



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade

Departamento de Administração

Curso de Graduação em Administração a distância

SÉRGIO LUIZ FOLLMANN

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NUMA AGÊNCIA BANCÁRIA – COLMÉIA – TO

Palmas – TO

2011

SÉRGIO LUIZ FOLLMANN

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NUMA AGÊNCIA
BANCÁRIA – COLMÉIA – TO**

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

Professor Orientador: Dr. João Batista Drummond Câmara

Palmas – TO

2011

Follmann, Sérgio Luiz.

Qualidade de Vida numa Agência Bancária / Sérgio Luiz
Follmann. – Palmas, 2011.

39 f.:il.

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

Orientador: Prof. Dr. João Batista Drummond Câmara,
Departamento de Administração.

SÉRGIO LUIZ FOLLMANN

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NUMA AGENCIA
BANCARIA – COLMEIA – TO**

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

Sérgio Luiz Follmann

Prof. Dr. João Batista Drummond Câmara
Professor-Orientador

Prof. Dr. José Carneiro,
Professor-Examinador

Prof. Dr. João Batista Drummond
Câmara
Professor-Examinador

Palmas, 03 de dezembro de 2011

Dedico este trabalho primeiramente à minha esposa Marta Tereza de Oliveira Follmann e a meus filhos Jordânia Keilla de Oliveira Follmann e André Johannes de Oliveira Follmann por toda compreensão dispensada durante a elaboração deste.

RESUMO

O mundo do trabalho passa por grandes transformações decorrentes da era globalizada que vivemos. O trabalho é parte integrante da vida das pessoas e não pode ser dissociado das demais dimensões da vida social. As maiores transformações e criações no mundo são decorrentes do trabalho. Neste contexto surge a preocupação com a qualidade de vida no trabalho, uma vez que o ambiente organizacional sofre com as mudanças e pressões impostas pelo mercado global. O objetivo principal desta pesquisa foi avaliar a percepção dos funcionários em relação à qualidade de vida no trabalho, com intuito identificar os fatores de qualidade de vida no trabalho apontados na literatura; a percepção dos funcionários e a importância dos fatores em avaliação para o desempenho de suas atividades; A presente pesquisa foi realizada numa agência bancária, em Colméia - TO. O método de pesquisa utilizado foi à pesquisa diagnóstico. Os dados foram coletados através de entrevistas. Analisando os resultados concluiu-se que os funcionários, conseguem perceber a aplicação de uma política de qualidade de vida no trabalho na empresa em estudo, além de proporcionar um ambiente de integração entre todos os colaboradores.

Palavras-chave: Trabalho, Qualidade de vida e Satisfação.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Modelo de QVT de Walton	18
Tabela 2 – Na sua percepção o que é Qualidade de Vida no Trabalho?	27
Tabela 3 – Você conhece a política de QVT de sua empresa?.....	27
Tabela 4 – Condições de segurança e saúde no trabalho.	28
Tabela 5 – Compensação justa e adequada.	29
Tabela 6 – Uso e desenvolvimento de capacidades.	29
Tabela 7 – Integração social na organização.....	30
Tabela 8 – Oportunidade de crescimento e segurança.....	30
Tabela 9 – Constitucionalismo.	31
Tabela 10 – O trabalho e espaço total de vida.	31
Tabela 11 – Relevância social da vida no trabalho.	32

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CLT – Consolidação das Leis do Trabalho

FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	10
1.1. Formulação do Problema.....	11
1.2. Objetivo Geral.....	12
1.3. Objetivos Específicos.....	12
1.4. Justificativa	12
2. REFERENCIAL TEÓRICO	13
2.1. Fundamentos Históricos	13
2.2. Conceito de Qualidade de Vida no Trabalho	16
2.3. Modelos para QVT	17
2.3.1. Modelo de Walton (1973)	17
2.3.2. Modelo de QVT de Nadler e Lawler	18
2.3.3. Modelo de Werther & Davis.....	19
2.4. Condições de trabalho no setor bancário	19
3. MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA.....	21
3.1. Tipo e descrição geral da pesquisa	21
3.2. Caracterização da organização.	22
3.2.1. Histórico	22
3.2.2. Missão	23
3.2.3. Dados	23
3.2.4. Política de qualidade de vida no trabalho em uma Agência Bancária....	23
3.3. População e amostra.....	24
3.4. Instrumento de pesquisa.....	24
3.5. Procedimentos de coleta e de análise de dados	25
4. ANÁLISE DOS DADOS E RESULTADOS DA PESQUISA.....	26
4.1. Percepções dos funcionários quanto a QVT.....	26
4.2. A Política de Qualidade de Vida da Empresa.	27
4.3. Condições de segurança e saúde no trabalho.....	28
4.4. Sistema de Remuneração da Empresa.	28
4.5. Desenvolvimento das capacidades dos funcionários.....	29
4.6. Integração social na empresa.	29
4.7. Oportunidades de crescimento e segurança.	30
4.8. Práticas do constitucionalismo.....	30
4.9. Equilíbrio entre vida pessoal e familiar.	31
4.10. Atuação da empresa na sociedade.	31

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	33
6. REFERÊNCIAS.....	35
Apêndices.....	36

1. INTRODUÇÃO

Nos tempos atuais a exigência por resultados, a globalização, a era da informática e a competitividade são fatores condicionantes que o trabalhador moderno deve enfrentar para assegurar sua posição frente à ampla concorrência do mercado de trabalho.

Neste contexto em que os novos modelos de gestão estão cada vez mais impelidos na conquista dos objetivos organizacionais a custos menores, surge o fator humano como um ponto de reflexão, diante das pressões que o ambiente competitivo submete seus colaboradores.

O que se deve ponderar diante deste cenário, é a ação que o agente humano sofre diante das pressões que se tornam cada vez mais constantes e imperativas. Desta forma, surge uma preocupação bastante peculiar sobre a saúde dos trabalhadores em face ao ambiente de trabalho bancário.

Neste estudo abordaremos a questão específica da qualidade de vida do trabalhador bancário, exposto ao stress, cobranças, esforços repetitivos e ao imperativo da tecnologia além das condições ergonômicas a que são submetidos no ambiente organizacional.

O ritmo acelerado e a jornada de trabalho são fatores preponderantes e que devem ser mencionados como de grande relevância no contexto deste estudo, uma vez que, compõem a rotina dos trabalhadores de bancos que somado à gama de fatores que se pode considerar, estão sujeitos a revelar problemas que refletem diretamente na produtividade e na qualidade de vida desses profissionais.

A adoção de programas de qualidade de vida no trabalho, tornou-se cultura das organizações modernas, considerando que é crucial às organizações pensar em tais políticas, buscando abraçar o novo conceito de trabalho, bem como os desafios a ele inerentes, visando inclusive uma adequação às realidades externas.

Os programas de Qualidade de Vida no Trabalho são de grande relevância, pois, procuram minimizar os efeitos negativos que o stress e as diversas formas de pressões provocam neste público e ainda promover uma melhor interação entre binômio homem-trabalho.

O presente estudo tem seu fulcro na busca de apresentar a percepção dos bancários com relação aos programas de Qualidade de Vida no Trabalho da empresa âncora.

Com base teórica bibliográfica, objetiva-se entender as premissas sobre a qualidade de vida no trabalho, percorrendo no vasto ambiente bibliográfico as várias correntes de pensamentos apresentadas por diversos autores, a fim de fornecer o embasamento teórico para corroborar o presente estudo.

O entendimento sobre a qualidade de vida no trabalho e sua percepção diante do ambiente organizacional, é uma questão que revela como a maioria dos trabalhadores de bancos vinculam questões como à satisfação com a empresa que trabalham, com o sistema de remuneração e benefícios oferecidos, a jornada de trabalho a que são exposto, os relacionamentos com superiores e colegas e as oportunidades de desenvolvimento que a empresa promove, às práticas de qualidade de vida adotadas pelas empresas.

Assim, buscou-se evidenciar e levantar meios para a obtenção de conhecimento sobre as opiniões dos agentes bancários acerca de fatores inerentes à qualidade de vida no trabalho, para possibilitar a identificação de medidas que podem construir os alicerces para uma organização inteligente e inovadora, que respeita o trabalhador como “ser humano”, visando a melhoria da QVT na agência bancária em Colméia - TO.

1.1. Formulação do Problema

Ao delimitar o problema da pesquisa, procurou-se aprofundar nas questões pertinentes ao esclarecimento do assunto a “Qualidade de vida no Trabalho”, no ambiente organizacional da agência bancária em Colméia - TO, no intuito de contribuir e indicar ações, que uma vez realizadas, evidenciem preocupação com o bem estar de seus colaboradores e com a eficácia organizacional.

Desta forma, a problematização deste estudo procurou responder à seguinte questão: Sob a ótica dos servidores, o que o banco pode fazer para melhorar a Qualidade de Vida no Trabalho de seus colaboradores?

1.2. Objetivo Geral

Identificar qual a percepção dos colaboradores sobre as Políticas de Qualidade de Vida no trabalho em uma agência bancária em Colméia - TO.

1.3. Objetivos Específicos

- Descrever a política ou atual modelo de Qualidade de Vida no Trabalho empregada pela agência Bancária de Colméia - TO.
- Identificar os principais benefícios do programa de QVT da empresa na ótica dos colaboradores.
- Apresentar sugestões de melhoria para o modelo atual de Qualidade de Vida no trabalho da agência, na visão de seus colaboradores.

1.4. Justificativa

A justificativa para a realização deste estudo consiste na busca de uma investigação sobre a percepção dos funcionários de uma agência bancária sobre o tema, ambiente no qual seu autor está também inserido. Assim, procurou-se meios para se conhecer a visão dos bancários sobre a QVT e como esta política se aplica em sua realidade organizacional.

O autor, percebendo uma grande oportunidade de contribuir com melhorias para os bancários, sentiu-se motivado a desenvolver estudo sobre QVT, problematizando esta questão, que está presente nos mais distintos níveis hierárquicos, em empresas de todos os portes e setores.

Na atual conjuntura política, econômica e social que vivemos onde o crescimento da economia é impulsionado pela fase de estabilidade econômica e pela abertura de mercados globais, a busca por resultados é uma variável de primeira linha no mercado de trabalho. Desta forma, o nível de exigência das organizações para com seus colaboradores cresce vertiginosamente acompanhando as principais tendências dos mercados.

Os estudos de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) são, dentro deste cenário global, uma forma de se obter uma compreensão mais apurada sobre o processo do trabalho e seus impactos na vida do empregado, tanto na área profissional quanto pessoal.

A necessidade de programas de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é condição primordial para o desenvolvimento das organizações modernas, onde a figura do capital humano é cada vez mais submetida a diversos tipos de pressões. Neste contexto, verifica-se que os profissionais precisam assumir uma postura de resiliência, ou seja, instigar sua própria capacidade de superar dificuldades, vencer adversidades e se recompor de situações difíceis, que o ambiente organizacional as submete.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. Fundamentos Históricos

Desde os primórdios da humanidade é complicado ao homem procurar maneiras de amenizar os impactos das atividades por ele exercidas. Pode-se corroborar esta teoria, analisando a própria história da evolução humana pelas descobertas do fogo, invenção de ferramentas ainda que de pedra, invenção da roda e tantas outras, que de alguma forma atenuaram o trabalho.

No início do século surgiram os primeiros estudos científicos sobre atividade humana em relação ao trabalho, por Frederick W. Taylor (1911), engenheiro americano que foi o precursor da chamada Teoria da Administração Científica. “A escola da Administração Científica pressupunha que os objetivos das organizações e dos funcionários poderiam coincidir: o máximo de dinheiro para todos.” Lacombe e Heilborn (2003, p.38).

Taylor (1911) através do estudo de Tempos e Movimentos estuda a divisão do trabalho, analisando tempos e movimentos dos empregados, com o objetivo de assegurar a máxima produção com o mínimo de custo possível pelos métodos da seleção científica do trabalhador. O estudo de Taylor caracteriza-se pela ênfase nas tarefas, objetivando o aumento da eficiência ao nível operacional.

Lacombe e Heilborn (2003, p.43), argumentam sobre a grande preocupação de Taylor:

Taylor era engenheiro e começou a carreira gerenciando a produção de empresas industriais. Seu objetivo era produzir com alta qualidade, em grandes volumes e com custos baixos, sendo à base de sua administração a divisão do trabalho em pequenas tarefas, a especialização das pessoas nessas tarefas e o estímulo para que elas produzissem, remunerando-as em função da produção alcançada.

Para Taylor o trabalho deveria ser estudado, analisado e testado cientificamente e uma metodologia deveria ser seguida por todos os operários com a padronização do método e das ferramentas. A escolha dos operários deveria seguir critérios de acordo com suas aptidões e assim, estes deveriam ser treinados para executar suas tarefas da melhor maneira, com o menor tempo possível.

Porém a Administração Científica foi duramente criticada pelo enfoque mecanicista, ou seja, ênfase demasiada na organização como um conjunto de peças, rígido e estático, como uma máquina, desconsiderando o fator humano. O conceito de Homo Economicus surgiu e o incentivo econômico, apesar de importante, não se revela suficiente para promover a satisfação dos trabalhadores.

A evolução do pensamento administrativo teve sua continuidade no desenvolvimento de várias escolas e suas abordagens próprias. Assim, a Teoria das Relações Humanas, surgiu nos Estados Unidos, como consequência imediata das conclusões da Experiência em Hawthorne, desenvolvida por Elton Mayo e seus colaboradores. Foi basicamente um movimento de reação e de oposição à Teoria Clássica da Administração.

Os principais pilares da Teoria das Relações Humanas se fundamentaram na necessidade de humanizar e democratizar a administração, libertando-a dos conceitos rígidos e mecanicistas da Teoria Clássica, adequando-a aos novos padrões de vida do povo americano.

Houve nesta fase o desenvolvimento das chamadas ciências humanas, principalmente a psicologia e a sociologia, às ideias da filosofia de John Dewey e da Psicologia Dinâmica de Kurt Lewin, foram capitais para o humanismo na administração.

Para Sant'Anna e Lilimnik (2011, p. 5), os resultados após a experiência em Hawthorne foram o seguinte:

Mayo (1924), ao desenvolver experiências na fábrica da Western Electric Company (Chicago), com o intuito de medir a relação entre a iluminação do ambiente de trabalho e a produtividade, acabou por constatar que os resultados do trabalho humano, além de aspectos técnicos, viam-se, concomitantemente, afetados por variáveis psicológicas e sociais. Por meio de seus experimentos, Mayo conclui, então, que o rendimento do trabalho é influenciado não apenas por aspectos do ambiente físico-químico, mas também por características particulares de cada indivíduo e pelas relações que o mesmo estabelece com o grupo ao qual pertence.

Além dos estudos de Mayo, considerado um clássico, outros autores e estudiosos se destacaram por importantes contribuições que merecem destaque, como: Maslow com a Teoria das Necessidades Humanas.

Maslow apud Sant' Anna e Lilimnik (2011, p. 6), “os indivíduos para se interessarem pelas necessidades de níveis mais elevados, deveriam estar com as necessidades de níveis inferiores razoavelmente satisfeitas”.

A Hierarquização das Necessidades, definida por Abraham H. Maslow (1954) divide as necessidades humanas em cinco níveis hierárquicos. Encontra-se no primeiro nível, as necessidades fisiológicas, que são aquelas essenciais à vida humana, como, por exemplo, respirar e alimentar-se.

No segundo nível, apresenta-se a necessidade de segurança, partindo-se do princípio de que todo ser humano busca sentir-se amparado. O terceiro nível trata da necessidade social das relações interpessoais, cruciais à vida humana, ou seja, o homem procura sempre inserir-se em um grupo. O quarto nível constitui-se da necessidade de auto-estima, mostrando o quanto é indispensável o valor do reconhecimento e prestígio às pessoas, por tudo o que desenvolvem e por último há a necessidade de realização pessoal.

Maslow, apud Rodrigues (2000, p. 40), ainda salienta que as necessidades de nível mais baixo devem ser satisfeitas antes que os indivíduos sintam-se interessados pelas necessidades de nível superior:

As necessidades humanas estão organizadas numa hierarquia de valor ou premência, quer dizer, a manifestação de uma necessidade se baseia geralmente na satisfação prévia de outra, mais importante ou premente. O homem é um animal que sempre deseja. Não há necessidade que possa ser tratada como se fosse isolada; toda necessidade se relaciona com o estado de satisfação ou insatisfação de outras necessidades.

Outro estudioso, Herzberg (1968), sugeriu que a motivação é formada por duas dimensões, não relacionadas, mencionadas como fatores higiênicos, que dizem respeito aos aspectos e atividades do trabalho que podem impedir a satisfação, e que não induzem os empregados ao crescimento e desenvolvimento. Os fatores

motivacionais têm sua base nos aspectos e atividades do trabalho que encorajam o desenvolvimento.

McGregor (1906-1964) lançou uma Teoria em que compara dois estilos opostos de administrar, a Teoria X baseada na Teoria Clássica mecanicista e, a Teoria Y baseada nos conceitos do comportamento humano.

Segundo Chiavenato (2003, p. 76), “a teoria X assume que as pessoas são preguiçosas e que necessitam de motivação, pois percebem o trabalho como um mal necessário para ganhar dinheiro. A teoria Y baseia-se que as pessoas querem e precisam trabalhar”.

Com base nos estudos dos autores mencionados, percebe-se que os fundamentos da Qualidade de Vida no Trabalho, tem seu foco na chamada Escola das Relações Humanas, onde o fator humano e suas motivações foram considerados o principal objeto de estudo.

2.2. Conceito de Qualidade de Vida no Trabalho

Diversos autores têm defendido seus pontos de vista sobre o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho. O que se percebe é que a grande maioria desses autores considera como relevante que a QVT é um movimento de reação ao modelo taylorista.

Para Davis apud Sant’ Anna e Lilimnik (2011, p. 9), “a Qualidade de vida no Trabalho pode ser entendida como as condições favoráveis ou desfavoráveis de um ambiente de trabalho para os empregados”. O termo Qualidade de Vida no trabalho (QVT) foi desenvolvido por Louis Davi, nos anos 70, ao desenvolver um estudo sobre desenho de cargos, e para este o conceito de QVT, refere-se à preocupação com o bem estar geral e a saúde dos trabalhadores ao desenvolver em suas tarefas.

De acordo com Chiavenato (1999, p. 391), “a qualidade de vida no trabalho assimila duas posições antagônicas: de um lado, a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho; e, de outro, o interesse das organizações quanto a seus efeitos potenciais sobre a produtividade e a qualidade”.

A QVT tem sido utilizada como indicador das experiências humanas no local de trabalho e do grau de satisfação das pessoas que desempenham o trabalho. Para alcançar níveis elevados de qualidade e produtividade, as organizações precisam de

peçoas motivadas, que participem dos trabalhos que executam e que sejam adequadamente recompensadas pelas suas contribuições.

Para bem atender o cliente externo, a organização não deve esquecer o cliente interno. Isto significa que para satisfazer o cliente externo, as organizações precisam antes satisfazer os seus funcionários responsáveis pelo produto ou serviço oferecido. Organização que investe no funcionário está investindo diretamente no cliente. A gestão da qualidade nas organizações depende fundamentalmente da otimização do potencial humano.

2.3. Modelos para QVT

2.3.1. Modelo de Walton (1973)

Diversos métodos foram desenvolvidos por estudiosos, no intuito de identificar os principais aspectos presentes nas atividades profissionais, ou seja, do trabalho que estão relacionados à qualidade de vida no trabalho. Neste estudo adota-se o modelo proposto por Richard Walton (1973), que será o instrumento norteador para as análises em torno das dimensões de QVT que se pretende identificar.

De acordo com Medeiros e Oliveira apud Sant' Anna e Lilimnik (2011, p. 117), "Walton estrutura a QVT a partir de oito dimensões", conforme quadro:

Fatores de QVT	Dimensões
1 - Compensação justa e adequada	• Salário adequado ao trabalhador. • Equidade ou compatibilidade interna. • Equidade e compatibilidade externa.
2 – Condições de segurança e saúde no trabalho	• Jornada de trabalho. • Ambiente físico (seguro e saudável).
3 - Utilização e desenvolvimento de capacidades	• Autonomia. • Significado da tarefa. • Identidade da tarefa. • Variedade de habilidades. • Retroação e retro informação.
4- Oportunidades de crescimento contínuo e segurança	• Possibilidade de carreira. • Crescimento profissional. • Segurança do emprego.

5 - Integração social na organização	• Igualdade de oportunidades. • Relacionamentos interpessoais e grupais. • Senso comunitário.
6 - Garantias constitucionais	• Respeito às leis e direitos trabalhistas. • Privacidade pessoal. • Liberdade de expressão. • Normas e rotinas claras da organização.
7 - Trabalho e espaço total de vida	• Papel balanceado do trabalho na vida pessoal
8 - Relevância social da vida no trabalho	• Imagem da empresa. • Responsabilidade social pelos produtos/serviços.

Tabela 1 – Modelo de QVT de Walton

Fonte: Medeiros e oliveira apud Sant' Anna e Lilimnik (2011, p. 117)

As dimensões propostas por Walton proporcionam uma verificação dos pontos de percepção do trabalhador (pontos positivos, pontos negativos), no ambiente de trabalho. O modelo de Walton mostra-se abrangente devido a sua amplitude e por possibilitar ainda, verificar aspectos tanto de práticas organizacionais como a satisfação do trabalhador.

2.3.2. Modelo de QVT de Nadler e Lawler

Chiavenato (1999, p 392) descreve que para Nadler e Lawler, a QVT está fundamentada em quatro aspectos:

- Participação dos funcionários nas decisões.
- Reestruturação do trabalho através do enriquecimento das tarefas e de grupos autônomos de trabalho.
- Inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional.
- Melhoria no ambiente de trabalho quanto às condições físicas e psicológicas, horário de trabalho etc. Estes aspectos demonstram que o ser humano passa a ser parte integrante das organizações e mostra a evolução da importância dos mesmos. Por exemplo: a tendência da participação nas decisões cede lugar ao invés da ideia predominante até pouco que os funcionários deviam ser simples executores e outros com mais capacidades, os planejadores e “pensadores”.

2.3.3. Modelo de Werther & Davis

Para Werther e Davis (1983) apud Sant' Anna e Lilimnik (2011, p. 22), à maioria das pessoas, a qualidade de vida no trabalho satisfatória significa um cargo interessante, desafiador e compensador. Este modelo de qualidade de vida no trabalho está calcado em um projeto de cargo que considera fatores ambientais, organizacionais e comportamentais, como se pode observar:

- a. Fatores Ambientais: o projeto de cargo deve considerar as expectativas sociais e as habilidades e disponibilidade de empregados potenciais. No entanto, o cargo não poderá ser tão complexo ao ponto de a organização necessitar fazer novas contratações e, ao mesmo tempo, não poderá ser muito simples, de maneira a não gerar desconforto quando a mão-de-obra for mais instruída.
- b. Fatores Organizacionais: procura identificar a tarefa que condiz ao cargo, de forma que haja um fluxo coerente de processos, da utilização de métodos e sistemas que ajustem as práticas de trabalho desenvolvidas, resultando, desta forma, na redução do tempo e esforço dos trabalhadores (Werther & Davis, 1983).
- c. Fatores comportamentais: neste ponto não se deve simplesmente priorizar a eficiência, mas, também, a autonomia do trabalhador, a variedade do cargo, a identidade de tarefa e a retro informação, tudo isso voltado para um aumento da motivação (Werther & Davis, 1983).

2.4. Condições de trabalho no setor bancário

De acordo com a CLT – Consolidação das Leis do Trabalho, todo trabalhador deve exigir condições de trabalho que assegurem a saúde. A CLT estabelece as condições mínimas de segurança e bem estar no ambiente organizacional, desta forma ela engloba questões pertinentes a jornada de trabalho, remuneração, horas extras, férias, auxílio refeição e demais direitos e deveres dos trabalhadores.

A realidade atual das condições de trabalho no setor bancário passa por uma série de mudanças que acabam por interferir na qualidade de vida dos bancários. O cenário atual em muitas agências é a redução dos espaços de atendimentos com a

diminuição dos caixas, o que acaba por gerar superlotação das agências. As consequências desta situação são previsíveis sobrecarga de trabalho para os funcionários.

A terceirização é uma tendência que já chegou ao ambiente dos bancos e que torna precária de certa forma, a mão-de-obra da categoria. As pressões para manutenção de horas extras é outro fator relevante nas condições de trabalho.

Essas pressões para que os funcionários estendam a jornada de trabalho além do estabelecido, é muitas vezes uma imposição passível de punições.

Para (FEBRABAN), uma nova tendência de mercado, surge bastante forte, os trabalhadores correspondentes, que atuam em casas lotéricas, lojas de conveniências e grandes redes de varejo. Ainda para a FEBRABAN, não há problema com o crescimento desta atividade, uma vez que, para a federação dos bancos, os serviços prestados por estes trabalhadores são atividades meramente acessórias, não comprometendo o trabalho do bancário formal.

Conforme Luiz Cláudio Marcolino (Revista dos Bancários, edição nº110, Maio 2006), “Os correspondentes vêm de uma proposta de bancarização que está sendo distorcida”. Marcolino argumenta que esta é uma situação que tem provocado desconforto na classe, gerando estresse por conta das incertezas geradas diante do a Federação Brasileira de Bancos com problema.

Outro fator que deve ser ponderado ao se considerar o ambiente de trabalho dos bancários, é a segurança. A segurança é uma questão de grandeza maior, pois, envolve os serviços de segurança pública que provém do Estado. O ambiente de trabalho dos bancários e consequentemente o clima organizacional nas agências é diretamente afetado pelo grande número de assaltos a agências, explosões de caixas eletrônicos e sequestros relâmpagos de funcionários e até mesmo de clientes.

Deve-se mencionar também como fatores que afetam as condições de trabalho, o assédio moral, o não pagamento das horas extras, substituído pelo chamado banco de horas, a pressão psicológica na qual os colaboradores são submetidos ao cumprimento de metas, muitas consideradas abusivas e as discriminações perante os colegas de agência, pelo não cumprimento das metas estabelecidas.

O déficit no quadro funcional de muitas agências é outro fator complicador das boas condições de trabalho, devido à sobrecarga que recai sobre estes, e o acúmulo de tarefas que lhes são impostas.

3. MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

Foi elaborada uma pesquisa-diagnóstico, onde foram explorados os conceitos do tema, bem como a percepção dos colaboradores sobre o desenvolvimento do mesmo, no ambiente de trabalho da Agência bancária, em Colméia-TO, no que concerne a QVT.

O estudo foi caracterizado como teórico-empírico, pois partiu de um quadro teórico de referência, no qual, por meio da coleta e análise de dados associados à experiência e vivência do pesquisador na empresa em questão, levantou-se possibilidades de se estabelecer parâmetros para uma análise da atual política de qualidade de vida no trabalho empregada na empresa.

O universo da pesquisa encontrou-se delimitado pelas funções e pelas variáveis do ambiente. Por se tratar de uma pesquisa científica foi preciso definir técnicas/métodos que indicassem os passos que foram seguidos durante o projeto.

As atividades deste projeto seguiram necessariamente a metodologia específica de um diagnóstico organizacional. A bibliografia sobre o tema escolhido, constituída de livros, dão a sustentação e orientação básica, permitindo explicitar informações teóricas sobre as variáveis envolvidas no estudo, para que o tema possa ser desenvolvido com segurança e propriedade.

3.1. Tipo e descrição geral da pesquisa

As variáveis delimitadas para aplicação desta pesquisa estavam inseridas no ambiente organizacional da empresa âncora. Assim, têm-se como variáveis bases para esta pesquisa, o Conceito de QVT na ótica dos colaboradores; O programa de QVT empregado pela empresa; A relação do ambiente em face da saúde; Ergonomia; Jornada de Trabalho; Liderança; Segurança e Higiene Ocupacional. A natureza das variáveis e, portanto da própria pesquisa, foi classificada como qualitativa.

Quanto aos objetivos, nesta pesquisa utilizou-se de um enfoque na pesquisa exploratória e descritiva.

Segundo Andrade (2006, p. 124), a pesquisa exploratória é:

A pesquisa exploratória é o primeiro passo de todo trabalho científico. É finalidade de uma pesquisa exploratória, sobretudo quando bibliográfica, proporcionar maiores informações sobre determinado assunto; facilitar a delimitação de um tema de trabalho; definir os objetivos ou formular as hipóteses de uma pesquisa ou descobrir novo tipo de enfoque para o trabalho que se tem em mente.

As técnicas permitem aprofundar as variáveis em estudo, explorando e evidenciando as possibilidades sobre o tema proposto, onde é possível definir os problemas com maior detalhe, traçar o perfil de pessoas e da empresa, pré-testar questionários estruturados, avaliar comportamentos e atitudes, falhas nos processos, entre outros. A segunda será utilizada para levantamento de informações, opiniões das pessoas envolvidas nos processos, que são necessárias para o prognóstico e a ação.

Para um melhor embasamento deste estudo foi utilizada como estratégia para coleta de dados, aplicação de entrevista aos colaboradores da agência, que tiveram a oportunidade de refletir e analisar sobre questões que lhes foram levantadas, e ainda viabilizou a observação do próprio pesquisador em relação ao ambiente de trabalho.

3.2. Caracterização da organização.

3.2.1. Histórico

O banco foi um dos primeiros a operar no País e, hoje, é uma das maiores instituições financeiras do Brasil. Em seus vários anos de existência, acumulou experiências e pioneirismos, participando vivamente da história e da cultura brasileira. Sua marca é uma das mais conhecidas e valiosas do País, acumulando ao longo de sua história atributos de confiança, segurança, modernidade e credibilidade. Com sólida função social e com competência para lidar com os negócios financeiros, o banco demonstrou que é possível ser uma empresa lucrativa sem perder o núcleo de valores - o que sempre o diferenciou da concorrência.

3.2.2. Missão

Com o propósito de torná-la mais sucinta, objetiva, de fácil compreensão e memorização, bem como de manter o vínculo com a realidade e destacar os papéis público e privado do Banco, a nova missão é:

"Ser um banco competitivo e rentável, promover o desenvolvimento sustentável do Brasil e cumprir sua função pública com eficiência."

3.2.3. Dados

Razão Social: Instituição Financeira

Endereço: Ave Longuinho Vieira Junior, s/n

Inauguração: 1985

Gerência: Fulano de Tal

Quantidade de Funcionários: 11 (onze)

Horário de Funcionamento: Das 10:00 às 15:00hs

Ramo de Atividade: Agente Financeiro

3.2.4. Política de qualidade de vida no trabalho em uma Agência Bancária.

O Programa QVT, lançado pelo Banco no mês de julho de 2007, visa promover qualidade de vida no trabalho dos funcionários e colaboradores (estagiários e menor aprendiz), com foco no estímulo aos cuidados com a saúde e na adoção de hábitos saudáveis e está calcado nas seguintes linhas de ações:

- Comunicação: tem por objetivo dar visibilidade às políticas, programas e benefícios existentes na Empresa que contribuem para a qualidade de vida no trabalho, bem como, às novas ações que integram esse Programa.
- Educação: contempla iniciativas que possuem como fio condutor a capacitação do funcionário para os cuidados com a saúde e segurança no trabalho e elevação de sua qualidade de vida.
- Experimentação: refere-se a iniciativas realizadas no ambiente de trabalho que estimulam a adoção de hábitos saudáveis.

- Suporte: trata de iniciativas que proporcionem aos funcionários e colaboradores acesso a cuidados com a saúde fora do horário de expediente, a preços diferenciados.

A primeira ação do Programa foi a disponibilização, a partir de agosto de 2007, de verba específica para cada dependência do Banco para a realização de práticas que visem a promoção e a proteção à saúde, como ginástica laboral, relaxamento, alongamento, eutonia, ioga no trabalho, liang gong, tai chi chuan e massagem expressa. Essas ações vão de encontro aos anseios dos funcionários, o 4º Fórum Gestão de Pessoas e Responsabilidade Socioambiental e dão continuidade a um projeto piloto implementado no decorrer de 2004.

3.3. População e amostra

O público participante deste estudo são os colaboradores da agência de uma instituição bancária em Colméia – TO. A pesquisa de caráter qualitativo será realizada pela aplicação de questionários em forma de entrevista. O público participante será composto em sua totalidade de funcionários de carreira da agência. Não serão contemplados neste estudo colaboradores de empresas terceirizadas. O nível mínimo de escolaridade exigido para os participantes do estudo é Nível Médio (2º Grau). Este estudo não fará nenhum tipo de distinção entre os participantes no que se refere a raça, idade ou sexo. Deve-se mencionar que tais variáveis serão levadas em conta na pesquisa aplicada, para fins de análise e não como requisito de seleção para participar da mesma.

3.4. Instrumento de pesquisa

As informações a serem utilizadas neste estudo serão obtidas mediante:

- a) Observação sistemática: uma estratégia que envolve, pois, não só a observação direta, mas todo um conjunto de técnicas metodológicas, pressupondo um grande envolvimento do pesquisador com a situação estudada.
- b) Pesquisa documental: Consultas a documentos, relatórios e site da empresa.
- c) Aplicação de entrevistas: as entrevistas foram utilizadas para levantar os aspectos afetivos e valorativos das respostas dos entrevistados. Desta forma, foi elaborado

um roteiro semi-estruturado com 10 perguntas, para a realização das entrevistas focalizadas, nas quais, embora os entrevistados sejam livres para expressar de maneira completa sua linha de raciocínio, a direção da entrevista está claramente nas mãos do entrevistador.

3.5. Procedimentos de coleta e de análise de dados

Foram entrevistados por meio de entrevista semi estruturada, oito funcionários de carreira, sendo que cada entrevista teve duração média de 20 minutos. Estas foram aplicadas no período de 30 de Outubro de 2011 a 10 de Novembro de 2011. O roteiro da entrevista foi composto por 10 perguntas elaboradas a partir do modelo de QVT de Walton (1973), procurando contemplar os fatores que seguem:

- 1 - Compensação justa e adequada: categoria que visa mensurar a adequação da remuneração ao trabalho feito pelo trabalhador, equidade interna (equilíbrio entre as remunerações na empresa) e equidade externa (comparação da remuneração em relação a outros profissionais do mercado).
- 2 - Condições de trabalho: considera os fatores jornada de trabalho e ambiente físico, que não sejam perigosos em excesso ou prejudiciais à saúde do trabalhador.
- 3 - Uso e desenvolvimento de capacidades: refere-se às oportunidades que o trabalhador tem de aplicar seu saber e suas aptidões, desenvolver sua autonomia, obter informações sobre o processo total de trabalho e de retro-informação sobre o seu desempenho.
- 4 - Oportunidade de crescimento e segurança: visa medir as possibilidades que o trabalho oferece em termos de carreira profissional, de crescimento e desenvolvimento pessoal e de segurança no emprego.
- 5 - Integração social na organização: refere-se à ausência de grandes diferenças hierárquicas e preconceitos, relacionamento marcado por apoio mútuo, franqueza inter-pessoal e respeito às individualidades.
- 6 - Constitucionalismo: observância dos direitos trabalhistas, estabelecimento de normas e regras da organização.
- 7 - O trabalho e espaço total de vida: objetiva mensurar o equilíbrio entre a vida no trabalho e a vida pessoal (vida familiar, atividades de lazer e comunitárias).

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

4. ANÁLISE DOS DADOS E RESULTADOS DA PESQUISA

Os critérios utilizados para transcrição de seleção e análise dos dados foram os relacionados às variáveis chave do modelo de QVT de Walton (1973), percepção dos funcionários quanto a QVT, a política de qualidade de vida da empresa, condições de segurança e saúde no trabalho, sistema de remuneração da empresa, desenvolvimento das capacidades dos funcionários, integração social na empresa, oportunidades de crescimento e segurança, práticas do constitucionalismo, equilíbrio entre vida pessoal e familiar, atuação da empresa na sociedade, conforme descrições a seguir com exemplos das verbalizações de três dos entrevistados, para fins de exemplificação.

4.1. Percepções dos funcionários quanto a QVT.

A primeira questão da entrevista abordou a percepção dos entrevistados quanto ao conhecimento do conceito de QVT. Do público participante da pesquisa, 100% desenvolveram uma opinião expressando o conceito de Qualidade de Vida no trabalho. As respostas apresentadas foram analisadas de forma a evidenciar, mesmo que dentro de limitações expressas pela diversidade de pensamentos, algum fundamento do conceito de Qualidade de vida no trabalho. Podemos nos reportar a Chiavenato (1999, p.391), "... reivindicação dos empregados quanto ao bem estar e satisfação no trabalho; e de outro, o interesse das organizações..."

As palavras mais citadas foram ambiente saudável; conforto; remuneração digna; mecanismos de desenvolvimento; condições de trabalho; saúde física e mental. Tais respostas demonstram que os funcionários possuem um conceito ainda que particular, mas que remete a uma idéia central sobre o tema qualidade de vida no trabalho.

Pergunta 1.	Exemplos de Verbalizações.	%
-------------	----------------------------	---

Na sua percepção o que é Qualidade de Vida no Trabalho?	E1. Mecanismos desenvolvidos pelas empresas para buscar um ambiente de conforto e harmonia para os funcionários.	100
	E2. Um ambiente saudável e um salário digno.	
	E3. Trabalhar num ambiente que ofereça as condições necessárias para que as pessoas possam desenvolver seu trabalho sem que este, lhe cause algum prejuízo física, mental ou psicológica.	

Tabela 2 – Na sua percepção o que é Qualidade de Vida no Trabalho?

4.2. A Política de Qualidade de Vida da Empresa.

A empresa âncora possui uma Política de Qualidade de Vida no Trabalho, e seu programa QVT, foi lançado julho de 2007, e visa promover qualidade de vida no trabalho dos funcionários e colaboradores (estagiários e menor aprendiz), com foco no estímulo aos cuidados com a proteção a saúde e na adoção de hábitos saudáveis.

Os resultados demonstraram que grande parte do público participante deste estudo tem conhecimento da atual política de QVT, de forma bastante superficial. Verificou-se também a necessidade de estabelecer canais mais efetivos que possibilitem aos colaboradores uma melhor interação com a atual política de qualidade de vida adotada pela empresa.

Percebe-se ainda que uma parcela expressiva dos entrevistados têm opiniões que apontam os programas de qualidade de vida no trabalho voltados apenas para programas de saúde, por desconhecerem a abrangência da política de QVT da empresa.

Pergunta 2.	Exemplos de Verbalizações.
Você conhece a política de QVT de sua empresa?	E1. Sim. É assunto recorrente em todas as empresas mundiais. Em nossa empresa participamos do Programa de Qualidade de Vida no Trabalho que nos oferece oportunidades profissionais e sociais de forma igualitária.
	E2. Razoavelmente. Falta tempo disponível.
	E3. Sim, ainda que de forma superficial, preciso me empenhar para conhecer mais os benefícios que podemos ter com as políticas desenvolvidas em nossa empresa.

Tabela 3 – Você conhece a política de QVT de sua empresa?

4.3. Condições de segurança e saúde no trabalho.

A avaliação do nível de satisfação dos funcionários quanto às condições de segurança e saúde no trabalho demonstra que estes têm consciência do seu papel diante das exigências por melhores condições físicas, restritas à jornada de trabalho razoável, ambiente físico seguro e saudável que resguarde a saúde e a vida.

Os funcionários se colocam como os agentes responsáveis pela saúde e segurança no ambiente de trabalho que acaba por revelar uma relação de responsabilidade destes com o seu próprio bem-estar. Preocupação essa abordada por Maslow (1954) nos cinco níveis hierárquicos, "... no segundo apresenta-se a necessidade da segurança."

Os resultados apontam que os colaboradores não esperam só da empresa, mas também contribuem para a manutenção dos fatores que garantam um ambiente saudável.

Pergunta 3.	Exemplos de Verbalizações.
Fator – Condições de segurança e saúde no trabalho.	E1. Procuro realizar ações que me façam sentir bem nos dois aspectos.
	E2. Satisfeito.
	E3. Procuro meios de cuidar eu mesma de minha segurança e saúde, não espero que apenas a empresa faça isto.

Tabela 4 – Condições de segurança e saúde no trabalho.

4.4. Sistema de Remuneração da Empresa.

Quando levantado o questionamento sobre o sistema de remuneração da empresa, verificou-se uma gama distinta de opiniões. Há colaboradores que consideram o sistema justo e adequado, há aqueles que sugerem que o mesmo precisa ser revisto.

Não se pode encontrar um consenso sobre este item, mas diante dos resultados das entrevistas, observa-se que a percepção da remuneração recebida é um conceito relativo, podendo ser focalizada sob ângulos distintos para cada funcionário. Segundo Lacombe e Heiborn, "Taylor...seu objetivo era... remunerando-os em função da produção alcançada."

Pergunta 4.	Exemplos de Verbalizações.
Fator – Compensação justa e adequada.	E1. Deve ser revisto. Poderia melhorar.
	E3. Com certeza pode melhorar, não que seja ruim.

Tabela 5 – Compensação justa e adequada.

4.5. Desenvolvimento das capacidades dos funcionários.

Nos escores apresentados fica claro que na opinião expressa pelo público entrevistado, não há um consenso sobre os meios de desenvolvimento oferecidos pela empresa. Segundo exemplos mencionados nas verbalizações, este fator deveria ser revisto pela empresa a fim de atender a expectativa dos colaboradores.

Ainda segundo Lacombe e Heiborn (2003, p.43), Taylor, "... à base de sua administração era a divisão do trabalho em pequenas tarefas, e especialização das pessoas nessas tarefas." A empresa oferece meios de desenvolvimento, opinião expressa por 100% dos entrevistados.

Pergunta 5.	Exemplos de Verbalizações.
Fator – Uso e desenvolvimento de capacidades.	E1. Deve ser revisto. Poderia melhorar.
	E2. Justo.
	E3. Com certeza pode ser melhor, não que seja ruim, mas é claro que poder melhorar.

Tabela 6 – Uso e desenvolvimento de capacidades.

4.6. Integração social na empresa.

Pelos dados levantados verifica-se que nesta avaliação 90% dos entrevistados se revelam satisfeitos com o grau de integração, revelada pela ausência de preconceitos e de símbolos de status ou diferenças hierárquicas marcantes, pela possibilidade de acesso à hierarquia em função da capacidade e potencial e pela existência de apoio mútuo. Ainda assim, verifica-se uma preocupação com a distribuição de oportunidades entre as unidades táticas e unidades de negócios, revelando uma distribuição não tanto equitativa no que se refere aos benefícios concedidos aos funcionários.

Pergunta 6.	Exemplos de Verbalizações.
Fator – Integração social na organização.	E1. A empresa promove eventos sociais valorizando a igualdade de oportunidades e relacionamentos internos ou voltados para a sociedade.
	E2. Percebo que existem muitas oportunidades, mas nem sempre há igualdade na distribuição. Ainda existem diferenças entre benefícios para unidades táticas e unidades de negócios.
	E3. Existe integração, mas podemos desenvolver mais atividades que propiciem momentos para que todos se conheçam melhor.

Tabela 7 – Integração social na organização.

4.7. Oportunidades de crescimento e segurança.

No que concerne às oportunidades de crescimento e segurança com foco na carreira, foi unânime a opinião dos entrevistados em afirmar que a empresa oferece os meios necessários.

Os funcionários têm a clareza que este crescimento é de esforço bilateral, de um lado a empresa como a provedora dos meios e recursos necessários, e de outro lado, os funcionários. Destes, se espera a motivação para investir no desenvolvimento da carreira, com a devida clareza dos esforços destinados ao alcance dos objetivos pessoais pretendidos.

Pergunta 7.	Exemplos de Verbalizações.
Fator – Oportunidade de crescimento e segurança.	E1. Para quem tem vontade de seguir carreira e tempo disponível é vantajoso.
	E2. Muito bom. Depende basicamente do querer crescer, pois a empresa oferece continuamente as oportunidades.
	E3. A empresa oferece várias oportunidades.

Tabela 8 – Oportunidade de crescimento e segurança.

4.8. Práticas do constitucionalismo.

Pelos resultados afere-se que os colaboradores apontam a existência de normas que estabelecem os direitos e deveres dos trabalhadores. Os fatores mais significativos como o direito à privacidade pessoal, a liberdade de diálogo e o direito de posicionar-se e de receber tratamento justo em todos os aspectos, são apresentados como práticas da classe, por meio de objetivos claros e bem definidos.

Pergunta 8.	Exemplos de Verbalizações.
Fator – Constitucionalismo.	E1. Objetivos claros voltados à classe.
	E2. Percebo que a empresa procura seguir as leis e os direitos assegurados em lei.
	E3. A empresa segue as normas que são estabelecidas por lei.

Tabela 9 – Constitucionalismo.

4.9. Equilíbrio entre vida pessoal e familiar.

Os resultados apresentam opiniões divergentes no que se refere ao equilíbrio entre vida pessoal e profissional. 10% dos entrevistados identificam certo desequilíbrio quando apontam o trabalho sempre em primeiro lugar que a vida pessoal, 40% defende que há equilíbrio e aponta a família como a motivação para o trabalho. O restante, 50% do total dos entrevistados, menciona que consegue manter o equilíbrio e ainda defendem a participação da empresa nesta relação pela estrutura de lazer oferecida aos colaboradores que podem usufruir desta juntamente com a família e amigos.

Pergunta 9.	Exemplos de Verbalizações.	%
Fator – O trabalho e espaço total de vida.	E1. Não existe motivação maior ao trabalho do que a família.	10
	E2. Se não houver este equilíbrio, o profissional fica tão centrado no trabalho que não consegue atingir os objetivos.	40
	E3. A empresa contribui com este equilíbrio, pois como forma de agregar valores, disponibiliza seus clubes com o intuito de integração entre funcionários e sociedade..	50

Tabela 10 – O trabalho e espaço total de vida.

4.10. Atuação da empresa na sociedade.

Através da imagem, responsabilidade social e responsabilidade pelos produtos e práticas de emprego na empresa procura-se estimar a imagem da

empresa perante seus próprios funcionários e sua visão perante a comunidade em que está inserida.

Desta forma, evidencia-se que os funcionários em sua totalidade visualizam uma imagem positiva da empresa que trabalham para com a sociedade. Esta imagem positiva deve-se a fatores como responsabilidade ambiental e sustentabilidade que são traçados pelo seu nível estratégico e disseminados para todos os níveis da empresa.

Pergunta 10.	Exemplos de Verbalizações.
Fator – Relevância social da vida no trabalho.	E1. Imagem positiva, visto que a mesma procura sempre viver e passar isso à sociedade.
	E2. A empresa possui responsabilidade social e ambiental.
	E3. A empresa está caminhando para atingir resultados positivos, prestando sua contribuição à sociedade.

Tabela 11 – Relevância social da vida no trabalho.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A necessidade de tornar nossas empresas competitivas colocou-nos de frente com a busca pela qualidade, que deixou de ser um diferencial competitivo para se tornar condição de sobrevivência. Esse contexto nos propiciou o aprofundamento teórico sobre o tema e viabilizou identificar os principais benefícios do programa de QVT da empresa âncora dos colaboradores e apresentar sugestões de melhoria para o modelo atual de Qualidade de Vida no trabalho da instituição na visão de seus colaboradores.

No referencial teórico procurou-se utilizar de autores de relevância consagrada sobre o tema, explorando desde o conceito até os modelos mais estudados sobre qualidade de vida no trabalho.

A metodologia empregada procurava investigar a percepção dos colaboradores de forma a produzir um resultado que viesse validar o estudo de forma a corroborar a sua finalidade.

Pelos resultados apresentados, pode-se concluir que a Qualidade de Vida é ator de essencial importância tanto na vida pessoal, quanto profissional dos colaboradores de qualquer empresa, tendo em vista que ela visa trazer satisfação e bem-estar ao cotidiano do empregado, deixando-o motivado automaticamente, levando-o a maior produtividade.

Neste sentido, as empresas buscam meios para que possam suportar as demandas de produção e de lucro, com as necessidades de seus empregados, para que estes tenham uma visão holística e se sintam parte integrante e indispensável da vida organizacional. Desta forma, as políticas de qualidade de vida no trabalho devem ser utilizadas como forma de minimizar o cansaço e o estresse ocupacional, proporcionando satisfação e bem-estar para os colaboradores que responderão aos estímulos recebidos com motivação e assim, engajados a buscar o crescimento pessoal e organizacional.

Os resultados evidenciados neste estudo demonstraram que existe uma percepção ampla dos colaboradores da agência, sobre a política de Qualidade de Vida, e como estes são importantes para a diminuição do estresse e aumento da motivação dos colaboradores.

Para estudos futuros, recomenda-se que este estudo seja aplicado a uma parcela maior de funcionários, ou até mesmo a todos os funcionários para se obter uma compreensão mais abrangente sobre o assunto aplicado, possibilitando outras comparações sobre Qualidade de Vida no Trabalho entre os bancários.

Uma limitação percebida foi a abrangência do tema, e diversidade de percepções e sentimentos particulares, aspectos próprios de cada ser humano que contribuiu para a realização deste estudo.

Assim, o trabalho apresentado, fundamentou-se na premissa de que a QVT torna-se cada vez mais presente nas empresas possibilitando que haja pessoas cada vez mais motivadas, equipes comprometidas com o resultado, ambiente propício para a inovação, bem estar e satisfação do colaborador, entendendo que estes, são os fatores de sucesso que irão garantir a vitória no cenário global atual.

6. REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida de. Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação. São Paulo: Atlas, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 1999.

CHIAVANETO, Idalberto; Introdução à Teoria Geral da Administração. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

LACOMBE, F.; HEILBORN, G. Administração – princípios e tendências. São Paulo: Saraiva, 2003.

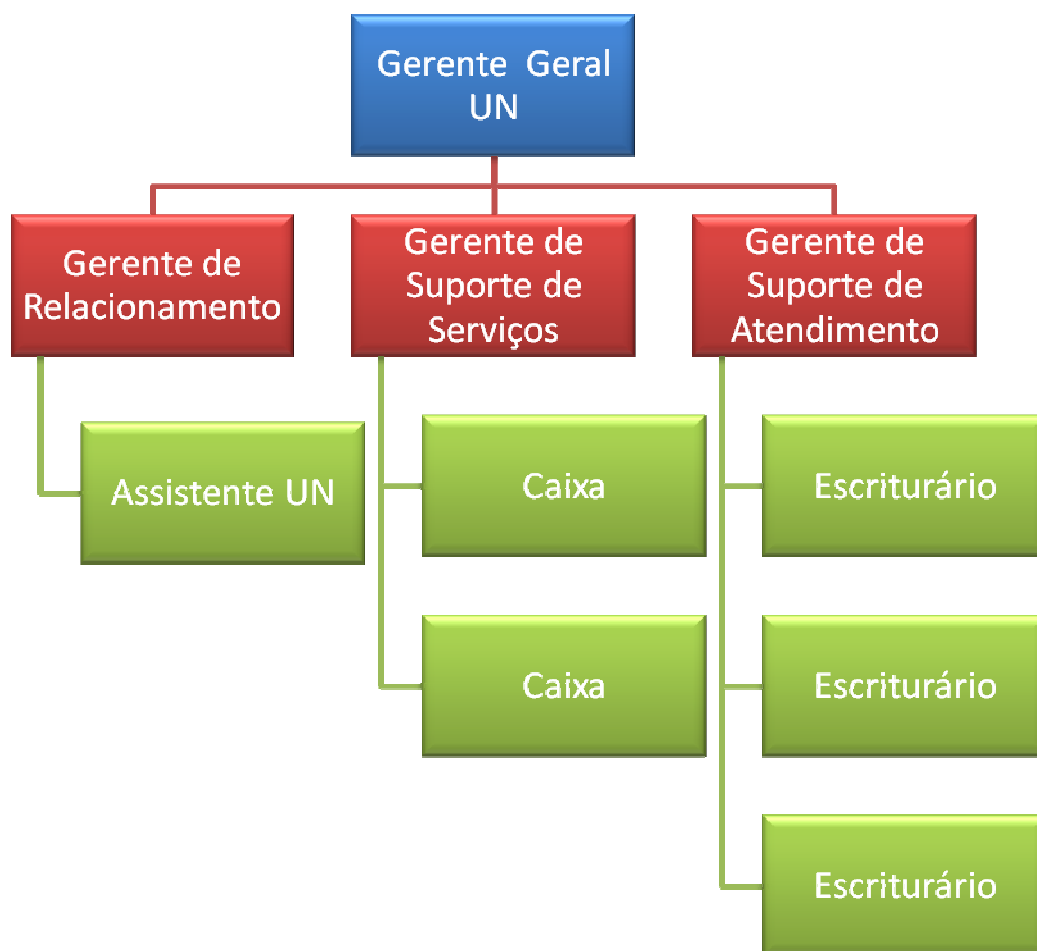
MARCOLINO, L. C. Bancarização sem bancário. Revista dos Bancários. Ed. 10, maio, 2006.

RODRIGUES, M.V.C. Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial. Petrópolis: Vozes, 2000.

SANT'ANNA, A. S.; KILIMNIK, Z. M. Qualidade de vida no trabalho – abordagens e fundamentos. São Paulo: Campus, 2011.

Apêndices

Apêndice A – Organograma da agência



Fonte: Dados do autor.