



Universidade de Brasília

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

Departamento de Administração

MAURÍCIO MESQUITA LIMA

**MASSOTERAPIA, AÇÕES QUE MAXIMIZAM A QUALIDADE
DE VIDA NO TRABALHO**

Manaus – AM

2011

MAURÍCIO MESQUITA LIMA

**MASSOTERAPIA, AÇÕES QUE MAXIMIZAM A QUALIDADE
DE VIDA NO TRABALHO**

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

Professor Supervisor: Dr^a. Tatiane Paschoal
Professor Tutor: Dr. Jeferson Roberto Lima Pereira

Manaus – AM

2011

RESUMO

O objetivo principal deste trabalho foi verificar a percepção dos funcionários quanto às ações que a empresa implanta buscando a melhora na qualidade de vida de seus colaboradores. Neste sentido enfatizamos uma ação que é a massoterapia, nesta ação iremos buscar apontar os benefícios alcançados e a eficiência e eficácia desta ação, que visa mais uma vez inserir na vida do funcionário, algo que possa proporcionar maior qualidade de vida no trabalho.

O trabalho foi realizado através de questionário semi estruturada, com perguntas abertas e fechadas, realizada com todos os funcionários da agência.

Palavra chave: Qualidade de vida no trabalho.

SIGLAS, LEGENDAS E ANEXOS

BB	- Banco do Brasil.
QVT	- Qualidade de Vida no Trabalho.
LER	- Lesão por Esforço Repetitivo.
Anexo 1	- Instrumento de pesquisa (Questionários)

TABELAS E FIGURAS

Tabela 1	- Perfil dos funcionários
Gráfico 1	- O que você acha da qualidade de vida no seu trabalho?
Gráfico 2	- Como você vê as condições de trabalho em sua agência?
Gráfico 3	- As ações da empresa voltadas a qualidade de vida são favoráveis ao seu trabalho?
Gráfico 4	- Você se acha recompensado de forma correta pelo seu serviço?
Gráfico 5	- Como são as relações chefes e subordinados?
Gráfico 6	- Como você classifica o seu atendimento ao cliente?
Gráfico 7	- A empresa tem investido para que você melhore o seu atendimento?
Gráfico 8	- Como você vê a massoterapia em seu ambiente de trabalho?
Gráfico 9	- Existe preconceito, desigualdade, injustiça, falta de espírito de equipe em sua agência?
Gráfico 10	- Você acha que o lazer e a família são afetados pelas exigências da carreira?
Gráfico 11	- Você pratica alguma atividade física?
Gráfico 12	- O tempo destinado semanalmente a prática da massoterapia é suficiente?

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
2. FORMULAÇÃO DO PROBLEMA	6
2.1 Objetivo Geral	6
2.2 Objetivos Específicos	6
2.3 Justificativa	6
3. REFERENCIAL TEÓRICO	7
3.1 Qualidade de Vida	7
3.2 Massoterapia.	10
3.2.1 Shiatsu.	13
3.2.2 Quick massage.	14
3.2.3 Benefícios.	15
4. MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA	19
4.1 Caracterização da organização	19
4.1.1 Missão	20
4.1.2 Visão de Futuro	20
4.1.3 Compromissos Socioambientais	20
4.2 População e Amostra	21
4.3 Caracterização do instrumento de pesquisa	22
4.4 Procedimentos de coleta e de análise de dados	22
5. RESULTADOS E DISCUSSÃO	24
5.1 Limpeza e tratamento dos dados	24
5.2 DISCUSSÃO	24
6 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	34
6.1 Síntese dos resultados	34

6.2	Contribuições e limitações	34
6.3	Recomendações para estudos futuros	35
7	REFERÊNCIAS	36

1. INTRODUÇÃO

A gestão de pessoas como parte da visão estratégica das empresas, esta alinhada à busca dos resultados. Com esta visão as empresas procuram novos talentos e procuram manter ao máximo os seus. Para que aconteça a retenção e a busca por novos talentos, as empresas precisam proporcionar condições adequadas de trabalho, oportunidade de desenvolvimento e crescimento, e satisfação das aspirações individuais.

Para que os programas de Qualidade de Vida no Trabalho sejam eficazes, é preciso alguns cuidados, como: conhecer mais profundamente, através de um diagnóstico, quais características predominam na organização, qual o perfil dos colaboradores e suas reais expectativas e necessidades, para posteriormente verificar como essas características interferem na vida e no trabalho das pessoas, e então planejar ações de melhoria e implantá-las por ordem de prioridade.

(Wolff A. 2005)

Sabemos que qualidade de vida não se resume em apenas um item ou um benefício e sim um conjunto de programas e ações que possam melhorar a vida cotidiana do colaborador da empresa. Hoje o capital humano talvez seja o item orçamentário da empresa mais caro, por isso é preciso cuidar bem deste que é sem dúvidas a máquina mais importante dentro de um sistema de produção e serviço. Assim como equipamentos mecânicos “máquinas” tem sua vida útil e ela fica menor dependendo dos cuidados despendidos a eles, o ser humano “colaborador e capital humano” também podem ter sua vida no trabalho e socialmente abreviada, causando ainda mais gastos à empresa.

O homem tem a necessidade de aliar maior bem-estar na vida profissional, fazer com que o seu trabalho esteja alinhado com o bem estar, as suas tarefas precisam estar de acordo com as novas normas internacionais, onde se busca uma melhor eficiência com um menor esforço, desgaste e desperdícios. Ou seja, os atores

envolvidos têm de buscar junto um ponto de equilíbrio onde o meio ambiente se torne amigável para todos.

Sabendo que grande parte do tempo útil de uma pessoa se passa no ambiente de trabalho, faz-se necessário que melhorias sejam implementadas, para que o trabalho transcorra em um clima de satisfação mútua evitando o estresse e demais consequências negativas tanto para a saúde do colaborador como para a empresa.

O stress causado no dia-a-dia ocasiona fatores negativos para o corpo e mente do ser humano, geralmente identificado como: mudança de comportamento, tristezas, ansiedade, irritabilidade, nervosismo, dores musculares, insônia, cansaço, fadiga entre outros sintomas. A massoterapia é um "tratamento" realizado através de técnicas de massagens, quando o conjunto de técnicas é aplicado de forma correta consegue diminuir consideravelmente os fatores negativos citados anteriormente melhorando a qualidade de vida dos pacientes.

Vários benefícios físicos e mentais podem ser alcançados através da massoterapia: redução significativa do stress, sensação de relaxamento e bem estar, diminuição da pressão sanguínea, melhoria da circulação sanguínea, diminuição de dores musculares entre outros. Disponível em:

<http://massoterapia.massagemrelaxantesp.com.br/> acesso em: 30 Jun. 2011.

O trabalho proposto irá buscar a percepção dos funcionários de uma agência bancária em Manaus onde a empresa reserva uma verba para que os funcionários escolham uma atividade onde possam obter ganhos de qualidade de vida. Os funcionários optaram por uma cessão de massoterapia as sextas-feiras, onde são aplicadas massagens relaxantes em: funcionários, estagiários, menores, contratados e colaboradores.

A pesquisa busca indagar a aceitação por parte das pessoas beneficiadas por esse programa, bem como se há um real ganho de melhora na vida, no trabalho, na saúde e no Social. Ainda buscando nos aprofundar no tema iremos pesquisar junto a administradores se o objetivo do programa esta sendo alcançado e se há uma intenção em manter o programa, com melhorias ou cortes conforme o caso.

Alguns benefícios da massoterapia:

- Alívio da tensão e dores musculares;
- Diminuição considerável do stress, ansiedade, irritabilidade, fadiga;
- Auxilia na remoção de toxinas através da corrente sanguínea e posteriormente pela urina e fezes;

2. FORMULAÇÃO DO PROBLEMA

Quais os benefícios proporcionados pela massoterapia na qualidade de vida dos colaboradores do Banco do Brasil na Agência Compensa em Manaus?

2.1 Objetivo Geral

O trabalho tem o objetivo de identificar os benefícios alcançados pelos colaboradores da agência Compensa do Banco do Brasil em Manaus, que adotaram uma ação de relaxamento por meio da massoterapia, em busca de ganhos na qualidade de vida.

2.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar práticas que possam levar a uma melhora na qualidade de vida dos Bancários destas agências.
- b) Identificar alternativas que os colaboradores possam citar como substitutas a massoterapia.
- c) Descrever os ganhos ou perdas decorrentes do tempo despendido em horário de trabalho para realização da massoterapia.
- d) Verificar a aceitação dos funcionários quanto às práticas adotadas pela empresa.

2.3 Justificativa

De ante de toda a competitividade do mundo empresarial globalizado, as empresas procuram maximizar os ganhos aumentando a produtividade, fazendo com que se exija cada vez mais de colaboradores uma maior eficiência de seu trabalho. Esta

exigência causa cansaço, estresses, doenças ocupacionais e outros males que podem decorrer em função de exigências de metas cada vez mais exorbitantes.

Este trabalho procura mostrar como as ações isoladas de qualidade de vida no trabalho podem ou não ajudar na melhoria da vida do colaborador e com conseqüência uma maior ou menor produtividade no trabalho.

Vamos procurar saber como surgiu a idéia de se implantar a massoterapia no ambiente de trabalho, se ela foi aceita e pelos colaboradores se os benefícios são sentidos por eles e ainda se há interesse mutuo pela continuidade ou se uma das partes prefere outra ação.

Em suma vamos tentar mostrar os malefícios ou benefícios que esta ação proporciona para seus colaboradores e assim contribuir de alguma forma para a melhoria de novas ações que venham a ser implantadas com o intuito de melhorar a qualidade de vida dos colaboradores não só dos funcionários da agência Compensa do Banco do Brasil, mas também em outras empresas que posso se utilizar dos resultados deste estudo.

3. REFERENCIAL TEÓRICO

Este referencial irá expor alguns conceitos encontrados na literatura a cerca dos assuntos tratados neste trabalho.

O referencial de forma alguma pretende esgotar todos os conceitos e sim mencionar alguns que vem ao encontro do pensamento do autor, por tanto espero apenas dar conhecimento dos assuntos apresentados ao publico que se interesse por este trabalho.

3.1 Qualidade de Vida

O referencial teórico tem por objetivo fundamentar este estudo conceituando alguns assuntos abordados em referencia ao tema.

O Banco do Brasil é uma instituição financeira com mais de 200 anos de atuação e como qualquer empresa de tamanha importância para a sociedade e seus

acionistas, trabalha na busca incessante do lucro, para isso precisa de uma equipe de colaboradores em condições de darem respostas rápidas, eficazes e com eficiência para que a instituição consiga seus resultados, para que isso aconteça o banco vem investindo já há alguns anos no processo de melhorias da qualidade de vida no trabalho. Como a instituição cresceu e continua crescendo se espalhando pelo Brasil e também em alguns lugares do planeta, não existe uma ação única voltada a QVT, isso ocorre pela diversidade de culturas e onde uma ação pode ser muito boa, em outras regiões ela pode não ser tão boa assim.

O Banco do Brasil lançou, em julho de 2007, o Programa QVT, que tem por objetivo promover os cuidados com a saúde e a adoção de hábitos saudáveis, contemplando ações solicitadas pelos funcionários. Por meio do programa, foram disponibilizados R\$ 6,5 milhões para custear a realização de práticas sistemáticas que visem à promoção e a proteção da saúde, como ginástica laboral, relaxamento, entre outras práticas anti-estresse. Além disso, o Banco promove palestras sobre temas de qualidade de vida com certa frequência. (AGENDA 21 do BB).

A qualidade de vida no trabalho é sem dúvidas, uma preocupação das empresas modernas que sabem que seu principal capital, o humano, tendo o apoio e algumas ações que possam promover sua saúde e bem estar físico e psicológico pode ter um rendimento melhor e executar suas tarefas com mais precisão e qualidade.

O conceito de QVT envolve tanto os aspectos físicos e ambientais, como os aspectos psicológicos do local de trabalho. 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 potenciadores sobre a profundidade e a qualidade visando sempre o lucro. (Chiavenato 2004).

QVT é o conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano, durante e após a realização dos trabalhos. (Albuquerque e França 1998).

Na aplicação concreta de uma filosofia humanista pela introdução de métodos participativos, visando modificar um ou vários aspectos de meio-ambiente de trabalho, a fim de criar uma nova situação mais favorável à satisfação dos empregados e à produtividade da empresa. (Bergeron 1982).

A QVT então possui uma infinidade de conceitos que na realidade os leva a um mesmo fim, a satisfação do colaborador e o aumento da produtividade das empresas gerando assim mais lucros. Quando a empresa acerta em suas ações, beneficia seus colaboradores e a sociedade em que vivem que por sua vez retorna em produtividade e faturamento para a empresa, isso pode ser considerado também como responsabilidade sócio-ambiental.

A meta principal de um programa de QVT é a conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações, ou seja, ao melhorar a satisfação do trabalhador, melhora-se a produtividade da empresa.

O Balanced Scorecard é uma forma de avaliar o desempenho da empresa em consonância com a missão, visão e valores. Há quatro critérios a serem analisados, são eles: financeiro, cliente, processos internos e pessoas. Neste quarto critério, que efetivamente é por onde devemos começar, consta algo como qualidade de vida no trabalho, valores com um grau de complexidade muito grande, difíceis de mensurar, esta é a percepção da mão de obra humana. (Kaplan e Norton 1997).

É muito provável que funcionários motivados, capacitados e bem remunerados passem a ter um desempenho acima da média, reduzindo custo, apresentando melhores soluções aos clientes e gerando como desdobramento maior vitalidade financeira, que, mais do que nunca, pode significar a sobrevivência da empresa.

Tavistock Institute Of London foi à instituição responsável pelos primeiros estudos sócio-tecnicos voltados às preocupações com a qualidade de vida do trabalhador, isso ocorreu na Inglaterra em meados da década de 50, este trabalho buscava uma melhor adaptação entre os homens e as tecnologias para que se obtivesse um melhor aproveitamento do material empregado e os resultados apontaram uma necessidade estrutural entre as dimensões tecnológicas e o ambiente humano.

A preocupação com o stress tem sido incluída nos estudos relativos ao valor da saúde. Sabemos que o stress é um fenômeno que se caracteriza como um processo químico natural do corpo humano, que em determinados grau é benéfico ao corpo e passando disso se torna maléfico desencadeado em função de fatores tensionados em nosso ambiente de trabalho. A complexa mobilização das defesas do organismo representa um mecanismo bioquímico antigo de sobrevivência do homem, aperfeiçoado no decurso de seu processo evolutivo. Durante séculos, esse mecanismo tem permitido ao homem a manutenção da sua própria espécie,

despertando-o para a luta ou fuga frente às ameaças ou pressões específicas de cada época (Goldberg, 1978).

3.2 Massoterapia.

Massoterapia é o um conjunto de técnicas orientais e ocidentais que geralmente são aplicadas com as mãos por meios de toques, mas que também podem ser aplicadas com outras partes do corpo, com: antebraços, cotovelos e pés. A massoterapia é aplicada com cremes ou óleos vegetais que proporcionam grande satisfação terapêuticas, relaxantes, anti-estressantes, estéticas, emocionais e desportivas.

Massagem é a linguagem do tato. Podemos defini-la como sendo um conjunto de toques exercidos sobre o corpo com fins terapêuticos, desportivos estéticos, emocionais, lúdicos ou sexuais. (Austregésilo, A. S. B. - Massagem e Sensibilidade - Do-In.)

A massagem é uma das mais antigas e simples formas de terapia e um método para tocar, pressionar e amassar diversas regiões do corpo para aliviar a dor, relaxar, estimular e tonificar. A massagem faz muito mais que produzir uma sensação agradável na pele, atuando sobre os tecidos macios (músculos, tendões e ligamentos) para melhorar o tônus muscular. Embora ela afete principalmente os músculos logo abaixo da pele, seus benefícios podem alcançar as camadas mais profundas de músculos e possivelmente até os próprios órgãos. A massagem também estimula a circulação do sangue e ajuda o sistema linfático (que corre paralelo ao sistema circulatório), melhorando a eliminação de detritos ao longo do corpo. Disponível em: <<http://www.massoterapia.org.br.tecnicas.html>>. Consultada em 01 Out. 2011.

A massagem é de longe a terapia mais antiga e barata que ajuda a minimizar e até a eliminar de vez vários males que podem acometer o corpo. Tem ainda uma infinidade de funções que ainda estão sendo estudadas.

“A prática da massagem vem desde os tempos pré-históricos, com origens na: Grécia, Roma, Índia, Japão e China” (Segundo Cassar 2001).

As referências mais antigas encontradas são nos manuscritos de Nei Ching, um texto médico chinês escrito num período anterior a 2500 a.C. Escritos posteriores sobre a massagem ou “massoterapia” foram desenvolvidos por eruditos e médicos, como Hipócrates no século V a.C. e Avicena e Ambrose

Paré nos séculos X e XVI. Um livro muito citado na idade média sobre massagem, *The Book of Cong-Fou*, foi traduzido por dois missionários Hue e Amiot, criando um grande interesse e influenciando o pensamento de muitos pesquisadores da massoterapia. O uso clínico da massagem desapareceu durante a Idade Média e só foi retomado no século 16, quando o cirurgião francês Ambroise Paré começou a incentivar o retorno de sua prática.

A massagem é utilizada de forma instintiva por todos nós. Assim, ao contundir uma parte do corpo, temos por hábito friccionar o local com as mãos, prática essa que é um dos métodos naturais de cura mais antigos da humanidade e está presente nas áreas de medicina, esporte e estética.

A massoterapia está passando por um renascimento, na medida em que mais pessoas vêm descobrindo sua eficácia como método de relaxamento, de combate ao estresse. Disponível em:

<http://ilhamassoterapia.com.br/index.php?option=com_content&view=article&id=67&Itemid=79> acessado em: 22 Nov. 2011.

O stress causado no dia-a-dia no corre-corre do trabalho ocasiona fatores negativos para o corpo e mente do ser humano, geralmente identificado como: mudança de comportamento, tristezas, ansiedade, irritabilidade, nervosismo, dores musculares, insônia, cansaço, fadiga entre outros sintomas. Massoterapia é um "tratamento" realizado através de técnicas de massagens, quando o conjunto de técnicas é aplicado de forma correta consegue-se diminuir consideravelmente os fatores negativos citados anteriormente melhorando a qualidade de vida dos pacientes. (Massagem relaxante, Massagem modeladora, Drenagem linfática. Disponível em:

<<http://massoterapia.massagemrelaxantesp.com.br/>> acesso em: 05 Out. 2011).

As massagens com fins terapêuticos têm como objetivo produzir o relaxamento e a descontração dos músculos, promovendo assim a qualidade de vida. Existem muitos tipos de massagens, mas todos eles englobam movimentos de deslizamento, fricção, pressão, amassamento e batimento dos músculos. As massagens terapêuticas são usadas muitas vezes como complemento de outras técnicas como a eletroterapia e a hidroterapia. (Benefícios das massagens relaxantes. Disponível em: <<http://vidadequalidade.org/beneficios-das-massagens-relaxantes/>>. acesso em: 01 Out. 2011).

Massoterapia é a utilização de diversas técnicas holísticas de origens orientais e ocidentais, exercidas por meio de toques (massagens), proporcionando grandes virtudes terapêuticas, relaxantes, anti-estresse, estéticas, emocionais e desportivas.

Possibilita maior contato com o próprio físico, valorizando a respiração e desenvolvendo uma melhor percepção corporal, aumentando a consciência e dando a devida importância ao equilíbrio na vida.

Embora uma simples massagem seja muito agradável, seus efeitos são cumulativos e um tratamento completo traz os maiores benefícios. O uso regular da massagem fortalece e tonifica o corpo inteiro, ajudando a prevenir distensões e ferimentos que podem ocorrer devido ao excesso de tensão e uma fraqueza estrutural resultante. A massagem pode estimular ou acalmar o sistema nervoso – dependendo do que se necessite – e por tanto ajudar a reduzir a fadiga, deixando a pessoa com uma sensação de ter recobrado as energias. Se for bem feita, a massagem tem o poder de restaurar o indivíduo físico, mental e espiritualmente.

Mesmo que você não tenha nenhuma enfermidade, é possível sair de uma sessão sentindo harmonia e relaxamento, com mais energia, ou seja, mais saúde.

A massoterapia pode nos proporcionar um meio de contrabalançar as tensões do trabalho e as pressões domésticas. Para um grande número de pessoas, rigidez e dor é um modo de vida ao qual se habituaram, e com frequência é depois que fazem ou recebem uma massagem que percebe o quanto de sua energia é consumida pela tensão. A massagem pode ser uma viagem de auto-descoberta, revelando como é sentir-se mais relaxado e em harmonia, como é vivenciar a prazer de um corpo que pode respirar prosseguir e movimentar-se livremente.

Todas as pessoas podem fazer massagens, a si próprias ou aos outros. Mas para dominar a técnica de fazer uma massagem terapêutica é necessária uma formação especializada. Esta especialização pode demandar consoante do tipo de massagem a aprender. Existem escolas que ensinam e depois de feito os cursos dão o certificado e licença conferindo à pessoa o poder e conhecimento para fazer determinado tipo de massagem, como o a terapia de Rolf, amassamento vigoroso e profundo, a reflexologia ou o shiatsu. Tudo isto são técnicas que implicam pressão ou massagem de pontos de pressão específicos para aliviar as dores. (Benefícios das massagens relaxantes. Disponível em: <<http://vidadequalidade.org/beneficios-das-massagens-relaxantes/>>. Acesso em: 01 Out. 2011).

O massoterapeuta é o profissional responsável por selecionar a melhor técnica que será utilizada em cada paciente. Ele tem profundo conhecimento sobre a anatomia humana, fisiologia, articulações e músculos.

A massoterapia utiliza um conjunto de técnicas orientais e ocidentais, com aplicações terapêuticas, de estética e relaxamento para trabalhar os tecidos musculares externos e internos auxiliando no combate a dores e tensões musculares, proporciona o relaxamento muscular e uma sensação de bem estar.

Determinadas técnicas de massagens orientais como ocidentais, trabalham a parte física como, por exemplo, aumentar a flexibilidade, reduzir dores musculares enquanto outras são mais indicadas para diminuir o stress e proporcionar o relaxamento da musculatura. Outras técnicas de massagens podem ser utilizadas para melhorar o sistema linfático, muscular e circulatório. (Massagem relaxante, Massagem modeladora, Drenagem linfática. Disponível em:

<<http://massoterapia.massagemrelaxantesp.com.br/>> acesso em: 05 Out. 2011).

As técnicas de massoterapia atuam na prevenção de doenças típicas no ambiente de trabalho, como a LER, que é causada por movimentos repetitivos, ou outras bastante comuns como, tendinites, dores musculares, ciatálgias, fadiga e estresse.

Shiatsu é uma das técnicas de massagens da massoterapia, executada com movimentos de pressão em determinados pontos de energia do corpo conhecidos como meridianos ou pontos de acupuntura. Pode proporcionar melhorias no sistema digestivo, nervoso, respiratório, circulação sanguínea.

Massagem Relaxante é realizada aplicando movimentos firmes e suaves sobre os tecidos do corpo proporcionando principalmente o relaxamento muscular e sensação de bem estar.

Quick Massage é indicada para pessoas que procuram o alívio de dores, fadiga, stress, dores musculares, aumento da concentração porém precisam de um atendimento rápido e não podem esperar.

3.2.1 Shiatsu.

O Shiatsu é uma técnica usada pela massoterapia voltada a relaxamento do corpo através de toque em pontos estratégicos definidos por estudos como os meridianos do corpo, os estudiosos acreditam que estes pontos são denominados como entrada e saída de energia, locais que possibilitam que o profissional possa intervir e ajudar a fluir melhor essas energias.

O Shiatsu evoluiu a partir da massagem tradicional no Oriente e, tal como a acupuntura e outras terapias orientais, atua sobre o sistema energético do corpo, por meio da rede de meridianos, ou vias de energia, que se relacionam com o funcionamento de órgãos internos bem como com a nossa harmonia emocional, psicológica e espiritual. O conceito do corpo como um organismo "energético" provém do antigo pensamento Chinês, e, ao longo de Séculos de experiência e estudo, passou a ser um Sistema de teoria médica, tão rica quanto poética. A energia, conhecida como ki em japonês (qi em chinês), percorre o corpo, assemelhando-se bastante a uma rede de rios e canais. Podem suceder coisas que perturbem o fluxo suave do Ki, provocando bloqueios, ou repeso, em certas áreas e, noutras, fraquezas, ou poços de estagnação. Tudo isto, por seu turno, pode dar origem a sintomas físicos, distúrbios psicológicos. (LIECHTI Elaine, Shiatsu a Massagem japonesa Ed. Estampa 1994.)

No fim do tratamento deixa-se o paciente descansar por alguns instantes. De fato, é freqüente as pessoas adormecerem durante a sessão; portanto, uns minutos para recuperar são essenciais antes do regresso "ao local e ao momento presente". Depois do tratamento, o paciente sente-se habitualmente muito descontraído, com uma sensação de bem-estar e de paz. Por vezes, há também uma sensação crescente de recuperação de vigor, traduzido num impulso. Ambas as reações se podem atribuir ao profundo efeito energético do tratamento. Ocasionalmente, um novo paciente pode ter uma "reação de cura" após a primeira sessão. Isso acontece quando as toxinas foram libertadas durante o tratamento, e como estas percorrem o corpo todo, talvez surjam sintomas como dores de cabeça, rigidez, mal-estar no estômago ou diarreia, desejo de urinar com freqüência ou letargia, sintomas esses que são transitórios e passam rapidamente. (LIECHTI Elaine. Shiatsu a Massagem japonesa Ed. Estampa 1994).

3.2.2 Quick massage.

Por se tratar de uma técnica de rápida e fácil aplicação, esta é empregada em varias áreas da sociedade, talvez esta seja a hoje a mais popularmente conhecida.

A quick massage se caracteriza por ser uma massagem com duração média de 15 minutos. É realizada em uma cadeira projetada para ocupar pouco espaço e ao mesmo tempo manter a pessoa em uma posição

confortável, a posição é semelhante à posição fetal, viabilizando a exposição dorsal da pessoa para que esta seja trabalhada.

Na quick massage é possível trabalharem-se as seguintes regiões: pescoço, ombros, costas, braços e mãos. Também é possível a realização de alongamentos dos braços e pescoço.

Devido à sua praticidade, a quick massage pode ser facilmente realizada em empresas, eventos, shoppings, aeroportos e etc. Uma ótima alternativa para quem precisa relaxar, mas dispõe de pouco tempo.

(Alves W. Qualidade de Vida no Trabalho. Disponível em: <<http://www.oapce.com.br>> acessado em: 22 Nov. de 2011).

3.2.3 Benefícios.

Devido aos benefícios gerados, a massoterapia está sendo incorporada nos ambientes organizacionais de muitas empresas. É óbvio que uma equipe de profissionais, seja ela de qualquer setor, tem um desempenho muito melhor se está trabalhando em condições mais agradáveis de bem estar físico e mental. O estresse e as dores musculares decorrentes de uma posição de trabalho prolongada são verdadeiros inimigos do rendimento do profissional e do relacionamento social no setor de trabalho. A massoterapia no trabalho se dá pela preocupação com um sistema de qualidade total, através da promoção da saúde do colaborador, preparando seu corpo para as exigências do trabalho. (Alves W. Qualidade de Vida no Trabalho. Disponível em: <<http://www.oapce.com.br>> acessado em: 22 Nov. de 2011).

Dentro dos programas de qualidade de vida no trabalho, é cada vez mais comum vermos empresas oferecendo seções de massagens a seus colaboradores durante o expediente.

A modalidade mais presente nas empresas é a quick massage, já que pode ser realizada numa cadeira específica ou em uma maca apropriada que além de não ocupar muito espaço, é portátil e pode ser facilmente transportada. (Alves W. Qualidade de Vida no Trabalho. Disponível em: <<http://www.oapce.com.br>> acessado em: 22 Nov. de 2011).

O resultado deste atendimento pode ser percebido imediatamente com o alívio de dores e maior disposição para o trabalho. Embora a sensação de sonolência observada após a massagem seja comum (devido ao relaxamento), o sono não se instala de fato, pelo contrário, ao chegarem a seus postos de trabalho, todos estão mais animados e com alto nível de concentração.

Além dos benefícios tangíveis que esta ação pode trazer para a empresa como o aumento de produtividade, diminuição de afastamentos e de faltas, existe também os benefícios intangíveis como a valorização da empresa junto aos colaboradores e mercado, atração e retenção de talentos, dentre outros.

Alguns benefícios envolvendo a saúde Física e mental podem ser atribuídos a massoterapia entre elas o alívio do stress, redução dos batimentos cardíacos, redução da pressão sanguínea e melhora da circulação tanto sanguínea quanto linfática, relaxando os músculos, reduzindo dores crônicas e melhorando os movimentos das articulações. (Alves W. Qualidade de Vida no Trabalho. Disponível em: <<http://www.oapce.com.br>> acessado em: 22 Nov. de 2011).

Efeitos da massagem

A massagem tem dois efeitos básicos o primeiro é o efeito indireto, psicológico, fisiológico de repercussão geral e outro de efeito direto muscular, mecânico, de repercussão local. (Associação de Massagem Oriental do Brasil. Curso de Massagem Oriental. Disponível em: <<http://www.escola-amor.com.br/amor.php>> acessado em: 22 Nov. 2011).

Efeitos sobre a pele

A massagem age sobre a pele removendo sua camada epitelial superficial, desobstruindo os poros, sobre a circulação cutânea, e além de aumentar a temperatura local, tem ainda uma ação calmante, pois atua sobre os filetes sensitivos, diminuindo sua hiper excitabilidade. A massagem torna a pele mais fina e elástica.

Efeitos sobre o tecido celular subcutâneo

Este tecido ocupa o espaço entre a pele e os músculos e é muito rico em vasos linfáticos. O que determina a espessura do tecido celular subcutâneo é a maior ou menor quantidade de gordura. A massagem desse tecido tem a probabilidade de

aumentar a absorção e a eliminação de gorduras. (Associação de Massagem Oriental do Brasil. Curso de Massagem Oriental. Disponível em:<<http://www.escola-amor.com.br/amor.php>> acessado em: 22 Nov. 2011).

Efeitos sobre o tecido adiposo (Gordura)

É prática comum o uso da massagem para emagrecimento. O Dr. Roenthal, pesquisador que estudou os efeitos da massagem sobre a gordura, teve a paciência de engordar certo número de cobaias e depois as submeteu a vigorosas massagens abdominais com o intuito de emagrecê-las. Não conseguiu. Após a massagem ele retirava pedaços de gordura e examinava-os ao microscópio e observava a existência de hemorragia capilar, porém não notava a eliminação da gordura. Entretanto, é importante ressaltar que a massagem pode emagrecer indiretamente, aumentando a diurese, a sudorese, aumentando o metabolismo e reduzindo a gordura a glóbulos extremamente pequenos que provavelmente possam ser absorvidos e eliminados pela urina, fezes e suor. (Associação de Massagem Oriental do Brasil. Curso de Massagem Oriental. Disponível em:<<http://www.escola-amor.com.br/amor.php>> acessado em: 22 Nov. 2011).

Efeitos sobre os músculos

Uma massagem vigorosa não dá lugar à formação de ácido láctico e conseqüentemente evita a fadiga muscular; desfaz a aderência fibrosa das fibras musculares, aumentando indiretamente a força muscular, pois estimula mecanicamente os músculos e melhora muito a circulação e conseqüentemente a nutrição muscular com evidente aumento da sua energia vital. (Associação de Massagem Oriental do Brasil. Curso de Massagem Oriental. Disponível em:<<http://www.escola-amor.com.br/amor.php>> acessado em: 22 Nov. 2011).

Efeitos sobre a circulação (Sanguínea e Linfática)

A massagem pode agir sobre a circulação de dois modos: primeiro através de um efeito mecânico que, feita no sentido centrípeto, auxilia a circulação de retorno. Segundo, determinando a contração reflexa das fibras musculares lisas das paredes dos vasos de tal modo que mantém ou restaura sua tonicidade normal. A massagem determina um notável aumento das trocas nutritivas entre a corrente sanguínea e os tecidos, melhorando deste modo seu metabolismo. (Associação de Massagem Oriental do Brasil. Curso de Massagem Oriental. Disponível em:<<http://www.escola-amor.com.br/amor.php>> acessado em: 22 Nov. 2011).

Efeitos Sobre o Sistema Nervoso

A massagem pode agir de vários modos sobre o sistema nervoso, dependendo das técnicas empregadas, da dose e da pressão aplicada. A massagem suave é calmante e sedativa; a massagem vigorosa estimula e excita os nervos. Não há dúvida de que a massagem exerce efeito tanto sobre o Sistema Nervoso Central como sobre as terminações nervosas sensoriais e ainda sobre os nervos motores, tendo assim um efeito local. (Associação de Massagem Oriental do Brasil. Curso de Massagem Oriental. Disponível em: <<http://www.escola-amor.com.br/amor.php>> acessado em: 22 Nov. 2011).

Efeitos Sobre o Metabolismo

Como agente físico e mecânico que é a massagem exerce certa influência sobre o metabolismo. A massagem é capaz de aumentar a eliminação de certos elementos constituintes da urina, aumentando a diurese através da massagem abdominal. (Associação de Massagem Oriental do Brasil. Curso de Massagem Oriental. Disponível em: <<http://www.escola-amor.com.br/amor.php>> acessado em: 22 Nov. 2011).

4. MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

Pesquisa é o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos. (Gil, 2002). Uma pesquisa segue alguns preceitos técnicos já definidos por métodos testados e aprovados por estudiosos da área, por isso devesse utilizar o procedimento de pesquisa científica mais indicado para cada problema levantado.

A determinação do método de pesquisa é o caminho para se chegar a determinado fim (GIL, 1987).

Esta pesquisa utiliza o método de estudo de caso, pois visa qualificar informações de uma parte da empresa, no caso estudado uma agência que por se tratar de uma empresa de porte internacional e com o tamanho e o número de funcionários que tem é de pouca relevância no contexto geral, mas de suma importância no âmbito local, pois é agência por agência que se forma esta grande instituição financeira.

4.1 Caracterização da organização

Trata-se de uma agência do Banco do Brasil, localizada no norte do país, na capital do estado do Amazonas, Manaus. A agência compensa conta hoje com um quadro funcional de 26 funcionários, vinculada a Superintendência de varejo do Amazonas.

O Banco do Brasil é uma instituição financeira inaugurada em 1808 por D. João, em dois séculos atuando como principal instituição financeira do país o Banco do Brasil é hoje líder em diversos segmentos do setor financeiro no Brasil e vem ocupando lugar de destaque na América Latina e em outros lugares do mundo.

O Banco do Brasil tem presença em todo o Brasil e no mundo. No Brasil já são mais de 4 mil agências e mais de 40 mil caixas eletrônicos e quase 120 mil funcionários, localizados em quiosques, shoppings, aeroportos, rodoviárias etc. Além disso, o Banco do Brasil vem ampliando sua presença internacional contando hoje com mais de 40 pontos de atendimento no exterior, divididos em agências, subagências, unidades de negócios/escritórios e subsidiárias.

4.1.1 Missão

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

4.1.2 Visão de Futuro

Sermos o primeiro banco dos brasileiros, das empresas e do setor público, referência no exterior, o melhor banco para trabalhar, reconhecido pelo desempenho, relacionamentos duradouros e responsabilidade socioambiental.

4.1.3 Compromissos Socioambientais

No BB a prática de responsabilidade socioambiental começa dentro de casa.

O comprometimento com a qualidade de vida, aprimoramento profissional e satisfação de seus funcionários e colaboradores está expresso nas políticas do Conglomerado, onde se destaca o compromisso em:

- Buscar conciliar os interesses do Conglomerado com os interesses dos funcionários e suas entidades representativas, tendo a negociação como prática permanente;
- Criar e manter condições de qualidade e segurança no ambiente de trabalho e assegurar aos funcionários condições previdenciárias, assistenciais, e de saúde que propiciem melhoria da qualidade de vida e do desempenho profissional;
- Observar o desempenho profissional como referência nas decisões que digam respeito a desenvolvimento, reconhecimento, retribuição e ascensão profissional, utilizando critérios previamente estabelecidos e baseados no mérito, competência e contribuição ao Conglomerado;
- Considerar as práticas de mercado na retribuição aos funcionários;
- Adotar os princípios de aprendizado contínuo e investir em educação corporativa para permitir o desenvolvimento pessoal e profissional;
- Manter contratos e convênios com instituições que asseguram aos colaboradores condições previdenciárias, fiscais, de segurança do trabalho e de saúde;

- Atuar em conformidade com as orientações da Declaração Tripartite de Princípios sobre Empresas Multinacionais e Política Social, da Organização Internacional do Trabalho, das Diretrizes para Empresas Multinacionais, da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico, e as Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Organização das Nações Unidas.

Site:(<http://www.bb.com.br/portalbb/page3,8305,8447,0,0,1,6.bb?codigoMenu=3804&codigoNoticia=4580&codigoRet=3833&bread=1>)

4.2 População e Amostra

Como já citado anteriormente o estudo foi realizado em uma Agência do Banco do Brasil, com um quadro funcional de 26 funcionários, no mês em que foi realizada a pesquisa tivemos algumas ausências por motivos variados.

A pesquisa foi realizada no período de 07/11/2011 à 10/11/2011, fora, distribuídos vinte e dois 22 questionários, todos devolvidos devidamente respondidos. No período tínhamos dois (02) funcionários de férias e um (01) afastado por licença Interesse e (01) por licença saúde.

Os 22 funcionários que responderam o questionário representam um total de 88% do quadro funcional, cujo perfil está exposto na tabela abaixo:

PERFIL DOS FUNCIONÁRIOS			
Sexo	Feminino 12	Masculino 10	
Escolaridade	Ensino Sup. Inc. 10	Ensino Sup. Comp. 12	
Idade	Até 30 anos 11	Até 45 anos 08	Até 60 anos 03
Tempo funcional	Até 05 anos 13	Até 15 anos 08	Até 30 anos 04

Tabela 1 (perfil dos funcionários da agência pesquisada)

Temos então um quadro funcional com a maioria numérica do sexo feminino, com escolaridade de nível superior, sendo que mais da metade já com curso concluído, com uma predominância jovial, tanto na idade onde a maioria se concentra na faixa etária até 30 anos, como também em tempo funcional onde mais da metade do quadro funcional tem menos de 05 anos de empresa.

Este quadro reflete bem a situação do Banco do Brasil hoje, a incorporação de outros bancos adquiridos, o aumento do serviço e a necessidade de atender melhor o seu cliente, fez com que fossem contratados novos funcionários e hoje todo o Banco do Brasil pelo país a fora, está repleto de funcionários novos de idade e de experiência, isso é, com menos de 03 anos de banco, já que optamos pela não identificação de funcionários, colocamos em nosso questionário até 05 anos de empresa, para que não se pode percebê-los como um grupo separado, causando assim um rápido reconhecimento destes.

4.3 Caracterização do instrumento de pesquisa

O instrumento de pesquisa está composto por um grupo de quatro (04) questões que visam fornecer informações sobre os entrevistados, estas questões são formadas por: Sexo, Nível de instrução, idade e Tempo de serviço na empresa. Existem ainda doze (12) questões fechadas, onde o principal intuito é de avaliar como está a percepção da QVT dos funcionários da agência pesquisada e duas (02) questões abertas, que visam identificar o anseio dos funcionários quanto a QVT e os benefícios advindos da prática da massoterapia.

Os colegas da agência foram orientados a responder o questionário de forma anônima para que suas respostas fossem as mais sinceras possíveis, o questionário foi distribuído para cada funcionário no período de 07/11/2011 a 10/11/2011 sendo que os questionários eram respondidos e entregues no mesmo dia sem que o funcionário fosse identificado.

4.4 Procedimentos de coleta e de análise de dados

Os colegas foram convidados a participar da pesquisa um a um e recebiam as instruções e o instrumento de pesquisa (Anexo 1) e como seria o preenchimento e a entrega do material e ainda a garantia do sigilo absoluto de suas respostas, todas as pesquisas foram devolvidas no mesmo dia.

A análise dos dados foi realizada por meio de estatística descritiva que utiliza de gráficos e tabelas para mensurar e interpretar os dados coletados.

5. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise dos dados é a parte na qual se explica para o leitor como se pretende tratar os dados coletados, justificando por que tal tratamento é adequado aos propósitos do projeto. (Vergara 2003)

Nesta pesquisa serão utilizadas análises qualitativas e quantitativas das informações, as perguntas fechadas serão agrupadas conforme as respostas, extraíndo-se daí as percepções gerais sobre cada resposta, já as questões abertas, serão transcritas e analisadas conforme o caso.

5.1 Limpeza e tratamento dos dados

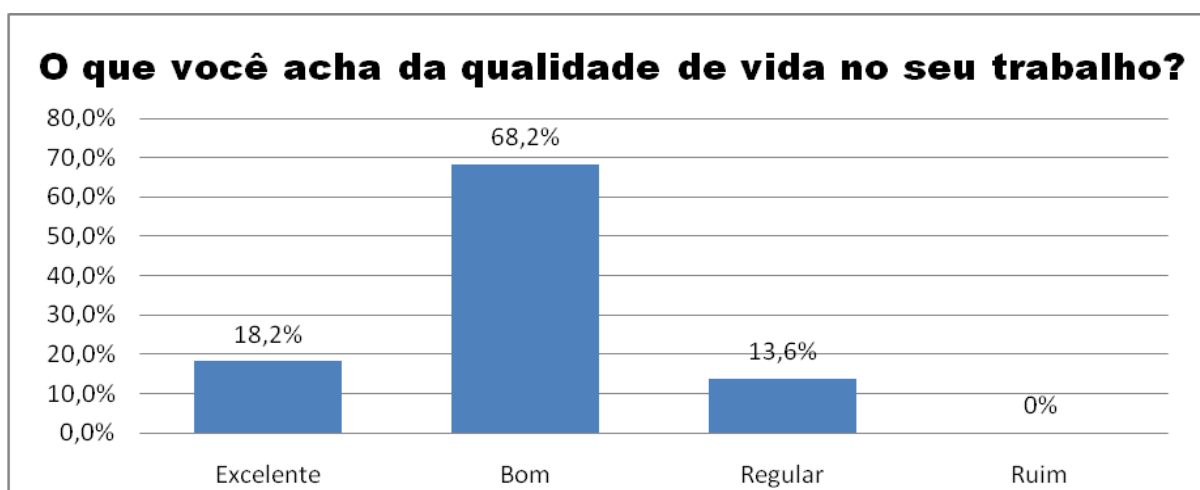
Foram distribuídos 22 questionários e todos eles foram respondidos e devolvidos, sendo assim a pesquisa conseguiu o percentual máximo. Nenhum questionário foi excluído.

5.2 DISCUSSÃO

As questões de 01 a 08 pediam que as respostas fechadas tivessem apenas uma indicação de quatro possíveis, eram elas: Excelente, Bom, Regular e Ruim.

A primeira questão propõe a percepção da QVT em seu local de trabalho. As respostas coletadas mostram uma satisfação, não uma satisfação plena, porém com um grau muito bom. Quatro (04) colegas responderam que a QVT é excelente, quinze (15) disseram que é bom e apenas três (03) demonstraram insatisfação. como se vê no gráfico abaixo:

Gráfico 1. O que você acha da qualidade de vida no seu trabalho?

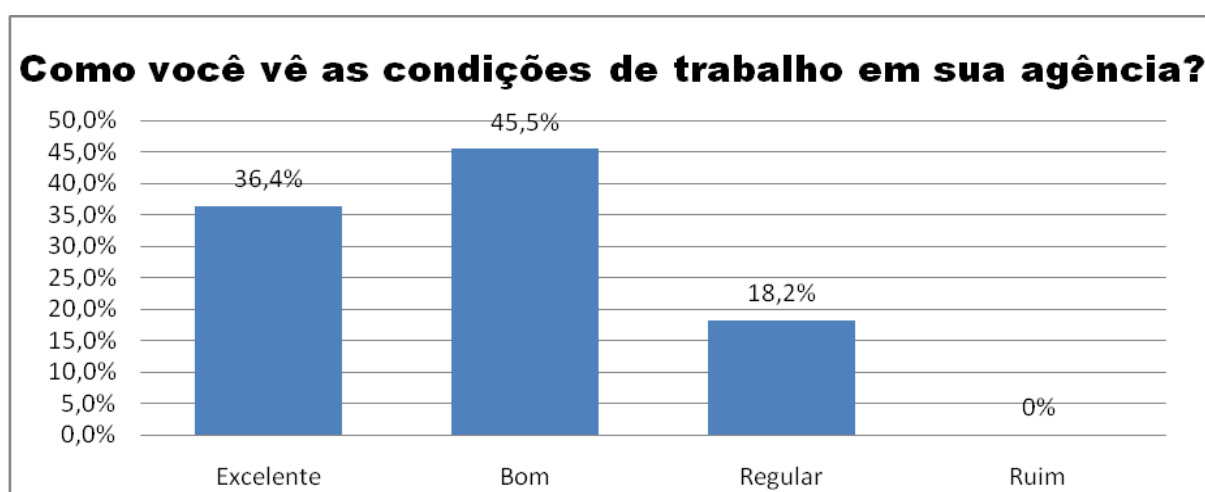


Fonte: Dados primários coletados pelo autor.

A segunda questão se refere às condições de trabalho, na mesma escala que a anterior, a idéia era a de perceber como esta a condição de trabalho na ótica do funcionário.

Também nesta resposta o a maioria dos colegas se sente muito bem com as condições oferecidas pelo BB. Oito (08) colegas disseram que as condições estão excelentes, dez (10) disseram que as condições estão boas, apenas quatro (04) acha as condições regulares e novamente não tivemos nenhum totalmente insatisfeito.

Gráfico 2. Como você vê as condições de trabalho em sua agência?

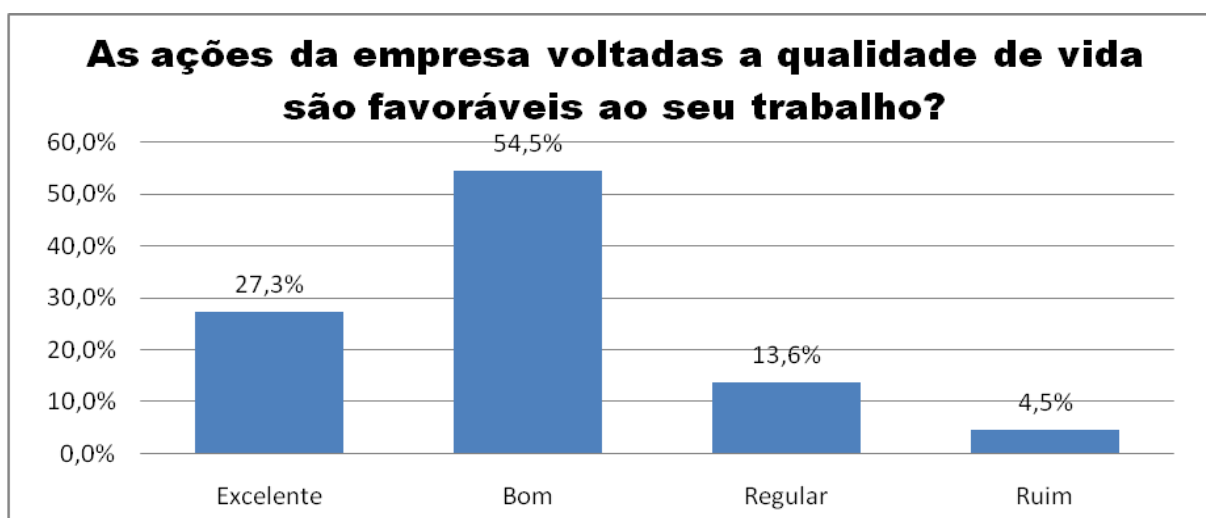


Fonte: Dados primários coletados pelo autor.

A terceira questão procura verificar a percepção dos funcionários quanto às ações da empresa que visam a QVT.

Neste item também se obteve maioria expressiva, porém com um respondente se dizendo insatisfeito com as ações da empresa voltadas a QVT. Seis (06) responderam que as ações são excelentes, doze (12) vêem como boas, três (03) como regulares e apenas um (01) vê as ações do BB como ruins.

Gráfico 3. As ações da empresa voltadas a qualidade de vida são favoráveis ao seu trabalho?

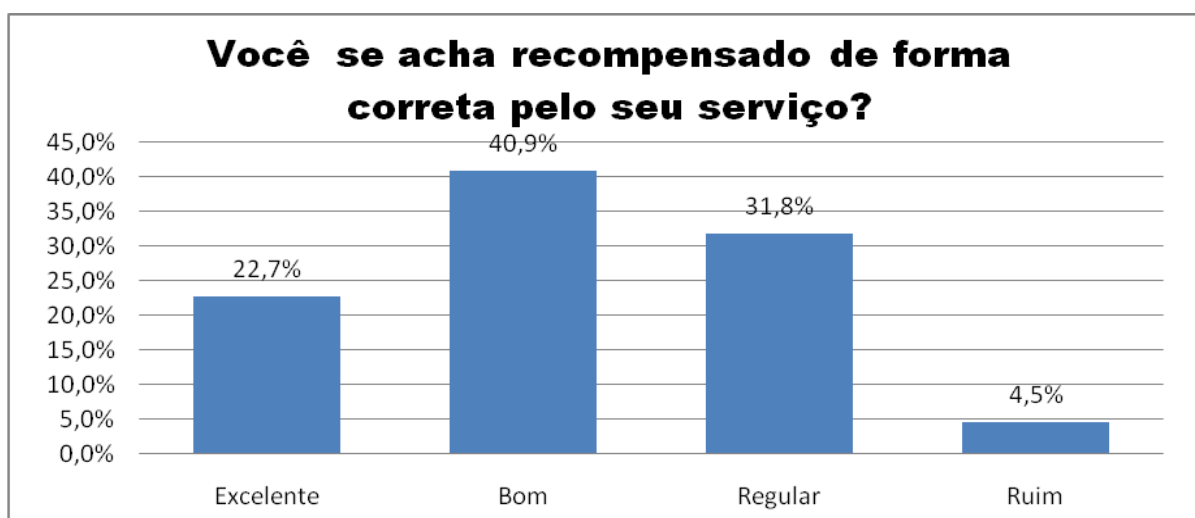


Fonte: Dados primários coletados pelo autor.

A quarta questão procura verificar se o funcionário se sente recompensado de forma correta em relação ao trabalho que desempenha.

Mais uma questão em que se demonstra uma satisfação na maioria dos funcionários. Cinco (05) colegas responderam que são recompensados de forma excelente, nove (09) acham bom, sete (07) avaliam de forma regular e um (01) colega se diz recompensado de forma ruim.

Gráfico 4. Você se acha recompensado de forma correta pelo seu serviço?

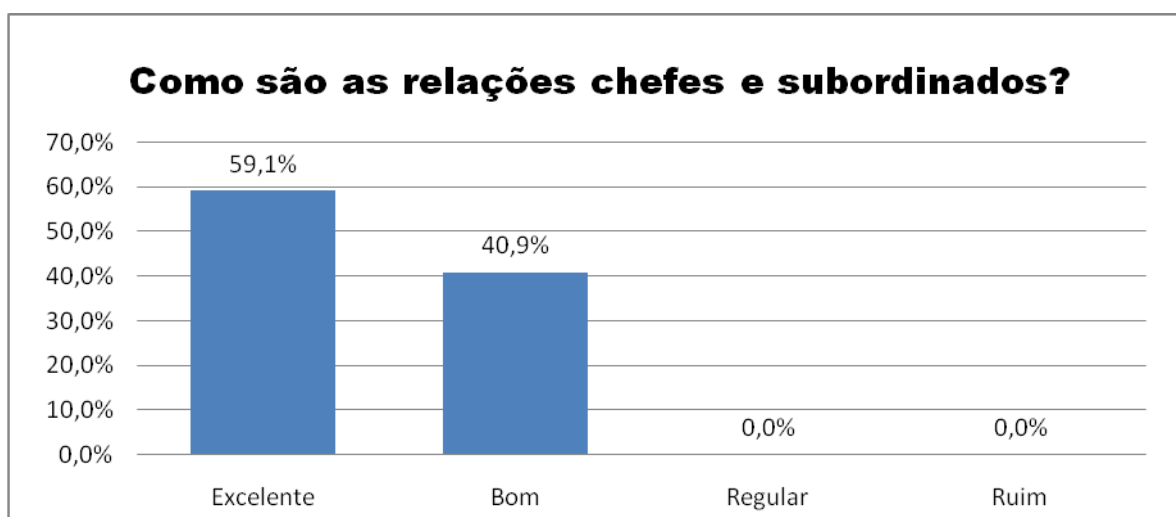


Fonte: Dados primários coletados pelo autor.

A quinta questão trata sobre as relações interpessoais, mais precisamente as relações com seus superiores.

Esta questão se destacou por ser a mais bem avaliada entre os funcionários, o grau de aceitação foi tão bom que apenas os dois primeiros itens de respostas foram marcados. Treze (13) funcionários disseram que é excelente a relação com seus superiores e nove (09) disseram que é boa.

Gráfico 5. Como são as relações chefes e subordinados?

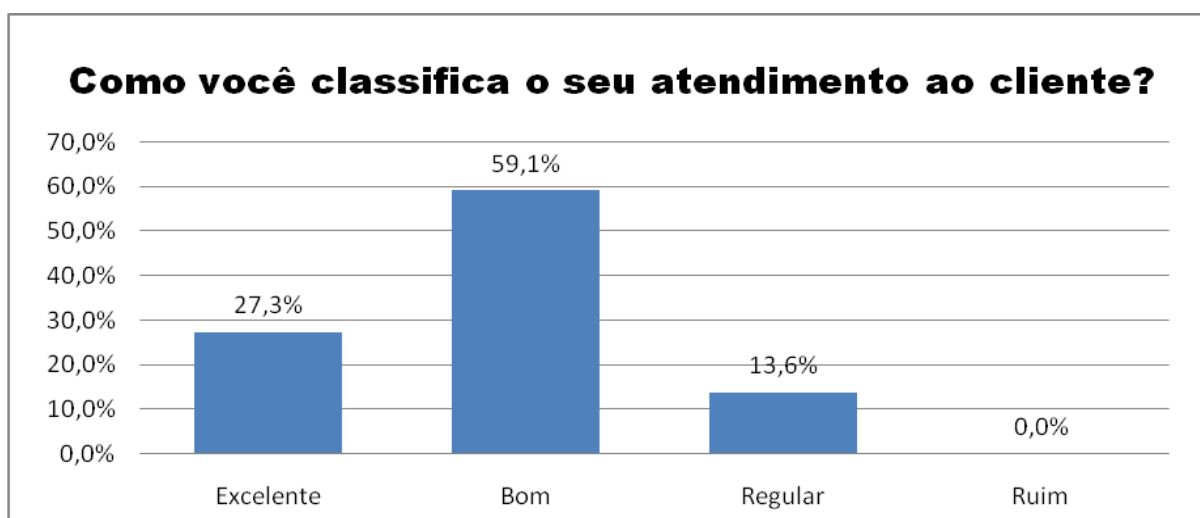


Fonte: Dados primários coletados pelo autor.

A sexta questão trata do atendimento ao cliente, queremos saber como o funcionário vê o atendimento dele junto ao cliente.

Neste quesito a maioria acha que tem um atendimento bom isso quer dizer ainda tem um espaço para que se tornem ainda melhor. Seis (06) funcionários acham seu atendimento excelente, treze (13) dizem ter um bom atendimento e três (03) colegas acham que tem de melhorar muito, optaram por responder regular.

Gráfico 6. Como você classifica o seu atendimento ao cliente?



Fonte: Dados primários coletados pelo autor.

A sétima questão busca saber a percepção do funcionário quanto aos investimentos do BB para a melhora no atendimento ao cliente.

Questão que vem complementar a anterior no que diz respeito ao atendimento ao público, tem-se a percepção de que os funcionários podem melhorar ainda mais o atendimento assim como o BB pode fomentar ainda mais os investimentos para que isso aconteça, os dados obtidos são diretamente proporcionais nas questões 6 e 7, os funcionários que pensam em melhorar seu atendimento vêem que o BB também pode oferecer mais cursos para que isso aconteça. Seis (06) colegas disseram que o BB já oferece excelentes investimentos para a melhora do atendimento, quinze (15) colegas disseram que pode melhorar e optaram por marcar a opção boa, e um (01) colega respondeu que os investimentos estão abaixo do esperado e marcou a opção regular.

Gráfico 7. A empresa tem investido para que você melhore o seu atendimento?

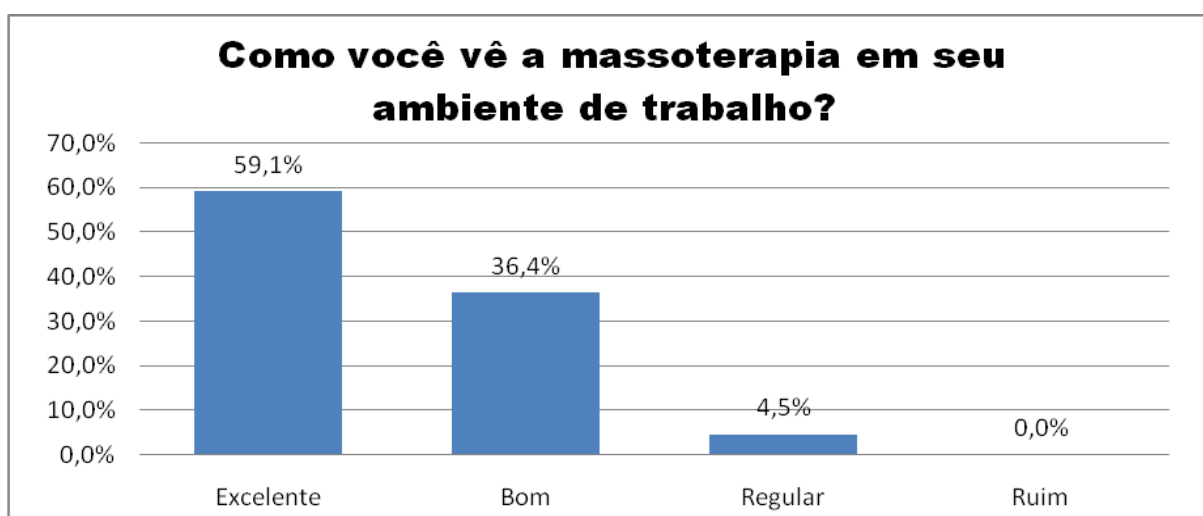


Fonte: Dados primários coletados pelo autor.

A oitava questão busca respostas sobre a percepção do funcionário sobre a Massoterapia no ambiente de trabalho, uma ação que os funcionários escolheram por utilizar fazendo uso de uma verba que a empresa disponibiliza denominada de Verba QVT.

Esta questão assim como a quinta que trata sobre as relações entre chefes e subordinados, foi muito bem avaliada demonstrando que a aceitação e a aprovação da massoterapia são quase que unânime. Treze (13) colegas disseram que a massoterapia no ambiente de trabalho é excelente, Oito (08) colegas acham que é bom e apenas um (01) colega julga a massoterapia como regular.

Gráfico 8. Como você vê a massoterapia em seu ambiente de trabalho?

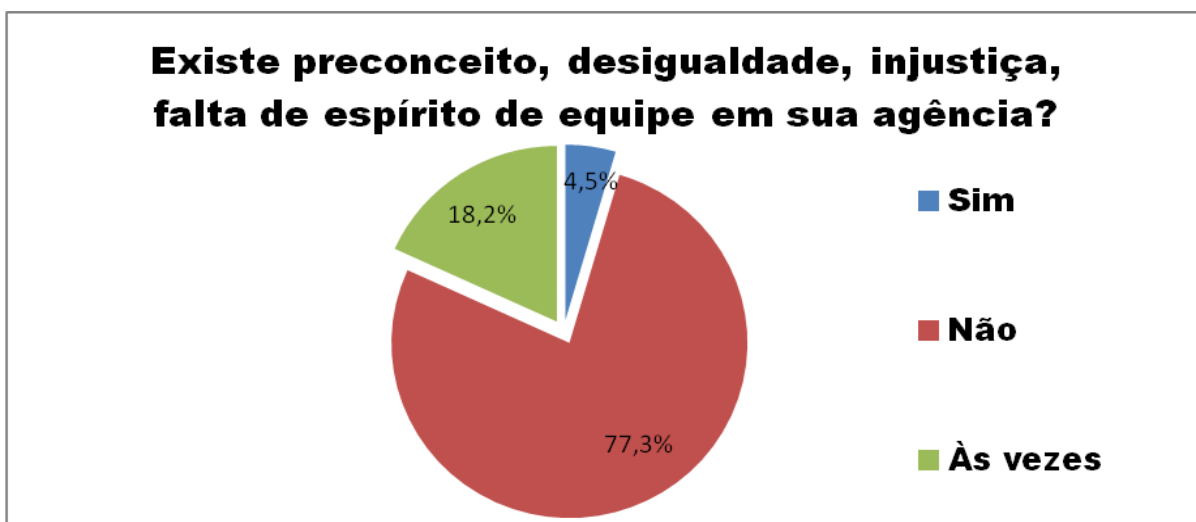


Fonte: Dados primários coletados pelo autor.

A questão nove (09) busca saber se existe algum tipo de preconceito, desigualdade, injustiça ou falta de espírito de equipe na agência. Os colegas foram orientados a responderem: Sim, Não ou Às vezes, sendo que quando respondessem que Sim ou Às vezes, teriam de indicar o ocorrido.

Em sua maioria as respostas foram que não existe qualquer tipo de discriminação entre os colegas da agência, porém surgiram outras respostas conflitantes, um (01) que disse: Sim existe “a sobrecarga de responsabilidade em uma única pessoa” e outras quatro que disseram que as vezes se percebe uma ou outra discriminação. Por exemplo: “Falta de espírito de equipe”, “Alguns colegas às vezes não tem solidariedade” e “falta de cooperação em determinadas situações”.

Gráfico 9. Existe preconceito, desigualdade, injustiça, falta de espírito de equipe em sua agência?



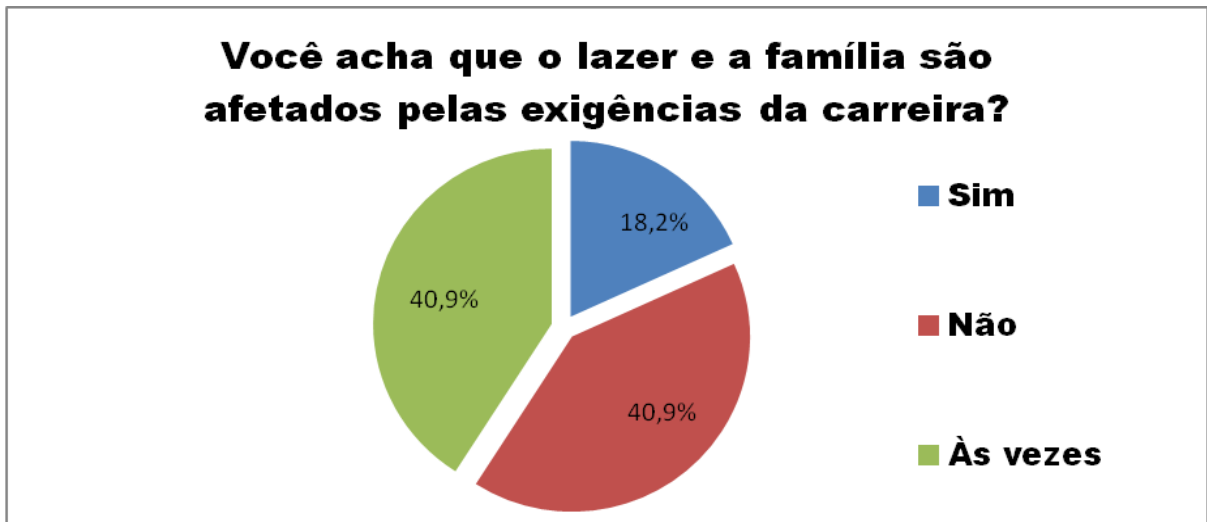
Fonte: Dados primários coletados pelo autor.

Décima questão procura saber se as exigências da profissão têm atrapalhado de alguma forma o lazer, o convívio social e familiar. Nesta questão os colegas foram orientados apenas a responderem: Sim, Não ou Às vezes, sem a necessidade de justificar qualquer das alternativas.

Houve um equilíbrio nas respostas sim com nove (09) indicações e às vezes também com nove indicações, a alternativa sim foi escolhida quatro (04) vezes.

Gráfico 10.

Você acha que o lazer e a família são afetados pelas exigências da carreira?



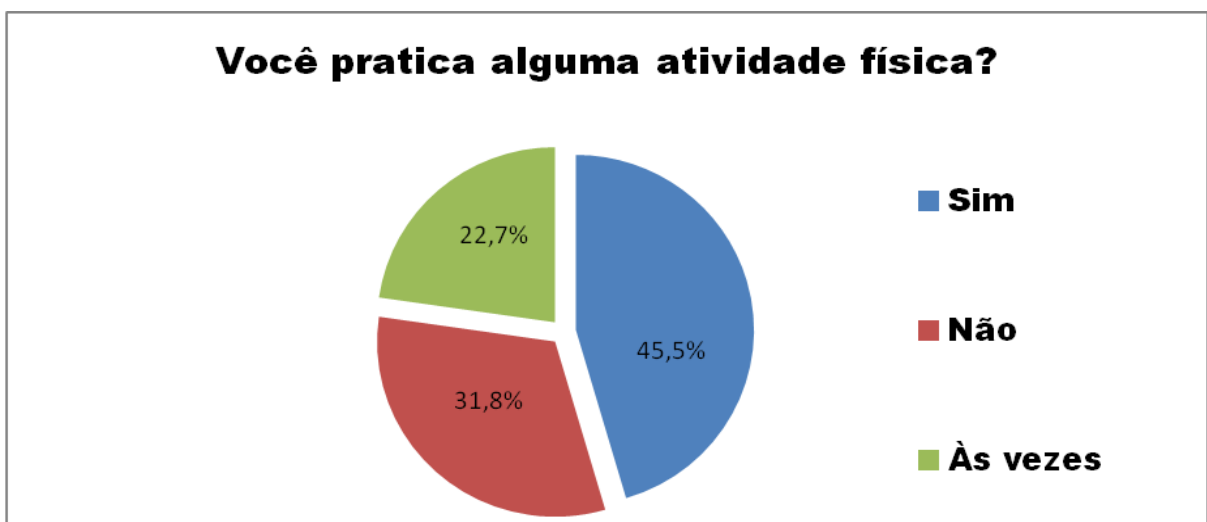
Fonte: Dados primários coletados pelo autor.

Décima primeira questão, esta verificou como anda a participação dos colegas da agência em atividades físicas. Foram propostos as seguintes alternativas: Sim, Não e Às vezes, sendo que para responder sim era preciso responder também quantas vezes por semana se praticava esta atividade.

Os colegas apresentaram as seguintes respostas: Dez (10) colegas responderam que praticam mais de um dia de atividade física durante a semana, cinco (05) responderam que às vezes “atletas de final de semana” e outros sete responderam que não participam de nenhuma atividade física.

Gráfico 11.

Você pratica alguma atividade física?



Fonte: Dados primários coletados pelo autor.

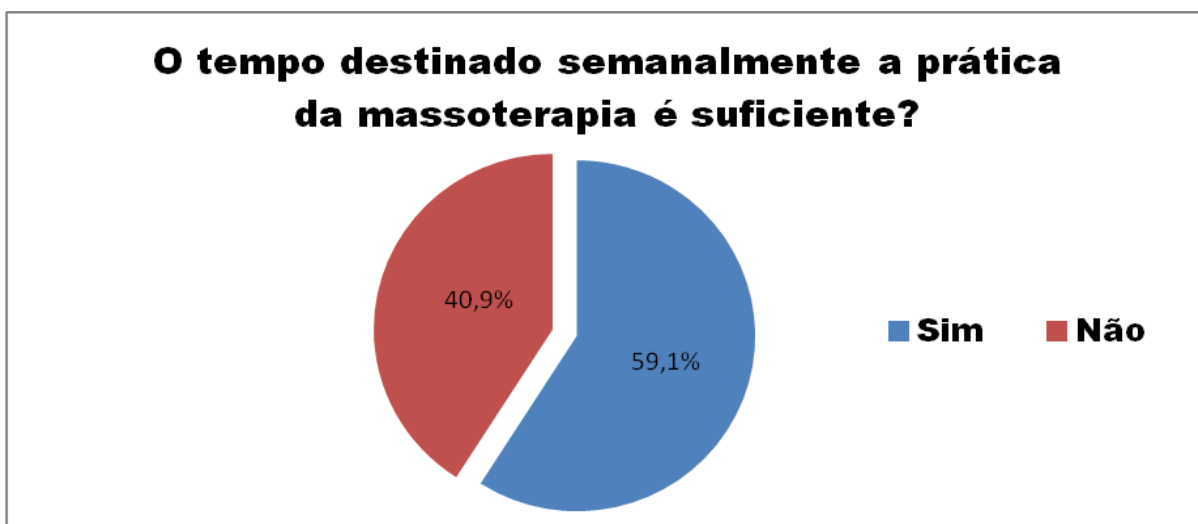
A décima segunda questão busca saber o tempo destinado a massoterapia é suficiente para atendê-los. Nesta questão só havia duas repostas possíveis, Sim ou Não, se a resposta fosse Não, o respondente deveria justificar e expor sua idéia. A massoterapia é praticada uma vez por semana, sendo separada a sexta feira durante o expediente, cada cessão dura em media 25 minutos.

A maioria dos respondentes esta satisfeita com o dia e o tempo disponibilizado para a pratica da massoterapia, treze (13) respondentes 59,1%, responderam que sim e nove (09), 40,9%, responderam que não.

Algumas sugestões surgiram da resposta Não, vejamos: “Poderia ser feito pelo menos duas vezes por semana”, “O tempo de 25 minutos deveria ser maior, uns 40 minuto” e “Outro dia da semana, pois as sextas feiras é um dia de muita movimentação na agencia”.

Gráfico 12.

O tempo destinado semanalmente a prática da massoterapia é suficiente?



Fonte: Dados primários coletados pelo autor.

A décima terceira questão é uma questão aberta que busca obter algumas sugestões para a melhoria da QVT na agência pesquisada.

A pergunta: O que você sugeriria para melhorar a qualidade de vida no trabalho?

Algumas respostas: “Realização de outras atividades além da massoterapia, pois a mente também é muito explorada”, “Fazer alongamentos mensal com os funcionários”, “melhores mobiliários”, “uma sala de descanso bem equipada” e “ginástica laboral”.

A décima quarta questão também é uma questão aberta que busca saber qual é o principal benefício da massoterapia, percebido por cada colega.

A pergunta: Para você, qual é o principal benefício da massoterapia no ambiente de trabalho?

Algumas respostas: “O principal benefício é o estado de bem estar proporcionado pelo relaxamento do corpo e atividade massoterápica”, “Relaxamento e melhoria na concentração”, “Mais disposição e energia no próprio ambiente”, “a redução de doenças ocupacionais e o estímulo no desempenho do trabalho”, “Ajuda a aliviar a tensão diária do trabalho e contribui para a qualidade de vida no dia a dia”, “O bem estar visto que na maior parte do tempo fazemos o serviço sentado” e “Auxilia no alívio das tensões musculares após uma semana de trabalho”.

6 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Nessa seção será apresentada a síntese dos principais resultados, as contribuições e limitações da pesquisa, bem como as recomendações para estudos futuros.

6.1 Síntese dos resultados

Esta pesquisa teve o objetivo de verificar a percepção dos funcionários do Banco do Brasil, na agência compensa em Manaus, sobre os benefícios das praticas adotadas pelo BB e especificamente a massoterapia implementada no local e horário de expediente. Os objetivos específicos foram buscar opiniões sobre novas práticas que pudessem agregar mais qualidade de vida no trabalho e fora dele e ainda verificar qual o grau de aceitação das praticas que o BB adota visando à melhoria da QVT de seus funcionários e colaboradores.

Quanto ao clima organizacional verificou-se um clima totalmente positivo tendo uma aceitação quase que unanime em todas as questões pesquisadas, dentre os funcionários pesquisados a aceitação maior foi por parte dos funcionários que estão com até 05 anos de empresa, notou-se que quanto maior o tempo de função na empresa maior o desgaste e a insatisfação. Talvez este cenário seja o mesmo em várias agências do país, pois recentemente houve uma grande incorporação de novos funcionários, os novos funcionários tem uma percepção muito boa do local de trabalho, dos novos colegas, dos benefícios e outras práticas que seriam difíceis de encontrar em outras empresas.

6.2 Contribuições e limitações

A pesquisa realizada foi uma pequena contribuição para o avanço de estudos relacionados ao clima organizacional, o bem-estar no trabalho e a Qualidade de Vida no Trabalho, buscando sempre respostas que visem a compreensão e novas

práticas que contribua para o aperfeiçoamento da QVT e possibilitem um maior aproveitamento da mão de obra humana sem que esta fique fragilizada ou inutilizada.

Dessa forma, a pesquisa veio fornecer dados que contribuam para o aperfeiçoamento destas praticas e que se possa tomar decisões voltadas a melhoria do trabalho e conseqüentemente o bom atendimento ao publico.

As limitações desta pesquisa começam pelo porte da empresa que hoje é uma multinacional com negócios em varias partes do mundo e mesmo assim, procura soluções que alcancem determinados funcionários de determinadas regiões conforme a necessidade. Neste caso o estudo baseou-se em uma única agência não refletindo em hipótese alguma outra agencia que possam ser comparadas e também é de se verificar que a pesquisa foi realizada em um único momento, refletindo a situação de momento.

Ainda temos as limitações do estudo da massoterapia, a poucos periódicos, artigos ou livros que falem sobre o temas, relacionando a massoterapia como praticas para QVT. Este assunto não se esgota e por isso é previsto que vários autores se interessem mais pelo assunto.

6.3 Recomendações para estudos futuros

Como dito anteriormente este estudo foi aplicado em uma única agência do estado do Amazonas e não há como afirmar que tal prática seja verídica em outras agências da região, do país e até do exterior, por este motivo compreende-se a necessidade de verificação em outras agências e conferir as afirmativas desta pesquisa.

7 REFERÊNCIAS

A MASSOTERAPIA, Disponível em: <<http://www.massoterapia.org.br.tecnicas.html>>. acessada em 01 Out. 2011.

AGENDA 21 do BB. Disponível em:
<<http://www.bb.com.br/docs/pub/sitesp/sustentabilidade/dwn/Agenda21.pdf>>
acessado em: 25 Out. 2011.

ALBUQUERQUE, L. G.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. Estratégias de Gestão de Pessoas e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. Revista de Administração, São Paulo, v. 33, n. 2, p. 40-51, Abr./Jun. 1998.

Alves W. Qualidade de Vida no Trabalho. Disponível em: <<http://www.oapce.com.br>> acessado em: 22 Nov. de 2011

Associação de Massagem Oriental do Brasil. Curso de Massagem Oriental. Disponível em:< <http://www.escola-amor.com.br/amor.php>> acessado em: 22 Nov. 2011.

Austregésilo, A. S. B. - Massagem e Sensibilidade - Do-In

Banco do Brasil: Disponível em:
<http://www.bb.com.br/portalbb/page3,8305,8447,0,0,1,6.bb?codigoMenu=3804&codigoNoticia=4580&codigoRet=3833&bread=1> consultado em 08/11/2011.

Benefícios das massagens relaxantes. Disponível em:
<<http://vidadequalidade.org/beneficios-das-massagens-relaxantes/>>. Acesso em: 01 Out. 2011.

Bergeron (1982 apud LIMONGI-FRANÇA e ARELLANO, 2002, p. 299)

CHIAVENATO, I. Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

GIL, Antônio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. São Paulo: Atlas, 1987.

_____. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. Como elaborar projetos de pesquisa. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 1993

GOLDBERG, P. A saúde dos executivos. Rio de Janeiro: Guanabara, 1978.

HISTORIA DA MASSOTERAPIA Disponível em:

<http://ilhamassoterapia.com.br/index.php?option=com_content&view=article&id=67&Itemid=79> acessado em: 22 Nov. 2011.

KAPLAN, Robert S.; NORTON, David P. A estratégia em ação: Balanced Scorecard. 7. Ed. Rio de Janeiro: Campus. 1997

LIECHTI Elaine. Shiatsu a Massagem japonesa Ed. Estampa 1994.

Massoterapia Disponível em:

<<http://massoterapia.massagemrelaxantesp.com.br/acesso>> em: 30 Jun. 2011.

Massagem relaxante, Massagem modeladora, Drenagem linfática. Disponível em:

<<http://massoterapia.massagemrelaxantesp.com.br/>> acesso em 05 Out. 2011

MINAYO MC. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. Rio de Janeiro: Abrasco; 2007.

VERGARA, Sylvia Constant. Projetos e relatórios de pesquisa em administração 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2003.

Wolff A. 2005, Monografia, - Universidade comunitária regional de Chapecó centro de ciências sociais aplicadas – Pós Graduação em Gestão de pessoas – Qualidade de Vida no Trabalho: um estudo através da percepção dos colaboradores inseridos em uma agroindústria.

<http://www.oapce.com.br>

ANEXO 1

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Segue abaixo um questionário com o objetivo de avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários desta agência. Este questionário tem como intuito coletar dados para o Trabalho de Conclusão do Curso de Administração do aluno Maurício Mesquita Lima, realizado sob supervisão do Professor Tutor: Dr. Jeferson Roberto Lima Pereira.

Sua identidade será mantida em sigilo e você poderá ser informado dos resultados da pesquisa caso desejar. É extremamente importante a sua colaboração fiel e sincera nas respostas deste questionário.

Questionário

Sexo: ☐ Masculino ☐ Feminino

Nível de Instrução: ☐ Ensino Médio ☐ Ensino Sup. Incomp ☐ Ensino Sup. Completo

Idade: ☐ Até 30 anos ☐ Até 45 anos ☐ Até 60 anos ☐ Acima de 60 anos

Tempo de Empresa: ☐ Até 5 anos ☐ Até 15 anos ☐ Até 30 anos

☐ Acima de 30 anos

Classifique as suas respostas como Excelente, Bom, Regular ou Ruim.

1 O que você acha da qualidade de vida no seu trabalho?

☐ Excelente ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim

2 Como você vê as condições de trabalho em sua agência?

☐ Excelente ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim

3 As ações da empresa voltadas a qualidade de vida são favoráveis ao seu trabalho?

☐ Excelente ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim

4 Você se acha recompensado de forma correta pelo seu serviço?

☐ Excelente ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim

MAURÍCIO MESQUITA LIMA

**MASSOTERAPIA, AÇÕES QUE MAXIMIZAM A QUALIDADE
DE VIDA NO TRABALHO**

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

Profª. Dra Tatiane Paschoal
Professora Supervisora

Prof MSc Pedro Henrique Melo Albuquerque
Professor Avaliador

Prof. Espec. Jeferson Roberto Lima Pereira
Professor Orientador

Brasília, 03 de Dezembro de 2011

- 5 Como são as relações chefes e subordinados?
() Excelente () Bom () Regular () Ruim
- 6 Quanto à satisfação do cliente, como você classifica seu atendimento ao cliente?
() Excelente () Bom () Regular () Ruim
- 7 A empresa tem investido para que você melhore o seu atendimento? Classifique.
() Excelente () Bom () Regular () Ruim
- 8 Como você vê a massoterapia em seu ambiente de trabalho?
() Excelente () Bom () Regular () Ruim

Responda sim, não ou às vezes.

- 9 Existe preconceito, desigualdade, injustiça, falta de espírito de equipe em sua agência?
() Sim “indique qual” () Às vezes “indique qual” () Não

- 10 Você acha que o lazer e a família são afetados pelas exigências da carreira?
() Sim () Não () Às vezes
- 11 Você pratica alguma atividade física? Se sim quantas vezes por semana?
() Sim ____Vezez por semana () Não () Às vezes
- 12 O tempo destinado semanalmente a prática da massoterapia é suficiente? Se não, justifique?
() Sim () Não_____
- 13 O que você sugeriria para melhorar a qualidade de vida no trabalho?

- 14 Para você, qual é o principal benefício da massoterapia no ambiente de trabalho?
