

FACULDADE LABORO
CURSO DE MBA EM GESTÃO DE PESSOAS

IVAN CLÁUDIO LIMA DA SILVA

**ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM BANCOS PÚBLICOS
NO MUNICÍPIO DE CHAPADINHA**

CHAPADINHA - MA
2019

IVAN CLÁUDIO LIMA DA SILVA

**ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM BANCOS
PÚBLICOS NO MUNICÍPIO DE CHAPADINHA**

Monografia apresentada ao Curso de
MBA em Gestão de Pessoas da
Faculdade Laboro, como pré-requisito
para obtenção do título de Especialista
em Gestão de Pessoas.

ORIENTADOR: Msc. Ana Maria Ramalho Melo

CHAPADINHA - MA
2019

Silva, Ivan Cláudio Lima da

Análise da qualidade de vida no trabalho em Bancos Públicos no Município de Chapadinha / Ivan Cláudio Lima da Silva-. São Luís, 2019.

Impresso por computador (fotocópia)

52 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (MBA em Gestão de Pessoas)
Faculdade LABORO. -. 2019.

Orientadora: Profa. Ma. Ana Maria Ramalho Melo

1. Qualidade de Vida. 2. Trabalho Bancário. 3. Bancos. 4. Saúde. I.
Título.

CDU: 331.45

AGRADECIMENTOS

A minha família em especial minha MÃE Francisca e minha Irmã Mana pelo apoio e força durante todo o processo.

A Faculdade Laboro por proporcionar essa oportunidade de qualificação e crescimento pessoal.

Aos amigos e colegas que estiveram juntos nessa jornada, meu muito obrigado queridos.

Ao corpo Docente, por sua disponibilidade, por seu incentivo e por sua orientação.

E a todos que de alguma forma, direta ou indiretamente estiveram presentes nesta etapa e colaboraram com os momentos de provações, frenesis e ansiedades, muito obrigado por tudo mesmo.

RESUMO

Resumo: Nos dias atuais, a busca por Qualidade de vida no Trabalho por parte das organizações tem se tornado um fator primordial para que esta possa garantir sua permanência no mercado. Baseado nisso este estudo tem como objetivo avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho nos bancos públicos da cidade de Chapadinha/MA, avaliando o bem estar dos colaboradores e seu desempenho no ambiente de trabalho. Sabe-se que as mudanças no setor bancário tem provocado uma redução drástica no número de colaboradores nas agencias bancarias, e mesmo com todas as tecnologias facilitadoras das operações bancarias, a demanda tem ocasionado uma sobrecarga de trabalho, serviços, responsabilidades e metas cada dia maiores. Todas estas mudanças refletem diretamente na saúde do colaboradores, e consequente no desempenho dos mesmos no âmbito da organização. No decorrer da pesquisa buscou-se o entendimento a respeito da temática e o que se tem colocado em pratica a respeito de QVT no âmbito das agências bancarias de Chapadinha/MA. Para isso esta pesquisa utilizou-se de um estudo de caso, com método exploratório, descritivo, quantitativo e qualitativo, com um questionário direcionado aos colaboradores para a coleta e mensuração de dados. Sendo os dados tabulados em planilhas e gráficos, para facilitação do entendimento e compreensão do resultados e objetivos alcançados. Percebeu-se com base na interpretação e entendimento dos dados coletados, que os programas de QVT e sua aplicabilidade funcionam mais como proforma para fins de políticas de gestão de pessoas. Existe uma necessidade de maiores informações, publicidade, bem como maior entendimento por parte dos colaboradores das ações de QVT disponibilizadas pelas agências, comprometendo a efetividade dos projetos. Concluindo que os programas e acoes de QVT nas agencias bancarias não tem surtido tanto efeitos, devendo serem traçados novos rumos e estratégias para a QVT no âmbito das agencias bancarias.

Palavras-chave: Qualidade De Vida (Qvt), Trabalho Bancário, Bancos, Saúde.

ABSTRACT

Abstract: In the current days, the search for Quality of life in the work by the organizations has become a primordial factor so that it can guarantee its permanence in the market. Based on this, this study aims to evaluate the Quality of Work Life in the public banks of the city of Chapadinha / MA, evaluating the well being of employees and their performance in the work environment. It is well known that changes in the banking sector have led to a drastic reduction in the number of employees in banking agencies, and even with all the technologies facilitating banking operations, demand has led to a daily overload of work, services, responsibilities and targets . All of these changes directly reflect the health of employees, and consequently their performance within the organization. In the course of the research, we sought to understand the subject matter and what has been put into practice regarding QVT in the scope of the Chapadinha / MA bank branches. For this purpose, a case study was carried out using an exploratory, descriptive, quantitative and qualitative method, with a questionnaire directed to the employees to collect and measure data. The data are tabulated in spreadsheets and graphs, to facilitate the understanding and understanding of the results and objectives achieved. It was perceived on the basis of the interpretation and understanding of the data collected that the QLT programs and their applicability function more as proforma for the purposes of people management policies. There is a need for more information, publicity, as well as greater understanding on the part of employees of QVT actions made available by the agencies, jeopardizing the effectiveness of the projects. Concluding that QVT programs and actions in banking agencies have not had as much effect, and new directions and strategies for the QVT must be drawn up within the banking agencies.

Key words: Quality of Life (Qvt), Banking, Banks, Health.

LISTA DE TABELAS E GRÁFICOS

Bloco de Gráficos 1 – Perfil	27
Tabela 01 – Demais dados do perfil	28
Tabela 02 – Minha Organização e as Condições de Trabalho ofertadas	30
Tabela 03 – Atributos do Trabalho e Remuneração	32
Tabela 04 – Integração entre Vida Pessoal e profissional	35
Tabela 05 – Ascensão, Crescimento e Desenvolvimento Pessoal Profissionais	37
Tabela 06 – Imagem Social da Organização	39

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CHA – Conhecimento, Habilidade e Atitudes

DIEESE – Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos

MA – Maranhão

FEBRABAN – Federação Brasileira dos Bancos

FENABAN – Federação Nacional dos Bancos

PDV – Programa de Demissão Voluntária

PDVE – Programa de Desligamento Voluntário Extraordinário

PV – Ponto de Vendas

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

SR – Superintendência Regional

TIC's – Tecnologias da Informação e Comunicação

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	08
2. REFERENCIAL TEORICO	11
2.1 A Teoria das Relações e Necessidades Humanas	11
2.2 O Modelo de Gestão, Aspectos Financeiros e Características do Setor Bancário	12
2.3 A Reestruturação do Setor Bancário – Histórico, Características e seus Impactos.....	14
2.4 Qualidade de Vida no Trabalho – Histórico e Referencias (QVT).....	19
2.5 Qualidade de Vida no Trabalho no setor Bancário.....	22
3. METODOLOGIA	24
4. ANALISES E DISCUSSÃO DE RESULTADOS	26
4.1 Perfil	27
4.2 Questionamentos com relação aos indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)	30
4.2.1 Minha Organização e as Condições de Trabalho ofertadas	30
4.2.2 Atributos do Trabalho e Remuneração.....	32
4.2.3 Integração entre Vida Pessoal e Profissional.....	35
4.2.4 Ascensão, Crescimento e Desenvolvimento Pessoal.....	37
4.2.5 Imagem Social da Organização	38
5. CONCLUSÃO	41
REFERÊNCIAS	
APÊNDICES	

1. INTRODUÇÃO

Dentro das organizações sejam elas públicas ou privadas a gestão da qualidade tem se tornado um dos ramos de atividades mais importantes. Nesta conjuntura, a qualidade de vida no trabalho (QVT) vem ganhando relevância, uma vez que o zelar pela saúde e bem estar das pessoas durante o exercício de suas atividades profissionais é algo constante, no intento de harmonizar os interesses dos indivíduos e das organizações.

A atividade bancária é qualificada pelo trabalho imaterial e tem sido impactada pelas transformações do mundo globalizado. Com a globalização, vieram o avanço das TCI's, mudanças no cenário econômico mundial, nas relações de trabalho, na estruturação produtiva, nos padrões de vida e de cultura das sociedades, neste cenário a competitividade tem sido cada vez maior, entre as organizações independente dos setores. No segmento bancário, não é diferente: a concorrência exige colaboradores eficientes e eficazes, com múltiplas aptidões e habilidades para a realização de atividades diversas e de bons relacionamentos interpessoais, assim como qualificação constante. A existência de metas, bem como a busca incessante por atingi-las faz com que muitos colaboradores, no intento de pensar na subsistência sua e dos seus, acabem por vezes renunciando seu tempo de lazer e descanso em prol dos objetivos da organização.

Neste contexto, de um cenário altamente competitivo nos últimos tempos, as instituições financeiras têm sido levadas a buscar mais eficiência, agilidade e proatividade frente às demandas da sociedade. Não sendo isso uma mera formalidade mercadológica não, mas isso se refere à busca pela sustentabilidade da organização, que demanda o alinhamento entre os objetivos organizacionais / pessoais e os objetivos mercadológicos.

Nos últimos anos as organizações tem voltado seu foco para a priorização do capital humano, visto que estes tem sido o diferencial competitivo das organizações, eis ai justificativa da urgência e emergência da implementação das ações que proporcionassem Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Segundo Fernandes (1996), a definição de QVT abrange o atendimento das necessidades, demandas e anseios humanos, se estendendo aos atos legislativos que protegem o trabalhador, tendo como base a ideia de humanização do trabalho e a responsabilidade social da empresa. Conforme referenciado por Walton, e ratificado por Fernandes(1996), o termo Qualidade de Vida no Trabalho tem sido utilizado para expor e resgatar alguns valores organizacionais e do ser humano, que graças ao famigerado capitalismo tem

sido negligenciado em prol do crescimento econômico, da alta produtividade e dos avanços tecnológicos desenfreados, em detrimento do capital humano. Porém começou a ficar nítida a necessidade de uma maior produtividade, para se adequar ao mercado competitivo, e se manter enquanto organização, para isso veio a preocupação com o capital humano, com a sua qualidade de vida no trabalho, a motivação e determinação, a satisfação e o bem estar daqueles que atuam nas organizações.

Neste caso, fica evidenciado que deve haver uma harmonização entre as necessidades dos colaboradores em conformidade com a cultura e os objetivos da empresa. Pois percebe-se que a pressão por metas e desafios ousados pode afetar a saúde física e mental do colaborador, desencadeando consequências na própria produtividade destes. E no cenário das instituições financeiras isso se torna mais evidente ainda, pois as mudanças rápidas e constantes tem culminado para que as tarefas realizadas pelos colaboradores se tornassem cada dia mais repetitivas e estressantes. E como podemos notar aos longo dos anos o trabalho nas instituições financeiras tem migrado do burocrático para o dinâmico, proativo e competitivo, e a cada dia mais estas instituições buscam informações a fim de mensurar como a produtividade efetivada pode refletir a qualidade de vida de seus colaboradores. Desse modo, teremos como referência para desenvolvimento do trabalho a QVT nos bancos públicos da cidade de Chapadinha no estado do Maranhão.

As instituições financeiras independente da sua esfera de atuação, se pública ou privada, tem integrado diversas ações relacionadas a qualidade de vida no trabalho, enfatizando sobretudo os cuidados com a saúde. Para que isso se efetive os bancos disponibilizam para cada agencia uma verba denominada de VRE - Verba de Relacionamento, para que aos colaboradores seja disponibilizada ginastica laboral, alongamento, massagem, yoga, relaxamento e tai chi chuan. Cabendo a cada agencia optar por aquela atividade física que melhor se adequa a sua realidade local. Sem deixar de citar alguns benefícios que assistem a classe bancaria como: plano de saúde, vale alimentação e refeição, plano de previdência complementar, bolsas de estudos, e um programa de capacitação e treinamento muito amplo, que não foca somente nas atividades internas do banco, mas prepara para a vida.

A pesquisa foi realizada com colaboradores de três instituições financeiras públicas, todas localizadas na cidade de Chapadinha MA. Os envolvidos nesta pesquisa possuem diferentes faixas etárias e diferentes tempos de atuação no trabalho. As agencias juntas possuem um contingente de 45 funcionários, 10 vigilantes, 04 auxiliares de limpeza, 20 agentes de credito, 03 telefonistas, 03

bolsistas, 05 jovem aprendiz e 02 recepcionistas, que estão distribuídos nas mais variadas atividades das agências, desde a triagem na entrada da agência até a tomada de decisões finais, dos serviços disponibilizados aos clientes na cidade. Este estudo cooperará com a compreensão, entendimento e diagnóstico sobre a QVT destes colaboradores, coletando dados e oferecendo subsídios que sirvam de embasamento para auxiliar na tomada de decisões no que se refere a política de gestão de pessoas de cada uma das instituições, promovendo a gestão, harmonizando aumento de produtividade, melhoria no clima organizacional e na imagem institucional da organização, garantindo ainda condições favoráveis para um melhor retorno financeiro.

Com base no que fora exposto este trabalho tem por objetivo geral responder ao questionamento: Qual a visão e avaliação dos bancários dos bancos públicos do Município de Chapadinha a respeito da QVT?

Para atender o objetivo geral da pesquisa, estabelecemos alguns objetivos específicos: Analisar as diversas definições de QVT e sua representação para os colaboradores; Identificar e descrever os projetos e programas de QVT e a participação dos colaboradores; Demonstrar a satisfação dos funcionários em relação as ações de QVT ofertadas pelos bancos; Propor ações que visem a melhoria da qualidade de vida nas agências objeto de estudo.

A relevância da temática se dá pelas constantes mudanças pelas quais tem passado o setor bancário, e que conseqüentemente podem vir a refletir negativamente na saúde dos colaboradores das agências, causando degradações na qualidade de vida no trabalho (QVT), ou seja, a manutenção do bem estar. Sem deixar de citar as contribuições que podem ser agregadas a vida dos colaboradores e também da organização. Pois sabe-se que as organizações que mais se destacam são aquelas que possuem colaboradores comprometidos, satisfeitos, motivados, capacitados, e que gozam de plena saúde e bem estar no trabalho. E a partir deste estudo poderemos expor a satisfação e insatisfação, bem como evidenciar a opinião dos colaboradores quanto a melhorias e possíveis adequações no ambiente organizacional no intento de beneficiar a todos. E por fim da contribuição que este estudo trará para o meio acadêmico, vem corroborar com inúmeras outras pesquisas que abordam a mesma temática, todos em um mesmo foco, explanar a relevância do QVT na vida dos colaboradores de organização.

Adiante apresentamos o referencial teórico, este se encontra dividido em capítulos e seus subitens, conforme segue abaixo.

2. REFERENCIAL TEORICO

Neste modulo estaremos fundamentando a pesquisa elaborada, apresentando histórico, definições e evoluções a respeito da temática, contribuindo para a execução da pesquisa bem como para consecução dos objetivos proposto no início da mesma.

2.1 A Teoria das Relações e Necessidades Humanas

O entendimento do que vem a ser as relações humanas, proporciona as organizações conhecerem melhor os resultados de suas equipes, e a partir disso criarem um ambiente de convívio social no qual cada indivíduo é encorajado a manifestar-se de maneira livre e salutar. A chegada da Teoria das Relações Humanas propiciou um novo panorama e linguagem que passou a prevalecer nas organizações. Com isso passamos a perceber um foco maior no capital humano, com ênfase nos recursos como a liderança, dinâmica de equipes, comunicação, motivação, ou seja, gestão estratégica de pessoas. Passando o ambiente organizacional a se adequar ao ambiente social do indivíduo.

Para Chiavenato (2003), as relações humanas são resultado das ações e atitudes desenvolvidas com base na interação entre os indivíduos e seus grupos sociais. Sendo que é nas organizações que os indivíduos passam maior parte de seus dias, interagindo com diversos grupos sociais de forma constante e diversificada. Interações estas que começaram a ser observadas e serviram de fundamentação para a pesquisa sobre a Teoria das Relações Humanas. Dentre os pioneiros da Teoria das Relações humanas ou Escola Humanística da Administração, temos Elton Mayo, que contou com a ajuda de muitos outros colaboradores, na formatação do conceito sobre a Administração, trazendo um novo entendimento quanto a verdadeira motivação humana para o trabalho.

As organizações começaram a compreender que as necessidades humanas são fatores que motivam os colaboradores, e que a satisfação destas necessidades são alcançadas com base nas interações sociais. Vale lembrar que as necessidades ou motivos podem ser pessoais (internos) ou externos. Percebe-se que o ato de procurar suprir suas necessidades faz com que o homem vá evoluindo os níveis de

sua satisfação. Conforme Chiavenato (2003), para que o homem venha atingir a sua satisfação existem três níveis ou estágios de motivação, que são: às necessidades fisiológicas, psicológicas e de auto realização.

2.2 O Modelo de Gestão, Aspectos Financeiros e Características do Setor Bancário

Nos Bancos Públicos que compõem a pesquisa, o planejamento estratégico é essencial para dar norte de quais caminhos trilhar, e que objetivos se pretende alcançar. A partir dele busca-se materializar cotidianamente a missão da organização, bem como o cumprimento dos objetivos e metas que alavancarão a organização a patamares ainda mais altos isso em curto, médio e longo prazo. Neste contexto, a visão destas organizações tem sido ser muito mais que bancos sempre buscou ser mais que apenas um banco, mas uma instituição realmente presente na vida de milhões de brasileiros, os tornando bancos de referência mundial no quesito banco público, de forma sustentável econômica e socialmente. (CHIAPPIN, 2008).

O sistema bancário é classificado conforme diretrizes da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN, 2017), sendo composto por variadas instituições, e que podem ser classificadas de diversas formas, tais como: tipo, origem e naturalidade. No fim de 2017, o setor bancário totalizava 382 bancos no país, porém destes somente 119 são associados a FEBRABAN e assistidos pela FENABAN (Federação Nacional dos Bancos), está se trata de uma estrutura paralela à FEBRABAN. Trata-se do braço sindical do sistema financeiro, que representa os associados em todas as questões trabalhistas. Seu papel estatutário é contribuir para a modernização das relações entre capital humano e trabalho no setor bancário e representar os sindicatos patronais nas negociações dos acordos coletivos de âmbito nacional. (FEBRABAN, 2017).

Desde a década de 30, o setor bancário vem passando por constantes alterações, tanto na forma de executar as tarefas, quanto na prestação de serviços propriamente dita. Estudos realizados na área pelos institutos de pesquisas especializados, enfatizam que a rotatividade do setor é alta, e mesmo com os números bilionários alcançados pelo setor bancário, a rotatividade só aumenta.

Durante as análises dos bancos estudados, fica evidenciado, a preocupação constante e diária de todos quanto as metas e desafios propostos pela área de resultado dos bancos. Para Macedo (2012), “produtividade está relacionado à relação entre entrada e saída de dados e informações em uma dada atividade econômica. Para que haja a explanação dos dados, no sentido de expor as metas, objetivos e desafios proposto cada um dos bancos um sistema próprio de mensuração de dados, estes fazem as atualizações de forma diária, semanal, mensal, trimestral, semestral a anual, fazendo a analogia constante do que fora proposto versus o que fora produzido. A partir destes portais há uma melhor integração entre as áreas envolvidas nas atividades do banco, formando uma visão compartilhada dos objetivos a atingir em todos os níveis da organização, através de uma abordagem estrategicamente planejada.

Segundo Chiappin (2008, p.12):

As metas por sua vez, são definidas pelo conselho diretor da organização, então Negociadas e redistribuídas às unidades de negócios através de um processo de Planejamento estratégico participativo que prioriza o envolvimento da alta direção da Empresa, gestores da Matriz, representantes dos empregados lotados nas Filiais, Superintendências Regionais de Negócios (SR), rede de agências e retaguarda. No decorrer deste processo se dá a distribuição e negociação dos objetivos, iniciando pela Matriz e a SR, e em seguida entre as unidades vinculadas a cada SR, as agências bancárias ou Pontos de Vendas (PV). Logo que estipuladas as metas, estas alimentam os sistemas de mensuração de resultados, disponível na rede corporativa web e ambiente intranet a todas as unidades e empregados. Neste formato, são disponibilizadas analogias entre as metas definidas e o resultado realizado em cada item do sistema, para cada agência. Cada item do sistema expõe uma série de itens de meta, estes subdivididos em outros itens, no formato de itens e subitens. Havendo ainda a divisão macro de todos os itens na perspectivas Financeira, Gestão e resultados, estes explanam o desempenho financeiro e gerencial da agência, todos relacionados a produtos ou serviços ofertados nas agências a clientes ou usuários do banco. Formando uma postura e cultura de gerenciamento diário na organização no que tange a comercialização de produtos e serviços bancários.

Desde que se deu início a globalização no mundo corporativo, e com a avalanche de avanços tecnológicos trazidos por ela, vêm ocorrendo diversas mudanças no ambiente organizacional bancário, mudanças estas que tem exigido cada vez mais das organizações uma postura de resiliência e adaptação por parte da organização quanto aos seus modelos tradicionais de gestão. Logo, num ambiente organizacional globalizado e competitivo, obter resultados diferenciados se torna um desafio, o que requer do colaborador capacidade para tolerar cobranças e

viver constantemente sob pressão. Já para as organizações, perceber a relevância do ser humano é primordial, pois, capacidade de raciocínio, de criatividade, de resolutividade de problemas e conflitos são um diferencial humano e não de máquinas (CAVASSANI; CAVASSANI; BIAZIN, 2006)

Para Cavassani; Cavassani; Biazin (2006 – p. 02), já citavam:

[...] antes o ser humano era visto apenas como um mero coadjuvante no processo produtivo, as condições precárias de trabalho, as longas jornadas de diárias de trabalho[...], o tratamento desumano e os frequentes acidentes eram presença constante na vida dos colaboradores e eram vistos com naturalidade por quem trabalhava. Com o passar do tempo se tornou necessário aumentar a produtividade...tornando-se impossível ignorar a presença do capital humano para aumento da produtividade, bem como a necessidade de se encontrar formas e métodos para se produzir mais. No final do século XIX surgiram os primeiros estudos voltados para melhorar a capacidade de produtiva e diminuir esforços dos trabalhadores. Estes estudos contribuíram para se ter uma melhor forma de executar os trabalhos, aumentar a produtividade, especializar os trabalhadores, dividir tarefas, eliminar retrabalhos, entre outros.

Podemos parafrasear com base na assertiva acima, que o trabalho hoje não consiste apenas em trabalhar por necessidade, mas abrange todo um contexto situacional no qual estão incluídos fatores sociais, psicológicos, saúde, satisfação, motivação, e a estes fatores as organizações tiveram que se adaptar.

2.3 A Reestruturação do Setor Bancário – Histórico, Características e seus impactos

Segundo Grisci e Bessi (2004, p. 172) até a Reforma Bancária de 1964 os bancos, ainda vistos como pequenos, atuavam de forma segmentada e regionalizada, sendo as transformações ocorriam a passos lentos, visando apenas a racionalização e mecanização das atividades. Com o advindo da industrialização, de forma intensa, veio também a adaptação dos bancos para concessão de crédito. Referencia-se que as instituições bancárias existentes na época adotaram o modelo de concessão de crédito baseado no modelo de organização da produção

Taylorista/fordista, com mecanização, padronização, normatização e rotinização dos processos e atividades bancárias, a partir disso abrindo alas para a iniciação das mudanças tecnológicas e organizacionais nas instituições bancárias.

A partir das década de 70 os bancos começaram a diversificar sua prestação de serviços, atuando através da rede de agências, ampliando a oferta de produtos e serviços, desencadeando o crescimento das trocas internacionais e dos investimentos estrangeiros, corroborando para a internacionalização das atividades bancárias e ampliação da concorrência. Na década de 80 se deu início a implantação e disseminação das rotinas e sistemas on line, e conseqüentemente a redução do capital humano que atuava nas rotinas e áreas de apoio.

Porém o boom vivido pelo setor bancário nacional se deu com a chegada o Plano Real na década de 90, havendo a estabilização da inflação e economia. Houve uma perda considerável de lucros por parte dos bancos antes geradas pela inflação, impetrando os bancos a uma reestruturação e intensificação do processo de informatização. Com isso incrementaram o seu leque de produtos e serviços e passaram a atender seus clientes de forma segmentada por perfil de renda e potencial de negócios, tornando o país atrativo para a entrada de bancos estrangeiros.

A partir de década de 90, para alguns autores uma serie de transformações econômicas, sociais e políticas, bem como suas implicações sociais, atreladas as reestruturação produtiva das atividades laborais e a financeirização da economia, fez com que o trabalho bancário, experimentasse mudanças significativas, cada dia mais velozes, constantes e intensas. Impactando estas mudanças na vida dos colaboradores, no que se refere a sua vida laboral e social (GRISCI, 2000).

Segundo Grisci e Bessi (2004 – p.160-161).

Assim, capacidade de adaptação e de lidar com a instabilidade e imprevisibilidade são características essenciais aos bancários, pois o que antes era um trabalho baseado em rotinas, atualmente lida diariamente com o novo, precisando usar constantemente de proatividade, tudo resultado das inúmeras reestruturações das atividades, atrelado a novas TIC's., fazendo com que o trabalho, em especial nas instituições bancárias públicas, antes tido como o trabalho para a vida toda, adquirisse um caráter de transitoriedade. As tecnologias adotadas nas organizações interfere de inúmeras maneiras nos modos de trabalhar. Três probabilidades, contudo, estão presentes no trabalho bancário contemporâneo: a automatização, o trabalho mais intelectualizado que requer colaboradores com capacidades e qualificações distintas das até então demandadas e o aumento do desemprego.

O trabalho bancário tem despertado a atenção de muitos estudiosos, sendo constantes as pesquisas nas mais variadas áreas que os bancos abrangem, até mesmo pela volatilidade e velocidade que as mudanças acontecem. Nos dias atuais o trabalho bancário que antes era visto como fonte de desejo de muitos, passou a ser visto como uma profissão desgastante, de uma carga psicológica pesada. Tudo isso devido as altas metas, pressão por resultados a qualquer custo, muitas TIC's fazendo o trabalho que antes era de muitas pessoas, e o capital humano disponível cada vez mais reduzido, sem deixar de citar que muitos que se encontram em atividade vivem com uma sobrecarga de trabalho e alguns até com problemas de saúde, afetando diretamente a qualidade de vida no trabalho. Ratificando esta informação Mendes e Netz (2006 *apud* Ustarroz 2008), afirmam que as instituições bancárias são as que melhor retratam a condição contemporânea do desgaste humano no processo de trabalho.

Nos últimos anos o que era uma postura somente dos bancos privados passou a se ramificar para os bancos públicos também, a tão falada gestão por resultados. Segundo Schermerhorn (1999, *apud* PIVA, 2007, p. 14), entende que “grandes líderes conseguem que coisas extraordinárias sejam feitas nas organizações, inspirando e motivando seus liderados na direção de um propósito único.” Melhor explicitando isso, esta tem sido a postura dos bancos públicos por meio de seus gestores, disseminando a visão do fazer valer cada detalhe e momento dentro da organização, no intento de galgar melhores posições, tanto a organização quanto seus participantes.

A inúmeras mudanças vivenciadas pelo setor bancário fazem com que muitos bancários que almejavam tanto esta profissão, não suportem as novas condições de trabalho e acabem desistindo de seguir carreira, já os que ficam são compelidos a terem ou buscarem mais qualificação, vasto conhecimento do mercado financeiro, domínio das TIC's para automatização das transações, desenvolverem o CHA – conhecimento, habilidades e atitudes no trato com os clientes, serem bons vendedores, serem proativos e resilientes no desenvolvimento das atividades e rotinas demandas diariamente, porem que não estão normalizadas nas rotinas.(USTARROZ, 2008).

Vale ressaltar que o modelo de gestão de uma organização de sucesso desenhado pela alta direção dos bancos, de forma geral, tem sido o de liderar pelo exemplo, isso de forma saldável e motivadora. Porém o que tem se presenciado por

muitos responsáveis por equipes dentro do ambiente bancário são relações muitas vezes movidas ou pressionadas por metas a serem atingidas a qualquer custo, bem como influências externas à organização, desencadeando um contexto situacional de conflitos, de insatisfação, de clima organizacionais desfavoráveis e conseqüentemente atingindo a qualidade de vida dos colaboradores. Para Maximiano, "estilo de liderança é a forma como o líder se relaciona com os integrantes da sua equipe, independente se em interações grupais ou pessoa a pessoa" (MAXIMIANO, 2000 apud PIVA, 2007).

Baseado em estudos elaborados e publicados pelo DIEESE, quanto ao processo de reestruturação produtiva do trabalho bancário no Brasil, percebeu-se que isso não ocorreu somente pelo acirramento da concorrência, mas que isso foi resultado do ajuste da economia, da seguinte forma: primeiro de forma interna, com a reorganização interna dos bancos na década de 80, com redução de custos, automatização das rotinas e do uso das TIC's, mudanças nos modelos de gestão, redução dos postos de trabalho e conseqüentemente o processo de terceirização; e segundo de forma externa, a partir de 94, com a implantação do Plano Real, com este os processos de aquisições, fusões, incorporações e falências entre organizações, almejando melhores condições de competitividade junto ao mercado. Existem muitos fatores que são citados como determinantes para que estes ajustes tenham ocorrido no setor bancário dentre estes: os ganhos em grandes escalas, o uso das TIC's e ampliação da redes de agências, e concomitante a isso o aumento do número de clientes.

Podemos ainda referenciar mais fatores relevantes ocorridos na década de 90 que contribuíram para o acirramento da concorrência no mercado brasileiro, que foi: a institucionalização do banco múltiplo e o extinção da exigência da carta patente para a criação de uma instituição financeira. Porém todo este processo de ajustes e reestruturações não aconteceu de forma avulsa, o mesmo foi comandado pelo Banco Central do Brasil, por haver a necessidade de equilíbrio das economias nacionais em consonância com a nova ordem mundial baseada em políticas neoliberais (SEGNINI, 1999).

Todo este processo que levou o sistema financeiro nacional a se adequar as políticas ditadas pelo mercado mundial, culminou em mudanças substanciais, estas em termos qualitativos e quantitativos na organização do trabalho e conseqüentemente, na vida dos bancários, com uma redução drástica do capital

humano, gerando uma sobrecarga de trabalho para os profissionais que continuaram em atividade, abrindo margem para terceirização e precarização do trabalho, com estes a flexibilização de salários e da jornada de trabalho.

Nas últimas duas décadas os bancos públicos tem vivenciado por parte dos governos capitalistas, uma política de encolhimento, com inúmeros processos de reestruturações, PDV e PDVE na classe bancária dos bancos públicos, e conseqüentemente resultando em transtornos como perdas salariais ou mudança para outras praças à revelia da vontade dos funcionários envolvidos, sem deixar de citar os inúmeros adoecimentos destes bancários.

Analizamos que com o passar do anos, o mercado de trabalho bancário no que se refere a capital humano só diminuiu, em compensação, o setor só tem aumentado o número de clientes, o volume de serviços e as pressões constantes para o atingimento de metas exorbitantes, visando margens de lucros astronômicos. Ao passo que o próprio profissional bancário antes visto como relevante para o desempenho da sociedade, agora passa a ser visto como uma profissão em constante ameaças, de um possível desemprego devido aos avanços tecnológicos e processo de automação bancária.

A classe bancária ultimamente tem sido atribuído um perfil epidemiológico com predominância de agravos musculoesqueléticos, doenças psicossomáticas e até transtornos mentais, tudo isso fruto de um trabalho que não proporciona a sua categoria um estilo de vida saudável. No âmbito de uma agencia bancaria os fatores motivadores destas epidemias, coletivos ou sociais, já são vistos de uma forma naturalizada, como inevitáveis.

O trabalho bancário tem vivido uma nova realidade, o que antes era de um status diferenciado e essencial para a sociedade, tem passado por mudanças significativas, sendo visto como um trabalho em extinção em um futuro próximo, devido a constante automatização dos serviços, o que tem desencadeado na exigência de um profissional rápido e proativo, para atender as respostas as demandas dos clientes de forma informatizada e intelectualizada, estruturando um novo perfil de trabalho, com vistas a acompanhar a velocidade da tecnologia. E todo este processo de modernização impacta diretamente no modo de trabalhar e ser dos bancários, e seus impactos são estendidos para a vida social como um todo, modificando o modo de ser e agir, com efeitos físicos e psicológicos.

Segundo Fasolo (2009), este novo perfil de bancário, apresenta além das exigências de raciocínio e respostas cada vez mais tempestivas, no intento de

acompanhar o fluxo de processos e demandas impostas pelos avanços tecnológicos, ele requer um profissional de mente divergente que consiga desempenhar múltiplas funções no âmbito da organização, e que assume o papel de um bom vendedor, independente da demanda do cliente, este precisa estar apto a ofertar produtos e serviços disponíveis no portfólio do banco, gerando uma relação de valores no relacionamento banco/cliente, ai sim será visto como um profissional habilitado.

Com isso, podemos perceber que o ambiente bancário atual se tornou um local de mudanças, exigindo a adaptação e readequação constante dos bancários, interferindo na saúde e qualidade de vida dos mesmos, e conseqüentemente não influenciando apenas no âmbito da organização, mas se estendendo para todos os ambientes de seu convívio social. Lipp e Tanganelli (2002), corrobora quanto a relevância que o tema relação entre stress e qualidade de vida tem despertado. Pois qualidade de vida não se resume apenas a ausência de doenças, mas engloba um estado de bem estar físico, mental e social, e que o sucesso da felicidade para as pessoas está atrelado a quatro áreas da vida (social, afetiva, saúde e profissional). Estes ratificam que o stress ocupacional interfere na qualidade de vida alterando a forma de como o indivíduo se relaciona como diversas áreas da sua vida. Baseado nisso, a área família é que pode sofrer maiores desajustes, devido a um maior tempo dedicado a investir na carreira em detrimento de cada vez menor participação na família, esta que deveria ser o suporte e refúgio para o sucesso profissional e pessoal.

Todo este cenário tem evidenciado o tema QVT e demandado ferramentas por parte das organizações para que estas possam possibilitar melhores condições de trabalho e de vida aos bancários, contribuindo com a superação de desafios e sucesso de todos.

2.4. Qualidade de Vida no Trabalho - Histórico e Referencias (QVT)

Segundo LACAZ, 2000; FERREIRA *et at*, 2009 o interesse pelo termo QVT remete ao período de pós-guerra. Neste período muitos fatores econômicos, políticos e sociais direcionavam os rumos do mercado para a necessidade de uma mudança na forma de conduzir as relações e trabalho, organização vs trabalhador.

Ao passo que se fazia necessário manter a produtividade, se tornava imprescindível manter o olhar nos trabalhadores, embora que com o olhar capitalista, mas que já seria um começo.

Entre as décadas de 30 e 40, surgiram os primeiros programas de segurança no trabalho, que foi referenciada como uma das principais mudanças relacionadas ao bem-estar dos trabalhadores.

As primeiras pesquisas fazendo referência ao tema QVT remontam de 1950, e ao longo dos anos tem passado por inúmeras transformações em sua definição inicial. Nos primórdios se atinha ao assunto de saúde, porém no decorrer dos anos tem abrangido a psicologia, sociologia e administração. (GUIDELLI; BRESCIANI, 2010). Neste mesmo período surgem os primeiros relatos de um modelo de QVT, na Inglaterra, este idealizado por Eric Trist e seus colaboradores, com a ênfase na interação de indivíduo/ trabalho / organização. (FERREIRA et al, 2009). Aparentemente a isso nos Estados Unidos, Louis Davis realizou estudos no intento de modificar as linhas de montagem, buscando tornar mais agradável e satisfatória a vida dos operários (HUSE; CUMMINGS, 1985 apud RODRIGUES, 1998).

Segundo Lacaz (2000), a saga da QVT no mundo passou por várias abordagens, citando o caso da implantação do Plano Marshall para a reconstrução da Europa:

Uns ressaltam aspectos da reação individual do trabalhador às experiências de trabalho (1960); outros, aspectos de melhoria das condições e ambientes de trabalho, com vistas à maior satisfação e produtividade (1970). Articulada a esta última abordagem, a QVT também é vista como um movimento, no qual temos como gerenciamento participativo e democracia industrial são adotados frequentemente, como seus ideais (meados da década de 70). Finalizando, na década de 80, adquire relevância como um conceito globalizante, na busca de enfrentar as questões ligadas à produtividade e à qualidade total. (LACAZ, 2000, p. 1)

Concomitante a isto, neste período surge o novo sindicalismo, um movimento sindical que lutava pela melhoria nas condições de trabalho e o amparo à saúde enquanto um direito cidadão. (LACAZ, 2000).

Apesar de todas as abordagens citadas anteriormente nenhuma tratava de forma específica da temática QVT, um estudo mais rebuscado e específico para os critérios da QVT veio do final da década de 70 e início de 80, surgindo várias pesquisas com abordagens deste tema, dentre os pesquisadores como: Walton (1973), Hackman e Oldham (1975), Westley (1979), Davis e Werther (1983), Nadler

e Lawler (1983) e Huse e Cummings (1985). Todos estes ratificados em estudos mais abrangentes e recentes por Rodrigues (1998) e Ferreira e Mendonca (2012). Porém um dos estudos mais clássicos foi desenvolvido mesmo por Walton, este considerava que os valores humanos e ambientais haviam sido esquecidos pela revolução industrial devido aos avanços tecnológicos, à produtividade e ao crescimento econômico famigerado. (GUIDELLI; BRESCIANI, 2010, P. 59). Mediante isso Walton propunha um equilíbrio entre vida e trabalho, enfatizando o papel social das organizações bem como a sua relevância para uma boa relação entre produtividade e os programas de QVT. (FERREIRA et al, 2009)

Com estes estudos a QVT ganhava a atenção dos gestores e trabalhadores, valores humanísticos e ambientais passaram a ser vistos com as análises da QVT, despertando a atenção dos pesquisadores das ciências comportamentais, que entendiam a QVT como um sistema integrado de gestão no âmbito das organizações com os fins de promover o bem-estar do trabalhador. (GUIDELLI; BRESCIANI, 2010, p. 59)

Nos últimos anos o tema QVT tem ganhado cada vez mais espaço e voz nas organizações, o que antes era um termo resumido, hoje envolve diversas vertentes da vida social do ser humano, entre elas saúde do trabalhador, física e psicológica, planejamento econômico e social, percepção do assunto por parte das organizações e trabalhadores, entre muitos outros fatores. Conforme referenciado por Maximiano (2000, p. 498), a QVT é norteada por uma visão integral do ser humano, denominado de enfoque biopsicossocial. Este termo tem sua origem na medicina psicossomática, que propõe a visão integrada, ou holística, do ser humano. Para estes a QVT já acontece no momento em que vislumbramos as organizações e pessoas como um todo.

Uma vez que esta interfere na vida do ser humano como um todo (no trabalho, na familiar, econômica, social, saúde, etc.). Davis e Newstrom (2001), relatam que a QVT tem por papel desenvolver um ambiente organizacional que seja tão bom para as pessoas como para a saúde econômica da organização. Sendo imprescindível uma evolução constante no trabalho de maneira que este se torne desafiador e não simples rotinas.

Para Stefano e Roik (2005), definia QVT como sendo a percepção de satisfação alcançada pelo colaborador de uma organização ao efetivar suas atividades laborais, acrescidas a esta a existência de valorização e potencial de

evolução no trabalho. Já Beltrão, (1984 apud LACOMBE, 2011, p. 19), se referia a organização como uma entidade do meio social, logo formada por pessoas. E que o resultado desta depende muito mais do desempenho de seus colaboradores do que da excelência de seus normativos, portfólios e estrutura organizacional. Com isso se faz necessário a formação de um ambiente humanizado, aproveitando as habilidades e conhecimentos peculiares a cada colaborador, proporcionando um equilíbrio entre tecnologia, rotinas e colaboradores.

Segundo Limongi-França, 2008;

A visão biopsicossocial integrada no trabalho orienta os padrões de relações de trabalho, carga física e mental requeridos para cada atividade. Do ponto de vista social, ela desperta maior clareza nas questões políticas e ideológicas, nos processos de liderança empresarial e de poder formal ou informal. Enfim, atinge desde o significado do trabalho em si até o relacionamento e satisfação das pessoas no seu dia a dia (LIMONGI-FRANÇA, 2008, p. 6).

Sabe-se que o ser humano interage com o meio de diversas formas psicossomáticas, por meio de relações biológicas (físico), psicológicas (afetivo, emocional e raciocínio) e sociais (valores, crenças, meio ambiente, papel desempenhado), de modo a atender as condições de vida propostas. Nesta visão psicossocial, é elucidada a preocupação com o ser humano em sua totalidade de vida, nesta abordagem a interação de nossas reações influencia na qualidade de vida no trabalho, sobretudo as reações psicológicas e sociais, que se referem aos processos de formação da personalidade e a forma com que um se comporta frente as mais diversas circunstâncias, além dos valores e papéis desempenhados na família, na organização e na sociedade.

Podemos assim dizer que QVT é uma expressão que engloba todas as experiências de humanização do ambiente organizacional, da reestruturação física dos postos de trabalho, com uma gestão participativa nos processos por parte dos envolvidos nas atividades, integrando o potencial criativo de cada colaborador, proporcionando uma tomada de decisões assertiva, de modo a perceber o colaborador como ser humano e não como recurso organizacional, com vistas a melhoria da qualidade de vida, nos âmbitos de saúde física, espiritual, profissional, intelectual e social.

2.5 Qualidade de Vida no Trabalho no Setor Bancário

Assim como muitas organizações, nos primórdios do setor bancário, este era visto como atrativo por proporcionar uma pseudo qualidade de vida aos seus colaboradores, pois ofertava bons salários, o que poderia motivar os empregados a trabalharem com mais vontade, segundo a visão de num mundo movido ao capitalismo. Pois para algumas organizações o dinheiro era o elemento de excelência. Se tratando esta de uma visão de subvalorização do capital humano, uma vez que o dinheiro não corresponde a totalidade da qualidade de vida do trabalhador. E que com o passar dos anos esta visão foi sendo substituída e ampliada, no que se refere aos fatores norteadores da QVT.

Podemos referenciar inúmeros estudos a respeito do tema QVT no setor bancário brasileiro especificamente, todos na intenção de ampliar o conhecimento da temática no âmbito deste setor, dissecando os fatores que tem impactado diretamente na qualidade de vida dos trabalhadores bancários.

O setor bancário atual tem exigido cada vez mais conhecimentos técnicos e habilidades para operacionalizar os inúmeros sistemas e aplicativos disponibilizados pelas TIC's. Outro item a ser citado é o fato de os bancários se relacionarem com clientes de vários segmentos da sociedade durante a execução de suas atividades. Mediante isso, todas estas demandas tem requerido mais entrega por parte dos colaboradores, em contrapartida a isso as equipes de trabalho cada dia estão mais reduzidas, ocasionando uma sobrecarga de diária.

Segundo Stefano e Roik (2005), as atividades laborais nas organizações em muitos casos podem desencadear o que denominamos de estresse. Melhor explicitando, as atividades laborais em um ambiente bancário são extremamente favoráveis ao aparecimento de momentos de pico de estresses, ocasionados pelas sobrecargas de trabalho e as pressões e exigências dos gestores para alcance de resultados e metas que são estabelecidas.

Dentre os muitos fatores que podem interferir na QVT dos bancários, alguns fatores tornam-se responsáveis por desencadear o estresse na vida dos funcionários. Segundo Chiavenato (1999) e Zampier e Stefano (2004) apud Stefano e Roik, 2005, pode-se elucidar a existência de três fatores potenciais de estresse. São eles: fatores ambientais (incerteza econômica, política e tecnológica); fatores organizacionais (exigências da tarefa, do papel e interpessoais; estrutura e liderança

organizacional; ruído ambiental; segurança e tranquilidade no trabalho; insatisfação pessoal e o estágio de vida da organização); e fatores individuais (problemas pessoais, familiares, conjugais, legais e econômicos), sem ao tudo esquecer o fator personalidade individual.

Citamos alguns estudos feitos no setor bancário para subsidio da pesquisa. Como o feito por Biazin (2007), este buscou elucidar os principais fatores geradores de estresse no dia-a-dia dos colaboradores de uma agencia bancaria, no intento de identificar alternativas para como lidar estas situações. A pesquisa revelou os seguintes fatores: sobrecarga de trabalho, a pressão pelo cumprimento de metas e a falta de reconhecimento por parte dos gestores, pelo trabalho realizado.

Temos também Girondi (2007), que em seu estudo com bancário buscou analisar aspectos relacionados a satisfação, motivação e perspectivas dos seus funcionários. Já neste os colaboradores identificaram como fatores de satisfação: relacionamentos, ambientes de trabalho, benefícios sociais e estabilidade pessoal. Já os fatores de maior insatisfação são: diferença de tratamento, insegurança quanto ao futuro, pressão por parte dos gestores por metas, sobrecarga de trabalho, salario, insegurança física, falta de perspectiva e dificuldades na carreira.

Citamos ainda Mendes e Costa (2003), este tratou sobre as estratégias de enfrentamento para o sofrimento das doenças psicossomáticas no trabalho bancário, investigando as principais estratégias defensivas e de mobilização para encarar o sofrimento psíquico dos colaboradores do setor. Concluindo este que para que seja feito o enfrentamento os colaboradores se utilizam de defesas de negação e controle por meio de mecanismos de racionalização.

Desse modo, podemos perceber que a QVT tem como principais causas a sobrecarga de trabalho, pressões constantes pelo cumprimento de metas, instabilidade no emprego, salários defasados, falta de encarreiramento e a falta de reconhecimento por parte dos gestores pelos trabalhos realizados, dentre outros. Ratificando estas pesquisas o que já fora citado nos itens anteriores desta pesquisa, nos quais citamos as mudanças e transformações ocorridas no tema QVT nas organizações e no setor bancário, com impacto na vida dos bancários.

3. METODOLOGIA

A presente pesquisa foi realizada nos bancos públicos da cidade de Chapadinha MA, localizada na região Leste do Maranhão, os três bancos públicos da cidade atendem a rede varejo e tem juntos um total de 45 funcionários ativos. A escolha do local se deu pelo interesse do pesquisador em desbravar o local de pesquisa, por atuar no setor pesquisado, bem como pela facilidade de acesso e proximidade com a realidade das amostras, por fazer parte do meio.

Segundo Hegenberg (apud LAKATOS; MARCONI, 1995) método é o caminho por meio do qual se chega a determinados objetivos e resultados, mesmo que esse caminho tenha sido pré-fixado de forma delineada.

A presente pesquisa pode ser classificada como de caráter exploratório e descritivo. Se caracteriza como exploratória porque se efetuou o levantamento preliminar da temática escolhida, buscando bibliografias a fim de fundamentar e explorar o assunto. Para Andrade (2003), a pesquisa exploratória visa proporcionar maiores informações sobre determinada temática, uma visão ampla, possibilitando a delimitação do tema, objetos e hipóteses.

Sendo classificada quanto aos fins como descritiva no momento em que se preocupa em descrever o objeto de pesquisa, modificando a realidade, não objetivando explicar o fenômeno investigado. Tendo como principal objetivo descrever características de uma dada população, fenômeno ou a relação existente entre variáveis (ACEVEDO E NOHARA, 2009).

No que se refere a abordagem do problema, a pesquisa é definida como qualitativa e quantitativa. Quantitativa, por traduzir em números as informações levantadas por meio dos questionários, sendo as variáveis definidas com base nos dados ou proporções numéricas (FACHIN, 2003). Já a abordagem qualitativa se efetiva na interpretação das perguntas abertas do questionário aplicado, usada em pequenas amostras, porém que permitem uma melhor compreensão do contexto do problema, relacionando aspectos não mensuráveis, mas que também podem ser definidos descritivamente. (MALHOTRA, 2012)

Para a coleta de dados foi adotado o procedimento técnico de método de levantamento, sendo utilizado como instrumento, o questionário com questões fechadas e 04 questões abertas de resposta opcional. O questionário é uma técnica de investigação formada por um conjunto de perguntas direcionadas a uma amostra para sua análise e posterior respostas, com base em suas percepções do assunto, a fim de gerar informações que possam subsidiar os resultados da pesquisa e

consequentemente o cumprimento dos objetivos da mesma. (FACHIN, 2003; LAS CASAS; GUEVARA, 2010). As questões fechadas dispostas no questionário tem como resposta uma escala com o intervalo de 05 opções, desde o Muito Satisfeito (5), Satisfeito (4), Indiferente(3), Insatisfeito(2) e Bastante Insatisfeito (1), não permitindo contraposições caso discorde das alternativas propostas. Possibilitando ao entrevistado a opção de indicar seu grau de satisfação ou mesmo insatisfação com cada um dos fatores abordados. Bem como foram também propostas 04 questões abertas quanto a existência de um projeto de QVT? Participação dos entrevistados neste? Sua relevância? E sua opinião quanto a temática proposta!

Segundo Vergara(2014), a população se refere ao conjunto de elementos que detém as características que serão objetos da pesquisa. Neste estudo a população são os colaboradores de 03 bancos públicos da cidade de Chapadinha MA, sendo cada agencia de uma instituição financeira distinta, ambas ligadas ao governo federal, com um total de 45 colaboradores. Deste total, 20 (44,44%) responderam à pesquisa, os demais optaram por não participar da pesquisa.

De forma antecipada a aplicação do questionário, foram interpelados os gestores de cada agencia no intento de obter autorização para a aplicação do questionário com os colaboradores. Após este passo, os questionários foram entregues aos gestores das agencias com uma breve explanação do que se trata e quais os objetivos que se buscava alcançar. Os gestores distribuíram aos colaboradores da unidade, tendo um prazo de dois dias para resposta e devolução.

Os resultados dos questionários foram analisados e tabulados dentro da escala proposta de cinco alternativas que avaliavam o nível de satisfação ou insatisfação dos respondentes, sendo em seguida os dados convertidos em números percentuais e tabulados em tabelas para uma melhor explanação e descrição das informações coletadas, e consequentemente resultados obtidos (FACHIN, 2003).

4. ANALISES E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

Após a realização das entrevistas com os gestores e de posse das respostas do questionário aplicado com todos os colaboradores partimos para a mensuração e análise dos dados coletados. Iniciando as discussões faremos a exposição do perfil

dos respondentes, em seguida faremos a explanação dos resultados obtidos com base nas análises dos questionários e as bibliografias consultadas, no intento de criar uma relação de similaridades ou mesmo as convergências, e finalizando com a exposição do alcance dos objetivos propostos ou não, bem como com as propostas e sugestões de ações a serem desenvolvidas.

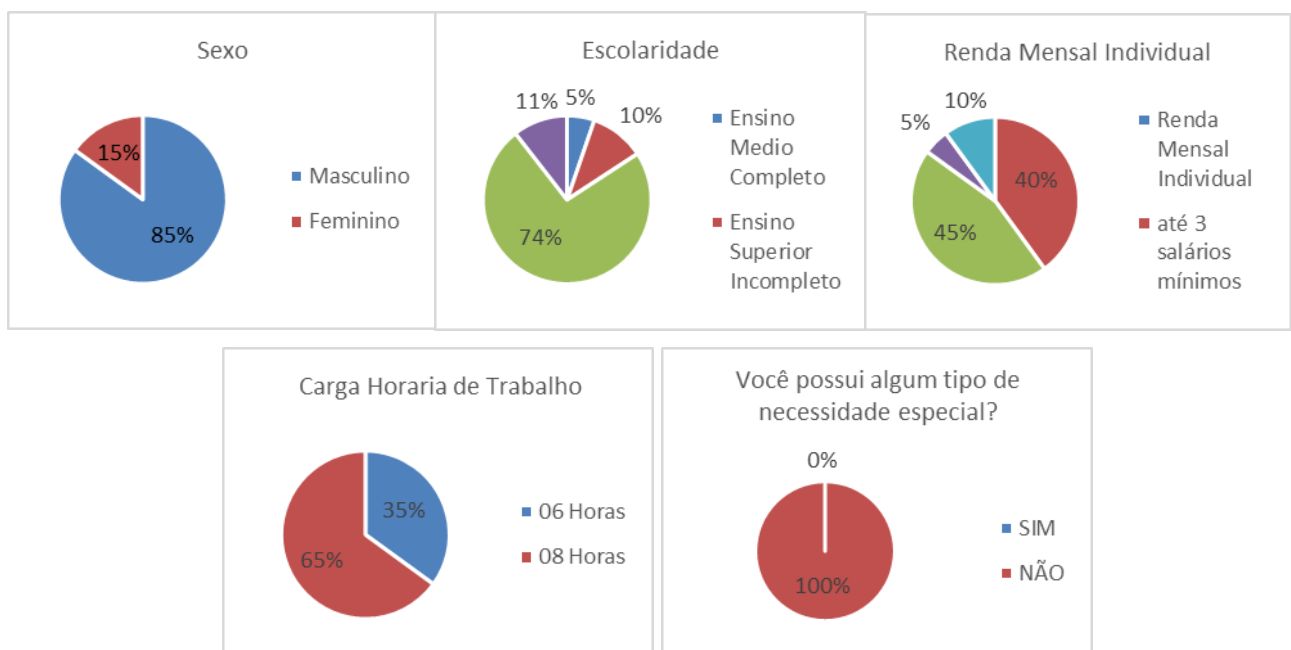
4.1 Perfil

O primeiro bloco analisado se refere ao perfil dos entrevistados, sendo analisados: idade, sexo, tempo de serviço, escolaridade, renda, estado civil, carga horaria, dentre outros fatores que formam o perfil da amostra.

Inicialmente já fomos surpreendidos pelo número de abstinências no retorno dos questionários, dos 45 colaboradores, apenas 20 se propuseram a responder o questionário, talvez pelo número de pesquisas que as organizações lançam constantemente, algumas sendo de participação obrigatória, pois impactam nos resultados da unidade, outras de participação espontânea, porém os colaboradores as veem apenas como meras formalidade legais e organizacionais, sem muitos efeitos efetivos em suas jornadas diárias.

Dos respondentes, 85% são homens e 15% mulheres, sendo nítida a discrepância nos números neste aspecto, o que acaba por gerar desigualdades. Podemos perceber um número expressivo de 74% dos colaboradores com curso superior, mesmo não sendo uma exigência da profissão, estes tem acompanhado a dinâmica do mercado, que requer uma capacitação constante por parte de seus colaboradores.

1. Bloco de Gráficos – Perfil



Fonte: Silva, 2019.

Dos colaboradores que responderam à pesquisa, 65% atuam com carga horária de 8 horas, ficando evidente que estes desempenham função de supervisão ou gestão, pois esta carga horária é para membros de função gratificada. Analisamos também o quesito renda e verificamos que 45% dos respondentes recebe em média de 3 a 5 salários mínimos, 40% recebe de 5 a 10 salários mínimos, sendo estas uma faixa de renda confortável para manutenção de uma família, citar os benefícios que são recebidos a parte deste salario como (ticket alimentação, plano de saúde, dentre outros). Outro número expresso em gráficos corresponde a inexistência de pessoas portadoras de necessidades especiais, não havendo uma política inclusiva em nenhuma das agências da cidade, o que hipoteticamente fere a um dispositivo legal de acessibilidade que rege sobre a necessidade de inclusão de pessoas portadoras de necessidades especiais no âmbito das organizações.

Tabela 01 – Demais dados do perfil

Faixa Etária					
30-35 Anos	36-40 Anos	41- 45 Anos	46-50 Anos	51-55 Anos	56-60 Anos
45%	35%	0%	5%	10%	5%
Tempo total de trabalho no setor bancário					
1 a 3 anos	3 a 5 anos	5 a 10 anos		Mais de 10 anos	
5%	10%	40%		45%	
Possui função gratificada					
SIM			NÃO		
20%			80%		
Número de filhos					
0	1	2	3	4	5 ou +
15%	20%	30%	20%	10%	5%
Estado civil					
Casado(a)	Solteiro(a)	Divorciado/Separado(a)	Viúvo(a)	União Estável	
55%	20%	5%	0%	20%	
Cargo horária, incluindo horas extras					
6 a 7 horas		7 a 8 horas	8 a 9 horas		9 a 10 horas
20%		20%	45%		15%

Tipo de contrato atual					
CLT			SERVIDOR PUBLICO		
100%			0%		
É sindicalizado?					
SIM			NÃO		
100%			0%		
Tempo de deslocamento da residência para o local de trabalho					
Até 5 min	6 - 10 Min	11 - 15 Min	16 - 20 Min	20-25 Min	Mais de 25 Min
55%	35%	10%	0%	0%	0%
Você possui outra atividade profissional?					
SIM			NÃO		
15%			85%		
Você estuda atualmente?					
SIM			NÃO		
60%			40%		

Fonte: Silva, 2019.

Cerca de 45% dos colaboradores estão na faixa etária entre 30 - 35 e 35% estão entre 36 - 40, neste caso apresentam uma idade de maturidade pessoal e profissional, se encontram na fase de consolidação de conquistas e projetos de vida, em busca de gozar de um casamento, família e de um emprego que lhe permita realizar os sonhos projetados na juventude. Mesmo todos havendo ingressado nos seus respectivos bancos mediante concurso público, todos são regidos pelo regime de trabalho celetista, havendo uma estabilidade a mais que os demais celetistas, pois estes só podem serem demitidos se julgados culpados em processo administrativo.

No item tempo de serviço, 40% dos colaboradores tem entre 5 – 10 e 45% já estão a mais de 10 anos na organização, o que evidencia que estes entraram nas instituições na juventude, e escolheram a profissão bancário como escolha de vida. Destes 80% desempenham função gratificada nas mais várias áreas do banco, o que em muitos casos requer um esforço maior por parte dos colaboradores em sua jornada diária, as vezes chegando a comprometer a sua vida social.

Dentre os respondentes 55% são casados, havendo uma igualdade de percentuais de 20% entre os solteiros e os com união estável. No quesito filhos, possuem em média 02 filhos, conforme respondido por 30% dos abordados.

Voltando ao quesito laboral, 45% dos colaboradores trabalham entre 8-9 horas diárias, o que demonstra uma carga horaria com horas extras diárias devido as altas demandas, independentemente de ter função ou não, impactando isso na vida social dos colaboradores. Identificamos ainda que 85 % dos respondentes não

possuem outra profissão, até mesmo pela sobrecarga emocional que carregam da profissão bancário, mas que mesmo com toda esta sobrecarga de responsabilidades laborais e sociais, 60% deles ainda continua estudando.

4.2 Questionamentos com relação aos indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

A partir deste tópico, serão tratadas perguntas relacionadas a temática Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), e os resultados serão apresentados por blocos de perguntas conforme dispostos no questionário aplicado aos colaboradores, tabulados em tabelas e logo em seguida será feita a discussão dos resultados com base nas análises do pesquisador versus bibliografias consultadas.

4.2.1 Minha Organização e as Condições de Trabalho Ofertadas

Neste bloco serão analisadas as respostas que tratam da organização e das condições de trabalho ofertadas por estas com base na visão dos colaboradores.

Tabela 02 – Minha organização e as condições de trabalho ofertadas

MINHA ORGANIZAÇÃO E AS CONDIÇÕES DE TRABALHO OFERTADAS:	BASTANTE INSATISFEITO	INSATISFEITO	INDIFERENTE	SATISFEITO	MUITO SATISFEITO
1- Respeita os direitos trabalhistas (férias, 13º, etc)	0%	0%	0%	20%	80%
2- Igualdade de tratamento para os funcionários.	0%	5%	30%	45%	20%
3 -Nível de liberdade de expressão que você possui.	0%	5%	15%	50%	30%
4 -Nível de privacidade que você possui, quanto a sua vida pessoal, me trata com justiça em todos os aspectos.	0%	0%	0%	55%	45%
5-Jornada de trabalho diária.	0%	5%	5%	65%	25%
6-Tempo de intervalo para descanso.	5%	15%	0%	45%	35%
7- O ambiente físico da agência me proporciona conforto para a execução das tarefas (iluminação, temperatura, ergonomia, espaço, organização de materiais).	0%	15%	25%	40%	20%

8- Quantidade de recursos disponíveis para a execução de suas tarefas (computadores, impressoras, etc.).	0%	5%	5%	65%	25%
9- As condições de saúde e segurança do ambiente de trabalho são adequadas para o desenvolvimento das minhas atividades.	0%	0%	20%	65%	15%
10- Acessibilidade do ambiente de trabalho, adequação dos moveis e equipamentos (para pessoas que possuam alguma necessidade especial).	0%	5%	15%	70%	10%
11- Oferece infraestrutura e local de trabalho (espaço suficiente para todos).	0%	5%	20%	50%	20%
12- Segurança das instalações da agencia (porta giratória, detector de metais, extintores de incêndio, sistema de alarme, câmeras, etc.).	0%	5%	5%	55%	35%
13- Nível de rotatividade dos setores (troca de funções e atividades).	0%	10%	10%	65%	10%
14- Sinto-me seguro neste emprego, não tenho medo de ser demitido.	0%	30%	25%	35%	10%
15- Minha vida social e pessoal é atrapalhada pelo meu nível de estresse causado pelo trabalho	15%	20%	30%	25%	10%

Fonte: Silva, 2019.

Com referência a sua organização 80% responderam que esta respeita os direitos trabalhistas (q.1) de forma muito satisfatória e 20% julgam apenas como satisfatória a postura da organização. No item de tratamento igualitário (q.2) houve um equilíbrio nas respostas, 30% se mostraram indiferentes, 45% satisfeitos e 20% muitos satisfeitos. Nos itens de liberdade de expressão e nível de privacidade (q.3 e 4) todos se mostraram satisfeitos e muitos satisfeitos com a postura da organização. No itens jornada de trabalho e tempo de intervalo de descanso (q.5 e 6) também houve equilíbrio nas respostas, variando o nível de satisfação entre satisfeitos e muito satisfeitos. Nos quesitos ambiente físico adequado, quantidade de recursos à disposição e infraestrutura para execução do trabalho (q.7, 8 e 11), uma minoria se mostrou indiferente, porem a maioria variou a sua avaliação entre os níveis de satisfeito e muito satisfeito, ratificando essa informação SNYDER: LOPEZ (2009, p371), diz que parte da felicidade no trabalho reside em um ambiente físico seguro e saudável, em que fica claro que a administração está preocupada com o bem estar

dos colaboradores. Nos quesitos de condições de saúde e segurança e acessibilidade no ambiente de trabalho (q.9 e 10), uma minoria se mostrou indiferente, mas vale ressaltar que a maioria se encontra satisfeita com a organização nestes itens. No quesito nível de rotatividade dos setores (q.13) teve retorno positivo, pois as respostas variaram entre satisfeito e muito satisfeitos. Nos dois últimos itens deste bloco tivemos resultados variados, no quesito de segurança/estabilidade (q.14), 30% se mostram insatisfeitos, 20% indiferentes, e 35% satisfeitos, havendo quase que um equilíbrio no nível de satisfação e insatisfação por parte dos colaboradores. E no item de impacto do estresse do trabalho na vida pessoal (q.15), os números meio que se repetem, onde 20% responderam insatisfeitos, 30% indiferentes e 35% satisfeito e muito satisfeitos.

Este bloco apresenta uma variação positiva da questão 01 a 13, estando sempre os colaboradores satisfeitos com a organização e as condições ofertadas, porem as questões 14 e 15, acendem o sinal de alerta. Ratificando isso LACOMBE (2011, p.445), referência que a segurança no emprego demonstra um compromisso de longo prazo da organização com seu pessoal. Lealdade e confiança tendem a ser uma via de mão dupla. Mediante isso cabe a empresa analisar os fatos geradores da insatisfação, utilizando seu departamento de gestão de pessoas no intento desenvolver projetos de QVT, com envolvimento de todas as áreas da organização, colaboradores e se necessário as famílias, no intento de reduzir o nível de insegurança e também estresse que venha se desenvolver a partir de suas atividades laborais.

4.2.2 Atributos do Trabalho e Remuneração

Neste bloco serão analisadas as respostas que tratam dos atributos e remuneração do trabalho oferecidos aos colaboradores pela organização.

Tabela 03 – Atributos do trabalho e Remuneração

ATRIBUTOS DO TRABALHO E REMUNERAÇÃO	BASTANTE INSATISFEITO	INSATISFEITO	INDIFERENTE	SATISFEITO	MUITO SATISFEITO
16- Meu trabalho é relevante na vida das pessoas, dentro e fora das organizações. A tarefa que desempenho é importante em relação ao todo, ao trabalho coletivo da	5%	0%	10%	55%	25%

agência.					
17-Nível de autonomia, tenho oportunidade de expressar minhas opiniões e de ser ouvido pelos colegas (direito de posicionamento).	0%	10%	15%	55%	20%
18- Na execução de meu trabalho, tenho a oportunidade de aplicar, com autonomia, meus conhecimentos e aptidões profissionais	0%	10%	25%	55%	10%
19-Frequentemente, recebo retorno (feedback) de superiores a respeito do meu desempenho na realização das minhas tarefas.	0%	15%	30%	50%	5%
20-A carga horária da minha jornada de trabalho é adequada para a quantidade e o desempenho das tarefas.	10%	20%	25%	30%	15%
21- No meu trabalho, consigo colocar em prática diferentes habilidades e capacidades que possuo.	0%	10%	25%	50%	15%
22- O volume de tarefas de trabalho que tenho está dentro da minha capacidade de execução.	0%	20%	20%	40%	20%
23- Nível de satisfação que você sente ao realizar seu trabalho.	0%	10%	15%	55%	20%
24- Nível de dificuldade em assimilar o uso das TIC's (uso de softwares e aplicativos, etc.).	0%	10%	15%	40%	30%
25- Grau de dificuldade para adaptar-se a novas rotinas.	5%	10%	15%	50%	20%
26- A remuneração salarial que recebo é justa.	5%	5%	30%	55%	5%
27- Minha remuneração é adequada para atender minhas necessidades pessoais - básicas e secundárias - e os padrões culturais e econômicos da sociedade da qual faço parte.	10%	10%	20%	40%	20%
28. Acredito que há equilíbrio entre o salário que recebo, o que meus colegas recebem e o que os demais trabalhadores da categoria bancária recebem.	0%	20%	20%	50%	0%

Fonte: Silva, 2019.

No quesito de relevância do trabalho desenvolvido para a organização e sociedade (q.16), os respondentes demonstraram um alto nível de satisfação. Nos quesitos de nível de autonomia e oportunidade de expressão de opiniões, nível de autonomia para aplicação de conhecimento, habilidades e capacidades no trabalho

(q.17, 18 e 21), as respostas foram variadas, pois 10% se mostram insatisfeitos, em média 20% se julgam indiferentes, e uma média de 68% se mostram satisfeito e muito satisfeitos com a empresa que lhe proporciona autonomia em vários sentidos. No item de feedback dos superiores quanto ao trabalho desenvolvido (q.19), um número de 15% se diz insatisfeitos, 30% são indiferentes a isso, enquanto que 50% demonstram total satisfação. Para JACQUES E AMAZARRAY (2006, p.204), A pratica das habilidades, capacidades e conhecimentos, bem como o feedback retorno, são fatores relevantes na formação da QVT. Quanta carga horaria exigida pela organização (q.20), temos 10% bastante insatisfeitos, 20% insatisfeitos, 25% indiferentes, 30% satisfeitos e 15% muito satisfeitos, sendo que se somarmos o nível de indiferença com os de insatisfação, teremos um analise negativa do item. Sabendo que a sobrecarga de tarefas esta relacionada ao grau que o colaborador é levado a lidar com demandas usam toda a capacidade de trabalho, acabando por acarretar em exaustão e queda de rendimento (TAMAYO, 2008). No questão sobre o volume de tarefas exigidas versus capacidade laboral (q.21 e 22), houve um igualdade de 20% para (insatisfeito, indiferente e muito satisfeito), porem a satisfação da maioria chegou a 40%. No quesito de nível de satisfação na realização de seu trabalho e nível de dificuldade enfrentado no mesmo no que se refere as TIC's (q.23 e 24), os números foram similares, 10% se dizem insatisfeitos, 15% são indiferentes a isso, e uma média de 75% demostram-se satisfeitos e muitos satisfeitos com o trabalho desenvolvido e os as TIC's utilizadas. No que se refere a capacidade de adaptação a novas rotinas (q.25), 5% se mostram bastante insatisfeitos, 10 insatisfeitos, 15% indiferentes, mas em contrapartida 70% se mostram satisfeitos e muito satisfeitos com o novo, demonstrando um alto nível de resiliência em suas atividades. Chegamos aos itens que achávamos que teríamos as maiores discrepâncias nas respostas, e estas em sentido negativo, porem prevaleceu no mesmo nível de variação dos demais itens do bloco, quanto a Remuneração Justa (q.26), houve igualdade de 5% entre os insatisfeitos e bastante insatisfeitos, 15% se mostram indiferentes, 55% estão satisfeitos com o que ganham e 5% muito satisfeitos. Já no que se refere a esta renda ser suficiente para suprir as necessidades básicas e secundarias dos colaboradores (q.27), houve novamente igualdade, agora de 10% entre os insatisfeitos e bastante insatisfeitos, 20% indiferentes, 40% satisfeitos e 20% bastante insatisfeitos. E finalizando este bloco temos a questão que trata sobre a existência de equidade entre o que ganho e os

demais colegas de organização e profissão (q.28), 20% se dizem insatisfeitos, 20% indiferentes e 50% se mostram satisfeitos com a sua remuneração em relação aos demais colegas.

Neste bloco podemos perceber uma variância nas respostas do início ao fim, com uma atenção especial para os itens que tratam sobre a sobrecarga de trabalho, a resiliência com relação ao novo, e a percepção dos colaboradores quanto a renda justa e suficiente. LACOMBE (2011, p.173) já dizia, que um dos fatores que mais desmotiva o colaborador é considerar-se injustiçado em sua remuneração, uma vez que ela afeta não só o seu nível material, mas toda sua visão social, ou melhor, o psicossocial. Sendo satisfatório aos respondentes uma renda atualizada que lhe proporcionasse adequados padrões de vida econômicos e culturais.

4.2.3 Integração entre Vida Profissional e Pessoal

Neste trataremos da conexão estabelecida entre vida pessoal e profissional, fazendo as devidas analogias com base nas respostas atribuídas.

Tabela 04 - Integração entre Vida Profissional e Pessoal

INTEGRAÇÃO ENTRE VIDA PROFISSIONAL E PESSOAL	BASTANTE INSATISFEITO	INSATISFEITO	INDIFERENTE	SATISFEITO	MUITO SATISFEITO
29-Quantidade de horas extras que você faz semanalmente	5%	5%	45%	25%	20%
30-Tempo que você investe com atividades pessoais fora do trabalho, por semana (academia, esportes, etc.).	10%	5%	30%	35%	20%
31-Tempo que você aplica com a sua família, por semana (viagens, lazer, etc.).	5%	10%	25%	55%	5%
32-Ninguém é julgado ou menosprezado pela posição que ocupa na empresa.	5%	0%	40%	35%	20%
33-Na empresa onde trabalho, a convivência entre os colegas ocorre de forma harmoniosa e saudável, num ambiente de integração e ajuda mútua.	0%	5%	25%	50%	20%
34- No meu trabalho, percebo que não há preconceitos de raça, cor, credo ou orientação sexual, ou seja, as	0%	0%	15%	60%	25%

individualidades são respeitadas.					
35-Oferece assistência medica.	0%	0%	5%	75%	20%
36-Consigo separar o trabalho do lazer. Quando estou em casa, não penso no trabalho.	10%	10%	30%	30%	20%
37-Na minha vida há um equilíbrio entre a vida pessoal e o trabalho.	10%	0%	35%	35%	20%

Fonte: Silva, 2019.

Iniciando o bloco quatro temos como primeiro item o nível de satisfação dos colaboradores com a quantidades de horas extras semanais (q.29), 5% responderam que se acham bastante insatisfeitos e insatisfeitos respectivamente, 45% se dizem indiferentes, 25% satisfeitos e 20% muito insatisfeitos. Com base nos resultados podemos perceber a necessidade de que a profissão bancário tivesse uma jornada de 6hs diárias, uma vez que a demanda hoje é muito maior que a jornada exercida, sendo isso refletido diretamente na produtividade, bem como no rendimento dos colaboradores dentro e fora da organização. No quesito tempo investido em atividades pessoais extra trabalho e aplicados a família (q.30 e 31), uma média de 7,5% responderam bastante insatisfeitos e insatisfeitos, 27,5% se dizem indiferentes, 45% demonstraram estarem satisfeitos e 12,5% estão muito satisfeitos. Podemos perceber que o fatos de os colaboradores fazerem horas extras diárias, somada ao deslocamento e horário de almoço, acabam por dispensar mais horas ao trabalho e capacitação para o trabalho por exigência da organização, do que aos seus projetos de vida e família, sendo isso um reflexo negativo no rendimento do colaborador.

No quesito desigualdade nas relações e a convivência harmoniosa (q.32), houve 5% de bastante insatisfeito, 40% de acham indiferentes, já 35% estão satisfeitos e 20% muito satisfeitos. No item de convivência harmoniosa entre os colaboradores (q.33), também tivemos retorno negativo, pois 5% responderam que estão insatisfeitos, 25% se mostram indiferentes, enquanto a metade 50% estão satisfeitos e 20% muito satisfeitos. Como houve um retorno negativo de que colegas são menosprezados e existem problemas de relacionamentos no ambiente de trabalho, caberia a gestão uma maior aproximação dos colaboradores no intento de identificar o fato e trabalhar em uma solução satisfatório a fim de evitar danos maiores a organização e principalmente aos colaboradores vítimas da situação. Pois do sucesso das relações interpessoais dos colaboradores, com sentimento de

hombridade e cooperação, a organização conseguirá construir resultados positivos e duradouros, e uma QVT efetivo.

Já dizia SNYDER e LOPES (2009), que o trabalho oportuniza as pessoas a interação com as outras, compartilhando experiências, dificuldades e vitórias, assim acabam estabelecendo vínculos entre os colegas. No que se refere ao quesito preconceito (q.34), o retorno foi positivo e satisfatório, ficando evidenciado que não existe preconceito de nenhuma espécie entre os colegas da organização, o que neste caso impacta positivamente na QVT da organização.

Segundo PEREIRA e HANASHIRO (2010), no mundo contemporâneo, as sociedades estão se tornando cada dia mais heterogêneas, sendo lançado um desafios aos gestores, que estes saibam lidar com as diversidades nas equipes, valorizando e aproveitando as diferenças de forma harmonizada, garantindo a convivência harmoniosa. Quanto ao item assistência medica (q.35), todos se acham satisfeitos com a assistência médica ofertada pelas instituições, outro item de contribuição positiva para a QVT, pois sabe-se que oua ou outra precisamos ou os nossos familiares de uma boa assistência nas mais variadas áreas da saúde. Nas duas outras questões acendemos novamente um sinal de alerta, pois as respostas negativas impactam na QVT, os respondentes foram interrogados quanto a possibilidade de separação entre vida pessoal e profissional, bem como sobre a existência de equilíbrio entre a vida pessoal e laboral (q.36 e 37), em média 10% se acham bastante insatisfeitos, 10% insatisfeitos, 32,5 se dizem indiferentes, 32,5% responderam satisfeitos e 20% muito satisfeitos. Pelas respostas negativas percebemos que a vida pessoal (família e projetos pessoais) e laboral vivem em constante disputa por uma tempo maior para ambas.

Para LACOMBE (2011), a disputa constante entre família e organização, entre emoção e razão, soa de forma estranha e intimidante, apontando um caminho no qual o objetivo principal de vida das pessoas passa a ser garantir sua sobrevivência financeira, dispensando maior tempo ao trabalho.

4.2.4 Ascensão, Crescimento e Desenvolvimento Pessoal

Neste bloco trataremos da políticas e acoes de aprimoramento e reconhecimento dos colaboradores.

Tabela 05 - Ascensão, Crescimento e Desenvolvimento Pessoal

ASCENÇÃO, CRESCIMENTO E DESENVOLVIMENTO PESSOAL	BASTANTE INSATISFEITO	INSATISFEITO	INDIFERENTE	SATISFEITO	MUITO SATISFEITO
38- Participo e estou satisfeito com o processo de educação continuada (cursos online e presenciais) que a empresa oferece.	0%	5%	20%	45%	30%
39-Na empresa onde trabalho, tenho a possibilidade de construir uma carreira de avanços profissionais.	0%	10%	5%	40%	45%
40- Apoia o desenvolvimento pessoal.	0%	5%	10%	45%	40%
41-Possuí políticas de recompensa ao bom desempenho no trabalho.	0%	10%	25%	35%	30%

Fonte: Silva, 2009.

No critério de participação e satisfação com o processo de educação continuada(q.38) os resultados obtidos foram satisfatórios com cerca de 75%. Corroborando com este item, JACQUES e AMAZARRAY (2006), afirma que o perfil do bancário atual, está relacionado tanto a aspectos técnicos quanto a aspectos comportamentais, sendo requerido um profissional em constante atualização e habilitado para realização das demandas diárias dos clientes. No quesito que trata sobre a possibilidade de encareiramento (q.39), 10% se mostram insatisfeitos com o encareiramento proposto, já cerca de 85% se acham totalmente satisfeitos com as possibilidades de seguir carreira na área que você escolher.

Esta qualificado é primordial para o bom desempenho de suas atividades laborais, cabendo ao colaborador aproveitar as oportunidades e incentivos ofertados pela organização, como (bolsa de estudos para graduação, pós graduação e idiomas). Finalizando este bloco perguntamos sobre o apoio da organização ao desenvolvimento pessoal, bem cimo sobre a existência de políticas de recompensa por bons trabalhos executados (q.40 e 41), 7,5% se dizem insatisfeitos, por não ter um apoio para o seu desenvolvimento pessoal, apoiando a empresa aos colaboradores somente no seu aprimoramento profissional e também estes não veem recompensa porta da organização quanto da superação de metas e desafios, as recompensas só são em favor da própria organização.

Já 40% estão satisfeitos e 35% muito satisfeitos com a política de apoio ao aprimoramento pessoal e recompensa por parte das instituições. Os resultados só são direcionados as organizações. Vale ressaltar a relevância de apoiar o

colaborador em sua vida extra trabalho, pois isso acabará por refletir dentro da organização, sem deixar de citar a necessidade de reconhecimento do esforço e dedicação e valorização dos colaboradores quando estes fizerem entregas positivas de suas demandas, não somente com compensação financeira, mas através de muitas outras formas de reconhecimento.

4.2.5 Imagem Social da Organização

Neste bloco trataremos da imagem institucional e social da organização frente aos seus clientes internos e externos.

Tabela 06 - Imagem Social da Organização

IMAGEM SOCIAL DA ORGANIZAÇÃO	BASTANTE INSATISFEITO	INSATISFEITO	INDIFERENTE	SATISFEITO	MUITO SATISFEITO
42- Minha empresa desempenha papel importante perante a comunidade. Acredito que esta empresa faz a diferença na vida das pessoas.	0%	0%	0%	35%	65%
43-Tenho muito orgulho em trabalhar nesta organização.	0%	5%	10%	20%	65%
44.A organização faz os funcionários se sentirem orgulhosos por trabalhar nela.	0%	5%	30%	35%	30%

Fonte: Silva, 2019.

Quanto ao critério que trata da relevância do papel de sua organização e da diferença que esta faz para a sociedade (q.42), todos responderam de forma totalmente satisfatória, sendo um item que causa impacto positivo na QVT de uma organização, pois o colaborador se sente útil, contribuindo socialmente nos processos da coletividade. No item que trata do orgulho de trabalhar na organização e desta fazer o mesmo sentir orgulho dela (q.43 e 44), 5% se mostraram insatisfeitos, 10% são indiferentes, porém a grande maioria, se dizem totalmente satisfeitos. Ficando evidenciado que apesar das intempéries enfrentadas pela classe bancária diariamente, a maioria demonstra total orgulho de fazer parte de uma organização de prestígio e com papel diferenciado na sociedade. O setor bancário hoje contribui para o desenvolvimento da sociedade, permitindo a realização de sonhos e projetos de milhares de pessoas, físicas ou jurídicas, não só da cidade, mas da região.

Já ao que se refere as questões abertas e opcionais apenas 75% dos questionados responderam, e todas as respostas foram que a organização não tem ou que já teve programa de QVT, e que quando a organização tinha, estes participavam. No que se refere a relevância todos os respondentes foram enfáticos em responder que um bom programa de QVT é de suma importância para o bom desempenho dentro e fora da organização. No espaço destinado a algo que pudesse ser complementado, todos os respondentes sugeriram a adoção de um projeto de QVT que fosse efetivo, que motivasse a participação de todos, e que a sua ação pudesse ser vivenciada por todos dentro da organização, deixando de ser apenas uma mera formalizada da gestão de pessoas, e passasse a ser uma política de gestão de pessoas construída com a participação de todos os envolvidos na organização.

No intento de melhorar a QVT no âmbito das agências população da pesquisa, sugerimos a redução das horas extras, deixando esta pratica de ser uma rotina e passar a ser algo esporádico, a fim de reduzir a sobrecarga de trabalho e desgaste pessoal dos colaboradores, lhe proporcionando um maior tempo investido a família e projetos pessoais. A organização deveria dar uma atenção especial aos colegas que sinalizam ter algum tipo de problema psicossocial ou doenças psicossomáticas, sabe-se que o cumprimento de metas é algo essencial para sobrevivência da organização, porem o capital humano não pode ser ignorado em detrimento de resultados, pois se este não estiver gozando de plena Qualidade de Vida, não será capaz de produzir bons resultados, e ainda impactará negativamente nos resultados da coletividade. Mesmo que o colaborador não confidencie com ninguém, no decorrer de suas atividades laborais este pode dar sinais de que as suas baterias estão a ponto de uma sobrecarga ou mesmo descarregando.

Enfatizamos ainda a necessidade de maiores momentos de interação e comunicação entre os membros da equipe, no intento de tornar o ambiente de trabalho mais amistoso e colaborativo. Sendo possível com esta pratica a realização de uma análise de SWOT – forças, fraquezas, oportunidades e ameaças, e a partir dessa identificação trabalhar o perfil de cada colaborador com vistas a aprimora-los. Fazendo as devidas adequações e reconhecimento dos que apresentam um maior esforço e desempenho na produtividade, a fim de motivar e influenciar os demais.

Sugere-se que a organização enfatize no seu processo de educadoria treinamentos específicos de pratica voltados as rotinas da própria organização, pois

a mesma lança inúmeros novos sistemas, rotinas e procedimentos, porém para seu funcionamento cabe aos colaboradores buscarem aprender como funciona cada um destes.

As ações de QVT devem sair apenas do âmbito das atividades físicas e se estenderem para outras áreas de influência da vida pessoal e profissional, com participação até mesmo dos familiares dos colaboradores, proporcionando uma efetiva qualidade de vida, o aprimoramento pessoal e profissional, e a satisfação de todos os envolvidos nos processos. Garantindo com isso um projeto de QVT efetivo com garantia de sucesso no funcionamento com os colaboradores, e consequente resultados extraordinários para a organização.

5. CONCLUSÃO

Mediante tudo que fora exposto no decorrer da pesquisa fica evidenciado que as organizações e colaboradores necessitam entender o papel da QVT, de como esta se forma e de que maneira influencia na qualidade de vida e bem estar dos colaboradores e conseqüentemente da organização. Principalmente no setor bancário, que atualmente é detentor de uma carga emocional negativa, faz-se necessário resgatar os valores humanísticos do trabalho, que a muitos vem sendo negligenciado pelo famigerado capitalismo, especialmente no setor bancário, que a cada novo ano planeja lucros bilionários a qualquer custo.

Sendo a proposta desta pesquisa avaliar a QVT dos colaboradores dos bancos públicos do Município de Chapadinha / MA, analisando para isso o microambiente, todo o cenário organizacional, e o macro ambiente, o cenário familiar, social e econômico que influenciam na vida dos colaboradores e organização, isso com vistas a uma maior efetividade das ações de QVT. E a partir desta análise oferecer propostas com sugestões de ações de melhorias que venham refletir em Qualidade de Vida no Trabalho efetiva.

O departamento de gestão de pessoas precisa comparecer in loco a fim de analisar os itens que foram sinalizados no nível de insatisfação por parte dos colaboradores, podendo citar alguns que requerem uma atenção especial no momento da criação do plano de ação de gestão de pessoas para a melhoria da QVT: temos a sobrecarga de trabalho, a extrapolação das jornadas de trabalho legal, as metas abusivas, as cobranças com prazos tempestivos, entre outros.

As ações de QVT hoje propostas pelas agências dos bancos públicos de Chapadinha, é apenas a ginástica laboral uma vez por semana, as sessões são de duração média de 15 minutos e realizadas em grupo. A atividade escolhida se deu quase que de forma arbitrária, pois as demais atividades como (yoga e tai chi chuan), não possuem profissionais habilitados na cidade, e as atividades de (alongamento e relaxamento), requer um espaço adequado e adaptado para o desenvolvimento dos exercícios. Vale ressaltar que a atividade escolhida não tem surtido efeito na melhoria da qualidade de vida no trabalho para os colaboradores. Desse modo a mesma tem sido exercida por proforma. Segundo sites institucionais das agências o Programa de QVT visa promover a melhoria da qualidade de vida no trabalho de seus colaboradores, por meio da execução de atividades físicas no decorrer da jornada de trabalho cotidiana, com o objetivo de incentivar hábitos saudáveis no dia-a-dia da organização, conceito este que requer um incremento de outras atividades como: educação financeira, alimentação saudável, doenças psicossomáticas, eficiência organizacional, dentre outros. Com base no que fora exposto este trabalho tem por objetivo geral responder ao questionamento: Qual a visão e avaliação dos bancários dos bancos públicos do Município de Chapadinha a respeito da QVT?

Com base em todas as constatações podemos concluir que os objetivos propostos para esta pesquisa foram atingidos, nos possibilitando uma análise e avaliação da prática exercida no âmbito das instituições pesquisadas, permitindo uma analogia entre as teorias expostas e a prática exercida. Nota-se que existe um alto nível de insatisfação quanto a alguns critérios da política de gestão de pessoas dentro da organização. Percebemos que os programas de QVT existentes não tem a devida finalidade e aplicabilidade, não sendo atrativos para a participação da totalidade dos colaboradores, conforme descrito na teoria dos programas.

Demonstrando com isso que muitos colaboradores se mostram insatisfeitos ou mesmo indiferentes a QVT ofertada pelas instituições, pois não veem como algo fará diferença em sua vida. Com base nos resultados dos objetivos anteriores propusemos algumas ações de melhoria na Qualidade de Vida no Trabalho aos bancários dos bancos públicos da cidade de Chapadinha MA, podendo estas ações se estenderem as demais instituições financeira da cidade.

Almeja-se que este estudo possa proporcionar uma visão ampliada da temática QVT para a classe bancária chapadinhense, fazendo com que esta analise suas ações e atitudes pessoais que refletem QVT, e também recorram a

organização para que esta venha tomar iniciativa no que se refere aos itens que tem impactado negativamente na melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho, sendo este estudo o princípio para o embasamento da tomada de decisões por parte da gestão nas mudanças na política de QVT na gestão de pessoas por resultados das agências.

REFERÊNCIAS

ACEVEDO, Claudia Rosa; NOHARA, Jouliana Jordan. **Monografia no Curso de Administração**. São Paulo: Atlas, 2009.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

BIAZIN, Marcos Antônio. **Formas de lidar com pessoas com o estresse no dia-a-dia: a visão dos funcionários da agencia Bairro São Cristóvão**. Leme-Repositório Digital da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Disponível em: <http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/14127>. Acessado em 10 de abril de 2019.

CAVASSANI, A. P.; CAVASSANI, E. B.; BIAZIN, C. C. **Qualidade de vida no Trabalho: fatores que influenciam as organizações**. – XIII SIMPEP – Bauru, SP, Brasil, 06 a 08 de novembro de 2006.

CHIAPPIN, Carlos Augusto Menegassi. **Mediação de Resultados da Caixa Econômica Federal: Um Estudo do atual modelo de Gestão da Performance da Rede Nacional**. Monografia (Graduação em Administração) – Escola de Administração (EA), Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2008.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações**. 7. Ed. rev. e atual. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2003 – 12ª Reimpressão.

DIEESE. **Pesquisa de Emprego Bancário: Setor Bancário gera 9.048 novos postos de trabalho no primeiro semestre de 2010**. Contraf – CUT, 2010.

DIEESE. **Reestruturação Produtiva Reduz Emprego nos Bancos**. Disponível em <<http://www.dieese.org.br/esp/estjul197.xml>>. Acessado em 01 de abril de 2019.

DIEESE. **Pesquisa de Emprego Bancário**: CAGED registra criação de 11.978 novos postos de trabalho no setor bancário no primeiro semestre de 2010. Contraf – CUT, 2011.

FACHIN, Odília. **Fundamentos de Metodologia**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

FASOLO, Rafael. **Identificação com ao organização e Qualidade de Vida**: Antigos e Novos Funcionários do Banco do Moeda da Região das Missões. Lume - Repositório Digital da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/15600/000686878.pdf?sequence=1>>. Acessado em 25 de fevereiro de 2019.

FEBRABAN. **Relatório Anual 2017**. Federação Brasileira de Bancos, 2017.

FEBRABAN. **Lista de Bancos**: Classificação, Disponível em: <<http://www.buscabanco.org.br/AgenciasBancos.asp>>. Acesso em 27 de fevereiro de 2019.

FERNANDES, Eda. **Qualidade de Vida no Trabalho**: como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade Editora Ltda., 1996.

FERREIRA, M.; ALVES, L.; TOSTES, N.. **Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Serviço Público Federal**: O descompasso entre Problemas e Práticas Gerenciais. Psicologia: Teoria e Pesquisa. v.25, nº3, Jul./Set. 2009. Disponível em: <<http://www.ergopublic.com.br/arquivos/1260303872.08-arquivo.pdf>>. Acessado em 02 de abril de 2019.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Manual de Treinamento e Desenvolvimento**: um guia de operações, treinamento e Qualidade de Vida. São Paulo, FEA – SP, 1996.

GIRONDI, Silvana Teixeira. **Satisfação, motivação e perspectivas dos bancários que assumiram suas funções no Banco do Brasil S/A.**, a partir do ano de 1998, no Estado do Rio Grande do Sul. Leme – Repositório Digital da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/14204>>. Acessado em 11 de abril de 2019.

GRISCI, C. L. I; BESSI, V. G.. **Modos de ser e de trabalhar na reestruturação bancária**. Sociologias. Porto Alegre. Ano 6, nº12. Jul./Dez. 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/soc/n12/22260.pdf>. Acessado em 19 de abril de 2019.

GRISCI, C. L. I. **Trabalho, tempo e subjetividade**: a reestruturação do trabalho bancário. 2000. 314 f. Tese (Doutorado em Psicologia) – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre.

GUIDELLI, N. S.; BRESCIANI, L. P.. **Inovação e Qualidade de Vida no Trabalho**: uma visão integrada da gestão a partir de estudo de caso na indústria petroquímica do Grande ABC. Revista de Administração. São Paulo, v.45, n. 1, p.57-69. Jan / fev / mar. 2010 61. Disponível em: <http://www.rausp.usp.br/download.asp?file=v4501057.pdf>. Acessado em 15 de abril de 2019.

JACQUES, Maria da Graça Corrêa. AMAZARRAY, Mayte Raya. **Trabalho Bancário e a Saúde Mental no paradigma da excelência**. Boletim de Saúde, Porto Alegre, v.20, n.1, p.93-105, jan./jun. 2006. Disponível em: <http://tupi.fisica.ufmg.br/michel/docs/Artigos_e_textos/O_trabalho/001%20-%20Trabalho%20banc%E1rio%20e20sa%FAde%20mental.pdf>. Acessado em 22 de abril de 2019.

LACAZ, F. A. C.. **Qualidade de vida no trabalho e saúde/doença**. Cienc. saúde coletiva vol.5 nº 1 Rio de Janeiro, 2000.

LACOMBE, Francisco. **Recursos Humanos: Princípios e Tendências**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria De Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas S.A., 2010.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Psicologia do trabalho: psicossomática, valores e práticas organizacionais**. São Paulo: Saraiva, 2008.

_____. **Qualidade de vida no Trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2ed. São Paulo: Atlas, 2010.

_____. **Qualidade de vida no Trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2ed. São Paulo: Atlas, 2011.

LIPP, M. E. N. e TANGANELLI, M. S.. **Stress e Qualidade de Vida em Magistrados da Justiça do Trabalho: Diferenças entre Homens e Mulheres - Pontifícia Universidade Católica de Campinas – Psicologia: Reflexão e Critica**, 2002, 15(3), pp. 537-548.

MACEDO, Mariano de Matos. **Gestão da produtividade nas empresas**. Revista Organização Sistêmica, v. 1, n. 1, p. 110 – 119, jan/jun 2012.

MALHOTRA, Naresh. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. Tradução de Lene B. Ribeiro e Monica Stefani. 6ed. Porto Alegre: Bookman, 2012.

MAXIMIANO, A. C. A.. **Teoria geral da administração: da escola científica à competitividade na economia globalizada**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MENDES, J. M. R.; NETZ, J. A. **O massacre dos trabalhadores bancários e a ação sindical: sobre jornadas, metas excessivas, pressão, medo, praticas gerenciais autoritárias versus praticas preventivas**. In Boletim da Saúde. Porto Alegre: escola de Saúde Pública/RS, v. 20, n. I, 2006.

MENDES, A. M.; COSTA, V. P. da R. **Estratégias de Enfretamento do Sofrimento Psíquico no Trabalho Bancário. Estudos e Pesquisas em Psicologia**. Rio de Janeiro, Ano 3, nº 1, 1º Semestre 2003. Disponível em: <<http://www.revispsi.uerj.br/v3n1/artigos/artigo4v3n1.html>>. Acessado em 12 de abril de 2019.

PEREIRA, Jamille Barbosa Cavalcanti; HANASHIRO, Darcy Mitiko. **Ser ou não ser favorável às práticas de diversidade? Eis a questão.** Revista de Administração Contemporânea. Curitiba, v.14, n.4 jul./ago. 2010. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?pid=s1415-65552010000400007&script=sci_arttext. Acessado em 19 de abril de 2019.

PIVA, Flávio. **O fenômeno liderança estudo de caso na Caixa Econômica de Florianópolis.** Florianópolis, 2007 Trabalho de Conclusão de Estágio apresentado à disciplina Estágio Supervisionado. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2011_TN_STO_135_862_18154.pdf>. Acesso em 02 de abril de 2019.

RODRIGUES, Marcus Vinícius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho:** evolução e análise no nível gerencial. 5. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1998.

SEGNINI, L. R. P.. **Reestruturação nos Bancos no Brasil:** Desemprego, subcontratação e intensificação no trabalho. Educação e Sociedade. Ano XX, nº67, Ago./1999. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/es/v20n67/v20n67a06.pdf>>.

SILVA, M. A. D. da; MARCHI, R.. **Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho.** São Paulo: Ed. Best Seller, 1997.

SNYDER, C. R.; LOPEZ, Shane J. **Psicologia Positiva:** uma abordagem científica e prática das qualidades humanas. Porto Alegre: Artmed, 2009.

STEFANO, S. R.; ROIK, A. **Estresse Bancário e Sistemas de administração de Pessoas:** um Estudo Exploratório na Cidade de Irati/PR. Revista Capital Científico, Guarapuava – PR, v.3, n. 1, p. 111 – 128, jan/dez. 2005.

USTARROZ, L. **Trabalho bancário, arquitetura dos espaços de trabalho e subjetividade.** Dissertação de \mestrado do Programa de Pós Graduação em Administração – PPGA pela UFRGS. Porto Alegre, 2008.

VERGARA, S. C. **Métodos de coleta de dados no campo.** São Paulo: Editora Atlas. 1ª Ed. 2009.

VERGARA, S. C. **Métodos de Pesquisa em Administração.** 4. Ed. São Paulo: Atlas S. A., 2010.

TAMAYO, Álvaro (Org.). **Estresse e Cultura Organizacional.** São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.

APÊNDICES

Pesquisa de Qualidade de vida no trabalho bancário

1. PERFIL

Empresa:
Idade: _____ anos
Sexo: <input type="checkbox"/> Feminino <input type="checkbox"/> Masculino
Data: ____ / ____ / ____
Tempo total de trabalho no setor bancário (anos): <input type="checkbox"/> 1 a 3 anos <input type="checkbox"/> 3 a 5 anos <input type="checkbox"/> 5 a 10 anos <input type="checkbox"/> mais de 10 anos
Escolaridade: <input type="checkbox"/> Ensino Médio completo <input type="checkbox"/> Ensino Superior incompleto <input type="checkbox"/> Ensino Superior completo <input type="checkbox"/> Pós-graduação
Renda Mensal Individual: <input type="checkbox"/> até 3 salários mínimos <input type="checkbox"/> 3 a 5 salários mínimos <input type="checkbox"/> 5 a 10 salários mínimos <input type="checkbox"/> 10 a 15 salários mínimos <input type="checkbox"/> mais de 15 salários mínimos
Possui função gratificada: <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Número de filhos:
Estado civil: <input type="checkbox"/> Casado(a) <input type="checkbox"/> Solteiro(a) <input type="checkbox"/> Divorciado/Separado(a) <input type="checkbox"/> Viúvo(a) <input type="checkbox"/> União Estável
Cargo horária diária: <input type="checkbox"/> 6 horas <input type="checkbox"/> 8 horas
Cargo horária, incluindo horas extras: <input type="checkbox"/> 6 a 7 horas <input type="checkbox"/> 7 a 8 horas <input type="checkbox"/> 8 a 9 horas <input type="checkbox"/> 9 a 10 horas
Tipo de contrato atual: <input type="checkbox"/> CLT <input type="checkbox"/> Servidor Público
É sindicalizado (a)? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Tempo de deslocamento da residência para o local de trabalho:
Você possui outra atividade profissional? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Se sim, informe a carga horária semanal (horas):
Você estuda atualmente? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Se sim, em que turno?
Você possui algum tipo de necessidade especial? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não Se sim, qual?

O referido questionário servirá de subsidio para finalização de um Trabalho de conclusão do curso de MBA em Gestão de Pessoas da Faculdade Laboro, do pós graduando Ivan Cláudio Lima da Silva, e tem por finalidade avaliar a qualidade de vida no trabalho bancário dos bancos públicos de Chapadinha, neste trabalho definidos como BbCBn, com base nas dimensões de modelos de renomados pesquisadores que desenvolveram experimentos sobre qualidade de vida no trabalho.

Não se faz necessária a sua identificação, sendo voluntária a sua participação, bem como serão garantidos o sigilo e anonimato dos participantes. Porém ressaltamos que sua colaboração voluntária será de grande valia para esta pesquisa!

2. Questionamentos com relação aos indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

Leia atentamente as questões, atribuindo notas de 1 a 5, de acordo com o Grau de Satisfação, conforme legenda abaixo. Tendo sempre como base para as respostas a sua opinião com relação aos indicadores de Qualidade de Vida no seu Trabalho.

BASTANTE INSATISFEITO	INSATISFEITO	INDIFERENTE	SATISFEITO	MUITO SATISFEITO
1	2	3	4	5

MINHA ORGANIZAÇÃO E AS CONDIÇÕES DE TRABALHO OFERTADAS:					
1. Respeita os direitos trabalhistas (férias, 13º, etc)	1	2	3	4	5
2. Igualdade de tratamento para os funcionários.	1	2	3	4	5
3. Nível de liberdade de expressão que você possui.	1	2	3	4	5
4. Nível de privacidade que você possui, quanto a sua vida pessoal, me trata com justiça em todos os aspectos.	1	2	3	4	5
5. Jornada de trabalho diária.	1	2	3	4	5
6. Tempo de intervalo para descanso.	1	2	3	4	5
7. O ambiente físico da agência me proporciona conforto para a execução das tarefas (iluminação, temperatura, ergonomia, espaço, organização de materiais).	1	2	3	4	5
8. Quantidade de recursos disponíveis para a execução de suas tarefas (computadores, impressoras, etc.).	1	2	3	4	5
9. As condições de saúde e segurança do ambiente de trabalho são adequadas para o desenvolvimento das minhas atividades.	1	2	3	4	5
10. Acessibilidade do ambiente de trabalho, adequação dos móveis e equipamentos (para pessoas que possuam alguma necessidade especial).	1	2	3	4	5
11. Oferece infraestrutura e local de trabalho (espaço suficiente para todos).	1	2	3	4	5
12. Segurança das instalações da agência (porta giratória, detector de metais, extintores de incêndio, sistema de alarme, câmeras, etc.).	1	2	3	4	5
13. Nível de rotatividade dos setores (troca de funções e atividades).	1	2	3	4	5
14. Sinto-me seguro neste emprego, não tenho medo de ser demitido.	1	2	3	4	5
15. Minha vida social e pessoal é atrapalhada pelo meu nível de estresse causado pelo trabalho.	1	2	3	4	5

ATRIBUTOS DO TRABALHO E REMUNERAÇÃO					
16. Meu trabalho é relevante na vida das pessoas, dentro e fora das organizações. A tarefa que desempenho é importante em relação ao todo, ao trabalho coletivo da agência.	1	2	3	4	5
17. Nível de autonomia, tenho oportunidade de expressar minhas opiniões e de ser ouvido pelos colegas (direito de posicionamento).	1	2	3	4	5
18. Na execução de meu trabalho, tenho a oportunidade de aplicar, com autonomia, meus conhecimentos e aptidões profissionais.	1	2	3	4	5
19. Frequentemente, recebo retorno (<i>feedback</i>) de superiores a respeito do meu desempenho na realização das minhas tarefas.	1	2	3	4	5

20. A carga horária da minha jornada de trabalho é adequada para a quantidade e o desempenho das tarefas.	1	2	3	4	5
21. No meu trabalho, consigo colocar em prática diferentes habilidades e capacidades que possuo.	1	2	3	4	5
22. O volume de tarefas de trabalho que tenho está dentro da minha capacidade de execução.	1	2	3	4	5

INTEGRAÇÃO ENTRE VIDA PROFISSIONAL E PESSOAL

29. Quantidade de horas extras que você faz semanalmente	1	2	3	4	5
30. Tempo que você investe com atividades pessoais fora do trabalho, por semana (academia, esportes, etc.).	1	2	3	4	5
31. Tempo que você aplica com a sua família, por semana (viagens, lazer, etc.).	1	2	3	4	5
32. Ninguém é julgado ou menosprezado pela posição que ocupa na empresa.	1	2	3	4	5
33. Na empresa onde trabalho, a convivência entre os colegas ocorre de forma harmoniosa e saudável, num ambiente de integração e ajuda mútua.	1	2	3	4	5
34. No meu trabalho, percebo que não há preconceitos de raça, cor, credo ou orientação sexual, ou seja, as individualidades são respeitadas.	1	2	3	4	5
35. Oferece assistência médica	1	2	3	4	5
36. Consigo separar o trabalho do lazer. Quando estou em casa, não penso no trabalho.	1	2	3	4	5
37. Na minha vida há um equilíbrio entre a vida pessoal e o trabalho.	1	2	3	4	5
23. Nível de satisfação que você sente ao realizar seu trabalho.	1	2	3	4	5
24. Nível de dificuldade em assimilar o uso das TIC's (uso de softwares e aplicativos, etc.).	1	2	3	4	5
25. Grau de dificuldade para adaptar-se a novas rotinas.	1	2	3	4	5
26. A remuneração salarial que recebo é justa.	1	2	3	4	5
27. Minha remuneração é adequada para atender minhas necessidades pessoais - básicas e secundárias - e os padrões culturais e econômicos da sociedade da qual faço parte.	1	2	3	4	5
28. Acredito que há equilíbrio entre o salário que recebo, o que meus colegas recebem e o que os demais trabalhadores da categoria bancária recebem.	1	2	3	4	5

ASCENÇÃO, CRESCIMENTO E DESENVOLVIMENTO PESSOAL					
38. Participo e estou satisfeito com o processo de educação continuada (cursos online e presenciais) que a empresa oferece.	1	2	3	4	5
39. Na empresa onde trabalho, tenho a possibilidade de construir uma carreira de avanços profissionais.	1	2	3	4	5
40. Apoia o desenvolvimento pessoal	1	2	3	4	5
41. Possuí políticas de recompensa ao bom desempenho no trabalho	1	2	3	4	5

IMAGEM SOCIAL DA ORGANIZAÇÃO					
42. Minha empresa desempenha papel importante perante a comunidade. Acredito que esta empresa faz a diferença na vida das pessoas.	1	2	3	4	5
43. Tenho muito orgulho em trabalhar nesta organização.	1	2	3	4	5
44. A organização faz os funcionários se sentirem orgulhosos por trabalhar nela	1	2	3	4	5

QUESTÕES SUBJETIVAS
<p>1. Em sua agência especificamente, existe projetos de QVT sendo aplicados?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. Você participa de ações de QVT promovidas pelo banco ou sua agência?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. Você acha que as ações de QVT são relevantes para a satisfação profissional e pessoal dos colaboradores?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

4. Utilize este espaço caso queira complementar algo a respeito do assunto Qualidade de Vida no seu Trabalho (na agência). Sinta-se à vontade para escrever:
