

Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciências da Informação e Documentação

Departamento de Administração

Lúcio Daniel Ilha Franke

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E SUA PERCEPÇÃO
PELOS FUNCIONÁRIOS DO BANCO DO BRASIL DO GAMA - DF**

Brasília – DF

2011

Lúcio Daniel Ilha Franke

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E SUA PERCEPÇÃO
PELOS FUNCIONÁRIOS DO BANCO DO BRASIL DO GAMA - DF**

Projeto de Monografia apresentado ao Departamento de Administração como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração, na modalidade a distância, pela Universidade de Brasília (UnB).

Professor Supervisor: Doutora, Selma Lúcia de Moura Gonzales

Professor Tutor: Doutora, Fabrícia Faleiros Pimenta

Brasília – DF

2011

Dedico este trabalho em primeiro lugar a minha mãe, meu grande exemplo, em segundo lugar aos amigos e familiares e em terceiro lugar a Prof. Doutora Fabrícia, que esteve incansável nessa caminhada.

Agradeço primeiramente ao Banco do Brasil, pela oportunidade dependida, à UNB pelo carinho e assertividade na condução deste curso e por fim aos adm. das agências que me deixaram a vontade para realizar minha pesquisa.

RESUMO

ILHA FRANKE, Lúcio Daniel. Qualidade de vida no trabalho e sua percepção pelos funcionários do Banco do Brasil do Gama – DF. 2011. 43 fls. Trabalho de conclusão de curso (Graduação de Administração). Curso de Administração, Universidade de Brasília, Brasília, 2011.

Este estudo objetiva analisar a percepção que detém os funcionários do Banco do Brasil lotados nas duas agência localizadas na cidade do Gama no Distrito Federal, sobre Qualidade de Vida no Trabalho. Corroborando as visões sobre o tratamento auferido aos bancários por parte das empresas e propor novas práticas que possam diminuir as aflições destes profissionais. Para tanto, foi realizado um estudo descritivo e bibliográfico, com coleta de dados baseada em análise documental e questionários. O estudo identifica grande conhecimento por parte dos funcionários de noções sobre o tema QVT, mas embora se tenha notado pela pesquisa documental que a empresa possui mecanismos de melhoria da QVT dos funcionários, esta não é percebida pela grande maioria. Portanto, se constatou uma grande insatisfação com essa questão e quando se procurou as causas dessa insatisfação a de maior relevância em seu apontamento foi o medo de adoecimento físico e psicológico. O estudo trouxe recomendações para melhorias, sendo a principal delas o aumento de salário, que não é possível apenas no âmbito da agência, mas a segunda em maior importância, menos pressão, pode ser tratada de forma a mudar a postura dos gestores e trazer maior qualidade no dia-a-dia laboral.

Palavras Chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Banco do Brasil. Ler/Dort.

RESUMEN

FRANKE ILHA, Daniel Lúcio. Calidad de vida laboral y su percepción por parte del personal del Banco de Brasil Gama - DF. 2011.xx f. Conclusión de los trabajos del curso (Administración de pregrado). Curso de Gestión de la Universidad de Brasília, Brasília, 2011.

Este estudio tiene como objetivo analizar el conocimiento, aquí se trata como la percepción, que tiene los empleados del Banco do Brasil en dos agencias concurrida situada en la ciudad de Gama en el Distrito Federal, sobre la calidad de la vida laboral. Corroborando los puntos de vista sobre el trato recibido por las empresas bancarias y proponer nuevas prácticas que pueden reducir la angustia de estos profesionales. Para ello se realizó un estudio descriptivo y la literatura, con la recolección de datos basados en análisis de documentos y cuestionarios. El estudio identifica los principales conocimientos de los empleados de las nociones sobre la QVT tema, pero aunque se ha observado por la investigación documental que la empresa dispone de mecanismos para mejorar la CVL de los trabajadores, esto no es percibido por la mayoría. Así que si usted encuentra una gran insatisfacción con este tema y cuando buscó las causas de la insatisfacción que tenían mayor importancia para su nombramiento era el temor de llegar a ser física y psicológicamente. Como una contribución, el estudio llevado gran contribución a las mejoras. Aunque el aumento salarial principal, no es posible dentro de la agencia, la mayor presión de la segunda en importancia, menos presión, puede ser tratada con el fin de cambiar la actitud de los directivos y lograr una mayor calidad en las agencias de trabajo del día a día .

Palabras Clave: Calidad de Vida de Trabajo. Banco de Brasil. Ler / Dort.

LISTA DE SIGLAS

BB	Banco do Brasil
BCB	Banco Central do Brasil
BESC	Banco do Estado de Santa Catarina
BEP	Banco do Estado do Piauí
BOVESPA	Bolsa de Valores de São Paulo
DORT	Distúrbio Osteomuscular Relacionado ao Trabalho
INSS	Instituto Nacional de Seguridade Social
LER	Lesão por Esforço Repetitivo
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho
SFN	Sistema Financeiro Nacional

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Esboço da Teoria das Necessidades de Maslow.....18

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Você percebe o significado de ter qualidade de vida no trabalho?.....	32
Gráfico 2 - Você acha que tem qualidade de vida no seu trabalho?.....	33
Gráfico 3 - Você acha que o BB possui ações para aumentar a QVT dos funcionários?.....	34
Gráfico 4 - A adm. da agência toma medidas para melhoraria da QVT em sua agência?.....	36
Gráfico 5 - O que mais lhe aflige no seu ambiente de trabalho?.....	37
Gráfico 6 - O que mais lhe traria satisfação no ambiente de trabalho?.....	38

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	11
1.1	Formulação de problema.....	15
1.2	Objetivo geral.....	15
1.3	Objetivos específicos.....	15
1.4	Justificativa.....	16
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	17
2.1	Origem do tema QVT.....	17
2.2	Contextualização do tema QVT.....	21
3	MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA.....	25
3.1	Caracterização da organização, setor ou área do objeto de estudo.....	26
3.2	Tipo de descrição geral da pesquisa (técnicas de pesquisa ou estratégias escolhidas para coletar os dados).....	28
3.3	População.....	28
3.4	Instrumentos de pesquisa.....	29
3.5	Procedimentos de coleta e de análise de dados.....	29
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	30
4.1	Gráficos.....	30
4.2	Discussão.....	37
5	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	39
	REFERÊNCIAS.....	40
	APÊNDICES	
	Apêndice A - TERMO DE LIVRE CONSENTIMENTO.....	41
	Apêndice B – QUESTIONÁRIO.....	42

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho tem como objetivo descobrir como os funcionários do Banco do Brasil lotados na cidade do Gama (DF), distribuídos em duas agências, percebem o tema QVT (Qualidade de Vida no Trabalho) no seu dia-a-dia.

As agências que serão objeto desta pesquisa possuem perfis similares em diversos aspectos. Desde o tipo de público atendido, localização, fluxo de clientes, estrutura física do ambiente laboral, organograma organizacional, carga horária. Portanto se tornam amostras bastante homogêneas.

Esta necessidade surge no momento em que os profissionais destas duas agências são submetidos a um alto grau de pressão. Estando estes vinculados a um sistema muito competitivo, onde existe uma necessidade constante de se obter lucro, ano após ano. E onde o acompanhamento produtivo se torna a cada dia que passa mais minucioso e personalizado. Ou seja, pode-se acompanhar o desempenho de cada funcionário com precisão.

Esse movimento de busca contínua de aumento nos lucros acontece principalmente porque a maioria destes bancos estão listados na Bolsa de Valores, portanto são Sociedades Anônimas de Capital Aberto, ou seja, possuem acionistas e esses por sua vez exigem resultado; caso estes bancos parem de dar resultado, os acionistas não exitarão em aceitar propostas de instituições bancárias concorrentes para a sua aquisição ou fusão.

Segundo dados do Banco Central de 2009¹, o SFN (Sistema Financeiro Nacional) era formado por 158 bancos, sendo que deste total de bancos apenas 18 possuem atendimento em agências para o público em geral e se contarmos recentes aquisições e fusões o número cai para 16. Destes, apenas 9 possuem projeção nacional, sendo que 6 são de grande porte e 3 são de pequeno porte. Esta concentração se dá pela grande quantidade de aquisições/fusões acontecidas nos últimos anos, foram mais de 29 operações deste tipo, os bancos regionais praticamente não existem mais, restando apenas 5 instituições.

Este trabalho se centralizará em uma dessas instituições, o Banco do Brasil, que é um banco de economia mista, porte nacional e líder de mercado em vários

¹ Disponível em: <http://www.bcb.gov.br/?QEVSFN200912>. Acessado em 29 de maio de 2011.

segmentos, como crédito e administração de recursos de terceiros. O Banco foi escolhido por ser o ambiente de trabalho do pesquisador, o que facilita o acesso aos funcionários que serão objeto desta pesquisa.

O Banco do Brasil é um partícipe importante do Sistema Financeiro Brasileiro, sendo ele um dos que mais fez aquisições de outros bancos nos últimos quatro anos, tendo adquirido, por exemplo: o Besc (Banco do Estado de Santa Catarina), o BEP (Banco do Estado do Piauí), o Banco Nossa Caixa do estado de São Paulo, e também na compra de carteiras de financiamentos de bancos menores.

O mercado bancário brasileiro passa por um momento sem precedentes em sua história, procurando meios para conquistar novos nichos e manter aqueles que já detém. Para isso utilizam-se de uma administração baseada em metas, seja para manter ou ganhar mercado. Quando estas metas são repassadas e chegam às agências, os funcionários são obrigados a atingi-las, pois caso não consigam cumpri-las os prejuízos são vários, desde o não recebimento da participação no lucro, valor bastante substancial, passando pelo descomissionamento e chegando em casos mais graves a uma demissão.

Essa cobrança excessiva pelo atingimento dos resultados propostos, ocasiona problemas diversos aos funcionários destas instituições, tanto físicos como psicológicos, prejudicando-os em suas atribuições na empresa como um todo. Cito abaixo algumas doenças que acometem os bancários:

1. Alcoolismo crônico relacionado ao trabalho;
2. Episódio depressivo relacionado ao trabalho;
3. Transtorno de estress pós-traumático relacionado ao trabalho;
4. Síndrome de fadiga relacionada ao trabalho;
5. Neurose profissional relacionada ao trabalho;
6. Síndrome de esgotamento profissional (*burnout*),
7. Doenças Psicossomáticas como: gastrite, úlcera, cefaléia, enxaqueca;
8. Hipertensão arterial;
9. LER/DORT;

Os problemas estão divididos entre físicos e psicológicos, sendo que há uma forte tendência dos psicológicos suplantarem os físicos. De acordo com uma

pesquisa da Universidade de Brasília (UNB), em parceria com o INSS, uma das categorias que mais corre o risco de desenvolver distúrbios psicológicos é a dos bancários. Esse relatório² foi coordenado pela Professora Anadergh Barbosa Branco, chefe do laboratório de saúde do trabalhador da UNB.

Esses problemas psicológicos são ocasionados por diferentes vetores, listamos alguns ocasionadores dessas enfermidades, conforme a pesquisa citada:

- Supervisão ou vigilância excessiva;
- Falta de apoio ou reconhecimento;
- Insatisfação sobre o conteúdo do trabalho, que é pouco qualificado, monótono, sem criatividade ou muito complexo e difícil de ser executado;
- Falta de controle sobre o processo de trabalho com intensidade e duração arbitrariamente decididas;
- Trabalho pouco importante ou de excessiva responsabilidade;
- Sobrecarga de atividade, cobrança de produção e prazos, especialmente quando demandam esforços muito intensos ou impossíveis de serem realizados;
- Insegurança no emprego;
- Remuneração insuficiente;
- Relações interpessoais competitivas e/ou autoritárias;
- Ambiente de trabalho inseguro, com ruído, má iluminação e climatização e espaço físico e mobiliário inadequados;
- Trabalhar sob tensão, com o medo de assaltos.
- Horas extras freqüentes;
- Falta de funcionários;

A existência ou a conjunção destes fatores transforma o trabalho em algo penoso e cruel para alguns funcionários, trazendo conseqüências graves à saúde. É necessário estar muito bem psicologicamente para agüentar tantas pressões e dificuldades, aqueles que não conseguem ou se demitem ou acabam sofrendo

² Disponível em: <http://www.seebcgms.org.br/conteudo.aspx?ID=28>. Acessado em 28 de maio de 2011.

alguma enfermidade, pois ultrapassam seus potenciais, exaurindo todas as suas forças e ficando vulneráveis.

Diante deste processo de deteriorização das relações de trabalho, surge a corrente que traz a Qualidade de Vida no Trabalho como um diferencial e talvez um catalisador, aumentando a produtividade na proporção que os indivíduos encontram-se mais felizes e realizados.

Observando os diversos conceitos e analisando subjetivamente o objeto de pesquisa, o conceito que mais se adequa ao tema QVT seja cercar os funcionários de uma rede de proteção, fazendo com que ele seja capaz de desempenhar ao máximo todo o seu potencial. Desta rede fazem parte não apenas benefícios materiais, mais, sobretudo pertencer a um ambiente de trabalho onde as relações, principalmente as verticais, sejam respeitadas e profissionais. Onde se busca os objetivos, mas não a qualquer custo, onde se cobra resultados sem a necessidade ou o artifício do assédio moral. Que seja um ambiente que estimule e faça com que cada um dê o seu melhor.

Diversos são os exemplos de empresas que levam essa política ao máximo possível, o que se reverte em lucro para a organização, pois um ambiente saudável e menos competitivo se torna mais criativo, característica importantíssima principalmente nas empresas de ponta, que necessitam estar sempre à frente em novas tecnologias, para isso o valor que se dá aos funcionários é imenso, visto que são deles que as novas idéias surgirão.

1.1 **Formulação do Problema**

O Banco do Brasil se orgulha de ser reconhecido como uma empresa que tem espaço no seu ambiente corporativo às questões sócio-ambientais, por estar listado no Novo Mercado da Bovespa desde 2006, por possuir boas práticas de Governança Corporativa, por possuir e difundir um código de ética, por investir no Desenvolvimento Regional Sustentável e por diversos outros títulos e alusões à sua atuação como empresa cidadã.

Consta no código de ética do Banco do Brasil o seguinte trecho: *“Zelamos pelo estabelecimento de um ambiente de trabalho saudável, pautando as*

relações entre superiores hierárquicos, subordinados e pares pelo respeito e pela cordialidade e Repudiamos condutas que possam caracterizar assédio”.

Diante da imagem que o Banco deseja passar a sociedade, tende-se a concluir que trata-se de uma empresa que respeita seus funcionários e estes em sua maioria devem estar felizes com a função que exercem e como são tratados por seu patrão. Sendo assim iremos trabalhar no sentido de descobrir se essa imagem realmente se aplica na prática, portanto, surge a seguinte questão:

Os funcionários do Banco do Brasil lotados na cidade do Gama (DF), têm qual percepção sobre a QVT na agência onde trabalham?

1.2 Objetivo Geral

Realizar um estudo junto aos funcionários das agências Gama Centro e Gama Leste que pertencem a Rede Entorno Sul da Superintendência de Varejo e Governo do DF, para identificar a visão e as percepções que eles possuem sobre QVT no ambiente de trabalho.

1.3 Objetivos Específicos

- Identificar o conhecimento que os funcionários possuem sobre QVT e as ações executadas pela empresa nesta área.
- Identificar os fatores que influenciam na QVT dos funcionários lotados nestas agências;
- Saber se a administração da agência influencia positivamente ou negativamente neste processo;
- Diagnosticar os elementos negativos que impedem uma melhora do ambiente laboral.
- Identificar os pontos que podem ser melhorados na Gestão da Qualidade de Vida.

1.4 Justificativa

As relações de trabalho estão em constante evolução e aperfeiçoamento, como se observa através de nossa história. Várias foram às conquistas auferidas aos trabalhadores, o que lhes trouxe ganhos tanto salariais quanto de qualidade de vida.

Acontece que as necessidades e a noção de o que é ter qualidade de vida mudam e se renovam também. Tendo que ser mapeada e testada constantemente. Portanto é um tema que desperta grande importância dentro das empresas, pois se o funcionário estiver cercado por uma teia de benefícios e receber um tratamento digno de sua empresa, este poderá desenvolver todas as suas habilidades naquilo em que consiste a sua função.

Portanto, a pesquisa realizada nesse trabalho se vê necessária e de suma importância, pois a partir deste mapeamento poderá se analisar e se necessário atuar de forma precisa. Pois se saberá a real dimensão do conhecimento que os funcionários selecionados possuem sobre o tema QVT e também como anda a QVT nos locais pesquisados.

Outro ponto a ser destacado é a quantidade de funcionários afastados por mais de 15 dias por licença saúde. De acordo com dados conseguidos com a empresa, cerca de 1,1% dos funcionários estão afastados por mais de 15 dias. Nessa estatística não entram aqueles que se afastaram por menos tempo.

Além disso, este trabalho servirá também para subsidiar futuras pesquisas que envolvam o tema Qualidade de Vida do Trabalhador Bancário. Podendo-se fazer comparações ou mesmo um aprofundamento do tema englobando-se uma amostra maior de funcionário, fazendo comparações entre instituições públicas e privadas do sistema financeiro, comparando com instituições não-financeiras, entre outras que utilizem o tema QVT.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Como o conceito de QVT veio e está sendo construído pelos diversos autores que se dedicaram ao tema será nosso objetivo no referencial teórico. Mostrando todos os grandes escritores e pesquisadores que contribuíram para a conceituação e difusão do tema QVT. Dando grande ênfase e importância ao trabalho de Ana Cristina Limongi – França. Que traz uma análise crítica, aprofundada e atual para o tema. Servindo como inspiração e referencial para esta pesquisa.

2.1 Origem do tema QVT

No século XX, o pesquisador Helton Mayo deu contribuições significativas ao tema QVT, trazendo novas questões a partir de suas pesquisas de campo na Western Electric Company. Nestes estudos realizados por ele, pode-se comprovar que a produção é determinada por fatores psicológicos e sociais, pois os trabalhadores se agrupam em teias sociais, se integrando em grupos e seguindo este grupo. Embora alguns temas estejam à margem, a evolução e uma maior profundidade das suas pesquisas pode ter levado ao que é hoje a QVT.

Embora o estudo seja datado do início do século XX suas conclusões são em parte bem atuais e algumas compartilhadas neste trabalho. Como por exemplo, as relacionadas ao assédio moral. Na segunda fase do seu trabalho os funcionários foram colocados sob uma supervisão branda, onde o chefe possuía mais o papel de orientador, tornando o ambiente mais amistoso. Nesta fase foi observada uma melhora na produtividade destes funcionários. Esse fato nos remete a ratificação do conceito abordado neste trabalho para o tema QVT.

Com o surgimento da Escola das Relações Humanas, novos pressupostos passaram a serem considerados no campo organizacional, como: motivação, liderança, comunicação, grupos informais, dinâmicas de grupo. Esta nova concepção se baseia nos seguintes aspectos, segundo Lacombe (2009, p.125-126):

1. O homem se acha motivado basicamente por suas necessidades sociais e obtém seu sentido básico de identidade mediante suas relações com os demais;

2. Como resultado da revolução industrial e da racionalização do trabalho, desapareceu o significado deste último e devemos buscá-lo, portanto, nas relações sociais dentro do emprego;
3. O homem responde mais às forças sociais do grupo do que a incentivos e controles da direção;
4. O homem responde à direção na medida em que um supervisor pode satisfazer as necessidades sociais de seus subordinados.

Com a quebra de paradigma, que acabou com o tratamento dado aos funcionários como se estes fossem apenas uma peça na engrenagem, surgiram novos nomes e novas teorias que auxiliaram na evolução da QVT. Um dos mais importantes é Abrahan H. Maslow, este através de estudos realizados em 1946 desenvolveu a famosa hierarquia das necessidades, onde ele explica o comportamento humano através de cinco níveis de necessidades. Estas necessidades são dispostas em ordem hierárquica, desde as mais primárias e imaturas (tendo em vista o tipo de comportamento que estimulam) até as mais civilizadas e maduras. Sendo que, apenas quando satisfeitas as necessidades primárias, escala-se em direção às hierarquias mais altas para atingir a auto-realização que é o nível mais alto.

O organograma dessa hierarquia descrita por Maslow está exposto abaixo e como se observa o nível inferior são nossas necessidades básicas e o mais alto é quando conseguimos atingir o ápice de nossa carreira, quando nos sentimos realizados.



Fonte: adaptado CHIAVENATO, Idalberto (1995).

Uma das críticas feitas à teoria das necessidades de Maslow é que, além de não ter sofrido "praticamente nenhuma comprovação que testasse a sua validade na prática" (BERGAMINI, 2006, p.26), a teoria desconsidera o fato de que as necessidades variam de cultura para cultura e de pessoa para pessoa, conforme Vergara (2006).

Outro autor que trouxe grande contribuição ao tema da Qualidade de Vida no Trabalho foi Frederick Herzberg. Ele desenvolveu estudos no sentido de identificar os fatores que influíam na motivação do trabalhador para o trabalho. Sua pesquisa gerou a teoria dos dois fatores de Herzberg.

Segundo Bergamini (1987) Herzberg usou em sua pesquisa uma entrevista como técnica de coleta de dados, na qual o tema principal consistia em identificar uma ocasião onde o entrevistado teria se sentido excepcionalmente bem ou mal em relação ao seu trabalho; não somente no atual, mas também em um outro emprego anterior.

A pesquisa teve como público alvo desde o funcionário do chão de fábrica (montadores, pessoal da limpeza) até o alto escalão (cientistas, engenheiros, técnicos). Assim ele pode avaliar melhor o ambiente sobre todas as ópticas, chegando a conclusões surpreendentes.

Com o resultado dos seus estudos descobriu-se que quando determinados fatores estão presentes na vida do trabalhador, este se sente mais motivado a realização de suas tarefas, já a ausência desses fatores não se traduz em insatisfação proporcional. A esses fatores Herzberg deu o nome de *Fatores Motivacionais*.

Em outra descoberta de sua pesquisa, verificou-se que alguns fatores essenciais quando não presentes geram grande insatisfação, mais quando presentes não trazem o mesmo percentual de satisfação. A esses fatores Herzberg deu o nome de *Fatores Higiênicos*.

Para Chiavenato (1995), o termo "motivação" no trabalho de Herzberg envolve sentimentos de realização, de crescimento e de reconhecimento profissional, manifestados por meio de exercícios das tarefas e atividades que oferecem suficiente desafio e significado para o trabalho. Podemos destacar:

- Delegação de responsabilidade;
- Liberdade de decidir como executar o trabalho;
- Promoção;
- Uso pleno das habilidades pessoais;
- Ampliação ou enriquecimento do cargo.

Conforme Chiavenato (1995), a expressão "higiene", citada por Herzberg, neste mesmo trabalho, serve para refletir o sentido da prevenção e também têm o sentido de afastar as condições desagradáveis. Entre tais fatores, podemos destacar:

- Condições de trabalho e conforto;
- Políticas da organização e administração;
- Relações com os superiores;
- Salários;
- Segurança no cargo;
- Relação com os colegas;
- Benefícios sociais;
- Modelo de gestão.

Uma das considerações importantes neste seu trabalho foi a de que o contrário de satisfação não pode ser chamado de insatisfação. Do mesmo modo o contrário, quem não está insatisfeito não necessariamente deve estar satisfeito. Portanto é possível um funcionário estar satisfeito e insatisfeito ao mesmo tempo. Ou mesmo numa situação de neutralidade.

De 1906 a 1964, Douglas McGregor desenvolveu duas teorias administrativas que se contrapõem, são as famosas teorias X e Y. Na teoria X o homem é tratado como um ser que não gosta do trabalho e tenta a todo custo fugir da responsabilidade, tendo que estar sempre sendo dirigido e controlado.

McGregor enfatiza que, em geral, as tentativas para se influir no comportamento de indivíduos estão baseados em suposições, generalizações e hipóteses relativas à natureza humana. Isto é, a maioria das pessoas age como se suas crenças sobre o comportamento fossem corretas e não requeressem exame ou verificação (GONÇALVES, 2005, p. 28).

Já a teoria Y se contrapõe a essa idéia, ela afirma que o indivíduo busca um crescimento e através desta busca assume cada vez mais responsabilidade, têm atitudes criativas para se diferenciar dos demais, é competente naquilo que faz, atraindo assim confiança, é motivado e assume desafios com facilidade e tem confiança que conseguirá superá-los.

2.2 Contextualização do tema QVT

Segundo França (2010), “o tema Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem sido tratado como um leque amplo”. Portanto é bastante difícil conceituar o tema com precisão e unanimidade. Diversos autores escrevem e difundem o tema tanto no meio acadêmico quanto empresarial e cada um o descreve de uma forma. A falta de um denominador comum, que descreva o tema por completo nos remete a uma imersão sobre os diversos autores que se dedicam ao tema, relatando suas visões sobre a QVT.

França (2010) nos ensina que apesar desta dificuldade o tema pode ser agrupado em escolas de pensamento, assim facilitando seu entendimento com uma contextualização mais abrangente. Ela descreve a existência de três escolas, são elas: a escola socioeconômica, a escola organizacional e a escola da condução humana do trabalho.

A escola socioeconômica tem em Giddens seu principal idealizador e difusor de idéias. É dele a idéia da terceira via, onde ele critica os dilemas da sociedade nos seus últimos 15 anos. Segundo ele as posições políticas de esquerda e direita não têm mais sentido. Cresce o sentimento de consciência coletiva sobre temas vitais, esses temas são a mola propulsora da ideologia da Terceira Via. De acordo com Giddens (1998, p. 37 e 76) são estes seus principais pilares.

- Desenvolvimento da cidadania;
- Responsabilidade e projetos sociais;
- Igualdade com liberdade;
- Preservação do meio ambiente;
- Desenvolvimento sustentável.

A escola organizacional talvez tenha em Taylor um referencial, pois ele realizou estudos de racionalização da produção. Ele buscava as melhores técnicas e métodos, procurando a tecnologia que melhor se adequava na busca de maior produtividade. Também pertencem a esta escola Elton Mayo, com seus experimentos em Hawthorne, McGregor com a teoria X e Y. Já mais à frente na década de 70 se destacam Juran e Deming. Na década de 90 foram Shein, Mintzberg, Ulrich e Handy.

Mais a cunhagem do termo e uma definição só veio com Walton em 1975. Ele trouxe uma grande contribuição para o estudo QVT, os critérios desenvolvidos por ele para medição da satisfação em qualidade de vida no trabalho são utilizados até hoje para confecção de questionários nas pesquisas de campo. O seu método consiste na proposição de oito categorias conceituais para a QVT, como nos descreve Rodrigues (2002), são elas:

1. Compensação justa e adequada;
2. Condições de segurança e saúde no trabalho;
3. Oportunidade imediata para a utilização e desenvolvimento da capacidade humana;
4. Oportunidade futura para o crescimento contínuo e segurança;
5. Integração social na organização de trabalho;
6. O constitucionalismo na organização do trabalho;
7. O trabalho e o espaço total da vida;
8. A relevância social da vida no trabalho.

No Brasil temos destaques nesta escola, tendo dois representantes, Fernandes e Rodrigues. Fernandes (1998) afirma que a qualidade de vida no trabalho é afetada por questões comportamentais que se referem às necessidades

humanas aos tipos de comportamentos individuais no ambiente de trabalho de alta importância, como variedade, identidade de tarefa e retroinformação.

França (2010) finaliza a explicação sobre esta escola trazendo suas principais contribuições, que são:

- Expansão dos processos de qualidade e produtividade para o de qualidade pessoal;
- Política de gestão de pessoas – valorização e capacitação;
- Marketing – imagem corporativa e comunicação interna;
- Tempo livre – desenvolvimento cultural, hábitos de lazer e esporte;
- Risco e desafio como fatores de motivação e comprometimento.

A escola da condição humana traz o conceito de que toda pessoa possui três dimensões, sendo um complexo biopsicossocial. França (2010) explica cada uma destas dimensões:

1. A dimensão biológica refere-se às características físicas herdadas ou adquiridas ao nascer e durante toda a vida. Inclui metabolismo, resistências e vulnerabilidades dos órgãos ou sistemas;
2. A dimensão psicológica refere-se aos processos afetivos, emocionais e de raciocínio, conscientes ou inconscientes, que formam a personalidade de cada pessoa e seu modo de perceber e de posicionar-se diante das demais pessoas e das circunstâncias que vivencia;
3. A dimensão social revela os valores socioeconômicos, a cultura e as crenças, o papel da família e as outras formas de organização social, no trabalho e fora dele, os sistemas de representação e a organização da comunidade a que cada pessoa pertence e da qual participa. O meio ambiente e a localização geográfica também formam a dimensão social.

De acordo com França (2010), não existe uma definição precisa do que vem a ser qualidade de vida no trabalho na escola da condição humana do trabalho, existem três aspectos sempre presentes quando os especialistas descrevem o tema,

são eles: *subjetividade, multidimensionalidade e presença de dimensões positivas* (como a mobilidade) e *negativas* (como a dor).

Como pudemos observar o tema QVT é bastante estudado e possui uma origem bastante antiga. A idéia de se dividir as visões em escolas é uma maneira de se entender melhor e conseguir visualizar as diferentes vertentes de idéias, veja o que nos diz França (2010, p. 30):

A idéia de criar escolas de pensamento de QVT que integram e localizam as demandas de qualidade de vida nas empresas pode ser um avanço importante da consolidação de uma nova competência da administração. Esta consolidação deve sinalizar para as especialidades, qualificação e natureza dos diferentes fenômenos relacionados ao bem-estar no trabalho e entorno das empresas, muitas vezes banalizado e esvaziado em decorrência da ausência de referencial prático e teórico. As dimensões devem viabilizar definição de critérios, procedimentos metodológicos e metas de gerenciamento e definição de natureza dos resultados. Os vários tipos de esforços denominados de Qualidade de Vida no Trabalho podem ser identificados em vários níveis de análise, entre eles os modelos de gestão, expressos na evolução das teorias de administração. As práticas organizacionais com resultados positivos dos pontos de vista empresarial e pessoal e os elementos que caracterizam a missão QVT nas empresas.

França (1997, p. 80) também nos dá a sua definição de QVT:

QVT é o conjunto de ações de uma empresa que envolvem a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. O posicionamento biopsicossocial representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanha, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho na empresa.

Percebe-se que o tema assume uma agregação maior de fatores que o compõem com as novas definições. O tema é bastante amplo e abrangente, envolvendo multifatores em sua conceituação. No quadro abaixo descrevemos como ocorreu a evolução do tema de uma forma bastante didática.

Quadro 1 – Evolução do tema QVT.

CONCEPÇÕES EVOLUTIVAS DE QVT	CARACTERÍSTICAS OU VISÃO
------------------------------	--------------------------

QVT como uma variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Investigava-se como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo
QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, buscava-se trazer melhorias tanto ao empregado quanto a direção.
QVT como um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e torná-lo mais produtivo e mais satisfatório. QVT era vista como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
QVT como um movimento (1975 a 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos “administração participativa” e “democracia industrial” eram frequentemente ditos como ideais do movimento QVT.
QVT como tudo (1979 a 1982)	Como panacéia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de um modismo passageiro.

Fonte: Nadler e Lawler (1983 apud Fernandes 1996, p. 42).

3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

A metodologia será analisada em partes. Primeiramente analisaremos a empresa onde efetuaremos a pesquisa, o Banco do Brasil, descrevendo suas peculiaridades, história e o mercado onde está inserido.

Posteriormente iremos descrever como os dados serão obtidos e como serão analisados. Descrevendo suas variáveis e fazendo a sua classificação dentro dos diversos tipos possíveis.

Depois iremos especificar qual será a população a ser pesquisada e sua amostra. Também se delineará o tipo de pesquisa que será utilizada e os procedimentos que serão utilizados para executar e analisar os dados obtidos.

3.1 Caracterização da organização, setor ou área do objeto de estudo³

O Banco do Brasil possui mais de 200 anos de história, portanto sua história se confunde com a do próprio Brasil. Sempre foi um impulsionador da nossa economia, agindo em todas as áreas de fomento, seja pessoa física, jurídica, crédito rural, microcrédito e linhas sociais. Teve papel relevante de retomada do crescimento, tem pontos de atendimento espalhados por todo o país, somando mais de 20.000, possui a maior base de clientes do mercado, cerca de 30 milhões, a quantidade de funcionários já ultrapassa os 100 mil e hoje é o maior Banco brasileiro em ativos totais.

A sua **missão** é: *ser a solução em serviços e intermediação financeira, atender às expectativas de clientes e acionistas, fortalecer o compromisso entre os funcionários e a Empresa e contribuir para o desenvolvimento do País.*

Os seus **valores** são:

- Ética e transparência;
- Compromisso com o desenvolvimento das comunidades e do País;
- Responsabilidade socioambiental;
- Excelência e especialização no relacionamento com o cliente;
- Gestão participativa, decisão colegiada e trabalho em equipe;
- Ascensão profissional baseada no mérito;
- Marca como diferencial competitivo;
- Conservadorismo e proatividade na gestão de riscos;
- Comprometimento com rentabilidade, eficiência e inovação;

E a sua **visão de futuro** é: *sermos o primeiro banco dos brasileiros no Brasil e no exterior, o melhor banco para trabalhar e referência em desempenho, negócios sustentáveis e responsabilidade socioambiental.*

Mesmo não tendo mais o caráter que o norteou durante sua história, de ser um banco assistencialista, o que lhe custou uma situação financeira desastrosa no

³ Disponível em: <http://www.bb.com.br/portallbb/home2,102,102,1,0,1,6.bb>. Acessado em 28 de maio de 2011.

passado, o BB ainda é considerado um Banco social, pois seus investimentos em patrocínios e ações voltadas à comunidade são gigantescos.

Podemos citar a sua grande preocupação e sua iniciativa no âmbito da Responsabilidade Social Empresarial e Ambiental. O banco embora não divulgue tanto possui programas incríveis nesta área. Podemos citar alguns:

- Os arranjos produtivos locais;
- Agenda 21 empresarial;
- Programa de ecoeficiência;
- Programa de Desenvolvimento Regional Sustentável;
- Programa menor aprendiz;
- BB educar;
- Fundação Banco do Brasil;
- Programa de acessibilidade;
- Programa de voluntariado;
- Arca das letras.

Devido a essa atuação o Banco tem recebido diversas premiações, mostrando que suas atitudes são reais e estão sendo reconhecidas. Entre essas premiações podemos citar:

- Prêmio Guia de Boa Cidadania Corporativa da Revista Exame 2001 a 2003;
- Prêmio Motiva de Responsabilidade Social 2004;
- Troféu Empresa Cidadã 2004;
- Selo Empresa Amiga da Criança;
- Selo Ibase;
- Prêmio Objetivo de Desenvolvimento do Milênio;
- Prêmio Financial Times de Finanças Sustentáveis;
- Selo Pró Equidade de Gênero 2009;
- Prêmio Época de Mudanças Climáticas.

Com essas iniciativas o Banco do Brasil constrói a imagem de um banco responsável socialmente e que faz a sua parte para a construção de um país

melhor. Garantindo o respeito da população e de seus pares e agregando valor a sua marca.

3.2 Tipo e descrição geral da pesquisa (técnicas de pesquisa ou estratégias escolhidas para coletar os dados).

A pesquisa em questão destina-se a analisar a percepção dos funcionários de determinadas agências sobre como estes vêem a qualidade de vida no seu ambiente de trabalho. Para isso será realizado um questionário com seis questões que irão medir a satisfação destes funcionários. Os questionamentos serão direcionadas e as respostas serão objetivas, optando-se por uma das alternativas dispostas no questionário.

Também será feito uma análise ambiental do local de trabalho. Observando se as instalações estão condizentes e aptas à atividade laboral diária. Também faremos uma análise comparativa entre as duas agências analisadas e o resto do Brasil. Contemplando itens como: quantidade de atendimentos dia por funcionário, tempo médio de espera e de atendimento, quantidade de clientes, entre outros que forem importantes para que tenhamos base para realizar a análise correta dos dados.

3.3 População

A população que responderá aos questionários é composta de funcionários concursados, com tempo de empresa diversos, somam-se basicamente 50 pessoas, comissionados e não comissionados, homens e mulheres, com grau de estudo entre o ensino médio e o superior, casados, solteiros e divorciados. Todos pertencentes às duas agências que se situam na cidade satélite do Gama-DF.

3.4 Instrumento(s) de pesquisa

A pesquisa será descritiva, os dados serão analisados de forma quantitativa. O questionário será estruturado com seis perguntas de múltipla escolha. Não haverá utilização de modelo, o questionário será construído pelo pesquisador de acordo com o que se deseja extrair para futura análise e considerações.

3.5 Procedimentos de coleta e de análise de dados

O procedimento que iremos utilizar para modelar os dados obtidos a partir da aplicação dos questionários será o estatístico e a análise de conteúdo, visto existirem perguntas subjetivas, não direcionadas.

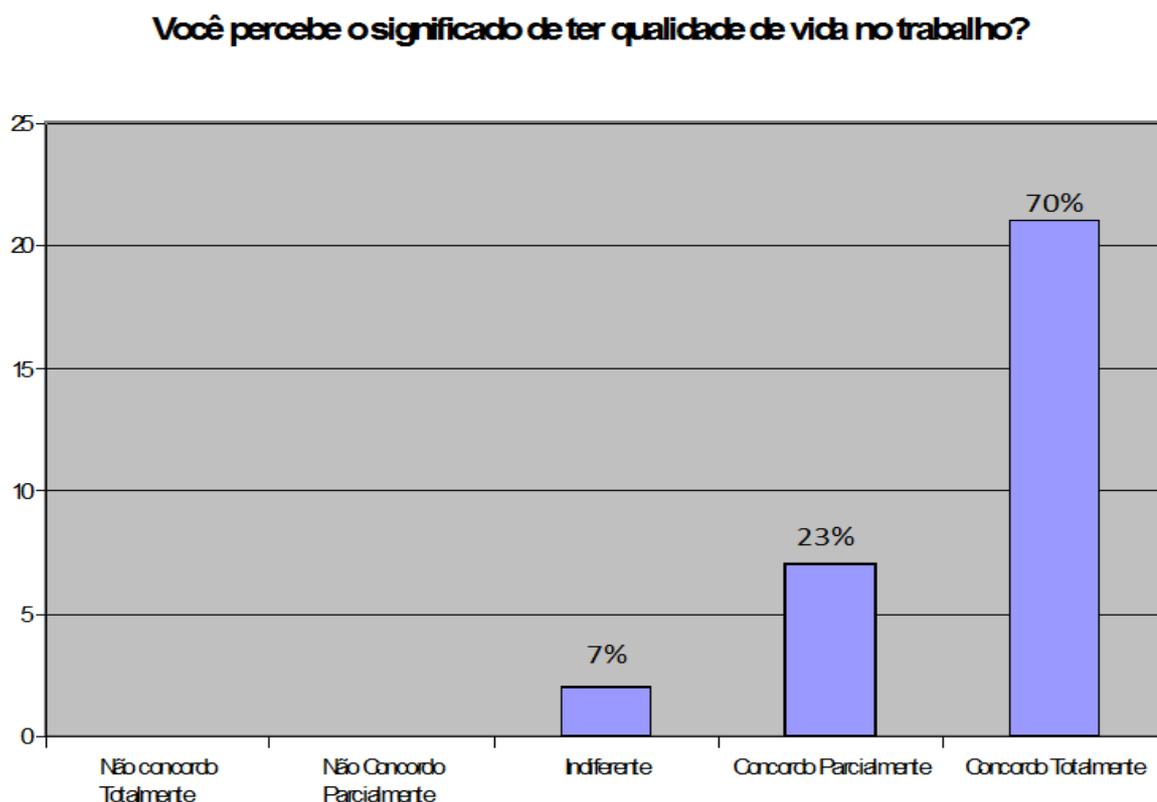
Não foi usado nenhum software específico, visto que a população não é tão elevada, cerca de 51 pessoas ao todo, sendo que se estivemos sujeito a muitos estarem de férias, licença saúde, licença maternidade. O que diminuiu a quantidade de questionários respondidos.

Foram entregues 40 questionários, sendo que a taxa de retorno foi de 75%. Consideramos alta, visto que o questionário foi aplicado em um único dia, tendo sido respondido no ambiente da agência, estando sujeito as intempéries oriundas de um banco no seu cotidiano. Outro delimitador foi tratar-se de duas agências, aumentando a logística envolvida.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Gráficos

Gráfico 1.

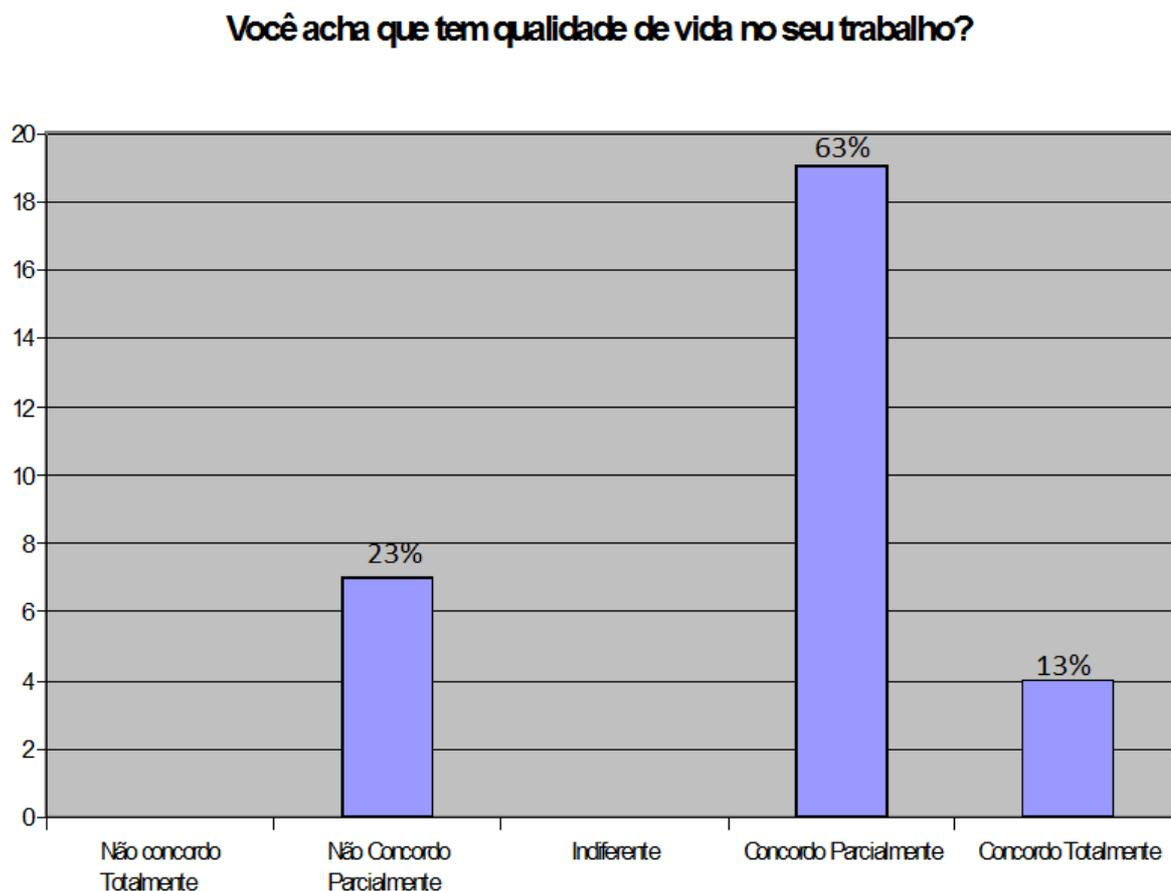


Fonte: Dados coletados pelo autor, 2011.

Analisando o gráfico 1, observa-se que 93% dos funcionários disseram dominar o tema ou ter algum conhecimento sobre o tema. Ficando claro que os funcionários conhecem o tema Qualidade de Vida no Trabalho. Muito em razão das políticas adotadas pela empresa, onde em cada agência ou unidade do banco deve haver uma equipe QVT, que possui uma verba e deve promover ações de melhoria da qualidade de vida aos funcionários. Mas, também é um fator preponderante para

esse conhecimento o alto grau de instrução destes funcionários, onde mais de 90%⁴ cursam ou concluíram um curso de nível superior.

Gráfico 2.



Fonte: Dados coletados pelo autor, 2011.

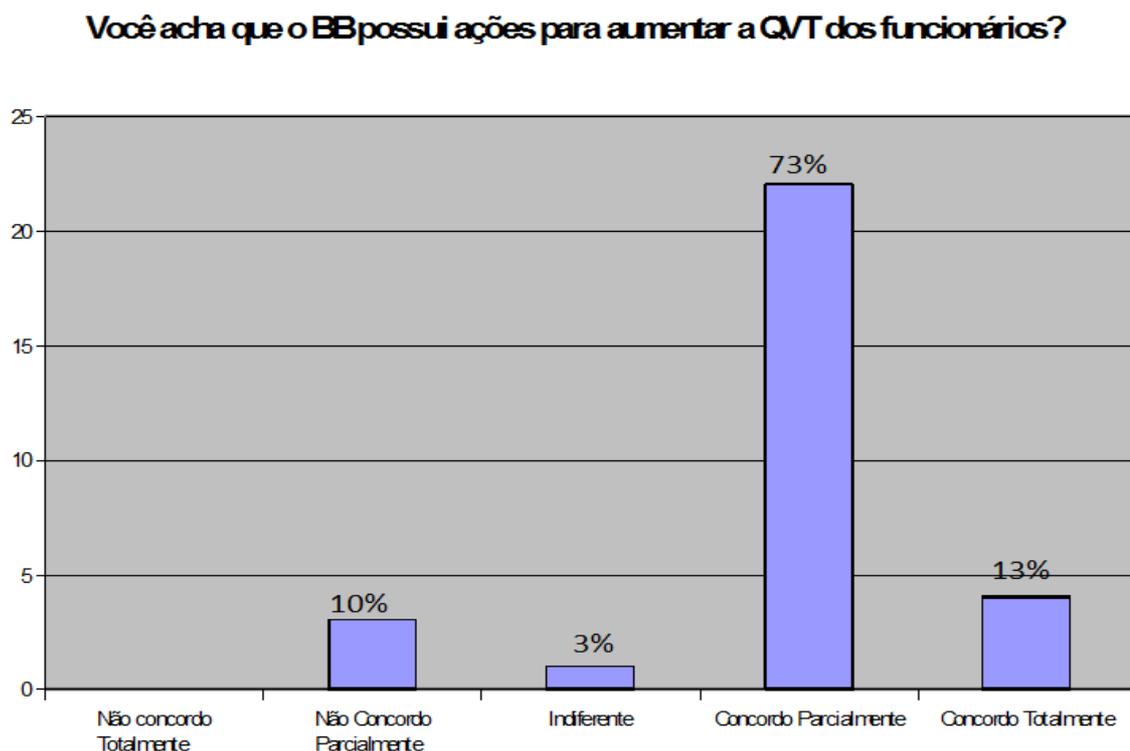
Neste gráfico podemos observar que apesar das políticas adotadas pela empresa, uma pequena parte dos funcionários, apenas 13% se disse totalmente satisfeita. Portanto a grande maioria, 87% não está satisfeita com o tratamento dado pela empresa.

Apesar do número ser bastante alto, vemos que falta pouco para satisfazer estes funcionários. Visto que a maioria dos funcionários, 64% disse estar parcialmente satisfeito. Denotando que pequenas intervenções, muitas vezes

⁴ Dados coletados junto à empresa.

simples podem trazer ganhos significativos a esses funcionários e assim conseguir um aumento na produtividade destes, pois estarão aptos a se dedicarem integralmente as causas da empresa.

Gráfico 3.



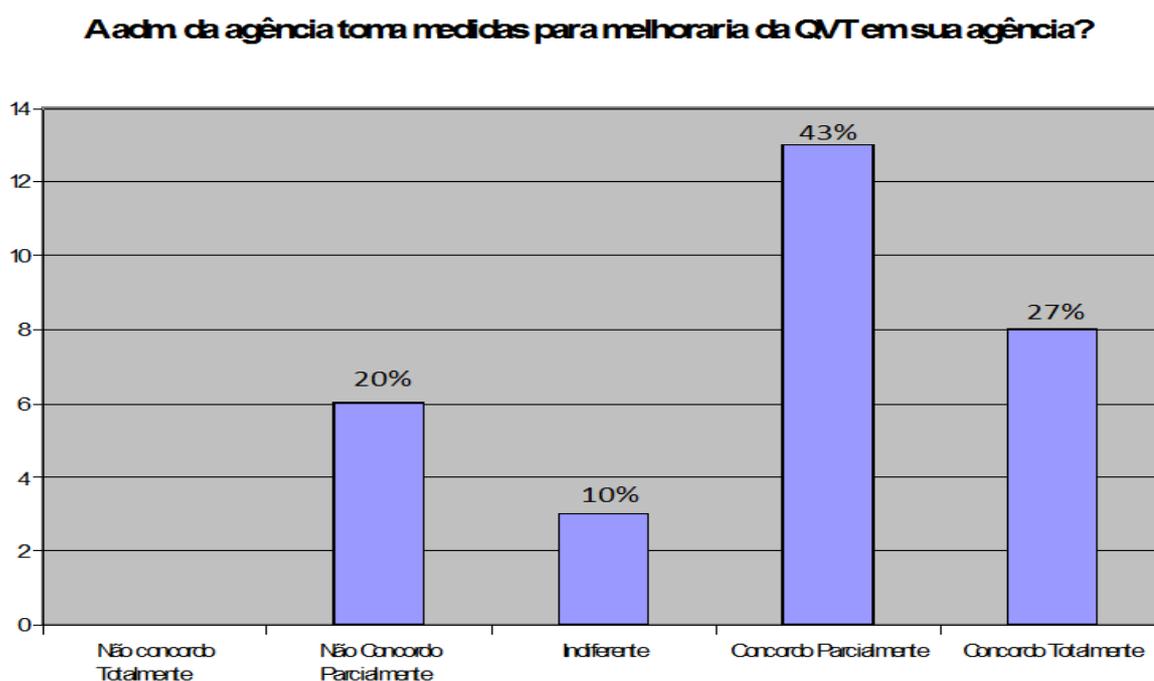
Fonte: Dados coletados pelo autor, 2011.

Neste gráfico percebe-se algo preocupante, onde apenas 13% dos funcionários reconhecem que o BB possui ações para melhoraria a qualidade de vida de seus funcionários. Os outros 87% desconhecem total ou parcialmente estas práticas. Aí cabe uma reflexão sobre as causas que levaram a esse desconhecimento, descobrindo se as práticas adotadas pela empresa não são vislumbradas como práticas de QVT, ou mesmo se essas práticas não estão chegando até onde devem chegar.

É fato que o Banco do Brasil possui várias ações, conforme já especificadas neste trabalho, voltadas ao bem estar dos funcionários. Mas para que essas ações sejam entendidas como algo não ligado a uma legislação trabalhista, o que seria e é visto pelos funcionários como uma obrigação da empresa, esta deve investir em educação. Mostrando através do endomarketing o que vem fazendo para melhorar a qualidade de vida de seus funcionários.

Outro ponto importante é se essas práticas estão chegando aonde deveriam. Os funcionários devem ter informações regulares de como obter os benefícios que a empresa disponibiliza. Disseminando o conhecimento e difundindo a imagem de empresa interessada no bem-estar de seus funcionários.

Gráfico 4.



Fonte: Dados coletados pelo autor, 2011.

Num âmbito geral percebe-se que a grande maioria, 70% dos funcionários concorda que os administradores estão atentos e tomando medidas para melhoria da qualidade de vida no que tange a sua responsabilidade.

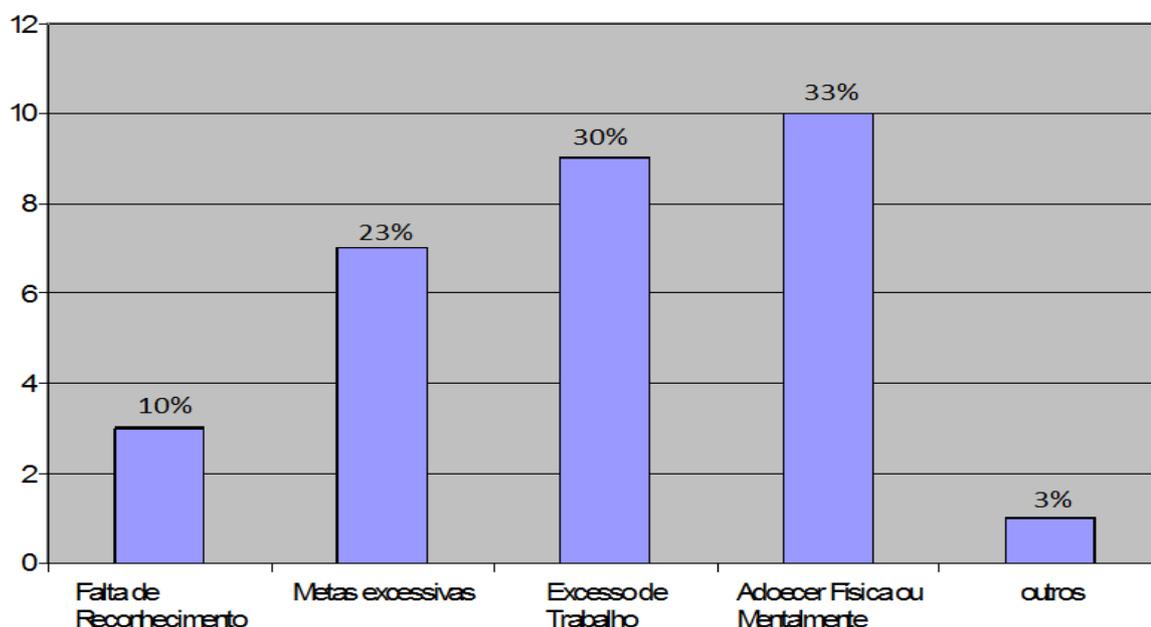
Uma grande parcela dos funcionários que não identificam que o banco em si possui essas práticas, identificam em seus gestores atitudes que geram resultados no sentido de melhorar a QVT em suas determinadas agências.

Pode-se afirmar que este é um ponto bastante positivo, pois se falta informação para a maioria dos funcionários, essa não é uma prática comum entre os administradores. Pois estes estão tentando e com êxito repassar a cultura do banco a seus funcionários. Com isso os funcionários identificam mais em seus superiores esse interesse do que na empresa. Se personifica na pessoa do administrador essa preocupação com a QVT dos funcionários.

Outra hipótese seria a criação de soluções caseiras, onde somando as idéias da empresa se procura mecanismos locais para se obter os resultados almejados. Ou seja, os gestores atuam de forma criativa e inovadora para solucionar gargalos não passíveis de soluções corporativas, atuando no sentido de tentar melhorar a QVT.

Gráfico 5.

O que mais lhe aflige no seu ambiente de trabalho?



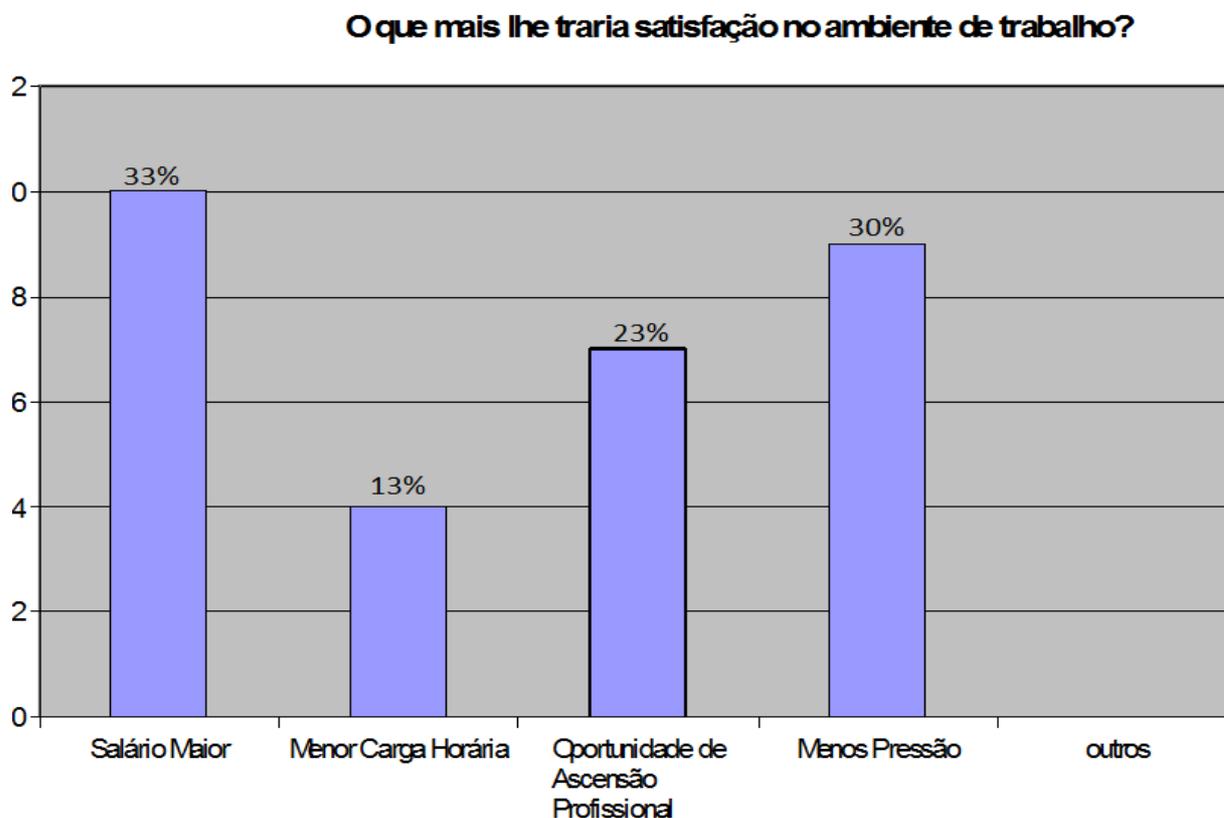
Fonte: Dados coletados pelo autor, 2011.

Conforme citado na introdução do trabalho os bancários estão entre as categorias que mais sofrem afastamentos ocasionados por problemas físicos ou psicológicos. Portanto pudemos perceber que esses afastamentos continuarão a

acontecer, pois o que se demonstra nesse gráfico é uma situação dolorosa. Onde se trabalha em um nível de exaustão e cobrança excessiva e vivendo com o temor de não ter mais forças para continuar no mesmo ritmo, acabando por adoecer.

Nota-se que as respostas dadas corroboram a visão do pesquisador, onde 34% temem ter problemas físicos ou psicológicos oriundos da profissão e 30% reclamam do excesso de trabalho. Essas questões foram retiradas da pesquisa apresentada na introdução do trabalho e se mostrou bastante fiel à realidade em que vivem os bancários.

Gráfico 6.



Fonte: Dados coletados pelo autor, 2011.

Neste resultado temos que 34% dos funcionários entendem que um salário maior lhe traria grande satisfação e aumentaria sua Qualidade de Vida. Mas como contribuição gerada por este trabalho às duas agências envolvidas na pesquisa o segundo item mais votado, menos pressão, com 30%, pode ser melhor trabalhado

no âmbito local, pois é de grande responsabilidade dos gestores destas agências a maneira como são conduzidas as cobranças dos funcionários, principalmente daqueles que possuem cargo comissionado.

Portanto medidas adotadas nas agências como: mudança na postura dos gestores quando das cobranças dos funcionários, principalmente relacionadas a metas de produção já melhorariam em muito o clima das agências e a satisfação dos funcionários.

Outro item bastante apontado foi a oportunidade de ascensão profissional, com 23%. Isso é um reflexo do grande número de funcionários novos. Hoje, em média, 50% dos funcionários possui menos de 2 anos de emprego. E como em sua maioria são jovens, existe muita vontade de fazer carreira rapidamente.

Em último temos uma menor carga horária, com 13%. Essa é uma questão antiga defendida pelos sindicatos da categoria, pois na legislação a carga horária dos bancários é de 6 horas. Tanto é verdade que as ações postuladas na justiça do trabalho geralmente dão ganho de causa aos bancários.

4.2 Discussão

Percebeu-se nos funcionários que responderam ao questionário um certo conhecimento sobre o tema QVT, o que é um muito positivo e que é gerador de grandes possibilidades futuras, pois a base do questionamento é o conhecimento. Se os funcionários não tiverem o conhecimento do que é trabalhar em um ambiente voltado para a QVT como poderão requerê-lo?

O motivo deste conhecimento se deve a dois fatores. Um deles é o alto grau de escolaridade dos funcionários. Como já citado mais de 90% concluíram ou cursam uma graduação de nível superior. Outro ponto que traga à tona o tema é uma prática interna da empresa que determina a criação de equipes nas agências e outro tipo de dependência, com o intuito de realizar trabalhos no sentido de melhoria da QVT dos funcionários. Essas equipes possuem verba e autonomia.

Embora haja realmente interesse da empresa para melhoria da QVT de seus funcionários, os resultados ainda estão aquém do desejado. Mais de 80% não se diz plenamente satisfeito. O que deve trazer uma reflexão se as medidas adotadas são as mais assertivas. Nesta pesquisa demonstra que não, mas para se ter uma visão determinista deveria se fazer um estudo mais abrangente, pois o banco é muito grande e possui diversas peculiaridades que devem ser levadas em conta para descartar totalmente as medidas adotadas e substituí-las.

Outro ponto que chama a atenção é que apesar do banco possuir reconhecimento sobre ações voltadas a QVT, 87% dos funcionários dizem desconhecer total ou parcialmente as ações do banco nesta área. Retomando que mais de 70% diz ter conhecimento sobre o tema, duas hipóteses podem ser levantadas. A primeira é que os funcionários podem estar confundindo o real significado do tema QVT. Segundo seria que as ações da empresa ou não figuram como deveriam ou perdem importância dentro de um ambiente de trabalho penoso.

Apesar dessa visão pouco positiva em relação à instituição, 70% vê nas atitudes dos administradores de suas respectivas agências atitudes que podem ser relacionadas à melhoria da QVT. O que torna a discussão um pouco mais complexa. Desta constatação pode-se surgir dois questionamentos. No primeiro, pode-se estar havendo uma personificação das ações do banco na figura do administrador, retirando o crédito da instituição, mais se o objetivo for atingido o resultado pode ser

comemorado, Em segundo poderia estar acontecendo ações ditas “caseiras”, encontradas pelos administradores para tentar melhorar a QVT em suas agências. Se a segunda hipótese estiver correta estas ações devem ser disseminadas, pois já demonstraram na prática sua validade.

Quando o questionário tratou dos medos dos funcionários, não houve muita surpresa, pois esta pesquisa só veio a corroborar outros estudos que já mencionavam o medo que os bancários possuem de contrair doenças físicas ou psicológicas. Estando essa em primeiro lugar, logo atrás vieram excesso de trabalho e metas excessivas. Questões tratadas neste trabalho e que são determinantes para que se consiga uma Qualidade de Vida no Trabalho.

Quando o questionamento tratou de sugestões para a melhoria na qualidade de vida, uma melhor remuneração ficou em primeiro lugar e posteriormente uma menor pressão. O que demonstra que o excesso de trabalho, as metas excessivas, assim como outros diversos males que advieram deste novo panorama mercadológico do sistema financeiro hoje vigente, não vieram acompanhados de uma remuneração compatível. O que torna a situação ainda pior, pois além das preocupações inerentes a profissão no momento, o profissional tem o salário aquém de suas necessidade.

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Retira-se desta pesquisa profundas questões que deverão ser melhor exploradas pela empresa. Pois o tema é bastante profundo e delicado. Pois envolve o que há de mais valioso em qualquer empresa, o seu capital humano e para que esses funcionários consigam exercer suas atividades da melhor maneira possível é necessário que estes possuam um ambiente favorável para isso.

Esse estudo trouxe algo que já era percebido, mais agora de forma científica. Mostrou que a grande maioria dos funcionários não está satisfeita com as condições em que exerce seu trabalho. As críticas à instituição são duras e claras, demandando revisão de procedimentos pela instituição. Visto que apesar de haver mecanismos que tentam abrandar as aflições sofridas pelo seu corpo funcional, estas não estão surtindo o efeito esperado.

Recomenda-se que seja feito um estudo mais elaborado e amplo, pois o público estudado foi pequeno em relação a quantidade de funcionários da empresa. Pois se o medo da maioria dos empregados for o mesmo constatado nesta pesquisa, o banco pode se ver em uma situação totalmente desconfortável e de difícil solução. Pois se há o temor, existe também um vetor que o ocasiona. Caso este mal não seja tratado da forma adequada pode-se gerar uma reação em cadeia, onde uma quantidade de funcionários cada vez maior adoecerá, aumentando a carga de trabalho dos que continuam a trabalhar e estes por sua vez estarão também propensos a adoecer.

REFERÊNCIAS

BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Desenvolvimento de recursos humanos: uma estratégia de desenvolvimento organizacional**. São Paulo: Atlas, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**. São Paulo: Atlas, 1995.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. 2.ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FRANÇA, A. C. L. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2ed. São Paulo: Atlas, 2010.

FRANÇA, A. C. L. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas na sociedade pós-industrial**. 2ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MASLOW, A. H. **Introdução à Psicologia do Ser**. 2.ed. Rio de Janeiro: Eldorado, s/d.

MATIAS-PEREIRA, José. **Metodologia Científica**. Manual de Pesquisa Científica. Brasília: CEAD/UNB, 2006.

RODRIGUES, Marcus Vinícius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho**. 2.ed., Petrópolis: Vozes, 1999.

ZANELLA, L. C. H. **Metodologia da pesquisa**. Apostila elaborada para o curso de administração na modalidade à distância. Brasília: UNB, 2009.

APÊNDICES

Apêndice A - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Por favor, leia atentamente o termo de consentimento abaixo.

TÍTULO DO ESTUDO: "QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E SUA PERCEPÇÃO PELOS FUNCIONÁRIOS DO BANCO DO BRASIL DO GAMA - DF".

RESPONSÁVEL PELA PESQUISA: Graduando em Administração Lúcio Daniel Ilha Franke.

DESCRIÇÃO: Você está convidado a participar de uma pesquisa sobre a percepção que os funcionários do Banco do Brasil lotados na agência Gama Leste e Gama Centro detêm sobre o tema QVT. Caso você concorde, você deverá responder a um questionário anexado a esta mensagem.

RISCOS E BENEFÍCIOS: Não existem riscos associados a este estudo. Não existem benefícios pessoais a partir deste estudo, exceto que esta pode vir a ser uma experiência agradável e que você pode colaborar para pesquisas acadêmicas.

TEMPO DE PARTICIPAÇÃO: O questionário leva de 5 a 10 minutos para ser completamente respondido e este, portanto, será o tempo que você necessitará para participar desta pesquisa.

DIREITOS DO SUJEITO/PARTICIPANTE: Se você leu este formulário e decidiu participar desta pesquisa, por favor, compreenda que a sua participação é voluntária e você tem o direito de retirar o seu consentimento ou de desistir de participar a qualquer momento sem penalidades. Você tem o direito de se recusar a responder às perguntas. Sua privacidade será mantida em todas as discussões sobre os dados deste estudo.

INFORMAÇÕES PARA CONTATO: Se você tiver qualquer dúvida sobre este estudo, os seus procedimentos, riscos e benefícios ou sobre as formas de tratamento de dados você poderá entrar em contato comigo pelo email luciofranke@hotmail.com. Se você não estiver de acordo com a maneira de realização deste estudo, se tiver dúvidas, reclamações ou questões gerais sobre a investigação ou ainda sobre seus direitos como um sujeito da pesquisa, entre em contato comigo.

Assinatura

Apêndice B - Questionário

Este trabalho tem como objetivo identificar o conhecimento que os funcionários do Banco do Brasil das agências Gama centro e Gama Leste do Distrito Federal possuem sobre o tema QVT (Qualidade de Vida no Trabalho), bem como saber se os funcionários reconhecem as práticas que o BB possui para auxiliar na melhoria da qualidade de vida do seu corpo funcional. Assim como também se deseja saber como está a qualidade de vida destes funcionários, delineando aquilo que mais lhe aflige e o que poderia ser feito para melhorar esta situação.

QUESTIONÁRIO SOBRE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO					
Você percebe o significado de ter qualidade de vida no trabalho?	Não concordo Totalmente ()	Não Concordo Parcialmente ()	Indiferente ()	Concordo Parcialmente ()	Concordo Totalmente ()
Você acha que tem qualidade de vida no seu trabalho?	Não concordo Totalmente ()	Não Concordo Parcialmente ()	Indiferente ()	Concordo Parcialmente ()	Concordo Totalmente ()
Você acha que o BB possui ações para aumentar a QVT dos funcionários?	Não concordo Totalmente ()	Não Concordo Parcialmente ()	Indiferente ()	Concordo Parcialmente ()	Concordo Totalmente ()
A adm. da agência toma medidas para melhoraria da QVT em sua agência?	Não concordo Totalmente ()	Não Concordo Parcialmente ()	Indiferente ()	Concordo Parcialmente ()	Concordo Totalmente ()
O que mais lhe aflige no seu ambiente de trabalho?	Falta de Reconhecimento ()	Metas de Produção ()	Excesso de Trabalho ()	Adoecer Física ou Mentalmente ()	Outros.Cite:

O que mais lhe traria satisfação no ambiente de trabalho?	Salário Maior ()	Menor Carga Horária ()	Oportunidade de Ascensão ()	Menos Pressão ()	Outros.Cite:
---	----------------------	----------------------------	---------------------------------	----------------------	--------------