



UEPB

**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**

TALYTA FEITOSA MOURA FARIAS

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES
DO BANCO BRADESCO S.A – AGÊNCIA 2655, EM CAMPINA GRANDE – PB.**

CAMPINA GRANDE – PB

2017

TALYTA FEITOSA MOURA FARIAS

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES
DO BANCO BRADESCO S.A – AGÊNCIA 2655, EM CAMPINA GRANDE – PB.**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC),
apresentado ao Curso de Graduação em
Administração da Universidade Estadual da
Paraíba, em cumprimento às exigências para
obtenção do grau de Bacharela em
Administração.

Área de Concentração: Gestão de Pessoas

Orientadora: Profa. MSc Maria Dilma Guedes

**CAMPINA GRANDE – PB
2017**

É expressamente proibido 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 do Trabalho de Conclusão de Curso.

F224q Farias, Talyta Feitosa Moura.
Qualidade de vida no trabalho [manuscrito] : percepção dos colaboradores do banco Bradesco S.A – agência 2655, em Campina Grande – PB / Talyta Feitosa Moura Farias. - 2017
29 p. : il. colorido.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2017.

"Orientação : Profa. Ma. Maria Dilma Guedes, Coordenação do Curso de Administração - CCSA."

1. Gestão de Pessoas. 2. Qualidade de Vida no Trabalho. 3. Modelo de Walton. 4. Satisfação no trabalho . 5. Condição de trabalho .

21. ed. CDD 306.361

TALYTA FEITOSA MOURA FARIAS

100 (duas)
Car. Guedes

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES
DO BANCO BRADESCO S.A – AGÊNCIA 2655, EM CAMPINA GRANDE – PB.**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC),
apresentado ao Curso de Graduação em
Administração da Universidade Estadual da
Paraíba, em cumprimento às exigências para
obtenção do grau de Bacharela em
Administração.

Aprovado em: 1^o de dezembro de 2017.

BANCA EXAMINADORA

Maria Dilma Guedes

Prof. MSc. Maria Dilma Guedes (UEPB)
Orientadora

Maria Marluce Delfino da Silva

Prof. Esp. Maria Marluce Delfino da Silva (UEPB)
Examinadora

Yêda Silveira Martins Lacerda

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

CAMPINA GRANDE – PB

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente a Deus, por ser essencial em minha vida, autor do meu destino.

Aos meus pais Berg e Leide, por nunca medirem esforços para realizarem os meus sonhos, muitas vezes deixando o deles para segundo plano. Sou eternamente grata por tudo que fazem por mim. Vocês são o meu tudo, não sou nada sem vocês. Amo muito vocês !!

A minha irmã Polyana por sempre me incentivar, por mostrar que eu consigo alcançar meus sonhos. Por ser a pessoa que eu me espelho, a sua dedicação, inteligência e pela pessoa iluminada que é. Te amo minha irmã!!

Ana Beatriz (A galeguinha linda de Titia), pelas diversas vezes que chegou para perguntar se eu já tinha terminado meu trabalho, por cada “Boa sorte titia!!”, acompanhado de um abraço e um beijo cheio de amor. Titia te ama muito!!

A Gustavo (Meu namorado e meu amor), por sempre ficar ao meu lado, me apoiando em cada decisão, por me colocar para cima mesmo quando acredito que não irei conseguir, por nunca desistir de mim. Eu te amo meu amor!!

A professora e orientadora Maria Dilma Guedes, pela paciência, pelo grande ensinamento, por cada dica, conselho, encontro, pela grande ajuda, por cada momento de descontração em meio ao turbilhão de emoções vividos em um TCC... Muito obrigada professora!!!

Aos professores da UEPB que contribuíram para minha formação profissional, em especial às professoras Marluce e Yêda, por se fazerem presentes, em um momento tão especial na minha vida, na condição de examinadoras deste artigo; bem como, aos colegas de trabalho do Banco Bradesco, em especial da Agência 2655, por participaram da pesquisa de campo, contribuindo de forma significativa para os resultados obtidos.

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DO BANCO BRADESCO S.A – AGÊNCIA 2655, EM CAMPINA GRANDE – PB.

FARIAS, Moura Talyta Feitosa¹
GUEDES, Maria Dilma²

RESUMO

A busca pela Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem sido quase uma obrigação atualmente nas instituições financeiras. As transformações no sistema bancário têm contribuído para o elevado número de demissões, conseqüentemente ao aumento da carga de trabalho, responsabilidades e metas. Essas alterações influenciam diretamente na saúde dos funcionários, fazendo com que as instituições procurem ofertar programas de QVT, buscando assim suavizar os danos gerados pelo trabalho. Este artigo teve como objetivo analisar a percepção dos colaboradores, sobre a QVT, no Banco Bradesco S.A. – Agência 2655, em Campina Grande – PB. Caracterizou-se como estudo de caso, seguido de pesquisa exploratória, descritiva, bibliográfica e de campo. O instrumento foi um questionário, composto por três questões relacionadas ao perfil socioeconômico e vinte e três baseadas no modelo de Walton (1973), distribuídas em 08 fatores. Para mensurar os resultados da pesquisa empregou-se a escala Likert, adaptada para três categorias: concordância, neutralidade e discordância. Nos resultados, em houve maioria de concordância, por ordem de importância, em: Relevância social da vida no trabalho; Condições de segurança e saúde no trabalho; Trabalho e espaço total de vida; e Garantias constitucionais. Em dois fatores houve um percentual mais elevado de concordância, mas que não atingiu maioria: Oportunidade de crescimento e segurança; e Integração social na organização. Identificou-se, ainda, que a maioria discordou, em Compensação justa e adequada; e manteve-se na neutralidade em Oportunidade de crescimento e segurança. 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: Gestão de Pessoas. Qualidade. Qualidade de Vida. Qualidade de Vida no Trabalho. Modelo de Walton.

ABSTRACT

The quest for Quality of Life at Work (QVT) has been almost an obligation in financial institutions today. Changes in the banking system have contributed to the high number of layoffs, resulting in an increase in workload, responsibilities and targets. These changes directly influence the health of employees, causing institutions to seek to offer QWL programs, thus seeking to mitigate the damages generated by the work. This article had the objective of analyzing the employees' perceptions about QVT, at Banco Bradesco S.A. - Agency 2655, Campina Grande - PB. It was characterized as a case study, followed by exploratory, descriptive, bibliographical and field research. The instrument was a questionnaire, composed of three questions related to the socioeconomic profile and twenty-three based on the Walton model (1973), distributed in 08 factors. To measure the results of the research was used the Likert scale, adapted to three categories: agreement, neutrality and disagreement. In the results, there was a majority of agreement, in order of importance, in: Social importance of life at work; Occupational safety and health conditions; Work and total living space; and constitutional guarantees. In two factors there was a higher percentage of agreement, but that did not reach majority: Opportunity of growth and security; and Social integration in the organization. It was also identified that the majority disagreed, in fair and adequate Compensation; and remained neutral on Opportunity for Growth and Security. Although the results are favorable, it is expected that efforts will be made to create new QVT projects, which will improve the level of employee satisfaction.

Keywords: Management of People. Quality. Quality of Life. Quality of Life at Work. Walton Model.

¹ Graduanda em Administração pela Universidade Estadual da Paraíba. E-mail: <talyta.farias@hotmail.com>

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

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	6
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	7
2.1	GESTÃO DE PESSOAS	7
2.2	MANTENDO AS PESSOAS NAS ORGANIZAÇÕES	7
2.3	QUALIDADE	8
2.4	QUALIDADE DE VIDA (QV)	9
2.5	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)	10
2.6	MODELO DE QVT	10
3	CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO	12
4	ASPECTOS METODOLÓGICOS	13
5	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	15
5.1	PERFIL SOCIOECONÔMICO DOS COLABORADORES	15
5.2	ANÁLISE DOS FATORES DA QVT	17
5.2.1	Compensação Justa e Adequada.....	17
5.2.2	Condições de Segurança e Saúde no Trabalho.....	18
5.2.3	Utilização e Desenvolvimento de Capacidades	19
5.2.4	Oportunidades de Crescimento e Segurança.....	20
5.2.5	Integração Social na Organização	21
5.2.6	Garantias Constitucionais.....	23
5.2.7	Trabalho e Espaço Total de Vida.....	24
5.2.8	Relevância Social da Vida no Trabalho.....	25
5.3	RESULTADOS ISOLADOS E AGRUPADOS DA PESQUISA DE QVT	26
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	27
	REFERÊNCIAS	28

1 INTRODUÇÃO

O aumento da competitividade no mercado atual tem exigido das empresas maior preocupação em relação aos colaboradores que fazem parte da organização, pois dependem extremamente deles para alcançar seus objetivos e metas.

A necessidade de estar sempre em busca de inovações para seus clientes, que a cada dia estão mais exigentes, faz com que busquem por qualidade nos serviços e produtos oferecidos, levando-as a exigir, cada vez mais, de seus colaboradores, resultados satisfatórios, porém devem atender não só as necessidades de seus clientes, mas também de seus funcionários, promovendo satisfação em desenvolver suas atividades, tornando-se peça-chave da organização.

A melhor forma de desenvolver um ambiente produtivo dentro das organizações é investir nos funcionários. A valorização do potencial humano, em conjunto com o elevado grau de envolvimento e comprometimento da direção em querer implementar programas de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) podem elevar o nível de motivação/satisfação dos trabalhadores, assim como a produtividade e competitividade das organizações e à valorização adequada do trabalho.

A qualidade possui um conceito subjetivo e amplo, por estar relacionada a percepção das pessoas, sendo influenciada por questões como a cultura, as necessidades e expectativas de cada indivíduo. Haja vista que, na atualidade um dos desafios é conseguir que os funcionários trabalhem em prol do alcance dos objetivos organizacionais.

Desta forma, questiona-se: Qual a percepção dos colaboradores com relação a QVT no Banco Bradesco S.A. – Agência 2655, em Campina Grande – PB?

Destarte, este artigo tem como objetivo analisar a percepção dos colaboradores, sobre a QVT, no Banco Bradesco S.A. – Agência 2655, em Campina Grande – PB.

Face ao exposto, é válido ressaltar que a importância do tema, justifica-se, pelo fato, que desde o século XX este tema vem sendo um dos focos das organizações que procuram um diferencial de competitividade e excelência em seus serviços; bem como melhorar a satisfação dos colaboradores e conseqüentemente dos clientes externos, considerando que cliente interno feliz assegurando a satisfação do cliente externos e de outros públicos que tenham interesse na empresa.

O trabalho mencionado encontra-se estruturado da seguinte forma: Resumo, Abstract, Introdução, Fundamentação Teórica, Caracterização do Objeto de Estudo, Aspectos Metodológicos, Análise e Discussão dos Resultados, Considerações Finais e Referências.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 GESTÃO DE PESSOAS

As empresas funcionam como seres vivos que, tendem a crescer quando bem-sucedida ou, ao menos sobreviver (CHIAVENATO, 2010). O crescimento irá gerar maior complexidade dos recursos necessários às operações, onde deve haver um aumento no número de funcionários para que possa assegurar que os recursos financeiros, materiais e tecnológicos sejam empregados com eficiência e eficácia. Assim, as pessoas, se tornam o diferencial competitivo, fazendo com que a organização consiga se manter e como consequência promova o sucesso.

Segundo Chiavenato (2002), foi na década de 90, que as indagações e várias críticas sobre o papel dos indivíduos nas organizações foram lançadas, levantando dúvidas sobre o modo que vinha sendo desenvolvida a Administração de Recursos Humanos nas empresas.

As organizações estão alterando e mudando seus conceitos, em vez de investirem diretamente nos produtos e serviços, estão procurando investir nas pessoas que sabem como encantar e fidelizar os clientes.

Na Gestão de Pessoas moderna, três aspectos são fundamentais: As pessoas como ativadores de recursos organizacionais; as pessoas como seres humanos e não como recursos; e as pessoas como parceiros, capazes de conduzir a organização a excelência e ao sucesso.

Gil (2008, p. 17) diz que “Gestão de Pessoas é a função gerencial que visa a cooperação das pessoas que atuam nas organizações para o alcance dos objetivos, tanto organizacionais quanto individuais”. Dessa forma, não visa apenas os objetivos da organização, mas também aos objetivos individuais do colaborador.

Nota-se, portanto, que as organizações estão buscando aperfeiçoar o capital humano, com o objetivo de orientar as relações e comportamentos humanos maximizando assim o seu potencial e conseqüentemente os benefícios que poderão ser alcançados.

2.2 MANTENDO AS PESSOAS NAS ORGANIZAÇÕES

As organizações devem além de conseguir captar e aplicar o capital humano de maneira adequada, como também mantê-lo satisfeito por longo prazo, já que as pessoas passam a maioria de seu tempo no ambiente de trabalho sendo responsável ou não pelo seu sucesso. É de grande importância que os funcionários possuam condições de satisfazer suas necessidades no ambiente de trabalho, pois se isso não ocorrer, irá refletir nos resultados das organizações, podendo gerar resultados negativos.

Nos dias atuais a necessidade que as empresas invistam na manutenção das pessoas que fazem parte dela é de grande relevância. De acordo com Chiavenato (2010), os processos de manutenção das pessoas têm como propósito manter as pessoas satisfeitas e motivadas, com a meta de assegurar-lhes condições físicas, psicológicas e sociais permanentes nas empresas, obtendo assim, seu compromisso e comprometimento com ela.

As empresas buscam convocar os funcionários comprometidos para que eles possam solucionar problemas nas organizações, e procuram investir ainda mais, a princípio investem para motiva-los e em seguida mantê-los como peças fundamentais para o sucesso dos negócios.

De acordo com Gil (2010), a motivação é vista como a força que incentiva as pessoas a agir, e sempre se origina de uma necessidade. Cada pessoa possui suas necessidades, sejam elas distintas ou não das outras pessoas.

O fato das pessoas serem diferentes entre si, serem motivadas de formas distintas, terem personalidade própria, que a manutenção de pessoas nas empresas se torna uma tarefa dura, mas que pode ser realizada no ambiente organizacional.

As organizações necessitam elaborar programas para lidar com a diversidade presente no seu quadro funcional, visando assim manter as pessoas motivadas para executarem suas atividades.

Entre as opções de manutenção de pessoas nas empresas encontramos os programas de Qualidade de Vida no Trabalho, onde possui um conceito vasto e é indicador das experiências humanas e o grau de satisfação das pessoas que desempenham as atividades.

2.3 QUALIDADE

Para Lacombe e Heilborn (2003), a qualidade pode ter um conceito antigo, pelo fato que na época da produção artesanal já se tinha uma diferenciação entre produtos de alta e baixa qualidade. Passando a ter uma importância a partir de 1960 com o aparecimento da Gestão Total, que abrange todas as áreas.

Dessa forma falar sobre qualidade é algo um pouco subjetivo, por se tratar dos desejos, expectativas e necessidades de cada indivíduo, sendo assim, cada um determina o que pode ser de qualidade ou não.

Atualmente é um tema cada vez mais relevante e discutido, decorrente aos avanços tecnológicos, a globalização e a competitividade no mercado, por esse motivo as organizações estão buscando agregar elevados níveis de qualidade ao seu dia-a-dia a tudo que realizam, pois isso interfere na qualidade final dos produtos e serviços que estão sendo comercializados.

Para Oliveira (2011), a qualidade Total é buscar primordialmente o defeito zero, ou seja, buscar uma melhoria contínua no processo de produção.

Percebe-se que a qualidade engloba diversos aspectos em uma organização, tendo como principal objetivo a melhoria constante, por isso as empresas vivem nessa busca constante, afim de se destacarem no mercado.

2.4 QUALIDADE DE VIDA (QV)

França e Pilatti (2007, p. 1) dizem que “o viver bem é viver com qualidade de vida”, explicando que esse tema abrange os demais fatores que influenciam a vida do indivíduo.

Enfatiza que o ser humano carrega consigo ambições, sentimentos; busca o crescimento através daquilo que desenvolve, à medida que seus desejos são satisfeitos o indivíduo passa a ter qualidade de vida.

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).

No Quadro 1, a seguir, pode-se considerar nitidamente os valores das três interfaces que propõe uma 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 auto realização; • 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).

Essas esferas significam a preocupação em visualizar o ser humano como um todo. Esse entendimento foi consolidado, quando a Organização Mundial da Saúde – OMS (1980). Estabeleceu que saúde não apenas é a ausência de doença, mas também o completo bem-estar biopsicossocial.

A qualidade de vida é fundamental na existência das pessoas, com os avanços tecnológicos, observa-se que com o mundo cada vez mais informatizado, as pessoas passam a trabalhar cada vez mais em busca da qualidade de vida, afim de satisfazer suas necessidades.

2.5 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

O conceito de Qualidade de Vida no Trabalho tem sido avaliado e questionado desde muito tempo, não se tratando de um simples “modismo”, mas como um processo que visa a busca do desenvolvimento humano e organizacional.

Sabe-se que existem certas características do organismo humano que influenciam no desempenho do trabalho. A monotonia e a fadiga, por exemplo, estão presentes em todos os trabalhos e, se não podem ser totalmente eliminados, podem ser controladas e amenizadas com a implantação de ambientes mais interessantes e motivacionais.

Conforme Walton (1973 apud OLIVEIRA, 2010), a QVT deve ter como objetivo a geração de uma organização mais humanizada, em que o trabalho envolva certo grau de responsabilidade e de autonomia quanto ao cargo, recebimento de recursos de feedback do desempenho, tarefas adequadas, variedade, enriquecimento do trabalho e evidência no desempenho pessoal do indivíduo.

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”. Assim, compete às organizações criar mecanismos capazes de proporcionar ao colaborador uma esperança de vida melhor, haja vista que todo trabalhador que tem QVT terá segundo o autor “o embrião” do bem-estar e satisfação. Portanto, é válido destacar os modelos de QVT mais utilizados pelas organizações.

2.6 MODELO DE QVT

A QVT proporciona um clima de segurança e respeito mútuo, os quais tanto ganham com isso o colaborador, quanto à empresa. Na busca de atender as necessidades tanto individuais quanto organizacionais, estudiosos pesquisaram modelos de QVT com a intenção

de aperfeiçoar as relações de trabalho nas empresas. Entretanto, o mais utilizado é o de Walton (1973). O referido modelo é constituído por oito dimensões, enfatizando o trabalho como um todo, não se limitando a abordar somente o ambiente organizacional em si, fazendo menção, inclusive, a aspectos presentes na vida social, como se observa nas categorias no Quadro 2, exposto a seguir.

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. Condições de segurança e saúde no trabalho	4. Jornada de trabalho 5. Ambiente físico seguro e saudável
3. Oportunidade e desenvolvimento de capacidades	6. Autonomia 7. Significado da tarefa 8. Identidade da tarefa 9. Variedade da habilidade 10. Retro informação
4. Oportunidades de crescimento e segurança	11. Possibilidade de carreira 12. Crescimento profissional 13. Segurança de emprego
5. Integração social na organização	14. Igualdade de oportunidade 15. Relacionamento 16. Senso comunitário
6. Garantias constitucionais	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: Walton (1973 apud CHIAVENATO, 2010, 491).

As categorias apresentadas no modelo acima podem ser definidas, segundo Chiavenato (2010), das seguintes formas:

1. Compensação justa e adequada: Visa mensurar a adequação da remuneração ao trabalho feito pelo trabalhador, equidade interna (equilíbrio entre as remunerações na empresa) e equidade externa (comparação da remuneração em relação a outros profissionais do mercado);

2. Condições de segurança e saúde no trabalho: Leva em conta os fatores jornada de trabalho e ambiente físico, que não sejam perigosos em excesso ou prejudiciais à saúde do trabalhador;

3. Oportunidade e desenvolvimento de capacidades: Diz respeito às oportunidades que o trabalhador tem de aplicar seu saber e suas aptidões, desenvolver sua autonomia, obter informações sobre o processo total de trabalho e de retroinformação sobre o seu desempenho;

4. Oportunidades de crescimento e segurança: Mede as possibilidades que o trabalho oferece em termos de carreira profissional, de crescimento e desenvolvimento pessoal e de segurança no emprego;

5. Integração social na organização: Ligada à ausência de grandes diferenças hierárquicas e preconceitos, relacionamento marcado por apoio mútuo, fraqueza interpessoal e respeito às individualidades;

6. Garantias constitucionais: Observa os direitos trabalhistas, estabelecimento de normas e regras da organização;

7. Trabalho e espaço total de vida: Objetiva mensurar o equilíbrio entre a vida no trabalho e a vida pessoal (vida familiar, atividades de lazer e comunitárias)

8. Relevância social da vida no trabalho: Atuação da empresa na sociedade pode ser verificada através da imagem, responsabilidade social, responsabilidade pelos produtos e práticas de emprego.

3 CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO³

O Banco Bradesco foi fundado por Amador Aguiar, em Marília em 10 de março de 1943. Com uma visão inovadora, de ser um banco democrático, presente em todo o país, a serviço do seu desenvolvimento econômico e social. Primeiro banco a colocar seus gerentes na área de atendimento ao público.

Em apenas 8 anos, o Bradesco assume a liderança entre os bancos privados no Brasil, com seguidos recordes de depósitos. Durante a década, constrói e inaugura a sua sede, em uma área de 215 mil m² chamada de “Cidade de Deus”, em referência à obra literária de Santo Agostinho. No ano de 1960 o Bradesco lança o primeiro cartão de crédito do Brasil e começa a microfilmagem dos cheques, mais uma inovação.

Já em 1970 passa a distribuir os dividendos mensais a seus acionistas. Pela primeira vez, os brasileiros podem retirar dinheiro a qualquer hora do dia ou da noite, com o SOS Bradesco. Em 1981, Lázaro de Mello Brandão assume a Presidência da Diretoria Executiva. Amador Aguiar permanece como presidente do Conselho Superior de Administração.

³ A Caracterização do Objeto de Estudo foi adaptada do site: <www.bradesco.com.br>

Serviço pioneiro de autoatendimento para retirada de talões de cheques, 1º internet banking do Brasil e o 5º do mundo e o Lançamento de programa inédito de acesso à internet para pessoas com deficiência visual, marcaram os anos 90 no Bradesco.

O Bradesco estreia, em 2001, suas ações no pregão da Bolsa de Nova York (NYSE). Assim, seus papéis passam a ser negociados em 3 moedas: real, euro e dólar.

Divulgada, em 2011, parceria entre Bradesco, Banco do Brasil e Caixa para o lançamento da bandeira Elo e inauguradas mais de mil agências no mesmo ano. 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 levantamento feito pela consultoria Brand Finance em parceria com a revista inglesa The Banker.

Em 2013, o banco completa 70 anos. Destacado pela inovação constante, desenvolvimento tecnológico e preocupação socioambiental, caminha e cresce com o Brasil e com você. Estamos prontos para continuar presentes com a maior rede de atendimento do País e profissionais qualificados para apoiá-lo em suas decisões financeiras, oferecendo produtos e serviços para atendê-lo com a qualidade e atenção que você merece.

No que concerne à Agência 2655-7, foi fundada em 19 de novembro de 2014. Encontra-se situada na cidade de Campina Grande - PB, mais precisamente na Av. Marechal Floriano Peixoto, 360, no centro da cidade. Encontra-se com uma lotação de nove funcionários, sendo dois caixas executivo, um gerente assistente, um supervisor administrativo, um gerente (pessoa jurídica), um gerente de relacionamento, um gerente (Prime), um gerente de administrativo e um gerente geral. Conta com aproximadamente 13.400 clientes entre clientes pessoa física e jurídica, vem prestando serviços de qualidade e ajudando no desenvolvimento da local.

4 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Para elaboração da pesquisa, tomou-se como base a classificação de Vergara (2011), que diz que a pesquisa pode ser:

- **Quanto aos fins:**
 - ✓ **Exploratória**, “permite ao pesquisador reunir elementos capazes de subsidiar a escolha do objeto e a definição do tema, além das justificativas teóricas do mesmo” (TACHIZAWA; MENDES, 2006, p. 61). Haja vista que, foi realizado um levantamento sobre o tema em questão.

- ✓ **Descritiva**, que “expõe características de determinada população ou determinado fenômeno. Pode também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza” (VERGARA, 2011, p. 47). No caso, foi feita, a descrição das variáveis do modelo da QVT, de Walton, adotado neste trabalho.
- **Quantos aos meios:**
 - ✓ **Pesquisa 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 funcionários da Agência 2655-7, em Campina Grande – PB.
 - ✓ **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 Banco do Bradesco S. A., especificamente, a agência 2655-7, em Campina Grande - PB.

O método utilizado foi 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.

O estudo realizado 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-2013. Para melhor compreensão foram agrupados através da escala Likert, adaptada para três categorias: Concordância, Neutralidade e Discordância. Posteriormente foram expostos através de gráficos.

O universo da pesquisa foi constituído por 08 funcionários do Banco Bradesco, Agência 2655-7, em Campina Grande-PB. O instrumento de pesquisa foi um questionário, aplicado no dia, 20 de outubro de 2017, composto por 23 perguntas fechadas, referentes ao modelo de Richard Walton (1973). Logo, foi trabalhado todo o universo do respectivo setor.

O modelo utilizado na elaboração do 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

Fatores da QVT	Assertivas
1. Compensação justa e adequada	A1; A2
2. Condições de segurança e saúde no trabalho	A3; A4
3. Utilização e desenvolvimento de capacidades	A5; A6; A7
4. Oportunidades de crescimento e segurança	A8; A9; A10
5. Integração social na organização	A11; A12; A13; A14
6. Garantias constitucionais	A15; A16; A17; A18
7. Trabalho e o espaço total de vida	A19; A20; A21;
8. Relevância social da vida no trabalho	A22; A23;

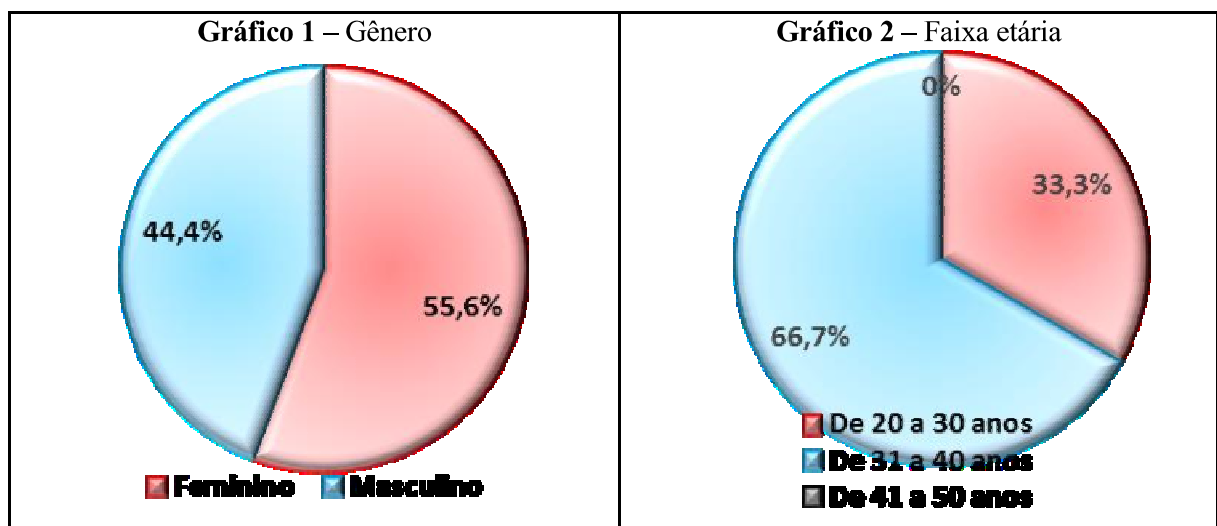
Fonte: Adaptado de Walton (1973 *apud* CHIAVENATO, 2010, p. 491).

É válido ressaltar que o instrumento foi aplicado no próprio local de trabalho, posteriormente os dados foram tabulados e transformados em gráficos, analisados e corroborando com autores da área, tais como: Carvalho (2011); Carvalho e Nascimento (2011); Chiavenato (2010); e Limongi-França (2007).

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

5.2 PERFIL SOCIOECONÔMICO DOS COLABORADORES

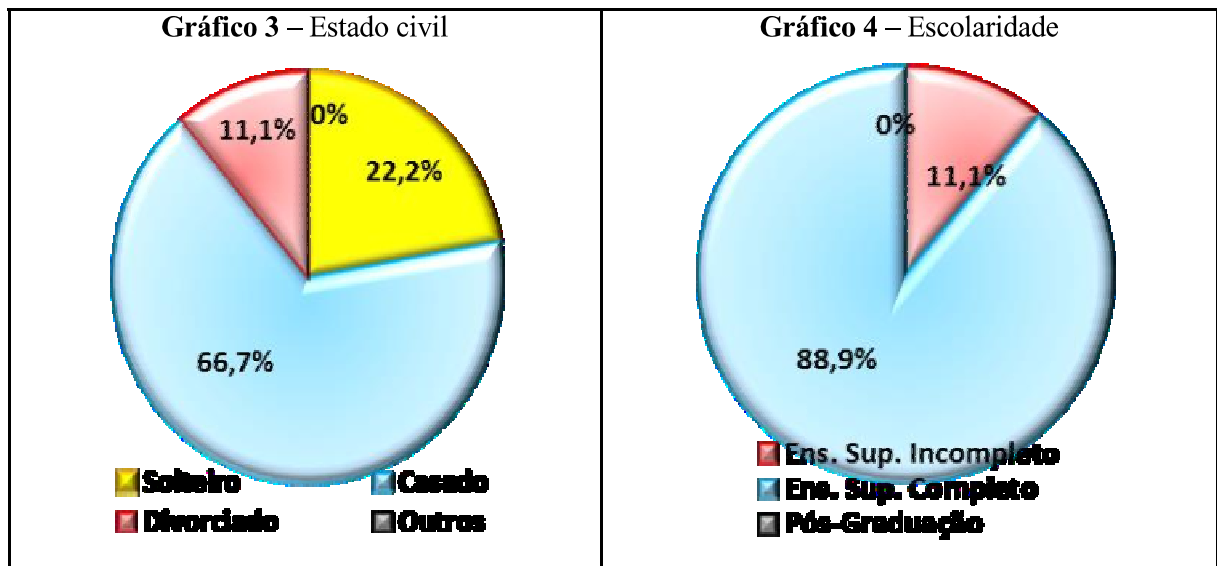
Da análise dos dados coletados, foi possível perceber um perfil dos funcionários que fazem parte da agência, sendo estes os participantes da pesquisa. Onde foram levadas em consideração as variáveis: gênero, faixa etária, estado civil, escolaridade, renda mensal, área de atuação e o tempo de trabalho na empresa, conforme os Gráficos de 1 a 7.



Fonte: pesquisa direta, 20 out., 2017.

No Gráfico 1, vê-se que a maioria, 55,6%, disse ser do gênero feminino e 44,4%, do gênero masculino. Logo, nesta Agência a predominância é de mulheres.

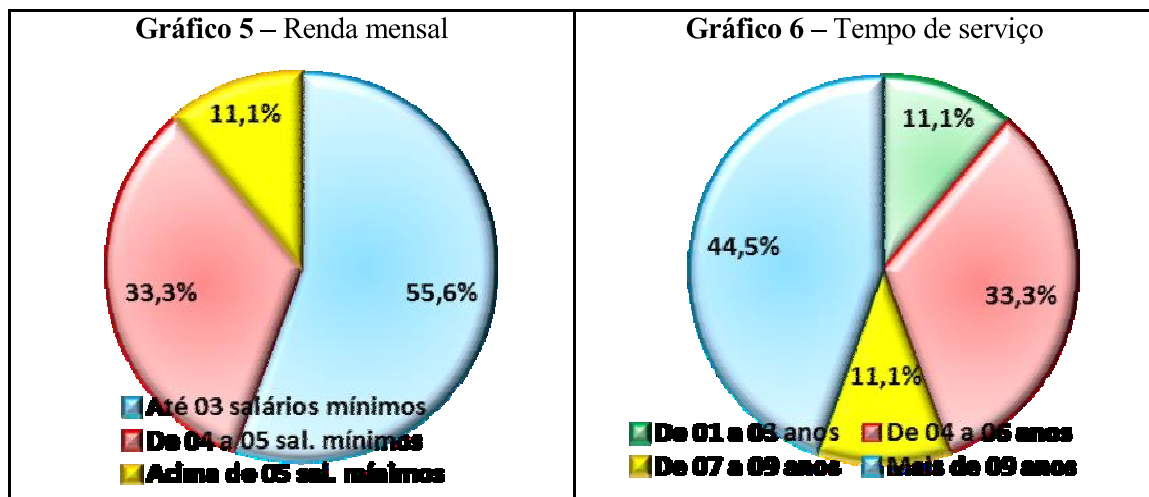
De acordo com o Gráfico 2, nota-se que a maioria 66,7%, informou que se encontra na faixa etária entre 31 a 40 anos; seguido de 33,3% que estão entre 20 a 30 anos. Enquanto que a faixa etária de 40 a 50 anos não apresentou nenhuma porcentagem. Portanto, trata-se de pessoas relativamente jovens.



Fonte: pesquisa direta, 20 out., 2017.

O Gráfico 3 mostra que a maioria dos funcionários, 66,7%, é composta por pessoas casadas; enquanto 22,2% são solteiros; 11,1% são divorciados; e ninguém optou por outros.

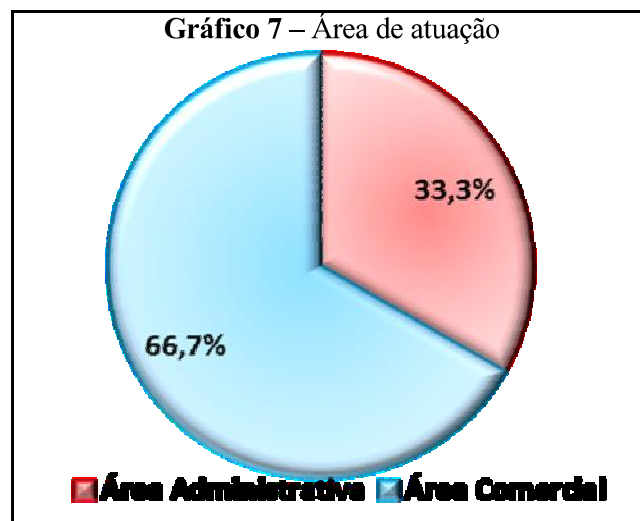
No que concerne a escolaridade, no Gráfico 4, a maioria, 88,9%, dispõe de ensino superior completo; 11,1%, afirmaram superior incompleto; não havendo pós-graduados.



Fonte: pesquisa direta, 20 out., 2017.

Quanto ao Gráfico 5, a maioria 55,6%, afirmou que recebe acima de 03 salários mínimos; já 33,3%, recebe de 04 a 05 salários mínimos; e apenas 11,1%, dispõem de uma remuneração acima de 05 salários mínimos.

O Gráfico 6 apresenta o tempo de serviço na empresa, onde, um percentual mais elevado, mas que não atingiu maioria, 44,5%, disse que já está na empresa há mais de 09 anos; enquanto, 33,3% tem de 04 a 06 anos; 11,1% indicou de 01 a 03 anos; e 11,1% de 07 a 09 anos. Logo, observa-se que os colaboradores já se encontram na organização há bastante tempo.



Fonte: pesquisa direta, 20 out., 2017

Quando questionados sobre a área de atuação, de acordo com o Gráfico 7, a maioria, 66,7%, atua na área comercial e 33,3% na área administrativa.

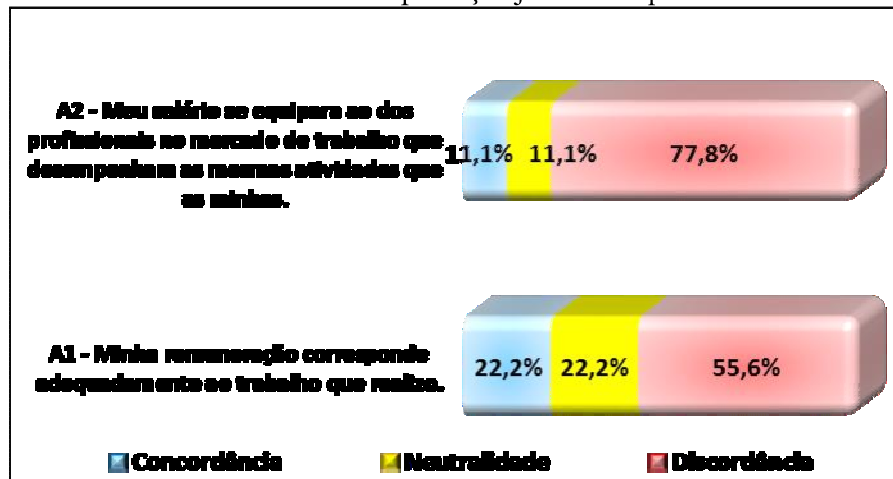
5.2 NÁLISE DAS FATORES DA QVT

5.2.1 Compensação Justa e Adequada.

De acordo com o **Gráfico 8**, para mensurar esse fator, duas assertivas foram formuladas, quais sejam: **A1 - Minha remuneração corresponde adequadamente ao trabalho que realizo**; a maioria, 55,6%, discordou; 22,2%, permaneceram na neutralidade e 22,2%, concordou. Desta forma, nota-se que há insatisfação quando à remuneração que recebem.

Na segunda assertiva que mensurou esse fator: **A2 - Meu salário equipara-se a dos demais profissionais no mercado de trabalho que desempenham as mesmas atividades que as minhas**. Verificou-se que a maioria, 77,8%, informou discordância; 11,1%, permaneceram neutros e 11,1%, concordou. Observa-se, também, insatisfação nesta assertiva.

Gráfico 8 – Compensação justa e adequada.



Fonte: pesquisa direta, 20 out., 2017.

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

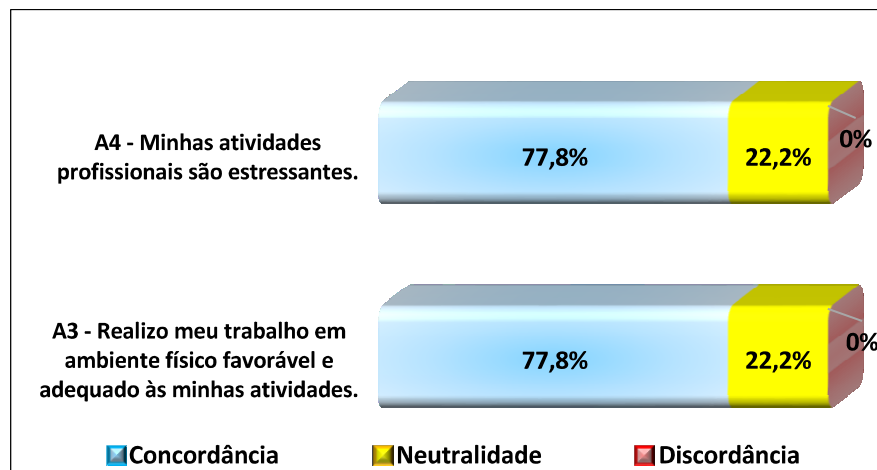
Compensação justa e adequada: visa medir a qualidade de vida no trabalho, tendo como parâmetro o salário recebido pela tarefa realizada, observando-se a sua equidade a outros membros que desempenham as mesmas funções tanto na organização onde trabalha como também de profissionais de outras empresas.

Analisando-se as duas assertivas, pode-se afirmar que quanto ao primeiro fator analisado - Compensação justa e adequada - para verificar se há QVT, na Agência Floriano Peixoto 2655-7, a maioria dos funcionários discordou que a Compensação é justa e adequada para o trabalho realizado. No que diz respeito a equidade externa, a maioria também discorda que seu salário se iguala os demais profissionais que desempenham as mesmas atividades.

5.2.2 Condições de Segurança e Saúde no Trabalho

No Gráfico 9 para mensurar este fator, foram selecionadas duas assertivas, quais sejam: **A3 - Realizo meu trabalho em um ambiente físico confortável e adequado às minhas atividades.** Percebe-se que a maioria, 77,8%, demonstrou satisfação, pois concordou; 22,2%, permaneceram na neutralidade e não houve discordância. Assim, para a maioria, o ambiente apresenta-se confortável e adequado às atividades que são realizadas.

Quanto a **A4 - Minhas atividades profissionais são muito estressantes.** Nesta a maioria, 77,8%, concordou; 22,2% mantiveram-se neutros e não houve discordância. Logo, para a maioria, as atividades desenvolvidas são estressantes.

Gráfico 9 - Condições de segurança e saúde no trabalho

Fonte: pesquisa direta, 20 out., 2017.

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 assertivas, que avaliaram o critério Condições de Trabalho, levando em consideração o indicador ambiente físico confortável e o indicador jornada de trabalho, estresse e carga de trabalho, questionado o estresse no trabalho. A maioria dos funcionários achou o ambiente físico pouco confortável e também a existência de estresse no trabalho é bastante notável. Portanto, as atividades desenvolvidas pelos pesquisados são muito estressantes.

5.2.3 Utilização e Desenvolvimento de Capacidades

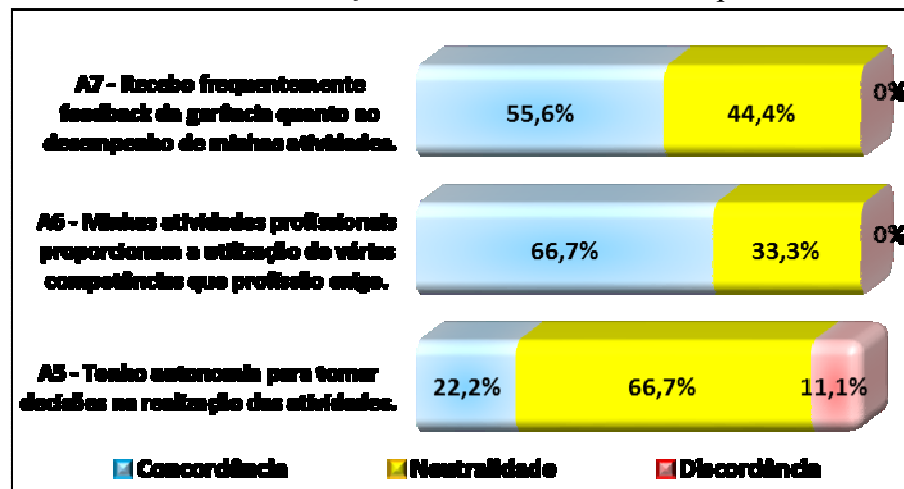
Neste fator, vê-se no **Gráfico 10**, que foram levadas em consideração três assertivas. Na **A5 - Tenho autonomia para tomar decisões na realização de minhas atividades**. Verificou-se que, a maioria, 66,7%, optou pela neutralidade; 22,2% concordaram; e 11,1% discordaram. Portanto, nesta dimensão, nota-se que apresentou insatisfação.

Na **A6 - Minhas atividades profissionais proporcionam a utilização de várias competências que a profissão exige**. Verificou-se que, a maioria, 66,7%, concordou; 33,3%

foram neutros; e não houve discordância. Percebe-se, então, resultados favoráveis, comparando com a assertiva anterior.

Em **A7 - Recebo frequentemente *feedback* da gerência quanto ao desempenho de minhas atividades.** Verificou-se que a maioria, 55,6%, concordou; 44,4% permaneceram na neutralidade; e também, não houve discordância. Logo. Observa-se também, resultados positivos, mas que deverão ser melhorados.

Gráfico 10 – Utilização e desenvolvimento de capacidades



Fonte: pesquisa direta, 20 out., 2017.

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 fator Utilização e desenvolvimento de capacidades, a Agência, deverá investir para melhorar cada vez mais a satisfação dos colaboradores quanto a QVT, principalmente na dimensão autonomia, procurando inverter de discordância para concordância.

5.2.4 Oportunidade de Crescimento e Segurança

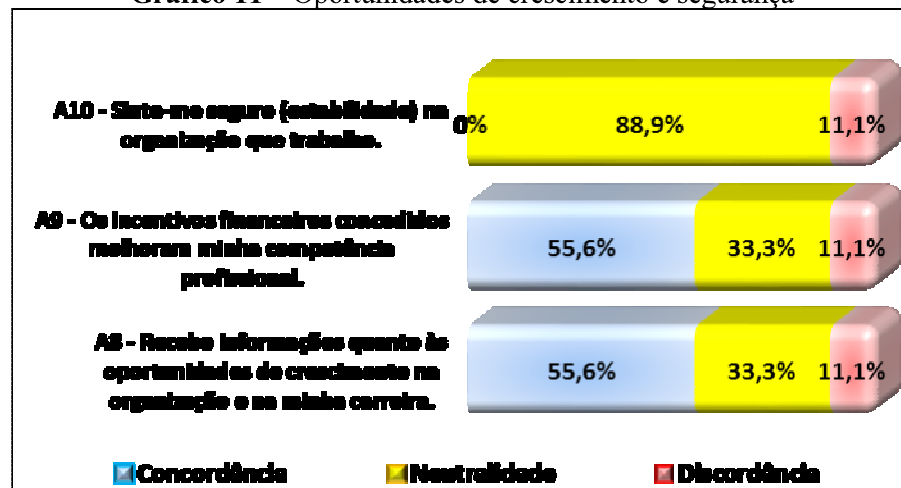
Observa-se no **Gráfico 11**, igualmente ao fator anterior, foram três assertivas elaboradas. Em **A8 - Recebo informações quanto às oportunidades de crescimento na organização e na minha carreira.** Vê-se que, a maioria, 55,6%, concordou, 33,3% foram neutros e 11,1% discordaram. Resultados favoráveis, mas que deverão ser melhorados.

Na **A9 - Os incentivos financeiros concedidos melhoram minha competência profissional.** Nota-se que, a maioria, 55,6% concordou; 33,3% permaneceram neutros e 11,1%

discordaram. Assim, observa-se que um percentual mais elevado demonstrou satisfação. Tal qual a dimensão anterior, investimentos deverão ser realizados, para melhorar cada vez mais a satisfação dos colaboradores.

Quanto à **A10 - Sinto-me seguro (estabilidade) na organização que trabalho**. A maioria, 88,9% permaneceu na neutralidade; 11,1% discordaram e não houve concordância. Observa-se que nesta dimensão os colaboradores não se sentem seguros quando à estabilidade.

Gráfico 11 – Oportunidades de crescimento e segurança



Fonte: pesquisa direta, 20 out., 2017.

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 fator que Walton considera essencial para que se tenha QVT, a empresa em estudo precisa melhorar no fator segurança, pois no indicador analisado houve insatisfação dos funcionários na sua maioria, demonstrando, assim, insegurança, quanto à estabilidade.

5.2.5 Integração Social na Organização

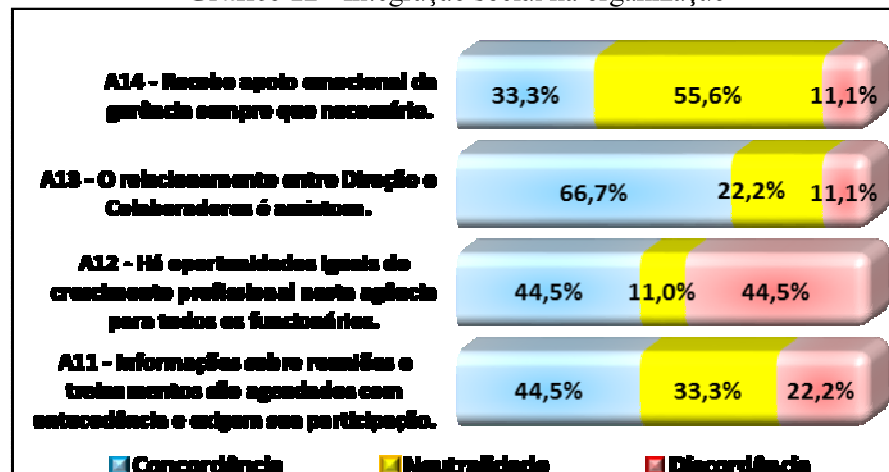
Este fator, representado através do **Gráfico 12**, elegeram-se quatro assertivas, a saber: Na **A11 - As informações sobre reuniões, encontros e treinamentos que são agendados na empresa e que exigem a sua participação, são avisados com antecedência**. Pode-se confirmar que um percentual mais elevado, mas que não atingiu a maioria, 44,5% concordou; 33,3%, mantiveram-se neutros e 22,2% discordaram. Assim, a Agência deverá primar para antecipar as informações sobre assuntos de interesse de seus colaboradores.

Na **A12 - Percebo oportunidades iguais de crescimento profissionais nesta empresa para todos os funcionários.** Nesta assertiva, também, um percentual mais elevado, mas que não atingiu a maioria, 44,5%, indicou respectivamente que concorda e/ou discorda; e apenas 11,0% permaneceram neutros. Nesta outra dimensão, recomenda-se maior investimento no coletivo.

Em **A13 - O relacionamento entre direção e colaboradores é amistoso.** A maioria de 66,7% concordou; 22,2% permaneceram na neutralidade; e 11,1% discordaram. Observa-se, resultados positivos nesta dimensão, comparando com A11 e A12.

Quanto a **A14 - Recebo apoio emocional da gerência sempre que necessário.** Nota-se que, a maioria, 55,6% optou pela neutralidade; 33,3% concordaram; e 11,1% discordaram. Corroborando com a dimensão anterior, obteve-se resultados favoráveis.

Gráfico 12 - Integração social na organização



Fonte: pesquisa direta, 20 out., 2017.

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 apenas uma dimensão; enquanto que, em duas; houve respectivamente um percentual mais elevado de concordância, mas que não atingiu maioria. Portanto, em apenas uma dimensão, obteve-se uma maioria de discordância. Logo, a Agência deverá investir, ou mudar sua postura, procurando promover melhores relacionamentos entre direção e colaboradores.

5.2.6 Garantias Constitucionais

No que se refere ao fator Garantias Constitucionais, o **Gráfico 13**, mostra que quatro assertivas foram elaboradas, quais sejam: **A15 - Onde trabalho as leis e os direitos trabalhistas são cumpridos integralmente.** A maioria, 55,6%, concordou; 44,4%, permaneceram na neutralidade e não houve discordância.

Na **A16 - Tenho liberdade de expor minhas opiniões, sempre que necessário e sem represálias.** Nesta dimensão, a maioria, 77,8%, concordou que tem liberdade de se expor; 22,2%, optaram pela neutralidade.

Na **A17 - Nas atividades imprevistas (fora do horário de trabalho) recebo financeiramente por isto.** Percebe-se que a maioria, 77,8%, concordou; 11,1% permaneceram na neutralidade e 11,1% discordaram.

Já na **A18 - A burocracia instaurada na organização não permite a realização de minhas atividades com eficácia.** Vê-se que um percentual mais elevado, mas que não alcançou a maioria, 44,5%, apresentou neutralidade; 33,3% concordaram; e 22,2% discordaram.

Gráfico 13 - Garantias constitucionais



Fonte: pesquisa direta, 20 out., 2017.

Assim, Chiavenato (2010, p. 448), considera que “[...] as pessoas geralmente ajustam suas ideias e comportamentos, segundo as regras e normas da organização, enquanto que a organização por sua vez, monitora as metas e a idealização dos objetivos”.

Logo, verificou-se que a empresa vem trabalhando dentro dos padrões de legalidade, respeitando os direitos de seus colaboradores e também a liberdade de expressão, considerando que em três dimensões houve maioria de concordância e que em apenas a dimensão que mensurou burocracia, houve um percentual mais elevado de neutralidade, mas que não chegou

a ser maioria. Entretanto, trata-se um aspecto que é comum em empresas prestadoras de serviços, principalmente na área financeira e/ou bancos.

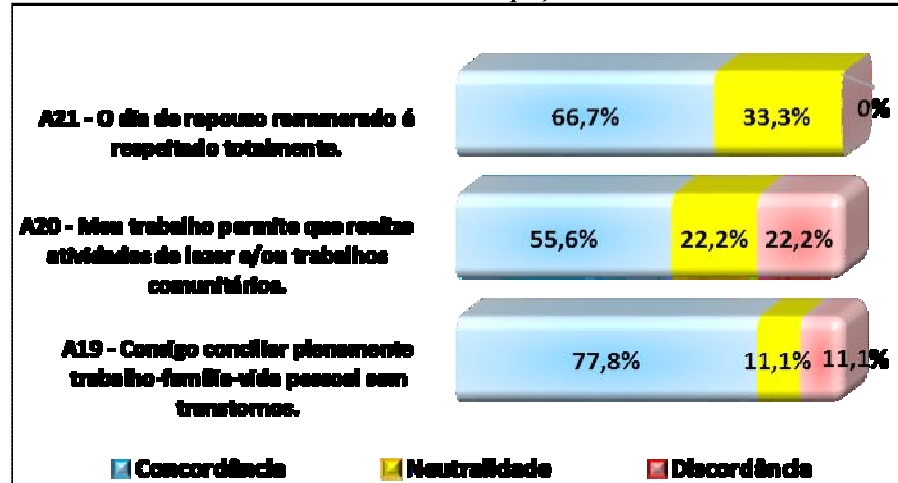
5.2.7 Trabalho e Espaço Total de Vida

O **Gráfico 14**, indica que, três assertivas foram formuladas para mensurar o Papel balanceado no trabalho. Quanto a **A19 - Consigo conciliar plenamente trabalho-família-vida pessoal sem transtornos**, a maioria, 77,8% concordou; 11,1% respectivamente optaram por neutralidade e discordância.

Na **A20 - Meu trabalho permite que realize atividades de lazer e/ou trabalhos comunitários**. Nesta assertiva, a maioria, 55,6%, concordou; e respectivamente, 22,2%. ficaram neutros ou discordaram.

De acordo com a **A21 - Os dias de repouso remunerado são respeitados totalmente**. Nesta assertiva a maioria, 66,7%, concordou; 33,3% mantiveram-se neutros; e não houve discordância.

Gráfico 14 - Trabalho e Espaço Total de Vida



Fonte: pesquisa direta, 20 out., 2017.

Neste sentido, Chiavenato (2010), esclarece que o trabalho não deve absorver todo o tempo a energia do trabalhador, em detrimento de sua vida familiar particular, de seu lazer e atividades comunitárias.

Observando-se os resultados, vê-se que nas três assertivas houve maioria de concordância, o que demonstra satisfação dos colaboradores quanto a esse aspecto. Entretanto, no trabalho dos colaboradores deverá haver mais oportunidade para momentos de lazer e/ou serviços comunitários.

5.2.8 Relevância Social da Vida no Trabalho

No último fator do modelo de Walton, foram escolhidos dois indicadores: **A22 - Meu trabalho contribui significativamente para o desenvolvimento da sociedade;** e **A23 - Tenho orgulho de fazer parte desta Agência devido sua imagem no mercado e comunidade** (ver **Gráfico 15**).

Em A22, verificou-se que, a maioria, 77,8%, dos colaboradores concordou que seu trabalho contribui para o desenvolvimento da sociedade; e 22,2% permaneceram neutros; e não houve discordância. Já em A23, a maioria 88,9% concordou; 11,1% optaram pela neutralidade; e também, não houve discordância.



Fonte: pesquisa direta, 20 out., 2017.

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.

Visto que, com a análise dessas duas últimas assertivas, pode-se afirmar que a maioria dos colaboradores está satisfeita quanto ao fator Relevância Social da Vida no Trabalho nos indicadores responsabilidade social pelo serviço e imagem da instituição.

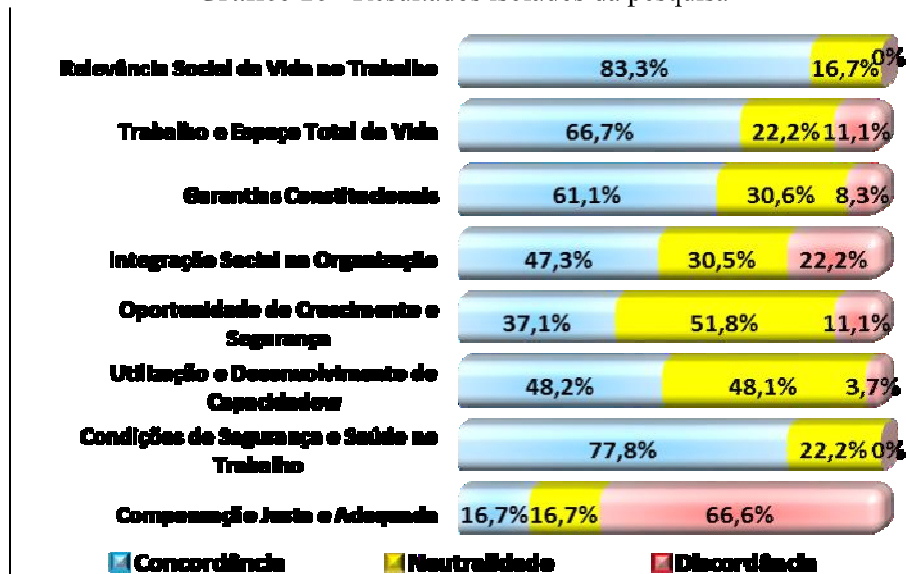
5.3 RESULTADOS ISOLADOS E AGRUPADOS DA PESQUISA

Agrupando-se os resultados de todas as dimensões utilizadas para mencionar a percepção dos colaboradores da Agência Floriano Peixoto 2655-7, percebe-se no **Gráfico 16**, que em quatro fatores houve a maioria da concordância, por ordem de importância: Relevância social da vida no trabalho (**83,3%**); Condições de segurança e saúde no trabalho (**77,8%**);

Trabalho e espaço total da vida (66,7%); Garantias constitucionais (61,1%). Em dois fatores houve um percentual mais elevado, mas que não atingiu a maioria, Utilização e desenvolvimento de capacidades (48,2%); e Integração social na organização (47,3%). Entretanto, houve maioria de discordância, em Compensação justa e adequada (66,6%); e maioria de neutralidade, em Oportunidade de crescimento e segurança (51,8%).

Apesar dos resultados favoráveis na maioria dos fatores, a Agência objetivo de estudo, deverá continuar investindo para melhorar cada vez mais a satisfação com relação a QVT.

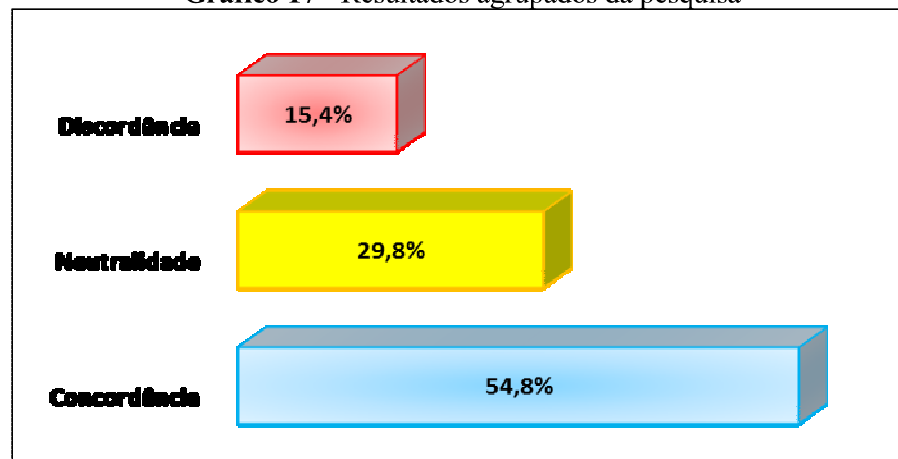
Gráfico 16 - Resultados isolados da pesquisa



Fonte: pesquisa direta, 20 out., 2017.

No que diz respeito aos resultados agrupados da pesquisa, no Gráfico 17, verifica-se que a maioria, 54,8%, concordou; 29,8%, mantiveram-se neutros; e uma minoria de 15,4% discordou. Assim, os resultados foram favoráveis.

Gráfico 17 - Resultados agrupados da pesquisa



Fonte: pesquisa direta, 20 out., 2017.

Apesar da maioria ter concordado e dos resultados serem satisfatórios, faz-se necessário, que a Agência objeto de estudo, procure melhorar a satisfação dos colaboradores, com relação a QVT, considerando que o cliente interno feliz, levará satisfação aos clientes externos, assegurando, assim, a competitividade da empresa.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sabe-se que a QVT antes voltada apenas para o aspecto organizacional, atualmente encontra-se focada na atenção para a qualidade de vida no trabalho, buscando uma participação maior por parte dos funcionários; descentralização de decisões; ambiente físico seguro e confortável; oportunidade de crescimento e desenvolvimento pessoal. Assim, atualmente, as empresas estão sendo julgadas por seus compromissos éticos, pelo foco nas pessoas (empregados, clientes, fornecedores, concorrentes e cidadãos em geral) e pelas relações responsáveis com o ambiente natural.

Neste contexto, este trabalho teve como objetivo analisar a percepção dos colaboradores, sobre a QVT, no Banco Bradesco S.A. - Agência 2655, em Campina Grande - PB.

Destarte, de acordo com a pesquisa realizada foi possível traçar o perfil socioeconômico dos colaboradores, e ficou evidente que a maioria é do gênero feminino; tem de 31 a 40 anos; é de casados; dispõe de ensino superior completo; encontra-se na empresa há mais de 09 anos; recebe até 03 salários mínimos e atua na área comercial.

Quanto a pesquisa sobre a QVT, dos oito fatores propostos por Walton para determinar a QVT, na percepção dos colaboradores da Agência Floriano Peixoto 2655-7, houve maioria de concordância, por ordem de importância, em: Relevância social da vida no trabalho; Condições de segurança e saúde no trabalho; Trabalho e espaço total de vida; e Garantias constitucionais.

Entretanto, em duas dimensões houve um percentual mais elevado de concordância, mas que não atingiu maioria: Oportunidade de crescimento e segurança; e Integração social na organização.

É válido ressaltar que maioria discordou, em Compensação justa e adequada; e, optou por neutralidade, em Oportunidade de crescimento e segurança.

Com relação aos resultados agrupados, verificou-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 da Agência Floriano Peixoto, 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 BRADESCO S.A. Disponível em: <<http://www.bancobradesco.com.br>> Acesso em: 25 set. 2017.

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.

CHIAVENATO, Idalberto. **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.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

_____. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2010.

LACOMBE, Francisco José Masset; HEILBORN, Gilberto Luiz José. **Administração: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2003.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; 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.

OLIVEIRA, Otavio J. (Org.). **Gestão da qualidade: Tópicos avançados**. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

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

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

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