



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA – UEPB
CAMPUS VII – GOVERNADOR ANTÔNIO MARIZ
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E SOCIAIS APLICADAS – CCEA
CURSO DE GRADUAÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO**

MARCOS KELVIN GOMES RUFINO

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NO SETOR BANCÁRIO: UM ESTUDO
REALIZADO NO BANCO DO BRASIL S/A, AGÊNCIA DE ITAPORANGA-PB**

**PATOS – PB
2014**

MARCOS KELVIN GOMES RUFINO

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NO SETOR BANCÁRIO: UM ESTUDO
REALIZADO NO BANCO DO BRASIL S/A, AGÊNCIA DE ITAPORANGA-PB**

Trabalho de Conclusão de curso apresentado ao Curso de Graduação em Administração da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

PATOS – PB
2014

UEPB - SIB - Setorial - Campus VII

R926q Rufino, Marcos Kelvin Gomes

Qualidade de Vida no Trabalho no setor bancário: um estudo realizado no Banco do Brasil S/A, agência de Itaporanga, PB [manuscrito] / Marcos Kelvin Gomes Rufino. – 2014.

18 p. : il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas, Universidade Estadual da Paraíba, 2014.

“Orientação: Profa. Dra. Tatiana Cristina Vasconcelos, CCEA”.

1. Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). 2. Bancário. 3. Organização bancária. I. Título.

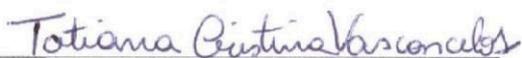
21. ed. CDD 306.361

MARCOS KELVIN GOMES RUFINO

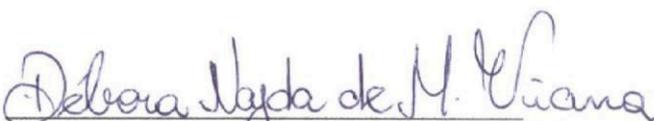
**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NO SETOR BANCÁRIO: Um estudo
realizado no Banco do Brasil S/A, agência de Itaporanga-Pb**

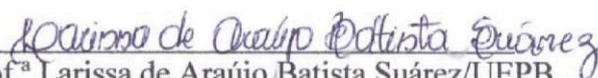
Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação do Curso de Administração da
Universidade Estadual da Paraíba como requisito parcial
para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Aprovado em 25/07/2014.


Prof.^a : Dr.^a Tatiana Cristina Vasconcelos

Orientadora


Prof.^a Débora Najda de Medeiros Viana/UEPB
Examinadora


Prof.^a Larissa de Araújo Batista Suárez/UEPB
Examinadora

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NO SETOR BANCÁRIO: Um estudo realizado no Banco do Brasil S/A, agência de Itaporanga-Pb

Marcos Kelvin Gomes Rufino

Orientadora: Dr^a Tatiana Cristina Vasconcelos

RESUMO: Este artigo apresenta um estudo sobre Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) em uma organização do setor bancário situada na cidade de Itaporanga, Paraíba, no intuito de avaliar não só os investimentos que são feitos na área de QVT, mas também os projetos que são aplicados, e se os resultados são satisfatórios ou não para os funcionários e organização. Com isso foi realizado um estudo de caso por meio de entrevista realizada em primeiro caso com os funcionários que atuam na empresa, onde as respostas foram apuradas estatisticamente diante a opinião de tais e a outra individualmente aplicada junto ao gerente da organização, que é responsável pelo RH para entendimento dos projetos feitos e da satisfação dos demais onde as respostas foram tratada de forma subjetiva dos fatos. Conseguiu-se assim a visão dos dois pólos desse projeto, permitindo a investigação e a constatação de que existem investimentos em QVT na empresa e que seus resultados apurados são satisfatórios para a organização e para a maioria dos funcionários.

Palavras-chaves: Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Bancário. Organização

ABSTRACT: This article presents a study on Quality of Work Life (QWL) in an organization of the banking sector in the city of Itaporanga, Paraíba, in order to assess not only the investments that are made in the area of QWL, but the projects that are applied, and if the results are satisfactory or not for employees and organization. Thus a case study through interviews divided into two parts, one with active employees and another local company with principal manager of the company was held that generates the manager is also responsible for HR projects done for understanding of and satisfaction of others. So we were able to sight the two poles of this project, allowing research and the realization that there are rather investments in QWL in the company and that their final results are satisfactory for the organization and for most employees.

Keywords: Quality of Work Life (QWL). Banking. Organization

1. Introdução

Na contemporaneidade, a complexidade crescente das atividades laborativas levam as organizações ao reconhecimento do homem como elemento importante para o alcance de seus resultados. A dinâmica do trabalho cada vez mais exigente nas organizações, o acúmulo de

atividades, o cansaço físico e mental vem a confrontar com uma boa vida dentro das empresas, além disso, há uma crescente consciência dos funcionários a respeito dos seus direitos e com isso passam a exigir melhores condições de trabalho. Assim, a produtividade e Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) passam a dialogar nas teorias a respeito do mundo do trabalho.

Nesse contexto, a implementação de ações cujo foco sejam melhorias para as pessoas não pode ser considerada como custo para as organizações, uma vez que podem prevenir absenteísmos, afastamentos e ações trabalhistas. Diante disso, verifica-se a importância de haver uma mudança de pensamento dos administradores.

Por outro lado, o bem-estar e a segurança dos trabalhadores contribuem para assegurar maior produtividade e maior satisfação com o trabalho e na vida pessoal. A respeito, a Pesquisa Nacional de Amostra em Domicílio (PNAD) do IBGE (2012) ressalta informações diversas sobre as condições de trabalho como: a forma com que o indivíduo se dirige ao trabalho se tem condições de ter um transporte para ir a tal, qual o intervalo para alimentação entre e se é suficiente, também servem de inspiração para buscar-se entender a QVT.

Diante do crescente interesse de zelar pela saúde e bem-estar das pessoas durante o exercício profissional, no Brasil, empresários e administradores tem buscado a conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações. O cenário não é diferente no setor bancário, pois devido à alta rotatividade do setor, as situações que visam lidar diariamente com o público, filas de pessoas e o controle de tempo, transtornos e conflitos pessoais com o trabalho são notáveis e inevitáveis. Assim, de acordo com a DIEESE (2010) e o Ministério da Previdência Social (MPS, 2013) há neste setor uma considerável quantidade de doenças físicas relacionadas ao trabalho bancário gerando benefícios de auxílio doença.

A QVT tem sido objeto de estudos de vários autores (Walton, 1973) sendo considerada quanto à sua avaliação, critérios e indicadores, variáveis preditivas, fatores relacionados, dentre outros. Historicamente, o conceito de QVT surge em 1959 e existem, segundo Nadler e Lawler (1983 citado por Barcelos, 2013) pelo menos seis concepções: QVT como variável (1959 a 1972), QVT como uma abordagem (1969 a 1974), QVT como um método (1972 a 1975), QVT com um movimento (1975 a 1980), QVT como tudo, como panaceia (1979 a 1982) e QVT como nada se for apenas modismos e não resultar em projetos concretos de qualidade no trabalho.

Segundo Chiavenato (2004) uma organização bem-sucedida é uma organização que

consegue utilizar melhor as capacidades e habilidades de seus integrantes. Assim, para desenvolver este estudo adotou-se o modelo de Walton (1973) que aponta como indicadores da QVT: compensação justa e adequada, condição de segurança e saúde no trabalho, utilização e desenvolvimento de capacidades, oportunidades de crescimento e segurança, integração social na organização, garantias constitucionais, trabalho e espaço total de vida, e relevância social no trabalho.

Diante do exposto, a QVT apresenta-se como fonte de melhorias para a vida dos indivíduos e também das organizações. Assim, o presente estudo se justifica, pois possibilitará entender melhor o setor bancário na atualidade, oportunizando um maior aprofundamento da QVT e suas necessidades nesse setor, além de contribuir para próximas avaliações de interesse tanto empresarial (gestores e funcionários), quanto acadêmico. O interesse por este objeto de conhecimento emergiu por meio da experiência enquanto estagiário de banco da instituição estudada, na qual foi possível vivenciar situações de estresse, desconforto e curiosidade em busca de compreender academicamente a relação entre trabalho e qualidade de vida. Tem de sua importância para um futuro administrador.

Considerando o exposto, o objetivo dessa pesquisa é compreender a Qualidade de Vida no Trabalho no setor bancário da agência do Banco do Brasil S/A na cidade de Itaporanga-PB. Especificamente, busca-se: verificar os projetos de QVT que são veridicamente na agência bancária na cidade de Itaporanga-PB; descrever a opinião dos funcionários acerca da QVT segundo o modelo de Walton (1973) e conhecer a proposta de QVT segundo relatos do gestor de uma agência bancária.

2 Qualidade de vida no trabalho (QVT): aproximações conceituais e avaliações nas organizações

O termo trabalho pode compreender diversos pontos de vista: pode estar relacionado a salário, estar ligado a valores, crenças, instituições e sociedade. Sabe-se que é o trabalho que constrói o homem e o seu prazer e satisfação de vida pode estar inteiramente ligado a como ele vê o seu trabalho. Para compreender trabalho pega-se um breve conceito de Albornoz (1994), segundo o autor o trabalho ocorre quando o homem coloca em atividade suas forças espirituais e/ou corporais tendo como objetivos fins sérios que devem ser realizados e/ou alcançados. Assim, para alguns filósofos o trabalho pode significar qualquer ação como até

mesmo se deslocar de um lugar para outro, mas eles mesmos compreendem que os seres humanos partem de pressupostos que trabalhar significa meios para atingir algo a ser realizado.

Em relação à QVT, surge ainda que não sistematicamente, como o bem-estar e a satisfação do trabalhador, sendo tratados desde o início da revolução industrial. A história mostra desde 300 a.C. a antiga Alexandria já tratava de se preocupar com a diminuição da jornada de trabalho dos agricultores usando métodos de melhorias na geometria servindo de inspiração para que eles pudessem elaborar a área onde seria cultivada. Esse breve fato histórico, segundo Rodrigues (1999), foi um dos primeiros municionamentos sobre QVT o que veio individualmente prevalecendo em diversas outros ramos, como carpintaria, pecuária, pesca, entre outras estratégias para diminuir a jornada de trabalho na idade antiga e que serviram de evolução para o moderno tratamento das organizações com seus funcionários hoje em dia.

O termo QVT passou a ser mais enfatizado depois da Segunda Guerra Mundial, quando a precariedade nas condições de trabalho dos guerreiros e falta de estrutura nos campos de trabalho resultou em doenças e mortes de muitos homens. Para Gil (2001) nos últimos anos a QVT vem sendo cada vez mais valorizada dentro das organizações devido ao fator humano que ganhou força diante da noção de sua eficiência e importância como capital intelectual no meio empresarial. No contexto histórico, conceito de QVT surge no fim da década de 50 e desde então vem sofrendo algumas alterações (BARCELOS, 2012) o desafio hoje está presente em manter, disseminar e viabilizar sempre novos recursos na área em questão.

Para alguns gestores a QVT presta o trabalho de assumir aspectos diferenciados de acordo com as várias abordagens focalizadas pelos especialistas do assunto. Chiavenato (2004) apresenta que a QVT foi um termo utilizado por Louis Davis, por volta 1970, o seu conceito inicial refere-se à preocupação com o bem-estar geral e a saúde e segurança dos trabalhadores no desempenho de suas tarefas diárias. Os próprios conceitos atuais não diferenciam na sua maneira básica envolvendo tanto os aspectos físicos e ambientais, como os aspectos psicológicos do local de trabalho.

Fernandes (2002) descreve que a QVT está representada diante a conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações, a satisfação dos trabalhadores e a alta produtividade da empresa. Assim, é conveniente que as organizações busquem implementar

programas que tragam resultados positivos para a qualidade de vida no trabalho dos seus profissionais, com o objetivo a satisfação dos mesmos no desenvolvimento de suas tarefas.

Uma empresa tem o intuito de sempre crescer e tal crescimento envolve permanentemente seus funcionários, uma vez que um trabalhador motivado desempenha melhor seu trabalho e suas habilidades com isso a organização produz mais e essa relação claramente a beneficia, traduzindo assim a importância da QVT para as empresas. “Para que os trabalhadores sejam produtivos, devem sentir que o trabalho executado é adequado a suas habilidades e que são tratados como pessoas” (GIL, 2001, p. 46).

Segundo Gil (2001) diante o atual processo de valorização do funcionário eles passam a exigir cada vez mais seus direitos comparando empresas, tendo por base a QVT o que se torna um fator competitivo na busca por colaboradores eficientes. Sendo assim, as empresas são desafiadas a investir em seu cliente interno, não só para atrair talentos quanto para melhorar a produtividade do trabalho, e manter os que já possuem como forma competitiva de motiva-los e deixá-los satisfeitos na empresa ao qual estão representando. O resultado será a fidelidade e a valorização do ambiente onde se trabalha ocasionando em uma boa imagem da empresa.

Uma das principais características utilizadas pela QVT é realizar a satisfação do seu colaborador interno, buscando incentivá-lo diariamente para que seu desempenho melhore junto à organização. É importante considerar que a QVT pode atingir todos os setores de uma empresa, pois está cuidando de seu colaborador interno o que incorpora a empresa, e o seu desempenho está ligado, a finanças, produtividade, marketing pela imagem que ele pode passar, entre outros.

Para Rodrigues (1999) a QVT é simplesmente uma compreensão abrangente e comprometida, que inclui aspectos de bem-estar, garantia da saúde e segurança física, mental e social evoluindo capacitação para realizar tarefas com segurança e bom uso da energia pessoal fazendo com que seja o motor para a organização desenvolva o seu potencial e cresça nas como um todo contribuindo para os diversos setores que claramente está vinculado aos funcionários.

Segundo Fernandes (2002) as características da QVT foram mudando com o passar dos anos. No início dos anos 60 a QVT foi tratado como uma investigação da relação entre o indivíduo e trabalho. No início dos anos 70 a preocupação era em trazer uma abordagem que interessasse a melhoria do indivíduo e a direção da empresa. Já no começo da década de 80 a

característica principal era a gestão participativa era sendo o principal ideal, buscando vínculos de opiniões na relação funcionário empresa, em seguida a QVT passou a ter problemas organizacionais, pois com a liberdade dos funcionários em participar da gestão, sugeriram as queixas e as maiores reclamações frequentes no âmbito de trabalho. Em seguida após um maior entendimento dos gestores de como aplicar uma QVT ela passou a se caracteriza hoje com um futuro prospero, pois se percebeu que investir no seu capital mais rico que são seus funcionários é valido mesmo errando em algumas medidas, sendo que nunca é demais trazer medidas voltadas para eles, pois os resultados com uma bela gestão de RH podem trazer consequências positivas imensuráveis.

De acordo com Moreria e Goursand (2005) para avaliar a QVT não se pode excluir como indicadores a condição de vida, estilo de vida e saúde. Contudo, nos últimos anos o modelo mais adotado em apresentações, obras e palestras para se avaliar uma QVT tem sido o de Walton (1973), por ser simples e direto e se divide em oito categorias e seus ramos como veremos a seguir:



Figura 1 - Critérios e dimensões da QVT, segundo Walton (1973)

Fonte: Walton (1973 citado por Dutra, 2008)

Para Walton (1973 citado por Dutra, 2008) esse modelo ainda se baseia em diversos indicadores que estão dentro de cada uma dessas oito categorias como, por exemplo: salário jornada de trabalho, ambiente físico seguro e saudável, salubridade, autonomia estima, capacitação múltipla, informações sobre o trabalho, carreira, desenvolvimento pessoal, estabilidade no emprego ausência de preconceitos, habilidade social, valores comunitários, privacidade, imparcialidade, liberdade de expressão, vida pessoal preservada, horários previsíveis, imagem da organização, responsabilidade social da organização. Este modelo foi a base para o presente estudo, pois estabelece oito critérios relacionados a fatores econômicos, políticos e sociais.

3. Setor Bancário

A QVT é um dos desafios do ambiente atual das organizações. Para entendê-lo, faz-se relevante contextualizar o lócus do estudo. Assim, antes da análise dos resultados faz necessário um entendimento no campo estudado, ressaltando um pouco das características do setor bancário e citando fatos de QVT que estão relacionados em seu âmbito diário.

O setor bancário pode ser visto de diversas formas e ser classificada de acordo com seu tipo sua origem e naturalidade. Este é um setor dinâmico e vem sofrendo mudanças desde a década de 1930 (DIEESE, 2011). Há tempos atrás, o trabalho bancário proporcionava certo grau de alta concepção visto da sociedade, era considerado como um exercício intelectual, mas hoje, o que se observa são tarefas rotineiras, parceladas, repetitivas, que se não forem observadas e aprimoradas podem trazer dificuldades pessoais e profissionais.

A evolução do setor bancário em termos tecnológicos é vista, como uma área que requer alta eficiência sistemática e prática na desenvoltura de suas atividades, nos bancos sempre se exigiu um maquinário moderno e personalizado. Com tudo isso o desenvolvimento das atividades bancárias passaram ao longo do tempo a serem mais rápidas já que o seu público de clientes vêm aumentando e ao mesmo tempo desgastantes físicos e mentais. Estas transformações ocasionam diferentes cobranças físicas e mentais aos bancários, transformando e alterando a saúde dos funcionários.

Os bancos apresentam uma estratégia que busca aumentar suas metas, sempre é comum instituições com esse perfil onde sua sobrevivência depende muito da renovação de

seus clientes a procura mútua por diversos tipos deles nas várias camadas sociais. O cumprimento de metas passa a ser muitas vezes exigência dos gestores e o não cumprimento deriva em advertências o que gera desconforto e estresse ao funcionário. Segundo Cattelan (2006) local de trabalho precisa ter qualidade ergonômica, devido aos quesitos de segurança, produtividade, flexibilidade e conforto.

4. Método

O presente estudo configura-se como de campo, exploratório e descritivo, cuja abordagem foi quantiqualitativa. Os estudos descritivos preocupam-se com a narração circunstanciada das características de dado grupo, em determinado campo. O caráter exploratório proporciona maior familiaridade com o problema tendo em vista torná-lo explícito ou construir hipóteses, permitindo explorar o objeto de estudo.

A pesquisa foi dividida em duas etapas, na primeira contou com a participação de 12 funcionários que desenvolvem atividades internas na agência do Banco do Brasil da cidade de Itaporanga, Paraíba, sendo 9 do sexo masculino e 3 do sexo feminino, com variâncias de idades entre 27 e 45 anos. Dos entrevistados 50% estão na empresa entre 5 e 15 anos, sendo o restante acima de quinze anos. Estes responderam dois questionários, um composto por questões que versam sobre uma avaliação da QVT na empresa onde trabalham e outro composto por 10 questões objetivas baseadas nos oito critérios de Walton (1973, Dutra 2008) de como avaliar a QVT nas organizações.

A segunda etapa da pesquisa foi realizada com o gerente da mesma empresa. Este atua na empresa há dois anos, sendo o sétimo gerente geral em trinta anos da agência na cidade. O segundo questionário foi aplicado com o gerente onde ele abrangeu as atividades de QVT na empresa diante 5 perguntas subjetivas em relação a aplicação da QVT na empresa.

Toda a pesquisa foi realizada nas dependências da própria agência bancária. Primeiramente, foi realizado um contato com a diretoria da empresa para apresentação da pesquisa e solicitação de autorização para realização da mesma. Após esta etapa, foram realizadas visitas semanais para contato com os funcionários e aplicação dos questionários durante os meses de março e abril de 2014. Ao término das aplicações, foram feitos os devidos agradecimentos. Cabe destacar que os preceitos éticos da pesquisa com seres humanos foram adotados, garantindo aos colaboradores o anonimato, a confidencialidade das respostas e o direito a desistência em qualquer fase da pesquisa.

Quanto às análises dos dados, as respostas dos funcionários foram analisados quantitativamente (frequências e porcentagens) e apresentado por meio de gráficos e tabelas. As respostas do gerente foram analisadas descritivamente e relacionadas à literatura existente.

5. Resultados e discussão

5.1 QVT segundo os funcionários do banco

Essa primeira análise foi realizada por meio de questionário com os 12 funcionários, onde de início foi preciso esclarecer o conhecimento deles a respeito dos projetos que estão sendo feitos em relação à QVT e, em seguida, a apuração das respostas dos critérios que foram avaliados nos demais gráficos.

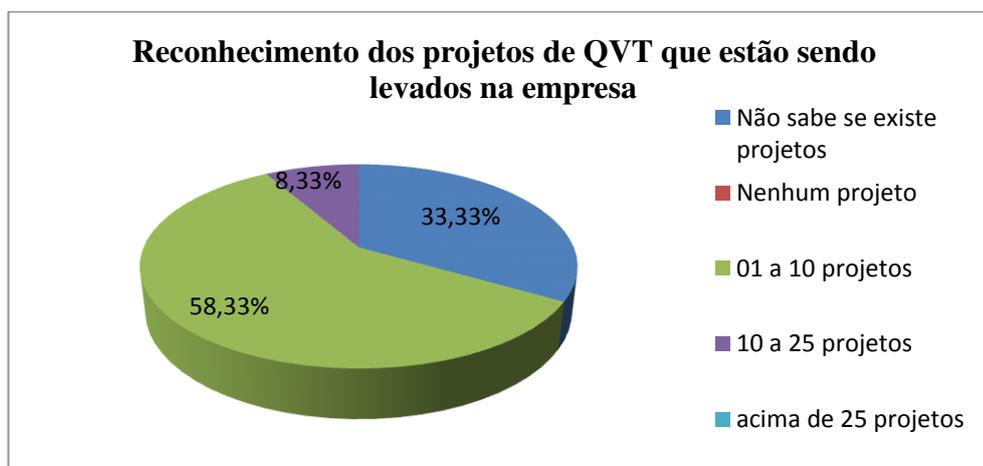


Gráfico 1: Frequência dos funcionários sobre o conhecimento de projetos de QVT na organização.

Fonte: pesquisa de campo

Conforme o gráfico, 33,33% dos funcionários dizem não ter conhecimento de projetos reais existentes sobre QVT, a maioria cerca de 58,33% admite ter pelo menos de 01 a 10 projetos na empresa, e a minoria 8,33% conclui que existe de 10 a 25 projetos existentes para melhoria da qualidade de vida na agência. Analisando os resultados ver-se que a organização tem variância de opinião em 3 itens e a precisão na difusão de informações dos funcionários sobre os projetos não são precisas e tão eficientes pois segundo a gerencia mais de 30 projetos

de desenvolvimento de atividades relacionados a QVT estão inseridos na organização. Podendo assim servir de exemplo para se ter maior transparência e maior interesse na gestão participativa dos funcionários para se conhecer e está mais presente nos projetos da organização.

Dentro das organizações, as pessoas são consideradas recursos, isto é, como portadores de habilidades e conhecimentos, que auxiliam no processo produtivo e crescimento empresarial, porém, é de extrema importância não esquecer de que essas pessoas são humanas, formadas de personalidade, expectativas, objetivos pessoais, e possuem necessidades (ANDRADE, 2012). Assim, para um melhor desenvolvimento das organizações, é preciso que os gestores preocupem-se com as condições de trabalho que oferecem aos seus funcionários, visando proporcionar projetos que venham a contribuir positivamente nas condições e na QVT.

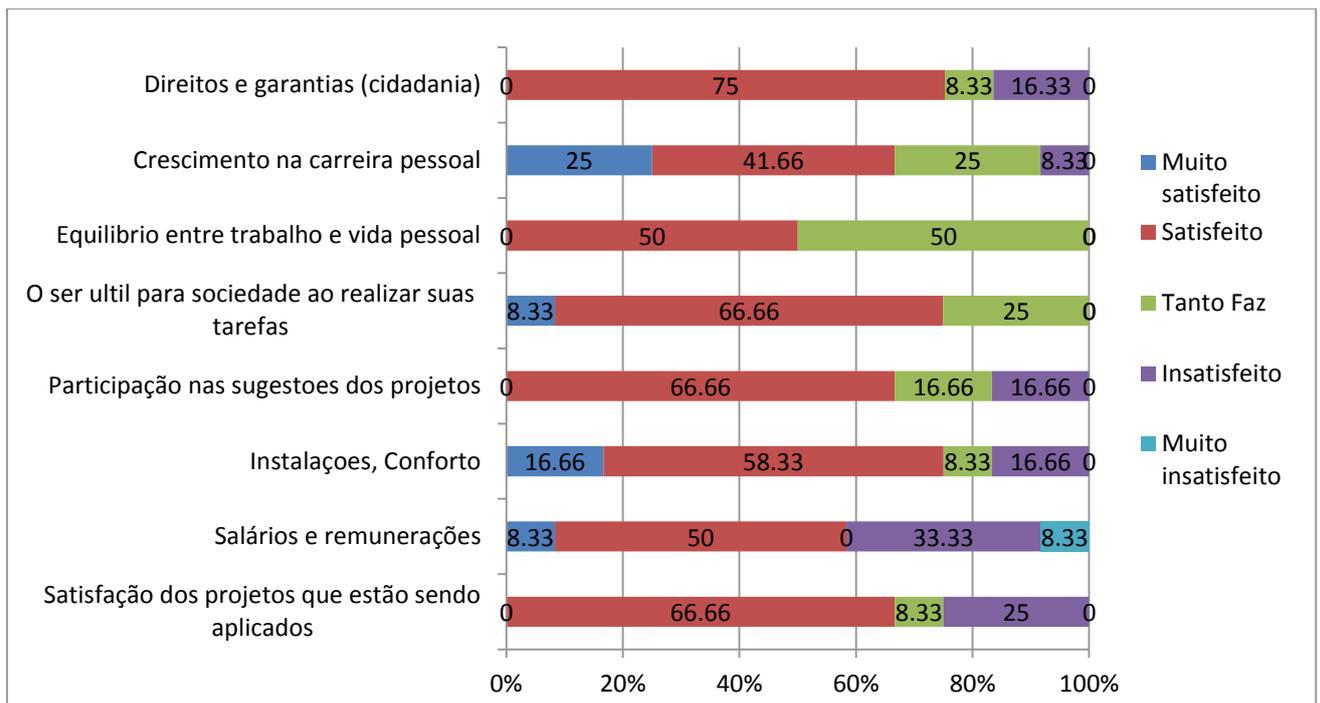


Gráfico 2: Satisfação dos funcionários quanto aos critérios de Walton (1973) para avaliação de QVT

Fonte: pesquisa de campo

O Gráfico 2 busca descrever as informações sobre o reconhecimento dos funcionários acerca da satisfação/insatisfação com os critérios de QVT a partir do modelo de Walton (1973, Dutra, 2008) e os seus critérios e indicadores sobre QVT (figura 1, pg. 7). Para estudar a satisfação de cada funcionário foram estabelecidas cinco opções de respostas como pode-se observar na legenda ao lado do gráfico.

De acordo com o gráfico analisamos a satisfação dos funcionários em relação aos projetos que estão sendo aplicados na QVT da organização, sendo que 66,66% estão satisfeitos, cerca de 8,33% disseram que tanto faz e 25% estão insatisfeitos com as medidas que estão sendo adotadas, as opções muito satisfeito e muito insatisfeito não foram optadas.

Em relação à remuneração 50% estão satisfeitos, 33,33% estão insatisfeitos, 8,33% estão muito satisfeitos e apenas 1 funcionário se diz muito insatisfeito, mesmo com mais da metade estado satisfeito e muito satisfeito destacamos esse critério por ter um dos maiores índices de insatisfação da pesquisa passando os 30% que é uma parte considerável dos funcionários requerendo assim atenção na remuneração que pode sim está fazendo a diferença na melhoria da QVT.

No que se refere a condições de trabalho, instalações 58,33% estão satisfeitos, aproximadamente 17% estão muito satisfeitos os mesmos 17% disseram insatisfeitos, e cerca de 8% responderam que tanto faz. Nota-se que a maioria dos funcionários estão satisfeitos ou muito satisfeitos, mas uma pequena parte de insatisfeitos questionam as instalações também pode ser considerada e ouvidos pelo gestor para possíveis soluções.

Quanto à gestão participativa, ou seja, a colaboração dos funcionários nos projetos de QVT 66,66% dizem satisfeitos, aproximadamente 17% disseram que tanto faz optarem ou não e da mesma forma quase 17% disseram insatisfeitos. Sendo mais um item positivo, mas que os insatisfeitos também aparecem mais uma vez mesmo em minoria. Ainda em de acordo com o gráfico aproximadamente 66,66%, se dizem satisfeitos em se sentir útil para a sociedade em suas tarefas (integração social), 25% disseram que tanto faz, 8,33% diz muito satisfeito. Destacamos esse critério que foi avaliado a mais de 70% de satisfeitos ou muito satisfeito pela primeira vez na pesquisa não obteve nenhum funcionário insatisfeito.

Em relação ao equilíbrio entre vida pessoal e trabalho ouve um equilíbrio 50% estão satisfeitos e 50% estão insatisfeitos. Sendo assim o critério onde teve maior número de insatisfeitos a metade dos funcionários isso em sua maioria devido a carga horaria e possíveis horas extras que podem influenciar o lazer e no convívio com familiares e amigos.

No penúltimo critério de QVT apresentado no Gráfico 2, cerca de 41,66% dizem satisfeitos, com o crescimento pessoal, 25% dizem tanto faz, 25% se diz dos funcionários muito satisfeito e aproximadamente 8,33 dizem insatisfeitos. Tendo assim que os planos de carreira agradam a maioria dos funcionários. Por fim, o último critério na análise de QVT com os funcionários temos os direitos e garantias (cidadania) sendo que aproximadamente

75% estão satisfeitos, 16,66% dizem que tanto faz e a minoria 8,33% dizem que estão insatisfeitos. Onde mais uma vez os projetos de tal critério tem uma avaliação positiva.

Segundo Oliveira (2008) alcançar a qualidade de vida é a verdadeira vontade do ser humano, que busca tudo que possa proporcionar maior bem estar e o equilíbrio físico, psíquico e social, ou uma regra para se obter uma vida mais satisfatória. As organizações precisam estar atentas a tal temática. Pois isto irá refletir diretamente nos resultados da empresa.

Lacunas	Quantidade de funcionários a favor
Ioga, meditação, sala de massagens.	3
Sala de jogos e atrativos.	4
Psicólogo e profissionais de alto ajuda.	8
Maior intervalo para alimentação.	6
Redução da carga horária.	2
Maior tempo de férias.	11
Eventos, premiações e incentivos.	9
Mais conforto nas instalações.	12
Criação de um clube AABB (Associação Atlética Banco do Brasil)	5

Tabela 1- Sugestões dos funcionários para projetos de QVT futuros

Fonte: pesquisa de campo

A tabela 1 transcreve mais um reconhecimento dos 12 funcionários entrevistados da agência bancária, esse levantamento de opiniões traz as principais questões citadas pelos funcionários que acham necessário a empresa adotar para solucionar ou melhorar a QVT na organização. Durante a pesquisa foi ouvido o que cada funcionário se queixava para as possíveis melhoras de QVT na organização baseadas em Walton (apud Dutra, 2008), e em artigos sobre a Síndrome de Burnout no setor bancário (Alves, Braga e Silva, 2012), inserimos na tabela 1 os posicionamentos mais citados em semelhanças de respostas pelos funcionários.

Analisando a tabela 1, vemos que dos vários quesitos de melhora para QVT na agencia os funcionários tiveram a posto diversas soluções, destacamos: Mais conforto nas instalações com 100% de preferência e maior tempo de férias com quase a mesma porcentagem. Outros requisitos mais citados estão: Eventos, premiações e incentivos, além de psicólogos que possam ajudar numa melhor QVT dos funcionários da agencia bancaria.

Algumas soluções foram menos citadas com 50% ou menos, mas tiveram semelhança de citações por parte dos funcionários sendo consideradas em nossa pesquisa, como eventos que possam contribuir para melhora da QVT na organização segundo os funcionários.

Conforme Barreiro e Gomes (2011), torna-se evidente a importância e relevância da qualidade de vida no trabalho, seja para a melhoria da qualidade de vida pessoal, seja melhoria do convívio social, seja maior satisfação e motivação do trabalhador com a instituição e, conseqüentemente, melhora na produtividade das empresas. Neste contexto, fala-se muito em humanização do ambiente de trabalho, o qual precisa ser bom, alegre, descontraído e desafiador, a fim de se ofertar um mínimo de qualidade de vida

5.2 QVT segundo o Gerente do banco

A QVT proporciona também um olhar mais cuidadoso às questões humanas, resultando em uma maior participação por parte dos funcionários, criando um ambiente de integração com superiores, com colegas de trabalho, com o próprio ambiente de trabalho, visando sempre a compreensão das necessidades dos funcionários. Assim, a gestão, os administradores e gerentes precisam estar atentos à QVT. Neste sentido, buscou-se neste estudo compreender a QVT segundo o gerente do banco.

Quando questionado a respeito dos projetos aplicados na organização para benefícios de QVT a entrevista por meio de questionário ressaltou a existência de vários projetos onde só na organização da cidade de Itaporanga mais de 30 estão sendo realizados ou inseridos:

“O Banco do Brasil trabalha em todas as agencias com programas de Qualidade de Vida com verbas mensais disponibilizadas exclusivamente para atividades da área como, por exemplo, massagens, ginastica laboral, yoga, cooper, atividades físicas e relaxantes em geral. Mais de 30 projetos atuam na agencia, todos os funcionários podem utilizar do beneficio e pode ser feito individual ou em grupo.” (Segundo o gestor)

No que se refere a importância desses projetos para a organização e quais os mais importantes para o compromisso da empresa com os funcionários o respondente afirmou que todos os benefícios tem o objetivo de beneficiar a todos com a suma importância, conforme resposta: *“Todos tem sua importância. O ideal é utilizar a verba em uma atividade que contemple todos os funcionários”*. Com relação à importância dos projetos para os funcionários ele enfatizou que: *“Este investimento é de suma importância, pois a atividade*

bancaria é muito estressante, e o funcionário necessita de uma atividade relaxante, física e motivadora para liberar esse estresse diário. Além de promover incentivos é importante prevenir doenças de esforço repetitivo que são causas irreparáveis como LER e DORT.”

Quando questionado a respeito de ventos e incentivos da organização para seus funcionários para uma QVT mais satisfatória ele citou os mais usados:

“Como já foi dito o Banco do Brasil da agência de Itaporanga-Pb, dispõe de uma verba mensal para cada projeto de QVT na agencia. Além disso, há um órgão específico em cada agencia inclusive nesta que cuida da QVT especificamente chamado GEPES (Gestão de Pessoas do Banco do Brasil) e outro chamado de Caixa de Assistência aos Funcionários do Banco do Brasil (CASSI) que liberam essas verbas para realização de eventos de QVT como: corridas, cafés da manhã, palestras e encontros, viagens em épocas festivas disponíveis a todos os funcionários do BB.”

Ainda se perguntou na entrevista quais os resultados apurados com tais investimentos em QVT para a organização:

“Os resultados de maior destaque são a melhoria no desempenho e reclamações dos funcionários com problemas de saúde facilitando assim na agilidade de tais, não precisando parar seu trabalho por desconfortos nem problemas de doenças físicas. Além disso posso destacar o bom clima dos funcionários com os outros alguns eventos e festas promovidos pelo RH na parte externa do banco quebrou o gelo e fez com que eles ficassem mais a vontade dentro da organização fluindo com mais desenvoltura suas atividades e se satisfazendo no seu local de trabalho.”

O estudo procurou focar como acontece a Qualidade de Vida no Setor, ainda que mesmo não apresentando diversidades de bancos para o estudo, optou-se por focar apenas em um servindo como amostra e trazendo como ponto específico a opinião dos funcionários e a sua transparência do que está sendo prestado a eles e buscando evitar dúvidas trazendo o entendimento do gestor principal da organização bancária.

Tendo em vista que o objetivo da pesquisa contornou nos parâmetros de investigar a QVT que a organização oferece seus benefícios, seus projetos, a satisfação de seus funcionários, e se os resultados colhidos fornecem um padrão almejado na relação empresa-empregado. O que percebe-se foi que não há um projeto exclusivo intitulado e voltado exclusivamente para QVT, mas o que ver-se certamente foi vários projetos orientados e ramificados ao setor de RH responsável que está presente em todas as agências bancárias dessa instituição inclusive na estudada sendo no caso a GEPES¹ e a CASSI² que foram citadas durante a entrevista. Além do mais o que compreende-se que a presença principalmente do

¹ GEPES: Gestão de Pessoas do Banco do Brasil

² CASSI: Caixa de Assistência aos Funcionários do Banco do

gestor e dos funcionários são indispensáveis nessa atuação, pois a solicitação de algumas dessas medidas e projetos são feitas pelos mesmos e alguns deles são elaborados pela própria equipa da agencia local como, por exemplo, a cultura de homenagear os aniversariantes do mês com a participação de todos os funcionários.

Compreende-se também que o que está sendo feito até agora tem muito a se melhorar, os próprios resultados obtidos mostram que não são todos os funcionários que estão satisfeitos com as medidas e questões de salário, instalações, carga horaria, integração social entre outros critérios tem a rejeição de alguns mesmo sendo minoria em quase todos os itens da pesquisa de campo. Sabe-se que tais medidas são feitas nas organizações com o desejo de funcionar 100% mas, é característica do ser humano nunca está satisfeito e sempre tem alguém que se sentira incomodado com algo, e diante os resultados ver-se que a maioria dos quesitos para se ter uma QVT equilibrada está no caminho certo pois foi de agrado para a grande maioria. Mesmo com os resultados considerados mais satisfatórios que insatisfatórios a empresa se vê na obrigação de criar meios para melhorias sendo não só em um critério mas como num todo.

De acordo com Oliveira (2008) a QVT deve ser considerada como um foco importante à administração do setor de Recursos Humanos, pois com o intuito de aumentá-la, para os que têm cargos que não ofereçam oportunidades para realização, reconhecimento e crescimento psicológico, os setores de Recursos Humanos podem usar uma variedade de métodos a fim de melhorar os cargos através de reformulação. As técnicas mais amplamente praticadas incluem rotação de cargo, aumento de cargo e enriquecimento de grupo de trabalho. Essas técnicas, usualmente, são referidas como programas de QVT.

Duarte et al. (2010), referência em seus estudos sobre QVT no setor bancário, são grandes influentes para o presente artigo. Tais estudos buscando sempre encontrar resultados que norteiem próximos e que possam de acordo com o tempo sempre atualizar a maneira de pensar dos gestores para que a QVT esteja presente nas organizações. Já Gil (2001, p. 46) afirma que os empregados contemporâneos passam a querer trabalhar em lugares mais agradáveis e estáveis, com isso, as empresas precisam investir no ambiente, tanto para atrair talentos quanto para melhorar a produtividade do trabalho.

Segundo Fernandes (2002) hoje a QVT pode ser definida como uma forma de pensamento envolvendo pessoas, trabalho e organizações, onde se destacam dois aspectos importantes: a preocupação com o bem-estar do trabalhador e com a eficácia organizacional; e a participação dos trabalhadores nas decisões e problemas do trabalho. Observa-se que muito

se tem falado sobre a QVT, contudo, ela não pode ser dissociada da satisfação no trabalho e estas, não podem estar isoladas da vida do indivíduo como um todo. Neste sentido, os funcionários que possuem uma vida familiar insatisfatória tem o trabalho como o único ou maior meio para obter a satisfação de muitas de suas necessidades, principalmente, as sociais. Assim, o trabalho assume dimensões enormes na vida do homem.

6. Conclusão

A busca pela qualidade total antes voltada apenas para o aspecto organizacional, já volta sua atenção para a qualidade também no trabalho. É nesse contexto que o aumento da participação dos funcionários e a descentralização de decisões, a busca por um ambiente físico seguro e confortável e a oportunidade de crescimento e desenvolvimento pessoal são eixos norteadores desse novo paradigma.

A partir deste estudo foi possível concluir-se que a empresa estudada tem a proposta de QVT por meio dos vários projetos sobre o bem estar. Foi ressaltado que os projetos colhidos nos resultados da pesquisa têm sido satisfatórios sim, não totalmente, mas se visa beneficiar a todos e a grande maioria se satisfaz então esta conclusão tem significância correta. Ainda se conclui, que apenas uma agência estudada não se limita a resultados ambiciosos de como é a QVT no setor bancário, mas o exemplo estudado abrem possibilidades de análises sobre o tema.

É crucial às organizações pensar em sedimentar suas habilidades e potenciais para abraçar o novo conceito de trabalho, bem como os desafios a ele inerentes. Para tanto, é preciso falar em Qualidade de vida no Trabalho, ressaltando-se, sempre, a abordagem deste assunto como questão de competitividade organizacional. Portanto, é perfeitamente pertinente e muito relevante o desenvolvimento de aspectos que favoreçam o atendimento e o desenvolvimento do ser humano como ser multidisciplinar, reconhecendo suas mais variadas e amplas necessidades.

Diante observações pessoais no momento da própria pesquisa e como estagiário da empresa a um ano atrás foi perceptível a falta de tempo dos gestores e dos funcionários em focar mais na QVT da empresa, a agência atende a um número alto de clientes sendo estando sempre lotada contrapondo a maiores frequências de reuniões de RH. Como futuro administrador reivindicaria um espaço ambiente maior e exigiria contratação de mais

funcionários, assim a empresa corresponderia a clientela com mais agilidade e disponibilizaria mais tempo para debater ações de QVT. Além de buscar parcerias mesmo que informais com gestores de outras agências para debater ideias e comparações que vinhesse a inovar localmente a QVT da agência.

REFERÊNCIAS

ANDRADE. R. M. Qualidade de vida no trabalho. Monografia. 52 f. Pós-graduação em gestão empresarial. Universidade do Extremo Sul Catarinense, 2012.

ALBORNOZ, Suzana. O que é trabalho. 6. ed. reimpr. São Paulo: Brasiliense, 2004. 103p.:il.

ALVES, L. O.; BRAGA, P. S.; SILVA, F. C. A síndrome de Burnout e a qualidade de vida no setor bancário, IX SEGeT, 2012. Disponível em:
<<http://www.aedb.br/seget/artigos12/35916330.pdf>.> Acesso em 10/12/2013.

BARCELOS, M. R. S.; FREITAS, A. L. P. Qualidade de vida no trabalho no setor bancário: uma análise experimental realizada em Campos dos. 49-65.

BARREIRO. J. C. N; GOMES. A. C .Q. A qualidade de vida e saúde no trabalho frente às mudanças dentro de um setor bancário: soluções para um melhor desempenho dos bancos. Idea Revista. v.3, n.1 p.10 Ago/Dez, 2011.

CATTELAN, A. V. Lesões por esforços repetitivos / distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (ler/dort): a mais nova epidemia na saúde pública brasileira. 2006. Disponível em <http://www.wgate.com.br/conteudo/medicinaesaude/fisioterapia/reumato/ler_dort_epidemia.htm. >. Acesso em 15/12/2013.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004

DIEESE. Pesquisa de Emprego Bancário: CAGED registra criação de 11.978 novos postos de trabalho no setor bancário no primeiro semestre de 2011. Emprego Bancário – ContraF-CUT. Ano 3, nº10. Agosto, 2011.

DUTRA, Roseli de Fátima. Qualidade de vida no Trabalho: O caso de uma cooperativa médica de um hospital universitário mineiro. Belo Horizonte/2008: Faculdade Novos Horizontes, (Dissertação de mestrado).

FERNANDES, E. Qualidade de vida no trabalho. São Paulo: Casa da Qualidade, 2002.

GIL, Antônio Carlos. Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

GOURSAND, M.; MOREIRA, R. L. Os sete pilares da qualidade de vida. Leitura: Minas

Gerais, 2005

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Anuário Estatístico do Brasil. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br>>. Acesso em: 11/12/2013.

JULIAO, Patrícia. Qualidade de Vida no Trabalho: Avaliação em Empresa do setor automobilístico a partir do clima organizacional e do sistema baseado na especificação técnica ISO/TS 16.949. São Paulo/2001: Universidade de São Paulo, (Trabalho de conclusão de curso de graduação).

SANT'ANNA, Anderson de Souza; MORAES, Lúcio Flávio Renault de. O movimento de qualidade de vida no trabalho; um estudo de suas origens, evolução, principais abordagens e avanços no Brasil. Belo Horizonte; CEPEAD_UFMG, 1998. 29p

OLIVEIRA, Rodrigo Ribeiro de. Qualidade de Vida no Trabalho – QVT e Responsabilidade Social Empresarial – RSE: Um estudo sobre a satisfação de QVT com funcionários voluntários em programas SER. São Paulo: Universidade Metodista de São Paulo, 2008.

RODRIGUES, Marcus V. C. Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial. Petrópolis : Editora Vozes, 1999.

WALTON, Richard E. Quality of working life: what is it? *Slow Management Review*. USA: v.15, n.1, p.11-21, 1973.