

FACULDADE SENAI CIMATEC
CURSO DE PÓS GRADUAÇÃO EM GESTÃO INTEGRADA QSMS
QUALIDADE, SAÚDE MEIO AMBIENTE E SEGURANÇA

DEISE MACEDO DOS SANTOS

QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE DE TRABALHO: ESTUDO DE CASO EM
UMA AGÊNCIA BANCÁRIA

SALVADOR

2016

Santos, Deise Macedo

Qualidade de vida no ambiente de trabalho estudo de caso em uma agência bancária / Deise Macedo dos Santos; orientada por Edna Almeida – Salvador 2016; Faculdade SENAI CIMATEC.

Pós-graduação em gestão integrada (QSMS) qualidade, saúde meio ambiente e segurança – Qualidade de vida no trabalho; Segurança do trabalho; Agência bancária.

DEISE MACEDO DOS SANTOS

**QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE DE TRABALHO: ESTUDO DE CASO EM
UMA AGÊNCIA BANCÁRIA**

Trabalho de conclusão do curso pós-graduação de
Gestão Integrada em Qualidade, Saúde, Meio
Ambiente e Segurança apresentada a Faculdade
Senai Cimatec como obtenção de título de Especialista
em QSMS

Orientadora: Profª Drª Edna dos Santos Almeida

SALVADOR

2016

DEISE MACEDO DOS SANTOS

**QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE DE TRABALHO: ESTUDO DE CASO EM
UMA AGÊNCIA BANCÁRIA**

Trabalho de conclusão do curso pós-graduação de
Gestão Integrada em Qualidade, Saúde, Meio
Ambiente e Segurança apresentada a Faculdade
Senai Cimatec como obtenção de título de Especialista
em QSMS

Conceito final:

Aprovado em

BANCA EXAMINADORA:

Prof. _____

Prof. _____

Profª Drª Edna dos Santos Almeida – Orientadora

RESUMO

Os programas de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) têm crescido significativamente nos últimos anos. No Brasil, o tema tem despertado interesse de empresários e administradores pela contribuição que possa oferecer para elevar o nível de satisfação dos empregados e da produtividade empresarial, uma vez que o programa QVT visa promover melhorias na qualidade de vida dos colaboradores. O objetivo desse estudo de caso é analisar a Qualidade de Vida no Trabalho QVT em uma agência bancária, a partir de conceitos sobre QVT, bem como apresentar e discutir como é este ambiente, analisando a satisfação de quem trabalha na agência bancária, visando demonstrar o programa de QVT da organização e buscar soluções coerentes e eficazes para suas fragilidades. A pesquisa foi realizada através de análise documental e de entrevistas para coleta de dados. A partir da aplicação do questionário pode-se apurar as áreas consideradas como carentes para os entrevistados: compensação justa, estrutura física, saúde e segurança. Diante desse resultado pôde-se sugerir melhorias no programa de Qualidade de Vida no Trabalho.

Palavras-Chaves: Qualidade de vida no trabalho QVT; satisfação no trabalho, bancos.

ABSTRACT

The Quality of Life at Work program (QVT) has grown significantly in recent years. In Brazil, the issue has aroused interest of entrepreneurs and managers for the contribution they can offer to raise the level of employee satisfaction and business productivity. Once the QWL program aims to promote improvements in the quality of life of employees. The objective of this case study is to analyze the Quality of Life at Work QWL in a bank branch, from concepts of QWL and to present and discuss how this environment, analyzing the satisfaction of those who work in the banking agency, aiming to demonstrate the QVT program of the organization and pursue consistent and effective solutions for its weaknesses. The survey was conducted through document analysis and interviews for data collection. From the questionnaire can determine the areas considered as poor to respondents: fair compensation, physical structure, health and safety. Given this result may suggest improvements in Quality of Life at Work program.

Key Words: Quality of life in QVT work; job satisfaction, banks

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	07
1.1	OBJETIVO	09
1.1.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
2	REFERENCIAL TEÓRICO	16
3	METODOLOGIA	16
3.1	CARACTERIZAÇÃO DO ESTUDO DE CASO	16
3.2	COLETA DE DADOS	17
4	RESULTADOS	19
4.1	COMPENSAÇÃO JUSTA	22
4.2	BENEFÍCIOS	22
4.3	BEM ESTAR	23
4.4	RELAÇÕES INTERPESSOAIS	23
4.5	ESTRUTURA FÍSICA	23
4.6	RESPONSABILIDADE SOCIAL	26
4.7	SAÚDE E SEGURANÇA	24
5	DISCUSSÃO	31
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	34
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	36
	Apêndice	37

1. INTRODUÇÃO

As transformações ocorridas no cenário do mercado de trabalho mundial requereram das empresas transformações estruturais e comportamentais, uma vez que tais mudanças acirraram a concorrência entre as empresas.

Neste contexto as empresas precisaram investir para que se pudesse oferecer o melhor preço, prazo e produto, uma das ferramentas utilizadas para tal fim foi gestão de qualidade de vida de seus funcionários. Assim sendo, estes produziram mais e estariam mais satisfeitos com seus empregos.

A Qualidade de Vida no Trabalho - QVT tem sido compreendida como uma ação estratégica, pois funcionários satisfeitos produzem mais, diminuem as perdas e elevam a produtividade além de reduzirem acidentes de trabalho. Muitas empresas já perceberam que negligenciar o capital humano é um erro. A insatisfação causa alta rotatividade de pessoal. O dinheiro se perde e os processos ficam lentos com a recorrente necessidade de treinar gente nova. Dito isto, a adoção de práticas que visem à satisfação de seus trabalhadores irá impactar diretamente nas condições laborais destes, e conseqüentemente nos resultados, aumentando a produtividade e os lucros da empresa (FRUTUOSO, 2013)

De acordo com (Bom Sucesso 2003), as organizações se vêem hoje impulsionadas a realizar a sua parte:

- Divulgando a missão e os objetivos, disseminando a todas as informações necessárias à visão global da empresa;
- Treinando e desenvolvendo os seus integrantes, facilitando a mudança de comportamento e reduzindo a tensão que cerca os processos de mudanças;
- Investindo na melhoria dos processos, de modo a reduzir a monotonia, o esforço repetitivo e o trabalho penoso;
- Reestruturando e enriquecendo as funções, de modo a ampliar as responsabilidades e a autonomia, tornando o trabalho mais gratificante;
- Promovendo profissionais competentes, éticos, respeitosos, habilidosos e polidos;

- Investindo na modernização e tecnologia que contribuam para satisfazer as necessidades dos indivíduos comprometidos e responsáveis;
- Promovendo melhoria contínua nas condições de trabalho, segurança, horários, regras;
- Estabelecendo remuneração justa;
- Dispensando de forma ética e respeitosa aqueles que não se alinham à cultura da empresa ou prejudicam o clima e a qualidade de vida dos colegas e líderes;
- Reduzindo as enormes injustas diferenças entre os maiores e os menores salários praticados, que reforçam a má distribuição de renda e discriminam funções administrativas e operacionais, desproporcionais aos ocupantes de funções gerencias;
- Instituinto mecanismo que contribuam para o estabelecimento de relações interpessoais baseadas no respeito e na consideração;
- Patrocinando programas de conscientização e de ajuda no desenvolvimento de hábitos viabilizados da qualidade de vida no trabalho;
- Estimulando a reflexão sobre a importância e responsabilidade com a QVT;
- Desenvolvendo a consciência sobre aspectos motivadores;
- Identificando ações que possam contribuir para uma vida melhor na organização. (BOM SUCESSO, 2003)

Assim, no Brasil, muitas empresas adotaram o programa QVT, uma vez que, instituições que tem essa preocupação com o seu quadro de funcionários torna-se “bem vista” socialmente o que também lhe garante alguns benefícios e prêmios. Dentre tais instituições que, adotaram estão as instituições financeiras bancárias.

1.1. OBJETIVO

1.1.1 OBJETIVO GERAL

Este estudo de caso tem como objetivo apresentar o programa de qualidade de vida no trabalho da agência bancária do Banco do Brasil da cidade de Itapicuru- Ba, e analisar o grau de satisfação de seus colaboradores, demonstrando resultados apurados e propondo melhorias para esse ambiente.

1.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Identificar o programa de Qualidade de vida implantado no Banco do Brasil – Agência Itapicuru;
- ✓ Apurar a satisfação proposta com o programa de qualidade de vida no trabalho;
- ✓ Sugerir melhorias motivacionais.

2. REFERÊNCIAL TEÓRICO

A fundamentação teórica que constituiu a formulação deste trabalho tem por base a pesquisa de artigos, monografias e pesquisas em sites reconhecidos, disponíveis em bases técnico científicas e em livros com a temática QVT.

Segundo BOM SUCESSO, (2003) “A palavra trabalho, do latim tripalium, refere-se a instrumento de tortura utilizado para punir criminosos que, ao perder a liberdade, eram submetidos ao trabalho forçado. Os dicionários da língua portuguesa registram como sinônimos capricho, cuidado e esmero, fadiga e esforço. Diversamente, na língua Inglesa, a mesma expressão (work) significa ocupação, serviço, atividade, só tomando conotação desagradável seguida de adjetivos que lhe atribua característica negativa “.

Ainda segundo BOM SUCESSO (2003) “As religiões constituem outra fonte de entendimento de como o trabalho é distintamente percebido. Adão e Eva, segundo a Igreja católica, foram condenados ao trabalho, a ganhar o pão com o suor do rosto, porque pecaram. O homem foi condenado ao trabalho para expiar o pecado original”.

O trabalho na antiguidade representava punição, submissão, pois os trabalhadores eram povos vencidos nas batalhas, os quais eram escravizados. O trabalho não era dignificante para o homem. A escravidão era tida como coisa justa e necessária. Para ser culto, era necessário ser rico e ocioso (JORGE NETO e CAVALCANTE, 2005, p.3)

Com o passar dos séculos a definição de trabalho foi se modificando e o trabalho passou a ser uma categoria fundante do ser social e humano. Uma vez que é através do trabalho que se produz e se reproduz as relações sociais de nossa sociedade, e sem o trabalho não teríamos tido o crescimento das civilizações.

É por ser essa categoria fundamental que o trabalho passou a possuir novas dimensões ao longo do tempo, e precisou assim se remodelar para atender tais transformações. Dentre tais transformações, surgiu a preocupação com a qualidade de vida do trabalhador e este (o trabalhador) passa a ser enxergado como fator importantíssimo para o bom funcionamento das instituições. Em outras

palavras o trabalho passou de atividade escravizadora para atividade libertadora, através da qual o homem pode ter as suas necessidades pessoais e sociais atendidas.

A QVT faz parte das mudanças pelas quais passam as relações de trabalho na sociedade moderna, em rápida transformação. Conforme relata Sampaio (1999), essa disciplina é discutida nas literaturas empresarial e científica desde os anos 50. Essa competência foi desenvolvida na disciplina da área de saúde, evoluindo para englobar dimensões da Psicologia, da Sociologia e da Administração. Em sua essência, é um tema discutido dentro de enfoque multidisciplinar humanista. As visões e definições de QVT são multifacetadas, com implicações éticas, políticas e de expectativas pessoais. Esses fatores críticos são os alicerces da discussão sobre as interfaces da QVT (apud LIMONGI-FRANÇA 2010, p.22)

Segundo Rodrigues (2008), as primeiras teorias que associam produtividade e satisfação do trabalhador, datam da década de 50. Santos (2011) afirmou que foi a partir de um pesquisador chamado Eric Trist e seus colaboradores, e do desenvolvimento de uma pesquisa voltada para uma abordagem sócio técnica do trabalho fundamentada na satisfação do trabalhador com o ambiente de trabalho e sua relação com o mesmo. Já com a denominação de qualidade de vida, Walton é o primeiro autor norte-americano que fundamenta, explicitamente, um conjunto de critérios sob a óptica organizacional, iniciando importante linha de pesquisa de satisfação em qualidade de vida no trabalho. Depois disto, muitas foram as conceituações de Qualidade de Vida no Trabalho.

De acordo com Rodrigues (1994, p.76), “a qualidade de vida no trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência com outros títulos em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem estar ao trabalhador na execução de sua tarefa”.

Para Valdisser (2005) O conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) implica profundo respeito pelas pessoas. O termo qualidade de vida no trabalho é interpretado por cada autor com palavras diferentes, entretanto, com os mesmos significados. Na verdade, todos estão relacionados com o grau do bem-

estar. Uma organização que preza pela qualidade de vida de seus funcionários gera satisfação entre os mesmos.

O Programa de qualidade de vida é implantado por organizações que valorizam seus colaboradores, para tanto é importante criar um planejamento que possa atender as necessidades de cada empresa, mensurando os pontos fracos e atendendo as expectativas dos funcionários. Segundo Campos (1992), um dos mais importantes conceitos dos programas de qualidade de vida está na premissa de que, pode-se melhorar o que se pode medir e, portanto, é preciso medir para melhorar.

Ao implementar o programa de QVT a empresa visa proporcionar uma maior satisfação no ambiente corporativo, tornando mais produtivo, promovendo inovações e melhorias. Um programa de QVT eficaz reduzirá gastos a longo prazo para a organização e colaboradores.

São muitas as ações e programas que pode-se implementar, ginástica laboral, atividades físicas diversas, medidas que visem promover a ergonomia, benefícios que motivem a qualidade de vida do trabalhador, higiene e segurança do trabalhador, acompanhamento nutricional, acompanhamento psicológico, promoção e aumento da remuneração, conscientização para aposentadoria, dentre muitas outras ações.

Segundo Rodrigues (apud MENDONÇA, MONTEIRO E HELDER, 2012),” a qualidade de vida no trabalho é uma ‘abordagem sócio- técnica em relação à organização do trabalho, tendo como base a satisfação do trabalhador no trabalho em relação a ele’. Para uma organização se manter competitiva e produtiva ela obrigatoriamente terá que passar pela QVT”.

No campo conceitual, o trabalho de Walton 1973 (apud LIMONGI-FRANÇA 2010, p. 34)” forneceu e ainda hoje fornece um modelo de análise de experimentos importantes sobre qualidade de vida no trabalho com oito categorias conceituais como critérios de QVT, incluindo: compensação justa e adequação, condições de trabalho seguras e saudáveis, oportunidades futuras para o crescimento contínuo e a garantia de emprego, integração social e constitucionalismo na organização”. Embora não sejam desconhecidas a diversidade das preferências e as diferenças individuais relativas à cultura, classe

social, educação, formação e personalidade, tais fatores são intervenientes, de modo geral, na qualidade de vida do trabalho.

Cabe ressaltar que a qualidade de vida, de acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS), é definida com a “percepção de um indivíduo de sua posição na vida, no contexto da cultura e sistema de valores nos quais vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações”. Assim, esta condição pode ser alcançada nas diferentes dimensões da pessoa e do meio, que se compensam e se harmonizam entre si, na própria interpretação da vida.

Já a Associação Brasileira de Qualidade de Vida (ABQV, 2014), a Qualidade de vida no trabalho refere-se ao nível de felicidade ou insatisfação com a própria carreira. Diz-se que, aqueles que gostam das suas carreiras, têm uma alta qualidade no trabalho, enquanto aqueles que são infelizes ou cujas necessidades não são preenchidas, de alguma forma, são considerados com uma baixa qualidade de vida no trabalho.

No Quadro 1, pode-se observar uma evolução sobre as transformações conceituais da QVT.

Quadro 1: Desenvolvimento do estudo da QVT.

PERÍODO	FOCO PRINCIPAL	CARACTERÍSTICA OU VISÃO
1959/1972	Variável	Reação de vida ao trabalho. Investiga-se como melhorar a QVT para o indivíduo.
1969/1975	Abordagem	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, buscava-se trazer melhorias tanto ao emprego como à direção.
1972/1975	Método	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era vista como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas como integração social e técnica.

1975/1980	Movimento	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos “administração participativa” e “democracia industrial” eram frequentemente ditos como ideais do movimento de QVT.
1979/1983	Tudo	Como panaceia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros organizacionais.
Previsão futura	Nada	No caso alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de um “modismo” passageiro.

Fonte: adaptado de NADLER E LAWLER, (apud RODRIGUES, 2008)

Existem inúmeros os agentes internos externos que afetam a QVT. Segundo Fernandes e Gutierrez (1998), a Qualidade de Vida no Trabalho é afetada, ainda, por questões comportamentais que dizem respeito às necessidades humanas e aos tipos de comportamentos individuais no ambiente de trabalho ou fora dele, ou seja, a vida pessoal interfere muito no desenvolvimento e qualidade no trabalho.

Este pode ser considerado um grande desafio para se viver com qualidade em um mundo de alto desenvolvimento tecnológico e baixo desenvolvimento humano, que evidencia a dificuldade de conciliar trabalho e vida pessoal. “Não se concebe mais que o sucesso na carreira implique fracasso no casamento, na vida afetiva, argumento utilizado por aqueles que aceitam como inevitável e divergência familiar-trabalho”. (BOM SUCESSO, 2003 p.13).

Neste cenário, as organizações começam a compreender que precisam participar da transformação dessa realidade, desenvolvendo programas de conscientização e apoio, visando encontrar um equilíbrio entre trabalho e melhoria da qualidade de vida, uma vez que as dificuldades emocionais decorrentes da vida pessoal interferem de forma significativa no desempenho profissional (BOM SUCESSO, 2003 p. 13).

Deste modo, a qualidade de vida no ambiente de trabalho não é papel exclusivamente da organização. Todos devem contribuir e comprometer-se a tornar o ambiente de trabalho um local agradável. Ser gentil e hospitaleiro, partindo do entendimento que 1/3 do dia o colaborador passa dentro da empresa.

É importante salientar que a alta direção pode contribuir de maneira significativa para que isso aconteça, uma vez que as decisões tomadas pela alta direção causam impactos na vida do trabalhador, conduzindo as organizações a criarem estratégias de melhorias gerando a satisfação de funcionários e clientes.

3. METODOLOGIA

3.1 Caracterização do estudo de caso

O estudo de caso foi feito na organização Banco do Brasil S.A., que é uma instituição financeira brasileira, constituída de sociedade de economia mista com cinco bancos estatais do governo brasileiro, sendo o primeiro banco em território do Império Português, dando início as suas atividades em 12 de outubro de 1908, no Rio de Janeiro por sugestão do Conde de Linhares. Possui mais de cinco mil agências, estando presente na maioria dos municípios do país, além de 15.133 pontos de atendimentos.

Como toda empresa o Banco do Brasil também possui uma razão de ser, com missão, visão e valores, estes serão descritos a seguir:

MISSÃO

Banco de mercado com espírito público.

Ser um banco competitivo e rentável, atuando com espírito público em cada uma de suas ações junto a toda sociedade.

VISÃO

Ser um banco mais relevante e confiável para a vida dos clientes, funcionários, acionistas e para o desenvolvimento no Brasil.

VALORES

- Espírito Público
- Ética
- Potencial Humano
- Competência Eficiência
- Unidade
- Sustentabilidade
- Inovação
- Agilidade

3.2 Coleta de dados

Para a identificação do programa de qualidade de vida na Agência do Banco do Brasil foi realizada uma pesquisa documental a partir de informações disponibilizadas pelo Banco sobre o Programa de QVT da instituição.

Foram coletados ainda dados sobre a segurança, um dos fatores que impacta na QVT de colaboradores que atuam em Agências Bancárias, a partir do levantamento documental realizado junto ao Sindicato dos Bancários da Bahia.

O estudo de caso foi realizado de forma quantitativa, com a participação de funcionários da instituição financeira, que possuía idade entre 23 e 58 anos, sendo 2 mulheres e 8 homens. Para a obtenção de dados de satisfação dos colaboradores, elaborou-se um questionário, tendo como base pensadores e estudiosos contemporâneos sobre o tema. A entrevista visou mensurar a satisfação dos funcionários e relação ao programa de QVT da agência supramencionada.

Segundo Walton (1973) “análise de experimentos importantes sobre qualidade de vida no trabalho com oito categorias conceituais como critérios de QVT, incluído : compensação justa e adequação, condições de trabalho seguras e saudáveis, oportunidades futuras para o crescimento contínuo e a garantia de emprego, integração social e constitucionalismo na organização” Com base nesse estudo foi aplicado o questionários aos funcionários da instituição financeira para através dos resultados avaliar o grau de satisfação e propor melhorias na Qualidade de Vida no Trabalho.

A pesquisa foi realizada entre o período de 16 de janeiro de 2015 a 15 de março de 2016, através de um questionário com 10 funcionários das seguintes funções: escriturário; caixa executivo; gerente comercial; gerente operacional; recursos humanos. Estes responderam às perguntas propostas contidas na entrevista. As entrevistas ocorreram em diferentes locais, 40% em domicílio, 40% no local de trabalho entre o horário de almoço e 20% de forma digital através de e-mail.

O questionário elaborado teve como embasamento teórico os livros de (Walton, 1973), Qualidade de Vida no Trabalho (LIMONGINI-FRANÇA, 2010) e o artigo científico “Análise da Qualidade de Vida no Trabalho em uma Agência Bancária” (GALVÃO SANTOS, 2011). Para a escolha do modelo de questionário,

Usou um tipo que proporcionasse uma segurança maior para a tabulação dos dados. Uma vez que os entrevistados, podiam sentir-se inseguros em responder as perguntas ou mesmo não desejam se expor, para solucionar tal problema as perguntas feitas por escalonamento auxiliam na tabulação dos dados, dando respostas mais consistentes.

Dessa forma, o uso da escala Likert pareceu o mais indicado, visto que permite mensurar o grau de satisfação e conformidade dos entrevistados em relação aos itens questionados.

A entrevista foi dividida em duas seções, sendo a primeira parte com perguntas fechadas e o segundo momento com perguntas abertas. Essa divisão teve por objetivo a captação de informações que poderiam ser perdidas ou mesmo consideradas irrelevantes, em das partes da entrevista, na busca pela melhor compreensão da realidade vivenciada pelos funcionários da agência pesquisada.

A partir da inferência dos resultados obtidos, pode-se sugerir melhorias no programa de QVT da agência nas áreas que carecem de ajustes, com isto pretende-se motivar os funcionários da agência em relação ao programa, repercutindo diretamente na vida do trabalhador. Ações como, por exemplo, maior participação dos funcionários na escolha das atividades, bem como, no processo de decisão da aplicação das verbas do programa de qualidade de vida da agência.

4. RESULTADOS

O Programa QVT, lançado pelo banco no mês de junho de 2007, visa promover qualidade de vida no trabalho e colaboradores (estagiários e menor aprendiz), com foco no estímulo aos cuidados com a saúde e na adoção de hábitos saudáveis e está calcado nas seguintes linhas de ações:

- Comunicação, que tem por objetivo dar visibilidade às políticas, programas e benefícios existentes na empresa que contribuem para a qualidade de vida no trabalho, bem como, às novas ações que integram esse programa.
- Educação, que contempla iniciativas que possuem como fio condutor a capacitação do funcionário para os cuidados com a saúde e segurança no trabalho e a elevação de sua qualidade de vida.
- Experimentação: refere-se a iniciativas realizadas no ambiente de trabalho que estimulam a adoção de hábitos saudáveis.
- Suporte: Trata de iniciativas que proporcionem aos funcionários e colaboradores acesso a cuidados com a saúde fora do horário de expediente, a preços diferenciados. (BANCO DO BRASIL, 2016)

A primeira ação de programa foi a disponibilização, a partir de agosto de 2007, de verba específica para cada dependência do banco para a realização de práticas que visem a promoção e a proteção da saúde, como ginástica laboral, relaxamento, alongamento, eutonia¹, ioga do trabalho, *liang gong*², *tai chi chuan*³ e massagem expressa. Essas ações vão ao encontro aos anseios dos funcionários obtidos no IV Fórum Gestão de Pessoas e Responsabilidade Socioambiental.

O programa apresentado acima refere-se ao programa da instituição financeira Banco do Brasil. Entretanto, cada agência dispõe de um valor em verba de acordo com os seus resultados para investir no programa de qualidade de vida.

¹ **Eutonia** é uma abordagem de educação somática em que o aluno acessa a sabedoria que é própria do corpo. Por meio da atenção às sensações, promove a ampliação da percepção e da consciência corporal, propiciando a flexibilidade tônica. Foi criada e desenvolvida pela alemã Gerda Alexander (1908 – 1994).

² **Lian Gong** é o trabalho persistente e prolongado de treinar e exercitar o corpo físico, com o objetivo de transformá-lo e fortalecê-lo harmoniosamente. Esses exercícios foram elaborados na década de 70 pelo médico ortopedista e traumatologista Dr. Zhuang Yuan Ming, residente em Shangai, China.

³ **Tai chi chuan** série de movimentos meditativos lentamente executados, us. originalmente pelos chineses como sistema de exercícios de relaxamento e meditação.

Desta forma, há agências que possuem bastante verba para investir no programa de QVT, e outras que não dispõem de verbas suficientes para manter o mesmo programa. Um outro fator determinante é a alta direção de cada agência que certas vezes entende o programa QVT como desnecessário e não faz tal investimento. No caso da agência pesquisada o programa de QVT disponibilizado é massoterapia e fisioterapia semanalmente, ginastica laboral mensalmente porém é executado parcialmente, devido à liberação da verba mínima para a execução das ações.

Conforme mencionado no capítulo anterior, a entrevista foi dividida em duas seções. A primeira parte do questionário proposto sobre qualidade de vida no trabalho abordou perguntas de 1 a 7 sobre compensação justa, 8 a 10 benefícios, de 11 a 13 sobre bem estar, 14 e 15 relações interpessoais, 16 estrutura física, 17 e 18 responsabilidade social, de 19 a 24 perguntas sobre saúde e segurança.

Abaixo está apresentada a Tabela 1 com seus respectivos percentuais para os resultados obtidos a partir das respostas dos funcionários da agência.

Tabela 1: Resultados do Questionário de Pesquisa

QUESTÕES	1	2	3	4	5
1.Considero as atribuições e responsabilidades da minha função, o salário que recebo está de acordo com o mercado de trabalho	20%	50%	20%	10%	0%
2.Trabalho nesta instituição para realização pessoal e profissional?	0%	0%	10%	80%	10%
3.Trabalho neste instituição para sustento da minha família?	10%	40%	0%	40%	10%
4.Considero meu papel na organização significativo?	0%	10%	10%	60%	20%
5.Consigo atender as minhas necessidades pessoais e socioeconômicas com o salário que recebo?	20%	40%	0%	40%	0%
6.Concordo com a remuneração que recebo para as responsabilidades que exerço?	30%	50%	0%	20%	0%

7.A carga horaria de trabalho é compatível para o desempenho das tarefas que a função exige.	20%	20%	20%	20%	20%
8.Possuo oportunidade de treinamento para o desempenho das tarefas que a função me exige?	0%	10%	10%	70%	10%
9.Tenho orgulho da minha função na instituição?	0%	10%	30%	50%	20%
10. A empresa cumpre com o seu papel em relação aos direitos trabalhistas?	0%	0%	0%	0%	100%
11. Consigo equilibra trabalho, lazer e família?	0%	10%	0%	80%	10%
12.Tenho liberdade para participar no planejamento e desenvolvimento das minhas atividades?	10%	30%	10%	40%	10%
13.A empresa cria oportunidade para crescimento de carreira	10%	40%	30%	20%	0%
14.Existe respeito e colaboração entre colegas de trabalho?	0%	0%	0%	40%	60%
15.Existe respeito e colaboração entre superiores?	0%	0%	0%	70%	30%
16.A empresa se preocupa com questões ergonômicas?	30%	40%	10%	20%	0%
17. A empresa cumpre com a função de responsabilidade social?	0%	10%	30%	40%	20%
18. O meu trabalho tem reconhecimento pela empresa e pela comunidade quanto a sua importância?	0%	0%	0%	70%	30%
19. A empresa proporciona condições para a realização de atividades no horário de trabalho promovendo a QVT?	40%	40%	10%	10%	0%
20.Acredito que meu trabalho influência em minha vida emocional?	0%	0%	10%	60%	30%
21.Me sinto segura no local de trabalho?	100%	0%	0%	0%	0%

22. Já sentir medo ao ir trabalhar?	0%	20%	0%	30%	50%
23. Já senti vontade de chorar ao imaginar em ir trabalhar?	10%	30%	20%	30%	10%
24. Acredito que a empresa poderia investir mais em segurança.	0%	0%	10%	20%	70%

Nas seções que se seguem, analisaremos cada variável proposta na pesquisa.

4.1 Compensação Justa

Em relação a compensação justa, mais de 70% dos entrevistados entendem que o salário está defasado em relação a mesma categoria no mercado, 90% disseram que trabalhar nesta instituição é uma realização pessoal e profissional. Outros 50% disseram que sustentam a família com essa renda. 80% acreditam que sua função na organização é importante, 60% discordam com a remuneração que recebeu em relação à função que exerce e suas responsabilidades, 60% acreditam que a remuneração que recebe não é suficiente para atender as necessidades socioeconômicas e 40% discordam que a carga horária é suficiente para o desenvolvimento das tarefas.

Verificou-se que o maior incômodo foi em relação à remuneração. É importante haver um consenso entre a organização e funcionários, pois a insatisfação gera desmotivação. Em relação ao indicador carga horária seria importante considerar a contratação de novos funcionários, redistribuindo as tarefas, diminuindo assim a sobrecarga.

4.2 Benefícios

Na categoria benefícios os colaboradores demonstraram um alto grau de concordância, 80% dos entrevistados concordaram ou concordaram plenamente que a oportunidade de treinamento melhora o desempenho da função. 70% disseram que se orgulham da atividade desenvolvida na instituição e 100% concordaram plenamente que a organização cumpre todos os direitos de acordo com a consolidação das leis trabalhista.

4.3 Bem Estar

Na avaliação do item bem-estar foram abordadas perguntas como equilíbrio entre trabalho, lazer e família e 90% dos colaboradores disseram conseguir equilibrar bem vida pessoal e profissional sendo o resultado satisfatório.

Em relação ao planejamento da atividades, 50% dos funcionários concordaram ter autonomia para execução das tarefas. Já em relação a oportunidade e crescimento de carreira, 50% discordaram e disseram que nem sempre é avaliado a habilidade e competência dos funcionários, acreditando haver favoritismo. 30% não responderam.

4.4 Relações Interpessoais

A categoria relações interpessoais merece destaque pois todos os entrevistados responderam que concordam ou concordam plenamente haver uma boa relação entre colegas e alta direção. Essa categoria é muito importante para o crescimento mútuo, ou seja, da organização, pessoal e profissional, além de ser ponto importante para uma boa qualidade de vida no trabalho.

4.5 Estrutura Física

No item estrutura física 70% dos entrevistados responderam que discordam ou discordam plenamente da estrutura e mobiliário da agência bancária. É necessário investir na estrutura do banco, distribuindo mais renda para esse setor, colocando um mobiliário que atenda às necessidades fisiológicas dos colaboradores, iluminando e climatizando de acordo com as normas regulamentadoras do trabalho.

4.6 Responsabilidade Social

As afirmativas em relação a responsabilidades social foram positivas, 60% dos colaboradores disseram que a organização cumpre com a responsabilidades e crescimento sociais, além de pontuar o crescimento do município e aquecimento dos negócios. Outros 100% entendem que a organização tem o reconhecimento da comunidade.

4.7 Saúde E Segurança

Em relação a saúde e segurança, 80% dos colaboradores disseram que a empresa não proporciona atividades laborais durante a carga horária de trabalho. 100% afirmaram não sentir-se seguro no local de trabalho e 90% acreditam que o trabalho influencia muito nas relações emocionais e assegura que a organização poderia investir mais na segurança dos trabalhadores. 80% dos funcionários responderam que já sentiu medo ao ir trabalhar e 40% já sentiu vontade de chorar. O aspecto de saúde e segurança oferecido pela organização é insatisfatório. De acordo com os resultados, acarretará inúmeros problemas para o colaborador e organização, gerando vários tipos de doenças ocupacionais e emocionais, implicando na motivação dos funcionários, perda de produtividade e baixo desempenho.

Os resultados das questões abertas estão descritos nos Quadros 2, 3 e 4.

Quadro 2:. Resultados da questão “O QUE VOCÊ ENTENDE COMO QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO?”

PALAVRA-CHAVE	COMENTARIOS
Bem-estar	Entende que qualidade de vida no trabalho está totalmente ligado ao bem-estar dos funcionários.
Segurança	Entende que para ter um ambiente com qualidade é necessário que os funcionários sintam-se seguro.
Relações interpessoais	Acreditam que de maneira nenhuma pode sentir-se bem no local de trabalho não tendo uma boa relação de trabalho com o colega ou o superior.
Benefícios	Disseram que os benefícios e recompensas estão ligados a motivação, logo acreditam influenciar em uma boa qualidade no desenvolver no trabalho.

Estrutura física	Acreditam que uma boa estrutura física e ergonômica influencia diretamente na qualidade de vida no trabalho.
	Não respondeu.

Verificou-se que os colaboradores possuem conhecimento do que é qualidade de vida no trabalho (QVT) e quais são os benefícios que a implantação do programa traz aos funcionários.

Cerca de 90% disseram que qualidade de vida no trabalho está ligada ao bem-estar e a segurança dos funcionários. Em relação aos benefícios, 70% entendem que não há QVT sem bons benefícios para os colaboradores. 60% dos entrevistados responderam que um ambiente saudável precisa ter boas relações interpessoais com os colegas e superiores e 50% acreditam que a estrutura física e móveis ergonomicamente corretos influencia diretamente com a qualidade de vida no trabalho.

De acordo com as respostas, é possível afirmar que além do vasto conhecimento em relação ao programa, os funcionários poderiam auxiliar de maneira vasta na manutenção da QVT.

Quadro 3: Resultados da questão “2. O QUE VOCÊ CONSIDERA DE MAIS RELEVANTE QUE A ORGANIZAÇÃO PROPORCIONAL AO COLABORADOR?”

PALAVRA-CHAVE	COMENTÁRIOS
Participação do lucro	Acreditam que o mais relevante que a organização proporciona ao colaborador e a participação dos lucros.
Abonos anuais	Citou abonos anuais como uma boa iniciativa que a instituição permite que seja tirado como folga ou em dinheiro.
Previdência alternativa	Acredita ser a melhor iniciativa da organização, “entretanto salienta que só será possível ver resultados a longo prazo”.

Assistência médica	Entende que a assistência médica é de altíssima qualidade e indispensável.
Estabilidade Financeira	Afirmaram que o maior benefício é a estabilidade financeira que a empresa proporciona ao colaborador.
Não respondeu	

Em relação aos resultados coletados foi possível identificar a satisfação dos trabalhadores, verificando-se que 40% responderam que o maior benefício proporcionado pela organização é a estabilidade financeira. 20% responderam que a participação de lucros e assistência médica é significativo para os colaboradores. 10% entendem que abonos anuais e previdência privada é importante. De acordo com os resultados é pode-se aferir que os funcionários consideram relevantes os benefícios proporcionados pela organização.

4: Resultados da questão “SENDO VOCÊ RESPONSÁVEL PELO PROGRAMA DE QUALIDADE DE VIDA LABORAL QUAIS MUDANÇAS VOCÊ FARIA PARA MELHORAR OU ESTÁ SATISFEITO?”

PALAVRA-CHAVE	COMENTÁRIOS
Saúde	Disseram que investiriam na saúde, criando programas e campanhas para saúde do homem e da mulher. Promoveriam Workshops sobre a importância de uma boa alimentação, tabagismo, doenças sexualmente transmissíveis e o combate ao mosquito <i>aedes aegypti</i> .
Programa de QVT	Entende que o programa de QVT existente é satisfatório, entretanto salienta que não é plenamente executado.

Carga horária	Afirmaram que a redução da carga horária de trabalho trariam mais qualidade de vida para os funcionários.
Esporte	Acreditam que atividade ligadas ao esporte como ginastica laboral, atividades com fisioterapeuta é a promoção de campeonatos esportivos trariam grandes benefícios para a QVT.
Assistência Psicológica	Responderam que criariam assistência psicológica e terapêutica para funcionários.
Segurança	Disseram que criariam ações preventivas voltadas para a segurança dos funcionários.
Não respondeu	

Em relação aos dados coletados e apresentados na questão três, verificou-se que os funcionários demonstraram entendimento e estão dispostos a colaborar na melhoria do programa de qualidade de vida no trabalho. 80% disseram que investiriam mais em segurança, seguido de saúde que foi mencionado por 40% dos entrevistados. Já 30% investiriam em saúde, 20% acreditam que investir na diminuição da carga horária e assistência psicológica melhoraria o programa de QVT existente no banco. 10% entendem que o programa existente é satisfatório, outros 10% não responderam.

Um dos fatores que impactam levados em conta em programas de QVT é o fatos ligado à segurança. Contudo, verificou-se que atualmente o crescente número de assaltos e sequestros a funcionários vêm impactando bastante a vida do trabalhador. Explosões a bancos e caixas eletrônicos têm causado grande temor e pânico aos colaboradores do banco, que pontuaram insegurança como fator que mais implica na qualidade de vida. Somente nos três primeiros meses deste ano foram contabilizados 22 ataques na Bahia.

Quadro 5 - Tabela de ataques em agências bancárias ocorridas na Bahia

Data	Localidade	Banco	Comentário Relevante
07/01/2016	Lauro de Freitas	Caixa	Tentativa de assalto seguida de sequestro
17/01/2016	São Felipe	Banco do Brasil	Explosão de agência
19/01/2016	Fazenda Grande do Retiro	Caixa	Tentativa de explosão em caixa eletrônico
20/01/2016	Araçás	Bradesco	Tentativa de explosão
27/01/2016	Barreiras	Caixa	Explosão de caixa eletrônico
27/01/2016	Barreiras	Caixa	Explosão de caixa eletrônico
03/02/2016	Seabra	Banco do Brasil	Explosão de agência
08/02/2016	Barra	Bradesco	Explosão de agência
09/02/2016	Jacobina	Banco do Brasil	Explosão de agência
23/02/2016	Jussara	Bradesco	Explosão de agência
27/02/2016	Angical	Banco do Brasil	Explosão de agência
28/02/2016	João Dourado	Banco do Brasil	Explosão de agência
01/03/2016	Jaborandi	Bradesco	Explosão de caixa eletrônico
02/03/2016	Correntina - distrito de Rosário	Bradesco	Explosão de agência
02/03/2016	Inhambupe	Caixa	Explosão de agência

02/03/2016	Santa Rita de Cássia	Banco do Brasil	Arrombamento de agência
02/03/2016	Santa Rita de Cássia	Caixa	Arrombamento de agência
07/03/2016	Salvador Rio Vermelho	Itaú	Assalto
11/03/2016	Nova Soure	Banco do Brasil	Explosão de agência
11/03/2016	Salvador - Corredor da Vitória	Santander	Assalto
15/03/2016	Salvador - UFBA Federação	Banco do Brasil	Tentativa de explosão
17/03/2016	Salvador - Mata Escura	Banco 24h	Arrombamento de caixa eletrônico
18/03/2016	laçu	Banco do Brasil	Explosão de caixa eletrônico em agência

Fonte: Sindicato dos Bancários da Bahia (2016)

A insegurança dos bancários não se refere apenas à violência, mas ao futuro da agência, o medo do desemprego, o estilo de vida que uma cidade pequena proporciona a mudança que ocorreria na vida de toda a família. A cada agência do interior que é explodida, durante a reforma da mesma, os funcionários são deslocados para trabalhar em outra agência, que muitas vezes está situada há quilômetros de distância de casa, com estradas em péssimas condições, outros são transferidos para grandes metrópoles, causando grande desgaste físico e psicológico.

Não existe consenso sobre a definição de violência no trabalho. A Organização Internacional do Trabalho (OIT) define violência no local de trabalho como qualquer ação, incidente ou comportamento baseado em uma conduta voluntária do agressor, em consequência da qual um profissional é agredido,

ameaçado, ou sofre algum dano ou lesão durante a realização, ou como resultado direto do seu trabalho.

Ao debater sobre as dificuldades e possibilidades de prevenir diferentes formas de violência, Minayo e Souza (1999) apontaram a violência nos ambientes de trabalho como um dos problemas que mais afligem o Brasil no atual momento histórico. A relação entre trabalho e violência materializa-se, principalmente, pela infração de princípios fundamentais e direitos no trabalho, por isso carrega um profundo sentido de negatividade.

Eu acordo a noite e tenho muitos pesadelos que estou sendo sequestrada, tenho medo que façam alguma coisa a minha família, as vezes tenho a impressão que estou sendo seguida e já deixei de ser promovida por medo da violência. (Funcionária).

Na agência bancária objeto de estudo deste trabalho, o programa de QVT foi implantado em junho de 2007. Embora o programa vise melhorias nas condições de vida dos colaboradores, não podemos esquecer que também pode haver fatores internos (insatisfação com a remuneração ou o local de trabalho) e externos tais como a falta de segurança, que contribuem para que os objetivos do referido programa sejam ou não alcançados.

5. DISCUSSÃO

No decorrer deste trabalho buscou-se demonstrar o que é QVT, bem como a sua importância e impactos na vida do trabalhador. Em outras palavras a QVT funciona como um termômetro para medir o ambiente/clima da organização no atendimento das necessidades pessoais dos funcionários.

Fernandes (1996) “afirma que alguns fatores possuem influência na Qualidade de Vida no Trabalho, tais como: estrutura do ambiente físico adequada, benefícios diferenciados, mudanças de funções e participação do trabalhador nas interações do trabalho e sua demanda”.

Para a realização do estudo aplicou-se um questionário visando a coleta dados para obtenção dos resultados. Segundo os autores pioneiros que escreveram sobre QVT e artigos científicos foi citado em nosso estudo será possível fazer uma justa posição.

Na categoria de compensação justa é possível afirmar que o resultado obtido segundo os entrevistados é de que a remuneração está defasada em relação a outras instituições, além da sobre carga de trabalho, comparando com outros artigos verificou-se que os resultados foram similares. Verificou--se oportunidade de melhorias, como a que já foi mencionada anteriormente referente à contratação de mais funcionários, bem como, a redistribuição das atividades profissionais. De acordo com Walton (1973), ao descrever as oito categorias conceituais para medir a QVT, “a remuneração deve ser proporcional ao trabalho realizado, mantendo a paridade com os demais colegas da mesma função e com o mercado de trabalho.”

Em relação a Benefícios o resultado apresentado foi satisfatório, é possível afirmar que os funcionários se apresentaram satisfeitos no que tange a treinamento, cumprimento das leis trabalhistas e orgulho das atividades desenvolvidas na instituição.

Na categoria Bem Estar temos mais uma variável que deve ser observada e melhorada pela instituição, uma vez que, os funcionários apontam que existe favoritismo na avaliação de oportunidade de crescimento. Outro ponto a ser melhorado está no quesito autonomia na execução das atividades desenvolvidas. Para tanto, a alta direção pode criar oportunidades de melhorias dando autonomia aos colaboradores na execução de suas atividades, estipulando um prazo que pode ser semanalmente ou mensalmente para o colaborador lhe apresentar um relatório comprovando assim sua produtividade. Outro ponto importante é dar oportunidades iguais para os funcionários, criando uma avaliação justa.

No que tange às Relações Interpessoais na agência, foi analisado que as relações são satisfatórias, o que é um ponto positivo para o bom desenvolvimento das atividades e do clima na organização.

Em relação à Estrutura Física da agência estudada os colaboradores discordaram, segundo os mesmo o mobiliário não está de acordo em relação a critérios ergonômicos, além de não apresentar segurança aos mesmos, desta

forma faz-se necessário melhorias imediatas na estrutura da agência para não prejudicar o programa de QVT e a saúde do trabalhador, reduzindo os índices de afastamento por motivos de saúde, bem como, auxiliar na maximização dos resultados realizados nas ações promovidas no programa de QVT da agência, tais como ginástica laboral e fisioterapia.

A Responsabilidade Social desenvolvida na agência estudada foi considerada muito satisfatória, pois segundo os entrevistados a instituição possui uma boa imagem, assim como também, ajuda e colabora com o crescimento econômico da comunidade. Os funcionários disseram sentir orgulho de fazer parte dessa instituição.

Em relação à Saúde e Segurança os resultados obtidos não foram satisfatórios, para os colaboradores há poucas ações de prevenção à saúde e em relação à segurança, os funcionários sentem-se muito inseguros no ambiente de trabalho, comprometendo o sucesso da QVT na agência bancária. Observou-se que houve um aumento significativo de ações violentas nas agências bancárias em todo o país, e na agência pesquisada não é diferente. Sugere-se à empresa uma maior conscientização das ações de QVT, criação de programas voltados a necessidades internas que contemple atividades laborais, acompanhamento psicológico, treinamentos e capacitações aos funcionários na área de segurança, bem como modernizar os equipamentos de segurança.

Dos itens apresentados foi possível verificar que três categorias apresentam problemas, carecendo de medidas que contribuam para melhorar o programa de QVT da unidade.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho buscou conhecer e para traçar possíveis melhorias no programa de QVT de uma agência bancária. A partir deste estudo e com os dados coletados foi possível entender o grau de conhecimento dos colaboradores sobre

Qualidade de vida no trabalho. Com base no conhecimento adquirido durante o curso e com os objetivos traçados no início deste trabalho pôde-se observar o grau de satisfação dos funcionários em relação ao programa de Qualidade de vida no trabalho e sugerir melhorias nos pontos fracos do programa de QVT.

Segundo os entrevistados o programa de QVT da instituição financeira é um programa eficaz, entretanto cada agência dispõe de um valor para investir em sua agência, e cada responsável interpreta de forma diferente a necessidade de investir na QVT.

A instituição bancária, a partir da identificação dos pontos frágeis do programa de QVT, deve buscar implementar novos projetos complementares. Ressalta-se que os entrevistados demonstraram conhecimento na QVT, o que poderia auxiliar na construção e proposição de medidas para um programa de QVT mais eficaz.

De acordo com dados apresentados é possível afirmar que a qualidade de vida no trabalho proporciona integração social, satisfação pessoal, realização profissional e crescimento contínuo. Podemos afirmar que muita coisa melhorou nas condições de trabalho ao longo das décadas, entretanto com o crescimento e as transformações ocorridas no mundo e suas reverberações no mundo do trabalho, a que se pensar sempre no aprimoramento destes programas.

Diante disto, uma boa sugestão para melhoria do programa de QVT da agência seria a ampliação das atividades do mesmo, uma vez que, as ações não contemplam as necessidades atuais dos trabalhadores da instituição.

Atualmente o programa conta com ações como massoterapia, fisioterapia e ginástica laboral. Os funcionários sinalizaram a necessidade de atendimento e acompanhamento psicológico. Outra ação que causaria impactos positivos na prevenção e promoção da saúde dos colaboradores é a prática de esporte, convênios com academias da comunidade ou planos de incentivo para os mesmos.

A qualidade de vida no ambiente de trabalho não é papel exclusivamente da organização. Todos devem contribuir e comprometer-se a tornar o ambiente de trabalho um local agradável. Partindo do entendimento que 1/3 do dia o colaborador

passa dentro da empresa, um clima hospitaleiro é de fundamental importância para o desenvolvimento das atividades com satisfação. Dito isto, os colaboradores podem e devem contribuir para tal fim.

É importante salientar que a alta direção pode contribuir de maneira significativa para que isso aconteça, uma vez que as decisões tomadas pela alta direção causam impactos na vida do trabalhador, neste sentido, cabe a alta direção criar estratégias de melhorias gerando a satisfação de funcionários e clientes.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA FLECK, Marcelo Pio. **Estudo de Qualidade de Vida**. OMS. versão em português, Rio Grande do Sul. 1998 <http://www.ufrgs.br/psiquiatria/psiq/whogol1.html#1> data de acesso: 15.02.16
- ABQV, ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE QUALIDADE DE VIDA. **Qualidade de Vida no Trabalho**. 2014, disponível em <http://www.abqv.com.br/Busca/busca?valorBusca=qualidade+de+vida+no+trabalho>, acesso 08.03.2016.
- BANCO DO BRASIL. **Programa de Qualidade de Vida no Trabalho do banco do Brasil**. Disponível em :http://www.bb.com.br/portallbb/page3,8305,3936,0,0,1,6.bb?codigoNoticia=28661&codigoMenu=15368&codigoRet=15261&bread=1_1_3, data de acesso: 08.03.2016.
- BOM SUCESSO, Edina de Paula. **Relações Interpessoais e Qualidade de vida no Trabalho**. 1. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark. 2003.
- CAMPOS, V. F. TQC - **Controle da qualidade total**. 2. ed. São Paulo: Bloch, 1992.
- DUTRA, Joel Souza. **Gestão de Pessoas Modelo, Processo, Tendências e Perspectivas**. 1.ed.São Paulo. Atlas S.A.2013.
- FRUTUOSO,G, Suzane. **Benefícios Diferentes Motivam Funcionários**. Revista época, São.Paulo.Editora. Globo Edição de 09.10 2013.
- FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**.Salvador: Casa da Qualidade, 1998.
- GAVÃO DOS SANTOS, Fábio Augusto. **Análise da Qualidade de Vida no Trabalho em uma Agência Bancária**. Porto Alegre. 2011.
- JORGE NETO, Francisco Ferreira. CAVALCANTE, Jouberto de Quadros Pessoa. **Direito do Trabalho**. 3. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2005.
- LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de Vida no Trabalho-QVT: Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2ed.-6 reimpressão. São Paulo. Atlas S.A.2010.
- MENDES, Iba. **Evolução Histórica do Trabalho**, 2011, disponível em <http://www.ibamendes.com/2011/06/evolucao-historica-do-trabalho.html> , acesso 10.12.2015
- MENDONÇA, A. Marcos; MONTEIRO DA HORA, Henrique Rego; COSTA, Helder Gomes; **Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): Um Estudo Comparando os Trabalhadores ONSHORE e OFFSHORE**. ENEGEP. Bento Gonçalves. RS, 15.10.2012 .
- MINAYO, M. C. S.; SOUZA, E. R. **É possível prevenir a violência?: reflexões a partir do campo da saúde pública**. *Ciência e Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 4, n. 1, p. 7-32, 1999.

ORGANIZAÇÃO, Mundial Saúde (OMS), ORGANIZAÇÃO Internacional Trabalho (OIT) **Gestão do Trabalho**, 18.01.2010 disponível: http://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=262&Itemid=379 acesso 16.12.2015.

RODRIGUES, M V.C. **Qualidade de Vida no trabalho. Evolução e Análise no Nível Gerencial**. Ed. Vozes, 11 ed, Rio de Janeiro, 2008.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho** – Evolução e Análise no nível gerencial. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

SANTOS ADRIANA, Karla. ROCHA DE SOUZA, Waldemar Antônio. **Análise da Qualidade de Vida no Trabalho na Agência x do banco três Estudo de caso. [Qualit@S.Revista.Eletrônica](#)**, vol. 6, n.2, Ano, 2007.

VALDISSER, C. Raimundo. **Qualidade de Vida no Trabalho: Como utilizá-la na superação dos problemas e dificuldade encontradas no ambiente de trabalho**, Monte Carmelo, Ano 2005.

WALTON, R. E. **Quality of work life: What is it?** Sloan Management Review, Cambridge, v. 15, n. 1, p. 11-21. 1973.

APÊNDICE

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

Este questionário é um instrumento de pesquisa para avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários da agencia no banco do Brasil, de pequeno porte localizada na Bahia. A realização desta pesquisa destina-se à coleta de informações para subsidiar o trabalho de conclusão do curso de Pós-Graduação em Gestão Integrada em Qualidade, Saúde, Meio Ambiente e Segurança, pela Faculdade Senai Cimatec. Os dados aqui coletados são sigilosos e serão utilizados apenas para a finalidade deste instrumento. Esse questionário e composto por 25 questões de múltiplas escolhas e três questões abertas.

Leia atentamente as questões e atribua notas de 1 a 5, conforme a legenda abaixo levando em consideração seu entendimento sobre Qualidade de Vida no Trabalho.

- 1 Discordo plenamente;
2. Discordo;
- 3.Nem concordo, nem discordo;
- 4.Concordo;
5. Concordo plenamente.

<u>QUESTÕES</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
1.Considero as atribuições e responsabilidades da minha função, o salário que recebo está de acordo com o mercado de trabalho					
2.Trabalho nesta instituição para realização pessoal e profissional?					
3.Trabalho neste instituição para sustento da minha família?					
4.Considero meu papel na organização significativo?					

5.Consigo atender as minhas necessidades pessoais e socioeconômicas com o salário que recebo?					
6.Concordo com a remuneração que recebo para as responsabilidades que exerço?					
7.A carga horaria de trabalho é compatível para o desempenho das tarefas que a função exige.					
8.Possuo oportunidade de treinamento para o desempenho das tarefas que a função me exige?					
9.Tenho orgulho da minha função na instituição?					
10. A empresa cumpre com o seu papel em relação aos direitos trabalhistas?					
11. Consigo equilibra trabalho, lazer e família?					
12.Tenho liberdade para participar no planejamento e desenvolvimento das minhas atividades?					
13.A empresa cria oportunidade para crescimento de carreira					
14.Existe respeito e colaboração entre colegas de trabalho?					
15.Existe respeito e colaboração entre superiores?					
16.A empresa se preocupa com questões ergonômicas?					
17. A empresa cumpre com a função de responsabilidade social?					
18. O meu trabalho tem reconhecimento pela empresa e pela comunidade quanto a sua importância?					
19. A empresa proporciona condições para a realização de atividades no horário de trabalho promovendo a QVT?					
20.Acredito que meu trabalho influência em minha vida emocional?					

21.Me sinto segura no local de trabalho?					
23.Já senti vontade de chorar ao imaginar em ir trabalhar?					
24.Acredito que a empresa poderia investir mais em segurança.					

Questões abertas

1- O que você entende como qualidade de vida no trabalho?

2- O que você considera de mais relevante que a organização proporcionar ao colaborador?

3- Sendo você responsável pelo programa de qualidade de vida laboral quais mudanças você faria para melhorar ou está satisfeito?
