publicacoes/doencas_relacionadas_trabalho1.pdf>. Acesso em: 10 out. 2015

CERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro A.; DA SILVA, Roberto. **Metodologia Científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Education, 2006. E-book. Disponível em: <http://univates.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788576050476/pages/_1>. Acesso em: 14 abr. 2015.

CHEMIN, Beatris Francisca. **Manual da Univates para trabalhos acadêmicos**: planejamento, elaboração e apresentação. 2. ed. Lajeado: Univates, 2012.

_____. **Manual da Univates para trabalhos acadêmicos**: planejamento, elaboração e apresentação. 3. ed. Lajeado: Univates, 2015. E-book. Disponível em: <http://www.univates.br/editora-univates/media/publicacoes/110/pdf_110.pdf>. Acesso em: 14 mar. 2015.

COSTA E SILVA, Selma França da; KOPS, Lúcia Maria; ROMERO, Sonia Maria Thater. **Gestão de pessoas**: conceitos e estratégias. Curitiba: Intersaberes, 2013. E-book. Disponível em: <<http://univates.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788582127001/pages/-2>>. Acesso em: 15 mar. 2015.

COUTINHO, Clara; LISBÔA, Eliana. **Sociedade da Informação, do Conhecimento e da Aprendizagem**: Desafios para educação no século XXI. Revista de Educação, V. XVIII, n. 1, 2011. Disponível em: <http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/14854/1/Revista_Educa%C3%A7%C3%A3o%2cVolXVIII%2cn%C2%BA1_5-22.pdf>. Acesso em: 08 abr. 2015.

DUTRA, Joel Souza. **Administração de carreiras**: uma proposta para repensar a gestão de pessoas. São Paulo: Atlas, 2011.

FACHIN, Odília. **Fundamentos de Metodologia**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

FERNANDES, Eda. **Qualidade de vida no trabalho**: como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERNANDES, Camila Araújo; CORONADO, Ana Beatriz. **Qualidade de vida no Trabalho**: fator decisivo no desempenho organizacional. Administradores.com: o portal da administração. 4 dez. 2008. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/economia-e-financas/qualidade-de-vida-no-trabalho-fator-decisivo-no-desempenho-organizacional/26723/>>. Acesso em: 14 mar. 2015.

FERREIRA, Maria C.; MENDONÇA, Helenides (Orgs.). **Saúde e Bem-estar no Trabalho**: dimensões individuais e culturais. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2012.

GIL, Antonio C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas S.A., 2012.

GÜNTHER, Hartmut. **Como elaborar um questionário**. Brasília: UnB, 2003. (Série Planejamento de pesquisa nas ciências sociais). Disponível em: <<http://beco-do-bosque.net/XTextos/01Questionario.pdf>>. Acesso em: 18 abr. 2015.

GOMES, Ana Carla Q; BARRETO, José Carlos N. A Qualidade de Vida e a Saúde no trabalho frente às mudanças dentro de um setor bancário – Soluções para um melhor desempenho dos bancos. **Revista IDEIA**. v. 3, n. 1, Ago./Dez. 2011. Disponível em: <<http://esamcuberlandia.com.br/revistaidea/index.php/idea/article/view/64/44>>. Acesso em: 21 mar. 2015.

GORZ, Andre (Apr.). **Crítica da divisão do trabalho**. Tradução de Estela Dos Santos Abreu. 3. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2001.

GRISCI, Carmem L. I. Trabalho Imaterial, controle rizomático e subjetividade no novo paradigma tecnológico. **RAE – Eletrônica**, v.7, n. 1, Art. 4, Jan/Jun. 2008. Fundação Getúlio Vargas – Escola de Administração de Empresas de São Paulo. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/20540/000631316.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 08 abr. 2015

HYPOLITO, Álvaro M; GRISHCKE, Eduardo. **Trabalho imaterial e trabalho docente**. Santa Maria, v. 38, n.3, Set/Dez. 2013. Disponível em: <<http://cascavel.ufsm.br/revistas/ojs-2.2.2/index.php/reeducacao/article/view/8998/pdf>>. Acesso em: 08 abr. 2015.

JACQUES, Maria da Graça Corrêa; AMAZARRAY, Mayte Raya. Trabalho Bancário e a Saúde Mental no paradigma da excelência. **Boletim da Saúde**, Porto Alegre, v. 20, n.1, p. 93-105, Jan./Jun. 2006. Disponível em: <http://tupi.fisica.ufmg.br/michel/docs/Artigos_e_textos/O_trabalho/001%20-%20Trabalho%20banc%20e%20sa%20FAde%20mental.pdf>. Acesso em: 22 abr. 2015

LACOMBE, Francisco. **Recursos Humanos: Princípios e Tendências**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria De Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas S.A., 2010.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi; GUEVARA, Arnaldo José de Hoyos. **Pesquisa de marketing**. São Paulo: Atlas, 2010.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Psicologia do trabalho: psicossomática, valores e práticas organizacionais**. São Paulo: Saraiva, 2008.

_____. **Qualidade de vida no Trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2ed. São Paulo: Atlas, 2010.

_____. **Qualidade de vida no Trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MALHOTRA, Naresh. **Pesquisa de Marketing**: uma orientação aplicada. Tradução de Lene B. Ribeiro e Monica Stefani. 6ed. Porto Alegre: Bookman, 2012.

MENDES, Ricardo A.; LEITE, Neiva. **Ginástica Laboral**: Princípios e Aplicações Práticas. 3ed. Barueri, SP: Manole, 2012. E-book. Disponível em:
<<http://univates.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788520434307/pages/-22>>.
Acesso em: 07 abr. 2015

MERLO, Alvaro Roberto Crespo; BARBARINI, Neuzi. Reestruturação Produtiva no setor bancário brasileiro e sofrimento dos caixas executivos: um estudo de caso. **Psicologia & Sociedade**, v. 14 (1), p. 103-122, 2002. Disponível em:
<<http://www.scielo.br/pdf/psoc/v14n1/v14n1a07.pdf>>. Acesso em: 09 out. 2015.

MERLO, Alvaro Roberto Crespo; TRAESEL, Elisete Soares; BAIERLE, Tatiana Cardoso. Trabalho imaterial e contemporaneidade: um estudo na perspectiva da Psicodinâmica do Trabalho. **Arquivos Brasileiros de Psicologia**, Rio de Janeiro, v. 63, p. 94-104, 2011. Disponível em: <<http://146.164.3.26/index.php/abp/article/view/727/566>>. Acesso em: 22 abr. 2015.

NETZ, Jacéia Aguiar; OLIVEIRA, Paulo Antonio Barros (Orgs.). **Teatro de Sombras**: relatório da violência no trabalho e apropriação da saúde dos bancários. Porto Alegre: SindBancários Publicações, 2011.

PEREIRA, Jamille Barbosa Cavalcanti, HANASHIRO, Darcy Mitiko. Ser ou não ser favorável às práticas de diversidade? eis a questão. **Revista de administração Contemporânea**, Curitiba, v. 14, n. 4, jul./ago. 2010. Disponível em:
<http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-6552010000400007&script=sci_arttext>.
Acesso em: 19 set.2015.

QUEIROZ, Pollyanna S. **Percepção dos funcionários de uma agência bancária sobre o programa de qualidade de vida no trabalho**. 2011. Monografia (Pós-graduação) – Curso de Especialização em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 19 nov. 2011. Disponível em:
<<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/77667/000894781.pdf?sequence=1>>.
Acesso em: 08 abr. 2015.

RODRIGUES, Marcus Vinícius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. 5. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1998.

SEEB. Sindicato dos Empregados em Estabelecimentos Bancários (SEEB). Guaporé-RS, jul. 2015.

SNYDER, C. R.; LOPEZ, Shane J. **Psicologia Positiva**: uma abordagem científica e prática das qualidades humanas. Porto Alegre: Artmed, 2009.

TAMAYO, Álvaro (Org.). **Estresse e Cultura Organizacional**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.

VERA, Leila C. R. G. **A Aplicação dos elementos de meio ambiente no trabalho equilibrado como um fator de desenvolvimento Humano**. 126 f. Dissertação (Mestrado em Organizações e Desenvolvimento) – FAE Centro Universitário Franciscano, Curitiba, 2009. Disponível em: <<http://livros01.livrosgratis.com.br/cp121872.pdf>>. Acesso em: 08 abr. 2015.

VERGARA, Sylvia C. **Métodos de Pesquisa em Administração**. 4. ed. São Paulo: Atlas S.A., 2010.

_____. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 15. ed. São Paulo: Atlas S.A., 2014. E-book. Disponível em: <<http://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522491001>>. Acesso em: 07 set. 2015.

ZANELLI, José Carlos; SILVA, Narbal. **Interação Humana e Gestão** – a construção psicossocial das organizações de trabalho. 2ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2009. E-book. Disponível em: <<http://univates.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788573965902/pages/5>>. Acesso em: 06 abr. 2015.

WALGER, Carolina; VIAPIANA, Larissa; BARBOZA, Mariana M. **Motivação e Satisfação no trabalho** – em busca do bem-estar de indivíduos e organizações. Curitiba: Intersaberes, 2014. E-book. Disponível em: <<http://univates.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788544301159%20%20%20%20/pages/1>>. Acesso em: 05 abr. 2015.

QUESTIONÁRIO

Julgue as sentenças abaixo, enumerando-as de 1 a 5 (1 – discordo totalmente; 2 – discordo; 3 – nem concordo, nem discordo; 4 – concordo; 5 - concordo totalmente).

- 7) A remuneração salarial que recebo é justa.

Discordo totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
---------------------	---	---	---	---	---	---------------------

- 8) O ambiente físico da agência me proporciona conforto para a execução das tarefas (iluminação, temperatura, ergonomia, espaço, organização de materiais).

Discordo totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
---------------------	---	---	---	---	---	---------------------

- 9) No meu trabalho, percebo que não há preconceitos de raça, cor, credo ou orientação sexual, ou seja, as individualidades são respeitadas.

Discordo totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
---------------------	---	---	---	---	---	---------------------

- 10) Minha vida social e pessoal é atrapalhada pelo meu nível de estresse com o trabalho.

Discordo totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
---------------------	---	---	---	---	---	---------------------

- 11) Meu trabalho é relevante na vida das pessoas, dentro e fora das organizações. A tarefa que desempenho é importante em relação ao todo, ao trabalho coletivo da agência.

Discordo totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
---------------------	---	---	---	---	---	---------------------

- 12) Frequentemente, recebo retorno (*feedback*) de superiores a respeito do meu desempenho na realização das minhas tarefas.

Discordo totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
---------------------	---	---	---	---	---	---------------------

- 13) Ninguém é julgado ou menosprezado pela posição que ocupa na empresa.

Discordo totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
---------------------	---	---	---	---	---	---------------------

- 14) A carga horária da minha jornada de trabalho é adequada para a quantidade e o desempenho das tarefas.

Discordo totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
---------------------	---	---	---	---	---	---------------------

- 15) Sinto-me seguro neste emprego, não tenho medo de ser demitido.

Discordo totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
---------------------	---	---	---	---	---	---------------------

- 16) Consigo separar o trabalho do lazer. Quando estou em casa, não penso no trabalho.

Discordo totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
---------------------	---	---	---	---	---	---------------------

- 17) Minha remuneração é adequada para atender minhas necessidades pessoais - básicas e secundárias - e os padrões culturais e econômicos da sociedade da qual faço parte.

Discordo totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
---------------------	---	---	---	---	---	---------------------

- 18) Tenho oportunidade de expressar minhas opiniões e de ser ouvido pelos colegas (direito de posicionamento).

Discordo totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
---------------------	---	---	---	---	---	---------------------

- 19) Minha empresa desempenha papel importante perante a comunidade. Acredito que esta empresa faz a diferença na vida das pessoas.

Discordo totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
---------------------	---	---	---	---	---	---------------------

- 20) Participo e estou satisfeito com o processo de educação continuada (cursos online e presenciais) que a empresa oferece.

Discordo totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
---------------------	---	---	---	---	---	---------------------

- 21) As condições de saúde e segurança do ambiente de trabalho são adequadas para o desenvolvimento das minhas atividades.

Discordo totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
---------------------	---	---	---	---	---	---------------------

- 22) A instituição na qual trabalho respeita os direitos do trabalhador.

Discordo totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
---------------------	---	---	---	---	---	---------------------

- 23) Acredito que há equilíbrio entre o salário que recebo, o que meus colegas recebem e o que os demais trabalhadores da categoria bancária recebem.

Discordo totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
---------------------	---	---	---	---	---	---------------------

- 24) Na empresa onde trabalho, tenho a possibilidade de construir uma carreira de avanços profissionais.

Discordo totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
---------------------	---	---	---	---	---	---------------------

- 25) Na minha vida há um equilíbrio entre a vida pessoal e o trabalho.

Discordo totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
---------------------	---	---	---	---	---	---------------------

- 26) No meu trabalho, consigo colocar em prática diferentes habilidades e capacidades que possuo.

Discordo totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
---------------------	---	---	---	---	---	---------------------

- 27) O volume de tarefas de trabalho que tenho está dentro da minha capacidade de execução.

Discordo totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
---------------------	---	---	---	---	---	---------------------

- 28) Na empresa onde trabalho, a convivência entre os colegas ocorre de forma harmoniosa e saudável, num ambiente de integração e ajuda mútua.

Discordo totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
---------------------	---	---	---	---	---	---------------------

- 29) Na execução de meu trabalho, tenho a oportunidade de aplicar, com autonomia, meus conhecimentos e aptidões profissionais.

Discordo totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
---------------------	---	---	---	---	---	---------------------

- 30) A empresa respeita minha privacidade e me trata com justiça em todos os aspectos.

Discordo totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
---------------------	---	---	---	---	---	---------------------

- 31) Tenho muito orgulho em trabalhar nesta instituição.

Discordo totalmente	1	2	3	4	5	Concordo Totalmente
---------------------	---	---	---	---	---	---------------------

- 32) Utilize este espaço caso queira complementar algo a respeito do assunto Qualidade de Vida no seu Trabalho (na agência). Sinta-se à vontade para escrever:

Muito obrigada pela participação!