



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

ALLAN KEYTSON AQUINO DE MELO

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ANÁLISE DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO
DE UMA AGENCIA BANCÁRIA NA CIDADE DE LAGOA SECA/PB.**

CAMPINA GRANDE – PB

2014

ALLAN KEYTSON AQUINO DE MELO

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ANÁLISE DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO
DE UMA AGENCIA BANCÁRIA NA CIDADE DE LAGOA SECA/PB.**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Graduação em Administração da Universidade Estadual da Paraíba em cumprimento a exigência para obtenção do grau de bacharel em administração.

Prof. Orientador(a): Ms. Ronaldo da Nóbrega Tavares

Campina Grande – PB

2014

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.

M528q Melo, Allan Keytson Aquino de
Qualidade de vida no trabalho [manuscrito] : análise do nível
de satisfação de uma agência bancária na cidade de Lagoa Seca/
PB / Allan Keytson Aquino de Melo. - 2014.
24 p. : il. color.

Digitado.

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

"Orientação: Prof. Me. Ronaldo da Nóbrega Tavares, Centro
de Ciências Sociais e Aplicadas".

1. Qualidade de Vida no Trabalho. 3. QVT. 2. Westley. 3.
Organizações. 4. Lagoa Seca I. Título.

21. ed. CDD 306.361

ALLAN KEYTSON AQUINO DE MELO

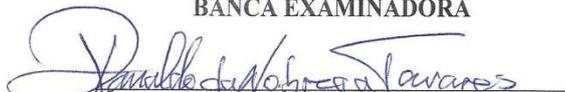
S.O

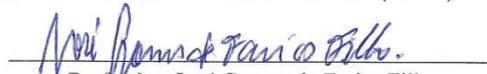
**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ANÁLISE DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO
DE UMA AGENCIA BANCÁRIA NA CIDADE DE LAGOA SECA/PB.**

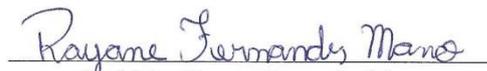
Trabalho de conclusão de curso apresentado ao
Curso de Graduação em Administração da
Universidade Estadual da Paraíba em
cumprimento a exigência para obtenção do
grau de bacharel em administração.

Aprovada em: 15/12/2014.

BANCA EXAMINADORA


Prof. Ms. Ronaldo da Nóbrega (Orientador)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)


Prof. Msc. José Gomes de Farias Filho
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)


Prof. Msc. Rayane Fernandes Mano
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ANÁLISE DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DE UMA AGENCIA BANCÁRIA NA CIDADE DE LAGOA SECA/PB.

Allan Keytson Aquino de Melo¹

Ronaldo da Nóbrega Tavares²

RESUMO

A qualidade de vida no trabalho nos dias atuais tem tido por parte das organizações um grau de importância elevado, isto devido ao elevado nível de stress que vem sobrecarregando desde décadas passadas até os dias atuais comprometendo a produtividade tanto das organizações como do próprio funcionário, levando em consideração aos resultados e metas impossíveis e inimagináveis a serem alcançadas, provocando assim um desequilíbrio entre o homem e a organização, não criam um ambiente que promova e favoreça o bem estar e uma reestruturação em relação estratégias competitivas. Tendo este enfoque, este estudo tem o objetivo de analisar o nível de satisfação referente a qualidade de vida no trabalho em uma agencia bancária situada na cidade de Lagoa Seca PB. Apresenta em seu aspecto metodológico com caracterização como bibliográfico, exploratório e descritivo e estudo de caso, tendo como seu universo de pesquisa 04 funcionários e únicos da agencia e corresponde a totalidade da sua amostra. O objeto para a coleta dos dados foi um questionário, tendo por base o modelo de QVT Westley (1979), composto por quatro dimensões ou indicadores, são eles: econômico, político, psicológico e sociológico. É composto por 12 afirmativas fechadas. Para acolhimento das respostas embasou-se na escala de Likert adaptadas para os cinco pontos: (DT) discordo totalmente, (DP) discordo parcialmente, (N) neutro, (CP) concordo parcialmente e (CT) concordo totalmente. Foram mensurados os resultados e a interpretação foi utilizada a estatística descritiva. Concluiu-se que de acordo com os dados coletados foi que a organização contribui para um nível de qualidade de vida satisfatório.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade de Vida no Trabalho. Westley. Organizações.

1 INTRODUÇÃO

Gonçalves (1998) afirma que na sociedade moderna o trabalho passou a ser compreendido como uma manifestação de liberdade, visto que é um meio pelo o qual o homem inventa e cria, modificando-se a si mesmo e também o próprio rumo da sociedade. Conforme a sociedade vai se transformando, também se alteram os conceitos e valores atribuídos ao trabalho, exigindo mudanças na organização.

Segundo Limongi-França (2003), a sua conceituação envolve desde cuidados médicos até mesmo atividades voluntárias realizadas por empregados e empregadores em áreas como lazer e motivação. Já Fernandes (1996) explica que a

QVT se relaciona com o aprimoramento da organização e possui como pré-requisito a satisfação do indivíduo, por meio de sua participação nas decisões, assim como as condições favoráveis para a realização de seu trabalho.

As organizações, por sua vez, compreendem cada vez mais a importância de se constituir um ambiente de trabalho que promova o bem estar geral de seus colaboradores. Segundo Silva e Marchi (1997), a competitividade empresarial e as rápidas e constantes mudanças pelas quais passam o mundo exigem das organizações capacidade de adaptação como ferramenta para o alcance da qualidade total. Sob essa perspectiva, a preocupação das organizações com a maneira como o indivíduo se relaciona com o trabalho pode levá-las a adotar estratégias com vistas ao alcance de desempenhos mais competitivos.

Diante destas concepções, de que, a organização que atenua e valoriza a QVT em sua cultura organizacional, terá benefícios imensuráveis na questão de produtividade e clima organizacional, diante deste pressuposto levantamos o seguinte questionamento: o nível relacionado à Qualidade de Vida no Trabalho - QVT existente na agencia bancária é satisfatório?

Por tanto, o objetivo geral desta pesquisa será identificar a partir do modelo de Westley (1979) a percepção dos funcionários da referida agencia em estudo em relação ao seu programa de QVT. Em seguida temos os objetivos específicos: descrever o modelo teórico de Westley (1979), afim de que seja parametrizado ao avaliar a QVT; elaborar questionário de coleta de dados e discutir os resultados.

Este estudo de caso se estrutura em quatro partes. Na primeira serão apresentados aspectos teóricos que fundamentarão esta pesquisa e, posteriormente, na segunda parte, será apresentado o método. Na terceira haverá a apresentação e discussão dos resultados e, na última parte, as considerações finais.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT), SUA EVOLUÇÃO

A origem do termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), segundo Fernandes (1996), é atribuída a Eric Trist (1975) e seus colaboradores, e foi usado originalmente para designar experiências baseadas na relação indivíduo-trabalho-

organização, tendo como referência a análise e reestruturação da tarefa, com vistas a torná-la menos penosa aos trabalhadores. Na década de 60, o autor explica que houve um aumento da preocupação com a QVT nos Estados Unidos, motivado pela criação da *National Commission on Productivity*, a qual analisava as causas da baixa produtividade nas indústrias norte-americanas.

Apesar de o tema Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) ser de interesse de empresários e gestores há mais de meio século, Ferreira M. C. *et al* (2009) afirmam que somente na década de 70 ele passou a ser efetivamente objeto de preocupação e investimentos, sobretudo, de grandes corporações. Nessa década, explicam os autores, com a crise estrutural dos padrões de acumulação taylor-fordista, limites sociais e técnicos impuseram novos alicerces para a competitividade empresarial.

Drucker (1999) destaca o século XX como o grande palco das maiores e célebres transformações ocorridas na história da humanidade, decorrentes, em grande parte, de avanços científicos e tecnológicos que foram incorporados aos processos produtivos. No passado exigia-se produtividade crescente do trabalhador manual tendo como referencial a reorganização das tarefas e dos movimentos. O processo produtivo era industrial e exigia padrões definidos de comportamentos para realização das tarefas, não permitindo a expressão da criatividade, da aprendizagem mais profunda ou do desenvolvimento profissional.

Segundo Castells (2000) a partir das últimas décadas do século XX, aconteceu uma aceleração no processo de mudanças econômicas, políticas e sociais em todo o planeta. Como consequência da globalização dos mercados, as relações comerciais transferem sua ênfase para as empresas multinacionais e transnacionais, em lugar dos países. Surgem assim novas relações de parceria e aliança. O autor ressalta também a presença crescente da informatização, possibilitando a circulação da informação de forma globalizada. Muda assim as relações de trabalho, passando a predominar a diversificação e a individualização além da presença crescente da força de trabalho das mulheres.

As exigências da globalização e as mudanças da forma de trabalho foram sentidas fortemente também pelo setor bancário. No Brasil, a partir da década de 80, os bancos passaram por inúmeras mudanças e foram obrigados a se reestruturarem para acompanhar as novas exigências do mercado financeiro e as novas tendências nas relações de trabalho.

Netz (2005) faz uma análise da reestruturação bancária das últimas décadas. Segundo ele, na década de 80, o setor bancário passava por estruturais: dependia da rentabilidade dos títulos financeiros, os devedores nem sempre tinham condições de cumprir contratos e os custos operacionais eram exatamente altos. Com a alta na inflação em 1985 atingindo 234%. No ano 1986, o plano Cruzado promoveu o congelamento dos preços e salários e eliminou a correção monetária. Neste mesmo ano o lucro dos bancos apresentou queda acentuada, voltando a crescer no ano de 1987, fazendo com que fizessem reajustes para correção estruturais e a diminuição da lucratividade.

Ainda, segundo a autora, faz referência a Laranjeira (1997) que afirma ter ocorrido uma internacionalização crescente da atividade bancária a partir do aumento das trocas internacionais e dos investimentos estrangeiros. A chegada dos bancos estrangeiros, com formas de trabalho diferenciadas, provocou competição entre as instituições brasileiras, que sentiram a necessidade de aumentar a sua eficiência e modificar a sua organização e gestão de trabalho.

2.2 PROGRAMA QVT: CONCEITO E FINALIDADE

Fernandes (1996) destaca o alinhamento dos interesses organizacionais com o dos indivíduos como foco principal dos diversos conceitos de QVT encontrados na literatura. De acordo com a autora, quando há melhoria da satisfação do trabalhador, conseqüentemente há melhoria na produtividade da empresa. Aquino (1980, apud Fernandes, 1996) afirma que se o trabalhador não se sente integrado à empresa, ele tende a colocar os seus interesses particulares frente aos interesses da organização.

Outro aspecto do conteúdo de QVT refere-se às condições físicas de onde o trabalho é realizado. Guimarães (1995 *apud* MÔNACO; GUIMARÃES, 2000) relaciona a QVT como o projeto ergonômico dos postos de trabalho, com ênfase na organização, limpeza, segurança, conforto ambiental, controle da temperatura e luminosidade, dentre outros aspectos ambientais. Entretanto, o mesmo autor elege como aspecto principal da QVT a importância das relações de trabalho e do ambiente social como fator fundamental para o desenvolvimento satisfatório do trabalhador no ambiente profissional. Logo, conforme afirmam Mônaco e Guimarães (2000), ao se pensar em QVT, devem ser levados em consideração não apenas

aspectos relacionados ao ambiente físico, à remuneração ou segurança do trabalho, mas também a importância de se ter um ambiente organizacional favorável à exposição de ideias dos trabalhadores, dando a eles oportunidade de participarem de forma efetiva das decisões da empresa.

Damasceno e Alexandre (2012) explicam que os programas de QVT têm como objetivo o aumento da qualidade de vida dos funcionários, de forma que melhorias nos relacionamentos e na qualidade de vida sejam geradas, construindo dessa maneira um ambiente propício ao atingimento das metas da organização. Eles apontam também os programas de QVT como um caminho para se analisar aspectos que possuem implicações na satisfação do trabalhador, com a finalidade de torná-lo mais saudável, equilibrado e motivado, fato esse responsável pela sua busca à capacitação contínua.

O conjunto de ações de uma empresa que envolve o diagnóstico e implantação de melhorias gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho, visando proporcionar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho (ALBUQUERQUE; FRANÇA, 1998, p. 41).

2.3 MODELO DE WESTLEY: AS QUATRO DIMENSÕES DA QVT

Westley (1979) apresenta através de seu modelo teórico quatro problemas que impactam diretamente e se constituem em verdadeiros entraves à QVT: o político, o econômico, o psicológico e o sociológico. De acordo com o autor, os problemas políticos implicariam insegurança, os econômicos, injustiça, os psicológicos trariam alienação, e os sociológicos a anomia (RODRIGUES, 1994).

O teórico explica que

a insegurança e a injustiça são decorrentes da concentração de poder e da concentração dos lucros e conseqüente exploração dos trabalhadores. Já a alienação advém das características desumanas que o trabalho assumiu pela complexidade das organizações, levando a uma ausência do significado do trabalho, e à anomia, uma falta de envolvimento moral com as próprias tarefas (WESTLEY, 1979 apud FERNANDES, 1996, p. 53).

Ruschel (1993 *apud* FERNANDES 1996) adaptou o modelo de Westley, dispondo para cada um dos problemas apontados pelo autor alguns indicadores de QVT, conforme mostra o quadro a seguir:

Quadro 1. Modelo das origens da QVT.

INDICADORES DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO			
ECONOMICO	POLITICO	PSICOLÓGICO	SOCIOLOGICO
Equidade salarial	Segurança no	Realização do	Participação nas
Remuneração	emprego	Potencial	decisões
adequada	Atuação sindical	Nível de desafio	Autonomia
Benefícios	Feedback	Desenvolvimento	Relacionamento
Local de trabalho	Liberdade de	peçoal	interpessoal
Carga Horaria	expressão	Desenvolvimento	Grau de
Ambiente Externo	Valorização do	Profissional	responsabilidade
	cargo	Criatividade	valor pessoal
	Relacionamento	Auto avaliação	
	com a chefia	Variedade da	
		tarefa	
		Identidade com a	
		tarefa	

Fonte: Westley (1979), *apud* Fernandes, 1996, p. 53). Adaptado.

O autor desse modelo propõe como meio de solução ou minimização dos quatro problemas da QVT o enriquecimento do trabalho no nível individual e métodos sócio técnicos no nível dos grupos de trabalho. O enriquecimento do cargo compreende o enriquecimento das tarefas, propiciando a utilização eficiente do trabalhador, assim como seu desenvolvimento psicológico. Já a estimativo sócio técnica se caracteriza por ser ascendente na estrutura organizacional e se relaciona com a construção de uma cultura de trabalho, de um sistema normativo e de valores sociais (RODRIGUES, 1994).

Cabe destacar, por fim, que as quatro dimensões da QVT com seus respectivos indicadores elencados a partir da proposta de Westley (1979) possuem elementos que poderão dar um direcionamento às análises estabelecidas neste estudo.

2.4 MODELO DE WALTON

O modelo de Walton (1973) é um dos mais citados pela literatura especializada. Nele, o equilíbrio é visto com consequência da relação entre o trabalho e o espaço total da vida do indivíduo. Walton explica que o trabalho pode afetar positiva ou negativamente aspectos individuais, tal como o familiar (WALTON, 1973 *apud* RODRIGUES, 1994). Ele aponta também os direitos e deveres do trabalhador como fatores fundamentais para se ter uma elevada QVT (RODRIGUES, 1994).

Sua abordagem é conhecida por propor oito categorias conceituais de QVT, tendo acrescentado a cada uma delas alguns indicadores, conforme ilustra o quadro a seguir:

Quadro 2. Modelo de Walton (1973)

CRITERIOS	INDICADORES
1. COMPENSAÇÃO JUSTA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Equidade interna e externa ✓ Justiça na compensação ✓ Partilha dos ganhos de prod. ✓ Equiparação salarial
2. CONDIÇÕES DE TRABALHO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Jornada de trabalho razoável ✓ Ambiente físico seguro e saudável ✓ Ausência de insalubridade
3. USO E DESENVOLVIMENTO DAS CAPACIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Autonomia ✓ Autocontrole ✓ Qualidades múltiplas ✓ Informação sobre o processo total do trabalho
4. OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Possibilidade de carreira ✓ Crescimento pessoal ✓ Perspectiva do aumento salarial ✓ Segurança no emprego

(continua)

(continuação)

Quadro 2. Modelo de Walton (1973)

CRITERIOS	INDICADORES
5. INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ausência de preconceitos ✓ Igualdade ✓ Mobilidade ✓ Relacionamento ✓ Senso comunitário
6. CONSTITUCIONALISMO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Direitos de proteção do trabalhador ✓ Privacidade pessoal ✓ Liberdade de expressão ✓ Tratamento imparcial ✓ Direitos trabalhistas
7. O TRABALHO E O ESPAÇO TOTAL DA VIDA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Papel balanceado no trabalho ✓ Estabilidade de horários ✓ Poucas mudanças geográficas ✓ Tempo de lazer para a família
8. A RELEVÂNCIA SOCIAL DO TRABALHO NA VIDA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Imagem da empresa ✓ Responsabilidade social da empresa ✓ Responsabilidade pelos produtos ✓ Práticas de emprego.

Fonte: Fernandes (1996).

3 CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO DO ESTUDO

O Bradesco é um dos maiores grupos financeiros do Brasil, com sólida atuação voltada aos interesses de seus clientes desde 1943. Além da excelência em serviços, destaca-se por ser um dos maiores gestores de recursos do mercado, com resultados construídos sobre bases sustentáveis.

Com mais de 44 mil pontos de atendimento, 55 milhões de clientes, sendo 24 milhões de correntistas, o Bradesco é apontado como a 6ª marca mais valiosa de

banco do mundo em 2011, em levantamento feito pela consultoria Brand Finance em parceria com a revista inglesa The Banker.

3.1 LOGOMARCA

Figura 1: Logomarca do Banco Bradesco



Fonte: Bradesco, 2014.

3.2 MISSÃO

Fornecer soluções, produtos e serviços financeiros e de seguros com agilidade e competência, principalmente por meio da inclusão bancária e da promoção da mobilidade social, contribuindo para o desenvolvimento sustentável e a construção de relacionamentos duradouros para a criação de valor aos acionistas e a toda sociedade.

3.3 VISÃO

Ser reconhecida como a melhor e mais eficiente instituição financeira do País e pela atuação em prol da inclusão bancária e do desenvolvimento sustentável.

3.4 VALORES

- Cliente como razão da existência da organização.
- Transparência em todos os relacionamentos internos e externos.
- Respeito à concorrência.
- Crença no valor e na capacidade de desenvolvimento das pessoas.

- Respeito à dignidade e diversidade do ser humano.
- Responsabilidade socioambiental, com promoção e incentivo de ações para o desenvolvimento sustentável.

3.5 LOCALIZAÇÃO

RUA: Cícero F. da Silva, 366 – Bairro: centro Cidade: Lagoa Seca. CEP. 58.117-000.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A escolha de um método investigativo que vai desde a coleta de dados até a construção das informações e a exposição e análise das mesmas, ao que é denominado metodologia. Logo, segundo Collins e Hussey (2005, p. 61) "metodologia refere-se à maneira global de tratar o processo de pesquisa, da base teórica até a coleta e análise de dados".

Existem várias nomenclaturas para tipos de pesquisa, dependendo dos critérios utilizados, considerando o modelo proposto por Vergara (2011), esta pesquisa pode ser definida, quanto aos fins e quanto aos meios. Portanto quanto aos fins: Exploratória, Descritiva e Aplicada, já quanto aos meios: Pesquisa de Campo, Estudo de caso e Bibliográfica.

Além dos tipos de pesquisa mencionados acima, a pesquisa também se enquadra nas formas qualitativa e quantitativa, levando em consideração que foram apresentados os resultados através de tabelas; e também, foi feita uma análise de conteúdo.

Para mensurar os resultados obtidos foi utilizando a escala Likert, que é um tipo de escala de resposta psicométrica usada habitualmente em questionários, sendo a mais usada em pesquisas de opinião.

O formato típico da referida escala, dispõe de 05 (cinco) categorias, quais sejam:

- 1. Discordo totalmente (DT)**
- 2. Discordo parcialmente (DP)**
- 3. Neutro (N)**

4. **Concordo parcialmente (CP)**
5. **Concordo totalmente (CT)**

Para a análise dos resultados foram agrupados os itens: discordo totalmente e discordo parcialmente em discordância, neutralidade em indiferença e concordo parcialmente e concordo totalmente em concordância.

Considerando que a agencia bancária do banco Bradesco S/A cidade de Lagoa Seca / PB, apresenta 4 funcionários, onde, estes foram o universo para a devida pesquisa como também a amostra constituída.

4.1 INSTRUMENTOS DA PESQUISA

Quadro 3. Dimensões da QVT

DIMENSÕES DA QVT	QUESTÕES
Econômico	Q. 1, Q. 2 e Q. 3
Político	Q. 4, Q. 5 e Q. 6
Psicológico	Q. 7, Q. 8 e Q. 9
Sociológico	Q. 10, Q. 11 e Q. 12

Fonte: próprio autor.

O instrumento de pesquisa proposto pretendeu coletar dados a respeito da satisfação dos funcionários da agencia em estudo em relação a qualidade e vida no trabalho, bem como dos indicadores pesquisados para desenvolvimento de suas atividades.

A abordagem foi quantitativa e a coleta de dados realizados através de 02 questionários com perguntas fechadas, sendo que o de nº 1 abrangeu dados sociais contendo apenas 5 questões, logo a de nº 2 que abrangeu as 4 dimensões da Qualidade de Vida no Trabalho, contendo 12 questões, ambos aplicados aos 4 funcionários da agencia. Conforme quadro 2. Os mesmos foram entregues e respondidos simultaneamente e em seguida devolveram os questionários preenchidos.

4.2 COLETA E TRATAMENTO DE DADOS

A coleta de dados foi realizada na sede da agencia na Cidade de Lagoa Seca em 3 de Dezembro de 2014, no horário das 8 às 12:00h, com a devida autorização do gerente geral da agencia que foi feita a pesquisa.

A entrega do questionário impresso foi efetuada pelo autor deste estudo, de forma individual a cada participante. O anonimato e o sigilo das respostas de cada participante foram mantidos.

Para que o objetivo da pesquisa fosse alcançado, estruturou-se a análise dos dados em função da opinião dos funcionários sobre aos indicadores de QVT encontrados no modelo de Westley (1979).

4.3 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS PARTE I

4.3.1 Perfil quanto ao gênero:

Quadro 4. Distribuição da frequência quanto ao gênero

GENERO	N	%
MASCULINO	2	50
FEMININO	2	50
TOTAL	4	100

Fonte: dados da pesquisa do próprio autor, DEZ. 2014.

Conforme mostra no quadro 4, percebe-se que quanto ao gênero a agencia possui uma mista e equilibrada diversidade, pois 50% da amostra possui gênero masculino e 50% gênero feminino, isto deve-se por causa da estratégia das competências dentro da organização, ou seja, existem cargos que exige mais do sexo masculino e por outro lado o feminino.

4.3.2 Faixa etária

Quadro 5 . Distribuição de frequência quanto à faixa etária de idade

FAIXA ETÁRIA	N	%
DE 18 a 29 anos	2	50
De 30 a 39 anos	2	50
Acima de 40 anos		
Total	4	100

Fonte: dados da pesquisa do próprio autor, Dez. 2014.

Por se tratar de um banco que preza pela cultura de carreira fechada de seus colaboradores, notamos que a organização atenta em manter o seu quadro de linha de frente e de execução os funcionários entre a faixa etária de 18 a 40 anos, e obtivemos na pesquisa conforme mostra o quadro 4, nesta agencia possui 50% de seu quadro de 18 a 29 anos e 50% entre 30 a 39 anos de idade.

4.3.3 Grau de escolaridade

Quadro 6. Distribuição de frequência quanto ao grau de escolaridade

Grau de escolaridade	N	%
Ensino médio		
Ens. Superior inativo	1	25
Ens. Superior completo	1	25
Ens. Superior cursando	1	25
Pós-graduação incompleta	1	25
Pós-graduação completa		
Pós-graduação cursando		
Total	4	100

Fonte: dados da pesquisa do próprio autor, Dez.2014

Quanto ao grau de escolaridade dos funcionários desta agencia tivemos os seguintes dados: 25% do quadro esta com sua vida acadêmica paralisada por motivo diversos, 25% possui formação acadêmica completa, 25% ainda esta dentro

da academia em busca de mais conhecimentos e por fim 25% busca uma especialização para melhor embasamento na carreira tanto da academia quanto a da organização.

4.3.4 Tempo de serviço na instituição

Quadro7. Distribuição de frequência quanto ao tempo de serviço na instituição.

TEMPO DE SERVICO	N	%
Ate 10 anos	3	75
DE 11 a 20 anos	1	25
De 21 a 30 anos		
Acima de 30 anos		
Total	4	100

Fonte: dados da pesquisa, próprio autor, Dez.2014.

Notamos que no que diz ao tempo da organização, vimos que nesta agencia em estudo apenas 25% possui mais de 10 anos na empresa, logo, a organização demonstra que impõem a seus funcionários desenvolvimento e capacitação, mapeando as competências. Notamos também que por se tratar de uma agencia com menos de cinco anos no mercado local, possui 75 % do seu quadro com menos de 10 anos dentro da instituição.

4.3.5 Função na instituição

Quadro 8 . Distribuição de frequência quanto ao cargo

Cargo	N	%
ESCRITURÁRIO	1	25
CAIXA	1	25
GERENTE	1	25
SUPERVISOR ADM.	1	25
TOTAL	4	100

Fonte: dados da pesquisa do próprio autor, Dez.2014.

Conforme já mencionado neste artigo por Fernandes (1996), destaca-se o alinhamento dos interesses da organização com o do funcionário para uma melhor satisfação, conseqüentemente uma melhor produtividade, pois o funcionário se sente integrado com o todo, e neste conceito que se baseia a distribuição das funções dentro da agencia, cada funcionário exerce a função que se identifique, o quadro nos mostra que a agencia esta bem estruturada neste conceito, pois, 25% esta operando como caixa, 25% como escriturário, 25% como supervisor administrativo e 25% como gerente geral.

4.4 AVALIACAO DOS RESULTADOS PARTE II

4.4.1 Indicadores econômicos

Q.1- considero-me satisfeito em relação as condições físicas do meu local de trabalho (instalações físicas, equipamentos, iluminação, higiene etc.).

Q.2- considero-me satisfeito em relação a minha carga horaria.

Q.3- considero-me satisfeito em relação a minha remuneração.

Quadro 9. Distribuição da frequência quanto aos Indicadores Econômicos.

QUESTOES	DT		DP		N		CP		CT		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Q. 1									4	100	4	100
Q. 2					1	25			3	75	4	100
Q. 3			1	25			2	50	1	25	4	100

Fonte: dados da pesquisa Dez. 2014.

Referente as amostras do quadro 9, percebe-se que em relação ao Q. 1, 100% concorda totalmente que são bem amparados em relação ao ambiente físico e instalações, oferece boa estrutura . No Q. 2, 25% mostra-se indiferente quanto a a carga horaria de trabalho e 75% concorda totalmente que possui uma boa carga horaria no seu trabalho. Quanto a remuneração 25% discorda em parte que é bem remunerado, por se tratar de uma instituição financeira deveria ter um melhor aporte em seu salario, 50% concorda parcialmente quando equiparado a outros salários do mercado local e apenas 25% concorda totalmente que é bem remunerado. Sabemos

que quando existe uma boa remuneração a organização poderá ter por consequência uma excelente produtividade, pois quanto maior a satisfação de seus funcionários obterão maiores resultados.

4.4.2 Indicadores políticos

Q.4 - Posso liberdade para expressar as minhas opiniões e insatisfações aos meus pares e superiores hierárquicos.

Q.5 - Posso bom relacionamento com a minha chefia.

Q.6 - Sinto-me representado de forma adequada pela entidade sindical referente a minha classe profissional.

Quadro 10. Distribuição da frequência quanto aos indicadores Políticos.

QUESTOES	DT		DP		N		CP		CT		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Q. 4					1	25	1	25	2	50	4	100
Q. 5							2	50	2	50	4	100
Q. 6									4	100	4	100

Fonte: dados da pesquisa, Dez. 2014.

Com relação ao problema político, os funcionários passam por questões de insegurança, causados pela unilateralidade da organização, ainda assim, mostram-se convictos, pois de acordo com a amostragem do quadro 9, na Q. 4 apenas 25% fica na neutralidade enquanto 25% concorda parcialmente e 50% concorda totalmente de que existe na agencia uma certa liberdade de expressão, sem que haja retaliação por parte dos gestores. No Q. 5, 50% concordam parcialmente em ter bom relacionamento com a chefia e 50% concorda totalmente que há um bom relacionamento, ou seja, fácil acesso aos cargos hierárquicos, facilitando a gestão local e na Q. 6, 100% concordam totalmente de que são bem representados pela entidade sindical da classe.

4.4.3 Indicadores psicológicos

Q.7 - estou satisfeito com os recursos e treinamento que a Instituição oferece a mim.

Q.8 - Considero que as atribuições do meu cargo me oferecem constantes desafios e possibilitam que eu desenvolva o meu melhor potencial.

Q.9 - Sinto-me envolvido e motivado com as tarefas que desenvolvo no exercício do meu cargo.

Quadro 11. Distribuição da frequência quanto aos indicadores Psicológicos.

QUESTOES	DT		DP		N		CP		CT		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Q. 7	1	25					2	50	1	25	4	100
Q. 8							2	50	2	25	4	100
Q. 9			1	25			2	50	1	25	4	100

Fonte: dados da pesquisa, Dez. 2014.

De acordo com Westley (1979), propõe o enriquecimento da tarefa como uma solução para este problema, pois a alienação dos funcionários faz com que eles não completem um trabalho por completo, observamos então que na Q.7, apenas 25%, discorda totalmente dessa afirmativa, pois não acha pertinente ser capacitado pela organização, 50% concordam em parte e 25% concordam totalmente, de que, quanto mais treinamento e capacitações, mais motivados ficam. Na Q. 8, 50% concordam parcialmente e 50% concordam totalmente quanto maior for a responsabilidade ou atribuições tiverem, mais ficam realizados ao desenvolver as potencialidades. Na Q. 9, 25% discorda em parte de que ao se envolver com as atribuições do seu cargo lhe deixará motivado e envolvido, enquanto 50% concordam parcialmente de que se sentem motivado e 25%, concorda totalmente com a afirmativa.

4.4.4 Indicadores sociológicos

Q.10 - Estou satisfeito com o relacionamento interpessoal que possuo com meus colegas em geral.

Q.11 - Possuo, dentro de limites legais e administrativos, autonomia para realizar o meu trabalho.

Q.12 - Participo efetivamente das decisões que afetam a rotina de meu trabalho.

Quadro 12. Distribuição da frequência quanto aos indicadores sociológicos.

QUESTOES	DT		DP		N		CP		CT		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Q. 10							1	25	3	75	4	100
Q. 11							3	75	1	25	4	100
Q. 12							2	50	2	50	4	100

Fonte: dados da pesquisa, Dez. 2014.

Neste quadro 12, nota-se que os funcionários se sentem bem integrados com seus pares, ou seja, não há aparentemente de que exista, por exemplo, a disputa pelo poder, conforme diz Aquino (1980, apud FERNANDES, 1996), o funcionário bem integrado com a equipe, pode-lhe ajudar a não colocar seus interesses particulares frente aos interesses da organização, comprometendo a produtividade da agencia. Na Q. 10, 25% concorda parcialmente e 50% concordam totalmente com a afirmativa. Na Q. 11, 75%, ou seja, a maioria concorda parcialmente de que possui autonomia, isto devido ao modelo de gestão que a organização imputa apenas 25% concorda totalmente de que possui autonomia dentro dos limites, neste caso, também por motivos de hierarquia no que compete e por fim a Q. 12, 50% concordam parcialmente de que participa das decisões e 50% concordam totalmente de que possuem voz ativa diante de tomadas de decisão da agencia estudada.

4.5 RESULTADOS GERAIS DA PESQUISA

Quadro 13. Resultado Geral da Pesquisa

DIMENSOES	QUESTOES	DT		DP		N		CP		CT		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Econômico	Q. 1									4	100	4	100
	Q. 2					1	25			3	75	4	100
	Q. 3			1	25			2	50	1	25	4	100
Político	Q. 4					1	25	1	25	2	50	4	100
	Q. 5							2	50	2	50	4	100
	Q. 6									4	100	4	100
Psicológico	Q. 7	1	25					2	50	1	25	4	100
	Q. 8							2	50	2	50	4	100
	Q. 9			1	25			2	50	1	25	4	100
Sociológico	Q. 10							1	25	3	75	4	100
	Q. 11							3	75	1	25	4	100
	Q. 12							2	50	2	50	4	100
TOTAL		1	2,1	2	4,1	2	4,1	17	35,5	26	54,2	48	100

Fonte: próprio autor.

O resultado geral da pesquisa conforme mostra no quadro 13, foram respondidas 48 questões pertinentes as quatro dimensões propostas por Westley (1979), no que diz respeito a qualidade de vida no trabalho. Percebeu-se que apenas 1 funcionário (2,1% média geral) discorda completamente da afirmativa da Q. 7 e apenas 2 funcionários (4,1% media geral) responderam que discordam parcialmente referente as afirmativas Q. 3 e Q. 9. Obteve-se apenas 2 respostas neutras, ou seja, preferiram ficar na imparcialidade nas afirmativas Q. 2 e Q. 4, por fim, obtiveram maiores confirmações as demais afirmações, tendo 17 (35,5% da média geral) respostas que concordam parcialmente e 26 (54,2% da media geral) repostas que concordam totalmente, levando em consideração as duas mais votadas, percebeu-se que o nível de qualidade de vida no trabalho desta agencia estudada foi satisfatório.

5 CONCLUSÃO

Este artigo procurou avaliar a satisfação dos funcionários da agencia bancaria na cidade de Lagoa Seca/ PB, em relação a qualidade de vida no trabalho, utilizando como base os indicadores propostos por Westley (1979), onde ficou claramente imposta que nível da qualidade de vida do trabalho nesta agencia foi bastante satisfatória, levando em consideração ao macro ambiente do mercado local.

As principais afirmações que tiveram 100% de concordância se destacaram a Q 1. No que diz a respeito a uma excelente satisfação por parte de todos os funcionários as instalações da agencia que propicia uma boa estrutura para que se tenha uma produtividade, ou seja, torna-se a ser ambiente tranquilo, por está bem apresentável, higienizado, com instalações e iluminações perfeitas etc. Outra que se destacou foi a Q. 6, referente a ser bem representada pela força sindical da classe, onde através dela alcança melhores remunerações, benefícios entre outros. Outra que nos chamou a atenção foi a Q. 10, onde afirma, o ambiente ter uma integração entre todos os funcionários, no entanto não mostra espaço para busca de interesses pessoais desvirtualizando os interesses da organização, fazendo assim qual a agencia tenha um bom desempenho na sua produtividade.

A qualidade de vida no trabalho é um assunto que possui grande abrangência, porém complexa por se tratar de indivíduos com suas particularidades, ou seja, possui diferentes percepções e sentimentos.

Pode-se concluir que a pergunta deste artigo foi respondida e o objetivo geral da pesquisa, que era verificar o nível da Qualidade de Vida no Trabalho – QVT, em relação aos funcionários da agencia em estudo foi alcançado, pois verificamos e demonstramos que possui um nível satisfatório. Sugere-se que a agencia tenha conhecimento desta análise, usando as informações impostas neste artigo para aprimoramento dos indicadores, de forma que as sua ações contemplem as quatro dimensões encontradas neste modelo de QVT, modelo de Westley.

ABSTRACT

The quality of work life nowadays has had by organizations a high degree of importance, that due to the high level of stress that comes from overloading past decades to the present day maintaining productivity of both organizations as the

employee himself, taking into account the results and goals impossible and unimaginable to be achieved, thus causing an imbalance between man and the organization, do not create an environment that fosters and promotes the welfare and restructuring relative competitive strategies. Taking this approach, this study aims to analyze the level of satisfaction regarding the quality of life at work in a bank agency in the city of Lagoa Seca PB. Presents in its methodological aspect with characterization as literature, exploratory and descriptive case study, having as its universe of 04 research staff and only the agency and matches their entire sample. The object for data collection was a questionnaire, based on the model of QVT Westley (1979), composed of four dimensions or indicators are: economic, political, psychological and sociological. It consists of 12 closed affirmative. For reception of answers were embasou in Likert scale adapted to the five points: (DT) strongly disagree, (DP) partially disagree, (N) neutral, (CP) and partially agree (CT) strongly agree. The results were measured and the interpretation was used descriptive statistics. It was concluded that according to the data collected was that the organization contributes to a satisfactory quality of life level.

KEYWORDS: Quality of Life at Work, Westley, Organizations.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, L. G. e FRANÇA, A. C. L. Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. **Revista de Administração**. São Paulo. Abr. / jun. 1998, vol. 33, n.2, p. 40 a 51.

CASTELLS, M. **A era da informação, economia, sociedade e cultura**. 4 ed., São Paulo: Paz e Terra, 2000.

COLLIS, J. e HUSSEY, R. **Pesquisa em Administração**. Porto Alegre: Bookman. 2005.

DAMASCENO, T. N. F.; ALEXANDRE, J. W. C. A. A qualidade de Vida no trabalho no âmbito do serviço Público: conceito e análises. CIENTIFICA DR.: **Revista Científica da Faculdade Darcy Ribeiro**, n.003. jul/dez 2012-ISSN 2236-8949. Disponível em: <http://www.revistaftdr.com.br/index.php/rcdr/article/view/38/0> acesso em 03/12/2014.

DRUCKER, P. **Fator humano e desempenho**. Trad. Carlos Afonso Malferrari. São Paulo: Pioneira, 1981.

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

FERREIRA, M. C.; ALVES, L.; TOSTES, N. Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Serviço Público Federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais. **Psic.: Teor. E Pesq.**, Brasília, v. 25, n. 3, Set. 2009.

GONÇALVES, R. **A nova economia internacional**: uma perspectiva brasileira. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. Qualidade de Vida no Trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras. **Revista Brasileira de Medicina Psicossomática**. Rio de Janeiro, Vol. 1, 1997.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de Vida no Trabalho-QVT**: conceitos e praticas nas empresas da sociedade pós-industrial, 2 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MONACO, F. F.; GUIMARÃES, V. N. **Gestão da Qualidade total e qualidade de vida no trabalho**: o caso da Gerência de Administração dos Correios. Ver. Adm. Contemp., Curitiba, v. 4, n 3, dez. 2000. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1415-6552000000300005&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 03/12/2014.

NETZ, S. R. **Novas Tecnologias da Informação**: suas influências no trabalho bancário, 2005. Disponível em: <http://www.ecosol.org.br/txt/netz.doc>. Acesso em 03/12/2014.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. Petrópolis: Vozes, 1994.

SILVA, M. A. D.; DE MARCHI, R. **Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho**. São Paulo: Editora Best Seller, 1997.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 12.Ed. São Paulo: Atlas, 2011.

WALTON, R. E. (Fall). **Quality of working life**: What is it? Sloan Management Review, 11-21. 1973