



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade

Departamento de Administração

Curso de Graduação em Administração a distância

REYNALDO MIRANDA FERREIRA

EFEITOS DO PROGRAMA DE QVT NO BEM ESTAR DOS FUNCIONÁRIOS DE UMA AGÊNCIA BANCÁRIA.

Brasília – DF

2011

REYNALDO MIRANDA FERREIRA

**EFEITOS DO PROGRAMA DE QVT NO BEM ESTAR DOS
FUNCIONÁRIOS DE UMA AGÊNCIA BANCÁRIA.**

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

Professora Supervisora: Dra. Gisela Demo Fiuza

Professora Orientadora: Ms. Rose Mary Gonçalves

Brasília – DF

2011

Ferreira, Reynaldo Miranda.

Efeitos do Programa de QVT no Bem-estar dos Funcionários de Agência Bancária / Reynaldo Miranda Ferreira. – Brasília, 2011.

39 fl. : il.

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

Orientador: Profa. Dra. Rose Mary Gonçalves, Departamento de Administração.

1. Qualidade de Vida no Trabalho. 2. Bem-estar no Trabalho.

REYNALDO MIRANDA FERREIRA

**EFEITOS DO PROGRAMA DE QVT NO BEM ESTAR DOS
FUNCIONÁRIOS DE UMA AGÊNCIA BANCÁRIA.**

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

Reynaldo Miranda Ferreira

Dra. Gisela Demo Fiuza
Professora-Supervisora

Ms. Rose Mary Gonçalves
Professora-Orientadora

Brasília, 11 de junho de 2011

RESUMO

A qualidade de vida no trabalho se tornou uma preocupação no início do século XX. Mas foi em meados da década de 1950 que estudos específicos começaram a ser desenvolvidos. A realidade organizacional atual trouxe diversos desafios para a vida dos trabalhadores, influenciando diretamente no seu bem-estar. O desenvolvimento de programas de qualidade de vida no trabalho, por parte das organizações tem se tornado uma tônica nos dias atuais. Esta pesquisa tem como objetivos verificar a percepção de funcionários de uma agência bancária com relação ao programa de qualidade de vida implantado pela empresa e os níveis de bem-estar alcançados por estes funcionários. Após essas avaliações esta pesquisa verificou a correlação entre o funcionamento do programa de QVT e sua influência no bem-estar dos colaboradores. Para a efetivação de tais avaliações foram utilizados dados primários coletados através de questionários sobre qualidade de vida e bem-estar aplicados. Os resultados foram obtidos através de análise estatística, onde, através da frequência das respostas obtidas, se calculou o Ranking Médio de cada uma das escalas, visando relacionar as concordâncias e discordâncias apontadas pelos respondentes.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho. Bem-estar no trabalho. Banco. Agência.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	7
1.1 Formulação do problema.....	8
1.2 Objetivo geral.....	8
1.3 Objetivos específicos.....	8
1.4 Justificativa.....	9
1.4.1 Relevância social.....	9
1.4.2 Relevância acadêmica.....	9
1.4.3 Relevância organizacional.....	10
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	11
2.1 Do enfoque comportamental à qualidade de vida.....	11
2.2 Fatores da qualidade de vida no trabalho.....	13
2.2.1 Motivação.....	13
2.2.2 Liderança.....	14
2.2.3 Comunicação.....	14
2.3 Gestão da qualidade de vida no trabalho.....	15
2.4 Bem-estar no trabalho.....	16
3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA.....	19
3.1 Caracterização da organização, setor ou área.....	19
3.2 População e amostra de estudo.....	20
3.3 Caracterização dos instrumentos de pesquisa.....	20
3.4 Procedimentos de coleta e análise de dados.....	21
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	22
4.1 Perfil sociodemográfico.....	22
4.2 Identificação da percepção do programa de QVT.....	22
4.3 Análise do nível de bem-estar dos funcionários.....	23
4.3.1 Afeto positivo.....	23
4.3.2 Afeto negativo.....	24
4.3.3 Realização.....	24
4.4 Relação entre o programa de QVT e o bem-estar no trabalho.....	24
5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	26
REFERÊNCIAS.....	28
Apêndice A: Instruções para aplicação dos questionários.....	30

Apêndice B: Questionário de perfil sociodemográfico.....	31
Apêndice C: Questionário de qualidade de vida no trabalho.....	32
Apêndice D: Questionário de bem-estar no trabalho.....	34
Apêndice E: Gráficos do perfil sociodemográfico.....	35
Apêndice F: Análise estatística do questionário de QVT.....	37
Apêndice G: Análise estatística do questionário de bem-estar no trabalho.....	38

1 INTRODUÇÃO

Historicamente a qualidade de vida sempre foi preocupação da humanidade. No século XX, vários pesquisadores como Elton Mayo, Abraham Maslow e Douglas McGregor, desenvolveram estudos de grande significado para a satisfação das pessoas no trabalho (VASCONCELOS, 2001).

Mas é a partir da década de 1950 que estudos mais específicos começaram a ser realizados no campo da Qualidade de Vida no Trabalho, por meio de pesquisas realizadas por Eric Trist, no *Travistok Institute*, em Londres. Tais pesquisas deram uma visão sociotécnica em relação à organização do trabalho, com uma preocupação com a satisfação e o bem-estar do trabalhador (TOLFO; PICCININI, 2001).

A partir da década de 1970, os gurus da qualidade, como Juran e Deming, dão início às discussões das questões sobre qualidade pessoal como parte dos processos de qualidade organizacional. Já na década de 1990, novos conceitos de condição humana no trabalho são abordados, promovendo contribuições organizacionais, no que se refere a competência, estratégia, cultura e talento (LLIMONGI-FRANÇA, 2008).

A realidade organizacional dos dias de hoje trouxe mudanças significativas para o estilo de vida dos trabalhadores, fazendo com que esses tenham que aprender a lidar com pressões constantes em seus ambientes de trabalho, o que por vezes, afeta sobremaneira sua vida social e familiar. A necessidade de equilíbrio de todos esses aspectos da vida do homem, fez surgir, no começo de forma incipiente, algumas atitudes por parte das empresas visando à qualidade de vida de seus funcionários.

O termo Qualidade de Vida no Trabalho engloba aspectos muito mais amplos do que somente a preocupação com a saúde do trabalhador para que esse possa produzir mais (VASCONCELOS, 2001). Fatores como motivação, satisfação, condições de trabalho, estilos de liderança, ética, responsabilidade social, etc. dão uma idéia do grande leque de fatores que influenciam na Qualidade de Vida dos trabalhadores (MORETTI, 2003).

Atualmente já se começa a pensar em QVT como um aspecto gerencial que influencia diretamente no resultado organizacional. Para tanto, as empresas

desenvolvem programas, que aliados às práticas de Gestão de Pessoas, tornam, de certa forma, realidade o paradigma de que as pessoas são os ativos mais importantes para a organização moderna.

Mas, até que ponto esses programas realmente surtem efeito para o bem-estar dos trabalhadores, em todos os seus aspectos? Até que ponto um programa de QVT é efetivo no alcance dos resultados organizacionais? Os programas de QVT fazem com que os trabalhadores se sintam realmente importantes para a empresa?

Fatores como qualidade de vida no trabalho e bem-estar são de suma importância para os colaboradores das empresas e se torna fundamental em uma organização prestadora de serviços, como um banco. O foco da presente pesquisa é uma agência bancária, onde seus integrantes lidam diariamente com pressões vindas de escalões superiores por cumprimento de metas, que, conseqüentemente, são repassadas pelo administrador da agência, e pressões geradas no trato com os clientes, que necessitam que suas demandas sejam atendidas.

1.1 Formulação do problema

Qual a relação entre a percepção do programa de QVT e o bem-estar dos funcionários de uma agência bancária?

1.2 Objetivo Geral

Verificar a relação entre a percepção do programa de QVT e o bem-estar dos funcionários de uma agência bancária.

1.3 Objetivos Específicos

- Identificar a percepção dos funcionários com relação ao funcionamento do programa de QVT implantado.

- Identificar os níveis de bem-estar alcançados pelos funcionários.
- Relacionar os efeitos do programa de QVT implantado no bem-estar dos funcionários de uma agência bancária.

1.4 Justificativa

Este artigo tem por objetivo verificar a percepção dos funcionários de uma agência bancária, localizada em Brasília – DF, em relação ao programa de Qualidade de Vida no Trabalho implantado na empresa, e, com isso, identificar as consequências para o bem-estar de cada um. A questão da qualidade de vida no trabalho é um tema que vem ganhando importância nas organizações, porém com resultados práticos pouco perceptíveis no cotidiano dos colaboradores e das organizações.

Apesar de existirem muitos estudos sobre o tema e investimentos por parte das organizações em programas dessa natureza, se faz necessário um aprofundamento no assunto, visando à identificação de resultados práticos.

Este trabalho irá fazer uma análise da percepção dos funcionários com relação ao programa, com a finalidade de identificar seus resultados práticos na vida dos colaboradores, em detrimento das pressões exercidas pela atual conjuntura organizacional na qual a empresa está inserida.

1.4.1 Relevância Social

Mediante pesquisa realizada com funcionários do banco, espera-se identificar a percepção dos mesmos com relação ao programa de QVT implantado, e com isso identificar os resultados práticos que o programa está conseguindo atingir.

1.4.2 Relevância Acadêmica

Demonstrar através dos dados coletados a importância de um programa de QVT para o bem-estar dos colaboradores, no que tange à satisfação com o trabalho

realizado, a diminuição do absenteísmo e o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, em um ambiente que exige cada vez mais das pessoas na consecução dos objetivos organizacionais.

1.4.3 Relevância Organizacional

Mostrar através da pesquisa os resultados práticos do programa de QVT e sua influência no equilíbrio entre a vida profissional e pessoal dos colaboradores, para que a qualidade de vida seja realmente uma realidade.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Do enfoque comportamental à qualidade de vida

Segundo Maximiano (2002, p. 232), as primeiras correntes de pensamento que estudaram o comportamento das pessoas nas organizações surgiram dentro da própria Escola Clássica. Pesquisadores como Mary Parker Follet, Frank e Lillian Gilbreth, Henry Gantt e Hugo Munsterberg se preocuparam com o comportamento humano e sua influência para a administração.

Esses movimentos de enfoque humanista ganharam cada vez mais força dentro da administração, culminando com o surgimento da Escola das Relações Humanas, cujo marco foi o Experimento de Hawthorne, realizado por Elton Mayo, que revelou a importância do grupo sobre o desempenho dos indivíduos.

Vale ressaltar que o experimento promovido por Mayo promoveu uma modificação significativa nas atitudes dos administradores em relação aos empregados, alterando também as concepções a respeito das organizações, dos trabalhadores e do papel dos administradores.

Várias outras teorias surgiram após o experimento de Hawthorne. Dentre elas destacam-se o trabalho de Maslow, criador da hierarquia das necessidades (fisiológicas, segurança, sociais, estima e auto-realização); McGregor, com a Teoria X, que considerava que o compromisso dos trabalhadores com os objetivos da organização dependia das recompensas recebidas; e, Herzberg, que constatou com suas pesquisas que a insatisfação com o trabalho estava associada ao ambiente e a satisfação com o conteúdo do trabalho realizado (VASCONCELOS, 2001).

Os estudos referentes à qualidade de vida no trabalho remontam a década de 1950. Porém é na década de 1960 que se começou a buscar melhores formas de organização do trabalho visando à redução de efeitos negativos na saúde e bem-estar dos trabalhadores.

Na década de 1970, com a competitividade internacional aumentando devido ao modelo de gestão pela qualidade total adotado no Japão, com suas práticas voltadas para a maior participação dos funcionários nos processos de trabalho, descentralização das decisões, redução de níveis hierárquicos, supervisão

democrática, ambiente físico seguro e confortável, condições de trabalho capazes de gerar satisfação e oportunidade de crescimento e desenvolvimento pessoal, fizeram surgir, principalmente nos EUA, um movimento pela qualidade de vida no trabalho, focando práticas gerenciais de redução de conflitos e de maior motivação dos empregados (MORETTI, 2003).

Porém é com a proximidade do século XXI que a qualidade de vida no trabalho ganha um enfoque mais abrangente, chamado enfoque biopsicossocial.

Segundo Limongi-França (2008, p. 28 e 29), essa visão está fundamentada em três aspectos: biológico, que se refere às características físicas do ser humano; psicológico, que são os processos afetivos, emocionais e de raciocínio, que formam a personalidade de cada um; e, social, que são os valores socioeconômicos, a cultura, as crenças, o papel da família e outras formas de organização social, dentro e fora do trabalho.

Baseada na união de ciências como Fisiologia, Psicologia, Filosofia e Sociologia, a escola biopsicossocial forma um conjunto de conceitos integrados, onde se considera que o homem não pode ser repartido, ele deve ser entendido como uma obra prima que se desenvolve de maneira harmônica (LIMONGI-FRANÇA, 2008), com isso se constrói a visão holística do ser humano.

Desde o advento da QVT, na década de 1950, a velocidade na qual o mundo está mudando vem aumentando vertiginosamente, e para acompanhar essas mudanças, as organizações vêm exigindo cada vez mais de seus colaboradores.

Nesse aspecto, como afirma Vasconcelos (2001, p. 01), “nesta virada de milênio tem sido intenso o esforço empreendido pelas organizações para sobreviver, como também tem sido enorme o desgaste e o sacrifício impingido ao trabalhador moderno.”

Como consequência dessa evolução desenfreada, tem-se o surgimento de inquietações, individuais e coletivas, relacionadas a pressões, conciliação de expectativas entre trabalho, família e consumo, sinais de estresse, hábitos alimentares e cuidados físicos, estilos de vida, etc. (LIMONGI-FRANÇA, 2008).

2.2 Fatores da qualidade de vida no trabalho

De acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS), um indivíduo saudável não é aquele que apenas não está sofrendo de alguma doença, mas sim aquele que goza de completo bem-estar biológico, psicológico e social (LIMONGI-FRANÇA, 2008).

Na era globalizada, viabilizar a união entre as expectativas pessoais, como possibilidade de crescimento, benefícios, convivência e status; e o que a empresa espera de seus colaboradores, vem se tornando um desafio cada vez maior. E como consequência desse desafio surgem os investimentos crescentes em programas de qualidade de vida no trabalho, por parte das organizações.

Entretanto, a implantação de um programa de QVT não pode se resumir apenas a prevenção de acidentes, promoção de sessões de ginástica laboral, etc. Pois qualidade de vida no trabalho, por possuir um conceito muito amplo, envolve outros fatores, listados a seguir, que formam um conjunto que poderá promover o bem-estar completo dos trabalhadores.

2.2.1 Motivação

Pode-se entender a motivação como um impulso que move as pessoas rumo aos seus objetivos. Com a competição acirrada entre as organizações, equipes compostas por pessoas motivadas, significa possuir um diferencial mercadológico, num cenário onde produtos e serviços se assemelham cada vez mais (OLIVEIRA, 2008).

A motivação, apesar de existir dentro das pessoas, precisa ser estimulada. O modo como esse estímulo é aplicado e quando é aplicado, é que fará a diferença para o sucesso da equipe. Porém, nos dias atuais nos deparamos com pressões enormes para o cumprimento de metas e alcance de resultados que aqueles que deveriam aplicar tais estímulos, os líderes de equipes, acabam deixando por conta de cada um encontrar os estímulos para se motivar.

O processo motivacional é uma via de mão dupla, onde a organização e os funcionários são responsáveis conjuntamente por ele. Um ambiente de trabalho organizado, processos bem planejados, são fatores que contribuem para a

motivação. Porém, nas grandes organizações, o planejamento desses processos, geralmente feito pela alta administração, não permite que aqueles que executam as tarefas tenham flexibilidade ao executá-las.

Todos esses fatores, quando mal conduzidos levam a um efeito contrário, causando desmotivação e estresse, afetando a qualidade de vida e o bem-estar da equipe.

2.2.2 Liderança

Os líderes de equipe têm grande influência na qualidade de vida das pessoas. Uma equipe bem conduzida, de forma democrática, onde todos têm participação nas decisões e nos rumos da equipe, certamente será composta por pessoas motivadas e satisfeitas com seu trabalho.

Ao contrário, um líder autoritário, que acha que só ele sabe das coisas, que não confia nos seus colaboradores, fatalmente levará a equipe ao fracasso, e promoverá um clima de insatisfação e estresse nos integrantes da sua equipe.

Ao se analisarem os motivos do sucesso ou do fracasso de uma equipe, o primeiro fator que é levado em consideração é o modo pelo qual aquela equipe foi conduzida, fazendo com que as razões do sucesso ou do fracasso sejam atribuídas ao líder da equipe.

2.2.3 Comunicação

A comunicação exerce papel fundamental no processo de qualidade de vida no trabalho, pois não adiantam líderes carismáticos e democráticos, pessoas motivadas, se não existir um processo de comunicação eficiente onde as pessoas se comuniquem e troquem conhecimentos experiências.

As empresas têm investido cada vez mais em comunicação, principalmente através do *endomarketing*, o que permite a formação de pessoas altamente conscientes do seu papel dentro da organização e conhecedoras do que a empresa espera delas (CERQUEIRA *apud* OLIVEIRA, 2008).

Mas a comunicação deve ser uma via de mão dupla, onde a empresa precisa saber, também, o que seus colaboradores anseiam no que diz respeito a

possibilidades de ascensão, benefícios, remuneração, treinamento e desenvolvimento profissional, etc.

A partir do momento em que exista um processo de comunicação eficaz, tanto a organização, quanto os funcionários estarão em sintonia, o que promoverá satisfação para ambos os lados, gerando um ambiente agradável e seguro.

2.3 Gestão da qualidade de vida no trabalho

A qualidade de vida no trabalho, como um processo amplo e complexo, necessita de uma gestão dinâmica, principalmente porque os líderes de equipe estão lidando com pessoas, as quais possuem anseios e aspirações diferentes.

Além disso, as pessoas e as organizações estão em constante mudança, o que exige contínua adaptação e aperfeiçoamento por parte dos gestores e das pessoas para que o processo de qualidade de vida seja efetivo.

A implantação de um programa de qualidade de vida no trabalho pelas organizações é um jogo de ganha-ganha, pois as empresas visam sempre a potencialização dos seus lucros, o que nada mais é sua razão de existir. Porém, um programa de qualidade de vida bem implantado e que atenda seus objetivos fará com que os funcionários tenham satisfação em desenvolver suas atividades e sejam mais comprometidos com as exigências da empresa, cumprindo-as com mais eficiência e eficácia.

Outra consequência importante de um programa de qualidade de vida efetivo é a retenção de talentos na empresa, pois é fato que funcionários insatisfeitos não permanecem nas organizações, ainda mais em casos nos quais o colaborador possui competências valiosas, o que o torna alvo da concorrência.

Cada pessoa possui necessidades específicas, de acordo com suas aspirações e desejos. Essas necessidades foram explicadas por Maslow, através de sua Hierarquia das Necessidades, que se compõe de cinco grupos (MAXIMIANO, 2002, p. 288):

- Necessidades básicas.
- Necessidades de segurança.
- Necessidades sociais.
- Necessidades de estima.

- Necessidades de auto-realização.

As políticas adotadas pelas organizações com relação a salários, benefícios, condições de saúde e segurança, oportunidades de crescimento, respeito às leis trabalhistas, responsabilidade social, podem ser enquadradas nas primeiras quatro necessidades da hierarquia de Maslow.

Já as atividades promovidas por programas de qualidade de vida no trabalho, tais como ginástica laboral, massagem expressa, dinâmicas de grupo, subsídios para a prática de atividades físicas em academias, etc., podem ser enquadradas no último grupo das necessidades propostas por Maslow, as necessidades de auto-realização.

2.4 Bem-estar no trabalho

A busca pelo bem-estar sempre foi uma constante na história da humanidade. Porém, nos dias atuais, essa busca se intensificou, principalmente devido às grandes pressões exercidas pelo estilo de vida globalizado.

De acordo com Ryan e Deci *apud* Siqueira e Padovam (2008), o bem-estar, no campo psicológico pode ser organizado em duas perspectivas: bem-estar subjetivo ou hedônico, que adota uma visão de bem-estar como prazer ou felicidade; e, o bem-estar psicológico ou eudemônico, que aborda a noção de que bem-estar consiste no pleno funcionamento das potencialidades de um indivíduo.

O bem-estar subjetivo (BES) constitui um campo de estudos que procura compreender as avaliações que as pessoas fazem de suas vidas (DIENER, SUH e OISHI, *apud* SIQUEIRA e PADOVAM, 2008), ou seja, o BES só pode ser observado e relatado pelas próprias pessoas.

O indivíduo para alcançar um nível satisfatório de BES, deve reconhecer que mantém um grau elevado de satisfação com a vida e uma maior frequência de experiências emocionais positivas, em detrimento de experiências negativas (SIQUEIRA e PADOVAM, 2008).

O bem-estar subjetivo possui uma dimensão cognitiva que é a satisfação com a vida. Dimensão essa que é considerada, também, uma dimensão subjetiva da qualidade de vida, juntamente com a felicidade e o bem-estar (SIQUEIRA e PADOVAM, 2008).

A formação da perspectiva subjetiva da qualidade de vida se dá frente a possibilidade de levar em conta, mediante avaliações individuais, diferenças culturais na percepção do padrão de vida. Já quanto ao aspecto objetivo, observa-se que saúde, ambiente físico, recursos, moradia, etc., formam o conjunto de fatores determinantes do nível de qualidade de vida de um indivíduo (SIQUEIRA e PADOVAM, 2008).

Posteriormente, para confrontar o conceito de BES, surgiram proposições acerca do conceito de bem-estar psicológico (BEP).

Como um dos argumentos para sustentar as proposições do BEP, os autores (RYFF; RYFF e KEYES, *apud* SIQUEIRA e PADOVAM, 2008), afirmaram que dentro do campo da psicologia existiam diversas teorias que possibilitavam construir concepções sólidas sobre o funcionamento psíquico, que enfatizavam seus aspectos positivos.

Ainda segundo Siqueira e Padovam (2008), enquanto o BES se sustentava em avaliações de satisfações com a vida e em um balanço entre experiências emocionais positivas e negativas que poderiam revelar a felicidade, as concepções teóricas do BEP eram construídas sobre formulações psicológicas acerca do desenvolvimento humano e dimensionadas em capacidades para enfrentar os desafios da vida.

Conforme citado por Siqueira e Padovam (2008), Ryff formulou um modelo de seis componentes de BEP, que posteriormente foi reformulado por Ryff e Keyes, a saber:

Auto-aceitação: característica que revela elevado nível de auto-conhecimento, ótimo funcionamento e maturidade, além de atitudes positivas sobre si mesmo.

Relacionamento positivo com outras pessoas: fortes sentimentos de empatia e afeição, capacidade de amar, manter amizade e identificação com o outro.

Autonomia: é indicada pelo *lócus* interno de avaliação e pelo uso de padrões internos de auto-avaliação.

Domínio do ambiente: capacidade para criar ou escolher ambientes adequados às suas características, além de manipulação e controle de ambientes complexos.

Propósito de vida: manutenção de objetivos, intenções e de senso de direção perante a vida.

Crescimento pessoal: necessidade de constante crescimento e aprimoramento pessoais, abertura a novas experiências, vencendo desafios.

Em relação ao bem-estar no trabalho, Siqueira e Padovam (2008), afirmam que o mesmo é concebido como um conceito integrado de três componentes: satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo. O que sugere que bem-estar no trabalho pode ser entendido como um construto psicológico multidimensional, integrado por vínculos afetivos positivos com o trabalho (satisfação e envolvimento) e com a organização (comprometimento organizacional afetivo).

A satisfação no trabalho pode ser apontada como um vínculo afetivo positivo com o trabalho, mais especificamente no que tange às satisfações com os relacionamentos com as chefias e com os colegas de trabalho, satisfações advindas do salário pago pela empresa, das oportunidades de promoção e pela satisfação com as tarefas realizadas (SIQUEIRA e PADOVAM, 2008).

O envolvimento com o trabalho pode ser compreendido como um estado de fluxo, que ocorre em momentos em que o que sentimos, desejamos e pensamos se harmonizam. Tais atividades e experiências de fluxo ocorrem quando há concentração em metas, há *feedback* imediato e quando altos desafios são respondidos por altas habilidades individuais (CSIKSZENTMIHALYI, *apud* SIQUEIRA e PADOVAM, 2008). Ainda segundo o mesmo autor, tais ocorrências de fluxo, no ambiente de trabalho, desencadeiam no indivíduo um maior envolvimento e transformam a atividade profissional em uma experiência positiva.

O comprometimento organizacional afetivo, terceiro componente do conceito de bem-estar no trabalho, representa a concepção de uma ligação positiva do empregado com o empregador, de uma elevada identificação com os objetivos organizacionais e de reconhecimento de que a ligação com a empresa pode repercutir de forma positiva na vida da pessoa (SIQUEIRA e PADOVAM, 2008).

Ainda segundo Siqueira e Padovam (2008), com isso o comprometimento afetivo traz para o conceito de bem-estar no trabalho uma visão de que as relações do indivíduo com o empregador estão assentadas em uma interação que lhe propicia vivências positivas e prazerosas, o que, caso não acontecesse, seria observada uma ausência do compromisso afetivo e possível desencadeamento de experiências negativas no dia-a-dia do trabalhador.

3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

O método consiste em um conjunto de processos necessários para alcançar os fins de uma investigação, ou seja, é o caminho percorrido em uma investigação, de forma sistemática e organizada (ZANELLA, 2006).

Ainda segundo Zanella (2006, p. 20) a técnica de pesquisa são as etapas a serem vencidas para se alcançar o objetivo da pesquisa. Portanto a técnica é um meio auxiliar da pesquisa, subordinado ao método.

No presente trabalho, inicialmente, foi realizada uma pesquisa bibliográfica, a fim de se formar sua base teórica, e fornecer subsídios para a obtenção de dados primários, o que se deu através da utilização de pesquisa exploratória, com a aplicação de questionários encaminhados aos funcionários.

Esta pesquisa, quanto à natureza das variáveis, se classifica como quantitativa, pois visa diagnosticar uma situação organizacional, o que se dará com a análise dos dados primários obtidos com os questionários aplicados.

3.1 Caracterização da organização, setor ou área

A empresa estudada é uma instituição bancária que possui mais de dois séculos de existência e cerca de 110 mil funcionários.

Seu programa de qualidade de vida abrange, além dos funcionários, seus estagiários e adolescentes trabalhadores, que atuam em todos os seus setores.

A presente pesquisa foi desenvolvida em uma de suas agências, que como os outros setores da empresa, possui autonomia para gerir os recursos destinados ao programa de qualidade de vida, escolhendo onde aplicá-los mediante um consenso daqueles que formam o público alvo do programa.

3.2 População e amostra do estudo

A pesquisa foi realizada com dezessete colaboradores, que trabalham na agência, entre funcionários, estagiários e adolescentes trabalhadores. Dentre os colaboradores entrevistados, 5 ocupam cargo de chefia e os outros 12 são subordinados àqueles nos diversos setores da agência.

3.3 Caracterização dos instrumentos de pesquisa

Para a realização da presente pesquisa foram utilizadas as seguintes escalas: Escala de Qualidade de Vida no Trabalho – EQVT, proposta por Ribeiro (2010), que ainda se encontra em processo de validação, e a escala de Bem-Estar no Trabalho – EBET, proposta por Paschoal e Tamoyo (2008). Foi utilizado também um questionário para obtenção do perfil socioeconômico dos pesquisados.

A EQVT foi construída na forma de Escala de Likert, composta de 31 itens. Para cada item os respondentes deveriam marcar o grau de concordância com cada um deles, de acordo com a seguinte escala de valores: 0 – Discordo, 1 – Concordo Pouco, 2 – Concordo Razoavelmente, 3 – Concordo Muito e 4 – Concordo Totalmente.

A EBET é uma escala composta por duas partes: uma de afeto e outra de expressividade/ realização no trabalho. O instrumento ficou composto por três fatores: o primeiro relativo ao afeto positivo, com nove itens (1, 3, 4, 8, 11, 13, 17, 19 e 21); o segundo, afeto negativo, com doze itens (2, 5, 6, 7, 9, 10, 12, 14, 15, 16, 18 e 20); e o terceiro fator, realização, composto por nove itens (do 22 ao 30).

O questionário para a obtenção de informações sobre o perfil socioeconômico dos entrevistados é composto por cinco perguntas, onde o respondente escolherá uma opção referente ao seu perfil.

3.4 Procedimentos de coleta e de análise de dados

Foi entregue a cada um dos colaboradores da agência bancária as instruções e os questionários, individualmente, ressaltando a manutenção do anonimato. Foi marcado um prazo de dois dias para a devolução dos questionários, o qual todos acharam suficiente, pois grande parte dos respondentes os devolveu no mesmo dia, e o restante no dia seguinte.

As instruções para aplicação dos questionários encontra-se no apêndice A e os questionários de perfil socioeconômico, de qualidade de vida no trabalho e de bem-estar no trabalho, encontram-se nos apêndices B, C e D, respectivamente.

Para a análise dos dados foi utilizado o método estatístico, com gráficos e tabelas para mensurar e interpretar os dados coletados. Para melhor verificação da concordância ou discordância com relação às questões avaliadas, foi calculado o *Ranking Médio* (RM), de acordo com a frequência das respostas obtidas (OLIVEIRA, 2005).

Como, na escala de QVT, o primeiro item (0 – Discordo) terá sempre como valor final zero, independente da quantidade de respostas, serão considerados os valores do RM superiores a 2 como concordantes, os valores inferiores a 2 como discordantes, já o valor igual a 2 será considerado “indiferente”, ou como sendo o “ponto neutro”.

Já na escala de bem-estar, o valor do RM igual a 3 será considerado como “ponto neutro”, pois o grau de concordância vai de 1 até 5. Ou seja, os itens com RM superior a 3 serão considerados favoráveis e os itens com RM inferior a 3 serão considerados desfavoráveis.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste capítulo serão descritos os resultados obtidos através da pesquisa efetuada, ressaltando que não houve a necessidade de limpeza e tratamento dos dados, pois todos os questionários entregues foram devolvidos e respondidos em sua totalidade, sem nenhuma resposta em branco.

4.1 Perfil sociodemográfico

O levantamento do perfil socioeconômico dos respondentes é demonstrado através dos gráficos constantes do apêndice E. Com este levantamento percebeu-se que a grande maioria dos entrevistados são do sexo masculino, solteiros, possuem entre 18 e 30 anos de idade, ocupam cargos com status de subordinação e possuem menos de 5 anos na empresa.

4.2 Identificação da percepção do programa de QVT

O primeiro objetivo do presente trabalho foi o de identificar a percepção dos funcionários da empresa estudada quanto ao programa de QVT implantado. A análise estatística dos dados encontra-se no apêndice F, com uma tabela onde constam a frequência das respostas a cada item do questionário e seu respectivo *Ranking Médio* (RM).

Os entrevistados consideraram como desfavoráveis os itens com relação ao pagamento de salários justos (item 10) e o item relacionado a um sistema justo de promoção (item 22), que obtiveram RM no valor de 1,71 e 1,94, respectivamente.

Ocorreram três itens considerados neutros pelos colaboradores, ou seja RM igual a 2, que foram os itens relativos ao estímulo de um bom relacionamento entre chefias e funcionários (item 9), ao reconhecimento de funcionários leais (item 24) e ao desenvolvimento de programas de qualidade de vida no trabalho (item 30).

Considerando-se os itens que obtiveram RM até 2,50 como favoráveis, mas de forma moderada, temos os itens 1, 2, 3, 6, 8, 11, 12, 13, 15, 17, 19, 28, 29 e 30, com os itens 15. Oferece assistência odontológica e 29. Possibilita a realização profissional dos seus funcionários, os quais obtiveram o menor RM, 2,12. Já o item 13. Assegura uma adequada jornada de trabalho, com o maior RM, 2,47.

Dentre os itens mais favoráveis, que obtiveram RM acima de 2,50, têm-se os de números 4, 5, 7, 14, 16, 18, 20, 21, 23, 25, 26 e 27, onde os de maior RM foram os itens 14. Oferece assistência médica e 21. Oferece treinamento para os funcionários, com RM 3,47 e 3, respectivamente.

4.3 Análise do nível de bem-estar dos funcionários

Como segundo foco deste trabalho, foi analisado o nível de bem-estar dos funcionários da empresa estudada. Para tanto são apresentadas considerações sobre os três fatores componentes da escala, que pode ser consultada no apêndice G: afeto positivo, afeto negativo e realização.

4.3.1 Afeto positivo

Com relação aos itens que compõem este fator, apenas o item 3, que se refere ao fato de o funcionário estar disposto para o trabalho, foi considerado neutro pelos respondentes, pois obteve RM igual a 3.

Os itens que obtiveram RM favorável, ou seja, superior a 3, foram os seguintes: contente, 3,41; animado, 3,12; e, feliz, 3,06. Já os itens: alegre, 2,94; entusiasmado, 2,71; empolgado, 2,71; orgulhoso, 2,71; e, tranquilo, 2,82, apesar de terem obtido RM inferior a 3, desfavorável, se aproximam do “ponto neutro”, podendo, com isso, considerar-se um nível de discordância moderado.

Tal análise denota uma certa satisfação com o trabalho, com a promoção de sensações positivas que contribuem para o bem-estar dos colaboradores.

4.3.2 Afeto negativo

Dos itens que compõem este fator, nenhum obteve RM igual a 3, ou seja, neutro.

Os demais itens, com exceção do item 12, ansioso, que obteve RM igual a 3,06, tiveram valores de RM inferiores a 3, demonstrando o grau de discordância com relação aos aspectos negativos do bem-estar. Destacam-se, nesse aspecto, os itens 6. Deprimido, 7. Entediado, 10. Impaciente, 14. Frustrado, 15. Incomodado e 20. Com raiva, que obtiveram RM menor ou igual a 2, denotando um alto grau de discordância em 50% dos itens.

Tal nível de discordância mostra que os entrevistados não são influenciados por sentimentos negativos, contribuindo para seu bem-estar.

4.3.3 Realização

O grau de concordância dos fatores ligados a realização no ambiente de trabalho foi equilibrado, com três itens obtendo RM acima de 3, outros três com RM igual a 3 (neutro) e os outros três restantes com RM inferior a 3, com dois deles possuindo valores próximos ao “ponto neutro”.

Esta análise demonstra que a realização das aspirações dos colaboradores no ambiente de trabalho existe de forma equilibrada, não permitindo afirmar que a consecução dos objetivos dos funcionários se dá de forma positiva ou negativa, mas sim de forma moderada.

4.4 Relação entre o programa de QVT e o bem-estar no trabalho

Ao se analisar os resultados obtidos pelas respostas dos questionários pode-se observar forte correlação entre o programa de QVT implantado na empresa e o bem-estar dos funcionários, conforme demonstrado na tabela abaixo:

Respostas	Escala de QVT	Afetos positivos	Afetos negativos	Realização
Favorável	38,71%	33,33%	8,33%	33,33%
Moderada	45,16%	55,56%	41,67%	0,00%
Neutra	9,68%	11,11%	0,00%	33,33%
Desfavorável	6,45%	0,00%	50,00%	33,33%

Tabela 1: Porcentagem das frequências das respostas dos questionários

Fonte: Dados primários coletados pelo autor

Esta correlação pode ser percebida quando se compara a grande porcentagem de respostas favoráveis e moderadas do questionário de QVT com a maior incidência de respostas também favoráveis e moderadas do fator afetos positivos e a porcentagem de respostas desfavoráveis do fator afetos negativos, do questionário de bem-estar no trabalho.

Face aos resultados apresentados pode-se afirmar que os funcionários entrevistados percebem a existência de qualidade de vida no trabalho, e que essa qualidade de vida influencia seu bem-estar, o que nos leva a acreditar que as ações do programa de QVT implantado influenciam o bem-estar dos colaboradores de forma moderada a favorável, nos fornecendo uma resposta positiva à pergunta proposta na pesquisa: “Qual a relação entre a percepção do programa de QVT e o bem-estar dos funcionários de uma agência bancária?”

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Esta pesquisa teve como objetivo geral a verificação da percepção dos funcionários de uma agência bancária com relação ao programa de QVT implantado e o seu bem-estar. Em consequência, os objetivos específicos eram identificar a percepção dos funcionários com relação ao funcionamento do programa de QVT, identificar os impactos desse programa no bem-estar dos mesmos e relacionar o programa de QVT com o bem-estar desses colaboradores.

Com relação à avaliação do funcionamento do programa de QVT, observou-se que os funcionários tem uma percepção positiva do mesmo, pois os entrevistados tiveram um índice elevado de concordância com as afirmações do questionário aplicado, que foi de 83,87%.

A avaliação do nível de bem-estar dos funcionários, também se mostrou positiva, pois as respostas do questionário aplicado foram em sua grande maioria favoráveis a sentimentos positivos, em detrimento de sensações negativas no ambiente de trabalho.

A única ressalva que deve ser feita, é com relação ao fator realização do questionário de bem-estar no trabalho, onde as respostas obtidas demonstraram um nível equilibrado quanto à realização das aspirações dos respondentes.

Ao ser feita a correlação entre os dados obtidos com os dois questionários, percebeu-se que a percepção do funcionamento do programa de QVT, por parte dos funcionários, exerce uma boa influencia no seu bem-estar, pois como citado anteriormente, houve uma grande concordância com a existência de afetos positivos e discordância com a existência de afetos negativos, em sua grande maioria.

A principal contribuição da presente pesquisa foi a afirmação de que o programa de QVT implantado na empresa estudada é percebido pelos funcionários e possui influencia positiva no bem-estar dos mesmos. Tal contribuição nos dá uma idéia de que a empresa está no caminho certo no que tange ao tratamento dispensado aos seus colaboradores.

No que se refere às limitações da pesquisa, este estudo não pode ser considerado uma análise do que ocorre em toda a empresa, pois o universo avaliado

se resume em uma única agência de uma instituição bancária que abrange todo o território nacional e algumas localidades no exterior.

Com isso, a pesquisa nos dá uma idéia resumida da percepção quanto ao funcionamento do programa de QVT implantado na empresa e sua influencia no bem-estar dos funcionários.

Como esta pesquisa se resumiu a apenas uma agência da instituição financeira, novas pesquisas se fazem necessárias, visando abranger outras agências e setores diversos da empresa e, com isso, promover melhorias no programa de QVT, a fim de se aumentar ainda mais o nível de bem-estar dos seus colaboradores.

REFERÊNCIAS

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2. ed. 3. reimpr. São Paulo: Atlas, 2008.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MORETTI, Silvinha. **Qualidade de vida no trabalho x auto-realização humana**. Santa Catarina, 2003. 14 p. Instituto Catarinense de Pós-Graduação.
Disponível em: <http://www.icpg.com.br/artigos/rev03_12.pdf>. Acesso em: 17/03/2010.

OLIVEIRA, Luciel Henrique de. **Exemplo de cálculo de Ranking Médio para Likert**. Notas de Aula. Metodologia Científica e Técnicas de Pesquisa em Administração. Mestrado em Administração e Desenvolvimento Organizacional. PPGA CNEC/FACECA: Varginha, 2005.

OLIVEIRA, Patrícia Morilha de; LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. Avaliação da gestão de programas de qualidade de vida no trabalho. São Paulo, v. 4, n. 1, Art. 9, jan./jul. 2005. **RAE-eletrônica**.
Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/raeel/v4n1/v4n1a05.pdf>>. Acesso em: 26/03/2010.

OLIVEIRA, Patrícia Pedro. **Programa de orientação à qualidade de vida no trabalho na agência do Banco do Brasil de Curitiba**. Curitiba, 2008. 62 p. Relatório (Graduação em Administração). Universidade do Contestado. Santa Catarina.

PASCHOAL, Tatiane; TAMOYO, Álvaro. Construção e validação da escala de bem-estar no trabalho. **Avaliação Psicológica**, vol. 7, n. 1, PP. 11-22. 2008.
Disponível em:
<http://132.248.9.1:8991/herila/Avaliacaopsicologica/2008/vol7/no1/2.pdf>
Acesso em: 26/05/2011.

RIBEIRO, Patrícia Emanuele da Cruz Dias (2010). Manuscrito não publicado.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias; PADOVAM, Valquíria Aparecida Rossi. Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho. **Psicologia, Teoria e Pesquisa**, vol.24, n. 2, pp. 201-209. São Paulo, 2008.
Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ptp/v24n2/09.pdf>. Acesso em: 21/03/2011.

TOLFO, Suzana da Rosa; PICCININI, Valmíria Carolina. As melhores empresas para trabalhar no Brasil e a qualidade de vida no trabalho: disjunções entre a teoria e a prática. Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, jan./abr. 2001. **Revista de Administração Contemporânea**.

Disponível em: <http://www.anpad.org.br/periodicos/arq_pdf/a_452.pdf>. Acesso em: 23/03/2010.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas. São Paulo, v.08, nº 1, jan./mar. 2001. **Caderno de Pesquisas em Administração**.

Disponível em: <http://www.ergonomia.ufpr.br/PB%20qvt_origem.pdf>. Acesso em: 26/03/2010.

APÊNDICES

Apêndice A – Instruções para aplicação dos questionários

Prezado(a) Colega:

Sou aluno do curso de Graduação em Administração à Distância da Universidade de Brasília e estou desenvolvendo um projeto de pesquisa sobre Qualidade de Vida e Bem-estar no Trabalho. Esta pesquisa tem por finalidade dar subsídios técnicos ao meu trabalho de conclusão de curso.

A sua aplicação está direcionada aos funcionários, estagiários e adolescentes trabalhadores lotados nesta agência.

As informações serão analisadas desconsiderando-se a identificação dos respondentes, tendo em vista a manutenção do sigilo e do anonimato da pesquisa.

Solicito que seja respondido também, o questionário de perfil socioeconômico para melhor subsidiar a pesquisa e que as questões sobre o tempo de trabalho na organização e ao cargo que ocupa existentes ao final do questionário sobre qualidade de vida sejam desconsideradas.

Obrigado por sua colaboração.

Reynaldo Miranda Ferreira

Apêndice B – Questionário de perfil sociodemográfico

1) Sexo

☐ Feminino

☐ Masculino

2) Idade

☐ Menos de 18

☐ Entre 18 e 30 anos

☐ Entre 31 e 40 anos

☐ Entre 41 e 50 anos

☐ Mais de 51 anos

3) Estado civil

☐ Solteiro

☐ Casado / União estável

☐ Separado / Divorciado

☐ Viúvo

4) Status do cargo que ocupa

☐ Chefia

☐ Subordinado

5) Tempo de serviço na empresa

☐ Até 5 anos

☐ De 6 a 10 anos

☐ De 11 a 20 anos

☐ De 21 a 30 anos

☐ Mais de 31 anos

Apêndice C – Questionário de qualidade de vida no trabalho

Este instrumento pretende avaliar se a sua empresa está preocupada com a qualidade de vida dos seus funcionários. Para tal, você deve avaliar cada uma das 31 afirmativas abaixo, indicadoras de qualidade de vida no trabalho, marcando com um X conforme os códigos seguintes:

Discordo	Concordo pouco	Concordo razoavelmente	Concordo muito	Concordo totalmente
0	1	2	3	4

A minha organização:

1. Valoriza o trabalho dos funcionários	0	1	2	3	4
2. Recompensa a competência no trabalho	0	1	2	3	4
3. Dá liberdade para o funcionário executar o trabalho com seu estilo pessoal	0	1	2	3	4
4. Fornece a infra-estrutura material necessária para a execução do trabalho	0	1	2	3	4
5. Apóia o desenvolvimento pessoal	0	1	2	3	4
6. Investe para que o funcionário não mude de empresa	0	1	2	3	4
7. Fornece um bom suporte tecnológico para o desempenho do trabalho	0	1	2	3	4
8. Possibilita relações sociais agradáveis entre os funcionários.	0	1	2	3	4
9. Estimula o bom relacionamento entre chefias e funcionários	0	1	2	3	4
10. Paga salários justos	0	1	2	3	4
11. Faz os funcionários se sentirem orgulhosos por trabalhar nela	0	1	2	3	4
12. Investe para que o ambiente físico de trabalho seja saudável	0	1	2	3	4
13. Assegura uma adequada jornada de trabalho	0	1	2	3	4

14. Oferece assistência médica	0	1	2	3	4
15. Oferece assistência odontológica	0	1	2	3	4
16. Exige respeito dos superiores para com seus colaboradores	0	1	2	3	4
17. Estimula o apoio dos superiores a seus colaboradores	0	1	2	3	4
18. Exige respeito dos colaboradores para com seus superiores	0	1	2	3	4
19. Reconhece os bons funcionários	0	1	2	3	4
20. Oferece bolsas de estudo para os funcionários	0	1	2	3	4
21. Oferece treinamento para os funcionários	0	1	2	3	4
22. Tem um sistema de promoção justo	0	1	2	3	4
23. Tem um sistema de comunicação claro	0	1	2	3	4
24. Reconhece os funcionários leais	0	1	2	3	4
25. Respeita os direitos trabalhistas	0	1	2	3	4
26. Respeita a liberdade de expressão	0	1	2	3	4
27. Respeita a privacidade	0	1	2	3	4
28. Promove eventos de recreação e lazer	0	1	2	3	4
29. Possibilita a realização profissional dos seus funcionários	0	1	2	3	4
30. Investe na segurança dos funcionários	0	1	2	3	4
31. Desenvolve programas de qualidade de vida no trabalho.	0	1	2	3	4

Chegamos ao final deste momento, e para melhor qualificar esta pesquisa solicito que você responda a mais 2 itens, com a maior precisão possível:

1. Há quanto tempo você trabalha nesta organização? _____

2. Status: () chefia () subordinado

Apêndice D – Questionário de bem-estar no trabalho

Este questionário pretende avaliar o seu nível de bem-estar com relação ao seu trabalho. Para responder a esta parte do questionário, utilize a escala abaixo e escreva o número que melhor expressa sua resposta ao lado de cada item.

Nem um pouco	Um pouco	Moderadamente	Bastante	Extremamente
1	2	3	4	5

Nos últimos seis meses, meu trabalho tem me deixado...

- | | | |
|---------------------|-----------------------|---------------------|
| 1) alegre _____ | 8) animado _____ | 15)incomodado _____ |
| 2) preocupado _____ | 9) chateado _____ | 16)nervoso _____ |
| 3) disposto _____ | 10)impaciente _____ | 17)empolgado _____ |
| 4) contente _____ | 11)entusiasmado _____ | 18)tenso _____ |
| 5) irritado _____ | 12)ansioso _____ | 19)orgulhoso _____ |
| 6) deprimido _____ | 13)feliz _____ | 20)com raiva _____ |
| 7) entediado _____ | 14)frustrado _____ | 21)tranquilo _____ |

Agora você deve indicar o quanto as afirmações abaixo representam suas opiniões sobre o seu trabalho.

Para responder aos itens, utilize a escala seguinte e assinale o número que melhor corresponde à sua resposta.

Discordo Totalmente	Discordo	Concordo em parte	Concordo	Concordo Totalmente
1	2	3	4	5

Neste trabalho...

1) Realizo o meu potencial	1	2	3	4	5
2) Desenvolvo habilidades que considero importantes	1	2	3	4	5
3) Realizo atividades que expressam minhas capacidades	1	2	3	4	5
4) Consigo recompensas importantes para mim	1	2	3	4	5
5) Supero desafios	1	2	3	4	5
6) Atinjo resultados que valorizo	1	2	3	4	5
7) Avanço nas metas que estabeleci para minha vida	1	2	3	4	5
8) Faço o que realmente gosto de fazer	1	2	3	4	5
9) Expresso o que há de melhor em mim	1	2	3	4	5

Apêndice E – Gráficos do perfil sociodemográfico

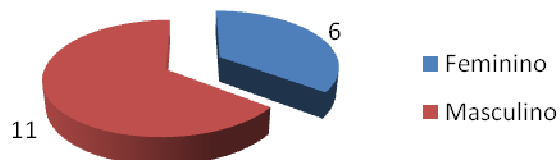


Gráfico 1: Sexo

Fonte: Dados primários coletados pelo autor

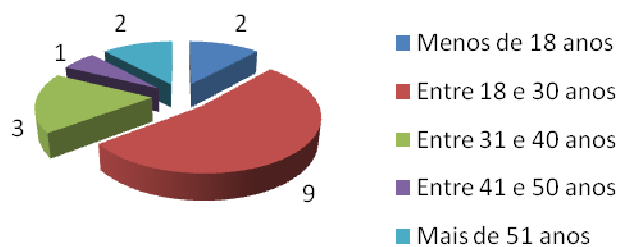


Gráfico 2: Idade

Fonte: Dados primários coletados pelo autor

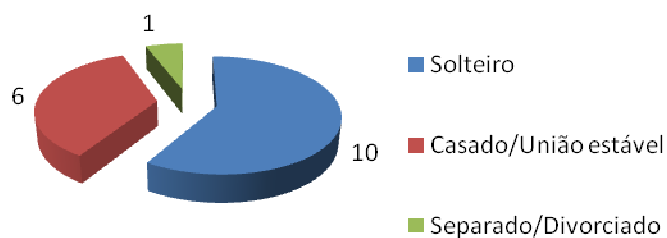


Gráfico 3: Estado civil

Fonte: Dados primários coletados pelo autor

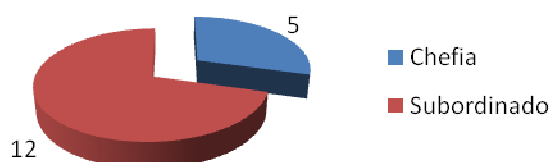
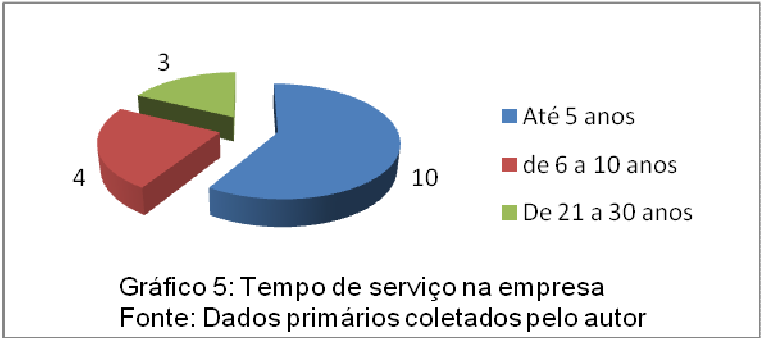


Gráfico 4: Status do cargo que ocupa

Fonte: Dados primários coletados pelo autor



Apêndice F – Análise estatística do questionário de QVT

Planilha dos dados coletados com a EQVT						
	Frequência das respostas					RM
	0	1	2	3	4	
1. Valoriza o trabalho dos funcionários	1	0	9	6	1	2,35
2. Recompensa a competência no trabalho	1	1	9	5	1	2,24
3. Dá liberdade para o funcionário executar o trabalho com seu estilo pessoal	0	2	9	4	2	2,35
4. Fornece a infra-estrutura material necessária para a execução do trabalho	0	1	5	7	4	2,82
5. Apóia o desenvolvimento pessoal	1	0	3	8	5	2,94
6. Investe para que o funcionário não mude de empresa	1	3	7	4	2	2,18
7. Fornece um bom suporte tecnológico para o desempenho do trabalho	0	2	6	6	3	2,59
8. Possibilita relações sociais agradáveis entre os funcionários	0	5	4	7	1	2,24
9. Estimula o bom relacionamento entre chefias e funcionários	1	6	2	8	0	2
10. Paga salários justos	3	4	6	3	1	1,71
11. Faz os funcionários se sentirem orgulhosos por trabalhar nela	0	2	11	3	1	2,18
12. Investe para que o ambiente físico de trabalho seja saudável	0	3	5	8	1	2,41
13. Assegura uma adequada jornada de trabalho	0	4	4	6	3	2,47
14. Oferece assistência médica	0	0	0	9	8	3,47
15. Oferece assistência odontológica	3	2	3	8	1	2,12
16. Exige respeito dos superiores para com seus colaboradores	0	2	5	6	4	2,71
17. Estimula o apoio dos superiores a seus colaboradores	0	4	6	5	2	2,29
18. Exige respeito dos colaboradores para com seus superiores	0	1	4	9	3	2,82
19. Reconhece os bons funcionários	0	5	4	6	2	2,29
20. Oferece bolsas de estudo para os funcionários	2	1	3	5	6	2,71
21. Oferece treinamento para os funcionários	2	0	1	7	7	3
22. Tem um sistema de promoção justo	2	4	6	3	2	1,94
23. Tem um sistema de comunicação claro	0	1	7	7	2	2,59
24. Reconhece os funcionários leais	1	5	6	3	2	2
25. Respeita os direitos trabalhistas	0	1	5	8	3	2,76
26. Respeita a liberdade de expressão	0	4	2	8	3	2,59
27. Respeita a privacidade	0	0	6	6	5	2,94
28. Promove eventos de recreação e lazer	2	3	4	6	2	2,18
29. Possibilita a realização profissional dos seus funcionários	0	4	9	2	2	2,12
30. Investe na segurança dos funcionários	1	2	5	7	2	2,41
31. Desenvolve programas de qualidade de vida no trabalho	1	4	7	4	1	2

Apêndice G – Análise estatística do questionário de bem-estar no trabalho

Planilha com os dados coletados com a EBET							
		1	2	3	4	5	RM
Afeto Positivo	1. Alegre	0	3	6	7	1	2,94
	3. Disposto	2	2	7	6	0	3
	4. Contente	0	1	8	8	0	3,41
	8. Animado	1	2	8	6	0	3,12
	11. Entusiasmado	4	3	5	4	1	2,71
	13. Feliz	0	5	6	6	0	3,06
	17. Empolgado	2	6	4	5	0	2,71
	19. Orgulhoso	2	7	3	4	1	2,71
	21. Tranquilo	2	5	5	4	1	2,82
Afeto Negativo	2. Preocupado	3	6	4	4	0	2,53
	5. Irritado	6	5	2	4	0	2,24
	6. Deprimido	10	3	2	2	0	1,76
	7. Entediado	9	5	2	1	0	1,71
	9. Chateado	5	6	5	1	0	2,12
	10. Impaciente	6	6	4	1	0	2
	12. Ansioso	4	2	4	3	4	3,06
	14. Frustrado	9	3	3	2	0	1,88
	15. Incomodado	9	3	3	2	0	1,88
	16. Nervoso	7	2	6	2	0	2,18
	18. Tenso	6	3	4	3	1	2,41
	20. Com raiva	10	2	4	0	1	1,82
Realização	22. Realizo meu potencial	2	2	8	4	1	3
	23. Desenvolvo habilidades que considero importantes	1	1	8	6	1	3,29
	24. Realizo atividades que expressam minha capacidade	1	3	9	3	1	3
	25. Consigo recompensas importantes para mim	2	6	8	0	1	2,53
	26. Supero desafios	1	2	5	6	3	3,47
	27. Atinjo resultados que valorizo	1	1	11	3	1	3,12
	28. Avanço nas metas que estabeleci para minha vida	1	4	6	6	0	3
	29. Faço o que realmente gosto de fazer	2	3	8	3	1	2,88
	30. Expresso o que há de melhor em mim	4	1	7	4	1	2,82