



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade

Departamento de Administração

Curso de Graduação em Administração a distância

FÁBIO ALVES DOS SANTOS

**Qualidade de Vida no Trabalho e sua relação com a Satisfação no Trabalho: percepção de funcionários de uma agência bancária**

Porto Velho - RO  
2012

FÁBIO ALVES DOS SANTOS

Qualidade de Vida no Trabalho e sua relação com a Satisfação no Trabalho: percepção de funcionários de uma agência bancária

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

Professor Orientador: Ms. Sidnei Alexandre Graciano

Porto Velho - RO  
2012

Santos, Fábio Alves dos.

Qualidade de Vida no Trabalho e sua relação com a Satisfação no Trabalho: percepção de funcionários de uma agência bancária.

Fábio Alves dos Santos. – Brasília, 2012.

46 f. : il.

Monografia (bacharelado) – Universidade de Brasília, Departamento de Administração - EaD, 2012.

Orientador: Prof. Msc. Sidnei Alexandre Graciano, Departamento de Administração.

1. Percepção. 2. Satisfação. 3. Qualidade. I. Título.

FÁBIO ALVES DOS SANTOS

Qualidade de Vida no Trabalho e sua relação com a Satisfação no Trabalho: percepção de funcionários de uma agência bancária

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

FÁBIO ALVES DOS SANTOS

MSc. Sidnei Alexandre Graciano  
Professor-Orientador

Titulação, Nome completo,  
Professor-Examinador

Titulação, nome completo  
Professor-Examinador

Porto Velho, 14 de julho de 2012.

Dedico este trabalho a toda a minha família, que sempre torceram por mim e me apoiaram, nos momentos difíceis.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a minha família pela compreensão, aos amigos pelo incentivo, aos meus professores pela paciência, aos colegas de curso pela cumplicidade, e aos participantes da pesquisa pela disponibilidade. Cada um de vocês tem grande parcela de contribuição nesta etapa do meu desenvolvimento. Sem vocês eu não teria chegado a esse momento tão importante na minha vida.

*Escolha um trabalho que você ame e não terá que trabalhar um único dia em sua vida.*

Confúcio

## RESUMO

O presente trabalho teve como objetivo Identificar as percepções dos funcionários do Banco do Brasil da Agência Porto Velho em relação à QVT e sua relação com a Satisfação no Trabalho na Agência Porto Velho, como objetivos específicos determinar os fatores que contribuem para a Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários do Banco do Brasil em uma agência de Porto Velho, assim como, e identificar os fatores que contribuem para a satisfação desses mesmos trabalhadores. Para a realização da pesquisa foi utilizada a pesquisa bibliográfica e de campo com abordagem qualitativa. Ao final da pesquisa, os resultados elencados, permitiu concluir que os funcionários encontram-se parcialmente satisfeitos em seu ambiente de trabalho. Contudo os altos índices de discordância nos quesitos de QVT demonstram a necessidade da empresa pesquisada despende maiores esforços para melhorar a QVT a fim de proporcionar melhor satisfação no trabalho aos seus colaboradores.

**Palavras-chave:** Qualidade de vida. Trabalho. Satisfação.



## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	9
1.1	Formulação do problema.....	11
1.2	Objetivo Geral.....	11
1.3	Objetivos Específicos.....	11
1.4	Justificativa.....	11
2	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT).....	12
2.1	Conceitos de QVT.....	13
2.2	Modelos de QVT.....	14
2.3	A importância da Qualidade de Vida no Trabalho.....	15
2.4	Qualidade de Vida e o trabalho no setor bancário.....	19
3	SATISFAÇÃO NO TRABALHO.....	23
4	MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA.....	26
4.1	Caracterização da organização.....	27
4.2	População e participantes da pesquisa.....	28
4.3	Caracterização dos instrumentos de pesquisa.....	28
4.4	Procedimentos de coleta e de análise de dados.....	30
5	RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	32
5.1	Pesquisa de Qualidade de Vida no Trabalho.....	32
5.2	Pesquisa de Satisfação no Trabalho.....	34
6	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	37
	REFERÊNCIAS.....	38
	Apêndice A - Questionário - Perfil Sociodemográfico.....	42
	Apêndice B - Questionário - Qualidade de Vida no Trabalho.....	43
	Apêndice C - Pesquisa de Satisfação no Trabalho.....	45

# 1 INTRODUÇÃO

Experiências inovadoras realizadas em vários países desenvolvidos, visando a melhoria da saúde organizacional através de novas formas de organizar o trabalho, têm sido objetivo de inúmeros artigos e obras publicadas sob a denominação de “Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)” (FERNANDES; GUTIERREZ, 1988, p. 29). Ainda segundo os autores (p. 29) no Brasil, o tema tem despertado interesse de empresários e administradores pela contribuição que possa oferecer para elevar o nível de satisfação do empregado e da produtividade empresarial.

Para Albuquerque e França (1998, p. 41) “os conceitos sobre QVT receberam contribuições de várias áreas da ciência tais como saúde, ecologia, ergonomia, psicologia, sociologia, economia, administração e engenharia”.

Fernandes (1996, p. 45 apud ALVES; SILVA, 2001 p. 1) afirma que:

[...] a Qualidade de Vida no Trabalho é a gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas. (FERNANDES, 1996, p. 45 apud ALVES; SILVA, 2001, p. 1)

Segundo Albuquerque e França (1998, p. 41) “toda pessoa é um complexo biopsicossocial, isto é, tem potencialidades biológicas, psicológicas e sociais que respondem simultaneamente às condições de vida”.

Conforme Baú (2005, apud MAIER; SANTOS JUNIOR; KOVALESKI, 2009, p. 5):

Assim, com o rápido desenvolvimento tecnológico, a qualidade de vida do bancário foi se deteriorando. As empresas, devido à preocupação demasiada com os avanços tecnológicos, deixaram de focar o elemento humano, criando, muitas vezes, situações paradoxais: postos de trabalho ergonomicamente corretos em relação ao mobiliário, porém com trabalhadores não treinados para utilizar esses recursos em seu próprio benefício, condições sócio econômicas injustas, sistemas administrativos com muita cobrança por metas, tarefas monótonas, rotineiras e alienantes.

Segundo Bruno (2009, MAIER; SANTOS JUNIOR; KOVALESKI, 2009, p. 6):

[...] considerando o cotidiano opressivo de trabalho da categoria bancária, as estatísticas oficiais de acidentes do trabalho, os inúmeros trabalhadores que procuram o Sindicato dos Bancários adoecidos, as milhares de ações que tramitam nas varas acidentárias, os vários processos que tramitam no Ministério Público do Trabalho - MPT, os bancos (todos eles, sem exceção) não investem em programas de prevenção e nem estão preocupados com a saúde e a qualidade de vida dos seus empregados.

À medida que o trabalho passou a ocupar um maior espaço de vida das pessoas, a satisfação obtida com ele tem sido considerada um importante aspecto relacionado à saúde mental (CARLOTTO; CÂMARA, 2008, p. 203).

O interesse por estudos sobre a satisfação no trabalho e como esta afeta a qualidade de vida dentro e fora das organizações teve seu início, de forma sistematizada, nos anos 30 (LAWLER, 1983, apud CARLOTTO; CÂMARA, 2008, p. 203).

Desde então, o tema vem despertando o interesse de profissionais de saúde e de pesquisadores das mais diversas áreas (MARINEZ & PARAGUAY, 2003 apud CARLOTTO; CÂMARA, 2008, p. 203).

Satisfação no trabalho é um fenômeno complexo e de difícil definição, por se tratar de um estado subjetivo, podendo variar entre sujeitos, de acordo com diferentes circunstâncias, e ao longo do tempo, para uma mesma pessoa (CARLOTTO; CÂMARA, 2008, p. 203).

Segundo Peiró, Luque, Meliá e LosCertaes (1991 apud CARLOTTO; CÂMARA, 2008, p. 203):

[...] as pessoas costumam ter uma idéia mais ou menos definida sobre como as coisas deveriam ser em seu trabalho e sobre os aspectos importantes relacionados a ele. Esta avaliação é comparada com a realidade e desta comparação surge um juízo e uma atitude associada, resultando em um maior ou menor nível de satisfação.

Segundo Locke (1976 apud CARLOTTO; CÂMARA, 2008, p. 203), a satisfação no trabalho, é resultado da percepção de que o próprio trabalho atende aos valores laborais importantes para o sujeito, na medida em que estes são congruentes com suas necessidades.

Para Locke, 1984; Locke & Henne (1986 apud CARLOTTO; CÂMARA, 2008, p. 203):

A satisfação no trabalho é definida como um conjunto de sentimentos favoráveis ou desfavoráveis com os quais os trabalhadores percebem seu trabalho. A satisfação e a insatisfação no trabalho são, antes de tudo, respostas emocionais com uma ampla faixa de ações alternativas que podem ser usadas como respostas no campo psicológico ou comportamental.

Leal; Prado; Rodríguez; Román (1999 apud CARLOTTO; CÂMARA, 2008, p. 203) definem a satisfação no trabalho como:

[...] orientação afetiva experimentada pelo trabalhador tanto em termos do trabalho executado como das consequências em relação ao mesmo. Segundo os autores, a satisfação no trabalho é uma variável que pode

assumir valores positivos ou negativos, os quais representariam seus extremos. Também pode se apresentar como uma variável multidimensional, pois pode referir-se a um sentimento global ou de conjunto, ou a sentimentos referentes a aspectos específicos do mesmo.

## **1.1 Formulação do problema**

Qual a percepção dos funcionários de uma agência bancária sobre QVT e sua relação com a Satisfação no Trabalho?

## **1.2 Objetivo Geral**

Identificar a percepção dos funcionários sobre a QVT e sua relação com a Satisfação no Trabalho.

## **1.3 Objetivos Específicos**

a) Determinar os fatores que contribuem para a Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários do Banco do Brasil da agência Porto Velho.

b) Identificar os fatores que contribuem para a Satisfação no Trabalho dos funcionários do Banco do Brasil da agência Porto Velho.

## **1.4 Justificativa**

Este trabalho justifica-se no aspecto aplicado como contribuição para que a organização possa verificar se a sua política de QVT proporciona benefícios perceptíveis e satisfação ao trabalhador, apresentando condições ao trabalhador de desenvolver as suas capacidades e habilidades.

No aspecto social acredita-se que o estudo contribuirá para a melhoria da qualidade de vida, satisfação e o bem estar dos profissionais que atuam nas instituições bancárias privadas e públicas e demais tipos de organizações.

No aspecto acadêmico o presente estudo proporcionará ampliação do conhecimento sobre o assunto investigado, subsidiando futuros estudos.

## 2 Qualidade de Vida no trabalho (QVT)

A qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem como objetivo a análise sobre a relação indivíduo-trabalho-organização, tendo como base fundamental a busca da satisfação no ambiente de trabalho (KUROGI, 2008, p. 50).

Segundo Ferreira et al. (2009, p. 148), “o interesse por QVT toma impulso após a Primeira Grande Guerra Mundial, quando uma série de fatores econômicos, políticos e sociais contribuiu para a necessidade de mudanças na forma de tratamento dos trabalhadores”.

A principal repercussão das mudanças, no que concerne ao bem-estar dos trabalhadores, deu-se na criação dos primeiros programas de segurança no trabalho, difundidos nas décadas de 1930 e 1940 (FERREIRA et al., 2009, p. 148).

Na Inglaterra, na década de 1950, o termo “qualidade de vida no trabalho” foi utilizado pela primeira vez por Eric Trist e seus colaboradores para o tratamento de questões relativas ao trinômio: organização, trabalho, indivíduo (GUIDELLI; BRESCIANI, 2008, p. 346).

O clássico estudo de Walton (1973), um dos mais citados na literatura, propõe o equilíbrio entre trabalho e vida, destacando o papel social da organização e a importância de conjugar produtividade com os Programas de Qualidade de Vida no Trabalho - PQVTs (FERREIRA et al., 2009, p. 148).

Richard Walton foi o primeiro autor a considerar os critérios de QVT, “com uma abordagem sobre valores ambientais e humanos relegados pela Revolução Industrial, notadamente devido ao avanço tecnológico, à produtividade e ao crescimento econômico” (GUIDELLI; BRESCIANI, 2008, p. 347).

Ainda na década de 1970, Hackman e Oldham (1975) e Westley (1979) publicaram estudos nos quais defendiam a humanização das formas de gestão do trabalho (apud FERREIRA et al., 2009, p. 148).

A escola de relações humanas, que tinha por objetivo investigações psicossociais no ambiente de trabalho, realizou os primeiros estudos que consideravam o ser humano como objeto de análise no problema da produtividade. (GUIDELLI; BRESCIANI, 2008, p. 346)

Para Sampaio (2004 apud GUIDELLI; BRESCIANI, 2008, p. 347):

[...] somente a partir dos anos 70 o tema QVT ganhou força na academia e nos centros de estudo específicos, também a partir da ampla difusão de um novo modelo de gestão praticado por empresas japonesas. Pode-se

destacar como exemplo de modelo de gestão, o denominado “modelo japonês” ou toyotismo, em referência específica à estratégia de gestão da Toyota (Ohno, 1997) (SAMPAIO, 2004 apud GUIDELLI; BRESCIANI, 2008, p. 347).

Os estudos sobre QVT, segundo Marques et al. (2003 apud SOUZA; BASTOS, 2009, p. 5), reúnem, num mesmo campo de pesquisa, aspectos antes estudados pelas teorias de motivação, fatores ambientais, ergonômicos e de satisfação no trabalho.

Posteriormente, conforme salientam Moraes et al. (2000, SOUZA; BASTOS, 2009, p. 5), “o movimento pela QVT passa a representar um esforço no sentido da humanização do trabalho”.

## **2.1 Conceitos de QVT**

“A QVT baseia-se em uma visão integral das pessoas, que é o chamado enfoque biopsicossocial. O enfoque biopsicossocial das pessoas origina-se da medicina psicossomática, que propõe a visão integrada, ou holística, do ser humano” (MAXIMIANO, 2000, p.498 apud CAVASSANI; CAVASSANI; BIAZIN, 2009, p. 3).

Para Guidelli e Bresciani (2008, p. 347) “não há um construto definitivo para conceituar a QVT. A princípio, o ponto de convergência entre os estudos realizados conduz às ações da empresa com o objetivo do bem-estar no ambiente de trabalho”.

Teóricos da ciência comportamental tratam o tema na perspectiva de um sistema integrado de gestão nas organizações, com o objetivo da qualidade de vida para o trabalhador, conforme Fernandes e Gutierrez (1988 apud GUIDELLI; BRESCIANI, 2008, p. 346).

Chiavenato (1999 apud CAVASSANI; CAVASSANI; BIAZIN; 2009, p. 3) relata que o termo qualidade de vida no trabalho foi utilizado por Louis Davis na década de 70 e para este estudioso o conceito refere-se à preocupação com o bem-estar dos trabalhadores no desempenho de suas tarefas.

Entretanto, alertam Fernandes e Gutierrez (1988, p. 29), que “tem-se constatado certa confusão sobre o significado teórico e técnico do conceito de QVT, o que poderia conduzir, simplesmente, a outro modismo da área de RH”.

Albuquerque e França (1998, p. 41), definem Qualidade de Vida no Trabalho como sendo,

[...] um 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 para e durante a realização do trabalho (ALBUQUERQUE; FRANÇA, 1998, p. 40).

Para Davis e Newstrom (2001, apud CAVASSANI; CAVASSANI; BIAZIN, 2009, p. 3), a proposta de QVT é desenvolver um ambiente de trabalho que seja tão bom para as pessoas como para saúde econômica da organização. Para tanto, é necessário que haja um enriquecimento no trabalho, de forma a deixá-lo mais desafiador (CAVASSANI; CAVASSANI; BIAZIN, 2009, p. 3).

## **2.2 Modelos de QVT**

Diversos estudiosos ao longo dos anos, entre eles Nadler e Lawler, Walton, Hackman e Oldhan, criaram uma espécie de indicadores mostrando os fatores que influenciam na qualidade de vida dos trabalhadores (CAVASSANI; CAVASSANI; BIAZIN, 2009, p. 3).

Chiavenato (1999 apud CAVASSANIA; CAVASSANI; BIAZIN, 2009, p. 4) descreve que para Nadler e Lawler, a QVT está fundamentada em quatro aspectos:

- a. Participação dos funcionários nas decisões.
- b. Reestruturação do trabalho através do enriquecimento das tarefas e de grupos autônomos de trabalho.
- c. Inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional.
- d. Melhoria no ambiente de trabalho quanto às condições físicas e psicológicas, horário de trabalho, etc.

Para Hackman e Oldhan (1975 apud FERREIRA et al., 2009, p. 148), as dimensões do cargo são fundamentais na QVT, estes aspectos produzem estados psicológicos críticos que conduzem a resultados pessoais e de trabalho que afetam diretamente a qualidade de vida no trabalho.

Segundo Chiavenato (1999, p. 392 apud CAVASSANI; CAVASSANI; BIAZIN, 2009, p. 4), os aspectos baseados no cargo são:

- a. Variedades de habilidades: o cargo exercido deve exigir várias e diferentes habilidades e conhecimento.
- b. Identidade da tarefa: ressalta a importância do indivíduo sobre as suas tarefas, o trabalho deve ser realizado do início ao fim, para que este perceba que produz um resultado palpável.
- c. Significado da tarefa: a pessoa deve ter uma clara percepção de que forma o seu trabalho produz consequência e impactos sobre o trabalho dos demais.
- d. Autonomia: defende-se a responsabilidade pessoal para planejar e executar as tarefas e independência para desempenhá-las. Um exemplo seria a prática de gerência por objetivos, pois proporciona um papel importante aos trabalhadores no estabelecimento de seus próprios objetivos e na busca de planos para consegui-los (DAVIS e NEWSTROM, 1992).
- e. Feedback: refere-se às informações, pode ser dividido em retroação do próprio trabalho e retroação extrínseca.
- f. Retroação do próprio trabalho: os superiores devem proporcionar informação de retorno para que o próprio indivíduo possa avaliar o seu desempenho.
- g. Retroação extrínseca: deve haver um retorno dos superiores hierárquicos ou cliente a respeito do desempenho de sua tarefa.
- h. Inter-relacionamento: o contato interpessoal do ocupante com outras pessoas ou clientes deveria ser estimulado e possibilitado.

Walton (1973 apud FERREIRA et al., 2009, p. 148), em seu modelo teórico, define oito fatores que expressam a QVT:

[...] compensação justa e adequada; condições de trabalho; uso e desenvolvimento das capacidades; chances de crescimento e segurança; integração social na empresa; constitucionalismo; trabalho e espaço total de vida; e relevância social do trabalho.

### **2.3 A importância da Qualidade de Vida no Trabalho**

Nas últimas décadas, as organizações têm procurado adotar tecnologias e estratégias de gestão inovadoras com o objetivo de manter e/ou aumentar seus níveis de produtividade (SOUZA; BASTOS, 2009, p. 2).



Ainda segundo Souza e Bastos (2009, p. 2):

Nesse contexto, um dos temas que têm merecido especial atenção por parte de pesquisadores e estudiosos da área é o da qualidade de vida no trabalho. A adoção de inovações em práticas de gestão gera impactos de diversas naturezas na vida organizacional, especialmente nas questões relacionadas ao bem-estar do trabalhador.

Para Souza e Bastos (2009, p. 6):

A maioria dos métodos e estratégias utilizados para promover a qualidade de vida no trabalho envolve a reformulação de cargos, a reestruturação da natureza básica do trabalho, a inovação no sistema de recompensas e a melhoria no ambiente de trabalho.

Segundo Guidelli e Bresciani (2008, p. 343) A inovação tornou-se condição básica para a sobrevivência das organizações da atualidade, em função da diversidade de produtos e serviços oferecidos no mercado. Destacam ainda que:

As inovações organizacionais possuem relação direta com a mudança do produto, do serviço, das formas de gestão ou do processo. O impacto na qualidade de vida no trabalho, doravante denominada QVT, poderá ser positivo ou negativo, principalmente em função do nível da mudança e do modo pelo qual se estabelece o planejamento e a implantação da inovação (GUIDELLI; BRESCIANI, 2008, p. 343).

O bem-estar do trabalhador, em todas as suas dimensões, torna-se, então, uma das condições básicas para que o indivíduo desenvolva todo o seu potencial (SOUZA; BASTOS, 2009, p. 5).

Tidd et al. (1997 apud GUIDELLI; BRESCIANI, 2008, p. 346):

[...] analisam as características das organizações inovadoras através de uma série de categorias: visão, liderança e perseverança; estrutura organizacional adequada e envolvida; pessoas essenciais; trabalho em equipe; desenvolvimento individual permanente; comunicação extensiva; foco no usuário; clima criativo e aprendizagem. A partir dessa abordagem, pode-se configurar a proximidade dos temas inovação e QVT, especialmente pelas referências às pessoas propostas na categorização das organizações inovadoras.

Os autores Guidelli e Bresciani (2008, p. 343) afirmam que:

O trabalhador que atende clientes, ao detalhar o “novo” produto ou serviço oferecido ou expor as melhorias dos já existentes, representa um importante elo entre a proposta de inovação da organização e o consumidor. A condição de trabalho na qual se insere o trabalhador apresenta-se como variável da qualidade da comunicação da inovação com o cliente. O esforço pela inovação organizacional apresentará melhor resultado, se realizado através de uma comunicação eficaz (GUIDELLI; BRESCIANI, 2008, p. 343).

A meta principal do 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 (CONTE, 2003, p. 33).

Conte (2003, p. 32) afirma que:

A importância da QVT reside simplesmente no fato de que passamos em ambiente de trabalho mais de 8 horas por dia, durante pelo menos 35 anos de nossas vidas. Não se trata mais de levar os problemas de casa para o trabalho, e sim de levarmos para casa os problemas, as tensões, os receios e as angústias acumulados no ambiente de trabalho.

Segundo Conte (2003, p. 32):

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.

De acordo com Campos (1992 apud CONTE, 2003, p. 33), “um dos mais importantes conceitos dos programas de qualidade está na premissa de que somente se melhora o que se pode medir e, portanto, é preciso medir para melhorar”.

No Brasil o assunto Qualidade e Vida no Trabalho – QVT, em razão de experiências bem sucedidas em outros países, “está despertando interesse de várias empresas e profissionais pela contribuição que oferece para elevar o nível de satisfação dos empregados e da produtividade” (FERNANDES; GUTIERREZ, 1988, p. 29).

Para Albuquerque e França (1998, p. 40),

O Ambiente empresarial brasileiro vem se tornando intensamente competitivo em virtude das profundas mudanças que vêm ocorrendo na economia mundial, nas relações sociais e políticas, na tecnologia, na organização produtiva, nas relações de trabalho e na própria inserção do elemento humano no tecido social e produtivo (ALBUQUERQUE e FRANÇA, 1998, p. 40).

Para Vieira (2003 apud SOUZA e BASTOS, 2009, p. 2) “apesar dos avanços obtidos em direção a melhor compreender tais impactos no contexto brasileiro, as pesquisas produzidas nesta área se limitam ao estudo de casos específicos”.

Segundo Limongi-França e Zaima (2002 apud MAIER; SANTOS JUNIOR e KOVALESKI, 2009, p. 3):

[...] este é um tema que tem despertado o interesse por parte do empresariado brasileiro, provavelmente pela possível ligação com a

satisfação do empregado e conseqüentemente perda ou aumento de produtividade que pode surgir dessa associação.

Para Maier; Santos Junior e Kovaleski (2009, p. 3) “são vários os problemas conseqüentes de uma má qualidade de vida no ambiente de trabalho, podendo gerar problemas relacionados com a saúde, integridade física, problemas psicológicos e sociais”.

Segundo Limongi-França e Zaima (2002 apud MAIER; SANTOS JUNIOR e KOVALESKI, 2009, p. 3):

[...] novas síndromes, como lesão por esforço repetitivo (LER), tecno-estresse, síndrome do desamparo (medo da empregabilidade e do emprego), depressão, violência e muitas forma de estresse ocupacional, fazem parte do desafio da gestão da qualidade de vida no trabalho.

Estes problemas gerados pela falta da qualidade de vida refletem não só na má produtividade do indivíduo, mas em problemas como absenteísmo e alta rotatividade, os quais geram elevados custos para a organização (MAIER; SANTOS JUNIOR e KOVALESKI, 2009, p. 3).

A qualidade de vida dos empregados deverá estar diretamente correlacionada às formas de atenuação de manifestações de estresse que apresentam no dia-a-dia no ambiente de trabalho prejudicial à integração do bem-estar físico, mental e psíquico (CAMELO e ANGERAMI, 2008, p. 233).

Segundo Alves e Silva, (2001, p. 2) “o setor bancário no Brasil começa a enfrentar um novo cenário econômico a partir de 1994, com o início do Plano Real que marca a transformação de uma economia inflacionária para uma economia crescentemente estável”.

Ainda conforme Alves e Silva, (2001, p. 2)

Esse novo cenário leva as organizações bancárias a enfrentarem um mercado mais competitivo, posteriormente a entrada mais significativa de bancos estrangeiros, a privatização de bancos estatais vai mudar ainda mais o setor. De uma maneira geral todo o setor de serviços é afetado, mas o setor bancário sente ainda mais as transformações da economia e passam de depositários a prestadores de serviços a clientes cada vez mais disputados e exigentes (ALVES e SILVA, 2001, p. 2).

As atividades repetitivas, sedentárias ou que exigem esforço físico desenvolvidas em ambientes de trabalho contribuem para mudanças no padrão de comportamento e saúde do trabalhador, especificamente condicionando os efeitos

deletérios dos acidentes de trabalho e da eliminação da qualidade de vida e do bem-estar geral (SCOPINHO, 2000, p. 6).

O fator humano assume papel relevante e o perfil dos funcionários também sofrerá mudanças, o efetivo diminui e os bancos passam a contar com funcionários mais qualificados (ALMEIDA, 1998 apud ALVES e SILVA, 2001, p. 2).

Os esforços para cativar os clientes parecem englobar também uma preocupação com a QVT (ALVES e SILVA, 2001, p. 2).

Atualmente as empresas se preocupam em fornecer aos seus colaboradores uma grande variedade de Programas de Qualidade de Vida voltados à atenção integral à saúde, o lazer e a cultura como pressupostos de qualidade de vida (NISHIMURA, 2003, p. 3).

Pode-se observar que algumas empresas desenvolvem atividades de lazer, esporte e cultura, tendo como objetivo fortalecer os laços de afetividade entre os grupos de trabalho (CAMEL e ANGERAMI, 2008, p. 236).

Algumas empresas e organizações são reconhecidas pelo ambiente agradável que propiciam aos seus colaboradores: motivação e lazer uma hora por dia nos intervalos do trabalho, a partir da oportunidade dos colaboradores se inter-relacionar com o meio ambiente, o trabalho e os fatores biológicos individuais e coletivos (MACEDO e MATOS, 2007, p. 12).

## **2.4 Qualidade de Vida e o trabalho no setor bancário**

O setor bancário brasileiro incorporou uma infra-estrutura de tecnologia, a partir de 1989, quando o governo brasileiro iniciou o processo de abertura do país para a economia internacional, favorecendo mudanças no trabalho com a aquisição de novas tecnologias (MUROFUSE e MARZIALE, 2001, p. 3).

Assim, neste setor, o investimento em máquinas e equipamentos tecnológicos proporcionam um trabalho quase totalmente informatizado que exige dos funcionários uma postura adequada para evitar doenças ocupacionais (RODRIGUES, 2007, p. 4).

Essas inovações tecnológicas ocasionaram mudanças no processo de trabalho dos bancários, trazendo com isso a intensificação do ritmo de trabalho e aumento da produtividade (RODRIGUES, 2007, p. 4).

Os estudos de Murofuse e Marziale (2001, p. 21) demonstram que a automação significou, para as instituições bancárias, a possibilidade de agilização das informações e aumento da qualidade e velocidade do processo decisório para os trabalhadores. No entanto, essas condições produziram em um ritmo acelerado doenças ocupacionais como a LER/DOR em funcionários.

Segundo Fialho (1997, 87):

As atividades que envolvem máquinas e equipamentos que exigem do trabalhador postura e longas horas à frente deles, realizando movimentos repetitivos têm causado condições para o desenvolvimento de doenças ocupacionais, levando-se em consideração que esses fatores ambientais podem prejudicar a saúde do trabalhador em seu labor.

Segundo Malta (2004, p. 13):

Os riscos característicos dos problemas de trabalho com máquinas, equipamentos e mobiliários inadequados exigem das organizações ações de sistematização para a eliminação dos problemas ergonômicos-posturais, informacionais, acionais, cognitivos, comunicacionais, interacionais, deslocaçoes, movimentacionais, operacionais, espaciais e físico-ambientais.

Nesse aspecto, algumas empresas e organizações oferecem aos seus colaboradores atividades de lazer, esporte e cultura, tendo como objetivo fortalecer os laços de afetividade entre os grupos de trabalho (CAMELO e ANGERAMI, 2008, p. 233).

Algumas delas são reconhecidas pelo ambiente agradável que propiciam aos seus colaboradores: motivação e lazer; uma hora por dia nos intervalos do trabalho e a oportunidade inter-relação com ambientes saudáveis de trabalho que possam atuar positivamente sobre os órgãos dos sentidos humanos (CAMELO e ANGERAMI, 2008, p. 234)

Na visão de Couto (1978, p. 44):

O trabalho é um fator da condição de subsistência humana e também a forma de humanização das atividades engrandecem as condições de uma qualidade de vida satisfatória. O homem tanto trabalha para sobreviver quanto para se humanizar, na medida em que colocam no trabalho suas aptidões e habilidades. Contudo, deve-se considerar que nem todo trabalho produz a satisfação e as condições de qualidades necessárias ao pleno conforto e adaptação do profissional.

Em muitos casos, as profissões tecnológicas colocam muitos desafios, as situações de riscos ocupacionais e acidentes de trabalho que são constantes preocupações no âmbito organizacional.

Aubert (1996 apud FORMIGHIERI, 2003, p. 15), considera:

O indivíduo no ambiente de trabalho que afeta sua saúde física e emocional dependerá de força adaptativa para conseguir enfrentar as demandas do seu ambiente de trabalho, quando estas exigem além das suas capacidades físicas e mentais.

Os estágios de trabalho que com processos organizacionais complexos, envolvendo tecnologias, métodos e arranjos físicos, as normas, as jornadas de trabalho e o ritmo acelerado, produzem reações no organismo que podem oportunizar o surgimento de doenças ocupacionais e acidentes de trabalho (BELLUSCI, 2001 apud DELWING, 2007, p. 11)

O desgaste físico e mental aos quais os trabalhadores são submetidos nas relações de trabalho nas empresas é um fator muito significativo na determinação de acidentes ocupacionais, exigindo a adoção de posturas e de ritmos adequados ao ambiente de trabalho, a partir da adequação de seus instrumentos de trabalho como forma de combater os possíveis riscos de acidentes ocupacionais (DELWING, 2007, p. 80).

Conforme Kanaane (1999 apud FORMIGHIERI, 2001, p. 32), as condições atuais existentes na situação de trabalho, de maneira geral, tem gerado, para parte significativa dos trabalhadores, desajustes comportamentais, estresses, somatizações, inadequações ao trabalho e ao meio no qual o mesmo se insere.

Chiavenato (2003, p. 337) considera que a qualidade de vida no trabalho passou a ser uma preocupação quase que obsessiva das empresas bem sucedidas, que chegaram à conclusão de que a qualidade de seus produtos e serviços é fortemente condicionada pela qualidade de vida, seja no trabalho ou fora dele, das pessoas que os produzem.

Compreende-se que a Qualidade Vida no trabalho envolve especialmente o ambiente laboral, os programas de bem-estar que são geralmente adotados por organizações que procuram prevenir problemas de saúde de seus funcionários (INÁCIO, 2008, p. 3).

Na opinião de Búrigo (1997, p. 7):

É importante ressaltar que a Qualidade de Vida no Trabalho não pode ser confundida com a distribuição de benefícios. As organizações que proporcionam, aos seus colaboradores, facilidades tais como horários flexíveis, assistência médica e atividades culturais e de lazer, mas é preciso considerar também outras formas de benefícios relacionados ao meio ambiente e melhores condições de trabalho e salários.

Para Correa (1991 apud BAÚ, 2005, p. 31) a melhoria da qualidade de vida no trabalho pode ser traduzida como segurança, higiene, conforto, descanso, lazer, novos desenhos de cargos, novas estruturas, melhor distribuição de trabalho, melhor remuneração, garantia de desenvolvimento e treinamento.

### 3 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Teóricos como Lock (1976), Pérez e Ramos (1980), Ferreira e Assmar (2004) apontam que a satisfação no trabalho influencia fortemente o trabalhador podendo agir na saúde do colaborador tanto no psíquico quanto em seus relacionamentos pessoais assim como na qualidade de vida de uma maneira geral, interferindo inclusive na vida profissional do indivíduo (apud CAMADURO et al., 2008, p. 3).

Segundo Moretti (2005 apud BARTOSK; STEFANO, 2007, p. 9) a satisfação é um conjunto de sentimentos favoráveis ou desfavoráveis pelos quais os empregados vêem seu trabalho. Ainda de acordo com o autor, há uma diferença importante entre esses sentimentos associados ao cargo e outros elementos das atitudes dos empregados.

Satisfação no trabalho é um sentimento de relativo prazer ou dor que difere de raciocínios objetivos e de intenções comportamentais (MORETTI, 2005 apud BARTOSK; STEFANO, 2007, p. 9). Nas considerações do autor, esse conceito de atitude, auxiliam os administradores a compreenderem as relações dos empregados em relação ao tipo de trabalho que executam e a preverem o efeito dessas reações sobre o comportamento futuro (MORETTI, 2005 apud BARTOSK; STEFANO, 2007, p. 9).

Os administradores não podem estabelecer as condições que levam, hoje, à satisfação mais elevada e não dar atenção, ainda mais porque as necessidades dos empregados podem mudar de repente (MORETTI, 2005 apud BARTOSK; STEFANO).

De acordo com Camaduro et al. (2008, p. 4):

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 a seu trabalho, podendo ser positivo ou negativo.

Nesse contexto, entende-se que a satisfação no trabalho está ligada ao emocional, e de como os colaboradores se sentem em seu ambiente de trabalho e pode se apresentar de maneira positiva ou negativa.

Podem-se citar os pressupostos de Spector (2005, apud Karapinski, 2008, p. 4) que considera que a satisfação no trabalho é uma “uma variável de atitude que



representa como uma pessoa se sente em relação ao seu trabalho de forma geral e em seus vários aspectos”, ou seja, a satisfação depende do quanto o indivíduo gosta do que faz.

Segundo Karspinski (2008, p. 5) “a satisfação no trabalho tem sido um fator causador de importantes realizações por parte dos funcionários, melhor desempenho no trabalho e do melhoramento da saúde e aumento da expectativa de vida”. Entende-se, portanto, que um indivíduo satisfeito com seu trabalho, que sinta prazer no que faz, apresenta saúde melhor, e assim, desempenha melhor a atividade desenvolvida por ele.

A satisfação no trabalho influencia diretamente na qualidade de vida das pessoas e vice-versa, apresentando-se interligadas, uma vez que o colaborador nem sempre separa a vida familiar da profissional (BARTOSK; STEFANO, 2007, p. 17).

Nesse sentido Chiavenato (2004 apud KARSPINSKI, 2008, p. 5) considera que:

[...] a preocupação da sociedade com a qualidade de vida das pessoas deslocou-se há muito tempo para a situação do trabalho, como parte integrante de uma sociedade complexa e de um ambiente heterogêneo. A qualidade de vida no trabalho 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 a seus efeitos potenciais sobre a produtividade e qualidade.

Assim, percebe-se, pelas considerações do autor, que as organizações consideram que o colaborador satisfeito tende a potencializar seu desempenho no trabalho e assim aumentar a produtividade com qualidade (CHIAVENATO, 2004 apud KARSPINSKI, 2008, p. 5).

Ainda de acordo com Karspinski (2008, p. 19), “a preocupação com a qualidade de vida no trabalho e com a satisfação dos trabalhadores deixou de ser uma forma de filantropia das empresas e passou a ser uma garantia de sobrevivência no mercado”.

Diante das palavras de Karspinski (2008, p. 19), faz-se cada vez mais necessário que as empresas invistam na qualidade de vida e na satisfação dos trabalhadores com respeito á vida pessoal dos colaboradores em seus aspectos biológico, psicológico e social.

Nesse sentido, conforme Bartoski e Stefano (2007, p. 9):

A QVT proporciona meios para que o indivíduo encontre satisfação nos aspectos biológico, psicológico e social. Através desse instrumento, as organizações procuram oferecer aos seus funcionários ambientes

agradáveis, de alto grau de integração social, na busca de resultados organizacionais que se enquadrem as estratégias organizacionais, gerando fatores psicológicos que aumentam a auto-estima dos envolvidos.

De acordo com o autor as empresas estão mais preocupadas em oferecer ambientes de trabalho sadio e agradável a seus trabalhadores, uma vez que a integração social aliadas a estratégias organizacionais aumentam o bem estar e proporcionando maior qualidade de vida, o que pode se traduzir em satisfação no trabalho (BARTOSKI e STEFANO, 2007, p. 9).

Os estudos de Camaduro et al. (2008, p. 4) demonstraram que trabalhadores insatisfeitos apresentam mais “sintomas físicos, problemas para dormir e dores estomacais” em relação aos satisfeitos. Segundo o autor, há também a “correlação entre insatisfação e emoções negativas no trabalho, como ansiedade e depressão”.

## 4 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

O presente estudo foi realizado com base na pesquisa qualitativa, que, de acordo com Lakatos e Marconi (2005, p. 269) “a metodologia qualitativa preocupa-se em analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano”, além disso, ela fornece uma análise mais detalhada o objeto investigado.

A metodologia qualitativa foi ainda de natureza aplicada que segundo Lakatos e Marconi (2005, p. 276) tem por objetivo identificar probabilidades e estabelecer classificações, é caracterizada por seu interesse prático, onde os resultados são aplicados imediatamente na solução de problemas reais.

Para a realização deste estudo, foi utilizada a pesquisa bibliográfica, buscando explicações que possam auxiliar na obtenção de respostas.

Segundo Marconi e Lakatos (2005, p. 44) a pesquisa bibliográfica “trata do levantamento de toda a bibliografia já publicada em forma de livros, revistas, publicações avulsas em impressas ou eletrônicas, com a finalidade de colocar o pesquisador em contato direto com tudo aquilo que foi escrito sobre o assunto objeto da pesquisa”.

A pesquisa foi ainda do tipo exploratória, que, conforme Rodrigues (2007, p. 28), permite esclarecer e reconhecer a natureza do fenômeno, assim como situá-lo no tempo e no espaço.

Para Andrade (2003, p. 46), a pesquisa exploratória permite ao pesquisador observar, registrar, analisar, classificar e interpretar os fatos, sem interferir neles.

Foi utilizada também a pesquisa de campo e a coleta de dados como base para o estudo exploratório na empresa estudada e serviu para identificar as percepções dos funcionários quanto a QVT desenvolvida na empresa e sua relação com a satisfação no trabalho.

Marconi e Lakatos (2005, p. 186) definem a pesquisa de campo como a pesquisa usada para se comprovar hipóteses ou obter mais informações a respeito de um determinado problema, permitindo associar os dados coletados com a pesquisa bibliográfica.

A pesquisa foi realizada na instituição Banco do Brasil S.A., especificamente na agência Porto Velho situada na cidade de Porto velho no Estado de Rondônia. Foram entrevistados funcionários da agência Porto Velho, os quais ocupam os

seguintes cargos: Escriturário, Caixa Executivo, Assistente de Negócios, Gerente de Relacionamento e Gerente de Serviços.

#### **4.1 Caracterização da organização**

Em 12 de outubro de 1808, através de um alvará do príncipe regente D. João, foi criado o Banco do Brasil. O capital da instituição seria constituído de 1.200 ações de um conto de réis cada uma. O Banco do Brasil iniciou suas atividades em 11 de dezembro de 1809. O Banco do Brasil foi exaurido por saques da Corte Portuguesa em seu retorno a Lisboa, por descalabro administrativo e desmandos financeiros durante o 1º Reinado. Findo o prazo de duração, estabelecido em 20 anos, e sob intensa oposição política, foi finalmente liquidado em 1833. Em 08 de outubro de 1833, foi promulgada pela Assembleia e sancionada pela Regência, Lei que visava coibir definitivamente a desordem financeira que então se instaurara no país, fixando novo padrão monetário, gerando novas fontes de renda e restabelecendo o Banco do Brasil (BANCO DO BRASIL, 2011).

O Banco do Brasil foi o primeiro banco a operar no País e, hoje, é a maior instituição financeira do Brasil. Em seus mais de 200 anos de existência, acumulou experiências e pioneirismos, participando vivamente da história e da cultura brasileira. Sua marca é uma das mais conhecidas e valiosas do País, acumulando ao longo de sua história atributos de confiança, segurança, modernidade e credibilidade (BANCO DO BRASIL, 2011).

Em 2009 a missão do Banco do Brasil era: “Ser a solução em serviços e intermediação financeira, atender às expectativas de clientes e acionistas, fortalecer o compromisso entre os funcionários e a Empresa e contribuir para o desenvolvimento do país.” Porém, posteriormente, a mesma foi alterada para: “Ser um banco competitivo e rentável, promover o desenvolvimento sustentável do Brasil e cumprir sua função pública com eficiência” (BANCO DO BRASIL, 2011).

Segundo o Relatório Anual de 2009, a empresa possui 17,9 mil pontos de atendimento distribuídos em mais de 3,5 mil municípios brasileiros, sendo 5.000 agências, mais de 40 mil terminais de auto-atendimento. Possui mais 104 mil funcionários e 52,7 milhões de clientes. É o banco brasileiro com a maior rede própria de atendimento no exterior, presente em mais de 23 países e utilizando uma

rede de 1,4 mil bancos correspondentes em 144 países (BANCO DO BRASIL, 2011).

Com lucro líquido de 11,7 bilhões e ativos totais de 811,2 bilhões, o BB encerrou o ano de 2010 como líder no Sistema Financeiro Nacional, destacando sua atuação no crédito com 19,8% de participação de mercado, sendo também a maior instituição financeira da América Latina com os seus 708,5 bilhões de ativos conforme dados do relatório anual de 2010 (BANCO DO BRASIL, 2011).

A agência Porto Velho é a 102ª agência criada pelo Banco do Brasil e está localizada à Rua Dom Pedro II, 607 – Centro, na cidade de Porto Velho, no estado de Rondônia. Na agência Porto Velho trabalham 52 funcionários que desempenham as mais diversas funções. Nessa agência são executados basicamente todos os serviços financeiros, tais como: Aberturas de contas correntes e poupanças, depósitos, saques, compensação de cheques, transferência de valores, compra e venda de ações e moedas estrangeiras, financiamento de veículos e imóveis, empréstimo pessoal, contratação de seguros em geral, entre outras atividades.

## **4.2 População e participantes da pesquisa**

A pesquisa foi realizada com 37 funcionários da instituição financeira Banco do Brasil S.A, especificamente os lotados na agência Porto Velho. Foram excluídos da pesquisa os funcionários que estavam em férias, licença saúde, em viagem a serviço ou outras situações de ausência no momento da pesquisa. Os pesquisados são ocupantes dos cargos de Escriturário, Caixa Executivo, Supervisor de Atendimento, Assistente de Negócio, Gerente de Relacionamento e Gerente de Serviços. O Cálculo da amostra possui margem de erro de 5% e nível de confiança de 95% e foi obtido através da Calculadora de Amostragem Raosoft (RAOSOFT, 2004).

## **4.3 Caracterização dos instrumentos de pesquisa**

Foram aplicados dois questionários estruturados intitulados Escala de Qualidade de vida no Trabalho elaborado com base na teoria de Walton (apud CHIAVENATO, 1999, 393) e o Questionário de Satisfação no Trabalho adaptado do modelo S20/23 fundamentado no modelo teórico de Locke (1984, apud CARLOTTO

e CÂMARA, 2008, p. 204). Foi aplicado também um questionário de perfil sociodemográfico.

O questionário Escala de Qualidade de Vida no Trabalho foi elaborado com base na teoria de Walton (apud CHIAVENATO, 1999, 393), composto por 31 itens – que se encontra em processo de validação estatística por Paz. Trata-se de uma escala intervalar, contínua, crescente e de cinco pontos (0 = Discordo, 1 = Concordo pouco, 2 = Concordo razoavelmente, 3 = Concordo muito, 4 = Concordo totalmente). Os itens foram submetidos a uma validação semântica e, posteriormente, com os resultados da aplicação, foram identificados cinco fatores decorrentes da análise de conteúdo dos itens, realizada por sete juízes. São eles: 1) suporte à execução do trabalho; 2) relacionamento; 3) respeito profissional; 4) programas de qualidade de vida; e 5) recompensas. Permaneceram nos fatores os itens com índice de concordância acima de 70%.

Em suporte à execução do trabalho estão inseridos os seguintes itens do questionário: 1 (Valoriza o trabalho dos funcionários); 3 (Dá liberdade para o funcionário executar o trabalho com seu estilo pessoal); 4 (Fornece a infra-estrutura material necessária para a execução do trabalho); 12 (Investe para que o ambiente físico de trabalho seja saudável); 7 (Fornece um bom suporte tecnológico para o desempenho do trabalho); 13 (Assegura uma adequada jornada de trabalho); 21 (Oferece treinamento para os funcionários); e 23 (Tem um sistema de comunicação claro).

O fator relacionamento engloba os itens: 8 (Possibilita relações sociais agradáveis entre os funcionários); 9 (Estimula o bom relacionamento entre chefias e funcionários); 16 (Exige respeito dos superiores para com seus colaboradores); 17 (Estimula o apoio dos superiores a seus colaboradores); e 18 (Exige respeito dos colaboradores para com seus superiores).

No fator respeito profissional são contemplados os itens: 5 (Apoia o desenvolvimento pessoal); 6 (Investe para que o funcionário não mude de empresa); 11 (Faz os funcionários se sentirem orgulhosos por trabalhar nela); 25 (Respeita os direitos trabalhistas); 26 (Respeita a liberdade de expressão); 27 (Respeita a privacidade); 29 (Possibilita a realização profissional dos seus funcionários); e 30 (Investe na segurança dos funcionários).

Inseridos no fator programas de qualidade de vida estão os itens: 14 (Oferece assistência médica); 15 (Oferece assistência odontológica); 20 (Oferece

bolsas de estudo para os funcionários); 28 (Promove eventos de recreação e lazer); e 31 (Desenvolve programas de qualidade de vida no trabalho).

E, por sua vez, o fator recompensas envolve os itens seguintes: 2 (Recompensa a competência no trabalho); 10 (Paga salários justos); 22 (Tem um sistema de promoção justo); 19 (Reconhece os bons funcionários); e 24 (Reconhece os funcionários leais).

O Questionário de Satisfação no Trabalho S20/23 fundamentado no modelo teórico de Locke (1984, apud CARLOTTO e CÂMARA, 2008, p. 204) é uma versão reduzida do Questionário S4/82 desenvolvido por Meliá, Peiró e Calatayud (1986, apud CARLOTTO e CÂMARA, 2008, p. 205). O S4/82 constitui-se de 82 itens e foi elaborado pelos autores para avaliar a satisfação no trabalho em diferentes contextos organizacionais por meio de 6 fatores.

Meliá & Peiró (1989, apud CARLOTTO e CÂMARA, 2008, p. 205) elaboraram então a versão S20/23, mediante um criterioso processo de análise e seleção de itens baseados em orientações conceituais e resultados empíricos (MELIÁ et al., 1990, apud CARLOTTO e CÂMARA, 2008, p. 205). Assim, a versão reduzida se constituiu de 23 itens distribuídos em cinco fatores: 1. Satisfação com a supervisão (5 itens), 2. Satisfação com o ambiente físico de trabalho (5 itens), 3. Satisfação com benefícios e políticas da organização (5 itens), 4. Satisfação intrínseca do trabalho (4 itens) e 5. Satisfação com a participação (3 itens).

No questionário S20/23, a pergunta número 22 foi alterada e a pergunta número 23 foi excluída, pois não se aplicavam a instituição pesquisada. No final dos questionários descritos acima existem duas perguntas referentes ao tempo de emprego na empresa e ao nível hierárquico que o funcionário ocupa na instituição.

O questionário de perfil sóciodemográfico possui as seguintes perguntas: gênero, idade, estado civil e escolaridade.

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

A coleta dos dados foi realizada na agência Porto Velho durante a jornada de trabalho dos funcionários. Para a realização da coleta de dados, o pesquisador perguntou individualmente aos funcionários se desejavam participar da pesquisa.

A análise dos dados foi de forma qualitativa que permite ao pesquisador passar para o leitor com facilidade a realidade dos sujeitos da pesquisa, analisando

mais os aspectos subjetivos que nem sempre são apontados ao longo de uma pesquisa quantitativa (MARCONI e LAKATOS, 2005, p. 269).

Para a análise dos dados foi utilizada a análise estatística descritiva. Segundo Vieira Neto (2004, p. 2) a análise estatística descritiva é utilizada para resumir e descrever os dados apresentados por elementos como gráficos e tabelas, a fim de se tirar conclusões a respeito de características do interesse do objeto em estudo.

A análise estatística dos dados foi através do programa de computador Microsoft Excel.



## 5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Este capítulo apresenta os resultados da pesquisa realizada com o objetivo principal de identificar a percepção dos funcionários sobre a QVT e sua relação com a Satisfação no Trabalho.

### 5.1 Pesquisa de Qualidade de Vida no Trabalho

Demonstra-se na tabela abaixo a média dos fatores, obtidas na pesquisa de campo.

FATORES	MÉDIA
Suporte à execução do trabalho	2,19
Relacionamento	2,47
Respeito profissional	2,15
Programas de Qualidade de Vida no Trabalho	2,53
Recompensas	1,90
<b>Média global</b>	<b>2,25</b>

**Tabela 01 – Pesquisa de Qualidade de Vida no Trabalho**

Constata-se na tabela 01 a média final encontrada na pesquisa dos fatores relativos à qualidade de vida no trabalho. Percebe-se que são médias muito baixas, em comparação com a escala proposta que foi de 0 a 4, onde apresenta-se 0 para discordo, 1 – concordo pouco, 2 – concordo razoavelmente, 3 – concordo muito e 4 para concordo totalmente.

As médias encontradas ficaram entre 1,90 e 2,53, apresentando uma média geral de 2,25, o que permite concluir que os colaboradores concordam parcialmente (de maneira razoável) que possuem qualidade de vida em seu local de trabalho, ou seja, encontram-se parcialmente satisfeitos com a qualidade de vida no trabalho.

No fator Suporte à Execução do Trabalho, com questões sobre a valorização do trabalho; liberdade na execução do trabalho; infraestrutura material necessária para a execução do trabalho; investimento no ambiente físico de trabalho; fornecimento de suporte tecnológico; adequada jornada de trabalho; oferta de treinamento para os funcionários; e clareza no sistema de comunicação, obteve-se a média de 2,19. A média obtida nos revela que os colaboradores estão pouco

satisfeitos com a qualidade de vida em seu local de trabalho, uma vez que a média ficou bem próxima de 2 (concordo razoavelmente).

No Fator Relacionamento apresentaram-se as seguintes questões: possibilidade de relações sociais agradáveis entre os funcionários; bom relacionamento entre chefias e funcionários; respeito dos superiores para com seus colaboradores; apoio dos superiores a seus colaboradores; e respeito dos colaboradores para com seus superiores. A média obtida nesse fator foi 2,47. A presente média nos indica que os colaboradores pesquisados encontram-se satisfeitos com a qualidade de vida em seu local de trabalho, no que diz respeito ao fator relacionamento, já que a média ficou bem próxima de 3 (concordo muito).

O terceiro fator pesquisado foi o Respeito Profissional onde apresentou-se os itens: apoio ao desenvolvimento pessoal; investimento para que o funcionário não mude de empresa; proporciona orgulhosos ao funcionários por trabalhar na empresa; respeita aos direitos trabalhistas; respeita a liberdade de expressão; respeita à privacidade dos colaboradores; possibilita a realização profissional dos colaboradores; e investe na segurança dos colaboradores, onde obteve-se a média de 2,15. Observa-se que pela média obtida, os colaboradores da empresa pesquisada encontram-se pouco satisfeitos no fator referente ao respeito profissional.

Programas de Qualidade de Vida é o quarto fator e aborda os seguintes aspectos: assistência médica; assistência odontológica; oferecimento de bolsas de estudo para os funcionários; promoção de eventos de recreação e lazer; e desenvolvimento de Programas de Qualidade de Vida no Trabalho. Nesse fator apresenta-se a maior média obtida na pesquisa que foi de 2,53, permitindo considerar que neste fator (Programas de Qualidade de Vida) os colaboradores pesquisados encontram-se satisfeitos (média bem próxima de 3 – concordo muito).

A menor média apresentada na pesquisa (1,90) refere-se ao quinto e último fator da pesquisa o quesito Recompensas e envolve os itens: recompensa à competência no trabalho; salários justos; sistema de promoção justo; reconhecimento aos bons funcionários; e reconhecimento a lealdade dos funcionários. O resultado obtido (média 1,90) permite concluir que os colaboradores não estão satisfeitos com o fator Recompensas, uma vez que a média ficou abaixo de 2 (concordo razoavelmente).

Ainda de acordo com a tabela 01 o fator que obteve maior média foi o relacionado aos Programas de Qualidade de Vida no trabalho, que apresentou o índice se 2,53, média muito próxima de 3 (concordo muito), o que permite concluir que os colaboradores pesquisados apresentam satisfação com a QVT.

De acordo com Souza e Bastos (2009, p. 5), um dos temas que mais merece atenção da área de Qualidade de Vida no Trabalho são as inovações em gestão em especial nas questões de bem-estar do funcionário.

Em contrapartida, o maior índice de insatisfação dos colaboradores se refere ao fator recompensas, com média de 1,90. Essa média vem confirmar a insatisfação por parte dos colaboradores diante dos elementos que compõem esse fator, já que a média obtida ficou inferior a 2 (concordo razoavelmente).

Nesse contexto, é relevante ressaltar o pensamento de Souza e Bastos (2009, p. 6), em que o autor considera que a QVT envolve a reestruturação de cargos, inovação no sistema de recompensas e melhoria no ambiente de trabalho.

O autor complementa ainda (p. 6) que colaboradores motivados e bem remunerados apresentam desempenho acima da média, e conseqüentemente proporcionam maior retorno financeiro para a empresa.

## 5.2 Pesquisa de Satisfação no Trabalho

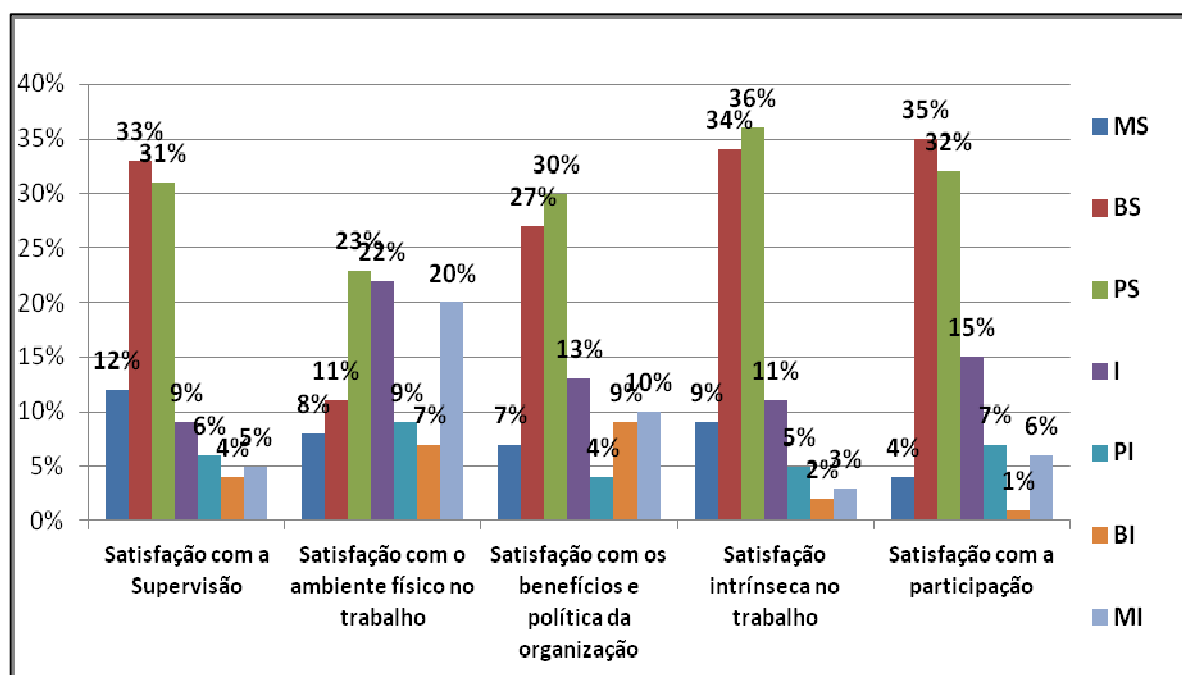


Gráfico 01 – Satisfação com a supervisão

O gráfico 01 apresenta os percentuais obtidos na pesquisa de satisfação dos funcionários da empresa pesquisada.

Observa-se no Gráfico que no fator satisfação com a supervisão que 33% dos colaboradores pesquisados estão Bastante Satisfeito (BS), seguido por Pouco Satisfeito (PS) com 31%. Esse índice revela que a maioria dos funcionários está satisfeita com o apoio recebido da supervisão, já que obteve o maior percentual (33%).

O segundo fator apresentado é a satisfação com o ambiente físico no trabalho, onde obteve-se um percentual de 23% para Pouco Satisfeito (PS), 22% para Insatisfeito (I) e 20% para Muito Insatisfeito (MI), constatando-se assim que os funcionários encontram-se pouco satisfeitos com a estrutura física do seu local de trabalho, uma vez que foi o maior percentual apresentado (23% - Pouco Satisfeito).

O Gráfico apresenta ainda a opinião dos funcionários quanto a satisfação com os benefícios e política da organização, onde demonstra-se que 30% dos pesquisados se consideram Pouco Satisfeitos (PS) e 27% se consideram bastante Satisfeitos. Nesse sentido, pode-se considerar que os colaboradores participantes da pesquisa encontram-se em sua maioria poucos satisfeitos com os benefícios oferecidos pela organização em trabalho (item com maior percentual obtido).

Outro fator que demonstra Pouca Satisfação (36%) por parte dos funcionários é o que se refere à satisfação intrínseca no trabalho, e com 34% para Bastante Satisfeito, significando que a maioria dos pesquisados encontram-se pouco satisfeitos no que se refere a satisfação intrínseca no trabalho.

O fator que apresentou maior índice de satisfação foi o da Participação, obtendo-se o percentual de 35% para Bastante Satisfeito (BS) e 32% para a opção Pouco Satisfeito (PS). Diante do percentual apresentado (35% para Bastante Satisfeito), entende-se que os colaboradores, em sua maioria, encontram-se satisfeitos com a participação na empresa pesquisada.

Vale ressaltar aqui as considerações de Camaduro et al. (2008, p. 4), de que

a satisfação no trabalho é uma questão de atitude ou resposta emocional às tarefas de trabalho, de como o colaborador se sente na sua relação com o trabalho, e se o mesmo o vê de forma positiva ou negativa”.

Para Bartosk e Stefano (2007, p. 17):

Qualidade de Vida no Trabalho sofre influencia direta da satisfação no trabalho, assim como o contrário também é verdadeiro, já que vez que o funcionário é um recurso humano da organização e como tal nem sempre se separa a vida familiar da profissional e vice-versa.

## 6 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O objetivo deste trabalho foi identificar a percepção dos funcionários sobre a QVT e sua relação com a Satisfação no Trabalho, em relação a indicadores de níveis de Qualidade de Vida no Trabalho, que foi realizado com base na Escala de Qualidade de Vida no Trabalho de Walton (1999), além de determinar os fatores que contribuem para a Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários, ainda também identificar os fatores que contribuem para a Satisfação no Trabalho dos funcionários agência bancária estudada, procedimento este que foi realizado utilizando o Questionário de Satisfação no Trabalho S20/23 elaborado por Meliá & Peiró (1989), fundamentado no modelo teórico de Locke (1984).

Ao final do estudo é possível afirmar que os objetivos propostos foram alcançados, uma vez que os resultados obtidos permitiram identificar que os funcionários encontram-se parcialmente satisfeitos com a qualidade de vida em seu local de trabalho, assim como foi possível identificar qual o fator que mais está contribuindo para a satisfação dos colaboradores pesquisados atualmente como sendo o fator participação (com maior índice obtido – 35% de satisfação).

Diante dos resultados elencados, constata-se que os colaboradores da empresa pesquisada, de algum modo, encontram-se parcialmente satisfeitos em seu ambiente de trabalho. Contudo os altos índices de discordância no quesitos de QVT demonstram a necessidade da empresa pesquisada despende maiores esforços para melhorar a QVT a fim de proporcionar melhor satisfação no trabalho aos seus colaboradores.

A pesquisa foi transversal, realizada em um único momento, o que dificulta afirmações genéricas, o que propõe a necessidade de novos estudos, abrangendo outras dependências da empresa e conseqüentemente outro público, visando determinar com maior exatidão a percepção dos funcionários quanto a QVT e a satisfação no trabalho.

## REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, L. G.; FRANÇA, A. C. L. **Estratégias de recursos humanos 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, abril/junho 1998. Disponível em: <[http://www.rausp.usp.br/busca/artigo.asp?num\\_artigo=144](http://www.rausp.usp.br/busca/artigo.asp?num_artigo=144)>. Acesso em 19/08/2011.
- ALVES, A. P. G.; SILVA, R.C.; **Público x privado**: um estudo de caso sobre a qualidade de vida no trabalho no setor bancário. Disponível em: <[http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENESEP2001\\_TR26\\_0461.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENESEP2001_TR26_0461.pdf)>. Acesso em : 19/08/2011.
- BANCO DO BRASIL. **História do Banco do Brasil**. Disponível em: <<http://www.bb.com.br/portallbb/page3,136,3527,0,0,1,8.bb?codigoMenu=204&codigoNoticia=691&codigoRet=1065&bread=2>> Acesso em: 28/09/2011.
- BANCO DO BRASIL. **Relatório Anual 2009**. Disponível em: <<http://www45.bb.com.br/docs/ri/ra2009/index.html>> Acesso em 28/09/2011.
- BANCO DO BRASIL. **Relatório Anual 2010**. Disponível em: <<http://www45.bb.com.br/docs/ri/ra2010/port/index.htm>> Acesso em 28/09/2011.
- BARTOSKI, C.; STEFANO, S. R. **Qualidade de Vida no Trabalho em Agências Bancárias de Laranjeiras do Sul**: Um Estudo de Múltiplos Casos. Revista Eletrônica Lato Sensu – Ano 2, nº1, julho de 2007. ISSN 1980-6116. Disponível em: <[http://web03.unicentro.br/especializacao/Revista\\_Pos/P%C3%A1ginas/2%20Edi%C3%A7%C3%A3o/Aplicadas/PDF/24-Ed2\\_CS-Qualida.pdf](http://web03.unicentro.br/especializacao/Revista_Pos/P%C3%A1ginas/2%20Edi%C3%A7%C3%A3o/Aplicadas/PDF/24-Ed2_CS-Qualida.pdf)>. Acesso em 19/08/2011.
- BAÚ, Lucy Mara Silva. **Intervenção ergonômica e fisioterápica como fator de redução de queixas músculo-esqueléticas em bancários**. Dissertação. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2005. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/5375/000514269.pdf?sequence>>. Acesso em: 19/08/2011.
- BÚRIGO, C. **Qualidade de vida no trabalho**: dilemas e perspectivas. Florianópolis: Insular, 1997.
- CAMELO, Silvia Helena Henriques; ANGERAMI, Emília Luigia Saporiti. **Riscos psicossociais no trabalho que podem levar ao estresse**: uma análise da literatura. Cienc Cuid Saude 2008 Abr/Jun; 7(2):232-240. Disponível em: <<http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/CiencCuidSaude/article/view/5010>>. Acesso em: 23/06/2012.
- CARLOTTO, Mar y Sandra; CÂMARA, Sheila Gonçalves. **Propriedades psicométricas do Questionário de Satisfação no Trabalho (S20/23)**. Psico-USF, v. 13, n. 2, p. 203-210, jul./dez. 2008. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-82712008000200007&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-82712008000200007&script=sci_arttext)>. Acesso em: 19/08/2011.

CAMADURO, César Augusto Aidar; JAHN, Dalila Eva Rossi; MIRANDA, Helom da Silva de; INOQUE, Kátia Missue Matioli; PRADO, Roberto Martins; GOMES, Vinícius Romagnoli Rodrigues; GOMES, Geni Col Gomes. **Satisfação no trabalho**: um estudo preliminar. Disponível em: <[http://www.cesumar.br/curtas/psicologia2008/trabalhos/SATISFACAO\\_NO\\_TRABALHO\\_UM\\_ESTUDO\\_PRELIMINAR.pdf](http://www.cesumar.br/curtas/psicologia2008/trabalhos/SATISFACAO_NO_TRABALHO_UM_ESTUDO_PRELIMINAR.pdf)>. Acesso em: 18/06/2012.

CAVASSANI, A. P.; CAVASSANI, E. B.; BIAZIN, C.C. **Qualidade de vida no trabalho**: fatores que influenciam as organizações. XIII SIMPEP – Bauru, SP, Brasil, 2006. Disponível em: <[http://www.simpep.feb.unesp.br/anais/anais\\_13/artigos/784.pdf](http://www.simpep.feb.unesp.br/anais/anais_13/artigos/784.pdf)>. Acesso em: 19/08/2011.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**. São Paulo: Campus, 2003.

\_\_\_\_\_. **Gestão de Pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CONTE, A. L. **Qualidade de vida no trabalho**. Revista FAE BUSINESS, n.7, nov. 2003. Disponível em: <[http://www.fae.edu/publicacoes/pdf/revista\\_fae\\_business/n7/rev\\_fae\\_business\\_07\\_2003\\_gestao\\_10.pdf](http://www.fae.edu/publicacoes/pdf/revista_fae_business/n7/rev_fae_business_07_2003_gestao_10.pdf)>. Acesso em: 19/08/2011.

COUTO, H. de A. **Fisiologia do trabalho aplicado**. Belo Horizonte: Cortez-aboré, 1978.

DELWING, Eduardo Becker. **Análise das condições de trabalho em uma empresa do setor frigorífico a partir de um enfoque macroergonômico**. Dissertação. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2007. Disponível em: <[http://www.producao.ufrgs.br/arquivos/publicacoes/139\\_Eduardo%20becker%20delwing%20AN.pdf](http://www.producao.ufrgs.br/arquivos/publicacoes/139_Eduardo%20becker%20delwing%20AN.pdf)> Acesso em: 15/01/2012.

FERNANDES, E. C.; GUTIERREZ, L. H. **Qualidade de vida no trabalho (QVT)**: uma experiência brasileira. Revista de Administração, São Paulo 23(4): 29-38, outubro/dezembro 1988. Disponível em: <[http://www.novaesnetto.pro.br/documentos/qualidadedevidanotrabalho\\_umaexperien ciabrasileira80966.pdf](http://www.novaesnetto.pro.br/documentos/qualidadedevidanotrabalho_umaexperien ciabrasileira80966.pdf)>. Acesso em: 19/08/2011.

FERREIRA, R. R.; FERREIRA, C. M.; ANTLOGA, C. S. B. **Concepção e implantação de um programa de qualidade de vida no trabalho no setor público**: o papel estratégico dos gestores. R. Adm., São Paulo, v.44, n.2, p.147-157, abr./maio/jun. 2009. Disponível em: <[www.rausp.usp.br/download.asp?file=V4402147.pdf](http://www.rausp.usp.br/download.asp?file=V4402147.pdf)>. Acesso em: 19/08/2011.

FIALHO, Francisco. **Ergonomia cognitiva**. Santa Catarina: Insular, 1997.

FIGUEIREDO, P. M. V. **Estruturação do trabalho acadêmico-científico**: o projeto. Disponível em: <<http://www.mackenzie-rio.edu.br/pdf/estruturacao.pdf>>. Acesso em: 28/09/2011.



FORMIGHIERI, Valana Justina. **Burnout em fisioterapeutas**: Influência sobre a atividade de trabalho e bem-estar físico e psicológico. Dissertação de Mestrado. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2003. Disponível em: <[http://aspro02.npd.ufsc.br/arquivos/195000/197100/18\\_197126.htm?codBib=>](http://aspro02.npd.ufsc.br/arquivos/195000/197100/18_197126.htm?codBib=>)> Acesso em: 22/05/2012.

GUIDELLI, S. N.; BRESCIANI, L. P. **Qualidade de Vida no Trabalho e Ambiente de Inovação**: encontros e desencontros no serviço de atendimento ao cliente. Revista Brasileira de Inovação, Rio de Janeiro (RJ), 7 (2), p.341-365, julho/dezembro 2008. Disponível em: <<http://www.ige.unicamp.br/ojs/index.php/rbi/article/view/340>>. Acesso em: 25/09/2011.

INÁCIO, Sandra Regina da Luz. **Gerenciamento do stress do trabalhador**. 2008. Disponível em: <[http://artigos.netsaber.com.br/resumo\\_artigo\\_28517/artigo\\_sobre\\_gerenciamento\\_d\\_o\\_stress\\_do\\_trabalhador](http://artigos.netsaber.com.br/resumo_artigo_28517/artigo_sobre_gerenciamento_d_o_stress_do_trabalhador)>. Acesso em: 23/02/2012.

KARPINSKI, David; STEFANO, Silvio Roberto. **Qualidade de vida no trabalho e satisfação um estudo de caso no setor atacadista de beneficiamento de cereais**. Revista Eletrônica Lato Sensu – Ano 3, nº1, março de 2008. Disponível em: <[http://web03.unicentro.br/especializacao/Revista\\_Pos/P%C3%A1ginas/3%20Edi%C3%A7%C3%A3o/Aplicadas/PDF/31-Ed3\\_CS-QualidadeTr.pdf](http://web03.unicentro.br/especializacao/Revista_Pos/P%C3%A1ginas/3%20Edi%C3%A7%C3%A3o/Aplicadas/PDF/31-Ed3_CS-QualidadeTr.pdf)> Acesso em: 21/08/2011.

KUROGI, Marcia Sumire. **Qualidade de Vida no Trabalho e suas diversas abordagens**. Revistas de Ciências Gerenciais. Vol. XII, nr. 16, ano 2008. Disponível em: <<http://www.sare.anhanguera.com/index.php/rcger/article/viewFile/382/378>>. Acesso em: 25/06/2012

LIMA, T. C. S.; MIOTO, R. C. T; **Procedimentos metodológicos na construção do conhecimento científico**: a pesquisa bibliográfica. Rev. Katál. Florianópolis v. 10 n. esp. p. 37-45 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rk/v10nspe/a0410spe.pdf>>. Acesso em: 29/08/2011.

MACEDO, Juliano de; MATOS, Raquel Dorigan de. **Qualidade de vida no trabalho: um estudo realizado com os funcionários da Unicentro, do Campus de Irati**. Revista Eletrônica Lato Sensu – Ano 3, nº1, março de 2007. Disponível em: <[http://web03.unicentro.br/especializacao/Revista\\_Pos/P%C3%A1ginas/3%20Edi%C3%A7%C3%A3o/Aplicadas/PDF/32-Ed3\\_CS-QualidadeRE.pdf](http://web03.unicentro.br/especializacao/Revista_Pos/P%C3%A1ginas/3%20Edi%C3%A7%C3%A3o/Aplicadas/PDF/32-Ed3_CS-QualidadeRE.pdf)>. Acesso em: 10/01/2012.

MAIER, R. C.; SANTOS JUNIOR, G.; KOVALESKI, J.L. **A qualidade de vida no trabalho (QVT) e saúde**: enfoque no setor bancário. Disponível em: <<http://www.pg.cefetpr.br/incubadora/wp-content/themes/utfpr-gerec/artigos/12.pdf>>. Acesso em: 19/08/2011.

MALTA, Gílson. **A importância dos aspectos ergonômicos na caracterização e gerenciamento de riscos**. Rondônia: São Lucas, 2004.

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à Administração**. São Paulo: Atlas, 2008.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Atlas, 2005.

MUROFUSE, Neide Tiemi; MARZIALE, Maria Helena Palucci. **Mudanças no trabalho e na vida de bancários portadores de lesões por esforços repetitivos: LER**. Revista Latino-americana de Enfermagem, Jul/2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rlae/v9n4/11478.pdf>>. Acesso em: 18/08/2011.

NISHIMURA, Adriana Zoqui de Freitas Cayres. **A gestão estratégica da qualidade de vida no trabalho**. 2003. Universidade Metodista de Piracicaba - UNIMEP - Mestrado em Administração. Disponível em: <[http://www.fae.edu/publicacoes/pdf/iiseminario/pdf\\_praticas/praticas\\_03.pdf](http://www.fae.edu/publicacoes/pdf/iiseminario/pdf_praticas/praticas_03.pdf)>. Acesso em 27/06/2012.

RAOSOFT. **Calculadora Raosoft**. 2004. Disponível em: <<http://www.raosoft.com/samplesize.html>>. Acesso em 05/10/2011.

RODRIGUES, Miriam de Moura Costa. **Análise ergonômica do trabalho na coordenação do curso de graduação em Engenharia Civil da UFPB**. 2007. Faculdade de Tecnologia de Curitiba – FATEC Pós- Graduação em Recursos Humanos. Disponível em: <<http://www.ctinforme.com.br/publicacoes/80.pdf>>. Acesso em: 25 jun 2012.

RODRIGUES, Rui Martinho. **Pesquisa acadêmica**. São Paulo: Atlas, 2007.

SCOPINHO, Rosemeire Aparecida. **Qualidade total, saúde e trabalho**: uma análise em empresas sucroalcooleiras paulistas. Rev. adm. contemp. vol.4 no.1 Curitiba Jan./Apr. 2000.

SOUZA, J. J.; BASTOS, A. V. B. **Programas de qualidade de vida no trabalho em contextos diferenciados de inovação**: uma análise multivariada. Disponível em: <[http://www.read.ea.ufrgs.br/edicoes/pdf/artigo\\_592.pdf](http://www.read.ea.ufrgs.br/edicoes/pdf/artigo_592.pdf)>. Acesso em: 19/08/2011.

TOLFO, S. R.; PICCININI, V. C. **As melhores empresas para trabalhar no Brasil e a qualidade de vida no trabalho**: Disjunções entre a Teoria e a Prática. RAC, v. 5, n. 1, Jan./Abr. 2001: 165-193. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rac/v5n1/v5n1a10.pdf>>. Acesso em: 19/08/2011.

VIEIRA NETO, Paulo. **Estatística descritiva**: conceitos básicos. 2004. Disponível em: <[http://uni.educacional.com.br/up/59960001/3103751/Apos\\_Est\\_I\\_Fev04\\_C1.pdf](http://uni.educacional.com.br/up/59960001/3103751/Apos_Est_I_Fev04_C1.pdf)>. Acesso em: 20 mar 2012.

## **Apêndice A - Questionário - Perfil Sociodemográfico**

### **GÊNERO:**

Masculino  Feminino

### **IDADE:**

Entre 18 e 25 anos  Entre 26 e 35 anos

Entre 36 e 45 anos  Mais de 46

### **ESTADO CIVIL:**

Solteiro  Casado  Viúvo

Separado/Divorciado  União Estável

### **ESCOLARIDADE:**

Ensino Fundamental  Ensino Médio  Superior Incompleto

Superior Completo  Pós-Graduação

## Apêndice B - Questionário - Qualidade de Vida no Trabalho

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

<b>Discordo</b>	<b>Concordo pouco</b>	<b>Concordo razoavelmente</b>	<b>Concordo muito</b>	<b>Concordo totalmente</b>
<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

A minha organização:

1	Valoriza o trabalho dos funcionários	0	1	2	3	4
2	Recompensa a competência no trabalho	0	1	2	3	4
3	Dá liberdade para o funcionário executar o trabalho com seu estilo pessoal	0	1	2	3	4
4	Fornece a infra-estrutura material necessária para a execução do trabalho	0	1	2	3	4
5	Apóia o desenvolvimento pessoal	0	1	2	3	4
6	Investe para que o funcionário não mude de empresa	0	1	2	3	4
7	Fornece um bom suporte tecnológico para o desempenho do trabalho	0	1	2	3	4
8	Possibilita relações sociais agradáveis entre os funcionários	0	1	2	3	4
9	Estimula o bom relacionamento entre chefias e funcionários	0	1	2	3	4
10	Paga salários justos	0	1	2	3	4
11	Faz os funcionários se sentirem orgulhosos por trabalhar nela	0	1	2	3	4
12	Investe para que o ambiente físico de trabalho seja saudável	0	1	2	3	4
13	Assegura uma adequada jornada de trabalho	0	1	2	3	4
14	Oferece assistência médica	0	1	2	3	4
15	Oferece assistência odontológica	0	1	2	3	4
16	Exige respeito dos superiores para com seus colaboradores	0	1	2	3	4
17	Estimula o apoio dos superiores a seus colaboradores	0	1	2	3	4
18	Exige respeito dos colaboradores para com seus superiores	0	1	2	3	4
19	Reconhece os bons funcionários	0	1	2	3	4
20	Oferece bolsas de estudo para os funcionários	0	1	2	3	4
21	Oferece treinamento para os funcionários	0	1	2	3	4
22	Tem um sistema de promoção justo	0	1	2	3	4
23	Tem um sistema de comunicação claro	0	1	2	3	4

24	Reconhece os funcionários leais	0	1	2	3	4
25	Respeita os direitos trabalhistas	0	1	2	3	4
26	Respeita a liberdade de expressão	0	1	2	3	4
27	Respeita a privacidade	0	1	2	3	4
28	Promove eventos de recreação e lazer	0	1	2	3	4
29	Possibilita a realização profissional dos seus funcionários	0	1	2	3	4
30	Investe na segurança dos funcionários	0	1	2	3	4
31	Desenvolve programas de qualidade de vida no trabalho.	0	1	2	3	4

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

1. Há quanto tempo você trabalha nesta organização? \_\_\_\_\_
2. Status: ( ) chefia ( ) subordinado

## Apêndice C - Pesquisa de Satisfação no Trabalho

Este instrumento pretende avaliar a sua satisfação no trabalho. Para tal, você deve avaliar cada uma das 22 afirmativas abaixo, indicadoras de qualidade de vida no trabalho, marcando com um “X” conforme os códigos seguintes:

MS	Muito satisfeito
BS	Bastante Satisfeito
PS	Pouco Satisfeito
I	Insatisfeito
PI	Pouco Insatisfeito
BI	Bastante Insatisfeito
MI	Muito Insatisfeito

1	Trabalho enquanto propiciador de realização	MS	BS	PS	I	PI	BI	MI
2	Oportunidades que o trabalho oferece de fazer coisas nas quais se destaca	MS	BS	PS	I	PI	BI	MI
3	Oportunidades que o trabalho oferece de fazer coisas de que gosta	MS	BS	PS	I	PI	BI	MI
4	Salário	MS	BS	PS	I	PI	BI	MI
5	Objetivos e metas que deve alcançar	MS	BS	PS	I	PI	BI	MI
6	Higiene e salubridade do local de trabalho	MS	BS	PS	I	PI	BI	MI
7	Ambiente e espaço físico do local de trabalho	MS	BS	PS	I	PI	BI	MI
8	Iluminação do local de trabalho	MS	BS	PS	I	PI	BI	MI
9	Ventilação do local de trabalho	MS	BS	PS	I	PI	BI	MI
10	Climatização do local de trabalho	MS	BS	PS	I	PI	BI	MI
11	Oportunidades de formação e atualização oferecidas pela empresa	MS	BS	PS	I	PI	BI	MI
12	Oportunidades de ascensão na carreira	MS	BS	PS	I	PI	BI	MI
13	Relações pessoais com as instâncias de poder	MS	BS	PS	I	PI	BI	MI
14	Supervisão sobre o trabalho que realiza	MS	BS	PS	I	PI	BI	MI
15	Periodicidade da supervisão	MS	BS	PS	I	PI	BI	MI
16	Forma como avaliam e julgam seu trabalho	MS	BS	PS	I	PI	BI	MI
17	Igualdade de tratamento e sentido de justiça	MS	BS	PS	I	PI	BI	MI
18	Apoio recebido das instâncias superiores	MS	BS	PS	I	PI	BI	MI
19	Possibilidade de decidir com autonomia sobre o próprio trabalho	MS	BS	PS	I	PI	BI	MI
20	Participação nas decisões na organização ou na sua área de trabalho	MS	BS	PS	I	PI	BI	MI
21	Possibilidade que lhe dão em participar nas decisões da área de trabalho	MS	BS	PS	I	PI	BI	MI
22	Modo como são cumpridos as Leis trabalhistas e os acordos coletivos	MS	BS	PS	I	PI	BI	MI