



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade

Departamento de Administração

Curso de Graduação em Administração à Distância

ANDRÉIA LINHARES DE FREITAS

**Nível de satisfação dos empregados do Banco da
Amazônia no âmbito das agências do Estado do Acre com
relação aos programas de QVT desenvolvidos pela
instituição.**

Rio Branco - AC

2011

ANDRÉIA LINHARES DE FREITAS

Nível de satisfação dos empregados do Banco da Amazônia no âmbito das agências do Estado do Acre com relação aos programas de QVT desenvolvidos pela instituição.

Monografia apresentada a Universidade de Brasília (UnB) como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Professora Orientadora: Msc, Alice Damasceno

Rio Branco - AC

2011

Freitas, Andréia Linhares de

Nível de satisfação dos empregados do Banco da Amazônia no âmbito das agências do Estado do Acre com relação aos programas de QVT desenvolvidos pela instituição/Andréia Linhares de Freitas – Rio Branco, 2011.

43 f. : il.

Monografia (bacharelado) – Universidade de Brasília, Departamento de Administração - EaD, 2011.

Orientador: Prof. Msc. Alice Damasceno, Departamento de Administração.

1. Satisfação. 2. Gestão. 3. Recursos Humanos. I. Título

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a todos que me auxiliaram nesta longa caminhada de quatro anos e meio, e, especialmente à minha família que sempre me apoiou nas horas difíceis.

AGRADECIMENTOS

Agradeço especialmente à minha orientadora, professora Alice Damasceno, pela paciência que demonstrou comigo mediante as enormes dificuldades que apresentei ao longo do trabalho.

“O mais importante ingrediente na fórmula do
sucesso é saber como lidar com as pessoas”.
Theodore Roosevelt

RESUMO

Neste trabalho tem-se como objetivo principal identificar qual o nível de satisfação dos empregados do Banco da Amazônia com os programas de QVT desenvolvidos pela instituição no âmbito de suas agências situadas no Estado do Acre. Trata-se de uma monografia de conclusão de curso de Administração, com enfoque na Gestão de Pessoas, procura analisar um caso específico, na tentativa de mensurar o nível de satisfação dos empregados e partindo daí propõe-se a continuidade ou não dos programas de QVT. A abordagem utilizada foi a pesquisa quantitativa e feita a partir de estudo de fragmentos da literatura existente sobre o tema e aplicação de um questionário estruturado com questões fechadas para os colaboradores da organização que trabalham em agências situadas no Estado do Acre. No entanto, é posta como desafio para a instituição em função dos resultados encontrados, a necessidade de reformular seus programas de QVT, com o intuito de elevar o nível de satisfação dos empregados, tendo em vista que foi mensurado um enorme índice de insatisfação em todos os quesitos pesquisados.

Palavras-chave: QVT. Gestão de Pessoas. Bancos.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 REFERENCIAL TEÓRICO	14
2.1 Descrição dos conceitos de QVT	15
2.2 QVT no Brasil	16
2.3 QVT em instituições financeiras	17
2.4 Avaliação da QVT	18
2.5 Benefícios da QVT	19
2.6 Conceito de satisfação	20
2.7 Estudo de caso	22
3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA	24
3.1 Caracterização da organização, setor ou área	24
3.2 População e amostra	25
3.3 Caracterização dos instrumentos de pesquisa	27
3.4 Procedimento de coleta e análise de dados	27
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	29
5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	35
REFERÊNCIAS	38
APÊNDICES	39
APENDICE A – Questionário	39
ANEXOS	42
ANEXO A – Gráfico de resultados	42

INTRODUÇÃO

1.1 Contextualização do tema

Tem-se a impressão de que o tema Qualidade de Vida no Trabalho, ou simplesmente QVT é absorvido pela sociedade lentamente, porém muitas organizações empresariais, inclusive as estatais, começam a perceber que quando ocorre QVT, via de regra tem-se a valorização do trabalho dos colaboradores com resultados satisfatórios para a empresa, inclusive na esfera financeira.

Assim sendo, a qualidade de vida no trabalho pode ser vista como um conjunto de ações de uma empresa que envolve melhorias e inovação gerenciais e tecnológicas onde tanto os funcionários quanto os administradores devem estar juntos a fim de alcançarem o sucesso da organização.

Walton (1973) afirma que a ideia de QVT é calcada em humanização do trabalho e responsabilidade social da empresa, envolvendo o entendimento de necessidades e aspirações do indivíduo, através da reestruturação do desenho de cargos e novas formas de trabalho.

É importante deixar claro que a qualidade de vida no trabalho vai além da temática remuneração do funcionário, entre outros temas inerentes a mesma podemos destacar: a segurança no trabalho, reconhecimento do colaborador, carga horária ajustada, existência de áreas de lazer e recreação, além de cursos de capacitação que podem levar o funcionário a alcançar cargos mais elevados na organização, entre outros. Têm-se ainda, os temas que podem levar os funcionários a diminuir sua produtividade e deixar de render o esperado: relações interpessoais com supervisores, carga horária desordenada, falta de lazer, são fatores que contribuem para a insatisfação do colaborador e que são graves problemas nas organizações, afetando logicamente o resultado operacional da empresa.

Mesmo sabendo dos grandes benefícios que a implementação da QVT pode trazer às organizações, muitas se recusam a aderir esta política já que existem ainda muitas incertezas com relação ao sentido exato do termo, e ainda muitas organizações não têm consciência de que a falta de QVT afeta a produtividade dos colaboradores, gerando desta forma, prejuízos financeiros às empresas.

Ressalta-se que o sucesso da organização depende e muito dos seus colaboradores, o que enfatiza ainda mais a importância da QVT na organização onde o administrador vê o funcionário como parte da organização e o mesmo vê a organização como parte de sua vida e do seu sucesso.

Constata-se, então, na atualidade que a empresa que não adotar programas de QVT para seus colaboradores poderá ter sérias dificuldades de continuidade, já que os funcionários não aceitam mais trabalhar apenas por um salário. Precisa-se que a organização tenha um compromisso ainda maior com os mesmos e assim mantenha a fidelidade dos mesmos bem como a sua experiência adquirida com relação ao trabalho.

No entanto, tem-se que os programas de QVT são desenvolvidos com a função de propiciar aos colaboradores um nível de satisfação elevado para com a organização, de forma que isso torne o dia-a-dia do colaborador mais prazeroso, não só no trabalho, mas também, fora dele, sendo esse comportamento refletido em produtividade maior e conseqüentemente em lucratividade maior para a empresa.

Porém uma das dificuldades que as organizações encontram é o fato de que satisfação é um conceito subjetivo e considerando que cada indivíduo tem percepções diferentes do mundo que o rodeia, haverá sempre a necessidade de que a organização priorize a implantação de programas de QVT que estejam adequados para as mais variadas características de personalidade de seu corpo funcional, ou seja, um programa de QVT deve ser capaz de satisfazer pessoas de personalidades distintas, ou seja, todo o universo de colaboradores da organização.

Tendo em vista a subjetividade do conceito de satisfação, aproveita-se a oportunidade para esclarecer que neste trabalho utiliza-se a definição expressa por (Spector, 2005, apud Karpinski et al, 2008) que afirmou ser essa uma variável de atitude que representa como uma pessoa se sente em relação ao seu trabalho de

forma geral e em seus vários aspectos. Afirmção que se traduz como estado de auto-realização de uma pessoa ao e no desenvolver de uma atividade laboral.

Desta forma, vislumbra-se a possibilidade de desenvolvimento de uma pesquisa que abordasse o tema em instituições financeiras, considerando que referidas organizações são dotadas de um ambiente altamente estressante, com nível de exigência máximo com relação ao trabalhador, conforme se pode depreender de pesquisa realizada sobre a mesma temática por Bartoski, Cristiane et al, 2007. Considerando a localização geográfica, opta-se por estudar a instituição financeira Banco da Amazônia, por ser o principal agente financeiro da Região Norte e com presença marcante no Estado do Acre, tendo desta forma, acesso facilitado ao objeto de estudo.

1.2 Formulação do problema

Qual o nível de satisfação dos empregados do Banco da Amazônia com os programas de QVT desenvolvidos pela instituição no âmbito de suas agências situadas no Estado do Acre?

1.3 Objetivo Geral

- Identificar qual o nível de satisfação dos empregados do Banco da Amazônia com os programas de QVT desenvolvidos pela instituição no âmbito de suas agências situadas no Estado do Acre.

1.4 Objetivos Específicos

- Realizar um levantamento dos fatores que impactam na satisfação e insatisfação dos funcionários do Banco da Amazônia;
- Demonstrar as vantagens e o nível de satisfação que a implantação de um programa de QVT pode trazer para o ambiente de trabalho e colaboradores.
- Fornecer resultados que proponha à Instituição a melhoria de seus programas de QVT baseados no nível de insatisfação dos empregados.

1.5 Justificativa

Sendo o Banco da Amazônia a maior instituição financeira de fomento da Região Amazônica, atenta-se para a política de QVT e conseqüente satisfação de seus empregados com a mesma, tendo em vista que a pesquisa contribuirá para o entendimento desse mecanismo em instituições financeiras, setor da economia que não goza de bom prestígio perante a opinião pública com relação ao tratamento de seus colaboradores, haja vista, os constantes movimentos empreendidos pelas associações de trabalhadores, por maiores benefícios e melhores salários, ante a lucratividade das instituições financeiras.

Desta forma, pretende-se oferecer contribuição para o entendimento de assunto tão complexo, todavia, é tão importante para a melhoria das relações trabalhistas que ora desenvolvem-se no setor, assim, os resultados da pesquisa tornam-se úteis tanto para a própria instituição, programando melhorias ou novos programas de QVT para seus colaboradores, extinguir ou reformular os que já não estejam atingindo seus objetivos, quanto para os empregados que possuirão uma ferramenta para sugerir as mudanças necessárias para seus gestores. A pesquisa

justifica-se também, pelo fato de que quando os funcionários estão satisfeitos com os programas de QVT implantados, dedicam-se melhor as suas funções laborativas e assim, gozam de bom relacionamento com os diversos níveis hierárquicos da organização e com a clientela que atendem diariamente.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A preocupação com a qualidade de vida no trabalho não é recente, uma vez que os primeiros estudos datam da década de trinta através da teoria das relações humanas. Mais tarde, nos anos cinquenta, Erich Trist estudava os sistemas sócio técnicos, e a partir de 1960 estes estudos tomaram impulso com a conscientização de se proporcionar melhor qualidade de vida no trabalho partindo de uma organização do trabalho o que poderia aliviar os efeitos negativos do mesmo sobre o trabalhador e proporcionar um maior bem estar em geral na organização. Já na década de 70 surge o primeiro modelo de QVT que atualmente integra as discussões da realidade empresarial social. Desde então, esta política vem sendo estudada por inúmeros pesquisadores.

De acordo com Rodrigues (1994 p.76):

[...] A qualidade de vida no trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência com outros títulos em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem estar ao trabalhador na execução de sua tarefa.

No século XX, muitos pesquisadores contribuíram para o estudo referente à qualidade de vida no trabalho e o grau de satisfação dos indivíduos em relação ao cargo que ocupavam, por exemplo, Abraham H. Maslow concebeu a hierarquia das necessidades compostas de cinco necessidades fundamentais: fisiológicas, de segurança, amor, estima e auto realização. Douglas McGregor foi o autor da teoria X e acreditava que o indivíduo é movido a recompensas, ou seja, pode ser estimulado a desempenhar determinadas funções ou não. Depreendeu então que a qualidade de vida pode e interfere na linha de produção e que o indivíduo precisa ser estimulado para só assim procurar atingir objetivos futuros.

Desde o final da década de 90 e a partir de estudos iniciados na década de 1950, o tema é visto como complexo e de fundamental importância para organizações, mais do que novas concepções de gestão, a qualidade de vida vem sendo encarada como estratégia dentro de um meio demasiadamente competitivo, onde aquelas organizações que se adaptassem com antecipação, poderiam garantir

maior produtividade e por fim, maior rentabilidade. (MCGREGOR, apud FERNANDES, 1996. p.46).

2.1 Descrição dos conceitos de QVT

Como já citado, verifica-se que o conceito de QVT tem evoluído ao longo do tempo, os estudos começaram na década de 50, desde então, vários autores desenvolveram conceitos próprios de QVT sob diferentes abordagens.

Whoqolp Group (1995, p.1403) conceitua QVT como “a percepção do indivíduo de sua posição na vida no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações.” Por sua vez, Fernandes (1996) afirma que, o conceito de QVT é de certa forma, abrangente e precisa ser definido com clareza.

Para França (1997. p.80):

[...] o conceito de QVT constitui um conjunto de ações de uma empresa que envolve o diagnóstico e a implementação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais, dentro e fora do ambiente de trabalho, no intuito de propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho.

De acordo com (TREVISAN, 2000, p.181),” Qualidade de vida é uma condição real, existente num determinado contexto ambiente-temporal, ou seja, é um estado duradouro de condições humanas, fruto do trabalho.”

Segundo Carlini (2001):

[...]Trata-se das condições que podem afetar a percepção do indivíduo, seus sentimentos e comportamentos relacionados ao seu funcionamento diário, incluindo, mas não se limitando, à sua condição de saúde e às intervenções médicas.

Outro ponto de vista a respeito de QVT é apontado por (SANTOS et al., 2002), afirmando que a QVT deve estar baseada em três princípios fundamentais: capacidade física, nível socioeconômico e satisfação, externando assim uma visão multidimensional da QVT.

2.2 QVT no Brasil

Ao tratar especificamente do caso brasileiro, (Hanashiro e Vieira apud Fernandes e Becker, 1988) chamaram a atenção para a necessidade de se ter uma visão situacional de QVT, partindo de um contexto socioeconômico e político local, que é totalmente diferente dos países desenvolvidos.

No Brasil a preocupação com a qualidade de vida no trabalho surgiu bem mais tarde em decorrência da grande competitividade das organizações, tendo em vista uma maior possibilidade de importação de produtos estrangeiros e na esteira de qualidade total (FERNANDES, 1996).

Somente a partir da década de noventa foi que os programas de QVT passaram a ter importância no âmbito das organizações brasileiras, fato estimulado por vários fatores, principalmente a demanda por ausências ao trabalho ocasionadas por doenças ocupacionais e implantação de legislação trabalhista mais voltada ao bem-estar do trabalhador.

Desta forma, verifica-se que, a introdução de programas de QVT em organizações nacionais precisou vencer um preconceito cultural até então existente e que aos poucos vem sendo vencido no país, a respeito da implantação de programas dessa natureza e principalmente questionamentos relacionados à sua eficácia e eficiência, assim ainda hoje, os maiores benefícios oferecidos pelas empresas brasileiras, referem-se aqueles que estão previstos na legislação vigente que regula a matéria.

No que concerne à legislação vigente as normas regulamentadoras emitidas pelo Ministério do Trabalho, são os balizadores para a atividade, mas as questões relacionadas à QVT vão além do que tange a saúde, estando ligadas ao nível de satisfação pessoal, e por esses motivos não podem ser tratadas apenas como leis ou normas.

Diante desse cenário, infere-se que o sucesso da implementação dessas políticas e atividades de QVT está intrinsecamente ligado à mudança de mentalidade dos gestores nacionais, com relação à importância da mesma para o equilíbrio de

seus empregados, considerando principalmente as mudanças de mercado ocorridas na atualidade.

2.3 QVT em instituições financeiras

Atualmente as organizações buscam pessoas com perfil diferente daquele galgado em décadas anteriores, ou seja, contemporaneamente as empresas necessitam de profissionais com alta capacidade técnica, mas também, com perfil psicológico muito forte, sendo capazes de aguentar os mais variados níveis de stress a que são submetidos diariamente, especialmente quando se fala de instituições financeiras, quando além dos riscos inerentes a quaisquer profissões, estão adicionados aí os riscos referentes à violência (sequestro, assaltos, etc...) e financeiros (perda de valores por desatenção em serviço, entre outros).

Tem-se ainda, o fato de que instituições financeiras possuem um ambiente que congrega diversos outros fatores que são considerados como sinônimo de indutores do stress, sendo um dos principais, a submissão à excessiva carga de trabalho, em alguns casos, a falta de estrutura da própria instituição, basicamente relacionado a fatores tecnológicos, que conduzem os colaboradores a um desgaste físico, psicológico e de comportamento.

Geralmente, no ambiente do setor bancário o processo de desenvolvimento da qualidade de vida, é formatado por uma série de benefícios propiciados aos seus colaboradores, podendo ser motivadores de melhores perspectivas de condições de trabalho e de harmoniosas relações organizacionais.

Os profissionais de instituições financeiras precisam desses benefícios em prol da qualidade de vida, pois envolvem aspectos familiares, educacionais e até mesmo clínicos e a falta destes pode acarretar o problema do absenteísmo, altamente desfavorável para a organização.

Assim no desenvolvimento da pesquisa é necessário levar em consideração essas peculiaridades inerentes à classe de trabalhadores bancários, sendo, portanto, necessária a utilização de métodos de pesquisas anteriormente validados.

2.4 Avaliação da QVT

A pesquisa bibliográfica realizada a partir da leitura de vários artigos científicos permite verificar que muitos estudos e trabalhos científicos sobre QVT (qualidade de vida no trabalho) vêm sendo objeto de interesse por parte de inúmeros estudiosos e de empresas que já tem uma visão diferenciada sobre como alcançar ou manter o sucesso da organização adotando programas de QVT (qualidade de vida no trabalho). Os vários modelos teóricos de QVT propostos por diversos autores ao longo do tempo vêm sendo reformulados para adaptar-se a novos contextos.

Embora a temática da qualidade de vida no trabalho tenha recebido considerável atenção nestas duas últimas décadas, ainda existe alguma incerteza com relação ao sentido exato do termo qualidade de vida no trabalho, no entanto, segundo Luis Homero Gutierrez, Mestre em administração pela UFRGS e Eda Contes Fernandes, Doutora em administração pela USP, no Brasil o tema tem despertado o interesse de empresários e administradores pela contribuição que possa oferecer para elevar o nível satisfação do empregado.

Outro ponto importante é que o conceito de qualidade de vida compreende uma série de variáveis, tais como: a satisfação adequada das necessidades biológicas e a conservação de seu equilíbrio (saúde), a manutenção de um ambiente propício à segurança pessoal, possibilidade de desenvolvimento cultural, e, em último lugar, o ambiente social que propicia a comunicação entre os seres humanos, como base de estabilidade psicológica e da criatividade.

Tudo isto nos remete ao fato de que a qualidade de vida é a busca contínua da melhoria dos processos de trabalho, os quais precisam ser construídos não só para incorporar as novas tecnologias como para aproveitar o potencial humano, individual e em equipe.

Segundo WALTON (1973):

[...] A QVT pode ser avaliada de acordo com o grau de satisfação dos trabalhadores com os fatores que interferem em seu bem-estar no trabalho. As novas categorias ou variáveis podem ser geradas, dependendo de aspectos situacionais do ambiente.

Walton baseia suas contribuições enfocando principalmente suas questões relativas à saúde física e psicológica do trabalhador.

As empresas tem procurado ao longo do tempo implementar programas de QVT, porém na maioria dos casos não há estudos que avaliem o nível de satisfação dos colaboradores com os programas implantados.

Desta forma, considerando que conforme Resende (2004):

[...] A categoria de trabalhadores bancários, apesar do aumento da lucratividade do setor, vem sendo uma das mais afetadas em razão das mudanças ocorridas no mundo do trabalho nas últimas décadas: globalização, privatização das instituições financeiras, fechamento de agências, diminuição do quadro de pessoal, terceirizações, automatização do setor e maior exigência de produtividade.

Há necessidade que os programas desenvolvidos para essa classe trabalhadora tenham uma avaliação satisfatória por parte dos empregados, caso contrário, não conseguirão minimizar as insatisfações ocasionadas pelo ambiente a que estão submetidos e conseqüentemente o nível de produtividade esperada pelas organizações estará comprometido (LIMA, 1999 apud ROCHA, 2003).

2.5 Benefícios da QVT

Segundo Limongi e França (1997):

[...] Pelo fato de existirem diversas indagações sobre o real benefício da QVT nas organizações, ainda são poucas as que aderem este modelo inovador que pode garantir benefícios não só para o empregado, mais também para a organização.

Assim os benefícios, para a empresa são a diminuição dos problemas de saúde do trabalhador e aumento da produtividade. Essa afirmativa se verifica de diversas formas, mas os principais pontos notados são a diminuição de reclamações por dores musculares, diminuição na ocorrência de afastamento ou faltas ao trabalho pôr motivos médicos e também diminuição dos acidentes e lesões de

trabalho promovendo assim redução dos gastos com afastamento e substituição do pessoal e melhoria da imagem da instituição junto aos empregados e a sociedade (MORAES & DELBIN, 2005).

A busca pela Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e a implementação de ações visando melhorias para as pessoas, não pode ser considerada como um custo nas planilhas das organizações, uma vez que os custos com afastamentos e ações trabalhistas são maiores do que a prevenção a partir de programas de QVT.

2.6 Conceito de satisfação

A autoestima e satisfação emanada pelo ser humano são derivadas do bem-estar físico, psicológico, emocional e espiritual e é responsável por impulsionar o homem a decidir a respeito de situações que possam promover ou comprometer o seu estado de bem-estar, partindo desse pressuposto, pode-se afirmar que ainda são altamente modernos os princípios Socráticos, que proclamam a necessidade de que o homem tenha conhecimento de si mesmo para que possa atingir a plenitude de sua vida, ou seja, no mundo turbulento da atualidade, onde os trabalhadores são submetidos a situações de alta complexidade haverá sempre a necessidade de mantermos equilibrados os fatores positivos e negativos inerentes a nossa personalidade, com vistas a obtermos a satisfação plena, considerando ainda que a satisfação nada mais seja um estado de espírito e que, portanto, não é possível a manutenção de um elevado nível de satisfação ininterruptamente, pois as frustrações fazem parte do cotidiano humano e a partir dessa realidade é papel dos administradores das corporações, proporcionarem aos seus colaboradores, formas que auxiliem a manutenção desse índice de satisfação elevado pelo maior tempo possível (FINKLER, 1994).

Para Spector (2005, p.347):

[...] A satisfação no trabalho refere-se a forma como a pessoa se sente em relação ao seu trabalho de forma geral e também a partir de aspectos específicos, desta forma, a satisfação no trabalho tem sido um importante catalisador de bons resultados não só financeiros para as organizações, mas também relacionados à saúde dos trabalhadores.

Ressalta-se que várias pesquisas a respeito do tema já foram realizadas, principalmente com o objetivo de mensurar o nível de satisfação dos empregados com relação aos programas de QVT desenvolvidos por seus empregadores, a partir disso, foram criados diversos modelos de QVT que servem como referencial para a execução de pesquisas.

É necessário que cada vez mais as organizações procurem integrar as pessoas com o seu processo produtivo, analisando o colaborador, não apenas como um mero executor de tarefas previamente determinadas, mas como, um ser humano, eivado de objetivos pessoais, ambições e necessidades que caso não atendidas, levam a queda de produtividade e conseqüentemente de resultado para a própria organização.

É importante enfatizar que antes da implantação de um Programa de Qualidade Vida, há necessidade da realização de um diagnóstico, sob pena da ineficiência do programa, para que a organização possa conhecer seus colaboradores, ou seja, aqueles que efetivamente participarão do programa, pois existem diversos fatores individuais que corroboram para a insatisfação do colaborador, principalmente problemas existentes no seio da família (perca de ente querido, doença na família, envolvimento de familiares com atividades ilícitas, entre outros), devendo então o programa a ser desenvolvido levar em consideração também esses fatores.

Referido procedimento deve ser adotado também por instituições financeiras, sendo que a organização objeto da pesquisa é a principal instituição financeira federal de fomento sustentável com a missão de promover o desenvolvimento da região Amazônica, para que alcance sua missão há necessidade de articular-se em rede de órgãos tais como: SEBRAE, Universidades, entre outros, portanto, seus colaboradores, são responsáveis por uma missão desenvolvimentista.

Por fim, considera-se que os programas sejam adotados sob a perspectiva de ser o indutor do reconhecimento dos colaboradores dentro da organização,

oportunizando a valorização do seu potencial e da sua capacidade laborativa enquanto ser-humano.

Faz-se questão de frisar ainda, que alguns estudos aludem a qualidade de vida vinculada estreitamente às questões individuais, ou seja, a partir das escolhas que as pessoas fazem, daí o papel fundamental das organizações seria incentivar a qualidade de vida, não sendo então, atores de imposição de mudanças comportamentais, oportunizando os empregados a possibilidade de auto superação e aperfeiçoamento contínuo em busca de satisfação, pois devemos considerar o capital humano como o fator determinante para o sucesso de qualquer empresa.

Segundo Drucker (2002):

[...] A revolução da informação representa uma nítida transferência de poder de quem detém o capital para quem detém o conhecimento, então, temos aí a percepção de uma mudança de paradigma, onde o ambiente do conhecimento é o mais importante, sendo desta forma, imprescindível o investimento nas pessoas, pois são elas que detêm o conhecimento.

2.7 Estudo de caso

Verifica-se que várias pesquisas foram realizadas sobre essa temática, Hoffman (2007) empreendeu estudo similar a este com o objetivo principal de avaliar a satisfação dos funcionários em relação ao programa de QVT desenvolvido pelo Banco do Brasil na agência empresarial Oeste Paraná, inaugurada no ano de 2001 e localizada na cidade de Cascavel no Paraná, a agência atende clientes de médio e grande porte Pessoas Jurídicas.

A pesquisa foi realizada a partir de questionário com perguntas fechadas aplicado a todos os vinte empregados concursados da agência, dos mais variados níveis hierárquicos. Metodologicamente utilizou-se da pesquisa Survey, cujo principal objetivo é coletar informações sobre atitudes, motivos e opiniões e uma abordagem quantitativa. O nível de satisfação foi medido a partir de uma escala numérica atribuída as respostas que relacionava o numeral cinco com o item de maior satisfação e o numeral um com o item de menor satisfação.

Finalmente, a partir do instrumental utilizado a pesquisadora concluiu que a maioria dos colaboradores da instituição pesquisada estava satisfeitos com o trabalho, no entanto, havia uma parcela significativa de colaboradores que estavam insatisfeitos, um percentual maior que trinta por cento, além disso, identificou os pontos críticos do programa de QVT, oferecendo a oportunidade da empresa objeto de pesquisa reformular o seu programa de QVT a partir de sugestões dos próprios colaboradores, considerando que esses eram os usuários finais do programa. Por fim, apresentam-se os anexos, gráficos retirados do estudo ora descrito, que sintetizaram os resultados encontrados.

Assim, tem-se conhecimento de que pesquisas similares foram realizadas, no entanto, vê-se neste trabalho a possibilidade de fornecer nossa contribuição para a discussão do tema.

3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

Para se chegar ao resultado final da pesquisa ora empreendida, realizou-se uma pesquisa aplicada e descritiva, foram estudadas variáveis quantitativas, a partir de dados coletados primariamente na própria instituição (agências localizadas no estado do Acre) objeto da pesquisa e também através de dados secundários, disponíveis na internet, valendo-se de coletas estruturadas.

3.1 Caracterização da organização, setor ou área

A instituição objeto de estudo atua no setor de serviços financeiros, ou seja, é uma instituição bancária, que atua basicamente na Amazônia Legal, uma sociedade de economia mista, onde o Governo Federal detém 97%(noventa e sete por cento) de seu controle acionário. Foi fundada a cerca de 70 anos e possui cerca de 3000 (três mil funcionários), no entanto, por questões de logística, a pesquisa foi realizada apenas nas agências situadas no Estado do Acre, que são em número de oito e estão localizadas nos municípios de Brasiléia, Xapurí, Sena Madureira, Rio Branco (duas agencias), Feijó, Tarauacá e Cruzeiro do Sul, nestas agências atuam 113(cento e treze) funcionários.

A referida instituição financeira é responsável por mais de 80% (oitenta por cento) do crédito de fomento da Amazônia, sendo uma das principais instituições financeiras atuantes no Estado do Acre, em volume de credito, sua administração é exercida a partir de nomeações políticas por parte do Governo Federal, em razão de ser o controlador majoritário, possuindo uma hierarquização bem definida, assim como, uma burocratização em seus processos.

3.2 População e amostra

A pesquisa foi realizada a partir de questionários respondidos por colaboradores das agências localizadas no Estado do Acre, foram alcançados um pouco mais de 57% da população, englobando, os níveis hierárquicos existentes na instituição em nível de agência (gerentes, gerentes de relacionamento, supervisores, analistas, caixas-axecutivos, assistentes comerciais e operativos).

AGENCIA	Nº DE EMPREGADOS	QUESTIONARIOS RESPONDIDOS	(%)
BRASILEIA	10	7	70,00
CRUZEIRO DO SUL	15	8	53,33
FEIJO	12	9	75,00
RIO BRANCO – CENTRO	24	10	41,66
RIO BRANCO – METRO	18	9	50,00
SENA MADUREIRA	12	9	75,00
TARAUACA	8	5	62,50
XAPURI	6	3	50,00
TOTAL	105	60	57,14

Tabela 1 – Participantes do estudo
Fonte: Estudo de caso

Objetivamente, o único critério adotado para a seleção dos participantes foi o fato de trabalharem em uma agência do Banco da Amazônia situada no Estado do Acre. Diante deste critério a participação efetiva demonstrou-se na tabela 1, onde a amostra foi bastante prejudicada em razão do movimento grevista ocorrido durante a realização da pesquisa.

1- Qual a sua idade?

ALTERNATIVAS	TOTAL	PERCENTUAL
Até 25 anos	12	20,00
25 a 40 anos	37	62,00
Acima de 40 anos	11	18,00
TOTAL	60	100,00

Tabela 2 – Faixa etária
Fonte: Estudo de caso

Na tabela 2, verifica-se que 62% dos empregados que responderam a pesquisa estão enquadrados na faixa etária de 25 a 40 anos, tendo menor incidência

das faixas com menos de 25 anos e acima de 40 anos, isso se deve basicamente ao fato de que nos últimos anos vem ocorrendo uma renovação nos quadros de empregados do Banco, onde foram realizados concursos públicos nos últimos quinze anos onde a maioria dos admitidos foram adultos e jovens entre os 35 e 30 anos, sendo, portanto, essa faixa etária predominante em quantidade no corpo funcional do Banco.

2- Há quanto tempo você trabalha nesta organização?

ALTERNATIVAS	TOTAL	PERCENTUAL
Até 5 anos	8	13,00
5 a 15 anos	36	60,00
Mais de 15 anos	16	27,00
TOTAL	60	100,00

Tabela 3 – Tempo de serviço
Fonte: Estudo de caso

Em consonância com os resultados obtidos na tabela 2, verifica-se na tabela 3 que maior parte da amostra refere-se a empregados com tempo de serviço entre cinco e quinze anos (60% da amostra), considerando atualmente maioria na própria instituição como um todo e por terem demonstrado maior acessibilidade para envolver-se na pesquisa.

De todo modo, o perfil da amostra demonstra que a maioria das respostas foi atribuída por empregados nascidos entre os anos de 1971 e 1986, ou seja, pessoas que ingressaram no mercado de trabalho formal a partir da década de 90, época que houve a possibilidade de percepção da intensificação da globalização e conseqüente crise no setor bancário, que resultou numa maior automação dos serviços bancários e conseqüente diminuição dos postos de trabalho. No entanto, foi também nesse período que ocorreu a intensificação dos debates sobre QVT e o setor bancário apenas a partir do início do século 21 começou a implantar programas específicos de QVT (HOFFMANN, 2007).

3.3 Caracterização dos instrumentos de pesquisa

Considerando que houve uma pesquisa aplicada e descritiva, efetua-se a coleta de dados a partir de um questionário, colhido a partir de uma entrevista individual, considerando que esse tipo de entrevista é indicado para quando se deseja explorar em profundidade o mundo da vida do entrevistado referindo-se o conteúdo a experiências individuais detalhadas, escolhas e biografias ou ainda para assuntos de sensibilidade particular que podem provocar manifestações emocionais, conforme Gaskell (2002 apud Rocha 2003).

O instrumento de coleta de dados solicitou além dos dados referentes às informações, cadastrais (idade, tempo no serviço, etc.), questionamentos que efetivamente levem-nos a atingir os objetivos gerais e específicos propostos inicialmente.

A opção por um questionário com perguntas fechadas e com escala de Likert adaptada ocorreu em razão de observarmos que tal formato facilitaria a tabulação dos dados e o trabalho com dados estatísticos.

3.4 Procedimentos de coleta e análise de dados

Considerando as peculiaridades da pesquisa, foi necessário fazer a coleta dos dados de forma eletrônica, tendo em vista que existiam 8 (oito) agências envolvidas na pesquisa e cada uma localizada em municípios diferentes do Estado do Acre, desta forma, optou-se por disponibilizar o questionário a todos os empregados envolvidos na pesquisa por meio digital (via e-mail), a partir da agência situada no município de Feijó (onde há empregados que poderiam facilitar o envio).

Assim, as perguntas foram enviadas no dia 17(dezessete) de Outubro do corrente ano e concede-se o prazo de duas semanas para a devolução do questionário respondido individualmente, ou seja, as devoluções ocorreram até o dia 28(vinte e oito) do mesmo mês e ano, vale ressaltar que o índice de devoluções inferior a 60% do total, deve-se basicamente ao fato de que no período da coleta, ocorreu um movimento paredista (greve) a nível nacional dos trabalhadores de estabelecimentos bancários, o que obviamente envolveu os empregados da instituição objeto da pesquisa e prejudicou a participação dos empregados na pesquisa.

De toda forma, a partir dos questionários respondidos realizou-se uma análise quantitativa dos dados em planilhas com formato Excel e então, auferir estatisticamente o nível de satisfação dos empregados com relação ao tema da pesquisa.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesta seção pretende-se mostrar os resultados da pesquisa empreendida, apresentando os dados colhidos em forma de tabelas com vistas a facilitar o entendimento. Conforme dito anteriormente, aplicou-se questionário com perguntas fechadas que pudessem levar ao alcance do objetivo geral e dos objetivos específicos propostos no início do trabalho, ou seja, as perguntas procuraram fornecer respostas que identificassem o nível de satisfação dos empregados do Banco da Amazônia com os programas de QVT desenvolvidos pela instituição no âmbito de suas agências situadas no Estado do Acre.

A partir da terceira pergunta, obteve-se a percepção do conhecimento e do nível de satisfação dos empregados com relação aos programas de QVT desenvolvidos pela instituição.

3- Você sabe quantos projetos de qualidade de vida são oferecidos pela organização em que trabalha?

ALTERNATIVAS	TOTAL	PERCENTUAL
01 a 10 projetos	60	100,00
10 a 25 projetos	0	0
Acima de 25 projetos	0	0
TOTAL	60	100,00

Tabela 4 – Quantidade de projetos de QVT
Fonte: Estudo de caso

Na tabela 4, verifica-se que 100% da amostra respondeu ter conhecimento de que a instituição desenvolve entre 1 e 10 projetos de QVT. A partir de conversas informais com alguns colaboradores, percebe-se que a política de QVT do Banco está voltada basicamente para a concessão de benefícios, tais como: vale-refeição, auxílio-creche, ginástica laboral, plano de saúde para empregados e dependentes e por fim, possibilidade de fornecimento de bolsa-educacional. Desta forma, a política de QVT da organização está condizente com aquilo que é oferecido por instituições congêneres no País.

5- Você está satisfeito com os projetos de qualidade de vida realizados no seu trabalho?

ALTERNATIVAS	TOTAL	PERCENTUAL
Muito satisfeito	1	2,00
Satisfeito	23	38,00
Tanto faz	3	5,00
Insatisfeito	14	23,00
Muito insatisfeito	19	32,00
TOTAL	60	100,00

Tabela 5 – Satisfação x projetos de QVT
Fonte: Estudo de caso

Na tabela 5, observa-se o grau de satisfação dos empregados com relação aos programas de QVT desenvolvidos pelo Banco, verifica-se que apenas 40% da amostra respondeu estar satisfeito ou muito satisfeito com referidos programas, assim, praticamente 60% da amostra apresentando elevado ou algum grau de insatisfação.

Tal resultado pode advir de duas nuances: a primeira diz respeito ao fato de que há necessidade por parte da instituição de uma reformulação nos seus programas de QVT, ou no mínimo melhora de desempenho na comunicação dos seus programas aos colaboradores; a segunda refere-se ao fato de concretamente haver uma grande parcela de empregados insatisfeitos, isso sendo inclusive, constatado a partir da realização de movimento grevista, onde um dos pontos reivindicados pelos trabalhadores com maior ênfase é o reajuste do valor de referência do plano de saúde.

4 – Você já participou de cursos para desenvolver novas habilidades?

ALTERNATIVAS	TOTAL	PERCENTUAL
Sim	42	70,00
Não	18	30,00
TOTAL	60	100,00

Tabela 6 – Participação em cursos
Fonte: Estudo de caso

Com relação à participação de empregados em cursos realizados para o desenvolvimento de novas habilidades (tabela 6), verifica-se que a maioria (70%) afirma já ter participado de curso com esses objetivos, fato que contribui para minimizar a insatisfação percebida nos outros tópicos, tendo em vista que aqueles que não participaram podem referir-se aos mais jovens (recém-admitidos) e alguns

empregados mais antigos que por algum motivo não possuem mais motivação para desenvolvimento de carreira na instituição.

6- Com relação ao tempo que resta depois do trabalho para se dedicar ao lazer, você está?

ALTERNATIVAS	TOTAL	PERCENTUAL
Muito satisfeito	0	0,00
Satisfeito	1	1,65
Tanto faz	1	1,65
Insatisfeito	6	10,00
Muito insatisfeito	52	86,70
TOTAL	60	100,00

Tabela 7 – Tempo dedicado ao lazer
Fonte: Estudo de caso

Na tabela 7, verifica-se um ponto crítico que deve ser avaliado com brevidade por parte da instituição, considerando que houve um nível de insatisfação de praticamente 100%, sendo que a variável procura relacionar satisfação com tempo dedicado ao lazer, um dos fatores que poderá ter influenciado esse resultado negativo a reclamação do sindicatos de bancários com relação a excessiva jornada de trabalho e periódica extrapolação da mesma, a que são submetidos os bancários, de forma que não resta praticamente tempo para o lazer dos empregados.

7- Com relação aos benefícios (plano de saúde, seguro, etc.), que você tem direito, você está?

ALTERNATIVAS	TOTAL	PERCENTUAL
Muito satisfeito	2	3,00
Satisfeito	5	8,00
Tanto faz	1	2,00
Insatisfeito	12	20,00
Muito insatisfeito	40	67,00
TOTAL	60	100,00

Tabela 8 – Satisfação x benefícios oferecidos
Fonte: Estudo de caso

Tendo conhecimento de que a política de QVT do Banco para os empregados está pautada na concessão de benefícios, formula-se a pergunta de confronto entre satisfação e benefícios oferecidos, os resultados apresentados estão dispostos na tabela 8 e novamente há um alto grau de insatisfação, de forma que 97% dos entrevistados afirmou estar insatisfeito ou muito insatisfeito com esse quesito, sendo, portanto, um fator que merece destaque e sobre qual sugere-se implantação de melhorias, especialmente relacionadas a aumento de valores monetários.

8- Com os recursos que a organização lhe oferece para desempenhar suas tarefas, você se sente?

ALTERNATIVAS	TOTAL	PERCENTUAL
Muito satisfeito	5	8,00
Satisfeito	7	12,00
Tanto faz	3	5,00
Insatisfeito	18	30,00
Muito insatisfeito	27	45,00
TOTAL	60	100,00

Tabela 9 – Satisfação x recursos disponibilizados
Fonte: Estudo de caso

Na tabela 9, confronta-se o nível de satisfação versus os recursos disponibilizados, no caso, recurso disponibilizado para a execução das tarefas do dia-a-dia percebe-se novamente um nível de insatisfação bastante elevado de 75%, foi possível averiguar a partir de visitas a uma agência da instituição, que existe uma forte insatisfação relacionada aos sistemas de automação da entidade, que são de qualidade inferior ao da maioria dos concorrentes, assim, vislumbra-se a necessidade de que haja mais investimentos por parte da empresa nesse quesito, muito embora seja o item de maior valor econômico a ser investido por uma instituição financeira nos tempos modernos, uma vez que a vanguarda da tecnologia é um dos principais diferenciais competitivos do setor, haja vista a lucratividade dos bancos privados que adotam maior nível de tecnologia em suas operações.

9- Com a segurança pessoal ao realizar seu trabalho, você está?

ALTERNATIVAS	TOTAL	PERCENTUAL
Muito satisfeito	4	7,00
Satisfeito	6	10,00
Tanto faz	3	5,00
Insatisfeito	27	45,00
Muito insatisfeito	20	33,00
TOTAL	60	100,00

Tabela 10 – Satisfação x segurança pessoal
Fonte: Estudo de caso

Outro fator que pesquisou-se (Tabela 10), haja vista a atividade bancária ser uma das mais propensas a ocorrência de sinistros oriundos de atividades criminosas (assaltos, seqüestros de empregados e familiares, assassinato de empregados, etc.), foi o nível de satisfação dos empregados com a sua segurança pessoal no trabalho, tivemos então um índice de 78% dos entrevistados manifestando-se insatisfeitos ou muito insatisfeitos, denotando daí há necessidade de maior investimento em segurança bancária, muito embora a instituição adota os procedimentos que são exigidos legalmente para o tópico segurança, no entanto,

por ser uma empresa que atende municípios acreanos carentes de infra-estrutura, tem encontrado dificuldades para contratar serviços de segurança especializada em determinadas localidades.

10- Com o seu ambiente de trabalho, as condições físicas (iluminação, ventilação, ruído, etc.), você está?

ALTERNATIVAS	TOTAL	PERCENTUAL
Muito satisfeito	1	2,00
Satisfeito	10	16,50
Tanto faz	10	16,50
Insatisfeito	22	37,00
Muito insatisfeito	17	28,00
TOTAL	60	100,00

Tabela 11 – Satisfação x ambiente de trabalho (físico)
Fonte: Estudo de caso

Foi verificado ainda, devido entender que o nível de satisfação elevado com programas de QVT perpassa também pelo oferecimento aos colaboradores de um ambiente físico de trabalho que possa ajudar a tornar a atividade laborativa mais prazerosa, a variável nível de satisfação dos empregados com o seu ambiente de trabalho. A partir dos resultados obtidos, atesta-se que 65% dos entrevistados manifestaram-se insatisfeitos ou muito insatisfeitos (Tabela 11), desta forma há a necessidade de realização de investimentos também nessa área, no entanto as novas agências a ser instaladas em municípios acreanos, o serão com um padrão ergonômico e visual mais agradável que os atuais, justamente vislumbrando a perspectiva de melhorar o quesito ora analisado.

11- Quando você compara o seu salário com o trabalho que você executa você está?

ALTERNATIVAS	TOTAL	PERCENTUAL
Muito satisfeito	0	0,00
Satisfeito	4	6,66
Tanto faz	7	11,67
Insatisfeito	33	55,00
Muito insatisfeito	16	26,67
TOTAL	60	100,00

Tabela 12 – Satisfação x salário
Fonte: Estudo de caso

Verifica-se o nível de satisfação dos empregados com o salário que recebem em relação a atividade que executam, considerando ser esse um dos fatores primordiais, pois segundo a escala das necessidades de Maslow, deve-se ter nossas necessidades básicas saciadas em primeiro lugar, para poder atingir a satisfação plena. No entanto, mais uma vez obteve-se um resultado negativo, pois 81,67% dos

entrevistados atestaram estar insatisfeitos ou muito insatisfeitos com relação a esse item (Tabela 12). Ressalta-se que esse também é um dos principais fatores que desencadearam o movimento grevista dos trabalhadores da instituição no ano de 2011.

12- Qual o seu nível de satisfação em trabalhar na empresa?

ALTERNATIVAS	TOTAL	PERCENTUAL
Muito satisfeito	2	3,50
Satisfeito	6	10,00
Tanto faz	2	3,50
Insatisfeito	15	25,00
Muito insatisfeito	35	58,00
TOTAL	60	100,00

Tabela 13 – Satisfação x trabalhar na empresa
Fonte: Estudo de caso

Por fim, perguntou-se aos entrevistados qual o nível de satisfação dos mesmos em relação a trabalhar na empresa, sendo essa a pergunta chave para se entender o nível de satisfação dos empregados não só com relação aos programas de QVT, mas também com relação à própria empresa. Os resultados obtidos demonstram que a maioria dos entrevistados informa estarem insatisfeitos ou muito insatisfeitos com relação a trabalhar na empresa (83%) e obteve-se índice de apenas 13,50% de colaboradores satisfeitos ou muito satisfeitos. Depreende-se do resultado que a maior parte dos empregados então continua a trabalhar na empresa como uma estratégia de sobrevivência, sendo este fato, portanto, prejudicial à produtividade da organização e à satisfação do empregado.

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Terminada a pesquisa deve-se por fim, tecer comentários a respeito das conclusões que foram possíveis obter a partir do trabalho, porém, não sem antes enfatizar que o texto ora elaborado, não possui a pretensão de encerrar o assunto ou até mesmo de julgar-se detentor de uma verdade infalível e que não possa ser contestada, a partir desse pressuposto, procura-se mensurar o nível de satisfação dos empregados da instituição em relação aos programas de qualidade de vida no trabalho desenvolvidos pela mesma.

Utilizando-se de uma abordagem quantitativa, foi possível verificar a existência de diversos fatores de insatisfação por parte dos colaboradores com relação aos programas de QVT, sendo que as variáveis obtiveram todas as avaliações negativas.

Depois de concluída a análise dos dados, identifica-se vários fatores de insatisfação dos empregados e surpreendentemente verifica-se que em todos os itens pesquisados a maioria dos empregados optou pela afirmação estar insatisfeito ou estar muito insatisfeito, tais resultados resulta numa afirmativa de que existe um espaço muito grande para a implementação de melhorias nos programas de QVT implantados pela instituição, tendo em vista, que a percepção dos empregados para com a mesma, tem sido de insatisfação em índices elevados.

Portanto, a partir desse processo sistemático de construção do conhecimento, a organização objeto da pesquisa tem a possibilidade de enxergar e propor mudanças em pontos críticos identificados e então melhorar o índice de satisfação dos empregados para com os seus programas de QVT, de forma que esses se transformem em verdadeiros alavancadores não só do índice de satisfação ora mensurado, mas também do próprio resultado financeiro da instituição. Deve-se considerar que todos os itens pesquisados refletem de alguma forma na produção e desempenho dos colaboradores, portanto é inadiável uma ação administrativa da organização no sentido de reverter o quadro ora apresentado.

Todos os itens tiveram níveis de insatisfação superiores a 60%, referida nível coaduna-se com o fato de que a atividade bancária por si só é penosa e cansativa, uma vez que exige muita concentração e níveis de responsabilidades elevados (HOFFMANN, 2007).

Destarte, com o fito de cumprir não só com o nosso objetivo geral, mas também com os objetivos específicos, sugerimos que a organização faça uma reflexão a respeito dos seus projetos de QVT, considerando os níveis de insatisfação apontados, a começar pela reformulação da política de benefícios concedidos, reajustando em valores monetários maiores, àqueles que forem passíveis de tais medidas, uma vez que assim, a percepção dos empregados com relação a sua valorização e importância certamente será ampliada.

Recomenda-se ainda, que a empresa dê maior atenção ao item salário, tendo em vista, que este item é o responsável pela satisfação das necessidades básicas do colaborador e verificando o nível de insatisfação apontado na pesquisa, vê-se a necessidade de reformulação do plano de cargos e salários atualmente praticado, sendo esta inclusive, uma das pautas prementes dos movimentos reivindicatórios promovidos pelo sindicato da categoria.

De todo modo, ressalta-se que existem várias limitações para o empreendimento da pesquisa, primeiro o fato de que o conceito de satisfação como já citado anteriormente, ser um conceito que possui alto grau de subjetividade, pois aquilo que satisfaz um indivíduo nem sempre satisfaz a outro, ou seja, depende da percepção individual de cada ente sobre a realidade que o rodeia.

Outro fator que sem dúvida é considerado relevante para limitar os resultados da pesquisa foi o fato de que as entidades representativas dos empregados de instituições financeiras nacionais deflagraram um movimento grevista que se iniciou em 27.09.2011 e até o presente momento ainda não chegou ao final na instituição pesquisada, assim, sabe-se que não só a operacionalização da pesquisa foi de certo modo prejudicada, mas também que as respostas possam ter sofrido influência do movimento, pois nesses períodos reivindicatórios a relação entre organização e colaboradores, fica prejudicada, de forma que a percepção dos colaboradores com relação ao seu empregador tende a ser radicalizada de forma negativa.

Diante da situação, recomenda-se então, que estudos futuros sobre a mesma temática e até sobre temáticas diferentes sejam aplicados na mesma instituição em período em que não esteja ocorrendo evento desta natureza, tornando os resultados alcançados mais isentos de emoções e sentimentos, devendo ainda, ser buscada uma forma de atingir uma amostra maior, para que se tenha uma avaliação ainda mais próxima da realidade.

Assim, acredita-se ter alcançado efetivamente mensurado o nível de satisfação dos funcionários com a QVT da instituição abordada, muito embora se tenha chegado a um resultado diverso daquele almejado, considerando a grandeza da entidade a nível regional e principalmente Estadual e também a sua importância para o desenvolvimento da região norte do país esperou-se, assim, que o trabalho contribua para a reavaliação e readequação dos programas de qualidade de vida levados a cabo pelo Banco, contribua para que a QVT dos empregados da instituição possa ser elevada, ou seja, enfim propõe-se uma reformulação que melhore a percepção dos empregados sobre eles, pois de outro modo, a tendência é que haja uma desmotivação do corpo funcional e possivelmente a migração dessa mão-de-obra para outras organizações.

REFERÊNCIAS

BARTOSKI, Cristiane e STEFANO, Silvio Roberto. **Qualidade de vida no trabalho em agências bancárias de Laranjeiras do Sul: Um estudo de múltiplos casos.** *Revista Eletrônica Lato-Sensu*, 2007, nº 1.

FERNANDES, Eda. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar.** 2ª ed. Salvador: Casada Qualidade, 1996.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISO 9000.** (dissertação de doutorado em administração). USP, São Paulo: 1996.

HOFFMANN, Marcia Aparecida Stocker. **QVT: A proposta do Banco do Brasil e a percepção dos funcionários.** 2007. 53 f. TCC apresentado a Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito para obtenção do título de especialista em negócios financeiros.

OLIVEIRA, Patrícia Morilha de. e FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Avaliação da gestão de programas de qualidade de vida no trabalho.** *RAE electron.*, Jun 2005, vol.4, no.1, p.0-0. ISSN 1676-5648.

RESENDE, Sônia e MENDES, Ana Magnólia. **A sobrevivência como estratégia para suportar o sofrimento no trabalho bancário.** *Rev. Psicol., Organ. Trab.* [online]. 2004, vol.4, n.1, pp. 151-175. ISSN 1984-6657.

RODRIGUES, Marcus Vinícius Carvalho. **Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial.** 2ªed. Petrópolis: Vozes, 1999.

APÊNDICES

APENDICE A – Questionário

PESQUISA PARA ELABORAÇÃO DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS – UNB

Caro colaborador do Banco da Amazônia:

Preciso de sua ajuda. Estou realizando uma pesquisa para elaboração de trabalho de conclusão do curso de Administração de Empresas, que curso na Universidade de Brasília – UnB o tema é: Nível de satisfação dos empregados do Banco da Amazônia no âmbito das agências do Estado do Acre com relação aos programas de QVT desenvolvidos pela instituição, as informações que você fornecer serão úteis para ajudar a empresa a melhorar seus programas, buscando satisfazer as necessidades e os desejos dos funcionários e melhorar a lucratividade da empresa.

Por favor, preencha o questionário abaixo. Não há respostas corretas, nem incorretas, somente suas importantes opiniões. Todas as respostas serão tratadas com total confidencialidade.

Muito obrigada por sua colaboração.

ASS: ANDREIA LINHARES DE FREITAS

Questionário – Programas de QVT – Nível de satisfação**1- Qual a sua idade?**

- até 25 anos
- 25 a 40 anos
- acima de 40 anos

2- Há quanto tempo você trabalha nesta organização?

- até 5 anos
- 5 a 15 anos
- mais de 15 anos

3- Você sabe quantos projetos de qualidade de vida são oferecidos pela organização em que trabalha?

- 01 a 10 projetos
- 10 a 25 projetos
- acima de 25 projetos

4- Você já participou de cursos para desenvolver novas habilidades?

- Sim
- Não

5- Você está satisfeito com os projetos de qualidade de vida realizados no seu trabalho?

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Tanto faz
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito

6- Com relação ao tempo que resta depois do trabalho para se dedicar ao lazer, você está?

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Tanto faz
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito

7- Com relação aos benefícios (plano de saúde, seguro, etc.), que você tem direito, você está?

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Tanto faz
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito

8- Com os recursos que a organização lhe oferece para desempenhar suas tarefas, você se sente?

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Tanto faz
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito

9- Com a segurança pessoal ao realizar seu trabalho, você está?

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Tanto faz
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito

10- Com o seu ambiente de trabalho, as condições físicas (iluminação, ventilação, ruído, etc.), você está?

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Tanto faz
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito

11- Quando você compara o seu salário com o trabalho que você executa você está?

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Tanto faz
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito

12- Qual o seu nível de satisfação em trabalhar na empresa?

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Tanto faz
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito

ANDRÉIA LINHARES DE FREITAS

Nível de satisfação dos empregados do Banco da Amazônia no âmbito das agências do Estado do Acre com relação aos programas de QVT desenvolvidos pela instituição.

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília do
(a) aluno (a)

Andréia Linhares de Freitas

MsC, Alice Damasceno
Professora-Orientadora

Titulação, Nome completo,
Professor-Examinador

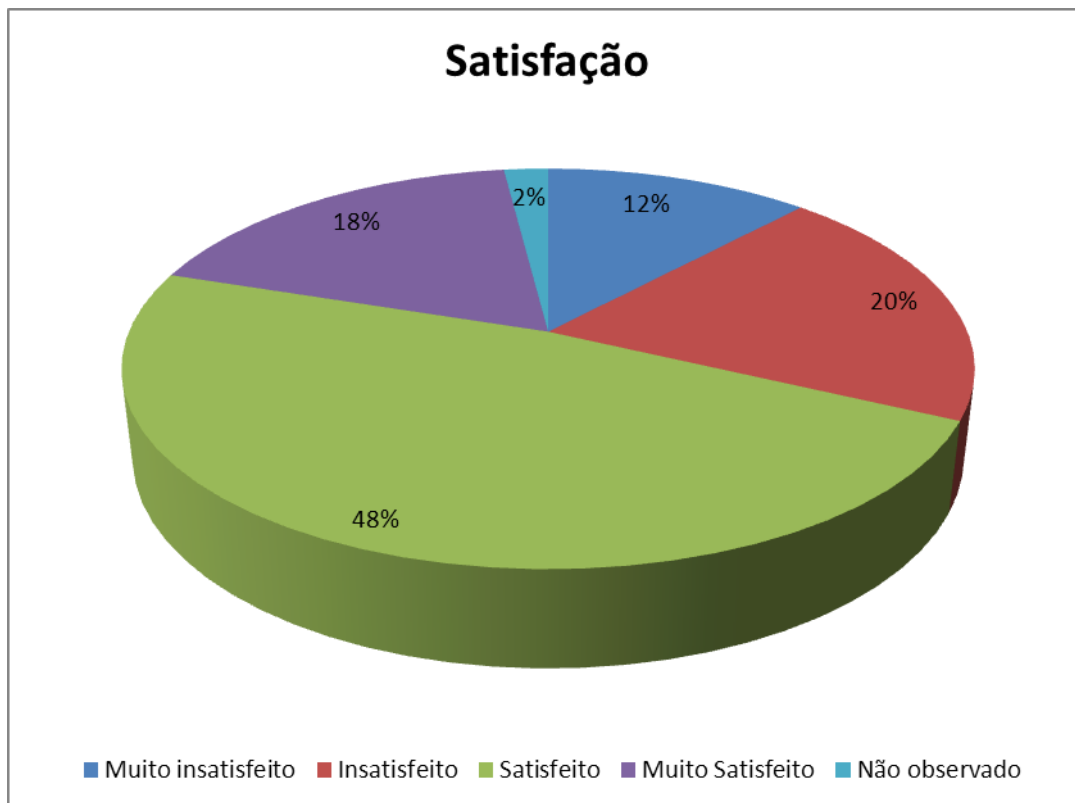
Titulação, nome completo
Professor-Examinador

Rio Branco-Ac, 03 de dezembro de 2011.

ANEXOS

ANEXO A – Gráfico de resultados

GRAFICO 17
SATISFAÇÃO – COMPILAÇÃO DE RESULTADO DOS DOS 8
INDICADORES PESQUISADOS



FONTE: Hoffman (2007)