



Universidade de Brasília

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

Departamento de Administração

**ELISEU EURICO DE LIMA**

**ANALISE DE UM PROGRAMA DE QUALIDADE DE VIDA EM UMA  
INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE JI-PARANÁ (RO)**

Brasília – DF  
2011

ELISEU EURICO DE LIMA

**ANALISE DE UM PROGRAMA DE QUALIDADE DE VIDA EM UMA  
INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE JI-PARANÁ (RO)**

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

Professora Supervisora: Tatiane Paschoal  
Professora Orientadora: Dra. Fabrícia Faleiros Pimenta

Brasília – DF  
2011

De Lima, Eliseu Eurico.

Análise do Programa de Qualidade de Vida de uma Instituição Financeira de Ji-Paraná (RO) / Eliseu Eurico de Lima. – Brasília, 2011.

40f. : il.

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

Orientador: Prof. Dra. Fabrícia Faleiros Pimenta, Departamento de Administração.

1. Bem estar no trabalho. 2. Instituição Financeira. 3. Clima Organizacional.

ELISEU EURICO DE LIMA

**ANALISE DE UM PROGRAMA DE QUALIDADE DE VIDA EM UMA INSTITUIÇÃO  
FINANCEIRA DE JI-PARANÁ (RO)**

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

**Eliseu Eurico de Lima**

Dra. Fabrícia Faleiros Pimenta  
Professora-Orientadora

Ms. Gemael Chaebo  
Professor-Examinador

Ms. Wolney Resende  
Professor-Examinador

Brasília, 03 de Dezembro de 2011.

## **DEDICATÓRIA**

Dedico a Deus, meu refúgio e fortaleza nos momentos de dificuldade. Aos meus pais, ao meu irmão Ezequiel, e minha querida esposa Goldiene.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a meus pais, que sempre me motivaram e nunca me deixaram parar de estudar, a todos os meus professores, a todos meus colegas de curso, em especial aos colegas Bruno, Paulo e Sidney (Athila), que lutaram junto comigo e me ajudaram a conquistar essa vitória. A Universidade de Brasília que nos proporcionou este curso, e a todos os colegas do Banco do Brasil S.A., que me ajudaram no decorrer dessa caminhada.

*“Deus é forte, Ele é grande, e quando Ele quer não tem que não queira”.*

Ayrton Senna da Silva – Donington Park –  
Inglaterra

Grande Prêmio da Europa de F1 – 1993.

## RESUMO

O principal objetivo dessa pesquisa, baseada no modelo de Richard Walton (1973), adaptada por Ribeiro (2010), foi analisar o funcionamento do programa de Qualidade de Vida de uma Instituição Financeira, em sua agência centro, do município de Ji-Paraná, Estado de Rondônia. A escolha do tema justifica-se pelo mesmo ser muito valorizado pelas grandes empresas na atualidade, e pelo fato da instituição ter um programa disponível para seus funcionários. A metodologia utilizada caracterizou-se como exploratória, descritiva, na forma de estudo de caso, onde o instrumento de coleta de dados foi elaborado a partir de uma adaptação de indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho propostos por Walton (1973). O público alvo do estudo foram 36 (trinta e seis) funcionários da instituição estudada, onde os dados foram coletados através de um questionário com 31 (trinta e uma) perguntas fechadas. Na análise dos dados observamos que as opiniões são divergentes entre alguns funcionários, entretanto observa-se que existe um padrão de concordância entre as respostas da grande maioria. Através desta análise foi possível observar que os funcionários da instituição pesquisada têm uma visão positiva do Programa de Qualidade de Vida da instituição, acreditando que o mesmo exerce influência positiva na empresa, contribuindo para o bem estar organizacional e o bom desenvolvimento do trabalho. A principal contribuição da pesquisa está no fato da mesma poder comprovar que o programa da instituição financeira estudada funciona de forma prática, melhorando efetivamente a qualidade de vida dos funcionários.

**Palavras chave:** Qualidade de Vida no Trabalho, Instituição Financeira, Clima Organizacional.



## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Evolução do Tema QVT .....	16
Quadro 2 – Distribuição dos itens por fatores .....	24

# SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>1.1 Formulação do problema .....</b>	<b>12</b>
<b>1.2 Objetivo Geral.....</b>	<b>12</b>
<b>1.3 Objetivos Específicos .....</b>	<b>12</b>
<b>1.4 Justificativa .....</b>	<b>12</b>
<b>2. REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>14</b>
<b>2.1 Origem da QVT .....</b>	<b>14</b>
<b>2.2 A QVT no ramo da Administração .....</b>	<b>16</b>
<b>2.3 Histórico do QVT na Instituição Financeira .....</b>	<b>19</b>
<b>3. TÉCNICAS DE PESQUISA.....</b>	<b>22</b>
<b>3.1 Tipo e descrição geral da pesquisa.....</b>	<b>22</b>
<b>3.2 Caracterização da organização.....</b>	<b>22</b>
<b>3.3 População .....</b>	<b>23</b>
<b>3.4 Instrumentos de pesquisa .....</b>	<b>23</b>
<b>3.5 Procedimentos de coleta e de análise de dados .....</b>	<b>25</b>
<b>4. RESULTADO E DISCUSSÃO .....</b>	<b>26</b>
<b>4.1 Descrição do perfil dos funcionários da empresa .....</b>	<b>26</b>
<b>4.2 Análise e interpretação geral dos resultados na dimensão QVT .....</b>	<b>27</b>
<b>4.3 Suporte à execução do trabalho .....</b>	<b>27</b>
<b>4.4 Fator Relacionamento.....</b>	<b>28</b>
<b>4.5 Fator Respeito Profissional.....</b>	<b>29</b>
<b>4.6 Fator Programas de Qualidade de Vida .....</b>	<b>30</b>
<b>4.7 Fator Recompensa .....</b>	<b>31</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>33</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>35</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>36</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>39</b>

## 1. INTRODUÇÃO

Este trabalho tem por objetivo analisar o programa de Qualidade de Vida no Trabalho disponível para os funcionários da agência centro de uma Instituição Financeira, no município de Ji-Paraná (RO).

Embora seja discutida nas literaturas empresarial e científica desde os anos 50, conforme relata Sampaio (1999); *apud* Limongi-França (2010), o tema “Qualidade de Vida no Trabalho” (a partir desse momento denominado QVT) vem ganhando um espaço muito grande dentro das empresas nos últimos anos por estar envolvido diretamente com o bem estar, a motivação, o comprometimento e os resultados apresentados pelos funcionários em seu ambiente de trabalho.

Segundo Vieira (2002) *apud* Duarte, Borin e Almeida (2010) atualmente, a Qualidade de Vida no Trabalho, como linha de pesquisa da ciência comportamental, encontra-se bastante desenvolvida em países como os Estados Unidos (*Quality of Working Life*), Canadá e França (*Qualité de la Vie au Travail*) e, principalmente, na Suécia, onde alcançou maior projeção.

Idalberto Chiavenato informa que o termo “Qualidade de Vida no Trabalho” foi utilizado por Louis Davis na década de 1970 ao desenvolver um projeto sobre desenho de cargos<sup>1</sup>. Para Davis (*apud* Chiavenato, 2008, p. 487), o conceito de QVT refere-se à preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho de suas tarefas. Já Chiavenato entende que a QVT envolve aspectos físicos, ambientais e também os aspectos psicológicos do local de trabalho. Conforme este autor: “A QVT assimila duas posições antagônicas: de um lado, a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho; e, de outro, o interesse das organizações quanto aos seus efeitos sobre a profundidade e a qualidade.” (Chiavenato, 2008, p. 487).

---

<sup>1</sup> O desenho de cargos constitui na maneira como cada cargo é estruturado e dimensionado, dentre disso precisa-se definir quatro condições básicas:

Qual é o conteúdo do cargo, ou seja, o conjunto de tarefas ou atribuições que o ocupante desempenhará;

Quais são os métodos e processos de trabalho, ou seja, como as tarefas deverão ser desempenhadas;

A quem o ocupante do cargo deve prestar responsabilidade, isto é, quem é o seu superior imediato; Quem o ocupante do cargo deverá supervisionar ou dirigir autoridade, ou seja, quem serão os seus subordinados.

Fonte: [http://www.rhportal.com.br/artigos/wmview.php?idc\\_cad=e7m3hs6h9](http://www.rhportal.com.br/artigos/wmview.php?idc_cad=e7m3hs6h9): Acesso em 05/11/2011.

Para Fernandes (2002) *apud* Duarte, Borin e Almeida (2010), não existe um consenso sobre o conceito de qualidade de vida no trabalho, no entanto, dentre as mais diferentes opiniões observa-se algo em comum: a conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações, a satisfação dos trabalhadores e a alta produtividade da empresa.

Dessa forma, entende-se, neste trabalho, que o conceito de “Qualidade de Vida no Trabalho” envolve não apenas aspectos físicos, mas também emocionais. Assim, quando bem executado, um programa de QVT pode fazer com que o envolvimento do quadro funcional da empresa melhore significativamente os resultados apresentados.

A história nos mostra que desde os primórdios da civilização o homem procura maneiras para diminuir o seu trabalho, criando ferramentas e utensílios que venham facilitar o seu dia-a-dia, evitando que ele perca muito tempo realizando atividades laborais e que, com isso, obtenha mais tempo para atividades familiares e de lazer. Com a Revolução Industrial, que teve início na Inglaterra em meados do século XVIII, criou-se a necessidade de estudar mais profundamente temas que estão relacionados a ganho de tempo e maior rapidez da produção, sempre com o mínimo de esforço possível.

Por meio de levantamentos bibliográficos, observa-se a existência de várias pesquisas realizadas em Instituições financeiras no Brasil<sup>2</sup>, inclusive dentro da própria instituição pesquisada, as quais revelaram que o programa de Qualidade de Vida no Trabalho é benéfico não apenas para os funcionários, como também para a empresa, pois com os funcionários satisfeitos eles vão atender melhor os clientes, vão ter menos doenças, então a empresa vai ter menos gastos com plano de saúde, absenteísmo, acidentes de trabalho, entre outros; o ambiente agradável vai atrair e reter talentos; o nível de comunicação e confiança interna vai aumentar; o bom ambiente de trabalho vai aumentar a produtividade individual da equipe e a empresa vai ter um resultado muito melhor.

---

<sup>2</sup> São exemplos das pesquisas realizadas: trabalho acadêmico de Manassés Sousa Campos: Qualidade de Vida no Trabalho: Um estudo de caso na Agência Tanhaçu/BA do Banco do Brasil. Apresentado no ano de 2009, ao Instituto Brasileiro de Pós-Graduação e Extensão – IBPEX.; Trabalho da acadêmica Sheila Keli dos Santos Tonial: Qualidade de Vida no Trabalho dos Funcionários do Banco do Brasil. Apresentado no ano de 2006 a Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves, como pré-requisito para obter o título de bacharel em administração com habilitação em recursos humanos.

## **1.1 Formulação do problema**

A partir dos argumentos levantados na introdução deste trabalho, a presente pesquisa tem por objetivo responder à seguinte questão: *Como funciona o programa de Qualidade de Vida no Trabalho de uma Instituição Financeira do município de Ji-Paraná (RO)?*

## **1.2 Objetivo Geral**

Avaliar o programa de Qualidade de Vida no Trabalho disponível para os funcionários da agência centro de uma Instituição Financeira, da cidade de Ji-Paraná.

## **1.3 Objetivos Específicos**

1. Identificar a percepção dos funcionários acerca do programa de qualidade de vida no trabalho;
2. Identificar possíveis problemas na execução do programa de QVT e sugerir soluções para os desafios encontrados.

## **1.4 Justificativa**

A principal justificativa para o tema proposto reside no fato da Qualidade de Vida no Trabalho ser um tema que está em destaque no ramo empresarial nos dias atuais, sendo associada à melhoria na execução dos serviços realizados por seus funcionários, aumento da produtividade individual, redução de custos com doenças e planos de saúde, além de atrair e reter talentos para as empresas que dispõem deste programa.

A escolha do tema foi justamente em virtude do mesmo estar sendo muito divulgado e comentado no meio empresarial, como forma de agregar valor ao nome das empresas que implantam o programa de Qualidade de Vida no trabalho para

seus funcionários.

O tema é importante para a sociedade, pois tem se mostrado eficiente nas empresas onde foram implantados, fazendo com que os funcionários fiquem satisfeitos com o ambiente de trabalho, melhorando assim a comunicação e o nível de confiança interna, aumentando a produtividade individual e da equipe, tornando o atendimento ao cliente muito melhor.

Através deste estudo ao conhecer a avaliação dos funcionários, sobre a satisfação no trabalho e o que eles conhecem sobre o Programa de Qualidade de Vida que a instituição oferece, a pesquisa realizada pretende sugerir melhorias no programa a fim de garantir um clima de trabalho que venha proporcionar um atendimento com maior qualidade aos clientes e usuários da instituição.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Origem da QVT

O termo qualidade de vida no trabalho (QVT) foi cunhado por Louis Davis na década de 1970 quando desenvolvia um projeto sobre desenho de cargos. Para ele, conceito de QVT refere-se à preocupação com o bem estar geral e à saúde dos colaboradores no desempenho de suas atividades. A partir de então o tema Qualidade de Vida no Trabalho tem se desenvolvido bastante mostrando modelos que as organizações podem fazer para melhorar as condições de vida para seus membros.

Segundo Limongi-França (2010 p.27): Já com a denominação de qualidade de vida, Walton (1975), é o primeiro autor norte americano que fundamenta, explicitamente, um conjunto de critérios sob a óptica organizacional, iniciando importante linha de pesquisa de satisfação em qualidade de vida no trabalho.

Para Limongi-França (2010 p.34): no campo conceitual, o trabalho de Walton (1975) forneceu um modelo de análise de experimentos importantes sobre Qualidade de vida no Trabalho com oito categorias conceituais como critérios de QVT, incluindo: compensação justa e adequada, condições de trabalhos seguras e saudáveis, oportunidades imediatas para desenvolver e usar as capacidades humanas, oportunidades futuras para o crescimento contínuo e a garantia de emprego, integração social na organização, constitucionalismo na organização, trabalho e espaço total na vida do indivíduo, e relevância social do trabalho. Embora conhecidas as diversidades das preferências e as diferenças individuais relativas à cultura, classe social, educação, formação e personalidade, tais fatores são intervenientes, de modo geral, na Qualidade de Vida no Trabalho.

Significa dizer que apesar dos funcionários não apresentarem nenhuma semelhança com seus colegas de trabalho, seja essa semelhança cultural, educacional ou de personalidade, a Qualidade de Vida deles vai estar mais relacionada aos oito fatores elencados acima e que fazem parte do modelo proposto por Walton, do que com as características individuais de cada indivíduo que trabalha na empresa.

Na década de 90, os trabalhos dos norte americanos Schein, Handy, Mintzberg e Ulrich abordam novos conceitos de condição humana no trabalho, em extenso conjunto de contribuições sob perspectiva organizacional, no que se refere à competência, estratégia, cultura e talento.

O tema Qualidade de Vida vem ganhando um espaço significativo dentro

das grandes instituições empresariais, não apenas no Brasil, no mundo todo. Nos dias atuais os empresários observam que os trabalhadores não procuram apenas trabalhar por dinheiro, eles também procuram outros benefícios, como plano de saúde, auxílio creche, participação no capital da empresa, seguro pago pela empresa, atividades de lazer e outros benefícios que eventualmente possam ser oferecidos pela empresa.

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 à 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 freqüentemente 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.

Quadro 1 – Evolução do tema QVT.

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

As concepções evolutivas são fundamentais para o desenvolvimento do conceito Qualidade de Vida, pois através das pesquisas realizadas no decorrer dos últimos anos chegamos aos conceitos que temos hoje.

O qual é entendido como tudo aquilo que agrega bem estar ao trabalhador no seu ambiente de trabalho, visando melhorar a disposição e a motivar o mesmo para realização de suas atividades laborais, para que o mesmo possa realizar as atividades sob sua responsabilidade com maior atenção e cuidado, obtendo assim



um produto ou serviço com maior qualidade para os consumidores ou usuários.

Conforme observamos no quadro acima, nas últimas décadas o tema Qualidade de Vida foi estudado sempre através de características e visões diferentes, esse fato contribui para linhas de pensamentos diferentes, entretanto sempre buscando melhorar o ambiente e a condição de trabalho dos empregados.

WALTON 1973, (*apud* Stefano e Roik, p. 03) conceituam QVT:

A idéia de QVT é calçada em humanização do trabalho e responsabilidade social da empresa, envolvendo o entendimento de necessidades e aspirações do indivíduo, através da reestruturação do desenho de cargos e novas formas de organizar o trabalho, aliado a uma formação de equipes de trabalho com um maior poder de autonomia e uma melhoria do meio organizacional.

Um programa de QVT tem como principal objetivo encorajar os funcionários a adquirirem hábitos que promovam saúde e bem estar entre os mesmos durante toda sua vida profissional.

Walton *apud* Rodrigues (1999, p.81) *apud* Vasconcelos (2001, p. 04):

A expressão qualidade de vida tem sido usada com crescente frequência para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico.

A QVT tende a produzir um ambiente de trabalho mais focado no bem estar dos funcionários, procurando motivar e reter para aproveitar as habilidades de cada trabalhador fazendo com que o mesmo consiga refinar ainda mais suas habilidades e torne-se ainda melhor no que faz.

Esse fato torna os trabalhadores mais valorizados, deixando de ser visto apenas como peça de uma engrenagem, que pode ser substituída por outra nova, quando tem algum problema.

## **2.2 A QVT no ramo da Administração**

A busca por melhor qualidade de vida para os funcionários é um desafio enfrentado pelas empresas nos dias atuais já que acaba por impactar diretamente

no resultado final das atividades realizadas por esses.

Nos dias atuais as empresas perceberam que seus funcionários não podem ser tratados como simples peças que podem ser descartadas, e elaboram estratégias para manter no quadro funcional da instituição, profissionais qualificados, oferecendo além de boa remuneração financeira, programas que visam manter a saúde física e mental, a fim de evitar que os funcionários saiam em busca de outro emprego, ou acabem afastados do quadro da empresa por problemas de saúde.

Segundo Oliveira (1998, p.22) *apud* Oliveira e Medeiros (2008, p.143):

[...] um dos aspectos da Qualidade de Vida que merece mais atenção é a Qualidade de Vida no Trabalho. É na chamada atividade laboral que o ser humano passa um terço de seu dia e os melhores e mais produtivos anos de sua vida. Quando o tempo passado no trabalho é vivido de forma digna, o homem se sente feliz e transmite esse sentimento para os que lhe cercam, formando uma verdadeira rede de felicidade.

Tendo em vista que o ser humano enquanto trabalhador doa um terço dos seus dias e seus melhores anos para o trabalho, nada mais justo que as empresas disponibilizem dentro das empresas espaços para que o funcionário esqueça um pouco do trabalho e tenha momentos de relaxamento e descanso, pois isso acaba diminuindo a ansiedade e o estresse e torna o funcionário mais atento e disposto a realizar suas atividades laborais.

Para alguns empregados, o fato de ter um bom ambiente físico de trabalho (espaçoso, bem iluminado, com segurança, entre outros motivos), pode ser aspecto positivo para a Qualidade de vida, outros procuram ter companheiros e chefes agradáveis, ter o respeito dos mesmos, um salário bom, um plano de saúde para ele e para sua família. Alguns fatores não podem ser generalizados, pois em alguns casos um trabalho que promove qualidade de vida para um indivíduo acaba proporcionando sofrimento e tristeza para outros, tendo em vista que cada indivíduo tem necessidades diferentes, segundo a teoria das necessidades de Maslow.

Segundo Oliveira e Medeiros (2008, p.146):

Entre os autores que desenvolveram estudos relacionados ao trabalho podemos citar como principais: Walton (1973), Hackman e Oldham (1975), Westley (1979).

Walton (1973), propõe um modelo de QVT dividido em oito categorias ou critérios de medição. Eles indicarão o nível de Qualidade de Vida no Trabalho do indivíduo, nos mais diferentes aspectos relativos ao trabalho, incluindo sua satisfação com o salário, com a jornada de trabalho, salário, condições físicas, ambiente, segurança no emprego, possibilidade de

progredir na carreira escolhida, autonomia, o desenvolvimento da capacidade intelectual e criativa. Outros fatores ainda podem ser relacionados a esses, como por exemplo, a auto-estima, o fato de poder conciliar o trabalho com a vida familiar, o cumprimento dos direitos trabalhistas, a imagem da empresa perante a sociedade.

Hackman e Oldham (1975) apresentaram um modelo mais específico e bastante eficaz para estudar a Qualidade de Vida no Trabalho. Eles avaliam os aspectos das dimensões da tarefa, que geram desgaste emocional nas pessoas em seu ambiente de trabalho. Estes desgastes são classificados como estado psicológico crítico, e são caracterizados como: a percepção que o indivíduo possui sobre o produto do seu trabalho, a percepção da responsabilidade que o mesmo possui sobre os resultados alcançados pela realização de seu trabalho. Tudo isso é fator determinante da satisfação e motivação dos indivíduos que pode gerar realização pessoal e profissional para cada um dos envolvidos na execução da atividade laboral.

Segundo Hackman e Oldham (1975) esses três estados psicológicos são gerados através de cinco dimensões básicas do trabalho:

**Variedade e Habilidades**, onde a tarefa a ser executada exige o conhecimento e a utilização de vários talentos.

A **identidade da tarefa**, onde ocorre a realização de uma tarefa do início ao fim.

**Significado da tarefa**, o sentido e o impacto que uma atividade executada exerce na vida ou no trabalho de outros seres humanos.

A **autonomia**, que é o grau de independência que o funcionário possui para planejar e executar seu trabalho e determinar os procedimentos para concluir o mesmo.

O **feedback**, onde o indivíduo recebe informações e detalhes sobre como foi seu desempenho na realização da atividade que o mesmo executou.

Westley (1979) faz uma análise do QVT através de quatro indicadores: econômico, político, sociológico e psicológico. O indicador econômico diz respeito a equidade salarial e do tratamento recebido, além da remuneração satisfatória, jornada de trabalho, o ambiente externo, a carga horária semanal e infra-estrutura do local de trabalho. Quando isso não ocorre gera no funcionário um sentimento de injustiça. Isso ocorre quando existe grande concentração de lucros e à exploração dos trabalhadores. O indicador político representa segurança no emprego, liberdade de expressão, relacionamento com a chefia, atuação sindical, participação nos lucros e os treinamentos oferecidos pela empresa. Quando isso não ocorre ocorre concentração de poder e provoca insegurança no ambiente de trabalho. O indicador sociológico é representado pela participação nas decisões, status, autonomia, relacionamento interpessoal, e grau de responsabilidade. Quando isso não ocorre é em decorrência de envolvimento moral. O indicador psicológico é representado pela auto-realização, quando o indivíduo atinge um nível de desenvolvimento pessoal e profissional, torna-se criativo, identifica a tarefa e acaba demandando tarefas. Se isso não ocorrer o trabalhador pode tornar-se desinteressado para com o trabalho e para com o seu próprio ser.

No Brasil um dos modelos mais utilizado para avaliação da QVT é o de Walton (1973), por compreender 08 dimensões que influenciam diretamente o trabalhador. Trata-se de um modelo flexível, que abrange os aspectos básicos das situações de trabalho.

A QVT representa o grau em que os membros da organização são capazes

de satisfazer suas necessidades pessoais através do seu trabalho na organização.

Segundo Davis e Newstrom, (2004) *apud* Maier, Junior e Kovaleski p. 03.

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

Segundo a Organização Mundial de Saúde a qualidade de vida é o conjunto de percepções individuais de vida no contexto dos sistemas de cultura e de valores em que vivem, e em relação a suas metas, expectativas, padrões e preocupações.

Segundo Limongi-França; Zaima, (2002) *apud* MAIER, JUNIOR e KOVALESKI p. 03.

Este é um tema que tem despertado o interesse por parte do empresariado brasileiro, provavelmente pela possível ligação com a satisfação do empregado e conseqüentemente perda ou aumento de produtividade que pode surgir dessa associação.

### **2.3 Histórico do QVT na Instituição Financeira**

A Instituição Financeira pesquisada vem no decorrer dos anos, trabalhando e intensificando as ações vinculadas à questão da Qualidade de Vida no Trabalho. No ano de 2003, buscando compatibilizar as estratégias da organização com as demandas do mercado, os desafios da conjuntura político-econômica e as obrigações da empresa com seus acionistas, em especial com o Governo Federal, a instituição criou um espaço democrático favorável a uma construção estratégica participativa. Realizou o denominado quarto fórum de Gestão de Pessoas e Responsabilidade Socioambiental.

O principal objetivo desse fórum foi ouvir os funcionários, por meio de um sistema de representação democrática, para discutir e reconstruir sua política de Gestão de Pessoas e Responsabilidade Socioambiental. Vários assuntos foram abordados, entre eles a importância de investimentos em Qualidade de Vida no Trabalho. Apesar de todos os benefícios oferecidos pela Instituição Financeira, o quarto fórum, deixou claro o desejo do funcionalismo de que a empresa realizasse

investimentos complementares em atividades físicas e ações de estímulo à alimentação balanceada.

Foi nesse contexto que surgiu um programa estruturado de qualidade de vida na Instituição Financeira, focado inicialmente na promoção da saúde de seus funcionários.

Os primeiros passos desse programa foram dados em março de 2004, quando se iniciou um projeto piloto envolvendo funcionários da Sede, em Brasília, e de 32 agências de 06 estados. Foram beneficiadas mais de três mil pessoas, entre funcionários, estagiários e participantes do programa Adolescente Trabalhador. As ações incluíram: ginástica laboral (15 minutos por dia no ambiente e horário de trabalho do funcionário); caminhadas aos fins de semana; massagem expressa individual durante o expediente; lanches saudáveis; criação da página de Qualidade de Vida na Intranet com informações sobre saúde, alimentação, atividade física, práticas anti-stress, entre outras; bem como espaços de Qualidade de Vida.

Uma pesquisa de avaliação realizada junto aos funcionários que participaram do projeto piloto revelou o impacto positivo do Programa de Qualidade de Vida da Instituição Financeira. Segundo os entrevistados, as ações empreendidas serviram para despertar o interesse pelo tema e provocar algumas mudanças, a exemplo de: melhoria do clima organizacional, adoção de um estilo de vida mais saudável (atividade física regular e preocupação com alimentação balanceada), maior disposição e motivação e percepção da valorização de funcionários e colaboradores.

Para complementar essa avaliação, obtendo mais subsídios para a formatação do Programa, foi realizada nova pesquisa, desta vez junto a funcionários que não haviam participado do projeto Piloto. O instituto Vox Populi, em janeiro de 2005, foi o responsável por captar a percepção do funcionalismo sobre o tema. Os resultados apontaram para a importância de estender as ações do projeto piloto a toda a empresa. A partir disso o programa entrou em fase de ajustes e verificação de disponibilidade orçamentária. Essas informações foram retiradas da intranet da Instituição Financeira, site interno direcionado apenas aos funcionários da instituição, portanto os dados da pesquisa não está disponível ao público em geral, apenas aos funcionários da empresa.

Em 2007, uma nova proposta mais ampla obteve aprovação para ser implantada em todas as dependências do Banco, e até os dias atuais vem sendo

utilizada pelas agências da instituição sem mudanças significativas em suas características. Basicamente a proposta que foi aprovada naquele ano vem sendo utilizada até os dias atuais.

### **3. TÉCNICAS DE PESQUISA**

Neste estudo de caso foram utilizadas algumas técnicas para realização da pesquisa, das quais destacam-se: tipo e descrição geral da pesquisa, caracterização da organização, população, instrumento de pesquisa e procedimentos de coleta e análise dos dados.

#### **3.1 Tipo e descrição geral da pesquisa**

A pesquisa é um estudo de caso, descritivo e exploratório, com perguntas qualitativas e quantitativas. O modelo de Walton foi escolhido para ser aplicado nessa pesquisa, por ser o modelo de QVT mais utilizado no Brasil, sendo muito abrangente e de fácil compreensão.

#### **3.2 Caracterização da organização**

A agência centro da Instituição Financeira no município de Ji-Paraná é o objeto de estudo nesta pesquisa.

A Instituição Financeira de Ji-Paraná possui em sua agência centro, um quadro funcional composto de 38 funcionários, além de 04 estagiários. Segundo dados da própria Instituição Financeira, a empresa possui mais de 15.133 pontos de atendimento distribuídos pelo país, entre agências e postos, com mais de 40 mil terminais de auto-atendimento.

A Instituição Financeira instalou-se na região no ano de 1976, quando o município ainda não havia sido emancipado, era um vilarejo que estava em pleno desenvolvimento.

A agência atende a todos os segmentos de clientes que existe no comércio local e dos municípios vizinhos. Existem vários nichos de mercado, entre os principais estão: clientes varejo, clientes personalizados, clientes do segmento empresarial e clientes do segmento governo.

### 3.3 População

Neste estudo de caso, a população estudada foram 36 funcionários, sendo composta por: um gerente geral, um gerente de negócios, sete gerentes de relacionamento, três gerentes de serviço, um supervisor de atendimento, cinco assistentes de negócios, seis caixas executivos, e doze escriturários, totalizando 36 pessoas envolvidas nas atividades da agência. O questionário foi distribuído entre todos os 36 funcionários para que fosse obtido o maior número de respostas possíveis a respeito do que os mesmos pensam sobre QVT. Dos 36 questionários entregues, 22 participantes devolveram devidamente respondidos, um percentual de 61,11%, enquanto 14 participantes, que correspondem a 38,89% do total de questionários, não devolveram os formulários.

### 3.4 Instrumentos de pesquisa

Através do instrumento obtivemos informações que nos serviram de base para analisarmos qual a visão os funcionários da agência Centro da Instituição Financeira de Ji-Paraná (RO) tem sobre o Programa de Qualidade de Vida no Trabalho que a instituição financeira disponibiliza para eles.

O questionário, de pesquisa quantitativa descritiva, foi elaborado com base nos indicadores de qualidade de vida proposto por Walton (1973) adaptado por Ribeiro (2010). O instrumento ainda está em processo de validação, e é composto de 31 afirmativas, onde cada uma possui uma escala de 5 pontos, variando de 0 (discordo) a 4 (concordo totalmente), que deverá ser preenchida pelo participante.

No questionário os fatores estão dispostos conforme quadro 02:

FATORES	ITENS
Suporte a execução do trabalho	1-Valoriza o trabalho dos funcionários; 3-Da liberdade para o funcionário executar o trabalho com seu estilo pessoal; 4-Fornece a infra-estrutura material necessária para a execução do trabalho; 12-Investe para que o ambiente físico de trabalho seja saudável; 7-Fornece um bom suporte tecnológico para o desempenho do trabalho; 13-Assegura uma adequada jornada de trabalho; 21-Oferece treinamento para os funcionários; 23-Tem um sistema de comunicação claro;



Relacionamento	8-Possibilita Relações sociais agradáveis entre funcionários; 9-Estimula o bom relacionamento entre chefias e funcionários; 16-Exige respeito dos superiores para com seus colaboradores; 17-Estimula o apoio dos superiores a seus colaboradores; 18- Exige respeito dos colaboradores.
Respeito Profissional	5- Apóia o desenvolvimento pessoal; 6-Investe para que o funcionário não mude de empresa; 11-Faz os funcionários se sentirem orgulhosos por trabalhar nela; 25- Respeita os direitos trabalhistas; 26- Respeita a liberdade de expressão; 27- Respeita a privacidade; 29-Possibilita a realização profissional dos seus funcionários; 30-Investe na segurança dos funcionários.
Qualidade de Vida	14-Oferece assistência médica; 15-Oferece assistência odontológica; 20-Oferece bolsas de estudos para os funcionários. 28-Promove eventos de recreação e lazer; 31-Desenvolve programas de qualidade de vida no trabalho.
Recompensas	2-Recompensa a competência no trabalho; 10-Paga salários justos; 22- têm um programa de promoção justo; 19- reconhece os bons funcionários; 24 – reconhece os funcionários leais;

Quadro 02: Distribuição dos itens por fatores  
 Fonte: Ribeiro (2010). Não elaborou instrumento.

Além do questionário adicionamos à pesquisa duas perguntas: há quanto tempo você trabalha nesta instituição? Qual status do participante? ( )chefia ( ) subordinado.

### **3.5 Procedimentos de coleta e de análise de dados**

Para coletar os dados foram distribuídos 36 questionários entre os funcionários da agência centro da Instituição Financeira de Ji-Paraná (RO), após autorização do gerente geral da agência para execução da pesquisa. Os questionários foram distribuídos no dia 07 de novembro de 2011, sendo recolhido no dia 11 de novembro de 2011, quando foi estipulado o prazo final para a devolução dos questionários devidamente respondidos.

Após análise do material, os dados foram transcritos em gráficos para melhor ilustrar o que os funcionários pensam a respeito do programa de QVT existente na instituição e como eles observam sua execução. A análise nos trouxe o que eles realmente conhecem do programa que a instituição financeira disponibiliza. Os dados foram analisados através de análises descritivas: média, desvio-padrão e frequência, por meio do programa Excel.

## 4. RESULTADO E DISCUSSÃO

Aqui estão elencados os dados coletados e os resultados, com suas análises em busca de respostas aos nossos questionamentos.

### 4.1 Descrição do perfil dos funcionários da empresa

A apresentação destes dados possibilitou conhecer o tempo de empresa que cada funcionário possui e qual **status** de cada um dentro da instituição, ou seja, quantos exercem cargos de chefia e quantos são subordinados.

**Tempo de trabalho na empresa:** dos 22 funcionários que responderam o questionário, 10 (45,45%) possuem de 01 mês a 05 cinco anos de trabalho na empresa, 9 (40,91%) possuem de 06 a 20 anos de trabalho na empresa, 3 (13,64%) possuem acima de 20 anos de trabalho prestados a instituição.

TEMPO NA EMPRESA	RESPOSTAS	PERCENTUAL
Até 5 anos	10	45,45%
Entre 6 e 20 anos	9	40,91%
Acima de 20 anos	3	13,64%
Total	22	100%

Tabela 1 – Tempo de trabalho na empresa.  
Fonte: Dados primários, 2011.

**Status:** dos 22 funcionários que responderam o questionário, 6 (27,27%) exercem o cargo de chefia, enquanto 16 (72,73%) são subordinados.

STATUS	RESPOSTAS	PERCENTUAL
Chefia	6	27,27%
Subordinado	16	72,73%
Total	22	100%

Tabela 2 – Status  
Fonte: Dados primários, 2011.

A partir dos dados coletados, pode-se observar que a maioria dos respondentes exercem atividades de subordinados, além de possuir menos de 06

anos de serviços prestados a instituição. Essas características podem influenciar diretamente as respostas, já que a grande maioria dos que participaram ainda tem pouco tempo de serviço na empresa e podem não possuir um nível de conhecimento tão avançado sobre o tema da nossa pesquisa.

#### **4.2 Análise e interpretação geral dos resultados na dimensão QVT**

Das oito categorias estabelecidas pelo modelo de Walton (1973), foram analisados apenas cinco fatores por fazerem parte do modelo adaptado por Ribeiro (2010), sendo os fatores:

1. Suporte à execução do trabalho;
2. Fator Relacionamento;
3. Fator Respeito Profissional;
4. Fator Programa de Qualidade de Vida;
5. Fator Recompensa.

#### **4.3 Suporte à execução do trabalho**

Esse fator representa (25,81%), das perguntas do questionário. Verificou-se que, (39,77%) das respostas foram no item concordo muito, tendo em segundo lugar com (28,98%) o item concordo razoavelmente, e na seqüência com (20,45%), das respostas o item concordo totalmente, conforme podemos observar na tabela 3.

Com isso podemos afirmar que na percepção da maioria dos entrevistados, quanto ao item suporte à execução do trabalho, a instituição financeira está cumprindo com o papel que os funcionários esperam dela de forma satisfatória, tendo em vista que 89,20% do total dos respondentes, responderam entre concordo razoavelmente e concordo totalmente com os itens questionados.

TABELA 3

	Discordo	Concordo pouco	Concordo razoavelmente	Concordo muito	Concordo totalmente	Total Questionário
Item	0	1	2	3	4	
Valoriza o trabalho dos funcionários	0	4	8	6	4	22
Da liberdade para o funcionário executar o trabalho com estilo pessoal;	3	2	7	8	2	22
Fornecer a infra-estrutura material necessária para a execução do trabalho;	0	0	8	10	4	22
Investe para que o ambiente físico de trabalho seja saudável;	1	2	7	7	5	22
Fornecer um bom suporte tecnológico para o desempenho do trabalho;	0	0	9	8	5	22
Assegura uma adequada jornada de trabalho;	1	1	7	9	4	22
Oferece treinamento para os funcionários;	0	1	2	12	7	22
Tem um sistema de comunicação claro;	1	3	3	10	5	22
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>51</b>	<b>70</b>	<b>36</b>	<b>176</b>
% respostas	3,41%	7,39%	28,98%	39,77%	20,45%	100%

Fonte: Dados primários, 2011.

#### 4.4 Fator Relacionamento

Esse fator representa (16,13%), das respostas do questionário. Verificou-se que a concordância foi muito superior a discordância de percepções, apresentando (51,82%), das respostas no item concordo muito, (23,64%) das respostas no item concordo totalmente e (16,36%) das respostas, conforme pode ser observado na

tabela 4.

Os dados coletados nos permitem afirmar que na percepção dos funcionários, o relacionamento no ambiente de trabalho é saudável e harmonioso, o que favorece o bom andamento das atividades dentro da agência e melhora os resultados das atividades realizadas na instituição, beneficiando assim os usuários e clientes.

Por isso é importante que os funcionários, em conjunto com a Administração da agência, continuem valorizando o fator relacionamento, a fim de preservar um clima amistoso e sempre obter um bom desempenho na execução das atividades da agência.

TABELA 4

	Discordo	Concordo pouco	Concordo razoavelmente	Concordo muito	Concordo totalmente	Total Questionário
Item	0	1	2	3	4	
Possibilita relações sociais agradáveis entre funcionários;	0	2	1	15	4	22
Estimula o bom relacionamento entre chefias e funcionários;	0	1	3	13	5	22
Exige respeito dos superiores para com seus colaboradores;	0	3	4	9	6	22
Estimula o apoio dos superiores a seus colaboradores;	0	2	5	10	5	22
Exige respeito dos colaboradores;	0	1	5	10	6	22
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>18</b>	<b>57</b>	<b>26</b>	<b>110</b>
% respostas	0%	8,18%	16,36%	51,82%	23,64%	100%

Fonte: Dados primários, 2011.

#### 4.5 Fator Respeito Profissional

O fator aqui apresentado representa (25,81%) das respostas do questionário, sendo observado que, (40,91%) das respostas deste item foram concordo muito, (23,30%) das respostas foram concordo razoavelmente, e (21,02%)

das respostas foram concordo totalmente. Um percentual total de (85,23%) das respostas, apresentaram algum tipo de concordância, conforme pode ser observado na tabela 5.

Pode-se afirmar que os entrevistados perceberam a existência de respeito profissional dentro da agência. Esse exemplo parte primeiramente dos funcionários que exercem cargos de chefia, e precisam transmitir tarefas para seus subordinados.

Como o índice de concordância foi alto, sugere-se à administração da instituição que mantenha a forma de tratamento entre os membros da equipe a fim de manter o nível de satisfação dos funcionários elevado.

TABELA 5

	Discordo	Concordo pouco	Concordo razoavelmente	Concordo muito	Concordo totalmente	Total Questionário
item	0	1	2	3	4	
Apóia o desenvolvimento pessoal;	1	0	2	13	6	22
Investe para que o funcionário não mude de empresa;	3	6	5	6	2	22
Faz os funcionários se sentirem orgulhosos por trabalhar nela;	2	2	9	6	3	22
Respeita os direitos trabalhistas;	1	1	6	7	7	22
Respeita a liberdade de expressão;	0	2	6	10	4	22
Respeita a privacidade;	1	2	3	8	8	22
Possibilita a realização profissional dos seus funcionários;	0	3	3	12	4	22
Investe na segurança dos funcionários;	1	1	7	10	3	22
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>17</b>	<b>41</b>	<b>72</b>	<b>37</b>	<b>176</b>
% respostas	5,11%	9,66%	23,30%	40,91%	21,02%	100%

Fonte: Dados primários, 2011.

#### 4.6 Fator Programas de Qualidade de Vida

O fator “programas de qualidade de vida” representou (16,13%) das

respostas do questionário. Nesse fator, analisando o total de respostas, destaca-se que o nível de concordância foi superior ao de discordância, onde (89,09%) das respostas, oscilaram entre, concordam totalmente, concordam muito e concordam razoavelmente com o fato da agência apresentar um programa de qualidade de vida, ou seja, a grande maioria dos entrevistados, conforme pode ser observado na tabela 6.

Os dados permitem afirmar que o Programa de Qualidade de vida implantado no Banco do Brasil agência Centro de Ji-Paraná esta sendo executado de forma satisfatória, melhorando com isso o desempenho profissional dos respondentes.

TABELA 6

	Discordo	Concordo pouco	Concordo razoavelmente	Concordo muito	Concordo totalmente	Total Questionário
Item	0	1	2	3	4	
Oferece assistência médica;	1	1	8	8	4	22
Oferece assistência odontológica;	3	2	6	7	3	22
Oferece bolsas de estudo para os funcionários;	0	1	2	6	13	22
Promove eventos de recreação e lazer;	0	2	4	10	6	22
Desenvolve programas de qualidade de vida no trabalho;	0	2	5	9	7	22
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>25</b>	<b>40</b>	<b>33</b>	<b>110</b>
% respostas	3,67%	7,27%	22,73%	36,36%	30,00%	100%

Fonte: Dados primários, 2011.

#### 4.7 Fator Recompensa

O Item recompensa representou (16,13%) das respostas do questionário. Nesse item também tivemos um bom índice de concordância, chegando a um total de (77,27%) das respostas, que variaram entre concorda razoavelmente, concorda muito e concorda totalmente, conforme verificado na tabela 7.

Apesar da análise de dados ter mostrado que a maioria dos entrevistados esta satisfeita com o item recompensa, verificamos que esse item ficou prejudicado



de alguma maneira, tendo em vista que os bancários sempre estão em greve reivindicando reajuste salarial, entre outros benefícios pertinentes a classe.

TABELA 7

	Discordo	Concordo pouco	Concordo razoavelmente	Concordo muito	Concordo totalmente	Total Questionário
Item	0	1	2	3	4	
Recompensa a competência no trabalho;	2	4	7	6	3	22
Paga salários justos;	4	4	7	5	2	22
Têm um programa de promoção justo;	1	2	6	11	2	22
Reconhece os bons funcionários;	2	3	8	7	2	22
Reconhece os funcionários leais;	1	2	7	7	5	22
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>35</b>	<b>36</b>	<b>14</b>	<b>110</b>
% respostas	9,09%	13,64%	31,82%	32,72%	12,73%	100%

Fonte: Dados primários, 2011.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O tema Qualidade de Vida no Trabalho tem sido cada dia mais valorizado dentro das grandes empresas na atualidade, por isso cada vez mais o tema vem ganhando espaço na área da pesquisa.

O presente estudo teve com objetivo efetuar a análise do Programa de Qualidade de Vida no Trabalho implantado na Instituição Financeira, em sua agência Centro, na cidade de Ji-Paraná, Estado de Rondônia. Através desta análise foi possível observar que existe uma considerável satisfação entre os funcionários da empresa com o programa de qualidade de vida disponível para eles, e que os mesmos possuem mais opiniões concordantes do que discordantes sobre o tema.

A partir da pesquisa realizada com base no modelo de Walton, observamos que com relação ao item suporte a execução do trabalho, grande parte dos funcionários entrevistados concordaram que a empresa oferece condições e estrutura para os mesmos realizarem as atividades necessárias do dia-a-dia.

Com relação ao fator relacionamento, a percepção dos funcionários apontou para um ambiente de trabalho onde o clima é saudável e harmonioso, obtendo assim um melhor desempenho, e melhorando os resultados da empresa.

No item fator profissional, os entrevistados demonstraram em sua grande maioria satisfação com o modelo de gestão adotado pela administração, dando liberdade aos funcionários para se expressarem, e transmitindo segurança aos funcionários nas ações que os mesmo precisam realizar.

O item programas de qualidade de vida demonstra que os funcionários concordam que o Programa de Qualidade de Vida implantado na instituição alvo dessa pesquisa, funciona de maneira satisfatória e que os mesmo sentem-se beneficiados com as atividades disponibilizadas pelo programa.

Quanto ao fator recompensa, observou-se que os funcionários de uma forma geral estão satisfeitos com a forma da empresa e da administração da dependência administrar os itens que compõem esse fator.

Com relação aos objetivos desse estudo, verificou-se, que a percepção dos funcionários da agência sobre o programa de Qualidade de Vida no Trabalho que a instituição disponibiliza para seus trabalhadores pode ser considerada boa, tendo

em vista que a grande maioria dos entrevistados concorda com as perguntas realizadas no questionário.

Com relação à influência por parte da administração na execução do programa de QVT foi possível observar que ela existe e é positiva, pois busca manter o programa em funcionamento nas melhores condições possíveis a fim de que os funcionários possam usufruir das vantagens disponibilizadas pelo programa.

De uma forma geral podemos dizer que não existem problemas na execução do programa de QVT existente na agência bancária, tendo como parâmetro a satisfação apresentada pelos funcionários que trabalham na empresa.

A principal contribuição da pesquisa está no fato de a mesma poder comprovar que o programa da instituição financeira estudada funciona de forma prática, melhorando efetivamente a qualidade de vida dos funcionários.

Este trabalho não tem a pretensão de contemplar todas as questões e definições do tema Qualidade de Vida no Trabalho. Trata-se de uma pesquisa concisa sobre o assunto, feita com muita dedicação e empenho, para que todos possam ler, avaliar e talvez ter como parâmetro, o assunto contido neste.

## REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008. 579p.

DUARTE, D. V. R; BORIN, E. C. P; ALMEIDA, M. A Qualidade de Vida no Trabalho - QVT e a sua influência na vida dos bancários. **Polêmica**, v. 9, n. 4, p. 74-81, outubro/dezembro 2010. Disponível em: <http://www.polemica.uerj.br/ojs/index.php/polemica/article/viewPDFInterstitial/75/141>. Acesso em: 25 mar. 2011.

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

LIMONGI- FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de Vida no Trabalho - QVT: Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. São Paulo: Atlas, 2010.

MAIER, R.C; JUNIOR, G.S; KOVALESKI, J. L; A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT) E SAÚDE: enfoque no setor bancário. Disponível em: <http://www.pg.cefetpr.br/incubadora/wp-content/themes/utfpr-gerec/artigos/12.pdf> Acesso em: 10 jun. 2011.

OLIVEIRA, J. A; MEDEIROS, M. P. M.. **Qualidade de vida no trabalho e saúde no trabalho**. Brasília: [S.n.], 2008. (Apostila da disciplina Gestão de Pessoas, Curso de Administração à distância, Universidade de Brasília).

RIBEIRO, P. E. C. D. (2010). Manuscrito não publicado.

STEFANO, S. R; ROIK, A; Estresse Bancário e Sistemas de Administração de Pessoas: Um estudo exploratório na cidade de Irati/PR. **REVISTA CAPITAL CIENTÍFICO** Guarapuava - PR v. 3 n. 1 p. 111-128 jan/dez. 2005 ISSN 1679-1991. Disponível em: <http://revistas.unicentro.br/index.php/capitalcientifico/article/viewArticle/632>. Acesso em 26 mar. 2011.

VASCONCELOS, A. F; Qualidade de Vida no Trabalho: Origem Evolução e Perspectivas. **CADERNO DE PESQUISAS EM ADMINISTRAÇÃO** São Paulo - SP v. 08 n. 1 janeiro/março 2001. Disponível em: <http://rege.masteraut.com/ojs/index.php/rege/article/viewArticle/6> - Acesso em 10 Jun. 2011.

## **APÊNDICES**

## **Apêndice A: Autorização para realização de pesquisa acadêmica**

Ji-PARANÁ, 03 DE NOVEMBRO DE 2011.

Para:

Sr. Carlos Alberto Ito  
Gerente Geral  
Instituição Financeira  
Ji-Paraná (RO)

De:

Eliseu Eurico de Lima  
Graduando  
Curso de Administração a Distância da Universidade de Brasília.

### **Ref: Autorização para realização de pesquisa acadêmica**

#### **Prezado Senhor:**

Sou aluno do curso de Graduação em Administração oferecido na modalidade a Distância pela Universidade de Brasília e estou desenvolvendo uma pesquisa sobre Qualidade de Vida no Trabalho; cujo título é: ANÁLISE DE UM PROGRAMA DE QUALIDADE DE VIDA EM UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE JI-PARANÁ (RO). A responsável pela pesquisa é a professora Doutora Fabrícia Faleiros Pimenta. Graduada em Direito, Especialista em EAD, Mestre em Ciência Política, Doutora em História Política.

Tem este a finalidade de solicitar sua autorização para a realização da pesquisa mencionada na agência centro de Ji-Paraná.

Informo que não existem riscos associados a este estudo. Não existem benefícios pessoais a partir deste estudo, exceto que este pode vir a ser uma experiência agradável e que os respondentes podem colaborar para pesquisas acadêmicas.

O questionário a ser aplicado leva de 5 a 10 minutos para ser completamente respondido e este, portanto, será o tempo que os respondentes necessitarão para participar desta pesquisa.

Observo que a participação é voluntária e os respondentes têm o direito de se recusar a responder às perguntas. A privacidade será mantida em todas as discussões sobre os dados deste estudo.

Se o Sr. tiver qualquer dúvida sobre este estudo, os seus procedimentos, riscos e benefícios ou sobre as formas de tratamento de dados, poderá entrar em contato comigo pelo email: [eeurico@hotmail.com](mailto:eeurico@hotmail.com), ou com minha orientadora pelo email: [fabricia.pimenta@uol.com.br](mailto:fabricia.pimenta@uol.com.br).

Agradeço desde já a atenção e aguardo retorno.

Cordialmente,

Eliseu Eurico de Lima

## Apêndice B – Pesquisa de Qualidade de Vida no Trabalho

Prezado participante:

Sou aluno do curso de Graduação em Administração oferecido na modalidade a Distância pela Universidade de Brasília e estou desenvolvendo uma pesquisa sobre Qualidade de Vida no Trabalho; cujo título é: ANÁLISE DE UM PROGRAMA DE QUALIDADE DE VIDA EM UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE JI-PARANÁ (RO). A responsável pela pesquisa é a professora Doutora Fabrícia Faleiros Pimenta. Graduada em Direito, Especialista em EAD, Mestre em Ciência Política, Doutora em História Política.

Solicito sua colaboração para a realização da pesquisa mencionada, respondendo o questionário em anexo. Informo que não existem riscos associados a este estudo. Não existem benefícios pessoais a partir deste estudo, exceto que este pode vir a ser uma experiência agradável e que você pode colaborar para uma pesquisa acadêmica.

O questionário a ser aplicado leva de 5 a 10 minutos para ser completamente respondido e este, portanto, será o tempo que você vai necessitar para participar desta pesquisa.

Observo que a participação é voluntária e você tem o direito de se recusar a responder às perguntas. A privacidade será mantida em todas as discussões sobre os dados deste estudo.

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: [eeurico@hotmail.com](mailto:eeurico@hotmail.com), ou com minha orientadora pelo email: [fabricia.pimenta@uol.com.br](mailto:fabricia.pimenta@uol.com.br).

Cordialmente,

Eliseu Eurico de Lima

## **ANEXOS**



## Anexo A: Pesquisa 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, indicadores 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

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	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 os seus colaboradores	0	1	2	3	4
17	Estimulo o apoio dos superiores a seus colaboradores	0	1	2	3	4
18	Exige respeito dos superiores a seus colaboradores	0	1	2	3	4
19	Reconhece os bons funcionários	0	1	2	3	4
20	Oferece bolsa 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 de seus 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

Muito obrigado pela sua valiosa colaboração!