



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA – UEPB
CAMPUS I – CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – CCSA
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA – DAEC
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – TCC**

TATIANA CARDOSO DE LIMA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ANÁLISE NA PERCEPÇÃO
DOS COLABORADORES DO ITAÚ UNIBANCO, AGÊNCIA – 8497, EM
CAMPINA GRANDE – PB.**

**CAMPINA GRANDE – PB
2015**

TATIANA CARDOSO DE LIMA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ANÁLISE NA PERCEPÇÃO DOS
COLABORADORES DO ITAÚ UNIBANCO, AGÊNCIA – 8497, EM
CAMPINA GRANDE – 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 Bacharela em Administração.

Área de Concentração: Qualidade

Orientadora: Profa. MSc. Maria Dilma Guedes

**CAMPINA GRANDE – PB
2015**

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

L732q Lima, Tatiana Cardoso de
Qualidade de vida no trabalho [manuscrito] : análise na percepção dos colaboradores do Itaú Unibanco, agência – 8497, em Campina Grande – PB / Tatiana Cardoso de Lima. - 2015.
26 p. : il. color.

Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2015.
"Orientação: Profa. Ma. Maria Dilma Guedes, Departamento de Administração e Economia".

1. Qualidade de vida no trabalho. 2. QVT. 3. Modelo de Walton. 4. Agencia bancária. I. Título.

21. ed. CDD 306.361

TATIANA CARDOSO DE LIMA

10,0 (dez)
M. Guedes

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ANÁLISE NA PERCEPÇÃO
DOS COLABORADORES DO ITAÚ UNIBANCO, AGÊNCIA - 8497, EM
CAMPINA GRANDE - PB**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC),
apresentado ao Curso de Graduação em
Administração, da Universidade Estadual da
Paraíba, como requisito para a obtenção do grau
de Bacharela em Administração.

Aprovado em: 04 / 12 / 2015

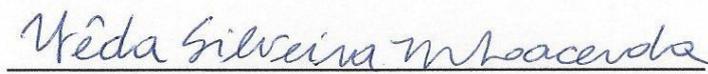
BANCA EXAMINADORA



Prof. MSc. Maria Dilma Guedes (UEPB)
Orientadora



Prof. MSc. Luís de Sousa Lima (UEPB)
Examinador



Prof. Dra. Yêda Silveira Martins Lacerda (UEPB)
Examinadora

CAMPINA GRANDE - PB

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ANÁLISE NA PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DO ITAÚ UNIBANCO S/A, AGÊNCIA – 8497, EM CAMPINA GRANDE – PB.

LIMA, Tatiana Cardoso¹
GUEDES, Maria Dilma²

RESUMO

No contexto atual das instituições financeiras, a busca pela qualidade de vida no trabalho (QVT) tem sido quase uma obrigação. Por outro lado, as mudanças no sistema bancário têm levado à diminuição do quadro de funcionários, ao aumento significativo da carga de trabalho, serviços, responsabilidades e metas atribuídas aos colaboradores. Todas essas transformações repercutem na saúde de forma geral dos funcionários e as instituições buscam oferecer programas de QVT, visando amenizar os danos causados pelo trabalho. Neste contexto, este artigo teve como objetivo analisar o nível de satisfação dos colaboradores, com relação a QVT, no Itaú Unibanco S/A, agência 8497, em Campina Grande - PB. Caracterizou-se como estudo de caso, acompanhado de pesquisa exploratória, descritiva, bibliográfica e de campo. O método adotado foi o quantitativo. O instrumento foi um questionário, composto por três questões relacionadas ao perfil socioeconômico e vinte e três baseadas no modelo de Walton (1983), distribuídas em 08 fatores. Para mensurar os resultados da pesquisa utilizou-se a escala Likert, adaptada para três categorias: concordância, neutralidade e discordância. Nos resultados, em cinco fatores houve concordância; entretanto em três, verificou-se, em um, um percentual mais elevado de concordância e em outro de discordância, mas que não atingiu a maioria, e em outro apenas metade dos pesquisados concordou. Apesar dos resultados serem favoráveis, espera-se que sejam envidados esforços para a criação de novos projetos em QVT, e que venham melhorar cada vez mais o nível de satisfação dos colaboradores.

Palavras-chave: Qualidade de Vida. Qualidade de Vida no Trabalho. Modelo de Walton.

ABSTRACT

In the current context of financial institutions, the search for Quality of Work Life (QWL) has been almost a must. On the other hand, changes in the banking system has led to decreased headcount, the significant increase in workload, services, responsibilities and goals assigned to reviewers. All these changes have repercussions on the health of the general staff and the institutions are seeking to provide QWL programs to mitigate the damage caused by the work. In this context, this article aims to analyze the level of satisfaction of employees with respect to QWL at Itaú Unibanco S/A, office 8497, in Campina Grande - PB. It was characterized as a case study, followed by a exploratory, descriptive, bibliographical and field research. The method used was the quantitative. The instrument was a questionnaire consisting of three issues related to socioeconomic profile and twenty-three based on the model of Walton (1983), distributed in 08 factors. To measure the research results, it was used the Likert scale adapted to three categories: compliance, neutrality and disagreement. The results in five factors there was agreement; however in three it was found in one, a higher percentage of agreement and disagreement on the other, but which has not reached the majority in another and only half of the respondents agreed. Although the results are favorable, it is expected that efforts be made to create new projects in QVT, which become increasingly improve the level of employee satisfaction.

Keywords: Quality of Life. Quality of Work Life. Model of Walton.

¹ Graduanda em Administração pela Universidade Estadual da Paraíba. E-mail: <tatianacardosolima@gmail.com>

² Professora Orientadora. Mestre em Administração pela UFPB. E-mail: <dilma.guedes@gmail.com>

1 INTRODUÇÃO

No mundo atual a globalização tem se tornado um processo irreversível em toda a sociedade e este fato influencia diretamente o cotidiano das instituições financeiras, que tem na competitividade acirrada a alternativa para alcançar níveis elevados de qualidade e produtividade como forma de sobreviverem num mercado financeiro altamente competitivo.

A globalização das economias vem trazendo grandes reflexos e demonstram a dinâmica no sistema financeiro e no setor bancário, onde as recentes alterações no cenário econômico, juntamente com a alta concentração das instituições financeiras, demonstram a dinâmica do setor. Esse processo exige cada vez mais do colaborador, que se vê pressionado pela necessidade de alcançar altos índices de produtividade, afetando a saúde e gerando estresse.

Nesta perspectiva a complexidade de desenvolver a produtividade e a satisfação dos agentes bancários, considerando aspectos organizacionais, torna os programas de qualidade de vida no trabalho imprescindíveis na gestão de pessoas, sendo vista como estratégia organizacional. A competitividade dos negócios requer profissionais qualificados e satisfeitos para agregar valor aos serviços prestados, visando atingir os objetivos organizacionais.

Sendo assim, a QVT adquire grande importância como valor intrínseco das ações relacionadas a competitividade e a harmonia do ambiente organizacional. Investir nos funcionários e promover a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é a melhor forma de se criar um ambiente produtivo e satisfatório dentro das organizações.

Rodrigues (2002, p. 21) quando se reporta a QVT, diz:

Entendemos aqui por Qualidade de Vida no Trabalho – QVT- a resultante direta da combinação de diversas dimensões básicas da tarefa e de outras dimensões não dependentes diretamente da tarefa, capazes de produzir motivação e satisfação em diferentes níveis, além de resultar em diversos tipos de atividades e condutas dos indivíduos pertencentes a uma organização.

A fusão de empresas gigantes permitiu que as mesmas exercessem um controle econômico em âmbito global. As megafusões surgem como uma excelente alternativa para que as empresas se fortaleçam no mercado mundial. Entretanto, por possuir o domínio de determinados produtos, as empresas podem controlar os preços e a oferta, consolidando assim o monopólio.

Foi o caso dos bancos Itaú e Unibanco que anunciaram em 3 de novembro de 2008, a fusão de suas operações financeiras, o que formou o maior banco do país e o maior grupo financeiro do Hemisfério Sul, segundo comunicado divulgado no site: <<http://www.itaunibanco.com.br/relatoriodesustentabilidade/2008/>>. Logo, trata-se de uma instituição

financeira com a capacidade de competir no cenário internacional com os grandes bancos mundiais.

Neste contexto, questiona-se: **Qual o nível de satisfação dos colaboradores com relação a QVT, no Itaú Unibanco S/A, agência 8497, em Campina Grande - PB?**

Para tanto o presente estudo, tem como objetivo principal analisar o nível de satisfação dos colaboradores, com relação a QVT, no Itaú Unibanco S/A, agência 8497, em Campina Grande – PB.

Contudo, o tema é de fundamental importância, pois pesquisar e discutir sobre a QVT tornou-se essencial, e relevante para a organização em virtude de poder ter acesso à percepção de seus colaboradores, tendo a possibilidade de adotar medidas estratégicas que possam corrigir possíveis desvios não identificados no cotidiano de trabalho, como também intensificar os aspectos positivos e melhorar a satisfação e a produtividade no ambiente de trabalho.

Foi utilizado como referência para a pesquisa de campo o modelo de Richard Walton (1973), que apresenta oito dimensões que envolvem todos os fatores ambientais da empresa bem como indicadores que afetam as pessoas em seu trabalho: compensação justa e adequada, condição de trabalho, uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidade de crescimento e segurança, integração social na organização, constitucionalismo, trabalho e espaço total de vida, e relevância social no trabalho. Tais fatores são de grande relevância para mensurar a percepção dos colaboradores com relação à QVT. Assim, justifica-se a relevância do tema.

O presente trabalho encontra-se estruturado da seguinte forma: Resumo, Abstract, Introdução, Fundamentação Teórica, Caracterização da Empresa, Metodologia, Análise e Discussão dos Resultados, Considerações Finais e Referências.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 QUALIDADE DE VIDA – QV

O termo qualidade tem sido utilizado em diversas situações, nem sempre tendo uma definição clara e objetiva. Ou seja, a qualidade não é simples de ser definida, é aparentemente intuitiva. Sua interpretação depende do ponto de vista de quem a analisa. É comum um produto/serviço ter qualidade para uma pessoa e não ter para outra (CARVALHO, 2007). Quanto a Qualidade de Vida, França e Pilatti (2007, p. 1) dizem que “o viver bem é viver com qualidade de vida”, explanando que este tema aborda os demais fatores que influenciam a vida do indivíduo.

A qualidade de vida atualmente representa um aspecto de extrema importância nas organizações e ocupa cada vez mais espaço nas discussões a respeito de como conciliar a produtividade e competitividade aos padrões inovadores de conhecimento, assim como à qualificação profissional e aos novos estilos de vida.

A Qualidade de Vida diante de sua complexidade tem a necessidade de ser vista com uma interpretação individual e coletiva. Nas palavras de Tubino (2002, p. 263):

Mesmo levando-se em conta a abordagem complexa da Qualidade de Vida coletiva, precedente, e uma Qualidade de Vida individual, integrada numa relação de interdependência, tal relação será muito difícil na direção da conquista da qualidade de vida individual, caso não esteja inserida numa conjuntura ou contexto favorável de qualidade de vida coletiva.

Contextualizando a QV é válido ressaltar que na década de 70, houve uma ruptura dos valores cartesianos, que pregam o homem, dividido em partes, dando lugar a uma nova visão holística, na qual o ser humano é visto como um todo integrado, biopsicossocial, onde toda manifestação é complexa e interligada, composto por interfaces, biológicas, psicológicas e sociais que reagem simultaneamente aos estímulos recebidos (LIMONGI-FRANÇA, 2007).

A esfera biológica refere-se às características físicas como metabolismo ou vulnerabilidade dos órgãos herdados ou adquiridos no decorrer da vida. A esfera psicológica envolve as características que formam a personalidade de cada indivíduo. Incluem-se nessa categoria todos os processos afetivos, emocionais e de raciocínio. A esfera social relaciona os aspectos culturais da pessoa, com seus valores, suas crenças e os papéis no trabalho e na família. (LIMONGI-FRANÇA, 2007).

Sendo assim, a relevância do trabalho na sociedade atual e na vida das pessoas individualmente é indiscutível, visto que, além das questões relacionadas com a sobrevivência, traz para o ser humano o sentimento de utilidade, e de contribuição para com a sociedade.

Através do Quadro 1, a seguir, pode-se visualizar claramente os valores das três interfaces que propõem esta visão holística.

Quadro 1 – Enfoque Biopsicossocial

Esfera biológica	Esfera psicológica	Esfera social
<ul style="list-style-type: none"> • Sono, alimentação e atividade física; • Intervenções clínicas; • Medicação, vitaminas; • Técnicas de distensão e repouso; • Adequação do estilo de vida às necessidades individuais. 	<ul style="list-style-type: none"> • Autoconhecimento; • Métodos terapêuticos, espirituais e filosóficos; • Busca de convivência menos conflituosa com pares e grupos; • Compensação de frustrações com atividades de autorrealização; • Compreensão dos símbolos e das necessidades dos pares. 	<ul style="list-style-type: none"> • Melhoria das condições de vida pessoal e familiar; • Desenvolvimento profissional e cultural; • Interação indivíduo e meio ambiente; • Revisão e redimensionamento das formas de organização de trabalho; • Investimentos na autogestão da carreira de sucesso profissional e pessoal.

Fonte: Adaptado de Limongi-França e Zaima (2003, p. 407).

Esses dados denotam a preocupação em ver o ser humano como um todo. Esse entendimento foi consolidado, quando, em 1980, a Organização Mundial da Saúde (OMS) estabeleceu que saúde não é apenas a ausência de doença, mas também o completo bem-estar biopsicossocial.

Pode-se perceber que a atividade profissional na atualidade, torna-se muito importante na vida das pessoas, tendo em vista que a grande maioria delas trabalha e dedica a maior parte do tempo de suas vidas às atividades funcionais nas instituições. Rodrigues (2009) considera que o trabalho detém um valor significativo na sociedade atual, onde as pessoas são inseridas neste mercado cada vez mais jovens, podendo-se comprovar que a empresa em que trabalha passa a ser uma referência em suas vidas até para sua identificação.

2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO – QVT

Rodrigues (2002, p. 21) quando se reporta a QVT, diz:

Entendemos aqui por Qualidade de Vida no Trabalho – QVT – a resultante direta da combinação de diversas dimensões básicas da tarefa e de outras dimensões não dependentes diretamente da tarefa, capazes de produzir motivação e satisfação em diferentes níveis, além de resultar em diversos tipos de atividades e condutas dos indivíduos pertencentes a uma organização.

Nota-se que para o autor, a QVT relaciona tanto os aspectos físicos quanto os ambientais, quanto os aspectos psicológicos do local de trabalho, quando se fala em qualidade de vida envolve a vida familiar, educação, meio ambiente, lazer e trabalho, e a todos os aspectos motivacionais dos colaboradores.

A expressão qualidade de vida no trabalho tem sido tratada como um leque amplo. As definições de QVT vão desde cuidados médicos estabelecidos até atividades voltadas para lazer, motivação e bem-estar das pessoas. Diante do exposto, Chiavenato (2004, p. 448), diz que, “A QVT representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através do seu trabalho na organização”. Assim, faz-se necessário que alguns fatores sejam levados em consideração, a exemplo de: motivação para o trabalho, adaptabilidade às mudanças no ambiente de trabalho, criatividade e vontade de inovar.

Rodrigues (2007) expõe que a QVT surgiu na década de 70 através da mudança no ponto de vista organizacional, passando a existir os primeiros movimentos e aplicações estruturadas e sistematizadas no interior das empresas, utilizando esta ferramenta. Limongi-França (2007, p. 165) define Gestão da QVT, como:

A capacidade de administrar o conjunto das ações, incluindo diagnóstico, implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho alinhado e construído na cultura organizacional, com prioridade absoluta para o bem-estar das pessoas na organização.

Sendo assim, é importante utilizar estratégias e programas de QVT, que motivem o trabalhador, pois o colaborador sente-se mais satisfeito, principalmente quando este satisfaz suas necessidades individuais.

A QVT deve ocorrer dentro e fora das instituições financeiras, considerando que o trabalho é uma parte inseparável da vida humana, e a QVT é influenciada por vários aspectos da vida fora do trabalho, fazendo-se necessário uma análise da vida do colaborador, por isso a importância das entrevistas antes de contratá-lo. “Muito tem se falado sobre a QVT. Mas, entendemos que a satisfação no trabalho não pode estar isolada da vida do indivíduo como um todo” (RODRIGUES, 2002, p. 93).

Seja como for, o trabalho ocupa um espaço muito importante na vida das pessoas: às vezes indesejado e às vezes satisfatório e prazeroso, mas o fato é que o trabalho dá sentido à vida, definindo a identidade pessoal e impulsionando o crescimento do indivíduo.

A finalidade principal das organizações financeiras são a venda de produtos e serviços, almejando o lucro, que só será alcançado se este produto ou serviço satisfizer uma necessidade. Com esta visão, é possível perceber que não existem apenas pessoas com necessidades a serem saciadas fora da organização, ou seja, onde estão os primeiros clientes e as primeiras necessidades a serem saciadas, senão dentro da própria organização.

Segundo Chiavenato (2008, p. 487), “a QVT representa o grau em os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através do seu trabalho na organização”. De acordo com o autor os fatores podem ser descritos em nove categorias, são elas: (1) Satisfação com o trabalho executado; (2) As possibilidades de futuro na organização; (3) O reconhecimento pelos resultados alcançados; (4) O salário percebido; (5) Os benefícios auferidos; (6) O relacionamento humano dentro da equipe e da organização; (7) O ambiente psicológico e físico de trabalho; (8) A liberdade de atuar e responsabilidade de tomar decisões; (9) As possibilidades de estar engajado e de participar ativamente.

Para Carvalho e Nascimento (2011, p. 167), “A QVT, portanto, constitui-se na peça chave do desenvolvimento humano enquanto profissional, pois é nas organizações que ele, como trabalhador, encontra seu sucesso e frustração”. Entretanto, é notável afirmar que a QVT sofre influências de diversas variáveis, como relações interpessoais no ambiente de trabalho, satisfação com a remuneração, reconhecimento e valorização da atividade exercida, além de constatar que os objetivos estão sendo atingidos com êxito. Estes fatores contribuem para o comprometimento com o trabalho, a produtividade e principalmente para a motivação. De igual modo, fatores externos do ambiente de trabalho como vida pessoal, saúde, lazer e estado emocional também estão relacionados diretamente com a qualidade de vida no trabalho.

De toda forma, o trabalho ocupa um espaço muito importante na vida das pessoas: às vezes indesejado e às vezes satisfatório e prazeroso, mas o fato é que o trabalho dá sentido à vida, definindo a identidade pessoal e impulsionando o crescimento do indivíduo.

2.3 MODELOS DE QVT

Sabe-se que a QVT proporciona um clima de segurança e respeito mútuo e saem ganhado o colaborador e a empresa. Em busca de atender as necessidades individuais e organizacionais, estudiosos pesquisaram modelos de QVT com a intenção de aperfeiçoar as relações de trabalho nas empresas. A seguir, serão apresentados alguns modelos de QVT que merecem destaque pelos fatores que utilizam para estudar a qualidade de vida dos indivíduos.

2.3.1 Modelo de QVT de Walton

De acordo com Chiavenato (2010, p. 489-490), para Walton, a QVT está fundamentada através dos seguintes fatores: Petrópolis - RJ:

- **Compensação justa e adequada:** a justiça distributiva de compensação depende da adequação da remuneração ao trabalho que a pessoa realiza, da equidade interna (equilíbrio entre as remunerações dentro da organização) e da equidade externa (equilíbrio com as remunerações de mercado de trabalho);
- **Condições de segurança e saúde no trabalho:** envolvendo as dimensões, jornada de trabalho e ambiente físico adequado à saúde e bem-estar da pessoa;
- **Utilização e desenvolvimento de capacidades:** no sentido de proporcionar oportunidades de satisfazer as necessidades de utilização de habilidades e conhecimentos do colaborador, desenvolver sua autonomia, autocontrole e de obter informações sobre o processo total do trabalho, bem como retroinformação quanto ao seu desempenho;
- **Oportunidades de crescimento contínuo e segurança:** no sentido de proporcionar possibilidades de carreira na organização, crescimento e desenvolvimento pessoal e de segurança no emprego de forma duradoura;
- **Integração social na organização:** envolvendo eliminação de barreiras hierárquicas marcantes, apoio mútuo, fraqueza interpessoal e ausência de preconceito;
- **Constitucionalismo:** refere-se ao estabelecimento de normas e regras da organização, direitos e deveres do colaborador, recursos contra decisões arbitrárias e um clima democrático dentro da organização;
- **Trabalho e espaço total de vida:** o trabalho não deve absorver todo o tempo e energia do colaborador em detrimento de sua vida familiar e particular, de seu lazer e atividades comunitárias;
- **Relevância social da vida no trabalho:** o trabalho deve ser uma atividade social que traga orgulho para a pessoa em participar de uma organização. A organização deve ter uma atuação e uma imagem perante a sociedade, responsabilidade social, responsabilidade pelos produtos e serviços oferecidos, práticas de emprego, regras bem definidas de funcionamento e de administração eficiente.

Logo, verifica-se que o modelo sobre condições de QVT de Walton, procurou identificar os fatores e dimensões que afetam de maneira mais significativa o trabalhador no seu ambiente

de trabalho. Este modelo, propõe oito categorias conceituais, incluindo critérios de QVT, agregando aos respectivos fatores da QVT, dimensões que poderão ser utilizadas como instrumento de pesquisa.

O Quadro 2, exposto a seguir, complementa de forma resumida o modelo de Walton (1973, apud CHIAVENATO, 2010).

Quadro 2 – Modelo de QVT de Walton

Fatores da QVT	Dimensões
1. Compensação justa e adequada	1. Renda adequada ao trabalho 2. Equidade interna 3. Equidade externa
2. Condição de trabalho	4. Jornada de trabalho 5. Ambiente físico seguro e saudável
3. Oportunidade de uso e desenvolvimento de capacidades	6. Autonomia 7. Significado da tarefa 8. Identidade da tarefa 9. Variedade da habilidade 10. Retro informação
4. Oportunidade de crescimento e segurança	11. Possibilidade de carreira 12. Crescimento profissional 13. Segurança de emprego
5. Integração social no trabalho	14. Igualdade de oportunidade 15. Relacionamento 16. Senso comunitário
6. Constitucionalismo	17. Respeito às leis e direitos trabalhistas 18. Privacidade pessoal 19. Liberdade de expressão 20. Normas e rotinas
7. Trabalho e espaço total da vida	21. Papel balanceado do trabalho
8. Relevância social da vida no trabalho	22. Imagem da empresa 23. Responsabilidade social pelos produtos/serviços 24. Responsabilidade social pelos empregados

Fonte: Chiavenato (2010, p. 491).

Logo, verifica-se que esses critérios são de grande relevância, considerando que o colaborador, no seu ambiente de trabalho encontrará categorias conceituais que poderão ser transformadas em fatores motivacionais que implicarão nos critérios mencionados.

2.3.2 Modelo de QVT de Hackman e Oldhan

Segundo Hackman e Oldhan (apud CHIAVENATO, 2010, p. 489), a QVT está fundamentada em:

- **Variedade de habilidades:** o cargo deve requerer várias e diferentes habilidades, conhecimentos e competências das pessoas;
- **Identidade da tarefa:** o trabalho deve ser realizado do início até o fim para que a pessoa possa perceber que produz um resultado palpável;
- **Significado da tarefa:** a pessoa deve ter uma clara percepção de como o seu trabalho produz consequências e impactos sobre o trabalho das outras;

- **Autonomia:** a pessoa deve ter responsabilidade pessoal para planejar e executar as tarefas, autonomia própria e independência para desempenhar suas funções;
- **Retroação do próprio trabalho:** a tarefa deve proporcionar informação de retorno à pessoa para que ela própria possa auto avaliar seu desempenho;
- **Retroação extrínseca:** deve haver o retorno proporcionado pelos superiores hierárquicos ou clientes a respeito do desempenho na tarefa;
- **Inter relacionamento:** a tarefa deve possibilitar contato interpessoal do ocupante com outras pessoas ou com clientes internos e externos.

Para Hackman e Oldham, as dimensões do cargo são fundamentais na QVT, estes aspectos produzem estados psicológicos críticos que conduzem resultados pessoais e de trabalho que afetam diretamente a qualidade de vida no trabalho (CAVASSIANI, 2006).

2.3.3 Modelo de QVT de Nadler e Lawler

Para Nadler e Lawler (*apud* CHIAVENATO, 2010, p. 485), a QVT está fundamentada em quatro aspectos:

- Participação dos funcionários nas decisões;
- Reestruturação do trabalho através do enriquecimento de tarefas e de grupos autônomos de trabalho;
- Inovação do sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional;
- Melhoria no ambiente de trabalho quanto a condições físicas e psicológicas, horário de trabalho e etc.

De acordo com Cavassani (2006), estes aspectos demonstram que o ser humano passa a ser parte integrante das organizações e mostra a evolução da importância dos mesmos. Como exemplo a tendência da participação nas decisões cede lugar, ao invés da ideia predominante até pouco que os funcionários deviam ser simples executores e outros com mais capacidades, os planejadores e “pensadores”.

3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

O Banco Itaú propriamente dito foi fundado, em 1944, na cidade de Itaú de Minas na época município de Pratápolis, Minas Gerais, mas a história oficial do banco começa em 30 de dezembro de 1943, quando Alfredo Egídio de Sousa Aranha fundou, na cidade de São Paulo, o Banco Central de Crédito. Ainda assim, considera-se o ano de 1945 como o primeiro ano de funcionamento do banco, pois ele só foi autorizado a operar em 1944. Assim, a primeira agência do Banco Central de Crédito foi aberta em 2 de janeiro de 1945. A pedido do governo federal, o Banco Central de Crédito mudou de nome, em 1952, para Banco Federal de Crédito. Mais tarde, o governo federal usaria o termo "Banco Central" como nome de sua autoridade monetária principal.

Como já foi mencionado anteriormente, em 03 de novembro de 2008, houve a fusão dos bancos Itaú Unibanco, o que oportunizou a essa instituição competir no cenário internacional com os grandes bancos mundiais. Atualmente o presidente do Conselho de Administração do grupo é o Sr. Pedro Moreira Salles e o presidente-executivo é o Sr. Roberto Egydio Setubal.

O Banco Itaú S.A., sediado em São Paulo, é considerado o braço do Itaú Holding voltado ao setor de varejo, que oferece serviços de finanças e seguros a mais de 12,4 milhões de pessoas físicas e pequenas empresas. Atua na Argentina, Chile, Uruguai, Portugal, Inglaterra, Estados Unidos, Japão e China. O conjunto de empresas do conglomerado é denominado Grupo Itaú S/A, uma holding que tem o controle acionário de parte das empresas. Se tornou o maior banco do hemisfério sul em 3 de novembro de 2008 após anunciar a fusão com o Unibanco.

O Itaú Unibanco é uma empresa de capital aberto com ações negociadas sob o código ITUB em três bolsas de valores: Bolsa de Valores de São Paulo (BM&FBovespa), Bolsa de Comércio de Buenos Aires (BCBA) e Bolsa de Valores de Nova York (New York Stock Exchange – NYSE). Nestes dois últimos mercados, as negociações ocorrem por meio de certificados de depósito de ações (ADRs na NYSE e CEDEARs na BCBA).

A missão do Itaú é “ser o banco líder em performance, sustentabilidade e inovação, colocando sempre as pessoas em primeiro lugar, sejam elas colaboradores, fornecedores, clientes ou a sociedade em geral”. E sua visão é “ser o Banco líder em performance e perene, reconhecidamente sólido e ético, destacando-se por equipes motivadas, comprometidas com a satisfação dos clientes, com a comunidade e com a criação de diferenciais competitivos”.

Logo após a fusão, em 2008 a agência pesquisada que era apenas Unibanco, passou a se chamar Itaú Unibanco. Encontra-se localizada na rua: João Pessoa, nº 59 – Centro – Campina Grande - PB, CEP: 58400-002. Telefone: (83) 21014150; site: <www.itaubr.com.br>.

4 METODOLOGIA

Richardson (2011, p. 22), sobre o conceito de método e metodologia, afirma que: “[...] o método científico é o caminho da ciência para chegar a um objetivo. A metodologia são as regras estabelecidas para o método científico, por exemplo: a necessidade de observar, a necessidade de formular hipóteses, a elaboração de instrumentos etc.”.

Sendo assim, percebe-se que a metodologia significa vários procedimentos que são utilizados na produção do conhecimento. Representa a utilização do método através de técnicas que asseguram a legitimidade do conhecimento adquirido ao longo das pesquisas. Portanto, esta seção pretende expor os procedimentos metodológicos seguidos para o alcance dos objetivos previamente estabelecidos.

Para elaboração da pesquisa, tomou-se como base o que diz de Vergara (2011), quando classifica a pesquisa quanto aos fins e quanto aos meios.

Assim, **quanto aos fins**, a pesquisa classificou-se como **Exploratória**, que segundo Tachizawa e Mendes (2006, p. 61), “permite ao pesquisador reunir elementos capazes de subsidiar a escolha do objeto e a definição do tema, além das justificativas teóricas do mesmo”. No caso, foi feito um levantamento que contribuiu para um maior conhecimento da área e tema escolhidos para estudo. **Descritiva**, que conforme Vergara (2011, p. 47), “expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Pode também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza”. Neste contexto, foi feita, dentre outras, a descrição das variáveis do modelo da QVT, de Walton, adotado neste trabalho.

Destarte, **quanto aos meios**, a pesquisa realizada foi considerada de **Campo**, que consiste na “investigação empírica realizada no local onde ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explica-lo” (idem, p. 47). Haja vista que, foram investigados os colaboradores do Banco Itaú. **Bibliográfica**, “é um estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral” (idem, p. 48). Logo, foram utilizados autores da área para embasar a parte conceitual do referido trabalho. **Estudo de caso**, “é o circunscrito a uma ou poucas unidades, entendidas essas como pessoa, família, produto, empresa, órgão público, comunidade ou mesmo país. Tem caráter de profundidade e detalhamento” (idem, p. 49). Desta forma, a organização escolhida foi o Itaú Unibanco S/A, especificamente, a agência 8497, em Campina Grande - PB.

O método utilizado foi a quantitativo, que na visão de Richardson (2011, p. 60),

[...] como o próprio nome indica, caracteriza-se pelo emprego da quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas, desde as mais simples, como percentual, média, desvio-padrão, às mais complexas, como coeficiente de correlação, análise de regressão etc.

No caso em questão, os dados coletados foram organizados e em seguida houve um tratamento estatístico, por meio de planilha eletrônica do programa da Microsoft Office Excel. Para melhor compreensão foram agrupados através da escala Likert, adaptada para três categorias: Concordância, Neutralidade e Discordância. Posteriormente foram expostos através de gráficos.

A população pesquisada foi constituída por 15 funcionários do Banco Itaú – Agência 8497. O instrumento de pesquisa foi um questionário, aplicado nos dias 07 e 08 de maio de 2015, composto por 26 perguntas fechadas, sendo 03 relacionadas ao perfil socioeconômico

dos pesquisados e 23 referentes ao modelo de Richard Walton (1973). Logo, foi trabalhado todo o universo do respectivo setor.

O modelo adotado para elaborar o questionário foi de Richard Walton (1973, apud CHIAVENATO, 2010), por ser considerado clássico, em virtude de ter sido um modelo de análise de vários experimentos sobre QVT, tendo como base oito critérios, conforme o Quadro 3, exposto abaixo.

Quadro 3 – Plano de variáveis

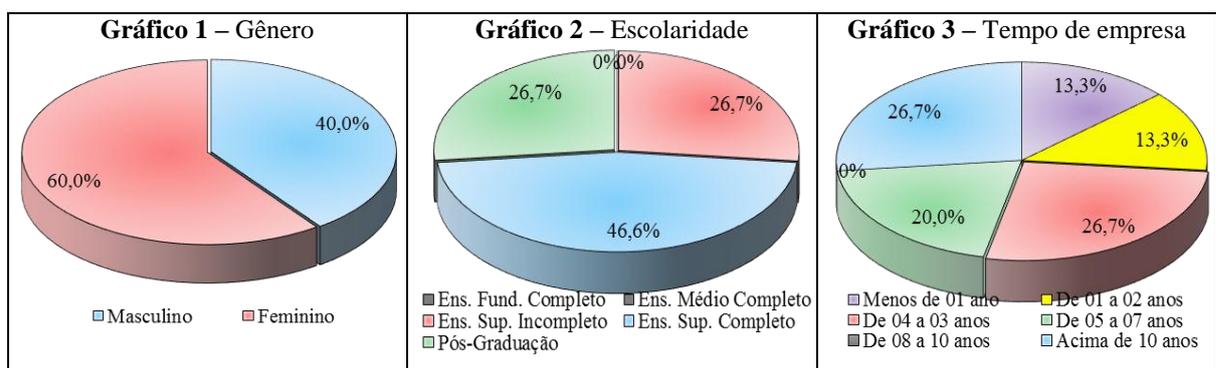
Variáveis	Questões
1. Compensação justa e adequada	Q.1; Q.2
2. Condições de trabalho	Q.3; Q.4
3. Uso e desenvolvimento de capacidades	Q.5; Q.6; Q.7
4. Oportunidade de crescimento e segurança	Q.8; Q.9; Q.10
5. Integração social na organização	Q.11; Q.12; Q.13; Q.14
6. Constitucionalismo	Q.15; Q.16; Q.17; Q.1
7. O trabalho e o espaço total de vida	Q.19; Q.20; Q.21;
8. Relevância social do trabalho na vida	Q.22; Q.23;

Fonte: Adaptado de Walton (1973 apud CHIAVENATO, 2010, p. 491).

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

5.1 PERFIL SOCIOECONÔMICO DOS COLABORADORES

Para traçar o perfil dos colaboradores foram levadas em consideração as variáveis: gênero, escolaridade e tempo de empresa, expostos nos Gráficos 1, 2 e 3.



Fonte: Pesquisa direta, maio/2015.

Analisando as três questões, pode-se afirmar quanto ao gênero que a maioria 60% é do gênero feminino; enquanto que 40% afirmaram ser do masculino. Com relação a escolaridade, verificou-se que um percentual mais elevado, mas que não atingiu maioria, 46,6%, dispõe de Ensino Superior Completo; 26,7% respectivamente informaram ter Ensino Superior Incompleto

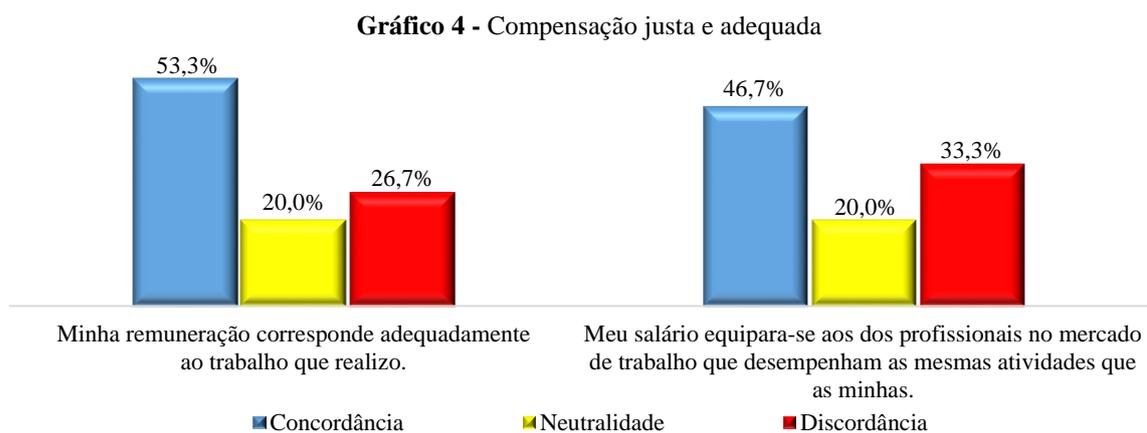
e Pós-Graduação. É válido ressaltar que, agrupando-se esses dados cerca de 73,3%, portanto, maioria dispõe de Ensino Superior Completo. Logo não existe nesta agência, colaboradores que dispõe apenas de Ensino Fundamental ou Médio. Na terceira questão, que fala sobre o tempo de trabalho no Itaú, 13,3% respectivamente informaram que já se encontram na agência a menos de um ano e/ou de 1 a 2 anos; respectivamente, 26,7% afirmaram que estão na agência de 03 a 04 anos e/ou acima de 10 anos; 20% optaram em dizer que estão na empresa de 05 a 07 anos; enquanto que ninguém disse de 08 a 10 anos. Mas, agrupando-se esses resultados, percebe-se que a maioria, 60% encontra-se nesta agência de 01 a 07 anos.

5.2 DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS SEGUNDO O MODELO DE WALTON

5.2.1 Compensação Justa e Adequada

De acordo com o **Gráfico 4**, quando questionados: Minha remuneração corresponde adequadamente ao trabalho que realizo, verificou-se que a maioria, 53,3% informou Concordância; 20,0% permaneceram neutros; seguindo de 26,7% que discordaram.

Na segunda questão que mensurou essa dimensão: Meu salário se equipara ao dos profissionais no mercado de trabalho que desempenham as mesmas atividades que as minhas, obteve-se um percentual mais elevado, mas que não chegou a ser maioria, 46,7%, que concordou, 20,0% permaneceram na neutralidade e 33,3% que discordaram.



Fonte: Pesquisa direta, maio/2015.

Neste contexto, Carvalho e Nascimento (2011, p. 164), dizem que,

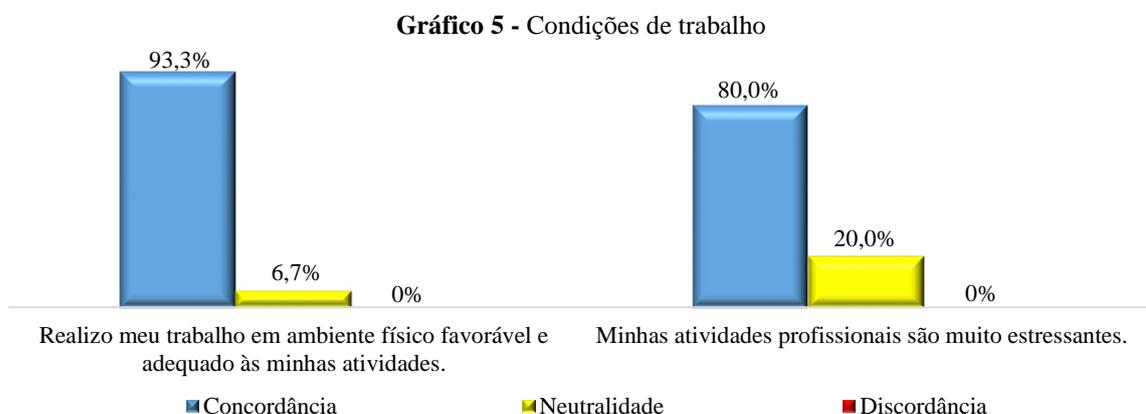
Compensação justa e adequada: visa medir a qualidade de vida no trabalho, tendo como parâmetro o salário recebido pela tarefa realizada, observando-se a sua equidade a outros membros que desempenham as mesmas funções tanto na organização onde trabalha como também de profissionais de outras empresas.

Analisando-se as duas questões, pode-se afirmar que quanto ao primeiro critério analisado por Walton - compensação justa e adequada - para verificar se há QVT, no Banco Itaú Unibanco, a maioria dos funcionários concordou que a Compensação é justa e adequada para as atividades que desempenha, tanto no indicador remuneração adequada quanto na equidade externa.

5.2.2 Condições de Trabalho

No **Gráfico 5**, para mensurar este indicador foram selecionadas duas assertivas, na primeira levou-se em consideração o ambiente físico, perguntando-se: Realizo meu trabalho em ambiente físico favorável e adequado às minhas atividades, percebeu-se que a maioria, 93,3%, demonstrou satisfação, pois concordou; 6,7% mantiveram-se neutros; e 0% de discordaram. Logo, para a maioria o ambiente físico é favorável e adequado.

Na segunda questão - quanto à jornada de trabalho, estresse e carga de trabalho, foi perguntado: Minhas atividades profissionais são muito estressantes. Nesta também permaneceu a maioria com 80,0% de concordância; 20,0% mantiveram-se neutros e não houve discordância. Logo, para a maioria as atividades desenvolvidas são estressantes.



Fonte: Pesquisa direta, maio/2015

De acordo com Chiavenato (2010, p. 470), “[...] um ambiente saudável de trabalho deve envolver condições ambientais físicas que atuem positivamente sobre todos os órgãos dos sentidos humanos – como visão, audição, tato, olfato e paladar”. Para Carvalho e Nascimento (2011, p. 313), segurança do trabalho é identificada como sendo “conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas e psicológicas empregadas para prevenir acidentes, quer eliminando as condições inseguras do ambiente, quer instruindo ou convencendo as pessoas de práticas preventivas”.

A partir da análise dessas duas questões, que avaliaram o critério Condições de Trabalho, levando em consideração o indicador ambiente físico é saudável e o indicador jornada de trabalho, estresse e carga de trabalho, questionado o estresse no trabalho. A maioria dos funcionários achou o ambiente físico saudável; no entanto a existência de estresse no trabalho é bastante notável. Portanto, as atividades desenvolvidas pelos pesquisados são muito estressantes.

5.2.3 Uso e Desenvolvimento de Capacidades

Neste indicador, vê-se no **Gráfico 6**, que foram levadas em consideração três questões. Na primeira: autonomia - Tenho autonomia para tomar decisões na realização de minhas atividades; verificou-se que 40,0% concordaram; um percentual mais elevado, mas que não atingiu a maioria 46,7% permaneceu neutro; e apenas 13,3% discordaram.

Na segunda questão - variedade de habilidade, ou seja: Minhas atividades profissionais proporcionam a utilização de várias competências exigidas pela profissão. Nesta, aconteceu o inverso, ou seja, 53,4% a maioria de concordância; e 33,3% de neutralidade e 13,3% discordaram.

A terceira questão - retroinformação, foi perguntado: Recebo frequentemente *feedback* da gerência quanto ao desempenho de minhas atividades. No resultado vê-se que houve 60,0% de concordância; onde maioria, afirma que há *feedback*; 33,3% permaneceram neutros; e apenas 6,7% discordaram.



Fonte: Pesquisa direta, maio/2015

É válido acrescentar que “[...] para ser bem-sucedido é imprescindível ir além, ser proativo e, principalmente, empreendedor [...]” (CHIAVENATO, 2010, p. 471).

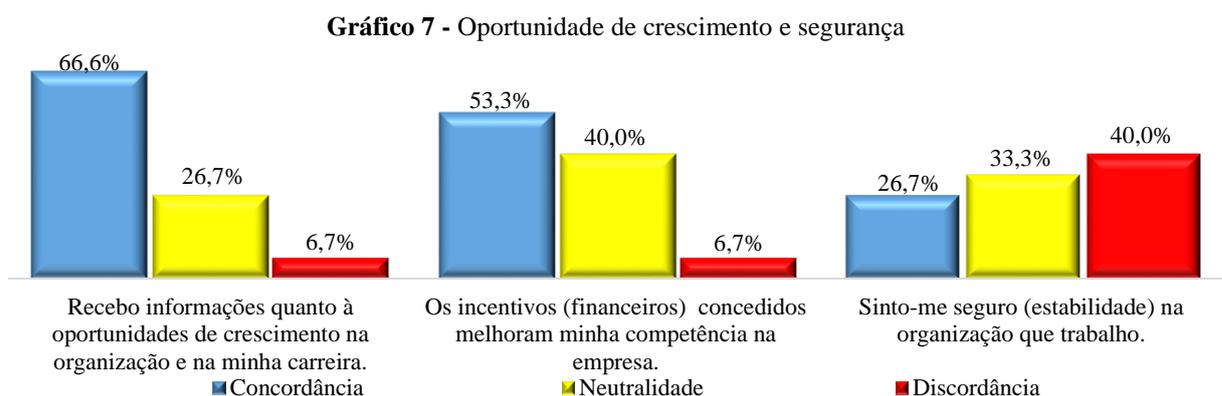
De acordo com os resultados, pode-se afirmar que quanto ao critério uso e desenvolvimento de capacidade, no qual foram analisados os indicadores autonomia, variedade da habilidade e retroinformação, a maioria dos pesquisados concordou que existem esses dois últimos indicadores nas atividades que exercem; entretanto, quanto ao primeiro – autonomia, ficou evidente que um percentual mais elevado, mas que não atingiu maioria, optou por neutralidade. Logo, percebe-se que este indicador deverá ser melhorado para que haja mais satisfação no ambiente de trabalho.

5.2.4 Oportunidade de Crescimento e Segurança

Observa-se no **Gráfico 7**, tal qual o indicador anterior, foram elaboradas três questões. Entretanto, na primeira questão - Possibilidade de carreira, na questão: Recebo informações quanto às oportunidades de crescimento na organização e na minha carreira. Nota-se que a maioria, 66,6%, concordou; 26,7% ficaram neutros e 6,7% demonstraram discordância.

Na segunda questão - Crescimento pessoal, ou seja: Os incentivos (financeiros) concedidos melhoram minha competência profissional na empresa; sendo 53,3%, ou seja, a maioria também concordou; 40,0% permaneceram neutros; e 6,7% discordaram.

Quanto à terceira assertiva - Segurança no emprego: Sinto-me seguro (estabilidade) na organização que trabalho, verificou-se que, diferente das duas primeiras, 26,7%, concordaram; 33,3%, ficaram neutros; e 40,0% discordaram, significa dizer que eles, de certa forma, demonstraram que a agência promove pouca estabilidade ou segurança no emprego.



Neste contexto, é válido citar o que diz Carvalho (2011), faz-se necessário verificar as oportunidades oferecidas pela empresa para o desenvolvimento e crescimento pessoal, bem como para a segurança no emprego. Tais aspectos, deverão ter como base perspectivas de ascensão profissional e grau de permanência (segurança) no emprego.

Verificou-se que, quanto ao critério que Walton considera essencial para que se tenha qualidade de vida no trabalho, a instituição em estudo precisa melhorar no critério oportunidade de crescimento e segurança, pois nos dois indicadores analisados não houve satisfação dos funcionários na sua maioria, principalmente nos indicadores crescimento pessoal e segurança no trabalho onde os funcionários demonstram insatisfação e insegurança.

5.2.5 Integração Social na Organização

Nesta dimensão, representada através do **Gráfico 8**, elegeram-se quatro perguntas. Na primeira questão: As informações sobre reuniões, encontros e treinamentos que são agendados na empresa e que exigem a sua participação são avisadas com antecedência, pode-se confirmar que a maioria 66,6% concordou; 33,4% mantiveram-se neutros e não houve discordância.

Na segunda pergunta - Igualdade de oportunidades, perguntou-se: Percebo oportunidades iguais de crescimento profissional nesta empresa para todos os funcionários, sem distinção. Nesta assertiva, 46,6% concordaram; 26,7% respectivamente permaneceram neutros, e/ou discordaram.

Na terceira questão - Relacionamento, onde: O relacionamento entre Direção, Coordenação e colaboradores é amistoso. A maioria 60,0% concordou, um percentual bastante significativo 33,3% mantiveram-se neutros; e 6,7% discordaram.

Na quarta questão: Recebo apoio emocional da gerência sempre que necessário; nota-se que a maioria, 66,6% concordou; 26,7% optaram por neutralidade; e 6,7% discordaram.



Fonte: Pesquisa direta, maio/2015

De acordo com Limongi-França (2007, p. 178), os principais focos de atuação gerencial estão associados a: sistemas de qualidade, potencial humano e saúde e segurança do trabalho; neste contexto, destaca-se o potencial humano, a saber:

O foco potencial humano refere-se a capacitação, motivação e desenvolvimento profissional da força de trabalho, educação para a convivência social, para utilização de potencialidades e para o aprendizado organizacional – aqui se inserem as ações e políticas (idem, p. 173).

Analisando-se separadamente, ficou nítido que houve maioria de satisfação em três questões e que apenas na segunda, o percentual foi mais elevado, mas não atingiu maioria. Logo, a empresa tem que investir, ou mudar sua postura, procurando promover mais incentivos e oportunidades de crescimento de forma igualitária para seus colaboradores.

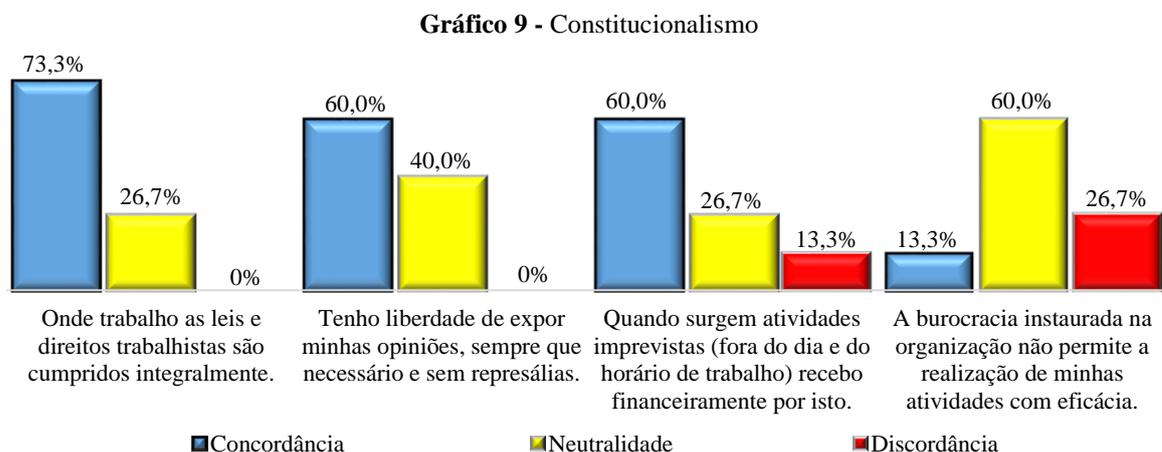
5.2.6 Constitucionalismo

No que se refere a Constitucionalismo, o Gráfico 9, mostra que, quatro questões foram elaboradas. A primeira diz respeito às leis e direitos trabalhistas: Onde trabalho as leis e direitos trabalhistas são cumpridos integralmente. Percebeu-se um alto índice de satisfação, onde 73,3% concordou; 26,7% permaneceram neutros; e não houve discordância.

Na questão dois, privacidade pessoal: Quando surgem atividades imprevistas (fora do dia e do horário de trabalho) recebo financeiramente por isto, percebe-se que a maioria 60,0% concordou; seguido de 40,0% que se mantiveram neutros, e também não houve discordância.

No terceiro questionamento foi indicada - Liberdade de expressão: Tenho liberdade de expor minhas opiniões, sempre que necessário e sem represálias; da mesma forma da questão anterior, a maioria 60,0% concordou; 26,7% mantiveram-se na neutralidade; e 13,3% discordaram.

A quarta e última assertiva - Normas e rotinas: A burocracia instaurada na organização não permite a realização de minhas atividades com eficácia; a minoria, 13,3% concordaram; a maioria 60,0% optou por neutralidade; e 26,7% discordaram. Logo, as normas e rotinas não atrapalham a eficácia (resultados) nas atividades.



Fonte: Pesquisa direta, maio/2015

Chiavenato (2010, p. 448), afirma que “[...] as pessoas ajustam seus comportamentos as regras organizacionais, enquanto a organização monitora as metas e o alcance de objetivos”.

Nesta análise, as questões que abrangem o critério Constitucionalismo a empresa está colaborando positivamente para que haja QVT, principalmente no indicador leis e direitos trabalhistas.

5.2.7 Trabalho e Espaço Total de Vida

O **Gráfico 10**, indica que foram formuladas três perguntas para mensurar o Papel balanceado no trabalho. Quanto a: Consigo conciliar plenamente trabalho-família-vida pessoal sem transtornos, obteve-se 26,7% que concordaram; 40,0% de neutralidade; e 33,3% discordaram.

Na pergunta: Apesar de trabalhar no mínimo 6 horas diariamente, consigo realizar atividades de lazer e/ou trabalhos comunitários. Nesta, não houve concordância, 13,3% permaneceram neutros; e a maioria de 86,7% discordou. Pode-se perceber que os pesquisados não desfrutam de lazer.

Quando questionados sobre horário de entrada e saída do trabalho: Os dias de repouso remunerado são respeitados totalmente. Vê-se que a maioria significativa de 60,0% concordou; 26,7% ficaram neutros; e a minoria de 13,3% discordou.



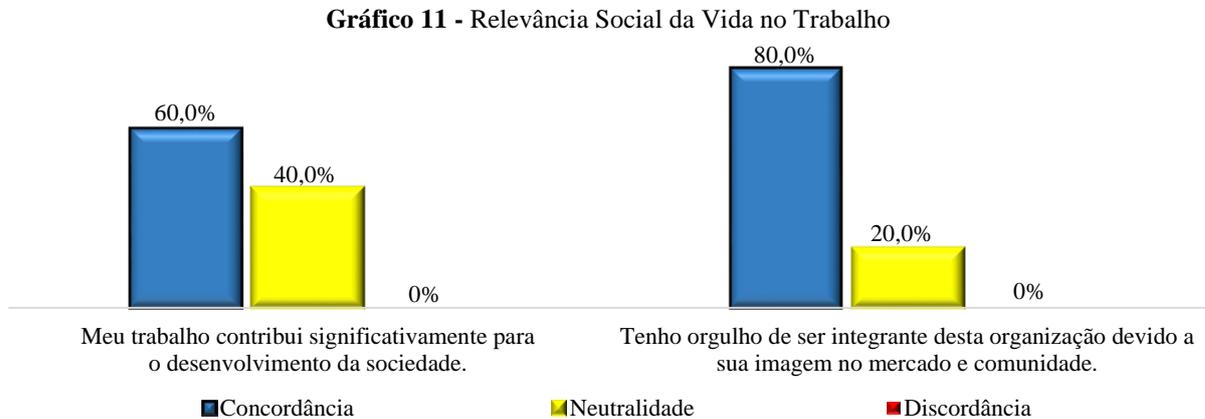
Fonte: Pesquisa direta, maio/2015

5.2.8 Relevância Social da Vida no Trabalho

Na última dimensão do modelo de Walton, foram escolhidos dois indicadores, Responsabilidade social pelos serviços: Meu trabalho contribui significativamente para o desenvolvimento da sociedade; e Imagem da organização: Tenho orgulho de ser integrante desta organização devido a sua imagem no mercado e comunidade (ver **Gráfico 11**).

Na primeira, verificou-se que, a maioria, 60,0% concordou e 40,0% permaneceram neutros; não havendo, portanto, discordância.

Na segunda, a maioria 80,0% concordou; 20,0% optaram por neutralidade; e também, não houve discordância.



Fonte: Pesquisa direta, maio/2015

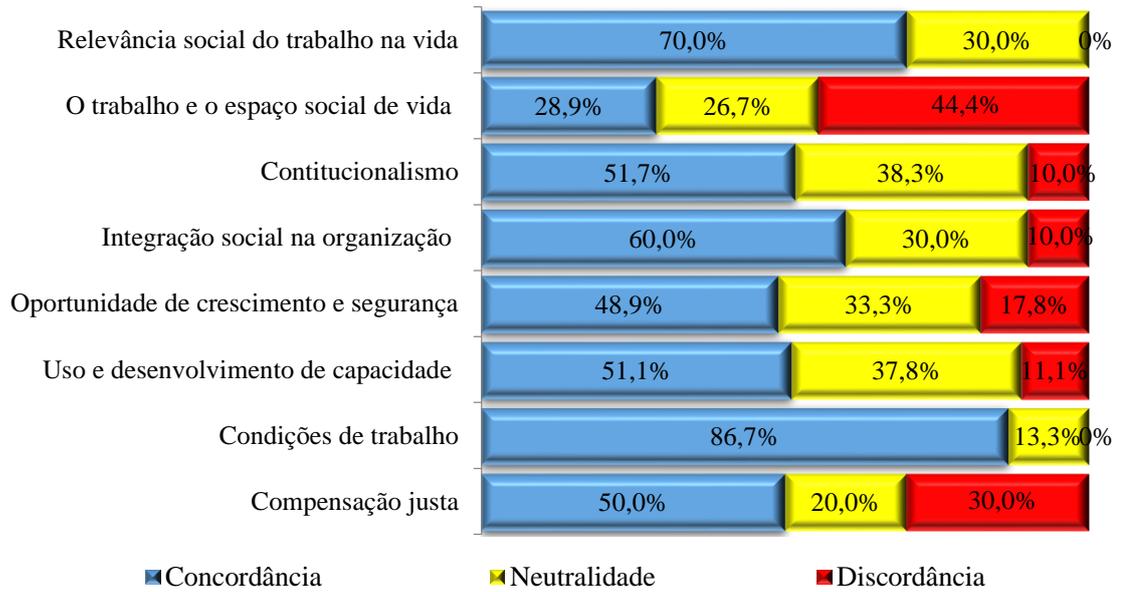
Segundo Chiavenato (2010, p. 490),

O trabalho deve ser uma atividade social que traga orgulho para a pessoa em participar de uma organização. A organização deve ter uma atuação e uma imagem perante a sociedade, responsabilidade social, responsabilidade pelos produtos e serviços oferecidos, práticas de emprego, regras bem definidas de funcionamento e de administração eficiente.

Entretanto, com a análise dessas últimas questões, pode-se afirmar que a maioria dos funcionários está satisfeita quanto ao critério Relevância Social da Vida no Trabalho nos indicadores responsabilidade social pelo serviço e imagem da instituição.

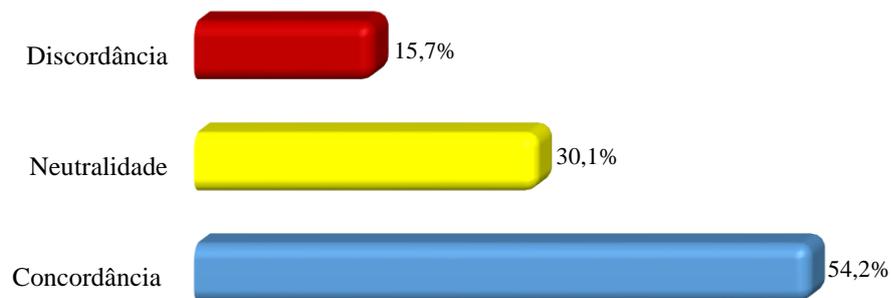
5.3 RESULTADO ISOLADO E AGRUPADO DA PESQUISA

Agrupando-se os resultados de todas as dimensões utilizadas para mencionar a percepção dos colaboradores do Itaú Unibanco sobre a QVT, percebe-se, no **Gráfico 12**, que em cinco fatores, por ordem de importância (condições de trabalho (86,7%), relevância social do trabalho na vida (70,0%), integração social na organização (60,0%), constitucionalismo (51,7%) e uso e desenvolvimento de capacidade (51,1%), a maioria concordou; entretanto em um fator – oportunidade de crescimento e segurança, houve um percentual maior de concordância (48,9%), mas como pode-se perceber, não atingiu maioria; em outro fator – compensação justa, apenas metade concordou; e por último, no fator – o trabalho e o espaço social de vida, um percentual mais elevado (44,4%), mas que não atingiu maioria, discordou. Logo, segundo os pesquisados a Agência deverá continuar investindo em programas de QVT.

Gráfico 12 - Resultado isolado da pesquisa

Fonte: Pesquisa direta, maio/2015

No que diz respeito aos resultados agrupados da pesquisa, o **Gráfico 13**, demonstrou a satisfação dos pesquisados, sendo a maioria 54,2% de concordância; 30,1% mantiveram-se na neutralidade; e uma minoria de 15,7% discordaram. Logo, os resultados sobre a QVT foram favoráveis.

Gráfico 13 - Resultado isolado da pesquisa

Fonte: Pesquisa direta, maio/2015

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sabe-se que a QVT é, sem dúvida, uma preocupação crescente e motivadora para todas as empresas que buscam manter um alto desempenho e competitividade nos mercados cada vez mais globalizados. Nesse contexto, produtividade vai além da ideia de uma boa produção ou de ser eficiente. É imprescindível uma conexão com a melhoria de Qualidade de vida de cada indivíduo no trabalho e suas consequências fora dessa esfera. A melhoria do trabalho significa

motivação, dignidade e grande participação no desempenho do processo de trabalho na organização. Portanto, produtividade significa desenvolver indivíduos, cujas vidas podem ser produtivas no sentido amplo.

A empresa que não atenta para a QVT pode se considerar decadente, uma vez que seus clientes internos não estão satisfeitos refletirão esse descontentamento na sua produtividade, em outras palavras, o produto final da empresa é o reflexo da satisfação e da qualidade de vida dos funcionários, se este tem uma alta qualidade de vida, o produto da empresa será de alta qualidade e seus clientes externos estarão satisfeitos.

Este trabalho teve como objetivo analisar o nível de satisfação dos colaboradores, com relação a QVT, no Itaú Unibanco S/A, agência 8497, em Campina Grande – PB. Conforme a pesquisa realizada foi possível identificar o perfil socioeconômico dos colaboradores entrevistados, a maioria é do gênero feminino, dispõe do ensino superior completo, encontra-se na empresa entre 1 a 7 anos.

Em relação a análise da QVT na percepção dos colaboradores, dos oito critérios propostos por Walton para se determinar a QVT, a maioria dos colaboradores do Itaú Unibanco demonstrou satisfação em cinco; sendo que, em três houve um percentual mais elevado, mas que não atingiu a maioria, em uma, de concordância e, em outra, de discordância; observa-se ainda, que em apenas uma, metade concordou e a outra metade optou por neutralidade e discordância. Nota-se, portanto, que alguns dos pesquisados, ainda se sentem desconfortáveis com relação a QVT no seu ambiente de trabalho, sendo assim, espera-se que o Itaú Unibanco dê continuidade no processo de QVT, e busque outras alternativas para melhorar a satisfação de seus colaboradores.

No entanto, analisando-se o resultado isolado, por ordem de importância, destacaram-se: Condições de trabalho; Relevância social do trabalho na vida; Integração social na organização; Constitucionalismo; Uso e desenvolvimento de capacidades; Compensação justa e adequada; Oportunidade de crescimento e segurança; e O Trabalho e o espaço total de vida. Ressalta-se que mesmo a maioria tendo concordado nas cinco primeiras dimensões, esforços devem ser envidados para que cada vez mais melhore a satisfação dos que fazem parte da instituição em estudo, o Itaú Unibanco.

Com relação aos resultados agrupados, verifica-se que houve maioria de concordância, seguida de neutralidade e posteriormente de discordância.

Em meio ao exposto, o objetivo proposto pela pesquisa atingiu o esperado, considerando que ficou evidente a percepção por parte dos colaboradores do Itaú Unibanco, no que diz respeito à QVT. Portanto, para uma gestão mais eficiente e eficaz do capital intelectual da

organização objeto de estudo, faz-se necessário que haja continuidade nos processos de QVT, bem como, a criação de novas estratégias para alinhar os objetivos desejados, através da utilização das ferramentas da qualidade para obter a melhoria dos processos e também as relações interpessoais, desenvolvendo pessoas mais criativas e com bom potencial nas equipes, para que se tenham bons produtos e serviços de qualidade.

Espera-se que este artigo contribua de forma significativa para todos que tenham interesse sobre o tema, em especial aos que fazem parte da instituição em estudo, bem como aos estudantes, professores, pesquisadores e empresários.

REFERÊNCIAS

BANCO ITAÚ UNIBANCO. Disponível em: <http://www.itauunibanco.com.br/relatoriode_sustentabilidade/2008/pt-br/pdf/rs-itaunibanco-completo-pt-br.pdf> Acesso em: 22 maio 2015.

CARVALHO, Antonio Vieira de; NASCIMENTO, Luiz Paulo do. **Administração de recursos humanos**. v. 1. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

CARVALHO, Valter Rodrigues de. Qualidade de vida no trabalho. In: OLIVEIRA, Otávio J. (Org.). **Gestão da qualidade: tópicos avançados**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2011.

CAVASSANI, Amarildo Pereira. **Qualidade de vida no trabalho: fatores que influenciaram as organizações**. São Paulo, novembro de 2006. Disponível em: <<http://www.revistajopef.com.br>>. Acesso em: 12 abr. 2015.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 7. reimpr. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

_____. **Recursos humanos: o capital humano nas organizações**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

_____. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

FRANÇA, N. R.; PILLATI, L. A. **Gestão de qualidade de vida no trabalho (GQVT): uma articulação possível**. 2007. Disponível em: <<http://www.admpg.com.br/2007/anais/2004/artigos/T03-24.pdf>>. Acesso em: 12 abr. 2015.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; ARELLANO, Eliete Bernal. Qualidade de vida no trabalho. In: Limongi-França, Ana Cristina [et al.]. **As pessoas na organização**. 9. ed. São Paulo: Gente, 2002.

_____; ZAIMA, Gustavo. Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho – GQVT. In: Manual de Gestão de pessoas e equipes: estratégias e tendências. São Paulo: Gente, 2003.

_____. **Práticas de recursos humanos – PRH:** conceitos, ferramentas e procedimentos. São Paulo: Atlas, 2007.

MAXIMIANO, Antonio César Amaru. **Teoria geral da administração:** da escola científica à competitividade na economia globalizada. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

RICHARDSON, Robert Jarry. **Pesquisa social:** métodos e técnicas. 3. ed. 12. reimp. (rev. e ampliada). São Paulo: Atlas, 2011.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho.** 9. ed. Petrópolis – RJ: Vozes, 2002.

_____. **Qualidade de vida no trabalho:** evolução e análise no nível gerencial. 10. ed. Petrópolis - RJ: Vozes, 2007.

_____. **Qualidade de vida no trabalho:** evolução e análise no nível gerencial. 12. ed. Petrópolis - RJ: Vozes, 2009.

TACHIZAWA, Takeshy; MENDES, Gildásio. **Como fazer monografia na prática.** 12. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

TUBINO, Manoel. A Qualidade de Vida e a sua Complexidade. In: **Esporte como Fator de Qualidade de Vida.** Piracicaba: Unimep, 2002.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** 9. ed. São Paulo: Atlas, 2011.