

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

JULIANNE DE MENÊSES PAIVA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO DOS
COLABORADORES DO BANCO SANTANDER NA CIDADE DE
CAMPINA GRANDE/PB**

Campina Grande-PB
2012

JULIANNE DE MENÊSE PAIVA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO DOS
COLABORADORES DO BANCO SANTANDER NA CIDADE DE
CAMPINA GRANDE/PB**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Administração da Universidade Estadual da Paraíba, como exigência parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof.^a Kaline Di Pace Nunes

CAMPINA GRANDE – PB
2012

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA CIA I – UEPB

P142q Paiva, Julianne de Menêzes

Qualidade de vida no trabalho: um estudo dos colaboradores do Banco Santander na cidade de Campina Grande/PB / Julianne de Menêzes Paiva. – 2012.

22f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2012.

“Orientação: Profa. Ms. Kaline Di Pace Nunes, Departamento de Administração”.

1. Qualidade de vida. 2. Bancário. 3. Cotidiano. I. Título.

21. ed. CDD 306.361

JULIANNE DE MENÊSES PAIVA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO DOS
COLABORADORES DO BANCO SANTANDER NA CIDADE DE
CAMPINA GRANDE-PB**

Aprovado em 29 / 11 / 2012

Nota: 9,0 (nove, zero)

BANCA EXAMINADORA

Kaline Di Pace Nunes

Prof.^a Ms. Kaline Di Pace Nunes
Universidade Estadual da Paraíba
(Orientadora)

Suenya Freire do Monte Santos

Prof.^a Ms. Suenya Freire do Monte Santos
Universidade Estadual da Paraíba
(Examinadora)

Maria do Socorro P. de Carvalho

Prof.^a Ms. Socorro Pinto de Carvalho
Universidade Estadual da Paraíba
(Examinadora)

AGRADECIMENTOS

Durante anos de faculdade o que prevalece são as inúmeras conquistas durante o longo caminho percorrido e os vários objetivos conquistados. E nada mais justo do que agradecer as pessoas que com as suas peculiaridades me ajudaram a celebrar mais uma vitória.

Ao meu Deus, que me presenteou com o dom da vida, e me faz acreditar que eu sou capaz de ir sempre além, sempre com a certeza de que Deus cuida de mim.

A minha linda família, dádiva de Deus. Ao meu pai Isaias, pela serenidade de me conduzir sempre pelo caminho da sabedoria; à minha mãe Margarida, pelo carinho e compreensão que só as mães possuem; e aos meus irmãos João Paulo e Giuseppe pelo companheirismo de todas as horas. Sou mais feliz por tê-los em minha vida!

Ao meu adorado G8: Aline, Amauri, Cleyson, Pablllo, Polyana, Silmara e Neto, amigos de faculdade que vou levar para todo sempre. Sem palavras para descrever os cinco anos de universidade que dividimos. Com vocês a minha vida acadêmica foi mais constante e divertida, obrigada pelos conhecimentos compartilhados e por me ajudarem a concluir mais um curso superior. Hoje estou terminando o que juntos começamos.

A minha orientadora: Kaline. Você que é uma profissional dedicada e me fez acreditar que eu seria capaz de desenvolver todo o meu trabalho.

Aos profissionais bancários que colaboraram para que os dados aqui apresentados contribuam para a implantação de uma qualidade de vida mais adequada ao nosso cotidiano.

A todos que comigo compartilharam momentos de dúvidas, angústias, vitórias e juntos estamos celebrando mais uma conquista e a certeza de que muitas estão por vir.

Agradecer é um dos sentimentos mais nobres do ser humano.

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO DOS COLABORADORES DO BANCO SANTANDER NA CIDADE DE CAMPINA GRANDE/PB

Julianne de Meneses Paiva¹
Kaline Di Pace Nunes²

RESUMO: O presente artigo é resultado de uma pesquisa qualitativa e quantitativa que procurou colocar em discussão a qualidade de vida no trabalho na prática do profissional bancário, que é acometido de inúmeras cobranças, bem como, toda a revisão de literatura necessária para o referencial teórico. O universo da pesquisa contempla os bancários do Banco Santander, da agência 3082 na cidade de Campina Grande-PB, somando um total de catorze funcionários, sendo dez destes com uma carga horária de trabalho de oito horas diárias e três com seis horas diárias, que proporcionaram, com a sua contribuição, o entendimento da importância de existir uma qualidade de vida adequada ao seu cotidiano profissional. Os instrumentos utilizados na pesquisa, para identificar o perfil dos entrevistados foram: questionário, entrevista semi-estruturada com os bancários e análise documental. Portanto, qualidade de vida é um fator que deve e precisa estar presente no cotidiano de todo e qualquer profissional, o indivíduo precisa de qualidade de vida para sobreviver.

Palavras-chave: Qualidade de Vida, bancário, cotidiano

ABSTRACT: This article is the result of a qualitative/quantitative research which sought to put in discussion the quality of work life in the practice of the banking professional, that is involved in numerous charges, as well as, throughout the literature review needed for the theoretical. The research universe contemplates the employees of Santander Bank, agency 3082 in the city of Campina Grande-PB, for a total of fourteen employees, ten of these with a workload of eight hours daily, and three with six hours daily, that provided, with your contribution, the understanding of the importance of an adequate quality of life in their daily work. The instruments used in the research, to identify the profile of the respondents were: questionnaire, semi-structured interview with the employees and document analysis. Therefore, Quality of life is a factor that should and must be present in the life of any professional, the individual needs quality of life to survive.

Keywords: Quality of Life, banking, everyday

1. Graduanda em Administração pela Universidade Estadual da Paraíba (UEPB).

2. Mestra em Ciências Contábeis (UFPE), Especialista em Direito Tributário (UNISUL), Graduada em Ciências Contábeis (UEPB) e em Administração (CESED/FACISA). Professora universitária nas instituições de ensino superior Universidade Estadual da Paraíba (UEPB) e União de Ensino Superior (UNESC).

1. Introdução

A discussão da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é um novo modo de gestão do trabalho, quando altera, de forma positiva, as condições, a organização e as relações interpessoais, mas já bastante discutido nos ambientes de trabalho. É a QVT preventiva, que busca a união entre produtividade e bem-estar.

As organizações vivem em um ambiente globalizado e competitivo e a busca por resultados torna-se cada vez mais desafiadora. Isto exige cada vez mais dos trabalhadores a capacidade de suportar cobranças e viver sob constante pressão. Por outro lado, as organizações vêem a necessidade de investir em programas de QVT, visando, assim, melhorias no bem-estar dos funcionários, na sua capacidade produtiva e, conseqüentemente, nos seus resultados.

A QVT preocupa-se com as condições de trabalho dos atores organizacionais sobre o pressuposto de que, sendo estas satisfatórias, os resultados da organização tendem a ser melhores. Logo a QVT reveste-se de uma importância crescente para organizações que se inserem em ambientes em crescente competição.

O setor bancário no Brasil começa a enfrentar um novo cenário econômico a partir de 1994, com o início do Plano Real que marca a transformação de uma economia inflacionária para uma economia crescentemente estável. Esse novo cenário leva as organizações bancárias a enfrentarem um mercado mais competitivo.

A organização deve oferecer um ambiente propício para o desenvolvimento das suas habilidades para que o desempenho de suas funções sejam mais rentáveis. Muitos fatores contribuem para uma não qualidade de vida por isso devem ser identificados e combatidos com políticas e ações que visem minimizar ou mesmo eliminar esses males. Zelar pelo bem-estar e segurança dos indivíduos é de suma importância para assegurar uma maior produtividade e qualidade no trabalho e maior satisfação na vida familiar e pessoal

A motivação para pesquisar a Qualidade de Vida no Trabalho dos bancários que atuam no Banco Santander – na agência 3082 – surgiu das significativas análises e questionamentos das rotinas de trabalho e na prática de operadora de caixa, a partir das dificuldades elencadas por estes profissionais e pelo cotidiano bancário de cobranças.

Esse momento de aproximação com a prática profissional do bancário possibilitou ampliar o campo de análise, já que faço parte deste cotidiano diariamente.

Para analisar as condições de trabalho dos bancários do Banco Santander na agência 3082, em Campina Grande-PB, foi delimitado o perfil de cada profissional, identificando as principais reivindicações e conquistas e ainda analisando os aspectos relacionados à QVT, apresentados pelos mesmos.

A relevância deste artigo se justifica pelo fato de apresentar alguns indicadores de qualidade de vida no trabalho que vão ajudar a instituição analisada a melhorar as condições de trabalho dos seus colaboradores.

A busca constante por um ambiente humanizado é uma entre as tantas atribuições da QVT. A idéia básica consiste em aproveitar as habilidades mais refinadas dos trabalhadores, buscando assim um ajustamento entre tecnologia, tarefas e colaboradores.

Este artigo encontra-se estruturado em três tópicos.

No tópico 2, *A Qualidade de Vida no Trabalho: o surgimento* tecemos as definições de alguns autores a cerca do tema abordado, como surgiu e as principais maneiras de aplicar estes benefícios.

No tópico 3, *Breve histórico do setor bancário e a QVT*, fizemos um relato sobre o desenvolvimento da profissão de bancário no país e uma correlação de como a QVT pode e deve estar inserida neste meio econômico.

O tópico 4 apresenta a *Análise da prática profissional dos bancários na agência 3082 do Banco Santander*. Neste tópico será apresentado todo o estudo realizado com os profissionais abordados o que proporcionará a discussão das atribuições do bancário e as condições para se desempenhar tais funções.

No final, relatamos todo o nosso aprendizado junto aos profissionais e ao banco visitado, como maneira de crescer profissionalmente.

2. A Qualidade de Vida no Trabalho: o surgimento

Não se pode falar em qualidade produtos e serviços se aqueles que vão produzi-los não tem qualidade de vida no trabalho.

(Eda Fernandes)

A expressão Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) só emerge na literatura a partir do século XX, na Inglaterra, através de Eric Trist e alguns de seus colaboradores que estudaram acerca da reestruturação de atividades, objetivando tornar a vida dos trabalhadores menos sacrificante.

Passando ainda, em 1950, pela área da saúde, quando se verificou o estado de ânimo e a produtividade que se podia alcançar através da QVT; e pelos estudos laboratoriais com trabalhadores para a melhoria nas técnicas de promoção e satisfação, registrados na década de 1960 nos Estados Unidos, o termo QVT vem a ser publicado nos anos 70, pelo professor Louis Davis (Ucla, Los Angeles) (Rodrigues, 1994).

O incremento do conhecimento sobre QVT aconteceu no ano 1973, quando o autor norte-americano Richard Walton ofertou ao mundo o mais completo modelo de Qualidade de Vida no Trabalho, antes mesmo dos também famosos modelos de Hackman e Oldham (1975) e de Nadler e Lawler (1983), que trazem menos abordagens relacionadas a atividades e ao ambiente de trabalho. Walton declara que existem oito fatores que afetam a QVT, estes dizem respeito a: compensação justa e adequada no tocante à relação encargo-remuneração; condições de segurança e saúde no trabalho, envolvendo a jornada e o ambiente físico onde são realizadas as tarefas; utilização e desenvolvimento de capacidades; oportunidades de crescimento contínuo (carreira) e segurança no emprego (estabilidade); diminuição de entraves gerados a partir dos níveis hierárquicos da organização, apoio e respeito ao trabalhador; elaboração de regras, contendo direitos e deveres do trabalhador e promoção de um clima democrático dentro da organização; adequação dos horários de trabalho para possibilitar o tempo a ser destinado à família, ao lazer e as atividades comunitárias; e a imagem do trabalho do empregado perante a sociedade. (Chiavenato, 2010).

Com o período de industrialização, a crise de 1929 e a alta inflação muitas fábricas e indústrias foram instaladas no mercado brasileiro e internacional

desacelerando e mudando os rumos da QVT. Foi crescendo a procura por mão de obra, mão de obra esta que não exigia grandes aptidões e qualidades exorbitantes, apenas indivíduos capazes de operar máquinas e que com o passar do tempo desempenhar várias funções ao mesmo tempo.

Observou-se um interesse renovado por QVT ao final da década de 70, quando do surgimento de forte competição nos mercados internacionais, com a divulgação de técnicas japonesas de administração nas organizações do ocidente. O que leva a crer que o advento dos Programas de Qualidade Total tenha igualmente despertado interesse por QVT no Brasil, em função da globalização do mercado em termos de uma maior abertura para importação de produtos estrangeiros (Fernandes, 1996).

O controle de qualidade total é um sistema administrativo aperfeiçoado no Japão, a partir de idéias americanas ali introduzidas logo após a Segunda Guerra Mundial (...) é baseado na participação de todos os setores da empresa e de todos os empregados no estudo e condição do controle da qualidade (...) como objetivo de uma organização é satisfazer as necessidades das pessoas, então o objetivo, o fim, o resultado desejado de uma empresa é a qualidade total. (CAMPOS, 2004, p.13)

A gestão da qualidade total nas empresas depende especificamente da otimização do potencial humano. E isto é decorrente de como as pessoas se sentem trabalhando na organização. Atrelado à qualidade total está o grau de satisfação dos colaboradores em satisfazer suas necessidades pessoais através do seu trabalho na organização (Chiavenato, 2010).

Exigências a parte, o que os trabalhadores necessitavam era de apenas algum dinheiro no final do mês para sanar as despesas, se submetendo a condições mínimas de qualidade de vida e máximas de trabalho. Por isso a implantação da QVT nas organizações, o que antes era exploração exarcebada, sem supervisão alguma hoje é acompanhado de perto por sindicatos e trabalhadores que cada vez mais buscam condições de trabalho adequadas ao seu cotidiano, buscam e reivindicam por qualidade de vida.

Na verdade, porém, são as reformulações a nível do trabalho em si que constituem o objetivo principal das ações implicadas na QVT, visando garantir maior eficácia e produtividade e, ao mesmo tempo, o

atendimento das necessidades básicas dos trabalhadores.
(FERNANDES, 1996, p. 36)

A QVT produz um ambiente de trabalho humanizado, ela procura aproveitar as habilidades mais refinadas dos trabalhadores, proporcionando um ambiente que encoraje o desenvolvimento de suas capacidades. A idéia é que os trabalhadores são recursos humanos que têm que ser desenvolvidos e não simplesmente usados.

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

Com todo o histórico de surgimento e ascensão da QVT não existe uma definição única e que deve ser seguida por todos, existe um conceito que engloba o atendimento à necessidades humanas e a responsabilidade social da empresa. Um conceito que busca agregar valores para que as funções sejam desempenhadas em função das duas partes, empresa e colaborador. Conceito este que refere-se à preocupação com o bem-estar e a saúde dos colaboradores no desempenho de suas atividades.

Destacamos a definição de Bergeron

QVT é a aplicação concreta de uma filosofia humanista pela introdução de métodos participativos, visando modificar um ou vários aspectos do meio-ambiente de trabalho, a fim de criar uma nova situação mais favorável à satisfação dos empregados e a produtividade da empresa. (BERGERON, 1982, apud RODRIGUES, 1994, p.52)

Tomando como base estas definições e todo o histórico do desenvolvimento da QVT, podemos observar que estas técnicas não satisfazem apenas a um dos interessados, mais aos dois, a empresa como um todo e a massa trabalhadora. A preocupação crescente com a QVT é uma busca de maior conscientização dos trabalhadores e aumento das responsabilidades sociais da empresa, o que também contribui para que as necessidades psicossociais dos trabalhadores sejam atendidas, elevando a satisfação dos mesmos no trabalho. A QVT envolve tantos os aspectos físicos e ambientais, como os aspectos psicológicos do local de trabalho.

O conceito de QVT implica em profundo respeito pelas pessoas. Para alcançar níveis elevados de qualidade e produtividade, as organizações precisam de pessoas motivadas que participem ativamente nos trabalhos que executam e que sejam adequadamente recompensadas pelas suas contribuições. (CHIAVENATO, 2010, p. 487)

A QVT assimila duas posições antagônicas: de um lado, a reivindicação dos colaboradores quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho e, de outro, o interesse das organizações quanto aos seus efeitos potenciadores sobre a produtividade e a qualidade (Chiavenato, 2010). Com estas posições definidas podem-se observar nas organizações, as experiências humanas, decorrente delas a satisfação dos colaboradores, equiparadas, com as funções desempenhadas.

Com esta política bem definida e aplicada vamos ter como resultado uma conciliação dos interesses do indivíduo e da organização, ao mesmo tempo em que melhora a satisfação do trabalhador, melhora a produtividade da empresa, já que produtividade esta relacionada com bem estar do trabalhador que conseqüentemente reflete nos resultados da organização.

Embora a qualidade de vida dependa de condições de trabalho favoráveis, há outros aspectos que podem tornar os cargos mais satisfatórios, refletindo-se indiretamente na produtividade, e que independem de elevação do custo operacional com pessoal ou instalações. São fatores organizacionais, ambientais e comportamentais que, tecnicamente bem administrados e corretamente combinados, influenciam o projeto dos cargos, elevando o nível de satisfação e a produtividade. (FERNANDES, 1996, p. 36)

Competitividade organizacional é a soma de qualidade com produtividade, aspectos estes que tem por obrigação passar pela avaliação da QVT. Para se ter uma qualidade de serviços e uma produtividade satisfatória o cliente interno deve estar satisfeito para com as suas condições de trabalho. Com o cliente interno satisfeito, satisfazer o cliente externo e até ultrapassar suas expectativas é uma questão de tempo, de acordo com produtos e serviços oferecidos.

Como bem cita Chiavenato (2010), são nove os fatores que são imprescindíveis para a formação da QVT: a satisfação com o trabalho executado, as possibilidades de futuro na organização, o reconhecimento pelos resultados alcançados, o salário percebido, os benefícios auferidos, o relacionamento humano dentro da equipe e da organização, o ambiente psicológico e físico do trabalho, a

liberdade de atuar e responsabilidade de tomar decisões e as possibilidades de estar engajado e de participar ativamente. A QVT envolve os aspectos intrínsecos (conteúdo) e extrínsecos (contexto) do cargo. Ela afeta atitudes pessoais importantes para a produtividade individual e conseqüentemente grupal - já que em toda e qualquer organização o trabalho em equipe é contínuo e diário – tais como: motivação para o trabalho adaptabilidade as funções exigidas, criatividade e aceitar mudanças e, principalmente, agregar valor a organização.

Para se determinar uma QVT positiva devem-se adotar como eixos estes dois aspectos: o desempenho no cargo e o clima organizacional. Sendo a qualidade do trabalho irrisoria, conduzirá a alienação do colaborador e a insatisfação, a má vontade, ao declínio da produtividade, a comportamentos que levem o colaborador a ir de contra a política da organização. Por isso são definidos vários modelos de QVT por alguns autores, os três mais importantes são os de Hackman e Oldhan, o de Walton e o de Nadler e Lawler.

2.1 Modelo de QVT de Hackman e Oldhan

Os autores apresentam um modelo onde às dimensões de cargo produzem estados psicológicos críticos que conduzem a resultados pessoais e de trabalho que afetam a QVT. Tendo como dimensões do cargo: variedade de habilidades, identidade da tarefa, significado da tarefa, autonomia, retroação do próprio trabalho, retroação extrínseca e inter-relacionamentos. Os autores utilizam um modelo de pesquisa sobre o diagnóstico do trabalho baseado em um inventário de diagnóstico das características do cargo para medir o grau de satisfação interna (Chiavenato, 2010).

2.2 Modelo de QVT de Walton

De acordo com este autor existem oito fatores que afetam a QVT: compensação justa e adequada, condições de segurança e saúde, utilização e desenvolvimento de capacidade, oportunidades de crescimento contínuo e segurança, integração social

na organização, constitucionalismo, trabalho e espaço total de vida e relevância social da vida no trabalho.

2.3 Modelo de QVT de Nadler e Lawler

Para este autor a QVT é delimitada por apenas estes quatro aspectos: participação dos colaboradores nas decisões, reestruturação do trabalho através do enriquecimento de tarefas de grupos, inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional e melhoria no ambiente de trabalho quanto a condições físicas e psicológicas. Com a junção destes fatores a QVT vai fluir de uma maneira contínua e satisfatória.

Qualidade do trabalho elevada faz com que se tenha um clima de confiança e respeito mútuo, no qual as pessoas tendem a aumentar suas contribuições e elevar suas oportunidades de êxito psicológico enquanto a administração tende a reduzir mecanismos rígidos de controle social (Chiavenato, 2010).

A expressão Qualidade de Vida tem sido usada com crescente frequência para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico da produtividade e do crescimento econômico. (WALTON, 1973, apud FERNANDES 1996, p. 11)

A importância das necessidades humanas varia conforme a cultura de cada colaborador e de cada organização. Organização esta que são meios de sobrevivência de nós indivíduos, por isso a importância de somar QVT com empresa adequada para se trabalhar, e unir esforços para melhorar a qualidade de vida tornando os cargos mais produtivos e satisfatórios.

Por isso a necessidade operacional e comercial de se implantar a QVT nas organizações, ela não é determinada exclusivamente por aspectos individuais ou situacionais, mas pela atuação em conjunto destes aspectos para se ter uma organização compatível com o mercado.

3. Breve histórico do setor bancário e a QVT

Se as organizações quiserem centrar-se na satisfação dos seus clientes, precisam, sobretudo centrar-se na satisfação dos seus profissionais.

(Roberto Coda)

Os bancos existem e fazem parte da vida da maioria dos trabalhadores, que utilizam estas instituições seja para receber proventos, seja para movimentar suas contas correntes, no intuito de fazer parte de um sistema econômico financeiro atual onde as pessoas buscam uma estabilidade. É nesse sentido que vamos contextualizar o surgimento destas instituições tão requisitadas pelo homem moderno e relacionar a qualidade de vida dos seus colaboradores.

Os bancos fazem parte do Sistema Financeiro Nacional, que é um conjunto de instituições e instrumentos destinados a manter um fluxo razoável de recursos da economia, servindo de elo entre os poupadores de capital (que querem aplicar seus recursos e receber uma remuneração por eles) e os tomadores (que precisam de recursos e estão dispostos a pagar por eles).

O artigo 192 da Constituição Federal diz o seguinte:

O sistema financeiro nacional, estruturado de forma a promover o desenvolvimento equilibrado do País e a servir aos interesses da coletividade, em todas as partes que o compõem, abrangendo as cooperativas de crédito, será regulado por leis complementares que disporem, inclusive sobre a participação de capital estrangeiro nas instituições que o integram.

Os intermediários financeiros são empresas cujo negócio principal é proporcionar aos clientes produtos financeiros e serviços que não podem ser obtidos de modo mais eficiente transacionando diretamente nos mercados de capitais (Bodie, Merton, 2002). Intermediários estes que tem os bancos como exemplos de uma grande fatia do mercado.

O sistema financeiro engloba os mercados, os intermediários, as empresas de serviços e outras instituições usadas para possibilitar decisões financeiras para os indivíduos, empresas e governos (...) estes intermediários são definidos como empresas cujo negócio principal é oferecer produtos e serviços financeiros. (BODIE, MERTON, 2002, p. 51)

Os bancos são hoje os maiores intermediários financeiros da política monetária, política por meio da qual o governo controla a taxa de juros da economia pela contração ou expansão da oferta de moeda (Megliorini, Evandir, 2009). Anteriormente as únicas funções bancárias eram servir como mecanismos de compensação e liquidação de pagamentos, facilitando o comércio de bens e serviços, o que difere totalmente das funções que os bancos desempenham nos dias

de hoje. O que acentua que cada vez mais estas instituições estão em expansão e em constante mudança, já que fazem parte de um mercado competitivo e que busca suprir as necessidades, da maneira mais prática e ágil, dos clientes.

A origem da palavra banco vem de banca, palavra italiana para balcão de comércio, uma vez que os trocadores de dinheiro trabalhavam nesse móvel para conversão de moedas (Bodie, Merton, 2002). Os bancos são intermediários financeiros que tem por objetivos proporcionar aos clientes produtos financeiros e serviços cada vez mais adequados a todo tipo de cliente.

Em alguns países, os bancos são intermediários financeiros para múltiplas finalidades, oferecendo aos clientes não apenas serviços de transações e empréstimos, mas fundos mútuos e seguros de todo tipo. (BODIE, MERTON, 2002, p. 75)

Os bancos, sejam eles públicos ou privados, fazem parte da política monetária que rege o país, política esta controlada pelo governo através das taxas de juros da economia pela contração ou pela expansão da oferta de moeda. Estas instituições fazem parte do sistema financeiro, que engloba os mercados, os intermediários e as empresas de serviços utilizadas para possibilitar decisões financeiras para empresas e governos (Bodie, Merton, 2002).

Não é de hoje que a automação dos serviços vem ganhando destaque no mercado. No cotidiano bancário não é diferente, desde o surgimento dos bancos para os dias atuais muitos serviços bancários foram e estão sendo digitalizados, o que conseqüentemente gera redução de funcionários nas agências, mas não o desaparecimento destes.

Por mais que as tecnologias e os “arquivos digitais” sejam verídicos, o que é um avanço tecnológico, os funcionários não podem desaparecer nunca, a importância do ser humano no trabalho é latente. O colaborador passou de mero coadjuvante a protagonista no processo de administração e produção das organizações. Cada vez um número maior de organizações passa a valorizar o ser humano e reconhecer que o fator humano é o ativo mais valioso que possuem.

O setor bancário nos últimos anos vem sofrendo grandes transformações, que refletem na qualidade de vida dos colaboradores que formam as agências bancárias. Por isso a importância da QVT no ambiente bancário. A profissão de bancário por si só demanda uma grande atenção, por ser uma profissão vista por muitos com um teor “monetário” elevado. O bancário anteriormente carregava um status elevado, era

profissão da classe alta, hoje estes profissionais são perseguidos pelo processo de automatização de serviços e convivem com a instabilidade profissional, são vistos hoje como “meros vendedores de produtos”.

Mesmo sem afetar a prática dos processos produtivos, o trabalhador passou a ser motivo de preocupação e questionamento. A motivação econômica, a melhoria do ambiente de trabalho e a monotonia a especialização, fatores que afetavam diretamente a vida do trabalhador no local de trabalho, passaram a ser teorizados timidamente e, em algumas poucas empresas, considerados de forma prática. (RODRIGUES, 1996, p. 27)

O nível de pressão por resultados, a concorrência e a complexidade por um espaço no mercado, fazem com que as funções desempenhadas pelos bancários sejam cada vez mais cobradas. Até porque hoje não precisa estar no ambiente físico da organização, com os avanços tecnológicos, para se trabalhar. O trabalho acompanha o colaborador em todo e qualquer lugar, desta forma este passa a maior parte de sua vida em seus locais de trabalho, deixando totalmente em segundo e até terceiro plano a sua vida social, os momentos descanso e a relação familiar.

O nível de satisfação do cliente é medido pelos seguintes fatores: competência dos funcionários, velocidade de atendimento, atendimento dispensado ao cliente, flexibilidade nas necessidades dos clientes e acesso aos serviços. Fatores estes que se tornam estratégias para influenciar e conquistar seus clientes, impostos pelo mercado e cobrados pelos bancos. É importante investir em qualidade, pois é uma maneira de alcançar a satisfação do cliente, por meio de processos que resultem em um eficaz atendimento, tentando sempre superar as expectativas.

Porém, atender ao cliente externo e apenas cobrar do cliente interno faz com que as rotinas administrativas sejam desiguais, causando um desconforto para o colaborador e a sensação de que as cobranças serão cada dia maiores.

A concorrência de mercado econômico é dado que afeta diretamente os bancos. Com tantos serviços em questão, conquistar a maior fatia do mercado vai caber a quem apresentar menores taxas e “maiores” serviços. Daí surge tantas cobranças. Os clientes fazem um rateio no mercado, quem oferecer mais a menor custo é o importante. As meras relações gerente x cliente não são mais levadas em consideração, o fator “bolso” é um contra ponto forte na tomada de decisão.

Estes ajustes econômicos proporcionam diminuição de taxas e concorrência maior entre bancos. Os banqueiros querem resultados não importa como. O funcionário é visto e avaliado por alguns números apresentados em uma planilha para os gerentes afins, no intuito de analisar “quem esta dando mais lucro ao banco”, quem não se enquadra no perfil de “números positivos” também não se enquadra no quadro de colaboradores da instituição bancária.

É preciso atentar-se para uma gama de fatores que, quando presentes numa situação de trabalho, refletem-se na satisfação e participação do indivíduo, mobilizando suas energias e atualizando seu potencial. (FERNANDES, 1996, p.28)

As metas bancárias de produtos existem mensalmente e devem ser cumpridas até o final o mês. Primeiro dia útil, novas metas estão por vir pelos próximos trinta dias, e assim conseqüentemente. Esta é a rotina de um bancário, atender da melhor maneira os clientes e alcançar seus vários números em uma planilha qualquer no final do mês. Meios para conseguir alcançar os objetivos são proporcionados pelas instituições financeiras, mas com uma qualidade de vida duvidosa.

Os bancários tem a missão de adequação ao sistema financeiro nacional e a um mercado mundial competitivo, que busca profissionais aptos a uma adaptação e readequação constante. Mas onde fica a tão sonhada qualidade de vida nestes inúmeros pré requisitos a serem preenchidos? Se por um lado é exigido um profissional capacitado, com total desenvoltura no seu trabalho, por outro deve-se proporcionar as melhores condições de trabalho para se apresentar números favoráveis.

4 - Análise da prática profissional dos bancários na agência 3082 do Banco Santander

Se desejamos saber como as pessoas sentem – qual a sua experiência interior, o que lembram, como são suas emoções e seus motivos quais as razões para agir como o fazem – por que não perguntar a elas.

(Allport)

Foi através das entrevistas com os bancários da agência 3082, do banco Santander, da cidade de Campina Grande-PB, que obteve-se o embasamento suficiente para explicar o cotidiano dos profissionais e expor a relação entre qualidade de vida e o cotidiano destes colaboradores. Foram entrevistados a totalidade dos funcionários que fazem parte da agência em questão, e todos colaboraram de maneira espontânea.

O modelo tomado como embasamento foi um misto dos modelos estudados adaptados outros aspectos percebidos, através de observações, que indicam QVT como remuneração, jornada de trabalho, ambiente físico, autonomia, crescimento profissional, estabilidade, diversidade, direitos e deveres, possibilidade de inovar e aspectos sociais.

De acordo com a entrevista aplicada, pode-se analisar as informações repassadas por estes profissionais, percebe-se que é notória a influência da qualidade de vida no seu cotidiano, fatores estes que vão respaldar na vida pessoal de cada profissional. É quase impossível não atrelar às funções desempenhadas a qualidade de vida no trabalho.

Os profissionais serão identificados por uma seqüência numérica: bancário 1 a bancário 14, a totalidade de funcionários da agência, de todos os níveis hierárquicos, buscando preservar a identidade de cada profissional, assim como as suas experiências na agência.

Do total de entrevistados 43% são do gênero masculino e 57% do gênero feminino, onde possuem uma faixa etária de vinte e cinco a quarenta anos, o que demonstra um quadro de funcionários bem jovens. Deste total de entrevistados, apenas um não é casado, apenas três ainda não possuem um curso superior completo, mas estão cursando. Quanto ao tempo de banco, nove possuem mais de cinco anos de banco, o que demonstra que é possível seguir uma carreira bancária longa.

A remuneração é um determinante latente em todas as profissões, e no setor bancário não é diferente, pelo contrário, é uma classe que possui um sindicato atuante e que uma vez por ano paralisa suas atividades em prol de melhores condições de trabalho e em busca de uma remuneração mais adequada as funções desempenhadas, já que os lucros dos bancos para os banqueiros crescem a cada ano, lucros estes que são proporcionados pelos bancários. Dos catorze profissionais

entrevistados nenhum concorda com a remuneração recebida, um apontamento que acentua a diferença dos lucros dos bancos para com os banqueiros e a remuneração recebida por estes profissionais. O bancário 10 (31 anos) diz que:

[...] Os banqueiros podem até formar a alta cúpula do banco, mais quem esta em contato com cliente dia a dia sou eu, em busca de melhores taxas no mercado, agüentando abusos e reclamações constantes de empresas e pessoas físicas, que querem ser atendidos nos seus horários e ainda pensam que ganhamos “rios de dinheiro”, por isso temos que atendê-los sempre muito prontamente [...]

Quanto ao aspecto de remuneração equivalente aos colegas de trabalho, apenas 92% discordam que não são, até porque o banco possui um plano de cargos e carreiras, justamente para não divergir o salário. Cada gerente é responsável por um segmento de clientes, portanto o salário é igual para todos, de acordo com o segmento, o que difere são as comissões recebidas pelos produtos vendidos, pelas metas do mês alcançadas.

A jornada de trabalho é um fator que merece destaque. Por possuir uma demanda de negócios a serem fechados interna ou externamente, os bancários possuem um horário de trabalho bem flexível, o que deixa transparecer no resultado da pesquisa, 100% dos funcionários concordam com a jornada de trabalho vivenciada.

O ambiente físico é um aspecto que ficou bem dividido. Do total de entrevistados 57% disseram que melhoras podem acontecer e 43% estão satisfeitos com as instalações. Uma das reivindicações é um espaço para o descanso na hora do almoço, um espaço de relaxamento, atividades na agencia que ajudem proporcionem uma qualidade de vida mais adequada e que consequentemente aumente o rendimento do funcionário.

No que diz respeito à autonomia para desempenhar as tarefas, 100% dos funcionários são categóricos em afirmar que depende do valor das transações.

[...] como lidamos com o dinheiro, com os investimentos dos nossos clientes, temos autonomia até certo valor, ultrapassando existe toda uma rotina que deve ser cumprida para que o montante em questão seja liberado, até porque o banco não pode emprestar dinheiro de qualquer jeito [...] (Bancário 3, 29 anos).

Quanto ao crescimento profissional de seus colaboradores, todos foram enfáticos ao afirmar que o banco proporciona meios para o desenvolvimento

profissional, que existem ferramentas diárias de acompanhamento de vagas disponíveis para uma promoção, de cursos de capacitação e aprimoramento. As oportunidades e ferramentas estão disponíveis para todos, sem exceção, cabendo a cada um ir em busca do que almeja.

Outro aspecto que demonstrou unanimidade foi à questão de estabilidade do emprego. Todos afirmaram que não se sentem seguros em relação à permanência no banco. O bancário 5 (27 anos) afirmou que “até o momento em que eu estiver proporcionando lucro ao banco, está tudo ótimo, mas quando as metas passarem a não ser atingidas a troca de funcionário pode ocorrer e sem maiores justificativas”. Isso é um determinante que vai de total encontro com a qualidade de vida, as metas existentes que devem ser alcançadas a qualquer custo, prejudicando ou não a qualidade de vida dos funcionários.

A diversidade também foi um fator pesquisado, 100% afirmaram que não existe, nenhum tipo de preconceito no cotidiano, existem sim uma política interna de unir as raças e religiões, onde cada um respeita a cultura do outro, o que gera um ambiente de trabalho bem satisfatório. Existindo também a adequação da agência em preencher as vaga dos portadores de necessidades especiais.

Os direitos e deveres dos funcionários são cumpridos, afirmaram 64% dos entrevistados. O banco possui um manual de instrução disponível para todos, justamente para auxiliar na prática dos bancários, contribuindo para que as tarefas sejam executadas da maneira mais correta possível e para que o funcionário esteja acobertado no que diz respeito as suas práticas profissionais.

No que diz respeito a expor as idéias, 71% afirmaram as oportunidades existem nas reuniões diárias, e não concordaram nem discordaram, apontando que nem tudo que se sabe ou se ver deve ser questionado, apenas aceito justamente para preservar o emprego.

Um fator que esta totalmente atrelado a qualidade de vida é o desempenho das atividades profissionais de uma maneira tal que não interfira na vida pessoal. Neste aspecto a maioria foi enfática ao afirmar que o desempenho das atividades afeta a vida particular, 78,6% concordaram e 21,4% discordaram. O que afirma que o cotidiano interfere sim na vida pessoal do funcionário.

100% dos funcionários concordaram que o banco possui uma imagem considerável na sociedade, já que é uma organização que investe fortemente em

marketing e busca uma fatia cada vez maior do mercado. Um banco que busca profissionais dispostos a fazer a diferença e contribuir para a conquista de mercado.

Um último aspecto pesquisado e que também está muito envolvido com a qualidade de vida no trabalho, é a comemoração nas datas especiais. O banco possui um sindicato bem atuante que luta pelos direitos dos bancários e pela não exploração por parte dos banqueiros, 100% dos funcionários foram enfáticos ao afirmar que os eventos acontecem e são de fácil acesso a todos.

5 – Considerações finais

De acordo com os resultados expostos, qualidade de vida no trabalho é um tema que está presente em toda e qualquer empresa, já que está diretamente ligado a como o colaborador se impõe no ambiente de trabalho, são fatores que repercutem diretamente nos resultados que os mesmos vão demonstrar a empresa. É neste cenário que a qualidade de vida busca e necessita de um espaço de estudo e demonstrações adequadas, caso contrário o colaborador não suporta tamanhas cobranças.

Através das profissionais entrevistadas, podemos comprovar o quanto a qualidade de vida interfere na vida de cada um em particular. As cobranças e metas vão existir em toda e qualquer empresa, no banco não será diferente. O que pode ser diferente é como aplicar e se comportar perante os benefícios que a utilização de uma política de qualidade de vida proporciona.

O tema qualidade de vida está em expansão e cada vez mais será cobrado, uma vez que as empresas hoje buscam uma fatia cada vez maior de mercado, e esta fatia só será conquistada se o produto mais importante da empresa estiver em ascensão: o colaborador. Colaborador engajado e motivado é sinal de números positivos e de profissionais que buscam a cada dia uma capacitação mais adequada.

Diante do estudo apresentado, podemos concluir que o objetivo central do nosso estudo foi alcançado, uma vez que os dados apresentados confirmam que a qualidade de vida existe na instituição, mas precisa de um monitoramento mais adequado, uma vez que se existe a cobrança por resultados positivos, existe uma cobrança de trabalho cada vez maior do colaborador, e para que seja satisfatório para ambos é necessário um acompanhamento do cotidiano como um todo.

Um dos objetivos da instituição pesquisada é o de proporcionar um ambiente de trabalho favorável, porém, as condições nem sempre são condizentes com a realidade. Unir o cotidiano do bancário com as atividades referentes à qualidade de vida é um meio que se pode conquistar para que o funcionário esteja em uma instituição que o proporcione a estabilidade necessária.

As técnicas de qualidade de vida e as ferramentas para se atingir tais resultados devem ser trabalhadas de uma maneira homogênea, já que a instituição por si só não entrega os resultados necessários, precisa de mão de obra especializada, por isso a importância de se investir no ativo mais importante que a empresa possui: o colaborador, que está em constante desenvolvimento mais que precisa de condições favoráveis para desempenhar seu papel na sociedade.

6. Referências

BODIE, Zvi; MERTON, Roberto C. **Finanças**. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2002.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. 27 ed. São Paulo: Saraiva, 2001 (Coleção Saraiva de Legislação).

CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC**: controle da qualidade total no estilo japonês. 8 ed. Belo Horizonte: INDG, 2004.

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

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho**: como medir para melhorar. 5 ed. Salvador: Casa da qualidade, 1996.

RODRIGUES, Marcus Vinícius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho**. 9 ed. Petrópolis: Vozes, 1994.