



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade

Departamento de Administração

Curso de Graduação em Administração a distância

FELICIO BORGERT SCHLICKMANN

**BEM-ESTAR NO TRABALHO NO SETOR BANCÁRIO DE
PORTO VELHO - RO**

Porto Velho – RO

2011

FELICIO BORGERT SCHLICKMANN

**BEM-ESTAR NO TRABALHO NO SETOR BANCÁRIO DE
PORTO VELHO - RO**

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

Professora Supervisora: Doutora Tatiane Paschoal

Professora Tutora: Mestre Rose Mary Gonçalves

Porto Velho – RO

2011

Schlickmann, Felicio Borgert.

Bem-estar no trabalho no setor bancário de Porto Velho RO /
Felicio Borgert Schlickmann. – Porto Velho RO.

41 f.: il.

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

Orientador: Mestre Rose Mary Gonçalves, Departamento de
Administração.

1. Bem-estar no trabalho no setor bancário de Porto Velho RO.

FELICIO BORGERT SCHLICKMANN

**BEM-ESTAR NO TRABALHO NO SETOR BANCÁRIO DE
PORTO VELHO - RO**

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

Felicio Borgert Schlickmann

Professora Tutora: Mestre Rose Mary Gonçalves
Professor-Orientador

Professora Tutora: Analine Alvarenga Costa
Professor-Examinador

Porto Velho - RO, 03 de dezembro de 2011

RESUMO

O bem-estar é determinado pelas várias condições do meio ambiente, pelas próprias condições de vida dos indivíduos e pelo equilíbrio entre fatores externos e internos do ser humano. Segundo Paschoal e Tamayo (2008), bem-estar no trabalho pode ser conceituado, como a prevalência de emoções positivas no trabalho e a percepção do indivíduo de que, no seu trabalho, expressa e desenvolve suas habilidades e potenciais, e avança no alcance de suas metas de vida. Definido desse modo, o bem-estar no trabalho inclui tanto aspectos afetivos (emoções e humores) quanto cognitivos (percepção de expressividade e realização). Apesar da importância de se estudar o bem-estar no trabalho, os modelos teóricos sobre o fenômeno são muito escassos. Empresas e colaboradores manifestam interesse crescente sobre o tema, uma vez que as poucas pesquisas realizadas tem se confirmado que o bem-estar no trabalho afeta positivamente o desempenho no trabalho. O objetivo desta pesquisa foi analisar o nível de bem-estar no trabalho na percepção dos colaboradores do setor bancário de Porto Velho RO. Consiste em um estudo de campo, transversal acerca das variáveis estudadas, sendo realizado em duas agências da instituição. Para isso utilizou de dados primários coletados a partir das respostas dos questionários aplicados. Verificou-se que os colaboradores apresentaram bons níveis de realização no trabalho e afetos positivos, fatores que obtiveram conceitos maiores, enquanto que os afetos negativos foram menos representados.

Palavras-chave: Bem-estar, trabalho, bancário.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Média dos fatores de bem-estar no trabalho	26
--	----

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Freqüência de bem-estar no trabalho.....	27
---	----

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	7
1.1	Formulação do problema	9
1.2	Objetivo Geral	9
1.3	Objetivos Específicos	9
1.4	Justificativa	9
2	REFERENCIAL TEÓRICO	11
2.1	Bem-estar no Trabalho	11
2.2	Satisfação no Trabalho	13
2.3	Envolvimento com o Trabalho.....	16
2.4	Comprometimento Organizacional Afetivo	17
3	MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA	19
3.1	Tipo e Descrição Geral da Pesquisa	19
3.2	Caracterização da organização, setor ou área	20
3.3	População e amostra	20
3.4	Caracterização dos instrumentos de pesquisa	22
3.5	Procedimentos de coleta e de análise de dados.....	23
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	24
5	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	26
	REFERÊNCIAS.....	28
	APÊNDICES.....	30
	Apêndice A – Orientação aos Participantes da Pesquisa	30
	Apêndice B – Questionário Perfil do Participante da Pesquisa	31
	ANEXOS	32
	Anexo A – Organograma da agência	32
	Anexo B – Bem-estar no Trabalho	33

1 INTRODUÇÃO

O investimento das empresas no capital humano, além de ser uma exigência legal, traz grandes benefícios para a qualidade e produtividade da empresa. As necessidades básicas e as aspirações dos trabalhadores precisam ser atendidas, possibilitando satisfação, bem-estar, e segurança para as pessoas.

A preocupação com o bem-estar do colaborador não é recente, segundo Couto (1995), foi durante a primeira guerra mundial por volta de 1915 que começaram a ganhar destaque vários programas e atividades desenvolvidas pelas empresas para melhorar a qualidade de vida no ambiente de trabalho.

O lugar de trabalho representa uma parte significativa nas vidas das pessoas, elas passam a maior parte do seu tempo nesse local. Por isso é importante investir na prevenção de ocorrências de doenças decorrentes do trabalho, promover o bem-estar das pessoas neste ambiente.

Os empregadores manifestam interesse crescente no bem-estar no trabalho quando percebem que afetam positivamente o desempenho dos colaboradores.

Segundo Siqueira e Padovam (2008), o conceito de bem-estar no trabalho é constituído por três dimensões: satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho, e comprometimento organizacional afetivo.

A Satisfação no Trabalho segundo Spector (2003) é o quanto as pessoas gostam de seu trabalho, e a avaliação é feita quase sempre perguntando ao funcionário se ele está satisfeito. Os estudos comprovam que o líder tem um papel fundamental para o desenvolvimento da satisfação e, contribui para a motivação da equipe, o comprometimento dos colaboradores, a confiança na empresa e a valorização dos colaboradores. Assim a liderança é a principal causa da satisfação no trabalho. A “satisfação no trabalho é um estado emocional positivo ou de prazer, resultante de um trabalho ou de experiências de trabalho” (LOCKE, 1976, p.1300, apud RESENDE, 2008).

O envolvimento com o trabalho tem como fundamento o grau que uma pessoa identifica-se com o trabalho, participa ativamente dele e considera seu desempenho como algo valioso. O comprometimento, contudo, só é alcançado quando existe satisfação na função em que o colaborador está desempenhando. O

funcionário comprometido tem orgulho da organização, recomenda seus produtos e serviços e vê a empresa como o melhor lugar se trabalhar. “O envolvimento com o trabalho é o grau em que o desempenho de uma pessoa afeta sua auto-estima” (LODAHL; KEJNER, 1965, p. 25, apud SIQUEIRA; PADOVAM, 2008).

O comprometimento organizacional afetivo consiste de um estado psicológico que caracteriza a relação do indivíduo com a organização. O comprometimento é um vínculo do trabalhador com os objetivos e interesses da organização, ou seja, um engajamento ou envolvimento do colaborador com a empresa. O comprometimento organizacional é um fator preponderante e representa um dos aspectos mais importantes do bem-estar de seu pessoal, e pode ser usado como um diferencial competitivo. O comprometimento organizacional afetivo é “um estado no qual um indivíduo se identifica com uma organização particular e com seus objetivos, desejando manter-se afiliado a ela com vista a realizar tais objetivos” (MOWDAY; STEERS; PORTER, 1979, p. 225, apud COVACS 2006).

Os programas de bem-estar no trabalho são estratégias comprovadas para prevenir os fatores de risco relacionados ao trabalho e como regra geral, esses programas incluem campanhas de prevenção ao tabagismo, atividade físicas, estratégias para redução do estresse, oferta de exames físicos e laboratoriais, educação nutricional e programas para controle do peso.

Assim, o caráter preventivo desses programas parte do reconhecimento de seu efeito a respeito do comportamento dos funcionários e estilo de vida fora do trabalho, encorajando as pessoas a melhorar seu estilo de vida através de exercícios, boa alimentação e monitoramento de saúde.

O bem-estar no trabalho significa também empregado mais feliz, com menor probabilidade de adoecimento físico, psíquico ou moral, reduz custos relativos à restituição da saúde dos trabalhadores.

1.1 Formulação do problema

Qual o nível de bem-estar no trabalho dos funcionários do setor bancário de Porto Velho RO?

1.2 Objetivo Geral

Analisar o nível de bem-estar no trabalho dos colaboradores do setor bancário em Porto Velho RO.

1.3 Objetivos Específicos

Identificar o nível de bem-estar no trabalho dos colaboradores do setor bancário em Porto Velho RO.

1.4 Justificativa

A mudança na política macroeconômica do Brasil a partir dos anos 90, reduzindo a inflação, fez desaparecer os ganhos inflacionários auferidos pelo setor bancário e revelou as ineficiências operacionais do setor. Para compensar essa perda de rentabilidade os bancos buscaram ampliar o número de clientes com a inclusão das classes de renda mais baixas que até então não tinham acesso a esses serviços.

Os bancos nacionais passaram ainda a competir com bancos estrangeiros, muito mais eficientes e modernos. Para competir com esses bancos, as empresas nacionais investiram pesadamente no desenvolvimento de novos

produtos e serviços bancários, novas tecnologias, novos ambientes, e principalmente em novas ferramentas de auto- atendimento.

Por outro lado, os investimentos efetuados pelas empresas, não contemplaram o lado humano, que sentiu grande impacto, com redução nos quadros de colaboradores, aumento das horas trabalhadas, baixos salários, sobrecarga de trabalho e ainda a terceirização dos serviços. As empresas não se preocuparam em estabelecer condições adequadas e favoráveis de trabalho aos seus colaboradores.

Assim esta pesquisa justifica-se sob três aspectos: acadêmico, para as empresas e para a sociedade.

Para a academia, esta pesquisa poderá desenvolver conhecimento sobre o assunto.

Para a empresa, trará informações do ponto de vista dos participantes, a respeito do nível de bem-estar no trabalho, e com base nos resultados terá oportunidade de reavaliar as relações de trabalho com seus colaboradores, servir de base para estabelecer um novo modelo de relacionamento e implantar mecanismos de avaliação permanente dos mesmos.

Para a sociedade, a partir do conhecimento do nível de bem-estar dos colaboradores, a empresa poderá adotar medidas para solucionar ou amenizar os problemas, e poderá trazer benefícios para todas as pessoas que utilizam os serviços bancários na cidade, com atendimento mais eficiente.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O bem-estar no trabalho é o grande anseio do ser humano, que busca tudo que possa proporcionar o equilíbrio físico, psíquico e social, uma regra para se obter uma vida mais satisfatória. Profissionais de diversos segmentos dedicam-se a arte de descobrir novas formas e maneiras de conquistar esses objetivos. (CAVASSANI, A. P.; CAVASSANI, E. B.; BIAZIN, C. C, 2006)

Segundo o autor a saúde do trabalhador é determinada por várias condições do meio ambiente, pelas próprias condições de vida dos indivíduos e pelo equilíbrio entre fatores externos e internos do ser humano.

Portanto o nível de bem-estar no trabalho nas empresas é essencial para desenvolvimento das atividades de forma adequada e digna para os trabalhadores, conciliando ambiente saudável e equilíbrio entre produtividade e bem estar.

A seguir serão apresentados alguns conceitos e estudos encontrados na literatura, e periódicos sobre o tema.

2.1 Bem-estar no Trabalho

O lugar de trabalho representa uma parte muito significativa nas vidas das pessoas, pois nele elas passam a maior parte do seu tempo (HARTER *et. al.*, 2003, apud COVACS, 2006).

Por isso é importante não só procurar prevenir a ocorrência de doenças decorrentes do trabalho como também procurar promover o bem-estar das pessoas nesse ambiente (HARTER *et. al.*, 2003, apud COVACS, 2006).

Tem-se constatado que os empregadores manifestam interesse crescente no bem-estar no trabalho, uma vez que tem se confirmado que afeta positivamente o desempenho no trabalho (HARTER *et. al.*, 2003, apud COVACS, 2006).

Apesar da importância de se estudar o bem-estar no trabalho, os modelos teóricos sobre o fenômeno são muito escassos (PASCHOAL; TAMAYO, 2008).

As principais pesquisas na área referem-se ao bem-estar geral. Na literatura organizacional, existem diversos estudos sobre qualidade de vida e estresse no trabalho, que apresentam conceitos relacionados ao bem-estar, mas as tentativas de compreensão do estudo específico do bem-estar no trabalho são mais raras (PASCHOAL; TAMAYO, 2008).

Bem-estar no trabalho é um conceito integrado por três componentes: **satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo**. Sendo assim, essas três dimensões podem representar tanto os vínculos positivos com o trabalho (satisfação e envolvimento) quanto com a organização, representado por comprometimento organizacional afetivo (SIQUEIRA; PADOVAM 2008).

Segundo Levey (2010), pesquisas realizadas na Universidade do Texas e na Universidade de Baylor, nos Estados Unidos, os programas de bem estar mais bem sucedidos são apoiados em seis pilares essenciais: liderança engajada em vários níveis; alinhamento estratégico com a identidade e as aspirações de empresa; um projeto de amplo alcance, alta relevância e qualidade; ampla acessibilidade; parcerias internas e externas; comunicação eficaz. Essas pesquisas, segundo o autor mostram que o retorno sobre o investimento nesses programas atinge níveis impressionantes de satisfação com a organização.

Os programas de bem-estar dos colaboradores são na maioria adotados por organizações que buscam prevenir problemas de saúde dos mesmos. Assim, o caráter preventivo desses programas parte do reconhecimento de seu efeito a respeito do comportamento dos funcionários e estilo de vida fora do trabalho, incentivando as pessoas a melhorar seu padrão de saúde (SIQUEIRA; PADOVAM 2008)

Na ótica de Chiavenato (2004, apud DA SILVA; e DE LIMA, 2007), um programa de bem estar tem geralmente três componentes, a saber: ajuda os funcionários a identificar riscos potenciais de saúde; educa os funcionários a respeito de riscos de saúde, como pressão sanguínea elevada, tabagismo, obesidade, dieta pobre e estresse; encoraja os funcionários a mudar seus estilos de vida através de exercícios, boa alimentação e monitoramento da saúde.

As pesquisas sobre bem-estar geral, conta com modelos teóricos e empíricos mais consistentes, porém não existe consenso sobre as definições dos construtos, o que afeta os poucos estudos direcionados sobre o tema (DA SILVA; e

DE LIMA, 2007).

Segundo *Mercedes Carnethon*, professora-assistente de medicina preventiva da Universidade Northwestern, nos EUA, além da questão financeira, os empresários de visão estão se dando conta do valor de cuidar da saúde de seus funcionários. "Um bom programa de bem-estar no local de trabalho pode atrair os melhores profissionais para a empresa, elevar a moral de todos e reduzir os conflitos no trabalho" diz ela, (SANTOS, 2010).

Para Amaral e Siqueira (2004), ainda não existem na literatura concepções claras sobre o conceito de bem-estar no trabalho.

O bem-estar no trabalho pode ser conceituado, como a prevalência de emoções positivas no trabalho e a percepção do indivíduo de que, no seu trabalho, expressa e desenvolve seus potenciais/habilidades e avança no alcance de suas metas de vida. Definido desse modo, o bem-estar no trabalho inclui tanto aspectos afetivos (emoções e humores) quanto cognitivos (percepção de expressividade e realização) e engloba os pontos centrais da abordagem hedonista e da abordagem eudaimônica. Além disso, esta definição permite que o conceito seja aplicado em diferentes contextos de trabalho, organizacionais ou não (PASCHOAL; TAMAYO, 2008).

Os programas de saúde e bem-estar no trabalho são uma estratégia comprovada pelos pesquisadores para prevenir os mais importantes fatores de risco para várias doenças relacionadas ao ambiente de trabalho (PASCHOAL; TAMAYO, 2008).

2.2 Satisfação no Trabalho

Para Fraser, (1983, apud MARTINEZ; PARAGUAY, 2003), satisfação no trabalho é considerada um fenômeno complexo e de difícil definição. Parte dessa dificuldade decorre de a satisfação no trabalho ser um estado subjetivo em que a satisfação com uma situação ou evento pode variar de pessoa a pessoa, de circunstância para circunstância, ao longo do tempo para a mesma pessoa e estar sujeita a influências de forças internas e externas ao ambiente de trabalho imediato.

Segundo o autor, satisfação no trabalho tem sido definida de diferentes maneiras, dependendo do referencial teórico adotado.

Os conceitos mais freqüentes referem-se à satisfação no trabalho como sinônimo de motivação, como atitude ou como estado emocional positivo, havendo os que consideram satisfação e insatisfação como fenômenos distintos.

Satisfação no trabalho são fenômenos amplamente estudados e esse interesse decorre da influência que a mesma pode exercer sobre o trabalhador, afetando sua saúde física e mental, atitudes, comportamento profissional, social, tanto com repercussões para a vida pessoal e familiar do indivíduo como para as organizações (CURA, 1994; LOCKE, 1976; PÉREZ - RAMOS, 1980; ZALEWSKA 1999a, 1999b, apud MARTINEZ; PARAGUAY, 2003).

Os estudos sistematizados sobre satisfação no trabalho iniciaram-se na década de 30, Klijn, 1998, (apud MARTINEZ; PARAGUAY, 2003) e desde então têm despertado o interesse de profissionais de saúde e de pesquisadores das mais diversas áreas. Ainda não há consenso sobre conceitos nem sobre teorias ou modelos teóricos de satisfação no trabalho. Além disso, diferentes conceitos e definições para o mesmo construto têm gerado dificuldades e até mesmo falhas metodológicas em estudos sobre o tema (CURA, 1994; PÉREZ-RAMOS, 1980, apud MARTINEZ; PARAGUAY, 2003).

Apesar de relevante e freqüentemente mencionada, a relação entre satisfação no trabalho e saúde tem sido insuficientemente pesquisada e aplicada (MARTINEZ, 2002, apud MARTINEZ; PARAGUAY, 2003).

O conhecimento sistematizado sobre a maneira como se configuram e os resultados das relações entre satisfação e saúde são relevantes, tanto para auxiliar no estabelecimento de um consenso ou consolidar teorias sobre satisfação no trabalho, como, principalmente, para que estes conhecimentos sejam utilizados como subsídios na concepção, implementação e avaliação de medidas preventivas e corretivas no ambiente psicossocial no trabalho, visando promover e proteger a saúde do trabalhador.

Vários estudiosos, Lock, 1976; Pérez-Ramos, 1980, Ferreira e Assmar, 2004, (apud Cadamuro et. al., 2011), apontam a satisfação no trabalho como exercendo influências sobre o trabalhador, que podem se manifestar sobre sua saúde psíquica, qualidade de vida, relacionamentos interpessoais, com conseqüências tanto para o indivíduo quanto para a organização. Para Locke, citado

por Bergamini e Coda, 1990 (apud Cadamuro et. al., 2011), a satisfação no trabalho é entendida como uma função da relação percebida entre o que um indivíduo quer de seu trabalho e o que ele percebe que está obtendo.

Cadamuro et. al., (2011) entende que satisfação no trabalho é um estado de prazer emocional resultante da avaliação que um profissional faz sobre até que ponto o trabalho que desenvolve atende seus objetivos, necessidades e valores. Para o autor, satisfação e insatisfação no trabalho são situações opostas de um mesmo fenômeno, um manifestado na forma de contentamento (satisfação) e outro como sofrimento (insatisfação). Segundo o autor, o trabalho, nesta perspectiva teórica, é entendido como dinâmico, numa complexa interação entre papéis, tarefas, responsabilidades, sistemas de benefícios e recompensas, reconhecimento etc.

Satisfação no trabalho é uma atitude emocional às tarefas de trabalho assim como às condições físicas e sociais do local de trabalho e definida como o grau segundo o qual os indivíduos se sentem em relação a seu trabalho, podendo ser positivo ou negativo. É considerado uma atitude geral da pessoa em relação ao seu trabalho e depende de vários fatores psicossociais (CADAMURO, 2011).

Existem ainda outras conceituações que referem-se a satisfação no trabalho como motivação ou como estado emocional positivo.

Alguns estudiosos consideram que a satisfação no trabalho não está ligado somente a questão financeira, mas a outros fatores ainda mais importantes como, qualidade de vida, justiça afetividade e cooperação. Para os estudiosos a satisfação no trabalho é uma atitude ou resposta emocional às tarefas de trabalho assim como às condições físicas e sociais do local de trabalho e definida como o grau segundo o qual os indivíduos se sentem em relação ao seu trabalho.

Para Locke, (1969, 1976, 1984 apud Martinez e Paraguay, 2003), a satisfação no trabalho exerce influência sobre o estado emocional do indivíduo, manifestando-se na forma de alegria decorrente da satisfação ou na forma de sofrimento decorrente da insatisfação. A satisfação com aspectos psicossociais do trabalho é vista como um dos componentes da felicidade no trabalho e tem sido operacionalizada como um dos aspectos representativos de bem estar no trabalho (PARKER, CHMIEL & WALL, 1997; WARR, 1994 apud MARTINEZ; PARAGUAY, 2003).

2.3 Envolvimento com o Trabalho

Para Robbins (2002), o envolvimento com o trabalho “mede o grau em que uma pessoa se identifica psicologicamente com seu trabalho. Considera seu nível de desempenho como importante na valorização de si mesma. A pessoa, com alto nível de envolvimento com o trabalho, identifica-se muito com o tipo de atividade que realiza e se preocupa realmente com ela”.

Segundo o autor quanto maior o nível de envolvimento com o trabalho, menor será o índice de faltas ao trabalho e demissões.

Envolvimento com o trabalho segundo Lodahl e Kejner, (apud SIQUEIRA; PADOVAM, 1965, p. 25) é “o grau em que o desempenho de uma pessoa no trabalho afeta sua auto-estima”.

Na visão de Csikszentmihalyi (apud Siqueira e Padovam 1997/1999), o trabalho também produz fluxo, e isso ocorre quando as atividades relacionadas ao trabalho incluem certos desafios que exigem habilidades e onde as metas são claras. Na opinião do autor, nessas condições de trabalho o indivíduo transforma a atividade em uma experiência positiva, conquistando uma sensação de bem estar.

Segundo Siqueira (1995), a ligação com o trabalho se inicia durante a fase de satisfação do indivíduo, quando são transmitidos os valores sociais relativos ao trabalho. Conforme Siqueira e Padovam (2004 apud CHIUZI, 2006), é o conceito que mais se aproxima da ideia de fluxo criada por Csikszentmihaly, (1999) que define este estado como uma sensação de ação sem esforço experimentado em momentos que se caracterizam como os melhores de sua vida. Seguindo o conceito de Csikszentmihaly, (1999) o fluxo ocorre quando as habilidades de uma pessoa estão totalmente direcionadas para a superação de um desafio que está no início de sua capacidade de controle. Essas experiências envolvem um equilíbrio entre a capacidade de o indivíduo agir, e as oportunidades disponíveis para a ação.

Quando os desafios são compatíveis às capacidades das pessoas, a vida se torna significativa e se tem a sensação de que o que se faz é digno de ser feito. Csikszentmihalyi (1999 apud COVACS, 2006) esclarece que nesse estado não se experimenta inicialmente a felicidade, pois se está concentrado na tarefa.

Os estudiosos têm relatado que o envolvimento no trabalho leva o indivíduo a superar as expectativas normais de seu desempenho no trabalho (MOORHEAD; GRIFFIN, 1995 *apud* COVACS, 2006). Ryan; Deci (2000) *apud* Covacs (2006) propuseram que as necessidades básicas de competência, de autonomia e de pertencer a um grupo precisam ser atendidas ao longo da vida das pessoas, para que se vivencie uma contínua sensação de integridade e bem estar.

Segundo o autor a literatura sobre o tema revela que o indivíduo ao se envolver com o trabalho, também mantém fortalecidos outros vínculos afetivos relevante para as organizações. O envolvimento no trabalho contribui, portanto, para que haja bem estar no trabalho.

2.4 Comprometimento Organizacional Afetivo

O Comprometimento organizacional afetivo é um estado psicológico que caracteriza o relacionamento do empregado com a organização, sua ligação afetiva com ela, os custos percebidos em deixá-la e o quanto se sente obrigado a nela permanecer. (MEYER; ALLEN, 1991 *apud* COVACS, 2006).

O comprometimento organizacional surge como elemento de ligação entre indivíduo e organização, no contexto dos problemas de pessoal – crises de motivação, insatisfação, absenteísmo e das inovações tecnológicas, já que os programas de produtividade e de qualidade fracassam se a organização não dispuser de recursos humanos dedicados efetivamente ao trabalho e à organização (DINIZ, 2001).

Observa-se que há uma ligação psicológica entre a empresa e o empregado quando os valores da empresa são internalizados e há um envolvimento efetivo com os papéis a ele atribuídos. O empregado procura, nesse estado, se desdobrar para a consecução das metas e objetivos determinados (SIQUEIRA, 1995, *apud* COVACS 2006). O autor esclarece que embora os pesquisadores concordem com a conceituação de comprometimento organizacional como uma ligação entre o indivíduo e a organização, o mesmo não ocorre quanto às causas da formação desse vínculo.

Mowday; Porter; Steers (1979 apud COVACS 2006) identificaram duas abordagens típicas nas pesquisas sobre comprometimento organizacional até então realizadas: tratá-lo como sendo de natureza atitudinal, focalizando os processos que levam uma pessoa a pensar sobre seu relacionamento com a organização, em achar que seus próprios valores e objetivos são congruentes com aqueles professados pela organização onde trabalha, ou considerá-lo como sendo de natureza comportamental, focalizando os processos pelos quais uma pessoa se sente presa a uma organização.

Siqueira (1995 apud COVACS, 2006), esclarece que estes dois tipos de vínculos têm caráter distinto, sendo que o primeiro aborda as ligações afetivas com a organização e o outro representa uma dimensão cognitiva da relação entre empregado e organização, envolvendo as percepções do empregado sobre suas relações sociais de troca com a organização.

Para Oliveira (1998 apud DINIZ, 2001) o comprometimento organizacional ocorre quando o indivíduo se identifica com a organização, deseja continuar membro dela e busca facilitar a consecução de seus objetivos. A autora entende que o comprometimento organizacional afetivo aumenta com a idade, com o nível do trabalho e com o grau de contribuição do indivíduo para a organização.

Seguindo o mesmo pensamento Salancik (apud BASTOS, 1994) e (DINIZ, 2001) diz que as pessoas se comprometem com as organizações por meio de suas ações. Essas ações são motivadas por um impulso psicológico e determinam três níveis de comprometimento: primeiro, a vontade, fazendo com que o desempenho bom seja uma opção pessoal e de responsabilidade; segundo, a reversibilidade, ou seja, quanto mais se percebem os custos do comportamento mais se compromete com o curso dos trabalhos; terceiro, o caráter explícito da ação, significando que, quanto mais as outras pessoas percebem o ato, maior é a possibilidade desse tipo de comportamento aumentar.

3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

Segundo Pereira (2006), método pode ser aceito como uma seqüência de procedimentos efetuados pelo intelecto na realização de uma atividade para atingir certo resultado; trajeto intelectual; modo sistemático; ordenado de pensar e investigar, e um conjunto de procedimentos que tornam possível alcançar a verdade científica.

Para Garcia Ferrando (1986, 2000 apud MATIAS-PEREIRA, 2006), o termo método é utilizado quando se pretende converter a simples especulação ideológica, filosófica ou literária sobre a sociedade em intentos de compreensão ou explicação científica. Segundo o autor trata-se do critério utilizado para se obter o conhecimento científico, é a própria lógica da investigação científica.

Técnicas de investigação são os procedimentos específicos através dos quais o pesquisador reúne e ordena os dados antes de submetê-lo a operações lógicas e estatísticas (MATIAS-PEREIRA, 2006).

3.1 Tipo e Descrição Geral da Pesquisa

Quanto aos objetivos, a pesquisa foi descritiva. Quanto à natureza ou tratamento de dados, a pesquisa foi quantitativa. Quanto aos dados, foram primários, através de coletas diretas. Com relação ao contexto, foi elaborado um estudo de campo. Relativo ao horizonte temporal, foi um estudo transversal, feito em um único momento.

3.2 Caracterização da organização, setor ou área

A instituição onde ocorreu a pesquisa é uma empresa de economia mista da área financeira, que tem como atividade principal, banco comercial de varejo.

Atua ainda como banco oficial do governo federal, Estadual e Municipal, na aplicação de políticas públicas para o desenvolvimento econômico de vários setores da economia, como micro e pequenas empresas, pequenos agricultores e agricultura familiar entre outros programas do governo federal.

A empresa possui vários pontos de atendimento em todo o Brasil, conhecidas como agências de relacionamento, que são administradas por um gerente geral e vários cargos comissionados e funcionários não comissionados.

As agências do banco são os locais onde se realizam os negócios entre a empresa e seus clientes, objetivando cumprir a sua missão de banco comercial e agente financeiro e de desenvolvimento oficial do governo federal.

A pesquisa foi realizada em 02 agências de atendimento aos clientes, consideradas de maior relevância na cidade de Porto Velho - RO, área fim da organização e por ser uma área de fácil acesso. Cada agência possui três níveis de relacionamento; gerencial, gerência média e postos efetivos (agentes administrativos).

3.3 População e amostra

A população desta pesquisa é de 45 colaboradores e a amostra da pesquisa é de 35 colaboradores de diversos cargos comissionados e não comissionados de 02 agências da instituição financeira localizada na cidade de Porto Velho – RO. Entende-se por cargos comissionadas aqueles com função gerencial e não comissionados os colaboradores que não exercem função gerencial.

O cálculo da amostra da pesquisa foi realizado através da Calculadora de Amostragem Raosoft (RAOSOFT, 2004) e possui uma margem de erro de 7%, com um nível de confiança de 90%.

Em termos dos números que foram selecionados, o tamanho da amostra n e a margem de erro E dados definidas por:

$$x = Z(c/100)^2 r(100-r)$$

$$n = N x / ((N-1)E^2 + x)$$

$$E = \text{Sqrt}[(N-n)x / n(N-1)]$$

Onde N é o tamanho da população, r é a fracção de respostas em que está interessado, e $Z(c/100)$ é o **valor crítico** para o nível de confiança c .

O perfil sócio econômico da amostra será apresentado nas tabelas a seguir:

Sexo	Valor absoluto
Masculino	19
Feminino	16
Total	35

Idade	Valor absoluto
De 20 a 30 anos	07
De 31 a 40 anos	16
De 41 a 50 anos	10
De 51 a 60 anos	02
Total	35

Tempo de serviço	Valor absoluto
Até 02 anos	09
De 02 a 05 anos	05
De 06 a 10 anos	09
De 11 a 15 anos	07
Mais de 15 anos	05
Total	35

Escolaridade	Valor absoluto
Ensino médio	02
Superior incompleto	05
Superior completo	16
Especialização	12
Total	35

Cargo atual	Valor absoluto
Comissionados	17
Não comissionados	18
Total	35

Setor onde trabalha	Valor absoluto
Atendimento	20
Suporte	15
Total	35

3.4 Caracterização dos instrumentos de pesquisa

O instrumento de pesquisa utilizado foi a escala de Bem-estar no Trabalho (EBET), construída e validada por Siqueira (2008). Também foi utilizado um questionário para obtenção do perfil sócio-econômico da população.

A EBET foi desenvolvida por Siqueira (2008), com base nos estudos e teorias de vários autores, que definem bem-estar no trabalho com sendo concebido como um conceito integrado por três componentes: satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo.

Esses três conceitos já consolidados no campo da psicologia organizacional e do trabalho representam vínculos positivos com o trabalho e com a organização (SIQUEIRA; GOMIDE, 2004 apud SIQUEIRA; PADOVAM 2008).

O questionário foi dividido em dois blocos. O primeiro com 21 questões que se referem ao estado emocional sentido pelo participante, para serem respondidas em uma escala do tipo "Lickert", de 5 pontos, variando de 1 "nem um pouco" até "extremamente". O segundo bloco são 9 perguntas referente ao seu local de trabalho também respondidos em uma escala de "Lickert", de 5 pontos, variando de 1 "discordo totalmente a "concordo totalmente".

3.5 Procedimentos de coleta e de análise de dados

O convite para participar da pesquisa foi realizado pelo pesquisador aos colaboradores que trabalham nas agências da organização em estudo.

Os questionários foram entregues aos sujeitos da pesquisa no seu ambiente de trabalho pessoalmente pelo pesquisador.

No momento da entrega foi explicado a relevância do estudo e seu objetivo, a importância da pesquisa e de sua colaboração, a garantia do anonimato e sigilo das suas respostas.

05 dias depois da entrega dos questionários o pesquisador retornou para recolhê-los, essa informação foi passada a todos os participantes da pesquisa no momento da entrega do questionário.

Para o tratamento dos dados foi utilizado a análise estatística descritiva.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Este capítulo é destinado a apresentação dos resultados produzidos pela pesquisa realizada, de acordo com os objetivos propostos.

Para a pesquisa foram distribuídos 35 questionários, todos foram devolvidos, representando 100% do universo pesquisado.

Em seguida foi realizada a análise de dados por meio da distribuição de freqüências (média, desvio-padrão e variância) que demonstraram a coerência dos dados.

O objetivo proposto foi analisar o nível de bem-estar no trabalho na percepção do colaborador. Para isso são apresentadas as médias dos escores obtidos na pesquisa.

O gráfico 1 apresenta o bem-estar no trabalho pesquisado quanto aos fatores “afetos positivos, afetos negativos e realização”, em ordem decrescente de média.

A tabela 1 apresenta a distribuição de bem-estar no trabalho (média. Desvio padrão e variância).

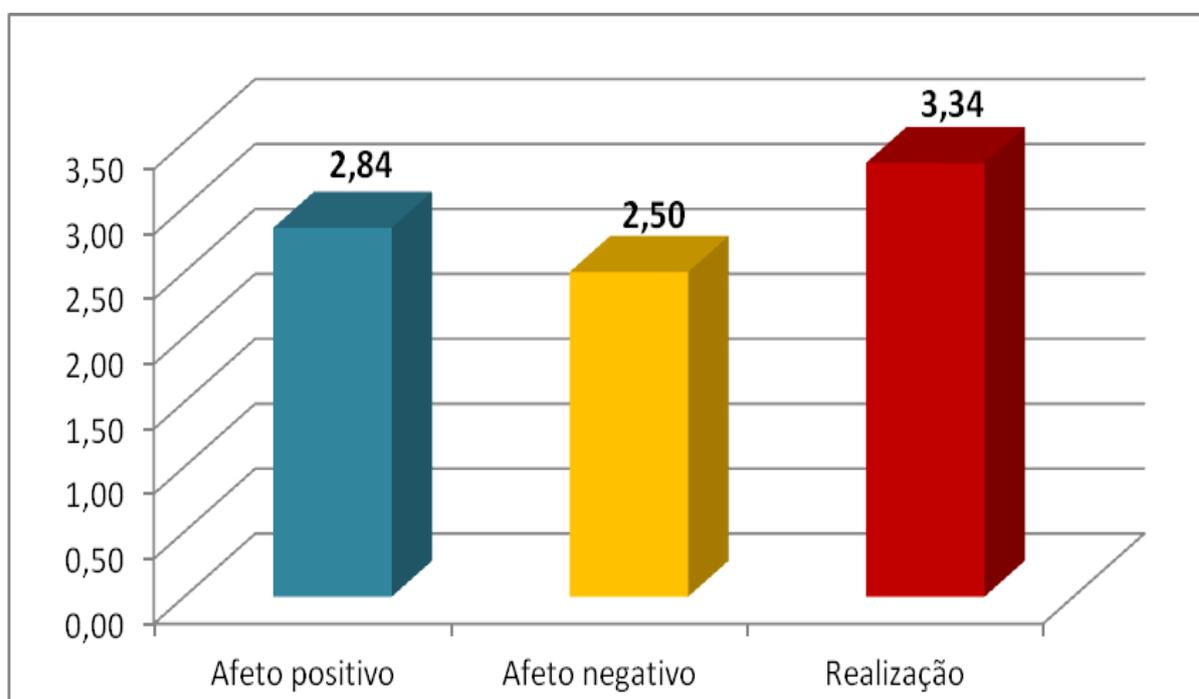


Gráfico 1 – Média dos fatores de bem-estar no trabalho

Fonte: Dados primários obtidos durante a pesquisa de campo

Tabela 1 - Distribuição de freqüência de bem-estar no trabalho

Bem-estar no trabalho	Média	Desvio Padrão	Variância
Afeto positivo	2,84	0,99	0,97
Afeto negativo	2,50	1,13	1,28
Realização	3,34	0,97	0,94

Fonte: Dados primários obtidos durante a pesquisa de campo

Os colaboradores pesquisados apresentam o fator realização (relação entre os planos que o colaborador fez para a sua vida e as atividades que são desenvolvidas no trabalho) como o mais expressivo da variável bem-estar no trabalho, aferindo-se uma média de 3,34, correspondente no questionário a “concordo”. A segunda maior média foi do fator afeto positivo (vivência de humores positivos acerca do trabalho) com 2,84 que corresponde a “moderadamente”. E a última média foi do fator afeto negativo (vivência de humores negativos em relação ao trabalho) com 2,50 que corresponde a “um pouco”.

De acordo com Paschoal e Tamayo (2008), o bem-estar no trabalho pode ser conceituado, como a prevalência de emoções positivas no trabalho e a percepção do indivíduo de que, no seu trabalho, expressa e desenvolve seus potenciais/habilidades e avança no alcance de suas metas de vida. Definido desse modo, o bem-estar no trabalho inclui tanto aspectos afetivos (emoções e humores) quanto cognitivos (percepção de expressividade e realização). Para interpretar os dados deve-se levar em consideração em relação ao fator estado emocional (afetos positivos e afetos negativos) sentido pelo participante, a média fatorial e a prevalência de afetos positivos em relação aos afetos negativos, e com relação ao fator realização a media ponderada, quanto maior for a média fatorial, melhor será o nível de bem-estar no trabalho.

Desse modo a pesquisa está de acordo com o pensamento dos autores, pois os colaboradores pesquisados apresentaram boa média no fator realização no trabalho, aspectos cognitivos (percepção de expressividade e realização) que é a percepção do indivíduo de que, no seu trabalho, expressa e desenvolve seus potenciais e habilidades alcançando suas metas de vida. Da mesma forma os aspectos afetivos (emoções e humores) sentido pelos participantes da pesquisa, prevaleceram em relação aos aspectos negativos, demonstrando que os colaboradores se sentem bem em relação ao trabalho.

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O principal objetivo da pesquisa realizada foi analisar o nível de bem-estar no trabalho na percepção dos colaboradores do setor bancário de Porto Velho RO, por meio dos dados coletos.

Verificou-se que os colaboradores apresentaram bons níveis de realização no trabalho e afetos positivos, fatores que obtiveram conceitos maiores, enquanto que os afetos negativos foram menos representados.

Pode-se afirmar que trabalhar na instituição financeira pesquisada fornece aos colaboradores experiências positivas como; alegria, disposição, animação, felicidade, empolgação orgulho e tranqüilidade e outros sentimentos favoráveis são vivenciados por eles, e fatores negativos como frustração, nervosismo, irritação, e outros sentimentos negativos são pouco manifestados.

A pesquisa realizada contribuiu para o avanço de estudos relacionados ao bem-estar no trabalho, procurando apresentar uma maior compreensão em relação ao tema e às variáveis da pesquisa, de forma a oferecer novos dados que reforçam a importância de trabalhar as variáveis dentro das organizações.

Dessa forma, a pesquisa foi realizada com o objetivo de fornecer dados, para que a empresa possa utilizar na melhoria das condições de trabalho dos colaboradores de todo o sistema bancário.

Em relação às limitações, trata-se inicialmente de uma amostra, realizada em um único momento da realidade em duas agências do setor bancário de Porto Velho RO, não podendo ser utilizado o resultado como referência para todas as agências do setor bancário.

Outra limitação foi com relação ao referencial teórico, tendo em vista que existem poucos trabalhos específicos publicados, sendo que os trabalhos encontrados estão relacionados com o bem-estar geral, qualidade de vida e estresse no trabalho, dificultando os estudos sobre o tema.

O presente estudo foi transversal e realizado em um momento único, que impossibilita afirmações genéricas, dessa forma novos estudos em outras agências bancárias são recomendados de forma a dar continuidade ao trabalho realizado.

Recomenda-se a ampliação da pesquisa para as demais agências do setor bancário visando ampliar o conhecimento sobre o tema e contribuir para a

melhoria do ambiente de trabalho para os colaboradores, dos serviços prestados aos clientes e toda a sociedade.

Recomenda-se ainda que mais trabalhos sobre a variável bem-estar no trabalho sejam desenvolvidos de forma a compreender mais sobre o tema e outros fatores que envolvam o próprio trabalho.

Conclui-se que as recomendações sugeridas não esgotam o tema, apenas visam indicar a necessidade de outras pesquisas sobre as variáveis estudadas, de forma que permitam desenvolver alternativas e programas que contemplem políticas e práticas organizacionais que contribuam para a melhoria do ambiente e das condições de trabalho, onde os colaboradores possam desenvolver suas capacidades e habilidades de forma adequada em ambientes propícios para a inovação e a criatividade.

REFERÊNCIAS

- AMARAL, D. J. e SIQUEIRA, M..M..M. (2004). Relações entre percepção da estrutura organizacional e bem-estar de profissionais de uma empresa em processo de privatização. Em J. Ribeiro & I. Leal (Orgs.), *Actas do 5º Congresso Nacional de Psicologia da Saúde* (pp. 671-677). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- BASTOS, A. V. B. (1994). Comprometimento no trabalho: a estrutura dos vínculos do trabalhador com a organização, a carreira e o sindicato. Tese de doutorado, Universidade de Brasília, Brasília.
- CADAMURO, Cesar Augusto Aidar, et. al. satisfação no trabalho: um estudo preliminar, *jornal psicologia em foco*, 2011.
- CAVASSANI, A. P.; CAVASSANI, E. B.; BIAZIN, C. C. Qualidade de vida no trabalho: fatores que influenciam as organizações. XIII Simpósio de Engenharia de Produção. Bauru, 8p, 2006.
- CHIUZI, R. M. As dimensões da organização positiva e seus impactos sobre o bem-estar dos trabalhadores. Dissertação de Mestrado, 2006.
- COUTO, Hudson de Araújo. *Ergonomia aplicada ao trabalho: o manual técnico da máquina humana*. Belo Horizonte: Ergo, 1995.
- COVACS, J. M. L. M. Bem-estar no trabalho: o impacto dos valores organizacionais, percepção de suporte organizacional e percepções de justiça. Dissertação de mestrado, Universidade Metodista de São Paulo, 2006.
- DA SILVA, Sergio Pulo e DE LIMA Silene Magali Oliveira, 2007 Apr 12. Avaliação da qualidade de vida no trabalho dos colaboradores do banco do brasil s/a da agência Borborema – Campina Grande-PB.
- DINIZ, Regina Célia François, Monografia (especialização) - Curso de Especialização em Desenvolvimento Gerencial, Universidade de Brasília, Departamento de Administração, 2001.
- FURTADO, Luzimeire Farias, *Clima Organizacional e Bem-estar no trabalho - Brasília*, 2010.
- LACAZ, Francisco Antônio de Castro. Qualidade de vida no trabalho e saúde/doença. *Ciênc. saúde coletiva*. 2000, vol.5, n.1, pp. 151-161.
- LEVEY, Kelli. Programas de bem-estar nas empresas. *Diário da saúde*, 2010
- LIMA JUNIOR, Joel; ALCHIERI, João Carlos e MAIA, Eulália Maria Chaves. Avaliação das condições de trabalho em Hospitais de Natal, Rio Grande do Norte, Brasil. *Rev. esc. enferm. USP*. 2009, vol.43, n.3, pp. 670-676.

LIMA, Maria Claudia Oliveira. Impacto do treinamento no trabalho e suporte organizacional análise de suas relações na avaliação de um curso de desenvolvimento gerencial, Brasília: 2010.

MARTINEZ, Maria Carmen e LATORRE, Maria do Rosário Dias de Oliveira. Saúde e capacidade para o trabalho em trabalhadores de área administrativa. *Rev. Saúde Pública*. 2006, vol.40, n.5, pp. 851-858.

MARTINEZ, Maria Carmen e Paraguay, Ana Isabel Bruzzi Bezerra: Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos. *Cad. psicol. soc. trab.*, Dez 2003.

MATIAS-PEREIRA, José. Metodologia científica: manual de pesquisa científica. Brasília: ADM/EAD, 2006.

PAIVA, Cynthia Suennia Damasceno Lucena de e BORGES, Livia de Oliveira. O ambiente de trabalho no setor bancário e o bem-estar. *Psicol. estud.* 2009, vol.14, n.1, pp. 57-66.

PAIVA, Kely César Martins de e COUTO, João Henrique. Qualidade de vida e estresse gerencial "pós-choque de gestão": o caso da Copasa-MG. *Rev. Adm. Pública* 2008, vol.42, n.6, pp. 1189-1211.

PASCHOAL, Tatiane; TAMAYO, Alvaro. Construção e validação da Escala de bem-estar no trabalho. *Aval. psicol.*, Porto Alegre, v. 7, n. 1, abr. 2008.

RESENDE, Patrícia Carneiro. Bem-estar no trabalho: influências das bases de poder do supervisor e dos tipos de conflito – Uberlândia - 2008

ROBBINS, Stephen P. comportamento organizacional 9 ed. São Paulo: Prentice Hal, 2002.

SANTOS, Antonio Alves. Programas de bem-estar no trabalho. *Revista administradores.com.br* agosto de 2010.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias e PADOVAM, Valquiria Aparecida Rossi. Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho. *Psic.: Teor. e Pesq.* 2008.

SPECTOR, Paul E. Psicologia nas organizações. 2.ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

APÊNDICES

Apêndice A – Orientação aos Participantes da Pesquisa

Prezado Colaborador,

Esta é uma pesquisa para um trabalho de conclusão de curso de Graduação em Administração a distância pela Universidade de Brasília sobre bem estar no trabalho. Para viabilizá-la procuramos a sua empresa para realizar essa pesquisa. Todos os funcionários que trabalham nessa agência foram solicitados a participar da pesquisa.

O objetivo deste estudo é medir o nível de bem estar no trabalho dos funcionários que trabalham nessa agência.

Responda todas as perguntas conforme as instruções no próprio questionário, sem deixar nenhuma questão em branco.

Os participantes não serão identificados e os dados fornecidos serão utilizados apenas para fins de pesquisa.

Agradecemos sua colaboração

Atenciosamente,

Apêndice B – Questionário Perfil do Participante da Pesquisa

Dados pessoais

Sexo:

Masculino Feminino

Faixa Etária:

até 20 anos de 20 a 30 anos de 31 a 40 anos

de 41 a 50 anos de 51 a 60 anos

Nível de instrução:

1º grau completo especialização

2º grau completo mestrado

superior incompleto outros. Especifique: _____

superior completo

Tempo de serviço na empresa:

até 2 anos (inclusive) de 2 a 5 anos de 6 a 10 anos

de 11 a 15 anos mais de 15 anos

Cargo atual:

Gerente Gerente de Negócios Gerente de Relacionamento

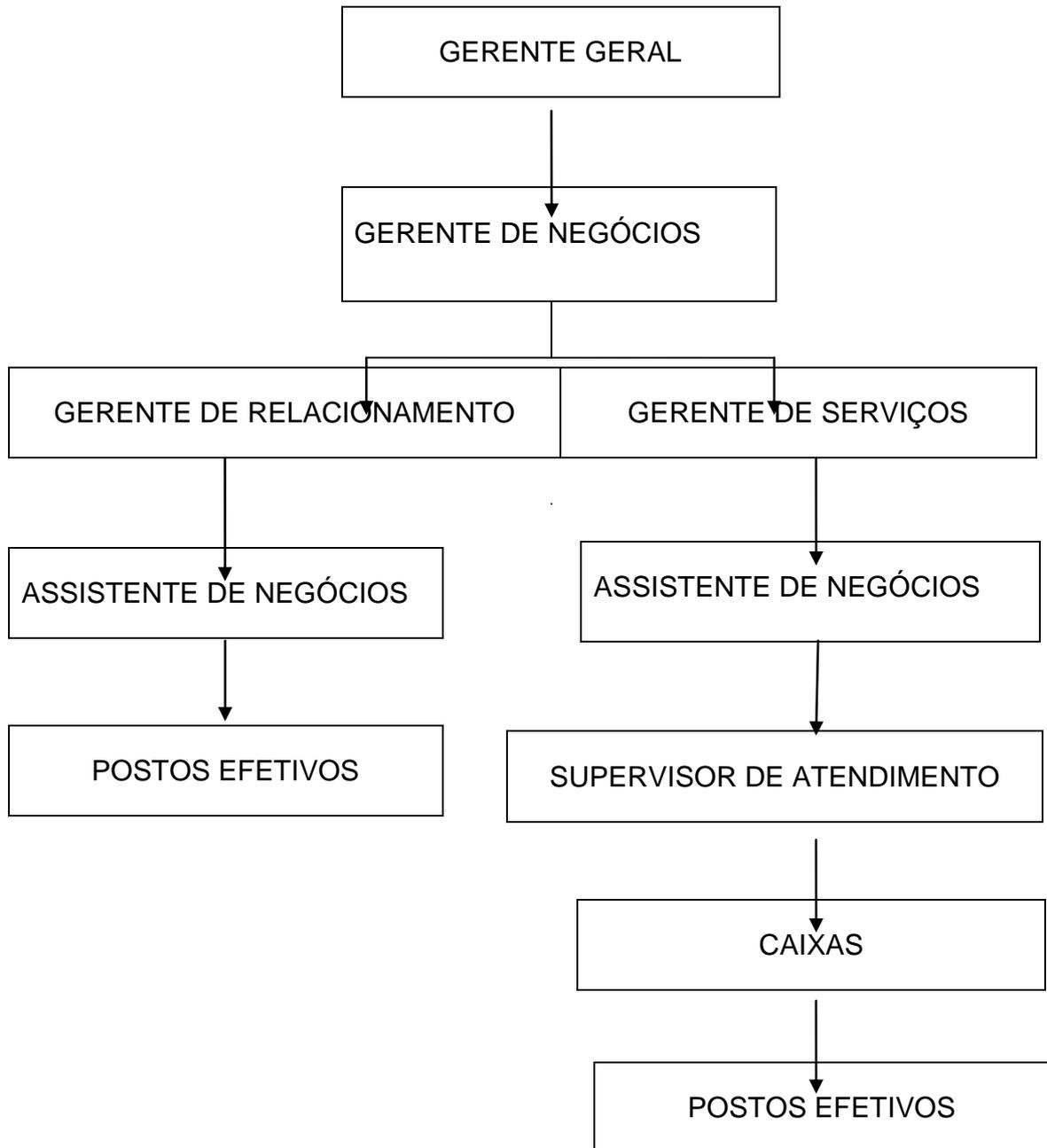
Gerente de Serviços Escriturário

Função atual:

Supervisão Execução

Setor onde trabalha:

Atendimento Suporte

ANEXOS**Anexo A – Organograma da agência**

Anexo B – Bem-estar no Trabalho

Para responder a esta parte do questionário, utilize a escala abaixo e escreva o número que melhor expressa sua resposta ao lado de cada item.

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

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

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

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

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

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

Neste trabalho...

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